



Drs. D.J. (Jodi) Mak (foto), Drs. R.J. (Rosanna) Schoorl, Drs. E. (Evelien) Boonstoppel, Drs. J. (Jonathan) Broekhuizen en Dr. R.C. (Roeland) van Geuns

Onderzoekers bij het Lectoraat Armoede Interventies aan de Hogeschool van Amsterdam.

'MAAR JE MOET WEL ÉCHT WILLEN...'

Inzetten op motivatie om deelnemers aan armoede- en schuldenprojecten te bereiken en te behouden

De persoonlijke motivatie van deelnemers om daadwerkelijk iets aan hun situatie te willen veranderen, is belangrijk voor de mate waarin lokale armoede- en schuldenprojecten een verschil kunnen maken. Tegelijkertijd gebruiken deze projecten motivatie bij aanvang van het project nu nog te vaak ten onrechte als uitsluitingscriterium. In tegenstelling tot wat uitvoerders van projecten vaak denken, is iemands motivatie namelijk geen vaststaand gegeven. Persoonlijke motivatie is veranderbaar en daarmee een beïnvloedbaar onderdeel van gedrag. Wanneer projecten het werken aan motivatie meer expliciet en structureel integreren in hun aanpak, bereiken zij meer burgers met schulden die nu tussen wal en schip vallen.

Het belang van motivatie

Lokale informele armoede- en schuldenprojecten zetten vaak in op het vergroten van de cognitieve en financiële vaardigheden van hun deelnemers. Bijvoorbeeld door ze kennis bij te brengen over wet- en regelgeving, ze te helpen met hun sollicitatievaardigheden of te leren budgetteren. We weten dat werken aan deze vaardigheden belangrijk is om de financiële (zelf)redzaamheid van burgers te vergroten.

Recent onderzoek wijst echter uit dat het overbrengen van informatie of het aanleveren van bepaalde vaardigheden op zichzelf niet voldoende is om te komen tot financieel gezond gedrag (Fernandes et al., 2014). Naast het vergroten van vaardigheden moeten projecten ook aandacht hebben voor de motivatie van hun deelnemers. Als iemand immers niet (meer) gemotiveerd is, is de kans dat diegene zich niet voor een project aanmeldt, of voortijdig uitvalt, groot.

Kort gezegd houdt motivatie in dat iemand iets doet omdat de uitkomst voor hem of haar gewenst is (Van Middendorp et al., 2019). Gemotiveerde mensen vinden het belangrijk om bepaald gedrag te vertonen omdat de uitkomsten daarvan hen voordeel opleveren. Tegelijkertijd voorkomt dit gedrag de ongewenste uitkomsten die zouden kunnen voortvloeien wanneer zij zich niet zo zou-

den gedragen (Van Middendorp et al., 2019; Jungmann & Madern, 2016).

Motivatie wordt vaak opgedeeld in extrinsieke motivatie en intrinsieke motivatie. Excentriek gemotiveerden doen iets omdat zij bijvoorbeeld worden gevraagd of omdat ze een beloning krijgen, terwijl een intrinsieke motivatie voortkomt uit persoonlijke drijfveren. De aanname is vaak dat een intrinsieke motivatie een grotere kans op slagen geeft. Immers: de wil om gedrag te veranderen komt in dat geval voort uit de persoon zelf, en is niet simpelweg opgelegd door anderen.

Motivatie als toelatingseis?

We weten inmiddels dat motivatie een uitkomst kan zijn van processen en interacties, en daarmee beïnvloedbaar is (Ryan & Deci, 2000). Motivatie lijkt in het armoede- en schuldenveld echter vaak nog gezien te worden als een vaststaand persoonskenmerk waar je geen invloed op hebt, zoals bijvoorbeeld leeftijd of achtergrond. Daarmee wordt het (onterecht) ook vaak gezien als een selectiecriterium voor deelname. Jaarlijks vroegen we de projectleiders van de lokale informele armoede- en schuldenprojecten of en hoe het werken aan motivatie bij hun deelnemers is ingebed in hun projectaanpak. Eén van de vragen was of projecten voldoende motivatie

als voorwaarde voor deelname hanteren. Hoewel de interpretatie van wat voldoende motivatie is varieert, gaf meer dan de helft van de projecten (60%) aan dit te doen. Met andere woorden: het merendeel van de projecten laat mensen die onvoldoende gemotiveerd zijn aan de start van het project, niet toe.

Het selecteren op motivatie van potentiële deelnemers is enerzijds te begrijpen: de projecten kennen over het algemeen geen verplicht karakter en er zijn veelal vrijwilligers bij betrokken. Het werken met ongemotiveerde deelnemers kost relatief meer tijd en moeite en vaak laten zij op de korte termijn weinig resultaat zien. Sommige projecten worden ook afgerekend op het daadwerkelijke aantal deelnemers dat het project succesvol doorloopt; voor deze projecten is het dan ook niet aantrekkelijk om met ongemotiveerde deelnemers in zee te gaan vanwege hun verhoogde kans op uitval. Anderzijds is het echter zo dat een onvoldoende gemotiveerd persoon geen toegang krijgt tot het project en daarmee dus geen hulp krijgt. De consequentie hiervan kan zijn dat de problematiek alleen maar toeneemt en de drempel om nogmaals hulp te vragen alleen maar hoger wordt. Aangezien de drempel voor formele professionele schuldhulpverlening vaak nog hoger is, is de kans klein dat zij de benodigde hulp krijgen. Om deze groep te kunnen blijven bereiken, zouden de lokale laagdrempelige projecten iemands motivatie bij aanvang van het project niet moeten zien als een vaststaand gegeven dat reden tot uitsluiting geeft. Hierdoor valt een deel onrecht buiten de boot, terwijl zij in potentie gedurende het project alsnog gemotiveerd hadden kunnen raken wanneer zij over hun eerste schroom en terughoudendheid zouden zijn heen gestapt.

Hoe gemotiveerd zijn deelnemers aan lokale informele armoede- en schuldenprojecten?

Projecten zouden motivatie dus niet als selectiecriteria moeten gebruiken, maar vanaf de intake tot aan de nazorg continu aandacht moeten hebben voor, en moeten werken aan, de motivatie van hun deelnemers. Resultaten uit ons onderzoek onderschrijven dat vooraf niet te voorspellen is op welke manier de mate en het type motivatie van invloed zal zijn op de behaalde resultaten van de deelnemers. Binnen ons onderzoek is aan deelnemers gevraagd wat hen motiveerde om deel te nemen aan het project. Het grootste deel van de deelnemers had de wens om op (korte termijn) een oplossing te vinden voor een concreet probleem. Men wil bijvoorbeeld een bepaalde vaardigheid aanleren of een financiële kwestie aanpakken. Anderen doen mee omdat zij simpelweg door een ander zijn aangemeld. Een beperkt aantal deelnemers be-

Van Schulden naar Kansen

De onderzochte lokale informele armoede- en schuldenprojecten werden (mede) gefinancierd en ondersteund binnen het programma 'Van Schulden naar Kansen', opgezet door initiatiefnemers Nationale-Nederlanden en Aegon. Al deze projecten samen laten een rijke diversiteit zien. Zo waren er projecten rondom budgetmaatjes, sollicitatietrainingen, financiële educatie en talentontwikkeling. Ook de beoogde doelgroep verschilde sterk: van vluchtelingen, ZZP'ers, vrouwen in de maatschappelijke opvang tot jongeren met schulden. De gemeene deler bij deze projecten is dat zij zich richtten op het vergroten van een of meerdere onderdelen van financiële zelfredzaamheid: 1) orde en overzicht in de eigen administratie; 2) basale kennis en begrip van financiële zaken; 3) inkomen genereren en 4) uitgaven beheersen. De aanname hierbij is dat wanneer iemand goed functioneert op deze vier onderdelen, deze persoon financieel zelfredzaam zal zijn. Er is op verschillende niveaus data verzameld om te zien of en hoe de projecten erin slagen de deelnemers te helpen. De deelnemers werd gevraagd drie keer een vragenlijst in te vullen over hun kennis, vaardigheden en ontwikkeling: bij aanvang van het project, twee weken na afloop van het project en zes maanden na deelname. Daarnaast vulden de projectleiders jaarlijks een vragenlijst in over de inrichting van het project en de werkwijze. Ook monitorden we de betalingsachterstanden bij zo'n 30 crediteuren om de resultaten uit het onderzoek te kunnen duiden in een bredere context. Ook het beleid van deze crediteuren en het gemeentelijk beleid werd in de doelgebieden van het onderzoek kaart gebracht.

noemt aan de start van deelname een intrinsieke motivatie die verder strekt dan de actuele financiële situatie, zoals het hebben van een stabielere financiële toekomst. Belangrijk resultaat van ons onderzoek onder de deelnemers van lokale informele armoede- en schuldenprojecten is dat we – in tegenstelling tot de verwachtingen – niet zien dat de intrinsiek gemotiveerden het beter doen als het gaat om hun vooruitgang op financiële (zelf)redzaamheid. De groei van de extrinsiek gemotiveerden op een aantal onderdelen is zelfs groter. Dit komt omdat deze groep bij aanvang vaak nog minder vaardigheden heeft en hierdoor een grotere sprong kan maken. Een extrinsieke motivatie hoeft dus geen belemmering te zijn om stappen te zetten in het bevorderen van financieel gezond gedrag.

Motivatie als structureel en expliciet onderdeel van een projectaanpak

Dat veel projecten motivatie als inclusiecriteria gebruiken, wil overigens niet zeggen dat er helemaal geen

aandacht voor motivatie is tijdens de projecten: driekwart van de projecten geeft aan rekening te houden met of probeert aan te sluiten op de individuele motivatie van de deelnemers. Voor veel projecten betekent dit echter vooral dat zij zich pas bij dreigende uitval inzetten om een deelnemer binnen boord te houden, bijvoorbeeld door deelnemers actief te benaderen bij afwezigheid of door ze te koppelen aan een vrijwilliger of coach om de motivatie te bespreken.

Aandacht voor motivatie zou echter een structureel onderdeel moeten zijn van alle projecten die zich richten op armoede- en schuldenproblematiek, juist ook om die groep met drempelvrees te bereiken die nu buiten de boot valt. Idealiter zetten projecten daarbij (bewezen-effectieve) methodieken in om te werken aan motivatie. Uit ons onderzoek blijkt echter dat ongeveer driekwart van de projecten aangeeft géén specifieke methodieken in te zetten, maar vooral te werken vanuit ervaring of intuïtie en gevoel. De projecten die aangeven wél een methodiek in te zetten gebruiken meestal ‘motiverende gespreksvoering’ of onderdelen daarvan. Bij dit gedragsveranderingsmodel staat in de eerste fase het ontwikkelen van de motivatie om te veranderen centraal. De tweede fase richt zich op het versterken van de betrokkenheid bij veranderingen en op het ontwikkelen van een plan om de verandering te realiseren (Brink, 2010).

Good practices

Een klein aantal projecten heeft motivatie al wel als structureel onderdeel van de aanpak ingebed en is daarmee een voorbeeld voor andere lokale informele armoede- en schuldenprojecten. Bijvoorbeeld door deelnemers bij aanvang persoonlijke doelen voor de korte en lange termijn te laten opstellen en hier steeds op terug te komen. De manier van werken verschilt, maar er is bij al deze projecten in elk geval ruimte voor maatwerk omdat het individu en zijn of haar persoonlijke doelen centraal staan.

Dergelijke ‘good practices’ bouwen in hun aanpak vaak voort op de zelfdeterminatietheorie van Ryan en Deci (2000). Zij stellen dat elke mens drie psychologische basisbehoeften heeft om te komen tot persoonlijke groei en meer welbevinden: het gevoel zelf regie te hebben (autonomie); het gevoel verbonden te zijn met anderen (betrokkenheid) en het gevoel bekwaam te zijn en de mogelijkheden te hebben om hier iets mee te doen (competentie).

Wanneer er in de projectaanpak aandacht is voor het vergroten van autonomie, betrokkenheid en competentie, kan de intrinsieke motivatie toenemen. Projecten geven hier vorm aan door bijvoorbeeld deelnemers hun eigen hulpvraag en doelen te laten formuleren

(autonomie), de vertrouwensband en gelijkwaardigheid tussen hulpverlener en hulpvrager te benadrukken (betrokkenheid) en deelnemers opdrachten te geven die worden opgedeeld in kleine, haalbare stappen (competentie). Ook het inzetten van motiverende gespreksvoering is van groot belang om aan te kunnen sluiten bij de individuele motivatie van deelnemers. Daarbij is het van belang dat medewerkers goed opgeleid worden om deze gesprekstechniek effectief te kunnen toepassen.

Conclusie

De afgelopen jaren is er steeds meer aandacht gekomen voor het belang van het werken aan motivatie als het gaat om het aanleren van financieel gezond gedrag. Het is voor lokale informele armoede- en schuldenprojecten essentieel om motivatie niet alleen als vaststaand inclusiecriteria te zien, maar hier in de aanpak expliciet blijvend op in te zetten. Dat wil niet zeggen dat de motivatie van deelnemers bij de intake niet als gegeven mag worden uitgevraagd, maar het zou juist als monitoringsinstrument kunnen dienen om te zien of de motivatie gedurende het project toeneemt. Een hoge(re) motivatie kan dan worden gezien als uitkomst van een interventie, in plaats van een belangrijke randvoorwaarde.

Er zijn op dit moment een aantal ‘pionier-projecten’ in de onderzochte steden die motivatie al ingebed hebben als structureel onderdeel van de aanpak. Zij werken vaak met bewezen effectieve methodieken. Het werken aan motivatie is van essentieel belang om potentiële deelnemers voor een project te werven én vervolgens ook vast te houden: juist voor die grote groep die nu overal buiten de boot valt en niet bereikt wordt. De resultaten zijn weergegeven in het boek: van Geuns, R. C., J. Mak & E. Boonstoppel (Red.) (2021). *Van Schulden naar Kansen: Weten wat werkt*. Bussum: Thoth.

Literatuur

- Brink, C. (2010). *Methodebeschrijving Motiverende gespreksvoering*. Databank Effectieve sociale interventies. Movisie.
- Fernandes, D., Lynch, J. G., & Netemeyer, R. G. (2014). Financial literacy, financial education, and downstream financial behaviors. *Management Science*, 60(8), 1861-1883.
- Jungmann, N., & Madern, T. (2016). *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid?* Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Middendorp, J., van, Gesthuizen, M., & van Geuns, R. (2019). Ernst van financiële problemen. De rol van financiële kennis en vaardigheden, financieel gedrag, vertrouwen in financiële vaardigheden en motivatie van cliënten 'Thuisadministratie'. *Mens & Maatschappij*, 94(3), 303-331.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68.