

RAAK-PROJECT: STUREN OP MOTIVATIE

HOE LEER JE DAK- EN THUISLOZEN OMGAAN MET GELD?

Uitkomsten van een pilot over aandacht voor financiële
educatie in de dagelijkse begeleiding van dak- en
thuislozen bij HVO-Querido.



CREATING TOMORROW

COLOFON

Deze rapportage is een onderdeel van het RAAK-project Sturen op Motivatie. Dit project is een samenwerkingsverband tussen de Hogeschool van Amsterdam (Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie), HVO-Querido, MEE Amstel en Zaan en PuurZuid. Het project wordt mede mogelijk gemaakt door gelden van de Stichting Innovatie Alliantie (SIA).

AUTEURS

Rosine van Dam

Joyce van der Wolk

© Hogeschool van Amsterdam

Januari 2015

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding.

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE

Wibautstraat 5a

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

www.hva.nl/akmi

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM
VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE

RAAK-PROJECT: STUREN OP MOTIVATIE

HOE LEER JE DAK- EN THUISLOZEN OMGAAN MET GELD?

Uitkomsten van een pilot over aandacht voor financiële
educatie in de dagelijkse begeleiding van dak- en
thuislozen bij HVO-Querido.

INHOUDSOPGAVE

1. AANLEIDING EN PROBLEEMANALYSE	7
1.1 AANLEIDING	7
1.2 STUREN OP MOTIVATIE BIJ HVO-QUERIDO	8
1.3 HVO-QUERIDO: ORGANISATIE EN WERKWIJZE	8
1.3.1 Organisatie	8
1.3.2 Werkwijze	9
1.3.3 'Zelfstandig waar het kan, met begeleiding waar het nodig is'	10
1.3.4 Belang van sturen op financiële zelfredzaamheid toegenomen	10
1.4 PRAKTIJKERVARINGEN MET STUREN OP FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID	11
1.4.1 Van interne naar verplichte externe budgettraining	11
1.4.2 Budgettraining niet gezien als onderdeel van begeleidingstraject	12
1.4.3 Belemmeringen bij en behoeften van cliënten	12
1.4.4 Probleemanalyse en hoe verder?	14
1.5 PROEFTUIN: LOCATIE DE VAART	15
1.5.1 Bevindingen bij aanvang proeftuin	15
1.5.2 Conclusie bevindingen bij start proeftuin	18
2. INTERVENTIES, LITERATUURONDERZOEK EN BEOOGDE EFFECTEN	19
2.1 PROFESSIONALS BETER INFORMEREN OVER FINANCIËLE EDUCATIE	19
2.1.1 De interventies	20
2.1.2 Literatuurinzichten	21
2.1.3 Beoogde effecten	21
2.2 AANPASSEN VAN INSTRUMENTEN	22
2.2.1 Interventies en literatuurinzichten	22
2.2.2 Beoogde effecten	26
2.3 SAMENVATTING	26
3. RESULTATEN	29
3.1 BETER GEÏNFORMEERDE PROFESSIONALS?	29
3.2 BETERE VERANKERING VAN FINANCIËLE EDUCATIE IN DE BEGELEIDING?	31
3.3 CONCLUSIE	40
LITERATUURLIJST	42
BIJLAGE 1: ONDERZOEKSMETHODEN	44
BIJLAGE 2: ONTWIKKELDE INSTRUMENTEN	48

1. AANLEIDING EN PROBLEEMANALYSE

1.1 AANLEIDING

Hoe krijg je een dakloze zover dat hij leert zonder schulden door het leven te gaan en misschien wel door te stromen naar een zelfstandige woning? De grootste zorgbehoeften van dak- en thuislozen liggen op het gebied van huisvesting en financiën (Mensink et al., 2008: 16-17; Jungmann & Dobbe-Kluijtmans 2009: 9). De dreiging van schuldeisers maakt dat de financiële hulpvraag bij dak- en thuislozen dominant is, want ze hebben gemiddeld 15.000 euro schuld, en dat maakt het huisvestingsprobleem nagenoeg onoplosbaar. Ongeveer tachtig procent van de daklozen heeft behoefte aan ondersteuning bij de schuldenproblematiek (Mensink et al., 2008). Schulden zijn veelal een belangrijke oorzaak van dak- en thuisloosheid. Als men eenmaal op straat leeft blijkt het lastig om de schulden op te lossen. Bovenop de vaak al hoge schulden komen ook nog leefstijlboetes, zoals voor slapen op straat en wildplassen. Er ontstaat een vicieuze cirkel waaruit het moeilijk ontsnappen is voor de daklozen.

Financiële educatie en schuldhulpverlening kunnen helpen om deze cirkel te doorbreken. Daklozen zouden er belangrijke basisvaardigheden mee kunnen leren als eerste stap op weg naar minder financiële problemen. Dit is in lijn met bevindingen uit internationaal onderzoek naar zogenaamde assets, middelen die kwetsbare groepen toerusten om armoede te vermijden of uit armoede te komen. Wie over voldoende financiële assets beschikt, is in staat om ook op andere terreinen vooruitgang te boeken, zoals op het gebied van werk, sociale contacten en sociale vaardigheden (Sherradan 2000).

Schulden vormen voor dak- en thuislozen vaak een belemmering voor participatie en leiden doorgaans tot veel zorgen. Ze zijn hierdoor onrustig en hebben er moeite mee om open te staan voor toekomstperspectieven. Daarom zijn dak- en thuislozen moeilijk te motiveren tot deelname aan financiële educatie. Ze hebben er simpelweg de rust niet voor. *Wat zou kunnen werken om dit te doorbreken en cliënten te motiveren aan de slag te gaan met financiële problemen?* Met deze vraag klopte de Amsterdamse zorgorganisatie HVO-Querido aan bij het lectoraat Armoede & Participatie van de Hogeschool van Amsterdam.

Een herkenbare vraag die past bij het groeiend besef dat de effectiviteit van het bestaande instrumentarium ten behoeve van financiële educatie tekortschiet. Dit uit zich in een beperkt bereik van de doelgroep, uitval uit trajecten en terugval in onverantwoord financieel gedrag na afronding van cursussen. In het veld van schuldhulpverlening horen we veel vragen van schuldhulpverleners over hoe zij (potentiële) deelnemers beter kunnen motiveren. Professionals uit de schuldhulpverlening en zorg geven aan dat het niet zo

zeer de technische inhoud (kennis) van de bestaande financiële educatie is die verbeterd moet worden als wel de mate waarin de educatie is afgestemd op de deelnemers en de wijze waarop zij gemotiveerd worden om deel te nemen, en te blijven deelnemen, om hun financiële gedrag te veranderen. Op dit moment ontbreekt het schuldhulpverleners aan een gemeenschappelijk handelingskader om gericht te sturen op de motivatie van de klant. Ook zien we begeleiders uit de zorg, zoals de professionals van HVO-Querido, met eenzelfde problematiek worstelen. Hier lag de basis voor het RAAK-project 'Sturen op motivatie', een gezamenlijk project van professionals van HVO-Querido met onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam.

1.2 STUREN OP MOTIVATIE BIJ HVO-QUERIDO

In dit gezamenlijke project van de Hogeschool van Amsterdam en HVO-Querido zijn we gestart met een nadere analyse van de praktijk op dat moment. Wat was er aan de hand bij HVO-Querido, wat werkte niet goed in de beleving van professionals en cliënten in het stimuleren van financiële zelfredzaamheid en wat zou kunnen helpen?

In de eerste fase van het project 'Sturen op motivatie' analyseerden de onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam de praktijk van professionals en cliënten. Door interviews, observaties en intervisiesessies ('werkplaatsen') maakten zij een nadere analyse van de praktijk. De uitkomsten van deze probleemanalyse staan in dit eerste hoofdstuk.

Samen met de eerder verworven inzichten uit literatuuronderzoek over wat werkt bij het motiveren van cliënten hebben de onderzoekers in de volgende fase samen met professionals een aantal interventies ontwikkeld voor de locatie De Vaart, een van de locaties van HVO-Querido. De professionals hebben die interventies op deze locatie toegepast en uitgeprobeerd. In hoofdstuk 2 beschrijven we de interventies en de beoogde effecten.

Het was vervolgens aan de onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam om de ervaringen met deze interventies te meten: wat werkte wel en wat werkte niet? Hoe deze meting is uitgevoerd staat in bijlage 1. De resultaten daarvan staan in hoofdstuk 3.

1.3 HVO-QUERIDO: ORGANISATIE EN WERKWIJZE

1.3.1 Organisatie

De Amsterdamse zorgorganisatie HVO-Querido bestaat uit bijna vijftig organisatieonderdelen in en rond Amsterdam die een uiteenlopend aanbod hebben, waaronder opvang, woonbegeleiding, dagactiviteiten aan dak- en thuislozen, verslaafden,

mensen met psychiatrische problemen en vrouwen en gezinnen in nood. Het RAAK-project 'Sturen op motivatie' richt zich specifiek op de groep (voormalig) dak- en thuislozen die niet-AWBZ¹-geïndiceerd zijn en bewoner zijn van de opvangvoorzieningen van HVO-Querido. Deze bewoners krijgen begeleiding van professionals, zoals maatschappelijk werkers en persoonlijk begeleiders. De laatste professional is het eerste aanspreekpunt en degene met wie de cliënt in het dagelijks leven het meest te maken heeft.

1.3.2 Werkwijze

De medewerkers van HVO-Querido werken volgens de *krachtgerichte basismethodiek*.² De persoonlijk begeleider maakt met elke cliënt een *krachteninventarisatie*, waarbij thema's als veiligheid en bescherming tegen geweld, wonen en dagelijks leven en financiën en sociale zekerheid worden besproken. Het laatste thema is in het kader van dit project zeer relevant. De krachten en wensen komen in een *actieplan* met prioriteiten. In het actieplan staan de te bereiken kortetermijndoelen van de cliënt beschreven. Hierbij staat ook wie de verantwoordelijkheid heeft, wat de streefdatum is en wanneer het kortetermijndoel door de cliënt is bereikt. Deze doelen zijn stapjes richting de langetermijndoelen van de cliënt, die staan beschreven in de krachteninventarisatie. In het actieplan kan bijvoorbeeld worden opgenomen dat de cliënt op een bepaalde manier aan zijn financiële situatie gaat werken.

Bij aanmelding van cliënten bij HVO-Querido houdt een maatschappelijk werker een *financiële intake*. Door middel van deze intake wordt de financiële situatie van de cliënt in kaart gebracht. Daarna houden de persoonlijk begeleiders de financiële situatie van de cliënten up-to-date.

Verder worden door middel van deze intake financiële problemen van cliënten verhelderd en nieuwe mogelijk voorkomen. Na het afnemen van de intake is duidelijk welke acties hiertoe moeten worden genomen. De financiële intake vergemakkelijkt ook de stap voor cliënten naar schuldhulpverlening en/of budgetbeheer. Deze intake geeft een overzicht van de financiën van cliënten en is daardoor een aanknopingspunt voor persoonlijk begeleiders en maatschappelijk werkers om met hen te praten over hun financiële situatie. Persoonlijk begeleiders houden minimaal eens in de twee weken een begeleidingsgesprek met cliënten.

1 Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

2 Deze methodiek is ontwikkeld in Amerika, de strength based approach. In Nederland heeft de Radboud Universiteit deze methodiek verder doorontwikkeld en heeft de Krachtgerichte basismethodiek meer gericht op HVO-Querido. Deze methodiek gaat uit van een krachtgerichte cliëntbenadering met daarbij de inzet van krachtgerichte begeleidingsinstrumenten, die uitgaan van het versterken van de eigen kwaliteiten van de cliënt en het, met begeleiding, zelf op orde krijgen van hun leven. Bron: Wolf, J. (2012) Handleiding voor een krachtgericht begeleidingstraject. Nijmegen: Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, UMC St Radboud Nijmegen.

1.3.3 'Zelfstandig waar het kan, met begeleiding waar het nodig is'

Waar mogelijk is de begeleiding gericht op het uitstromen naar een zelfstandige woning: 'Zelfstandig waar het kan, met begeleiding waar het nodig is'. Veel bewoners hebben de wens uiteindelijk weer zelfstandig te wonen. Een belangrijke voorwaarde voor het uitstromen naar een zelfstandige woning is dat de financiën op orde zijn en dat in geval van schulden een regeling is getroffen. En dat is vaak een lastig te nemen hobbel, merken veel bewoners, en ook hun begeleiders. Het betekent voor velen met schulden dat zij aangemeld moeten worden voor schuldhulpverlening. In Amsterdam moet men verplicht een budgettraining volgen alvorens te mogen deelnemen aan verdere schuldhulpverlening, zoals aan een stabilisatietraject waarbij de cliënt wordt begeleid bij het op orde houden van zijn uitgaven (vooral de vaste lasten) en het voorkomen van nieuwe schulden.

Ook is budgetbeheer dan een verplichting (alleen als er schulden zijn). Budgetbeheer is vereist om te zorgen dat alle vaste lasten betaald worden. De meeste cliënten worden daartoe eerst aangemeld bij FIBU³ voor budgetbeheer. Sinds 1 februari 2012 doet FIBU ook de schuldhulpverlening voor deze cliënten. Kan een cliënt niet bij FIBU terecht⁴, maar zijn er wel schulden, dan kan deze worden aangemeld voor schuldhulpverlening bij de organisaties voor maatschappelijke dienstverlening, MaDi's in Amsterdam geheten. De MaDi beoordeelt of budgetbeheer nodig is. Is dat laatste het geval, dan wordt iemand daarvoor doorverwezen naar Plangroep. Zowel FIBU als de MaDi's geven een verplichte groepsgewijze budgettraining bij aanvang van het schuldentraject. Neemt iemand niet deel aan deze verplichte training, dan komt er ook geen schuldhulpverlening tot stand en worden de schulden niet geregeld. Dat laatste betekent dat een zelfstandige woning niet in het verschiet ligt. Cliënten stellen zich dan 'onbegeleidbaar' op en krijgen geen eigen woning. Zijn er geen schulden, dan hoeft er uiteraard ook geen schuldregeling getroffen te worden. In zo'n situatie is budgetbeheer niet verplicht en feitelijk ook niet mogelijk, tenzij iemand dit zelf gaat betalen.

1.3.4 Belang van sturen op financiële zelfredzaamheid toegenomen

Sinds 2011 is het streven voor specifieke afdelingen van HVO-Querido dat cliënten binnen zes maanden vanuit de Maatschappelijke Opvang worden voorgedragen voor het UMO-project (Uitstroom Maatschappelijke Opvang). Het UMO-project biedt zelfstandige huurwoningen met een huurcontract op eigen naam of op naam van de begeleidende instelling, geleverd door woningcorporaties via de dienst Wonen, Zorg en Samenleven van de gemeente Amsterdam. Om tot het UMO-project te worden toegelaten, moet iemand

3 FIBU is Financiële dienstverlening en Budgetbeheer van DWI Amsterdam.

4 Voor toelating tot FIBU gelden de volgende eisen: OGGZ-doelgroep én minimaal 4 uur budgetbegeleiding per jaar nodig én meervoudige complexe schuldenproblematiek.

aan verschillende eisen voldoen. Is iemand eenmaal in het UMO-project/traject opgenomen, dan duurt het nog zes maanden voor hij of zij een zelfstandige huurwoning krijgt en de uitstroom een feit is. Er is ook een UJO-project (Uitstroom Maatschappelijke Opvang Jongeren/Jonge Moeders).

Binnen HVO-Querido zijn de regels met betrekking tot doorstroming naar zelfstandige huisvesting in 2013 aangepast. Voorheen was het de bedoeling dat cliënten in het UMO-project binnen maximaal twee jaar doorstoomden naar zelfstandige huisvesting, nu is deze periode verkort naar een halfjaar⁵. De eis is dat er binnen een halfjaar een schuldenregeling is opgesteld en geaccepteerd. Daarmee is dit een belangrijk onderdeel van het begeleidingstraject. Hierdoor zijn het belang van sturen op financiële zelfredzaamheid en de deelname aan budgettrainingen alleen maar toegenomen. Daarbij is het ook zaak dat professionals en bewoners samen doelgericht, efficiënt en effectief samenwerken om binnen de periode van zes maanden daadwerkelijk de stap naar een zelfstandige woning te kunnen zetten.

1.4 PRAKTIJKERVARINGEN MET STUREN OP FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID

De vraag van HVO-Querido bij aanvang van het project 'Sturen op motivatie' was: *Hoe kunnen we onze cliënten meer motiveren voor financiële educatie?* De onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam hebben door interviews, observaties bij de begeleiding van cliënten en intervisiesessies met professionals ('werkplaatsen') van HVO-Querido een nadere analyse van de praktijk gemaakt om de vraag aan te scherpen en waar nodig te verdiepen. Ook heeft een vierdejaarsstudent van de opleiding SJD van de Hogeschool van Amsterdam haar afstudeeronderzoek gericht op de vraag in hoeverre budgettrainingen aansluiten op de behoeften van cliënten van HVO-Querido.

1.4.1 Van interne naar verplichte externe budgettraining

HVO-Querido had zelf al ervaring met het geven van een eigen budgettraining in huis, die tot halverwege 2012 werd gegeven aan cliënten op de locatie Ambulant team Oost/Zuidoost. Die training werd gegeven in samenwerking met de Amsterdamse welzijnsorganisatie Dynamo. Het doel ervan was: *inzicht geven door de administratie op orde te krijgen*. Ongeveer drie tot vier keer per jaar startte de interne budgettraining. Die duurde twee hele dagen en had een interactief karakter. Tijdens de training maakten de deelnemers veel praktische opdrachten die vervolgens werden besproken. Zowel de maatschappelijk werkers als woonbegeleiders verwezen de cliënten door naar deze training. In de praktijk kwamen de begeleiders veel problemen en uitdagingen tegen met

5 Hierbij gaat het om het begeleidingstraject op de locatie De Vaart van HVO-Querido. De onderzoekslocatie wordt verder beschreven in hoofdstuk 3 over de onderzoeksmethoden.

het doorverwijzen van cliënten naar deze budgettrainingen. Het bleek lastig om cliënten te motiveren. De professionals hadden moeite met het onder de aandacht brengen van de budgettrainingen aan de cliënten. Als deze hobbel genomen was stuitten de professionals op diverse vormen van weerstand bij de cliënten. Ook bleek minder dan de helft van de cliënten die toezegde om deel te nemen aan de interne budgettrainingen ook daadwerkelijk op te komen dagen.

Medio 2012 kwam een einde aan de eigen budgettraining. Met de invoering van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening is het beleid in Amsterdam nu zo dat iemand verplicht een budgettraining volgt bij een van de MaDi's als hij of zij in aanmerking wil komen voor schuldhulpverlening. Dit geldt ook voor alle cliënten van HVO-Querido die gebruik willen maken van de schuldhulpverlening. Omdat er te veel overlap was met de eigen budgettraining van HVO-Querido is de interne budgettraining zelf gestopt. Dit betekent dat de medewerkers van HVO-Querido cliënten dienen te motiveren deel te nemen aan de externe budgettrainingen van FIBU en de MaDi's. De maatschappelijk werkers en persoonlijk begeleiders bij HVO-Querido zijn de voornaamste doorverwijzers naar de externe budgettraining.

1.4.2 Budgettraining niet gezien als onderdeel van begeleidingstraject

Uit de praktijkervaringen kwam naar voren dat professionals zich niet of nauwelijks bezighouden met externe budgettrainingen. Gegeven de hoge 'caseload' was de houding er vaak één van: *gelukkig, dat hoeven wij tenminste niet ook nog te doen*. Ook waren lang niet alle professionals overtuigd van de toegevoegde waarde van deze trainingen. Toch was het oplossen van schulden vaak een belangrijke voorwaarde – en in het kader van UMO/ UJO immers een verplichting – voor cliënten om verder te komen in het traject richting (weer) zelfstandig wonen. Professionals zagen de training vaak als een losse (externe) component en leken deze niet als onderdeel van het integrale interne begeleidingstraject te zien. Ook bleek dat de meeste persoonlijk begeleiders en maatschappelijk werkers niet wisten wat er inhoudelijk aan de orde komt bij deze budgettrainingen. Er was geen folder of andere informatie voor de cliënten beschikbaar over de externe budgettraining.

1.4.3 Belemmeringen bij en behoeften van cliënten

De analyse van de praktijk maakte duidelijk dat professionals bij veel cliënten een negatieve 'mindset' ervaren. Cliënten zijn weinig oplossingsgericht, zien vooral beperkingen en stellen zich als slachtoffer op. Ze leggen de oorzaak van hun problemen buiten zichzelf (*externe locus of control*). Het ontbreekt cliënten vaak ook aan zelfvertrouwen. Dit is een veelvoorkomende basishouding. De professionals gaven aan dat er meer gewerkt zou kunnen worden aan het stimuleren van een positieve 'mindset' en

aan het stimuleren van de motivatie van cliënten met betrekking tot het omgaan met schulden.

Ten aanzien van de deelname aan de budgettrainingen kwam uit de interviews met de trainers van de eigen interne budgettraining, maatschappelijk werkers en de intervisiesessies met diverse professionals ook een aantal belemmeringen bij cliënten zelf naar voren:

- > schaamte voor hoge schulden;
- > ontkenning van problemen, er geen prioriteit aan geven;
- > nut in twijfel trekken: meewerken aan schuldhulpverlening levert niets op ('van een kale kip valt niets te plukken', 'er is toch geen afloscapaciteit, dus deelnemen heeft geen zin'), de toegevoegde waarde naast budgetbeheer niet zien;
- > slechte beheersing van de Nederlandse taal;
- > verslaving en/of medicijngebruik;
- > terugval in psychiatrische problematiek, stoornissen, gevoelig voor te veel prikkels;
- > Niet voldoen aan voorwaarden (op tijd komen, nuchter zijn).

Redenen en oorzaken die meer bij de training zelf liggen, waren:

- > bereikbaarheid locatie: te ver weg/geen (geld voor) vervoer;
- > niveau training: cliënten hebben soms licht verstandelijke beperkingen;
- > groepsaanpak: cliënten voelen zich vaak kwetsbaar in groepen;
- > aanpak en toon ('saai', 'schools'): geen band met de trainer of de groep.

Uit het afstudeeronderzoek van een SJD-student (Zwart, 2014) in het kader van dit RAAK-project kwam naar voren dat de behoeften van de cliënten wat zij zouden willen leren in een budgettraining per persoon verschillen. Ook de orde van grootte aan leerbehoefte verschilt per cliënt. Sommigen geven aan niets te willen leren en geen behoefte te hebben aan een budgettraining. Anderen willen alleen praktische zaken leren, zoals bijvoorbeeld hoe een automatische incasso kan worden geregeld of hoe je iets kan opvragen bij de Belastingdienst. Ook willen ze graag slimme besparingstips krijgen. Andere – grotere – leerbehoeften zijn bijvoorbeeld het inzicht krijgen in inkomsten en uitgaven, het achterhalen van oorzaken van schulden, het leren post sorteren, het leren omgaan met leefgeld en voorbeelden onder ogen krijgen van zakelijke brieven. Uit dit afstudeeronderzoek kwam ook naar voren dat de huidige budgettrainingen niet altijd aansluiten op de leef- en woonsituatie van de HVO-Queridocliënten. Dit wordt zowel door cliënten, persoonlijk begeleiders als trainers genoemd. De budgettrainingen zijn veelal gericht op mensen die zelfstandig wonen, terwijl dat voor veel HVO-Queridocliënten (nog) niet het geval is en zij veelal leefgeld per week hebben.

Van de cliënten die verplicht zijn deel te nemen aan de budgettrainingen (als onderdeel van het schuldhulpverleningstraject) komt overigens vermoedelijk slechts 5% niet opdagen. Ongeveer 10% van de cliënten valt gedurende de training uit. Dit zijn geen hoge percentages. Bij de eigen interne budgettraining waren deze percentages (veel) hoger. Vermoedelijk worden deze lage cijfers veroorzaakt doordat dit feitelijk al een geselecteerde groep mensen betreft. Zij zijn al geselecteerd voor het volgen van dit traject richting zelfstandige woning (het UMO-traject) en voldoen daarom al aan criteria die zouden moeten toetsen of dit traject voor hen ook kansrijk is.

De ervaring van de geïnterviewden was ook dat het van belang is dat de cliënten vanuit zichzelf gemotiveerd zijn om deel te nemen aan de budgettraining, anders werkt het vaak niet. Ze moeten zelf het belang inzien van de budgettraining.

1.4.4 Probleemanalyse en hoe verder?

Deze nadere probleemanalyse leverde het inzicht op dat de aandacht voor financiële educatie beter zou moeten worden ingebed in de *begeleidingssystematiek*. De begeleiding met betrekking tot financiële educatie aan cliënten en doorverwijzing naar budgettrainingen is nog onvoldoende structureel ingebed in de begeleiding naar zelfstandigheid. Er lijkt een essentiële rol weggelegd te zijn voor de professional die cliënten begeleidt. Zijn kennis en motivatie om met financiële educatie samen met een cliënt aan de slag te gaan is van wezenlijk belang.

Op basis van de probleemanalyse is de onderzoeksvraag als volgt geformuleerd:
Hoe kan de begeleiding met betrekking tot financiële educatie beter verankerd worden, met daarbij specifieke aandacht voor de motivatie van cliënten voor deelname aan de budgettraining?

Binnen het project 'Sturen op motivatie' is de keuze gemaakt om op een van de locaties van HVO-Querido samen met de professionals een *proeftuin* in te richten. Het doel van een proeftuin is dat professionals en onderzoekers interventies ontwikkelen en uitproberen om te komen tot een methodiek om te sturen op motivatie. Gekozen is voor de locatie De Vaart, die voldeed aan de eisen voor de proeftuin: de locatie moet zich richten op de maatschappelijke opvang en daarnaast gericht zijn op uitstroom naar een zelfstandige woning (en dus niet op langdurig verblijf). De pregnantie om een stabiele financiële situatie te creëren is hier immers aanwezig. Ook wilde het team graag meedoen aan de proeftuin en de professionals stonden open voor het ontwikkelen en uitvoeren van interventies.

1.5 PROEFTUIN: LOCATIE DE VAART

De HVO-Queridolocatie De Vaart is een harddrugsvrije begeleidwonevoorziening voor dak- en thuislozen vanaf achttien jaar die ten gevolge van psychosociale en/of psychiatrische problematiek, veelal gecombineerd met verslavingsproblematiek, ondersteuning behoeven bij het zelfstandig wonen. Er is een nauwe samenwerking met JellinekMentrum. De Vaart ligt aan de rand van het centrum van Amsterdam en is een complex met veertig kamers en een gemeenschappelijke ruimte. Nog eens veertig cliënten wonen in meer of mindere mate zelfstandig, in woningen in de nabije omgeving. Bij De Vaart wonen zowel mannen als vrouwen. Het is de bedoeling dat de bewoners na een jaar, voorheen was dit maximaal twee jaar, doorstromen naar zelfstandige huisvesting. Het schuldenvrij worden is een belangrijk onderdeel van het begeleidingstraject op De Vaart.

Er zijn acht persoonlijk begeleiders werkzaam. Daarnaast zijn er twee maatschappelijk werkers die ieder twee uur per week naar de vestiging komen om financiële intakes te houden. Relevant voor het project Sturen op motivatie is ook de aanwezigheid van een aandachtsfunctionaris 'maatschappelijke dienstverlening'.

De cliënten van De Vaart met schulden gaan veelal naar de MaDi Centram voor schuldhulpverlening. Nadat de cliënt in een zogenaamde 'aanmeldgroep' een map met een overzicht van schulden heeft gemaakt, gaat de cliënt door naar de budgettraining van vier bijeenkomsten van ieder twee uur. Na deze training start de feitelijke schuldhulpverlening.

Bij de start van de proeftuin hebben de onderzoekers de probleemsituatie op de locatie De Vaart in kaart gebracht. Zij hebben geobserveerd bij begeleidingsgesprekken en interviews met cliënten gehouden. De professionals hebben zelf 'logboeken' bijgehouden. Hierin noteerden zij gedurende twee weken in hoeverre in de begeleiding het onderwerp financiën, en specifiek de budgettraining, ter sprake kwam. Daarnaast hadden de onderzoekers en professionals geregeld 'proeftuinoverleg', waarin tussentijdse ervaringen werden besproken en ideeën voor interventies ontstonden. Zie voor een uitgebreide verantwoording van de onderzoeksmethoden bijlage 1.

1.5.1 Bevindingen bij aanvang proeftuin

Financiële intake: maatschappelijk werker is vooral 'financieel-technisch' georiënteerd

Waar de persoonlijke begeleiders de 'dagelijkse begeleiding' doen en altijd op De Vaart zelf zijn, komen de maatschappelijk werkers speciaal naar De Vaart voor het houden van de financiële intake. Hierbij wordt voornamelijk ingegaan op het in kaart brengen van de schulden, het aanvragen van toeslagen, het doen van aangiftes bij de belastingdienst en het regelen van verzekeringen. Deze zaken worden met de cliënten besproken als voorbereiding

op het schuldhulpverleningstraject. De cliënten kunnen tijdens de financiële intake die wordt afgenomen door de maatschappelijk werkers aangeven of ze een budgettraining willen volgen. Op het formulier van de financiële intake staat ook de mogelijkheid: 'cliënt wil cursus budgetbeheer'. Tijdens de observaties van de financiële intake is de budgettraining niet door de maatschappelijk werkers met de cliënten besproken. Uit de ingevulde logboeken door de maatschappelijk werkers blijkt dat de budgettraining voornamelijk ter sprake wordt gebracht als de cliënt het schuldhulpverleningstraject ingaat. Na het afnemen van de financiële intake nemen de persoonlijk begeleiders over het algemeen de financiële begeleiding van cliënten op zich.

Uit de gesprekken met professionals kwam naar voren dat in de praktijk de twee uur die maatschappelijk werkers voor de financiële intake hebben al zo vol zitten met 'technische' zaken over financiën dat er voor een motiverende bespreking van bijvoorbeeld een budgettraining weinig tijd en ruimte is. De persoonlijk begeleider is de professional die dit zou moeten oppakken. Hoe wordt er door de persoonlijk begeleiders gesproken over financiën en de budgettraining in de begeleiding van cliënten?

Persoonlijke begeleiding rond financiën is instrumenteel en praktisch gericht

Er wordt door de persoonlijk begeleiders geregeld over financiën gesproken. De gesprekken tussen de persoonlijk begeleiders en de cliënten kunnen op verschillende momenten plaatsvinden. Soms komen cliënten langs op kantoor om te spreken over bijvoorbeeld hun post, maar dit kan ook plaatsvinden in de tweewekelijkse gesprekken die de persoonlijk begeleiders met hun cliënten hebben. Als zij spreken over financiën dan gebeurt dat omdat de cliënt vragen heeft, post heeft ontvangen of documenten moet regelen. De cliënten geven aan door hun persoonlijk begeleiders goed te worden geholpen ten aanzien van hun financiële problemen. De persoonlijk begeleiders doen veel voor de financiën van de cliënten. Zij helpen bijvoorbeeld bij het schrijven van brieven, bellen naar instanties, stellen een budgetplan op, nemen contact op met de MaDi, vragen toeslagen aan en bewaren het overzicht over hun financiën.

Financiën zijn dus geregeld een onderwerp van gesprek. De begeleiding kent vooral een instrumentele en praktische insteek. Er moet immers veel geregeld worden, zeker in het licht van een uitstroom naar een zelfstandige woning. De begeleiders geven verder aan dat zij vaak veel tijd kwijt zijn aan het informeren van cliënten over wat er allemaal rondom de schulden moet worden geregeld. Dit kost naast tijd ook de nodige energie van de medewerkers en het leidt er soms ook toe dat cliënten overtuigd moeten worden van het nut en de noodzaak. Er ontstaat dan een discussie tussen cliënt en begeleider waardoor het motiveren niet optimaal aan bod kan komen. Er lijkt echter nauwelijks sprake van een gestructureerde aanpak, en het motiveren om te komen tot financiële zelfredzaamheid komt beperkt aan de orde.

Persoonlijke begeleiding: budgettraining geframed als verplicht onderdeel schuldhulpverlening

Uit de achttien door de persoonlijk begeleiders ingevulde logboeken blijkt dat de budgettraining niet vaak ter sprake komt in de begeleiding van de cliënten. Uit de interviews met cliënten en overleggen binnen De Vaart is duidelijk geworden dat toch wel over budgettrainingen gesproken wordt, maar dat dit veelal gebeurt in de context van 'een verplicht onderdeel van het schuldhulpverleningstraject'. Net als bij de eerdere HVO-Queridobrede probleemanalyse blijkt ook op De Vaart dat de budgettraining voornamelijk als iets externs wordt ervaren door de professionals en niet als een integraal onderdeel van de begeleiding van de cliënt. De budgettraining wordt vooral *geframed* als 'extern' (waar de persoonlijk begeleider dan ook weinig mee van doen heeft, beperkt invloed op heeft en weinig aandacht aan hoeft te besteden) en 'verplicht' ('dat moet nu eenmaal') en vanuit die optiek wordt hij besproken met cliënten.

Financiën en budgettraining niet duidelijk gepositioneerd binnen krachtgerichte methodiek
Kijkend naar de krachtgerichte basismethodiek waarmee de professionals bij HVO-Querido werken, zien we dat financiën en budgettraining in de praktijk niet duidelijk gepositioneerd zijn in deze methodiek. De budgettraining komt in de krachtgerichte methodiek alleen op papier voor in de financiële intake. Het actieplan dat voortvloeit uit de krachteninventarisatie (waarin de cliënt prioriteiten op leefgebieden stelt) is een open formulier, waarin de te bereiken kortetermijndoelen van de cliënt beschreven kunnen worden. Hoewel er veel tijd in de begeleiding gaat zitten in het spreken over financiën lijkt er geen bewuste link te worden gelegd vanuit de krachteninventarisatie en het actieplan naar financiën en financieel zelfredzaam worden. Terwijl hier wel grote pregnantie ligt met het oog op het begeleiden naar aanmelding voor een zelfstandige woning binnen zes maanden.

Ervaringen cliënten met budgettraining: weinig verwachtingen, redelijk positieve ervaringen, weinig inbedding in begeleiding

Uit de interviews met cliënten bleek dat de cliënten voorafgaand aan de budgettraining geen informatie kregen en ook niet wisten wat ze konden verwachten van die training. De cliënten waren redelijk positief over de budgettraining zelf. De map met de geordende administratie vonden ze erg overzichtelijk en handig. Aan de groepsgerichte aanpak zitten volgens hen zowel voor- als nadelen. Ze leren veel van andere deelnemers, maar ze willen tijdens die trainingen niet te veel over zichzelf vertellen en ze willen niet te veel privé-informatie delen. Het feit dat de cliënten zelf in budgetbeheer zitten maakt dat de cliënten de training niet altijd op hen van toepassing vinden. Ze realiseren zich niet altijd dat het budgetbeheer ook een keer kan stoppen.

Als de training start, fungeert de persoonlijk begeleider als tussenpersoon tussen cliënt en trainer. Dat kan gebeuren via telefonisch contact of e-mailen met de trainer. De gesprekken tussen trainer en persoonlijk begeleider gaan bijvoorbeeld over brieven die de cliënten moeten aanleveren of meenemen. De indruk die naar voren komt uit de interviews met cliënten is dat de persoonlijk begeleider voor en tijdens de training met de praktische zaken bezig is en niet zozeer heel bewust met de leerervaringen van de cliënten. Na afronding van de budgettraining hebben de geïnterviewde cliënten hierover niet meer met hun persoonlijk begeleider gesproken.

1.5.2 Conclusie bevindingen bij start proeftuin

Uit deze nadere probleemanalyse bleek dat er op de locatie De Vaart van HVO-Querido niet heel systematisch aandacht was voor het stimuleren van financiële zelfredzaamheid en dat er, specifiek gezegd, ook weinig aandacht was voor de budgettraining binnen de begeleidingssystematiek en het krachtgericht werken. Terwijl die aandacht voor financiële zelfredzaamheid echt nodig is, gezien het grote belang om een duurzame financieel stabiele situatie te creëren, zodat mensen uit kunnen stromen naar een zelfstandige woning.

2. INTERVENTIES, LITERATUURONDERZOEK EN BEOOGDE EFFECTEN

De analyse van de huidige praktijk en de inzichten vanuit de literatuur over wat werkt bij het motiveren van cliënten om deel te nemen aan financiële educatie (de zogenaamde ‘werkzame bestanddelen’), vormden het startpunt van waaruit de interventies in de proeftuin zijn ontwikkeld. Deze koppeling zorgde voor het ontwikkelen van nieuwe en naar verwachting effectieve interventies binnen de proeftuin van HVO-Querido op de locatie De Vaart. Die sluiten aan bij de theoretische bevindingen over wat werkt.

De ontwikkelde interventies worden onderscheiden in twee groepen. De eerste groep is gericht op *het beter informeren van professionals over financiële educatie*. De tweede groep richt zich op *het verankeren van financiële educatie in de interne begeleiding van professionals aan dak- en thuislozen binnen HVO-Querido*. Dit gebeurt door middel van zowel een methodische als een technische aanpassing van instrumenten die de professionals in de begeleiding aan dak- en thuislozen inzetten. De eerste groep interventies is voorwaardelijk voor de tweede groep. De eerste groep moet eerst uitgevoerd zijn, voordat op een goede manier met de tweede groep kan worden gewerkt.

Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van de ontwikkelde interventies, mede gebaseerd op inzichten uit eerdere onderzoeken naar motiverende factoren bij financiële educatie. De eerder verschenen literatuurstudie⁶ 7, onderdeel van het RAAK-project Sturen op motivatie, beschrijft deze inzichten. In dit hoofdstuk is een koppeling gemaakt tussen de ontwikkelde interventies, de bevindingen uit de literatuurstudie en de beoogde effecten.

2.1 PROFESSIONALS BETER INFORMEREN OVER FINANCIËLE EDUCATIE

De ervaring was dat professionals, zowel de maatschappelijk werkers als de persoonlijk begeleiders, niet of nauwelijks een beeld hadden van de inhoud en toegevoegde waarde van de budgettraining. De budgettraining stond veelal los van het interne

6 Bij de start van het RAAK-project Sturen op motivatie is een literatuurstudie verricht naar de rol van motivatie bij financiële educatie. Tijdens het literatuuronderzoek is gekeken naar algemene theorieën over motivatie en gedragsverandering. Maar er is ook specifiek gekeken naar factoren die de motivatie van dak- en thuislozen bevorderen om deel te nemen aan financiële educatie.

7 Het gehele literatuuronderzoek is terug te lezen in: Dam, R. van, J. Klaver, R. van der Weijden & L. Witte (2014). Gemotiveerd deelnemen aan budgettrainingen. Een literatuurverkenning naar de rol van motivatie bij financiële educatie, Amsterdam: Kenniscentrum Maatschappij & Recht, Hogeschool van Amsterdam.

begeleidingstraject en werd gezien als een externe component. Om de professionals beter te informeren zijn drie interventies opgesteld. Deze zijn mede gebaseerd op de inzichten uit eerder onderzoek.

2.1.1 De interventies

De volgende interventies zijn opgesteld en uitgevoerd:

1. Voorlichting over budgettraining door trainer

Wat houdt de budgettraining in en hoe is deze opgezet? Het idee achter deze interventie was om de professionals van De Vaart hier een beter beeld van te geven. Vandaar dat de eerste interventie die is opgesteld het bieden van voorlichting aan de professionals van De Vaart is.

In de praktijk heeft een van de trainers van de budgettraining van Centram in het wekelijks werkoverleg op De Vaart een samenvatting van de trainingsinhoud en de opzet van de budgettraining gepresenteerd. Tijdens de voorlichting is ook een formulier uitgereikt dat als basis dient voor de budgettraining: een tabel waarin de deelnemers hun inkomsten en uitgaven invullen. Daarnaast konden er vragen gesteld worden door de professionals van HVO-Querido over hun rol als persoonlijk begeleider, zowel bij aanvang als tijdens de budgettraining. Nadien hebben de professionals nog ander schriftelijk materiaal ontvangen vanuit Centram, namelijk een informatieblad voor cliënten over het verloop van de schuldhulpverlening, het aanmeldformulier voor schuldhulpverlening en de al eerder uitgereikte tabel in Excelformat.

2. Deelname aan budgettraining door professional van De Vaart

De tweede interventie was een logisch vervolg op de voorlichting: zelf deelnemen aan activiteiten in het kader van de schuldhulpverlening bij Centram. Dat wil zeggen door zelf naar Centram te gaan en te ervaren wat cliënten meemaken.

Deze interventie is uitgevoerd door een stagiaire van HVO-Querido deel te laten nemen aan de sorteergroepen die voorafgaand aan de budgettraining plaatsvonden. Zij heeft vervolgens ook meegelopen met een cliënt die de budgettraining volgde. De kennis die de stagiaire heeft opgedaan, is gedeeld tijdens verschillende proeftuinoverleggen. Op deze manier kreeg men binnen het team meer kennis over de inhoud van de training.

3. Verbetering communicatie tussen schuldhulpverlening en De Vaart

De laatste interventie om professionals beter te informeren over financiële educatie was gericht op het verbeteren van de communicatie tussen beide partijen (de Vaart en Centram) rondom de schuldhulpverlening. De ervaring was dat er vaak een gevoel was van 'dat

gebeurt daar, aan de andere kant van de schutting', terwijl beide organisaties dezelfde cliënt begeleiden en door betere communicatie de professionals juist elkaar zouden kunnen versterken.

Dit idee leidde tot een overleg tussen HVO-Querido en Centram om te bespreken hoe de communicatie kon verbeteren. Tijdens dit overleg zijn verschillende afspraken gemaakt, bijvoorbeeld:

- > De schuldhulpverleners geven voortaan een vroegtijdige terugkoppeling aan de professionals van HVO-Querido als er belangrijke punten over de cliënt door de trainers worden opgemerkt. Bijvoorbeeld als de cliënt belangrijke papieren niet bij zich heeft of als hij niet komt opdagen bij de budgettraining.
- > Bij aanmelding van de cliënt voor de budgettraining van Centram kan meteen het e-mailadres van de persoonlijk begeleider van HVO-Querido aan Centram worden doorgegeven.
- > De persoonlijk begeleiders ontvangen van de schuldhulpverleners het plan van aanpak voor de schuldhulpverlening en de daarbij behorende actielijst. Dan kunnen de persoonlijk begeleiders aan de slag gaan met de cliënten tijdens de begeleidingsmomenten.
- > Ook cliënten zonder schulden mogen deelnemen aan de budgettraining.

2.1.2 Literatuurinzichten

De gehele groep interventies sluit aan bij het inzicht uit de literatuur om financiële educatie onderdeel te maken van een breder behandelingsplan. Dit zou motivatiebevorderend werken voor cliënten (SEDI 2008; Robson 2012). Daarnaast zijn de persoonlijk begeleiders van HVO-Querido, door de afspraken die zijn gemaakt met Centram, eerder betrokken bij de voorfase van het schuldhulpverleningstraject van de cliënt. Dit sluit aan bij het inzicht vanuit de literatuur dat er meer en eerder persoonlijk contact is tussen de professional en cliënt (Davelaar et al., 2006), zodat gebouwd kan worden aan een goede 'werkalliantie' (Menger 2009). Deze houdt in dat professional en cliënt samen de doelen bereiken die zij zijn overeengekomen binnen de context van gedwongen of voorwaardelijke hulpverlening. Daarnaast sluiten we met deze interventies aan bij de inzichten dat de betrokken professional eerder zicht heeft op de kennis, vaardigheden en motivatie van de cliënt (ibid.).

2.1.3 Beoogde effecten

De verwachting was dat door middel van deze groep interventies de professionals beter op de hoogte waren van de inhoud en toegevoegde waarde van de budgettraining. Daardoor zouden op basis van deze kennis de professionals de cliënten makkelijker kunnen motiveren om deel te nemen aan financiële educatie. Doordat de professionals beter op de hoogte zijn

van de inhoud van de budgettraining, kunnen ze cliënten het persoonlijke nut ervan laten inzien.

De afspraken tussen Centram en HVO-Querido hadden als doel dat de begeleiding rondom financiële educatie vanuit de beide organisaties beter op elkaar zou aansluiten. Door de afspraken worden de persoonlijk begeleiders al in de voorfase van de schuldhulpverlening op de hoogte gehouden van het verloop van het traject. De persoonlijk begeleider zou daardoor eerder zicht kunnen hebben op de kennis, vaardigheden en motivatie van cliënten om deel te nemen aan financiële educatie. De professional kan hier dan in de begeleiding gericht op sturen.

2.2 AANPASSEN VAN INSTRUMENTEN

Binnen de huidige instrumenten die werden ingezet bij HVO-Querido, namelijk de financiële intake, de krachteninventarisatie en het actieplan, was er slechts beperkt aandacht voor financiële educatie. Daarom is de tweede groep interventies gericht op het aanpassen van de instrumenten die ingezet worden in de begeleiding van cliënten binnen HVO-Querido.

De interventies gericht op het aanpassen van instrumenten zijn zowel technisch als methodisch. De technische aanpassing van de instrumenten betrof het herzien van formulieren en protocollen. De methodische aanpassing ging over het inbedden van de financiële educatie in de begeleiding door professionals aan cliënten.

2.2.1 Interventies en literatuurinzichten

Deze groep interventies sluit aan bij verschillende inzichten uit de literatuur. Echter, anders dan bij de eerste groep zijn hier veelal specifieke inzichten uit de literatuur die aansluiten bij iedere interventie. Sommige inzichten komen wel overeen, maar gelden niet voor alle interventies. Daarom wordt hier besproken welke literatuurinzichten aansluiten bij welke interventie.

Er is één overeenkomstig inzicht uit de literatuur, namelijk dat door iedere interventie financiële educatie onderdeel wordt van een breder behandelingsplan van de cliënten (SEDI 2008; Robson 2012). Op meerdere momenten in de begeleiding is er nu aandacht voor financiën in de begeleiding. Zo wordt door middel van de 'aanvulling financiële intake' gevraagd aan cliënten wat hun behoeften en verwachtingen zijn omtrent de budgettraining. In het stappenplan 'van binnenkomst naar uit-/doorstroom' staan taken en stappen per week beschreven. Sommige taken zijn gericht op financiën, zoals bijvoorbeeld het aandacht besteden aan de postsorteergroepen in de persoonlijk begeleidingsgesprekken.

De volgende vijf interventies zijn opgesteld:

1. Budgettraining is opgenomen in actieplan

In het actieplan, zoals al eerder beschreven in hoofdstuk 1, is de budgettraining opgenomen als actiepunt. Op deze manier zien de persoonlijk begeleiders of ze nog wel of geen actie moeten ondernemen op dit punt. Ook staat zo de budgettraining meer op de voorgrond in het actieplan.

De interventie sluit aan bij het inzicht uit de literatuur dat financiële educatie een breder onderdeel wordt van het behandelingsplan (SEDI 2008; Robson 2012). Met elke cliënt van HVO-Querido wordt een krachteninventarisatie gemaakt. De krachten en wensen worden vervolgens uitgewerkt in een actieplan. Hierin worden de krachten en wensen omgezet in prioriteiten. In stappen wordt er gewerkt aan het behalen van de langetermijndoelen. Aan het actieplan is een extra kopje toegevoegd: 'budgettraining'. Op deze manier zou de budgettraining ook duidelijker naar voren moeten komen in het actieplan en zien de persoonlijk begeleiders of ze hier nog wel of niet iets mee moeten doen.

2. Financieel actieplan is opgesteld

Naast het al bestaande actieplan is een financieel actieplan opgesteld. Daarin zijn alle stappen opgenomen die zowel de persoonlijk begeleider als de cliënt moeten doorlopen op het gebied van financiën. Het langetermijndoel van het financieel actieplan is: 'Ik wil overzicht hebben over mijn financiën'. Op lange termijn krijgt de cliënt een overzicht over zijn of haar financiën. In het financieel actieplan zijn kleine stappen (ook wel acties genoemd) opgesteld die de cliënt, samen met de persoonlijk begeleider, moet doorlopen om dit doel te bereiken. Voorbeelden van deze acties zijn:

- > aanmelden van de cliënt bij FIBU;
- > uitleg geven over de budgettraining van Centram;
- > zorgtoeslag checken en indien nodig aanvragen;
- > sparen voor een nieuwe woning.

Door middel van het financieel actieplan wordt aangesloten bij de directe behoefte van de cliënt en bij de leerstijl van volwassenen (Robson 2012). Uit het literatuuronderzoek bleek dit een belangrijke factor te zijn om de motivatie van de cliënten om deel te nemen aan financiële educatie te bevorderen. Dit gebeurt onder meer doordat er wordt gewerkt in kleine concrete stappen (Kuiper & De Laat 2010; Bandura 1989; Reeve 2009). Uit het literatuuronderzoek bleek dat het voor dak- en thuislozen van belang is om in kleine stappen te werken én om cliënten perspectief te geven en te bieden (Davelaar et al., 2006). Ook biedt het financieel actieplan aanknopingspunten voor de persoonlijk begeleiders

om aandacht te schenken aan herkenning en erkenning van problemen (Van Bergen et al., 2005; NIZW 2006) die de cliënten ervaren op het gebied van financiën. De persoonlijk begeleiders kunnen indien nodig ook de cliënten confronteren met de consequenties van hun eigen gedrag (Van Bergen et al., 2005; NIZW 2006).

Een stap in het financieel actieplan is dat er uitleg wordt gegeven over de budgettraining. Op deze manier kan de persoonlijk begeleider de cliënt een concreet en realistisch perspectief bieden waar de deelname aan de budgettraining aan kan bijdragen (SEDI 2009; Elliot et al., 2010). In het gesprek kan de persoonlijk begeleider ook werken aan het wegnemen van praktische obstakels die de cliënt ervaart voor deelname aan de budgettraining (SEDI 2009). Vanuit de literatuur blijken dit belangrijke motiverende factoren.

3. 'Aanvulling financiële intake' is opgesteld

In de financiële intake brengt een maatschappelijk werker samen met de cliënt de financiële situatie van een cliënt in kaart. Naast de financiële intake is als interventie de 'aanvulling financiële intake' opgesteld. In deze aanvulling staat een aantal aanvullende vragen voor cliënten over de budgettraining. Die worden door de persoonlijk begeleider met de cliënt besproken, nadat de financiële intake door maatschappelijk werkers is afgenomen. Voorbeelden van vragen die in de 'aanvulling financiële intake' staan zijn:

- > Welk beeld hebt u van een budgettraining?
- > Hoe komt u aan dit beeld?
- > Hoe zou u graag willen dat een budgettraining eruitziet?
- > Wat zou u graag willen leren op een budgettraining?
- > Waarom zou u graag wel of juist niet een budgettraining willen volgen?
- > Wat zou er allemaal mogelijk zijn met duizend euro?

In de aanvulling financiële intake wordt aangesloten bij de directe behoefte van de cliënt (SEDI 2009). De vragen gaan namelijk in op die behoeften en verwachtingen van de cliënt omtrent de budgettraining. Daarnaast wordt aangesloten bij de leerstijl van volwassenen (Robson 2012). Uit het literatuuronderzoek bleken dit belangrijke factoren te zijn om de motivatie van de cliënten om deel te nemen aan financiële educatie te bevorderen. Dit gebeurt door te vragen naar beelden, behoeften en verwachtingen van de cliënt én het stellen van de zogenaamde 'wondervraag' aan de cliënt (Bartelink 2013). Ook zijn er nog andere werkzame factoren waarbij wordt aangesloten, zoals het wegwerken van praktische obstakels tot deelname aan financiële educatie (SEDI 2008) en aandacht voor herkenning en erkenning van problemen (Van Bergen et al., 2005; NIZW 2006).

De persoonlijk begeleider kan door het bespreken van de 'aanvulling financiële intake' de cliënt een concreet en realistisch perspectief bieden waar deelname aan de budgettraining aan kan bijdragen (SEDI 2009; Elliot et al., 2010). In de literatuur wordt dit ook beschreven als een motiverende factor.

4. Stappenplan 'van binnenkomst naar uit-/doorstroom' is opgesteld

Er is een stappenplan 'van binnenkomst naar uit-/doorstroom' opgesteld. Het doel van het stappenplan is duidelijkheid scheppen voor persoonlijk begeleiders en cliënten over wat wanneer gebeurt, welke stappen worden ondernomen en wie daarvoor verantwoordelijk is. De stappen staan per week in het stappenplan beschreven. Op het gebied van financiën worden verschillende stappen genoemd die de persoonlijk begeleiders dienen te ondernemen. Een voorbeeld is dat de persoonlijk begeleiders in de gesprekken met cliënten actief ingaan op de (leer)ervaringen van hen tijdens de budgettraining.

In het stappenplan zijn relevante inzichten uit de literatuur opgenomen om de persoonlijk begeleiders suggesties te geven waar per actie belangrijke aandachtspunten liggen in de begeleiding van cliënten. Zoals:

- > het vragen naar de directe behoeften van de cliënt op het gebied van financiën (SEDI 2009),
- > het geven van aandacht voor erkenning en herkenning van de problemen van de cliënt (Van Bergen et al., 2005; NIZW 2006),
- > het confronteren met consequenties van eigen gedrag (Van Bergen et al., 2005; NIZW 2006),
- > het specifiek ingaan op praktische obstakels tot deelname aan budgettraining (geografische en sociale bereikbaarheid) (SEDI 2008)
- > en het ingaan op concreet perspectief waar deelname aan de budgettraining aan kan bijdragen (SEDI 2009; Elliot et al., 2010).

Ook stimuleert het stappenplan dat de kennis en vaardigheden voor financieel gezond gedrag niet alleen in de vier bijeenkomsten van de budgettraining aan bod komen. Het doel is dat cliënt en persoonlijk begeleider gedurende langere tijd samen toewerken naar financiële zelfredzaamheid. Dit is van belang omdat uit het literatuuronderzoek bleek dat het opdoen van kennis en vaardigheden op het gebied van financiën niet binnen een paar bijeenkomsten te realiseren is (SEDI 2008; Hoogland & Beek 2010). Daarnaast wordt door middel van het stappenplan gewerkt aan het zelfvertrouwen van cliënten, waarbij zij kunnen leren van 'echte' en herkenbare situaties (SEDI 2009).

5. Checklist nieuwe bewoner is opgesteld

De laatste interventie die is opgezet en uitgevoerd, is het aanvullen van de al bestaande 'checklist nieuwe bewoner'. Hierin staan de activiteiten per week beschreven die de persoonlijk begeleider moet ondernemen met de cliënt. Hieraan is nu ook aandacht voor de financiële situatie van de cliënt toegevoegd. Deze activiteiten op het gebied van financiën komen overeen met het financieel actieplan. In de checklist is het echter compacter opgenomen.

De checklist sluit aan bij de inzichten uit de literatuur die zijn beschreven bij het stappenplan 'van binnenkomst naar uit-/doorstroom'. Zie hierboven.

2.2.2 Beoogde effecten

De verwachting was dat door deze groep interventies de professionals de financiële educatie, zoals de budgettraining, meer zouden zien als onderdeel van de begeleiding van cliënten. Binnen de begeleiding aan de cliënten zou er meer aandacht zijn voor financiën en financiële educatie. Door middel van de interventies hebben de professionals gerichtere handvatten om cliënten te motiveren om te werken aan hun financiën en deel te nemen aan financiële educatie.

Daarnaast zouden de professionals de cliënten gedurende de begeleiding vaker over de budgettraining spreken en vaker actief om een terugkoppeling vragen over hun ervaringen met die training.

2.3 SAMENVATTING

Naar aanleiding van het literatuuronderzoek en de probleemanalyse zijn interventies ontwikkeld. Dit is gebeurd om de professionals van HVO-Querido handvatten te geven om cliënten te motiveren deel te nemen aan financiële educatie. De interventies zijn onderverdeeld in twee groepen. Allereerst interventies die zijn gericht op het verhogen van de kennis van de professionals over financiële educatie, zoals de budgettraining. De tweede groep is gericht op het verankeren van financiële educatie in de interne begeleiding van HVO-Querido aan dak- en thuislozen.

Overzicht interventies, werkzame bestanddelen en beoogde effecten

PROFESSIONALS BETER INFORMEREN OVER FINANCIËLE EDUCATIE		
Interventies	→ Werkzame bestanddelen →	Beoogde effecten
<ol style="list-style-type: none"> 1. Voorlichting over budgettraining door cursusleider 2. Deelname aan budgettraining door professional HVO-Querido 3. Verbetering communicatie tussen HVO-Querido en Centram 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Financiële educatie onderdeel maken van breder behandelplan 2. Aandacht voor meer/ eerder persoonlijk contact tussen professional en cliënt 3. Werkalliantie aangaan met cliënt in gezamenlijkheid, doelgerichtheid en binding 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Professionals zijn beter op hoogte van inhoud en toegevoegde waarde van financiële educatie, waaronder budgettraining 2. Professionals kunnen cliënten makkelijker motiveren voor financiële educatie, waaronder budgettraining

AANPASSEN VAN INSTRUMENTEN		
Interventies	→ Werkzame bestanddelen →	Beoogde effecten
<ol style="list-style-type: none"> 1. Budgetcursus in actieplan 2. Financieel actieplan 3. Aanvulling financiële intake 4. Stappenplan 'Van binnenkomst naar uit-/doorstroom' 5. Checklist nieuwe bewoner 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Financiële educatie onderdeel maken van breder behandelingsplan 2. Aandacht voor meer/ eerder persoonlijk contact tussen professional en cliënt 3. Aansluiten bij directe behoefte en leerstijl 4. Aandacht voor werken aan zelfvertrouwen 5. Aandacht voor confronteren met consequenties eigen gedrag 6. Bieden van realistisch en concreet perspectief 7. Werkalliantie aangaan met cliënt in gezamenlijkheid, doelgerichtheid en binding 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Professionals zien financiële educatie meer als onderdeel van begeleiding 2. Professionals spreken cliënten vaker over hun financiën en financiële educatie 3. Professionals kunnen cliënten makkelijker motiveren om deel te nemen aan financiële educatie 4. Cliënten zien persoonlijk nut in van financiële educatie

Bovenstaand schema is een samenvatting van de interventies, namelijk welke werkzame elementen op basis van de literatuur in het ontwerp van de interventies zijn opgenomen en wat de beoogde effecten zijn.

3. RESULTATEN

Naar aanleiding van het literatuuronderzoek en de probleemanalyse zijn interventies ontwikkeld om de professionals van HVO-Querido handvatten te geven. Het doel daarvan was het bevorderen van de motivatie van cliënten om deel te nemen aan de budgettraining en het systematisch inbedden in de begeleiding van de financiële educatie. Deze interventies sluiten aan bij theoretische bevindingen omtrent factoren die de motivatie van cliënten om deel te nemen aan budgettrainingen en financiële educatie op een positieve manier beïnvloeden. Zij zijn onderverdeeld in twee groepen. Allereerst zijn er de interventies die zijn gericht op het verhogen van de kennis van de professionals over de budgettraining. De tweede groep is gericht op het verankeren van financiële educatie in de interne begeleiding van HVO-Querido aan dak- en thuislozen. Wat waren de ervaringen met deze interventies, wat werkte wel en wat werkte niet? In dit hoofdstuk staan de resultaten ervan centraal.

De uitvoering van de interventies en de ervaringen zijn gemonitord door de onderzoekers van de HvA. Zij hebben gesprekken tussen persoonlijk begeleiders en cliënten op De Vaart geobserveerd, interviews gehouden met persoonlijke begeleiders en cliënten en interviewsessies met professionals geleid. Ook het proeftuinoverleg (= projectteam van professionals van de locatie De Vaart en hoofdkantoor van HVO-Querido, afdeling Sociaal Juridische Dienstverlening, en onderzoekers van de HvA) vormt een belangrijke bron van informatie om te bepalen in welke mate de interventies hebben gewerkt. In bijlage 1 is een verantwoording van de onderzoeksmethoden opgenomen.

3.1 BETER GEÏNFORMEERDE PROFESSIONALS?

Zoals in het vorige hoofdstuk al uitgebreid is beschreven, is het doel van de eerste groep interventies de professionals meer kennis en inzicht te geven over wat 'buiten de deur' plaatsvindt aan financiële educatie, door middel van:

- > voorlichting over de budgettraining door de trainer tijdens het teamoverleg;
- > deelname aan de budgettraining door een stagiaire van HVO-Querido;
- > overleg tussen een schuldhulpverlener en een persoonlijk begeleiders over het verbeteren van de communicatie.

Beter zicht op wat 'buiten de deur' gebeurt

De combinatie van deze verschillende interventies heeft als effect gehad dat de persoonlijk begeleiders meer zicht hebben gekregen hoe het schuldhulpverleningstraject in het geheel eruitziet, welke stappen er te onderscheiden zijn en (specifiek) wat de budgettraining inhoudt. De persoonlijk begeleiders geven aan dat zij, doordat ze zelf een beter zicht

hebben wat er 'buiten de deur' behandeld wordt, ook hun cliënten beter kunnen informeren en motiveren en een werkalliantie met hem kunnen aangaan. Een persoonlijk begeleider geeft aan dat zij de opbouw van het schuldhulpverleningstraject beter kent en ook het nut ervan inziet:

'Het schuldhulpverleningstraject helpt omdat cliënten alles anders in de hoek gooien. Het stapsgewijze hierin is erg belangrijk voor de cliënten.'

Verbinding tussen wat in- en extern aan financiële educatie wordt gedaan

De persoonlijk begeleiders zien zelf dat de budgettraining tamelijk 'financieel-technisch' is, zoals het maken van een overzicht voor inkomsten en uitgaven. In de training is niet altijd tijd en ruimte om aan te sluiten bij de individuele situatie van hun cliënten. De professionals van De Vaart geven aan dat zij hier een taak zien voor zichzelf: aansluiten op wat in groepsgebonden aanpak van de training aan bod is gekomen. Bijvoorbeeld door juist op het motiveren van cliënten te sturen, zoals een van de persoonlijk begeleiders het formuleerde: *'De budgettraining is erg technisch. Binnen De Vaart kun je meer sturen op motivatie.'*

Deze uitspraak (en intentie) is van een andere, positievere orde dan we aan het begin van het RAAK-project hoorden. Toen waren er meer geluiden in de trant van *'dat gebeurt daar (bij Centram), aan de andere kant van de schutting'*. De professionals van De Vaart kijken nu dus meer naar de manier waarop de verschillende vormen van dienstverlening en begeleiding in- en extern op elkaar kunnen aansluiten dan voordat de voorlichting over de schuldhulpverlening en financiële educatie was gegeven.

Kortere lijnen tussen persoonlijk begeleiders en externe schuldhulpverleners/trainers

Door de uitwisseling en het herijken van werkafspraken tussen de medewerkers van De Vaart en Centram is er een kortere lijn tussen de persoonlijk begeleiders en de medewerkers (trainers en andere professionals) van Centram ontstaan. Men weet elkaar makkelijker te vinden:

'Het is een fijn contact. En we kregen van de mensen van Centram te horen dat we heel betrokken zijn bij de cliënt. Dat is goed om te horen.'

Er is ook een nieuw initiatief uit ontstaan: de intentie is dat iedere persoonlijk begeleider een keer meegaat met de cliënt naar Centram. Wanneer dat precies gebeurt, en wanneer dat het meest geschikte moment is, wordt per cliënt bekeken. Alle persoonlijk begeleiders doen dit inmiddels en de ervaringen zijn goed.

‘Meestal laten wij de bewoners zelf de eerste vier keer naar de administratiegroep gaan. Wanneer er individuele gesprekken met de schuldhulpverlener gepland worden, gaan we mee. Omdat we dit nu al een tijdje doen, zijn de contacten met Centram verbeterd en de lijntjes korter. Ook per mail worden we goed op de hoogte gehouden.’

Conclusie

Als we terugkijken naar wat de beoogde effecten van deze interventies waren in combinatie met de inzichten die we al uit de literatuur hadden opgedaan, kunnen we stellen dat de interventies er toe hebben geleid dat financiële educatie inderdaad meer onderdeel is geworden van een breder behandelingsplan. De persoonlijk begeleiders van HVO-Querido zijn eerder betrokken bij de voorfase van het schuldhulpverleningstraject van de cliënt en pakken hierin een actievere rol om de cliënt te motiveren en kunnen meer invulling geven aan een werkaliantie met de cliënt.

3.2 BETERE VERANKERING VAN FINANCIËLE EDUCATIE IN DE BEGELEIDING?

Meer kennis over wat door Centram wordt gedaan met de cliënten van De Vaart en betere communicatie met de mensen van Centram; het zijn randvoorwaarden om cliënten te *kunnen* motiveren. Hoe zorg je ervoor dat de persoonlijk begeleider daadwerkelijk meer stuurt richting het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van diens cliënt? Hoe veranker je financiële educatie in de begeleiding?

Daartoe zijn de volgende interventies ontwikkeld:

- > budgettraining opgenomen in actieplan;
- > financieel actieplan;
- > ‘aanvulling financiële intake’;
- > stappenplan ‘van binnenkomst naar uit-/doorstroom’;
- > checklist nieuwe bewoner.

Zoals in hoofdstuk 2 uitgebreid is beschreven zijn deze instrumenten, in alle gevallen papieren hulpmiddelen, gericht op het stimuleren van een meer methodische manier van werken aan financiële zelfredzaamheid. Wat zijn de ervaringen in de praktijk?

Motiverende werkzame bestanddelen

Ter illustratie beschrijven we drie situaties waarin een persoonlijk begeleider een cliënt in een bepaald stadium op weg naar een zelfstandige woning bijstaat. Deze situaties komen uit observaties van gesprekken tussen persoonlijk begeleiders en cliënten. Dit hebben we geanalyseerd aan de hand van de *motiverende werkzame bestanddelen* die uit het literatuuronderzoek naar voren zijn gekomen en in het vorige hoofdstuk zijn beschreven.

Cliënt 1: heeft al schuldenregeling, wil graag zelfredzaam worden

Deze cliënt woont sinds twee weken in De Vaart, is een man van middelbare leeftijd met psychische problemen. Hij heeft een WAO-uitkering en hij heeft al een saneringskrediet bij de Kredietbank van Amsterdam (GKA). Dat betekent dat hij niet meer naar Centram voor een schuldhulpverleningstraject hoeft en dus ook niet verplicht een budgettraining hoeft te volgen. Hij wil graag veel zelf doen en de vraag die vandaag aan de orde komt, is wat er ten aanzien van zijn financiën moet gebeuren en wie daarin wat kan en moet doen. De persoonlijk begeleider loopt daarom het *financieel actieplan* stap voor stap door, waarbij dus alle punten aan de orde komen. Hij bespreekt wie wat moet doen, geeft soms uitleg hoe het ook alweer moet voor als de cliënt het zelf gaat doen én hij deelt complimenten uit als blijkt dat de cliënt een erg overzichtelijke multomap heeft: *'Heel goed, dat zien we niet vaak'*. Hij of zij omcirkelt voor de cliënt wat hij moet doen en geeft het actieplan aan hem mee. Na afloop zet de professional het actieplan in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).

Uit het analyseren van de situatie van cliënt 1 komen de volgende *werkende motiverende bestanddelen* naar voren:

- > het aansluiten bij directe behoeften van deelnemer en het aansluiten bij de leerstijl van volwassenen (de cliënt wil graag veel zelf doen);
- > het verzorgen van een integraal aanbod voor mensen met meervoudige problemen. Dat wil zeggen financiële educatie onderdeel maken van een breder behandelingsplan (acties vastleggen);
- > het aandacht schenken aan werken aan het zelfvertrouwen (complimenten geven);
- > het aangaan van een werkalliantie met de cliënt in gezamenlijkheid, doelgerichtheid en binding (acties bespreken en verdelen).

Cliënt 2: aanvraag schuldenregeling

Cliënt 2 is een dame van Oost-Europese afkomst van middelbare leeftijd. Sinds drie maanden is ze bij De Vaart, waar ze eerst op kamers woonde. Sinds vier dagen woont ze in een eigen studio op loopafstand van De Vaart, waar ze voor begeleiding naartoe komt. Afgelopen maand heeft ze de budgettraining gedaan. Er ligt nu een geordende map met haar administratie. Aanleiding voor het gesprek met de persoonlijk begeleider is een brief van Centram waarin een lijst met punten staat waaraan de cliënt moet voldoen voor een aanvraag voor een schuldenregeling bij de GKA. *'We gaan zo een actielijst maken en gaan na wat bij de aanvraag moet zitten aan formulieren'*. Ze komen erachter dat de cliënt een brief moet opstellen waarin staat hoe de schulden zijn ontstaan (schuldbekentenis) en dat ze van de schulden af wil komen. De brief gaat naar de kredietbank en de schuldeisers, legt de persoonlijk begeleider uit. De cliënt vraagt: *'Kan ik een brief met jou schrijven, want het moet er wel netjes uitzien?'* De cliënt pakt meteen haar agenda en ze maken direct een afspraak. Een van de onderwerpen is ook het verlagen van het leefgeld naar € 50. Hier gaat het een tijdje over totdat de cliënt aangeeft dat ze dat nog even wil uitstellen en een plannetje hiervoor wil maken. De persoonlijk begeleider zegt: *'Hoelang heb je nog nodig voor het plannetje?'* Daarop antwoordt de cliënt: *'Ik raak nu geïrriteerd want je gaat er maar over door.'* De persoonlijk begeleider: *'Dan laten we het even.'* Later in het gesprek komen ze wel weer op het onderwerp terug. De persoonlijk begeleider geeft een compliment aan de cliënt: *'Je bent heel goed bezig, door minder softdrugs te gebruiken.'* Cliënt zegt dan uit zichzelf: *'Als ik nog minder leefgeld heb, kan ik nog minder softdrugs gebruiken, dat is eigenlijk wel goed.'*

Daarna vullen ze samen op de computer het financiële actieplan in, bespreken wie wat doet en of dat alleen, samen of met de aandachtsfunctionaris wordt gedaan. Alle afspraken zijn op korte termijn (dezelfde week nog). Het financieel actieplan wordt daarna uitgeprint en de cliënt krijgt die papieren mee.

In deze situatie van cliënt 2 zijn de volgende *werkende motiverende bestanddelen* te zien:

- > het leren van 'echte' en herkenbare situaties (zoals taken en stappen per week bespreken en uitvoeren);
- > het aandacht hebben voor herkenning en erkenning van problemen van deelnemers (zoals het gebruik van softdrugs);
- > het geven van een integraal aanbod aan mensen met meervoudige problemen. Dat wil zeggen: financiële educatie onderdeel maken van een breder behandelingenplan (zoals het actieplan invullen en geprint meegeven, verdelen wie wat doet, samen een schuldbekentenis opstellen, cliënt nadrukkelijk een rol geven);
- > het aandacht schenken aan werken aan zelfvertrouwen (zoals complimenten geven);
- > het aangaan van een werkalliantie met de cliënt in gezamenlijkheid, doelgerichtheid en binding (zoals acties bespreken en verdelen).

Cliënt 3: een nieuwe budgetplan en een planning

Cliënt 3 is een Nederlandse man van middelbare leeftijd die sinds twee weken bij De Vaart woont. Er is een nieuw budgetplan nodig en een planning voor de komende maanden. De persoonlijk begeleider neemt daarom met hem het stappenplan 'van binnenkomst naar uit-/doorstroom' grotendeels door. Ze kijken samen naar het stappenplan en de persoonlijk begeleider licht de stappen toe. Persoonlijk begeleider: *'Staan we goed in de planning? Je bent heel erg op schema, al je schulden zijn al verzameld. Je bent dus al veel verder. Hou dit stappenplan maar.'* Cliënt: *'Leuk, het is fijn om het nog even door te kijken.'* Het stappenplan krijgt de cliënt mee. Hierin staan suggesties voor de persoonlijk begeleider in rood gemarkeerd, die gebaseerd zijn op eerdere onderzoeken. Volgens de persoonlijk begeleider kan dit bij hem wel. Daarna vullen ze ook het financieel actieplan met elkaar in en nemen dit stap voor stap door. Ze staan stil bij wat de cliënt zelf zou moeten doen en wat het inhoudt. Zoals het punt 'bij Centram aanmelden': *'Goh, je bent al een keer geweest. Je bent de map aan het sorteren, morgen is de tweede keer. Heb je alles wat er voor morgen nodig is in huis?'* Vervolgens zet de persoonlijk begeleider de afspraken en acties samen met de cliënt in de computer. De cliënt krijgt daarvan een printje mee.

De situatie van cliënt 3 laat de volgende *werkende motiverende bestanddelen* zien:

- > het aansluiten bij directe behoeften van deelnemer én bij de leerstijl van volwassenen (de cliënt wil graag veel zelf doen en vindt het prettig om het stappenplan naderhand zelf nog te bekijken);
- > het leren van 'echte' en herkenbare situaties (aansluiten bij wat er volgens het stappenplan moet gebeuren en dat invullen in het actieplan);
- > het geven van een integraal aanbod voor mensen met meervoudige problemen, dat wil zeggen financiële educatie onderdeel maken van een breder behandelingsplan (stappenplan en actieplan bespreken en meegeven aan cliënt);
- > het hebben van aandacht voor werken aan zelfvertrouwen (complimenten geven over goed op schema zitten);
- > het aangaan van een werkalliantie met de cliënt in gezamenlijkheid, doelgerichtheid en binding (*staan we goed in de planning*: samen verantwoordelijk voor acties).

Verskillende manieren van werken met instrumentarium

Uit bovenstaande beschrijvingen blijkt dat persoonlijk begeleiders op verschillende manieren werken met de instrumenten. Het wisselt namelijk per persoonlijk begeleider, per cliënt en per situatie voor welk formulier de begeleider kiest. Het financieel actieplan en het stappenplan 'van binnenkomst naar uit-/doorstroom' worden het meest gebruikt. De andere formulieren worden minder vaak actief gebruikt. Onderstaand beschrijven we de ervaringen per instrument.

Financieel actieplan: meest gebruikt, persoonlijk, zet aan tot actie

Uit de ervaringen van de persoonlijk begeleiders komt naar voren dat het financieel actieplan het meest wordt gebruikt. Dat plan is makkelijk persoonlijk te maken, het zet aan tot de benodigde acties en geeft de mogelijkheid om te bespreken wie wat doet.

'Als persoonlijk begeleider ben je al met een actieplan bezig, maar nu is het gestandaardiseerd. Dat scheelt tijd en is efficiënt. Alles staat op het financieel actieplan en de lijst kan worden afgewerkt. Hierdoor wordt ook de cliënt erbij betrokken.'

Uit het literatuuronderzoek bleek dat het voor dak- en thuislozen van belang is om in kleine stappen te werken, om cliënten perspectief te bieden. De ervaringen uit de praktijk laten zien dat het financieel actieplan hierin voorziet en motiverend werkt.

De persoonlijk begeleiders geven uitleg bij de benodigde acties en zien het financieel actieplan als een formulier waardoor ze 'samen met cliënt deze acties doen'. Het 'samen doen' is een belangrijke stap in het zelfredzamer worden van de cliënt.

Het is eigenlijk niet de bedoeling binnen het krachtgericht werken om een apart actieplan voor financiën te maken, maar om te werken met één plan, waarin onder meer financiën aan bod komen. In de praktijk werken de persoonlijk begeleiders met meerdere actieplannen, waaronder nu ook een voor financiën. Dit gebeurt naar eigen inzicht. De ervaring is dat je als medewerker uitzonderingen kunt maken op de standaardwerkwijze, wat een prettige manier van werken is.

'Ik heb soms wel drie actieplannen: voor een woning, voor dagbesteding en voor financiën.'

Bij het financieel actieplan is een belangrijke vraag wie wat gaat doen: doet de persoonlijk begeleider het, is het de cliënt, doen ze het samen of doet iemand anders het?

'Of je het zelf doet of de cliënt het laat doen, hangt af van de cliënt en de situatie. Ook praktisch gezien, zoals bij DWI. Als je hier als professional naartoe belt, kom je er wel doorheen en krijg je antwoord op je vraag. Maar de cliënt komt er veel moeilijker doorheen. De vraag is ook: moet de cliënt iets leren of moet het gewoon even geregeld worden?'

Cliënten vinden het financieel actieplan duidelijk en overzichtelijk:

'Dat vind ik heel goed. Het is een soort van agenda en de agenda is mijn vriend. Van te voren weet je wat je moet doen. We zijn hier allemaal verslaafd en vergeetachtig, daarom is het handig. Het plan is voor het eerst heel concreet, daarvoor waren mijn punten nog niet heel duidelijk.'

Stappenplan 'van binnenkomst naar uit-/doorstroom': wordt gebruikt, verduidelijkend

Ook het stappenplan 'van binnenkomst naar uit-/doorstroom' wordt in de praktijk geregeld erbij gepakt en besproken met de cliënten. De ervaring is dat het plan de cliënt een duidelijk beeld geeft wat hij/zij kan verwachten. Het geeft structuur en houvast aan de cliënt.

Een persoonlijk begeleider geeft aan:

'Het is prettig, hierdoor is heel duidelijk wie wat moet doen. Door het stappenplan weet de cliënt goed wat er gaat gebeuren en wat het doel is.'

De persoonlijk begeleider bepaalt per cliënt of het nuttig is om het stappenplan te gebruiken.

'Voor de ene cliënt werkt het stappenplan goed. Voor een andere cliënt van mij die slecht Nederlands spreekt en weinig schulden heeft (maar één beslaglegging), heeft het weinig zin. Dan check ik nog wel of er iets moet gebeuren.'

Door het stappenplan komt ook de budgettraining ter sprake. Ter illustratie een fragment uit een gesprek tussen een persoonlijk begeleider en een cliënt.

De persoonlijk begeleider vraagt: *'Wat is er al over de budgettraining verteld?'*

Cliënt antwoordt: *'Het is vier keer. Heb er van mijn huisgenoten in de Bijlmer [andere locatie HVO-Querido] over gehoord. Hoe krijg ik mijn leven weer op orde? Wat moet, dat moet.'*

De persoonlijk begeleider: *'Misschien krijg je nog wel handige tips daar.'*

Cliënt: *'Ja.'*

Persoonlijk begeleider: *'En wellicht kun je ook nog wel anderen tips geven.'*

Cliënt: *'We weten hoe het moet en hoe het niet moet.'*

Vervolgens lachen ze samen.

'Aanvulling financiële intake': nauwelijks gebruikt, geen aanvulling

Dit is een formulier dat de persoonlijk begeleider in een gesprek met de cliënt kan gebruiken als hulpmiddel nadat de maatschappelijk werker de financiële intake heeft afgenomen. Het formulier bevat vragen die de cliënten kunnen aanzetten tot nadenken over de budgettraining en die motiverend kunnen werken. Het wordt in de praktijk nauwelijks gebruikt. De persoonlijk begeleiders geven aan dat zij de vragen in het formulier in diverse gesprekken met de cliënt aan bod laten komen en het niet nodig vinden om na de intake nog een apart gesprek te plannen.

'In de gesprekken zitten de vragen uit de 'aanvulling financiële intake' al verweven. Daarom loop ik het formulier niet nog een keer helemaal na. Ik zou het alleen invullen omdat het zou moeten, maar niet omdat het aanvullend is.'

Daarnaast is de ervaring dat er al veel formulieren zijn en dit dus weer een extra formulier is. Verder zitten bepaalde punten ook verwerkt in het financieel actieplan en het stappenplan, waardoor het formulier zelf ook als overbodig wordt gezien.

Checklist nieuwe bewoner: nuttig voor persoonlijk begeleider, enige overlap met andere instrumenten

Dit instrument is een uitbreiding van de al bestaande checklist voor nieuwe bewoners, die al in gebruik was. De financiële punten staan ook in het financieel actieplan en het stappenplan en daardoor is er dus sprake van overlap. Het verschil met die twee andere formulieren is dat de checklist vooral voor de persoonlijk begeleider zelf is, waardoor deze kan controleren of iets wel of niet is gedaan.

'Ik vind het een prettig, goed overzicht voor professionals. Het is voor de professional een goed handvat om bewust te handelen naar cliënten. Er zijn wel veel doublures met het stappenplan. Er zou er één gekozen moeten worden. Als ik zelf zorgvuldiger zou zijn, zou ik het financieel actieplan gebruiken in plaats van de checklist. Het stappenplan zou ik dan als handleiding gebruiken en het actieplan zou ik na afloop meegeven.'

Wat is de reden dat niet iedere persoonlijk begeleider de instrumenten gebruikt?

Niet alle persoonlijk begeleiders hebben in de praktijk gewerkt met de formulieren. In de periode van het uitvoeren van de interventies waren er veel veranderingen binnen HVO-Querido. Zo werd er net een nieuwe Elektronisch Cliënten Dossier, met nieuwe formulieren, ingevoerd dat de nodige aandacht vroeg.

'Op het werkoverleg is er vaak over verteld. Het gevoel heerst: we moeten al zoveel. Het Elektronisch Cliënten Dossier werd ook tegelijkertijd ingevoerd. Dus werkzaamheden veranderden. Ik wilde er wel meer tijd insteken. Want het helpt wel en geeft goed de lijn weer die de cliënt moet doorlopen.'

Een andere persoonlijk begeleider geeft aan:

'Vanuit Sturen op motivatie kwamen er nog meer formulieren bij, maar ik was formulieren moe. De formulieren van dit project waren geen verplichting en ook geen prioriteit voor mij. De andere waren wel verplicht.'

Deze persoonlijk begeleider ziet wel het nut van de interventies:

'Ik wil de formulieren wel gaan gebruiken. Ik heb net een nieuwe cliënt en wil het bij hem uitproberen. De formulieren geven voor de cliënt meer overzicht en duidelijkheid, denk ik.'

Je kan door middel van het stappenplan 'van binnenkomst naar uit-/doorstroom' ook de cliënt confronteren als hij zich niet houdt aan de tijdsplanning. Je kan duidelijk aangeven: we lopen achter.'

Deze professionals geven aan dat het zou helpen om de formulieren meer met collega's te delen en te bespreken, zodat 'zij elkaar kunnen motiveren. De mensen die er al mee werken en positieve ervaringen hebben zouden dit meer kunnen delen, om zo ook de anderen te motiveren. Ook wordt aangegeven dat het uitmaakt in hoeverre gebruik van bovenaf verplicht wordt gesteld, want dit werkt stimulerend. Het nut van nieuwe formulieren inzien en draagvlak bij zowel professionals als cliënten creëren is erg belangrijk.

Methodischer werken: effectiever, efficiënter, krachtgerichter, doelgerichter met aandacht voor maatwerk

In hoeverre stimuleren de instrumenten de persoonlijk begeleiders om 'methodischer' te werken? Uit de ervaringen blijkt dat vooral het financieel actieplan en het stappenplan 'van binnenkomst naar uit-/doorstroom' dit daadwerkelijk stimuleren. Deze plannen bieden zowel de professional als de cliënt de mogelijkheid om overzichtelijker te werken aan het oplossen van schulden en financiële zelfredzaamheid. Beide plannen zetten aan tot actie via kleine, heldere stappen, met een duidelijke en doelgerichte opbouw. Hierdoor kan de persoonlijk begeleider een werkalliantie aangaan met de cliënt. Een persoonlijk begeleider verwoordt het als volgt:

'Ik kan hiermee uitleggen waarom iets moet, het zijn kant-en-klare brokken: kleine stapjes die de grote stap naar zelfstandig wonen behapbaar maken.'

Wat daarbij helpt is de duidelijke focus en het perspectief. Alles is immers gericht op het verkrijgen van de eigen woning, om daar binnen zes maanden naar door te stromen.

De persoonlijk begeleiders geven ook aan dat zij de instrumenten goed vinden passen bij de krachtgerichte basismethodiek die HVO-Querido al geruime tijd gebruikt. Deze methodiek richt zich op het versterken van de eigen kwaliteiten van de cliënt en het, met begeleiding, zelf op orde krijgen van hun leven.

'Het Stappenplan werkt doelgericht en daardoor ben ik er krachtgericht mee bezig. Juist door duidelijk te zijn wat er moet gebeuren kan je ook krachtgericht werken.'

In de periode van de uitvoering van de proeftuin werd de tijd om door te stromen naar een zelfstandige woning verkort. Hierdoor nam het belang om effectief, efficiënt en doelgericht

te werken aan financiële zelfredzaamheid toe. Uit de nameting blijkt dat de instrumenten als het stappenplan en financieel actieplan een positieve bijdrage hebben. Er wordt wel een risico genoemd: de kans bestaat dat de begeleiding mede door deze instrumenten ‘te technisch’ wordt en het enkel en alleen gaat om financiële zaken regelen rondom schulden, wat uit dit citaat blijkt:

‘In de tweewekelijkse gesprekken gaat het bijna altijd over de financiën. Maar we moeten oppassen dat cliënten niet het idee hebben dat ze alleen maar dingen aan het regelen zijn. De eerste twee maanden is er wel veel te regelen en wordt er wel veel gesproken over financiën.’

De nieuwe instrumenten stimuleren de bewustwording van de persoonlijk begeleider over zijn rol. Hij komt meer toe aan het begeleiden van de cliënt. Doordat de instrumenten structureren wat er allemaal moet worden geregeld, blijft er tijd en ruimte over om meer aandacht te besteden aan het stimuleren van financiële zelfredzaamheid.

‘Voorheen was het de persoonlijk begeleider die alle zaken rondom het regelen van schulden in zijn hoofd had en dat aan de cliënt moest vertellen. Vroeger zat dat allemaal in mijn hoofd en voelde het alsof ik het alleen moest dragen. Het gesprek met de cliënt mondde ook wel eens uit in een discussie over wat er allemaal moest worden geregeld en dan moest ik hem overtuigen. Nu staat het gewoon op een papier dat tussen ons in ligt en waar we samen naar kijken. Het is veel gelijkwaardiger, veel meer ‘samen doen’. De cliënt is veel meer zelf betrokken en gemotiveerder’.

De instrumenten bieden de begeleiders de mogelijkheid om de zaken rondom financiën meer te kunnen ‘delen’ met de cliënt. Cliënten zijn makkelijker tot meewerken bereid en zien zelf ook meer het nut in van wat er moet gebeuren en wat ze kunnen leren. Dit sluit duidelijk aan op de uit de literatuur bekende werkkalliantie, waarmee de professional en cliënt in gezamenlijkheid, doelgerichtheid en binding samenwerken.

Het financieel actieplan biedt cliënten het overzicht op datgene wat allemaal moet gebeuren. Dit heeft tot gevolg dat de cliënten gemotiveerder zijn. Een professional verwoordt dat als volgt:

‘Dit actieplan werkt verduidelijkend, de cliënten ervaren het als prettig en raken daardoor ook gemotiveerd om dingen zelf te regelen. Het perspectief van uiteindelijk zelfstandig wonen komt voor hun gevoel hierdoor veel dichterbij. Door de behapbare kleine stapjes is het allemaal niet meer zo veel werk en veel gedoe en ver weg.’

3.3 CONCLUSIE

Wat heeft de proeftuin bij HVO-Querido opgeleverd? Geeft het professionals handvatten om te 'sturen op motivatie' voor financiële zelfredzaamheid? De onderzoeksvraag die in deze proeftuin centraal stond was de volgende:

Hoe kan de begeleiding met betrekking tot financiële educatie beter verankerd worden met daarbij specifieke aandacht voor de motivatie van cliënten voor deelname aan de budgettraining?

Uit deze proeftuin zijn verschillende elementen naar voren gekomen die motiverend werken bij financiële educatie, dat wil zeggen van aandacht geven aan financiën in de dagelijkse begeleiding, op individueel niveau. De werkzame bestanddelen bij HVO-Querido zijn samengevat:

- > overzicht bieden;
- > kleine stapjes maken;
- > perspectief bieden;
- > aansluiten bij intrinsieke motivatie (zelfstandige woning);
- > persoonlijke aandacht geven;
- > inbedden in bredere begeleiding;
- > samen doen, niet overnemen;
- > werkalliantie aangaan met een cliënt.

Wat kunnen we (nog) niet constateren? Of het daadwerkelijk de uitstroom naar een zelfstandige woning vergemakkelijkt kunnen we nog niet beoordelen, daarvoor is het nog te vroeg. De cliënten die in het onderzoek zijn geobserveerd en geïnterviewd waren recent op De Vaart komen wonen, de zes maanden zijn nog niet voorbij. Een andere relevante vraag die we nog niet kunnen beantwoorden is in hoeverre de cliënten *duurzaam* financieel zelfredzamer zijn. Dat wil zeggen: hoe vergaat het de cliënten na verloop van tijd, lukt het hun financieel zelfstandiger te worden/zijn/blijven?

Wat is belangrijk om de 'opbrengsten' te kunnen borgen? Het is van belang aandacht te hebben voor het technische en instrumentele karakter van de interventies. De belangrijkste interventies, het stappenplan en het financieel actieplan moeten niet verworden tot regelkussen en/of afvinklijstjes. De interventies zijn *hulpmiddelen* zodat de persoonlijk begeleiders makkelijker toekomen aan het motiveren van hun cliënten om financieel zelfredzamer te worden.

Het is belangrijk om deze aanpak systematisch uit te rollen naar andere locaties en andere organisaties. Wil je iets met deze aanpak, dan vraagt dat een intensieve aanpak omdat het over *bewust handelen* gaat. Om je als professional te realiseren dat jouw 'oude' manier van werken niet voldoende werkt en dat verandering noodzakelijk is, is bewustwording essentieel en daar is tijd, aandacht en ruimte voor nodig. Dat vraagt ook om draagvlak van het management.

LITERATUURLIJST

- Bandura, A. (1989) "Human agency in social cognitive theory". *American Psychologist* 44 (9): 1175-1184.
- Bartelink, B. (2013) *Wat werkt: Motiverende gespreksvoering?*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Bergen, A.M. van, P. van Leeuwen-den Dekker & M. Talma (2005) *Train-de-trainer. Sociale activering dak- en thuislozen*. Utrecht: NIZW.
- Davelaar, M., T. Nederland, M. Wentink & S. ter Woerds (2005) *Aan de slag in de rafelrand. Werk en activering voor daklozen en verslaafden*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Elliott, A., P. Dolan, I. Vlaev, C. Adriaenssens & R. Metcalfe (2010) *Transforming Financial Behaviour: developing interventions that build financial capability*. London: A Report for the Consumer Financial Education Body.
- Hoogland, H. & A. van de Beek (2010) *Evaluatieverslag. Training op eigen kracht. Training financiële zelfredzaamheid en empowerment voor klanten van de Voedselbank Amsterdam*. Amsterdam: Voedselbank.
- Jungmann, N. & M. Dobbe-Kluijtmans (2009). *Meedoen zonder schulden. Aanbevelingen voor een effectievere schuldhulpverlening aan dak- en thuislozen*. Utrecht: Hiemstra & De Vries.
- Kuiper, J. & H. de Laat (2012) *Van adviseren naar motiveren*. Utrecht: Nibud.
- Menger, A. (2009) Wie werkt? Over het vakmanschap van de reclasseringswerker. *Proces* 88 (3): 155-165.
- Mensink, C., J. Vocks, & J. Wolf (2008) *Profiel van sociaal kwetsbare mensen in Leiden, Katwijk en Alphen aan de Rijn. Beschrijving van gezondheid, welzijn, sociale steun, kwaliteit van leven en woonwensen*. Nijmegen: Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, UMC St Radboud.
- NIZW (2006) *Een combinatie van rollen. Taakverdeling en verantwoordelijkheden in activeringstrajecten*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.
- NIZW (2006) *Een stap op de ladder. Activeringstraject voor daklozen*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.
- NIZW (2006) *Leven van uur tot uur. Daklozen als doelgroep van activeringstrajecten*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.
- Reeve, J. (2009) *Understanding motivation and emotion*. 5th Edition. Hoboken: Wiley.
- Robson, J. (2012) *The Case for Financial Literacy. Assessing the effects of financial literacy interventions for low income and vulnerable groups in Canada*. Ottawa: Carleton University.
- SEDI (2008) *Financial Inclusion for Homeless Persons and Those at Risk. A Step Up on the Ladder of Self-Sufficiency*. North York: Social and Enterprise Development Innovations.

SEDI (2009) *Independent Living Accounts. Leaving Homelessness in the Past*. North York: Social and Enterprise Development Innovations. Beschikbaar via <<http://www.sedi.org/DataRegV2-unified/sedi-Reports/ROI%20on%20LA.pdf>> [juni 2013].

Sherraden, M. (2000) Building Assets to Fight Poverty. *National Housing Institute, Shelterforce Online*, 110, March/April.

Zwart, A. (2014), *Verplichte budgetcursus voor dak- en thuislozen: werkt het wel of werkt het niet? Onderzoek naar de aansluiting van de voorwaardelijke budgetcursus voor cliënten van HVO-Querido*, Afstudeeronderzoek SJD, Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

Internet

Gemeente Amsterdam (2014) *FIBU*. Beschikbaar via <http://www.amsterdam.nl/werk-inkomen/uitkeringen/fibu> [22 september 2014].

BIJLAGE 1: ONDERZOEKSMETHODEN

Deze bijlage geeft een verantwoording van de gehanteerde onderzoeksmethoden die zijn ingezet ten behoeve van de ontwikkeling van de interventies en het onderzoek naar de effectiviteit daarvan bij de proeftuin van HVO-Querido. In het onderzoek bij HVO-Querido hebben we hoofdzakelijk gebruikgemaakt van kwalitatieve onderzoeksmethoden, waarbij we de volgende fases onderscheiden:

- A. literatuuronderzoek (voor proeftuin);
- B. werkplaatsessies (voor proeftuin);
- C. nulmeting (start proeftuin);
- D. actieonderzoek met werksessies (tijdens uitvoering proeftuin);
- E. nameting (aan einde proeftuin).

A. Literatuuronderzoek

Bij de proeftuin van HVO-Querido hebben we gebruikgemaakt van de literatuurstudie naar de rol van motivatie bij financiële educatie die al eerder in het kader van het RAAK-project was uitgevoerd.⁸ De belangrijkste inzichten in de rol van motivatie bij financiële educatie aan dak- en thuislozen uit dit literatuuronderzoek zijn meegenomen tijdens het ontwikkelen van de interventies bij de proeftuin van HVO-Querido. Deze inzichten zijn onder andere ingezet tijdens twee werkplaatsessies. De inzichten uit de literatuur die gekoppeld zijn aan de interventies staan beschreven in hoofdstuk 2 van de proeftuinbeschrijving.

B. Werkplaatsessies

Tijdens twee werkplaatsessies is de kennis vanuit het literatuuronderzoek verknoot met praktijkkennis van professionals. Aan deze sessies, die werden geleid door Gilde Schuldhulpverlening, hebben zeven professionals van HVO-Querido en twee onderzoekers van de HvA deelgenomen. Op basis van praktijkkennis en wetenschappelijke kennis zijn de eerste stappen gezet om interventies te ontwikkelen om het succes van financiële educatie aan dak- en thuislozen te vergroten binnen HVO-Querido. Tijdens de werkplaatsen is de techniek intervention mapping gebruikt. Deze techniek bestaat uit een zestal stappen en op die manier is systematisch gewerkt.⁹

C. Onderzoeksmethoden nulmeting

Door middel van de nulmeting is in kaart gebracht hoe op de locatie De Vaart de situatie

-
- 8 Dam, R. van, J. Klaver, R. van der Weijden & L. Witte (2014). Gemotiveerd deelnemen aan budgettrainingen. Een literatuurverkenning naar de rol van motivatie bij financiële educatie, Amsterdam: Kenniscentrum Maatschappij & Recht, Hogeschool van Amsterdam.
 - 9 In het hoofdrapport is een uitgebreide toelichting op deze stappen opgenomen.

was met betrekking tot financiële educatie aan cliënten. Het doel van de nulmeting was om inzicht te krijgen in het toenmalige werkproces. Voor de nulmeting hebben wij verschillende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd, namelijk observaties, interviews en logboeken. Daarnaast is door de professionals van De Vaart ook een registratieformulier bijgehouden. De nulmeting heeft plaatsgevonden in oktober en november 2013.

Observaties

We hebben drie financiële intakes geobserveerd die uitgevoerd werden door twee maatschappelijk werkers. Bij een van hen hebben we één intake geobserveerd en bij de andere twee. Tijdens de financiële intakes is gekeken op welke manier financiële ondersteuning en de budgettraining ter sprake kwamen, maar ook naar de inzet van motiverende gespreksvoering en de krachtgerichte basismethodiek. Verder is gekeken hoe het contact tussen de professional en cliënt verliep en welke gesprekstechnieken de professional inzet.

Interviews

Voor de nulmeting zijn verder vier cliënten geïnterviewd. De cliënten zijn door hun persoonlijk begeleiders benaderd met de vraag of ze wilden deelnemen aan de interviews. Hier kregen ze ook een vergoeding voor in de vorm van een cadeaubon. We hebben drie cliënten gesproken die de budgettraining hebben afgerond en één cliënt die tussentijds is uitgevallen. Met de cliënten is gesproken over de manier waarop ze zijn toegeleid naar de budgettraining, hoe de begeleiding vanuit HVO-Querido was rondom de budgettraining, wat het algemeen oordeel over de budgettraining was en wat ze hebben geleerd van de budgettraining.

Logboeken

Vier persoonlijk begeleiders hebben gedurende vijf dagen, tussen 1 oktober en 13 oktober 2013, logboeken bijgehouden. Die logboeken hadden als doel om inzicht te krijgen in hoe en hoe vaak persoonlijk begeleiders spreken met cliënten over financiën. Er zijn in totaal achttien logboeken door de persoonlijk begeleiders ingevuld over verschillende cliënten.

Aan de persoonlijk begeleiders is gevraagd om de volgende vragen te beantwoorden:

- > Hoeveel cliënten heeft u gesproken?
- > Met wie heeft u de financiën besproken?
- > Hoe kwamen deze zaken ter sprake?
- > Bij hoeveel cliënten heeft u gesproken over financiële ondersteuning (= o.a. budgettraining)?
- > Wat waren uw overwegingen hierbij (waarom kwam het juist nu aan de orde)?

Daarnaast hebben de twee maatschappelijk werkers logboeken over drie verschillende cliënten ingevuld over de financiële intake op 8 en 23 oktober 2013. Daarbij kwamen de volgende vragen aan bod:

- > Op welk moment maakt u bespreekbaar dat iemand financiële ondersteuning (= o.a. budgettraining) nodig heeft?
- > Wat zijn uw overwegingen hierbij?

Registratieformulier

Voor alle cliënten van De Vaart die daar in oktober 2013 woonachtig waren, is een registratieformulier ingevuld. Het doel van het registratieformulier was om meer inzicht te krijgen in de aantallen cliënten die deelnemen aan de budgettraining. Door middel van het invullen van het registratieformulier is in kaart gebracht hoeveel cliënten zijn doorverwezen naar de budgettraining, hoeveel er zijn aangemeld, hoeveel er hebben deelgenomen en hoeveel het succesvol hebben afgerond of zijn uitgevallen. Voor 62 cliënten is het registratieformulier ingevuld, door de persoonlijk begeleiders. De volgende topics zijn aan bod gekomen: intentie tot deelname, doorverwijzing naar budgettraining, aanmelding bij de budgettraining, daadwerkelijke deelname aan de budgettraining en uitval.

D. Actieonderzoek met werksessies

Bij de proeftuin van HVO-Querido hebben de professionals van HVO-Querido en de onderzoekers van de HvA nauw samengewerkt om de interventies ten behoeve van financiële educatie aan dak- en thuislozen te ontwikkelen. Dit is een vorm van actieonderzoek. Bij actieonderzoek bedenken onderzoekers en betrokkenen acties (interventies) die een probleem waarmee zij te maken hebben, kunnen verminderen. Gedurende het onderzoek zijn verschillende werksessies ('proeftuinoverleggen') gehouden met de professionals van HVO-Querido, waarin de interventies zijn ontwikkeld. Na de nulmeting en de werkplaatsessies hebben gedurende het onderzoek zeven werksessies plaatsgevonden met zowel de maatschappelijk werkers als de persoonlijk begeleiders van De Vaart. Het doel van deze sessies was om de interventies verder te ontwikkelen. Ook zijn de interventies tijdens een aantal van de werksessies geëvalueerd en waar nodig bijgesteld of aangepast. Zo heeft er bijvoorbeeld in juni 2014 een groepssessie plaatsgevonden met drie persoonlijk begeleiders van De Vaart. Tijdens deze sessie is gekeken wat de ervaringen van de persoonlijk begeleiders tot dan toe waren met de ontwikkelde interventies en of de persoonlijke begeleiders ideeën hadden om de interventies waar nodig bij te stellen.

Het onderzoek heeft zich dus tijdens de verschillende werksessies van de professionals en de onderzoekers telkens verder ontwikkeld. Ook hebben de sessies ervoor gezorgd dat financiële educatie bij (een deel van) de persoonlijk begeleiders op de voorgrond bleef staan.

E. Onderzoeksmethoden nameting

Voor de nameting zijn verschillende onderzoeksmethoden uitgevoerd: interviews met persoonlijk begeleiders, observaties van persoonlijke begeleidingsgesprekken en interviews met cliënten. De nameting heeft plaatsgevonden in de periode van juli 2014 tot en met oktober 2014.

Interviews met persoonlijk begeleiders

Voor de nameting zijn in totaal vier interviews afgenomen met persoonlijk begeleiders. Drie persoonlijk begeleiders zijn geïnterviewd die al wel gebruikmaakten van het ontwikkelde materiaal en één begeleider is geïnterviewd die hier nog geen gebruik van maakte. Het interview met de drie die al wel gebruikmaakten van de interventies had als doel om te horen wat hun ervaringen waren. Het interview dat werd afgenomen met een persoonlijk begeleider die nog geen gebruikmaakte van het ontwikkelde materiaal naar aanleiding van de verschillende interventies, had als doel om te kijken waarom de persoonlijk begeleider dat nog niet deed en op welke manier zij dit wel zou doen.

Observaties persoonlijk begeleidingsgesprekken

Er zijn drie gesprekken geobserveerd tussen persoonlijk begeleiders en cliënten. In deze gesprekken bespraken beide partijen het ontwikkelde materiaal. Er is geobserveerd hoe het materiaal werd besproken en hoe het onderwerp financiën aan bod kwam.

Interviews met cliënten

Voor de nameting zijn drie cliënten geïnterviewd. Het doel van het interview was om de ervaringen van de cliënten te horen met betrekking tot het ontwikkelde materiaal en hoe ze momenteel worden begeleid rondom financiële educatie door hun persoonlijk begeleiders.

BIJLAGE 2:

ONTWIKKELDE INSTRUMENTEN

- > financieel actieplan;
- > 'aanvulling financiële intake';
- > stappenplan 'van binnenkomst naar uit-/doorstroom';
- > checklist nieuwe bewoner,

In deze bijlage worden de ontwikkelde instrumenten weergegeven. Deze zijn ontwikkeld door HVO-Querido, afdeling De Vaart, in samenwerking met de afdeling Sociaal Juridische Dienstverlening, met input van onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam in het kader van het RAAK-project 'Sturen op motivatie'.

Financieel actieplan

NAAM CLIENT:	NAAM PERSOONLIJK BEGELEIDER:	DATUM:		
Lange termijn hersteldoelen (wensen/dromen/passies): <i>Ik wil overzicht in mijn financiën hebben</i>				
TE BEREIKEN KORTE TERMIJN DOELEN:	VERANTWOORDELIJHEID	STREEFDATUM KORTE TERMIJNDOEL	KORTE TERMIJNDOEL BEREIKT OP	OPMERKINGEN
- Start opname De Vaart, pensioenprijs doorgeven + eerste verhuur nota doorsturen	PB			
- Uitkering opstarten, aan de Jan van Galenstraat 323B (elke dag behalve wo- inloopspreekuur van 9.30- 12.00 uur	PB + bewoner			
- Zorgleveringsovereenkomst naar het DWI sturen	PB + bewoner			
- Zorgtoeslag checken en zo nodig aanvragen	PB + bewoner			
- Aanmelden bij FBU, via de aandachtfunctionaris naar de SJD	PB + aandachtsfunctionaris			
- Financiële intake plannen met maatschappelijk werker	PB + maatschappelijk werker			
- DIGID aanvragen	PB + bewoner			
- Aanmelden (indien er schulden aanwezig zijn) bij Centram	PB + bewoner			
- Uitleg geven over de budget cursus die Centram aanbiedt (ook als er geen schulden zijn)	PB			
- BKR opvragen (zie formulier voor uitleg)	PB + bewoner			
- CIB overzicht opvragen	PB + bewoner			
- Inschrijving woningnet, kosten zijn 50 euro, daarna 10 euro per jaar	Bewoner			
- IB60 formulier opvragen, kan telefonische via de belastingdienst	PB + bewoner			
- Drie maanden uitkering specificaties verzamelen	Bewoner			
- Sparen voor een nieuwe woning	Bewoner, budgetbeheer			

AANVULLING FINANCIËLE INTAKE

Bijlage n.a.v. Financiële Intake ten behoeve van
onderzoek HvA 'Sturen op Motivatie'
in te vullen door Persoonlijk Begeleider samen met de cliënt

Naam cliënt/bewoner: _____

Geboortedatum: _____

Locatie: _____

Intakedatum/door: _____

Woon/opnamedatum: _____

Verblijfstatus: _____

> Cliënt staat open voor budgetteringscursus (ook preventief voor cliënten zonder schulden!)

Aanvullende vragen over de budgetteringscursus:

1. Welk beeld hebt u van een budgetteringscursus?

2. Hoe komt u aan dit beeld?

3. Hoe zou u graag willen dat een budgetteringscursus eruit ziet?

4. Wat zou u graag willen leren op een budgetteringscursus?

5. Waarom zou u graag wel of juist niet een budgetteringscursus willen volgen?

Doorvragen op motieven (oplossing voor schuldensituatie, zicht op zelfstandige woning, sparen voor inrichting of anders, creatief met geld leren omgaan (veel doen met weinig), leren waar de goedkoopste boodschappen te halen zijn, waar de goedkoopste uitjes te vinden zijn, etc.)

	JA	NEE	LATER
> Actief doorverwijzen naar madi voor budgetteringscursus			
Nee of later, reden?			
> Voorlichtingsmateriaal uitgereikt			
Nee of later, reden?			

6. Wanneer en waar gaat cliënt beginnen met de budgetteringscursus?

*. Wat zou u met uw geld willen doen als u € 1000 gespaard had?

Wondervraag, wat als... laat cliënt dromen! Maar alleen als hier tijd voor is.

(FINANCIËEL) STAPPENPLAN DE VAART: VAN BINNENKOMST NAAR UIT/ DOORSTROOM

BESTEMD VOOR: cliënten en persoonlijk begeleiders (PB-er) van De Vaart. De stappen worden samen uitgevoerd.

DOEL: duidelijkheid scheppen voor cliënten en persoonlijk begeleiders wat wanneer gebeurt, waarom en hoe, welke stappen worden ondernomen en wie waarvoor verantwoordelijk is, waarbij het uiteindelijke doel is zo snel mogelijk uitstroom bereiken en een zelfstandige woning voor cliënten.

INSTROOMFASE WEEK 1-4			
Actie	Week	Wie	Doel
Opstarten huurbetaling	1	PB-er en cliënt	Huurachterstand voorkomen
Bij schulden: beginnen met verzamelen schuldendocumenten	1-3	PB-er en cliënt	stukken verzamelen
Financiële Intake	3	MW-er, PB-er en cliënt	Situatie in beeld brengen, overzicht verkrijgen
Aanmelden schulddienstverlening (inclusief de verplichte budgettraining)	2-4	Cliënt, m.b.v. PB-er	Aanpakken schulden
In begeleidingsgesprekken: aandacht voor de budgettraining m.b.v. formulier Aanvulling Financiële intake	4	PB-er en cliënt	Verplichte budgettraining aankaarten, motivatie peilen en verbeteren
<p><u>Indien van toepassing:</u> Vragen naar de directe behoeften van de cliënt op het gebied van financiën. Aandacht voor erkenning en herkenning van de problemen van de cliënt. Specifiek ingaan op praktische obstakels tot deelname aan budgettraining (geografische en sociale bereikbaarheid). Ingaan op concreet perspectief waar deelname aan de budgettraining aan kan bijdragen.</p>			

VERBLIJFSFASE VANAF WEEK 4			
Actie	Week	Wie	Doel
Acties FI uitvoeren: inkomens-reparatie	4-6	PB-er en cliënt, taken plannen en ver-delen	Financiële situatie optimaliseren -> heeft grote voordelen voor cliënt
<u>Schulddienstverlening:</u> opstarten met aanmeldgroep sorteren	4-6?	Centram en cliënt, ondersteuning door PB-er	Stap 1 SHV: administratie op orde
In begeleidingsgesprekken: aandacht besteden aan aan-meldgroep sorteren	4-6?	PB-er en cliënt	Volgen, motiveren, ondersteunen, aansluiten bij mogelijkheden cliënt
<u>Indien van toepassing:</u> Aandacht voor herkenning en erkenning van de problemen van de cliënt. Kleine haalbare stappen/tussendoelen formuleren.			
Check uitvoering acties FI: inkomensreparatie	8-10	PB-er en cliënt, taken plannen en verdelen	Financiële situatie optimaliseren -> heeft grote voordelen voor cliënt
<u>Schulddienstverlening:</u> intakegesprek (gesprek met MW-er, SHV-er en SR)	8-10?	Centram, cliënt en PB-er	Stap 2 SHV: in kaart brengen oorzaak en samenhang schulden, check inkomensreparatie en opstellen plan van aanpak en actielijst SHV
In begeleidingsgesprekken: aandacht besteden aan intake-gesprek en starten met taken uit actielijst	8-10?	PB-er en cliënt	Volgen, motiveren, ondersteunen, aansluiten bij mogelijkheden cliënt
Plan van aanpak en actieplan uit intake van Centram bespreken met cliënt, prioritering aanbrengen in actielijst, bespreken wat wanneer gedaan gaat worden en zo nodig daarbij ondersteuning bieden.			
<u>Indien van toepassing:</u> De cliënt confronteren met consequenties van eigen gedrag. Aandacht voor werken aan zelfvertrouwen.			
<u>Schulddienstverlening:</u> start budgettraining	12-16?	Centram en cliënt, ondersteuning door PB-er	Leren budgetteren, overzicht maken inkomsten en uitgaven: budgetplan
In begeleidingsgesprekken: aandacht besteden aan budget-training	12-16?	PB-er en cliënt	Volgen, motiveren, ondersteunen, aansluiten bij mogelijkheden van de cliënt

VERBLIJFSFASE VANAF WEEK 4			
Actie	Week	Wie	Doel
<p>Specifiek ingaan op praktische obstakels tot deelname aan budgettraining (geografische en sociale bereikbaarheid).</p> <p>Nogmaals aandacht voor het plan van aanpak en actieplan uit intake van Centram bespreken met cliënt, prioritering aanbrengen in actielijst, bespreken wat wanneer gedaan gaat worden en zo nodig daarbij ondersteuning bieden.</p> <p><u>Indien van toepassing in begeleidingsgesprekken:</u></p> <p>Leren aan de hand van echte en herkenbare situaties, bijvoorbeeld sparen, goedkoop boodschappen leren doen, etc.</p> <p>Het opstellen van een spaarsysteem voor de cliënt, door bijvoorbeeld het stellen van bepaalde spaardoelen voor als de cliënt zelfstandig gaat wonen: sparen voor inrichting en stoffering, huisraad, keukengerei nieuwe woning via Fibu of CAV (vb. € 10/wk).</p> <p>De cliënt confronteren met consequenties van eigen gedrag. Aandacht voor werken aan zelfvertrouwen.</p>			
Check uitvoering acties FI: inkomensreparatie	16-20	PB-er en cliënt	Financiële situatie optimaliseren -> heeft grote voordelen voor cliënt
<u>Schulddienstverlening:</u> stabilisatie en inkomensreparatie	16-20?	Cliënt m.b.v. PB-er	Stabilisatie en optimalisatie financiële situatie, aansluiting op acties uit FI
<u>Schulddienstverlening:</u> aanpak-ken oorzaak schulden	16-20 e.v.?	Cliënt m.b.v. PB-er en evt. andere instanties	Inzicht in oorzaak, verdere problemen voorkomen (GGZ, MEE, verslavingszorg)
In begeleidingsgesprekken: aandacht voor oorzaak schulden	16-20 e.v.?	PB-er en cliënt	Verkrijgen inzicht in oorzaak, zelfinzicht
<p><u>Indien van toepassing:</u> De cliënt confronteren met consequenties van eigen gedrag. Aandacht voor werken aan zelfvertrouwen. Aandacht voor herkenning en erkenning van de problemen van de cliënt.</p>			
<u>Schulddienstverlening:</u> tussen-evaluatie	21?	Centram en cliënt, ondersteuning door PB-er	Hoe verloopt de hulpverlening, is de actielijst afgerond, welke vervolgstappen zijn er nodig?
In begeleidingsgesprekken: aandacht voor verloop schulddienstverlening tot nu toe	21?	PB-er en cliënt	Volgen, motiveren, ondersteunen
<p>Plan van aanpak en actieplan uit intake van Centram bespreken met cliënt (zijn alle punten uit het actieplan uitgevoerd zodat de cliënt door Centram binnen enkele weken kan worden aangemeld bij de GKA, of moeten nog actiepunten worden ondernomen?).</p> <p><u>Indien van toepassing:</u> Eventuele belemmeringen omzetten in leervragen.</p>			
<u>Schulddienstverlening:</u> aanvraag schuldenregeling bij GKA	22?	Centram	Aanvraag schuldenregeling

UITSTROOMFASE			
Actie	Week	Wie	Doel
Check criteria stabiele mix		PB-er en cliënt	Is cliënt klaar voor aanmelding Uitstroomtafel?
Aanmelding Uitstroomtafel		PB-er	Cliënt aanmelden
Evaluatie Financiële Intake		PB-er en cliënt	Situatie optimaliseren en controleren
Indien van toepassing: Nog aanwezige belemmeringen omzetten in leervragen.			
Schulddienstverlening: start schuldenregeling		Centram	Start schuldenregeling, loop-tijd drie jaar
Begeleidingsgesprekken over schuldentraject		PB-er en cliënt	volgen, motiveren, ondersteunen
Aansluiten bij mogelijkheden van de cliënt, aansluiten bij directe behoeften van de cliënt: hoe loopt het, is het vol te houden?			
Toewijzing woning, exitgesprek, evaluatie, verhuizing, uitstroom		Gemeente, corpora-tie, PB-er en cliënt	Doel bereikt

Noot: In de geel gearceerde vakken staat tekst gekoppeld aan inzichten uit de literatuur.

CHECKLIST NIEUWE BEWONER

VOORBEREIDENDE ACTIVITEITEN OPNAME	WIE	PARAAF
Kamer technisch in orde laten brengen	Ondersteunend Begeleider	
Sleutelset in orde maken	Ondersteunend Begeleider	
Kamer schoonmaken	Ondersteunend Begeleider	
Inventaris checken/aanvullen	Ondersteunend Begeleider	
Linnengoed en schoonmaakpakket neerleggen	Ondersteunend Begeleider	

ACTIVITEITEN TIJDENS OPNAMEDAG	WIE	PARAAF
Doornemen en laten tekenen: > Zorgleveringsovereenkomst (tweevoud) > Huisregels > Aanhangel drugsvrije De Vaart > Aanhangel toestemming gebruik persoonlijke gegevens > Inventarislijst > Eventueel pannen/servies in bruikleen geven en formulier laten tekenen	Persoonlijk Begeleider Hilda	
Informatieboekje De Vaart overhandigen en toelichten	Persoonlijk Begeleider	
Rondleiding in gebouw	Persoonlijk Begeleider	
Sleutels overhandigen	Persoonlijk Begeleider	
Kopie paspoort/ID/evt. verblijfsvergunning maken en in cliëntendossier doen	Persoonlijk Begeleider	
Afspraak maken met teammanager voor doornemen huisregels en protocollen	Administratief medewerker	
Medicatie via verwijzer in orde maken	Persoonlijk Begeleider	
Foto maken van cliënt	Ondersteunend/ Persoonlijk Begeleider	

OVERIGE ACTIVITEITEN KORT NA OPNAME	WIE	PARAAF
Mutatieformulier afgeven aan adm. medewerker	Persoonlijk Begeleider	
Adreswijziging doorgeven aan gemeente (met kopie van de zorgleveringsovereenkomst)	Cliënt	

OVERIGE ACTIVITEITEN KORT NA OPNAME	WIE	PARAAF
TBC controle bij GGD (indien nog niet gebeurd)	Cliënt	
Bewijs TBC controle in cliëntendossier	Persoonlijk Begeleider	
Ziektekostenverzekering regelen	PB-er met cliënt	
Kopie pasje+polis ziektekostenverzekering in cliëntendossier en vul deze gegevens in Clever in	Persoonlijk Begeleider	
Regelen van huisarts	Cliënt	
Bespreken of cliënt tandarts heeft/wilt regelen	PB-er met cliënt	
CIZ indicatie aanvragen (indien niet aanwezig/verlopen)	Persoonlijk Begeleider	
Clever + papieren cliëntendossier updaten (NB: denk aan verzekeringsnummers en info inkomen)	Persoonlijk Begeleider	
Cliënt doorgeven aan Mentrum via Jellinekcontactpersoon De Vaart	Persoonlijk Begeleider	
Nieuwe bewoner doorgeven aan BAP i.v.m. CIZ indicatie	Zorgcoördinator	
Afspraken maken rondom dagbesteding (indien nodig)	PB-er met cliënt	
Foto van cliënt + formulier in Fotoboek De Vaart	Ondersteunend/Persoonlijk Begeleider	
Adreswijzigingen doorgeven (aan bank, etc.)	Cliënt	

ACTIVITEITEN FINANCIËEL (KORT NA OPNAME)	WIE	PARAAF
Aanmelden FIBU (indien nodig)	PB-er via aandachtsfunctionaris naar SJD	
Start opname De Vaart + pensioenprijs & eerste verhuurnota opmaken en doorgeven + aan FIBU zodat betaling huur tijdig wordt gestart	Persoonlijk Begeleider	
Bewoner uitleggen dat de huur vooraf betaald moet worden	Persoonlijk Begeleider	
Uitleg geven over budgettrainingen van Centram	Persoonlijk Begeleider	
Bijlage formulier financiële intake	Persoonlijk Begeleider	
Zorgtoeslag checken en zo nodig aanvragen	PB-er met cliënt	
Bespreken of cliënt WA verzekering heeft	PB-er met cliënt	
Financiële intake	Maatschappelijk werker met cliënt	

ACTIVITEITEN FINANCIËEL (KORT NA OPNAME)	WIE	PARAAF
Aanmelden voor een SHV (Centram) wanneer er schulden zijn	PB-er met cliënt	
BKR aanvragen	PB-er met cliënt	
Digid aanvragen	PB-er met cliënt	
CJIB overzicht aanvragen	PB-er met cliënt	
Ib60 formulier aanvragen	PB-er met cliënt	
Zorgleveringsovereenkomst naar DWI sturen	PB-er	
Aanvragen/overschrijven loon/uitkering	PB-er met cliënt	
Inschrijven bij Woningnet	PB-er met cliënt	
Sparen voor nieuwe woning via Fibu of CAV (indien mogelijk minimaal 10 euro per week)	PB-er met cliënt	

ACTIVITEITEN TIJDENS VERBLIJF	WIE	PARAAF
Verzamelen/aanschaffen van huisraad+keukengerei	PB-er met cliënt	
UMO traject uitleggen	PB-er met cliënt	
Aanvragen woning via umo-aanvraag	PB-er met cliënt	
Bespreken met bewoner wat de kosten zijn voor inrichting en verhuizing	PB-er met cliënt	

© Hogeschool van Amsterdam

Januari 2015

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE

Wibautstraat 5a

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

www.hva.nl/akmi