

EXCELLENT CHOICE!!

Over financiële educatie in Canada

Verslag studiereis

Rianne van der Weijden / Leo Witte

Hogeschool van Amsterdam

10 maart 2014

Inhoud

Voorwoord	5
1. Inleiding	6
1.1. Onderzoek: Sturen op motivatie	6
1.2. Aanleiding en probleem	7
1.3. Leeswijzer	
2. Bestrijding van armoede: context en kernbegrippen	8
2.1. Inleiding	8
2.2. Assets en asset building	8
2.2.1. Kritiek op de asset benadering	11
2.3. Individual Development Account	12
2.4. Toegang tot de financiële dienstverlening	14
2.5. (Social) Return on Investment	16
2.6. Collaborative leadership	19
2.7. Waardering van financiële educatie	21
2.8. Wetenschap en beroepspraktijk	23
3. Voorwaarden voor financiële educatie	24
3.1. Inleiding	24
3.2. Maatwerk	25
3.3. Inbedding	31
3.4. Vertrouwen en vertrouwde personen	32
3.5. Volwasseneneducatie	34
3.5.1. Leerstijlen	35
3.5.2. Variërende werkvormen	35
3.5.3. Ervaringen	35
3.5.4. Aansluiten bij behoeften	36
3.5.5. Al doende leren	38
3.5.6. Strength based	39
3.5.7. Perspectief	39

3.5.8. Incentives	40
3.5.9. Sfeer	41
3.5.10 Geen problemen	42
4. Diagnose instrumenten	43
4.1. Inleiding	43
4.2. Selectie aan de poort	43
4.3. Zelfassessment	44
4.4. Personal Wellness-scale	45
5. Relevantie voor Nederlandse beroepspraktijk	48
5.1. Inleiding	48
5.2. Financiële educatie is geen panacee	49
5.3. Maatwerk	49
5.4. Openstaande vragen	50
5.5. Financiële educatie is meer dan financiële vaardigheden	50
5.6. Volwasseneneducatie	51
5.7. Zelfvertrouwen	51
5.8. Kennis van zaken	52
5.9 Selectie aan de poort	52
5.10. Expliciteren van belangen	53
Literatuur	54
Bijlagen	
Bijlage 1. The Edmonton Financial Literacy Society	57
Bijlage 2. Momentum Calgary	60
Bijlage 3 St. Christopher House Toronto	67
Bijlage 4. Independent Living Account Project (ILA)	70
Bijlage 5. Voorbeeld budgetcursus Learn\$ave	73
Bijlage 6. Publicaties SEDI / ILA Toronto	76

Bijlage 7.	Publicaties Momentum	79
Bijlage 8.	Publicaties EFLS	80
Bijlage 9.	Publicaties St. Christopher House	80
Bijlage 10.	Voorbeeld aanvraagformulier IDA	81
Bijlage 11.	Train de trainer	87
	5.1. Inleiding	
	5.2. Opzet van een training	
Bijlage 12.	Oefeningen in de trainingen van Momentum	90
Bijlage 13.	Asset assesment	91

Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van wat een reisverslag had moeten zijn maar wat de compilatie is geworden van wat we in Canada gezien en gehoord hebben en wat we ter voorbereiding lazen.

Wij lazen

de publicaties van het Canadese kenniscentrum SEDI (Social and Enterprise Development Innovations Toronto) om ons te oriënteren op het vraagstuk van motivatie. SEDI verricht al jaren onderzoek op het gebied van financiële educatie. In bijlage 6 zijn relevante publicaties van deze organisatie vermeld. Wij lazen rapporten die de bezochte organisatie samen met anderen publiceerden en hun jaarverslagen.

Wij zagen

de locaties en de contexten van waaruit de medewerkers van de drie organisaties hun beroepspraktijk uitoefenden. Die beelden hadden wij niet willen missen, omdat wij anders geen idee zouden hebben gehad van de omstandigheden waaronder zij werken. Omstandigheden die anders zijn dan in Nederland en soms ook moeilijker door de inspanningen die organisaties zich hier getroosten om hun (voort)bestaan te verzekeren. Wij hebben daar veel respect voor gekregen.

Wij spraken met

Brenda Purschke, Donna Mc Bride, Jeff Loomis, Lynne Engelman, Dean Estrella van Momentum (Calgary), Doug Spotowski van The Edmonton Financial Literacy Society (Edmonton) en Myriam Zeballos en Rick Eagan van St. Christophor House (Toronto) over hun ervaringen met financiële educatie, hun idealen en ideeën. Met Saul Schwartz en Jennifer Robson, beiden verbonden aan de Carleton University te Ottawa, spraken we over hun wetenschappelijk onderzoek ten bate van de beroepspraktijk. Met Barbara Gosse (nu Canadian Women's Foundation) over het project Independent Living Account dat gericht is op woonperspectieven voor dak- en thuislozen.

Wij bedanken hen allen voor hun tijd, openheid en inspiratie.

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1. Achtergrond: Sturen op motivatie

In het kader van het onderzoek 'Sturen op motivatie' hebben wij - Rianne van der Weijden en Leo Witte – in de periode van 28 september tot 15 oktober een studiereis gemaakt naar Canada. Wij zijn beiden verbonden aan het kenniscentrum van het domein Maatschappij & Recht van de Hogeschool van Amsterdam.

Dit onderzoek, dat de Stichting Innovatie Alliantie financiert uit de zogeheten RAAK-gelden, valt onder het onderzoeksprogramma van het lectoraat Armoede en participatie van de Hogeschool van Amsterdam. Wij voeren het onderzoek uit in samenwerking met HVO Querido, PuurZuid en MEEAZ. Als klankbord zijn betrokken: Nibud, CAV, FIBU, NVVK, Stichting Vonk, Stichting Op Eigen Kracht en de Hogeschool Utrecht.

1.2. Aanleiding en probleem

Aanleiding voor het onderzoek 'Sturen op motivatie' is de hoge uitval van cliënten in het huidige voortraject naar de schuldhulpverlening. Deze uitval is het grootst bij de aanvang van het voortraject. Een van de mogelijke oorzaken is onvoldoende motivatie van de deelnemers. Mogelijk is het beleid van de gemeente Amsterdam hier debet aan. Volgens dit beleid hebben alleen diegenen toegang tot de schuldhulpverlening als zij het voortraject daarvoor hebben bijgewoond. Uitvoerders van dit beleid zijn de Amsterdamse organisaties voor maatschappelijke dienstverlening. Ook organisaties die zich richten op specifieke doelgroepen zoals MEE en HVO Querido worden met dit beleid geconfronteerd. Ook hun cliënten zijn verplicht dit voortraject inclusief de budgetcursus te volgen.

De aanvankelijke vraagstelling van het onderzoek was erop gericht cliënten te motiveren om aan budgetcursussen deel te nemen. Om te vermijden dat het begrip budgetcursus wordt begrepen als een uitsluitende oriëntatie op financiële kennis en vaardigheden, hanteren we het begrip financiële educatie. Met dit begrip kunnen we ook aandacht vragen voor gedragscomponenten zoals bestedingsgedrag, houding ten opzichte van geld en (financiële) gedragsverandering. De vraag is dan niet alleen hoe mensen financieel technisch te scholen

maar ook hoe mensen te motiveren om hun financieel gedrag te veranderen.

In de theorie over motivatie spelen begrippen als autonomie, competentie en binding een belangrijke rol. Autonomie staat voor keuzevrijheid, het betrekken van mensen bij hun behandelplan en het geven van medeverantwoordelijkheid. Competenties duiden aan wat mensen kennen en kunnen. Binding herkennen we in vertrouwensrelaties tussen cliënt en professional, of tussen cliënten onderling. Deze drie begrippen staan voor psychologische basisbehoeften die de motivatie van mensen positief beïnvloeden (Hermans&Menger, 2009). Door het vraagstuk van motivatie te verbinden aan het geheel van activiteiten en inhouden die we tot de financiële educatie rekenen, gaat het niet meer om de vraag met welke interventies cliënten te motiveren voor budgetcursussen maar om de vraag hoe cliënten te motiveren deel te nemen aan financiële educatie.

In ons oriënterende onderzoek wekten de publicaties van het SEDI onze interesse naar de ervaringen die in Canada zijn opgedaan op het gebied van financiële educatie. De vragen waarvoor wij antwoorden zochten betroffen:

- de context waarbinnen financiële educatie wordt geboden;
- de randvoorwaarden voor financiële educatie;
- de wijze waarop financiële educatie wordt geboden;
- en hoe de context, randvoorwaarden en didactiek van invloed zijn op de motivatie van cliënten voor financiële educatie.

1.3. Leeswijzer

Hoofdstuk 1 geeft een beeld van het waarom van ons bezoek aan Canada. In hoofdstuk 2 gaan we dieper in op de context en de kernbegrippen van de Canadese beroepspraktijk. In het derde hoofdstuk behandelen we de voorwaarden voor motivatie: de noodzaak van maatwerk, de inbedding van financiële educatie in het bredere aanbod van organisaties, de principes van volwasseneneducatie en het belang van vertrouwensrelaties tussen professional en deelnemer en tussen deelnemers onderling. Hoofdstuk 4 gaat in op het vraagstuk van het wel of niet selecteren van potentiële deelnemers op hun motivatie. Het behandelt de financial wellness scale als voorbeeld van een instrument om motivatie te testen. Momentum gebruikt dit instrument in haar beroepspraktijk, vaak in samenhang met het instrument *zelf assessment*. Deze

test komt aan bod in bijlage 11. In het laatste hoofdstuk worden de bevindingen getoetst op hun relevantie voor de Nederlandse beroepspraktijk.

In de bijlagen 1, 2 en 3 geven we specifieke informatie over de drie bezochte organisaties. Dat zijn: The Edmonton Financial Literacy Society in Edmonton, Momentum in Calgary, en St. Christopher House in Toronto. Bijlage 4 bevat informatie over het ILA-project in Toronto als voorbeeld van een project waar het matched savings programma is ingebed in het gehele behandelplan. Bijlage 5 geeft een voorbeeld van een budgetcursus. In de bijlagen 6 t/m 9 staan publicaties van het SEDI en de drie bezochte organisaties. Bijlage 10 bevat een voorbeeld van een aanvraagformulier voor een matched savings programma. In bijlage 11 komt de training 'train the trainer' aan de orde. Bijlage 12 bevat oefeningen van de budgetcursussen en in de laatste bijlage (13) geven we informatie over het zelf assessment model van Momentum.

Hoofdstuk 2. Bestrijding van armoede: context en kernbegrippen

2.1. Inleiding

De Canadese organisaties die wij bezochten, plaatsten hun aanbod van financiële educatie in de context van het bestrijden, vermijden en verminderen van armoede. Bij de vraag, hoe zij het armoedevraagstuk aanpakken, zijn vijf kernbegrippen en/of benaderingen van belang:

- Assets en asset building;
- Individual Development Account (IDA) en Matched savings;
- Toegang tot de financiële dienstverlening
- Social Return on Investment
- Collaborative Leadership

We werken deze begrippen in de volgende paragrafen uit.

2.2. Assets en asset building

Assets zijn middelen waarvan Canadese welzijnsorganisaties verwachten, dat deze kwetsbare en lage inkomensgroepen toerusten om armoede te vermijden of uit de armoede te komen. Een asset kan zowel een materieel als immaterieel bezit zijn. Denk aan iemands financieel en economisch kapitaal (b.v. financiële reserves, het bezit van een huis) en aan iemands sociaal kapitaal (opleiding, sociale netwerken en werk). Wie over voldoende assets beschikt, is in staat om aan het maatschappelijk verkeer deel te nemen. Wie er onvoldoende heeft, wordt belemmerd in zijn mogelijkheden om sociaal en financieel volwaardig te participeren.

In zowel de Verenigde Staten als Canada vormt de asset theorie de basis voor een sociaal beleid dat overheden en welzijnsorganisaties steeds meer omarmen. In beide landen wint de idee dat het bezit van assets voor armen de sleutel is om uit armoede te komen of armoede te vermijden. De asset theorie komt van oorsprong uit de Verenigde Staten, waar Michael Sherraden (2000) in de jaren '80 van de vorige eeuw uitgebreid onderzoek deed naar de invloed van assets op armoede. Inmiddels is hij één van de invloedrijkste wetenschappers op dit gebied. Hij zag dat het bezit ervan niet alleen de sociale en economische kansen van mensen vergrootte, maar ook dat het mensen de sociale, psychologische en economische veerkracht gaf om de calamiteiten in het – Canadese en Amerikaanse – leven op te vangen. Denk aan ziekte, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, echtscheiding, het bestaan na de pensioengerechtigde leeftijd.

De asset theorie is ook een kritiek op een sociaal beleid dat alleen bereid is tot inkomensondersteuning als aanvragers eerst hun bezit en financiële reserves hebben opgebruikt. In Sherradens visie helpt een dergelijk beleid mensen niet uit de armoede maar houdt hen er juist in gevangen. Hij bepleit niet alleen dat mensen waar mogelijk hun bezit behouden, maar ook een sociaal beleid waarbij inkomensondersteuning samengaat met voorzieningen die mensen toerusten om zelf de assets te verwerven. In de beroepspraktijk wordt deze theorie uitgewerkt in programma's die kwetsbare en lage inkomensgroepen handvatten aanreiken om hun financiële en maatschappelijke positie te versterken. Bijvoorbeeld met de matched savings spaarprogramma's waardoor zij een beroepsopleiding kunnen

bekostigen. De asset theorie gaat er van uit dat mensen in hun kracht moeten blijven en dat ieder mens over capaciteiten beschikt om assets te ontwikkelen of te verwerven. Het tracht te voorkomen dat mensen een uitkering moeten aanvragen op het moment dat ze zonder inkomen zitten. Het verwerven van assets heet 'asset building'.

In Canada wordt financiële educatie zowel op vrijwillige als verplichte basis aangeboden. Beide varianten worden ze gezien als middel om financiële assets te verwerven en te behouden. Is financiële educatie een onderdeel van een re-integratie-, rehabilitatie-, resocialisatie- of spaarprogramma, dan zijn cursisten meestal verplicht er aan deel te nemen.

Momentum in Calgary hanteert een holistisch model dat vijf asset gebieden omvat. Het betreft:

- Persoonlijke assets:
zelfwaardering, motivatie en zelfvertrouwen;
- Fysieke assets:
werk, huisvesting, vervoer, opleiding, kinderopvang;
- Sociale assets:
familie, vrienden, sociale contacten, collega's;
- Financiële assets:
vaardigheden om inkomen, spaargelden en goederen te verwerven ;
- Human assets:
gezondheid, probleemoplossende vermogens, sociale vaardigheden, kennis en werk- en beroepsvaardigheden.

Dit model impliceert dat iemand zijn assets integraal en gelijktijdig op alle vijf gebieden opbouwt. Assets in het ene leefgebied vormen de basis voor assets op andere leefgebieden. Daarom heeft Momentum weinig vertrouwen in losstaande trainingen.

Een voorbeeld van een integraal preventieprogramma voor mensen die dak- en thuisloos dreigen te worden is het *10 Year Plan to End Homelessness* (Building Assets Prevents Homelessness 2010). Momentum is één van de deelnemers aan

dit programma. In dit programma zijn de trainingen gericht op het vergroten van levensvaardigheden (life skills), financieel management en zelfvertrouwen. Het programma definieert de financiële assets als:

- huur betalen;
- spaargelden opbouwen voor een financiële reserve bij calamiteiten;
- schulden afbetalen.

In de theorie nemen financiële assets een centrale plaats in. Door het verwerven ervan kan iemand weer andere assets bereiken, zoals de 'human' assets als zelfvertrouwen of zelfwaardering. Die stellen hem in staat om bijvoorbeeld een opleiding te bekostigen. Financiële kennis en vaardigheden worden ook gezien als assets die voorwaardelijk zijn voor deelname aan het maatschappelijk verkeer of aan re-integratie of resocialisatieprogramma's. De basis om assets te werven wordt gevormd door drie ingrediënten: zelfvertrouwen, financiële vaardigheden en de deelname aan een matched savings programma (zie paragraaf 2.3). Op hun beurt vormen zelfvertrouwen en zelfwaardering te verwerven assets.

2.2.1. Kritiek op de asset benadering

Een principieel kritiekpunt op de asset theorie betreft de uitwerking ervan in de praktijk (Buckland, 2006:93). Het armoedebelaid dat ervan uitgaat dat het verwerven van assets de armen ten goede komt, is volgens critici maar ten dele waar. Zo zijn er in Canada spaarprogramma's die belastingvoordelen opleveren. Bijvoorbeeld het spaarsysteem om studiefondsen voor kinderen op te bouwen. Omdat armen weinig of geen inkomstenbelasting betalen, krijgen zij geen inkomstenbelasting terug. Er is immers niets om terug te krijgen.

Een tweede punt van kritiek betreft de vooronderstelling dat armen kunnen sparen. Dat gaat in Canada niet op, omdat 1) veel armen geen bankrekening hebben bij een reguliere bonafide bank, 2) zij belemmerd worden in hun toegang tot de reguliere en bonafide financiële dienstverlening, 3) daardoor aangewezen zijn op marginaal opererende bedrijven op het gebied van financiële dienstverlening en 4) zij onvoldoende inkomen hebben om te sparen (Buckland, 2006:93-98). Financiële exclusie wordt dan ook als de grootste hindernis gezien voor een sociaal beleid dat ervan uitgaat dat armoede middels het verwerven van

financiële assets te bestrijden is (Buckland, 2006:98).

Een derde punt van kritiek betreft de werking van het Canadese systeem van sociale zekerheid. Williams (2006: 65) stelt dat aanvragers van een uitkering worden opgesloten in armoede als zij eerst al hun bezittingen moeten ‘opeten’ om daarna in aanmerking te komen voor een uitkering. De uitkeringen zijn onvoldoende om fatsoenlijk van rond te komen. Mensen raken met andere woorden al hun financiële assets eerst kwijt.

2.3. Individual Development Account en Matched savings

Een ander idee van Sherraden staat bekend als het Individual Development Account (IDA). Ook dit idee is uit de Verenigde Staten overgewaaid naar Canada, waar het is uitgewerkt in een verschillende spaar - *matched savings* - programma's. Deze spaargeleden vormen financiële assets die toegang geven 'tot persoonsgebonden spaargelden en financiële en materiële bezittingen' (Buckland, 2006:93).

Een IDA is een interventie instrument dat bedoeld is om de laagste inkomensgroepen aan te zetten tot sparen om assets te verwerven. Zoals in de paragraaf 2.2. is uiteengezet is de achterliggende idee, dat financiële assets iemands maatschappelijke en persoonlijke veerkracht / resilience versterken waardoor maatschappelijke en persoonlijke risico's beter zijn op te vangen. Deelname aan een matched savings programma is één van de middelen voor de laagste inkomensgroepen om armoede te vermijden of om zich aan armoede te onttrekken.

Een IDA is een spaarsysteem voor geoormerkte doelen. In de regel gaat het om de financiering van opleidingen, beroepstrainingen, een eigen bedrijf of een huis. Uit de spaargelden kunnen ook de kosten van invaliditeit gedekt worden, zoals de aanpassingen die een huis bijvoorbeeld rolstoeltoegankelijk maken. Om deze spaarsystemen tot een succes te maken, volgen de deelnemers – meestal verplicht - trainingen in financieel management (Leckie et al. 2010).

Het bijzondere van een IDA is, dat de overheid en/of particuliere organisaties de

spaargelden van de deelnemer vermeerderen. Het is gebruikelijk dat een spaarder voor elke dollar die hij opzij legt er drie bij krijgt. Dit geld komt op een daarvoor bestemde bank- en/of spaarrekening (account) te staan en komt vrij aan het eind van de overeen gekomen spaarperiode. In Canada is United Way één van de grote fondsenwervers die gelden voor dit doel aan welzijnsorganisaties en/of spaarders uitkeert.

Aan een IDA zijn voorwaarden verbonden. Zo moet de deelnemer instemmen met de geoormerkte doelen, de minimum en maximum grenzen van het te sparen bedrag en de spaarperiode. Het kan ook zijn, dat hij ermee akkoord moet gaan dat hij zijn spaargeld niet zelf in handen krijgt, maar dat de beheerder van het spaargeld (bank of welzijnsorganisatie) deze gelden direct betaalt aan de verkoper van de geoormerkte goederen of diensten. Bijvoorbeeld aan een opleiding als de deelnemer zich hier heeft ingeschreven. Lukt het iemand niet om het spaarprogramma vol te houden, bijvoorbeeld door calamiteiten (life events), dan krijgen ze dat extra geld niet. Eén van de kritiekpunten op de spaarprogramma's is dan ook de geringe flexibiliteit die voor de nodige goedwillende mensen om die reden niet werkt.

In de evaluatierapporten van de IDA's / matched savings programma's komt naar voren dat de motivatie van de spaarders om deel te nemen aanvankelijk extrinsiek van aard was. Veel van hen gaven aan dat de formule één dollar sparen en drie erbij krijgen voor hen doorslaggevend was om mee te doen. In de loop van de spaarprogramma's bleek echter, dat de bijkomende financiële educatieprogramma's niet alleen de financiële kennis en vaardigheden van de deelnemers hadden versterkt, maar ook hun zelfvertrouwen. In die periode verschoof hun extrinsieke motivatie naar een intrinsieke. Dat kwam doordat zij zich bewust werden van hun capaciteit te sparen en toe te kunnen werken naar gewenste doelen. Ze kregen meer greep op hun bestaan en realiseerden zich wat ze hadden geleerd. De IDA's bleken attitudes, gedrag en economische omstandigheden van de lage inkomensgroepen positief te beïnvloeden.

In Canada is de IDA inmiddels een instrument dat in de loop der jaren is uitgegroeid tot een pijler van het sociaal beleid van zowel overheid als particuliere

organisaties. Bekende spaarprogramma's zijn het Registered Education Savings Plan (RESP), een spaarplan voor de opleiding van kinderen uit lage inkomensgroepen en het Registered Disability Savings Plan, wat een spaarplan is voor mensen met een beperking. De overheid steunt beide programma's, onder andere met fiscale voordelen.

Matched savings programma's kunnen op onderdelen verschillen. Bijvoorbeeld qua spaarperiode: van één jaar tot meerdere jaren. Ze kunnen ook gericht zijn op uiteenlopende doelgroepen: jongeren, gezinnen uit de laagste inkomensgroepen, dak- en thuislozen, nieuwkomers (in Canada de *recent immigrants* genoemd) en alleenstaande ouders. Ook de doelen kunnen per organisatie anders zijn. Zo is het spaargeld van de deelnemers aan het ILA-project (Independent Living Account in Toronto) bestemd voor onder andere de eerste en laatste maand huur. De doelgroep bestaat uit dak- en thuislozen die in aanmerking komt voor reguliere huisvesting. De spaargelden stellen hen in staat uit te stromen uit de maatschappelijke opvangvoorziening en door te stromen naar reguliere huisvesting (zie bijlage 4 voor een uitgebreide beschrijving van dit project). Tenslotte verschilt de wijze waarop het spaargeld wordt beheerd. Sommige organisaties voeren zelf het beheer over het geld en andere openen bij banken een spaarrekening op naam van de spaarder. Zo beheert Momentum de spaargelden en betaalt zij – en niet de spaarder – de geoormerkte aankopen aan de verkoper.

In verschillende interviews kwam echter ook ter sprake, dat het matched savings programma niet had voorzien in een mogelijk ongelijke start voor de deelnemers. Er bleken bij de aanvang van het programma twee groepen deelnemers te zijn: mensen met en zonder spaargeld. Die situatie riep in Canada de nodige discussie op. Zo eist het matched savings programma dat mensen die aan zo'n programma willen deelnemen, geen spaargeld mogen hebben. Wie tot dan toe nog niets gespaard had, kreeg extra geld als hij aan een budgettraining deelnam, maar mensen die wel gespaard hadden kregen die beloning niet. Dit demotiveerde hen om aan budgettrainingen deel te nemen.

2.4. Toegang tot de financiële (bancaire) dienstverlening

In Canada gaan armoede en financiële uitsluiting hand in hand. Daarom de pleidooien uit de hoek van wetenschap en beroepspraktijk dat de lage inkomensgroepen toegang krijgen tot de financiële dienstverlening van banken. Dat roept de vraag op, waarom zij uitgesloten zouden zijn van die diensten. Wat bemoeilijkt een normale participatie aan het financieel verkeer? Robson (2012: 2) antwoordt hierop dat veel financiële dienstverleners niet adequaat inspelen op de behoeften en kenmerken van kwetsbare en lage inkomensgroepen. Professionals in de beroepspraktijk beaamden deze visie en wezen ten eerste op de financiële producten en diensten die gericht zijn op de financiële mogelijkheden van de midden klasse. Ten tweede wezen zij er op, dat bankemployees cliënten uit de middenklasse anders bejegenen dan cliënten uit de lagere inkomensklasse. En ten derde, dat banken zich terugtrekken uit de wijken waar lage inkomensgroepen wonen. Wanneer deze groepen worden buitengesloten van financiële diensten, lopen zij belangrijke informatie, diensten en voorzieningen mis. Dat leidt tot niet-gebruik en onderbenutting van voorzieningen, diensten en rechten (Robson, 2012:11-12). Lage inkomensgroepen hebben financiële informatie nodig die toegesneden is op hun financiële mogelijkheden, zo werd ons meerdere malen te kennen gegeven.

In de trainingen financiële educatie staat de toegang tot de bancaire dienstverlening en het verkrijgen van een bankrekening steevast op de agenda. Financiële inclusie van kwetsbare en lage inkomensgroepen is één van belangrijke doelen die de bezochte organisaties zich stellen. Zo bieden de medewerkers van het Financial Advocacy Program (FAP) van het St. Christopher House (Toronto) hulp bij bankzaken, belastingaangiftes en problematische schulden. Waar in Nederland de accenten nogal eens worden gelegd bij het besparen om uit de schulden te komen, stellen de Canadese organisaties in eerste instantie de vraag, of mensen wel het inkomen krijgen waar ze recht op hebben, inclusief de inkomensaanvullende rechten.

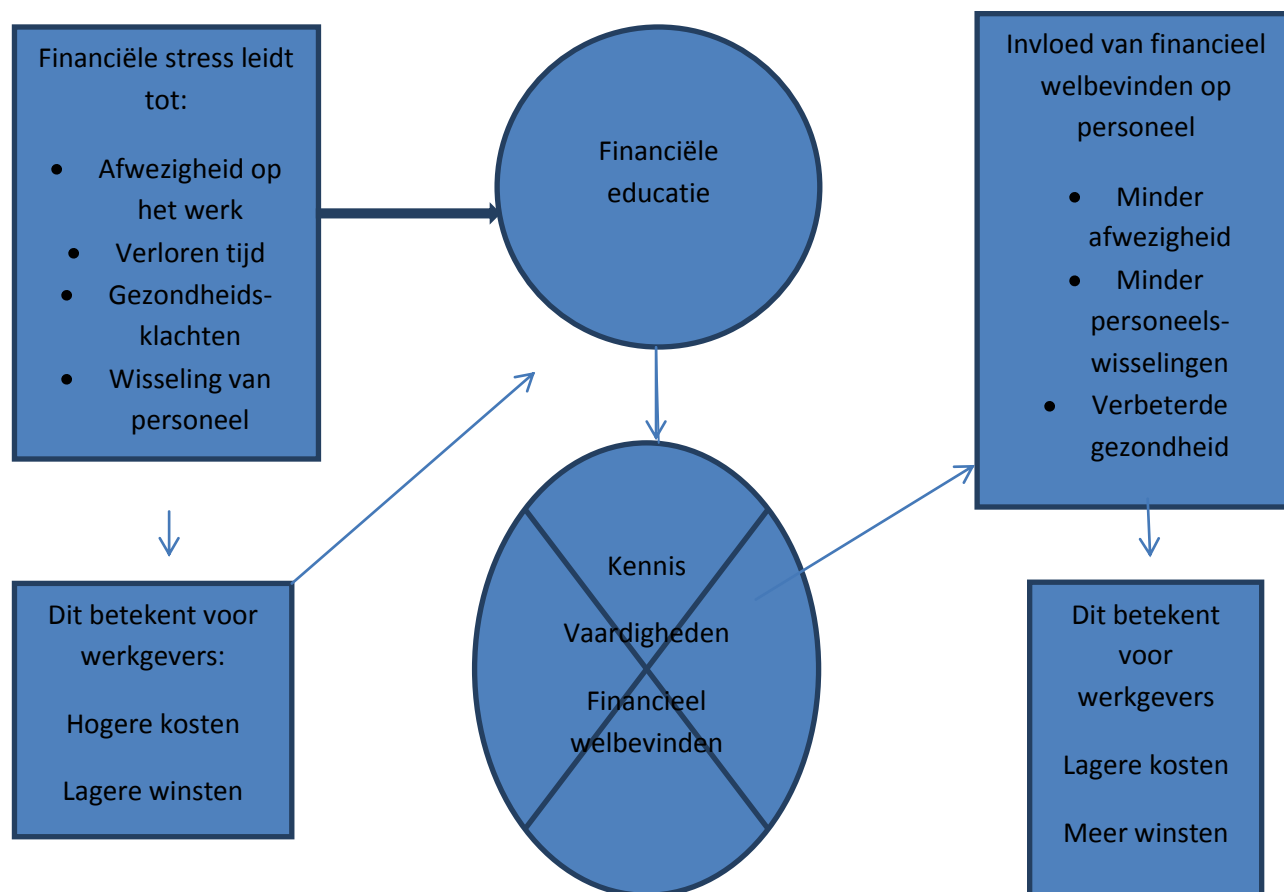
FAP medewerkers leren mensen de sociale vaardigheden om hun vragen te verwoorden in – zoals zij het omschrijven – een middenklasse cultuur en zich staande te houden bij een middenklasse bejegening. Zij merken dat lage

inkomensgroepen op financieel gebied gedesoriënteerd raken door de veelheid van financiële producten. Dat leidt ertoe dat zij hun rechten niet meer begrijpen, niet meer weten hoe er aan te komen en als gevolg daarvan, er geen gebruik meer van maken. Vooral belasting teruggaven en geld van pensioenfondsen benutten zij onvoldoende. FAP medewerkers zien zichzelf dan ook als financiële gidsen voor hun cliënten. Hun 'advocacy' (belangenbehartiging) zet hen aan tot contacten met banken in de wijk om hen ertoe te bewegen meer voorlichting te geven aan wijkbewoners over hun diensten en financiële producten. Ook bemerkten zij dat de banken de kennis over financiële voorzieningen voor deze doelgroepen vaak misten. Een voorbeeld daarvan is het al eerder genoemde spaarsysteem (RESP) waarmee de vervolgstudie van kinderen wordt betaald. Iedere Canadees heeft daar recht op, dus ook de lage inkomensgroepen. Wie deze regeling aanvraagt, krijgt zijn geld op een bankrekening, mits hij een bankrekening heeft. Om een eigen bankrekening te krijgen, moet hij eerst een uitgebreid formulier invullen. Door gebrek aan kennis sturen banken aanvragers onverrichter zake weg. Financiële uitsluiting is om twee redenen problematisch. Ten eerste omdat de Canadese overheid delen van haar financiële dienstverlening heeft uitbesteed aan private organisaties en banken, waardoor lage inkomensgroepen aangewezen zijn op de dienstverlening van deze bedrijven. Ten tweede omdat banken zich terugtrekken uit lage inkomens wijken, omdat daar te weinig te verdienen valt. Malafide kredietverstrekkers en marginale financiële dienstverleners nemen vervolgens de plaats van de banken in, waardoor de laagste inkomensgroepen te veel betalen voor financiële diensten. Bijvoorbeeld (te) hoge rentes aan kredietmaatschappijen en te veel commissies voor het verzilveren van de betaalcheques. Deze praktijk draagt bij aan het in stand houden van de armoede van deze groepen. Met een eigen bankrekening kunnen zij hun geld makkelijker en veiliger beheren en geen onnodige kosten maken. In Canada is een eigen bankrekening een bewijs van kredietwaardigheid. Bijvoorbeeld om een huis te kunnen huren.

2.5. (Social) Return on Investment

In Canada lijkt het min of meer vanzelfsprekend dat de beroepspraktijk het nut

van financiële educatie met argumenten onderbouwt die de economische en financiële voordelen ervan aantonen. Zo wijzen organisaties als The Edmonton Literacy Society en Momentum werkgevers op de baten die een training voor hun werknemers kan opleveren. Zij noemen dit de *Return on Investment*, ofwel dat wat een opdrachtgever terugkrijgt door eerst te investeren. Onderstaand schema is een voorbeeld van deze argumentatie.



Bron: Personal Finance Employee Education Foundation (2010)

Een ander voorbeeld is de website van The Edmonton Financial Literacy Society waarop het financieel educatie aan bedrijven aanbiedt met de onderstaande tekst (www.efls.ca).

Potential Benefits to Employers:

Employee productivity increases as personal financial stresses are reduced through

the availability of financial literacy education in the workplace. Having this type of program positively enhances Employer's profile and will assist in recruiting and retaining employees. Employees will demonstrate increased commitment and absenteeism will be reduced. As employees will be better able to manage their personal finances, requests for pay advances will decline. Better health and safety records in the workplace. Overall increase in moral and outputs. Enhanced company image as a company who cares about it's workforce.

Potential Benefits to Employees:

Increased job satisfaction with current vocation and remuneration.

Improved level of financial knowledge and healthier behaviors towards money.

The development of contingency and emergency savings plans.

Increased contributions to retirement plans.

Greater confidence and peace of mind for the future.

Increased job satisfaction with current vocation and remuneration.

Spreken EFLS en Momentum van *Social return on investment* (SROI), dan voegen zij het 'sociale' aan hun argumenten toe. Zij gaan er dan van uit, dat van elke dollar die in iemand wordt geïnvesteerd het meervoudige terugvloeit naar de maatschappij. Gaat het om beleidsvoorstellen en interventies op het gebied van armoedebestrijding, dan betreffen hun sociale argumenten het herwonnen zelfvertrouwen van mensen die weer werken, de mogelijkheid voor burgers om volwaardig bij te dragen aan de maatschappij en hun toegenomen zelfwaardering. De financiële en economische argumenten gaan over de besparingen en baten voor de gemeenschap (community). Denk aan de verminderde afhankelijkheid van sociale uitkeringen en diensten van welzijnsorganisaties, aan de inkomstenbelasting die iemand met werk weer kan betalen of aan zijn toegenomen koopkracht.

Om het rendement van Social Return on Investment met wetenschappelijk onderzoek te onderbouwen, zoeken uitvoerende organisaties samenwerking met universiteiten. Een voorbeeld is de samenwerking tussen SEDI en Carleton University bij het ILA-project (zie bijlage 4). De evaluatierapporten over dit project

maken duidelijk dat bijvoorbeeld het matched savings programma bij thuislozen zichzelf ruim terugbetaalt.

2.6. Collaborative Leadership

Bij de bezochte organisaties viel regelmatig de term *Collaborative leadership*. Het eerste element van dit begrip is 'collaboration', wat letterlijk vertaald samenwerking betekent. De varianten van samenwerking zijn in Canada op alle mogelijke niveaus en vormen denkbaar. Denk aan non-profit organisaties onderling op stedelijk, regionaal en landelijk niveau; van non-profit organisaties met private organisaties zoals bedrijven (de zogeheten public-private partnerships); van non-profit organisaties met de civil society (kerken, verenigingen en particuliere personen); met overheidsorganisaties op stedelijk, regionaal en landelijk niveau; of allerlei combinaties hiervan (Weaver 2010). De bezochte organisaties zochten de samenwerking om aan een gezamenlijk doel te werken: het bestrijden van de armoede van hun cliënten. Zij benaderen daarvoor zo veel mogelijk partners uit zo veel mogelijk maatschappelijke geledingen. Samenwerking aan een gedeeld maatschappelijk probleem heeft voor hen ook een democratische waarde. Die bestaat eruit dat zij hun activiteiten maatschappelijk en politiek verantwoorden en hun kennis delen (Weaver 2010).

De term 'leadership' staat voor het nemen van initiatieven en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Als de geïnterviewde professionals spreken van 'community leadership', dan doelen zij in de eerste plaats op hun initiatieven om anderen tot samenwerken te bewegen. Gaat het om het armoedevraagstuk, dan onderscheiden zij drie actieniveaus:



Op het niveau van beleid en systeemverandering werken Momentum, EFLS en St. Christopher House samen met overheidsorganisaties, bedrijfsleven, civil society en individuele personen om beleidsvoorstellen te ontwikkelen en uit te voeren. Zo participeert Momentum in het *Calgary Poverty Reduction Initiative / Action to end poverty in Alberta*, de *Vibrant Communities Calgary*, het project *Community Economic Development (CED)* en het project *Financial Futures Collaborative*. EFLS participeert in vergelijkbare projecten (zie website EFLS). Andere voorbeelden zijn te vinden op de website van Alberta Asset Building Collaborative – Edmonton Chapter (<http://newbuild.typepad.com>, www.ababc.ca). Al deze initiatieven zijn brede samenwerkingsverbanden gericht op asset building en armoede reductie. Op het niveau van het uitvoerend werk verzorgen tal van organisaties cursussen op het gebied van financiële educatie. Er zijn in Canada samenwerkingsverbanden ontstaan die het hele land bestrijken en gericht zijn op het delen van kennis.

Een ander aspect van samenwerking heeft te maken met de voorwaarde voor financiering. Om te kunnen bestaan zijn welzijnsorganisaties grotendeels afhankelijk van particuliere fondsen en giften. De overheid (lokaal, regionaal en landelijk) draagt niet of nauwelijks bij. Organisaties besteden dan ook veel

aandacht aan het werven van fondsen. United Way is een organisatie die een centrale rol speelt in het verdelen van private gelden en het werven van gelden voor liefdadigheidsdoelen. Om voor fondsen in aanmerking te komen, dienen aanvragende organisaties netwerken op te bouwen op lokaal, regionaal, landelijk en internationaal niveau. Eén van onze Canadese informanten stelde dan ook, dat het aangaan van samenwerkingsrelaties niet alleen om ideële maar ook om strategische redenen plaats vond.

Om fondsen toegewezen te krijgen stellen verstrekkers veelal de eis, dat de aanvragers bewijzen dat ze kennis delen en samenwerken met andere organisaties. Opvallend is dan ook, dat EFLS, Momentum en St. Christopher House opgenomen zijn in nationale (lees Canadese) netwerken en dat hun jaarverslagen uitgebreid melding maken van de partners met wie zij samenwerken. In het geval een organisatie onvoldoende deelt loopt het risico niet in aanmerking te komen voor financiële steun.

2.7. Waardering van financiële educatie

Ondanks de grote overeenstemming in Canada over het nut en de noodzaak van financiële educatie, zijn er ook vraagtekens. Zo wijst Schwartz (2010) erop dat het empirische bewijs nog geleverd moet worden dat financiële educatie effectief is. Ook de interpretaties van onderzoeken kunnen drastisch uiteenlopen zoals onderstaand voorbeeld aangeeft.

In ons interview gaf hij het voorbeeld van het onderzoek naar het programma Learn\$ave. In dit programma zijn drie groepen gemonitord:

- een reguliere groep deelnemers;
- een groep die meedeed met het matched savings programma;
- een groep die zowel meedeed aan het matched savings programma als de budgetcursussen.

In dit onderzoek is gekeken naar de effecten van financiële educatie op het spaar- en bestedingsgedrag van de deelnemers. De verschillen tussen de twee groepen die deelnamen aan het matched savings programma bleken verwaarloosbaar, die met de reguliere groep niet significant groot. Financiële educatie bleek nauwelijks

toegevoegde waarde te hebben.

Zijn uitspraken verschillen van de conclusies die Robson uit hetzelfde Learn\$ave programma trekt. In ons interview met haar vertelde zij dat onderzoek bij 4000 mensen heeft aangetoond dat er wel degelijk een verschil is tussen mensen die een budgettraining volgen om extra geld te krijgen en mensen die gewoon extra geld krijgen. De eerste groep blijkt na afloop van de training beter te kunnen sparen en budgetteren dan de tweede groep. Ook het gedrag van de eerste groep is na afloop van de training veranderd, in tegenstelling tot de tweede groep. Tenslotte is bij mensen die een budgettraining volgen ook een verandering te zien in hun netwerk, terwijl dat niet significant het geval is bij de groep die alleen geld heeft gekregen.

We hebben niet de informatie om de conclusies van Schwartz of Robson te bevestigen of te ontkennen.

Schwartz bekritiseerde ook, dat de programma's financiële educatie te veel gericht zijn op een breed publiek zonder te differentiëren naar inkomensgroep. Bijvoorbeeld de aandacht voor de bancaire producten die vooral voor de middenklasse relevant zijn. Deze kennis is voor de lage inkomensgroepen irrelevant, omdat ze niet aansluit bij hun behoeften en mogelijkheden. Ook Robson (2012) wijst er in haar rapport op, dat er over financiële educatie meerdere aannames zijn die eigenlijk nog onderzocht moeten worden.

Financiële educatie is dus niet onomstreden. Coben (2005:49-51) heeft in zijn onderzoek getracht aan te tonen wat de waarde ervan zou kunnen zijn. Hij interviewde professionals die trainingen gaven en cliënten die een cursus gevolgd hadden. Hun antwoorden rubriceerde hij in de onderstaande categorieën.

- Schulden managen;
- Financiële bekwaamheid opbouwen;
- Zelfvertrouwen opbouwen;
- Financiële educatie is een onderdeel van een ander programma;
- Waargenomen behoeften;
- Toegenomen arbeidsinzetbaarheid (alleen genoemd door cursisten).

Bij de rubriek *schulden managen* antwoordden de cursisten, dat zij hulp wensten bij het omgaan met schulden en de problemen wilden vermijden die ermee samenhangen. Financiële educatie kan hierbij volgens hen helpen. De professionals stellen dat financiële educatie hun diensten op andere terreinen ondersteunt.

De antwoorden in de rubriek *financiële bekwaamheid opbouwen* komen erop neer, dat professionals van financiële educatie verwachten dat het cursisten in staat stelt hun financiële kennis en vaardigheden voor een hedendaags geldverkeer te vergroten. Als cursisten door hebben dat hun financiële bekwaamheid is toegenomen zou dat voor hen een motiverende ervaring kunnen zijn. Het zou hen vervolgens onafhankelijker maken en hun uitsluiting van het geldverkeer teniet kunnen doen. Cursisten wijzen er op dat zij leerden plannen en budgetteren. Ook zij noemden de verbeterde toegang tot de financiële dienstverlening, mogelijk gemaakt door meer begrip van het jargon en toegenomen kennis.

In de rubriek *zelfvertrouwen opbouwen* geven professionals en cursisten gelijke antwoorden. Zij wijzen erop dat financiële educatie het zelfvertrouwen goed doet door meer begrip, een groter zelfbewustzijn en meer betrokkenheid bij wat hen zelf en anderen aangaat.

Ook in de rubriek *financiële educatie is een onderdeel van een ander programma* komen de antwoorden van professionals en cursisten overeen. Beiden wijzen op het belang van vaardigheden zoals kunnen lezen (literacy) en financiën begrijpen (numeracy). Deze vaardigheden rekenen de onderzoekers tot de 'life skills', ofwel de vaardigheden die nodig zijn om te kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer.

Bij de rubriek *waargenomen behoeften* is het de sociale omgeving van de cursist geweest die hem op de noodzaak en voordelen van deelname aan financiële educatie heeft gewezen. Ook in deze rubriek komen de antwoorden van professionals en cursisten overeen.

2.8. Wetenschap en beroepspraktijk

Op het gebied van financiële educatie zagen wij verschillende vormen van

samenwerking tussen universiteiten en beroepspraktijk. Beide partijen hechten hier veel waarde aan. Het betreft zowel gedegen onderzoek naar de effecten van financiële educatie op gedrag en gedragsverandering als het gebruik van wetenschappelijke inzichten bij de uitwerking en implementatie van interventies. Onze eerste kennismaking met de relatie tussen wetenschappelijk onderzoek en praktijk waren de SEDI rapporten. Dit kennisinstituut heeft tal van onderzoeken op het gebied van financiële educatie gepubliceerd met het doel de beroepspraktijk te ondersteunen. SEDI (Social and Enterprise Development Innovations) werkt op haar beurt nauw samen met de Carleton University bij het evalueren en monitoren van het ILA-project. Dankzij deze samenwerking heeft onderzoek naar het matched savings model evidence based materiaal opgeleverd over de succes- en faalfactoren van dit spaarsysteem onder de doelgroep dak- en thuislozen. De rapportages hiervan zijn te vinden in bijlage 6.

Zowel Momentum als EFLS maken er veel werk van om de theoretische grondslagen van hun beroep te expliciteren. Bij de cursussen van EFLS zagen we hoe wetenschappelijke inzichten uit de gedragseconomie worden vertaald in de opzet en inhoud ervan. Zo komt het inzicht in het verschil tussen rationele en irrationele bestedingskeuzes voortdurend terug in het thema wensen en behoeften.

Bij EFLS, Momentum en St. Christopher House staat financiële educatie in het teken van armoedebestrijding en armoedereductie. Bij Momentum is deze missie uitgewerkt op basis van de asset theorie, ontwikkeld op basis van het wetenschappelijk onderzoek van Michael Sherradon.

St. Christopher House werkt samen met de Carleton University om studenten te werven als trainer financiële vaardigheden.

Hoofdstuk 3. Voorwaarden voor financiële educatie

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk richten we ons op de vraag welke voorwaarden bevorderen dat mensen gemotiveerd raken er aan deel te nemen. We baseren ons op de studie van Robson *The Case for Financial Literacy* (2012:33), waarin zij vier voorwaarden voor motivatie onderscheidt. Zij noemt:

- Cursussen dienen ‘op maat’ te worden verzorgd;
- Cursisten en trainers dienen een vertrouwensrelatie op te bouwen;
- Trainers dienen zich te laten leiden door de principes van volwasseneneducatie;
- Cursussen dienen te zijn ingebed in een breder aanbod dat wordt gesteund door organisaties, professionals en overheden.

We werken deze voorwaarden in de volgende paragrafen uit.

3.2. Maatwerk

Maatwerk is een ruim begrip dat van alles kan inhouden. In deze paragraaf kleuren we dit begrip in met de varianten die we zijn tegengekomen.

Behoeften en mogelijkheden

De drie organisaties die wij bezochten, verzorgden ieder cursussen financiële educatie. Hun medewerkers wezen op het verband tussen maatwerk en motivatie. Wordt financiële educatie op maat wordt aangeboden, dan sluit het volgens hen beter aan bij de behoeften en mogelijkheden van zowel doelgroepen als opdrachtgevers. Vinden cursisten de cursussen aantrekkelijk en relevant, dan is de aanname, dat zij gemotiveerd zijn om te leren en om datgene wat zij geleerd hebben, blijvend toe te passen. Krijgen zij ook nog de ruimte om zelf onderwerpen voor te stellen, dan verhoogt dit de relevantie van cursus en daarmee hun motivatie.

Aansluiten bij mogelijkheden veronderstelt, dat aanbieders van een cursus rekening houden met de omstandigheden en mogelijkheden van de potentiële deelnemers. De eenmalige informatiebijeenkomsten, gericht op de arbeidstijden van de ‘working poor’ van St. Christopher House (Toronto) zijn hier een voorbeeld van. Een cursus met meerdere bijeenkomsten bleek om die reden onhaalbaar te

zijn. Daarom bood het cursussen bij voorkeur 's avonds of in de weekenden. Aansluiten bij mogelijkheden vertaalt zich ook in maatregelen als hete bieden van kinderopvang.

Doelen

Doelen van de cursussen variëren. Hoewel alle organisaties financiële educatie op één of andere wijze verbinden met doelen als armoedebestrijding en armoedevermijding, werken zij dit verschillend uit. Zo beogen de op assets gerichte programma's de financiële en maatschappelijke veerkracht van mensen te vergroten om zich te wapenen tegen calamiteiten. Denk aan werkloosheid, ziekte, scheiding, arbeidsongeschiktheid. Financiële educatie kan ook een middel zijn waarmee mensen hun maatschappelijke positie kunnen verbeteren.

Financiële inclusie kan de re-integratie naar arbeid, of de toegang tot huisvesting, opleidingen of een eigen bedrijf vergemakkelijken. Ten slotte. Alle organisaties beogen met financiële educatie het financieel gedrag van de deelnemers te veranderen.

In ons interview met Barbara Gossse wees zij er op dat ILA deelnemers veel tijd nodig hebben om hun leerdoelen op het gebied van vaardigheden, gedrag en gewoonten te bereiken. Bij onvoldoende tijd zouden zij niet slagen, mogelijk gedemotiveerd raken en uitvallen. Deze deelnemers realiseren hun leerdoelen stap voor stap. Een eerste voorwaarde om korte termijn leerdoelen te kunnen formuleren is dat trainers beginnen met deelnemers te 'helen', ofwel: hen weer in een staat te brengen dat zij psychisch en sociaal voldoende stabiel zijn. Als de deelnemer daarin slaagt, zal het succes hem kunnen motiveren om lange termijn doelen te definiëren en eraan te werken.

Inhoud, aantal en duur van de bijeenkomsten

Doelen en behoeften bepalen de verschillen qua inhoud, aantal en de duur van de bijeenkomsten. Cursussen die beogen gedrag te veranderen en zelfvertrouwen op te bouwen bij cursisten, vergen meer tijd en meer bijeenkomsten dan cursussen die alleen gericht zijn op het leren van financiële kennis en vaardigheden. Het ILA-project (zie bijlage 4) is daar een voorbeeld van. Het tracht met circa twaalf bijeenkomsten zowel op ander (financieel) gedrag te bewerkstelligen als het zelfvertrouwen van de deelnemers te vergroten.

The Edmonton Financial Literacy Society baseert haar cursussen op de uitgangspunten van de gedragseconomie. Om die reden stelde onze gesprekspartner dat een cursus die zowel gericht is op financiële kennis en vaardigheden als op het veranderen van financieel gedrag, minimaal acht tot tien bijeenkomsten vereist. Bij dit aantal vielen echter veel cursisten voortijdig uit. Voor veel van hen duurde de cursus te lang. EFLS is daarom overgegaan tot een kortdurende opzet van vier bijeenkomsten waarin het nadrukkelijk aandacht besteedt aan de attitudes van de deelnemers over geld. Of het EFLS lukt om in deze vier bijeenkomsten het gedrag te veranderen, moeten we het antwoord schuldig blijven. EFLS spreekt van een *holistische benadering* van waaruit het cursussen verzorgt. Holistisch omdat het niet alleen aandacht besteedt aan budgetvaardigheden of de wijze waarop iemand zijn geld uitgeeft, maar ook aan de emoties die aan een bestedingspatroon ten grondslag liggen. Om die reden onderscheidt het de begrippen budgetteren en financiële bekwaamheid (financial literacy). EFLS vindt dat budgetteren gelijk staat aan het maken van een financieel plan om iemands inkomen – op maandbasis - te managen. Het definieert financiële bekwaamheid (literacy) als het hebben van kennis, vaardigheden en het psychologische inzicht in de eigen motieven en het gedrag om tot verantwoorde, uitvoerbare en realistische financiële beslissingen te komen in relatie tot de eigen persoonlijke omstandigheden.

Onze gesprekspartner zette uiteen dat hij probeert de attitudes van cursisten te beïnvloeden aan de hand van de begrippen ‘wants’ en ‘needs’, ofwel wensen en behoeften. ‘Needs’ zijn de alledaagse levensbehoeften zoals voedsel, kleding, huisvesting. ‘Wants’, de wensen, kunnen tot irrationeel koopgedrag leiden en mensen in financiële problemen brengen. Daarom staan de cursussen financiële educatie in het teken van zowel administratieve vaardigheden als de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemers. Hij wil dat cursisten hun persoonlijke attitudes en ideeën over geld en consumptie ontdekken; dat zij hun leerervaringen op het gebied van financiën documenteren; en dat zij doelen leren stellen en leren plannen.

Cursussen kunnen verschillen qua focus. Het kan bijvoorbeeld voor sommige groepen raadzaam zijn eerst in te zetten op het vergroten van zelfwaardering,

zelfvertrouwen en communicatieve vaardigheden om daarna ruimte te hebben voor een programma waarin financiële kennis en vaardigheden aan bod komen. Het is bekend dat zelfvertrouwen en zelfwaardering een positief effect hebben op de motivatie van cursisten om hun financieel gedrag te veranderen. De programma's financiële educatie aan dak- en thuislozen zijn hier een voorbeeld van (ILA 2006, SEDI 2008, SEDI 2009), evenals de programma's voor de 'first nations' bevolking van Canada (Colin 2011). Trainers kunnen het zelfvertrouwen van cursisten vergroten als zij hen de kans geven informatie met elkaar te delen en zich in elkaar te herkennen. Schwartz plaatste hier in zijn interview de kanttekening, dat cursussen al snel uitsluitend gericht zijn op het leren van vaardigheden en dat voorwaarden als zelfvertrouwen en zelfwaardering over het hoofd worden gezien.

Doelgroepen

Financiële educatie wordt gegeven aan uiteenlopende doelgroepen. Onderwerpen en accenten kunnen daardoor per cursusaanbod verschillen. Elke doelgroep heeft een andere leerstijl. Dat impliceert dat wanneer een organisatie een cursus aanbiedt, het zich eerst de vraag zou moeten stellen welke didactiek past en hoe rekening te houden met de kenmerken van een doelgroep. Didactiek is dus meer dan de vraag, hoe een trainer cursisten kennis, vaardigheden en leerhouding kan bijbrengen. Het spitst zich toe op vragen als:

- Hoe leren cursisten uit een bepaalde doelgroep?
- Wat motiveert hen om deel te nemen aan financiële educatie?
- Wanneer zijn mensen bereid nieuwe informatie op te nemen?
- Hoe worden cursisten betrokken bij hun leerproces?
- Hoe evaluatiegesprekken te voeren?
- Welke zelfevaluatie instrumenten zijn in te zetten?
- Welke middelen ondersteunen het leerproces aan deze specifieke groep?

Financiële educatie in Canada is gericht op lage inkomensgroepen, immigranten, jongeren en mensen uit de 'first nations' ofwel de Indianen en Eskimo's (Colin 2011, Financial Literacy 2009). Dat iedere doelgroep zijn eigen waarden heeft in

de omgang met geld, is bij iedere organisatie bekend. Die waarden worden ingegeven door variabelen als taal, cultuur, sociale positie en leeftijd. In Canada is het inzicht ontstaan dat het besef van eigenwaarde een belangrijk element is voor het al dan niet slagen van financiële educatie. Het heeft ertoe geleid dat meerdere onderzoeken (Colin 2011, Orton, 2007:20) een pleidooi inhouden om de eigen taal en cultuur van de doelgroepen uit de 'first nations' te herwaarderen. Ook EFLS vertaalt deze cultuur bepaalde elementen in haar cursusmateriaal. Het resultaat is een open discussieruimte waarin de deelnemers vrijuit kunnen praten over de waarden die hun financieel gedrag beïnvloeden.

Vrijwillig en verplicht

Cursussen werden zowel op vrijwillige als op verplichte basis aangeboden. Waar het gaat om bredere programma's, stellen de organisaties de deelname aan cursussen verplicht. Zo eist Momentum van de deelnemers van spaarprogramma's dat zij twee keer per maand een budgetcursus volgen gedurende één jaar.

Financiële educatie is dan de voorwaarde om met succes aan een programma te kunnen deelnemen. Een ander voorbeeld is het ILA-project, dat de bewoners van de shelters de inspanningsverplichting oplegt aan financiële deel te nemen om in aanmerking te komen voor zelfstandige woonruimte.

Waar deelname vrijwillig is, gaat het vaak om op zich zelf staande activiteiten. De eenmalige voorlichtingsbijeenkomsten van St. Christopher House zijn hier een voorbeeld van evenals een aantal cursussen bij Momentum. Daar bestaat een variant waarbij mensen naar behoefte één of meerdere bijeenkomsten bijwonen. Wie alle vijf sessies heeft gevolgd krijgt als beloning de mogelijkheid van een gesprek c.q. persoonlijk advies.

Kleinschalige groepen

Maatwerk houdt ook in dat de groepen qua grootte variëren. De vraag wat de ideale groepsgrootte moet zijn, wordt verschillend beantwoord. SEDI (Financial Literacy, 2009:70) vindt groepen van acht tot twaalf personen ideaal. Momentum begint met circa twintig deelnemers, van wie gemiddeld vijf deelnemers na een assesment uitvallen. De overige deelnemers maken de cursus af.

Uit oogpunt van binding wezen alle organisaties op de voordelen van kleine

groepen met een beperkt aantal deelnemers. Dat biedt meer mogelijkheden om interactief te werken en een groep een groep te laten worden. Ook de uitkomsten van het ILA-project en het Learnsave programma wijzen erop dat groepsleden elkaar steunen. Een andere meerwaarde van een groep is, dat de groepstraining het sociaal isolement van deelnemers doorbrak en hen het gevoel voor eigenwaarde hergaf.

Die bieden een veiliger leerklimaat waar persoonlijke contacten met en tussen deelnemers makkelijker tot stand komen. Zij hebben er meer ruimte om zelf thema's in te brengen. En ook de principes van volwasseneneducatie zijn daar makkelijker uitvoerbaar.

Kleinschaligheid is geen methode maar een manier om cursisten te organiseren en methoden uit het groepswerk toe te passen. Denk aan brainstormen, oefeningen met tweetallen of drietallen, case studies, spelletjes, simulaties en rollenspelen. Kleine groepen lenen zich voor maatwerk en praktische opdrachten. Van grote groepen wordt verondersteld dat die het leerproces en de motivatie van de deelnemers negatief beïnvloeden (Designing and Delivering Effective Financial Literacy Education for Adult Learners, z.j.).

Op locatie

De bezochte organisaties verzorgden cursussen op verschillende locaties. Zowel uit de literatuur als uit de gesprekken met professionals kwam naar voren dat geografische en sociale bereikbaarheid belangrijke voorwaarden zijn voor deelname. Sociale bereikbaarheid betekent, dat een cursuslocatie voor deelnemers veilig en vertrouwd is en geografische bereikbaarheid houdt in, dat de locatie niet (te) ver van de woonomgeving van de deelnemers ligt of dat zij er makkelijk met het openbaar vervoer kunnen komen (SEDI 2009: 41). Coben et al. (2005: 35) spreken van work based learning. In deze variant worden trainingen op locaties waar mensen werken. Vaak gaat het om in company trainingen bij bedrijven.

Laagdrempelig

Een laagdrempelig aanbod van cursus, waarbij mensen de vrijheid hebben om te luisteren naar het aanbod en zelf kunnen beslissen of zij van een cursus gebruik

willen maken, werkt motiverend. Een voorbeeld hiervan is een tafeltje bij de voedselbank, waar mensen kunnen langskomen met financiële vragen of de financiële cafés die PuurZuid kent. Die vragen kunnen aanleiding geven om iets over de cursus te vertellen, wat kan maken dat mensen besluiten om de cursus te volgen.

3.3. Inbedding

Eén van de voorwaarden die Robson (2012: iv) noemt voor de effectiviteit van financiële educatie is dat het ingebed moet zijn in het gehele aanbod van hulp en diensten van een organisatie. Financiële educatie heeft in Canada vaak een ondersteunende en faciliterende functie voor spaarprogramma's, re-integratieprogramma's en rehabilitatieprogramma's. Voorbeelden daarvan zijn de matched savings programma's of de programma's voor dak- en thuislozen, verslaafden en (ex-)gedetineerden.

Evaluatief onderzoek (Coben, 49-51) onder (ex-)gedetineerden wees uit, dat zij hun *inzetbaarheid op de arbeidsmarkt* verbeterd zagen dankzij hun deelname aan cursussen. Zij kwamen daardoor in aanmerking voor banen die beter betaalden. Robson spreekt over de noodzaak dat het aanbod onderdeel moet zijn van 'duurzame' organisaties. Duurzaam staat in de Canadese optiek voor betrouwbaarheid en gebleken ervaring, verworven in de loop van de geschiedenis van de organisatie. Het staat ook voor capaciteit, ofwel, dat het kan rekenen op ondersteuning door organisaties, professionals en overheden.

Wanneer een cliënt de idee heeft dat een organisatie het programma dat hij wil volgen een stevige ondergrond biedt, blijkt dit zijn motivatie positief te beïnvloeden.

Bij St. Christopher House maakt de financiële educatie deel uit van een breed spectrum van diensten. Interne verwijzingen liggen daardoor voor de hand. Bij Momentum is de financiële educatie meestal ingebed in een totaalprogramma dat gericht is op het verwerven van assets. Dat zijn niet alleen de financiële assets in de matched savings programma's maar ook de programma's op het gebied van re-integratie naar arbeid. In Edmonton zijn de trainingen financiële educatie onderdeel van bredere programma's waar meerdere organisaties bij betrokken

zijn. EFLS geeft cursus vaak op de locatie van de organisatie met wie het samenwerkt.

3.4. Vertrouwen en vertrouwensrelaties

Robson noemt binding de derde voorwaarde voor effectieve financiële educatie. Het komt tot stand wanneer een vertrouwensrelatie ontstaat tussen cursisten en trainers en tussen cursisten onderling. Vertrouwensrelaties komen de motivatie ten goede van zowel cursisten als trainers.

Vertrouwen is te beïnvloeden met interventies die uitgaan van autonomie en competenties (Hermans&Menger, 2009). Autonomie staat voor keuzevrijheid. Bij financiële educatie zou een trainer de cursisten kunnen betrekken door hen medeverantwoordelijkheid te geven, of naar hun behoeften te vragen of te vragen wat zij zouden kunnen en willen inbrengen en dit aanbod honoreren. Zo vergroot Momentum het contact tussen groepsleden door hen aan het begin van de cursus uit te nodigen aan te geven wat zij anderen zouden kunnen leren en van anderen zouden willen leren. Zo tekende iemand zich als een Jerommeke die een 'work out' aan zijn groepsgenoten aanbood. Ieders aanbod wordt in de groep besproken. Vaak blijkt dat een of meerdere mensen in de groep juist daar op willen ingaan. Uit ervaring weten de organisaties dat onderlinge steun van groepsgenoten de cursisten motiveert om programma's te blijven volgen. Het delen van kennis is daarom een aandachtspunt dat ertoe bijdraagt dat een sociaal netwerk in een cursusgroep tot stand komt.

Competenties duiden aan wat mensen kennen en kunnen. Waar cursisten de gelegenheid kregen zich uit te spreken, voelden zij zich gehoord en gekend. Honoreert een trainer hun kennis en kunde, dan zal dit hun motivatie positief beïnvloeden.

Hoe belangrijk het is dat trainers en cursisten al voor de aanvang van de cursus met elkaar kennis maken, kwam in elk interview naar voren. Trainer en cursisten kregen de mogelijkheid zich een beeld van elkaar te vormen.

Barbara Gosse, initiator van het ILA-project, noemt als één van de succesfactoren dat medewerkers van het project zelf de training financiële educatie gaven. Door de band van de bewoners met de medewerkers was het voor iedereen makkelijker om elkaar ook tussen de bedrijven door te spreken. Medewerkers

kenden de bewoners en wisten van hun omstandigheden. Zij konden met hen over de training praten, hen erop voorbereiden en hen zo nu en dan advies geven en helpen. Bijvoorbeeld over voorliggende voorzieningen of hulp bij het digitaal invullen van formulieren. Dit maakte de werkers in het opvanghuis overigens tot een soort duizendpoten.

SEDI zorgt voor de training van de professionals van de opvanghuizen. Het past het curriculum voortdurend aan door actualiteiten en de laatste stand van de wetenschap daarin op te nemen.

Om redenen van vertrouwen werven organisaties ook trainers uit (etnische) doelgroepen. Het blijkt dat doelgroepen meer aannemen van een trainer die uit dezelfde cultuur komt. De aanname is, dat zij ervaringsdeskundig zijn en de achtergronden en leefomstandigheden van de deelnemers kennen. Dat zou het voor cursisten eenvoudiger maken om over zichzelf te praten. Om die reden investeert EFLS in de 'train de trainer' programma's om mensen uit verschillende doelgroepen op te leiden.

Meer in het algemeen is bekend, dat de rol van de boodschapper c.q. de trainer groot is en dat het daarom noodzakelijk is mensen in te schakelen van wie bekend is dat zij het vertrouwen genieten van de doelgroep. Zo schakelt het ILA-project ervaringsdeskundigen in om potentiële deelnemers te informeren over het project en mogelijke deelname.

Vertrouwen hangt ook samen met de kwaliteiten van de trainers. Onze gesprekspartners stelden dat het belangrijk is dat trainers betrokken zijn en laten zien dat zij oprecht in hun cursisten geïnteresseerd zijn. Die moeten het gevoel krijgen dat de trainers naast hen staan en hen niet bevoogden. Trainers winnen ook vertrouwen als zij laten zien deelnemers onbevooroordeeld te kunnen benaderen. Tonen zij hun deskundigheid op financieel gebied, dan sterkt dit het vertrouwen en motivatie van de deelnemers. Het is ook belangrijk dat de trainers hun enthousiasme over de cursus laten zien en blijf geven achter de visie te staan van de organisatie. Medewerkers van St. Christopher House benadrukten het belang zich te kunnen inleven in de deelnemers.

Naast deze kwaliteiten dienen trainers autoriteit te zijn op financieel gebied.

Wordt financiële educatie slecht gegeven, dan ontstaat het risico dat mensen ontmoedigd raken en financiële kennis afwijzen. Het Canadese advies is dan ook: zorg voor goed gestructureerde cursussen / trainingen die gekwalificeerde trainers verzorgen.

Vertrouwen winnen en behouden is voor de geïnterviewde trainers van het begin tot het eind van de cursus een punt van aandacht. Zij beschouwen de start van elke cursus cruciaal. Het is de eerste indruk die deelnemers en trainer van elkaar krijgen. Die indruk moet dus goed zijn.

Het vertrouwen van de deelnemers in de trainers en de organisatie komt tot uiting in verschillende vormen van binding van (ex-)cursisten met organisaties. Zo noemt Momentum cursisten deelnemer / participant – en niet cliënt - om aan te geven dat zij met de cursisten samen optrekt. Dezelfde organisatie nodigt oud-deelnemers uit lid te worden van de organisatie en doet het een beroep op hen om als vrijwilliger mee te werken. Lid zijn en optreden als vrijwilliger sterkt hun eigenwaarde. Het is het bewijs dat zij iets kunnen betekenen voor anderen en op gelijke voet komen te staan met hun vroegere trainers. Het vooruitzicht op lidmaatschap stimuleert veel van hen de cursus af te maken. Wie niet is gevraagd en toch als vrijwilliger bij Momentum wil werken, moet met een ‘Volunteer Information Form’ solliciteren. Vrijwilligers treden op als mentor, coach, maatje of ambassadeur. Vaak krijgen zij na de cursus nog een aparte training. Vanwege kwaliteitseisen staat EFLS huiverig tegenover de idee dat vrijwilligers trainers in de cursussen worden. Het verwacht in ieder geval van hen dat zij scholing volgen. De organisaties werken ook met ‘informal trustees’, wat vertrouwenspersonen en maatjes zijn.

3.5. Volwasseneneducatie

In het onderzoek van Robson (2012: 35) komt aan de orde dat financiële educatie aan volwassenen dient uit te gaan van de principes van volwassenenonderwijs. Deze principes bepalen de effectiviteit van de cursussen en de motivatie van de deelnemers. We werken deze uit in de volgende paragrafen.

3.5.1. Leerstijlen

Cursussen financiële educatie zijn gericht op uiteenlopende doelgroepen. Doelgroepen hebben een eigen leerstijl. Zijn de cursisten volwassenen, dan luidt het Canadese advies, dat trainers rekening houden met hun leerstijl. Dat impliceert dat instructies, leermateriaal en begeleidingsvormen daar op toegesneden zijn.

Een leerstijl omvat de houding en het gedrag ten opzichte van het leren. Kenmerkend voor volwassenen is, dat zij anders dan scholieren kennis tot zich nemen. Volwassenen met weinig vooropleiding leren ´al doende. Ook het tempo van leren ´kan uiteenlopen. Daarom is flexibiliteit geboden om iedere deelnemer in staat te stellen een programma in eigen tempo te volgen.

3.5.2. Variatie in werkvormen en activiteiten

De belangrijkste tip die de Canadese organisaties geven om mensen gemotiveerd te houden om te leren, is ervoor te zorgen dat leren voor cursisten plezierig is. Dat kan met de volgende middelen:

- Biedt een breed pakket van leermogelijkheden aan (groepstrainingen / workshops, persoonlijke aandacht en/of individuele gesprekken. Onze gesprekspartners noemden dit *one-on-one coaching*. Het draagt ertoe bij dat cursisten beter vasthouden wat ze geleerd hebben.
- Nazorg door one-on-one coaching;
- Voorkom sleur en saaiheid door veel verschillende activiteiten aan te bieden;
- Laat cursisten in wisselende samenstellingen werken;
- Biedt verschillende werkvormen met variërende educatieve technieken aan; Zo gebruikt EFLS e-learning voor EFLS voor jongeren.
- Zet een training / cursus interactief op (*Financial Literacy*, 2009: 69);
- Biedt ruimte voor gezellige en leuke activiteiten.

3.5.3. Ervaringen

Hoe leren volwassenen? Het blijkt dat volwassenen het beste en meeste leren als

zij informatie in verband kunnen brengen met hun eigen (levens)ervaringen. Dat betekent dat trainers als uitgangspunt moeten nemen dat iedereen ideeën en ervaringen heeft die de moeite waard zijn om in een training of cursus in te brengen. Of die ervaringen juist of onjuist zijn doet niet ter zake. Van die ervaringen kunnen groepsgenoten profiteren.

Omdat problemen niet uniek zijn, is de kans groot dat cursisten deze ook zelf hebben, deze bij de anderen herkennen en met anderen delen. In de evaluaties van budgetcursussen komt vooral naar voren, dat herkenning een belangrijke en bindende functie heeft voor de cursisten. Op het moment dat iemand gelijke of gelijkende problemen van een ander hoort, ervaart hij deze als iets gemeenschappelijks, voelt zich niet meer alleen staan en put er steun uit.

Veiligheid ontstaat door kleine gebaren. Denk aan humor, persoonlijke aandacht van de trainer voor de cursist, welkom heten, naar namen informeren en deze zo snel mogelijk onthouden om cursisten bij hun naam te kunnen aanspreken (cursisten voelen zich dan gekend), complimenteren, voorbeelden uit eigen leven geven en informeren naar ervaringen en behoeften. Een veilige sfeer is open en steunend. De cursussen beginnen dan ook met de vraag naar ieders welbevinden: *How is everyone today?*

Om uit te vinden welke ervaringen cursisten met een onderwerp hebben, wat zij er al van weten en welke emoties onderwerpen oproepen, gebruiken trainers de techniek van *facilitated discussions*. Dat zijn open discussies die ten doel hebben dat cursisten vrijuit praten over hun culturele waarden, normen en attitudes en hoe deze tot uiting komen in hun financieel gedrag. Bij deze techniek zijn professionals de ‘*skilled facilitators*’ (idaresources, z.j.). Hun kwaliteiten zijn cruciaal om een veilige en vertrouwde sfeer scheppen waarin cursisten ervaringen en problemen durven te delen.

3.5.4. Aansluiten bij behoeften

Volwasseneneducatie gaat ervan uit dat mensen pas leren als zij voor iets gemotiveerd zijn. Daarom moeten de leerdoelen van een cursus passen bij de deelnemer. Om cursisten in staat te stellen zich goed te oriënteren op de waarde die een cursus voor hen kan hebben, is het belangrijk inhoud, presentatie en

organisatie van de cursus duidelijk te beschrijven. Het komt cursisten tegemoet in hun behoefte precies te willen weten wat ze uit een cursus kunnen halen. Het is bekend dat volwassenen alleen informatie opnemen als deze bruikbaar en relevant voor henzelf is. Beoogt een cursus effectief te zijn en de motivatie van de deelnemers vast te houden, dan moeten de onderwerpen aansluiten bij hun behoeften, interesses, waarden en belangen (SEDI 2008: 23 & 31). Het is daarom belangrijk de doelgroep goed te kennen. In de woorden van Doug Spotowski (EFLS): 'De motivatie en de capaciteit om te leren zijn erbij gebaat dat de cursus financiële educatie aandacht besteedt aan de behoeften en de wensen van de deelnemers. Er moet ruimte zijn voor cursisten om na te denken over wat belangrijk is in hun leven, wat zij zouden willen bereiken en wat zij als hun waarden zien. Wanneer de waarden van de deelnemers uitgangspunt zijn in de cursus, motiveert het hen om te blijven'.

Om de aansluiting met cursisten te vinden, brengen de trainers van Momentum en EFLS aan het begin van elke cursus de individuele behoeften van de deelnemers in kaart. Hoe korter de duur van een cursus, des te sneller de trainer deze in kaart brengt. EFLS vraagt de deelnemers op te schrijven wat zij willen leren om in de daarop volgende bijeenkomsten op in te gaan. Vaak hebben deelnemers moeite om hun wensen te verwoorden. Als steuntje in de rug geeft de trainer hen een lijst met woorden met de opdracht een woord te kiezen dat voor hen belangrijk is. Die woorden lichten ze toe. De trainer helpt hen de voor hen belangrijke woorden te verduidelijken.

Volgens Saul Schwartz sluiten de huidige cursussen niet aan bij de behoeften van de lage inkomensgroepen. Zij hebben juist praktische informatie nodig die hen helpt het hoofd financieel boven water te houden. Bijvoorbeeld waar en hoe boodschappen te doen en goedkoop en gezond eten te kopen, waar en hoe aanvragen te doen voor inkomensaanvullende voorzieningen. Zijn kritiek is dan ook dat deze groepen niet de informatie krijgen om van de reguliere financiële diensten van overheid en banken gebruik te maken.

3.5.5. Al doende leren

De didactiek van de volwasseneneducatie gaat ervan uit dat volwassenen al doende leren. Trainers hebben de ervaring dat instructies en trainingen die gebaseerd zijn op informatieoverdracht, weinig effectief zijn. Hun ervaring is dat cursisten het meest gebaat zijn bij veel praktische 'doe'-oefeningen die aansluiten bij hun alledaagse werkelijkheid. Dit type oefeningen stellen volwassenen in staat te ontdekken hoe iets wel of niet werkt. Ligt het accent op informatieoverdracht, dan sluit dit niet aan bij de leerstijl van volwassenen.

In de oefeningen van EFLS werken cursisten met echt geld. Dat heeft volgens de EFLS trainer meer kracht en betekenis dan het leren in een klas. Zo krijgt de groep de opdracht om met een bepaald bedrag zo goedkoop en gezond mogelijk boodschappen te doen in de supermarkt. Een ander voorbeeld is dat de trainer de groep een stapel bonnetjes geeft met de opdracht die te sorteren om een budgetplan te maken.

Ook in de evaluatierapporten van het ILA-project komt het belang van het 'al doende leren' naar voren. De cursisten - dak- en thuislozen - raakten gemotiveerd door oefeningen die geënt waren op reële en echte situaties in het alledaags financieel verkeer (SEDI 2008: 7). Dat betekende dat zij met voldoende leefgeld in staat werden gesteld financiële beslissingen.

Een variant op *al doende leren* zijn de 'teachable moments' (Robson, 2012:24-25). Dit houdt in, dat trainers aansluiten bij de momenten waarop mensen in staat zijn om te leren. Het zijn vaak incidenten, discussies of omstandigheden die zich ongepland tijdens een cursus of werksetting voordoen en die een trainer kan benutten om inhouden te verduidelijken of cursisten nieuwe kennis en vaardigheden bij te brengen. Het zijn ook momenten waarop medewerkers hun cliënten in crisissituaties coachen. Crises lenen zich er bij uitstek voor om te leren. Het zijn ook de momenten, die groepsgewijze financiële educatie kunnen aanvullen en verduidelijken.

3.5.6. Strength based

Wordt in het volwassenenonderwijs gesproken van kracht gerichte / 'strength based' methoden, dan zijn de competenties en autonomie van cursisten het uitgangspunt van waaruit trainers werken. Dat houdt in, dat zij de kennis en kunde van de deelnemers zoeken, deze honoreren, hun ervaringen als waardevol (h)erkennen en hen uitnodigen om dit met andere cursisten te delen. In de trainingen leren cursisten zich van hun kwaliteiten bewust te worden en het zelfvertrouwen op te doen om – ook financieel - op eigen benen te kunnen staan. Wanneer cursisten zich van hun eigen kracht bewust worden, is dit bewustzijn een motiverende kracht om aan financiële educatie mee te doen.

3.5.7. Perspectief

Zowel in de interviews als in de literatuur komt naar voren, hoe belangrijk het is dat deelnemers het perspectief van financiële educatie kunnen verwoorden. Het werkt motiverend, omdat zij dan voor ogen hebben wat deelname voor hen oplevert. Bijvoorbeeld financiële voordelen als bespaartips, de toegang tot inkomen uit werk of nieuwe financiële bronnen (denk in Nederland aan fiscale – huur-, zorg-, kinder – toeslagen). Een andere belangrijke reden die mensen vaak noemen, is dat ze meedoen uit verantwoordelijkheid voor hun gezin en dan met name voor hun kinderen.

Deelnemers aan het ILA-project (zie bijlage 6) hebben het uitzicht op reguliere huisvesting, werk en/of opleiding (Robson, 2012:35). Zij zagen hun perspectief op een beter leven verbreed doordat de budgetcursussen hen het gevoel gaven meer greep te hebben op hun financiën en daardoor meer op hun leven (SEDI 2008, 2009). Bij andere cursussen is de motivatie voor deelname het perspectief op 'rust in mijn hoofd krijgen', 'van de stress verlost zijn', 'mijn administratie op orde hebben', 'uit mijn isolement komen'. In het matched savings spaarsysteem leunt de deelname aanvankelijk op een extrinsieke motivatie, maar naarmate de haalbaarheid van vooraf gestelde doelen in zicht komt het perspectief in zicht en verandert de extrinsieke in een intrinsieke motivatie. Deelnemers zijn trots op hun prestatie, hebben weer greep op hun financiën en zijn gesterkt in hun zelfvertrouwen en zelfwaardering.

In ons interview met Jennifer Robson verwoordde zij het perspectief als volgt. 'Een cursus moet leuk zijn en hoop geven. Dus alle elementen die een positieve inslag hebben, werken motiverend. Denk aan oefeningen waarbij deelnemers een sociaal netwerk opbouwen of uitbreiden. Of oefeningen waar zij werken aan hun zelfvertrouwen en er een positief toekomstbeeld aan ontleen. Er zijn ook opdrachten waarbij de deelnemer moet bedenken hoe zijn toekomst eruit ziet als hij wel voldoende geld heeft. Of de opdracht om in het begin van de training een portfolio te maken met de dingen die hij heeft geleerd tijdens de cursus.

3.5.8. Incentives

Incentives duiden op beloningen die mensen motiveren om iets te doen. De meest genoemde tastbare beloningen zijn: een certificaat aan het eind van de cursus, ordners en perforators om de administratie te kunnen bijhouden, informatiemappen en een eigen bankrekening. We kwamen bij EFLS de kleine financiële vergoedingen voor vervoer en kinderopvang tegen voor de keren dat zij aanwezig waren en meewerkten aan evaluaties (Edmonton Financial Literacy Society 2011: 12). Bij St. Christopher House stond eten voor de cursisten klaar en bij meerdere organisaties wordt gezorgd voor kinderopvang al dan niet met leuke kinderactiviteiten. Al deze maatregelen zijn erop gericht dat cursisten blijven en niet uitvallen. Het matched savings spaarsysteem geeft de beloning van drie dollars bij elke gespaarde dollar. Voor mensen die weten dat ze een probleem hebben, maar er nog niet zeker van zijn of ze daaraan wat willen doen, zijn met geld over de streep te trekken.

Beloningen zijn ook mogelijk in niet-tastbare vormen. Denk aan complimenten of het verduidelijken van vorderingen. Na deelname aan trainingen belooft Momentum cursisten met het lidmaatschap van de organisatie of met individuele consulten. Alle organisaties werken met ambassadeurs. Wie daarvoor wordt gevraagd ervaart dit als een eer. Coben et al. (2005: 51) vermelden zij hoe gedetineerden door deelname aan financiële educatie in de gevangenis interessanter werk konden krijgen en daardoor meer loon.

3.5.9. Sfeer

Sfeer heeft een bindende kracht. Sfeer ontstaat als trainers met cursisten leuke en gezellige activiteiten bedenken en ondernemen. Bijvoorbeeld samen eten koken of samen boodschappen doen met een bepaald budget. Humor en uitdaging zijn eveneens ingrediënten om sfeer te maken. Momentum gebruikt 'icebreakers'. Dat zijn spel activiteiten om sfeer te bouwen en onderling betrokken te raken. De EFLS trainer gaf het voorbeeld van een spel, waarbij de deelnemers de opdracht krijgen een giftig moeras over te steken met fake biljetten van 100 dollar. Deze biljetten blijven drijven als iemand er op staat. Met dit spel wil de trainer de cursisten duidelijk maken hoe belangrijk het is om samen te werken. Schwartz (2010) wijst op de kracht van toneel om mensen voor te lichten over financiële kwesties. De kracht ervan zagen we bevestigd in een symposium (Den Bosch, 30 oktober 2011) voor laaggeletterden. Tenslotte blijken case studies goed te werken als voorbeelden maar ook om een onderwerp te ontdoen van een emotionele lading en voor het behouden van sfeer (Orton 2007).

Sfeer ontstaat ook in pauzes. Het zijn momenten waarop mensen weer even op adem komen, over koetjes en kalfjes praten en informeel ervaringen uitwisselen. Onze gesprekspartners spaken over reinforcement, ofwel opnieuw krachten opdoen. Sfeer maken kost tijd die cursisten nodig hebben om te accepteren dat zij geduld moeten hebben om zich nieuw gedrag eigen te maken.

Voorbeeld Icebreaker

Kies 2 items uit de lijst die je zou willen vertellen aan de groep:

- ☐ Wat bracht je naar deze groep?
- ☐ Wat is je favoriete hobby?
- ☐ Vertel over 2 plaatsen waar je hebt gewoond.
- ☐ Vertel aan de groep waar je trots op bent.

Bron: Momentum

Voorbeeld 2 Bingo

Vind iemand die

3 talen spreekt	Vrijwilliger is	In is geboren	Spullen koopt van internet
Meer dan 1 credit card heeft	Van winkelen houdt	Van sporten houdt	In een ander land is geboren
Een budget heeft waaraan hij zich houdt	Iets heeft gekocht wat hij eigenlijk niet wilde kopen	Een georganiseerd schoon bureau heeft	Een reserve spaarpot heeft
2 of meer kinderen heeft	De winter prettiger vindt dan de zomer	Een spaarrekening heeft	Impulsief spullen koopt

Bron: Momentum

3.5.10. Geen problemen

De FAPS (Financial Advocacy Problem Solving) medewerkers van St. Christopher House hebben de ervaring dat mensen met een crisis weinig mentale speelruimte over hebben om te leren. Een budgettraining heeft pas zin, als zij hun leven weer op de rit hebben en er weer enige stabiliteit is. Vanaf dat moment is er weer ruimte om te leren. Ook de andere organisaties delen dit inzicht.

Uit de evaluatie van het ILA-programma komt naar voren dat het programma niet werkt voor mensen die afwisselend wel en niet in het opvanghuis verblijven. Wie tijdens het programma niet meer in het opvanghuis woont, overkomt vaak iets waardoor de prioriteit niet meer bij het omgaan met geld ligt. Wie wel in het woonproject verblijft, heeft meer stabiliteit en structuur in zijn leven en kan daardoor beter worden voorbereid op het wonen in een eigen woning. Voor wie het zelfstandig wonen een reëel perspectief is, valt na

afloop van de financiële cursus minder snel terug dan degene die dat perspectief niet voor ogen hebben.

FAP medewerkers schatten eerst in wat iemand zelf kan doen en op welk vlak aanvullende hulp nodig is. Vaak gaat dit stap voor stap en over een langere periode. Bijvoorbeeld door eerst een formulier samen invullen, dan zelf laten doen, vervolgens checken, een volgende keer weer checken, enzovoorts.

Hoofdstuk 4. Diagnostiek

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk belichten we de selectieprocedures van Momentum. Deze werkwijze is op twee doelen gericht. Ten eerste op de vraag hoe haalbaar deelname is aan cursussen en op de motivatie van potentiële deelnemers. Ten tweede op het reduceren van uitval gedurende de cursussen. In paragraaf 4.2. komt de eerste vraag aan de orde, in paragraaf 4.3. de tweede. Paragraaf 4.4. is een diagnostisch instrument dat Momentum inzet als het in company trainingen verzorgt in bedrijven. In bijlage 13 is het volledige assesment model opgenomen.

4.2. Selectie aan de poort

Bij alle organisaties die financiële educatie bieden vallen cursisten uit tijdens de cursussen. Om de uitval tegen te gaan zoeken zij oorzaken en oplossingen op het gebied van motivatie en gelegenheid. Zo bieden organisaties kinderopvang, vergoedingen voor vervoerskosten en geld als cursisten voor extra evaluatie bijeenkomsten komen.

Momentum nam maatregelen op het gebied van motivatie. Het stelt potentiële cursisten de eis, dat zij solliciteren op één van haar cursussen. Zij vullen een sollicitatieformulier in, waarna een gesprek volgt over de resultaten. Aan de hand hiervan vormt de medewerker zich een beeld van de motivatie van de sollicitant en zijn bereidheid te veranderen. Momentum houdt de sollicitant het

motto voor dat 'You need to change to make a change' (in gedrag en attitude). Het verwacht van de sollicitant dat hij duidelijk maakt waarom hij gemotiveerd is voor de cursus en waarom hij op dat moment solliciteert. Het beeld van iemands motivatie geeft handvatten om in te schatten hoe haalbaar iemands deelname is. Bij voldoende motivatie krijgt de sollicitant toegang tot de cursus. Bij onvoldoende motivatie adviseert Momentum niet deel te nemen.

In paragraaf 3.2. (variërende groepsgrootte) vermeldde we, dat Momentum start met twintig deelnemers per groep. Die zijn door de sollicitatieprocedure gekomen. Vervolgens vallen nog eens gemiddeld vijf deelnemers af door een zelfassessment van de deelnemers in de eerste twee bijeenkomsten. Deze werkwijze leidt ertoe dat de uitvalpercentages gedurende de cursussen sterk is verminderd en dat ca. 75% van de deelnemers de programma's met een certificaat afrondt.

Voordat deze procedure werd ingezet, voerden Momentum medewerkers meerdere één op één gesprekken gedurende de cursus. Hoewel deze werkwijze de uitval ook verminderde, bleek deze te arbeidsintensief om vol te houden.

4.3. Zelfassessment

Wie deelneemt aan één van de programma's van Momentum, krijgt zowel bij de aanvang als aan het eind van de cursus een zelfassessment (zie bijlage 13). In het begin worden iemands assets per leefgebied in kaart gebracht. Dit heet *asset mapping*. De vijf asset gebieden zoals beschreven in paragraaf 2.2., vormen samen het raamwerk dat het *Sustainable Livelihood Model* heet. Dit model geeft inzicht in hoeverre iemand in staat is te voorzien in zijn eigen middelen van bestaan. Aan de hand van dit assessment bespreken medewerker en deelnemer de resultaten. Het leidt tot een aanbod om ontbrekende assets te verwerven. Halverwege een programma bespreekt elke deelnemer opnieuw met zijn trainer de stand van zaken. Waar mogelijk komen de persoonlijke behoeften van de deelnemers aan bod in het verdere verloop van de cursus. Aan het eind van de cursus vult de deelnemer nogmaals het assessment in om zijn vorderingen te meten. Momentum weet uit ervaring dat de assets van de deelnemers – waaronder hun sociale netwerken en financiële vaardigheden - in

de loop van de programma's beduidend zijn toegenomen.

In het ILA project maken deelnemers een gelijkend assessment, dat net als bij Momentum de agenda vormt van het gesprek tussen deelnemer en professional. Doel van het assessment is de haalbaarheid te beoordelen van zelfstandig wonen.

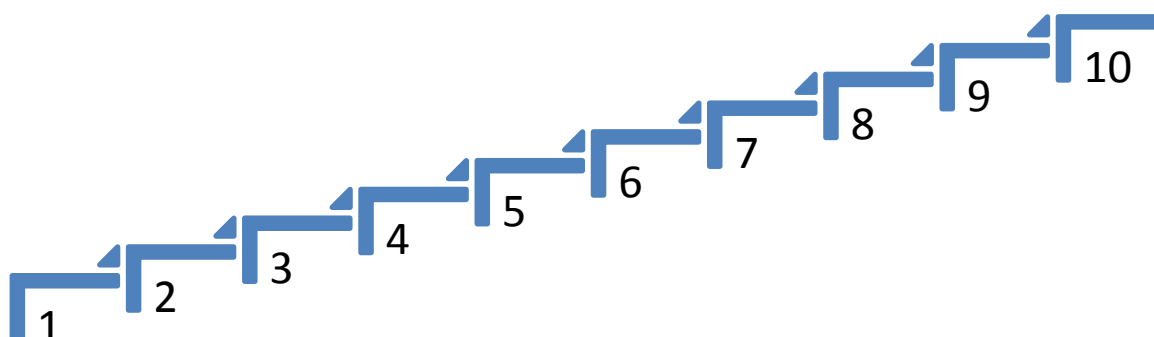
4.4. Personal Wellness- scale TM

De Personal Wellness- scale TM is een zelfassessment instrument om het niveau van welbevinden en (financiële) stress te meten. Bij cursussen financiële educatie die Momentum aan bedrijven aanbiedt, gebruikt het dit instrument om een beeld te krijgen van het financieel welbevinden van de werknemers. De schaal bestaat uit de onderstaande acht vragen.

1. Wat denk je dat het niveau is van je **financiële stress vandaag?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Alleen maar stress			veel stress		lage stress			helemaal geen stress	

2. Teken op de traptreden hieronder aan (met een cirkeltje) hoe **tevreden** je bent met je **huidige financiële situatie**. De 1 op de onderste trede betekent algehele ontevredenheid. De 10 op bovenste trede betekent algehele tevredenheid. Hoe ontevredener je bent, des te lager omcirkel je een cijfer. Hoe tevredener, des te hoger het cijfer dat je omcirkelt.



3. Hoe denk je over je **huidige financiële situatie?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Het gaat meestal niet goed			Het gaat af en toe niet goed		Het gaat meestal wel goed			Het gaat altijd goed	

4. Hoe vaak ben je bezorgd dat je **niet in staat bent** alle maandelijkse lasten te betalen?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ik maak me de hele tijd zorgen			soms maak ik me zorgen		ik maak me nauwelijks zorgen			ik maak me nooit zorgen	

5. Hoeveel vertrouwen heb je er in dat je in staat bent om **financiële calamiteiten** van meer dan €1000,- op te vangen ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Geen vertrouwen	weinig vertrouwen	enig vertrouwen	veel vertrouwen
-----------------	----------------------	-----------------	-----------------

6. Hoe vaak gebeurt u dit? Je wil uit eten gaan, naar een bioscoop gaan of uitgaan, maar je gaat niet omdat je het je ***financieel niet kunt veroorloven?***

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Heel vaak		Vaak			zelden			nooit	

7. Hoe vaak kun je net rondkomen en leef je van salaris naar salaris?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Altijd		Soms			zelden			nooit	

8. Hoe gestressed ben je over je over het algemeen over je geld?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Heel veel stress		hoge stress			lage stress			geen stress	

Bron: www.pfeef.org

Voorbeeld Score van de PFW Schaal™

Hieronder is een voorbeeld van de interpretatie die is aangeleverd door de gebruikers met een score van 1.5 op de PFW Schaal™ .



Your Personal Financial Wellness Scale™ Score is 1.5

Extremely high financial distress/extremely low financial well-being

Score	Descriptive Terminology
1.0	Overwhelming financial distress/lowest financial well-being
⇒ 2.0	Extremely high financial distress/extremely low financial well-being
3.0	Very high financial distress/very poor financial well-being
4.0	High financial distress/poor financial well-being
5.0	Average financial distress/average financial well-being
6.0	Moderate financial distress/moderate financial well-being
7.0	Low financial distress/good financial well-being
8.0	Very low financial distress/very good financial well-being
9.0	Extremely low financial distress/extremely high financial well-being
10.0	No financial distress/highest financial well-being

Your PFW Scale™ score was 1.5, which means that, like 30% of Americans, you are experiencing high-overwhelming financial distress, and poor financial well-being. Your challenge is to find ways to change your financial situation so that the feelings surrounding your financial condition improve. For many people in your situation, learning better financial management skills leads to improved personal financial practices, which in turn, result in greater financial well-being. For your situation, basic financial education offerings that include emphasis on goal-setting, budgeting, credit management, and saving would provide tools to help you better manage your personal finances. As you move through this process, you can continue to track your progress by completing the PFW Scale™ online and comparing your own scores over time.

Bron: www.pfeef.org

Hoofdstuk 5. Relevantie voor Nederlandse beroepspraktijk

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk belichten we een aantal aspecten uit de Canadese beroepspraktijk op hun relevantie voor de Nederlandse beroepspraktijk.

5.2. Financiële educatie is geen panacee

Robson (2012) stelt in haar studie, dat de verwachtingen van financiële educatie vaak te hooggespannen zijn. Verwachtingen als zouden de cursussen iemands financiële problemen oplossen of iemands financieel gedrag (blijvend) veranderen zijn volgens haar bevindingen niet reëel. Financiële educatie kan wel gedrag ondersteunen waardoor iemands financieel welzijn verbetert. Het vereenvoudigt het nemen van financiële beslissingen en het vermindert de angst en de stress die voortkomt uit financiële onwetendheid. Volgens haar zijn de cursussen het meest van waarde als ze een integraal onderdeel vormen van een behandelplan.

Ook in de Nederlandse beroepspraktijk is het denkbaar dat financiële educatie een integraal onderdeel vormt van een behandelplan. Denk aan de werkwijze van HVO Querido om bewoners van opvangvoorzieningen voor te bereiden op zelfstandig wonen. Of in de schuldhulpverlening waar mensen met meervoudige problemen – waaronder financiële problemen - weer greep krijgen op hun financiën en hun leven.

Canadese organisaties hanteren een holistische benadering van financiële educatie, wat inhoudt dat zij aandacht besteden aan de vragen en problemen op meerdere leefgebieden. Daardoor zijn zij zich ervan bewust dat de effecten van financiële educatie vaak indirect zijn en dat er meerdere factoren zijn die al dan niet gelijktijdig bijdragen aan het financiële welzijn van hun cliënten.

Waar in de Nederlandse schuldhulpverlening een integrale werkwijze in het vaandel staat, zijn deze inzichten op meerdere terreinen van belang. Dat geldt niet alleen voor wat het van financiële educatie verwacht, maar ook voor het te formuleren aanbod en het werken met strength based methoden. Het zou een middel kunnen zijn om sociale en financiële weerbaarheid te bewerkstelligen.

5.3. Maatwerk

Maatwerk is het motto dat de klok in Canada slaat. Niemand zal daar beweren dat *one size fits all*. Men weet dat de motivatie van deelnemers mede afhangt van de mate waarin financiële educatie aansluit bij hun behoeften.

Voor de Nederlandse beroepspraktijk is het interessant om de Canadese

maatwerk varianten op hun merites te bestuderen, omdat het de mogelijkheid van 'fine tuning' aantoonst: op wensen, behoeften en kenmerken van zowel cliënten als opdrachtgevers. Het is de vraag hoe maatwerk zich verhoudt tot een gestandaardiseerd en ongedifferentieerd aanbod.

5.4. Openstaande vragen

Robson (2012:15) stelt dat nog weinig bekend is over financiële educatie en dat verder onderzoek broodnodig is. Het betreft vragen hoe het aan te bieden, hoe en wie te bereiken, de te geven cursusinhouden. De vele openstaande vragen manen tot bescheidenheid. Om deze vragen te beantwoorden is een body of knowledge nodig. Dat houdt in: kennis en ervaring verzamelen, systematiseren en dissemineren. Veel Canadese organisaties werken samen, vaak onder de paraplu van een kennisinstituut als het SEDI.

Ook de Nederlandse beroepspraktijk heeft veel te winnen met praktijkgericht onderzoek. Het veronderstelt dat organisaties hier onderling afspraken over maken, samenwerken en kennis delen.

De gemeente Amsterdams zou haar beleid op het gebied van de schuldhulpverlening meer kunnen onderbouwen door de ervaring en kennis van de madi's te benutten. Het zou de voorwaarden kunnen scheppen om een 'body of knowledge' op te bouwen door beroepspraktijk en wetenschap te stimuleren meer samen te werken, meer kennis op te bouwen en meer te delen. Het zou eisen stellen aan de verantwoording van de verplichting budgetcursussen te volgen; aan het expliciteren van de doelstellingen van deze cursussen; en een visie op financiële educatie.

5.5. Financiële educatie is meer dan financiële vaardigheden

Robson (2012:28-29) stelt, dat de effecten van financiële educatie niet alleen op het vlak van kennis, houding en vaardigheden liggen, maar dat het ook ander (financieel) gedrag kan stimuleren. Zij plaatst die in de verschillende 'stages of change'. Ander financieel gedrag kan leiden tot meer zelfcontrole en het vermijden van schulden. Door financiële educatie krijgen deelnemers vuistregels voor gewenst financieel gedrag; meer aandacht voor hun financiën; meer

zelfcontrole over hun financiële gewoonten; en meer alertheid en bagage om overheidsvoorzieningen als inkomensondersteuning, belastingteruggaves, subsidies en toeslagen te benutten.

Vertaald naar de Nederlandse beroepspraktijk houdt dit in dat financiële educatie meer is dan budgetteren, meer dan het leren van alleen financiële vaardigheden. Om te komen tot ander financieel gedrag dient financiële educatie ook aandacht te besteden aan houding, empowerment en financieel inzicht.

5.6. Volwasseneneducatie

Robson (2012: 35) adviseert organisaties die financiële educatie aan volwassenen geven, oog te hebben voor de leerstijlen van volwassenen. Staccato houdt in, dat volwassenen leren

- als zij gemotiveerd zijn voor financiële educatie;
- als zij niet leren als zij ertoe gedwongen worden;
- als hen een betekenisvolle context wordt geboden;
- als zij 'al doende' kunnen leren;
- in *teachable moments*, ofwel: in situaties waarin informatie direct bruikbaar is en op hen van toepassing is. Dat vraagt van trainers dat zij oog hebben voor incidenten of onverwachte gebeurtenissen en deze als gespreksonderwerpen of leermomenten kunnen benutten in een cursus.
- van informatie die zij op bruikbaarheid voor henzelf gefilterd hebben;
- van financiële educatie als het onderdeel is van andere diensten;
- van 'situated learning', ofwel op de plaats waar de kennis aan de orde is;
- door begeleiding en niet door instructies;
- als zij eigen ideeën en ervaringen kunnen inbrengen in hun leerproces;
- onbedoelde barrières door de verplichting cursussen bij te wonen, voorkomen worden of door in te gaan op de weerstand van deelnemers.

Veel van deze adviezen zijn herkenbaar als we uitgaan van principes als competentie, binding en autonomie. Competentie door mensen te erkennen in datgene wat ze kunnen; binding door in te spelen op behoeften aan vertrouwen, kennen en gekend worden; autonomie door de wens naar zeggenschap te

erkennen. Dus: informeer naar wensen en behoeften, geef ruimte voor een eigen inbreng, erken de weerstand tegen de verplichte deelname aan cursussen waar deze aan de orde is.

5.7. Zelfvertrouwen

Meerdere malen wezen onze Canadese gesprekspartners op het belang van zelfvertrouwen. Het wordt als fundament gezien om financieel gedrag te veranderen. Voor het zelfvertrouwen te vergroten leren trainers de deelnemers zichzelf te waarderen en zich niet schuldig te voelen (selfblaming). Zij leren hen de confrontatie met hun eigen financieel gedrag aan te gaan. Het is de deelnemers toegestaan fouten te maken en terug te vallen. Trainers dienen hun cursisten voor te houden dat er weer een moment komt om op te krabbelen.

5.8. Kennis van zaken

De Canadese beroepspraktijk leert, dat wanneer financiële educatie slecht wordt gegeven, dit de motivatie van deelnemers negatief beïnvloedt en het kan leiden tot vervroegde uitval. Het kan hen ook ontmoedigen verder te leren.

De Nederlandse beroepspraktijk kan daaruit de les trekken, dat wanneer het cursussen aanbiedt, het niet alleen moet zorgen voor gekwalificeerde trainers, maar dat het ook kritisch moet zijn bij het inzetten van ervaringsdeskundigen en/of vrijwilligers.

5.9 Selectie aan de poort

Om de uitval uit cursussen financiële educatie te reduceren hanteert Momentum een selectieprocedure bij de aanvang van cursussen. Het geeft de organisatie een beter beeld van de motivatie van potentiële deelnemers, waardoor het hen kan adviseren over de (on)zin van deelname.

In het ILA project merken de trainers dat een training pas effectief is als mensen in het opvanghuis in de goede “state of change” zijn om aan het programma deel te nemen. Dat wordt ondersteund door de evaluaties waarin bewoners aangeven

geïnteresseerd te zijn in het programma vanaf het moment dat zij weten dat ze het perspectief hebben om binnen een half jaar zelfstandig te gaan wonen.

De Nederlandse beroepspraktijk kan van dit voorbeeld leren, dat interventies gericht op individuele aandacht bij zowel verplichte als niet verplichte cursussen zich uitbetalen in minder uitval en in meer overwogen beslissingen van cliënten om wel of niet deel te nemen aan de voortrajecten naar de schulddienstverlening.

5.10. Expliciteren van belangen

Financiële educatie is voor de drie bezochte organisaties ook een financieel product waarmee zij geld genereren voor hun voortbestaan. Het heeft ertoe geleid dat zij hun aanbod stevig moeten onderbouwen op de voordelen ervan voor alle betrokkenen. Zo motiveren zij hun aanbod van een in company training door in te gaan op de belangen van zowel werkgevers als werknemers.

De gemeente Amsterdamse zou haar beleid veel meer kunnen onderbouwen en aan de madi's kunnen vragen hoe dit beleid vorm te even. Nu is de verantwoording voor de verplichte budgetcursussen onvoldoende; zijn de doelstellingen voor deze cursussen nauwelijks geëxpliciteerd; en is de visie op financiële educatie instrumenteel.

Literatuur

Alberta Asset Building Collaborative, <http://newbuild.typepad.com> of: www.ababc.ca

Asset Building in Alberta. Current State of Reducing Poverty in Alberta through Asset Building.

Buckland, J. (2006). An examination of Asset-Building as a Means to Foster Financial Inclusion: The Case of Individual Development Accounts, In: Robson, J., Nares, P. (2006). *Wealth and Well-Being: Ownership and Opportunity. New Directions in Social Policy for Canada*, North York: Social and Enterprise Development Innovations (SEDI).

Building Foundations for Canadians in Transition. Final Report (2006), Independent Living Account Project, North York: SEDI / Ryerson University.

Coben, D., Dawes, M. & Lee, N. (2005). *Financial Literacy education and Skills for Life*, London: National Research and Development Centre for adult literacy and numeracy.

Colin , D. (2011). *Aboriginal Financial Literacy in Canada. Issues and Directions*.

Designing an Delivering Effective Financial Literacy Education for Adult Learners, Assets for Independence Resource Center (z.j.), <http://idaresources.acf.hhs.gov>

Financial Capability: Learning form Canadian Communities (2006) , Toronto: SEDI & St. Christopher House.

Financial Inclusion For Homeless Persons and Those at Risk. A Step Up on the Ladder of Self-Sufficiency, (2008), North York: Social and Enterprise Development Innovations (SEDI).

Financial Literacy: Strategies To Meet The Needs of Low Income Albertans, (2009), North York: Social and Enterprise Development Innovations (SEDI).

Fuszard, S. (2013) *Financial Education, adult learning, and EAP*, Personal Finance Employee Education Foundation, WI Department of Transportation, Posted on January 10, 2013 by pfeefo5.

Gale, W.G., Harris, B.H. & Levine, R. (2012), Raising Household Saving: Does Financial Education work?, *Social Security Bulletin*, Vol. 72, No. 2., pp. 39-48

Hermanns, J. & A. Menger (2009) *Walk the line. Over continuïteit en professionaliteit in het Reclasseringswerk*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Independent Living Accounts. Leaving Homelessness in the Past (2009), North York: Social and Enterprise Development Innovations (SEDI).

Leckie, N., T. Shek-Wai Hui, D. Tattrie, J. Robson, J.P. Voyer (2010), *Learning to Save, Saving to Learn*, Ottawa: Social Research and Demonstration corporation.

Momentum (2012), *Assets. Build your future*, Calgary.

Momentum (2010). *Building assets prevents homelessness*, Calgary.

Momentum (2011). *Financial Literacy and Banking. Registered Education Savings Plans (RESPs)*, Calgary, December 6.

Momentum (2010). *Supporting Albertans To Save. An asset building Approach to Poverty Reduction Concept Paper*, Calgary: June 29.

Momentum (2012). *Sustainable Livelihoods: An Asset-Building Approach*.

Murray, J. (2012). *Building a Foundation for Effectiveness: Findings on Financial Literacy Evaluation in Canada 2012*, North York: Canadian Centre for Financial Literacy.

Orton, L. (2007), *Financial Literacy: Lessons from International Experience*, Ottawa: Canadian Policy Research Networks Inc.

Personal Finance Employee Education Foundation (2010), *Employer's Return-on-Investment (ROI) Model for Workplace Education*.

Personal Financial Wellness Scale TM (PFW Scale TM), <http://www.pfeef.org/scale/well-being.html>

Prawitz, A. D., Garman, E.T, Sorhaindo, B., O'Neill, B., Kim, J. & Drentea, P. (2006), *InCharge Financial Distress / Financial Well-Being Scale: Development, Administration, and Score Interpretation*, Association for Financial Counseling and Planning Education.

Prawitz, A. D., Garman, E.T, Sorhaindo, B., O'Neill, B., Kim, J. & Drentea, P. (2006), *InCharge Financial Distress / Financial Well-Being Scale: Establishing Validity and Reliability*, Association for Financial Counseling and Planning Education.

Robson, J. (2012). *The case for financial literacy. Assessing the effects of financial literacy interventions for low income and vulnerable groups in Canada*, Ottawa: Carleton University.

Schwartz, S. (2010) 'Just Not Good Enough': The Role of Financial Education in Improving Retirement Planning. Ottawa: School of Public Policy and Administration, Carleton University.

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

St. Christopher House, *Annual Report 2012-2013*, Toronto.

The Edmonton Financial Literacy Society (2011), *Educating the Next Generation. One Year on: Esco Project*, Edmonton.

Weaver, L. (2010), *Collaborative Leadership Case Studies through a Comprehensive Lens*, Waterloo: Tamarack. An Institute for Community Engagement.

Williams, C. (2006), Asset-Building Approaches and the Search for a New Social policy Architecture in Canada, In: Robson, J., Nares, P. (2006). *Wealth and Well-Being: Ownership and Opportunity. New Directions in Social Policy for Canada*, North York: Social and Enterprise Development Innovations (SEDI).

Witte, L. (2011), Matched savings. Een Canadees systeem naar financiële zelfredzaamheid, *Schuldsanering*, nr. 5, oktober, pp. 12-13.

Bijlage 1. The Edmonton Financial Literacy Society

**Suite #1 10865 96 Street
Edmonton, AB**

1. Over The Edmonton Financial Literacy Society

The Edmonton Financial Literacy Society (EFLS) bestaat sinds 1994. Destijds nam een aantal mensen het initiatief een fonds te stichten om startende ondernemers bij te staan met leningen. Hieruit ontstond The Edmonton Community Loan Fund Society.

De Edmonton Financial Literacy Society bestaat onder haar eigen naam sinds 2003. Het is nu een non-profit organisatie die zich toelegt op financiële educatie. Haar doelgroepen zijn voornamelijk lage inkomensgroepen: Aboriginals, 'recent immigrants' en jongeren. EFLS werkt met meer dan 50 verschillende organisaties samen. Het biedt financiële educatie in samenhang met matched savings programmama's.

2. Didactische uitgangspunten

EFLS verzorgt haar cursussen vanuit een *holistische benadering*. Holistisch omdat het aandacht besteedt aan budget vaardigheden, aan de wijze waarop iemand zijn geld uitgeeft en aan de emoties die aan een bestedingspatroon ten grondslag liggen. Om die reden onderscheidt het budgetteren van financial literacy / financiële bekwaamheid. Het omschrijft budgetteren als het maken van een plan om iemands inkomen te managen en financiële bekwaamheid (Literacy) als kennis, vaardigheden en psychologische inzicht in eigen motieven, waardoor iemand tot verantwoord, uitvoerbaar en realistisch gedrag komt om financiële beslissingen te nemen.

EFLS beoogt dat mensen leren zich op een gezonde manier tot hun financiën te verhouden. Het streeft naar duurzame gedragsverandering. De didactiek die het in de cursussen aanwendt, is interactief. Het baseert haar didactiek op de inzichten

uit de gedragseconomie. Deze discipline geeft aan dat kennis alleen niet automatisch leidt tot rationele financiële keuzes of tot positieve gedragsverandering en dat ook irrationele motieven een rol in het financieel gedrag spelen.

3. Maatwerk

De cursussen van EFLS zijn op maat toegesneden op de behoeften en gedragscomponenten van verschillende doelgroepen. Het bood aanvankelijk cursussen van 10 weken, 2 uur per week. Het was van mening dat dit aantal minimaal was om tot duurzame gedragsverandering te komen. Door de lengte van de cursus vielen te veel deelnemers af. Daarom bekortte het de cursusduur tot vier weken van twee uur per week.

4. Cursussen

EFLS biedt de volgende cursussen:

- Save Your Tomorrow
- Making Ends Meet
- Workshop Financial Literacy

4.1. Making Ends Meet

Doelgroep:

Werklozen en mensen met verstandelijke en/of fysieke beperkingen. Deze mensen zijn afhankelijk van de financiële steun van de overheid. In hun beleving hebben ze geen controle over hun leven en weinig financiële vaardigheden.

Activiteiten:

In de cursus werkt EFLS aan de verbetering van dit zelfbeeld door empowerment in combinatie met individuele hulp en consulten.

Partners: het samen met de voedsel bank en crisis interventie organisaties.

4.2. \$ave Your Tomorrow

Doelgroep: studenten

Activiteiten: EFLS steunt studenten door hen handvatten te bieden voor geld management.

4.3. Workshop Financial Literacy

Doelgroep: werknemers in een bedrijf.

Activiteit: in company trainingen op het gebied van financiële educatie.

EFLS motiveert de voordelen van financiële bekwaamheid voor zowel werkgevers als werknemers (zie hoofdstuk 2.5).

5. Projecten

5.1. Aboriginal Financial Literacy

EFLS biedt financiële educatie op maat aan mensen uit de 'first nations' (Indianen en Eskimo's). Door rekening te houden met hun achtergronden en situatie beoogt EFLS hen de vaardigheden te leren om in een 'moderne' samenleving te participeren. EFLS benadrukt dat het zelfvertrouwen van deelnemers wil vergroten door de waarden en cultuur van deze groepen te versterken door uit te gaan van hun cultuur en waarden in het curriculum.

5.2. Vakken / beroepen

EFLS biedt cursussen financiële educatie aan vrouwen en 'first nations' die zich omscholen / bijscholen voor een ander vak. Het doel ervan is de deelnemers met kennis en vaardigheden voor te bereiden op de te verwachten salaristoename.

5.3. Scholen: Financiële Educatie voor jongeren

EFLS biedt financiële educatie op middelbare scholen op basis van de uitgangspunten van de gedragseconomie .

5.4. Managing Geld en RESPs

EFLS geeft voorlichting over het spaarsysteem RESP (Registered Educational Savings Program) aan cliënten en aan trainers.

Bijlage 2. Momentum Calgary

Contact 16-2936 Radcliffe Drive SE

Calgary, Alberta

T2A 6M8

Phone: 403.272.9323

Email: info@momentum.org

1. Over Momentum

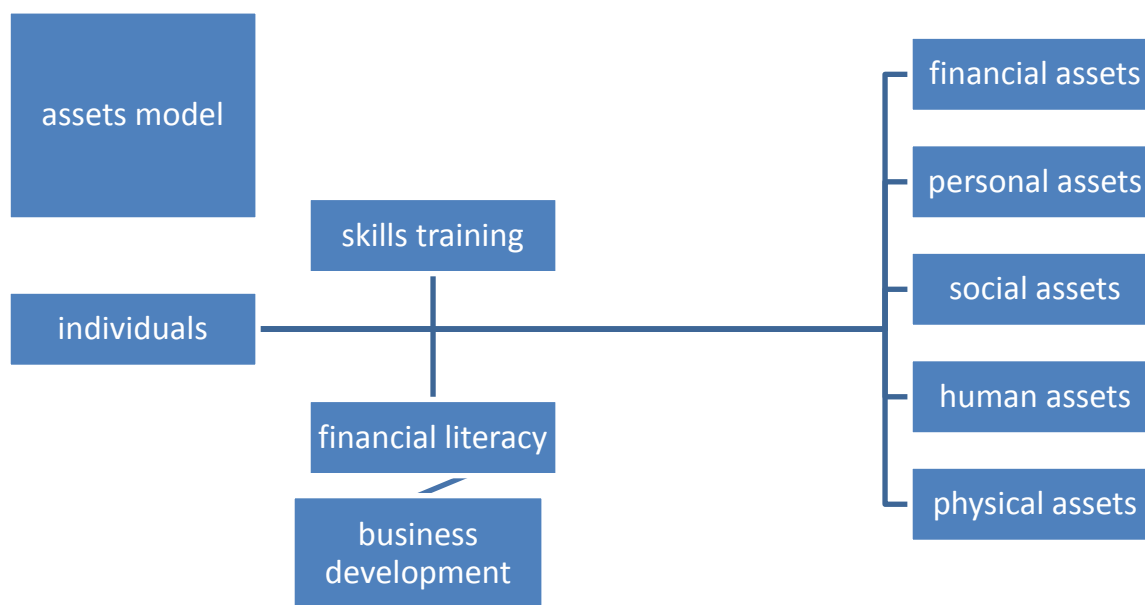
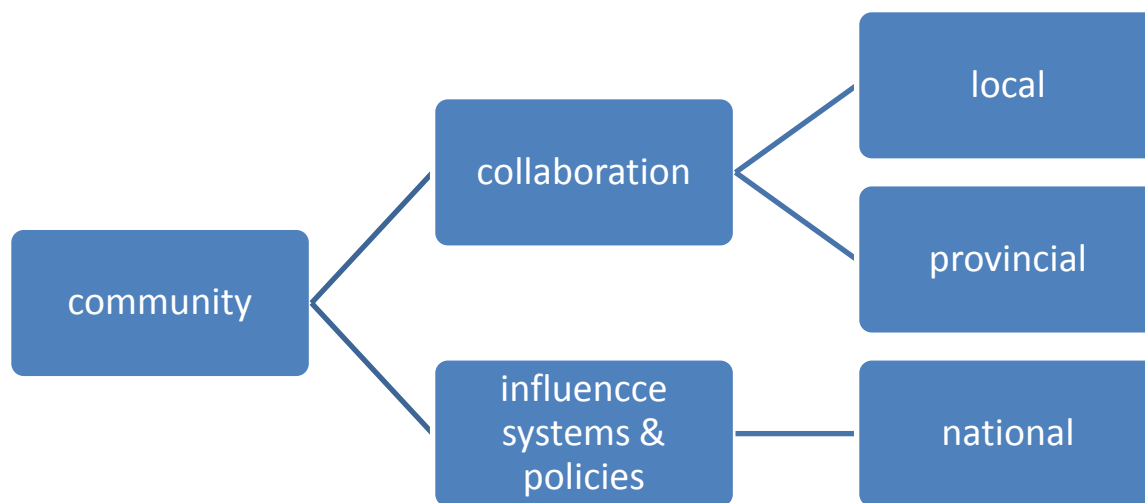
Mennonieten richtten Momentum in 1991 op. Aanvankelijk bood de organisatie alleen een werkgelegenheid programma, maar in de loop der jaren is dit aanbod uitgebreid met onderwerpen over financiële educatie en matched savings. In 2002 kwam de organisatie los van deze denominatie en in 2006 kreeg het haar huidige naam.

In 2012 werkten bij Momentum 49 medewerkers.

Momentum is een non-profit organisatie die haar financiën voornamelijk krijgt uit particuliere fondsen en giften. Voor een klein deel dragen de lokale overheid, de staat Alberta en de landelijke overheid financieel bij.

Het beleid van Momentum is gericht op het bestrijden van armoede. Om de oorzaken ervan weg te nemen of te veranderen tracht hanteert het een tweesporenbeleid. Ten eerste tracht het het beleid van overheden en bedrijfsleven te beïnvloeden. Bijvoorbeeld door deel te nemen aan initiatieven gericht op de economische ontwikkeling van de bevolking (Community Economic Development, Thrive, Calgary's Economic Development Network en Vibrant Communities Calgary). Het werkt samen met het bedrijfsleven, overheden, non-

profitorganisaties, kerken en individuele personen.



© Copyright 2013 Momentum Community Economic Development Society

Ten tweede faciliteert het mensen om zelf uit de armoede te komen dan wel armoede te vermijden. Het biedt uiteenlopende activiteiten en cursussen op het

gebied van re-integratie en financiële educatie. De doelgroepen zijn lage inkomensgroepen/ werkende armen, gehandicapten, dak- en thuislozen en mensen met psychische / psychiatrische aandoeningen. Waar nodig worden mensen persoonlijk begeleid. Jaarlijks nemen ca. 4700 mensen aan deze activiteiten deel.

Het gaat om de volgende activiteiten:

- Beroepentrainingen
- Training: een eigen bedrijf beginnen
Momentum biedt micro leningen, hulp bij het opzetten van een bedrijfsplan en steun gedurende de bedrijfsvoering. Het biedt speciale programma's voor vrouwen en mensen met een beperking.
- Computertrainingen
- Financiële educatie
De programma's zijn gericht op:
 - a) financiële vaardigheden
 - b) kennis
 - c) zelfvertrouwen
- Spaarprogramma's / matched saving programs voor geormerkte doelen

De deelnemers aan deze activiteiten zijn:

- a) alleenstaande ouders (16%)
- b) aboriginals (11%)
- c) mensen met een beperking (18%)
- d) immigranten (54%)
- e) vrouwen (60%)

2. Visie, Missie & Waarden

Momentum omschrijft de reden van haar bestaan als volgt: 'Momentum bestaat omdat er ondanks alle welvaart nog steeds mensen in armoede leven in Calgary. Velen van hen werken full time. Deze mensen hebben een benadering nodig om hun crisis management te kunnen hanteren. Ze hebben handvatten nodig die voorkomen dat deze crises gebeuren. Momentum helpt mensen die al bezig zijn

met (duurzaam) veranderen'.

Momentum laat zich leiden door onderstaande waarden:

Integriteit	<i>Onze handelingen zijn consistent met onze waarden en overtuigingen.</i>
Compassie en sociale rechtvaardigheid	<i>We zijn betrokken bij de opbouw van een maatschappij waarin iedereen gewaardeerd wordt.</i>
Gelijkheid en respect	<i>We behandelen anderen als gelijken en met respect.</i>
Duurzaamheid	<i>We zijn betrokken bij de herinrichting van ons leven en werk in ecologische, sociale en economische systemen die eenvoud, onderlinge afhankelijkheid en een hoge kwaliteit van leven voor eenieder voeden.</i>

3. Assets, asset mapping, en het Sustainable Livelihood Model

In de werkwijze van Momentum vormen de begrippen assets, asset mapping, en het Sustainable Livelihood Model de kernbegrippen. Deze begrippen zijn behandeld in hoofdstuk 2.2.

4. Social return on investment

In het beleid van Momentum vormen de Investments on Social Return een preventief instrument. Dit begrip staat voor het rendement van investeringen in termen van

- financiën
- van wat de maatschappij / community er aan heeft
- omgeving / milieu

Zie voor een uitgebreide uitleg hoofdstuk 2.5.

5. Financieel beheer: 'Manage your money'

Om mensen te leren om te gaan met geld, biedt Momentum drie typen programma's aan, te weten:

- Matched savings programma's (zie ook hfst. 2.3.)

- Money management
- Start Smart

5.1. *Matched savings programma's*

Momentum heeft haar matched savings programma's onderverdeeld in vier verschillende programma's. Het betreft:

- Savings Circles
De deelnemers aan dit programma volgen verplicht een cursus financieel beheer gedurende een periode van zes maanden. De bijeenkomsten duren twee uur en zijn twee keer per maand.
De thema's die worden behandeld zijn:
 - schulden afbetalen
 - opbouw van kredietwaardigheid
 - financiële vaardigheden
- Fair gains
Duur van het programma: 1 jaar
Werkwijze: workshops van 2 uur, 2 maal per maand.
- Youth Fair Gains
Duur van het programma: 2 jaar.
Doelgroep: jongeren van 16 tot 21 jaar
Deelnemers volgen verplicht een workshop financieel beheer van twee uur gedurende 9 maanden.
- Family Saves
Duur van het programma: 1 jaar
Werkwijze: 5 workshops van 2 uur
Wie het volledige programma heeft doorlopen kan aanspraak maken op de diensten van een personal money coach.

5.2. Start Smart

In het programma dat bekend staat als RESP (Registered Education Savings Plan) sparen deelnemers voor een vervolgopleiding van hun kinderen na de High

School. De overheid steunt bepaalde inkomensgroepen door spaargelden aan te vullen. Deelnemers volgen workshops financieel beheer gedurende een periode van zes maanden.

5.3. Money management

De doelgroepen zijn mensen met een verstandelijke handicap en verslaafden. Wie interesse heeft kan alle vijf workshops – van 2 uur - bijwonen maar ook één of enkele. De deelname is gratis en vrijwillig. Deelnemers kunnen alle workshops volgen maar ook één of enkele. Wie alle vijf workshops heeft gevolgd, krijgt een Certificate of Completion en kan aanspraak maken op een persoonlijk gesprek met een geldcoach.

De onderwerpen die behandeld worden zijn:

- budgetteren
- bankzaken
- assets
- kredieten / leningen
- consumentengedrag

5.4. 'Money matters'

Het programma 'Money matters' biedt Momentum samen met haar partner Calgary Alternative Support Services (CASS) aan voor mensen met verstandelijke beperkingen en verslaafden. Het bestaat uit een onderdeel financiële educatie (Momentum) en financiële administratie (CASS).

De financieel administrateur werkt met deelnemers aan de volgende doelen:

- Financiële doelen stellen
- Een budget ontwikkelen
- Credit rating opbouwen
- Schulden afbetalen
- Spaargelden opbouwen

Deelnemers zijn verplicht de cursus te volgen.

6. Trainingen re-integratie

Momentum biedt drie trainingen op het gebied van re-integratie:

- a) een beroepen training voor immigranten en oorspronkelijke bevolking (indianen en Eskimo's);
- b) een training voor immigranten om toegang te krijgen tot leningen om te kunnen investeren in opleidingen, werk, eigen bedrijf;
- c) een computertraining om toegang te krijgen tot financiële diensten, inkomensvoorzieningen en alledaags sociaal en financieel verkeer.

7. Uitgangspunten

Cursisten zijn deelnemers

Momentum noemt cursisten deelnemer / participant – en niet cliënt - om aan te geven dat zij met de cursisten samen optrekken.

Professionals zijn 'facilitators'

Professionals zien het als hun taak deelnemers voorwaarden aan te reiken om te leren.

Strength based methoden

Trainingen en cursussen hanteren krachtgerichte / strength based methoden met het doel bij mensen veerkracht op te bouwen om uit armoede te komen of te vermijden.

Inbedding

Cursussen zijn ingebed in 'totaalprogramma's', zoals spaarprogramma's (de matched savings programs) of re-integratie programma's. Totaalprogramma's beogen alle levensterreinen / asset fields te ontwikkelen.

Selectie aan de poort

Zie hoofdstuk 4.2

Maatwerk

Hoewel Momentum een programma financiële educatie als standaardprogramma aanbiedt, is maatwerk mogelijk. Programma's variëren qua duur, verplichtingen en doelen.

Eigen verantwoordelijkheid

Momentum legt de verantwoordelijkheid bij de deelnemers als het gaat om aanwezigheid en het toepassen van wat geleerd is.

Gelegenheid

Om uitval te voorkomen biedt Momentum gratis kinderopvang en geld voor vervoer. Het verzorgt ook maaltijden voordat de cursus begint, zodat mensen zich kunnen concentreren.

Assset Sociaal netwerk

Momentum beschouwt de opbouw van een sociaal netwerk binnen de groep van belang om de informele steun van de groepsleden onderling te vergroten.

Binding

Deelnemers kunnen lid worden van Momentum. Vrijwilligers treden op als mentor, coach en maatje. Het vooruitzicht van lidmaatschap motiveert deelnemers om de cursus af te maken.

Momentum vraagt oud-cursisten ook om als ambassadeur op te treden. Wie ambassadeur wil worden, krijgt een aparte training.

Bijlage 3. St. Christopher House Toronto

Adres: 1033 King Street West
Toronto, Ontario M6K 3N3

Inleiding

St. Christopher House is in 1912 opgericht door de Presbyteriaanse kerk. Vanaf 1940 neemt de organisatie deel aan de United Community Fund en later als lid van United Way. De laatste organisatie verdeelt fondsen over welzijnsorganisaties waaronder St. Christopher House. Tegenwoordig is deze organisatie niet meer verbonden aan een denominatie.

St. Christopher House omschrijft zich als 'social services agency'. Het is lid van het Learn\$ave consortium. Het werkt samen met tal van organisaties.

Het is gevestigd in het westelijk deel van het centrum van Toronto, een

multiculturele immigrantenwijk. Hier wonen mensen van alle leeftijden en inkomensniveaus. Een groot aantal leeft van een laag inkomen of van een leefgeld. In 2013 werkten bij St. Christopher House 206 parttime en fulltime medewerkers en 1400 vrijwilligers.

Alle projecten en programma's van St. Christopher House stellen financiële kwesties aan de orde die relevant zijn voor lage inkomensgroepen. Haar aanbod bestaat uit directe hulp, educatie, beleidsanalyse en belangenbehartiging. Verspreid over meerdere locaties biedt het uiteenlopende diensten aan ouderen, mensen met beperkingen en hun mantelzorgers, mishandelde vrouwen en kinderen, immigranten en vluchtelingen, kinderen en jongeren. Daarnaast verzorgt het volwasseneducatie, herbergt het een muziek school en heeft het werkgelegenheidsprogramma's. Er is een ontmoetingsplaats voor sociaal geïsoleerde volwassenen en een ondersteunend huisvestingsproject.

Op het gebied van belangenbehartiging kent St. Christopher House het 'Financial Advocacy en Problem-Solving' (FAP) Program.

Uitgangspunten

St. Christopher House zet haar netwerken ten eerste in om beleidsmatige en politieke veranderingen te bewerkstelligen en ten tweede om de sociale participatie van wijkbewoners te bevorderen door barrières weg te nemen (laaggeletterdheid, inadequate inkomens, onbetaalbare huisvesting, en discriminatie).

Financial Advocacy en Problem-Solving (FAPS)

Het Financial Advocacy and Problem Solving Program (FAPS) is een onderdeel van het aanbod van St. Christopher House. Het kwam in 2003 voort uit meerdere anti-armoede projecten. FAPS krijgt geen financiële steun van de overheid.

De FAPS medewerkers hanteren als uitgangspunten voor hun financiële educatie theorieën over financiële inclusie en financiële exclusie. Zij zien dat mensen op

financieel gebied gedesoriënteerd raken door de veelheid van financiële producten, waardoor zij hun rechten niet meer begrijpen, er geen gebruik meer van maken of niet meer weten hoe aan hun rechten te komen. Niet-gebruik van rechten wijten de FAPS medewerkers aan de snelheid van de veranderingen in de financiële wereld; de privatisering van overheidsdiensten; de radicaliteit van de veranderingen; de verkeerde voorlichting, door ambtenaren, bankemployees en mensen in de sociale dienstverlening.

FAPS medewerkers wijzen cliënten op hun rechten waarop zij bij overheid aanspraak kunnen maken en op de noodzaak toegang te krijgen tot de financiële dienstverlening van banken. In de contacten met de banken in de wijk wijzen zij hen op hun verantwoordelijkheid cliënten uit lage inkomensgroepen beter voor te lichten over hun diensten.

Activiteiten

FAPS medewerkers helpen bij:

- Belastingen;
- Het verkrijgen van (financiële) rechten;
- Bankzaken;
- Het aanvragen van sociale zekerheidsuitkeringen;
- Het vermijden van zwendel en financiële fraude;
- Hulp bij problematische schulden;

FAPS medewerkers informeren cliënten waar zij bij bonafide kredietverstrekkers geld kunnen leren. Zij onderhandelen met schuldeisers over de hoogte van een lening. Bij complexe zaken verwijzen zij cliënten naar juridische vertrouwenspersonen;

- Hulp bij financieel management;

Deze hulp bestaat uit adviezen over:

- een realistisch budget plan opstellen;
- aanvullende inkomensrechten verwerven;
- verwijzingen naar inkomensbeheer.

Alle diensten – informatie, advies, training – zijn gratis.

Budget trainingen

FAPS professionals verzorgen eenmalige workshops ‘financial literacy’ voor zowel

cliënten als non-profit organisaties. De workshops gaan over de volgende onderwerpen:

1. Budgetteren en geld management

Doel van de workshop: financieel empowerment, mensen in staat te stellen hun financiën te beheren.

Leerstof: basale kennis van geld, sparen, een eenvoudig budget maken, op welke uitgaven te bezuinigen.

Duur van de bijeenkomst: 2 à 3 uur.

2. SMART Banking

Doel van de workshop: mensen krijgen toegang tot bancaire diensten.

Leerstof: hoe een bankrekening te selecteren, hoe te bepalen welke diensten tegemoet komen aan hun behoeften, hoe te besparen op de service kosten van de bank en hoe om te gaan met krediet en credit cards.

Duur van de bijeenkomst: 1 à 2 uur.

3. Inkomstensbelasting en voorzieningen

Doel van de workshop: belastingteruggaves verkrijgen, belastingaangifte doen.

Leerstof: aangifte doen, voorzieningen aanvragen, studiefinanciering.

Duur van de bijeenkomst : 1 à 2 uur.

4. Consumenten voorlichting

Doel: empowerment. Hoe financiële valkuilen te vermijden en wat te doen als je slachtoffer van fraude bent.

Leerstof: zwendel, kleine lettertjes lezen, fraude en misleidende reclame.

Duur van de bijeenkomst: 1 à 2 uur.

5. Train de trainers

St. Christopher House nam contact op met de universiteit en traint studenten om hen workshops te laten verzorgen op het gebied van financiële educatie.

Bijlage 4. Independent Living Account (ILA-project)¹

¹ Bijlage 4 is een bewerking van: Witte, L. (2011), Matched savings. Een Canadees systeem naar financiële zelfredzaamheid, *Schuldsanering*, nr. 5, oktober, pp. 12-13.

ILA betekent Independent Living Account. In 2004 startte SEDI (Social and Enterprise Development Innovations) het project *Independent Living Accounts* (SEDI, 2006, 2009). Het project bouwt voort op de idee van asset-building en het IDA (Individual Development Account). Het beoogt dak- en thuislozen die in opvangvoorzieningen verblijven, de kans te geven door te stromen naar reguliere huisvesting. Dit idee omvat het deel *Independent Living*.

Het *account* hield in, dat elke deelnemer een bankrekening opende om regelmatig geld te kunnen storten voor zijn geormerkte doelen. De bewoners van maatschappelijke opvangvoorzieningen werden aangemoedigd om gedurende drie jaar te sparen voor de borg voor de eerste en laatste maand huur, het energiebedrijf, de verhuiskosten en de kosten van het vinden van werk of opleiding. Iedere deelnemer kreeg voor elke gespaarde dollar een bonus van drie dollar. Zo kon iemand maximaal \$400,- sparen om dan uiteindelijk over \$1600,- te beschikken.

Uit de eerste evaluatierapporten (SEDI, 2008, 2009) komt naar voren dat deze methode niet het panacee is voor iedere doelgroep. Naarmate meer resultaten bekend werden, heeft de euforie plaatsgemaakt voor het inzicht, dat deze werkwijze niet voor iedere groep dak- en thuislozen geschikt is. Het is wel een methode waar bepaalde groepen baat bij hebben. Bovendien valt en staat het succes ervan met de aanwezigheid van huisvesting, de medewerking van banken om spaarrekeningen voor de deelnemers te openen en hen diensten te verlenen, en de ondersteuning van (welzijns)voorzieningen. Ook is duidelijker in beeld, dat de spaarmethode een onderdeel moet zijn van een integraal aanbod, waarvan aanvullende diensten en hulp op het gebied van zorg, huisvesting, dagbesteding en arbeidsbemiddeling deel uitmaken. Dit aanbod is voor veel deelnemers nodig. Hoewel het ILA-project het sparen als kerngedachte neemt, is dit voor haar geen dogma. Zij erkent dat het ook beter kan zijn eerst in te zetten op zelfwaardering, zelfvertrouwen en sociale vaardigheden als voorwaarden om te kunnen profiteren van (inkomens)voorzieningen, arbeidsbemiddeling en deelname aan de maatschappij.

Voorwaarden

Omdat de levensloop van tal van deelnemers een geschiedenis was van dakloosheid, opvangvoorzieningen, zelfstandig wonen en terugval in dakloosheid, zag men in, dat alleen de beschikbaarheid over spaargelden onvoldoende basis vormde om blijvend regulier te wonen. Om aan het ILA project te mogen meedoen stelde de organisatie de deelnemers daarom een aantal voorwaarden. Ten eerste verplichtte het ILA-project de deelnemers een training financieel management te volgen om sociale en financiële vaardigheden op te doen, zodat zij zich in het gangbare maatschappelijke en financiële verkeer zouden kunnen handhaven. Vooral de tijdsduur van deze trainingen is interessant. Uit onderzoek bleek dat naarmate de trainingen over een langere periode verspreid werden, de recidive in oud – financieel - gedrag afnam. Door te herhalen maakten deelnemers zich blijvend financiële vaardigheden en nieuw functioneel gedrag eigen. Vervolgens bleek de nazorg cruciaal om de veranderingen in – financieel - gedrag te bestendigen. Naast professionals boden ook de nieuwe netwerken van de deelnemers onderling de nazorg.

Ten tweede de voorwaarde dat deelnemers alleen op basis van vrijwilligheid konden meedoen. Uit evaluaties komt naar voren dat de beloning van extra geld de eerste en extrinsieke motivatie van de deelnemers vormde om aan het project mee te doen. Aanvankelijk was de deelname dan ook niet van harte. De trainingen riepen gevoelens op van ontkenning, verlies van eigenwaarde, de pijn iets vertrouwds kwijt te zijn, de moeite om de onvoldoende zelfredzaamheid te accepteren. Van degenen die meededen werd verlangd dat zij bewust kozen voor deelname en expliciet aangaven bereid te zijn te leren en gedrag te veranderen. Naarmate de opgebouwde spaargelden hun doelen binnen bereik brachten, kreeg de intrinsieke motivatie bij de deelnemers de boventoon. Gaandeweg waardeerden zij de trainingen. Niet alleen omdat zij zich praktische financiële vaardigheden hadden eigen gemaakt, maar ook levensvaardigheden zoals de discipline van sparen, plannen en toekomstgericht kijken.

Ten derde de voorwaarde dat deelnemers met een casemanager in zee moesten gaan. Casemanagers bleken een cruciale motiverende rol te hebben. Het kostte hen veel moeite deelnemers blijvend te motiveren en betrokken te houden bij

het project. Ook zagen zij erop toe dat de deelnemers een dagritme aanhielden, het spaarplan bleven volgen, en brachten zij aanvullende hulp en diensten in beeld. Denk aan psychosociale hulp, verslavingszorg, beroepsgerichte cursussen, trainingen arbeidsvaardigheden, sollicitatietrainingen, en trainingen sociale vaardigheden.

Inmiddels nemen meer dan 180 bewoners van overgangsvoorzieningen in Edmonton, Toronto en Fredericton deel aan dit project.

Motivatie

De evaluatierapporten van het ILA-project (SEDI 2006, 2008, 2009: 14-15 & 20-21 & 53; Robson 2012) maken gewag van een verschuiving van een extrinsieke naar een intrinsieke motivatie bij de deelnemers aan dit project. Toen die zich realiseerden dat zij in staat waren spaargelden op te bouwen om geoordeelde doelen te bereiken, nam hun zelfredzaamheid en hun besef van zelfcontrole toe. Zij waren weer bereid om zich met hun geldzaken bezig te houden. Wanneer dit lukt gaf het hen een gevoel van trots, eigenwaarde en welbevinden. Het leidde tot een afname van stress, wat hun mentale en fysieke gezondheid verbeterde, tot meer zelfvertrouwen, een versterking van vaardigheden op andere levensgebieden en een grotere onafhankelijkheid om zelf zaken te kunnen regelen. De onderzoeken vermelden ook dat de materiële resultaten van financiële educatie zich lieten zien in de uitstroom naar reguliere huisvesting, de verminderde terugval in dakloosheid, werk, de toename van financiële kennis en vaardigheden, verminderde afhankelijkheid van welzijnsvoorzieningen en de uitstroom uit sociale uitkeringen. Robson (2012:32) constateert vervolgens dat deelnemers door financiële educatie een tijdsperspectief herwonnen. Zij durfden opnieuw te hopen op een betere toekomst en zich weer op hun toekomst te oriënteren. Deelnemers spraken ook van een groter gevoel van 'beloning' en inclusie doordat zij zich niet alleen voelden staan met hun financiële vragen. Zij voelden zich minder schuldig en hun zelfverwijten namen af doordat cursussen hen leerden ervaringen in een bredere context te plaatsen. Zij zagen daardoor de barrières die hen de weg naar de deelname aan het financiële verkeer

belemmeren. Al deze bevindingen bleken de motivatie om te blijven deelnemen aan financiële educatie positief te beïnvloeden.

Bijlage 5 : Voorbeeld budgetcursus: *Learning to Save, Saving to Learn*

Leckie et al. 2010:14) geven in hun rapport *Learning to Save, Saving to Learn* een voorbeeld van een training financieel management. Deze training kent een curriculum van vijf modulen van drie uur. Het totaal aantal trainingsuren is dus 15 uur. De trainers zijn opgeleid om zelf trainingen te kunnen geven. De trainingen zijn eerst uitgeprobeerd en na evaluaties bijgesteld.

Het curriculum bood enige maar niet teveel ruimte voor maatwerk, waardoor beperkt aangesloten kon worden bij de behoeften van de groep. Bij voorbeeld door gastsprekers uit te nodigen of door aan onderwerpen meer of minder tijd te besteden.

Het curriculum bestond uit:

- Kennis van financiën en financiële vaardigheden;
Onderwerpen als: renteopbouw, overzicht van uitgaven, zich aan een huishoudbudget leren houden, omgaan met financiële instituten.
- Persoonlijke ontwikkeling;
Ontdekken van persoonlijke attituden en ideeën over geld en consumptie, het documenteren van leerervaringen op het gebied van financiën, zich doelen stellen, en leren plannen.
- Het curriculum was algemeen van karakter en niet toegesneden op bepaalde doelgroepen of onderwerpen.

De modulen zijn als volgt opgebouwd (Leckie, et al., 2010: 110 – 120):

Module 1. Introductie

In de eerste module kwam aan bod hoe mensen leren. De trainers benadrukten wat cursisten weten en wat zij buiten de school in het alledaags leven leren. De deelnemers leerden de waarde kennen van 'evidencing', ofwel de levensvaardigheden die zij zouden kunnen benutten in meerdere levensgebieden.

De deelnemers kregen een portfolio om gedurende de cursus te kunnen aantonen wat ze geleerd hadden.

De eerste module begon met een financiële fitness quiz.

De opdracht die de deelnemers meekregen was hun uitgaven van een week bij te houden.

Module 2. Eigenschappen, passies, dromen en doelen

Geld is een met waarden beladen term. Tijdens discussies komt naar voren hoe de cursisten zich laten beïnvloeden door hun naaste omgeving. Zij leerden hoe keuzes te maken bij het geld uitgeven. Kunnen uitgaven bij voorbeeld uitgesteld worden? Deze discussie leidde tot het inzicht dat budgetteren noodzakelijk is. De cursusleiders gaven voorbeelden hoe te budgetteren en inkomsten en uitgaven bij te houden.

De module besteedt aandacht aan het type persoonlijkheid dat bij iemand past. Door oefeningen proberen de deelnemers zich te herkennen in een persoonlijkheidstype (realistisch /praktisch, onderzoekend/ informerend, artistiek / creatief, sociaal /helpend, ondernemend/overtuigend, conventioneel / organiserend). Vervolgens wordt hen gevraagd hun persoonlijkheidstype en daarbij behorende waarden te verbinden met de vaardigheden die nodig zijn voor het learn\$ave project. De oefening beoogt mensen meer zelfinzicht te geven en tot afgewogen keuzes te komen. De deelnemers kregen vervolgens de opdracht iemand te vragen die hen zou kunnen begeleiden om hun doel te bereiken.

Module 3: Geld beheren

De derde module richt zich op consumentisme, ofwel: inzicht in het koopgedrag, de invloed van reclame en de trends in het consumentengedrag. Een ander onderwerp gaat over hoe te sparen en te investeren.

Module 4: Je tegoed aan geld beheren

De vierde module komen de volgende onderwerpen aan de orde:

1. informatie over spaarrekeningen, geld beleggen en rentestanden;
2. carrière doelen en opleidingen;
3. evaluatie van het programma;

4. elkaar interviewen om elkaar te laten zien dat ieder over de benodigde vaardigheden beschikt.

Module 5: Vaardigheden en spaargelden: vooruit kijken en een portfolio ontwerpen

Deelnemers schrijven hun doelen op aan de hand van vier vragen:

- hoe realistisch zijn je doelen?
- hoe graag wil je die doelen bereiken?
- hoe kun je aantonen dat je je doel hebt bereikt?
- wat is de beloning voor het bereiken van je doel?

Vervolgens vragen de trainers aan de deelnemers wat hen zou kunnen helpen om hun doelen te bereiken. Bijvoorbeeld door praktijksituaties te oefenen.

Tenslotte vergelijken zij hun financiële fitnesstest van de eerste bijeenkomst en de test aan het eind van de training.

Bijlage 6. Publicaties SEDI (www.sedi.org)

1) Independent Living Account program

Independent Living Accounts: Leaving Homelessness in the Past - 2009

This report quantifies the benefit of SEDI's Independent Living Account (ILA) program through a return on investment calculation. The study also explores the potential of expanding the ILA program to other groups vulnerable to homelessness including newcomers to Canada, urban Aboriginal Peoples, foster children, persons with mental health and/or addiction issues, and people who have come into conflict with the law.

Financial Inclusion for Homeless Persons and Those at Risk - 2009

This report emphasizes the need for suitable policy responses and intervention models to improve financial literacy and financial inclusion among Canadians who are homeless. The report identifies the necessity for investment in staff training among transitional shelters and rent banks to offer opportunities for their clients to increase their financial knowledge and skills.

Building Foundations for Canadians in Transition - 2006

Case study methodology was utilized for this project to evaluate the effectiveness of the Independent Living Accounts (ILA) program in Edmonton, Toronto and Fredericton. Results from the program provided strong evidence that the ILA offers the necessary incentives and supports to help those in transitional housing become self-sufficient.

2) LEARN\$AVE PROGRAMMA

Final Report - 2010

Findings from *learn\$ave*, a SEDI demonstration project, provide important insights for policy-makers and community organizations considering tools and approaches to encourage those on low incomes to set financial goals, increase savings and build financial assets. Results from the project also prove that saving and asset building programs can be viewed as an investment in the effort to assist low-income Canadians to gain higher education and the skills and knowledge necessary for self-employment, which ultimately results in increased labor market attachment.

Intermediate Impacts of the *learn\$ave* Individual Development Accounts Project - 2009

This report released by the Social Research and Demonstration Corporation (SRDC) indicates that SEDI's *learn\$ave* program has had a positive effect on enrolment in adult education. What separates *learn\$ave* from most other IDA programs implemented earlier in Canada and the United States is the presence of a control group containing participants who did not receive credits and other services, which enabled researchers to see what would have happened in the absence of *learn\$ave*.

Early Impacts of the *learn\$ave* Individual Development Accounts Project - 2008 (Bilingual)

This report presents the 18-month results of the *learn\$ave* pilot program, which was designed to demonstrate how Individual Development Accounts can encourage low-income adults to save.

Design and Implementation of a Program to Help the Poor Save - The *learn\$ave* Project - 2005

This report describes the implementation of *learn\$ave*, a demonstration project designed to test whether financial incentives can help low-income people improve their long-term economic prospects.

Helping People Help Themselves: An Early Look at *learn\$ave* - 2004

This report presents preliminary observations from the *learn\$ave* pilot program. It is the first published report about the pilot, which had 4,827 people enrolled at 10 sites across Canada.

3) FINANCIAL LITERACY

The Case for Financial Literacy - 2012

This report informs and stimulates a policy dialogue about community-based financial literacy programming as a meaningful support for vulnerable Canadians.

Building a Foundation for Effectiveness - 2012

In 2010, SEDI launched the financial Literacy Evaluation Project (FLEP), a pan-Canadian strategy to promote the effective monitoring and evaluation of community-based financial literacy activities. This report covers findings on financial evaluation in Canada.

SEDI Submission to the Provincial Working Group on Financial Literacy – 2010

In the submission to the Ontario Working Group, SEDI shares insights on why it is important for students to be financially literate and suggests three key objectives for financial literacy education in Ontario.

SEDI Submission to the Task Force on Financial Literacy – 2010

This paper is SEDI's response to a consultation paper of the Task Force on Financial Literacy. It provides recommendations for the Task Force's national strategy on financial literacy to help ensure it is inclusive and accessible to vulnerable populations.

Financial Literacy: Strategies to Meet the Needs of Low-Income Albertans – 2009

This research was conducted for the Alberta Ministry of Employment and Immigration. It provides information that will support the ministry in determining the efficacy of financial literacy as a skill set that could increase the self-sufficiency of low-income Albertans.

Financial Literacy: Resources for Newcomers to Canada - 2008

This 2008 report explores programs that are available to newcomers and are related to the basics of personal finance. It also identifies gaps in these programs and areas for improvement.

Financial Literacy: Resources for People with Disabilities - 2008

This bilingual report provides a national perspective of financial literacy products and services for people with disabilities, and identifies gaps and best practices, stressing the need for individualized financial literacy approaches.

Delivery Models for Financial Literacy Interventions: A Case Study Approach

This bilingual paper describes research undertaken to explore effective practices in the delivery and evaluation of financial literacy programs in Canada and abroad, in an effort to contribute to the identification of best practices and innovative delivery.

Moving Forward with Financial Literacy Synthesis Report on Reaching Higher: Canadian Conference on Financial Literacy- 2008

The Financial Consumer Agency of Canada, the Joint Forum of Financial Market Regulators and SEDI hosted an international conference on financial literacy in Montreal in September 2008. The event highlighted the effectiveness of Canadian financial education efforts and examined international strategies. This report summarizes the conference's presentations and recommendations.

Financial Literacy Products and Services: Preferences Among Vulnerable Populations - Understanding consumer preferences among low-income Canadians - 2007

The ability to make informed financial decisions is essential for basic functioning in Canadian society. This bilingual paper reports on research that explores the ways in which vulnerable consumers prefer to receive financial education, information and advice.

Environmental Scan of the Supply of Financial Capability Information, Education and Advice in Canada - 2006

In this report SEDI provides quantitative information to describe the current state of financial literacy as well as a synthesis of qualitative information from key informant interviews conducted in the spring of 2006.

Financial Capability: Learning from Canadian Communities - 2006

This study seeks to equip decision-makers and stakeholders with insight into the effective practices of building financial literacy among low-income Canadians.

Bijlage 7. Publicaties Momentum (www.momentum.org)

- [Sustainable Purchasing at Momentum](#)
- [Sustainable Livelihoods: An Asset-Building Approach](#)
- [Micro Loans: Small Investment, Big Return](#)
- [Momentum Partners in Home Ownership](#)
- [Supporting Albertans to Save: An Asset Building Approach to Poverty Reduction](#)
- [Women's Venture Program Social Return on Investment](#)
- [Women's Venture Program Outcomes Research](#)
- [Financial Management of CED Organizations](#)
- [Financial Literacy and Banking: Registered Education Savings Plans \(RESPs\)](#)
- [Community Economic Development and the City of Calgary](#)
- [Matched-Savings Programs Build Financial Stability](#)
- [Building Assets Prevents Homelessness](#)
- [Green Collar Jobs Executive Summary](#)
- [Green Collar Jobs Report](#)

Bijlage 8. Publicaties EFLS (www.epls.ca)

Annual Report Dec 2011

Media Kit 2011

Who we are and what we do

Call for partners

EFLS recommendations to the Financial Literacy Task Force

EFLS recommendations to the Alberta Competitiveness Council

EFLS media article from 2007

Minister of Finance Jim Flaherty's speech on financial literacy

DFID Sustainable livelihoods guidance sheets - a framework for asset development

WEDC Women in transition out of poverty

PERC US credit system report

CSD Charitable donations report

CSD I can save program
ESCO phase 1 report

Bijlage 9. Publicaties St. Christopher House (www.stchrishouse.org)

St. Christopher House, *Annual Report 2012-2013*, Toronto.

Bijlage 10. IDA Application

___ Fair Gains ___ FamilySaves ___ Youth Fair Gains ___ Savings Circles



OFFICE USE ONLY

☐ INCOME
INFORMATION

☐ SIN

Momentum asks for personal information to understand if this program is right for you. If you are accepted into the program, your personal information will be used to:

- Understand more about the people in the program
- Track changes about the people in the program
- Give you information about Momentum
- Keep in contact with you after you have finished the program

Momentum values equality and respect. We embrace the diversity of our community and we respect the beliefs, feelings, and choices of our participants and stakeholders.

Momentum's Privacy Policy, the Freedom of Information and Protection of Privacy Act (Alberta) and the Personal Information Protection Act (Alberta) protect your personal information. If you have questions about how your personal information will be used, please contact the Manager of Programs & Services at Momentum.

NAME: Mr/Ms _____

FIRST

LAST

Date of birth is Year _____ Month _____ Day _____

☐ Male

☐ Female

I prefer class reminder calls by: ☐ Home Phone ☐ Cell Phone ☐ Email ☐ None

ADDRESS: _____ POSTAL CODE: _____

PHONE: HOME _____ CELL _____ WORK _____

EMAIL: _____@_____. _____

Social Insurance Number: _____ - _____ - _____

I was born in Canada ☐ Yes ☐ No,

If NO: I was born in (country) _____

I arrived in Canada in: Year _____ Month _____ Day _____

If YES: I am a member of the Aboriginal Community ☐ ☐ Yes ☐ No

I am limited in what I can do because of a health problem or a long-term physical or mental condition

☐ Yes ☐ No

-If YES, please list what you may need to participate fully in the program

FAMILY STRUCTURE

- ☐ Single person(divorced/separated/widowed)
- ☐ Single Parent Family
- ☐ Couple - no childrenTwo Parent Family
- ☐ Other

The total number of people living in my household, including me, is: _____

Ages of the children in my household:					
Does this person have a Registered Education Savings Plan (RESP)?	Yes ___	Yes ___	Yes ___	Yes ___	Yes ___
	No ___	No ___	No ___	No ___	No ___
	Unsure ___	Unsure ___	Unsure ___	Unsure ___	Unsure ___

HOUSING

- ☐ Rented house or apartment
- ☐ Shared housing with people other than my family
- ☐ My own home
- ☐ Transitional/subsidized housing
- ☐ A Shelter
- ☐ Other_____

EDUCATION

- ☐ **Less than Grade 10**
- ☐ Some high school (grade_____)
- ☐ Completed high school
- ☐ Some post secondary education # of years _____
- ☐ Completed post secondary
 - ☐ certificate ☐ diploma ☐ degree

Employment Income	Me		My spouse/parents	
	Job #1	Job #2	Job #1	Job #2
Hours per week				
Salary: (per hour, week or month)				
Length of time employed (years/months)				

The total yearly income before taxes for ALL household members \$24,999

☐ \$25,000- \$34,999

☐ \$35,000-\$44,999

☐ \$45,000-\$54,999

☐ \$55,000 or more

YOUTH FAIR GAINS (age 16 – 21) ONLY

Are you financially independent (you pay your own rent, food, etc)?

☐ Yes

ASSETS (THINGS THAT YOU OWN)

☐ I have a savings account

Approximate Amount: \$ _____

☐ I have a chequing account

Approximate Amount: \$ _____

☐ I have a GIC/Term Deposit

Approximate Amount: \$ _____

☐ I have Stocks/Mutual Funds

Approximate Amount: \$ _____

☐ I have a Registered Retirement Savings Plan

Approximate Amount: \$ _____

☐ I have a Registered Education Savings Plan

Approximate Amount: \$ _____

IN CANADA	AMOUNT I OWE	VALUE
I have a car	\$	\$
I have a house	\$	\$
I have a business	\$	\$

IN MY PREVIOUS COUNTRY	VALUE
I have savings	\$
I have a house	\$

LIABILITIES (THINGS YOU OWE MONEY FOR)

	AMOUNT I OWE	Check if this debt is at a Collection Agency
Credit Cards ☐ Visa ☐ MasterCard ☐ Department Store ☐ Other	\$ _____ \$ _____ \$ _____	☐ Visa ☐ MasterCard ☐ Department Store ☐ Other
Loan	\$	
Student Loan	\$	
Medical/dental bills	\$	
Friends/Family	\$	
Household bills	\$	

Other (specify)	\$	
-----------------	----	--

☐ I have declared bankruptcy in the past. ☐ Yes ☐ No

☐ I was discharged for bankruptcy on (date) _____

I heard about this program by: (check all that apply)

☐ Word of mouth

☐ Momentum's website/presentation

☐ A poster or flyer at _____

☐ From another agency or school

☐ Other: _____

☐ I have participated in another Momentum program:

Name of program: _____ dates: _____

Name of program: _____ dates: _____

☐ I have a family member who has participated in another Momentum program:

Name of program: _____ dates: _____

Name of program: _____ dates: _____

MATCHED SAVINGS

Please tell us why you are interested in being a part of this program. Be sure to tell us about:

- the asset that you would like to purchase
- why you want to save towards this asset
- how you feel that this would benefit you, your family or the community.

To help measure your success by the end of this program, please tell us how much you save right now. This does not count money that you put into an RRSP, RESP, or other investment type of account.

- I regularly save \$_____ every month

1. I understand that completing this form does not ensure participation and that *only those who qualify will be contacted*.
2. I understand that failure to provide accurate information may result in disqualification from this or any other Momentum program.
3. I certify that all information provided is true and accurate.
4. I understand I can only use the matched dollars I earn to pay for an asset approved by Momentum
5. I understand that if accepted into the program, in some instances matching dollars received from Momentum for education and business may be considered taxable income.

Signature: _____ Date: _____

Print Name: _____

Bijlage 11. Cursus Train the trainer

1. Inleiding

De drie bezochte organisaties leiden toekomstige trainers op om trainingen financiële vaardigheden te verzorgen. De focus van deze trainingen kan gericht zijn op het leren van didactische vaardigheden, kennisinhouden, persoonlijke attitudes of combinaties hiervan. Omdat Momentum een opzet van haar tweedaagse training op de website heeft geplaatst, belichten we deze cursus om een indruk van een mogelijke opzet te krijgen.

2. Doelgroepen

Deelnemers komen uit uiteenlopende organisaties. Vaak zijn het professionals met wie Momentum al samenwerkt. Aantallen deelnemers kunnen per training variëren. Twaalf cursisten worden als ideaal gezien voor een veilige leeromgeving en een responsieve manier van leren.

3. Leerdoelen

De training beoogt toekomstige trainers mee te geven dat zij kunnen ingaan op onderstaande issues:

- de vraag hoe mensen met vertrouwen financiële beslissingen kunnen nemen;
- hoe te sparen en hoe schulden te verminderen met een laag inkomen;
- hoe de oorzaken van financieel mismanagement aan te pakken;
- hoe duidelijk te maken dat gevoelens en gedachten over geld van invloed zijn op het bestedingsgedrag;
- hoe financiële assets verbonden zijn met persoonlijk, menselijk, fysiek en sociaal kapitaal.

3. Curriculum

De onderwerpen die in de training van Momentum aan de orde komen zijn:

1) Didactische vaardigheden

- Presentatievaardigheden;
- Hoe de te bevorderen dat de mensen die een training hebben gevolgd het geleerde na de training toepassen;
- Welke trainingsstijl past bij mijn persoonlijkheid;
- Hoe te balen welke trainingsstijl past bij de doelgroep;
- Hoe om te gaan met weerstanden om te kunnen ingaan op gebrek aan motivatie van cursisten;
- Leerstijlen van doelgroepen om daar een aanbod op af te stemmen;
- Activerende trainingen ontwerpen;
- Interactief trainen;
- Groepsdynamica om invloed uit te oefenen op groepsprocessen en groepsnormen.

2) Kennis

- Budgetteren
Om te leren budgetteren worden echte budgetten als voorbeeld genomen.
- Kredietent / lenen
Er wordt informatie gegeven over consumentenkredieten, met aandacht voor de voor- en nadelen.
- Bankzaken
Introductie in de basisvaardigheden die nodig zijn om bankzaken te regelen.
- Consumentengedrag
In het programma is er aandacht voor de invloed van het consumentisme en het

herkrijgen van controle over eigen koopgedrag. Cursisten krijgen informatie over de werking van reclame.

- Assets / financiële middelen / reserves

Uitgangspunt: financiële middelen zijn voorwaarde om de bestaansvoorwaarden van lage inkomensgroepen te verbeteren.

Voorbeeld van een dagprogramma

Dag 1		Dag 2	
9:00am	Welkom, huishoudelijke mededelingen & Introducties	9:00am	Welkom Terugblik op dag 1
9:30am	Context van Financiële bekwaamheid / Literacy	9:15am	Workshop bankzaken & Nabespreking
10:00am	Activiteit: Set the Stage	10:15am	Pauze
10:30am	Pauze	10:30am	Credit Workshop & Nabespreking
10:45am	Workshop Assets & Nabespreking	12:30pm	Lunch
12:15pm	Lunch	1:00pm	Workshop Consumentengedrag & Nabespreking
1:00pm 1:30pm	Activiteit: Geld Persoonlijkheidsprofiel Workshop budgetteren - deel 1	2:00pm	Hoe ben je als facilitator? Als trainer?
2:00pm	Pauze	3:00pm	Pauze
2:15pm	Workshop budgetteren – deel 2 & Nabespreking	3:15pm	Vooruit bewegen Toepassing in je eigen

			organisatie
3:30pm	Terugblik op de dag	3:45pm	Training Evaluatie Certificaat / Presentatie

Bijlage 12. Oefeningen in de trainingen van Momentum

- **Warm Up: De olifant wassen**

Drie groepsgenoten die zich als vrijwilliger hebben opgegeven, verlaten de ruimte. Vertel aan de rest van de groep dat ik een olifant aan het wassen ben. Vraag aan een vrijwilliger te mimen wat ik aan het doen ben. Een vrijwilliger buiten de ruimte wordt binnen gevraagd en observeert de mime demonstratie. De tweede persoon komt ook binnen en de eerste mimet wat hij of zij heeft gezien. Dan mimet de tweede persoon voor de derde persoon. Die vertelt de groep wat de tweede persoon deed. De 2^e persoon vertelt de groep wat de eerste persoon deed. De eerste persoon vertelt de groep wat hij of zij dacht dat de trainer deed. Daarna: bespreek OBSERVATIES, COMMUNICATIE en & VERONDERSTELLINGEN over elkaar, wat budgetteren inhoudt etc.

- **Evaluatie: Hoofd, Hart en voeten**

Teken een grote persoon op een flip over. Vraag deelnemers om te reflecteren op hun leerervaring als een participant in het asset program en hoe zij veranderd zijn en wat ze willen meenemen als eindresultaat van de training. Het hoofd staat voor nieuwe ideeën die de deelnemer heeft geleerd. Het hart staat voor het nieuwe gevoel over zichzelf en de voeten staan voor de nieuwe acties die zij zullen ondernemen als resultaat van het leren. Laat hen tenminste één ding opschrijven op een klein stukje papier en maak het vast aan het bijbehorende deel van het lichaam. Ze kunnen het lezen en hun antwoorden aan de groep kenbaar maken.

- **Warm-Up: Groep Galerie van bronnen**

Laat deelnemers 6 dingen opschrijven waarin ze goed zijn. Laat ze meer vaardigheden en kwaliteiten opschrijven dan ze op school geleerd hebben. Als ze dit eenmaal hebben gedaan, laat de deelnemers dan hun papier op hun borst plakken. Ieder krijgt 30 seconden om een

ander te ontmoeten. Ze moeten door de ruimte lopen, zichzelf introduceren en elkaar lijst lezen. De trainer moet daarna de opschriften op een muur bevestigen om een groep galerie ten maken van de bronnen, zodat iedereen kan zien hoe rijk de groep is.

Doel van de oefening: Laat hen vanaf het begin nadenken over eigen kwaliteiten.

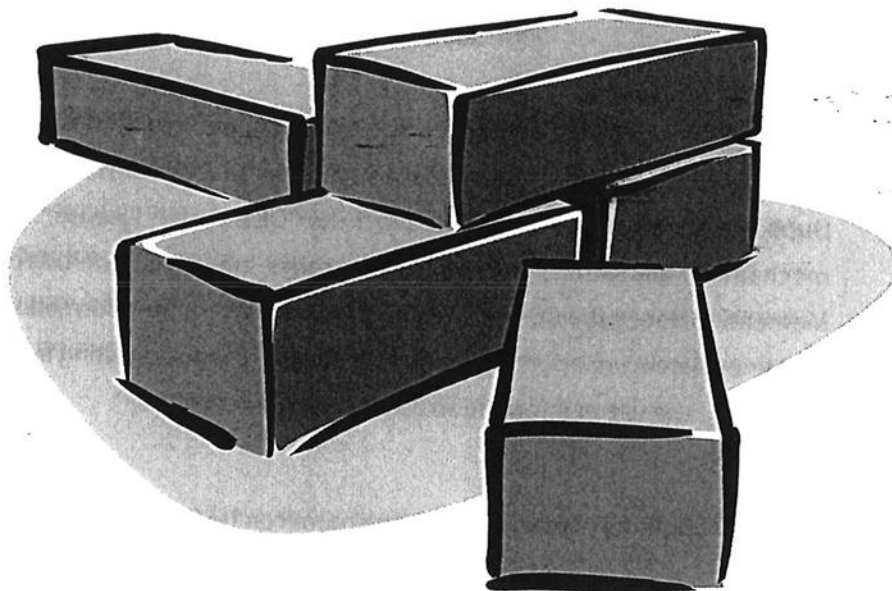
- **Oefening: FUN-GAME**

- Verdeel de groep in twee teams.
- De eerste groep kiest een groepslid om een logo op de kaart te tekenen en de rest van de groep heeft 30 seconden om het product te raden.
- Als de groep niet in staat is het product te raden, krijgt de andere groep de kans een punt te scoren van het logo door het bedrijf te raden dat wordt uitgebeeld door het logo..

Bijlage 13. Asset assessment

assets

BUILD YOUR FUTURE



Financial Literacy
MONEY MANAGEMENT EDUCATION



Financial Literacy: Money Management Education

This material copyright © Momentum, Calgary, Alberta
2007, 2009, 2010, 2012.

Permission is granted to authorized agencies to make unlimited copies for the purpose of distribution as identified in the "Distribution License." Duplication and transmission outside of the "Distribution License," by mechanical, electronic, manual, or any other means is prohibited. Momentum does not assume responsibility for the use of the information contained herein nor errors and omissions nor any damage resulting from the use of information contained in this volume.

More information about Momentum can be found at:
www.momentum.org



Printed on 100% postconsumer waste (pcw) paper,
manufactured using wind-generated electricity.

Please print responsibly. Copy double-sided whenever possible.



CONTENTS

What is an Asset?	1
It's My Life	2
Five Asset Areas	4
Human Assets	5
Personal Assets	7
Social Assets	9
Physical Assets	11
Financial Assets	13
Connecting Your Assets	15
Using Assets to Solve Challenges	16
Resources	17

LEARNING GOALS

- 1 Understand how to use the asset model as a tool for self-evaluation and improvement.
- 2 Complete an asset map to measure assets in the five areas.
- 3 Set short- and long-term goals in the five asset areas.
- 4 Learn to use the asset model to solve challenges in your life.



what is an asset?

Asset: Useful or valuable quality, person, thing, advantage, or resource.

Some assets, such as a house or money, are tangible, which means they can be touched and easily counted. Other assets, such as being motivated or knowing how to speak a second language, are more difficult to measure. You have both kinds of assets.

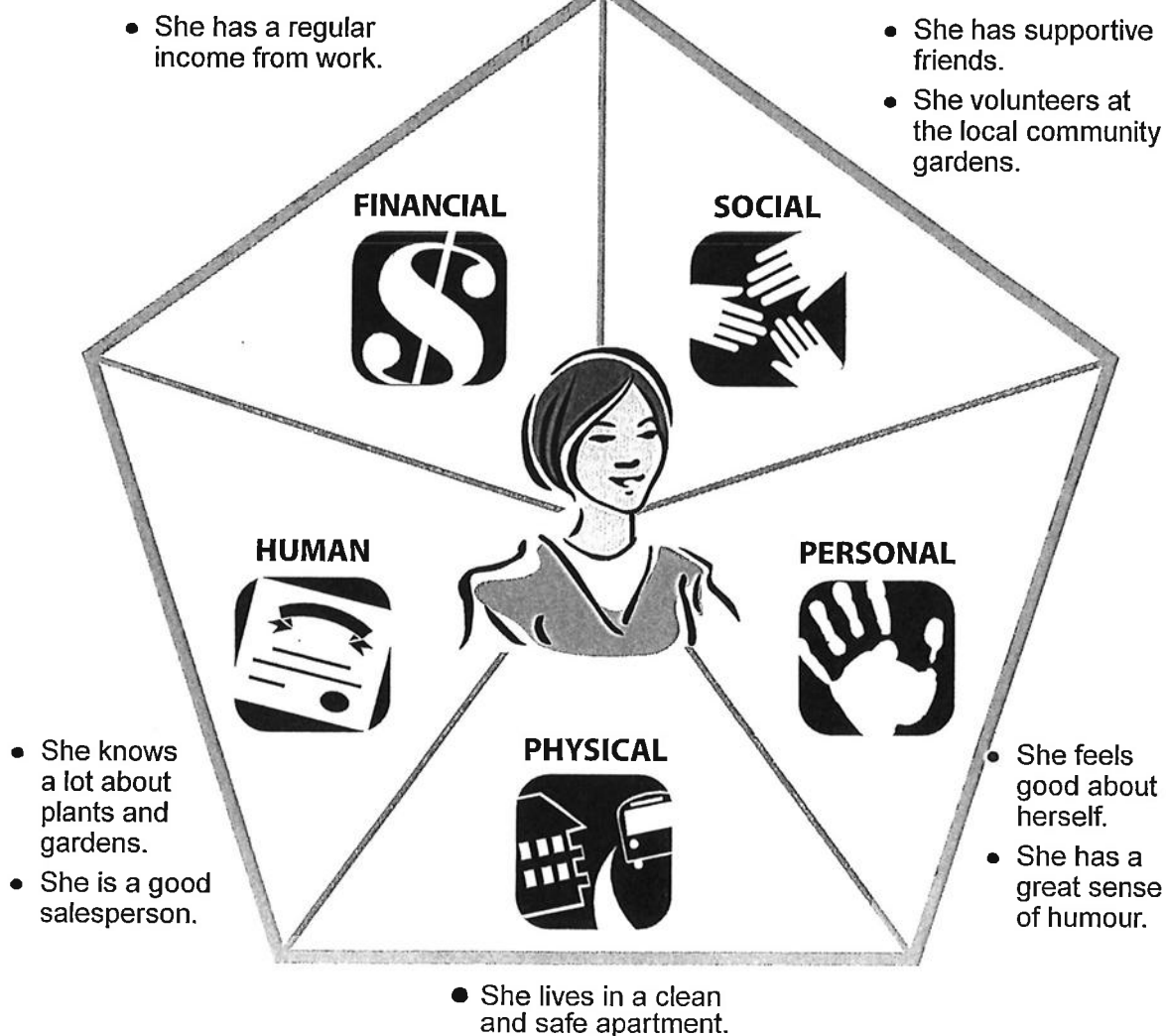


Remember!

Even though these assets are separated into five different areas, they are interconnected.



Meet Hina. She has a variety of assets:





it's my life

Here's where you get to kick back and dream about the life you hope to be living two years from now. Write or draw what you would like to see in your life in the box below:



my life, two years from now...

- Where do I live?
- What's my home like?
- Who do I live with?
- Do I have children? How many? How old are they?
- Am I finished school? Have I gone back to school?
- What kind of work am I doing? Is it my passion?
- Who am I connected to in my community?
- What does my social life look like?
- What does my family life look like?
- What does my love life look like?
- What goals have I achieved?
- Which ones am I still working on?
- What do I do for fun?
- What am I passionate about?



five asset areas

We can group assets into five areas.

FINANCIAL ASSETS

- Income
- Savings & investments (e.g. TFSA, RESP, RRSP, RDSP)
- Access to credit
- A good credit report
- Emergency fund
- Taxes are up to date



SOCIAL ASSETS

- Relationships with family, friends, work buddies, mentors and community members
- Community involvement
- Voting and speaking out for political change
- Connections to service providers (e.g. social worker, banker, health care)



HUMAN ASSETS

- Education, knowledge skills and experience
- Ability to find and keep work
- Learning and developing new skills
- Setting goals and working towards them
- Leadership
- Physical and mental health
- Problem-solving skills
- Budgeting and money management skills
- Understanding contracts, forms, credit and interest



PHYSICAL ASSETS

My access to:

- Housing
- Food and clothing
- Safety
- Child and/or elder care
- Transportation
- Recreation
- Tools and equipment
- Information (e.g. newspaper, radio, internet)
- Services (e.g. bank, school, health care, stores)

PERSONAL ASSETS

- Motivation
- How I feel about myself
- Confidence in myself
- Independence
- Assertiveness
- Sense of humour
- Spirituality
- Hope
- Self-control



Adapted from: *Women in transition out of poverty: An asset based approach to building sustainable livelihoods.*
Canadian Women's Foundation and Eco Nomos (2001)



HUMAN ASSETS

Human assets are the knowledge, skills and abilities that help you live, work and participate in your community.

These kinds of assets—like a second language, training in a trade or field, or good teamwork skills—affect your ability to work. When you have a set of knowledge and skills valued by the economy, you can get and keep a good job.

Human assets also help you within your family and community. For example, when you have good health, you have the energy to raise your family and join in group activities. When you have good communication skills, you can enjoy pleasant and successful experiences at the bank, the grocery store or anywhere in your community.



Let's see what human assets our friend Hina has.

She is a good salesperson.

She knows a lot about plants and gardens.

She can swim.

She can figure out how to take the bus or train to get anywhere in the city.



She speaks English, French and Farsi.

She can knit.

She knows how to stretch her grocery dollars.



My Human Assets

In the chart below, list the things that you could teach and the things you would like to learn. Make sure you include the skills you have, the languages you speak and the things you enjoy doing. Next to each item put a check mark if that skill or knowledge could be useful in a work situation.

Things I could teach	✓	Things I would like to learn	✓



How happy are you with your human assets?

On a scale of 0 to 5, rate yourself in this asset area.



Would you like to increase your human assets? If so, set a human asset goal and define the steps you would take to reach your goal. Start right now!

My human asset goal	Steps I will take



My human asset goals	Steps I will take
Create a spreadsheet on the computer.	Take a computer course at the local library or community college. Practice on the computer at the library.
Speak English fluently.	Practice with native English speakers. Watch English TV and news. Volunteer at a school.



PERSONAL ASSETS

Personal assets are the qualities that may affect your ability to get and keep a job, do well in school, build your social connections and more! Your personal assets might include motivation, integrity, self-confidence, flexibility, and/or a sense of humour.

Personal assets can be hard to measure, but they are just as important as the assets you can easily see, touch, and count.

Personal assets affect your ability to build strong relationships with your family, friends and community. In addition, most employers are interested in your personal qualities since they affect your ability to learn new skills, work in a team, get the job done and make a positive contribution as an employee. If you were an employer, what kinds of personal assets would you like your employees to have?



Remember!

You know best what your own personal assets are because no one knows you like you do. Be kind to yourself! You have more personal assets than you think!



My Personal Assets

What personal assets or qualities do you have? What is unique about you? There are no "right" or "wrong" personal assets. Some examples are on page 2.



How happy are you with your personal assets?

On a scale of 0 to 5, rate yourself in this asset area.



Would you like to increase your personal assets? If so, set a personal asset goal and define the steps you would take to reach your goal. Don't forget, your assets are interconnected. Is there a human asset you could use to reach this goal?

My personal asset goal	Steps I will take



My personal asset goals	Steps I will take
Become more patient, especially at work.	Take a deep breath and count to 10 when I get impatient. Look to others who are more patient and try to learn from them.
Become more assertive with my kids.	Take a parenting class.



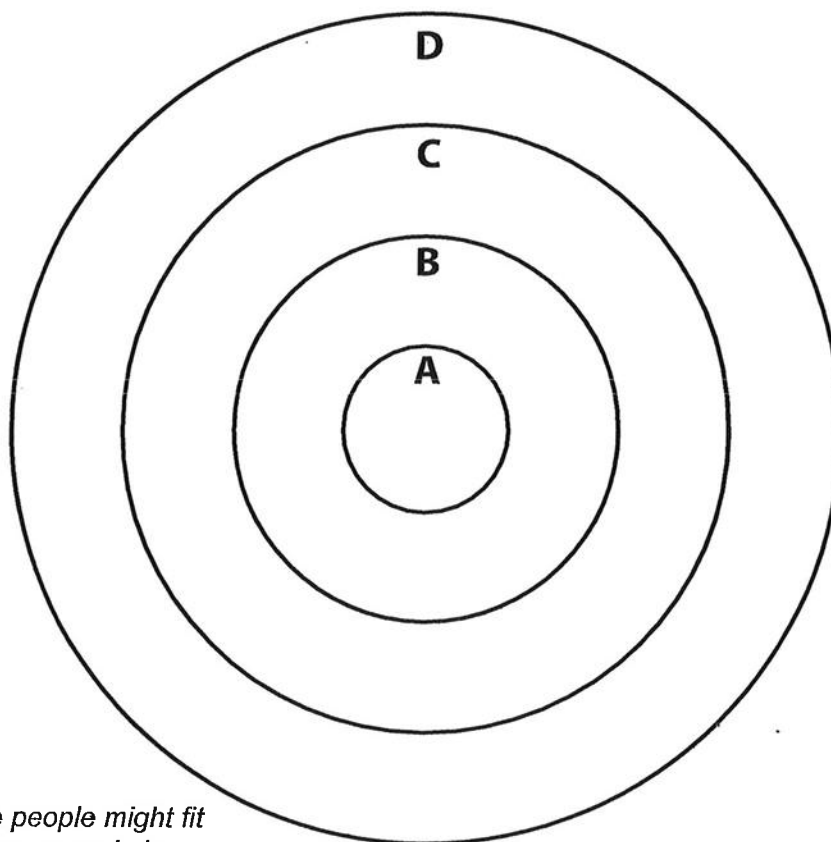
SOCIAL ASSETS

Social assets are the relationships you have with people who can help you reach your goals. Some of your social connections may be family, friends or work buddies. Other people you connect with may belong to a club, faith group or community organization you are in. The people you know can be a great resource for support, ideas, introductions and more.



My Social Assets

This exercise will help you see your social assets.



Note: Some people might fit into more than one circle.

- In Circle A** Write down your own name. This represents all of the assets you have that help you build and maintain relationships (e.g. sense of humour, active community member)
- In Circle B** Write the names of the people you are close to who you would depend on in a crisis situation (e.g. family members, friends, community resource people).
- In Circle C** Write the names of the people you talk to on a regular basis (e.g. work buddies, club members, neighbours, faith community members).
- In Circle D** Write the names of the people you greet when you see them (e.g. parents at your child's school, bus driver, bank teller, grocery store cashier).



How happy are you with your social assets?

On a scale of 0 to 5, rate yourself in this asset area. Remember to rate the quality of your social assets, not just how many people you know.



Would you like to increase your social assets? If so, set a social asset goal and define the steps you would take to reach your goal. Don't forget, your assets are interconnected. Is there a human or personal asset you could use to reach this goal?

My social asset goal	Steps I will take



My social asset goals	Steps I will take
Increase the number of people I talk to on a regular basis	Volunteer one hour a week. Introduce myself to my neighbours.
Improve my communication skills.	Take a night school class.



Remember!

Social assets are not just about quantity! Sometimes having fewer good friends can be better than having a number of people in your life who might be holding you back.



PHYSICAL ASSETS

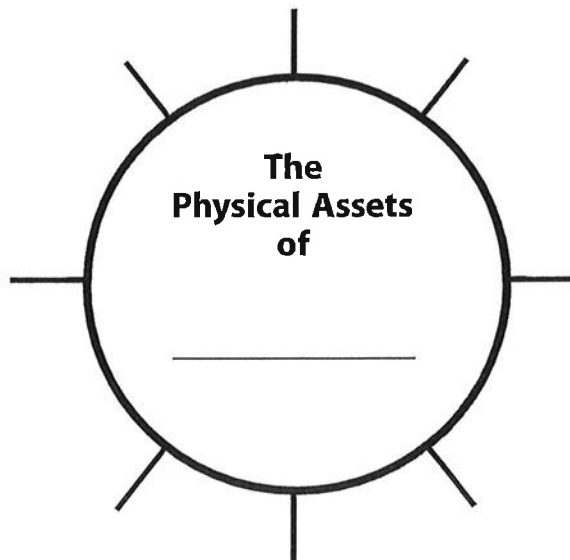
Physical assets include the basic things you need to live every day, like goods, services and information. These include having a secure home, reliable transportation and tools for work. Physical assets also include intangible things, like access to childcare and information about our society and how it works.

In the space below, make a web of your physical assets. The branches have been started for you, but feel free to add as many other branches as you need. Here are some ideas to get you started:

- Do you have safe housing?
- Do you have reliable transportation?
- Do you have affordable childcare?
- Can you access good information to help you make decisions?



My Physical Assets





How happy are you with your physical assets?

On a scale of 0 to 5, rate yourself in this asset area.



Would you like to increase your physical assets? If so, set a physical asset goal and define the steps you would take to reach your goal. Don't forget, your assets are interconnected. Is there a human, personal or social asset you could use to reach this goal?

My physical asset goal	Steps I will take



My physical asset goals	Steps I will take
Buy a small, reliable car before I finish school next year.	Save \$100 a month. Watch the classified ads. Ask my friends to help me find a reliable car.
Find a safe and affordable apartment for my family by the end of the summer.	Learn about co-op housing in my area. Look for a place near transit, services and a school. Ask tenants for their views on their building.



FINANCIAL ASSETS

Financial assets help you get the physical things you need and want. Financial assets include money that you earn from your job or business, your savings and your investments, as well as any financial support you receive from your family, the government or other social programs. Having access to credit or a loan can be a financial asset.



My Financial Assets

Use the chart below to add up your financial assets. Along with the asset, you may record the dollar amount if you wish.

Financial assets are income you get from work, from family members, or from the government [Child Tax Credit, Canada Pension Plan (CPP), Employment Insurance (EI), GST rebate, or other government income assistance].

You should also include having savings, which may be in a bank account or in another investment, such as stocks, savings bonds, mutual funds, Guaranteed Investment Certificates (GICs) or a Registered Retirement Savings Plan (RRSP).

My financial assets



My financial assets

My spouse's income

My EI

Child tax credit

Savings

Credit card limit



How happy are you with your financial assets?

On a scale of 0 to 5, rate yourself in this asset area.



Would you like to increase your financial assets? If so, set a financial asset goal and define the steps you would take to reach your goal. Don't forget, your assets are interconnected. Are there any other assets you could use to reach your financial goal?

My financial asset goal	Steps I will take



My financial asset goals	Steps I will take
Build up an emergency fund.	Save \$20 a month in a separate bank account.
Get a higher-paying job.	Finish school. Complete apprenticeship. Find a job in my field.
Simplify my life.	Focus more on relationships than on things.



Remember!

Financial assets aren't any more important than the other four types of assets. Don't be discouraged if your financial assets are slow to change. Often, we need to focus on the other asset areas in order to see change in our financial assets.



connecting your assets

Assets are interconnected. The assets you have in one area can affect the other asset areas too. Sometimes by focusing on one asset area, you can also build your assets in another area.

For example, say you are building up your social assets by volunteering one evening a month. There, you meet someone who motivates you to go back to school to learn some new skills, which increases your human assets. Those skills help you get a good job, which means you increase your financial assets. By landing that new job, you also increase your self-confidence, a great personal asset. And on it goes!



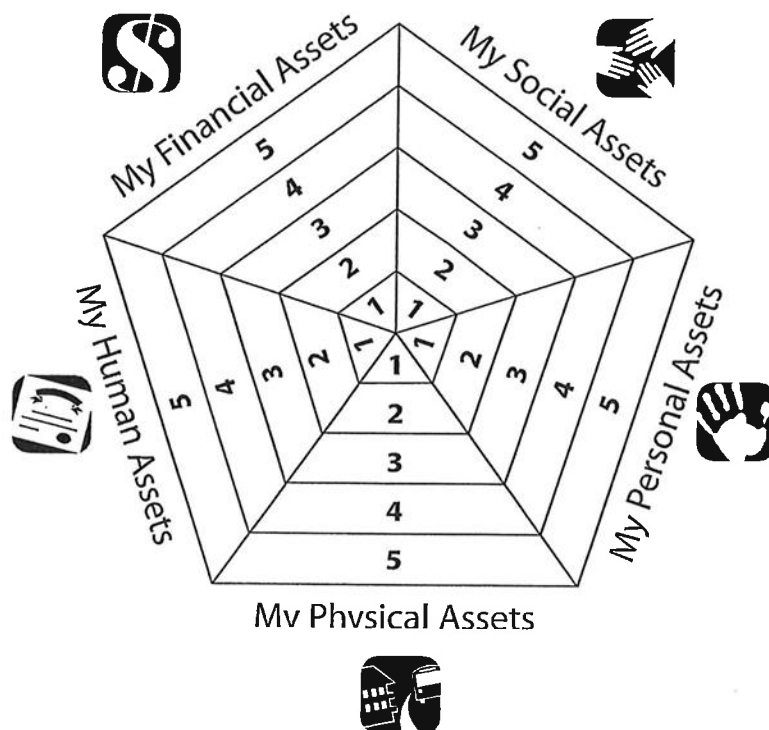
Remember!

All of your asset areas are important. There may be times when you focus on one asset area more than the others. That's okay, but it's still important to be aware of all your asset areas. By working a little on each of them, you will have greater success in building all your assets!



My Asset Map

Now it's time to see how all your assets fit together. Shade in your rating for each asset area on your asset map. For example, if you gave your social assets a rating of 3, you would shade in the area from the centre up to the line numbered 3 in the social assets triangle. When you have done the shading for each asset type, you will see a clear picture of all your assets.



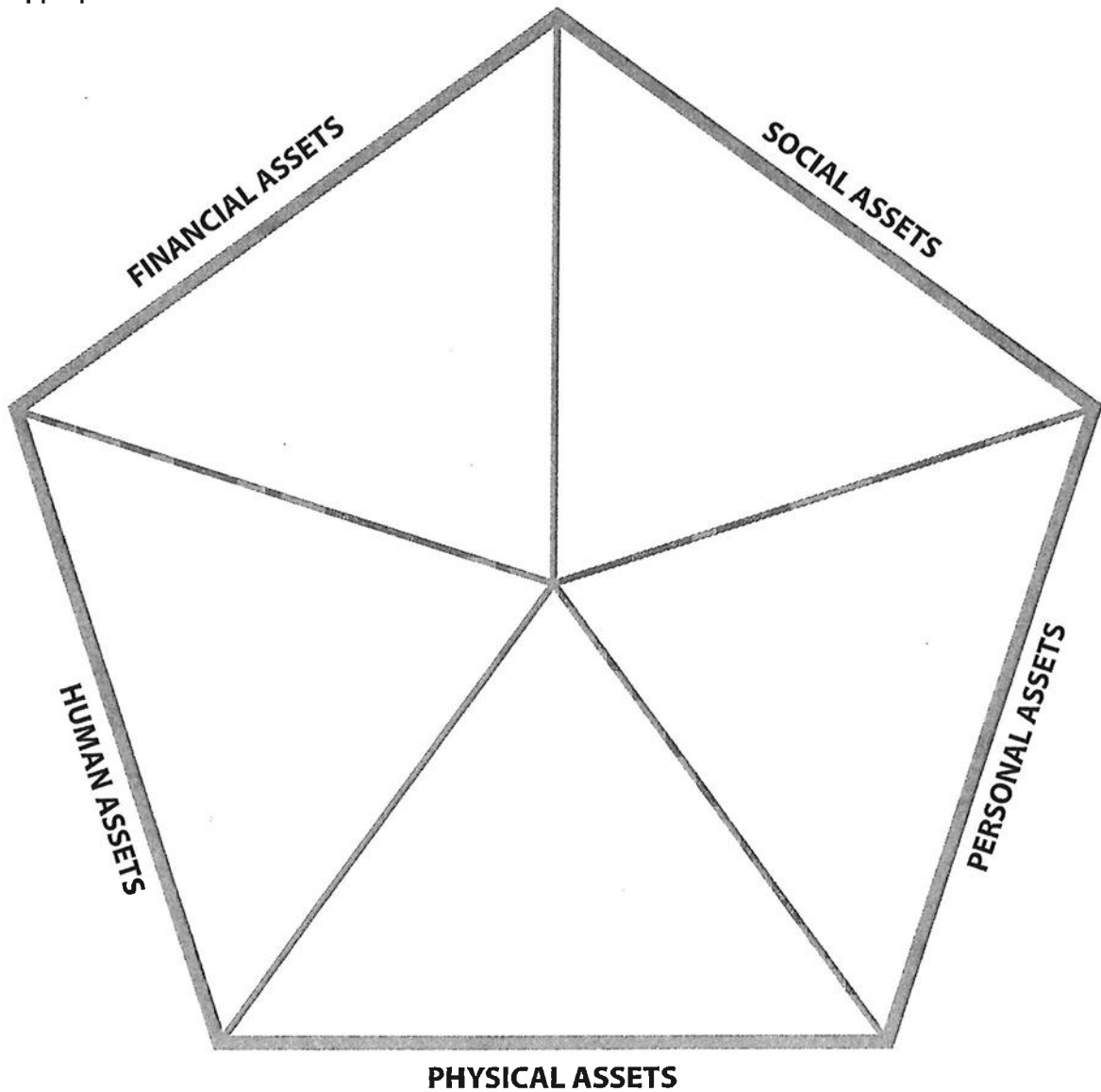
Choose one or two of the areas that you are ready to work on.



solving a challenge in my life

My challenge is: _____

Write down all the ways that you could solve this challenge. Place each idea in the appropriate asset area.



Circle the solutions that you're already capable of.

Now that you can see all the potential solutions to your challenge, you can either use the assets you already have, or you can work on developing the ones you don't.



Remember!

- Review your asset map from time to time to compare how far you've come and which areas you still need to focus on.
 - You'll notice that your asset strengths and development needs will change depending on your life situation.
 - Regardless of where you find yourself in life, you'll be okay as long as you have tools in your toolbox and you know how to use them.
 - We hope you've discovered that you have many strengths and the ability to develop even more—You are richer than you think!
-

resources

Books

The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change

Stephen R. Covey, 2004.

Positivity

Barbara L. Fredrickson, 2009.

The Power of Focus

Jack Canfield, 2000.

The Power of Kindness

Piero Ferrucci, 2007.

