

# Wanneer je uitvoerders de ruimte geeft

De Frontlijn-benadering voor vroegsignalering  
en integrale hulpverlening

**Auteurs**

Jonathan Broekhuizen  
Jodi Mak  
Roeland van Geuns

Met dank aan de cliënten en coaches van Frontlijn die we hebben geïnterviewd en die deelnamen aan de enquête. Zonder hen was dit onderzoek niet mogelijk geweest.

Tevens dank aan de medewerkers van Frontlijn die ons voorzagen van waardevolle input, waaronder Bart Schrijver, Mohamed el Ghabzouri en Jorien van Dam. Dank gaat ook uit naar de gesprekken met de methodiekontwikkelaars Anne van Vugt en Naida Isic.

Onderzoeksassistentie is verleend door Arrantxa Groot.  
Eindredactie: Louise Koopman

**Afdeling**

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie

**Datum**

30 mei 2022

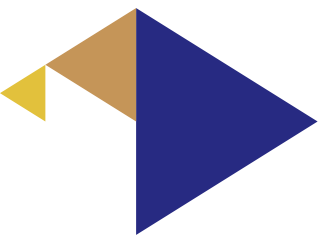
Dit onderzoek werd gefinancierd door ZonMw, Programma Vakkundig aan het werk.



2021 Copyright Hogeschool van Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Hogeschool Amsterdam.





# Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Samenvatting	6
1. Inleiding	9
2. Verandertheorie	11
3. De beoogde maatschappelijke impact	14
4. Situatiebeschrijving	15
5. De interventie	23
6. Werkzame factoren	33
7. Gemeten veranderingen bij cliënten (outcome)	51
8. Literatuur	62
9. Appendix	66



# Voorwoord

## Hoe breng je de overheid en burger dichter bij elkaar?

Tegen de achtergrond van de toeslagenaffaire, waarbij talloze ouders met lage inkomens ten onrechte tienduizenden euro's kinderopvangtoeslag moesten terugbetalen aan de Belastingdienst en tientallen mensen eveneens vanwege hun huiskleur of nationaliteit ten onrechte als frauder werden aange-merkt, is deze vraag relevanter dan ooit.

Hoe complexer de wet- en regelgeving is, hoe lastiger het voor burgers is de wet te begrijpen en te doen wat er van hen wordt verwacht. Ongeveer 20 procent van de Nederlanders kan niet goed uit de voeten met de wet- en regelgeving van de overheid (Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties, 2021). Het appèl op eigen verantwoordelijkheid van burgers is groot en beleidsmakers hebben te weinig aandacht voor het 'doenvermogen' van mensen (WRR, 2017).

Maar het probleem ligt niet enkel bij de burger. Ook professionals in uitvoeringsorganisaties hebben moeite de regels te doorgronden en toe te passen. Ze hebben niet alleen te maken met de toene-mende complexiteit van wet- en regelgeving en beleid, maar ook met aanvullende werkinstructies en deels geautomatiseerde besluitvorming. Professionals hebben weinig mogelijkheden om van regels af te wijken en voor afzonderlijke burgers te zoeken naar passende oplossingen.

Op het niveau van de uitvoeringsorganisaties spelen er vaak conflicterende waarden. Ze moeten efficiënt werken, maar ook zorgvuldig en met oog voor de menselijke maat; ze moeten burgers van dienst zijn, maar ook streng optreden tegen fraudeurs; ze moeten rechtsgelijkheid garanderen, maar ook maatwerk leveren als de situatie daarom vraagt. Sturing vanuit politiek of kabinet ontbreekt. Er is geen leidende sturingsfilosofie voor de overheid als geheel, terwijl inmiddels wel breed erkend wordt dat de bedrijfsmatige aanpak (de filosofie van *New Public Management*) te ver is doorgeschooten.

## Wat te doen?

In 1990 introduceerde Jacqueline Soetenhorst-de Savornin Lohman (†), als hoogleraar Sociale hulp-verlening aan volwassenen aan de Universiteit van Amsterdam, het begrip 'frontliniewerkers'. Zij pleitte ervoor sociaal werkers de ruimte te geven om te handelen in het directe contact met klanten en groe-pen, zonder beperking door protocollen of regels (Van Dam, Kluft & Scheffelaar, 2016). Er ontstond hierdoor destijds een nieuw elan bij sociaal werkers. Er kwam een discussie op gang over 'modern paternalisme', over de normativiteit van sociaal werkers, over outreachende hulpverlening, over vroeg-tijdige interventies en over een achter-de-voor-deur-aanpak.

In april 2004 presenteerde het kabinet Balkenende de Contourennota Wmo, waarin zij beschreef hoe het verder moest met het sociaal domein in Nederland. In 2007 werd deze nota officieel: de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, later aangepast in de Wmo 2015. De maatschappelijke doelen van de wet waren in principe hetzelfde gebleven: zelfredzaamheid bevorderen, participatie vergroten, ac-tief burgerschap bevorderen en sociale samenhang verbeteren. Gemeenten kregen de verantwoor-delijkheid voor de uitvoering, bekostiging en controle van het sociaal beleid. Tegelijkertijd werd er bezuinigd: er moest meer voor minder.

Jet Bussemaker, destijds staatssecretaris, formuleerde in 2009, op basis van de Wmo, acht bakens voor de sociale sector, ook wel bekend als Welzijn Nieuwe Stijl. Door de val van het kabinet kwam het officiële document pas in 2011 naar buiten. De acht bakens zijn:

1. richt zich op de vraag achter de vraag;
2. is gebaseerd op de eigen kracht van de burger;
3. is bedoeld om direct 'eropaf' te gaan;
4. stelt formeel en informeel in optimale verhouding;
5. bevat een doordachte balans van collectief en individueel;
6. werkt integraal;
7. is niet vrijblijvend maar resultaatgericht;
8. is gebaseerd op ruimte voor de professional.

Het is aan de gemeenten om deze bakens uit te werken naar uitvoerend beleid. Gemeentes moeten zelf kijken hoe ze dit invullen.

Sinds 2015 is er de Participatiewet. Een onderdeel daarvan is de tegenprestatie voor mensen die een bijstandsuitkering ontvangen. De tegenprestatie bestaat uit het verrichten van onbetaald werk dat nuttig is voor de samenleving.

Tot op heden lijkt het niet eenvoudig om een meer menselijke maat in te bouwen in sociaal beleid. Welke praktijkvoorbeelden bestaan er in Nederland waarin de menselijke maat wel met succes wordt nagestreefd? Van dergelijke voorbeelden kan worden geleerd. Het projectenteam PPMO Frontlijn van de gemeente Rotterdam is vanuit dit oogpunt het bestuderen waard. In dit onderzoek grepen we de kans om Frontlijns werkwijze in kaart te brengen en een eerste aanzet te doen tot een evaluatie van diens impact. Het onderzoek werd gefinancierd vanuit het programma Vakkundig aan het werk van ZonMw.



# Samenvatting

## De zoektocht naar effectieve (schuld)hulpverlening

PPMO Frontlijn (hierna: Frontlijn), een projectenteam van de gemeente Rotterdam, fungeert als innovatieplatform voor het sociaal domein. Frontlijn werkt als organisatie met coaches die zichzelf plaatsen tussen de wereld van de burger en het systeem vanuit waar ze werken. Tussen deze leef- en systeemwereld bevindt zich de 'frontlijn' (zie samenvatting figuur 1).

**Samenvatting figuur 1.** Leef- en systeemwereld raken elkaar op de 'frontlijn'



Maar hoe ziet een dergelijke manier van werken eruit? En hoe effectief is dit in de praktijk? Dit zijn de onderzoeksvragen die dit onderzoek centraal stelde.

In de afgelopen jaren ontstond er een politieke behoefte om uitvoeringspraktijken in het sociale domein, en in het bijzonder de uitvoering van de schuldhulpverlening, te herevalueren. De gemeente Rotterdam stelde zich ten doel op de 'Reset knop te drukken' in haar uitvoeringsplan 'Reset Rotterdam' dat onderdeel is van het Beleidskader Armoedeaanpak (gemeente Rotterdam, 2019). Aanleiding was een rapport van de Rotterdamse Rekenkamer (2017) waaruit bleek dat 34 procent van de Rotterdammers met financiële problemen geen enkele vorm van hulpverlening kreeg en in 2015 slechts acht procent van de ongeveer 27.000 Rotterdammers met problematische schulden een aanvraag deed bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Van de groep die zich succesvol wist aan te melden keerde driekwart niet terug na het eerste oriëntatiegesprek. En tweederde viel uit in de eerste zes maanden van het schuldhulptraject.

Frontlijn kreeg de opdracht om een reeks vroeg-signaleringsprojecten op te zetten. Binnen dit onderzoek zijn deze projecten nader bekeken en geëvalueerd.

## Hoe onderscheidt de Frontlijn-aanpak zich?

Frontlijncoaches onderscheiden zich doordat ze met brede uitvoeringskaders werken in een systeem dat sterk inzet op afgebakende kaders zoals protocollen, richtlijnen en checklists (RVS, 2017). Vanuit deze invalshoek krijgen bestaande methodieken die ze inzetten ook een andere invalshoek. Outreachend werken kan bijvoorbeeld worden opgevat als het simpelweg verplaatsen van een gemeentelijk loket dichterbij de burger, maar het kan ook worden gezien als het actief benaderen van de burger, ongevraagd, om te kijken hoe het met hem of haar gaat.

In andere woorden, de 'mindsets' van uitvoerders beïnvloeden de effectiviteit van de uitvoering. Complexiteitsonderzoekers noemen dit verschil in benadering respectievelijk een ingenieursbenadering en een tuiniersbenadering. De eerste heeft zich over vele decennia sterk ontwikkeld en zit diep verankerd in het huidige zorgsysteem. Frontlijncoaches werken juist sterk volgens de tweede benadering. Het verschil is weergegeven in samenvatting figuur 2.

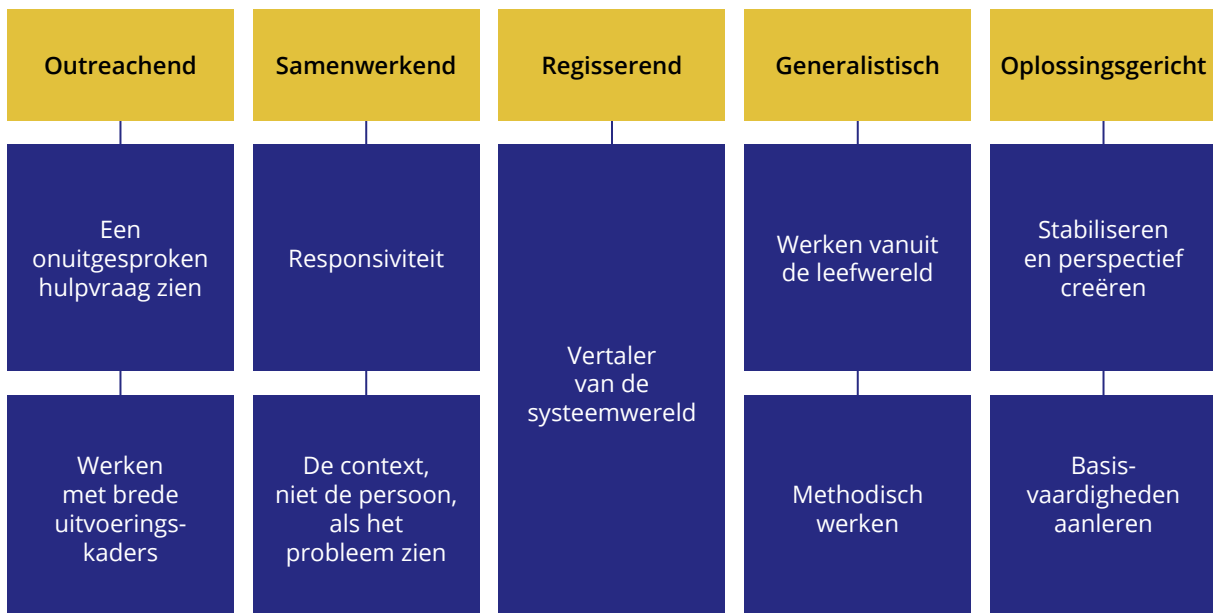
**Samenvatting figuur 2.** Een coach werkt altijd vanuit een onderliggende benadering

Ingenieursbenadering	Tuiniersbenadering
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beperk je tot je taak</li> <li>• Doe wat is afgesproken</li> <li>• Houd je manager uit de wind</li> <li>• Wijk niet af van protocol</li> <li>• Wees efficiënt en effectief</li> <li>• Wees loyaal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doe wat nodig is</li> <li>• Bied meerwaarde</li> <li>• Geef ieder het zijne/ bied maatwerk</li> <li>• Zet het vraagstuk centraal</li> <li>• Loop in de mist</li> <li>• Investeer in relaties</li> </ul>

Bron: Joosse, Teisman, Verschoor & Van Buuren (2019)

Deze brede uitvoeringskaders krijgen concreet gestalte doordat coaches een aantal competenties hebben. Deze negen competenties kunnen worden gegroepeerd in vijf dimensies, deze zijn weergegeven in samvatting figuur 3.

**Samenvatting figuur 3.** Competenties van de Frontlijncoach



## Hoe effectief is de Frontlijn-benadering?

Veel burgers weten de weg naar de hulpverlening niet goed te vinden, door de complexiteit van het systeem en een gebrek aan vaardigheden (de groep 'niet-lukkers'), dan wel doordat ze om verschillende redenen een wantrouwen hebben naar hulpverlening (de groep 'niet-willers'). Het vragenlijstonderzoek laat zien dat Frontlijn beide groepen bereikt.

Onze resultaten geven verdere indicatie dat Frontlijn relatief fors en met succes inzet op het stabiliseren van financiën en het wegnemen van financiële stress. Vier op de tien respondenten die binnenkomen met problematische schulden hebben op het einde van het traject een weg hieruit gevonden. Dit heeft tevens een duidelijk psychologisch effect op de cliënten: ze rapporteren minder stress en een duidelijk verbeterde mentale gezondheid. Vanuit onderzoek weten we dat deze psychologische veranderingen een voorwaarde zijn voor het creëren van perspectief en toekomstgerichtheid (Shafir & Mullainathan, 2013).

Structurele redzaamheid ontstaat voor een belangrijk deel door het aanleren van financiële vaardigheden en bevorderende overtuigingen. We vinden geen hard bewijs dat de hulpverlening bij Frontlijn leidt tot een toename in vertrouwen in eigen kunnen. De begeleiding van Frontlijn hangt wel samen met een verandering in wat respondenten zien als belangrijkste levensdoel. Er vindt een verschuiving plaats van materialistische, ik-gerichte doelen naar niet-materialistische, op anderen-gerichte doelen. Ook vinden we bewijs voor een toename in overtuigingen rondom een gezonde redzaamheid.

Frontlijncoaches zijn generalisten maar bieden geen totaalhulp. De kracht van hun hulpverlening zit er juist in dat ze cliënten helpen met waar ze het meest bij gebaat zijn en hen helpen hun leven terug in eigen hand te nemen. Tegelijkertijd begeleiden Frontlijncoaches cliënten naar specialistische hulp zoals een saneringstraject om een schuldvrije toekomst mogelijk te maken. We vinden dat Frontlijncoaches in sommige gevallen een belangrijke stap kunnen maken door zich anders op te stellen naar de reguliere hulpverlening: dan wel door cliënten eerder door te verwijzen, dan wel door een constructievere houding aan te nemen naar de reguliere hulpverlening, zodat een structurele, langdurige samenwerking tussen Frontlijn en externe organisaties behouden blijft.



## De zoektocht naar effectieve (schuld)hulpverlening

De gemeente Rotterdam heeft de afgelopen jaren veel gedaan om armoede en problematische schulden op een effectievere manier aan te pakken. In haar uitvoeringsplan 'Reset Rotterdam' stelt de gemeente zich een driedelig doel: (1) voorkomen dat Rotterdammers schulden maken, te beginnen bij de jongeren; (2) meer Rotterdammers helpen hun schulden onder controle te krijgen; en (3) de discussie omtrent schuldhulpverlening aangaan en op zoek gaan naar innovatie (Gemeente Rotterdam, 2019).

Het gemeentelijke projectenteam PPMO Frontlijn (hierna: Frontlijn), onderdeel van het cluster maatschappelijke ontwikkeling binnen de gemeente, speelt in alle bovenstaande zaken een centrale rol. Frontlijn ontwikkelt nieuwe en innovatieve methodieken en werkwijzen die zij zoveel als mogelijk laten erkennen door gerenommeerde instituten zoals het Nederland Jeugdinstituut (NJI). Op basis van signalen uit het sociaal domein of een opdracht worden kwetsbare Rotterdammers die problemen ervaren binnen het sociale domein ondersteund door medewerkers van Frontlijn. De in de praktijk opgedane ervaringen en verbeteringen leiden tot een nieuwe methodiek of werkwijze die verder wordt ontwikkeld en beschreven. Doel is om de ontwikkelde methodiek te borgen in een bestaande uitvoeringsorganisatie, zodat gemeentelijke instanties nog beter kwetsbare Rotterdammers kunnen helpen. Een rode draad in het werk van Frontlijn is het aanleren van mindsets waarbij de hulpverlener leert werken vanuit 'de bedoeling'.

Frontlijn doet meer dan het aanpakken van financiële problemen. Juist de integrale aanpak is wat Frontlijn karakteriseert. Naast financiën en schulden zet Frontlijn ook in op jeugdhulp en hulp bij ontwikkeling van kinderen, werk en dagbesteding, gezondheid en wonen. Binnen dit onderzoek richten we ons uitsluitend op de financiële projecten vanuit Frontlijn: Vindplaats Schulden (VPS), Voedselbankproject en #Lifegoals. Elk van deze projecten richt zich op een andere 'vindplaats' om Rotterdammers met financiële problemen te signaleren.

- Vindplaats Schulden (VPS): signaleert betalingsachterstanden via wooncorporaties, energie-maatschappijen, zorgverzekeraars, evenals via gemeentelijke belasting
- Voedselbankproject: signaleert via aanwezigheid op uitdeelpunten waarin contact plaatsvindt tussen gebruikers van de Voedselbank en hulpverleners die hulp aanbieden en geven. Het project is ontstaan vanuit de observatie dat een relatief grote groep mensen langer dan drie jaar ondersteuning van de voedselbank ontving zonder dat hun (financiële) situatie substantieel verbeterde.
- #Lifegoals: signaleert via voortgezet onderwijs waarin laagdrempelig contact wordt gelegd tussen kwetsbare scholieren en Frontlijncoaches die daar permanent aanwezig zijn.

De doelgroep die Frontlijn beoogt te bereiken is veelal onhoorbaar en onzichtbaar. Het zijn mensen die gekarakteriseerd kunnen worden als 'zorgmissers', omdat ze vaak niet op de juiste plek terechtkomen en daarmee niet de juiste hulp krijgen. En soms ook als 'zorgmijders', omdat ze zorg actief uit de weg gaan. Vaak gaat het bij deze groepen om mensen die in sociaal isolement leven. Hun leefsituatie maakt dat zij niet of nauwelijks in beeld komen bij de reguliere hulpverlening. Onderzoek heeft laten zien dat de basisaanname van het traditionele sociaal contract tussen burger en overheid – waarbij de burger autonoom en rationeel opereert en bij desbetreffende overheidsloketten zorg kan 'claimen' – bij mensen die onder financiële en andere stress staan niet houdbaar is (Putters, 2021).

Dit vereist een andere mindset en een andere werkwijze. Deze kunnen worden samengevat onder de term 'outreaching werken', wat de kern vormt van de werkwijze van Frontlijn. Het basiselement van deze werkwijze is dat uitvoerende professionals niet geduldig bij hun 'loket' wachten tot mensen om hulp vragen, maar zelf initiatief nemen door mensen op te zoeken en gevraagd en ongevraagd hulp en diensten aan te bieden.

## TWEE vraagstellingen

Vanuit de praktijk rijzen er twee vragen:

- 1. Wat is de werkwijze van Frontlijn?** Frontlijn ontwikkelt haar activiteiten op basis van praktijkervaring. De kracht hiervan is dat nieuwe pilots ontstaan vanuit reële behoeften en werkwijzen, vanuit een goed begrip van de 'leefwereld' van doelgroepen. Een nadeel van deze aanpak is dat het niet makkelijk is om een werkwijze op papier te zetten. Wat doet een Frontlijncoach precies? Antwoorden als 'naast de cliënt staan', 'echt luisteren' stroken met de werkelijkheid, maar een synthese uit een dergelijke lijst met houdingen en vaardigheden ontbreekt.
- 2. Wat is de impact van Frontlijns werkwijze op cliënten?** Cliënten zijn vaak erg positief over hun ervaringen met Frontlijn. Maar er ontbreekt een gedegen impactevaluatie.

Vanuit bovenstaande vragen is een onderzoek voortgekomen van het lectoraat Armoede Interventies van het Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMi) van de Hogeschool van Amsterdam, gefinancierd door ZonMw.

## De opbouw van deze rapportage

De structuur van dit rapport volgt die van een verandertheorie. In hoofdstuk 2 leggen we uit wat een verandertheorie is en waarom dit goed past bij het in kaart brengen van de werkwijze van Frontlijn. Elk volgende hoofdstuk beschrijft een onderdeel van de verandertheorie, te weten: de beoogde maatschappelijke impact (3), de situatiebeschrijving (4), de interventie (5), de werkzame factoren (6) en de outcome (7).

# 2

## Verandertheorie

### De opbouw van een verandertheorie

Er zijn verschillende manieren om een werkwijze op papier te zetten. Binnen dit onderzoek kozen we ervoor om dit te doen met hulp van de verandertheorie, in het Engels bekend als *theory of change* (ToC). Een goede verandertheorie beschrijft het waarom van de beoogde verandering. Het vormt de basis voor verdere strategische plannen of jaarplannen (MDFnl, 2020). Een verandertheorie beschrijft hoe een organisatie denkt een verandering teweeg te brengen. Deze verandering is de maatschappelijke droom van de organisatie: de 'impact'. 'Een stad zonder armoede', is zo'n impactmissie. De **maatschappelijke impact** is uiteindelijk het hogere effect dat een organisatie met een interventie wil bereiken.

Maatschappelijke Impact

De **maatschappelijke impact** is nauw verbonden met begrip van de situatie van de mensen die door het project moeten worden geholpen. Een verandertheorie begint daarom met het beschrijven van de aanleiding: een **situatieanalyse** (Rogers, 2014).

Wat is het probleem dat de organisatie wil aanpakken? Vaak gaat het hierbij om het beschrijven van een doelgroep. Wie is deze doelgroep? Wat is hun realiteit? Wat zijn hun problemen? Waar liggen hun kansen? In het voorbeeld waarbij de maatschappelijke droom een stad zonder armoede is, gaat het hierbij bijvoorbeeld om de vraag: wat maakt dat mensen in armoede leven?

Situatie-  
beschrijving

Maatschappelijke  
Impact

Hoe helderder een organisatie de situatie kan beschrijven, hoe beter de **interventie** hieruit is af te leiden. De interventie is een logisch gevolg van de situatie. Dit is er aan de hand, dus je moet dat doen. Bijvoorbeeld: armoede ontstaat doordat mensen vastlopen in hun leven, met gevolgen voor hun arbeidsparticipatie. De interventie die dit impliceert is dát te adresseren wat mensen doet vastlopen.

Situatie-  
beschrijving

Interventie

Maatschappelijke  
Impact

De stap van **interventie** naar **maatschappelijke impact** is vrij groot. Een kleine activiteit kan niet pretenderen een stad zonder armoede te creëren, maar kan hier wel in belangrijke mate aan bijdragen. Daarom zitten er nog twee stappen tussen de interventie en de impact. Beide stappen gaan over meten. Allereerst, meten wat er gebeurt. Dit noemen we **output**. Bijvoorbeeld, het aantal mensen dat met de interventie wordt bereikt. Hoe meer mensen er worden bereikt, hoe groter logischerwijs de maatschappelijke impact moet zijn.



De meeste organisaties brengen hun output goed in kaart. Bijvoorbeeld in jaarverslagen. Maar stel je het volgende voor: de interventie bereikt ontzettend veel mensen maar slaat de plank mis als het gaat om het aanpakken van het echte probleem. Bereik je op die manier dan maatschappelijke impact? Het antwoord is uiteraard, 'nee'. Bereik is daarom niet genoeg. Je kunt het ook anders zeggen: het gaat niet alleen om kwantiteit, maar ook om kwaliteit.

**maatschappelijke impact = kwaniteit x kwaliteit**

Daarom is het belangrijk om verder te kijken dan wat een organisatie heeft gedaan, maar om ook te kijken naar het resultaat. Bijvoorbeeld, geleerde vaardigheden, een verkregen baan, het uitkomen met je budget. Dit is moeilijker te meten dan bereik, want je moet zien te meten wat de activiteit bij de persoon heeft gedaan. Door een vragenlijst af te nemen bij de doelgroep kan het resultaat gemeten worden. Het meten van de verandering bij mensen noemen we de **outcome**.



Dit is het eindresultaat. Wat je nu voor je ziet is een 'causale keten': A leidt tot B leidt tot C. Elke pijl is een aanname, een veronderstelling dat het een tot het andere leidt. Zo zie je dat een verandertheorie een theorie is die voortkomt uit het begrip dat bestaat over iedere stap. Begrip over wat het probleem precies is. Begrip over wat de beste oplossing is. Begrip over wat voor effecten dit teweegbrengt.

Op de volgende bladzijde (zie figuur 1) is bovenstaande exercitie toegepast op Frontlijn en visueel weergegeven. De rest van het rapport werkt per hoofdstuk een onderdeel van deze verandertheorie uit.

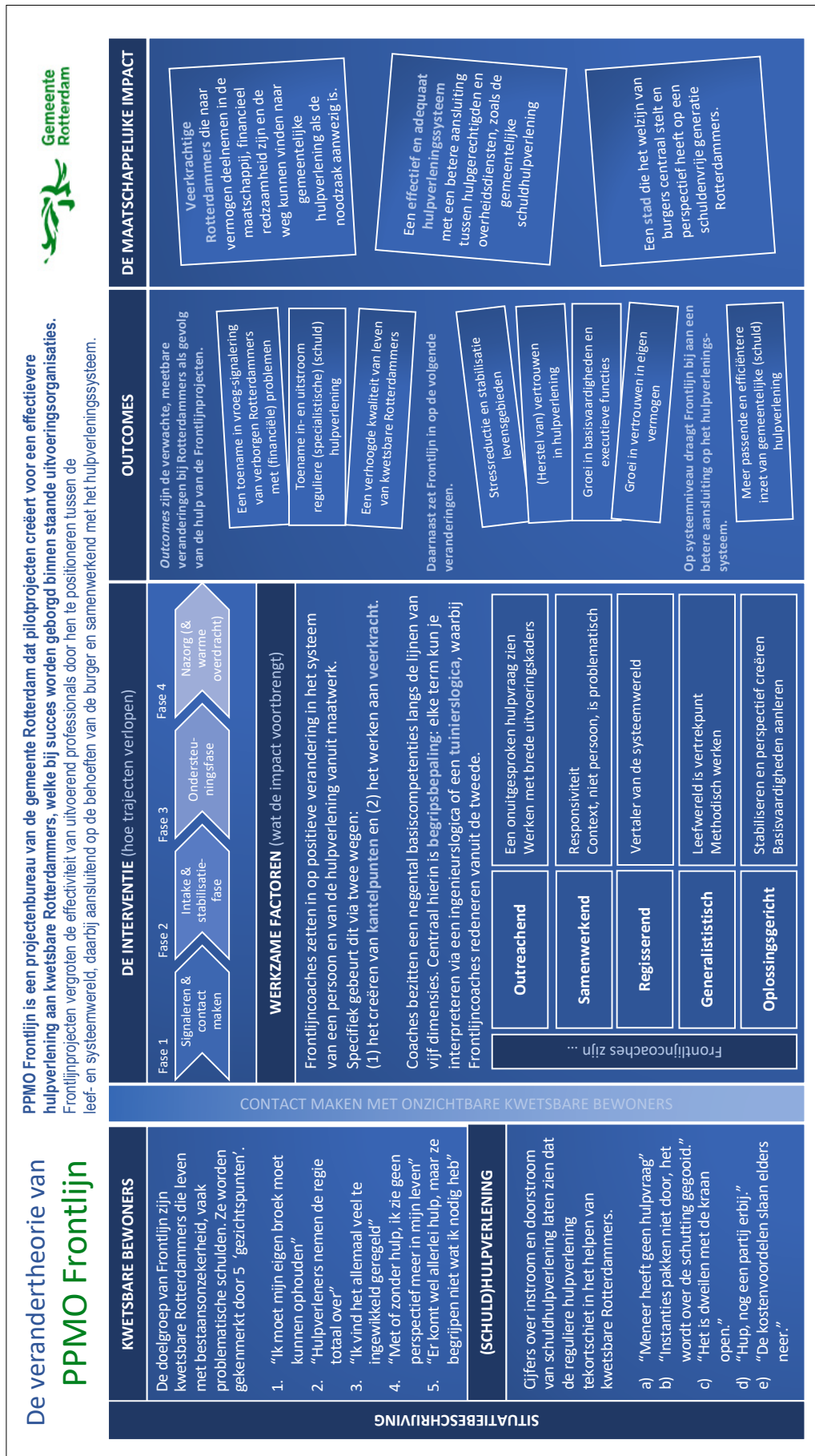
## Opstellen van deze veranderingtheorie

De verandertheorie van Frontlijn is een uitkomst van een tweetal werksessies met de coaches van Frontlijn, vijftien interviews met coach-cliëntkoppels en een validatiesessie met projectleiders van Frontlijn. De interviews zijn afgenomen tussen maart en juni 2021. Daarnaast zijn er nog talloze aanvullende gesprekken geweest met management, projectleiders en methodiekontwikkelaars. Het rapport is het resultaat van de geleverde input.

## Een levend document

Een verandertheorie is een levend document. Door bezig te zijn en samen te reflecteren op verricht werk evolueert een verandertheorie mee met de organisatie. In de praktijk betekent dit dat er tijd moet worden vrijgemaakt om hieraan te werken. Dit vereist dat iedereen bij tijd en wijle een pas op de plaats maakt bij het werken **in** de winkel om te werken **aan** de winkel.

Figuur 1 De verandertheorie van PPMO Frontlijn



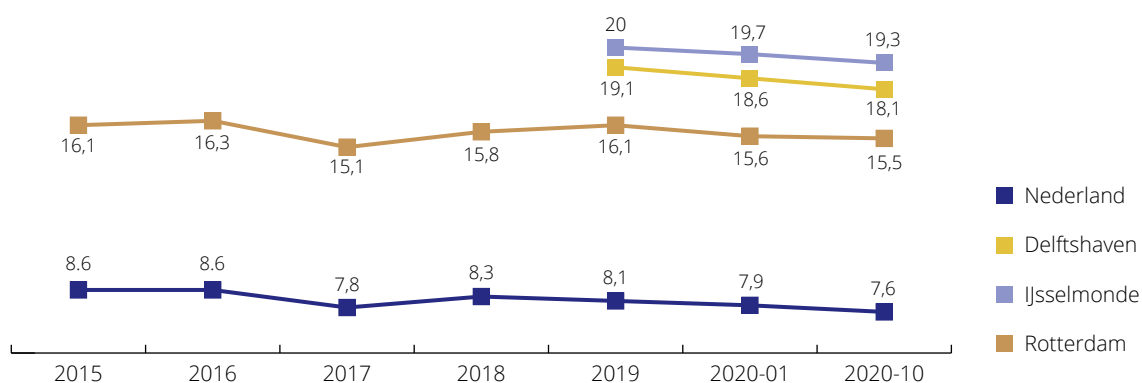
## 3

## De beoogde maatschappelijke impact

Frontlijn zet breed in op het helpen van mensen met bestaansonzekerheid en versterkt de aanpak van de gemeente Rotterdam als innovatieplatform. Directe aanleiding voor het huidige onderzoek was de praktijk van het schuldenbeleid in Rotterdam.

In Rotterdam hebben ongeveer 60.000 huishoudens (kans op) problematische schulden (CBS, 2021). Dat is 15,5 procent van alle huishoudens in de stad. Daarmee doet Rotterdam het gemiddeld slechter dan andere steden in Nederland (zie figuur 2).

**Figuur 2.** Huishoudens met problematische schulden



Bron: CBS (2021)

Frontlijn werkt binnen de gemeente Rotterdam als innovatieplatform en helpt bij het versterken van gemeentelijke structuren om tegemoet te komen aan de doelen van de gemeente. De gemeente Rotterdam heeft haar maatschappelijke impact opgetekend in het uitvoeringsplan Reset Rotterdam dat onderdeel is van het Beleidskader Armoedeaanpak. Het plan stelt: 'Partijen die zich professioneel of vrijwillig bezighouden met de schuldenproblematiek hebben het vaak over "dweilen met de kraan open". Soms lukt het om mensen met schulden uit de problemen te helpen, maar er komen aan de andere kant net zo snel weer nieuwe gevallen bij' (p. 6).

Ook staat er in het plan: 'Als overheid gaan we allesbehalve vrijuit. Uit gedragswetenschappelijke studies is gebleken dat we veel te hoge verwachtingen hebben van de zelfredzaamheid van mensen met schulden. Ze ervaren hoge drempels bij het vragen om hulp. En als je kijkt naar onze "dubbelrol" van zowel ondersteuner als schuldeiser, blijkt dat we twee heel verschillende gezichten hebben. De ene dag geven we iemand een toelage. De volgende dag vorderen we hem weer terug' (p. 5). De gemeente concludeert dat het 'de hoogste tijd [is] om op de Reset knop te drukken' en 'om een nieuwe start te maken met een aanpak die op belangrijke onderdelen fundamenteel anders is dan wat in het verleden is geprobeerd'.

De gewenste maatschappelijke impact wordt als volgt geformuleerd:

**'Op weg naar een schuldenvrije generatie Rotterdammers.'**

## 4

# Situatiebeschrijving

Het bewandelen van een weg naar een schuldenvrije generatie Rotterdammers vraagt om een verhelderende situatiebeschrijving. Te beginnen bij de vraag: **waarom komen Rotterdammers in de schulden en waarom blijven veel daarin hangen?** De werkzaamheden en meerwaarde van Frontlijn vinden we in het beantwoorden aan deze vragen.

In de gesprekken en interviews die we voerden met schuldenaren en hun coaches en met de methodiekontwikkelaars en projectleiders van Frontlijn, vonden we vijf kenmerken die de situatie van kwetsbare Rotterdamse gezinnen helpen begrijpen. We noemen deze gezichtspunten, omdat ze zijn beschreven vanuit het gezichtspunt van de Rotterdammer. Ze zouden ook gelezen kunnen worden als hulpvragen, omdat het vaak onuitgesproken, onderliggende hulpvragen zijn.

Het eerder aangehaalde gemeentelijke uitvoeringsplan 'Reset Rotterdam' stelt: 'Als overheid gaan we allesbehalve vrijuit'. Ook dit kwam terug in de gesprekken. Frontlijn is vanaf het begin altijd kritisch geweest naar de status-quo, zowel in het functioneren van de overheid als van zichzelf. Het gevolg is dat de coaches van Frontlijn zichzelf gepositioneerd zien tussen de wereld van de personen die ze helpen en de wereld vanwaaruit ze werken. Ook dit is niet nieuw. De socioloog Jürgen Habermas beschreef dit halverwege vorige eeuw als de **leefwereld** en de **stroomwereld** (Habermas, 1962). Deze beschrijving past goed bij het werk dat Frontlijn doet. Tussen de leefwereld en de stroomwereld bevindt zich de 'frontlijn', dit is waar Frontlijncoaches zich bevinden.

**Figuur 3.** Leef- en stroomwereld raken elkaar op de 'frontlijn'



Een erkende valkuil die in het publieke domein voorkomt is dat er wordt gewerkt vanuit een ingenieurslogica: je begint met een leeg vel papier en vanuit daar creëer je een oplossing, zoals je een brug zou bouwen. Dit helpt om na te denken wat in theorie goede oplossingen zijn. Maar in de vertaling naar de praktijk is er nooit sprake van een leeg vel papier. Bepaalde denk- en gedragspatronen zijn heersend. Een mooi voorbeeld is de dissertatie van bestuurskundige Max Herold (2017) over 'ongeschreven regels' binnen de overheidscultuur. Vanuit deze observatie is er in feite een mismatch tussen vraag en aanbod. Als gevolg is de hiervolgende situatiebeschrijving tweeledig: een duiding van de leefwereld en een duiding van de stroomwereld. Te beginnen met de leefwereld.

## Situatiebeschrijving van de leefwereld: de vraag-zijde

Wie zijn de doelgroep van Frontlijn en wat zijn hun zienswijzen? Het gaat hier niet om een homogene groep. We zullen ze omschrijven als kwetsbare Rotterdammers of kwetsbare Rotterdamse gezinnen. We hebben bij deze Rotterdammers een vijftal kenmerken gevonden die hun situatie helpt begrijpen. Deze vijf 'gezichtspunten' schetsen een portret wie de kwetsbare Rotterdammer is.

### **Gezichtspunt één** **'Ik moet mijn eigen broek kunnen ophouden'**

Gemeentelijke (schuld)hulpverlening, net zoals alle andere hulpverlening vanuit de overheid, is opgezet vanuit een sociaal contract tussen burger en overheid. Iedere burger draagt bij aan de samenleving door arbeid te leveren en belasting te betalen. Als tegenprestatie biedt de overheid publieke diensten als zorg, onderwijs en sociale zekerheid. De relatie is er een waarbij de burger eigen regie heeft. Indien de burger hulp nodig heeft, moet hij zelf naar de overheid stappen om zijn recht te 'claimen'. In het verleden, specifiek tijdens de verzuijing, bestonden er in Nederland weliswaar gescheiden maatschappelijke leefwerelden, maar was ieder individu tegelijkertijd onderdeel van een gemeenschap en was hij/zij verzekerd van zijn plek en aandeel in de samenleving (Tjeenk-Willink, 2021). Hulp en ondersteuning waren hiermee sterk verankerd. Sinds de ontzuijing zijn dergelijke gemeenschapsrelaties geleidelijk afgezwakt en kwam de relatie tussen burger en overheid meer op de voorgrond te staan (de verzorgingsstaat), waarbij in recente decennia hierin meer nadruk is komen te liggen op zelfredzaamheid (de participatiesamenleving).

Voor veel burgers werkt dit sociaal contract, maar een kwart tot een vijfde van de Nederlandse bevolking dreigt op structurele achterstand te komen in de samenleving (SCP, 2021; RVS, 2019). Deze burgers ervaren een stapeling van achterstand: onzeker werk, een gebrek aan sociale netwerken, problemen met het betalen van zorgrekeningen of bijlessen. De aanname van eigen regie gaat hier niet op. Het sociaal contract is hier in theorie wel op ingericht: je kunt namelijk aankloppen bij de overheid voor ondersteuning.

Cijfers laten echter zien dat veel Rotterdammers met schulden de weg naar de hulpverlening niet nemen. In het rapport *Financiële problemen 2018* (Schonewille & Crijnen, 2019) komt naar voren dat te weinig Nederlanders met ernstige betalingsproblemen gebruikmaken van hulpverlening.

Een aantal feiten op een rij:

- 34 procent van de Rotterdammers met financiële problemen heeft geen enkele vorm van hulpverlening;
- 40 procent van hen denkt dat hun problemen niet ernstig genoeg zijn om naar professionele hulp toe te stappen;
- In 2015 diende slechts 2100 (8 procent) van de ongeveer 27.000 Rotterdammers met problematische schulden een aanvraag in bij de Kredietbank Rotterdam (KBR) voor een schuldregeling (Rekenkamer Rotterdam, 2017).
- Als mensen zich eenmaal aanmelden hebben ze vaak al een hoge schuld. Nationale cijfers laten zien dat bij aanmelding er een schuld is van gemiddeld € 39.000,- bij 13 schuldeisers (Florijn, z.d.).
- Veel gezinnen blijken de armoederegelingen waarvoor ze in aanmerking kunnen komen simpelweg niet te kennen (Boerman et al., 2021).



Uit de interviews met cliënten van Frontlijn kwam naar voren dat veel van hen de stap naar hulpverlening aanvankelijk ervoeren als persoonlijk falen. Ze hebben het gevoel zelfredzaam te moeten zijn en denken dat hulpverlening een uiting is dat je dat niet bent. Deze verwachting is niet altijd expliciet, het komt ook vanuit maatschappelijke normen die impliciet worden gecommuniceerd door hulpverleners, vanuit het eigen netwerk en zelfs via media.

'Ik heb nooit echt naar hulp gevraagd en er nooit echt naar gezocht. Meestal deel ik dit soort dingen niet. Ik denk van: ik kijk wel hoe het loopt, ik kom er zelf wel uit. Dat is mijn motto.'

'Ik ben sowieso zelf nooit van het hulp vragen. Dat is ook wel mijn zwakte, nog steeds. Ik heb best wel een hele moeilijke jeugd gehad en daarmee altijd gedacht dat ik het toch allemaal maar zelf moet doen. Die gedachte heb ik ook nog steeds en dat is echt wel iets dat lastig is voor mij. Ik zal zelf nooit snel om hulp vragen.'

## **Gezichtspunt twee** **'Hulpverleners nemen de regie totaal over'**

Het gevoel niet zelfredzaam te zijn kan ook worden bevestigd in de bejegeningwijze van hulpverleners. Niet zelfredzaam zijn vertaalt zich dan naar niet serieus genomen worden door hulpverleners. Als een persoon in een gesprek deelt dat zijn situatie nijpend is maar er vervolgens geen concrete handelingen worden verricht, en er enkel dossiers wordt ingevuld en er alleen wordt doorverwezen of iemand op een wachtlijst wordt gezet, geeft dit een machteloos gevoel.

'Ik had twee jaar geleden eerder contact gehad met hulpverlening, omdat ik problemen thuis had met mijn moeder en zij gingen zich ermee bemoeien. Ze waren echt koud en afstandelijk. Ze spraken enkel over dingen die we moesten doen. Het was gewoon niet oké. Ik werd boos. Ik gaf aan dat ik wilde stoppen met het traject, maar toen zeiden ze dat dat niet kon en dat zij bepaalden wat er moest gebeuren. Ik had gewoon niets te zeggen.'

Dat wordt versterkt als daarbij komt dat mensen een wantrouwende houding ervaren, ze zich continu moeten verantwoorden over de zorg die ze gebruiken en waarom ze zichzelf niet kunnen redden, ze als fraudeur worden gezien of het gevoel hebben iets verkeerd te doen. De overheid stelt zich wantrouwend op en gebruikt dwang om burgers in beweging te krijgen (Putters, 2021). Dat drukt enorm op mensen in afhankelijkheidsposities.

'Mijn gevoel zei het al, ik had ook verhalen gehoord over dat soort mensen dat je ze niet moest vertrouwen. Ik had zoiets van oké weten jullie zeker dat jullie mij willen helpen. Kan ik ook stoppen wanneer ik wil? We hebben toen ook afgesproken dat ik kon stoppen wanneer ik wilde. We waren toentertijd met zijn drieën. Handtekening gezet. Na twee / drie maanden besepte ik, begreep ik dat het niet goed ging. Het was raar verlopen. Ik kon niet in het kasboekje, mijn rekeningen en zo. Ik kon hem [bewindvoerder] nooit bereiken. Op een gegeven moment heb ik gezegd dat ik ermee wilde stoppen, maar dat kon niet meer.'



### **Gezichtspunt drie**

#### **'Ik vind het allemaal veel te ingewikkeld geregeld'**

In de huidige organisatie van hulpverlening zit een paradox. Hulp die gevraagd wordt als gevolg van het onder druk staan van iemands zelfredzaamheid, wordt beantwoord met meer bevraging om de juiste hulp te kunnen 'claimen'. Neem een schuldenaar uit Rotterdam die ondanks de schaamte en het stigma van niet zelfredzaamheid zich toch aanmeldt bij de gemeente. Hij zal worden uitgenodigd voor een oriëntatiegesprek. Dit oriëntatiegesprek is een relatief kort, globaal gesprek waarin de voorwaarden voor schuldhulpverlening worden besproken en vooral wordt gekeken of een klant aan de technische eisen voldoet om voor schuldhulpverlening in aanmerking te komen. Daarna krijgt de klant een klantenmap en wordt hij in principe volledig losgelaten. Nadat zijn dossier is voltooid, dient hij opnieuw een afspraak te maken of naar het inloopsprek te gaan om doorverwezen te worden (Hodzelmans et al., 2019). In de praktijk vallen veel burgers uit voordat dit proces is afgerond: 66 procent van de schuldenaren die een oriëntatiegesprek en één of meerdere inlevergesprekken (waarbij ze alle benodigde administratie vereist voor een vervolgtraject dienen aan te leveren) voerden, bereiken niet het 'zesaandencriterium'. En ruim driekwart van de niet-instromers keert na het oriëntatiegesprek niet meer terug (Avedissian et al., 2014). In een ander onderzoek werden redenen van afwijzing geanalyseerd (OBI, 2015). De twee meest voorkomende redenen zijn het niet erin slagen gevraagde documenten en/of bewijsstukken te verzamelen (bijna de helft van de gevallen) en aanvragen die uiteindelijk worden afgewezen (een derde van de gevallen).

*'Ik wist eigenlijk niet hoe ik de wegen moest bewandelen naar hulp... Bijvoorbeeld met zorgtoeslag dan denk ik van: doe ik het wel goed of doe ik het verkeerd? En dan heb ik al zoets van: weet je wat? Laat maar.'*

Zoals de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR) beschrijft: 'Een realistischere benadering van burger en beleid (...) kan bijdragen aan een nieuwe invulling van het sociaal contract tussen overheid en burger. Een overheid die geen rekening houdt met de begrenzingen van het denk- en doenvermogen van burgers wordt uiteindelijk als een onbetrouwbare overheid gezien' (WRR, 2017, p.153).



### **Gezichtspunt vier**

#### **'Met of zonder hulp, ik zie geen perspectief meer in mijn leven'**

Er wordt vaak uitgegaan van een zelfgemotiveerde burger die actief bezig is zijn of haar situatie te verbeteren. Maar deze aanname blijkt in de praktijk betwistbaar.

*'Ik heb nu niet echt een doel. Eigenlijk kijken of alles een beetje op zijn plek komt'.*

Armoede-expert Esther Duflo stelt het volgende: *'Het ontbreken van enig vooruitzicht op een echte transformatie in het leven kan een belemmering vormen voor de bereidheid of het vermogen van mensen om te proberen het beste te maken van de (belabberde) kaarten die zij hebben gekregen. Hoewel veel programma's [zich richten op kennisvergroting], lijken bevindingen erop te wijzen dat er niet zozeer een gebrek is aan kennis en vaardigheden, als wel aan een gebrek aan enthousiasme en hoop'* (Duflo, 2012, p. 20).

Het zelfbeeld en de verwachtingen die mensen over zichzelf hebben, worden vaak negatief beïnvloed door armoede. Mensen in armoede ervaren weinig controle over hun leven door het steeds moeten

reageren op directe problemen waardoor ze geen ruimte hebben om vooruit te denken en te plannen. Daarnaast zijn ze vaak ook afhankelijk van overheidsinstanties waarbij ze weinig of geen invloed hebben op hoe processen of afspraken verlopen. Dit leidt tot het gevoel dat ze geen controle over hun leven hebben, in de psychologie aangeduid met externe *locus of control*. Gevolg is een gevoel dat eigen acties weinig uithalen. Hierdoor ontstaat een passiviteit ten opzichte van het behalen van doelen, en een mindere geneigdheid om actie te ondernemen en zich daar vol voor in te zetten (Damingier, Hayes, Barrows & Wright, 2015; Babcock, 2014).



### Gezichtspunt vijf

#### 'Er komt wel allerlei hulp, maar ze begrijpen niet wat ik nodig heb'

In veel gevallen krijgen mensen andere hulp dan ze nodig hebben. Ze krijgen wel hulp, maar die past eigenlijk niet goed bij hun problemen. Dat kan het gevolg zijn van het niet goed aansluiten van wettelijke kaders. Het aanbod is leidend, niet de vraag (RVS, 2019). Iemand krijgt bijvoorbeeld bewindvoering, maar ervaart eigenlijk vooral een behoefte aan iemand die meedenkt in het zelf vinden van een oplossing.

'Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd. Ik weet niet of het aan mij lag, misschien wel. Maar ik voel me er ook ingeluisd. Iemand van de gemeente zou mij gaan helpen. We hadden allerlei gesprekken maar er gebeurde eigenlijk niks. Op een gegeven moment heeft zij mij de bewindvoering aangesmeerd. Ik heb toen gezegd dat ik het niet vertrouw. Ik had een slecht gevoel.'

### Situatiebeschrijving van de systeemwereld: de aanbod-zijde

'Als gemeente hebben we in het verleden al veel geprobeerd om het ingewikkelde probleem van schulden aan te pakken, maar met onvoldoende resultaat. Dit college [...] is ervan overtuigd dat er een wezenlijk andere strategie nodig is. Daarom hebben we in maart 2019 op de resetknop gedrukt. Met "Reset Rotterdam" pakt de gemeente schulden op een nieuwe manier aan.' Wat doen ze anders dan voorheen? 'Er is veel meer aandacht voor het voorkomen van schulden. Vroeg-signalering is een van onze pijlers' (Guddens et al., 2020).

De cijfers over instroom en doorstroom van schuldhulpverlening laten zien dat de reguliere hulpverlening tekortschiet in het helpen van kwetsbare Rotterdammers. Naast dat er bij burgers – de kwetsbare Rotterdammer – oorzaken liggen die deze mismatch verklaren (de vraag-zijde), zijn er ook oorzaken te vinden in de systeemwereld (de aanbod-zijde). **Wat gebeurt er in de praktijk van de systeemwereld waardoor burgers niet op een adequate manier geholpen worden?**

De nationale ombudsman heeft geconstateerd dat de overheid ten onrechte te veel uitgaat van de zelfredzaamheid van burgers. In de woorden van het rapport: 'Het kan nooit de bedoeling zijn burgers buiten de boot te laten vallen als zij niet precies in de mal van het schuldhulpsysteem van de overheid passen.'

Staat de systeemwereld met zijn regels en voorschriften voorop, of de leefwereld waarin de problemen zich in samenhang voordoen en uiteindelijk duurzaam tot een oplossing moeten komen? Het antwoord op deze vraag wordt soms gezocht in een gebrek aan oprechtheid van de overheid om problemen daadwerkelijk aan te pakken. In de praktijk lijkt het in de meeste gevallen te gaan om de (vaak onbedoelde) gevolgen van de logica achter de hulpverlening (Frederik, 2021).

### Om welke logica gaat het hier?

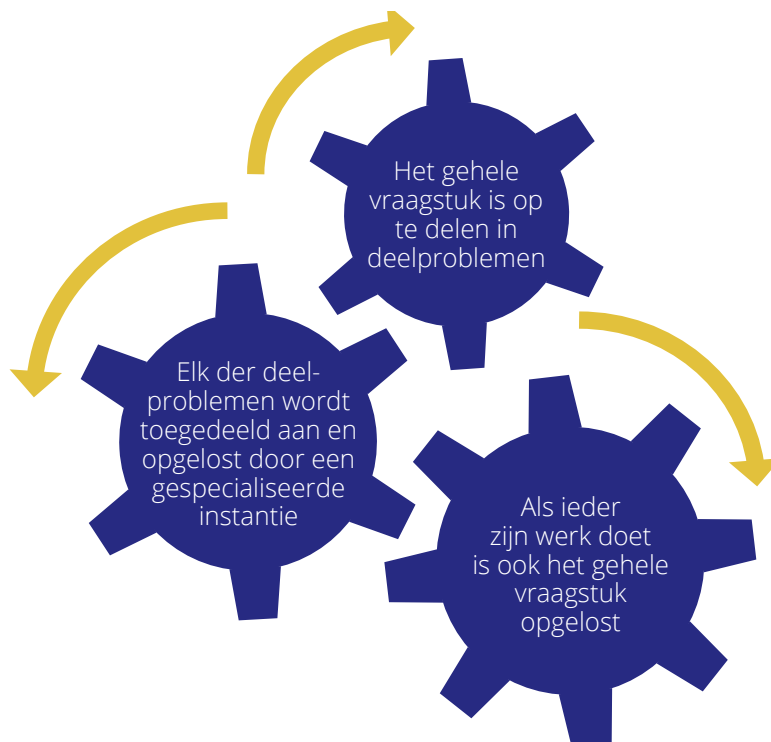
Een groep onderzoekers aan de Erasmus Universiteit heeft de werkwijze van de systeemwereld geanalyseerd en is tot een aantal conclusies gekomen over de reden waarom relatief grote inspanningen in de praktijk toch vaak leiden tot geringe resultaten (Joose, Teisman, Verschoor, & Van Buuren, 2019).

1. Hulpverleningsorganisaties zijn georganiseerd **rond hun eigen kerntaak**. Ze voelen zich niet altijd competent of geroepen om het gehele complex van problemen onder ogen te zien en de achterliggende verklaringen ervoor. Het echte vraagstuk blijft in een gespecialiseerd zorg- en justitiesysteem dus mogelijk verweesd achter.
2. Hulpverleningsorganisaties zien vanuit hun specialisme vooral de persoon met **een bij de betreffende organisatie passend probleem**. De leerplichtambtenaar ziet vooral het spijbelende kind. De verslavingszorg ziet vooral de drankverslaafde vader of de gameverslaafde puber en de politie komt vooral binnen als er weer eens te veel herrie is of iemand de deur al dagen niet meer opendoet. Voor allen geldt dat ze zich bij een crisismoment richten op een crisispersoon en niet op de achterliggende oorzaken en krachten binnen het sociale systeem.
3. Hulpverleningsorganisaties zijn vanuit hun taak vaak maar **kortstondig** aanwezig. Hun inzet is gericht op het wegnemen van de problematische verschijningsvorm, ongeacht of de voedingsbodem voor deze problematiek voor de lange termijn is aangepakt. Zelfs als een instantie elke week wordt 'opgepiept', blijft de inzet veelal beperkt tot een eenmalige crisisinterventie.

Deze manier van werken lijkt uit te gaan van drie veronderstellingen:

1. Het gehele vraagstuk is op te delen in deelproblemen
2. Elk deelprobleem wordt toegedeeld aan en opgelost door een gespecialiseerde instantie
3. Als ieder zijn werk doet is ook het gehele vraagstuk opgelost

**Figuur 4.** Logica van de systeemwereld



Bron: Joosse, Teisman, Verschoor & Van Buuren (2019)

Deze veronderstellingen zijn vaak niet expliciet. Als gevolg hiervan kunnen professionals ze onbewust met zich meedragen of in een systeem werken dat als een onzichtbare kracht de kwetsbare burger deze kant op stuwt (RVS, 2021). Als je je als professional niet bewust bent van deze krachten, kun je dus onbewust en ongewild de werkwijzen van de systeemwereld overnemen. Professionals kunnen hierin een tegengewicht bieden door het intelligent inzetten van hun discretionaire bevoegdheid (zie hoofdstuk 6) (Lipsky, 1980).

Om de systeemlogica expliciet te maken staan hieronder een aantal voorbeelden:

- **‘Meneer heeft geen hulpvraag’**: de cliënt dient zijn problemen zodanig te verwoorden dat zij passen binnen het gespecialiseerde aanbod van de verschillende organisaties (persoon moet zich voegen in het grid / aanpassen aan het systeem). Als hij hier niet toe in staat is, is de organisatie vanuit haar taak niet gelegitimeerd om in actie te komen. Hierdoor voelen professionals zich ook niet zelden machteloos.
- **‘We kunnen geen informatie uitwisselen’**: hulpverleningsorganisaties zijn bestuurskundig meestal ontworpen vanuit expertise en efficiëntie en niet om voorbij de eigen muren te redden. Het zijn onafhankelijke entiteiten die in isolement hun bijdrage moeten leveren. Op het moment dat er moet worden samengewerkt en informatie moet worden gedeeld, ontstaat er ‘gedoe’ en discussie over wat wel en niet mag. De cliënt denkt: waarom vertellen jullie elkaar niet over mijn situatie?
- **‘Instantie pakt niet door. Het wordt over de schutting gegoid’**: geen enkele gespecialiseerde organisatie is in staat zelfstandig een complex probleem op te lossen. Bij kwetsbare personen spelen meestal tal van gerelateerde problemen waar andere organisaties zich over buigen. Daarom is over de schutting gooien een aantrekkelijke, maar vaak ook onvermijdelijke optie.
- **‘Het is dweilen met de kraan open’**: als organisaties een kwetsbaar persoon aanpakken via taakverdeling (ieder pleegt zijn eigen inzet), is er vaak sprake van een waterbedeffect. Schulden worden gereduceerd, maar de verslaving blijft in stand. Het huis was net schoon, maar door stress vanwege dreigende uithuisplaatsing kan men weer opnieuw beginnen.
- **‘Hup, nog een partij erbij’**: voor elk probleem is een aparte organisatie. Dat is vaak efficiënt, maar niet als er vele deelproblemen zijn. Dat betekent namelijk een grote toestroom van organisaties, terwijl de slagkracht niet groter wordt. Integendeel, al snel wordt het ‘druk’ en kun je ‘door de bomen het bos niet meer zien’. ‘Wie is nu waarvan?’ en ‘wie voert regie over het geheel?’.
- **‘De kostenvoordelen slaan elders neer’**: door schotten in de financiering is er veel aandacht voor eigen budgetten en nauwelijks voor de effecten van het eigen handelen op de budgetten van anderen. Als zorginstellingen ook aan criminaliteitspreventie werken, zijn de kosten in de justitiële keten lager. Er is immers minder instroom. En andersom ook. Als ze er zelf niet aan werken, stijgen de kosten in de justitiële keten, maar dat slaat niet terug op de zorginstellingen.

## Ingenieurslogica en tuinierslogica

Wat hebben al deze voorbeelden gemeenschappelijk? Volgens de onderzoekers van de Erasmus Universiteit gaat het om een ingenieurslogica die altijd probeert problemen te vereenvoudigen door ze op te knippen. Zoals je een machine uit elkaar zou halen en focust op elk los onderdeel. Een tegenovergestelde mindset is dat een gezin of persoon niet op te knippen is, maar ondeelbaar is. Iemand heeft één verhaal, waarin alles logischerwijs samenhangt. Hier zit een meer biologische benadering achter, een tuinierslogica: een mens, een gezin, een buurt als ecosysteem waarin alles samenhangt. Er heerst een bepaalde balans waarin latente vermogens tot bloei komen. Als die balans verstoort raakt, ontstaan er problemen die zich vervolgens over de verschillende leefgebieden zichtbaar maken. Dit begrip vraagt

logischerwijs om een andere benadering: een integrale, holistische benadering (zie figuur 5).

**Figuur 5.** Een coach werkt altijd vanuit een onderliggende benadering

Ingenieursbenadering	Tuiniersbenadering
<ul style="list-style-type: none"><li>• Beperk je tot je taak</li><li>• Doe wat is afgesproken</li><li>• Houd je manager uit de wind</li><li>• Wijk niet af van protocol</li><li>• Wees efficiënt en effectief</li><li>• Wees loyaal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doe wat nodig is</li><li>• Bied meerwaarde</li><li>• Geef ieder het zijne/ bied maatwerk</li><li>• Zet het vraagstuk centraal</li><li>• Loop in de mist</li><li>• Investeer in relaties</li></ul>

Bron: Joosse, Teisman, Verschoor & Van Buuren (2019)

### **Wijkteams worden ook verhinderd door een ingenieursbenadering**

Wijkteams hebben een centrale rol in de beoogde transformatie van (dure) tweedelijnszorg naar (goedkopere) ondersteuning, zelfredzaamheid en ondersteuning vanuit de eigen sociale omgeving van cliënten. Die transformatie is volgens de Rekenkamer Rotterdam (2017) niet gerealiseerd. De Rekenkamer stelt dat de gemeente te grote verwachtingen heeft van het beroep dat wijkteams kunnen doen op (zelf)redzaamheid van cliënten en ondersteuning vanuit hun eigen sociale omgeving. Als dit beroep al mogelijk is, leidt het nauwelijks tot vermindering van professionele ondersteuning. Het merendeel van de cliënten van wijkteams heeft uiteindelijk toch tweedelijnszorg nodig en de vraag naar tweedelijnszorg (jeugdhulp en Wmo) is sinds de invoering van wijkteams alleen maar toegenomen.

De Rekenkamer noemt verscheidene redenen voor bovenstaande observatie. Een daarvan is dat de toepassing van instrumenten te veel een doel op zich is geworden. Wijkteammedewerkers worden belast met veel regels, targets en administratieve procedures die hun professionele handlungsruimte verkleinen, terwijl juist het vergroten van die ruimte uitgangspunt van de transformatie is.

# 5

## De interventie

De Frontlijn-benadering is erop gericht te werken vanuit de leefwereld en hier constant naar terug te grijpen. Hoewel we in dit hoofdstuk de werkwijze beschrijven door het volgen van verschillende fasen, is het belangrijk erop te wijzen dat de Frontlijnaanpak niet gaat om het volgen van een bepaald stappenplan. Juist de bredere uitvoeringskaders is wat de Frontlijnaanpak uniek maakt. Dit helpt om de leefwereld als uitgangspunt te nemen en niet de systeemwereld.

De werkwijze is in die zin bij uitstek een bejegingswijze: een manier van 'zijn' tussen cliënt en hulpverlener. De vorm volgt de praktijk. Onder de streep doet een Frontlijncoach 'wat nodig is'. De praktijk wordt ingegeven vanuit een scala aan competenties, deze zijn beschreven in hoofdstuk 6. Maar zoals de Verlichtingsfilosoof Immanuel Kant ooit zei: 'Vorm zonder inhoud is leeg, maar inhoud zonder vorm is blind'. Daarom helpt het om de vorm (lees: de werkwijze, fasen en activiteiten) wel te beschrijven omdat ze een beeld geven van hoe de werkwijze eruitziet (zie figuur 6).

Dit hoofdstuk geeft antwoord op de vraag: **'Wat zien we als we kijken naar wat een Frontlijncoach doet?'**

Per pilot-project kan de vorm in detail anders worden ingericht. Trajecten duren meestal zes maanden met mogelijkheid tot verlenging. Project Hulpteam Geldzaken heeft als uitgangspunt vijf huisbezoeken, waarna middels een evaluatie wordt besloten tot afronding of verlenging. Er wordt niet gewerkt met kpi's, centraal staat steeds de vraag: Is de persoon geholpen? Reflectie hierop is kwalitatief, kijkend naar de hulpvraag bij aanvang en de huidige situatie van de persoon.

De lengte en intensiteit van een traject is afhankelijk van de complexiteit van de problematiek (proportionaliteit), maar ook van de vermogens en hulpbronnen van de persoon op het moment van signaleren.

'Sommige cliënten kunnen veel zelf. Ze kunnen dan met lichte begeleiding al zelf aan de slag met hun complexe problemen. Andere cliënten hebben ogenschijnlijk een lichte hulpvraag, maar hebben daarin weer veel sturing nodig'.

**Figuur 6.** Fasen van de interventie



### Fase 1: Signaleren en contact maken

In de eerste fase wordt een persoon gesignaleerd en wordt er contact gemaakt door de Frontlijncoach.

#### Signaleren

Frontlijn heeft verschillende pilotprojecten lopen gericht op vroegsignalering van financiële problemen bij Rotterdammers. Elk van deze projecten signaleert via een andere weg. En elke weg leidt tot het bereiken van een nieuwe, veelal onzichtbare doelgroep.

## Doel

Het 'vinden' van (verborgen) Rotterdammers met financiële problemen.

## Output

- Een Rotterdammer met financiële problemen is aangemeld
- Contactgegevens zijn bekend voor follow-up (telefoon, adres, e-mail, etc.)

Er wordt hier nog niet streng gekeken naar toelatingscriteria, het gaat in eerste instantie om breed signaleren.

## Activiteiten

Een persoon kan op verschillende wijzen worden gesignaleerd:

- Vanuit vindplaatsen. (Lifegoals signaleert vanuit MBO'S, Voedselbankproject signaleert vanuit voedselbanken, andere vindplaatsen zijn rechtbanken en huishoudens die in een gemeentelijk energietransitietraject zitten. Frontlijncoaches zijn vast aanwezig op locatie of lopen met regelmaat rond.)
- Vanuit dataleveranciers. (Hulpteam Geldzaken, voorheen Vindplaats Schulden, signaleert vanuit dataleveranciers, waaronder woningcorporaties en energie- en waterleveranciers. Als er bij één van de signalereerders een persoon is met twee of meer maanden betaalachterstand, worden de gegevens gedeeld met Frontlijn.)
- Vanuit doorverwijzing door netwerk- of ketenpartners.
- Door mond-tot-mondreclame komen aanmeldingen soms ook vanuit burgers zelf bij Frontlijn.

### De rechtbank als vindplaats

Een tweetal Frontlijncoaches gaat regelmatig langs bij de rechtbank als er 'rolzittingen' worden gehouden. Hierbij worden burgers met huur- of andere betaalachterstanden schriftelijk voor de rechter gedaagd, bijvoorbeeld voor een uithuiszetting. In de woorden van de coaches: 'Mensen komen verdwaasd binnen en nog veel verdwaasder naar buiten.' De voorzitter van het gerecht kent de Frontlijncoaches. Ze zijn er welkom. Ze kijken rond en gaan in gesprek bij een vermoeden van problemen. Dit is een effectieve manier van vroegsignalering gebleken.

Bron: interviews met projectleiders van Frontlijn

## Contact maken

Na signaleren volgt contact maken. De wijze van contact maken is afhankelijk van de methode van signaleren. Als de Frontlijncoaches op vindplaatsen aanwezig zijn, valt signaleren en contact maken vaak samen.

## Doel

Burger motiveren tot het ontvangen van professionele hulpverlening.



## Output

- Een Rotterdammer met financiële problemen geeft toestemming om hulp (middels een toestemmingsverklaring)
- Urgente problemen worden inzichtelijk (uithuiszetting, deurwaarder, etc.)

## Activiteiten

- Contact maken kan op verschillende wijzen.
  - Per post met een open uitnodiging
  - Telefonisch of langs de deur gaan
- Praktische en/of mentale blokkades tot hulpverlening weghalen.

'Ik denk dat het bij signaleren belangrijk is dat je taboes kunt doorbreken. Kijk, veel van de jongeren waar wij mee werken schamen zich en die praten dus niet over hun problemen, waardoor die zomaar kunnen verergeren. Dus wij zorgen dat we zichtbaar zijn in de kantine zodat ze weten dat ze altijd naar ons toe kunnen komen. Ook belangrijk is een open gesprek te beginnen en duidelijk te maken dat iedereen wel eens ergens tegenaan loopt en dat het dan helemaal niet erg is om hulp te vragen.'

## Fase 2: Intake en stabilisatiefase

Na contact maken komt intake en stabilisatie. De intake is altijd integraal, er wordt gekeken naar alle levensgebieden, maar bij urgente problematiek kan er worden besloten direct te handelen. Hoewel deze fase voorafgaat aan het werken aan de lange termijn (fase 3), kan stabiliseren tijd vragen. In de praktijk blijkt dat het succesvol werken aan de lange termijn is gebouwd op het succesvol voltooien van fase 2.

### Intakegesprek

Het intakegesprek geeft een eerste beeld van de leefwereld van de persoon. De persoon deelt meer naarmate er meer vertrouwen is met de coach.

### Doel

Inzicht in welzijn en behoeften van de persoon die aansluiten bij Frontlijn of andere professionele hulpverlening.

### Resultaat

- Welzijn en behoeften worden inzichtelijk, per levensgebied (werk, wonen, leefsituatie, etc.)
- Context van persoon wordt inzichtelijk (inkomen, dagbesteding, etc.)

### Activiteiten

- Uitvragen levensgebieden
- Opbouwen vertrouwensband
- Aanmaken cliëntdossier

'Tijdens het eerste gesprek zal je nooit alles weten natuurlijk, dat vertrouwen is er nog niet, die band is er nog niet. Dat is helemaal niet erg maar het is wel aan ons om de juiste vragen te stellen, zodat wij het meeste eruit kunnen halen zodat we zo snel mogelijk kunnen helpen.'

‘Bij het intakegesprek kijken we naar de hele situatie en vragen we alles uit. Op dat moment bepalen wij met een collega of dit geschikt is voor ons. Soms speelt er heel veel of hebben mensen een ton schuld, dan is het niet echt iets voor Frontlijn. Wij kunnen dan wel doorverwijzen. Soms onderneem ik meteen actie en als het kan, wacht ik daar even mee. Het verschilt echt per cliënt.’



### Stabiliseren

Stabiliseren betekent het in evenwicht brengen van de leefsituatie.

### Doel

Het voorkomen van verdere groei van schulden en het de-escaleren van acute problemen, zoals een dreigende uithuiszetting. Het psychologische evenbeeld hiervan is stressreductie en 'schuldrust'.

### Output

- De cliënt heeft geen acute (financiële) dreigingen
- De cliënt ervaart een afname in (financiële) stress

### Activiteiten

- Contact opnemen met schuldeisers
- Financiën in kaart brengen: maandbegroting en schuldenoverzicht
- Psycho-educatie (zie hoofdstuk 6)

'Bij een dreigende uithuiszetting moet je direct een betalingsregeling treffen. Dan ga je gelijk daar actie op ondernemen in plaats van dat en andere zaken in een plan zetten. Dat communiceert ook naar de cliënt dat je de urgentie begrijpt. Natuurlijk is een intake wel altijd onderdeel van het totale proces. Hoeveel schulden er zijn, hoeveel schuldeisers, welke regelingen getroffen kunnen worden en wat het inkomens- en uitgavenpatroon van meneer is.'

### **Effectieve hulpverlening kan op sommige momenten een grote tijdsinvestering vragen**

Cruciaal is dat daar waar vuur is, direct geblust wordt. Als een cliënt een stapel ongesorteerde post heeft met achterstallige betalingen, gaan coach en cliënt hier direct mee aan de slag. In de woorden van de projectleider: 'Niet een uurtje per week, maar gewoon in één keer. Bijvoorbeeld door een hele dag bij een cliënt thuis te zijn en er samen doorheen te gaan. Op die manier maak je een goede start.' Hoewel het een eenmalige tijdsinvestering is, voorkomt het uitzoekwerk en nieuwe problemen op latere momenten. In die zin is het in feite een investering die zichzelf terug kan betalen. Tevens werkt het vaak stressverlichtend voor de persoon in kwestie. Gek genoeg kun je het zelfs zien als een gezamenlijke activiteit aan de eettafel waarbij coach en cliënt elkaar beter kunnen leren kennen. Een dergelijke actie creëert op allerlei manieren vertrouwen. Een grote tijdsinvestering op een bepaald moment in een traject is daardoor in bepaalde gevallen gegrond.

Bron: interviews met projectleiders van Frontlijn

### **Voorbeelden van voorzieningen voor stabilisatie (gemeentelijk/ landelijk)**

Bijstandsuitkering  
Bijzondere bijstand  
Broodnood  
Fonds Bijzondere Noden  
Fonds Kinderhulp  
Fonds Meedoen in Rotterdam  
Fonds tandarts  
Individuele Inkomenstoeslag  
Jeugdcultuurfonds  
Jeugdsportfonds  
Jeugdtegoed  
Kledingbank  
Linda Foundation  
Premiebijdrage collectieve zorgverzekering  
Voedselbank

De overgang van de stabilisatiefase naar de ondersteuningsfase biedt gelegenheid voor een tussenevaluatie.

## Fase 3: Ondersteuningsfase

Na stabilisatie van urgente zaken schakelt de coach over naar het werken aan langetermijndoelen: de ondersteuningsfase.

### Putten uit eigen en externe hulpbronnen: vaardigheden en sociaal netwerk

Centraal hierin staat het leren gebruikmaken van iemands onbenutte potentieel. De coach begeleidt de cliënt in het leren putten uit interne en externe hulpbronnen: zowel eigen vaardigheden en vermogens als uit het sociale netwerk. De focus kan hierbij verspreid liggen over meerdere leefgebieden, afhankelijk van de behoefte. De nadruk ligt op het bevorderen van duurzame redzaamheid van preventie van potentiële toekomstige problemen.

#### Doel

Bevordering van de redzaamheid van de cliënt, preventie van toekomstige problemen.

#### Output

- De cliënt is meer redzaam; kan zelfstandig werken aan langetermijn doelen.

#### Activiteiten

- Opstellen concrete en gezamenlijke doelen
- Opstellen plan van aanpak.
- Werken aan langetermijnvisie
- Werken aan gedragsverandering, waarbij cliënt eigenaar is van het proces

Het is belangrijk dat de doelen echt zijn afgestemd op de wensen van de cliënt. Anders kan dit gedurende het traject leiden tot verschillende zienswijzen tussen coach en cliënt. Het creëren van een checklist bij het plan van aanpak kan helpen de doelen minder groot te laten voelen. Het helpt ook om de cliënt te herinneren aan de gestelde doelen.

Het gaat in deze fase veelal om het vergezellen van de cliënt bij het bouwen van basisvaardigheden. Het kan hierbij gaan om concrete vaardigheden zoals het nakomen van afspraken en om algemene cognitieve en niet-cognitieve vaardigheden zoals plannen/prioriteren en zelfreflectief vermogen (deze vaardigheden staan bekend als executieve functies). In hoofdstuk 6 staat beschreven hoe de coach de cliënt ondersteunt in het aanleren van deze vaardigheden.

## Fase 4: Nazorg en warme overdracht

De laatste fase is de afronding van het traject. Dit kan gepaard gaan met een overdracht, bijvoorbeeld naar de reguliere schuldhulpverlening, of een geleidelijke afbouw van het traject.

### Nazorg en eventuele warme overdracht

Problematische schulden kunnen een wettelijk of minnelijk saneringstraject vereisen. De Frontlijn-coach begeleidt de cliënt dan naar dit traject toe, zorgt voor een warme overdracht en is aanwezig bij het eerste gesprek. Er kan ook eerder in het traject worden besloten naar de tweede lijn te verwijzen, bijvoorbeeld bij hevige psychische klachten. Als een cliënt na afloop weer contact opneemt wordt dit gezien als een aanhoudende behoefte aan hulp. Als de doelen vooraf helder zijn geformuleerd, komt dit in de praktijk weinig voor.

## Doel

Een voor de cliënt gepaste afbouw van het traject totdat de cliënt kan worden losgelaten. Bij helder gemaakte afspraken vooraf gebeurt dit meestal in een relatief kort tijdsbestek.

## Output

- Cliënt ervaart geen actieve hulpvraag
- Cliënt is bekwaam in het vinden van de juiste hulpverlening

## Activiteiten

- Periodiek contact na laatste huisbezoek

‘Na overdracht houd ik altijd contact. Dan vraag ik van “Hé, hoe gaat het? Hoe is jullie band, loopt het allemaal? Waar loopt je tegenaan? Wat vind je lastig, wat niet?” Daarna bouw je het langzaam af en ondersteun je met hele kleine dingen. Eigenlijk is dat voor de cliënt iets groots maar voor mij is dat ook formaliteit. Dat doe ik nog even omdat we toewerken naar zelfstandigheid. Ik wil niet abrupt afsluiten.’

## Schuldregelingen (gemeentelijk/landelijk)

### Informeel

- Een schuldaflossingsplan/betalingsregeling met individuele schuldeisers (onder begeleiding van de Frontlijncoach)

### Formeel

- Beschermingsbewind
- Minnelijke regeling, middels schuldbemiddeling of saneringskrediet
- Wettelijke regeling, middels de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

## Met wat voor uitvoerders werkt Frontlijn?

De personele inzet van Frontlijn bestaat uit Frontlijncoaches en stagiaires.

- De Frontlijncoaches zijn professionals met nagenoeg allemaal een skj-registratie. Veel van hen zijn ingestroomd nadat zij bij Frontlijn stage hebben gelopen en zich onderscheidden door hun houding en positionering naar leef- en systeemwereld. Over het algemeen zijn dit, zeker aan het begin van hun professionele carrière, jonge afgestudeerde hbo-medewerkers. Doel is altijd om nieuwe professionals te behouden zodat ze zich kunnen ontwikkelen tot allround professionals.
- In een aantal projecten wordt met stagiaires gewerkt. Het totaal aantal stagiaires is de afgelopen jaren sterk afgenomen en verschilt ook per project. In sommige projecten is juist de onbevooroordeelde, gelijkwaardige houding van stagiaires een effectieve manier om met cliënten te werken. In andere projecten, bijvoorbeeld bij kinderen of bij detachering, wordt er uitsluitend gewerkt met professionals.

In projecten waar zowel stagiaires als coaches worden ingezet, fungeren coaches als projectleiders. Moeders van Rotterdam, een project dat sinds enkele jaren is geborgd bij een externe uitvoeringsorganisatie, werkte destijds met ongeveer 50 stagiaires. Per team zaten 1 à 2 professionals die een team van 6 à 8 stagiaires in de uitvoering aanstuurden en ondersteunden.

Nieuwe coaches en stagiaires doorlopen standaard twee introductieweken waarin ze worden ingewerkt. In eerste instantie middels training, maar snel daarna door gezamenlijk met een meer ervaren coach op pad te gaan (modelling). Een junior en senior worden aan elkaar gekoppeld, zo ontstaat overdracht door praktisch leren. Op die manier krijgen zowel ervaringskennis als wetenschappelijke kennis een plaats.

In de praktijk is het bijna altijd het geval dat nieuwe coaches al als stagiaire bij Frontlijn hebben meegelopen. Op die manier is het stageprogramma ook een vorm van inwerken. Het idee is dat Frontlijn ook door stagiaires die na hun stage bij een andere organisatie aan de slag gaan, een bijdrage levert aan de effectiviteit van het systeem. Ze bieden een praktische leeromgeving die aansluit bij verscheidene hbo-opleidingen waar vaak actief contact mee wordt gehouden.

Er ligt veel nadruk op het aantrekken van goede kandidaten. Doordat Frontlijn werkt met stagiaires fungeert dit ook als pool van kandidaten. Hierbij wordt er specifiek gelet op de houding van de kandidaten, vanuit het pedagogische oogpunt dat vaardigheden makkelijker zijn aan te leren dan een houding. Houding zit veel dieper verankerd in een persoon en wordt bijvoorbeeld bepaald door iemands mensbeeld.

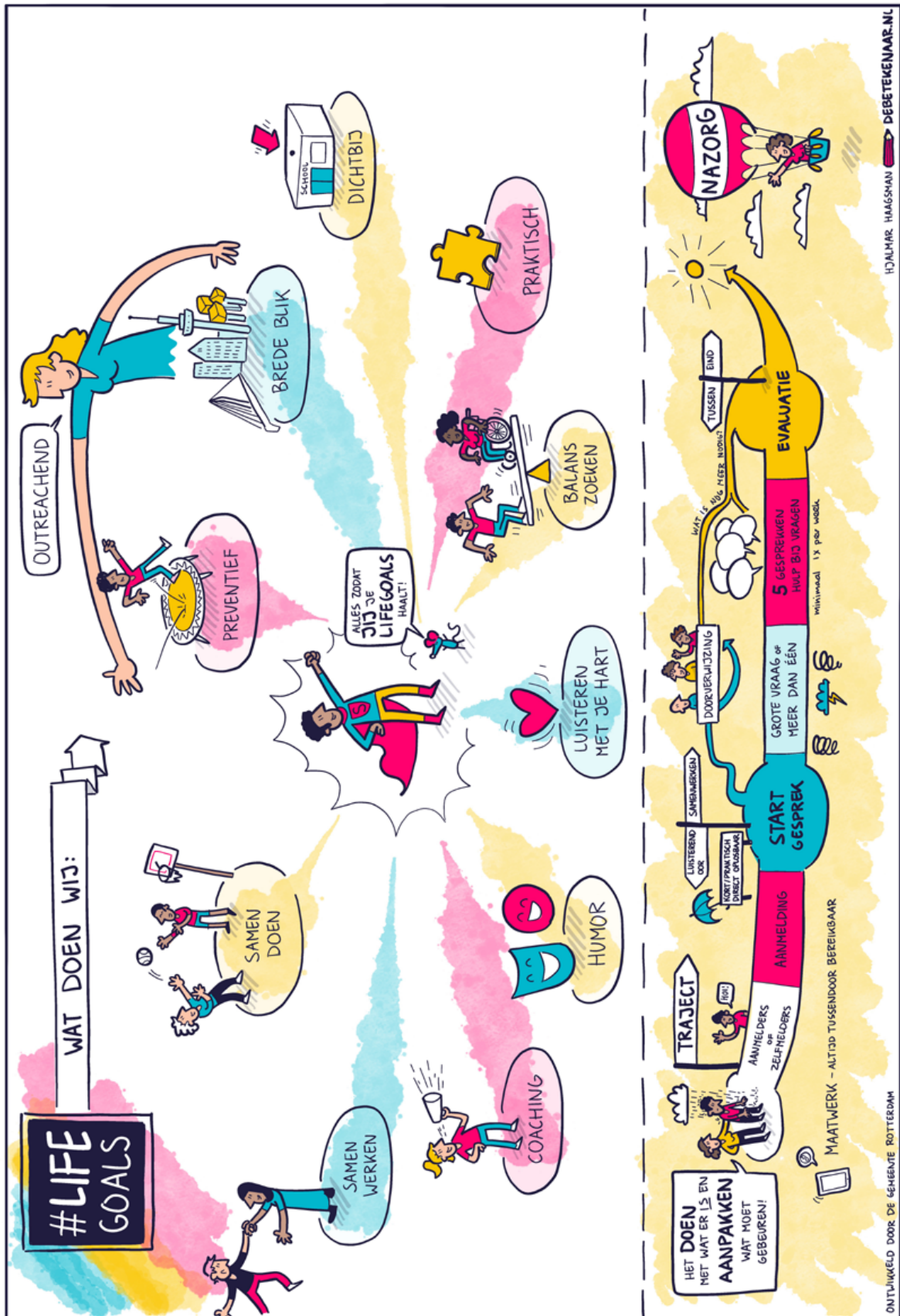
Drie soorten houdingen zijn in het bijzonder belangrijk:

**1. Een lerende houding.** Centraal hierin staat hoe een persoon reageert op nieuwe informatie die buiten diens referentiekader ligt. Met andere woorden: hoe ga je om met iets wat afwijkt van je huidige denkbeelden? Een directe afwijzing of tegenreactie is een signaal van niet openstaan of bereid zijn een andere zienswijze te willen overwegen. Als de persoon de nieuwe informatie echter wel in overweging neemt door erover na te gaan denken is dat een teken van openheid om te leren (wat nadrukkelijk niet hoeft te betekenen dat hij/zij het direct of uiteindelijk volledig aanneemt). Als Frontlijncoach stap je in de leefwereld van de cliënt die een eigen logica heeft en op basis hiervan dingen doet en keuzes maakt. Als een Frontlijncoach deze wereld kan binnenstappen en leert begrijpen, maakt dit het mogelijk om een werkrelatie op te bouwen waarbij de leefwereld van de cliënt het startpunt is.

**2. Neiging te denken in mogelijkheden.** Cliënten van Frontlijn hebben veelal complexe problematiek en ervaren een gebrek aan toekomstperspectief. Dit kan ook betekenen dat ze pessimistisch tegen dingen aankijken en denken in onmogelijkheden. Het denken in mogelijkheden draait primair om het zien van potentie in de mensen waarmee de coach werkt. De coach heeft geleerd allerlei methodieken toe te passen om aan iemands situatie te werken, maar als hij/zij niet gelooft dat de persoon in kwestie het in zich heeft om te veranderen, werkt dit uiteindelijk verlamdend: je werkt aan iets waar je eigenlijk niet in gelooft. Dit sluit aan bij onderzoek van Carol Dweck (2018) over het hebben van een groei-mindset. Sommige mensen zien hun eigen en andermans vermogens als iets vaststaands. Voor hen zijn levensproblemen een bron van angst omdat het kan betekenen dat ze niet opgewassen zullen zijn de uitdagingen aan te gaan (een *fixed mindset*). Andere mensen zien hun eigen en andermans vermogens als iets wat kan groeien en zich ontwikkelen. Voor hen zijn levensproblemen een manier om nieuwe dingen te leren over zichzelf en het leven. Het hebben van een groei-mindset is verbonden aan een betere prestatie bij moeilijkheden. Cruciaal is dat niet alleen de cliënt een groei-mindset moet aanleren, maar dit enkel kan als de coach zelf een groei-mindset heeft. Het zien van mogelijkheden bij cliënten is in die zin een weerspiegeling van de mate waarin de coach denkt in mogelijkheden in zijn of haar eigen leven.

**3. Kunnen redeneren vanuit onzekerheid en brede kaders.** Een belangrijke factor is de hoeveelheid werkplezier die de coach haalt uit het werken met cliënten. Cliënten kunnen een chaotisch leven hebben, wat maakt dat hulpverlening niet een rechtlijnig proces is. Er kunnen nieuwe problemen ontstaan of er kunnen zich juist spontaan kansen voordoen die leiden tot verbetering in de leefsituatie. Simpel gezegd: de weg naar het einddoel ligt aan de start niet vast. Dit betekent dat de coach moet kunnen omgaan met onzekerheid en brede kaders. De ervaring van de projectleiders van Frontlijn is dat sommige stagiaires wat zakelijker zijn ingesteld en meer plezier halen uit afgebakende kaders. Deze stagiaires halen geen plezier, of ervaren zelfs weerstand in het meanderen en meebewegen met cliënten, de ambiguïteit en de bredere kaders die het werk van hen kan vragen. Andere stagiaires lijken hierin juist bijzonder goed te gedijen en zien de brede kaders als een leuke uitdaging om samen met de cliënt aan te gaan. De ervaring leert dat een stagiaire die een aversie heeft tegen onzekerheid, als medewerker van Frontlijn niet op zijn/haar plek is.

Figuur 7. Overzicht van de aanpak van vroeg-signaleringsproject #Lifegoals



Bron: Gemeente Rotterdam (z.d.)



De impact van de vroegsignaleringsprojecten van Frontlijn op de doelgroep zit in de mate waarin het project beantwoordt aan noden en behoeften van deze groep mensen. Als een project positieve effecten heeft, is het vervolgens zaak te kijken welke factoren in de interventie deze effecten veroorzaken. Dit noemen we de werkzame factoren. Als een project vervolgens ergens anders wordt geïmplementeerd, kan de interventie er anders uitzien qua grootte, inrichting en manier van werken, maar zolang deze werkzame factoren geborgd zijn, is daarmee in theorie de impact ook geborgd.

## Kantelpunten en veerkracht

De personele en financiële inzet van Frontlijns projecten variëren sterk in grootte, en sommige projecten zijn op papier relatief gering in omvang en middelen. Waar zit dan de slagkracht van deze projecten en wat maakt ze werkzaam?

Volgens de neoklassieke economische theorie is de directe impact een resultaat van proportionele inzet. Anders gezegd, wat je erin stopt komt eruit. De validiteit van deze onderbouwing vervalt echter wanneer een kleine inzet een grotere verandering teweegbrengt. Dit fenomeen staat bekend als een 'kantelpunt' (Engels: *tipping point*), een term die uit de biologie komt.<sup>1</sup>

De kwalitatieve data in dit onderzoek hebben geleid tot de hypothese dat de impact van Frontlijn in grote mate wordt bewerkstelligd door het inzetten op kantelpunten. Enkele kantelpunten waar Frontlijn op inzet zijn:

- Wanneer een kwetsbaar persoon buiten beeld is van de hulpverlening en de totale slagkracht van het hulpverleningssysteem deze persoon niet weet te bereiken, is het motiveren en begeleiden van de persoon naar het systeem een kantelpunt.
- Wanneer een kwetsbaar persoon door stress en een gevoel van onmacht ervaart dat zij niet meer toekomt aan perspectiefbrengende activiteiten – het op orde brengen van achterstallige betalingen, het voorbereiden en bijwonen van een rapportgesprek van haar kind, het succesvol doorlopen van een intensieve avondopleiding ten behoeve van het vinden van een baan met meer perspectief – is het wegnemen van deze stress en het helpen de regie weer terug te vinden een kantelpunt.

Centraal in het begrip kantelpunt is dat een relatief kleine inzet een grote impact kan creëren. Meestal komt het doordat de eigen inzet de impact van de rest van het systeem helpt vergroten. Je kunt hierbij denken aan  $2 \times 2 \times 2 \times 0 = 0$ . Door te focussen op het veranderen van de 0 naar een 1, wordt een impact gerealiseerd die vele mate groter is dan de eigen inzet. In dit geval  $1 \rightarrow 8$ .

Het omgekeerde van het creëren van kantelpunten is veerkracht versterken (Engels: *resilience*). Veerkracht is het vermogen van een persoon of een gezin om een negatieve schok op te vangen zonder dat dit leidt tot permanente schade. In het voorbeeld van bovengenoemde cijfers kun je hierbij bedenken dat een '2' misschien een '1' wordt, maar nooit een '0'. Veerkracht is als een persoon werkloos wordt en deze binnen korte tijd succesvol een ww-uitkering weet aan te vragen. Ten tijde van de coronacri-

<sup>1</sup> Voor meer informatie over kantelpunten, zie bijvoorbeeld het boek *Denken in Systemen* van Donella Meadows (2008). Kantelpunten worden soms ook aangrijpingspunten (Engels: *leverage points*) genoemd.

sis moesten kinderen ineens thuisonderwijs krijgen terwijl ouders wel moesten blijven doorwerken. Gezinnen die zich succesvol wisten aan te passen kun je beschrijven als veerkrachtig.

Een voorbeeld van veerkracht waar Frontlijn op inzet is:

- Wanneer een kwetsbaar persoon leeft van een Wmo-uitkering, maar afhankelijk is van een familielid wanneer er digitaal wijzigingen moeten worden doorgevoerd, creëert het aanleren van digitale vaardigheden waardoor de persoon dit voortaan zelfstandig kan, veerkracht.

Het creëren van kantelpunten en het versterken van veerkracht schept een belangrijke randvoorwaarde voor impact. Impact teweegbrengen is afhankelijk van het aansluiten van de eigen inzet op de behoeften van het bredere systeem. Gebeurt dat niet, dan verliest de inzet zijn eigenschap als kantelpunt en vervalt het tot de primaire impact.

### **Wanneer het kleine het verschil maakt**

'Marie Geertruida Muller-Lulofs, directeur van de eerste school voor maatschappelijk werk, betrapte zichzelf op een kleine menselijke, maar "overtollige" geste: ze gaf als armenbezoeker de moeder van een gestorven kind een bosje bloemen. Dat bleek opeens een stroef contact open te breken. Ze was verbaasd over het resultaat van iets wat ze in een impuls buiten haar formele rol om had gedaan en maakte er een vuistregel van: "Wees ook eens ondoelmatig, doe ook eens iets wat niet absoluut nuttig of volmaakt praktisch is, doe eens iets volkomen overtolligs, breng eens wat poëzie."

Bron: Kamphuis, 1950, zoals beschreven in Stam, 2016

Het veroorzaken van kantelpunten en veerkracht vereist maatwerk en specifieke competenties van de coaches van Frontlijn. Een competentie is een verzameling van kennis, ervaring, vaardigheden en houdingen. We hebben negen basiscompetenties geïdentificeerd verdeeld over vijf factoren. Een Frontlijncoach bezit competenties langs de lijnen van vijf factoren:

1. Outreachend;
2. Samenwerkend;
3. Regisserend;
4. Generalistisch;
5. Oplossingsgericht.

Deze factoren en de onderliggende competenties worden hieronder beschreven.

## Competenties van Frontlijncoaches

Dit hoofdstuk beschrijft de achterliggende gedachte bij de vorm die in het vorige hoofdstuk is beschreven. Het geeft antwoord op de vraag: **‘Wat horen we als we luisteren naar de gedachten van de coach?’**

Als de Frontlijncoaches wordt gevraagd naar wat ze doen, is het eerste wat ze zeggen: doen wat nodig is, werken vanuit gelijkwaardigheid, luisteren, naast de cliënt staan, oplossingsgericht werken. ‘Het is niet een stappenplan, maar een achterliggende gedachte,’ zoals een methodiekontwikkelaar het beschrijft. Deze opmerking sluit aan op recente inzichten over *evidence-based practice* (ebp), een denkkader dat vaak wordt begrepen vanuit het creëren van afgebakende kaders, zoals protocollen, richtlijnen en checklists (RVS, 2017). Hoewel een dergelijk kader standaardisatie mogelijk maakt (iedereen voert de werkwijze op dezelfde manier uit), zorgt het ook voor een reductie van de werkelijkheid. Is het ontstaan van een werkrelatie te vangen in een formule? Het antwoord is klaarblijkelijk nee.

De Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) pleit voor het toepassen van een ander denkkader: *context-based practice*. ‘Hiermee wil de Raad aandacht vragen voor het belang van de specifieke context, van de [cliënt] en van de setting waarin verschillende kennisbronnen worden gebruikt en besluitvorming plaatsvindt. Deze context is moreel geladen, pluriform en dynamisch. Besluiten vloeien niet automatisch of deterministisch voort uit het “beste bewijsmateriaal”. Onzekerheid is inherent aan de zorgpraktijk. Tegen deze achtergrond kunnen besluiten in de zorg beter worden beschouwd als experimenten in het verbinden van verschillende kennisbronnen: expliciete en impliciete kennis, ervaringen van zorgprofessionals en cliënten. Elk besluit is bovendien inherent een afweging van belangen, normen en waarden van belanghebbenden: die van de cliënt, de professional, de organisatie, en de samenleving als geheel’ (RVS, 2017, p. 57).

*Context-based practice* is nauw verbonden aan werken vanuit ervaringskennis, maar het veronachtzaamt wetenschappelijk kennis niet. Veeleer gaat het ervan uit dat beide nodig zijn om effectiviteit te creëren. De projectleiders van Frontlijn ervoeren de gesprekken met de onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam door de looptijd heen als een wederzijds versterkend proces; een uitwisseling in ervaringskennis en wetenschappelijke kennis. De beschrijving die hierbij werd benoemd was dat dit rapport kan helpen coaches, ook coaches met een lange staat van dienst, te brengen van ‘onbewuste bekwaamheid’ naar ‘bewuste bekwaamheid’.

Bovenstaande heeft gestalte gekregen door interviewmateriaal met projectleiders, methodiekontwikkelaars en coaches te koppelen aan wetenschappelijke literatuur. Op basis hiervan vinden we een vijftal werkzame factoren, die elk één of meerdere competenties representeren. Elke factor sluit grofweg aan op een van de gezichtspunten van de doelgroep, zoals beschreven in hoofdstuk 4, en beantwoordt daarmee aan diens noden en behoeften.

Centraal in de beschrijving van de competenties is begripsbepaling. Veel van de termen die we hebben gebruikt om onderstaande competenties te beschrijven zullen voor ingewijden bekend zijn. Desalniettemin kan een begrip als ‘outreaching werken’ op verschillende manier opgevat worden. Het kan bijvoorbeeld betekenen dat een gemeentelijk loket simpelweg dichterbij de burger wordt geplaatst, zoals in een buurthuis, maar dat nog steeds verwacht wordt dat de burger zelfstandig naar het loket toe komt. Het kan echter ook betekenen dat de burger actief wordt benaderd, ongevraagd, om te kijken hoe het met hem of haar gaat. Dit voorbeeld maakt duidelijk dat elke term verschillend kan worden ‘geladen’. Meer specifiek betekent het dat elk begrip kan worden bekeken door de bril van een ingenieur of een tuinier. Beide perspectieven leiden tot een wezenlijk ander begrip, vanwaaruit een andere manier van werken logisch voortvloeit.

We hebben in de beschrijving van de competenties specifieke aandacht besteed aan deze begripsbepaling, waarmee binnen iedere competentie ook de situatiebeschrijving van de systeemwereld wordt geaddresserd zoals deze is beschreven in hoofdstuk 4.

## 6.1 Een Frontlijncoach is allereerst... outreachend

### Competentie 1: Een onuitgesproken hulpvraag zien

Hulpverlening begint bij een hulpvraag. Burgers zijn zich echter niet altijd bewust van hun probleem. Veel mensen hebben achterstanden bij de Belastingdienst, de zorgverzekeraar en woningcorporatie maar dat ervaren ze niet als probleem. Het gaat dus vaak om mensen die niet zelf om hulp vragen, al is hun nood evident. Hun hulpvraag is onuitgesproken. Het kan gaan om betalingsachterstanden en schulden, maar het kunnen ook signalen uit de omgeving zijn over dreigende uithuiszetting, eenzaamheid, huiselijk geweld of overlast.

Sociaal werkers staan ten opzichte van burgers in kwetsbare omstandigheden ruwweg voor de keuze tussen iets doen en niets doen: tussen ingrijpen en niet ingrijpen. Soms worden sociaal werkers bekritiseerd omdat ze ten onrechte hebben ingegrepen en zich in het leven van burgers hebben gemengd. Of ze worden juist bekritiseerd omdat ze ten onrechte *niet* hebben ingegrepen. Dan wordt hun nalatigheid, afzijdigheid of verwaarlozing verweten. Voor het maken van de afweging wanneer in te grijpen en wanneer niet, zijn geen vuistregels te geven. Van geval tot geval moet een zorgvuldige afweging plaatsvinden (Van der Laan, 1990). Sociaal werkers maken doorlopend afwegingen tussen wel of niet ingrijpen. Dit wordt ook wel *legitimering* genoemd.

#### Burgerlijke rechten

'Eenieder heeft recht op respect voor zijn privéleven, zijn familie- en gezinsleven, zijn woning en zijn correspondentie. Geen inmenging van enig openbaar gezag is toegestaan in de uitoefening van dit recht, dan voor zover bij de wet is voorzien en in een democratische samenleving noodzakelijk is in het belang van de nationale veiligheid, de openbare veiligheid of het economisch welzijn van het land, het voorkomen van wanordelijkheden en strafbare feiten, de bescherming van de gezondheid of de goede zeden of voor de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen' (EVRM, artikel 8).

Bron: Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (z.d.)

Ergens hierin ligt een grijs gebied. Contact maken en contact vasthouden stopt niet bij één poging. Het vraagt volharding en vasthoudendheid en het blijven opzoeken van mensen – ook als ze de deur niet opendoen – omdat hulpverleners niemand aan hun lot wensen over te laten (Kuypers & Van der Lans, 1994). Vooral als situaties al zijn geëscaleerd vraagt dit volharding, maar het doel ligt hier vooral in het beschermen van de omgeving of het voorkomen van schade en overlast. Denk bijvoorbeeld aan ex-psiatrie patiënten die zichzelf en hun woning dusdanig vervuilen dat de burens hinder ondervinden van stank en ongedierte.

De coach beweegt zich professioneel in het spanningsveld tussen autonomie en paternalisme. Uit onderzoek blijkt dat een outreachend werker balanceert tussen 'fout type 1: ten onrechte ingrijpen' en 'fout type 2: ten onrechte niet ingrijpen'. Ofwel: vals alarm c.q. nalatigheid (Van der Laan, 1990). Deze fouten kunnen slechts vermeden worden door een zorgvuldige beoordeling van elk individuele geval. Bij iemand binnenkomen is geen privacy-schending zolang het gelegitimeerd wordt.

'Dit is een manier van vroegsignalering, dat we door deze werkwijze bij mensen terecht komen die zelf geen hulp zoeken. Wij zijn echt aanpakkers en we blijven volhouden. Als wij langsgaan en iemand doet niet open dan stoppen we er niet meteen mee. We proberen gewoon in contact te komen en in contact te blijven.'

## **Competentie 2: Werken met brede uitvoeringskaders**

Werken volgens de Frontlijn werkwijze outreachend werken vertrekt vanuit een zo realistisch mogelijke kijk op wat er aan het front – op de publieke werkvloer – gebeurt (Gemeentelijke Ombudsman, 2007). Vervolgens gaat het om het volgende: 'Doen wat er gedaan moet worden'. Er is geen vaste organisatie of discipline waar je de werkelijkheid als het ware in schuift, maar je organiseert juist helemaal vanaf de grond. Voor effectief opereren in de frontlijn is het vaak nodig om zaken die via de lijnbureaucratie lastig (en traag) bij elkaar te brengen zijn, direct met elkaar te verknopen. Frontlijnwerkers hebben direct contact met burgers, wat dynamiek met zich meebrengt. Zij moeten telkens slim inspelen op de situaties waar zij in terecht komen.

Hoe ziet dit er in de praktijk uit? Uit het onderzoek blijkt dat de Frontlijnwerkers werken vanuit een eerste signalering vanwaaruit het besluit wordt genomen om naar een gezin toe te stappen. Dit signaal kan bijvoorbeeld een huurachterstand zijn. Als de coach vervolgens langsgaat, weet hij/zij niet wat hij zal aantreffen. In dit opzicht is er sprake van onzekerheid in werken. Ons huidige systeem van hulpverlening is onzekerheid-avers ingericht: het probeert alle onzekerheid weg te nemen. Als je in de leefwereld van een persoon stapt, is dit echter een onmogelijkheid. Als we stellen dat resultaat voortkomt uit een samenspel tussen coach en cliënt, betekent dit gelijkwaardigheid; we hebben de ander niet in de broekzak. We werken met wat we aantreffen.

Dit heeft ook invloed op verwachtingen ten aanzien van resultaat. Vaak worden uitvoerders afge-rekend op bepaalde kerntaken. Wanneer we echter niet weten wat we zullen aantreffen, en dus ook niet weten wat er nodig is, is het strak denken vanuit kerntaken een niet-effectieve werkwijze. Zoals onderzoekers het hebben geformuleerd: 'Wat we niet kunnen voorzien, kunnen we niet controleren, en wanneer we geen controle hebben, zijn we in zekere mate afhankelijk van geluk in het streven naar een goed resultaat' (Rescher, 1995; zoals beschreven in Joosse et al., 2019).

Bovenstaande betekent ook dat Frontlijncoaches niet star vanuit methodieken werken, maar deze leren hanteren waar er meerwaarde zit en ze net zo goed achterwege laten als ze hun doel niet bereiken. Hierin komt een belangrijke mindset van het outreachend werken naar boven: '*Learn the rules like a pro, so you can break them like an artist.*' Frontlijncoaches volgen, met andere woorden, hun eigen morele kompas als zij de stellige overtuiging hebben dat ze de mensen niet de hulp kunnen bieden binnen de regels en de toegewezen tijd (Movisie, 2021).

'Er wordt gekeken naar de burger, de Rotterdammer zelf. Er wordt niet gekeken naar al die regels, zo van we hebben een stappenplan en dat moet je volgen. Dat gaat ten koste van de cliënt. We staan er echt voor hen. En dat vraagt maatwerk.'

Dit veronderstelt inzet van 'discretionaire ruimte'. Dit is de ruimte die professionals krijgen of nemen om, binnen de grenzen van de wet, zinvolle handelingen te stellen en te doen wat nodig is. Het kan hierbij gaan om handelingen die afwijken van de procedures en regels zoals voorgeschreven door de overheid of het beleid van de uitvoeringsorganisatie (Lipsky, 1980).

Frontlijncoaches zetten methodieken bewust in waar dit effectief is, maar kunnen er ook vanaf stappen indien nodig. Onderzoek laat zien dat sociaal werkers hun discretionaire ruimte gebruiken om cliënten toegang te geven tot hulpverlening die ze volgens bestaande procedures niet zouden kunnen krijgen (Devlieghere, 2020). Doordat het niet altijd helder is wat op ieder moment nodig is, en omdat veel coaches met verantwoordingsstructuren werken, wordt niet altijd de vrijheid gevoeld op deze manier te werk te gaan. Dit creëert handelingsverlegenheid. Zelfs de meest ervaren coach voelt zich soms machteloos.

Aan de andere kant is het belangrijk dat de coach altijd werkt vanuit bescheidenheid. Complexe (samenhangende en langdurige) problematiek is niet zomaar opgelost. 'Wat acht jaar duurt, kost acht jaar om op te lossen', is een veelgehoorde uitspraak. Daarom bestaan doelstellingen uit kleine stapjes die samen met de cliënt worden gedefinieerd. Succes is niet altijd maakbaar en falen niet altijd verwijtbaar. Ook een zekere ironische houding is op zijn plaats: 'We doen het beste wat we kunnen, in goed vertrouwen en in de wetenschap dat het onvoldoende is, en daar hebben we vrede mee', alle gevraagde zekerheid, afrekenbaarheid en controle ten spijt (Jessop, 2002).

Handelingsverlegenheid kan voortkomen uit het werken met afgebakende protocollen die niet goed passen bij een situatie. De situatie loopt niet één-op-één gelijk met het protocol. In dergelijke uitvoeringskaders vinden Frontlijnwerkers actiebereidheid. De kern hiervan ligt in het constant evalueren van uitvoeringskaders tegenover het gezonde verstand van de uitvoerder en diens team: 'wordt de persoon in kwestie door acties x, y, z werkelijk geholpen?'

### **Solliciteren bij Frontlijn**

Stel je voor dat de burgemeester bij Frontlijn op bezoek komt en jij bent de enige die de burgemeester te woord kan staan. Dan blijkt dat je een afspraak hebt staan om samen met een cliënt naar een afspraak te gaan bij de gemeentelijke schuldhulp, anders moet je 3-6 maanden wachten. Wat doe je?

Het gaat niet om een goed of fout antwoord. Ik ben nieuwsgierig of iemand hierover na kan denken. Wat is bijvoorbeeld het doel van het bezoek? De burgemeester ontmoeten is natuurlijk een kans, wellicht ook voor jezelf. Kiezen voor de cliënt laat zien waar je prioriteiten liggen. Maar die burgemeester kan er ook voor zorgen dat jij nog 100-150 andere mensen kunt helpen. Kun je tot een beslissing komen en dit goed onderbouwen? Het verschil dat de professional maakt zit hem in de redentatie, niet enkel de beslissing.

Bron: interviews met projectleiders van Frontlijn

## 6.2 Een Frontlijncoach is... samenwerkend

### Competentie 3: Responsiviteit

Veel belangrijker dan de precieze interventie, is de relatie tussen hulpverlener en gezin (Wampold & Imel, 2015). Het streven is co-operatief partnerschap tussen coach en cliënt (Van Regenmortel, 2008). Het is een gezamenlijk verbond met een duidelijk doel waar beide partijen achter staan. Dit belang wordt steeds meer erkend (RVZ, 2013). De hulpverlener staat naast het gezin, niet erboven of ertegenover. Hij sluit aan bij de leefwereld van het gezin. Eerst moet een relatie worden opgebouwd, pas dan kan duurzame verandering plaatsvinden.

*'Ik denk dat juist een beetje een intieme relatie, tussen aanhalingstekens, en iemand zien als een persoon en niet een probleem, ervoor zorgt dat we geslaagde trajecten hebben en dat dat onderscheidend is.'*

Alle resultaat ontstaat in relatie (Cilliers, 2010). We zijn vaak gewend om te focussen op deelproblemen van mensen en vervolgens interventies op elk onderdeel. Daarbij gaan we voorbij aan het idee dat resultaat niet alleen voortkomt uit de kwaliteit van de onderdelen of de interventie, maar ook uit de interactie tussen onderdelen en interventies. Dit idee van 'resultaat uit interactie' noemen we emergentie.

- De cliënt is expert over zijn context, met kennis en ervaring over zijn eigen leven
- De coach is expert over bewezen-effectieve methoden om perspectief te creëren

De optelsom is dat kennis wordt vertaald naar praktijk waarbij de nuance en complexiteit van de leefwereld niet wordt gezien als ingewikkeldheid, maar als mogelijkheid om in te spelen op de werkelijke behoefte. Hierdoor ontstaan vaak onvoorziene mogelijkheden. Samengevat:



Een partnerschap vereist voortdurende gezamenlijke besluitvorming (RVS, 2017). Het stelt cliënten in staat hun wensen en voorkeuren kenbaar te maken, inzicht te geven in hun persoonlijke context, en samen met de zorgverlener een keuze te maken die bij hen past. Hoe gezamenlijke besluitvorming vorm krijgt, kan per cliënt en per situatie verschillen. Het moet dan ook geen dogma zijn (Smulders, 2016). Als het accent ligt op de kwestie wie in welke mate deelneemt aan de besluitvorming, kan uit het oog worden verloren dat het uiteindelijk gaat om zorg die is afgestemd op de eigen behoefte en levenswijze (Mol, 2008). Hiervoor moet een hulpverlener kunnen nagaan of de gemaakte keuze er een is die past bij de cliënt. Luisteren is daarbij belangrijker dan zenden van contextonafhankelijke informatie.

Partnerschap vraagt om een bepaalde houding. De basishouding ligt in responsiviteit. Responsiviteit is het 'vermogen van professionals om in te schatten wat werkelijk voor de ander van betekenis is' (Bakker-Klein, 2019). In de interviews noemen Frontlijncoaches verscheidene aspecten: luisteren, een positieve bejegening, onbevooroordeeld zijn, de ander op zijn gemak stellen, meedenken. Bovenal

benoemden coaches het belang van gelijkheid. Achter gelijkheid kunnen echter verschillende beelden schuilgaan. Het gaat niet zozeer om iedereen gelijk behandelen, maar om het feit dat de professional de ander als mens behandelt. Dat de professionaliteit niet tussen hen in komt te staan. Niet alles hoeven weten maakt je menselijk. Je kunnen inleven: 'Als mij dit zou gebeuren dan zou ik dit en dit doen', 'als mij dit zou overkomen dan zou ik daar pissig van worden'. Je verwondering kunnen uitspreken. Kunnen zeggen: 'Ik begrijp wat je bedoelt.' Begrepen worden zorgt bij veel cliënten al voor een zucht van verlichting. Daarnaast is consistentie tussen diens woorden en daden cruciaal voor vertrouwen.

*'Neem geen houding aan, wees jezelf. Het gaat om simpele dingen. Zoals je afspraken nakomen. Sommige cliënten willen dat je iets voor ze doet, bijvoorbeeld een regeling treffen. Dan denken ze oké, diegene heeft dat voor mij gedaan. Dat bouwt vertrouwen op. Als iemand belt opnemen, niet te lang wachten. Niet pas 5 uur later reageren.'*

### **Hoe benader je een ander? Als functionaris of als mens?**

In systemen is iedereen een functionaris, met een bepaalde taak en bevoegdheid (iedereen speelt een bepaalde rol). Je bent van zorg of veiligheid, je gaat over onderwijs of wonen. Fragmentarisch denken en handelen is behoorlijk verbonden met het fenomeen van functionaris zijn.

Als we personen echter benaderen als mens in plaats van functionaris verandert er iets wezenlijks in ons denken en handelen. Als mens kunnen we namelijk meer complexiteit aan dan als functionaris. Een belangrijke oplossingsrichting voor effectief handelen is daarom het elkaar aanspreken als mens die verantwoordelijkheid kan nemen ook buiten zijn taak en bevoegdheid. Dan kunnen we verder kijken dan onze functionarisneus lang is. Of, zoals iemand zei in een interview: 'Heb je thuis ook een convenant gesloten over wie wanneer afwast?'

Bron: *Wanneer vele handen het werk niet lichter maken*, Joosse et al. (2019)

Bovenstaande neemt niet weg dat je als Frontlijncoach wel macht hebt. In reële zin ben je niet gelijkwaardig. Dit klinkt als een paradox, maar dat is het niet. Belangrijk hierin is om transparant te zijn over ieders rol en doelen. In het geval dat kinderen bijvoorbeeld gevaar lopen, geeft de coach aan hiervan melding te doen bij aangewezen instanties. Als hier vanaf het begin transparant over is gecommuniceerd, leidt dit niet tot een vertrouwensbreuk. Je komt niet om iemands vriend te zijn, je komt om te helpen. Zachte heelmeesters maken stinkende wonden. Partnerschap is ook duidelijk zijn tegen elkaar.

Binnen deze competentie ligt een evenwicht: de coach balanceert tussen meebewegen en doorpakken, tussen luisteren en instrueren, tussen leiden en volgen. Een aantal kanttekeningen zijn belangrijk.

- Onderzoek toont aan dat professionals zichzelf vaak overschatten in hun eigen oordeel over de kwaliteit van de werkrelatie (Van Regenmortel, 2019). Het oordeel van cliënten over de werkrelatie zou vaak betrouwbaarder zijn. Het herbekijken van video-opnames kan erg helpend zijn voor het leerproces van professionals.
- Een ander onderzoek (Steens, 2018; Steens, Hermans & Van Regenmortel, 2018) wijst op het belang van 'tuning' (taal, non-verbale communicatie, 'small talk' waarbij men zich ook als mens laat zien) en (praktische) zaken doen (bv. vervoer regelen, helpen bij papierwerk) die buiten de formele opdracht liggen. Deze zogenaamde 'micropolitics' bieden kansen om verbinding te maken,



om vertrouwen te scheppen en een relatie op te bouwen. Door mee te gaan bij huisbezoeken leerde de onderzoeker dat bv. tuning niet evident was, dat non-verbale uitingen van ongenoe- gen of verdriet bij cliënten door de sociaal werker niet werden opgepikt omdat men bijvoorbeeld bezig was met het papierwerk en omwille van de druk die vanuit de organisatie gevoeld werd om op korte termijn doelen op te stellen. Deze inzichten terugkoppelen naar de praktijk, naar het management, en dit meenemen in vormingen (bv. met video), ondersteunt de sociaal werkers en leidt tot een concrete verbetering van de praktijk én tot een beter welbevinden bij de cliënten én de professionals.

- Van Hattum (2018) wijst er verder op dat onderzoek zich vooral heeft gericht op enkelvoudige werkrelaties (relaties tussen coach en cliënt), terwijl internationaal onderzoek laat zien dat inter- venties die zich richten op het gezin als geheel effectiever zijn dan interventies die zich richten op één gezinslid los van de rest.

#### **Competentie 4: De context, niet de persoon, is het probleem**

Armoedebestrijding in Nederland heeft zich decennialang gebaseerd op een misvatting: dat mensen met financiële problemen het beste zichzelf aan de haren uit het moeras kunnen trekken (Bregman, 2013). Deze conclusie is niet volledig ongegrond: arme mensen lenen meer, sparen minder, roken meer, sporten minder, drinken meer, voeden slechter op en eten vaker bij de McDonald's. De eerste vrouwelijke premier van Engeland, Margaret Thatcher, zei in de jaren '80 van de vorige eeuw dat ar- moede 'een fundamenteel karaktergebrek' is. Sindsdien is armoedebelid verschoven van collectief beleid zoals de intrede van sociale zekerheid begin vorige eeuw, naar een focus op het individu eind vorige eeuw. Zo ook in Nederland. Sindsdien zijn economische verschillen groter geworden in plaats van kleiner (RVS, 2019).

Recent wetenschappelijk onderzoek laat zien dat armoede invloed heeft op het denkvermogen van mensen: armoede verlaagt letterlijk je IQ. Evenveel als een nacht niet slapen. De kennis die met deze bevindingen is opgedaan heeft zich uitgekristalliseerd tot de 'theorie van de schaarste' (Mullainathan & Shafir, 2013). Vergelijk het met een nieuwe computer die tien zware programma's tegelijk draait. Het apparaat is traag, maakt fouten en loopt vast – niet omdat het een slechte computer is, maar omdat het te veel tegelijkertijd moet doen. Bij armoede is iets vergelijkbaars aan de hand. Mensen nemen geen domme beslissingen omdat ze dom zijn, maar omdat ze in een context leven waarin iedereen domme beslissingen zou nemen. Hierdoor is de conclusie over armoede ingrijpend veranderd: niet de persoon maar zijn context houdt de armoede in stand.

*'Ik zie het ook meer van: iedereen kan in een bepaalde situatie terechtkomen en iedereen heeft zijn eigen verhaal hoe het zo is gekomen. Ik zie het niet als dat het iemands eigen schuld is, mensen overkomen ook gewoon dingen.'*

Een eerste stap is om deze inzichten te delen met cliënten. Onze samenleving houdt mensen voor dat succes en geluk een eigen keuze is, en mislukking dus ook (Dehue, 2015). Als mensen mislukking erva- ren, voelt dit als persoonlijk falen. Onderzoek laat zien dat dit stigma ook samenhangt met depressie. Psycho-educatie over het effect van geldproblemen op stress en functioneren werkt normaliserend: in de situatie waarin je cliënt zich nu bevindt zouden we het allemaal moeilijk hebben. De coach stelt dit niet voor als diagnose, maar nodigt de persoon te reflecteren op het eigen gedrag en handelen om de relatie zelf te leggen. Hebben zij last van stress? Hebben ze het gevoel achter de feiten aan te rennen? En zo ja, hoe werkt dit door op hun eigen gedrag en handelen?

Bij personen die langdurige stress ervaren, is het van belang om eerst de stress te reduceren voordat coach en cliënt een verdere analyse maken van de leefsituatie. Zo krijgt de persoon meer ruimte en overzicht om over de toekomst na te denken. Om ervoor te zorgen dat cliënten weer voldoende ruimte krijgen in hun hoofd om hun situatie aan te pakken is het belangrijk dat er 'geldrust' wordt gecreeërd. Onder geldrust verstaan we de omstandigheid waarin de financiële situatie van de persoon en diens huishouden voldoende stabiel is, hij of zij de vaste lasten weer structureel (kan) betalen en hij geen zorgen heeft over dagelijkse bestedingen (Jungmann et al., 2020)

### **De film *Intouchables***

De film *Intouchables* illustreert een menselijke benadering. Het is niet dat de zwaar verlamde Philippe geen zorg nodig heeft, maar wat vergeten wordt, is dat hij er ook naar smakt als mens te leven en gezien te worden. Hij wil leuke dingen doen en relaties onderhouden. Net als alle mensen geeft hem dat zin en een levensdoel. De niet medisch geschoolde Driss laat hem voelen dat een mens altijd meer is dan zijn of haar aandoening, en dat is waar mensen met dementie ook zo'n behoefte aan hebben.

Bron: The & Canoy, in Movisie (2021)

## **6.3 Een Frontlijncoach is... regisserend**

### **Competentie 5: Vertaler van de systeemwereld**

Frontlijncoaches vergezellen hun cliënten in hun weg door het systeem, bijvoorbeeld op het pad naar de schuldhelpverlening (zie casus). Hierdoor blijft de cliënt een gezicht houden bij de hulp (de coach) maar wordt er tegelijkertijd toch specialistisch geholpen. Deze beste-van-beide-werelden werkwijze creëert vertrouwen ('Samen komen we eruit').

Maar samenwerking tussen organisaties is in de praktijk vaak niet eenvoudig. Zoals we zagen in het vorige hoofdstuk vinden cliënten het systeem van voorzieningen vaak ingewikkeld, maar werknemers en uitvoerders binnen organisaties vinden dat zelf vaak ook. De samenwerking tussen organisaties laat te wensen over. Organisaties uit verschillende domeinen (zorg en veiligheid) spreken verschillende talen. Hun perspectieven conflicteren, met wederzijds onbegrip tot gevolg. Denk bijvoorbeeld aan 'straffen' (veiligheidsdomein) versus 'nog een kans geven' (zorgdomein). Ook zijn verantwoordelijkheden en bevoegdheden niet altijd duidelijk.

Om bovenstaande te begrijpen helpt het om organisaties te zien als levende organismen. Het is een samenstelling van mensen die doelstellingen proberen te bereiken via bepaalde werkwijzen. Een organisatie ontwikkelt door de tijd heen een bepaalde cultuur waarin de doelstellingen en werkwijzen geborgd worden ('Zo doen we het hier', 'Dit zijn onze standaard procedures'). Een dergelijke cultuur helpt een organisatie overleven door zich steeds verder te specialiseren (te beperken tot de core business) en de rest af te stoten. Het gevolg is ook dat een organisatie steeds eenkenniger wordt. Ze zien alleen nog dat stukje 'buiten' dat aansluit bij wat er 'binnen' is (aan taken, taal, structuur).

Frontlijncoaches leggen contact met uitvoerders van andere organisaties. Hoewel organisaties consistentie willen uitstralen, is de ene uitvoerder de andere niet. Sommige uitvoerders gaan soepeler om met de grenzen van hun eigen organisaties dan anderen. Ze doen hierbij vertaalwerk, zetten perspec-

tieven naast elkaar en proberen tot gezamenlijke betekenisgeving van de situatie te komen. Ze construeren samen de olifant waarvan iedereen alleen maar een deel ziet. Schuldhelpverleners begrijpen dat toeleiding en doorstroom vaak een probleem zijn. Frontlijncoaches begrijpen dat schuldhulpverlening de weg uit de schulden is. Op die manier ontstaat warme overdracht.

Van coaches vraagt dit om contact te leggen met organisaties. Omdat organisaties vaak werken met een eigen taal en logica, zoals hierboven beschreven, vraagt dit om vertaalwerk. Dit kan de coach ook doen door de cliënt uit te leggen hoe uitvoerders binnen andere hulpverleningsinstanties denken en handelen.

‘Wij nemen vaak zelf contact op met de instantie. Bij het eerste gesprek ga ik dan mee. Ik zorg voor goede communicatie met de hulpverlener en leg ook de cliënt van tevoren uit wat hij of zij kan doen om ervoor te zorgen dat dingen goed verlopen.’

### **Nauw contact tussen organisaties faciliteert warme overdracht**

Een administratief-juridisch team van Frontlijn constateert dat veel cliënten binnenkomen met escalerende schulden van dergelijke omvang dat ze niet in staat zijn deze zelfstandig terug te betalen. Vanuit een nauw contact met de gemeentelijke kredietbank ontstaan gesprekken over een nauwere samenwerking. Projectleiders van beide kanten besluiten om tafel te gaan zitten en te kijken waar kansen liggen. De schuldhulp geeft aan dat vroegsignalering een uitdaging is. Frontlijn geeft aan dat cliënten zonder schuldhulp niet uit de schulden komen. Het besluit wordt genomen dat Frontlijn cliënten structureel naar de schuldhulp toeleidt.

Frontlijncoaches signaleren en voorzien in een voortraject zodat cliënten zich bij de schuldhulp melden met een compleet dossier – een vereiste om in aanmerking te komen voor schuldhulp. ‘Ik plan een afspraak in met de schuldhulpverlener, stuur het dossier van de cliënt op en ga mee naar de eerste afspraak,’ zo legt een van de coaches uit. De coaches stomen de cliënten tevens klaar voor het traject: wat ze kunnen verwachten, wat er van hen gevraagd wordt etc. ‘Het is een tijdsinvestering, maar als mensen weten wat ze kunnen verwachten is er minder miscommunicatie en houden ze het beter vol.’

En altijd geldt: het is mensenwerk. De ene schuldhulpverlener is de andere niet. Sommige hulpverleners denken meer mee dan anderen. Weten naar welke hulpverlener je iemand doorverwijst maakt ook een verschil.

Bron: interviews met projectleiders van Frontlijn

## 6.4 Een Frontlijncoach is... generalistisch

### Competentie 6: Werken vanuit de leefwereld

Een startpunt van generalistisch werken is een integrale blik. De huidige schuldhulpverlening heeft zich gedurende tientallen jaren steeds meer ontwikkeld tot een doorgespecialiseerde, technocratische industrie met een hoog juridisch gehalte. Hierdoor wordt er op een gefragmenteerde manier naar mensen gekeken, alsof een persoon opgedeeld kan worden in deelgebieden en deze los van elkaar kunnen worden aangepakt. Als een persoon voor alle deelgebieden aparte zorg krijgt, gaat het persoonlijke karakter van hulpverlening verloren. De aanpak is te eenzijdig en te weinig generalistisch, integraal en samenhangend. Uit onderzoek van de Rekenkamer blijkt dat in veel gevallen vroege hulpverlening moet opschalen naar specialistische jeugdhulp of een Wmo-arrangement. Het lukt in de praktijk dus bij het merendeel van de cliënten niet om de ondersteuning 'af te schalen' (Rekenkamer Rotterdam, 2017).

*'Achter één probleem schuilen er vaak meer. Als je enkel focust op schulden kom je er niet achter of iemand misschien ook problemen heeft met zijn of haar relaties of met de opvoeding. Al die dingen zijn met elkaar verbonden.'*

Het vertrekpunt van de leefwereld is dat een persoon ondeelbaar is (Joosse et al., 2019). Het concept ondeelbaarheid kan worden samengevat als: het geheel is meer dan de som der delen. Bij het begrijpen van een probleem is het normaal om het te willen ontleden, maar het gevaar zit in fragmentatie omdat we dingen uit elkaar trekken en aanpakken die nauw met elkaar verbonden zijn. Integraal werken is niet alleen breed uitvragen, maar ook de kern van de samenhang kunnen zien.

*'Laat het formuleren aan de cliënt. Kijk hoe de cliënt zijn problemen ervaart. Tegen wat loopt hij/zij aan. Zorg dat de verandertaal vanuit hen komt. Dan kun je inderdaad je expertise, wanneer de cliënt dat zelf heeft gezegd, erop loslaten, maar eerst vanuit de cliënt. Je moet niet enkel een vragenlijst afwerken.'*

Een oplossing voor bovenstaande is 'ontspecialiseren' (Räkers & Hubers, 2009). Een Frontlijncoach is een specialist in het generalistisch werken en kijken. Als je een moeder helpt bij opvoedingsproblemen en ze heeft schulden, dan moet je daar ook wat aan doen. Schulden zorgen voor onrust. Alles hangt met elkaar samen. Vergelijk deze manier van werken met het werk van een wijkagent en huisarts, die werken ook generalistisch op het gebied van veiligheid en gezondheid.

Generalisme ontstaat als de cliënt als uitgangspunt wordt genomen. Deze logica kan alleen worden gezien als de coach bij het gezin binnenstapt. Belangrijk is het vermogen de taal van het gezin te spreken. Bij het ontbreken hiervan werkt een hulpverlener een vicieuze cirkel soms in de hand. Als een persoon niet wordt begrepen in zijn motivatie en doelen en er maar één probleem uit wordt gepakt, dan blijft een persoon in de vicieuze cirkel hangen. De cliënt ervaart stress en voelt zich niet geholpen.

Hoe ga je hier als hulpverlener mee om? 'Je schreeuwt tegen mij dus ik ga je niet helpen.' Vanuit de theorie van schaarste weten we dat die emoties ergens vandaan komen. Een voorbeeld is een cliënt bij de schuldhulpverlening die van 15 euro per week moest leven en daarover een woede-aanval kreeg. Vervolgens werd hij weggestuurd en voor drie jaar uitgesloten van schuldhulpverlening op grond van verbaal geweld.

‘De ene is wel zelfredzaam en kan prima zelf gesprekken voeren, de andere beheerst de Nederlandse taal niet goed en komt er niet uit met de instanties. Dat signaleer je en dan kun je zien waarbij je moet ondersteunen: waar je ervaringsleren kunt toepassen of wat je zelf moet oppakken.’

Generalisme betekent dus ook niet dat een coach in alles expert moet zijn. Dat zou onrealistisch zijn. De gedachte dat dat wel zo is geeft vaak de doorverwijsreflex: ‘Dit ziet er te ingewikkeld uit.’ Leefgebieden hangen samen: als er een leefgebied in het rood komt, trekt het andere domeinen mee. De afwas wordt minder gedaan, kinderen gaan in vieze kleren naar school, er is geen geld meer voor een nieuwe rekenmachine voor het kind etc. Deze problemen hangen samen, maar niet per se causaal. Door de afwas te doen en het huis op te ruimen ontstaat ruimte voor een nieuw begin. Het creëert perspectief in de kleinste vorm.

Wanneer stuur je door en wanneer pak je het zelf op? Daarin ligt de balans van de generalistische competentie. Uitgangspunt is dat een Frontlijncoach 70 procent van de benodigde hulp zelf kan leveren (maar ook weet wanneer hij of zij moet doorverwijzen).

### **Mijn cliënt blijkt ADHD te hebben, doorverwijzen?**

Eén van de problemen van jongeren met gedragsproblemen die de noemer adhd gekregen hebben is dat ze moeilijk kunnen plannen. Dat wordt gediagnosticeerd als een probleem dat gespecialiseerde behandeling behoeft. Er werd, voor de ggz, een nieuwe geprotocolleerde cognitieve gedragstherapeutische methode, met specifieke technieken voor betere planningsvaardigheden, ontwikkeld en getest. Als controlegroep werd de niet-specifieke, generalistische methode Oplossingsgericht Werken gebruikt. Zowel na afloop als bij de follow-up bleken beide methoden even effectief (Boyer, Geurts, Prins & Van der Oord, 2015). Gespecialiseerde ggz-hulp is hier dus onnodig, een oplossingsgerichte schoolmaatschappelijk werker kan het ook.

Bron: *Wat werkt er en hoe? Het common factors model*, De Vries (2017)

## **Competentie 7: Methodisch werken**

Coaches werken met methodieken. Maar de houding die men heeft ten opzichte van deze methodieken kan leiden tot meer fragmentatie of meer generalisme. Als generalist past de coach methodieken toe als hypothesen. Vanuit gesprekken met de cliënt komen bepaalde ideeën naar boven: ‘De cliënt heeft behoefte aan x en dat kunnen we aanpakken door y.’ Vervolgens kent de coach een methodiek die hierbij past. Maar het kan zijn dat gaandeweg ideeën worden aangescherpt, stress blijkt bijvoorbeeld niet alleen veroorzaakt te worden door de huidige financiële situatie, maar door een hopeloosheid rondom carrièreperspectieven. De coach en cliënt reflecteren op hun strategie en passen deze waar nodig aan, wederom door het toepassen van de juiste methodieken.

De kern is dat de coach zichzelf opstelt als microwetenschapper die samen met de cliënt hypothesen opstelt, actie onderneemt, reflecteert en bijstuurt. De praktijk laat veel dynamiek en creativiteit zien als het gaat om de redeneerstijlen die professionals gebruiken om verbanden te kunnen leggen tussen alle stukjes informatie en om hypothesen af te leiden en te toetsen. Het ‘omarmen’ van de onzekerheid, en het integreren van de verschillende kennisbronnen binnen de specifieke context waarin zorg wordt verleend, vereist een actievere rol dan die van de passieve ‘evidence user’ (RVS, 2017).

Een methodiek is enkel effectief als deze aansluit bij de situatie en deze creatief en intelligent wordt ingezet door de coach. Als een coach bijvoorbeeld meerdere methodieken inzet die tegenstrijdig met elkaar zijn, kunnen bewezen effectieve methodieken elkaar opheffen, bijvoorbeeld wanneer de inzet van de twee methodieken inspeelt op zowel intrinsieke als extrinsieke motivatie. Voor een cliënt werkt dit verwarrend en kan het leiden tot weerstand.

'Wij hebben echt tijd voor mensen. Ook hebben we geen strakke doelstelling. We proberen het in een half jaar maar als het langer duurt is dat ook prima en als het korter duurt ook. Daardoor hebben we ook veel meer tijd om persoonlijk contact te maken met mensen en ruimte om andere zaken te bespreken.'

Het evidence-based model van werken gaat uit van standaardisatie. Om de werking van de interventies te garanderen worden ze geprotocolleerd: het trouw volgen daarvan moet het effect verhogen. Dit zien we bijvoorbeeld ook sterk terug in de medische wereld. Hierbij kun je denken aan acties als intake, probleembepaling, doelstelling en behandelplan als activiteiten voorafgaand aan de hulpverlening. Veel hulpverleners geven er de voorkeur aan om dergelijke stappen gedurende het proces in samenspraak met de cliënt te nemen, zodat de cliënt meebepaalt wat het probleem is en hoe hij hieraan wil werken.

'De volgorde zit vooral in het intakegesprek. Daarna houd ik niet per se een vaste volgorde aan. Ik probeer vooral ergens naartoe te werken en constant te zien wat de situatie nodig heeft. Dus als je het dan bijvoorbeeld hebt over problemen met motivatie voor school, dan moet je ook bijvoorbeeld een planning maakt samen met diegene van oké, wat moet jij nog maken, wat moet er af zijn, wat is de deadline, wat heb je van me nodig, dat ik jou elke dag app om te vragen of het allemaal lukt of iets anders.'

Methodiekontwikkelaars bij Frontlijn leggen de uitvoering van methodieken waarmee coaches werken vast. Op basis van de input van de Frontlijncoaches én de cliënten ontwikkelen ze een methodiek. Als coaches bijvoorbeeld vanuit de praktijk nieuwe inzichten opdoen, nemen de methodiekontwikkelaars deze inzichten mee. Dit doen ze circulair: een methodiek wordt ingevoerd, er wordt over geleerd in de praktijk en vervolgens wordt het verfijnd. In dit proces wordt gekeken wat de werkzame elementen zijn van de methodiek om te zorgen voor een goede, universele basis. Hierbij is altijd sprake van maatwerk. 'Maatwerk' en 'de praktijk is leidend' kunnen ook werkzame elementen zijn. Kortom: een methodiek en de daarbij behorende werkzame elementen worden vanuit de praktijk ontwikkeld. De Raad van Volksgezondheid en Samenleving refereert hieraan als 'context-based practice', waarnaar we aan het begin van dit hoofdstuk ook hebben verwezen (zie box hieronder).

### **Context-based practice**

Eerder is bepleit, ook door voorlopers van de ebp-beweging, om te spreken van 'evidence-informed practice' omdat het concept 'evidence-based' verkeerde verwachtingen wekt (Glasziou, 2005). De Raad geeft echter de voorkeur aan context-based practice. Hiermee wil de Raad aandacht vragen voor het belang van de specifieke context, van de cliënt en van de setting waarin verschillende kennisbronnen worden gebruikt en waarin besluitvorming plaatsvindt. Deze context is moreel geladen, pluriform en dynamisch. Besluiten vloeien niet automatisch of deterministisch voort uit het 'beste bewijsmateriaal'. Onzekerheid is inherent aan de zorgpraktijk. Tegen deze achtergrond kunnen besluiten in de zorg beter worden beschouwd als experimenten in het verbinden van verschillende kennisbronnen: expliciete en impliciete kennis, ervaringen van zorgprofessionals en patiënten. Elk besluit is bovendien inherent een afweging van belangen, normen en waarden van belanghebbenden: die van de cliënt, de professional, de organisatie, en de samenleving als geheel.

Bron: *Zonder context geen bewijs*, Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (2017)

## **6.5 Een Frontlijncoach is... oplossingsgericht**

### **Competentie 8: Stabiliseren en perspectief creëren**

In de kluwen van problemen trekken hulpverleningsorganisaties vaak allereerst aan het grootste touw. Vaak is dit werk of schuldhelpverlening (en voor kinderen passend onderwijs). Toch is dit meer gerekend vanuit de noden van de maatschappij dan vanuit de noden van de persoon zelf. Wat is het meest urgent voor de persoon? Denk hierbij aan de piramide van Maslow, met fysieke en psychologische behoeften als eerste laag, en daarna werk en geldzaken. Helpen doe je door eerst een bodem te leggen, de eerste levensvoorwaarden moeten op orde zijn: een huis, eten, een bed, gezondheid. Zonder die basis zullen mensen steeds terugvallen. Als het thuis een chaos is, lukt werken ook niet.

*'Met stabiliseren is het vooral belangrijk om prioriteiten te stellen. Wat moet echt gelijk gepakt worden? Wat kan echt niet wachten? Je doet dit in samenspraak met de cliënt, je neemt niet het eigenaarschap over. Je vraagt: "Wat heeft u nodig?"'*

Stabiliseren gaat om het afwenden van crises en de rust laten wederkeren. Bij financiële problemen gaat het vaak om afspraken maken met medewerkers van woningcorporaties of onderhandelen met de deurwaarder over meer tijd voor een betalingsregeling.

*'Als er sprake is van financiële problemen pak ik deze bij voorkeur als eerste aan. Vooral als er schulden zijn, dat er veel stress is. Je pakt zo snel mogelijk aan waar de stress vandaan komt. Desnoods neem je andere belangrijke taken tijdelijk over, omdat mensen door de stress niet zo goed vaardigheden kunnen leren. Je kunt later als nog op vaardigheden focussen zodat de persoon het later zelfstandig kan. Maar hoe eerder iets is opgelost op financieel gebied, hoe beter het traject ook kan verlopen.'*

Onderzoek laat zien dat een crisis sterk bepaald wordt door iemands beleving en gevoelens. Mensen die langdurig crises moeten afwenden lijden vaak onder chronische stress. Dit beïnvloedt de manier waarop de persoon zich gedraagt en wat die persoon op dat moment aankan. Door aanhoudende stress kan iemand dusdanig in beslag worden genomen dat veel dingen niet meer binnenkomen. Ontstressen kan zo simpel zijn als samen de huiskamer van de persoon opruimen. Soms is er meer nodig, zoals het uitstellen van betalingen aan schuldeisers.

Het is belangrijk dat een persoon langzaam zijn perspectief terugkrijgt. De essentie van hoop is het geloof dat we kunnen bereiken wat we verlangen (Snyder, 1994). Dit is terug te zien in de doelen die iemand voor ogen heeft. Langzaam raakt hij of zij uit de overlevingsstand en komt er een doel terug. Onderzoek laat zien dat mensen die hoopvol zijn en perspectief ervaren proactiever en gemotiveerder zijn om te werken aan hun leven (Duflo, 2012). Onderzoek laat ook zien dat mensen met weinig hoop problemen proberen te vermijden en niet leren van ervaringen uit het verleden. Ze worden 'passieve piononnen in het spel van het leven' (Snyder, Rand, & Sigmund, 2005, p. 266).

*'Zojuist sprak ik nog een cliënt die op een gegeven moment zei: "Laat ik er maar een einde aan maken." Ik hoor het vaker maar ik vind het altijd nog steeds heftig om te horen. Vanwege zijn schulden en andere problemen. Dat is heel urgent. Het gaat dan om hoop creëren. Dat er wel een uitweg is.'*

Hoop en perspectief worden gecreeërd door aan psychologische basisbehoeften te beantwoorden. De zelfdeterminatietheorie identificeert drie basisbehoeften die bijdragen aan welzijn en een hoopvol perspectief: competentie, verbondenheid en autonomie (Ryan & Deci, 2000). Er zijn ook andere basisbehoeften, zoals zingeving en betekenis, veiligheid en eigenwaarde (Worthen & Isakson, 2010). Het is moeilijk om ons hoopvol te voelen als we ons niet competent voelen, als er niet voor ons gezorgd wordt, of als we niet in staat zijn ons leven te controleren. Voldoen aan psychologische basisbehoeften schept vertrouwen en maakt hoop mogelijk.

De kern van deze competentie ligt tussen het praktische en het onderliggende. Stabiliseren kan concrete handelingen vragen. Tegelijkertijd moet er worden gewerkt aan de *mindsets* van de cliënt zelf, en dat vraagt begrip van denk- en gedragspatronen. Mensen kunnen een enorme groei doormaken, als ze geloven dat ze in hun capaciteiten kunnen groeien. Dit heet een groei-mindset (Dweck, 2006).

*'Ik heb meegemaakt dat een cliënt bij ons was gekomen en hij zou bijna uit zijn huis worden gegooid als er geen betalingsregeling zou komen. Op dat moment ga je direct actie ondernemen in plaats van een integrale probleemanalyse maken. Op andere momenten doe je eerst de innerlijke versterkingen, daarna de praktische zaken. Dan is het belangrijk dat je bezig bent met de vraag achter de vraag. Je streeft ernaar te begrijpen waarom de cliënt een bepaalde hulpvraag heeft. Je stelt vragen als: "hoe komt het dat je dit wilt of dat je dit belangrijk vindt?" Daarmee probeer je de drijfveren naar boven te halen.'*

## **Competentie 9: Basisvaardigheden aanleren**

Personen die in een Frontlijntraject zitten hebben vaak in de kern een transformatie-vraag: er moet iets fundamenteels veranderen. Het antwoord zit deels in de persoon zelf en deels in zijn omgeving. Een gezonde redzaamheid gaat uit van een eigen redzaamheid waarbij iemand ook gebruik weet te maken van informele en formele kanalen (WRR, 2017), bijvoorbeeld in geval van *life events* zoals werkloosheid, scheiding of het overlijden van de partner (samenredzaamheid). Vanuit dit perspectief is



gezonde redzaamheid een product van vertrouwen in eigen kunnen (*self-efficacy*) en het vertrouwen dat daarnaast anderen hun vermogens inzetten voor jou (*proxy-efficacy*) (Bandura, 1982). Als iemand te veel op anderen steunt voor zijn redzaamheid, of alles alleen probeert te doen, loopt die persoon meer risico dat problemen escaleren.

Soms zijn mensen gewend geraakt aan de rol van consument van voorzieningen of diensten. Ze verwachten dat hulpverleners (die daar immers voor doorgeleerd hebben) hen bij de hand nemen bij het oplossen van hun problemen. Vanuit dit perspectief moeten hulpverleners niet te snel de regie overnemen, maar deze altijd bij de persoon zelf laten. Hiermee leren ze de persoon in kwestie vertrouwen op hun eigen kracht en die van hun omgeving. Stam (2013) beschrijft hierin een bewustwordingsproces voor hulpverleners door constant te reflecteren op de vraag: 'Moet je de burger zo goed mogelijk als klanten benaderen en op de koop toenemen dat ze zichzelf als consument van jouw diensten zien, of zie je burgers die steun nodig hebben om weer zelf verantwoordelijk te kunnen zijn voor hun leven?'

**"Zelfregie is belangrijk. Eigen verantwoordelijkheid. Mensen moeten voelen dat het hun eigen probleem is. Als jij als coach alles maar gaat fixen, dan gaat de cliënt achterover leunen en zegt hij: "Mijn coach doet het wel." Dat is niet de bedoeling van dit traject. Hij moet het voelen.'**

Iemand redzaam maken is geen eenvoudige opgave, niet in de minste plaats omdat de onderzoek laat zien dat de cliënt zelf veruit de grootste invloed heeft op het effect van hulpverlening. Zijn actieve deelname bepaalt in grote mate het effect (De Vries, 2017). In andere woorden, de cliënt is zijn eigen hefboom. Zoals Prochaska (1995) stelt: *'All change is self-change and therapy is simply self-change that is professionally coached.'*

**'Schulden zijn een van de grootste problemen, maar daarachter schuilt het probleem van de beperkte vaardigheden. Jij en ik zouden ons wel redden in de bijstand. Maar als je bepaalde capaciteiten niet hebt en de juiste wegen niet kent, dan is het te weinig. Ik pleit niet voor meer bijstand, ik pleit ervoor dat mensen geleerd wordt om met weinig om te gaan.'**

Het werken aan vaardigheden blijkt het meest effectief als aan concrete, specifieke vaardigheden wordt gewerkt (WRR, 2017). Die ene vaardigheid die maakt of iemand wel of niet redzaam *genoeg* is, daar gaat het om. Bijvoorbeeld inloggen met DigiD, het aanvragen van een toeslag, het plannen van de week, het ordenen van de inkomsten en uitgaven, het volhouden van een taak, het weerstaan van verleidingen etc. Deze vaardigheden staan bekend als executieve vaardigheden. Ze worden geleerd in een betekenisvolle context: boodschappen doen, bankieren, werk zoeken, etc. Hierin komt de term coach in zijn originele betekenis naar voren. De coach is bekend met de vaardigheden en neemt de cliënt bij de hand. De cliënt leert door observatie of directe instructie, nadoen en herhaling. *Practice makes perfect*. De kracht van herhaling kan niet worden onderschat. In technische termen wordt dit redundantie genoemd: hoe meer herhaling, hoe meer buffer en veerkracht een persoon opbouwt. Hoe meer de cliënt het doet vanuit gewoonte en niet als mechanisch stappenplan waarbij je niks per ongeluk mag vergeten.

Het uiteindelijke doel van hulpverlening is het versterken van de eigen kracht van de persoon of het gezin, ofwel het vergroten van de veerkracht (Joosse et al., 2019). De persoon wordt zo veel mogelijk aangesproken in haar kracht en de condities worden gecreëerd waaronder de persoon de regie kan nemen in zijn of haar leven. Het oplossen van schulden of het leiden naar werk zijn geen op zichzelf

staande doelen, en budgetcoaching en een sollicitatietraining geen losse transacties. Het zijn elementen in een proces van transformatie waarin het oplossen van schulden of het naar werk leiden met elkaar samenhangende middelen zijn om burgers te voorzien van bestaanszekerheid en stabiliteit.

*Mobility Mentoring* is een coachingswijze die het onderwerp armoede combineert met de laatste inzichten vanuit de hersenwetenschap over de effecten van schaarste en armoede en de ontwikkelbaarheid van hersenfuncties (Jungmann, 2017). In Rotterdam is deze coachingswijze verwerkt in de ondersteuning van Children's Zone (CZ), wat is verbonden aan het Nationaal Programma Rotterdam Zuid (NPRZ). Het doel van CZ is om de thuissituatie te versterken, de toekomstkansen voor kinderen van 0 tot 14 jaar in deze wijken te vergroten en deze gelijk te trekken met de rest van Rotterdam. Dat doet CZ onder andere door ouders vaardigheden aan te leren zodat zij een positieve en stabiele toekomst voor hun kinderen kunnen creëren. Een specifiek onderdeel gaat over het aanleren van vaardigheden en het toewerken naar redzaamheid, genaamd 'De Brug naar Redzaamheid'.

### **Methodiek 'De Brug naar Redzaamheid'**

Om doelen te kunnen stellen dienen mensen te beschikken over executieve functies die nog niet voldoende ontwikkeld of beschikbaar zijn. Een belangrijk hulpmiddel om mensen te ondersteunen bij het stellen van geïntegreerde toekomstgerichte doelen is de Bridge to Self-Sufficiency (de Brug). Allereerst wordt de wens van de persoon uitgevraagd (toekomstperspectief). Deze wordt zo goed mogelijk in kaart gebracht in de Brug. Vervolgens wordt er per pijler gekeken naar de huidige situatie. De horizontale lagen van de Brug lopen van donkergroen tot rood, waarbij donkergroen staat voor een stabiele situatie en rood voor spoed.

De Brug is opgebouwd uit vijf pijlers en elk pijler in twee onderdelen.

1. Een fijn huis: Huis en Huishouden
2. Lekker in je vel: Geestelijk en Lichamelijk
3. Toekomst voor je kind: Stevige basis en Ontwikkeling
4. Grip op je geld: Inkomen en Omgaan met geld
5. Werken aan je toekomst: Beroepsontwikkeling en Werk/dagbesteding

Door de Brug in te vullen kan de persoon met ondersteuning van de gezinsondersteuner de samenhang tussen de verschillende pijlers op de Brug inzichtelijk maken. Vervolgens gaat men aan de slag met het invullen van het Bouwplan. In het Bouwplan wordt de wens opgedeeld in langetermijndoelen die de persoon graag wil behalen. Aan de hand van deze doelen vult de persoon elk huisbezoek met de coach een werkplan in. In het werkplan wordt een actielijst gemaakt (gekoppeld aan het oefenen van vaardigheden) waar de cliënt elke week aan wil werken.

De Brug-methodiek is vooral gericht op het overzichtelijk maken – vanuit het perspectief van de cliënt – waar op korte termijn aan gewerkt kan worden, zonder het zicht op de lange termijn uit het oog te verliezen. De wens van de persoon is hierin leidend, omdat dit zorgt voor intrinsieke motivatie.

Bron: *Children's Zone* (z.d.); Jungmann (2017)

# 7

## Gemeten veranderingen bij cliënten (outcome)

Om het effect van Frontlijns vroegsignaleringsprojecten op mensen in kaart te brengen voerden we een evaluatie-onderzoek uit.

In hoofdstuk 5 onderscheidde we vier fasen die Frontlijncoaches met hun cliënten doorlopen. Aan elk van deze fasen koppelden we één of meerdere meetbare indicatoren om te kijken in welke mate cliënten in elke fase volgens henzelf geholpen worden.

**Figuur 8.** Fasen van de interventie



De indicatoren vroegen we uit in twee vragenlijsten: een voor- en een nameting. De eerste vulden de deelnemers in vóór het traject begon en de andere direct aan het einde van het traject. Door de verandering tussen de voor- en nameting te volgen zien we de ontwikkeling die cliënten maakten. Omdat deze onderzoeks aanpak geen zuiver experimentele aanpak is (met een controlegroep), kunnen we de gevonden veranderingen niet volledig toeschrijven aan de interventie. We spreken daarom in plaats van over een causaal verband over een relatie tussen deelname aan de interventie en de gemeten verandering.

In totaal vulden 59 cliënten de vragenlijsten in, van de ongeveer 175 cliënten die Frontlijn tussen april 2021 en maart 2022 begeleidde. Hiervan doorliepen ongeveer 50 cliënten een volwaardig traject en 125 een kortlopend traject vanwege een snel op te lossen hulpvraag. Voor deelname aan het onderzoek lag de nadruk op cliënten die een volledig traject hebben doorlopen, maar er werd ook aandacht besteed aan cliënten die niet aan dat criterium voldeden.

### Waar moet je op letten bij het interpreteren van de resultaten?

De resultaten geven we weer in veranderingen die deelnemers doormaken van vóór hun deelname tot direct na hun deelname. Hierbij letten we op twee zaken:

- **De grootte van de verandering:** Bijvoorbeeld: een persoon heeft aanvankelijk een stressscore van 60 procent en na de interventie van 40 procent. Dit betekent dat hij gedurende de interventie een stressafname heeft van 20 procent.
- **Het uitsluiten van toeval:** Het kan zijn dat een gemeten verandering een toevalstreffer is doordat het per toeval door mensen is ingevuld die allemaal een positieve ervaring hebben. Hiervoor hanteren we een significantie-niveau van 5%, wat betekent dat er een één-op-de-twintig kans is dat er bij het vinden van een positieve verandering in werkelijkheid geen verandering is. In andere woorden, we kunnen dan met 95 procent zekerheid uitsluiten dat wat we observeren geen toeval is maar toe te schrijven is aan Frontlijn. **Dit duiden we aan door er een asterisk bij te zetten (\*).**

## De resultaten

In deze sectie beschrijven we per fase van de interventie de resultaten. We beginnen steeds met een uitleg van wat we in de betreffende fase hebben gemeten.

### Fase 1: Signaleren & contact maken

In fase 1 betrof het onderzoek naar twee indicatoren:

- De mate waarin de vroegsignaleringsprojecten mensen weten te bereiken die anders niet bereikt waren. Hiervoor stelden we twee vragen. (1) Heeft u vóór Frontlijn wel eens hulpverlening of coaching gehad? En (2) Zou u zelf hulp hebben gezocht voor uw geldproblemen als Frontlijn niet naar u toe was gekomen?
- De mate waarin de laatste ervaring met hulpverlening ten positieve veranderde door hulpverlening van Frontlijn. Hierbij vroegen we vooraf naar de laatste ervaring met hulpverlening en deze is vergeleken met de ervaring bij Frontlijn. Een positieve verandering geeft een indicatie van een groei in vertrouwen in hulpverlening. Dit vroegen we uit aan de hand van de *Basic Need Satisfaction in Relationships Scale*, bestaande uit negen vragen (zie appendix).

### Bereik van de doelgroep

Figuur 9 laat zien dat bijna de helft van alle respondenten, namelijk 46 procent, vóór Frontlijn geen andere hulpverlening heeft gehad. Met andere woorden, Frontlijn bereikt een grote groep die niet eerder door hulpverlening is bereikt. Dit kan twee redenen hebben: deze groep had dat destijds niet nodig, of was voor de hulpverlening verborgen ('zorgmissers').

54 procent heeft een hulpverleden, wat tevens de vraag oproept in hoeverre de voorgaande hulpverlening duurzaam is geweest. Het opnieuw in een hulptraject zitten lijkt deze vraag negatief te beantwoorden. Het hebben van een hulpverleden kan indicatief zijn voor complexe problematiek, wat betekent dat Frontlijn ook deze groep bereikt.

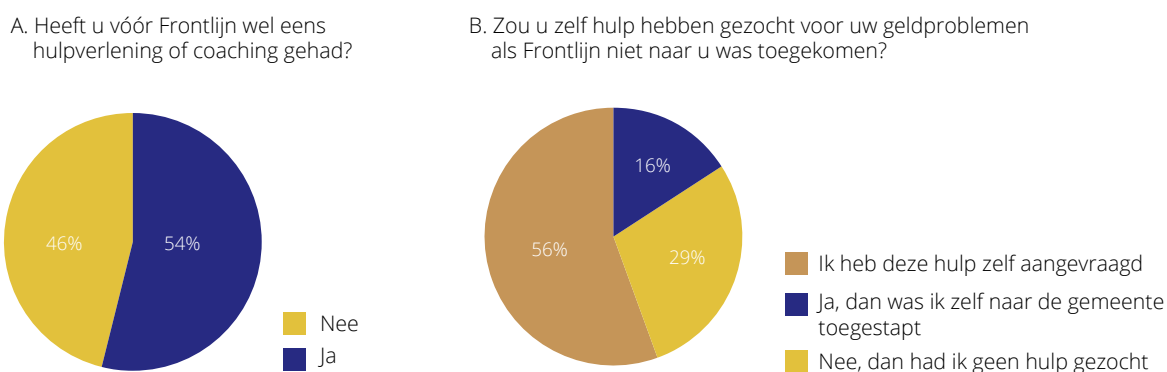
Het missen van zorg kan verschillende oorzaken hebben. Mensen kunnen bijvoorbeeld de vaardigheden missen om de (complexe) weg naar de hulpverlening te vinden (in het beleidsdocument Reset

Rotterdam wordt deze groep aangeduid als **'niet lukkers'** (Gemeente Rotterdam, 2019). Anderzijds kunnen mensen ook vanuit wantrouwen bewust geen hulpverlening willen (**'niet willers'**).

16 procent van de respondenten geeft aan dat ze zelf geen hulp hadden gezocht als Frontlijn niet naar hen toe was gekomen (zie figuur 9B). 29 procent van de respondenten geeft aan wel naar de gemeente te zijn toegestapt als Frontlijn niet eerst naar hen toe was gekomen. Dit kan betekenen dat deze groep door Frontlijn iets eerder in beeld is gekomen (vroegsignalering) dan anders het geval zou zijn geweest.

De resultaten onderbouwen dat Frontlijn zowel 'niet lukkers' als 'niet willers' weet te bereiken, en daarnaast tevens een groep die wel al in beeld was bij hulpverlening en een hulpverleden heeft. Dit sluit aan bij de doelstelling van Frontlijn als innovatieplatform om die burgers te bereiken die binnen het reguliere systeem vaak worden gemist dan wel niet adequaat worden geholpen.

**Figuur 9.** Hulpverleden en zorgmijding



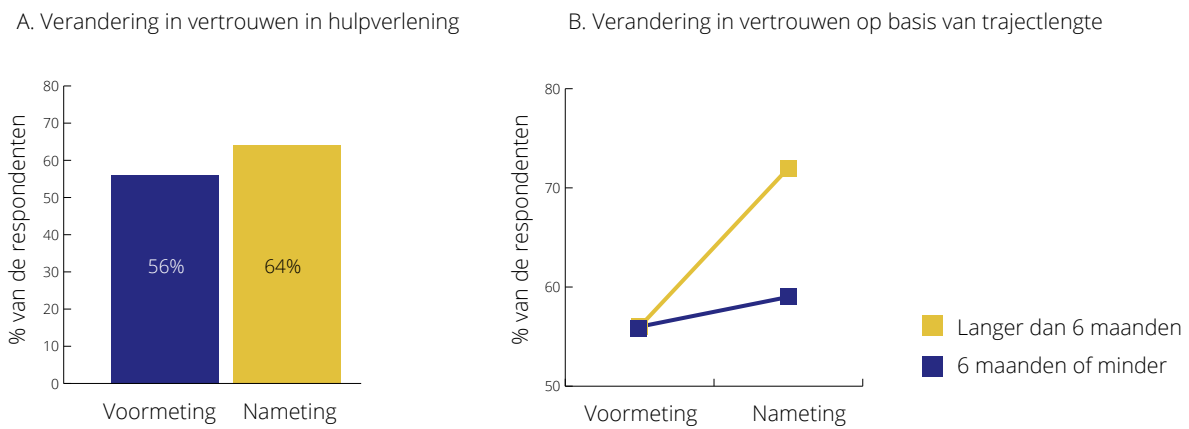
### Vertrouwen in hulpverlening

Figuur 10 laat de verandering zien in het vertrouwen in hulpverlening. Een groei is indicatief voor een stijging van vertrouwen in hulpverlening. De resultaten laten een significante (\*) stijging zien, maar de grootte van de verandering is bescheiden (8 procent).

Als we echter de cliënten categoriseren op trajectlengte, wordt zichtbaar dat de stijging met name plaatsvindt bij cliënten die een traject hadden van langer dan 6 maanden. De ervaring met hulpverlening wordt dus voor een groot deel bepaald door de mate waarin de hulpverlener en de cliënt een langerdurende werkrelatie aangaan. Dit kan worden onderbouwd door het idee dat de cliënt ervaart dat hij/zij daadwerkelijk wordt vastgehouden. Frontlijncoaches vergezellen bijvoorbeeld cliënten gedurende de reguliere schuldhulpverlening, gaan mee naar afspraken en helpen de cliënt met uit te voeren acties. Dit alles kan vertrouwen-versterkend werken.

**Figuur 10.** Vertrouwen in de hulpverlening

**'In hoeverre beantwoordt de hulpverlening aan de cliënts basisbehoeften?'**



**Fase 2: Stabilisatiefase**

Zodra burgers in beeld zijn bij Frontlijn en begeleiding ontvangen, zetten de coaches allereerst in op stabilisatie. Dit wordt op verschillende manieren bereikt, zoals door het stabiliseren van financiën en het wegnemen van financiële stress. We vroegen hiernaar als volgt:

- De mate waarin financiële stress door de vroegsignaleringsprojecten afneemt. Financiële stress is gemeten met de financiële stressschaal, bestaande uit twaalf vragen die verschillende aspecten van financiële stress meten: perceptie van geldtekort, mentale zorgen en piekeren, zelfcontrole, en korttermijngerichtheid (zie appendix).

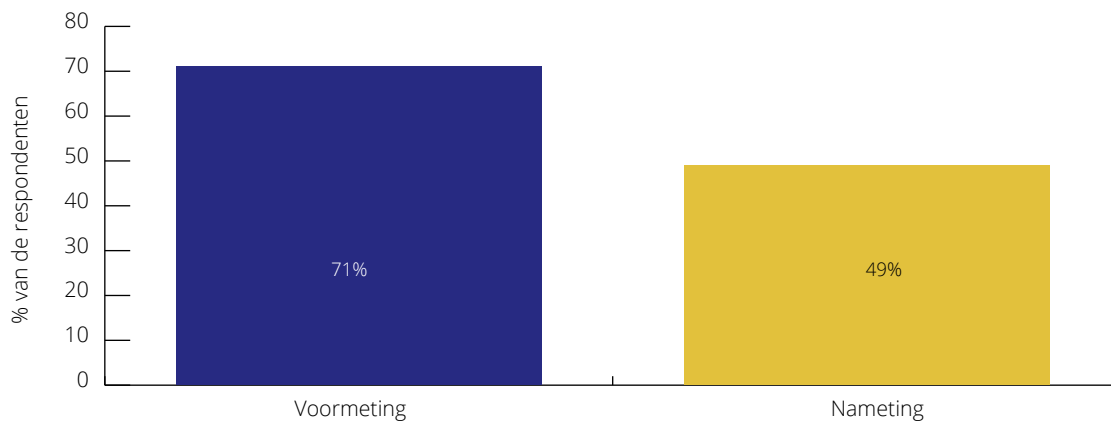
**Financiële stress**

Figuur 11 laat een relatief grote, significante verandering zien in financiële stress bij deelnemers, met een afname van maar liefst 22 procent. Dit betekent dat zodra mensen door een Frontlijncoach worden begeleid, ze gemiddeld een grote stap doormaken in hun stressbeleving. Dat helpt cliënten om meer op de toekomst gericht te zijn, te plannen en in actie te komen om hun situatie samen met de coach te verbeteren.

Deze verandering sluit aan bij literatuur die beschrijft hoe geldzaken iemands mentale vermogens in beslag nemen (financiële schaarste), waardoor hij of zij de mentale ruimte verliest die vereist is om aan zijn toekomst te werken (Shafir & Mullainathan, 2013).

Deze resultaten onderbouwen dat de begeleiding van Frontlijn zorgt voor een afname in financiële stress en daarmee financiële schaarste bestrijdt.

**Figuur 11.** Financiële stress (\*)



### Fase 3: Ondersteuningsfase

Na stabilisatie werken coach en cliënt gezamenlijk aan een langetermijnoplossing van de situatie, vaak door te werken aan specifieke vaardigheden, alsmede door het algehele welzijn van de cliënt over verschillende levensgebieden aan te pakken. Als er schulden in het spel zijn, pakken de coaches deze aan. Dit doen coach en cliënt gezamenlijk door het treffen van schuldregelingen met schuldeisers of door de cliënt te begeleiden naar de gemeentelijke schuldhulpverlening zodat er bijvoorbeeld een minnelijke regeling kan worden getroffen. Bovenstaande meetten we met vier indicatoren:

- De mate van verandering in de schuldensituatie. We stelden hier vragen over de aanwezigheid en omvang van de schuldensituatie, de hoeveelheid schuldeisers en of er al dan niet een deурваarder betrokken was.
- De mate van verandering in welzijn. Dit is gemeten met de *Manchester Short Assessment of Quality of Life* (MANSA), bestaande uit elf vragen (zie appendix).
- De mate van verandering in vertrouwen in eigen kunnen (*self-efficacy*). Hieronder zit de aanname dat wanneer deelnemers meer vaardigheden en *mindsets* aanleren die hen helpen hun situatie te verbeteren, dit zal leiden tot een toename van hun zelfvertrouwen (zie appendix).
- De mate van verandering in *mindsets*. *Mindsets* zijn overtuigingen en denkbeelden die deelnemers vast kunnen houden in hun situatie of juist helpen eruit te breken. Twee *mindsets* zijn uitgevraagd: type levensdoelen en overtuigingen over redzaamheid.

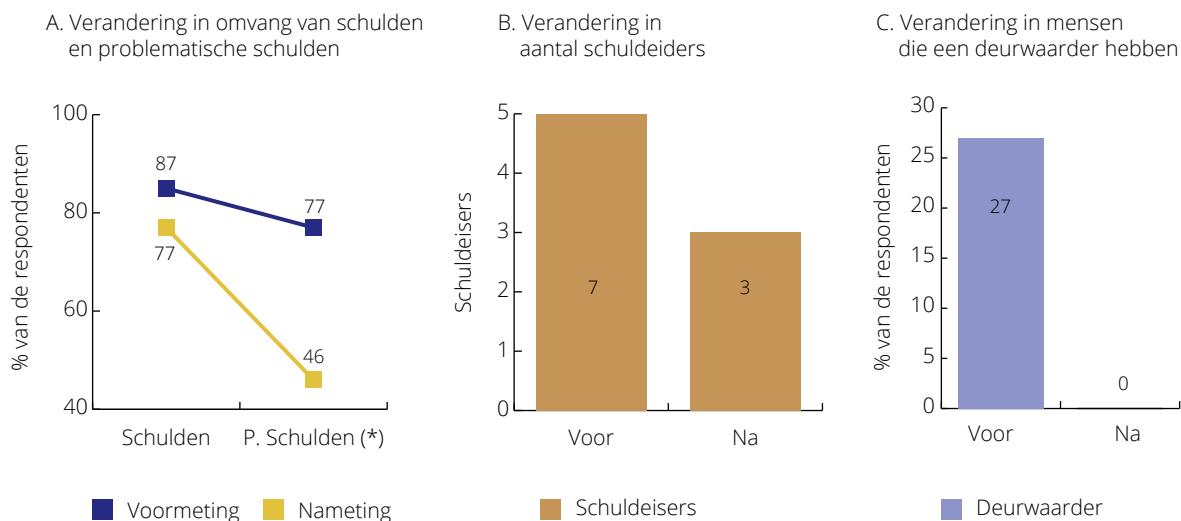
### Schuldensituatie

Figuur 12 laat de verandering in omvang van (problematische) schulden zien, waarbij we een schuld van 3.000 euro of hoger als problematische schuld beschouwen (Van Geuns, Mak, & Boonstoppel, 2021). Frontlijncoaches zetten vanuit de visie op financiële stress in hun trajecten stevig in op schuldafname. Dit wordt ondersteund door de resultaten. Ten eerste zien we een relatief grote, significante daling in het aantal respondenten met problematische schulden. Schuldafname kan op verschillende manieren. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat cliënten parallel aan een traject bij Frontlijn ook bij de Kredietbank lopen voor een saneringstraject. Vaak begeleidt de Frontlijncoach hen hierbij op de achtergrond om hun administratie bij te houden, hun te leren leven binnen de bestedingsruimte en het traject vol te houden. In die zin is de hulpverlening dan een soort buddy-systeem. Anderzijds kunnen Frontlijncoaches ook zelf regelingen treffen, of vragen ze via de kredietbank een sociale lening aan van maximaal 2.500 euro. Figuren 12B en 12C tonen ook een afname aan van het aantal schuldeisers en

het hebben van een deurwaarder.

Tegelijkertijd ligt bij Frontlijn de nadruk op stabilisatie en niet primair op schuldhulpverlening, aangezien dat de taak is van de Gemeentelijke Kredietbank. Dit zien we ook terug in de resultaten door feit dat de problematische schulden maar niet de schulden als geheel worden teruggebracht gedurende het traject (zie figuur 12A). Om de schulden als geheel terug te brengen is de officiële schuldhulpverlening nodig.

**Figuur 12.** Schuldensituatie



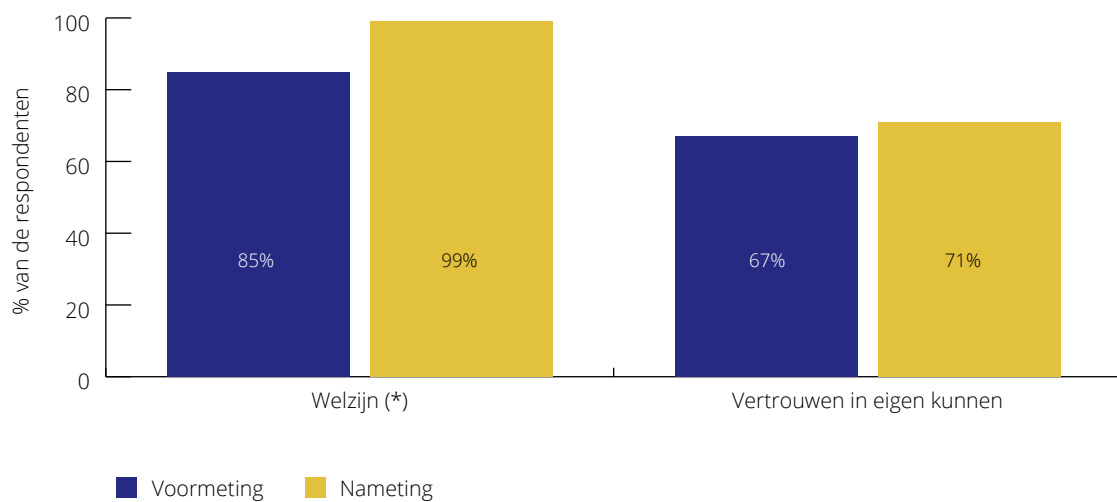
### Welzijn en vertrouwen in eigen kunnen (*self-efficacy*)

Belangrijk is het inzetten op vaardigheden en het aanpakken van levensgebieden opdat het uiteindelijke welzijn van de cliënt en diens kwaliteit van leven worden bevorderd. In figuur 13 zien we af dat deelnemers een significante en middelgrote toename laten zien in hun algehele welzijn (14 procent).

Voor vertrouwen in eigen kunnen (*self-efficacy*) vinden we echter geen aantoonbaar verschil (4 procent). Dit kan betekenen dat de cliënt in zijn/haar tijd bij Frontlijn niet wezenlijk anders is gaan kijken naar zijn/haar eigen vermogens. Dit kan de vraag oproepen in hoeverre Frontlijn effectief is in het aanleren van vaardigheden. Hieraan zit wel een belangrijke nuancering. Vertrouwen in eigen kunnen kan verschillen per levensgebied. Iemand kan zich bijvoorbeeld niet sociaal vaardig voelen, maar wel digitaal vaardig. Beide vaardigheden zijn belangrijk voor een vertrouwen in eigen kunnen. In die zin is het mogelijk dat er wel degelijk veranderingen zijn op het gebied van vaardigheden, maar dat die op dermate specifieke gebieden van iemands leven zijn dat dit als het ware niet doorschijnt in zijn of haar algemene vertrouwen in eigen kunnen.



**Figuur 13.** Welzijn en vertrouwen in eigen kunnen (self-efficacy)



Laten we iets dieper op de ervaren verandering in welzijn ingaan door te kijken op welke gebieden deelnemers de grootste sprong maakten. In figuur 14 zien we dat de toename in welzijn met name op twee gebieden plaatsvindt: financieel welzijn en geestelijke gezondheid. Dit ligt gezien de aandacht van de Frontlijncoaches in de lijn der verwachting en ondersteunt daarmee bovenstaande bevindingen. Ook ervaren deelnemers een groei in welzijn in hun vrijetijdsbesteding en relaties met familie. Dit kan een doorwerking zijn van hun geestelijke gezondheid en duiden op een afname van stress.

**Figuur 14.** Welke aspecten van welzijn veranderen het meest?



**Opmerking:** Hoe groter het vlak, des te groter de verandering in welzijn op dit levensgebied.

## Mindsets

Vooruitgang in de welzijnssituatie van cliënten van Frontlijn wordt vanuit de theorie deels toebedeeld door veranderingen in bepaalde belangrijke *mindsets* die mensen hebben over zichzelf en hun leven. Voor dit onderzoek richtten we ons specifiek op twee soorten *mindsets*, namelijk de soorten levensdoelen die mensen hebben – zijn deze materialistisch/niet-materialistisch en/of individualistisch/relatie-gericht – en hoe denken mensen over wat zelfredzaamheid is.

De begeleiding van Frontlijn lijkt bij te dragen aan een verandering in wat respondenten zien als belangrijkste levensdoel. Zo is er een afname in het aantal respondenten dat aangeeft *'veel geld hebben'* als belangrijkste doel te zien (-13 procent), evenals *'succes in werk'* (-11 procent). In plaats daarvan geven meer respondenten (namelijk 21 procent) bij de tweede meting aan zich vooral te richten op een *'goed gezinsleven hebben'* (zie figuur 15A). Samenvattend vindt er dus een verschuiving plaats van materialistische, ik-gerichte doelen naar niet-materialistische, anderen-gerichte doelen.

Een andere *mindset* gaat over hoe mensen kijken naar redzaamheid. Hierbij moesten respondenten de volgende vraag beantwoorden: Hoe help je iemand die problemen heeft het meest (bijvoorbeeld een buurman, buurvrouw of familielid)? Kies het antwoord dat u het beste vindt passen. De respondenten konden vervolgens uit drie antwoorden kiezen:

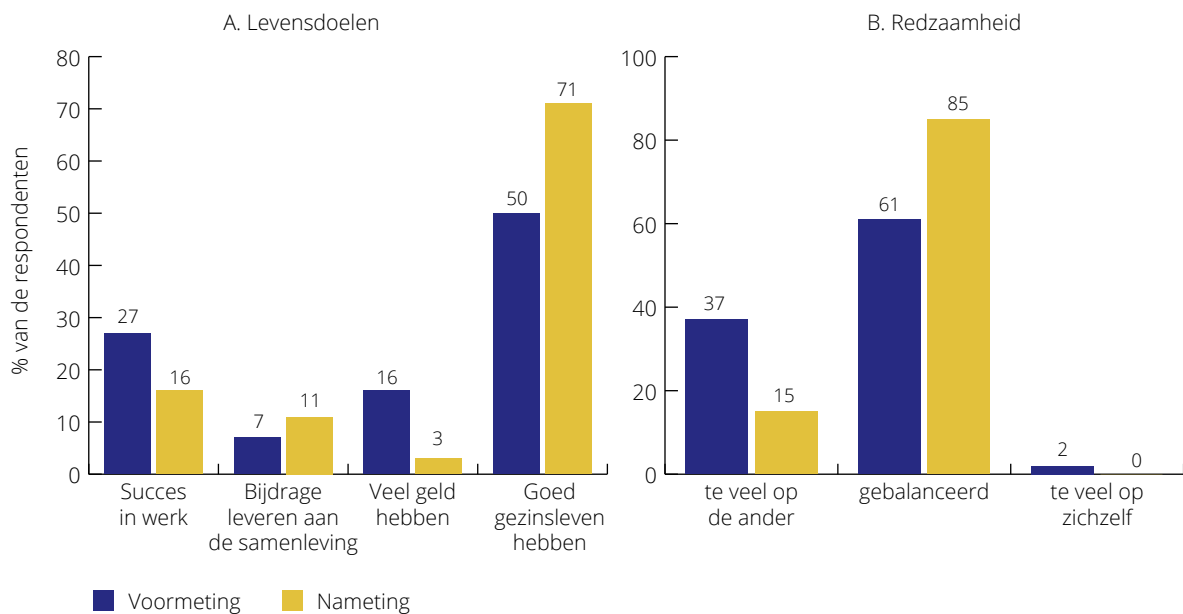
- Hen direct uit de brand te helpen door het probleem voor hen op te lossen.
- Met hen kijken wat ze nodig hebben om het probleem zelf op te kunnen lossen.
- Tegen hen te zeggen dat ze het probleem zelf moeten kunnen oplossen zonder hulp.

Een gezonde redzaamheid gaat uit van een eigen redzaamheid waarbij iemand ook gebruik weet te maken van informele en formele kanalen (wrr, 2017), bijvoorbeeld in geval van *life events* zoals werkloosheid, scheiding of het overlijden van de partner (samenredzaamheid). Vanuit dit perspectief is gezonde redzaamheid een product van vertrouwen in eigen kunnen (*self-efficacy*) en het vertrouwen dat daarnaast anderen hun vermogens inzetten voor jou (*proxy-efficacy*) (Bandura, 1982). Als iemand te veel op anderen steunt voor zijn redzaamheid, of alles alleen probeert te doen, loopt die persoon meer risico dat problemen escaleren.

Aan de start van het traject geeft meer dan een derde, namelijk 37 procent van de respondenten, aan te vinden dat je bij problemen een ander zo veel mogelijk uit de brand dient te helpen door het probleem voor hem op te lossen (zie figuur 15B). Aan het eind van het traject geeft 15 procent van de respondenten dit aan, een afname van 22 procent. Daarnaast zien we een stijging van bijna een kwart, namelijk 24 procent, van het aantal respondenten dat aangeeft bij problemen met de ander te kijken wat die nodig heeft om het probleem zelf op te kunnen lossen.

Deze resultaten geven aan dat gedurende de hulpverlening van Frontlijn respondenten anders over fundamentele zaken gaan nadenken, waaruit een gezondere houding ten opzichte van redzaamheid ontstaat en een mindere gerichtheid op consumptieve en meer ander-gerichte levensdoelen.

**Figuur 15.** Mindsets



#### **Fase 4: Nazorg & (warme) overdracht**

Effectiviteit van nazorg en overdracht zijn moeilijk kwantitatief uit te vragen via een vragenlijst. De interviews met cliënten en coaches gaven hiertoe wel enige input. Zo gaven relatief veel cliënten aan dat ze via Frontlijn succesvol de weg vonden naar andere hulpverlening, in veel gevallen ging het hierbij om de gemeentelijke schuldhulp bij de Kredietbank.

Twee bevindingen gaven een belangrijke nuance aan de resultaten met betrekking tot nazorg en (warme) overdracht:

- In sommige interviews over overdracht en samenwerking tussen Frontlijn en externe organisaties gaven bepaalde organisaties aan dat Frontlijn soms op een heel directieve manier een casus naar hen probeerde te escaleren. Uitvoerders van externe organisaties voelden zich hierbij soms onder druk gezet om bijvoorbeeld een cliënt te helpen buiten werktijd. Voor Frontlijncoaches kwam dit voort uit een gevoel van urgentie rondom de situatie van de cliënt. Hoewel individuele casussen hiermee soms effectief geholpen werden, verslechterde het de samenwerking tussen organisaties op de langere termijn. Het werd door de externe organisatie niet bevorderlijk ervaren voor een duurzame samenwerking.
- In sommige interviews werd aangegeven dat Frontlijncoaches cliënten soms lang vasthouden in de overtuiging dat de cliënt beter door hen is geholpen dan door het reguliere aanbod. Dit wordt tevens versterkt doordat er vanuit de eigen organisatiekaders geen druk is om af te sluiten, waardoor Frontlijncoaches achteraf soms zelf benoemden dat bepaalde cliënten wellicht te lang zijn vastgehouden terwijl ze gebaat zouden zijn geweest bij een doorverwijzing.

#### **Maakt de lengte van het traject uit?**

Een belangrijke vraag is in hoeverre de lengte van een traject een verschil maakt in de effectiviteit van de hulpverlening. In andere woorden: maakt de lengte van het traject uit?

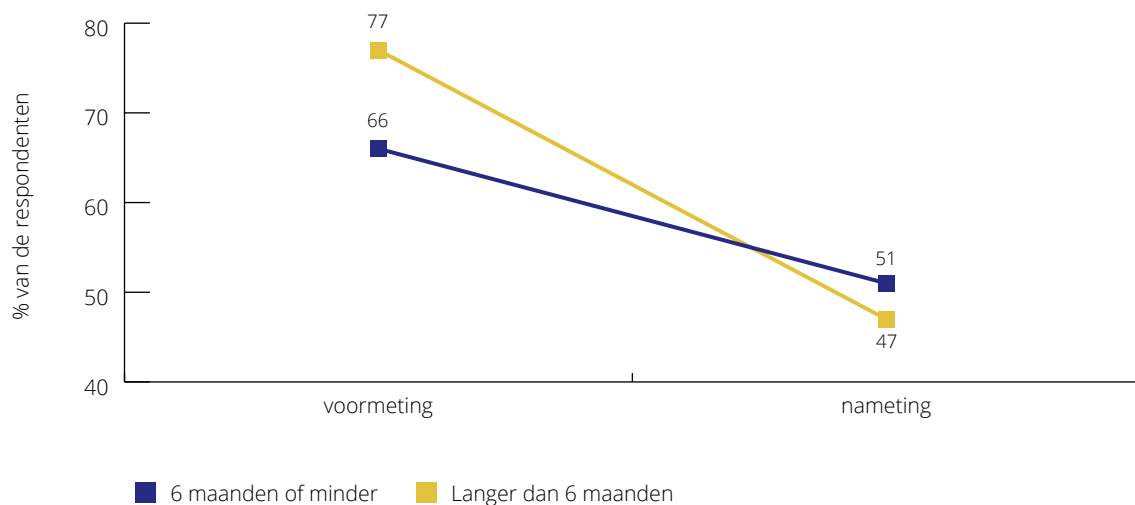
We vinden bewijs dat dit het geval is voor financiële stress (figuur 16). Een traject van langer dan 6 maanden zorgt voor een significant sterkere daling in financiële stress dan een korter traject. Deelnemers waarbij dit het geval is ervaren aan de start van het traject gemiddeld wel een hogere mate van

financiële stress, wat kan betekenen dat bij deze deelnemers sprake is van zwaardere problematiek en dat in die zin een langer traject nodig is.

Eerder lieten we in figuur 10B zien dat de trajectlengte ook het vertrouwen in de hulpverlening beïnvloedt.

Dit resultaat onderbouwt daarmee dat een traject langer dan 6 maanden een duidelijke meerwaarde kan hebben. Het is wel belangrijk hierbij te benoemen dat deze bevinding verdere onderbouwing vereist omdat het onderzoek maar onder een geringe steekproef is uitgevoerd.

**Figuur 16.** Ontwikkeling in in financiële stress, op trajectlengte



## Conclusie

De vroegsignaleringsprojecten van Frontlijn richten zich op vroegsignalering van escalerende (financiële) problemen, waarna cliënten worden geholpen bij het stabiliseren van hun leefsituatie en het versterken van hun vaardigheden ten behoeve van hun structurele redzaamheid, zodat ze niet (meer) afhankelijk worden (zijn) van hulpverlening.

Bij de cliënten die deelnamen aan ons onderzoek zien we positieve veranderingen op een verscheidenheid van gebieden. Het onderzoek bevestigt daarmee de positieve impact die de vroegsignaleringsprojecten van Frontlijn teweegbrengen bij de cliënten.

Specifiek vinden we bewijs dat Frontlijn een kritieke groep burgers weet te bereiken. Deze burgers weten de weg naar de hulpverlening vaak niet te vinden door de complexiteit van het systeem en een gebrek aan vaardigheden (de groep 'niet-lukkers'), dan wel doordat ze om verschillende redenen een wantrouwen hebben naar hulpverlening (de groep 'niet-willers'). Frontlijn lijkt beide groepen te bereiken. Daarnaast bereikt Frontlijn een derde groep: burgers die al een hulpverleden hebben en bij Frontlijn terecht zijn gekomen.

Er vindt een stijging in vertrouwen in hulpverlening plaats bij cliënten van Frontlijn, vooral bij cliënten die langer dan zes maanden hulp ontvangen.

Onze resultaten geven de indicatie dat Frontlijn relatief fors en met succes inzet op stabilisering van financiën en het wegnemen van financiële stress. Vier op de tien respondenten die binnenkomen met problematische schulden vinden een weg hieruit op het einde van het traject. Dit heeft een duidelijk psychologisch effect op de cliënten: ze rapporteren minder stress en een duidelijk verbeterde mentale gezondheid. Deze psychologische veranderingen zijn een voorwaarde voor het creëren van perspectief en toekomstgerichtheid (Shafir & Mullainathan, 2013).

Structurele redzaamheid ontstaat voor een belangrijk deel door het aanleren van financiële vaardigheden en bevorderende overtuigingen. We vinden geen bewijs dat de hulpverlening bij Frontlijn leidt tot een toename in vertrouwen in eigen kunnen. Dit kan betekenen dat Frontlijn in het aanleren van vaardigheden nog stappen moet zetten, maar het kan ook betekenen dat cliënten wel degelijk specifieke vaardigheden leren, maar dat dit zich niet vertaalt naar een algemeen vertrouwen in eigen kunnen. Iemand kan bijvoorbeeld zich op sociaal vlak niet kundig voelen, maar wel op digitaal vlak. Samengenomen kan het dan lijken alsof de persoon geen vorderingen maakt. Om dit uit te pluizen is meer onderzoek nodig.

Wat wel duidelijk naar voren komt is een verandering in overtuigingen die cliënten hebben over zichzelf en de wereld. Aan de start geeft een grote groep respondenten als belangrijkste levensdoel aan succesvol zijn in werk of veel geld hebben. Aan het einde van het traject is het merendeel van deze respondenten op dit levensdoel teruggekomen en zien ze in plaats daarvan als belangrijkste levensdoel het hebben van een goed gezinsleven.

Ook vinden we bewijs voor een toename in overtuigingen rondom een gezonde redzaamheid. Vooraf geeft een derde van de respondenten aan dat je iemand het beste uit de brand helpt door het probleem voor hem of haar op te lossen. Achteraf komen veel respondenten hierop terug en vinden ze dat je beter samen kunt kijken wat iemand nodig heeft om het probleem zelf op te lossen.

Frontlijncoaches zijn generalisten maar bieden geen totaalhulp. De kracht van hun hulpverlening zit er juist in dat ze cliënten dáár helpen waar ze het meest baat bij hebben, waarbij ze geholpen worden hun leven terug in eigen handen te nemen, maar tegelijkertijd begeleid worden naar specialistische hulp zoals een saneringstraject om een schuldvrije toekomst mogelijk te maken.

In sommige gevallen zouden Frontlijncoaches een belangrijke stap kunnen maken door zich anders op te stellen naar de reguliere hulpverlening: door cliënten eerder door te verwijzen, dan wel door op een constructievere, minder directe manier door te verwijzen, zodat een structurele, langdurige samenwerking tussen Frontlijn en externe organisaties behouden blijft.

Avedissian, J., De Jager, W., & Zwaneveld, A. (2014). *De Kredietbank Rotterdam is in balans: Een onderzoek naar de dagelijkse praktijk*. Gemeentelijke ombudsman Rotterdam.

Babcock, E.D. (2014). *Using brain science to design new pathways out of poverty*. Boston, MA: Crittenton Women's Union.

Bakker-Klein, J. (2019, 4 december). *Anders kijken: Een zoektocht naar responsiviteit in het sociaal domein*. Geraadpleegd op 12-10-2022, van [www.movisie.nl/publicatie/anders-kijken-zoektocht-naar-responsiviteit-sociaal-domein](http://www.movisie.nl/publicatie/anders-kijken-zoektocht-naar-responsiviteit-sociaal-domein)

Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American psychologist*, 37(2), 122.

Boerman, T., Donselaar, N., & Goudsmit, S. (2021). *Wie, wat, waar? Onder de loep: gemeentelijke regelingen voor kinderen in armoede*. Gemeentelijke kinderombudsman.

Bohart, A.C., & Tallman, K. (2010). Clients: The neglected common factor in psychotherapy. In B.L. Duncan, S.D. Miller, B.E. Wampold, & M.A. Hubble (Eds.). *The heart and soul of change: Delivering what works in therapy*, (pp. 83–111). American Psychological Association.

Bregman, R. (2013). *Waarom arme mensen domme dingen doen*. De Correspondent 17 december 2013

Centraal Bureau voor de Statistiek. (z.d.). *Schuldenproblematiek in beeld: Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2020*. Geraadpleegd op 12-10-2021, van [dashboards.cbs.nl/v3/SchuldenproblematiekInBeeld](http://dashboards.cbs.nl/v3/SchuldenproblematiekInBeeld)

Cilliers, P., & Preiser, R. (2010). *Complexity, Difference and Identity: An Ethical Perspective*. Springer.

Daminger, A., Hayes, J., Barrows, A., & Wright, J. (2015). *Poverty interrupted: Applying behavioral science to the context of chronic scarcity*. Ideas42, New York, Boston, Washington DC.

Dehue, T. (2015). *De depressie-epidemie: Over de plicht het lot in eigen hand te nemen* (9e editie). Olympus.

Devlieghere, J. (2020). *Een goede sociaal werker neemt het niet zo nauw met regels*. Geraadpleegd op 12-10-2022, van [sociaal.net/achtergrond/een-goede-sociaal-werker-neemt-het-niet-zo-nauw-met-regels/](http://sociaal.net/achtergrond/een-goede-sociaal-werker-neemt-het-niet-zo-nauw-met-regels/)

De Vries, S. (2017). Wat werkt er en hoe? Het common factors model als basis voor de hulpverlening in het sociaal werk. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 26(3), 4–27.

Duflo, E. (2012). *Human values and the design of the fight against poverty*. Tanner Lectures, May 2012. Geraadpleegd op 12-10-2022, van [www.povertyactionlab.org/sites/default/files/documents/TannerLectures\\_EstherDuflo\\_draft.pdf](http://www.povertyactionlab.org/sites/default/files/documents/TannerLectures_EstherDuflo_draft.pdf)

Duncan, B.L., Miller, S.D., & Sparks, J. (2004). *The Heroic Client: A Revolutionary Way to Improve Effectiveness through Client-Directed, Outcome-Informed Therapy* (2nd Edition). San Francisco: Jossey-Bass.

Dweck, C. S. (2006). *Mindset: The New Psychology of Success*. Random House.

Frederik, J. (2021). *Zo hadden we het niet bedoeld: De tragedie achter de toeslagenaffaire*. De Correspondent.

Gemeente Rotterdam. (2019). *Reset Rotterdam: Op weg naar een schuldenvrije generatie Rotterdammers*. Gemeente Rotterdam.

Guddens, C., Noordermeer, M., & Spek, M. (2020). Schuldenaanpak voor een schuldenvrije generatie. *Sociaal Bestek*, 82, 22-24. [doi.org/10.1007/s41196-020-0661-6](https://doi.org/10.1007/s41196-020-0661-6)

Habermas, J. (1962). The Structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry Into a Category of Bourgeois Society.

Hodzelmans, T., De Jager, W., Vreugdenhil-Tempelman, M., & Zwaneveld, A. (2019). *Kredietbank Rotterdam: Het blijft balanceren. Hoe gaat het anno 2019 met de schuldhulpverlening in Rotterdam?* Gemeentelijke ombudsman Rotterdam.

Jessop, B. (2002), Liberalism, Neoliberalism, and Urban Governance: A State-Theoretical Perspective. *Antipode*, 34: 452-472.

Josse, H., Teisman, G., Verschoor, S., & Van Buuren, A. (2019). *Wanneer vele handen het werk niet lichter maken: Een complexiteitsbenadering voor gezinnen en instanties met multiproblematiek*. Erasmus Universiteit.

Jungmann, N., & Wesdorp, P. (2017). *Mobility Mentoring®: Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Platform31.

Jungmann, N., Wesdorp, P., & Madern, T. (2020). *Stress-sensitief werken in het sociaal domein: Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners*. Bohn Stafleu van Loghum.

Kuypers, P., & Van der Lans, J. (1994). *Naar een modern paternalisme: Over de noodzaak van sociaal beleid*. De Balie.

Lipsky, M. (1980). *Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation.

Herold, M. (2017). *Omgaan met ongeschreven regels: Hoe beleidsambtenaren zélf ruimte kunnen creëren voor openheid in de beleidsontwikkeling*. Managementissues.com

MDFnl. (2020). *Theory of change (TOC): Een handleiding om verandering te begrijpen en impact te realiseren. Versie 2.0*. MDFnl.

- Meadows, D. (2008). *Thinking in Systems: A primer*. Chelsea Green Publishing.
- Mol, A. (2008). *The Logic of Care: Health and the Problem of Patient Choice*. Londen: Routledge
- Movisie. (2021). *Momentum voor de menselijke maat: Praktijklessen voor Zorg en Welzijn*. Movisie.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why Having Too Little Means So Much*. NY: Time Books, Henry Holt and Company LLC.
- Prochaska, J.O. (1995). An eclectic and integrative approach: Transtheoretical therapy. In A.S. Gurman, & S.B. Messer (Eds.), *Essential psychotherapies: Theory and practice* (pp. 403–440). Guilford Press.
- Putters, K. (2020). Maatschappelijke onvrede: Het Nederlandse bestuursmodel is de afgelopen decennia geconfronteerd met uitingen van maatschappelijke onvrede. Wat zijn de oorzaken en gevolgen van deze onvrede? *ESB*, 105(4786S), 27-34.
- Räkers M., & Huber M.A. (2009). *Manifest Eropaf! 2.0 Tien kernwaarden voor outreachend werken*. Kockengen: Stichting Eropaf!
- Rekenkamer Rotterdam. (2017). *Hulp buiten bereik: Effectiviteit van het schulddienstverleningsbeleid*. Rekenkamer Rotterdam.
- Rogers, P. (2014). Theory of Change: Methodological Briefs: Impact Evaluation No. 2, *Methodological Briefs* no. 2.
- Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving (RVS). (2017). *Zonder context geen bewijs: Over de illusie van evidence-based practice in de zorg*. Raad voor de Volksgezondheid en Samenleving.
- RVS. (2020). *Gezondheidsverschillen voorbij: Complexe ongelijkheid is een zaak van ons allemaal*. Geraadpleegd op 01-05-2022, van [www.raadrvs.nl/documenten/publicaties/2020/10/03/gezondheidsverschillen-voorbij](http://www.raadrvs.nl/documenten/publicaties/2020/10/03/gezondheidsverschillen-voorbij)
- Raad voor de Volksgezondheid en Zorg. (2013). *De participerende patiënt*. Raad voor de Volksgezondheid & Zorg.
- Ryan, R., & Deci, E. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *The American psychologist*. 55(1): 68-78.
- Schonewille, G. & Crijnen, C. (2019). *Rapport Financiële problemen 2018: Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*. Nibud.
- Sociaal en Cultureel Planbureau. (2021). Armoede in kaart. Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag. Digitale publicatie: [www.scp.nl/Publicaties/Alle\\_publicaties/Publicaties\\_2016/Armoede\\_in\\_kaart\\_2016](http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2016/Armoede_in_kaart_2016)



Snyder, C.R., Rand, K.L., & Sigmon, D.R. (2005). Hope theory: A member of the positive psychology family. In Snyder, C.R. and Lopez, S.J. (Eds.) *Handbook of positive psychology* (pp. 257–267). New York: Oxford University Press.

Smulders, M. (2016). Je moet springen als je valt. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 25(3), pp.87–91.

Snyder, C.R. (1994). *The psychology of hope: You can get there from here*. Free Press.

Stam, M. (2013). *Het belang van onzeker weten: Over de revisie van de verzorgingsstaat*. Hogeschool van Amsterdam.

Stam, M. (2016). *Het kan zoveel mooier, beter en slimmer: Outreachende professionals aan het woord over ervaringskennis*. Hogeschool van Amsterdam.

Steens, R. (2018). Behind the frontstage: The development of an empowering academic collaborative centre. Proefschrift. Faculteit Sociale Wetenschappen KU Leuven.

Steens, R., Hermans, K., & Van Regenmortel, T. (2018). Building a working alliance between professionals and service users in family preservation. A multiple case study. *Child & Family Social Work*, 23(2), 230-238.

Tjeenk-Willink, H. (2021). *Kan de overheid crises aan? Waarom het belangrijk is om groter te denken en kleiner te doen*. Prometheus.

Van Dam, C., Kluft, M., & Scheffelaar, A. (2016). *Leren van het verleden*. Movisie. Van der Laan, G.V.D. (1990). Legitimatieproblemen in het maatschappelijk werk. s.n.

Van Geuns, R.C., Mak, J., & Boonstoppel, E. (2021). *Van Schulden naar Kansen: Weten wat werkt*. THOTH.

Van Hattum, M. (2018). *Samenwerken als uitdaging voor effectieve jeugden opvoedhulp*. HAN University of Applied Sciences Press: Arnhem.

Van Regenmortel, T. (2008). *Zwanger van empowerment: Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg*. Oratie. Eindhoven: Fontys Hogescholen.

Wampold, B.E., & Imel, Z.E. (2015). *The great psychotherapy debate: The evidence for what makes psychotherapy work* (2nd Edition). Routledge/Taylor & Francis Group.

Worthen, V., & Isakson, R. (2010). Hope-The Anchor of the Soul: Cultivating Hope and Positive Expectancy. *Issues in Religion and Psychotherapy*: Vol. 33(1), Article 9.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). (2017). *Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

## Methodologische verantwoording evaluatieonderzoek

Om te evalueren in hoeverre mensen geholpen zijn door de projecten van Frontlijn ontwikkelden we een vragenlijstonderzoek met een voor- en nameting. Hoe sterker een onderzoeksaanpak is opgezet, des te waarheidsgetrouwer het de daadwerkelijke effectiviteit van de interventie in kaart kan brengen. Het uitgangspunt van iedere evaluatie is om twee claims te testen:

### (1) Causaliteitsclaim

Om te evalueren in hoeverre mensen geholpen zijn door de projecten van Frontlijn is een experimentele onderzoeksofzet vereist die aan een aantal kritische voorwaarden voldoet:

- a. Een groep mensen, de interventiegroep, ontvangt de interventie;
- b. Een andere groep mensen, de controlegroep, ontvangt de interventie niet;
- c. Iedere respondent in de studie heeft 50/50 kans om in de interventie- of controlegroep te komen. Deze regel creëert de gelijkvormigheid van de twee groepen;
- d. Van elke groep wordt vooraf (voormeting) en nadien (nameting) middels een vragenlijst een *snapshot* genomen van hun situatie.

Om financiële, politieke en logistieke redenen kan in de praktijk een dergelijke opzet niet altijd worden uitgevoerd. In het huidige onderzoek hebben we voorwaarden b. en c. achterwege moeten laten. Het gevolg is dat we geen 'causaliteitsclaim' kunnen maken (x leidt tot y), en in plaats daarvan spreken van een verband of een relatie (x hangt samen met y; bijvoorbeeld: deelname hangt samen met een afname van financiële stress).

Dit betekent echter niet dat de analyses inaccuraat zijn. Een uitkomst als stress wordt naast deelname aan de interventie ook beïnvloed door zaken als inkomen en geslacht. Door deze invloeden eruit te filteren ontstaat een accurater beeld van de netto invloed van de interventie op de uitkomst. Omdat het echter onmogelijk is alle mogelijke invloeden eruit te filteren zonder een controlegroep mee te nemen, zullen we nooit weten hoe dicht het effect dat we vinden de netto invloed benadert of dat er in het effect dat we vinden nog een andere invloed zit verstopt (dit heet *omitted variable bias*, kortweg OVB). Met andere woorden, de reden waarom we geen causaliteitsclaim kunnen maken is vanwege een potentiële OVB. De volgende controlevariabelen zijn meegenomen: geslacht, leeftijd, opleiding, inkomen, formele hulp gedurende de interventie (bijvoorbeeld bewindvoering), informele hulp gedurende interventie (hulp uit eigen netwerk door familie of vrienden).

### (2) Generalisatieclaim

Hoewel je in de meeste gevallen niet alle deelnemers van een project kunt ondervragen, probeert een gedegen onderzoek een steekproef uit de totale deelnemerpopulatie te trekken waardoor toch een waarheidsgetrouw beeld ontstaat (dit noemen we representativiteit). Dit leidt tot nog twee aanvullende voorwaarden:

- e. Elke deelnemer heeft evenveel kans om als respondent in het onderzoek mee te doen;
- f. De steekproef is groot genoeg van omvang om de diversiteit in de deelnemer-populatie te vangen.

Frontlijn werkt met kwetsbare burgers die soms uitvallen dan wel na verloop van tijd moeilijk bereikbaar zijn. Dit betekent dat sommige deelnemers eenvoudiger gevraagd konden worden mee te doen aan het onderzoek dan anderen. Omdat Frontlijns caseload in de afgelopen jaren is teruggelopen, is de steekproef van bescheiden omvang: 46 mensen hebben een voormeting ingevuld, 40 een nameting, waarvan 27 mensen zowel een voor- als nameting hebben ingevuld.

## **Robuustheid**

Met de gegevens die we hebben opgehaald kunnen meerdere specificaties worden gemaakt om veranderingen te analyseren. Sommige specificaties leggen meer nadruk op de externe validiteit, andere op de interne validiteit. We analyseerden alle specificaties en keken vervolgens hoeveel specificaties significante veranderingen lieten zien.

Specificatie (1).

- Opzet: meeste externe validiteit, grootste opoffering interne validiteit;
- Design: voor- en nameting zonder controlevariabelen, onder 59 respondenten die ofwel de voormeting, ofwel de nameting, of beide hebben ingevuld.

Specificatie (2)

- Opzet: externe validiteit als uitgangspunt, met zo veel mogelijk interne validiteit ingebouwd;
- Design: voor- en nameting met controlevariabelen onder 41 respondenten (i.p.v. 59) door uitval van respondenten met incomplete gegevens op de controlevariabelen.

Specificatie (3)

- Opzet: interne validiteit als uitgangspunt, met zo veel mogelijk externe validiteit ingebouwd;
- Design: voor- en nameting zonder controlevariabelen onder 27 respondenten die zowel de voor- als de nameting hebben ingevuld.

Specificatie (4)

- Opzet: meeste interne validiteit, grootste opoffering externe validiteit;
- Design: voor- en nameting met controlevariabelen onder 26 respondenten (i.p.v. 27) door uitval van één respondent met incomplete gegevens op de controlevariabelen.

Omdat interne validiteit in de praktijk veeleisender is dan externe validiteit, en het verschil in respondenten tussen de specificaties die op verschillende zaken de nadruk leggen relatief bescheiden is (59 vs. 27), hebben we de resultaten van specificatie (4) gebruikt voor de resultaten en grafieken in het hoofdstuk. Tabel 1 geeft een overzicht van de geanalyseerde specificaties.

**Tabel 1.** Conceptueel kader van de specificaties

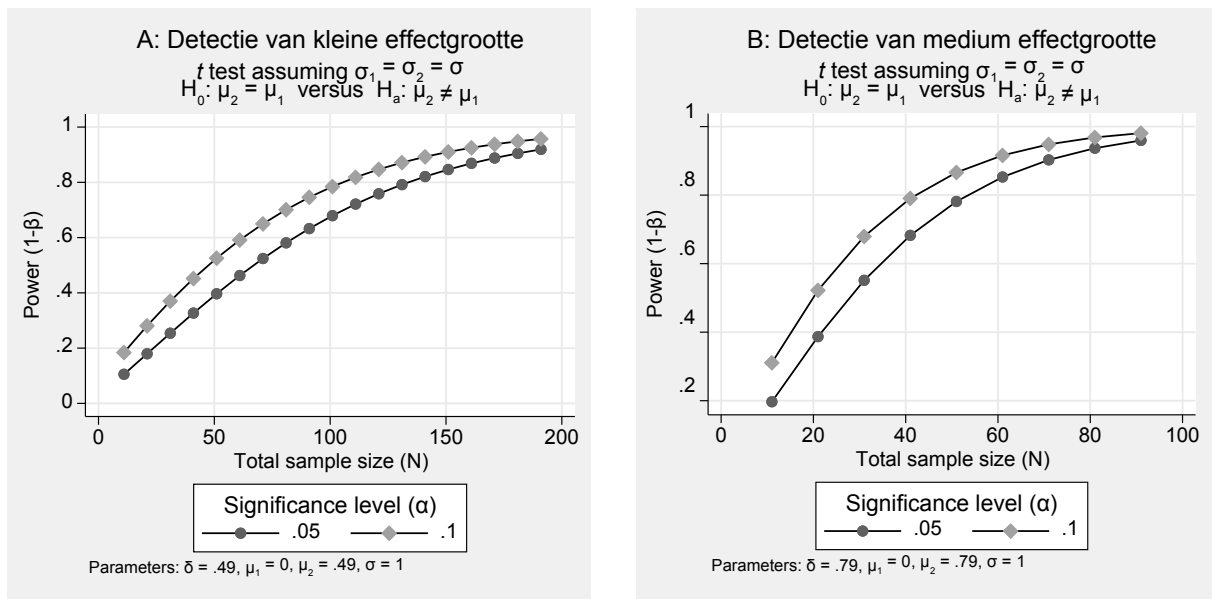
		Interne validiteit			
		Allerlaagst	Laag	Hoog	Allerhoogst
Externe validiteit	Allerlaagst				Specificatie 4
	Laag			Specificatie 3	
	Hoog		Specificatie 1		
	Allerhoogst	Specificatie 2			

### Statistische power

Om de optimale steekproefomvang te berekenen, met een haalbaar aantal respondenten, kan een zogenoemde power-analyse worden uitgevoerd. Het belangrijkste doel van deze analyse is het bepalen van de kleinste steekproefomvang die nodig is om een verschil statistisch vast te stellen. Kleine verschillen zijn statistisch gezien moeilijker te detecteren dan grote verschillen omdat kleine verschillen gemakkelijk kunnen ontstaan door toeval dan wanneer een verschil groot is. Hoe groter de steekproefomvang, des te meer "power" een statistische test heeft om uit te wijzen dat het verschil waarschijnlijk niet toevallig is.

Vaak worden de verschillen ingedeeld in kleine, middelgrote en grote maten. Dit is gebaseerd op de standaardafwijking: de gemiddelde afstand tot het gemiddelde. Een klein verschil wordt gedefinieerd als 0,20-0,49 standaarddeviaties, een gemiddeld verschil als 0,50-0,79 standaarddeviaties en een groot verschil als 0,80-1,29 standaarddeviaties. De algemeen aanvaarde significantiedrempel ligt op 5%, hoewel soms ook 10% wordt geaccepteerd. Het algemeen geaccepteerde power-niveau ligt op 0,80, wat betekent dat er een kans van 20% is dat een klein verschil onopgemerkt blijft. Gezien deze parameters is een responsgrootte vanaf ongeveer 50 respondenten nodig om een medium effectgrootte statistisch te detecteren bij een p-waarde van 5% en ongeveer 140 respondenten om een kleine effectgrootte statistisch te detecteren (zie figuur 17).

Figuur 17. Power-analyse



Bron: calculatie van de onderzoekers

### Regressie-tabellen

De regressie-tabellen waaruit de resultaten zijn afgeleid zijn opvraagbaar bij de auteurs.

## Vragenlijst en meetinstrumenten

Hallo,

### **Wij willen weten hoe het met u gaat en of Frontlijn daarbij helpt.**

Uw antwoorden zijn **anoniem** (niemand weet dat dit uw antwoorden zijn).

Uw antwoorden **helpen ons** om de aanpak van Frontlijn te verbeteren. Hierbij worden we geholpen door de Hogeschool van Amsterdam.

Uw mening is daarom voor ons erg belangrijk!

### **Wat moet u doen?**

- U krijgt van uw coach een vragenlijst. Aan het begin en aan het eind van het traject. U vult dus twee vragenlijsten in.
- Het invullen van elke vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten als u het alleen invult. Als u het samen met uw coach invult, kan het langer duren.
- We worden bij dit onderzoek geholpen door het Lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam, zij hebben de vragenlijst gemaakt.
- Deelname heeft geen invloed op de hulp die u van Frontlijn krijgt.

**BELANGRIJK:** Het kan zijn dat uw coach u al heeft geholpen met wat dingen. Deze vragenlijst gaat over 4 uw situatie en hoe u zich voelde vóór u werd geholpen. Op die manier kunnen we later weten wat er precies is veranderd door Frontlijn.

### **Heeft u nog vragen?**

Heeft u nog een vraag voor de onderzoekers?

Mail dan gerust onderzoeker Jonathan Broekhuizen: [j.broekhuizen@hva.nl](mailto:j.broekhuizen@hva.nl)

### **A1A. Doet u mee aan deze vragenlijst?**

- Ik doe mee en vul de vragenlijst in.
- Ik wil niet meedoen aan het onderzoek.

### **A1B. Uw coach bij Frontlijn zal u ook nog andere vragen stellen bij de intake. Vindt u het goed om deze antwoorden ook te delen met de Hogeschool van Amsterdam, zodat zij hiervan kunnen leren?**

- Ja
- Nee

## Deel A

Denk aan uw situatie vlak voordat u hulp kreeg van uw huidige coach bij Frontlijn (vóór het eerste contactmoment met uw coach).

**A2A. Hoe vult u deze vragen in?**

- Alleen
- Samen met de coach

**A2B. Volgnummer (deze krijgt u van de coach)**

---

**A2C. Datum afname (dd/mm/jj, bv. 03/02/2021)**

---

**A3A. Heeft u al een intake gehad met uw coach?**

- Ja, ik heb al een intake gehad [[Ga naar vraag A3B](#)]
- Nee, nog niet [[Ga naar vraag A4](#)]

[Vul A3B in als u een intake heeft gehad]

**A3B. Hoeveel huisbezoeken of andere contactmomenten heeft u al gehad met uw coach?**

- 1
- 2
- 3 of meer

**A4. Waar krijgt u hulp?**

- Hulpteam Geldzaken/ Vindplaats Schulden
- Voedselbank
- #Lifegoals
- Anders, namelijk

---

## Schulden en financiële stress

Hieronder volgen een aantal vragen over uw financiële situatie.

**BELANGRIJK:** Vul in wat uw situatie was voordat u hulp kreeg van uw huidige coach bij Frontlijn.

**B1A.** Als u onbetaalde rekeningen of schulden hebt bij een van deze instanties, vink dan ja aan.

	Ja	Nee	Weet ik niet
Energie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Belastingdienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CJIB (Centraal Justitieel Incassobureau)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij de zorgverzekering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Achterstand op hypotheek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij de bank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij incassobureaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij deurwaarders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij (web)winkels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij familie of vrienden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Boeten bij de gemeente of het UWV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Studieschuld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere schulden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Vul deze vraag in als u schulden heeft, sla deze vraag anders over)

**B1B.** Hoeveel geld zijn uw schulden samen?

Let op: een hypotheek of studieschuld telt niet mee. Achterstand op hypotheek telt wel mee. Als u het niet weet, vult u in "Weet ik niet".


- 499 euro of minder
- 500 euro - 999 euro
- 1.000 euro - 2.999 euro
- 3.000 euro - 4.999 euro
- 5.000 euro - 9.999 euro
- 10.000 euro - 14.999 euro
- 15.000 euro - 19.999 euro
- 20.000 euro - 49.999 euro
- 50.000 euro of meer
- Weet ik niet
- Wil ik niet zeggen

**B1C.** Krijgt een deurwaarder een deel van uw loon of uitkering? (dit heet loonbeslag, dat betekent dat een deel van uw loon wordt ingehouden en automatisch naar een deurwaarder gaat)

- Ja
- Nee
- Weet ik niet



**B2. Hieronder staan 12 uitspraken over geld. In hoeverre bent u het oneens of eens met deze uitspraken?**

Helemaal oneens	Oneens	Beetje eens, beetje oneens	Eens	Helemaal eens
				
1. Ik heb vaak te weinig geld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik kan vaak mijn rekeningen niet op tijd betalen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ik heb vaak geen geld voor de dingen die ik echt nodig heb (bijvoorbeeld huur en eten).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ik vind het vaak lastig om over iets anders na te denken dan over mijn geldzaken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ik maak me vaak zorgen over geld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen. De rest zie ik later wel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Door de hoeveelheid geld die ik krijg en die ik uitgeef, leef ik van dag tot dag. (Dat ik door mijn geldzaken niet verder kan kijken dan de korte-termijn).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ik houd geen rekening met dingen die ik over een tijdje moet betalen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn geldzaken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Het lukt mij niet goed om mijn geldzaken zelf te regelen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Als ik aan mijn geldzaken denk, dan voel ik mij machteloos. (Dat ik geen controle heb over mijn geldzaken)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C3. Heeft u financiële problemen gehad door Corona?**

- Ja
- Nee

## Persoonlijke situatie

Hieronder staan een aantal vragen over uw persoonlijke situatie.

### C1. Hoe zien de meeste dagen van u eruit? Kies 1 antwoord.

- De meeste dagen ben ik alleen
- De meeste dagen heb ik sociale contacten buitenshuis, af en toe doe ik mee aan georganiseerde activiteiten
- De meeste dagen ben ik bezig met georganiseerde activiteiten (zoals een opleiding, school, cursus of verenigingsactiviteiten)
- De meeste dagen doe ik onbetaald werk (stage of vrijwilligerswerk)
- De meeste dagen heb ik betaald werk waarbij ik begeleiding krijg
- De meeste dagen heb ik betaald werk in loondienst, als zzp'er of ondernemer

### C2. Hieronder staan een aantal levensdoelen, welke vindt u het beste passen als belangrijkste doel van uw leven?

- Succes hebben in werk
- Een bijdrage leveren aan de samenleving
- Veel geld hebben
- Een goed gezinsleven hebben

### C3. Doet u ook mee aan een ander project over geldzaken of schulden?

- Nee
  - Ja, namelijk
- 

### C4. Hoeveel geld krijgt u netto per maand?

Als u een partner heeft, geef hier dan aan hoeveel geld u en uw partner per maand samen krijgen. Toeslagen, alimentatie en geld voor klusjes tellen ook mee. Ook contant geld telt mee.

- 999 euro of minder
- Tussen de 1.000 en 1.499 euro
- Tussen de 1.500 en 1.999 euro
- Tussen de 2.000 en 2.499 euro
- Tussen de 2.500 en 2.999 euro
- Tussen de 3.000 en 3.499 euro
- 3.500 euro of meer
- Weet ik niet
- Wil ik niet zeggen

### C5. Welk geslacht staat in uw paspoort?

- Man
- Vrouw

**C6. Wat zijn de eerste vier cijfers van uw postcode? Hiermee leren we over de buurt waar u woont.**

---

**C7. Wat is uw leeftijd? (in jaren)**

---

**C8. Wat is de hoogste opleiding die u helemaal heeft afgemaakt?**

- Ik heb geen opleiding afgemaakt
- Speciaal basisonderwijs
- Lagere school of basisschool
- Speciaal voortgezet onderwijs
- Huishoudschool, lbo, lts of leao
- Mavo, mulo, of vmbo-theoretisch
- Vmbo-kader of vmbo-basis
- Praktijkonderwijs
- Mbo, mts of meao
- Havo of vwo
- Hbo, hts of heao
- Universiteit
- Weet ik niet

**C9. Hoe goed spreekt u Nederlands**

- Niet
- Redelijk
- Goed

## Deel B

Denk weer aan uw situatie vlak voordat u hulp kreeg van uw huidige coach bij Frontlijn.

### D1. Hoe vult u de vragen van Deel B in?

- Alleen
- Samen met de coach

## Vertrouwen in eigen kunnen

Hieronder volgen een aantal vragen over hoe u in het algemeen denkt en doet.

### D2. Zou u aan willen geven in hoeverre u het oneens of eens bent met deze vragen. Kruis het antwoord aan dat het meest van toepassing is op u.

Helemaal oneens



Oneens



Beetje eens, beetje oneens



Eens



Helemaal eens



1. Als ik een doel heb voor mezelf, kan ik dat meestal bereiken. Denk bijvoorbeeld aan het halen van een schooldiploma of het vinden van een baan.

- 

2. Moet ik een moeilijke klus doen? Dan weet ik zeker dat ik dat kan.

- 

3. Meestal kan ik de resultaten bereiken die ik belangrijk vind

- 

4. Als ik echt wil dat iets lukt, dan lukt het ook.

- 

5. Ik kan veel uitdagingen overwinnen.

- 

6. Ik weet zeker dat ik veel verschillende taken goed kan uitvoeren.

- 

7. Als ik mezelf vergelijk met anderen, kan ik de meeste taken goed uitvoeren.

- 

8. Zelfs in een moeilijke situatie kan ik nog goed presteren.

- 

### D3. Zijn er familieleden of vrienden die u helpen als u problemen heeft?

- Altijd
- Soms
- Bijna nooit
- Nooit

**D4. Hoe help je iemand die problemen heeft het meest (bijvoorbeeld een buurman, buurvrouw of familielid)? Kies het antwoord dat u het beste vindt passen.**

- Hen direct uit de brand te helpen door het probleem voor hen op te lossen.
- Met hen kijken wat ze nodig hebben om het probleem zelf op te kunnen lossen.
- Tegen hen te zeggen dat ze het probleem zelf moeten kunnen oplossen zonder hulp.

## Vertrouwen in hulpverlening en coaching

Hieronder volgen een aantal vragen hoe u denkt over hulpverlening en coaching.

**E1. Heeft u vóór Frontlijn wel eens hulpverlening of coaching gehad?**

- Nee
  - Ja, namelijk...
- 
- Zeg ik liever niet

**E2. Zou u zelf hulp hebben gezocht voor uw geldproblemen als Frontlijn niet naar u was toegekomen?**

- Nee, dan had ik geen hulp gezocht
- Ja, dan was ik zelf naar de gemeente toegestapt
- Ik heb deze hulp zelf aangevraagd

**E3. Denk aan eerdere ervaringen met gemeentelijke hulpverlening of coaching. Heeft u geen ervaring hiermee? Geef dan uw mening op basis van wat u erover heeft gehoord of gelezen. Geef aan in hoeverre u het met de volgende dingen eens bent.**

Helemaal niet waar

Niet waar

Gemengs (niet waar,  
niet onwaar)

Waar

Helemaal waar



1. Bij een hulpverlener of coach kan ik mezelf zijn.

- 

2. Bij een hulpverlener of coach krijg ik het gevoel dat ik dingen goed kan.

- 

3. Bij een hulpverlener of coach krijg ik het gevoel dat er zorg voor mij is en dat het om mij gaat.

- 

4. Bij een hulpverlener of coach krijg ik het gevoel dat ik niet goed genoeg ben.

- 

5. Bij een hulpverlener of coach beslis ik mee over wat er gebeurt en kan ik mijn mening geven.

-

6. Ik voel vaak een grote afstand tussen mij en de hulpverlener of coach. (Hij/zij begrijp mijn situatie niet).

- 

7. Bij een hulpverlener of coach krijg ik het gevoel dat dingen me heel goed lukken.

- 

8. Bij een hulpverlener of coach voel ik veel warmte en vertrouwen.

- 

9. Ik voel me vaak overheerst en onder druk gezet bij een hulpverlener of coach. (Hij/zij speelt de baas over mij en ik moet van alles van hem/haar).

- 

## Kwaliteit van leven

Hieronder staan een aantal vragen die gaan over uw leven. Graag willen we van u weten hoe tevreden u op dit moment over uw leven bent.

U kunt steeds kiezen uit 7 antwoorden waarin u kunt aangeven hoe goed of slecht het gaat. In het midden staat "gemengd, tevreden en ontevreden".

### F1. Wat vindt u op dit moment van uw leven?

- Kan niet slechter
- Ontevreden
- Meestal ontevreden
- Gemengd (tevreden en ontevreden)
- Meestal tevreden
- Tevreden
- Kan niet beter

### F2A. Wat doet u nu als dagbesteding? (U mag meer dan één antwoord kiezen)

- Ik doe werk waarvoor ik geld krijg
  - Ik doe een opleiding
  - Ik doe een stage
  - Ik werk als vrijwilliger
  - Ik heb een werkervaringsplek
  - Ik heb een eigen bedrijf
  - Ik doe geen werk en geen opleiding (Ga naar VRAAG F2C)
  - Ik doe klusjes, waarvoor ik geld krijg. Bijvoorbeeld: oppassen, schoonmaken of schilderen
  - Staat uw antwoord er niet bij? Schrijf dan hieronder op wat u doet
-

(Vul deze in als u een dagbesteding hebt aangekruist, sla deze vraag anders over en ga naar de volgende vraag)

**F2B. Hoe tevreden bent u met deze dagbesteding?**

- Kan niet slechter
- Ontevreden
- Meestal ontevreden
- Gemengd (tevreden en ontevreden)
- Meestal tevreden
- Tevreden
- Kan niet beter

(Vul deze in als u geen werk en geen opleiding doet, sla deze vraag anders over)

**F2C. Hoe tevreden bent u met het feit dat u geen baan heeft en geen opleiding volgt?**

- Kan niet slechter
- Ontevreden
- Meestal ontevreden
- Gemengd (tevreden en ontevreden)
- Meestal tevreden
- Tevreden
- Kan niet beter

**F3. Denk aan de dingen die u doet als u vrij bent. Bijvoorbeeld 's avonds of in het weekend. Hoe tevreden bent u met de dingen die u in uw vrije tijd doet?**

- Kan niet slechter
- Ontevreden
- Meestal ontevreden
- Gemengd (tevreden en ontevreden)
- Meestal tevreden
- Tevreden
- Kan niet beter

**F4. Denk aan hoe u woont. Bijvoorbeeld: Hoe uw huis eruitziet. De straat of buurt waarin u woont. Uw buren. Hoe tevreden bent u met hoe u woont?**

- Kan niet slechter
- Ontevreden
- Meestal ontevreden
- Gemengd (tevreden en ontevreden)
- Meestal tevreden
- Tevreden
- Kan niet beter

**F5A. Met wie woont u in huis? U mag meer dan één antwoord kiezen.**

- Ik woon alleen (ga naar VRAAG F5C)
  - Ik woon samen met mijn partner
  - Ik woon samen met mijn partner en kind(eren)
  - Ik woon samen met mijn kind(eren)/ ik ben alleenstaande ouder
  - Ik woon samen met mijn kind(eren)/ ik heb co-ouderschap
  - Ik woon samen met mijn ouder(s) en/of broer(s)/zus(sen)
  - Ik woon samen met familieleden, bijvoorbeeld met een kleinkind, oom of tante
  - Ik woon met anderen en we doen veel dingen samen, bijvoorbeeld boodschappen en koken
  - Ik woon met anderen en we doen niks samen, ik woon bijvoorbeeld op een kamer
  - Staat uw antwoord er niet bij? Schrijf dan hieronder op met wie u woont.
- 

(Vul deze in als u niet alleen woont, sla deze vraag anders over en ga naar de volgende vraag)

**F5B. Hoe tevreden bent u met de mensen die bij u wonen?**

- Kan niet slechter
- Ontevreden
- Meestal ontevreden
- Gemengd (tevreden en ontevreden)
- Meestal tevreden
- Tevreden
- Kan niet beter

(Vul deze in als u wel alleen woont, sla deze vraag anders over)

**F5C. Hoe tevreden bent u dat u alleen woont?**

- Kan niet slechter
- Ontevreden
- Meestal ontevreden
- Gemengd (tevreden en ontevreden)
- Meestal tevreden
- Tevreden
- Kan niet beter

**F6. Denk aan hoe u omgaat met uw familie. En hoe uw familie omgaat met u (dit gaat over familieleden waarmee u niet samenwoont). Hoe tevreden bent u met uw familie?**

- Kan niet slechter
- Ontevreden
- Meestal ontevreden
- Gemengd (tevreden en ontevreden)
- Meestal tevreden
- Tevreden
- Kan niet beter

**F7A. Heeft u iemand die u een goede vriend of vriendin zou noemen?**

- Ja
- Nee



**F7B. Heeft u de afgelopen week een vriend of vriendin ontmoet (op bezoek geweest bij een vriend of vriendin, bezocht door een vriend of vriendin, vriend of vriendin ontmoet buitenshuis of buiten het werk)?**

- Ja
- Nee

**F7C. Hoe tevreden bent u met het aantal en de kwaliteit van uw vriendschappen?**

- Kan niet slechter
- Ontevreden
- Meestal ontevreden
- Gemengd (tevreden en ontevreden)
- Meestal tevreden
- Tevreden
- Kan niet beter

**F8. Denk aan uw lichamelijke gezondheid. Bijvoorbeeld: of u goed kunt bewegen en lopen. Of u wel eens last heeft van uw lichaam. Hoe tevreden bent u met uw lichamelijke gezondheid?**

- Kan niet slechter
- Ontevreden
- Meestal ontevreden
- Gemengd (tevreden en ontevreden)
- Meestal tevreden
- Tevreden
- Kan niet beter

**F9. Denk aan hoe uw geestelijke gezondheid. Bijvoorbeeld: of u zin heeft in de dag als u wakker wordt. Hoe tevreden bent u met uw geestelijke gezondheid?**

- Kan niet slechter
- Ontevreden
- Meestal ontevreden
- Gemengd (tevreden en ontevreden)
- Meestal tevreden
- Tevreden
- Kan niet beter

**F10. Denk aan hoe veilig u zich voelt. Bijvoorbeeld: of u zich veilig voelt waar u woont. Of bij uw partner. Of op uw werk. Hoe tevreden bent u met hoe veilig u zich voelt?**

- Kan niet slechter
- Ontevreden
- Meestal ontevreden
- Gemengd (tevreden en ontevreden)
- Meestal tevreden
- Tevreden
- Kan niet beter

**F11. Denk aan hoeveel geld u heeft. Bijvoorbeeld: hoeveel geld u iedere maand krijgt. En hoeveel geld u iedere maand uitgeeft. Hoe tevreden bent u met hoeveel geld u heeft?**

- Kan niet slechter
- Ontevreden
- Meestal ontevreden
- Gemengd (tevreden en ontevreden)
- Meestal tevreden
- Tevreden
- Kan niet beter

Aan het einde van het traject bij Frontlijn zal uw coach u weer vragen een vragenlijst in te vullen.

**We willen u van harte bedanken voor uw deelname aan de vragenlijst!**



