

Kennis in uitvoering

Literatuurverkenning

Juni 2018

Auteurs:

Tamara Madern¹

Jorien van der Laan²

Susanne Tonnon¹

Nadja Jungmann¹

Mirre Stallen^{2,3}

Marleen Kruithof²

Roeland van Geuns²

Wilco W. van Dijk³

¹ Lectoraat Schulden en Incasso, Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht

² Lectoraat Armoede Interventies, Amsterdams Kenniscentrum Voor Maatschappelijke Innovatie, Hogeschool van Amsterdam

³ Sectie Sociale en Organisatiepsychologie, Universiteit Leiden

Dit project is mogelijk gemaakt met subsidie van ZonMw in het kader van het kennisprogramma Vakkundig aan het Werk.

1. Inleiding

Deze literatuurverkenning is onderdeel van het onderzoek *'Kennis in uitvoering. Een verkenning van de kennis die professionals gebruiken in de uitvoering van de schuldhulpverlening en de mate waarin die kennis rust op wetenschappelijke bewijsvoering'* (Tonnon, e.a., 2018). Een van de hoofddoelen van dit onderzoek was achterhalen welke kennis professionals in de schuldhulpverlening en armoedebestrijding bezitten op het gebied van gedragsverandering. Vervolgens hebben we deze kennis vergeleken met de inzichten die op basis van wetenschappelijk onderzoek op dit gebied beschikbaar zijn. De resultaten van dit onderzoek zijn verschenen in een rapport (Tonnon, e.a., 2018) waarvan deze literatuurverkenning een onderdeel is (hoofdstuk 4).

Voor het onderzoek is een inventarisatie gemaakt van de wetenschappelijke kennis over effectieve schuldhulpverlening en armoedebestrijding in Nederland. Er is geïnventariseerd over welke theorieën, werkzame bestanddelen en methodieken (hierna benaderingen) er in de afgelopen jaren gepubliceerd is op het terrein van schuldhulpverlening en armoedebestrijding in Nederland. Hierbij ligt de focus op benaderingen besproken in praktijkgerichte publicaties. Het gaat dan om publicaties waarin een vertaalslag is gemaakt naar de praktijk en niet om fundamenteel wetenschappelijk onderzoek. Tijdens de inventarisatie bleek, overeenkomstig met eerdere bevindingen (Jungmann & Madern, 2016) dat er relatief weinig onderzoek beschikbaar is naar de effectiviteit van interventies en processen. Dat geldt voor Nederland, maar ook internationaal is relatief weinig kennis over effectieve interventies (Jungmann & Madern, 2016).

Afbakening: wet- en regelgeving en procesmatige kant

In dit onderzoek richten we ons *niet* op de kennis rondom wet- en regelgeving en de procesmatige kant. Omdat dit een zeer belangrijk onderdeel is van de werkzaamheden van professionals binnen de schuldhulpverlening of armoedebestrijding willen we hier wel even kort aandacht aan besteden. Beleidsmedewerkers en uitvoerders worden geacht op de hoogte te zijn van alle relevante wet- en regelgeving. Voor professionals belast met schuldregelingen geldt bijvoorbeeld dat zij moeten weten hoe ze een correcte VTLB(vrij te laten bedrag)-berekening maken. Voor professionals die zich bezighouden met het verstrekken van inkomensondersteunende maatregelen geldt uiteraard dat zij op de hoogte moeten zijn van de rechten en plichten van de ontvangende burger zoals onder andere geformuleerd in de Participatiewet. Wet- en regelgeving zijn niet statisch; er is steeds nieuwe kennis die de professionals tot zich moeten nemen. Wie zich bezighoudt met de aanpak van schulden moet thuis zijn in veel verschillende wetten, wat al een hele opgave is.

Een ander onderdeel dat niet expliciet is meegenomen in deze literatuurverkenning is de kennis over de procesmatige kant van de schuldhulpverlening. Hiermee wordt bedoeld de wijze waarop organisaties hun procedures inrichten. Denk bijvoorbeeld aan toelatingseisen die gesteld worden of de voorwaarden waaraan burgers moeten voldoen om in aanmerking te komen voor een schuldregeling.

De verschillende benaderingswijzen

De literatuur is vanuit verschillende benaderingen te beschrijven. Hier is er omwille van de structuur voor gekozen de literatuur in een viertal benaderingen in te delen. Het is echter geen harde indeling. Sommige interventies of werkzame bestanddelen hadden ook in een andere benadering ondergebracht kunnen worden. Ook zijn de benaderingen niet strikt te scheiden, in veel gevallen is er sprake van overlap.

In de eerste, inleidende paragraaf is de verandering van de afgelopen jaren weergegeven: er is steeds meer aandacht gekomen voor het onbewuste gedrag. In paragraaf 4.2 zijn executieve functies als

uitgangspunt genomen, in paragraaf 4.3 ligt de focus op motivatie. In de laatste paragraaf worden nog enkele afzonderlijke benaderingswijzen beschreven.

Iedere paragraaf begint met een beschrijving van belangrijke theorieën en vervolgens wordt ingegaan op de werkzame bestanddelen van relevante interventies. Werkzame bestanddelen zijn de elementen uit interventies die de effectiviteit van die interventie (mede) verklaren. Waar mogelijk zijn bewezen effectieve interventies beschreven. Hierbij moet worden aangegeven dat er in Nederland weinig onderzoek gedaan wordt naar de effectiviteit van interventies (Jungmann & Madern, 2016). Het aantal bewezen effectieve interventies in Nederland is dan ook gering.

1.1 Onbewust en irrationeel gedrag

Uitgangspunt van de rationelekeuzetheorie is dat een burger kiest op basis van rationeel denken: een rationele, logische afweging van de verschillende opties die hij heeft (zie Tiemeijer, Thomas & Prast, 2009). In de afgelopen jaren is er echter veel kritiek geweest op de rationelekeuzetheorie. Een van de kritiekpunten was dat burgers niet in staat zijn om alle opties te kennen, en bovendien spelen emoties ook een rol (Sen, 1987). Kahneman en Tversky (1979) toonden aan dat iedereen gebruikmaakt van heuristieken, simpele, onbewuste vuistregels. We wegen dus niet alle opties af, maar worden beïnvloed door onze eigen heuristieken. Ook spelen persoonlijkheid, gewoonten, omstandigheden en de omgeving een rol in het gedrag van burgers. Zo maakt een introvert iemand andere keuzes dan een extravert persoon (WRR, 2017) en wie stress ervaart handelt anders dan iemand zonder stress. Keuzes zijn dus niet alleen afhankelijk van de beschikbare informatie, maar ook van de wijze van verwerken en de context.

Onbewuste processen hebben een grote invloed op ons handelen. Kahneman (2011) spreekt in dat kader over systeem 1 en 2. Systeem 2 is het rationele systeem, informatie wordt bewust verwerkt, het kost mentale inspanning. Systeem 1 daarentegen verwerkt informatie gevoelsmatig op basis van indrukken en gevoelens. Deze verwerking gaat automatisch en onbewust, het kost dan ook relatief weinig inspanning en men heeft er zelf weinig grip op. Bij de verwerking binnen systeem 1 wordt onder meer gebruikgemaakt van eerdergenoemde heuristieken (Kahneman & Tversky, 1979). Hoewel deze vuistregels vaak effectief zijn en helpen bij het maken van beslissingen, kunnen vuistregels ook tot denkfouten leiden. Een voorbeeld is de beschikbaarheidsheuristiek: hoe makkelijker we ons een gebeurtenis herinneren, hoe groter de kans dat we denken dat dit gaat gebeuren. Als er net een vliegtuig is neergestort achten we de kans dat dit weer gebeurt groter – terwijl dat feitelijk niet zo is.

Denkfouten komen uiteraard niet alleen voor bij klanten binnen het sociale domein, ze spelen net zo goed bij professionals. Als een professional bijvoorbeeld net een klant heeft gehad die de regels niet opvolgde, dan is de kans groter dat de professional de volgende klant met meer wantrouwen tegemoet zien. Een collega die wel net een goede ervaring achter de rug heeft, zal de volgende klant met meer goede moed zien aankomen.

Voor het werkveld is vooral de vraag van belang: wat kan ik met deze theorie over systeem 1 en 2 in de praktijk? Met andere woorden: hoe zijn de inzichten uit deze benadering om te zetten naar werkzame bestanddelen voor interventies? Binnen het Nederlandse werkveld is er in de afgelopen jaren vooral aandacht geweest voor *nudging*; deze methode bespreken we hier. In de volgende paragrafen ‘Executieve functies’ en ‘Motivatie’ wordt dieper ingegaan op onderdelen van onbewust gedrag; ook daar worden werkzame bestanddelen besproken.

Nudging

Nudging, letterlijk een duwtje geven, is een moderne verzamelnaam voor gedragsveranderingstechnieken gebaseerd op de werking van systeem 1 en systeem 2 (Thaler & Sunstein, 2009). De term is in 2008 geïntroduceerd door de wetenschappers Richard Thaler en Cass Sunstein in hun boek *Nudge*. Door middel van een nudge worden burgers ondersteund bij het maken van hun keuze, waarbij de ‘goede’ opties vooropstaan. Dat kan heel letterlijk, door bijvoorbeeld in

een kantine fruit op een goed zichtbare plaats te leggen en snoep juist een minder prominente plaats te geven. Maar vaak is het subtieler.

Bij nudging wordt gekeken naar de context waarbinnen iemand zich bevindt. Dat kan de omgeving zijn, maar ook de voor de burger bestemde brief of website. Deze context waarin men een keuze maakt of informatie krijgt, wordt zo aangepast dat de 'goede' keuze aantrekkelijker wordt of voorop komt te staan. Het idee erachter is dat de keuzes en het gedrag van burgers veranderd kunnen worden zonder dat hun vrijheid wordt aangetast: zij moeten zich aan nudges kunnen onttrekken. Nudging vormt daarmee een goede aanvulling op de drie traditionele instrumenten van gedragsbeïnvloeding: wetgeving, voorlichting en financiële prikkels. Deze vormen gaan alledrie uit van de mens als rationeel wezen. Een nudge kan veel verschillende vormen hebben. Enkele voorbeelden:

1. *Default optie*: wat is de standaard keuze-optie?
In Oostenrijk ben je donor, tenzij je aangeeft dit niet te willen zijn: 99 procent van de bevolking is er donor. In Duitsland, waar de standaardoptie 'geen donor' is tenzij je expliciet toestemming geeft, is 12 procent donor. De standaardoptie heeft dus veel invloed op het resultaat.
2. *Inspelen op beloningssystemen*
'Verliesaversie' wil zeggen dat mensen het vervelender vinden om te verliezen dan dat ze het fijn vinden om te winnen. Daar spelen enkele sportscholen op in: meer betalen als je minder sport in plaats van sporten belonen.
3. *Directe feedback na een gemaakte keuze*
Een voorbeeld hiervan zijn de borden langs de weg die meten hoe hard een auto rijdt en dan een lachende of juist een boze smiley geven.

In het rapport 'Weten is nog geen doen' (zie kader) noemt de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid nadrukkelijk keuzearchitectuur, een vorm van nudging, als methode om het gedrag van burgers te sturen (WRR, 2017). Keuzearchitectuur is het formuleren of aanbieden van keuzemogelijkheden die ertoe leiden dat de meeste burgers geneigd zullen zijn de gewenste optie te kiezen, zonder dat ze daartoe verplicht worden.

In Nederland geldt ook voor nudging dat er nog relatief weinig bekend is over de effectiviteit bij het voorkomen van schulden. Internationaal onderzoek geeft echter reden om aan te nemen dat hier nog veel winst te behalen is (Richburg-Hayes, Anzelone, Dechausay & Landers, 2017).

Weten is nog geen doen

In 2017 publiceerde de WRR Regeringsbeleid het rapport 'Weten is nog geen doen' waarin het begrip 'doenvermogen' in het Nederlandse werkveld werd geïntroduceerd. In lijn met de eerder besproken theorieën stelt de WRR dat burgers niet alleen kennis moeten hebben en afwegingen moeten kunnen maken, maar dat ook rekening moet worden gehouden met hun vermogen om te handelen. Met het 'doenvermogen' doelt de WRR onder andere op het vermogen om doelen te stellen, plannen te maken, keuzes vol te houden en te kunnen omgaan met verleidingen en tegenslag. De WRR pleit ervoor om in beleid en uitvoering rekening te houden met het 'doenvermogen' door realistische verwachtingen te hebben van wat burgers kunnen en zullen doen. Hierbij worden de volgende aanbevelingen gedaan voor beleid:

- Verleidingen verminderen
- Stress verminderen
- Sturing via keuzearchitectuur
- Rekening houden met de feitelijke vaardigheden van burgers

- Persoonlijk contact in uitvoering
- Differentiëren in klantgroepen, met name tussen burgers die niet willen en burgers die in staat zijn om aan de eisen van de organisatie te voldoen.

Meer lezen?

Over onbewust en irrationeel gedrag


Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Te downloaden via <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>

Geuns, R. van (2013). *Every picture tells a story. Armoede: een gedifferentieerd verschijnsel*. Amsterdam: Roeland van Geuns / HvA Publicaties. Te downloaden via <http://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/publicaties/publicaties-algemeen/every-picture-tells-a-story.html>

Madern, T.E. (2017). *Niet omdat het kan, maar omdat het moet. Het belang van schuldpreventie en vroegsignalering*. Utrecht: Hogeschool Utrecht. Te downloaden via <https://schuldenenincasso.nl/openbare-les-moet/>

Madern, T., Weijers, M., Werf, M van der, & Gaalen, C. van (2015). *Geld en gedrag. De theoretische basis*. Utrecht: Nibud. Te downloaden via https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Geld_en_gedrag_theoretische_basis.pdf

Over Nudging

Thaler R., & Sunstein C. (2009). *Nudge. Naar betere beslissingen over gezondheid, geluk en welvaart*. Amsterdam: Business Contact. 

Van der Laan, J., van Doorn, M., Goede & van Geuns, R. (2017). *Een gedragsgerichte benadering van armoede. Van beleid naar uitvoering*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam. Zie paragraaf 3.3. Te downloaden via: <http://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/publicaties/publicaties-algemeen/2017/een-gedragsgericht-benadering-van-armoede.html>

1.2 Executieve functies

In de afgelopen jaren, met name in de laatste twee jaar, is er veel geschreven over executieve functies bij burgers die in armoede leven en met schuldenproblematiek te maken hebben. Het boek *Schaarste* (2013) heeft input gegeven voor een nieuwe benadering van schuldhulpverlening en armoedebeleid. Volgens de auteurs, Mullainathan en Shafir, leidt de ervaring van schaarste — het gevoel minder te hebben dan je nodig hebt, bijvoorbeeld qua tijd of geld — bij personen tot een sterke preoccupatie met datgene waaraan ze een tekort hebben. Financiële problemen (bijvoorbeeld door schulden en/of armoede) krijgen zodanig de overhand in hun denken dat ze vervolgens minder mentale 'ruimte' hebben voor andere (belangrijke) denkprocessen. Oftewel, mensen worden in beslag genomen door hun schulden en hun denken wordt als het ware gegijzeld door de directe nood – schaarste – van het gebrek aan geld. Deze (veranderde) psychologische toestand als gevolg van (financiële) schaarste kan verstrekende gevolgen hebben voor de beslissingen die mensen nemen. Zo kunnen zij, van een afstand bezien, daardoor minder doordachte keuzen maken (Jungmann & Wesdorp, 2017; Mani, Mullainathan, Shafir & Zhao, 2013; WRR, 2017).

Financiële schaarste zorgt voor een verhoogde mentale belasting. Mensen denken continu aan hun geldgebrek, gaan erover piekeren en maken zich zorgen, en vaak gaat dit gepaard met een sterke focus op het hier en nu — waarbij de impact die beslissingen op de langere termijn hebben uit het

oog kunnen worden verloren — en met een zekere mate van stress. De verhoogde mentale belasting zorgt ervoor dat een aantal belangrijke cognitieve controleprocessen — **executieve functies** — minder goed functioneren. Stress is een belangrijke factor waardoor de beschikbaarheid van die functies onder druk komt te staan.

Executieve functies zijn essentieel voor het goed functioneren van mensen, want deze stellen hen in staat om mentaal ‘te spelen’ met ideeën; de tijd te nemen om eerst te denken en dan te doen; om te gaan met nieuwe, onverwachte uitdagingen; verleidingen te weerstaan; en aandacht vast te houden (Diamond, 2013). Gebruikmaken van executieve functies kost echter wel mentale ruimte en ten gevolge van de ervaring van schaarste en de mentale belasting die hiermee gepaard gaat, komt een goede werking van een aantal belangrijke executieve functies onder druk te staan, zoals werkgeheugen, inhibitie en cognitieve flexibiliteit. Deze executieve functies spelen een cruciale rol bij essentiële vaardigheden zoals logisch redeneren, problemen oplossen en plannen. Zo is werkgeheugen van belang bij het actief houden van bepaalde informatie (onder andere over de eigen doelen) en het gebruiken van een diversiteit aan informatie om een probleem op te lossen. Inhibitie is cruciaal voor het richten en controleren van aandacht, het weerstaan van verleidingen, het onderdrukken van impulsief gedrag en het reguleren van emoties. **Cognitieve flexibiliteit** speelt een belangrijke rol bij het aanpassen aan veranderende situaties en stelt, bijvoorbeeld, iemand in staat zijn perspectief of benaderingen te veranderen om een probleem op te lossen en zich aan te passen aan nieuwe regels of prioriteiten. Het verminderd functioneren van deze executieve functies als gevolg van financiële schaarste kan daardoor verstrekende gevolgen hebben voor de beslissingen die mensen met financiële problemen nemen. Van een afstand bezien maken burgers met financiële problemen daardoor minder doordachte keuzen (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2017; Jungmann & Wesdorp, 2017; Mani, Mullainathan, Shafir & Zhao, 2013). Vaak verergerd dit de problematiek.

Voor het werkveld is vooral de vraag van belang: wat kan ik met deze theorie in de praktijk? Met andere woorden: hoe zijn de inzichten uit deze theorieën om te zetten naar werkzame bestanddelen voor interventies? Hieronder wordt stress-sensitieve dienstverlening besproken, waarbij nadrukkelijk rekening wordt gehouden met verminderde executieve functies.

Stress-sensitieve dienstverlening

De literatuur over schaarste, chronische stress en de doorwerking daarvan op het functioneren vormt de basis voor nieuwe aanpakken die omschreven kunnen worden als stress-sensitieve dienstverlening. De meest bekende aanpak in de wereld van de schuldhulpverlening is misschien wel **Mobility Mentoring**. Maar ook al langer bestaande methodieken zoals **Frontlijnsturing** van Bureau Frontlijn in Rotterdam speelt in op de inzichten uit schaarste en de verminderde inzetbaarheid van executieve functies. Beide methodieken zijn nog niet bewezen effectief binnen het Nederlandse werkveld.

Mobility Mentoring werd in 2017 Nederland geïntroduceerd (Jungmann & Wesdorp, 2017). Deze aanpak is ontwikkeld door de EMPATH, een organisatie voor sociaal werk in Boston, in nauwe samenwerking met Harvard University. Mobility Mentoring combineert het onderwerp armoede met de laatste inzichten vanuit de hersenwetenschap over de effecten van schaarste en armoede en de ontwikkelbaarheid van hersenfuncties. Het programma biedt een combinatie van mentoring, instrumenten om te bepalen aan welke doelen iemand wil werken en in sommige contexten een systeem van beloningen. Enkele gemeenten in Nederland onderzoeken momenteel wat deze interventie in Nederland oplevert.

Frontlijnsturing heeft onderdelen waarvan de effectiviteit bewezen is geïncorporeerd in de methodiek (van Geuns & Mak, 2018). Er zijn dus werkzame bestanddelen, maar de methodiek als geheel is nog niet bewezen effectief. De focus ligt bij het signaleren van knelpunten op de 'frontlijn', ofwel daar waar de burger in contact is met de overheid. Juist op deze processen wordt geïntervenieerd.

Stress-sensitieve dienstverlening is als concept nog volop in ontwikkeling. Op het moment waarop dit rapport wordt opgeleverd zijn de belangrijkste elementen van deze aanpak:

1. *Geen stress toevoegen in de inrichting van de dienstverlening.* Denk bijvoorbeeld aan de inrichting van ontmoetingsruimten, de lay-out van formulieren, de inhoud van brieven, de variatie in kanalen om contact op te nemen etc. (Jungmann, van Geuns, Wesdorp, Stallen & Madern, 2019).
2. *Coaching gericht op het behalen van doelen in een context van executieve functies die verminderd beschikbaar zijn.* Denk bijvoorbeeld aan assessments om burgers te ondersteunen bij het stellen van langetermijndoelen, aandacht voor gesprekstechnieken ter versterking van motivatie en de bereidheid om in actie te komen etc..
3. *Voorzien in helpende instrumenten en tools om gestelde doelen te bereiken.* Denk bijvoorbeeld aan doel-actieplannen om grotere doelen op te delen in kleinere realistische oogmerken als onderdeel van langetermijnplannen, en in dat kader het sturen van sms'jes, het maken van to-do-lijstjes en/of het geven van beloningen of waarderingen.
4. Het voor zover mogelijk opheffen van financiële schaarste door maximaal gebruik te maken van inkomensondersteunende voorzieningen.

Hieronder worden, per bovengenoemd element, voorbeelden van belangrijke werkzame bestanddelen genoemd die in de verschillende uitwerkingen van stress-sensitieve dienstverlening worden ingezet.

1. Geen stress toevoegen in de inrichting van de dienstverlening

Onder meer:

- Het opstellen van brieven in begrijpelijke taal waarin helder wordt uitgelegd wat er van iemand wordt verwacht en welke mogelijkheden hij/zij heeft om dat positieve gedrag te tonen;
- Rekening houden met de effecten van schaarste op executieve functies door aanpassingen in de werkprocessen;
- Compensatie bieden voor obstakels die mensen ervaren om gebruik te maken van de dienstverlening, zoals bijvoorbeeld het betalen van een buskaartje of het organiseren van kinderopvang tijdens de gesprekken met de professional.

2. Coaching gericht op het behalen van doelen in een context van executieve functies die verminderd beschikbaar zijn

Onder meer:

- Het werken aan het geloof in eigen kunnen door kleine concrete en haalbare doelen te stellen;
- Het versterken van het geloof in eigen kunnen door 'modelling' in de 'support groups';

- Professionals scholen in bewezen effectieve gesprekstechnieken zoals **motiverende gespreksvoering** en **oplossingsgerichte gespreksvoering**;
- De effecten van stress op gedrag uitleggen (normaliseren);
- Mensen een context bieden waarin taken worden geformuleerd die net moeilijk genoeg zijn om een leerproces op gang te brengen (Wood, Bruner & Ross, 1976).

Motiverende gespreksvoering is een veelgebruikte methode om de ambivalentie die eigen is aan gedragsvraagstukken op te lossen. Het uitgangspunt daarbij is dat de ambivalente gevoelens die een klant heeft ten aanzien van veranderingen in zijn gedrag juist mogelijkheden bieden om hem in beweging te krijgen (Miller & Rollnick, 2014). Motivatie is geen constant gegeven, het varieert in de tijd, met omstandigheden en tussen personen (Shah & Gardner, 2008). Motivatie wordt dus beïnvloed door de professional die met de klant spreekt.


Oplossingsgerichte gespreksvoering is gebaseerd op oplossingsgericht werken. Het uitgangspunt van oplossingsgericht werken is dat voor elk probleem een eigen oplossing gevonden kan worden. Het wordt toegepast bij mensen die (op dit moment) niet in staat zijn om zonder ondersteuning tot een oplossing te komen. Hun oplossend vermogen schiet, bijvoorbeeld door een beperking in executieve functies, tekort. Het doel van deze aanpak is mensen in staat stellen om op hun eigen manier en samen met mensen uit hun omgeving het probleem waarvoor zij hulp vragen aan te pakken. Oplossingsgerichte gespreksvoering is een veelgebruikte techniek. Niet de problemen maar de oplossingen staan centraal in het gesprek (Wesdorp, van Hooft, Duinkerken & van Geuns, 2010).

3. Voorzien in helpende instrumenten en tools om gestelde doelen te bereiken

- Eenvoudige instrumenten inzetten om burgers inzicht te bieden in de samenhang van hun problematiek en het belang om aan meerdere leefgebieden tegelijk te werken;
- Het geven van directe beloningen waardoor sterker wordt gefocust op het hier en nu dan op de toekomst;
- Voorzien in doel-actieplannen om burgers te ondersteunen teneinde grotere doelen op te delen in kleinere die overzichtelijker zijn;
- Burgers voorzien van heldere to-do-lijstjes zodat ze het overzicht houden van wat er van hen wordt verwacht en wat ze nog moeten doen;
- In de coaching burgers uitdagen om implementatie-intenties te formuleren teneinde de kans dat zij in actie komen te vergroten;
- Sms'jes sturen om burgers te herinneren aan voorgenomen acties of afspraken.

Meer lezen?

Over schaarste

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2014). *Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing. 

Madern, T. & Werf, van der M. (2015). *Omgaan met schaarste. Haal mensen die rondkomen van een klein budget uit hun tunnelvisie*. Utrecht: Nibud. Te downloaden via <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-artikel-Omgaan-met-schaarste.pdf>

Over de invloed van stress

Babcock, B. (2014). *Using Brain Science to create new ways out of poverty*. Boston: Crittenton Women's Union. Te downloaden via <https://s3.amazonaws.com/empath-website/pdf/Research-UsingBrainScienceDesignPathwaysPoverty-0114.pdf>

Over mobility Mentoring

Jungmann, N. & Wesdorp, P. (2017). *Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform31. Te downloaden via <https://www.platform31.nl/publicaties/mobility-mentoring>

1.3 Motivatie

Zoals ook in de vorige paragraaf gesteld is er meer nodig dan alleen kennis en vaardigheden om gedrag te sturen. Burgers moeten in staat zijn tot de gevraagde actie én gemotiveerd zijn om het te doen (Madern, 2017; WRR, 2017; Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, 2017; Tiemeijer, 2016). Gewenst gedrag komt pas tot stand als minimaal wordt voldaan aan drie voorwaarden: weten, kunnen en handelen (Jungmann & Madern, 2016). Met andere woorden, als je als hulpverlener bepaald gedrag van een klant wenst, dan is het van belang dat die klant weet wat hij moet doen, dat hij het moet kunnen, dat hij het gewenste gedrag voldoende belangrijk vindt en dat hij in staat is om daadwerkelijk de handeling uit te voeren. 'Kunnen' houdt in dat hij over de vaardigheden beschikt om te doen. Dat betekent niet altijd dat burgers ook daadwerkelijk kunnen handelen. Iemand kan bijvoorbeeld goed in staat zijn om rekeningen te betalen (hij kan het), maar hij moet ook voldoende geld hebben om te kunnen betalen. Soms hebben burgers de vaardigheden feitelijk wel maar zijn ze bang om het verkeerd te doen, en dan doen ze helemaal niets. In deze paragraaf gaan we verder in op de motivatie.

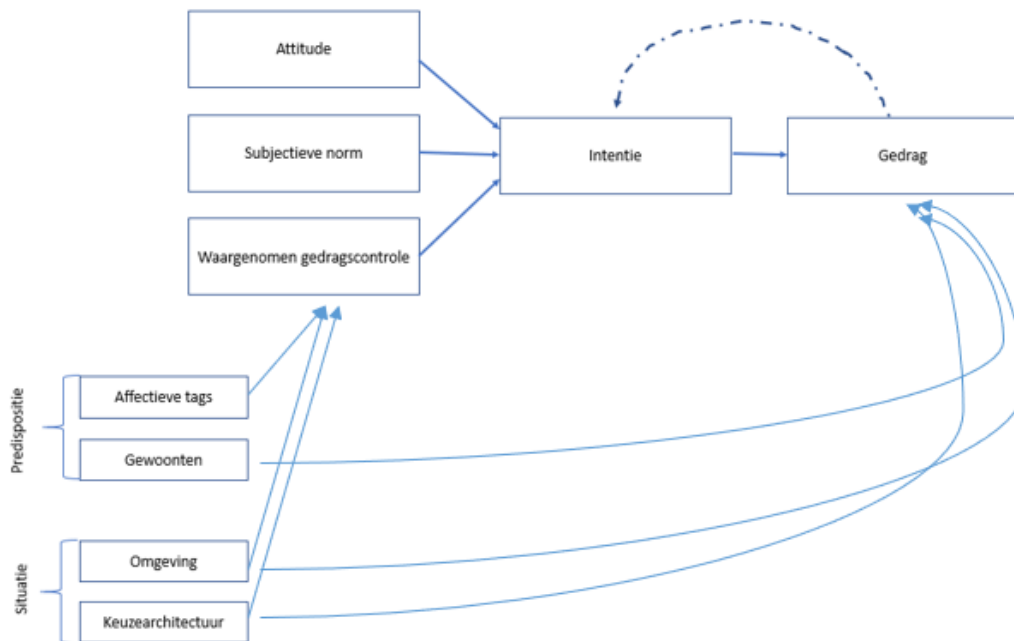
Motivatie bepalen lijkt vaak eenvoudig, maar is dat niet. Motivatie is om te beginnen geen constant gegeven, het varieert, afhankelijk van de tijd, de omstandigheden en de betrokken personen (Shah & Gardner, 2008). Ook andere factoren spelen mee. De afgelopen jaren is er binnen het werkveld veel gepubliceerd over theorie van gepland gedrag van Ajzen én van fases van gedragsverandering. Ook de zelfdeterminatietheorie heeft steeds meer bekendheid gekregen.

Theorie van gepland gedrag

De theorie van gepland gedrag laat zien dat het ontstaan van motivatie complex is (zie Figuur 1). De intentie om te handelen – de motivatie – wordt gevormd door de persoonlijke attitude van een persoon, de sociale norm en de waargenomen gedragscontrole. Persoonlijke attitude is de houding van een persoon ten opzichte van bepaalde onderwerpen en gedragingen. De sociale norm is de verwachtingen van anderen (Fishbein & Ajzen, 1975). Tot slot de waargenomen gedragscontrole, waarbij wordt vastgesteld of een persoon zichzelf in staat acht het gewenste gedrag daadwerkelijk te kunnen uitvoeren (Ajzen, 2002). De waargenomen gedragscontrole bestaat uit twee onderdelen: 'controllability of the behavior' en 'self-efficacy'. Bij 'controllability of the behavior' gaat het om de gevoelsmatige controle die personen denken te hebben over het gedrag, zowel interne als externe factoren (Ajzen, 2011; Ajzen, 2002,). 'Self-efficacy' is de verwachting die personen hebben ten aanzien van hun eigen vermogen om bepaald gedrag te vertonen (Lechner, Kremers, Meertens & De Vries, 2010), ofwel het geloof dat ze in staat zijn om een bepaalde taak uit te voeren. Dat laatste heeft een groot effect op het functioneren (Bandura, 1997). Personen met lage 'self-efficacy' zullen de door hen gestelde doelen in mindere mate realiseren. Omdat ze niet geloven dat ze de doelen

kunnen realiseren, zetten ze zich daar ook minder voor in. De afgelopen jaren is de rol van 'self-efficacy' ofwel 'geloof in eigen kunnen' steeds belangrijker geworden.

Zoals te zien is in onderstaande figuur is de theorie complex. Gedrag wordt niet alleen gevormd door de drie voornoemde elementen, je leert bijvoorbeeld ook van je eigen ervaringen en gedrag wordt gestuurd door onder meer gewoonten en de omgeving.



Figuur 1: Schematische weergave van de Theorie van gepland gedrag

Bron: bewerking Van Geuns (2013, p. 34); Ajzen (2002).

Fases van gedragsverandering

Een persoon kan zich in verschillende stadia van motivatie bevinden. Zoals eerder aangegeven ontwikkelt motivatie zich cyclisch en is zij variabel door tijd, omgeving en omstandigheden (Shah & Gardner, 2008). Dit betekent dat gedrag en de motivatie geen gegeven zijn en dus beïnvloedbaar. Een model waarover de afgelopen jaren veelvuldig is gepubliceerd is dat van Prochaska, Nocrass & DiClemente (2007). Dit geeft nadrukkelijk weer dat motivatie kan variëren en laat bovendien zien dat er een groep is die wel wil veranderen maar ook redenen heeft om dat niet te doen. Het model kent zes fasen, te weten:

1. Voorstadium, in eerste instantie ervaart een persoon niet dat hij een probleem heeft;
2. Overwegen, de tweede stap is dat de persoon de voor- en nadelen van zijn situatie tegen elkaar afweegt en overweegt om zijn gedrag te gaan veranderen;
3. Beslissen en voorbereiden, de persoon besluit zijn gedrag te gaan veranderen en treft daarvoor de nodige voorbereidingen;
4. Uitvoeren, hij vertoont het nieuwe gedrag;
5. Volhouden, waarin de persoon volhardt in het nieuwe gedrag en moeilijkheden die hij tegenkomt weerstaat;
6. Terugval, waarin hij terugvalt in zijn oude gedrag en leert met vallen en opstaan.

Zelfdeterminatietheorie

De zelfdeterminatietheorie biedt inzicht in de onderliggende mechanismen van motivatie (Ryan & Deci, 2017). Deze theorie heeft als uitgangspunt dat mensen zelf hun leven willen vormgeven en gaat uit van een drietal psychologische basisbehoeften: autonomie, verbondenheid en competentie. Als deze behoeften bevredigd zijn, functioneren mensen beter en ervaren zij meer welzijn. Het is belangrijk om bij klantcontact rekening te houden met deze elementen. Het omgekeerde is namelijk ook waar volgens de zelfdeterminatietheorie: als de basisbehoeften onder druk staan, functioneren mensen slechter en zal de motivatie tot gedragsverandering verminderen.

Mensen hebben behoefte aan *autonomie* omdat zij zelf vrij willen zijn om keuzes te maken. De behoefte aan *verbondenheid* betreft het contact met anderen. Mensen willen graag positieve relaties met anderen onderhouden, willen graag dat anderen er voor hen zijn en dat zijzelf waardevol voor anderen kunnen zijn. Verbondenheid komt onder druk te staan als mensen het gevoel hebben dat anderen hen veroordelen of als ze te maken hebben met stigma's. In klantrelaties is het dan ook belangrijk om uit te gaan van vertrouwen, van het idee dat burgers in principe bereid zijn het sociaal goede te doen. Wat de behoefte aan *competentie* betreft, moeten mensen het gevoel hebben dat ze grip op de situatie hebben en dat ze in staat zijn om de gevraagde acties uit te voeren en de gestelde doelen te behalen. Met het oog op gedragsverandering is het van belang dat een klant erin gelooft dat de gevraagde verandering mogelijk is ('self-efficacy') en dat de noodzakelijke vaardigheden kunnen worden ingezet of ontwikkeld.

De zelfdeterminatietheorie vertrekt nadrukkelijk vanuit een positief mensbeeld. Mensen zijn van nature uit op ontwikkeling en zelfrealisatie en om hen te motiveren, zouden interventies de hierboven beschreven basisbehoeften moeten ondersteunen en voeden. **Krachtwerk** is een bewezen effectieve methodiek die op deze theorie is gebaseerd.

Krachtwerk is een krachtgericht begeleidingstraject voor burgers met multiproblematiek, met name op diegenen die in sociaal isolement dreigen te raken (Wolf, 2016). Het traject bestaat uit drie samenhangende onderdelen, te weten focusbepaling, uitvoering en evaluatie. Binnen deze methodiek zijn er zeven basistaken: 1. ontmoeten en aansluiten; 2. inventariseren van krachten; 3. inschatten van zelfregulering; 4. doelen stellen; 5. een actieplan maken; 6. ondersteunen van herstel, evalueren en 7. afronden. Na de evaluatie wordt bepaald of er wordt ingezet op een vervolgtraject dat dezelfde stappen kent. Het doel van de interventie is herstel in de richting van een door de persoon gewenste kwaliteit van leven waarbij hij/zij in de samenleving kan meedoen en erbij horen. Krachtwerk is geënt op het 'Strengths model' dat in de Verenigde Staten is ontwikkeld (Rapp & Goscha, 2011).

Aanknopingspunten voor interventies

Ook voor de theorieën rondom motivatie geldt de vraag: welke aangrijpingspunten bieden de theorieën over motivatie voor interventies en wat kunnen we uit die theorieën afleiden over de mogelijke effectiviteit van een interventie? Hieronder worden kort de werkzame elementen uit de drie eerder beschreven theorieën over motivatie besproken.

Wat betreft de theorie van gepland gedrag is duidelijk dat rekening gehouden moet worden met de individuele waarden, de ervaren sociale norm en de waargenomen gedragscontrole. Maar over hoe je dat dan doet is weinig geschreven. Alleen over 'self-efficacy', en dan specifiek over het gevoel dat je iets kunt, zijn concrete stappen terug te vinden. In veel gevallen gaat dat om de aanname dat dit werkt en niet om bewezen effectieve bestanddelen. 'Self-efficacy' bespreken we hieronder bij Werken aan competentie, vanwege de vele raakvlakken.

De theorie van gepland gedrag beschrijft hoe iemand komt tot een intentie om iets te doen en dit uitvoert. Lang niet alle intenties worden echter omgezet in concreet gedrag. Hieraan wordt aandacht

besteed bij de implementatie-intenties (van der Werf e.a., 2016). Deze worden ook wel *als-dan-plannen* genoemd. Als-dan-plannen vergroten de kans dat goede voornemens ook echt in acties worden omgezet. Centraal staat het koppelen van een goede intentie aan concreet gedrag, plaats en tijd. Door deze koppeling hoeven mensen op het moment zelf niet meer na te denken of een besluit te nemen. Het gedrag wordt op deze manier als het ware geautomatiseerd (Wesdorp e.a., 2010). Als ik x tegenkom, dan doe ik y.

Net als voor de theorie van gepland gedrag geldt voor de fasen van gedragsverandering dat daar weinig concrete handvatten voor te vinden zijn, maar binnen veel trainingen is wel aandacht voor deze fasen van gedragsverandering. Het is daarbij van belang om te weten in welke fase iemand zich bevindt en daar in gesprekken en het aanbieden van ondersteuning rekening mee te houden. Er wordt daarbij met name gebruikgemaakt van gesprekstechnieken, waarbij motiverende gespreksvoering de meest gehanteerde methodiek is. Deze laatste is bewezen effectief binnen andere werkvelden.

Vergeleken met de theorie van gepland gedrag, is er in de literatuur meer terug te vinden over de werkzame bestanddelen die zijn afgeleid uit de zelfdeterminatietheorie. Hieronder worden per element de belangrijke werkzame bestanddelen genoemd:

1. Werken aan autonomie

- Keuzemogelijkheden benadrukken, waar mogelijk (extra) keuzemogelijkheden geven en de klant laten meebeslissen. Denk bij het laatste bijvoorbeeld aan meebeslissen over de agenda, de oplossingsrichting etc.
- Goede en empathische uitleg geven in situaties waarin geen of weinig keuzeruimte is.
- Gezamenlijk doelen opstellen met de klant en zo mogelijk samen een plan van aanpak maken.

2. Werken aan verbondenheid

- Zorg dragen voor een goede werkrelatie. Bij een goede [werkalliantie](#) wordt benadrukt dat zowel de klant als de professional een bewuste bijdrage levert; het gaat over de kwaliteit van hun onderlinge samenwerking, er worden gezamenlijke doelen, taken en binding gecreëerd, en de binding staat in dienst van doelbereik. Bovendien is er periodiek sprake van feedback van de cliënt op de alliantie en leidt dit tot reflecties op gezamenlijke doelen. Er is een vragenlijst beschikbaar om deze werkalliantie te toetsen. Bij een werkalliantie in een gedwongen kader – hier dient men te denken aan de domeinen reclassering, jeugdbescherming, schuldhulp, woonbegeleiding en arbeidsintegratie – geldt bovendien dat de kwaliteit van de werkalliantie hoger is wanneer de klant zowel helderheid ervaart (over doelen/taken en over kaders en regels) als inspraak over de manier van aanpak, en wanneer er begrip is voor belemmeringen. Bovendien is het belangrijk dat er voldoende wederzijdse binding en vertrouwen wordt ervaren en dat zowel de klant als de professional weinig stroefheid in de interactie ervaart.
- Gebruikmaken van sociale normen ('social proof') (Simonse, van der Werf & Wilmink, 2017). Mensen worden continu beïnvloed door anderen en nemen hun gedrag over. Zij gebruiken die anderen als referentie en zien wat die doen als goed gedrag. Aangeven wat de meeste mensen doen of belangrijk vinden kan een belangrijk motivator zijn.
- Autonomie en competentie respecteren.
- Tonen van oprechte interesse, bijvoorbeeld door de inhoud van brieven gericht toe te spitsen op de ontvanger of door terug te komen op eerdere gesprekken in een vervolgesprek.

3. Werken aan competentie

- Voor mensen met een lage 'self-efficacy' is het belangrijk om de te leren vaardigheden in kleine taken op te delen, om hen succes te laten ervaren. Daardoor krijgen ze er meer vertrouwen in dat ze die bepaalde taak ook werkelijk kunnen uitvoeren.
- Breng voortgang in beeld. Onderzoek naar 'set completion' van Evers (2015) laat zien dat personen die dichterbij hun einddoel komen gemotiveerder worden om het einddoel te halen. Voortgang in beeld brengen, waarbij de eerste stappen gemakkelijk gezet kunnen worden, maakt personen meer gemotiveerd om door te gaan.
- Meegeven van duidelijke kaders, zodat de klant weet waar hij aan toe is.
- Wegnemen van belemmeringen: zowel werkelijke belemmeringen als wat de klant als zodanig ervaart.
- Geven van positieve feedback.
- Zorgen voor succeservaringen. Door het geven van taken die goed te doen zijn, ervaart de klant dat hij ze aankan en dat hij succes kan hebben. Dit verlaagt de drempel om aan nieuwe taken te beginnen.
- Focussen op de sterke kanten van klanten (van der Werf, Blanken & Schonewille, 2016). In veel gevallen ligt de focus op problemen en op wat er fout ging in de afgelopen tijd. Systematische blootstelling aan negatieve uitkomsten kan echter leiden tot afname van het geloof in eigen kunnen en hulpeloosheid. Juist het focussen op wat er goed ging geeft klanten vaak weer kracht. In het kader hieronder staan enkele oefeningen die daarbij kunnen helpen.

Focus op de sterke kanten

Een voorbeeld van hoe te focussen op de sterke kanten van klanten, is de 'drie goede dingen'-oefening (Seligman, Steen, Park & Peterson, 2005). Hierbij wordt aan de klant gevraagd om juist terug te denken aan wat de afgelopen tijd goed is gegaan. De 'self-efficacy' en de motivatie kunnen hierdoor positief worden beïnvloed. Een andere manier is het inzetten van een 'rolmodel', iemand die zijn eigen verhaal vertelt (Calhoun & Tedeschi, 1999). Een ervaringsdeskundige kan ervoor zorgen dat mensen zich realiseren dat het mogelijk is hun problemen aan te pakken. Mensen gaan hierdoor weer meer geloven in hun eigen kracht.

De wijze waarop doelen gesteld worden hebben veel invloed op gedrag (van der Werf e.a., 2016). Goed geformuleerde doelstellingen werken motiverend (Locke & Latham, 2002). Een doel geeft richting aan wat een klant moet doen en welke inspanningen van hem verwacht worden. Het gevoel het doel te kunnen bereiken en het daarmee gepaard gaande gevoel van controle geven een positief zelfbeeld en positieve gevoelens (Brandtstädter & Rothermund, 2002). Doelen geven sturing, bevorderen vasthoudendheid en geven een gevoel van vooruitgang (Locke & Latham, 2002). Belangrijk is dat ze haalbaar zijn, ook in de beleving van de klant. Ook timing is van belang. Wanneer mensen op het moment dat ze het meest ontvankelijk zijn worden herinnerd aan een bepaald doel, werkt dat het beste (Service e.a., 2015). Gaat het om complexe taken, werk dan met leerdoelen in plaats van specifieke uitkomstdoelen (Wesdorp e.a., 2010). Er is een grote kans dat als de klant de vaardigheden nog niet heeft die nodig zijn om een doel te bereiken, hij niet binnen korte tijd in staat is om een uitkomstdoel te behalen. Dit leidt dan vaak tot het gevoel gefaald te hebben, en dat zorgt voor negatieve emoties, verminderd zelfvertrouwen en geloof in eigen kunnen. Daardoor is er minder motivatie om verder te gaan. Leegerichte doelen, waarin het vooral om het proces gaat, werken dan vaak beter. Het startpunt is het eigen niveau van de klant, zijn/haar competenties en/of eerdere prestaties. Centraal staan het leren ontwikkelen en het verbeteren van die competenties en/of prestaties.

Ook intervaldoelen werken vaak beter dan een vast doel (van der Werf, e.a. 2016). Door te focussen op een ondergrens, wordt een doel eerder haalbaar. Wordt die ondergrens gehaald, dan komt meteen een nieuw doel in zicht, namelijk de bovengrens.

Meer lezen?

Over motivatie

Wesdorp, P., Hooft, E.A.J. van, Duinkerken, G., & Geuns, R. van (2010). *Het heft in eigen hand. Sturen op zelfsturing. Handreiking voor re-integratieprofessionals*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen. Te downloaden via

https://www.divosa.nl/sites/default/files/onderwerp_bestanden/advies_sturen_op_zelfsturing_rwi_201011.pdf

Van der Laan, J., van Doorn, M., Goede & van Geuns, R. (2017). *Een gedragsgerichte benadering van armoede. Van beleid naar uitvoering*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam. Zie paragraaf 3.3. Te downloaden via: <http://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/publicaties/publicaties-algemeen/2017/een-gedragsgericht-benadering-van-armoede.html>

Van der Werf, M., Blanken, I. & Schonewille, G. (2016). *Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid. Literatuurstudie*. Utrecht: Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting. Te downloaden via <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/bevorderen-financiele-zelfredzaamheid/>

1.4 Andere benaderingen in het kort

In de vorige paragrafen is een drietal theorieën beschreven die de afgelopen jaren veel aandacht hebben gekregen binnen de schuldhulpverlening en de armoedebestrijding. In onze verkenning kwamen we ook een aantal interventies tegen die we niet direct onder deze theorieën en daaruit voortvloeiende benaderingen konden scharen. Hier geven we daarvan een korte beschrijving.

Het **versterken van netwerken** rondom het individu is belangrijk. Vanuit de zelfdeterminatietheorie (Deci & Ryan, 2002) wordt gesteld dat het voelen van sociale steun en betrokkenheid van anderen een van de fundamentele basisbehoeften van mensen is (Baumeister & Leary, 1995; Savelkoul & van Sonderen, 2014). Het versterken van sociale netwerken blijkt dan ook vaak een positieve factor bij het oplossen van problemen. Via het sociale netwerk krijgen mensen de beschikking over meer sociaal kapitaal. Dat gaat verder dan morele steun en een gevoel van erbij horen. Het betreft ook hulpmiddelen die beschikbaar komen door het sociale netwerk. Die hulpmiddelen kunnen naast morele steun bestaan uit onder andere informatie, ideeën, zakelijke kansen, geldkapitaal en sociaal kapitaal. Belangrijke elementen van het sociaal kapitaal zijn de kwaliteit van sociale relaties, groepslidmaatschap, formele en informele netwerken, gedeelde normen, vertrouwen, wederkerigheid en inzet voor de gemeenschap. Het is echter nog niet duidelijk of inzetten op het versterken van sociale netwerken binnen de Nederlandse context en het werkveld van armoede en schulden daadwerkelijk bijdraagt aan een oplossing. Hier is weinig onderzoek naar gedaan.

Positieve psychologie is een stroming binnen de psychologie waarin de aandacht wordt gericht op de sterke kanten van de mens. Traditioneel stond binnen de psychologie het bestrijden van psychische klachten centraal, maar in de positieve psychologie wordt juist gekeken naar het ontwikkelen van krachten (Bohlmeijer, Bolier, Westerhof & Walburg, 2013). De nadruk ligt op het bewust worden en versterken van positieve emoties, het onderzoeken van waarden, intrinsieke behoeften en talenten, het onderhouden en realiseren van positieve relaties en het omgaan met tegenslag en lijden (Bohlmeijer & Hulsbergen, 2013).

Progressiegericht werken is zoals de naam al suggereert gericht op ondersteuning bij het bereiken van de gewenste progressie en vervolgens de bereikte progressie zichtbaar maken. Deze methode ligt in het verlengde van de oplossingsgerichte aanpak en maakt gebruik van diverse wetenschappelijke inzichten. Zo wordt onder meer aangesloten bij de inzichten omtrent de zelfdeterminatietheorie, het progressieprincipe en groei-mindset. Dit laatste is gebaseerd op de

theorie van Dweck (2011). Dweck (2011) gaat ervan uit dat het niet alleen onze vaardigheden zijn die voor succes zorgen, maar ook of we uitgaan van een statische of een op groei gerichte mindset. Niet het waarden van intelligentie en vaardigheden brengt mensen vooruit, het is de concentratie op het proces en de daarbij behorende mindset die motiveert.

Acceptance and Commitment Therapy (ACT) is een vorm van gedragstherapie. Binnen deze therapie wordt mensen geleerd zich te richten op zaken die ze op directe wijze kunnen beïnvloeden, zoals hun eigen gedrag. Zij leren zich niet te focussen op zaken die niet direct te beïnvloeden zijn, zoals emoties en gedachten (dit wordt experiëntiële vermijding genoemd). Er is dus sprake van een acceptatiegerichte houding ten opzichte van deze emoties en gedachten. De kern van ACT is de filosofie dat het vechten tegen onvermijdelijke zaken uiteindelijk ten koste gaat van een waardevol leven.

Cognitieve gedragstherapie is een combinatie van gedrags- en gesprekstherapie. De cognities, gedachten, fantasieën, herinneringen en opvattingen over gebeurtenissen staan centraal in de behandelwijze. Het zijn niet de gebeurtenissen zelf die negatieve gevoelens veroorzaken, maar het is de manier waarop je de gebeurtenissen beleeft en bekijkt. Volgens deze theorie kun je door negatieve gedachten anders te interpreteren een ander, objectiever beeld krijgen van je eigen gevoelens en waarneming. Hierdoor zullen negatieve gevoelens verdwijnen en zal gedrag uiteindelijk veranderen. Deze gedragstherapie wordt voornamelijk bij psychotherapeutische sessies ingezet en is niet getoetst in het werkveld van armoede- en schuldenproblematiek.

1.5 Tot slot

Er is veel theorie beschikbaar voor het werkveld en er zijn volop aanwijzingen voor werkzame bestanddelen, maar het aantal bewezen effectieve interventies is gering. Ook is er vaak nog discussie onder wetenschappers over 'wat werkt'. Bekend is dat het effect van methodieken contextgebonden is: wat werkt bij een bepaalde doelgroep of in een bepaalde omgeving (locatie) hoeft niet te werken bij een andere doelgroep of in een andere omgeving. Professionals hebben echter wel een kennisbasis nodig en het is van belang om steeds de vraag te stellen: wat maakt dat dit zou werken? We moeten echter aanvaarden dat er nog veel onduidelijkheid bestaat over wat werkt, en dat we daarom van professionals niet kunnen verlangen dat zij overal een antwoord op hebben. Evenmin kunnen we verwachten dat ze hun handelwijzen te allen tijde kunnen onderbouwen. Het is al winst wanneer zij bekend zijn met de verschillende verklaringsmodellen voor gedrag(sverandering) en weten dat het toepassen van deze modellen en daarop gebaseerde methodieken een toegevoegde waarde heeft voor hun professioneel handelen. Als er oprecht de wens is om meer kennisgestuurd te handelen, dan zal niet alleen helder moeten worden wat werkzame bestanddelen zijn voor interventies, maar moet ook worden ingezet op het ontwikkelen en toetsen van interventies. Kennisgestuurd handelen zal uiteindelijk effectiever zijn dan intuïtief handelen.

Geraadpleegde literatuur

- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4), 665-683.
- Ajzen, I. (2011). The Theory of Planned Behaviour: Reactions and Reflections. *Psychology & Health*, 26(9), 1113-1127.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: the Exercise of Control*. New York: Worth Publishers.
- Baumeister, R.F., & Leary, M.R. (1995). The Need to Belong: Desire for Interpersonal Attachments as a Fundamental Human Motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-529.
- Bohlmeijer, E., Bolier, L., Westerhof, G., & Walburg, J.A. (2013). *Handboek positieve psychologie. Theorie, onderzoek, toepassingen*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Bohlmeijer, E.T., & Hulsbergen, M.L. (2013). *Dit is jouw leven: Haal het beste uit jezelf en de ander*. Amsterdam: Boom.
- Brandtstädter, J., & Rothermund, K. (2002). The Life-Course Dynamics of Goals Pursuit and Goal Adjustment: A Two Process Framework. *Development Review*, 22, 117-150.
- Calhoun, L.G., & Tedeschi, R.G. (1999). *Facilitating Posttraumatic Growth: A Clinician's Guide*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Diamond, A. (2013). Executive Functions. *Annual Review of Psychology*, 64, 135-168.
- Dweck, C.S. (2011). *Mindset, de weg naar een succesvol leven*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Evers, E.R.K. (2015). *Sets. How the Organization Affects Judgments & Choice*. Tilburg: Tilburg University.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Franken, M., Houten, M. van, Lammersen, G., Mateman, H., & Verweij, S. (2016). *Werk en inkomen: kennis en interventies geordend - Kennissynthese over methodisch werken, integraal werken en armoede en schulden*. Utrecht: Movisie.
- Jungmann, N., & Madern, T. (2016). *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid?*. Working Paper WRR nr. 23. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid.
- Jungmann, N., van Geuns, R.C., Wesdorp, P., Stallen, M. & Madern, T. (verwacht in 2019). *Stress-sensitieve dienstverlening in het sociale domein (werktitel)*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Jungmann, N. & Wesdorp, P. (2017). *Mobility Mentoring®. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform31.
- Kahneman, D. (2011). *Ons feilbare denken*. Amsterdam: Business Contact.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263-292.
- Locke, E.A. & Latham, G.P. (2002). Building a Practically Useful Theory of Goal Setting and Task Motivation: A 35-year Odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705-717.
- Madern, T.E. (2017). *Niet omdat het kan, maar omdat het moet. Het belang van schuldpreventie en vroegsignalering*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E. & Zhao, J. (2013). Poverty Impedes Cognitive Function. *Science* 341 (6149), 976-980. [doi: 10.1126/science.1238041]

- Menger, A. & Donker, A. (2016). Reclasseringswerkers en hun cliënten – werk aan een goede werkalliantie. *Sozio*, 3:36-39.
- Miller, W.R. & Rollnick, S. (2014). *Motiverende gespreksvoering. Mensen helpen veranderen*. Utrecht: Ekklesia.
- Prochaska, J.O., Nocross, J.C., & DiClemente C.C. (2007). *Changing for Good. A Revolutionary Six-stage Program for Overcoming Bad Habits and Moving Your Life Positively Forward*. New York: HarperCollins Publisher.
- Richburg-Hayes, L., Anzelone, C., Dechausay, N. & Landers, P. (2017). Nudging Change in Human Services: Final Report of the Behavioral Interventions to Advance Self-Sufficiency (BIAS) Project. OPRE Report 2017-23. Washington, DC: Office of Planning, Research and Evaluation, Administration for Children and Families, U.S. Department of Health and Human Services.
- Ryan R.M. & Deci R.L. (2017). *Self-determination theory; basic psychological needs in motivation, development and wellness*. New York: Guilford Publications.
- Savelkoul M., & van Sonderen, F.L.P. (2014). Wat is sociale steun? In: Volksgezondheid Toekomst Verkenning, Nationaal Kompas Volksgezondheid. Bilthoven: RIVM. Geraadpleegd op 3 november 2017, van <http://www.nationaalkompas.nl/gezondheidsdeterminanten/omgeving/leefomgeving/sociale-steun/wat-is-sociale-steun/>.
- Seligman, M. E., Steen, T. A., Park, N., & Peterson, C. (2005). Positive Psychology Progress: Empirical Validation of Interventions. *American Psychologist*, 60(5), 410.
- Sen, A. (1987). *The standard of living*. Cambridge: Cambridge University.
- Service, O., Hallsworth, M., Halpern, D., Algate, F., Gallagher, R., Nguyen, S., Ruda, S., Sanders, M., Pelenur, M., Gyani, A., Harper, H., Reinhard, J., & Kirkman, E. (2015). EAST. Four Simple Ways to Apply Behavioural Insights. London: Behavioural Insights Team.
- Shah, J.Y., & Gardner, W.L. (red.). (2008). *Handbook of motivation science*. New York: Guilford Press.
- Simonse, O., van der Werf, M. & Wilmink, G. (2017). *Effectieve manieren om verantwoord financieel gedrag te bevorderen*. Den Haag/Utrecht: Wijzer in Geldzaken & Nibud.
- Thaler R. & Sunstein C. (2009). *Nudge. Naar betere beslissingen over gezondheid, geluk en welvaart*. Amsterdam: Business Contact.
- Tiemeijer, W. (2016). *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Tiemeijer, W.L., Thomas, C.A., & Prast, H.M. (Red.) (2009). *De menselijke beslisser. Over de psychologie van keuze en gedrag*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Tonnon, S. Madern, T., Kruithof, M., Stallen, M., van der Laan, J., Jungmann, N., van Geuns, R., van Dijk, W.W. (2018). *Kennis in uitvoering. Een verkenning van de kennis die professionals gebruiken in de uitvoering van de schuldhulpverlening en de mate waarin die kennis rust op wetenschappelijke bewijsvoering*.
- van der Laan, J., van Doorn, M., Goede & van Geuns, R. (2017). *Een gedragsgerichte benadering van armoede. Van beleid naar uitvoering*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- van der Werf, M., Blanken, I. & Schonewille, G. (2016). *Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid. Literatuurstudie*. Utrecht: Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting.
- van Geuns, R.C. & Mak, J. (2018). *Onderzoek Frontlijn aanpak – aanvraag ZonMw*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam

van Hooft, E.A.J., Wesdorp, P., Duinkerken, G., & van Geuns, R. (2010). *Het heft in eigen hand. Achtergrondstudie "Sturen op zelfsturing"*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen.

Wesdorp, P., Hooft, E.A.J. van, Duinkerken, G., & van Geuns, R. (2010). *Het heft in eigen hand. Sturen op zelfsturing. Handreiking voor re-integratieprofessionals*. Den Haag.

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

Wolf, J. (2016). *Methodisch werken aan participatie en zelfregie*. Bussum: Couthino.

Wood, D., Bruner, J.S., & Ross, G. (1976). The Role of Tutoring in Problem Solving. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 17:89-100.