

RAAK PROJECT: STUREN OP MOTIVATIE

GEMOTIVEERD DEELNEMEN AAN BUDGETTRAININGEN

LITERATUURONDERZOEK

KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT
LECTORAAT ARMOEDE EN PARTICIPATIE



CREATING TOMORROW

Rosine van Dam
Jeanine Klaver
Rianne van der Weijden
Leo Witte

COLOFON

Het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam zoekt samen met onderwijs, gemeente en maatschappelijke organisaties naar antwoorden op vragen rond armoede en participatie. Deze literatuurverkenning is een onderdeel van het RAAK-project Sturen op Motivatie. Dit project wordt uitgevoerd door een samenwerkingsverband tussen de Hogeschool van Amsterdam (Kenniscentrum Maatschappij en Recht), HVO-Querido, MEE Amstel Zaan en PuurZuid. Het project wordt mede mogelijk gemaakt door gelden van de Stichting Innovatie Alliantie (SIA).

AUTEURS

Rosine van Dam
Jeanine Klaver
Rianne van der Weijden
Leo Witte

© Hogeschool van Amsterdam
November 2014

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

LECTORAAT ARMOEDE EN PARTICIPATIE

Kenniscentrum Maatschappij en Recht
Wibautstraat 5a
Postbus 1025
1000 BA Amsterdam
www.hva.nl/kmr

RAAK PROJECT: STUREN OP MOTIVATIE

GEMOTIVEERD DEELNEMEN AAN BUDGETTRAININGEN

LITERATUURONDERZOEK

INHOUDSOPGAVE

1.	STUREN OP MOTIVATIE: OP ZOEK NAAR EFFECTIEVERE VORMEN VAN FINANCIËLE EDUCATIE	9
1.1	Inleiding	9
1.2	Achtergronden en opzet van het programma	10
1.3	Leeswijzer	11
2.	DEEL A FINANCIËLE EDUCATIE EN FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID	13
2.1	Financiële zelfredzaamheid	13
2.2	Financiële educatie	14
2.3	Budgetcursussen	15
2.4	Effectiviteit van budgetcursussen	19
2.5	Wat motiveert mensen om deel te nemen aan cursussen, deze af te maken en geleerde lessen toe te passen?	21
2.6	Conclusie	23
3.	BEWUST EN ONBEWUST GEDRAG	25
3.1	Inleiding	25
3.2	Bewust gedrag	25
3.3	Onbewust gedrag	30
3.4	Conclusie	34
4.	WAT IS MOTIVATIE?	35
4.1	Inleiding	35
4.2	Motivatie: definitie	35
4.3	Motivatie, capaciteit en gelegenheid	36
4.4	Intrinsieke en extrinsieke motivatie	39
4.5	Stages of change	42
4.6	Conclusie	47

5.	STRATEGIEËN EN TECHNIKEN VOOR DE PROFESSIONAL	49
5.1	Inleiding	49
5.2	Competentie, autonomie en verbondenheid	49
5.2.1	hoe kan de organisatie inspelen op de drie psychologische basisbehoeften?	52
5.3	Motiverende gespreksvoering en de stages of change	52
5.4	Oplossingsgericht coachen	55
5.5	Vergroten gevoel van zelfvertrouwen en persoonlijke controle	57
5.6	Inzicht in de cliënt	58
5.7	Conclusie	58
6.	DEEL B FINANCIËLE EDUCATIE AAN DAK- EN THUISLOZEN	59
6.1	Inleiding	59
6.2	Algemene inzichten over kenmerken en begeleiding van de doelgroep	60
6.3	Inzichten omtrent het toeleiden van dak- en thuislozen naar FINANCIËLE educatie	63
6.4	Welke kennis is bij professionals van hvo-querido aanwezig rondom het motiveren van dak- en thuislozen richting financiële educatie?	67
6.5	Conclusie	72
7.	FINANCIËLE EDUCATIE EN MOTIVATIE BIJ LICHT VERSTANDELIJK BEPERKTEN EN MENSEN MET NIET AANGEBOREN HERSENLETSEL	75
7.1	Inleiding	75
7.2	Algemene inzichten over kenmerken en begeleiding van de doelgroep	76
7.3	De meeaz-cursus en ervaringen uit de praktijk	81
7.4	Voorlopige conclusies over mogelijke interventies in de praktijk	83
8.	FINANCIËLE EDUCATIE BIJ VOORWAARDELIJKE HULPVERLENING	85
8.1	Inleiding	85
8.2	Gemeentelijk beleid	85
8.3	Werkwijze puurzuid	86
8.4	Werken binnen voorwaardelijke kaders	89
8.5	Conclusie	96
9.	CONCLUSIES EN LESSEN TEN BEHOEVE VAN EFFECTIEVE INTERVENTIES	99
	LITERATUURLIJST	103

1. STUREN OP MOTIVATIE: OP ZOEK NAAR EFFECTIEVERE VORMEN VAN FINANCIËLE EDUCATIE

1.1 INLEIDING

Wekelijks verschijnen er berichten in de media over de groeiende schuldenproblematiek onder Nederlandse huishoudens. Zo berichtte het Bureau Krediet Registratie op 22 februari 2013 dat het aantal mensen met een aanzienlijke betalingsachterstand op hun hypotheek in een jaar tijd met 25 procent is toegenomen. In diezelfde week verscheen in het NRC een artikel over de schuldhulpverlening in de gemeente Utrecht dat in 2012 1.500 mensen hulp hebben gevraagd bij de sanering van hun schulden. In 2008 waren dit er nog 900. Deze berichten passen in een reeks van berichten en studies waarin gesignaleerd wordt dat steeds meer mensen moeite hebben om de eindjes aan elkaar te knopen en niet meer in staat zijn om te voldoen aan aangegane financiële verplichtingen. Het aantal mensen met problematische schulden is de afgelopen jaren fors gestegen, hetgeen zich onder andere vertaalt in een toenemend beroep op schulddienstverlening. De NVVK (2012) geeft aan dat in 2011 zo'n 76.000 personen een beroep hebben gedaan op schulddienstverlening. Jungmann (2012) komt voor datzelfde jaar zelfs uit op een schatting van circa 100.000 mensen.

Voorheen werd het beroep op de schulddienstverlening voornamelijk gedomineerd door lager opgeleiden en mensen tussen de 25 en 45 jaar die afhankelijk zijn van een uitkering. In toenemende mate worden echter ook jongeren, ouderen, huizenbezitters, zzp'ers en mensen met een bovenmodaal inkomen geconfronteerd met financiële problemen (vgl Jungmann 2012). De aanhoudende economische crisis speelt zeker een rol in de toename en verbreding van de schuldenproblematiek, maar steeds meer wordt binnen de schulddienstverlening onderkend dat onverantwoord financieel gedrag en gebrekkige financiële vaardigheden een belangrijke oorzaak zijn voor het ontstaan van schulden.

De groei in het aantal schuldenaren brengt aanzienlijke maatschappelijke kosten met zich mee – zowel voor de schuldeisers, schuldenaren als voor de samenleving – en vraagt om een effectieve aanpak van het voorkomen van schulden en het oplossen van problematische schuldsituaties. Een van de middelen die door organisaties voor schulddienstverlening worden ingezet zijn budgetcursussen. Deze cursussen maken onderdeel uit van een breed spectrum aan interventies die onder het begrip financiële educatie vallen en gericht zijn op het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid van burgers. Deze budgetcursussen

staan centraal in dit onderzoek. Daarbij gaat het om de vraag hoe deze cursussen beter kunnen worden ingericht zodat cliënten gemotiveerd zijn om deel te nemen aan een cursus, om deze af te ronden en om de nieuwe vaardigheden en inzichten ook daadwerkelijk toe te passen in het leven van alledag. Daarbij is vooral aandacht nodig voor de gedragscomponent als een van de oorzaken van problematisch financieel gedrag en de wijze waarop professionals hier gericht op kunnen sturen binnen de context van een budgetcursus.

1.2 ACHTERGRONDEN EN OPZET VAN HET PROGRAMMA

In zijn algemeenheid is het doel van financiële educatie de (financiële) zelfredzaamheid van burgers te bevorderen, onder andere door goede informatieoverdracht en training van financiële vaardigheden. De hieraan ten grondslag liggende veronderstelling is, dat wanneer mensen zich financiële kennis en vaardigheden eigen maken, zij hun inkomsten en uitgaven op elkaar kunnen afstemmen, een budgetplan kunnen opstellen en zich daaraan kunnen houden. Het leren van financiële vaardigheden is dan ook in bijna elke vorm van financiële educatie een vast onderdeel van het programma. Financiële educatie heeft ook een preventieve functie. Er wordt van verwacht dat het problematische schulden kan (helpen) voorkomen, voor of tijdens een schuldregeling. De laatste jaren wordt in toenemende mate het belang onderschreven van het veranderen van (financieel) gedrag als voorwaarde voor duurzame resultaten. Waar dit aandachtspunt in de financiële educatie vooropstaat, vormen elementen als zelfvertrouwen en zelfwaardering belangrijke aandachtspunten.

Binnen de hulpverlening groeit echter het besef dat de effectiviteit van het bestaande instrumentarium ten behoeve van financiële educatie tekortschiet. Professionals binnen de schulddienstverlening spreken van een moeizame werving van (potentiële) deelnemers voor budgetcursussen, over de uitval uit de cursussen en de terugval in onverantwoord financieel gedrag na de afronding ervan. Zij geven aan dat vaak het gebrek aan zelfinzicht de bereidheid in de weg staat om aan een budgetcursus deel te nemen. Om de effectiviteit van deze vorm van financiële educatie te verhogen, moet de oplossing niet zozeer gezocht worden in het verbeteren van de technische inhoud van de bestaande cursussen, maar in de vraag *hoe* (potentiële) deelnemers te motiveren zijn om (blijvend) deel te nemen aan deze en andere vormen van budgetteringsondersteuning. Ook wetenschappelijke inzichten steunen de opvatting dat duurzame gedragsveranderingen alleen tot stand komen wanneer cliënten daartoe gemotiveerd zijn.

In het kader van het RAAK-project 'Sturen op motivatie' ontwikkelt de Hogeschool van Amsterdam in samenwerking met HVO-Querido, MEE Amstel en Zaan en PuurZuid een nieuwe aanpak voor de bestaande budgetcursussen binnen deze organisaties. Daarbij

wordt veel meer dan voorheen gericht gestuurd op de motivatie van de cliënten zodat het aantal deelnemers aan de cursus wordt vergroot, uitval wordt verminderd en (duurzame) gedragsverandering wordt bevorderd. Het project kent verschillende fasen. In de eerste fase van het project wordt op basis van inzichten uit de literatuur en aanwezige kennis bij professionals verkend wat de rol van motivatie is bij het bereiken van cliënten voor financiële educatie, het motiveren van hen om deel te nemen en het voorkomen van uitval en het daadwerkelijk veranderen van financieel gedrag. Deze kennis wordt in de tweede fase van het project benut om te komen tot een nieuwe aanpak/methodiek binnen de bestaande cursussen die daarna geïmplementeerd wordt binnen de drie organisaties. Vervolgens wordt onderzocht wat het effect is van de nieuwe methodiek op de motivatie van de deelnemers, op de uitval en (duurzame) gedragsverandering. Verkregen inzichten met betrekking tot effectieve methoden/aanpakken worden in de laatste fase van het project vertaald naar de beroepspraktijk en het onderwijs.

1.3 LEESWIJZER

Dit rapport doet verslag van de eerste fase van het RAAK-project 'Sturen op motivatie'. Hierin zijn de bevindingen uit het literatuuronderzoek en de kennis van professionals ten aanzien van de rol van motivatie bij financiële educatie gebundeld. Het rapport bestaat uit twee delen. In deel A staan algemene inzichten ten aanzien van gedragsverandering en effectieve strategieën in het licht van financiële educatie centraal. In deel B wordt specifiek ingezoomd op de vraag die zich aandient vanuit de praktijk van de drie organisaties en op de inzichten over gedragsverandering bij de specifieke doelgroep.

Deel A

In hoofdstuk 2 richten we ons op wat bekend is over de huidige praktijk van de financiële educatie. We geven een beeld van de veelsoortigheid van het aanbod van budgetcursussen en staan stil bij de vraag naar de effectiviteit van de budgetcursussen. Hoofdstuk 3 is gewijd aan inzichten omtrent de rol van (bewust en onbewust) gedrag en de lessen die daaruit getrokken kunnen worden ten behoeve van financiële educatie. Dit hoofdstuk vormt het algemene denkkader van waaruit wij het motivatievraagstuk benaderen. De gedragsleer leert ons dat ons (bewuste) gedrag in belangrijke mate bepaald wordt door de intentie (motivatie) om dat gedrag te vertonen. Maar wat is motivatie nu precies? In hoofdstuk 4 gaan we nader in op dit begrip. Vervolgens besteden we in hoofdstuk 5 aandacht aan de strategieën en technieken die professionals kunnen gebruiken om motivatie te beïnvloeden. We gaan na wat relevante strategieën zijn in het licht van financiële educatie en wat bekend is over de effectiviteit van deze strategieën en technieken.

Deel B

Vanuit HVO-Querido dringt vooral de vraag zich op hoe zij hun cliënten kunnen motiveren tot deelname aan budgetcursussen. Het gaat daarbij specifiek om dak- en thuislozen die worden voorbereid op zelfstandig wonen. In hoofdstuk 6 staan we stil bij de aanwezige kennis rondom het activeren van dak- en thuislozen in het algemeen en ten aanzien van financiële educatie in het bijzonder. In hoofdstuk 7 staat de financiële educatie ten behoeve van licht verstandelijk beperkten centraal. De vraag waar MEE Amstel en Zaan mee worstelt in dit verband is hoe de uitval uit de bestaande cursussen kan worden beperkt. We staan stil bij de aanwezige kennis met betrekking tot (financiële) educatie en motivatie van deze groep. Vervolgens wordt in hoofdstuk 8 ingegaan op financiële educatie en motivatie bij deelname aan gedwongen budgetcursussen. Bij PuurZuid moeten cliënten verplicht deelnemen aan de cursus om in aanmerking te komen voor schuldhulpverlening. Bij deze organisatie ligt het accent eveneens vooral op het tegengaan van de uitval.

We besluiten dit rapport met een beknopte samenvatting van het voorgaande en een bespiegeling op de verkregen inzichten.

2. FINANCIËLE EDUCATIE EN FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID

Onder financiële educatie worden interventies verstaan die erop gericht zijn om mensen zo veel als mogelijk financieel zelfredzaam te maken. Financiële educatie kent verschillende verschijningsvormen, waaronder zowel individuele als groepsgewijze aanpakken. Alvorens nader in te zoomen op het onderwerp van onderzoek, te weten budgetcursussen, staan we eerst stil bij het begrip financiële zelfredzaamheid en de elementen die daarin van belang zijn.

2.1 FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID

Wanneer is iemand financieel zelfredzaam? En wanneer niet? En als iemand niet of onvoldoende zelfredzaam is, waarop moet de financiële educatie zich dan richten?

Het Nibud (Weijers et al. 2008: 68) spreekt van financiële zelfredzaamheid als iemand beschikt over acht financiële competenties. In die visie is iemand volledig zelfredzaam als hij voldoet aan de volgende voorwaarden. Dus als hij

1. betalingen kan regelen en afstemmen op zijn beschikbare budget;
2. een maandelijks inkomen heeft op minimaal het sociaal minimum;
3. in staat is zijn administratie op een overzichtelijke manier te ordenen en bij te houden;
4. zijn financiën kan begroten, d.w.z. als hij
 - > in staat is een sluitende begroting op te stellen;
 - > in staat is inkomsten en uitgaven in evenwicht te houden;
 - > in staat is een maandbegroting op te stellen;
 - > het principe van een jaaroverzicht kent;
 - > het inzicht heeft dat het inkomen niet in één keer in zijn geheel kan worden uitgegeven.
5. spaarregelingen en leningen binnen de mogelijkheden van het budget kan aangaan en periodiek bedragen kan sparen of reserveren;
6. verplichte en noodzakelijke verzekeringen kan afsluiten en de premies op tijd kan betalen. Indien nodig kan hij een beroep op de verzekering doen;
7. schulden kan voorkomen door alle betalingsverplichtingen binnen de begroting op te nemen en op tijd te voldoen;
8. de assertiviteit en weerbaarheid kan opbrengen om weerstand te bieden aan reclame, sociale druk en verkooptechnieken. Indien nodig moet hij met organisaties kunnen overleggen.

Het gaat met andere woorden om zowel praktische vaardigheden, financieel inzicht, plannen en vooruitzien en weerbaarheid.

Wanneer is iemand financieel niet zelfredzaam? De zelfredzaamheidsmatrix van de Amsterdamse GGD (Lauriks et al. 2010) meet de zelfredzaamheid van een persoon af aan elf domeinen, waaronder het domein inkomen. Elk domein kent vijf gradaties: acuut problematisch, niet-zelfredzaam, beperkt zelfredzaam, voldoende zelfredzaam en volledig zelfredzaam. Wanneer we ons beperken tot het begrip financiële zelfredzaamheid, dan heet iemand niet-zelfredzaam als hij onvoldoende inkomsten heeft en spontaan of ongepast geld uitgeeft. Dat leidt uiteindelijk tot groeiende (problematische) schulden. Bij beperkte zelfredzaamheid kan iemand met zijn inkomsten tegemoetkomen aan zijn basisbehoeften. Dus gepast geld uitgeven, zijn schulden stabiel houden (als die er zijn) en mogelijk onder inkomensbeheer of bewindvoering vallen. In zowel de visie van het Nibud als in de matrix van de GGD bestaat financiële zelfredzaamheid uit een combinatie van financiële vaardigheden en financieel gedrag.

Internationaal worden vaak de begrippen 'financial literacy' en 'financial illiteracy' gehanteerd (SEDI 2008; OECD 2005; EU 2007). Aan deze begrippen, die wij gelijkstellen aan de termen financiële zelfredzaamheid en niet-zelfredzaamheid, verbinden deze onderzoeken een aantal kenmerken.

Ten eerste is iemand financieel zelfredzaam als hij over de kennis en het begrip beschikt om alledaagse geldzaken te regelen, financiële beslissingen te nemen, financiële problemen op te lossen en te hanteren; te overzien hoe financiële beslissingen persoonlijke omstandigheden kunnen beïnvloeden, de eindjes aan elkaar te knopen, vooruit te plannen, uit (financiële) producten te kiezen en om zich over financiële producten te informeren. Wij noemen dit instrumenteel-technische vaardigheden.

Een tweede kenmerk van financiële zelfredzaamheid vormen de begrippen 'zelfvertrouwen' en 'attitude'. Iemand is niet alleen zelfredzaam als hij over financiële vaardigheden beschikt, maar ook over het zelfvertrouwen om deze toe te passen in een aantal (on)voorspelbare contexten. Ook dient hij dan de attitude te laten zien dat hij in staat is financiële verantwoordelijkheid te dragen. Wij zouden hier spreken van gedragskenmerken.

Een derde kenmerk van financiële zelfredzaamheid wordt aangeduid met het begrip financiële bekwaamheid (financial capability). Daarvan is sprake als iemand 'verantwoord' en 'goed ingelicht' (informed) financieel gedrag vertoont. Het duidt op het vermogen een kritische houding aan te nemen ten opzichte van de markt van financiële diensten en dienovereenkomstig te handelen. Bij dit kenmerk worden gedrag en vaardigheden geïntegreerd.

2.2 FINANCIËLE EDUCATIE

De drie kenmerken van financiële zelfredzaamheid vinden we ook terug in het leerplan financiële educatie voor het onderwijs. In hun Basisvisie Financiële Educatie (Hooghof et

al. 2009: 9-10) baseren de auteurs zich op de definities van de OECD en de EU Commissie financiële educatie. De OECD omschrijft financiële educatie als ‘the process by which financial consumers/investors improve their understanding of financial products and concepts and, through information, instruction and/or objective advice, develop the skills and confidence to become more aware of financial risks and opportunities, to make informed choices, to know where to go for help, and to take other effective actions to improve their financial well-being’ (OECD 2005). De Europese Commissie (EU 2007) stelt dat financiële educatie ‘enables individuals to improve their understanding of financial products and concepts, and develop the skills necessary to improve their financial literacy; i.e. to be aware of financial risks and opportunities and to make informed decisions in their choice of financial services. It is a life-long issue.’

Door zich in het leerplan te richten op het vergroten van kennis, inzicht, vaardigheden en bewustzijn van financiën, stellen zij in principe iedereen in staat om persoonlijke en maatschappelijke financiële afwegingen te maken, hun begrip van financiën te verbeteren en zich bewust te zijn van de risico's van financiële handelingen en producten. In de Basisvisie Financiële Educatie spreken de auteurs over de noodzaak mensen te motiveren om te komen tot verantwoord financieel gedrag.

Door genoemde elementen te verwerken in een aanbod van financiële educatie komen ten eerste interventies in beeld die gericht zijn op wat objectief noodzakelijk is om financiële handelingen te kunnen verrichten, te weten kennis en vaardigheden. Ten tweede, de interventies die gericht zijn op subjectieve, op gedrag gerichte interventies, die iemands zelfvertrouwen, zelfbeeld en zelfwaardering moeten vergroten. Ten derde, de interventies die zich richten op de ontwikkeling van motivatie, bewustzijn en verantwoordelijkheid (Hooghof et al. 2009: 9-10). Financiële educatie zou deze drie typen interventies in zich moeten hebben.

2.3 BUDGETCURSUSSEN

Bestaat financiële educatie uit een groepsgewijs aanbod, dan spreekt men in de regel over een budgetcursus. Hoe ziet de praktijk van alledag eruit in Nederland? In die praktijk vertonen budgetcursussen grote verschillen op tal van punten. Deze verschillen komen naar voren in de volgende facetten.

Preventief of curatief

Budgetcursussen zijn zowel op preventie als op ‘cure’ gericht. Bij preventie gaat het om burgers met dreigende, maar nog niet problematische schulden en om burgers die onder een schuldregeling vallen. Bij de laatste groep is de preventie erop gericht de recidive in onverantwoord financieel gedrag te voorkomen, ofwel: te voorkomen dat deze mensen opnieuw problematische schulden maken. Budgetcursussen die op scholen worden

gegeven, zijn preventief van aard als deze ten doel hebben jongeren bekend te maken met de onderdelen van het financieel verkeer. De nadruk ligt dan op voorlichting en informatieoverdracht, zoals de Duitse budgetcursus van IFF, SchülerBanking¹. Deze cursus informeert scholieren over gangbare financiële producten en traint hen in het gebruik ervan. Is het doel jongeren te behoeden voor problematische schulden, dan kan de aandacht uitgaan naar (financieel) gedrag en attitudes ten opzichte van geld.

Zijn budgetcursussen een integraal onderdeel van een breder aanbod van hulp of diensten, dan ligt de nadruk op 'care' (en voor een deel op preventie). Ofwel: het ondersteunen van cliënten gedurende het minnelijke of wettelijke schuldsaneringstraject. Dan worden mensen niet alleen geholpen om een budgetplan op te stellen en na te leven, maar ook om terugval te voorkomen. Een voorbeeld van cursussen die onderdeel vormen van een behandelplan, is de budgetcursus Grip op je Knip+ van MEEAZ in Amsterdam. Ook uit het buitenland komen voorbeelden van budgetcursussen die onderdeel uitmaken van een behandelplan, zoals het Canadese ILA-project. In dit project is de budgetcursus een integraal onderdeel van het behandelplan (ILA 2009: 1).

BOX: HET ILA-PROJECT VOOR DAK- EN THUISLOZEN IN TORONTO, CANADA

Het ILA-project (Independent Living Account) is opgezet naar het model van 'matched savings'. Het is een spaarmethode waarmee deelnemers geormerkte doelen kunnen bekostigen. Denk aan kosten die nodig zijn om werk of huisvesting te verwerven of een opleiding (Leckie et al. 2010) te betalen. Dak- en thuislozen, die in maatschappelijke opvangvoorzieningen verbleven, werden in het ILA-project aangemoedigd om gedurende drie jaar te sparen om weer in een regulier huis te kunnen wonen. De geormerkte doelen waren de borg voor de eerste en de laatste maand huur, de betaling aan 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. Iemand kon maximaal \$400,- sparen om uiteindelijk over \$1600,- te beschikken.

Inhoud

Budgetcursussen geven een beeld van een sterk variërend inhoudelijk aanbod. Zijn cursussen technisch- administratief van aard, dan komt een aantal onderwerpen standaard voor. Denk aan een budgetoverzicht maken, een uitgavenboekje bijhouden, de administratie sorteren en bijhouden, het inkomen over de maand verdelen, tips geven hoe te bezuinigen, hoe om te gaan met betalingsachterstanden, hoe een bankrekening te openen. Maar ook: hoe een bankrekening te lezen, digitaal bankieren, leningen af te sluiten, financiële planningen te maken en pensioen of verzekeringen af te sluiten.

1 Institut Für Finanzdienstleistungen

Cursussen kunnen ook beogen financieel gedrag en attitudes te beïnvloeden en te veranderen. Naast het leren van administratieve en andere vaardigheden richten de cursussen zich ook op de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemers. Zij leren zich dan persoonlijke attitudes aan en ze komen ideeën over geld en consumptie aan de weet. Ook doen zij ervaringen op het gebied van het documenteren van financiën en het stellen van doelen en het plannen van financiële zaken. Deze doelstellingen komen in diverse budgetcursussen aan de orde in onderwerpen als ‘anders omgaan met geld’, ‘kopen en lenen’, en ‘omgaan met stress’. En verder: hoe kun je je omgeving erbij betrekken en hoe slaag je erin assertief te zijn, door bijvoorbeeld ‘nee’ te leren zeggen tegen colporteurs, straatverkopers en mensen die telefonisch producten aanbieden. Ook kunnen cursussen gericht zijn op het vergroten van het zelfvertrouwen van cursisten door hen te bevestigen in hun kunnen en mogelijkheden.

Verplichte of vrijwillige deelname

Deelname aan budgetcursussen kan vrijwillig en verplicht zijn. In het Amsterdamse model van de schulddienstverlening vormen de budgetcursussen het verplichte voorportaal voor toelating tot vervolgotrajecten. Tijdens de cursus verrichten cliënten het administratieve voorwerk om de daaropvolgende schulddienstverlening te ontlasten. De administratie is dan op orde en rekeningen en financiële overzichten zijn voorhanden. De cursus heeft ook een selecterende functie. Deelname aan de cursus en de afronding ervan worden opgevat als blijk van motivatie en de bereidheid om actief mee te werken aan het vervolg van de schulddienstverlening. Veel deelnemers verzetten zich echter tegen deze verplichte deelname, hetgeen leidt tot weerstand. Om de weerstand enigszins weg te nemen, hebben enkele organisaties voor maatschappelijke dienstverlening (in Amsterdam *madi*'s genoemd) in Amsterdam vrijblijvende voortrajecten opgezet onder namen als ‘sorteergroep’ en ‘financieel café’. Cliënten krijgen er praktische hulp en informatie, onder andere over de route van de schulddienstverlening.

Doelgroepen

De mate waarin cursussen zijn toegesneden op specifieke doelgroepen varieert. In de genoemde verplichte Amsterdamse cursus wordt een aanbod gedaan dat standaard aan iedereen wordt gegeven. In veel cursussen wordt echter wel rekening gehouden met de kenmerken van de doelgroep. Zo is bij de cursus Grip op je Knip+ (van MEEAZ) uitgegaan van het aanbod van de Nibud-cursussen en zijn deze qua didactiek aangepast aan de vragen en mogelijkheden van de doelgroepen. In het project *Vrouwen en financiële zelfredzaamheid* (Hoog et al. 2010) is aan de hand van profielen niet alleen in kaart gebracht welke risico's bepaalde groepen lopen, maar ook welke kwaliteiten per profiel aanwezig zijn. De profielen vormen de basis om te komen tot een aanbod van hulp en

diensten. Projecten gericht op scholieren, zoals het project SchülerBanking in Duitsland of de scholenprojecten in Amsterdam (School en Schuld) en in de regio Utrecht (FIS), gebruiken bijvoorbeeld voorlichtingsmethoden die zijn aangepast aan de behoeften en leermogelijkheden van jongeren (Jungmann et al. 2012). In de twee Nederlandse scholenprojecten wordt vooral ingezet op zowel algemene voorlichting als gericht advies, en er wordt gewerkt vanuit de peer-to-peergedachte met trainers en adviseurs die dichtbij de belevingswereld van de jongeren staan (Jungmann et al. 2012).

Vanuit Canada komen ook mooie voorbeelden van budgetcursussen die aangepast zijn aan kenmerken van de doelgroep, zoals de projecten van SEDI (Social and Enterprise Development Innovations). Deze organisatie entameert projecten op het gebied van financiële educatie in Canada met het doel kwetsbare groepen te ondersteunen in hun toegang tot en de omgang met het alledaagse financiële verkeer. Bijvoorbeeld door met het aantal cursussen in te spelen op de noodzaak zelfvertrouwen op te doen. Er zijn veel momenten ingebouwd om al doende te leren en te repeteren.

Didactiek

In de didactiek van de cursussen komen uiteenlopende werkvormen voor. Denk aan praktische (invul)oefeningen, informatieoverdracht (via power points, films), discussie, budgetteren, rollenspelen gericht op bijvoorbeeld assertiviteit, excursies (in de eigen wijk om kennis van de sociale kaart op te doen en naar de supermarkt om gezond en goedkoop boodschappen te doen). In het Duitse scholenproject SchülerBanking krijgen jongeren inzicht in financiële kwesties aan de hand van het levensloopmodel. In een levensloopmodel worden voorvallen of overgangen gemarkeerd die kenmerkend zijn in een mensenleven. Denk aan een schoolloopbaan: basisschool, middelbare school, hoger beroepsonderwijs of universitair onderwijs. Of aan: trouwen, kinderen krijgen, scheiden, een (nieuwe) baan krijgen of met pensioen gaan. Bij elke fase horen financiële verplichtingen en mogelijkheden. Bijvoorbeeld een huis kopen, geld reserveren voor een studie van kinderen en pensioenvoorzieningen regelen.

Aantallen bijeenkomsten

Budgetcursussen verschillen qua aantal bijeenkomsten. Ons zijn cursussen bekend met één, vier (Amsterdamse model, HVO-Querido), acht (MEE AZ) of elf (Stichting OP Eigen Kracht, ILA-project) bijeenkomsten. Uit het Engelse onderzoek van de National Health Service North West (2008) komt naar voren dat korte interventies onvoldoende lijken om cursisten nieuwe vaardigheden bij te brengen, maar het blijkt de motivatie om te veranderen wel gunstig te beïnvloeden. Dit zou erop neerkomen dat meerdere bijeenkomsten nodig zijn om deelnemers in staat te stellen om te oefenen en zich nieuw geleerde vaardigheden al

doende beter eigen te maken. Herhalen van de cursusstof is hierbij cruciaal.

Waar deelnemers in een cursus meerdere keren bij elkaar komen, lijken ook meer perspectieven te ontstaan op onderlinge nazorg. Cursisten hebben dan tijdens de cursus afgesproken om met elkaar contact te onderhouden (Hoogland & Beek 2010; SEDI 2009; Leckie et al. 2010). Of deze spontane zelfgeorganiseerde nazorg ook voorkomt bij kortdurende bijeenkomsten, is onbekend.

In het evaluatierapport van het ILA-project (SEDI 2009: 56 & 59) wordt wel de noodzaak uitgesproken dat nazorg cruciaal is voor de doelgroepen die aan dit project meededen, om te voorkomen dat zij zouden terugvallen in oud gedrag. In de SED-rapporten wordt dan ook geconstateerd dat veel cliënten een aanvullend ondersteuningsprogramma nodig hebben.

2.4 EFFECTIVITEIT VAN BUDGETCURSUSSEN

Juni 2010 choqueeerde Saul Schwartz, professor aan de Carleton University (Ottawa, Canada) het publiek tijdens de IFF-conferentie te Hamburg met zijn opmerking dat het wetenschappelijk niet aangetoond is dat de budgetcursussen (blijvend) effect sorteren. Volgens hem bestaat er geen enkel empirisch bewijs voor. In zijn rapport *'Just Not Good Enough': The Role of Financial Education in Improving Retirement Planning*, stelt hij dat het niet bewezen is dat financiële educatieprogramma's iemands financiële kennis en vaardigheden doen toenemen (Schwartz 2010: 9). Onderzoek naar veranderingen van financieel gedrag of financiële attitudes staat nog in de kinderschoenen. Wat aan financiële educatie wordt aangeboden, gebeurt volgens hem met traditionele didactische werkvormen (budgetcursussen en workshops). Of dat effectief is, betwijfelt hij, omdat mensen de meeste kennis lijken op te doen door persoonlijke ervaringen, door omgang met familie en vrienden en niet door het volgen van deze cursussen. Andere werkvormen als edutainment en werken met theatertechnieken zouden de moeite van het onderzoeken waard zijn (Schwartz 2010: 11).

Wij zijn in dit literatuuronderzoek weinig studies tegengekomen die de effectiviteit van financiële educatie goed onderbouwen. Feit is dat systematisch onderzoek naar de effectiviteit van budgetcursussen nog in de kinderschoenen staat. Een recente meta-evaluatie van financiële educatieprogramma's in Canada aan diverse kwetsbare groepen laat zien dat de effectiviteit van educatie niet alleen bepaald wordt door het leren van financieel-technische vaardigheden, maar ook door andere factoren. Die dragen op verschillende niveaus bij aan het welzijn en de sociale inclusie van deelnemers (Robson 2012: 3 & 32-35). Robson noemt als positieve psychosociale effecten:

1. toegenomen hoop en oriëntatie op de toekomst van deelnemers. Zij noemt dit het tijdsperspectief;
2. verminderde stress, wat leidt tot een verbeterde mentale en fysieke gezondheid en een beter functioneren van het gezin;

3. toegenomen self-efficacy/zelfredzaamheid, wat leidt tot een sterker besef van zelfcontrole en persoonlijke competenties. Het impliceert de toegenomen bereidheid om zich met zijn geldzaken bezig te houden;
4. vergroot sociaal kapitaal door leren, netwerken en nieuwe hulpbronnen aanboren;
5. een vergroot gevoel van 'erbij te horen' en inclusie door mensen
 - > te laten weten/merken dat zij niet alleen staan in de financiële eisen waarvoor zij zich gesteld zien;
 - > hun 'self-blame' te verminderen door hun te helpen hun ervaringen in een bredere context te plaatsen, waarin zij de barrières zien die hun financiële inclusie belemmeren;
 - > hun vaardigheid te vergroten om met bureaucratische systemen om te gaan.

Financiële educatie ondersteunt gedragsveranderingen. Het hoeft niet direct stress en angst te verminderen maar het kan er wél toe bijdragen door 1) gedragsveranderingen te steunen die het financieel welzijn verbeteren en angst wegnemen of 2) financiële beslissingen vereenvoudigen tot beter te managen en beter te begrijpen keuzes, waardoor negatieve emotionele reacties minder waarschijnlijk worden opgeroepen. Robson (2012) noemt financiële educatie effectief als het beantwoordt aan een aantal voorwaarden. Om te beginnen de aanname dat mensen leren als ze gemotiveerd zijn. Die motivatie wordt opgebouwd door de voorwaarde dat het aanbod op maat is en dat het aansluit bij de directe behoeften van de deelnemers. Vaak gaat het dan om een combinatie van informatie, educatie en advies die toegesneden is op de persoonlijke situatie van de deelnemer. Mensen filteren hun informatie op bruikbaarheid voor henzelf. Een andere voorwaarde die in die lijn ligt, is dat het aanbod past in de leerstijlen van volwassenen. De didactiek die daarbij past, is dat mensen het beste leren door te 'doen' in echte situaties. Leren omgaan met echt geld is krachtiger en het heeft meer betekenis dan het leren in de klas. Het is ook bekend dat mensen wel reageren op begeleiding maar niet op instructies. Iedereen heeft eigen ideeën en ervaringen die men de moeite waard vindt om in het leerproces in te brengen. Ook speelt herkenning een grote rol. Wie hoort van de problemen van groepsgenoten voelt zich minder alleen staan. Herkenning en het delen van ervaringen vragen om veiligheid. Die wordt geboden door cursusleiders die vertrouwd worden. Deelnemers vertrouwen hun motieven, vaardigheden en deskundigheid. Cursusleiders ontlenen hun positie ook en vooral aan het feit dat ze blijf geven van een onbevooroordeelde houding in de benadering van de deelnemers. Waar financiële educatie verplicht is, spreekt Robson van barrières die de wil en de bereidheid om te leren in de weg staan. Dat dwingt de cursusleiders om eerst de weerstand van deelnemers weg te nemen. Ook zij zien het als een voorwaarde voor effectiviteit dat de programma's voor financiële educatie zijn ingebed in een breder ondersteunend aanbod. Wordt financiële educatie slecht gegeven, dan ontstaat het risico dat mensen afhaken en ontmoedigd raken om verder te leren over hun financiën. Zij zullen financiële kennis afwijzen en eraan herinnerd worden dat zij financieel onbekwaam zijn. In Nederland rapporteren professionals de volgende resultaten van cursussen. Zo wordt in

de rapportages van de training Op Eigen Kracht (Hoogland & Beek 2010; Hoogland & Berg 2012) gewezen op de toename van het financieel bewustzijn en financiële zelfredzaamheid (bijvoorbeeld 'post openen' en 'financieel overzicht'), op de psychosociale effecten (zoals groei van eigenwaarde), op zelfvertrouwen, toegenomen assertiviteit, sociale activering en een verbeterde toegang tot voorzieningen.

Een recent onderzoek naar een achttal verschillende preventieprojecten in de schuldhulpverlening benoemt eveneens een aantal bronnen van effectiviteit. Het gaat hier overigens niet uitsluitend om budgetcursussen maar ook om andere vormen van interventies zoals individuele begeleiding, educatief theater en een financiële website. Aspecten die een positief effect lijken te hebben op het succesvol veranderen van financieel gedrag zijn het werken aan zelfvertrouwen van de deelnemers, het confronteren met het eigen financieel gedrag, het benutten van de groepsdynamiek, het kenbaar maken van het belang van de persoonlijke inzet door de uitvoerder van de interventie, het aanbieden van de interventie in samenhang met andere interventies en het stimuleren van langdurige inzet (met de mogelijkheid om terug te vallen) (Jungmann et al. 2012).

Onderzoek naar de effecten van het ILA-project in Canada (SEDI 2009: 14-15 & 20-21 & 53; Robson 2012) vermeldt dat de budgetcursussen bij de doelgroep dak- en thuislozen in opvangvoorzieningen een positief effect hebben op de materiële en psychosociale situatie van deelnemers. Deze bevindingen zijn gebaseerd op kwalitatief onderzoek onder de deelnemers. Als materiële resultaten noemen zij uitstroom naar reguliere huisvesting en minder terugval naar dakloosheid, meer participatie in arbeid, meer financiële kennis en vaardigheden en minder afhankelijkheid van welzijnsvoorzieningen. Daarnaast worden psychosociale veranderingen gesignaleerd bij de deelnemers, zoals afname van stress, toename van zelfvertrouwen en zelfwaardering, versterking van vaardigheden op andere levensgebieden en grotere onafhankelijkheid om zelf zaken te kunnen regelen.

2.5 WAT MOTIVEERT MENSEN OM DEEL TE NEMEN AAN CURSUSSEN, DEZE AF TE MAKEN EN GELEERDE LESSEN TOE TE PAssEN?

Ons is weinig wetenschappelijk onderzoek bekend dat de vraag beantwoordt, wat mensen motiveert om deel te nemen aan financiële educatie en de deelname eraan af te ronden. Wat bekend is, komt uit de eerder genoemde Canadese rapporten en uit de evaluatieverslagen van de Stichting op Eigen Kracht. Daarnaast geven de interviews met de cursusleiders van HVO-Querido, MEEAZ en PuurZuid veel practice based informatie. We onderscheiden op basis hiervan een aantal belangrijke aspecten.

Aansluiten bij de dagelijkse realiteit

In internationaal onderzoek wordt genoemd dat de motivatie van de doelgroep dak- en thuislozen voor deelname aan budgetcursussen positief wordt beïnvloed wanneer deelnemers kunnen leren aan de hand van reële situaties uit het alledaagse financiële verkeer (SEDI 2008: 7).

Voor het specifieke project voor dak- en thuislozen in Canada betekende dit dat deelnemers dienden te beschikken over voldoende leefgeld, waardoor de financiële educatie geënt was op het eigen inkomen waarover financiële besluiten genomen moesten worden.

Aansluiten bij individuele behoeften

In het verlengde hiervan ligt de voorwaarde dat de financiële educatie qua onderwerpen moet aansluiten bij de behoeften, interesses en belangen van de doelgroep (SEDI 2008: 23 & 31; Hoogland & Beek 2010). Voor veel mensen geldt dat zij alleen informatie opnemen als ze het nodig hebben, en onder bepaalde omstandigheden. Daarom is het belangrijk om ruimte voor onderwerpen te hebben in het cursusaanbod dat de cursisten zelf hebben voorgedragen.

Daarnaast kan afhankelijk van de kenmerken van de doelgroep, de focus van het programma worden aangepast. Voor sommige groepen kan het raadzaam zijn eerst in te zetten op het vergroten van de zelfwaardering, het zelfvertrouwen en de communicatieve vaardigheden, om daarna ruimte te hebben voor informatie over (inkomens)voorzieningen en arbeidsbemiddeling. Of om de deelname aan het maatschappelijk verkeer te bespreken.

Het hebben van reële financiële doelen

Het hebben van reële financiële doelen wordt als ondersteunende voorwaarde voor motivatie gezien. Zo kent het Canadese ILA-project een spaarsysteem, waaraan deelnemers verplicht meedoen. Door de opbouw van spaartegoeden wordt het voor de deelnemers mogelijk om financiële doelen te stellen op zowel korte als lange termijn. Op korte termijn als het om de besteding van het leefgeld gaat en op lange termijn als de geormerkte gelden vrijkomen voor huisvesting en/of opleiding.

Perspectief

Uit de interviews met cursusleiders van de budgetcursussen komt naar voren dat het aandacht besteden aan het perspectief dat deelnemers hebben als ze meedoen aan een budgetcursus en die cursus ook blijven volgen, een belangrijk gegeven is. Perspectieven kunnen sterk verschillen. In de verplichte Amsterdamse budgetcursussen is het perspectief de toegang tot de diensten van de schulddienstverlening. De motivatie voor deelname is extrinsiek door het voorwaardelijke karakter. Bij HVO-Querido is het perspectief de

uitstroom uit de opvangvoorzieningen en de doorstroom naar reguliere huisvesting. In het Canadese ILA-project hebben de deelnemers na drie jaar niet alleen het perspectief van reguliere huisvesting, maar ook de ruggeleuning naar werk en/of opleiding. Ook daar is de motivatie aanvankelijk extrinsiek. Wanneer het gaat om intrinsieke motivatie, dan doen deelnemers uitspraken als: 'rust in mijn hoofd krijgen', 'van de stress verlost zijn', 'mijn administratie op orde hebben' en 'uit mijn isolement komen' (bron: interviews deelnemers Grip op je Knip+ cursus bij MEEAZ), zo hoorden wij tijdens onze observaties. In de evaluatierapporten van de Stichting Op Eigen Kracht en van het SEDI staan eveneens voorbeelden van perspectiefverbreding, die samenhangen met toegenomen financieel inzicht.

Een belangrijk punt hierbij is het perspectief dat deelnemers kunnen verbinden aan hun gedragsverandering. Met andere woorden, deelnemers moeten de voordelen kunnen ervaren van hun deelname aan de budgetcursussen. Dat perspectief vertaalt zich het meest tastbaar in financiële voordelen, zoals inkomen uit werk en bespaartips of de toegang tot nieuwe financiële bronnen. Denk in Nederland daarbij aan fiscale huur-, zorg- en kindertoelagen.

Geografische en sociale bereikbaarheid

Uit de literatuur en gesprekken met professionals komt naar voren dat geografische en sociale bereikbaarheid belangrijke voorwaarden zijn voor deelname. Met andere woorden: de plaats waar de cursus wordt gegeven moet bereikbaar zijn met het openbaar vervoer en niet ver van de woonomgeving van de deelnemers liggen. Sociale bereikbaarheid betekent dat een cursuslocatie een veilige en vertrouwde plaats moet zijn. Dit gegeven noemden alle budgetcursusleiders in de oriënterende interviews. Ook de SEDI-onderzoeken onderschrijven deze aanbeveling (SEDI 2009: 41).

2.6 CONCLUSIE

Het begrip financiële zelfredzaamheid heeft betrekking op zowel kennis, vaardigheden en gedrag. Mensen moeten niet alleen kennis hebben van financiële zaken maar ook in staat en bereid zijn om die kennis in de praktijk toe te passen om uiteindelijk financieel gezond gedrag te kunnen vertonen. Financiële educatie beoogt de financiële zelfredzaamheid van burgers te vergroten door het aanreiken van kennis, het vergroten van vaardigheden en het stimuleren van een gedragsverandering. Budgetcursussen zijn een vorm van groepsgewijze financiële educatie, waarbij in ieder geval vaak veel aandacht is voor kennis en vaardigheden en in beperktere mate voor gedrag.

Er bestaat een grote variatie in budgetcursussen in Nederland, zowel wat betreft focus (preventief/curatief), inhoud en werkmethoden, intensiteit en mate van vrijwilligheid van deelname. Er is tot op heden echter weinig bekend over de effectiviteit van verschillende

budgetcursussen. Wel worden in verschillende studies (indicatieve) resultaten van trainingen benoemd waarbij de materiële positie van de deelnemers is verbeterd en de effecten op de psychosociale situatie van hen positief uitpakt.

Tot slot is in dit hoofdstuk gekeken welke factoren belangrijk zijn om mensen te motiveren en te laten deelnemen aan budgetcursussen. Uit de literatuur en de praktijk komt naar voren dat voor een goed bereik en voldoende deelname het belangrijk is dat cursussen aansluiten bij de dagelijkse realiteit en de behoeften van deelnemers. En dat gewerkt wordt met reële financiële doelen. Ook moet er duidelijkheid zijn ten aanzien van het perspectief voor de deelnemers. Bovendien moeten praktische en sociale belemmeringen worden weggenomen.

3. BEWUST EN ONBEWUST GEDRAG

3.1 INLEIDING

In de schulddienstverlening heeft de afgelopen jaren een kentering plaatsgevonden in de benadering van en visie op problematische schulden. Meer en meer is het besef ontstaan dat de oorzaken voor problematische schulden vrijwel altijd samenhangen met inadequaat (financieel) gedrag en tekortschietende financiële vaardigheden. Door deze inzichten gaat de aandacht van de schulddienstverlening nu uit naar het gedrag van de schuldenaar en wordt de verandering van zijn gedrag gezien als de essentiële voorwaarde om duurzame recidive van problematische schulden te voorkomen.

Het behoort tot de doelen van financiële educatie om bij te dragen tot ander (financieel) gedrag, met het doel iemands (financiële) zelfredzaamheid te bevorderen.

In de beroepspraktijk is één van de belangrijke vragen hoe schuldenaren te motiveren voor deelname aan vormen van financiële educatie, en dan vooral voor deelname aan budgetcursussen. Het is een belangrijke stap op weg naar gedragsverandering.

Ondanks alles wat de doelgroepen bij financiële educatie kunnen winnen, blijkt dat geen vanzelfsprekende reden om eraan deel te nemen.

Om inzicht te krijgen in wat mensen wel en niet zou kunnen motiveren om hun (financiële) gedrag te veranderen, kijken we naar theorieën over bewust en onbewust gedrag. We behandelen eerst de sociaal-cognitieve theorieën van 'reasoned action' (beredeneerd gedrag) en 'planned change' (gepland gedrag). Deze theorieën gaan ervan uit dat gedrag *bewust* en *intentioneel* is en *niet bepaald wordt door gewoonten*. Keuzes komen in deze theorie tot stand op basis van discussie en informatie.

Mensen handelen echter niet alleen rationeel en consistent maar ook irrationeel en inconsistent. Het grootste deel van ons gedrag bestaat echter uit *onbewust, automatisch of gewoontegedrag* (Dijksterhuis 2007). Elliott et al. (2010: 16) verbinden deze inzichten aan de sociale context c.q. de omgeving die het handelen van mensen beïnvloedt.

Aan de hand van de theorieën van bewust gedrag geven we de denkkaders aan waarmee we de vraag aan de orde stellen wat de motivatie (en uiteindelijk) het gedrag van beoogde doelgroepen kan beïnvloeden ten gunste van deelname aan financiële educatie. Daarnaast staan we ook stil bij relevante inzichten ten behoeve van financiële educatie vanuit theorieën rondom onbewust gedrag.

3.2 BEWUST GEDRAG

Tal van psychologische theorieën gaan uit van de hypothese dat intenties de belangrijkste determinant voor gedrag vormen (Webb & Sheeran 2006: 249). De bekendste theorieën zijn die van het gepland gedrag en haar voorloper, de theorie van beredeneerd gedrag

(Fishbein & Ajzen 2010). Beide theorieën gaan ervan uit dat gedrag te voorspellen is als de intenties van de persoon bekend zijn.

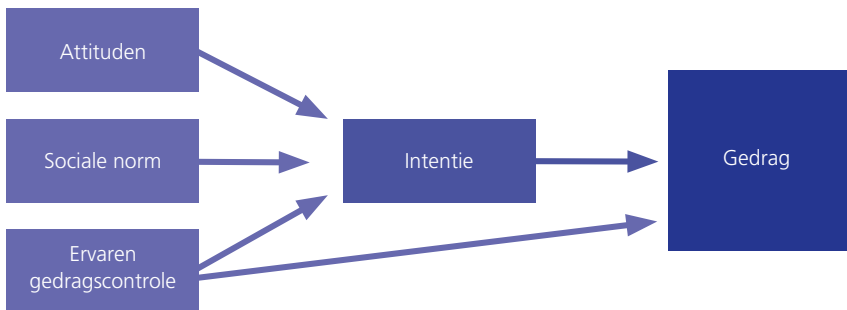
In dit onderzoek hanteren we de begrippen intentie uit de theorie van planned change en motivatie als equivalenten. Van beide begrippen wordt aangenomen dat ze de drijfveren vormen voor, nieuw, gedrag. Motivatie is net als intenties beïnvloedbaar en kan eveneens leiden tot voorspelbaar ander gedrag.

Aan intenties ligt de aanname ten grondslag dat mensen rationeel denken en handelen. Er wordt aangenomen dat 'hoe concreter iemands intentie, des te sterker de voorspellende waarde van dat model (is). De voorspellende waarde van deze theorie geldt vooral voor concrete gedragingen' (Geuns et al. 2011: 18). Voor deelname aan financiële educatie zou dit bijvoorbeeld inhouden dat iemand toezegt elke week op de budgetcursus te komen op het aangegeven tijdstip en zijn maatje heeft ingeschakeld om hem op een afgesproken tijd op te halen.

In de theorie van beredeneerd gedrag wordt de intentie om ander gedrag te vertonen bepaald door *attituden* en *sociale normen*. De theorie van gepland gedrag voegt daaraan het element *ervaren of waargenomen gedragscontrole* toe (Fishbein & Ajzen 2010).

Hieronder lichten we deze aspecten toe.

Figuur 3.1 Model theorie beredeneerd gedrag/gepland gedrag



Attituden

Een attitude geeft weer wat iemands houding is ten opzichte van 'nieuw' gedrag. Naarmate de attitudes van een persoon ten opzichte van bepaald gedrag positiever worden neemt de intentie om zijn gedrag in die richting te veranderen toe. Vindt hij/zij bijvoorbeeld dat zijn/haar financiële gedrag onwenselijk is omdat het tot schulden leidt, dan zal hem/haar dit kunnen motiveren om zijn gedrag te veranderen en deel te nemen aan financiële educatie.

In het rapport *Tussen nieuw denken en nieuw doen* (Duinkerken et al. 2009: 13) onderscheiden de auteurs de begrippen impliciete en expliciete attitudes. Van expliciete attitudes zijn mensen zich bewust, van impliciete attitudes niet. Impliciete en expliciete attitudes kunnen samenvallen en van elkaar afwijken. Het blijkt dat bij belangrijke attitudes impliciete en expliciete attitudes consistent zijn, waardoor ze zowel tot onbewust als bewust gedrag leiden. Wanneer de impliciete en expliciete attitudes verschillen, kan één van de twee het gedrag op willekeurige momenten meer beïnvloeden dan de andere. Afhankelijk van wat beoogd wordt, moet de juiste soort attitude naar voren komen om gedrag te kunnen leiden.

Aan expliciete attitudes kunnen cognitieve overtuigingen en affectieve reacties ten grondslag liggen. Expliciete attitudes wijzen op bewuste gedachten en overwogen reacties op voorwerpen. Zo kan de cognitieve overtuiging dat onbespoten groenten onze gezondheid ten goede komen ten grondslag liggen aan de expliciete attitude dat het verstandig is meer uit te geven voor boodschappen in de biologische winkel dan in de reguliere supermarkt. De expliciete attitude om vegetarisch te eten kan voortkomen uit de affectieve reactie op de gang van zaken in de vleesindustrie.

Impliciete attitudes zijn 'de positieve of negatieve gedachten, gevoelens, of handelingen ten opzichte van objecten die opkomen als gevolg van ervaringen in het verleden die iemand zich of niet bewust is of die iemand niet kan toeschrijven aan een eerdere ervaring' (Greenwald & Banaji 1995: 4-27). Impliciete attitudes wijzen op automatische, minder controleerbare evaluaties. Het is gedrag waarbij men zich niet afvraagt waarom men het doet. Zo komen stagiaires deze impliciete attitudes tegen als ze op hun stageplaats vragen waarom op een bepaalde manier wordt gewerkt. Het antwoord luidt dan vaak: 'zo doen wij het altijd'. In het hedendaagse straatbeeld is het normaal dat jonge mensen meteen hun iPhone pakken zonder dat ze zich afvragen of dit beleefd is of dat zij anderen storen. Iemand kan bijvoorbeeld negatief reageren op koopgedrag van mensen die achteloos dingen aanschaffen. De reden kan zijn dat iemand in het verleden heeft meegemaakt dat elk dubbeltje omgekeerd moest worden.

In de theorie van *planned change* is informatie een bepalend middel om gedrag te veranderen. Het voedt de cognitieve overtuigingen die ten grondslag liggen aan attitudes. Informatie zou dus ook impliciete attitudes expliciet kunnen maken. Onderzoek naar de reikwijdte en de ontvankelijkheid van burgers voor informatie wijst echter uit dat mensen pas advies vragen als het past in hun behoefte, als het niet verplicht is en als zij het zelf wensen. Gevraagde adviezen worden eerder dan ongevraagde adviezen opgevolgd en gerichte adviezen blijken effectiever dan ongerichte (Elliott 2010: 17-19). Dat zou betekenen dat de beslissing van mensen om deel te nemen aan financiële educatie

gebaseerd zou moeten zijn op een attitude waarin inzicht, behoefte en vrijwilligheid samenvallen. Waar sprake is van verplichte deelname aan budgetcursussen zouden professionals potentiële deelnemers kunnen motiveren door deze attitude te beïnvloeden.

Sociale norm

In de theorie van planned change staat een sociale norm voor de wijze waarop bepaald gedrag door de maatschappij of door een sociale omgeving wordt beoordeeld (Fishbein & Ajzen, 2010). Is iemand bijvoorbeeld ontvankelijk voor de goed- of afkeuring van zijn sociale omgeving, dan neemt de kans toe dat hij actief zal meewerken aan de sanering van zijn schulden. Staat die omgeving daar positief tegenover, dan zal hem dit stimuleren om open te staan voor de adviezen van de schulddienstverlening. (Duinkerken et al. 2009: 13) geven aan dat een sociale norm sociale druk kan genereren om gedrag al dan niet uit te voeren. Als een sociale norm verwijst naar wat iemand wel of niet zou moeten doen, omdat dit gangbaar is in zijn sociale omgeving, dan spreken we van referentopvattingen. Zo is schulden maken in bepaalde sociale omgevingen 'not done'. Dat staat tegenover sociale omgevingen die Mirjam Pool (2007) in haar boek *Alle dagen schuld* schetst. Het zijn huishoudens die vinden dat zij geen verantwoordelijkheid hoeven te nemen voor hun financiën. Sociale normen kunnen iemand ook in meer of mindere mate motiveren om zich te conformeren aan de mening van anderen.

Ervaren of waargenomen gedragscontrole

De theorie van gepland gedrag gaat met het aspect 'ervaren gedragscontrole' een stap verder dan de theorie van beredeneerd gedrag (Fishbein & Ajzen 2010). Ook de ervaren gedragscontrole beïnvloedt de intenties om te komen tot gedragsverandering. Het houdt niet alleen in dat iemand zich in staat acht om bepaald gedrag te vertonen, maar ook dat hij over het zelfvertrouwen beschikt om dit (nieuwe) gedrag te laten zien. Darnton (2008: 18) voegt hier het begrip 'agency' aan toe, wat duidt op de kracht om gedrag uit te voeren en op de veronderstelling dat het tot verwachte uitkomsten leidt. In de mate waarin en de wijze waarop iemand zelfwerkzaam is, komt iemands kracht/agency tot uiting. Hij laat zien hoe hij op basis van zijn zelfwaargenomen vaardigheid in staat is om een taak uit te voeren. Een verandering in het niveau van *self-efficacy* kan een duurzame gedragsverandering voorspellen als er adequate stimuli en vaardigheden zijn.

In de theorie van planned change kan ervaren gedragscontrole niet alleen de intentie van een persoon, maar ook diens gedrag rechtstreeks beïnvloeden. Is iemand bijvoorbeeld van plan de financiële vaardigheden die hij in een budgetcursus zal leren, toe te passen, dan drukt dit zijn intentie uit om te komen tot ander financieel gedrag. Past iemand zijn nieuw geleerde financiële vaardigheden meteen toe, dan beïnvloedt de ervaren gedragscontrole

het gedrag rechtstreeks. Zo laten de deelnemers aan de ILA-budgetcursussen² een groeiend zelfvertrouwen zien en raken zij steeds gemotiveerder als ze merken dat ze met hun geleerde vaardigheden hun doelen kunnen bereiken (Gosse 2006; SEDI 2008; SEDI 2009). Het versterkt hun intentie ermee door te gaan en hun nieuw geleerde financiële gedrag voort te zetten. In feite is er sprake van een wederkerig proces.

Met de begrippen externe en interne 'locus of control' is het mogelijk het begrip 'ervaren gedragscontrole' te verfijnen. 'Iemand die een hoge interne locus of control heeft, denkt dat hij veel invloed kan uitoefenen op situaties. Iemand met een externe locus of control schat in dat hij weinig of geen invloed kan uitoefenen (...). Iemand met een hoge interne locus of control is sterker geneigd zich actief op te stellen bij het oplossen van een probleem (...) dan iemand met een hoge externe locus of control' (Geuns et al. 2011: 21). Bij een interne locus of control is de kans groter dat iemand meer zelfredzaam is dan iemand met een externe locus of control.

Om te bewerkstelligen dat deelnemers aan budgetcursussen de vaardigheden toepassen, zouden deze cursussen nadrukkelijk moeten inzetten op empowerment van de deelnemers. Empowerment houdt in dit verband in dat cursisten niet alleen hun geleerde vaardigheden kunnen toepassen, maar ook, op basis van zelfvertrouwen, de durf en de kracht hebben om deze toe te passen. Het is een verschuiving van een externe naar een interne locus of control.

Samenvattend

De theorie van planned change en de op onderdelen toegevoegde verfijningen maken duidelijk dat de effectiviteit van financiële educatie gebaat kan zijn bij interventies op de volgende onderdelen. Ten eerste door *attituden op affectief en cognitief niveau te beïnvloeden*. Het is niet alleen nodig dat een cliënt er rationeel voor kiest om deel te nemen aan vormen van financiële educatie, maar ook dat hij zich er goed bij voelt. Het moet op beide vlakken een positieve keuze zijn. Ten tweede door *de sociale normen te beïnvloeden*, zodat iemand die ervoor kiest een budgetcursus te volgen, niet alleen kan rekenen op instemming en stimuli uit zijn sociale omgeving maar deze ook accepteert bij zijn beslissing. Interventies op dit niveau kunnen gericht zijn op ondersteunende sociale netwerken, om iemand van een sterker sociaal kapitaal te voorzien. Ten derde door de ervaren gedragscontrole te beïnvloeden door interventies gericht op het *versterken van zelfvertrouwen en het geloof in eigen kunnen*. Dat kan inhouden dat iemand niet alleen nieuwe vaardigheden leert maar deze ook weet toe te passen, en aan de hand daarvan ervaringen opdoet die hem sterker maken. Deelname aan financiële educatie betekent dan nieuw financieel gedrag leren en dit gedrag beheersen door het toe te passen.

3.3 ONBEWUST GEDRAG

De economische theorie ging er lang van uit dat mensen rationele keuzes maken en zich in hun koopgedrag zouden laten leiden door rationele afwegingen. Bijvoorbeeld over de verhouding van prijs en kwaliteit of over de noodzakelijkheid van een aanschaf. Dit idee was gebaseerd op drie aannames. Ten eerste dat ieder mens rationele voorkeuren heeft die bepaald worden door de waarde die aan de uitkomst ervan wordt verbonden. Ten tweede dat ieder mens zoveel mogelijk nuttige handelingen verricht en ten derde dat ieder mens onafhankelijk kan handelen op basis van informatie (Behavioural Insights Toolkit 2011: 44). Inzichten uit de sociale psychologie tonen echter aan dat deze aannames geen afdoende verklaring vormen voor financieel gedrag. Een kruisbestuiving tussen de wetenschap van de psychologie en de economie heeft geleid tot nieuwe wetenschappelijke disciplines, die overkoepelend met de term gedragseconomie worden aangeduid. Andere termen zijn: gevoelseconomie, emotie-economie en behavioral finance/economics (Prast 2005: 4). De gedragseconomie gaat ervan uit dat financieel gedrag niet alleen en niet altijd rationeel is, maar dat het ook irrationeel, onbewust en automatisch kan zijn. Emoties kunnen in dit gedrag een rol spelen. Onbewust gedrag wordt gerekend tot gewoontegedrag (zie tabel 3.1 voor een vergelijking van kenmerken van bewust en onbewust gedrag). Als gevolg van het onbewuste gedrag is het bijvoorbeeld mogelijk dat iemand niet stilstaat bij zijn schulden, omdat hij er de consequenties niet van overziet. Ook kunnen mensen zich laten leiden door een ongegrond optimisme over hun financiële situatie, waardoor zij de ernst van hun schulden niet reëel inschatten. Hun optimisme kan een uiting zijn van hun financiële onbekwaamheid.

Tabel 3.1 Vergelijking bewust en onbewust gedrag

Kenmerken van automatisch (onbewust) gedrag, gewoontegedrag of reflectief gedrag	Kenmerken van rationeel/bewust gedrag
Het gedrag is ongecontroleerd.	Het gedrag is gecontroleerd.
Het gedrag kost geen moeite, omdat het is gebaseerd op opgedane ervaringen.	Mensen moeten moeite doen.
Het gedrag is associatief van aard.	Het gedrag is deductief van aard, d.w.z. dat beslissingen logisch zijn afgeleid van theorie, ervaringen en informatie.
Het is 'snel' gedrag als het gaat om beslissingen. Er wordt hier ook gesproken van 'short cuts'.	Het gedrag is langzaam, overwogen.
Het is onbewust gedrag, waarin gewoonte en routine een grote rol spelen.	Het is zelfbewust gedrag.
Het gedrag berust op eerder verworven en eigengemaakte vaardigheden, wat 'short cuts', ofwel snelle beslissingen, mogelijk maakt.	Het is regelvolgend gedrag.

Bron: *Behaviour Change Synthesis (2011: 6)*

Het is belangrijk om aandacht te besteden aan gewoonten en gewoontegedrag, omdat beide niet weg te denken onderdelen zijn van menselijk gedrag. Naast het gericht sturen op motivatie kunnen ook inzichten met betrekking tot elementen die een rol spelen bij onbewust gedrag worden ingezet om gedrag, in dit geval financieel gedrag, te beïnvloeden.

In hun studie naar interventies, gericht op het versterken van de financiële bekwaamheid van burgers, richten Elliott et al. (2010: 11) zich op het beïnvloeden van onbewust gedrag en op de vanzelfsprekendheden waar men dan rekening mee moet houden. Zij voeren in hun model van Mindspace negen factoren van onbewust gedrag op, waar deze vanzelfsprekendheden in gewoontegedrag spelen. Door ons hiervan bewust te zijn, daagt het uit om onbewust gedrag bewust te maken of onbewust gedrag te gebruiken om gewoontegedrag te veranderen. Elke letter staat voor een factor.

De letter M van **messenger** wijst op de invloed die de boodschapper van informatie heeft. Het is bekend dat mensen eerder informatie van iemand aannemen met wie zij zich kunnen identificeren, die zij vertrouwen of die zij gezag toekennen. Bij de werving van

deelnemers voor budgetcursussen is de relevantie van de boodschapper dat mensen niet zo maar aannemen dat de cursus goed voor hen kan zijn. Ook zijn zij niet zonder meer bereid een, relatief onbekende, professional het gezag toe te kennen waardoor zij de drang of dwang accepteren om te gaan deelnemen. Daarom zou bij de werving voor financiële educatie gedacht kunnen worden aan het inzetten van ervaringsdeskundigen, lotgenoten, autoriteiten, leden van een peergroep of geestelijk leiders.

De I van **incentives** duidt op datgene wat mensen beweegt om gedrag te vertonen. Dat kunnen prikkels of stimuli zijn die mensen al dan niet aanspreken om tot keuzes te komen of van bepaald gedrag af te zien. Bij automatisch gedrag hebben de mensen de neiging om zich op verschillende manieren te laten leiden bij hun keuzegedrag. Een van deze manieren heet *loss aversion* wat erop duidt dat mensen zich primair richten op het vermijden van verlies. Iemand is bijvoorbeeld gewend

om op een bepaalde manier met zijn problemen om te gaan, dan duidt dit verschijnsel op 'coping' gedrag. Zo is het in de schulddienstverlening een bekend verschijnsel dat schuldenaren zich jarenlang financieel staande hielden doordat ze hun financiële gaten met nieuwe leningen konden afdekken. Wordt iemand in een budgetcursus voorgehouden dat hij dit 'coping' gedrag moet loslaten, dan is dit voor veel mensen een verlieservaring, omdat bij gedragsverandering oud gedrag plaatsmaakt voor nieuw gedrag, wat vaak neerkomt op loslaten van wat vertrouwd was en onzekerheid over wat nieuw is. Om mensen te stimuleren tot ander financieel gedrag kunnen professionals hierop inspelen door zekerheid te bieden of perspectieven te schetsen. Professionals zullen ook rekening moeten houden met gedrag dat *reference dependence* wordt genoemd. Het is de afhankelijkheid van vaste ijkpunten aan de hand waarvan mensen hun gedrag beoordelen. Zo kocht een deelnemer van een budgetcursus altijd levensmiddelen die hij op de middelste schappen in de supermarkt zag, in de veronderstelling dat daar de goedkoopste aanbiedingen lagen. Zijn medecursisten wezen hem op de gunstiger prijzen van de huismerken die op de onderste schappen lagen. Als het professionals lukt om deze ijkpunten te beïnvloeden, dan is een financiële gedragsverandering mogelijk. Incentives komen ook tot uiting in *hyperbolic discounting*. Dat houdt in dat mensen eerder kiezen voor korte- dan langetermijnvoordelen, hoewel de langetermijnvoordelen uiteindelijk gunstiger zijn. Het is het kiezen voor kortetermijnzekerheid. In de beroepspraktijk kennen professionals dit verschijnsel als schuldenaren die in een crisis verkeren, bij voorbeeld door een dreigende uithuiszetting, een beroep doen op de diensten van de schulddienstverlening. Op het moment dat de crisis is bezworen, haken deze mensen af in plaats van voor een langetermijnoplossing te kiezen voor verantwoord financieel gedrag. Er is wellicht op in te spelen door mensen beter te informeren over de langetermijnvoordelen of door met hen te bespreken wat hun beweegredenen zijn van hun keuzegedrag.

Net als bij bewust gedrag spelen **normen** (de letter N) ook bij onbewust gedrag een rol. Bij

onbewust gedrag zal het gaan om geïnternaliseerde normen waarvan men zich niet bewust is. Voor ons zijn de normen bij onbewust gedrag de impliciete normen die Duinkerken et al. (2009) toevoegen aan het model van planned change. In een gezelschap van rokers is de norm dat je mag roken en men zal zich zelden afvragen of dit gedrag gezond is hoe groot de aanslag is die het roken op het budget doet. Tijdens budgetcursussen kunnen cursusleiders hierop inspelen door gebruik te maken van peergroepen, door over hun eigen ervaring te vertellen hoeveel ze bespaarden door met roken te stoppen of door cursisten uit te nodigen waarom zij hun rookgedrag volhouden ondanks hun financiële problemen.

De D van **defaults** verwijst naar standaardgedrag en naar het begrip 'keuzearchitectuur' (Behaviour Change Synthesis 2011: 7). Standaardgedrag verwijst naar de vaste patronen die mensen leiden bij hun keuzes. Wilminck (2007) refereert hier aan de begrippen 'status quo bias' en de 'default bias'. De status quo bias houdt in, dat een consument uit de opties die hij gepresenteerd krijgt, de optie kiest die hij al heeft en waaraan hij gewend is. Zo kan iemand kiezen uit andere energiemaatschappijen of andere ziektekostenverzekeringen, maar ondanks het feit dat deze beter of goedkoper kunnen zijn, blijft hij bij de maatschappij waar hij al diensten van betreft. Wat Wilminck de default bias noemt, is de neiging te kiezen uit opties die zijn aanbevolen. Zo kan een digibeet al dolgelukkig zijn als een verkoper hem uit een veelheid van computers op een laptop wijst die volgens hem uitstekend zou voldoen aan de wensen van de koper. Om standaardgedrag bewust te worden, kunnen budgetcursussen aandacht besteden aan deze mechanismen.

De S van **saliency** duidt ten eerste op de aantrekkingskracht van datgene wat nieuw en interessant is zoals bijvoorbeeld de aantrekkingskracht van nieuwe gadgets. Saliency kan ook wijzen op de twijfels die kunnen ontstaan als mensen te veel informatie krijgen en de hoeveelheid opties niet meer kunnen overzien, waardoor ze geen keuzes meer kunnen maken. Het aantal maatschappijen dat bijvoorbeeld 'gunstige' ziektekostenverzekeringen aanbiedt, is voor een leek niet meer te overzien door de gedetailleerdheid van de polissen. In de budgetcursussen gaan cursusleiders in hun feedback op de budgetplannen van cursisten hierop in door hun bewust te maken van hun overwegingen of van hun behoeften om in te gaan op aanbiedingen uit de reclame. Bij te veel informatie helpen zij cursisten deze te ordenen.

De P van **priming** duidt op beelden, sferen en associaties die ten grondslag liggen aan standaardgedrag. Zo kent iedere consument bijvoorbeeld een vast koopgedrag. Interventies richten zich dan op het introduceren van andere woorden, beelden of sferen om andere, positieve reacties op onbewust niveau te genereren.

De A van **affect** staat voor de emotionele associaties waarmee onze handelingen zijn omgeven

of die onze handelingen ingeven. Ook dit is een aandachtspunt voor budgetcursussen, als het bijvoorbeeld gaat om het mechanisme van troostkopen of impuls kopen.

De C staat voor **commitment**, waarmee Elliott et al. (Elliott et al. 2010: 36) duiden op de consistentie van iemands gedrag, de mate waarin iemand consequent is en hij zich aan gedrag kan verbinden. In de theorie van planned change staat het voor expliciete attitudes en intenties en bij onbewust gedrag voor impliciete attitudes. Een voorbeeld van een interventie die onbewuste attitudes beoogt te veranderen, is het leren formuleren van realistische doelen in een budgetcursus.

De E van **ego** duidt op de wenselijkheid tevreden te zijn met de handelingen die we uitvoeren. Elliott et al. (2010) suggereren financiële controles op budgetplannen met het doel negatieve zelfopvattingen en improductieve normen uit te dagen.

3.4 CONCLUSIE

In dit hoofdstuk is een schets gegeven van bewust en onbewust gedrag. Beide vormen van gedrag bepalen het dagelijks doen en laten van mensen. Wanneer schuldhulpverleners beogen mensen te stimuleren om ander financieel gedrag te vertonen, dan staan zij voor de keuze op welk gedrag zij hun interventies moeten richten. Bij bewust gedrag zijn interventies gericht op het beïnvloeden van attitudes, sociale normen en ervaren gedragscontrole. Deze factoren beïnvloeden de intentie c.q. motivatie om een bepaald gedrag te vertonen. Intentie blijkt een belangrijke voorspeller van gedrag.

Bij onbewust gedrag komen andere factoren in beeld die het gedrag van mensen beïnvloeden. Beogen professionals hun cliënten ander financieel gedrag te laten vertonen, dan zijn deze interventies gericht op het veranderen van gewoontes. Het model van Mindspace brengt een aantal factoren in beeld die gewoontegedrag bepalen. Professionals die het (onbewuste) gedrag van hun cliënten willen beïnvloeden, kunnen onbewust gedrag bij hun cliënten bewust maken of overwegen dit automatische, onbewuste gedrag te benutten voor gedragsverandering.

4. WAT IS MOTIVATIE?

4.1 INLEIDING

In het vorige hoofdstuk gaven we aan hoe financieel gedrag en gedragsverandering te begrijpen in de contexten van zowel bewust als onbewust gedrag. Bij bewust gedrag gaat de aandacht uit naar iemands intenties om te komen tot ander gedrag, naar de vaardigheden die mensen in staat stellen deze intenties waar te maken en naar de barrières die mensen belemmeren om tot ander financieel gedrag te komen. Bij onbewust gedrag richt de aandacht zich op de vraag hoe gedrag beïnvloed wordt door omgevingsfactoren. Door op deze factoren in te spelen is gedragsverandering van onbewust gedrag mogelijk.

In dit hoofdstuk gaan we nader in op het belang van motivatie om te komen tot gedragsverandering. Bij financiële educatie is motivatie niet alleen een drijfveer die mensen aanzet tot het vertonen en volhouden van, ander, gedrag, maar ook een drijfveer die mensen ertoe beweegt zich aan te melden, vol te houden en het geleerde toe te passen. Wanneer mensen geen of weinig motivatie hebben, leidt dit in de schulddienstverlening tot uitval uit saneringstrajecten, waardoor in de toekomst werving moeilijker wordt. Het ligt voor de hand dat, voor begonnen wordt met de hulpverlening-, professionals eerst zouden moeten verkennen hoe groot de motivatie van de cliënt is om vervolgens te besluiten of deze een basis vormt voor verdere hulpverlening. In dit hoofdstuk gaan we in op de definities van het begrip motivatie en de elementen die deze begrippen vormen.

4.2 MOTIVATIE: DEFINITIE

Een definitie van het begrip motivatie luidt, dat het 'een complex van drijfveren (is) dat tot beslissingen kan leiden die zowel rationeel als intuïtief tot stand kunnen komen'. Het is eveneens 'een toekenning van waarden van een persoon aan een situatie' (Booy et al. 2003: 10). Bij financiële educatie drukken die waarden het belang en de interesse uit die iemand bij het te bereiken doel of resultaat heeft en toekent. Is dit doel om uit de schulden te komen of recidive te voorkomen, dan drukt iemands motivatie de mate en de interesse uit in hoeverre hij ander financieel gedrag gaat vertonen. Motivatie vormt daardoor, analoog aan het begrip intentie uit de theorie van planned change, het fundament voor gedragsverandering. Het heeft, net als het begrip intentie, een voorspellende waarde voor het te verwachten resultaat. Is het aantrekkelijk om ander financieel gedrag te leren, dan zal dit zijn of haar motivatie om zich in te zetten tijdens een budgetcursus positief beïnvloeden. Motivatie is niet alleen belangrijk omdat het krachten mobiliseert bij het initiëren van menselijk handelen, maar ook omdat het gedrag van richting voorziet, waardoor het iemand kracht geeft om zijn of haar gedrag vol te houden (Rovers 2010: 2).

Zoals we in hoofdstuk 3 aangaven, hanteren we de begrippen intentie en motivatie als equivalenten. Beide begrippen liggen aan verandering van gedrag ten grondslag. In de theorie van planned change komen intenties tot stand op basis van attitudes, normen en ervaren gedragscontrole. De theorie van de motiverende gespreksvoering van Miller en Rollnick (2005: 45) gaat ervan uit dat motivatie niet een eigenschap van één persoon is maar de uitkomst van een interactief proces tussen meerdere mensen. Motivatie kan worden beïnvloed en kan leiden tot ander, voorspelbaar gedrag. Net als in de theorie van planned change spelen in dit interactieve proces attitudes en sociale normen eenzelfde rol. De omgeving speelt daarbij ook een rol. Zij kunnen gedrag belonen, waarderen, respecteren en goed- of afkeuren. In die interactie is het dus mogelijk dat professionals en/of andere cliënten iemands beslissing beïnvloeden om (blijvend) deel te nemen aan financiële educatie. Hij/zij is dan gemotiveerd door anderen. Professionals motiveren hun cliënten waar mogelijk en indien nodig. Het maakt dat motivatie veranderlijk is en dus geen constant gegeven.

Wanneer we in navolging van Miller en Rollnick ervan uitgaan dat motivatie de uitkomst is van een interactief proces, dan impliceert dit gegeven voor de schulddienstverlening, met financiële educatie als onderdeel, dat drie kenmerken aanwezig zijn (Rovers 2010: 3). Ten eerste dat er een interactie is tussen degene die motiveert (de motivator) en een te motiveren cliënt. Ten tweede dat er een discrepantie is tussen de doelen van de professional en die van de cliënt. De professional kan het raadzaam vinden dat een cliënt deelneemt aan een budgetcursus waardoor deze zijn financiële zelfredzaamheid vergroot en zijn problematische schulden weet te voorkomen. De cliënt kan die redenen wel of niet onderschrijven. Ten derde dat er een context is waarbinnen deze discrepantie zich voordoet. De contacten met de schulddienstverlening en de financiële problematiek vormen voor een cliënt de context waarbinnen hij wordt aangesproken op zijn motivatie om te veranderen. De interventies van de professional hebben ten doel de motivatie van de cliënt te bevorderen of de cliënt op zijn gebrek aan motivatie aan te spreken, om acties van de cliënt te initiëren. Rovers onderscheidt kwantitatieve en kwalitatieve gelaagdheden bij motivatie. Een voorbeeld van kwantitatieve gelaagdheid is de participatie van een cursist van een budgetcursus. Hoe vaak is hij aanwezig? Hoe vaak verzuimt hij? De kwalitatieve gelaagdheid komt tot uiting in de wijze waarop hij meedoet tijdens de cursus. Neemt hij initiatieven? Komt hij zijn afspraken na? Staat hij open voor begeleiding?

4.3 MOTIVATIE, CAPACITEIT EN GELEGENHEID

In de theorie van planned change wordt gedrag verklaard uit de intenties om gedrag te vertonen. Aan die intenties liggen attitudes, sociale normen en ervaren gedragscontrole ten grondslag. In het triade-model van Poiesz (1999) wordt motivatie geplaatst naast capaciteit en gelegenheid. Poiesz schrijft motivatie toe aan persoonlijke drijfveren. Die drijfveren

zijn de intenties uit de planned change. Intenties worden gevoed door sociale normen, zoals het voorbeeldgedrag van mensen, voorvallen in iemands omgeving en attitudes. Als Poesz spreekt van 'capaciteit', duidt hij daarmee op de mate waarin iemand beschikt over een zekere hoeveelheid kennis, bepaalde eigenschappen en cognitieve en sociale vaardigheden. Ook een zekere intelligentie moet aanwezig zijn, net als de instrumenten om bepaald gedrag in de toekomst uit te voeren. Tevens moeten er omstandigheden gecreëerd worden, buiten de persoon om, die bepaald gedrag bevorderen of remmen. Die omstandigheden kunnen bestaan uit materiële en immateriële omgevingsfactoren. Darnton (2008: 26-27) wijst dan op de rol van aan- of afwezige faciliterende voorwaarden die tot keuzes kunnen leiden. Ontbrekende gelegenheid is dan de barrière om te komen tot gedragsverandering, en aanwezige gelegenheid een factor die iemand in staat stelt om van gedrag te veranderen. Poesz ziet het als de essentie van het triade-model dat alle drie de factoren samen nodig zijn om een gewenst resultaat te bereiken. Denk aan een schuldenaar die gemotiveerd is om deel te nemen aan een budgetcursus en het doel duidelijk voor ogen heeft om uit de schulden te komen, maar die wel/niet een kinderoppas kan betalen en daardoor de cursus wel/niet kan volgen. Of niet de capaciteit heeft, omdat hij analfabeet is of de Nederlandse taal onvoldoende beheerst.

Egmond (2010: 12) duidt het begrip motivatie aan met willen, capaciteit met kunnen en gelegenheid met versterken. Met 'willen' doelt hij op factoren die de wens of het doel aangeven tot bepaald gedrag te komen. Hij noemt: weten, voelen, vinden, waarderen en zelfvertrouwen. Factoren die het 'willen' kunnen beïnvloeden zijn bewustzijn en kennis³, sociale invloeden (zoals de gevoeligheid voor normen in een sociale omgeving), attitudes en iemands vermogen om te kunnen inschatten of hij nieuw gedrag kan vertonen. 'Kunnen' noemt Egmond 'in staat stellende factoren' waardoor iemand tot ander gedrag kan komen. Dat zijn niet alleen vaardigheden maar ook financiële, technische en organisatorische hulpmiddelen. Onder 'versterken' verstaat hij de 'bestendigende' factoren, waarmee hij doelt op de sociale ondersteuning en de feedback die uit iemands omgeving komen.

Miller en Rollnick (2005: 27) gaan eveneens uit van drie componenten die motivatie mede bepalen. Dat zijn *vermogen*, *gereedheid* en *bereidheid*. Omdat het component 'vermogen' correspondeert met 'capaciteit' van Poesz en 'kunnen' van Egmond, gaan we hier niet meer op in.

Gereedheid vatten Miller en Rollnick op als *er klaar voor zijn*. Het heeft te maken met de prioriteiten die iemand stelt. Die geven informatie over de stappen die iemand wil en kan zetten naar een volgende stap in het veranderingsproces. *Bereidheid* staat bij hen voor

3 Egmond onderscheidt kennis in bestaanskennis (de cliënt weet wat het gewenste gedrag is), waarom-kennis (de cliënt kent de achterliggende belangen van gedrag) en hoe-kennis, wat veronderstelt dat (de cliënt weet hoe bepaald gedrag te vertonen).

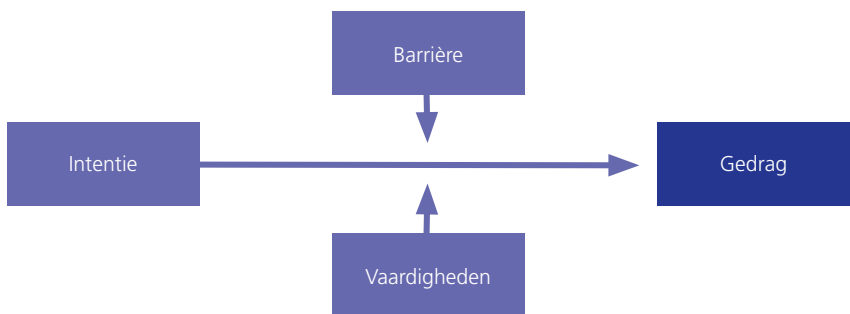
willen, ofwel het belang dat iemand ziet om te veranderen, omdat hij zich bewust is van de discrepantie tussen zijn huidige toestand en het doel dat hij voor de toekomst wenst. Discrepantie is voor hen een sleutelbegrip dat veranderingsprocessen op gang brengt. Bij mensen die geen discrepantie ervaren, ontwikkelen professionals het bewust laten zijn van de kloof tussen huidige en gewenste situatie.

We kunnen uit deze triades concluderen dat de deelname aan financiële educatie niet alleen wordt bepaald door:

- > kunnen, wat duidt op het vermogen en de capaciteit om mee te doen;
- > willen, wat duidt op iemands bereidheid om deel te nemen aan financiële educatie;
- > gelegenheid hebben, wat zowel duidt op de materiele als immateriële mogelijkheden om te participeren.

In *Tussen nieuw denken en nieuw doen* (Duinkerken et al. 2009: 13) bouwen de auteurs verder op de theorie van *planned change* door vaardigheden en barrières tussen intentie en gedrag te plaatsen (zie figuur 4.4.). Barrières kunnen ten eerste als equivalent begrepen worden van 'gelegenheid', in de zin van ontbrekende materiële voorwaarden. Iemand neemt niet deel aan een budgetcursus om de legitieme reden dat hij/zij geen kinderopvang heeft of omdat hij het niet kan betalen. Ten tweede kunnen impliciete attitudes barrières vormen. Bijvoorbeeld omdat iemand niet het zelfvertrouwen of een negatief zelfbeeld heeft. Het zijn situaties waarin iemand wel de intentie heeft om tot ander financieel gedrag te komen, maar daarin belemmerd wordt.

Figuur 4.4 Model Duinkerken et al. (2009: 13)



'Kunnen' in de betekenis van capaciteit en vermogen, komt bij Geuns et al. (2011: 18-19) aan de orde als zij wijzen op het belang van objectieve, financiële, vaardigheden om te komen tot ander financieel gedrag. Denk bij objectieve financiële vaardigheden aan:

een financiële administratie kunnen ordenen en bijhouden, aan het betalingsverkeer kunnen deelnemen en een financiële planning kunnen maken. Het beheersen van deze objectieve vaardigheden is anders dan wat in de theorie van planned change de ervaren gedragscontrole wordt genoemd, wat duidt op de subjectieve vaardigheden als zelfvertrouwen, wil of kracht om objectieve vaardigheden toe te passen. Door objectieve vaardigheden als zodanig te benoemen zijn zij in staat om de motivatie en vaardigheden te ontkoppelen. Een schuldenaar kan dan gemotiveerd zijn om een einde te maken aan zijn financiële problemen maar er de, objectieve, vaardigheden voor missen. Jungmann en Van Geuns komen tot dit inzicht op basis van de interviews die zij met 19 professionals in de schuldhulpverlening hielden. Wij onderschrijven deze bevinding op basis van 16 interviews met budgetcursusleiders van HVO-Querido, MEE AZ en PuurZuid in Amsterdam en op grond van onze participerende observaties bij de budgetcursus *Grip op je Knip+* bij MEEAZ.

Naar het model van Miller en Rollnick (2005: 83) verwerken Van Geuns et al. (2011: 19) hun inzichten in een afzonderlijk vaardigheden- en motivatieprofiel, waarmee zij professionals in staat stellen om de motivatie en vaardigheden van de schuldenaar te beoordelen en op basis daarvan te komen tot een aanbod van hulp en diensten. Zij onderscheiden:

- > schuldenaren wier motivatie voldoende is en die over de juiste vaardigheden beschikken om een eind te maken aan hun problematische schulden;
- > schuldenaren wier motivatie voldoende is en die niet over de juiste vaardigheden beschikken om een eind te maken aan hun problematische schulden;
- > schuldenaren wier motivatie onvoldoende is en die over de juiste vaardigheden beschikken om een eind te maken aan hun problematische schulden;
- > schuldenaren wier motivatie onvoldoende is en die niet over de juiste vaardigheden beschikken om een eind te maken aan hun problematische schulden.

4.4 INTRINSIEKE EN EXTRINSIEKE MOTIVATIE

Intrinsieke en extrinsieke motivatie zijn twee verschillende bronnen van motivatie.

Extrinsieke motivatie komt voort uit een externe bron. Denk aan het vooruitzicht op een beloning. Bij intrinsieke motivatie komt de motivatie vanuit de persoon zelf en komt zijn handelwijze voort uit de intrinsieke waarde die hij toeschrijft aan de handeling van het moment zelf of aan het behalen van een toekomstig doel. We behandelen beide vormen van motivatie in deze paragraaf.

Intrinsieke motivatie

Intrinsieke motivatie komt uit iemand zelf en is niet afhankelijk van externe omstandigheden. Denk aan interesses, wensen, of betrokkenheid. Van intrinsieke motivatie wordt verondersteld dat het de intensiteit en standvastigheid van gedrag

vergroot en dat het, meer dan bij extrinsieke motivatie, aan de basis ligt van constructieve gedragsveranderingen. Rovers (2010: 8) stelt dat intrinsieke motivatie de zelfdeterminatietheorie raakt. Die theorie gaat ervan uit, dat mensen van nature geneigd zijn intrinsiek gemotiveerd gedrag te vertonen, wat niet alleen inhoudt dat zij zich competent en zelfbepalend vinden maar dat zij ook de ruimte daartoe hebben. Als zij beslissingen kunnen nemen die hen zelf aangaan, dan ervaren zij dit als bevredigend. Het is hun interne locus of control.

Intrinsieke motivatie veronderstelt een aantal voorwaarden waaraan is voldaan of waaraan voldaan moet worden. Zo wijzen Miller en Rollnick (2005: 30) op het belang van de intrinsieke waarde die mensen aan iets hechten en die aanzet tot gedrag. Franzen (2008: 195) wijst op het belang van de begrippen 'zelfbepaling' en 'autonomie'. Dat houdt in, dat mensen zelf betekenis kunnen geven aan hun doelen en de vrijheid hebben om deze te bepalen. Verder houdt het in dat zij de controle hebben over de route naar de te behalen doelen en invloed hebben op de uitkomsten van het handelen. Het gaat er ook van uit dat mensen in staat zijn het nut en het belang van iets in te zien. Wesdorp et al. (2010: 9) duiden deze voorwaarden aan als zelfsturing. Daaronder verstaan zij het proces waarbij 'cliënten, met of zonder hulp van anderen, het initiatief nemen bij het inventariseren van hun behoeften, voorkeuren en mogelijkheden (...), het stellen van doelen (...), het selecteren en implementeren van strategieën om de doelen te bepalen en het evalueren van de uitkomsten'. Zelfsturend gedrag is het gedrag waarbij de cliënt zelf de verantwoordelijkheid neemt voor zijn gewenste doelen. Duinkerken et al. (2010: 46) relateren de begrippen zelfbepaling en autonomie aan het begrip zelfdeterminatie, dat zij dezelfde inhoud geven als Franzen. Zij wijzen tastbare beloningen af, omdat het mensen het gevoel zou geven iets te doen wat anderen van hen willen.

Bij interventies die gericht zijn op het benutten of het vergroten van intrinsieke motivatie dienen professionals rekening te houden met datgene wat deze motivatie onderbouwt. Dat is ten eerste dat doelen als haalbaar ervaren worden (Franzen 2008: 195). Duinkerken et al. (2010: 29) stellen dat, willen mensen veranderen, zij moeten geloven dat er manieren bestaan waarop dit mogelijk is en dat een van die manieren voor hen haalbaar is. Dat heet respectievelijk algemene en persoonlijke effectiviteit. Franzen (2008: 195) stelt dat de haalbaarheid van te bereiken doelen wordt verduidelijkt door mensen feedback te geven over bereikte tussenstanden. Het motiveert mensen als zij voldoening onttelen aan wat zij aan (tussen)doelen bereikt hebben. Ten tweede dat mensen de bereikte resultaten kunnen toeschrijven aan hun eigen competenties, vaardigheden en inspanningen. Het zal het vertrouwen in en de trots op eigen kunnen vergroten en erin resulteren dat mensen zelf doelen (durven) stellen. Het komt hun inzet, doorzettingsvermogen en optimisme ten goede. Ten derde dat mensen zich uitgedaagd voelen door de doelen die ze stellen.

Bijvoorbeeld door in te spelen op de behoefte te groeien of zich te ontplooien óf de behoefte relaties en vriendschappen op te bouwen. Franzen (2008: 195) geeft aan dat intrinsiek gemotiveerd handelen ertoe leidt, dat mensen er plezier in hebben hun taken uit te voeren, bij tegenslag door te zetten, hun creativiteit aan te wenden om moeilijkheden te overwinnen en daardoor dus weinig verzuimen.

Extrinsieke motivatie

Extrinsieke motivatie definieert Franzen (2008: 196) als 'de situatie waarin een activiteit ondernomen wordt op grond van een te bereiken afzonderlijke uitkomst'. Bij HVO-Querido bepaalt dit bijvoorbeeld de reden waarom een cliënt deelneemt aan een verplichte budgetcursus om in aanmerking te komen voor reguliere huisvesting. Extrinsieke motivatie komt voort uit buiten de persoon gelegen oorzaken of prikkels. Volgens Duinkerken et al. (2010: 46) onderscheiden we vier typen extrinsieke motivatie:

- a. Externe motivatie bestaat uit externe druk, straf of beloning. Bij gedwongen gedrag, zoals bij de verplichte Amsterdamse budgetcursussen, doen mensen mee omdat hun anders de toegang tot de schuldhulpverlening wordt ontzegd.
- b. Geïntrojecteerde motivatie is gedrag dat voortkomt uit verplichtingen, schuld of schaamte. De reden om deel te nemen aan een budgetcursus kan dan zijn dat iemand zich schaamt voor zijn financiële janboel en daarom orde op zaken wil stellen.
- c. Geïdentificeerde motivatie staat voor gedrag dat iemand als zinvol en nuttig ervaart. De reden om deel te nemen aan een budgetcursus kan zijn dat iemand denkt er het nodige te leren. Zijn motivatie is gebaseerd op zelfinzicht. De deelnemer erkent dat hij de cursus nodig heeft omdat hij over onvoldoende vaardigheden beschikt. Heeft iemand weinig zelfinzicht dan is de identificatie gering. Miller en Rollnick (2005: 30) onderschrijven deze bevinding als zij identificatie zien als de voorwaarde voor constructieve gedragsveranderingen. Kan iemand zich verbinden met iets van intrinsieke waarde, dan neemt de kans toe dat hij bereid is zijn gedrag te veranderen. Deze bereidheid komt tot stand in een veilig, ontvankelijk en bevestigend klimaat. Tijdens participerende observaties bij de budgetcursus Grip op de Knip+ van MEEAZ zagen we een klimaat ontstaan dat beantwoordt aan de criteria veiligheid, ontvankelijkheid en bevestiging. Deelnemers aan deze budgetcursussen spraken met elkaar gedragsregels af en steunden elkaar waar mogelijk. Ook op lokaal niveau is het belangrijk als mensen zich kunnen vinden in een aanbod of een beleid. Gedragsverandering is het meest effectief als een aantal handvatten coherent, gecoördineerd en systematisch samenkomen. Een afspraak werkt als een gedragsverandering en wordt benaderd als een oprechte gezamenlijke inspanning (Uit: 10 key messages about behavioral change).
- d. Geïntegreerde motivatie houdt in dat de uitkomst van het gedrag bij iemands zelfbeeld

en identiteit past. De deelname aan een budgetcursus komt bijvoorbeeld voort uit eigen initiatief en zelfinzicht. Iemand weet zelf wat voor hem van belang is.

Van extrinsieke naar intrinsieke motivatie

Ter voorbereiding op dit project zijn diverse focusgroepen bijeengekomen met cursusleiders van budgetcursussen. Uit deze gesprekken blijkt dat de deelnemers aan de cursussen aanvankelijk extrinsiek gemotiveerd waren. Hun deelname kwam vaak voort uit financiële noodzaak (zoals bij de Amsterdamse cursus) extern gestelde voorwaarden (zoals bij HVO-Querido en MEEAZ) of door de stimulans die uitgaat van de (in)formele omgeving. In budgetcursussen met meerdere bijeenkomsten lijkt de extrinsiek motivatie geleidelijk over te gaan in intrinsieke motivatie. Deze bevinding wordt bevestigd in de rapporten van Hoogland en Van de Beek (2010), door het kennisinstituut Social and Enterprise Development Innovations (SEDI 2009) en door Rovers (2010: 10). De redenen daarvoor zijn meevoudig. Denk aan een didactiek die beantwoordt aan kenmerken als: interactief zijn (onderling tips uitwisselen), zelfvertrouwen versterken, ruimte bieden voor een prettige sfeer en gezelligheid en verschillende (praktische) activiteiten aanbieden, zoals oefeningen en excursies. Deze bevindingen worden vermeld in het evaluatierapport van Stichting Op Eigen Kracht (Hoogland & Beek et al. 2010; Hoogland & Berg 2012). In het ILA-project (SEDI 2009: 32) geven de deelnemers aan dat zij gemotiveerd raakten tijdens de cursus doordat ze praktische vaardigheden leerden en daardoor beter begrepen hoe zij met geld moesten omgaan. Ook gaven zij aan het prettig te vinden dat zij groepsgewijs werkten met mensen die zij vertrouwden, waarbij de financiële educatie onderdeel was van een programma waarin zij zelfvertrouwen opdeden. Bovendien gaf de cursus hun structuur én hij was op een duidelijk moment afgelopen.

4.5 STAGES OF CHANGE

Uit interviews met professionals komt naar voren dat het niet vanzelfsprekend is dat mensen deelnemen aan enigerlei vorm van financiële educatie. Het lijkt afhankelijk van factoren als wel of niet een probleem ervaren, zelfinzicht hebben, urgente problemen onderkennen, perspectieven zien aan het volgen van een cursus en zelfvertrouwen opdoen. De motivatie om een bepaald gedrag te veranderen is niet vast maar verloopt in stadia. Om inzicht te krijgen in de motivatie van mensen ontwierpen Carlo di Clemente en James Prochaska de *theory of change*, dat uitgaat van vijf fasen. Deze staan voor de kwaliteit en kwantiteit van iemands motivatie. Voor het onderzoek over financiële educatie biedt deze theorie een referentiekader om daarin de gradaties in motivatie van potentiële cursisten onder te brengen. Het verduidelijkt dat professionele interventies per fase kunnen

verschillen⁴. Meerdere auteurs (o.a. Swibaker 2010: 3) voegen aan de stages of change de zesde fase van termination/beëindiging toe. Swibaker (2010: 3) onderkent, net als veel andere auteurs, het begrip relapse of recycling, wat niet een fase op zich is maar eerder een terugval uit de fase van actie, of handhaving, naar een eerdere fase.

FASE 1: PRECONTEMPLATIE

De fase van precontemplatie is de fase waarin de cliënt geen verandering overweegt omdat hij er de noodzaak niet van inziet. Hij ontkent een probleem te hebben verwerkt minder informatie over zijn problemen, staat er niet open over, ervaart geen emotionele reacties over zijn probleemgedrag en vraagt geen hulp. Gedurende deze fase is hij niet bereid of geïnteresseerd om gedrag te veranderen, zijn schulden op te lossen, werk te zoeken of financiële educatie te volgen. In deze fase onderschatten cliënten de voordelen van verandering en zij overschatten de nadelen. Vaak zijn zij zich niet van deze vergissing bewust.

FASE 2: CONTEMPLATIE

In de fase van contemplatie overweegt de cliënt zijn gedrag te veranderen, werk of hulp te zoeken, of deel te nemen aan een budgetcursus. Hij staat alleen nog in dubio of hij dit zal doen en voert allerlei redenen aan om dit niet te doen. Miller en Rollnick (2005) duiden dit aan als de fase waarin de cliënt ambivalentie ervaart. De cliënt is zich bewust van het probleem, maar hij laat zich leiden door de nadelen in plaats van de voordelen van verandering. Daardoor komt hij tot niets.

FASE 3: PREPARATION/VOORBEREIDING

In de derde fase bereidt de cliënt zich voor op een besluit om te veranderen. Hij heeft de intentie om te veranderen. Hij is bijvoorbeeld van plan te gaan deelnemen aan een budgetcursus.

4 Het gericht inzetten van interventies waarbij expliciet rekening wordt gehouden met de motivatiestadia van cliënten, lijkt een veelbelovende manier om effectiviteit van sociale interventies te verhogen. In een project gericht op re-integratie van werkzoekenden in Manitoba, Canada, is aangetoond dat het screenen van deelnemers op motivatie leidt tot significant betere resultaten van re-integratietrajecten. In dit project konden deelnemers pas instromen in een re-integratietraject (job search- programs) wanneer zij in de fase van voorbereiding zitten, dat wil zeggen de intentie hebben om hun gedrag te veranderen. In een experimentele setting is aangetoond dat dit een positief effect heeft op duurzame uitstroom naar werk in trajecten (Opportunities for Employment 2010).

FASE 4: ACTIE

In deze fase verandert de cliënt zijn gedrag daadwerkelijk. Hij moet leren hoe hij zijn wens om te veranderen kan versterken en hoe hij zijn neiging om terug te vallen kan weerstaan. Doet hij mee aan een budgetcursus, dan komt zijn deelname voort uit een positieve motivatie. Hij zoekt hulp voor zijn schulden of hij zoekt actief naar werk om zijn inkomen te verhogen. In deze fase is het risico groot dat de cliënt terugvalt in oud gedrag.

FASE 5: CONSOLIDATIE

In de fase consolidatie werkt de cliënt aan zijn veranderingen en aan de bestendiging ervan. Bij financiële educatie houdt dat in dat iemand trouw de budgetcursus bezoekt en meewerkt aan zijn saneringsplan.

FASE 6: BEËINDIGING

De fase van beëindiging wordt wisselend wel en niet gerekend tot het model van de stages of change. Het oorspronkelijke model van Di Clemente en Prochaska beperkt zich tot vijf fasen, maar het voordeel om 'beëindiging' als zesde fase op te nemen is dat het een eindpunt in positieve of negatieve zin markeert. In het positieve geval beheerst de cliënt het nieuwe financiële gedrag en vindt hij verdere deelname aan budgetcursussen niet meer nodig. Hij is er zeker van dat hij niet zal terugvallen in oud gedrag. In het negatieve geval valt iemand uit en is hij niet langer gemotiveerd om te veranderen of veranderingen te behouden.

RECYCLING/RELAPSE OF TERUGVAL

Hoewel dit model belangrijke aanknopingspunten biedt om mensen te motiveren, blijkt uit andere onderzoeken dat niet alle veronderstellingen van Prochaska, DiClemente en Norcross (1992) kloppen. Ze gaan uit van een volgordelijkheid van de stadia en van het feit dat alle stadia doorlopen moeten worden. Uit een review van 87 onderzoeken naar de motivatiestadia, uitgevoerd bij rook-, alcohol- en drugsverslaving en lichamelijke en geestelijke gezondheidsproblemen, komt naar voren dat de motivatiestadia elkaar kunnen overlappen, mensen de stadia niet altijd opeenvolgend doorlopen, de motivatie van mensen kenmerken van meerdere stadia kan hebben en mensen een of meer stadia kunnen overslaan (Littell & Girvin 2002). Het model houdt bovendien geen rekening met het effect van gevoelens en emoties (als angst en depressie) ten aanzien van de bereidheid te veranderen. Dit terwijl gevoelens als angst en depressie waarschijnlijk ook invloed hebben op de bereidheid van een cliënt om te veranderen (Littell & Girvin 2002). Aan het model zijn door anderen daarom de begrippen recycling, relapse en terugval toegevoegd.

Deze begrippen worden als equivalenten gebruikt om aan te geven dat een cliënt in elke fase, tijdelijk of voor altijd, kan terugvallen. Sommige auteurs gebruiken de term recycling

als een (zevende) fase (Swibaker 2010: 10). Terugval verwijst naar het feit dat het kan voorkomen dat iemand een stap terugdoet en wijst ook op de mogelijkheid dat iemand opnieuw zijn veranderingsproces oppakt na een terugval. Terugval is om allerlei redenen en in elke fase denkbaar. Denk aan gebeurtenissen als werkloosheid, terugval in een verslaving of echtscheiding. Het zijn gebeurtenissen waardoor iemand zijn motivatie kan verliezen. Het kan ertoe leiden dat iemand opnieuw een eerdere fase doorloopt. De redenen voor terugval tussen de fasen kunnen ook te maken hebben met interventies die niet aansluiten bij de behoeften van de cliënt.

Het belang van het begrip recycling is dat het inzichtelijk maakt dat een proces van gedragsverandering geen lineair rechttoe-rechtaanproces is, maar gepaard kan gaan met stappen voor- en achteruit. Professionals zullen hun interventies zowel richten op het achterhalen van de redenen van terugval of uitval uit cursussen of schuldtrajecten als op het verkennen van mogelijkheden om weer aan een cursus deel te nemen of een traject te vervolgen.

Motatieprofielen

Aan de hand van vier profielen reiken Miller en Rollnick (2005: 81-83) een model aan om te bepalen of een cliënt intrinsiek gemotiveerd is om zijn gedrag te veranderen. Bij deze profielen zijn twee vragen aan de orde: 1) door welke thema's zou een cliënt te bewegen zijn om zijn gedrag te veranderen en 2) heeft hij vertrouwen in zijn vermogen om te veranderen. Vertaald naar de praktijk van de financiële educatie, is de eerste de vraag, welk *belang* een cliënt heeft om deel te nemen aan budgetcursussen en de tweede, in hoeverre iemand over het *zelfvertrouwen* beschikt om zijn financiële gedrag te veranderen. Deze theorie relateert deze twee vragen aan de begrippen *discrepantie* en *ambivalentie*. Discrepantie duidt op het conflict tussen de huidige en de gewenste situatie en ambivalentie op het conflict tussen enerzijds wel willen maar anderzijds niet durven veranderen. Bijvoorbeeld omdat de cliënt de consequenties van nieuw gedrag niet kan overzien en dan toch maar kiest voor de zekerheid van wat bekend is. Miller en Rollnick komen op basis van deze vier begrippen tot vier profielen. Voor elk profiel geven we aan waar deze matcht met de fasen van de theory of change en vertalen we het profiel naar de praktijk van de financiële educatie.

PROFIEL A Cliënten die weinig belang aan verandering van gedrag hechten en weinig vertrouwen hebben in hun kunnen.

In dit profiel hecht de cliënt weinig belang aan deelname aan een budgetcursus en vertrouwt hij er ook niet op dat hij dit kan. In de werving voor budgetcursussen komt dit naar voren als de cliënt aangeeft zijn huidige situatie als niet problematisch te beoordelen en zijn gebrek aan zelfvertrouwen verstoopt achter verhalen die hij als alibi gebruikt om

niet deel te nemen. Deze variant correspondeert met de eerste twee fasen van de theory of change. Ten eerste met de fase van precontemplatie, waarin de cliënt niets doet, zich niet van zijn probleem bewust is of zijn probleem ontkent. Ten tweede met de fase van contemplatie. De cliënt denkt na over mogelijke deelname maar voert allerlei redenen aan om niet deel te nemen.

PROFIEL B Cliënten die weinig belang aan verandering van gedrag hechten maar er wel op vertrouwen dat ze kunnen veranderen. Ze zijn er alleen niet gemotiveerd voor.

Dit profiel verschilt op het punt van zelfvertrouwen. De cliënt vindt het voor hemzelf niet belangrijk om aan een cursus mee te doen, maar hij denkt het wel aan te kunnen. In zijn perceptie van zichzelf denkt hij te beschikken over voldoende vaardigheden. Voor hem een reden om niet gauw mee te doen met een budgetcursus. Ook in dit profiel beoordeelt de cliënt zijn huidige situatie als niet problematisch. In de beroepspraktijk zijn het bijvoorbeeld de mensen die geen inzicht in hun financiën hebben of over weinig zelfinzicht beschikken. Ook profiel B matcht met de fase van precontemplatie in het model van de stages of change.

PROFIEL C Cliënten die veel belang aan verandering van gedrag hechten maar er weinig vertrouwen in hebben dat het hen zal lukken. Hoewel ze van het belang overtuigd zijn, durven zij de stap niet te nemen.

In het derde profiel heeft de cliënt er veel belang bij om te veranderen. Hij is zich bewust van zijn huidige financiële situatie en zijn financiële problemen. Hij ziet de noodzaak van verandering in. Met andere woorden, hij ervaart een discrepantie tussen zijn huidige en gewenste situatie. Zijn aarzeling betreft zijn ambivalentie. Niet alleen gelooft hij niet in zijn kunnen om te veranderen, maar ook mist hij het zelfvertrouwen om daarvoor de benodigde stappen te zetten. Het ontbreekt hem aan durf en hij is angstig voor het nieuwe. Hij overziet niet wat het nieuwe gedrag oplevert als hij het oude en vertrouwde gedrag opgeeft.

Dit komt overeen met de fasen van contemplatie en voorbereiding van de theory of change. In dit profiel zijn de interventies gericht op het creëren van veiligheid, het vermijden van teleurstellingen (bijvoorbeeld door onhaalbare doelen te stellen), het creëren van durf en zelfvertrouwen en op het geven van goede informatie over de realiteit van de budgetcursussen. Het is daarom nodig dat professionals cliënten vragen naar hun verwachtingen. Ook moeten zij bij hen het bewustzijn versterken van de discrepantie tussen de huidige en gewenste situatie en oog hebben voor hun ambivalenties.

PROFIEL D Cliënten die veel belang aan verandering van gedrag hechten en het vertrouwen hebben dat het hun zal lukken.

Dit profiel komt overeen met de fasen van actie en consolidatie van de theory of change. De cliënt ziet het belang van ander financieel gedrag en vertrouwt erop dat hij dit kan

leren door deel te nemen aan of gebruik te maken van een van de vormen van financiële educatie. Hij vertrouwt er ook op dat hij een budgetcursus kan volgen. Interventies zullen gericht zijn op bevestiging en het expliciteren van iemands vooruitgang.

4.6 CONCLUSIE

In dit hoofdstuk hebben we het begrip 'motivatie' verkend. Redenen waarom mensen zijn te bewegen tot gedragsverandering hangen ten eerste samen met de waarde die zij eraan toekennen en aan het belang dat zij eraan hechten. Ten tweede blijkt dat mensen wel gemotiveerd kunnen zijn voor veranderingen, maar dat deze verandering geblokkeerd kan worden door onvoldoende capaciteiten, wat aangeduid wordt met de factor 'kunnen'. Deze capaciteiten noemen Jungmann en Van Geuns de objectieve vaardigheden. 'Kunnen' brengt interventies in beeld die beogen mensen financieel technische kennis en vaardigheden te leren. Ten derde blijkt de factor 'gelegenheid' van belang. Bij 'gelegenheid' kan het gaan om materiële en immateriële barrières die mensen verhinderen deel te nemen aan vormen van financiële educatie.

Om mensen te bewegen tot gedragsverandering zijn meerdere actoren nodig: de cliënt en de motivator. De motivatie is dan de uitkomst van de interactie tussen hen beiden. Dit impliceert dat iemands motivatie is te beïnvloeden, dat het veranderlijk is en zich afspeelt binnen sociale contexten. Motivatie veronderstelt ook een discrepantie tussen de doelen van de motivator en van de cliënt. Wel of niet deelnemen aan financiële educatie is dus de uitkomst van een interactie tussen professional en cliënt waarin de professional de cliënt inzicht geeft in de discrepantie tussen zijn huidig en gewenst gedrag. Voor de professional is het daarbij van belang dat hij zicht kan krijgen op de motivatiestadia van de cliënt en zijn interventies afstemt op deze fasen. In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op de strategieën en technieken die professionals hierbij kunnen inzetten.

5. STRATEGIEËN EN TECHNIEKEN VOOR DE PROFESSIONAL

5.1 INLEIDING

Vanuit de wetenschap en de praktijk zijn diverse theorieën, strategieën en technieken ontwikkeld rondom motivatie en het beïnvloeden daarvan. In ons onderzoek baseren we ons voornamelijk op twee evidence based theorieën. Ten eerste de theorie van gepland gedrag die stelt dat attitude, sociale norm en ervaren gedragscontrole motivatie beïnvloeden om gedrag te veranderen. Ten tweede de theorie van de stages of change (Proschaska & Norcross 2007) die stelt dat het van belang is om rekening te houden met de fase van verandering waarin de cliënt zit.

Er bestaan verschillende strategieën en technieken die handvatten bieden aan de professional over hoe hij de attitude, de sociale norm en de ervaren gedragscontrole van de cliënt kan beïnvloeden en hoe hij rekening kan houden met het stadium van verandering waarin de cliënt zich bevindt. In de hierna volgende paragrafen beschrijven we de belangrijkste strategieën die we bij ons onderzoek gebruiken voor het ontwikkelen van interventies. Interventies waarmee we beogen de motivatie van cliënten te bevorderen.

5.2 COMPETENTIE, AUTONOMIE EN VERBONDENHEID

Verstuyf en Vansteenkiste (2008) stellen dat drie psychologische basisbehoeften een positieve invloed hebben op de motivatie van mensen:

- a. de behoefte aan competentie (het gevoel dat het gedrag het gewenste resultaat zal hebben);
- b. de behoefte aan autonomie (het gevoel keuze en vrijheid te hebben);
- c. de behoefte aan verbondenheid (het gevoel van geborgenheid en intimiteit).

Hieronder gaan we verder in op de wijze waarop professionals rekening kunnen houden met deze behoeften.

Behoefte aan competentie

Wat betreft de competentiebehoefte wordt gewezen op het belang om structuur te bieden. Bijvoorbeeld door bij het toeleiden van de cliënt naar een budgetcursus zo duidelijk mogelijk te zijn over wat de cliënt van de cursus kan verwachten. Tijdens de cursus kan de professional rekening houden met de competentiebehoefte door:

- > realistische, maar uitdagende doelen te stellen;
- > grote uitdagingen op te delen in meer realistische tussenstappen;
- > tips te (laten) geven voor moeilijke momenten;
- > complimenten te maken;

- > concrete punten aan te geven waar de cliënt aan kan werken;
- > het vertrouwen en het geloof te uiten dat de cliënt de doelen kan bereiken.

Behoeft e aan autonomie

De schulddienstverlener kan het gevoel van de cliënt dat hij het heft in eigen hand heeft, bevorderen door bijvoorbeeld uit te leggen wat voor gevolgen een bepaald soort gedrag kan hebben, maar ook door hem keuzes te bieden en kansen te geven om het opnieuw te proberen als hij terug is gevallen in oud gedrag. Zie hierover meer in paragraaf 5.5.

Controlerende maatregelen zoals het belonen van goed gedrag en het bestraffen van slecht gedrag én het opleggen van doelstellingen, doen volgens Verstuyf en Vansteenkiste geen recht aan de behoefte aan autonomie. Dit kan een reden zijn om geen gebruik te maken van beloning of straf om cliënten te motiveren voor een budgetcursus. Ook Duinkerken et al. (2010) wijzen in dit verband tastbare beloningen af (zie ook hoofdstuk 4 met betrekking tot intrinsieke motivatie).

Over het nut van beloning en straf wordt echter verschillend gedacht. Volgens Pligt et al. (2007) heeft het wel zin dat een professional een cliënt confronteert met de gevolgen van zijn gedrag. Dat kan hij doen door hem aan de ene kant te belonen en aan de andere kant mild te straffen. Dit heeft het meeste effect als de straf of de beloning zo veel mogelijk aansluit bij de belevingswereld van de cliënt en de cliënt daardoor het gevoel heeft dat hij het heft in eigen hand heeft en inschat dat de kans groot is dat hij de beloning/straf zal krijgen. In de uitvoeringspraktijk van de partners krijgen de cursisten bij voldoende aanwezigheid een certificaat. Regelmatig geven de cursisten aan dat dit hen stimuleert om de cursus te volgen. Voor sommigen is het certificaat het eerste diploma dat ze in hun leven hebben behaald.

Wat de beloning betreft, blijken volgens Pligt et al. (2007) naast instrumentele beloningen, zoals geld en privileges, ook andere soorten beloningen de cliënt te stimuleren om zijn gedrag te veranderen. Met name sociale en symbolische beloningen, zoals sociale acceptatie en complimenten maken. Positieve feedback, zoals het maken van complimenten, is dus niet alleen van belang voor de behoefte aan competentie, maar ook voor de behoefte aan autonomie. Buiten dat speelt positieve feedback in op de intrinsieke motivatie van de cliënt. Instrumentele beloningen richten zich op extrinsieke motivatie. Uit de theorie die wij in hoofdstuk 4 behandelen, blijkt dat inspelen op intrinsieke motivatie sterker werkt dan op extrinsieke motivatie.

Behoeft e aan verbondenheid

Een organisatie voor schulddienstverlening kan het gevoel van verbondenheid bevorderen door het inzetten van een goede organisatievorm en werkvorm. En er moeten professionals zijn die bijdragen aan een sfeer waarin de cliënt zich veilig en verbonden voelt met anderen.

Uit diverse onderzoeken blijkt dat de resultaten van interventies voor een substantieel deel te herleiden zijn tot de relatie die de cliënt met de professional heeft (o.a. Rovers, 2008). De bijdrage die de toeliders náár en de trainers ván een budgetcursus leveren aan de sfeer is dus zeer relevant voor het bevorderen van de motivatie.

Rovers (2010) onderscheidt in de relatie tussen professional en cliënt vier belangrijke dimensies, te weten de verstandhouding tussen cliënt en professional, de opvattingen van professionals, het gedrag van de professional ten opzichte van de cliënt en de kennis en de vaardigheden die de professional nodig heeft om cliënten effectief te motiveren. Hoe beter de verstandhouding tussen cliënt en professional is, hoe meer de cliënt openstaat voor wat de professional te vertellen heeft. Daarbij speelt een rol dat de professional de cliënt serieus neemt, begripvol luistert, veiligheid biedt, etc. (o.a. Rovers 2008). Hoe meer de professional gelooft in zichzelf, in wat hij voor de cliënt kan betekenen en in de cliënt zelf, hoe groter de kans dat de beoogde resultaten ook worden bereikt. Ook houdingsaspecten spelen daarbij een rol, zoals humor en optimisme (o.a. Rovers 2010).

Wat de gedragsdimensie van de relatie betreft, onderscheidt Rovers (2010) een kwantitatieve en een kwalitatieve kant. Uit onderzoek blijkt dat de professional die langer contact heeft met zijn cliënt, deze beter kan beïnvloeden (de kwantitatieve kant). De kwalitatieve kant heeft te maken met bejegening. Miller en Rollnick (2005) noemen vier bejegeningprincipes. Ten eerste *begrip tonen*. Dat kan onder meer door de cliënt te accepteren, begripvol te luisteren en ambivalentie toe te laten. Ten tweede *discrepantie ontwikkelen* door de cliënt zelf argumenten voor verandering te laten formuleren en hem het verschil te laten ontdekken tussen zijn huidige gedrag en het doel dat hij wil bereiken. Ten derde *meebewegen met verzet*. De professional kan dit doen door niet te proberen om de cliënt te overtuigen, geen oppositie te voeren tegen verzet en door aan te geven welke nieuwe perspectieven wenselijk zijn zonder deze op te dringen. Ook kan de professional de cliënt gebruiken als bron van antwoorden en oplossingen en door verzet van de cliënt te zien als een signaal om op een andere manier te reageren. Het vierde bejegeningprincipe is de *zelfwerkzaamheid van de cliënt ondersteunen*. Dat kan door het geloof van de cliënt in de mogelijkheid om te veranderen te stimuleren, de verantwoordelijkheid voor verandering bij de cliënt te leggen en door geloof in verandering te tonen.

De laatste dimensie van de relatie tussen professional en cliënt betreft de kennis en vaardigheden van de professional om een cliënt te motiveren. Volgens Rovers (2010) is in elk geval kennis over de motivatiestadia van een cliënt van belang voor de professional. Wat de vaardigheden betreft zijn volgens hem vaardigheden relevant die nodig zijn om een affectieve relatie met de cliënt aan te gaan, een positieve grondhouding in de interventie te realiseren en de cliënt op de juiste manier te bejegenen.

5.2.1 hoe kan de organisatie inspelen op de drie psychologische basisbehoeften?

Zoals hiervoor aangegeven speelt de professional een heel belangrijke rol bij het motiveren van cliënten om aan een budgetcursus deel te nemen, om de cursus af te ronden en om het geleerde duurzaam in de praktijk toe te passen. Daarnaast speelt ook de wijze waarop de schulddienstverlening is georganiseerd een rol bij het motiveren, zij het een minder belangrijke. Rovers (2010) geeft twee factoren aan die kunnen bijdragen aan de motivatie van de cliënt:

- > de cliënt aan de goede interventiemethode koppelen;
- > de cliënt aan de goede begeleider koppelen.

Om dit te bereiken is het raadzaam dat de schulddienstverleningsorganisatie de juiste professionals op de juist plek zet. Daarvoor kan de organisatie een analyse maken van de benodigde rollen die de professionals in de organisatie uitoefenen en van de daarbij gewenste capaciteiten. De zittende medewerkers kunnen dan worden ingezet voor het werk dat het beste bij hun capaciteiten past. Bij het aannamebeleid van nieuw personeel kan rekening worden gehouden met de vaardigheden die van belang zijn voor motiverend werken. Daarnaast is het verstandig om het personeelsbeleid erop te richten de kwaliteit van de medewerkers op niveau te houden, onder andere door te voorkomen dat ze afstompen. Intervisie, supervisie en jobrotatie kunnen daaraan bijdragen. Tenslotte is het belangrijk dat de schulddienstverleningsorganisatie ervoor zorgt dat de medewerkers (blijven) geloven in de doelen van de organisatie, cliënten respecteren en optimisme en positiviteit uitstralen. Volgens Rovers (2010) presteren organisaties waarbij dat gebeurt gemiddeld beter dan organisaties waarbij dat niet het geval is.

5.3 MOTIVERENDE GESPREKSVOERING EN DE STAGES OF CHANGE

Motiverende gespreksvoering is een klantgerichte, directieve gespreksmethode die de persoonlijke motivatie van de cliënt om te veranderen, versterkt door de ambivalentie bij de cliënt te verkennen en te verminderen. Het is een manier om de cliënt zelf te laten nadenken over zijn of haar situatie. Uit diverse onderzoeken, vooral in de verslavingszorg, blijkt dat motiverende gespreksvoering effectief is. Het versterkt de motivatie en bereidheid om te veranderen (Bartelink 2013). De methode is uitgewerkt voor de financiële hulpverlening (Kuiper & Laat 2010). Over de effectiviteit van motiverende gespreksvoering bij financiële educatie is nog weinig bekend.

Verreweg de meeste studies naar de effectiviteit van motiverende gespreksvoering gaan over gesprekken die met individuele cliënten worden gevoerd. Lundahl en Burke (2009) vergelijken enkele onderzoeken naar het effect van motiverende gespreksvoering bij groepsbehandeling. In het algemeen zijn bij deze onderzoeken de uitkomsten van groepsbehandeling minder goed dan van individuele behandeling. Uit deze onderzoeken

komt niet onomstotelijk naar voren wat de reden daarvan is. Barnett et al. (2012) vinden wel positieve resultaten in een paar studies naar groepsgewijs aangeboden motiverende gespreksvoering.

Kuiper en De Laat (2010) geven de professionals in de financiële hulpverlening de volgende algemene adviezen voor een gesprek met een cliënt dat is bedoeld om hem te motiveren:

- > stel zoveel mogelijk open vragen;
- > reflecteer op wat de cliënt zegt, zodat hij merkt dat er naar hem wordt geluisterd;
- > maak gemeente complimenten;
- > vat regelmatig samen;
- > lok uitspraken van de cliënt in de richting van de verandering uit (verandertaal);
- > signaleer weerstanden bij de cliënt, zie ze als een signaal van de cliënt en niet als iets ongewenst of bedreigends. Reageer erop.

Een belangrijk deel van de theorie over motiverende gespreksvoering is gebaseerd op de theorie van de zes fasen in het proces van gedragsverandering (stages of change) van Prochaska, DiClemente en Norcross (1992): de in hoofdstuk 4 beschreven fasen van precontemplatie, van contemplatie, van voorbereiding, van actie, van consolidatie en van beëindiging en terugval. Een cliënt kan aan verschillende veranderingen tegelijk werken en kan voor elke verandering in een andere fase zitten. Hieronder behandelen we per fase aandachtspunten en praktische tips voor de professionals om cliënten te motiveren.

Precontemplatie

De eerste fase is de fase van precontemplatie. Professionele interventies in deze fase zijn gericht op het creëren van veiligheid. De cliënt moet het gevoel hebben onbevooroordeeld gehoord te worden, waardoor hij de ruimte krijgt om volgende stappen te zetten. Booy et al. (2003: 18) suggereren interventies die erop gericht zijn om de cliënt bewust te maken van zijn problemen of zijn probleemgedrag. Bijvoorbeeld door hem uit te nodigen zijn gevoelens over het probleem te uiten of suggesties te doen voor oplossingen. Professionals kunnen hun cliënt ook op de voordelen wijzen die zij van gedragsverandering kunnen verwachten (Government Social Research, Department for transport 2011: 3). Kuiper en De Laat (2010) adviseren de professional om in deze fase de cliënt niet te overtuigen van het feit dat hij een probleem heeft maar om te benadrukken dat de cliënt zelf beslist.

Wat betreft het wijzen op voordelen kwam van HVO-Querido het voorbeeld van een bewoner die het contact met zijn kinderen wilde herstellen. De professional hield hem toen voor dat die geen vader met schulden wilden zien, maar een vader die verantwoordelijkheid nam voor het oplossen van zijn financiële problemen. Dat beeld motiveerde hem om in actie te komen. Bewustwording en zelfbeschikking lijken cruciaal te zijn in deze fase.

Contemplatie

De tweede fase is die van contemplatie. Hier is het volgens Kuiper en De Laat (2010) van belang om samen met de cliënt de ambivalente gevoelens te achterhalen die hij heeft over het belang van gedragsverandering. Dat kan het beste door de cliënt zelf de voor- en nadelen van gedragsverandering op een rijtje te laten zetten én de voor- en nadelen van niet veranderen. Zo kan hij bewust de balans opmaken en voelt de cliënt zich betrokken bij het proces. Wanneer de balans doorslaat ten voordele van gedragsverandering, bevordert dat zijn intrinsieke motivatie. De professional kan het proces wel voorzichtig sturen door aanvullende informatie te geven over voor- en nadelen van verandering. Hij moet er echter ook in deze fase voor waken dat hij de cliënt niet in een bepaalde richting duwt.

De praktijkervaring van onder meer MEEAZ is, dat cursisten in een groepstraining elkaar in deze fase kunnen ondersteunen, bijvoorbeeld door positieve ervaringen met gedragsverandering te delen.

Preparation/Vorbereiding

Voor deze en de volgende fase suggereren Booy et al. (2003:18) interventies die erop zijn gericht de cliënt over zichzelf te laten nadenken in relatie tot zijn probleem. Hij wordt bijvoorbeeld uitgedaagd te verwoorden welke waarde hij hecht aan een schuldenrij bestaan. En ook om zijn denkbeelden uit te leggen over een budgetcursus of zijn wensen over wat hij zou willen leren. Daarnaast kunnen interventies erop gericht zijn om hem aan te moedigen steun te zoeken bij vrienden die hij vertrouwt.

Kuiper en De Laat (2010) adviseren om in deze fase samen met de cliënt een goede strategie te bedenken. Een goede strategie kent volgens hen de volgende elementen:

- > een duidelijke formulering (SMART);
- > waarom is de verandering belangrijk;
- > uit welke verschillende, kleine stappen bestaat de verandering;
- > hoe worden anderen betrokken bij het plan;
- > wanneer is het plan succesvol;
- > welke mogelijke barrières er zijn om het plan tot uitvoer te brengen.

Actie

In deze fase is het belangrijk dat interventies zijn gericht op commitment van de cliënt maar ook op het feit of hij erin gelooft en erop vertrouwt dat hij het vermogen heeft om te veranderen. De cliënt zal zich bewust moeten binden aan zijn voorgenomen handelingen door bewuste keuzes te maken, door zich concrete stappen voor te nemen en doelen te stellen. Booy et al. (2003: 18) suggereren een cliënt een behandelcontract aan te bieden

om zijn commitment te verhogen. Kuiper en De Laat (2010) geven aan dat het in deze fase belangrijk is om in de gaten te houden of de uitvoering volgens plan verloopt. Maak de cliënt regelmatig complimenten over stappen die zijn gelukt en bedenk samen met de cliënt een plan hoe hij kan anticiperen op moeilijke situaties.

Maintainance/Consolidatie

Booy et al. (2003: 18) stellen in deze fase ten eerste interventies voor die erop zijn gericht om de cliënt te belonen voor zijn gedrag. Dat ligt in dezelfde lijn als Kuiper en De Laat (2010). Zij wijzen op het belang van positieve feedback op nieuw gedrag. Ten tweede adviseren Booy et al. (2003: 18) interventies die de cliënt vertrouwen geven en die hem ontvankelijk maken voor steun uit zijn omgeving. Ten derde noemen zij interventies die het probleemgedrag vervangen door alternatieven, zoals ontspanning, trainingen die iemand leren voor zichzelf op te komen of iemand bekrachtigen. Ten slotte komen interventies aan de orde die de cliënt in staat stellen stimuli te vermijden of om te gaan met stimuli die probleemgedrag uitlokken. Ook deze interventies liggen in het verlengde van de adviezen van Kuiper en De Laat (2010) die aanraden om met de cliënt te bespreken op welke punten het moeilijk is om nieuw gedrag vol te houden en om samen met hem een strategie te bedenken mocht hij op die punten terugvallen op oud gedrag.

Beëindiging en terugval

Terugval is geen kwestie van falen, maar het vraagt om herijking van eerdere plannen. Kuiper en De Laat (2010) geven aan dat het belangrijk is dat professionals dit benadrukken. Daarnaast geven zij aan dat het belangrijk is dat de professional samen met de cliënt onderzoekt hoe het komt dat hij is teruggevallen en dat hij met de cliënt het gesprek aangaat of hij zijn gedrag op dit punt nog steeds wil veranderen. Vervolgens kan de professional samen met de cliënt bedenken hoe terugval op dit punt in de toekomst voorkomen kan worden.

5.4 OPLOSSINGSGERICHT COACHEN

Oplossingsgericht coachen is een techniek die kan worden gebruikt als een cliënt gemotiveerd is om zijn gedrag te veranderen en daartoe de eerste aanzet heeft gegeven. De methode is gericht op het versterken van de autonomie van de cliënt door de cliënt te helpen om zijn sterke kanten in kaart te brengen en te onderzoeken welke hulpbronnen hij kan inzetten bij de aanpak van zijn problemen. De methode stelt het oplossen van problemen centraal en niet de problemen zelf. De professional stimuleert de cliënt om zich een toekomst voor te stellen waarin het probleem is opgelost. Vanuit dit beeld leert de cliënt doelen te verhelderen en naar oplossingen te zoeken om verandering te realiseren. De technieken van oplossingsgericht coachen en die van motiverende gespreksvoering hebben veel overeenkomsten. Het

belangrijkste verschil is dat bij motiverende gespreksvoering de focus ligt op het *waarom* van de verandering en bij oplossingsgericht coachen op het *hoe* van de verandering.

Er is nog te weinig onderzoek gedaan naar de effectiviteit van oplossingsgerichte therapie om te kunnen zeggen bij wie het werkt, bij welke problemen het werkt en waarom het werkt. Als onderzoeken naar afzonderlijke elementen van oplossingsgerichte therapie naast elkaar worden gezet, lijkt het er wel op dat de volgende acties van de professional bijdragen aan de effectiviteit (Bartelink 2013).

- > vragen naar de behoefte aan en de mogelijkheden van verandering voorafgaand aan de start van de hulpverlening;
- > de wondervraag stellen. De professional vraagt de cliënt om zich voor te stellen dat hij in slaap valt en dat er tijdens zijn slaap een wonder gebeurt. Namelijk dat al de problemen waarvoor hij bij de professional komt, zijn opgelost. De wondervraag is dan: "Wat zou het eerste zijn waaraan u merkt dat het wonder is gebeurd?"
- > aan het eind van de eerste bijeenkomst de cliënt opdracht geven om te observeren wat hij nu al ziet gebeuren wat hij wil blijven zien gebeuren;
- > de vraag stellen naar wat er beter gaat sinds de vorige keer;
- > schaalvragen stellen, oftewel vragen in hoeverre de cliënt vindt dat het doel is bereikt op de schaal van 1 tot 10;
- > praten over oplossingen die de cliënt ziet.

Oplossingsgerichte technieken passen volgens Atkinson en Amesu (2007) in het model van de veranderstadia van Prochaska, DiClemente en Norcross. In de fase van precontemplatie (fase 1) kan het nuttig zijn als de professional aan de cliënt het perspectief van een derde persoon laat zien en hem vraagt wat hij vindt van diens mening over het probleem. In het stadium van contemplatie (fase 2) helpt het als de professional de wondervraag stelt aan de cliënt. Het is ook zinvol als de professional de cliënt vraagt om uitzonderingen. Als hij vraagt naar momenten waarop het probleem er niet of minder is en naar wat de cliënt dan anders doet dan anders. Dit biedt eveneens aanknopingspunten voor de oplossing. Het werkt het beste als de professional, liefst tot in detail, doorvraagt over uitzonderingen, waarbij hij het aandeel van de cliënt in de oplossing benadrukt én complimenten geeft. In het stadium van de voorbereiding (fase 3) is het van belang dat de professional samen met de cliënt zoekt naar de competenties en hulpbronnen van de cliënt die van pas kunnen komen bij de gewenste verandering. In het stadium van actie (fase 4) ondersteunt de professional de cliënt door samen met hem te kijken naar wat er verbeterd is sinds de vorige keer. In het stadium van consolidatie (fase 5) helpt de professional door te reflecteren op de cliënt en door hem schaalvragen te stellen. Hierdoor stimuleert hij de cliënt om stil te staan bij wat hij doet om terugval te voorkomen of bij welke stappen hij tijdens een terugval onderneemt om weer het gewenste gedrag te vertonen.

5.5 VERGROTEN GEVOEL VAN ZELFVERTROUWEN EN PERSOONLIJKE CONTROLE

Zowel bij motiverende gespreksvoering als bij oplossingsgericht coachen is het belangrijk dat de cliënt uiteindelijk voor ogen heeft welk resultaat hij wil bereiken en welke gedragsverandering daarvoor zinvol is. Hij moet het vertrouwen hebben dat hij zijn gedrag kan veranderen en dat die verandering zin heeft. Hij moet het gevoel van persoonlijke controle hebben. Verschillende onderzoeken hebben aangetoond dat in elk geval op het terrein van de re-integratie het vertrouwen in eigen kunnen kan toenemen en dat dat een positief effect heeft op het behalen van geplande resultaten. (Hooft et al. 2010) Op het terrein van de schulddienstverlening is hier weinig over bekend.

De professional kan de cliënt helpen om het gevoel van persoonlijke controle te vergroten (Bundura 1989; Reeve 2009). Hij kan dat doen door:

- > de cliënt successen te laten ervaren door kleine duidelijke doelen te stellen, leergerichte doelen te stellen, vaardigheidstraining te geven (bijvoorbeeld rollenspelen) en het accent te leggen op wat goed gaat;
- > de cliënt te wijzen op hoe een ander het door de cliënt gewenst resultaat bereikt;
- > peptalks van anderen en positieve 'selftalk' aan te moedigen;
- > de cliënt te leren omgaan met tegenslagen door hem bijvoorbeeld van tevoren na te laten denken over mogelijke problemen, obstakels en tegenslagen en alvast te bedenken wat de cliënt dan kan doen.

Het proces om de persoonlijke controle te vergroten wordt in de literatuur wel aangeduid met de term empowerment. Zo definiëren Boumans en Kroon (2012) empowerment als het meer subject worden van individuen over hun leefomstandigheden. Het is gericht op het verschuiven van de balans 'van anderen die bepalen' naar 'zelf bepalen'. De literatuur kent meerdere definities, invalshoeken en modellen van empowerment. Er is weinig onderzoek gedaan naar de effecten van empowerende methodieken (Boumans & Kroon 2012).

Een van de empowerende methodieken is de Individuele Rehabilitatie Benadering (IRB). Uit onderzoek naar deze methodiek is gebleken dat ggz-cliënten die IRB-begeleiding krijgen beduidend vaker slagen in het behalen van hun doelen dan cliënten die een andere vorm van rehabilitatiegerichte begeleiding hebben gekregen. Cliënten die hun doelen bereiken, ervaren ook een hogere kwaliteit van leven. Ze zijn meer tevreden en voelen zich gelukkiger (Swildens et al. 2007). De IRB-methodiek is ontwikkeld voor ggz-doelgroepen, maar wordt inmiddels ook voor andere doelgroepen gebruikt. De methodiek kent drie stappen. Bij de eerste stap bespreekt de professional in een individueel gesprek met de cliënt wat deze zou willen bereiken. In dat gesprek besteedt de professional onder meer aandacht aan de mate waarin deze gelooft in verandering en aan de mogelijkheden die de cliënt heeft. De cliënt kiest zelf zijn doelen. Pas nadat hij deze heeft bepaald, neemt de cliënt de volgende stap. Bij deze tweede stap bespreekt de professional met de cliënt welke vaardigheden nodig zijn

om de doelen te bereiken, wat voor de cliënt haalbaar is om te doen en welke hulpbronnen hij kan inschakelen. Bij de laatste stap onderzoekt de professional samen met de cliënt wat deze nodig heeft om een eenmaal bereikt doel vast te houden.

5.6 INZICHT IN DE CLIËNT

Uit onderzoek van Van Geuns et al. (2011) blijkt dat de schuldenproblematiek en het voortduren daarvan veel te maken hebben met gedrag, motivatie en vaardigheden. Om mensen met problematische schulden van dienst te kunnen zijn, is het voor de professional van belang om inzicht te krijgen in de mate waarin de cliënt in staat is om duurzaam financieel gezond gedrag te (gaan) vertonen. Op grond van motivatie en vaardigheden zijn in dit onderzoek zogenaamde klantprofielen opgesteld. In een vervolg hierop is vervolgens een praktische tool ontwikkeld ten behoeve van de professionals in de schulddienstverlening: het screeningsinstrument Mesis (Blommestein et al. 2012). Dit instrument is een hulpmiddel dat is ontwikkeld om de schulddienstverlener te ondersteunen bij het in kaart brengen van het gedrag, de motivatie en de vaardigheden van de cliënt op financieel terrein. Met behulp van het screeningsinstrument krijgt de professional inzicht in de mogelijkheden van de cliënt om duurzaam verantwoord financieel gedrag te vertonen. Dit inzicht is van belang om te kunnen bepalen bij welke hulp en/of diensten de cliënt gebaat is.

5.7 CONCLUSIE

Voor een effectieve schulddienstverlening is het van belang dat de professional en de schulddienstverleningsorganisatie rekening houden met de behoefte aan competentie, autonomie en verbondenheid van de cliënt. Deze aspecten hebben een positieve invloed op de motivatie om gedrag te veranderen. Het stellen van realistische doelen, het bieden van keuzeruimte, het creëren van een prettige sfeer en de relatie met de professional zijn in dit verband belangrijk. Motivatie is echter geen constant gegeven, zoals we al eerder zagen. Concreet betekent dit dat de professional andere interventies moet inzetten al naar gelang de fase waarin de cliënt zich bevindt. Motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht coachen zijn belangrijke technieken die de professional hierbij kan inzetten om de autonomie en het zelfvertrouwen van de cliënt te bevorderen. Om zo gericht mogelijk te sturen op motivatie is het voor de professional belangrijk om een goed inzicht te hebben in de veranderingsfase waarin de cliënt zit. Concreet betekent dit een goed inzicht in enerzijds het gedrag en anderzijds de motivatie en de vaardigheden van de cliënt.

6. FINANCIËLE EDUCATIE AAN DAK- EN THUISLOZEN

6.1 INLEIDING

In het project 'Sturen op motivatie' zal er bij HVO-Querido onderzoek worden gedaan naar de doelgroep dak- en thuislozen. Bij HVO-Querido is het volgen van een budgettraining voor deze doelgroep niet verplicht. Binnen HVO-Querido lopen begeleiders aan tegen een aantal problemen en uitdagingen als het gaat om het doorverwijzen van cliënten naar het externe aanbod van budgettrainingen. De begeleiders bij HVO-Querido hebben aangegeven dat het lastig is om de budgettrainingen onder de aandacht te brengen bij de cliënten. Als cliënten dan de hobbel hebben genomen om een budgettraining te gaan volgen, stribbelen ze echter vaak tegen. Een ander punt waar door de begeleiders tegenaan wordt gelopen, is dat minder dan de helft van de cliënten die toezeggen deel te nemen aan de budgettrainingen, ook daadwerkelijk komt opdagen. De vraag binnen HVO-Querido is dus vooral hoe cliënten kunnen worden gemotiveerd en benaderd voor toeleiding naar budgettrainingen. De volgende vragen sluiten hierbij aan: "Hoe kunnen we het best onze cliënten benaderen en motiveren voor toeleiding naar budgettrainingen?" en "Hoe zorgen we ervoor dat onze cliënten gemotiveerd blijven deelnemen?"-

Om een antwoord te kunnen geven op deze vragen is er literatuuronderzoek verricht over de motivatie en activering van dak- en thuislozen binnen de hulpverlening. Er is weinig onderzoek verricht naar de financiële educatie van dak- en thuislozen, dus is er weinig bekend over de toeleiding van dak- en thuislozen naar budgetcursussen. Dit is één van de redenen waarom in dit project onderzoek zal worden verricht onder de doelgroep dak- en thuislozen naar de motivatie om deel te nemen aan budgettrainingen. Omdat er weinig informatie beschikbaar is over de financiële educatie van dak- en thuislozen zal in dit hoofdstuk eerst uitgebreid worden ingegaan op activering en motivatie van dak- en thuislozen in andere hulpverleningsgebieden, zoals de verslavingszorg en arbeidstoeleiding. Daaruit kunnen mogelijk lessen getrokken worden voor de toeleiding naar budgetcursussen. Ook zullen we ons richten op de belemmeringen die meespelen bij hulpverlening aan dak- en thuislozen. In de tweede paragraaf wordt geëxploreerd welke literatuur er (internationaal) bekend is op het gebied van financiële educatie aan dak- en thuislozen. Als laatste zullen we ingegaan op welke kennis er bij de professionals van HVO-Querido aanwezig is rondom de motivatie van dak- en thuislozen richting financiële educatie. In deze laatste paragraaf zal ook kort worden besproken hoe de budgetcursussen binnen HVO-Querido momenteel zijn opgebouwd.

6.2 ALGEMENE INZICHTEN OVER KENMERKEN EN BEGELEIDING VAN DE DOELGROEP

De doelgroep

Volgens het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (2006) wordt er bij het werken met dak- en thuislozen een duidelijk onderscheid gemaakt tussen verslaafden en niet-verslaafden en tussen alcoholverslaafden en drugsverslaafden. Dit onderscheid is van belang bij het werken met dak- en thuislozen omdat deze verschillen het activeringstraject van de cliënten beïnvloeden. Door een verslaving kan een dakloze soms onvoorspelbaar en grillig zijn, de verslaving zal ook voorop staan. Andere activiteiten met betrekking tot activering zullen een lagere prioriteit hebben. Als cliënten geen verslaving hebben, vertonen ze vaak stabiel gedrag en zijn beter aanspreekbaar. Uit onderzoek door het Trimbos-instituut (2005) onder 110 dak- en thuislozen in Leiden blijkt dat ongeveer tachtig procent kampt met een verslavingsachtergrond. Dit kan zowel om alcohol, drugs als gokken gaan. Ook ongeveer tachtig procent van de dak- en thuislozen heeft psychische problemen. De grootste groep hiervan heeft een persoonlijkheidsstoornis, zoals bijvoorbeeld schizofrenie. In hetzelfde onderzoek kwam naar voren dat bijna de helft van de dak- en thuislozen behoefte heeft aan hulp bij hun financiën.

Motivatie van dak- en thuislozen in de hulpverlening

Wat is er bekend over hulpverlening aan dak- en thuislozen? Wat motiveert hen tot deelname aan de hulpverlening? Welke motieven hebben dak- en thuislozen voor deelname aan sociale activering?

Uit onderzoek van Stichting Klaverblad Zeeland (2009) blijkt dat veel dak- en thuislozen allereerst geholpen willen worden om met een goede ondersteuning uit het leven als dak- en thuisloze te komen. Eerst zullen dak- en thuislozen weer moeten wennen aan verantwoordelijkheden, verplichtingen en verwachtingen voordat andere hulpverleningstrajecten kunnen worden opgestart. Als dak- en thuislozen daarna (sociale) activeringstrajecten gaan volgen, kunnen ze weer leren wennen aan een regelmatig bestaan. Uit het onderzoek kwam naar voren dat het gevoel om weer nuttig te zijn het zelfvertrouwen van de dak- en thuislozen vergroot.

In de hulpverlening aan dak- en thuislozen wordt veelal gebruikt gemaakt van activeringstrajecten. Een veel gebruikte definitie van sociale activering is: *“het bevorderen van de maatschappelijke participatie en het doorbreken of voorkomen van sociaal isolement door maatschappelijk zinvolle activiteiten die eventueel een eerste stap op weg naar betaald werk kunnen betekenen”* (NIZW 2006). Bij het wel of niet slagen van een activeringstraject speelt een drietal componenten mee: het kunnen, het willen en het mogen. Deze drie

componenten lopen door elkaar heen en kunnen elkaar zowel op positieve als negatieve wijze versterken. Het *kunnen* heeft te maken met de vaardigheden die een dakloze bezit. Aan het begin van een activeringstraject kunnen de hulpverlener en cliënt kijken welke vaardigheden de dakloze heeft. Er kunnen dan activiteiten worden gezocht die aansluiten bij wat de cliënt kan, zodat er resultaten kunnen worden geboekt. Het *willen* heeft te maken met de motivatie. De motivatie bij de dak- en thuislozen hangt vaak samen met vroegere ervaringen. Door deze vroegere ervaringen kan het geloof in eigen kunnen en het vertrouwen in anderen zijn ondermijnd. Een dakloze heeft vaak voor zichzelf een eigen waardesysteem opgebouwd. Hierdoor kan inhoudelijke voldoening over het resultaat als minder belangrijk worden ervaren door de dakloze. Betaling voor het doen van een activiteit kan belangrijker zijn dan een compliment. De (intrinsieke) motivatie zal stap voor stap moeten worden ontwikkeld. Hierbij zal mogelijk rekening moeten worden gehouden met terugval. Het *mogen* heeft betrekking op het feitelijk, fysiek en emotioneel de mogelijkheid hebben (zie ook het begrip 'gelegenheid' van Poiesz in hoofdstuk 4 dat ten dele een vergelijkbare strekking heeft). Een rol kan bijvoorbeeld spelen dat de energie die ze steken in een bepaalde activiteit ervoor zorgt dat ze geen energie meer hebben om een andere activiteit te ondernemen (NIZW 2006; Doorn 2005; Bruin et al. 2003).

Bij de start van een hulpverleningstraject of activeringstraject is het van belang om allereerst de drijfveren van de cliënt te achterhalen. De motivatie van een cliënt bepaalt grotendeels het succes van het traject. Daarom is het belangrijk dat de hulpverlener daar zo goed mogelijk op aansluit. Veelal hebben daklozen in het begin in meer of mindere mate zin om aan het werk te gaan. Een vaak gehoord motief om weer te willen gaan werken is verveling. Daklozen willen graag weer iets gaan ondernemen. Als de cliënt eenmaal ertoe is aangezet om deel te nemen aan een activiteit, dan zijn er bepaalde uitkomsten van die activiteit die motiverend werken voor de dakloze. De volgende resultaten kunnen motiverend werken in activeringstrajecten aan dak- en thuislozen:

- > het geven van structuur aan de dag,
- > het gevoel hebben iets zinvols te doen,
- > het hebben van sociale contacten,
- > het krijgen van een beloning in natura, zoals koffie, lunch of scholing;
- > het krijgen van kleine geldbedragen,
- > het hebben van perspectief op betaald werk en
- > het terugwinnen van zelfrespect (NIZW 2006; Doorn 2005; Bruin et al. 2003).

Volgens het NIZW (2006) zijn er bepaalde gedragskenmerken van daklozen waarmee rekening moet worden gehouden bij activeringstrajecten. Allereerst kan het lastig zijn om een groepsgerichte aanpak in te zetten bij daklozen. Dit komt onder andere doordat daklozen vaak gericht zijn op hun eigen vragen en problemen en een gebrek aan sociale

vaardigheden hebben. In een groepsgerichte aanpak zijn daklozen onderling vaak weinig tolerant en vinden het lastig om samen te werken en te overleggen. Verder is het vaak lastig om een groep daklozen bij elkaar te krijgen. Ten tweede moet er bij activeringstrajecten rekening worden gehouden met de conditie en gezondheid van dak- en thuislozen. Een slechte conditie, een slechte gezondheid en een gebrek aan uithoudingsvermogen kunnen een belemmering opleveren voor de activering. Hierdoor zullen daklozen vaker een pauze nodig hebben en kan het activeringstraject mogelijk uit kortere dagdelen bestaan. Ten derde leven daklozen vaak in het hier en nu, waardoor het vaak lastig is om afspraken te maken. Het beste kan met de daklozen worden overlegd op welke manier hiermee kan worden omgegaan. Er kan bijvoorbeeld worden afgesproken dat er twee uur voor de afspraak altijd telefonisch contact zal zijn of dat de woonbegeleider de cliënt helpt herinneren aan de gemaakte afspraak. Ten vierde speelt bij het activeren van daklozen terugval een rol. Bij een terugval in het activeringstraject is het van belang dat de hulpverlener contact houdt met de dakloze. Het is voor de cliënt belangrijk om te weten dat hij altijd weer welkom is. Het onderwerp kan ook al gedurende het activeringstraject met de dakloze worden besproken, om onder andere wederzijdse verwachtingen te verhelderen.

Activeringstrajecten voor dak- en thuislozen

Sinds het midden van de jaren negentig zijn er nieuwe trajecten ontstaan in het veld van werk- en activeringstrajecten voor dak- en thuislozen. Hierbij kan het gaan om vrijwilligerstrajecten en gesubsidieerde arbeid. Bij dit laatste punt gaat het dan om re-integratie. In het onderzoek 'Aan de slag in de rafelrand' van Davelaar et al. (2006: 89-94) worden verschillende voorwaarden en indicatoren genoemd voor succesvolle activeringstrajecten. Het onderzoek richtte zich op drie typen projecten voor dak- en thuislozen: dagloonprojecten, op de doelgroep aangepaste trajecten die gericht zijn op arbeidsintegratie en zogenaamde projecten dagbesteding nieuwe stijl. De volgende indicatoren kwamen naar voren voor een succesvolle werkwijze:

- > het creëren van een echte werksetting;
- > het benadrukken van en het aansluiten bij de mogelijkheden van de daklozen en niet de aandacht vestigen op hun belemmeringen;
- > het tot stand kunnen brengen van persoonlijk contact tussen de hulpverlener en de cliënt;
- > het zoeken naar evenwicht tussen bescherming en activering. Oftewel enerzijds het bieden van stabiliteit en anderzijds het bieden van prikkels.

In het onderzoek is ook een aantal punten naar voren gekomen om de instroom van daklozen te optimaliseren. Het optimaliseren kan onder andere plaatsvinden door de activiteiten laagdrempelig en vindplaatsgericht te maken. Ook kan men zich richten op het weer laten instromen van deelnemers die zijn uitgevallen. De projecten moeten

verder deelnemers met verschillende problemen en mogelijkheden trekken. Gedurende het onderzoek bleek dat financiële beloning essentieel was voor het succes van werk- en activeringsprojecten. Een financiële beloning motiveert de deelnemers en het vermindert bij hen de noodzaak om op illegale manieren geld te verdienen. Het is van belang bij de financiële beloning dat het gaat om een directe relatie tussen de activiteit en de beloning. Door de tijdsbeleving van daklozen sluit dit principe het beste aan bij hun beleving. Deze financiële beloning drukt voor hen directe waardering uit en het versterkt hen in het idee in opdracht van een 'echte baas' te werken (Davelaar et al. 2006: 89-94).

Sok (2002: 63-66) stelt dat er een aantal motiverende factoren meespeelt in activeringstrajecten naar arbeidstoeleiding bij dak- en thuislozen. Het is van belang dat de cliënten zich bewust worden van hun wensen, mogelijkheden en belemmeringen. Mogelijk weten de cliënten niet welke capaciteiten ze bezitten en over welke vaardigheden ze beschikken. De professional kan de belemmeringen omzetten in positieve leervragen om de motivatie te vergroten. Bij de bewustwording van de mogelijkheden en belemmeringen moet voornamelijk worden gekeken naar de toekomst. Verder stelt Sok dat er moet worden uitgegaan van het perspectief, de zelfredzaamheid en de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. De cliënt dient dus eigen keuzes te maken en zelf beslissingen te nemen. De hulpverlener moet zoveel mogelijk een adviserende- of expertrol op zich nemen.

Houdingsaspecten en vaardigheden hulpverlener

Er is een aantal belangrijke houdingsaspecten en vaardigheden voor de hulpverleners bij het werken met dak- en thuislozen. Belangrijke vaardigheden zijn erkenning, waardering en beloning. Bij het *erkennen* gaat het voornamelijk om het serieus nemen van de cliënt, waarbij kan worden gedacht aan het geven van getuigschriften en certificaten. Bij het *waarderen* gaat het erom dat de hulpverlener de cliënt aandacht en complimenten geeft. Bij het *belonen* gaat het om het geven van bepaalde privileges, kortingen of cadeaus. Al deze punten kunnen bijdragen aan een zo goed mogelijk verloop van de relatie tussen de hulpverlener en de cliënt. Een hulpverlener moet aan een aantal aspecten voldoen: hij moet een open houding hebben, hij moet uitgaan van mogelijkheden in plaats van belemmeringen, hij moet de cliënt vertrouwen geven, hij moet zoeken naar de realiteit en hij moet planmatig werken. Verder moet hij de cliënt nieuwe kansen blijven bieden, ook al is er sprake van een terugval.

6.3 INZICHTEN OMTRENT HET TOELEIDEN VAN DAK- EN THUISLOZEN NAAR FINANCIËLE EDUCATIE

Er is ons weinig wetenschappelijk onderzoek bekend over het toeleiden van dak- en thuislozen naar financiële educatie. Vanuit het buitenland is er enig onderzoek verricht op dit gebied door de Canadese organisatie SEDI. Ook is er een evaluatieverslag van de

Stichting op Eigen Kracht beschikbaar, een onderzoek van Jungmann en Dobbe-Kluijtmans over effectievere schuldhulp voor dak- en thuislozen. Als laatste zal een rapport van het Leger des Heils over schuldhulpverlening en budgetbeheer aan dak- en thuislozen worden besproken. In dit hoofdstuk zullen wij ingaan op de vraag: 'wat is er in de literatuur bekend over het toeleiden van dak- en thuislozen naar financiële educatie?'

Waarom financiële educatie aan dak- en thuislozen?

Uit onderzoek naar dak- en thuislozen in Leiden, Katwijk en Alphen aan den Rijn (Mensink et al. 2008: 16-17), blijkt dat de grootste zorgbehoefte ligt op het gebied van financiën. Ongeveer 80 procent van de dak- en thuislozen geeft aan dat ze hieraan behoefte heeft. Ook heeft bijna tachtig procent van de respondenten schulden. De schulden van de dak- en thuislozen lopen zeer uiteen, van 160 euro tot 66.000 euro. De gemiddelde schuld bedraagt ongeveer 11.000 euro.

Ook uit het rapport 'Meedoen zonder schulden – aanbevelingen voor effectievere schuldhulpverlening aan dak- en thuislozen' (2009) uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport, blijkt dat de meeste daklozen grote schulden hebben. Als zij niet worden geholpen met het beheren van hun financiën, dan komt deze groep niet zelf uit de financiële problemen. Hierbij hebben zij hulp nodig. Voornamelijk de 'leefstijlboetes' vormen de grootste schuldenbron bij dak- en thuislozen, zoals boetes voor wildplassen, buiten slapen en zwartrijden.

Problemen bij schuldhulpverlening aan dak- en thuislozen

In 2003 is het rapport "Schuld Onder Dak" gepresenteerd. Dit rapport is opgesteld door de NVVK (Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) en het Leger des Heils. Uit het rapport is bij instellingen van de NVVK geïnventariseerd welke problemen er speelden met betrekking tot budgetbeheer aan dak- en thuislozen. De volgende problemen werden, onder andere, door de instellingen genoemd:

- > het niet beschikken over een eigen rekening.
- > het vaak niet beschikken over een administratie.
- > het hebben van privéschulden.
- > het hebben van weinig gegevens omtrent de schulden.
- > het risico lopen tot terugval in de oude situatie (2003: 37).

Uit onderzoek van Jungmann en Dobbe-Kluijtmans (2009: 9) naar schuldhulpverlening aan dak- en thuislozen blijkt dat schulden van dak- en thuislozen vaak een belemmering vormen voor de participatie van deze groep. Onopgeloste schulden vormen vaak een obstakel om op andere onderdelen van een individueel trajectplan van dak- en thuislozen vooruitgang te boeken. Financiële problemen leiden er vaak toe dat de cliënten zich veel zorgen

maken. Ze zijn onrustig en hebben moeite om open te staan voor toekomstperspectieven. Uit het onderzoek kwam verder naar voren dat het aanbod van de hulpverlening moet aansluiten bij de 'eigen' behoeften en mogelijkheden van de doelgroep. Deze behoeften en mogelijkheden hangen veelal samen met hun problematiek. Dak- en thuislozen hebben veel baat bij maatwerk, zodat ze bijvoorbeeld bij terugval intensievere begeleiding kunnen krijgen (Jungmann & Dobbe-Kluijtmans 2009: 21).

Financiële educatie aan dak- en thuislozen

Er is weinig onderzoek gedaan op het gebied van financiële educatie specifiek gericht op dak- en thuislozen. Er zijn ons enkele internationale studies bekend. Deze studies komen voornamelijk uit Canada. Die zullen hier worden besproken.

De spaarmethode 'Matched Savings' in Canada

In Toronto (Canada) is het model van 'Matched Savings', zoals al eerder beschreven in hoofdstuk 2, uitgewerkt in het Independent Living Account-project (ILA-project). De kerngedachte van dit project is *sparen*. Deze spaarmethode beoogt dat er wordt gespaard om bepaalde doelen van de dak- en thuislozen te kunnen bekostigen. In het ILA-project opende elke deelnemer een bankrekening (*account*) om regelmatig geld te storten op deze rekening. Een van de doelen voor dak- en thuislozen, wonend in een maatschappelijke opvangvoorziening, was om gedurende drie jaar te sparen zodat ze na deze periode een regulier huis konden betrekken. De deelnemers kregen in dit project voor elke gespaarde dollar een bonus van drie dollar. Op deze manier werd de motivatie van de deelnemers om te sparen vergroot. Voordat met het project van start werd gegaan was het van belang dat de deelnemers eerst hadden gewerkt aan hun zelfwaardering, zelfvertrouwen en sociale vaardigheden. Als daaraan was gewerkt, dan konden zij beter profiteren van hulpverlening op het gebied van (inkomens)voorzieningen en arbeidsbemiddeling.

Voorwaarden voor deelname aan het project

Voor deelname aan het ILA-project werden drie voorwaarden gesteld. Ten eerste namen de dak- en thuislozen op basis van vrijwilligheid deel aan het project. De deelnemers dienden voorafgaand aan het project expliciet te verklaren dat ze hiervoor bewust hadden gekozen en ze bereid waren om gedurende het project te leren en hun gedrag te veranderen. In de evaluaties over het project gaven de deelnemers aan dat zij meededen aan het project omdat zij hiervoor een beloning in de vorm van extra geld kregen. Hierbij ging het dus om een extrinsieke vorm van motivatie. De dak- en thuislozen gaven in de evaluaties verder aan dat zij in het begin niet van harte deelnamen aan de trainingen. De deelnemers hadden gevoelens van ontkenning, verlies van eigenwaarde en moeite om te erkennen dat ze onvoldoende zelfredzaam waren. In de loop van het traject veranderden deze gevoelens,

de deelnemers kregen het besef dat zij belangrijke levensvaardigheden aanleerden. De volgende vaardigheden deden ze op in de training: ze toonden spaardiscipline, ze konden plannen en toekomstgericht kijken, ze leerden praktische financiële vaardigheden en ze konden doelen stellen en die bereiken. Door dit besef begonnen de dak- en thuislozen de training meer te waarderen en ging de extrinsieke motivatie over in intrinsieke motivatie. Ten tweede werd de verplichting gesteld om een training over financieel management te volgen, om daarna over bepaalde financiële en sociale vaardigheden te beschikken. In deze training leerden de deelnemers om zich in het maatschappelijke en financiële verkeer staande te houden. Ten derde werden de deelnemers gekoppeld aan een casemanager. In de evaluaties gaven de deelnemers aan dat de casemanagers cruciaal waren voor blijvende motivatie en betrokkenheid bij het project. De casemanagers gaven in de evaluaties aan dat zij dit hun moeilijkste taak vonden. De casemanagers moesten er verder in het project zorg voor dragen dat de deelnemers een dagritme aanhielden en het spaarplan bleven volgen.

Positieve factoren die de motivatie beïnvloeden

In het onderzoek, verricht door het kennisinstituut Social and Enterprise Development Innovations in Canada, wordt een aantal factoren genoemd die de motivatie van dak- en thuislozen op een positieve manier beïnvloeden bij het volgen van de budgettrainingen. Deze factoren zijn deels ook al beknopt besproken in hoofdstuk 2. Allereerst is het van belang dat de deelnemers leren aan de hand van reële situaties uit het dagelijkse financiële verkeer. Door deelnemers te laten beschikken over voldoende leefgeld kunnen de deelnemers over dit leefgeld zelf financiële besluiten nemen. De trainingen dienen verder aan te sluiten bij de behoeftes, interesses en belangen van de doelgroep. Deze aansluiting kan worden gemaakt door de deelnemers zelf onderwerpen te laten aandragen die tijdens de cursus worden besproken. Ten tweede is het van belang dat de deelnemers perspectief zien door hun deelname aan de training. Het belangrijkste punt hierbij is dat de deelnemers hun perspectief kunnen verbinden aan de gedragsverandering. Bij gedragsveranderingen kan worden gedacht aan: een toegenomen zelfvertrouwen en een toegenomen besef van de vaardigheden waarmee ze kunnen deelnemen aan het financiële verkeer. Dit houdt in dat de deelnemers voordelen zien door hun deelname aan de budgetcursus. Dit kan gaan om financiële voordelen bijvoorbeeld inkomen uit arbeid, of de toegang tot nieuwe financiële bronnen, zoals toeslagen. Ten derde geldt het spaarsysteem, waar elke deelnemer verplicht aan moet meedoen als een motiverende factor. Door de deelname aan dit spaarsysteem bouwen de deelnemers spaartegoeden op en door deze tegoeden kunnen ze doelen stellen op de korte- en lange termijn. De doelen voor de lange termijn houden onder andere in dat er voldoende geld vrijkomt voor zelfstandige huisvesting en/ of een opleiding. De motivatie van de deelnemers wordt verder positief beïnvloed door het hebben van deze reële financiële doelen. Ten vierde is een belangrijke voorwaarde dat er

persoonlijke aandacht is voor de individuele behoeften van de deelnemers gedurende de training. Dit beïnvloedt de motivatie van de deelnemers op een positieve manier. Ten vijfde moeten de budgettrainingen onderdeel uitmaken van een integraal aanbod van hulp- en dienstverlening aan de dak- en thuislozen.

Duur van de training

Uit onderzoek van het Social and Enterprise Development Innovations (2008) in Canada blijkt dat als budgettrainingen aan dak- en thuislozen over een langere periode worden verspreid dat de kans op recidive in oud financieel gedrag zal afnemen. Voornamelijk door herhaling van de vaardigheden maken de deelnemers zich het nieuwe gedrag blijvend eigen. Ook is het van groot belang dat de deelnemers de juiste nazorg krijgen, zowel door professionals als hun netwerk. Het Canadese onderzoek laat verder zien dat de duur van de training van groot belang is als er een gedragsverandering wordt beoogd. De trainingen moeten verspreid worden over meerdere maanden en er moeten minimaal 10 tot 15 bijeenkomsten worden gegeven. Deze bevindingen sluiten ook aan bij Nederlands onderzoek naar budgettrainingen bij de Voedselbank (Hoogland & Beek 2010). Als er geen gedragsverandering bij de budgettraining wordt beoogd, maar als het gaat om het geven van financiële informatie, het ordenen van de administratie of het aanleren van financiële vaardigheden, dan kunnen budgetcursussen worden gegeven met een kortere duur en verspreid over een minder lange periode.

6.4 WELKE KENNIS IS BIJ PROFESSIONALS VAN HVO-QUERIDO AANWEZIG RONDOM HET MOTIVEREN VAN DAK- EN THUISLOZEN RICHTING FINANCIËLE EDUCATIE?

HVO-Querido bestaat uit 47 organisatieonderdelen in en rond Amsterdam die een uiteenlopend aanbod hebben, waaronder opvang, woonbegeleiding, en dagactiviteiten. Begeleid Wonen Amsterdam, Amsterdams Coördinatiepunt Mensenhandel, de afdeling Prostitutie en Gezondheid en Werkhotel verzorgen in beperkte mate budgettrainingen voor HVO-Queridocliënten. In dit onderzoek zal worden gekeken naar budgettrainingen aan niet-AWBZ geïndiceerde bewoners van de opvangvoorzieningen. Deze bewoners worden ondersteund bij hun zelfstandig functioneren of krijgen door het volgen van de training het perspectief op zelfstandige woonruimte. Verder stelt de gemeente Amsterdam het volgen van budgettrainingen verplicht voor toelating tot de schuldhulpverlening. HVO-Querido ziet, naast het eigen beperkte aanbod, het voornamelijk als taak om cliënten door te verwijzen naar externe voorzieningen. Het kennisbelang van HVO-Querido is inzicht krijgen in de motivatie en argumenten van cliënten om wel of niet deel te nemen aan de budgettrainingen. Professionals worstelen namelijk vooral met de vraag hoe de doelgroep te motiveren tot deelname.

In deze paragraaf zullen we ons richten op welke kennis er bij de professionals van HVO-Querido aanwezig is over het motiveren van dak- en thuislozen richting financiële

educatie. Er zal eerst ingegaan worden op de manier waarop financiën worden besproken met cliënten bij HVO-Querido. Vervolgens wordt een korte beschrijving gegeven van de interne budgetcursus die voorheen bij HVO-Querido werd gehouden. Daarna wordt de externe budgetcursus van de gemeente Amsterdam kort besproken en op welke manier cliënten van HVO-Querido hiernaartoe worden doorverwezen. Als laatste wordt er ingegaan op de belemmeringen van cliënten om een budgetcursus te (kunnen) volgen. Door middel van interviews is gekeken welke kennis er aanwezig is bij de budgettrainers, maatschappelijk werkers en woonbegeleiders van HVO-Querido die cliënten toeleiden naar de budgettrainingen. Binnen HVO-Querido worden cliënten op twee manieren door professionals gemotiveerd, zowel in de toeleiding naar de budgetcursus als in de cursus zelf.

De kennis die in deze paragraaf staat beschreven is afkomstig van de interviews met de cursusleiders, maatschappelijk werkers en woonbegeleiders van HVO-Querido die cliënten toeleiden naar de budgetcursussen. De interviews met de budgettrainers en maatschappelijk werkers (MW'ers) zijn gehouden in maart 2012. Ook zijn er enkele interviews met persoonlijk begeleiders en managers gehouden in april 2013.

De krachtgerichte basismethodiek

Momenteel wordt binnen HVO-Querido gewerkt met de krachtgerichte basismethodiek. Deze methodiek is ontwikkeld in Amerika. In Nederland heeft de Radboud Universiteit deze methodiek verder doorontwikkeld naar strength based handelen. De Radboud Universiteit heeft de krachtgerichte basismethodiek omgezet, gericht op HVO-Querido. Het model is in grote lijnen nog steeds hetzelfde. De methodiek is in 2012 ingevoerd bij HVO-Querido. Deze methodiek gaat uit van een krachtgerichte cliëntbenadering met daarbij de inzet van krachtgerichte begeleidinginstrumenten. Met elke cliënt van HVO-Querido wordt een krachteninventarisatie gemaakt. De krachten en wensen worden vervolgens uitgewerkt in een actieplan, waarin de krachten en wensen worden omgezet in prioriteiten. In stappen wordt er gewerkt aan het behalen van langetermijndoelen. Daarnaast wordt ook halfjaarlijks het complete begeleidingstraject geëvalueerd.

Krachteninventarisatie

Als cliënten worden aangemeld bij HVO-Querido, dan moet na vier weken de krachteninventarisatie zijn opgesteld. In de krachteninventarisatie geven cliënten allereerst aan welke krachten, talenten en mogelijkheden ze momenteel bezitten. Ze geven dit aan op een aantal verschillende leefgebieden, zoals: veiligheid en bescherming, financiën en sociale zekerheid en sociale relaties. Ten tweede vertellen de cliënten welke wensen en ambities ze hebben voor de nabije toekomst. Ten derde laten zij weten welke persoonlijke en sociale hulpbronnen ze in het verleden hebben gebruikt. Als laatste melden zij wat hun prioriteiten zijn.

Actieplan

Uiterlijk zes weken na aanmelding van de cliënt moet het actieplan zijn opgesteld. In het actieplan staan de te bereiken kortetermijndoelen van de cliënt beschreven. Hierbij staat ook wie de verantwoordelijkheid heeft, wat de streefdatum is en wanneer het kortetermijndoel door de cliënt is bereikt. Deze doelen zijn stapjes naar het bereiken van doelen van de cliënt op de lange termijn die staan beschreven in de krachteninventarisatie. Zowel de cliënt als de persoonlijk begeleider moet tekenen voor akkoord. In het actieplan kan bijvoorbeeld worden opgenomen dat de cliënt op een bepaalde manier aan zijn financiële situatie gaat werken.

Financiële intake

Sinds kort is het binnen HVO-Querido verplicht geworden om een financiële intake af te nemen bij nieuwe cliënten. Ook wordt momenteel bij HVO-Querido een inhaalslag gemaakt om bij alle cliënten, niet alleen nieuwe cliënten, de financiële intake af te nemen die binnen twee maanden na aanmelding moet zijn uitgevoerd. Door middel van de financiële intake wordt de financiële situatie van de cliënt in kaart gebracht. Hiermee kan worden toegewerkt naar een zo optimaal mogelijke financiële situatie van de cliënt. Als die zo optimaal mogelijk is, kan er volgens HVO-Querido ook worden gewerkt aan andere zaken in de hulpverlening. De financiële intake wordt door maatschappelijk werkers afgenomen. Nadat deze is verricht door de maatschappelijk werkers, moeten de persoonlijk begeleiders de financiële situatie van de cliënten up-to-date houden.

Verder worden door middel van de financiële intake financiële problemen van cliënten verhelderd en nieuwe, mogelijk, voorkomen. Na het afnemen van de intake is duidelijk welke acties hiertoe moeten worden genomen. De financiële intake vergemakkelijkt ook de stap voor cliënten naar schuldhulpverlening en/of budgetbeheer. De financiële intake geeft een overzicht van de financiën van cliënten en is daardoor een aanknopingspunt voor persoonlijk begeleiders en maatschappelijk werkers om met cliënten te praten over hun financiële situatie. Ook kunnen cliënten hierdoor gemotiveerd worden om de schuldhulpverlening in te gaan. In de financiële intake wordt ook het aanvullende schuldeninterview afgenomen, als dit van toepassing is bij de cliënt. Dit interview is een extra instrument om de schuldsituatie in kaart te brengen. Naast het maken van een schuldenoverzicht wordt ook duidelijk welke stappen er zijn ondernomen en welke afspraken er zijn gemaakt. Ook wordt gekeken of deze afspraken correct zijn en of deze, indien nodig, moeten worden aangepast.

Evaluatieverslag

Elk halfjaar houden de persoonlijk begeleiders een evaluatiegesprek met cliënten, waarin de krachteninventarisatie en het actieplan met cliënten worden geëvalueerd. Tijdens de evaluatie wordt gekeken wie actief betrokken waren bij de cliënt, bijvoorbeeld mensen in de leefomgeving, instanties en begeleiders van HVO-Querido. Daarnaast wordt er ook geëvalueerd welke doelen er zijn gesteld en bereikt. De ervaringen van de cliënt omtrent de begeleiding worden geëvalueerd. Ook wordt er terug- en vooruitgekeken naar de ontwikkeling van de cliënt. Aan het einde van de evaluatie wordt een concreet plan gemaakt voor het vervolgtraject.

Begeleiding van cliënten

Een persoonlijk begeleider houdt minimaal eens in de twee weken een begeleidingsgesprek met cliënten. In deze gesprekken moet op regelmatige basis de krachteninventarisatie en het actieplan worden besproken. Het is momenteel niet duidelijk of alle begeleiders ook met regelmaat de krachteninventarisatie en het actieplan aan bod laten komen in de tweewekelijkse gesprekken met cliënten. Mogelijk werken sommige persoonlijk begeleiders nog meer volgens de vorige methodiek, het 8-fasenmodel.

Financiële educatie/ondersteuning aan cliënten

Uit de interviews bleek dat medewerkers bij HVO-Querido momenteel veelal weinig belang hechten aan het geven van financiële educatie. Er wordt tussen werknemers weinig gesproken over het motiveren van cliënten voor budgetcursussen. Dit kan mogelijk komen doordat budgettrainingen voorwaardelijk zijn om deel te nemen aan de schuldhulpverlening en daarom ook wel worden ingezet als pressiemiddel. Mogelijk vinden persoonlijk begeleiders het ook lastig hoe zij het beste om kunnen gaan met schulden van cliënten. De begeleiders zien in dat het van belang is om met de cliënten hierover te spreken, maar het kost veel tijd om uit te vinden hoe ze hier het beste mee om kunnen gaan.

De interne budgetcursus van HVO-Querido

Voorheen werd binnen HVO-Querido een interne budgetcursus gegeven aan cliënten op de locatie ambulante team oost/zuidoost. Deze interne budgetcursus is in 2012 gestopt, omdat het karakter van de training te veel leek op de externe budgettrainingen die in Amsterdam worden gehouden. Doordat de externe budgettraining een voorwaarde werd voor deelname aan de schuldhulpverlening, kwam er te veel overlap tussen de twee trainingen. Deze budgetcursus werd in samenwerking met Dynamo gegeven. Het doel van deze budgetcursus was: *het inzicht geven door de administratie op orde te krijgen*". Ongeveer drie tot vier keer per jaar startte de interne budgetcursus. Die bestond uit twee dagen. De budgetcursus was qua didactiek interactief. Tijdens de cursus maakten de deelnemers veel

praktische opdrachten die daarna werden besproken. Zowel de maatschappelijk werkers als woonbegeleiders verwezen de cliënten door naar deze cursus.

Het bleek lastig om cliënten te motiveren voor deelname aan de interne budgetcursus. Veelal kwamen cliënten die zich hadden aangemeld, niet opdagen voor de cursus. Uit de interviews met de cursusleiders bleek dat aan het begin van de budgetcursus cliënten zich meestal terughoudend opstellen, de situatie wordt dan nog erg afgetast. Door de deelnemers elkaar te laten vertellen dat ze dezelfde problemen hebben, komt er een gevoel van opluchting, en daardoor ontstaat interactie. Meestal was er aan het einde van de cursus een leuke en gezellige sfeer.

De externe budgetcursus

Momenteel moeten alle cliënten van HVO-Querido, die gebruik willen maken van de schuldhulpverlening, verplicht een externe budgetcursus volgen. Deze eis heeft de gemeente Amsterdam gesteld. Op de externe budgettraining zit volgens medewerkers van HVO-Querido voor cliënten een grote druk. De cliënten worden meestal doorverwezen naar de externe trainingen van Dynamo, Civic en de madi's in Amsterdam. Voor de cliënten is geen folder of andere informatie beschikbaar over de externe budgetcursus. Het doorverwijzen naar de externe budgetcursus wordt voornamelijk gedaan door de maatschappelijk werkers bij HVO-Querido.

De meeste persoonlijk begeleiders en maatschappelijk werkers weten niet qua inhoud wat er aan de orde komt bij deze budgettrainingen. Er is vaak tussen de cursusleiders van de externe budgetcursus en de persoonlijk begeleiders telefonisch contact voorafgaand aan de training. In dit telefoongesprek wordt besproken wat er al met de cliënt gedaan is op het gebied van financiën of wat er is geïnventariseerd aan schulden. Sommige persoonlijk begeleiders gaan ook de eerste keer mee met de cliënt naar de externe budgetcursus. Na afloop is er weinig contact tussen de cursusleiders en de persoonlijk begeleiders. Binnen HVO-Querido is er geen standaardbeleid over hoe medewerkers om moeten gaan met de budgetcursussen, Hoe moeten ze bijvoorbeeld de cliënten overdragen en moeten ze meegaan met de cliënten naar de eerste bijeenkomst. Het aanmelden van cliënten voor externe budgetcursussen, ook al volgen de cliënten deze cursus (nog) niet verplicht, lijkt bij medewerkers van HVO-Querido geen prioriteit te hebben binnen hun werkzaamheden.

Belemmeringen voor deelname aan budgetcursussen

Uit de interviews met de cursusleiders en maatschappelijk werkers bleek verder dat een aantal belemmeringen bij cliënten een rol kan spelen om deel te nemen aan de budgetcursus. Bijvoorbeeld: schaamte voor hoge schulden, slechte beheersing van de Nederlandse taal, verslaving, medicijngebruik en de te zware cursus. Cliënten van HVO-

Querido kunnen het ook lastig vinden dat de budgetcursus groepsgewijs wordt gegeven, omdat ze zich vaak kwetsbaar voelen in groepen. Ook bijvoorbeeld bepaalde stoornissen (zoals schizofrenie), kunnen de drempel verhogen voor de cliënten om deel te nemen aan de externe budgetcursus.

Verder is het van belang dat de cliënten vanuit zichzelf gemotiveerd zijn om deel te nemen aan de budgetcursus, anders werkt het vaak niet. Ze moeten zelf het belang inzien van de budgetcursus.

6.5 CONCLUSIE

In het project 'Sturen op motivatie' zal er bij HVO-Querido onderzoek worden gedaan naar het toeleiden van dak- en thuislozen naar budgettrainingen. Gedurende het onderzoek wordt gekeken hoe dak- en thuislozen kunnen worden gemotiveerd en benaderd om deel te nemen aan deze trainingen. Er is weinig onderzoek verricht naar financiële educatie aan dak- en thuislozen. Hierdoor is er weinig bekend over het toeleiden van dak- en thuislozen naar budgettrainingen. In de literatuur is meer bekend over het activeren van dak- en thuislozen op andere gebieden, zoals in de verslavingszorg en de arbeidstoeleiding.

Bij het wel of niet slagen van activeringstrajecten spelen drie componenten een belangrijke rol: kunnen, willen en mogen. Het *kunnen* heeft te maken met de vaardigheden die een dak- en thuisloze bezit. Het *willen* heeft te maken met de motivatie. Het *mogen* heeft betrekking op het feitelijk, fysiek en emotioneel hebben van de mogelijkheid. Aansluiten bij de drijfveren van de cliënt, alsmede erkenning, waardering en beloning zijn factoren uit de literatuur die motivatie in positieve zin kunnen beïnvloeden.

Zoals aangegeven is ons weinig wetenschappelijk onderzoek bekend over het toeleiden van dak- en thuislozen naar financiële educatie. Uit Canadees onderzoek naar aanleiding van het ILA-project, komt echter wel een aantal factoren naar voren die motivatie tot deelname aan financiële educatie onder deze groep bevorderen. Belangrijke factoren zijn: het leggen van de focus op het aanleren van praktische vaardigheden aan de hand van reële situaties uit het dagelijkse financiële verkeer; het geven van verantwoordelijkheid aan de deelnemers door ze voldoende leefgeld te geven waarover ze zelf financiële besluiten moeten nemen; het laten aansluiten van de trainingen bij de behoeftes, interesses en belangen van de doelgroep, het geven van persoonlijke aandacht voor individuele behoeften, het bieden van een duidelijk perspectief dat verbonden is aan deelname aan de training en het volgen van voldoende bijeenkomsten (minimaal 10 tot 15) om vaardigheden aan te leren. Ook moet de training ingebed worden in een integraal aanbod van hulp- en dienstverlening aan de dak- en thuislozen.

Vanuit HVO-Querido worden veel cliënten doorverwezen naar het externe aanbod van budgetcursussen. Dit komt onder andere doordat de externe budgetcursus voorwaardelijk is en dus verplicht is voor cliënten om deel te kunnen nemen aan de schuldhulpverlening in Amsterdam. De meeste cliënten worden door maatschappelijk werkers doorverwezen naar budgetcursussen. Veelal hebben de persoonlijk begeleiders de taak om binnen de hulpverlening aan cliënten de financiële situatie bespreekbaar te maken nadat de maatschappelijk werkers zes weken na aanmelding van de cliënt de financiële intake hebben afgenomen. Het onderzoek binnen HVO-Querido zal zich voornamelijk richten op de toeleiding van dak- en thuislozen naar de budgetcursussen. De volgende vragen zijn hierbij van belang: wat zijn redenen/motieven van cliënten om wel/niet deel te nemen aan de budgetcursus? Wat is de rol van maatschappelijk werkers en persoonlijk begeleiders in het motiveren van cliënten voor de budgetcursus? Hoe kan er op een positieve manier worden geworven om de cliënten deel te laten nemen aan de budgetcursussen, waarbij de inzichten rondom het activeren van dak- en thuislozen kunnen worden benut?

7. FINANCIËLE EDUCATIE EN MOTIVATIE BIJ LICHT VERSTANDELIJK BEPERKTEN EN MENSEN MET NIET AANGEBOREN HERSENLETSEL

7.1 INLEIDING

Stichting MEEAZ, onderdeel van MEE, is een organisatie die hulp en diensten verleent aan mensen met een fysieke en/of verstandelijke beperking en aan familieleden en verzorgers van hen. Om cliënten toe te rusten om zo veel mogelijk deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer, organiseert MEEAZ cursussen en trainingen voor zijn doelgroep op uiteenlopende onderwerpen. De budgetcursus Grip op de Knip (plus) is een van die trainingen. Deze cursus is gebaseerd op de cursus Grip op de Knip van het Nibud en is aangepast aan de doelgroep van cliënten met een lichte verstandelijke beperking (LVB) en niet aangeboren hersenletsel (NAH) die niet meer in aanmerking komen voor AWBZ-zorg. MEEAZ geeft de cursus in groepen van maximaal tien personen. Belangrijke onderdelen van de cursus zijn het onder controle krijgen van lopende financiële zaken, het inzicht geven in het dagelijkse uitgaven- en inkomstengedrag en het vergroten van financiële zelfredzaamheid door de deelnemers financiële vaardigheden te leren. De cursisten krijgen ondersteuning van vrijwilligers, de zogenaamde "papermates".

Er is weinig bekend over bewezen effectieve vormen van financiële educatie van mensen met een lichte verstandelijke beperking en van mensen met NAH. Wat we wel weten is dat het van belang is om aan te sluiten bij de specifieke kenmerken van cliënten met een LVB en met NAH om hen gemotiveerd te houden voor de cursus. In dit hoofdstuk staan we daarom eerst stil bij de beschikbare algemene kennis rondom kenmerken van de doelgroep LVB en NAH en de eisen die dit stelt aan de begeleiding van deze groepen. Deze algemene inzichten kunnen van belang zijn, of zijn dat voor effectieve financiële educatie aan deze doelgroep. In het tweede deel van dit hoofdstuk gaan we in op de aanwezige praktijkkennis over het motiveren van cliënten met een LVB of NAH binnen de budgetcursus van MEEAZ. Tot slot reflecteren we op de betekenis van deze inzichten voor het gericht proberen te motiveren van de deelnemers aan de budgetcursus van MEEAZ.

7.2 ALGEMENE INZICHTEN OVER KENMERKEN EN BEGELEIDING VAN DE DOELGROEP

Mensen met een lichte verstandelijke beperking

Mensen met een lichte verstandelijke beperking (LVB) zijn volgens de praktijkdefinitie van De Beer (2011) mensen met een IQ-score tussen de 50 en 85 met een beperkt sociaal aanpassingsvermogen en de daarbij behorende problematiek. Van een beperkt sociaal aanpassingsvermogen is sprake als iemand op minstens twee van de volgende gebieden niet het gedrag toont dat past bij zijn leeftijd en cultuur. Dat kan zijn op de terreinen van communicatie, zelfverzorging; zelfstandig wonen, sociale en relationele vaardigheden, gebruikmaking van gemeenschapsvoorzieningen en zelfstandig beslissingen nemen. Maar dat kan ook zijn op de terreinen van functionele intellectuele vaardigheden; werk; ontspanning, gezondheid en veiligheid. Naast een lager IQ dan gemiddeld en een beperkt sociaal aanpassingsvermogen hebben mensen met een LVB ook te maken met bijkomende problematieke situaties, zoals leerproblemen, een psychiatrische stoornis, lichamelijke problemen én problemen in het gezin en de maatschappij.

Uit verschillende onderzoeken, met name onder jongeren, blijkt dat deze mensen een aantal gemeenschappelijke kenmerken vertoont (De Beer 2011; Nieuwenhuijzen et al. 2006; Boertjes & Lever 2007). Deze kenmerken zijn mogelijk ook relevant voor de effectiviteit van budgettrainingen aan deze groep.

Mensen met een LVB hebben moeite om informatie te onthouden en te verwerken, om belangrijke informatie te scheiden van minder belangrijke, om te denken in oorzaken en gevolgen én om te plannen. Hun taalgebruik en taalbegrip zijn ook minder goed ontwikkeld dan bij mensen zonder een LVB. Daardoor begrijpen ze minder goed wat er wordt gezegd en geschreven. Ze hebben een geringe concentratie. Verder hebben ze hun emoties in de regel minder goed onder controle (De Beer 2010). Iets anders is dat hun metacognitieve vaardigheden beperkt ontwikkeld zijn. Hierdoor kunnen ze dingen die zijn voorgevallen niet makkelijk terughalen, analyseren en erop reflecteren (Nieuwenhuizen et al. 2006). Mensen met een LVB kunnen ook niet goed abstract en hypothetisch denken en hebben moeite om leerervaringen toe te passen op andere, vergelijkbare situaties (Boertjes & Lever 2007). Op het sociale vlak valt op dat de licht verstandelijk beperkten zichzelf vaak overschatten en irreële ambities hebben. De meesten van hen hebben een negatief zelfbeeld en weinig zelfvertrouwen. Ze richten zich vaak op wat er letterlijk wordt gezegd en op negatieve informatie. Verder reageren ze vaker met agressief of juist met passief gedrag op een probleem, doordat ze over minder assertieve oplossingsvaardigheden beschikken (De Beer 2010). Vaak hebben mensen met een LVB moeite met het omgaan met stress. Een laatste kenmerk is dat mensen met een LVB vaak een heel beperkt sociaal netwerk hebben (Trimbos 2010).

De specifieke kenmerken van de doelgroep stellen eisen aan de begeleiding van mensen met een lichte verstandelijke beperking. Uit een verkennend onderzoek naar licht verstandelijk gehandicapten in de ggz van het Trimbos-instituut (2010) komt onder meer naar voren dat het in de zorg voor mensen met een LVB van belang is dat de begeleider aansluit bij het sociaal-emotionele niveau van deze mensen en dat hij zorgt voor een veilige omgeving. Dat laatste kan hij doen door een vertrouwensband op te bouwen door de mensen vriendelijk tegemoet te treden, hen te accepteren en door empathie en begrip te tonen. De begeleider kan aansluiten bij het taalniveau van de doelgroep door eenvoudige woorden te gebruiken en langzaam en bondig een gestructureerd verhaal te vertellen. Het is raadzaam om als begeleider veel te herhalen en de mensen zelf ook veel te laten herhalen. Abstracte begrippen kan hij het beste zo veel mogelijk vermijden. Het spreekt mensen met een LVB aan als de begeleider zijn verhaal ondersteunt met visueel materiaal. In het verkennende onderzoek wordt ook benadrukt dat het van belang is dat de begeleider de cliënten structuur biedt maar ook dat de cliënten weten wat de begeleider van hen verwacht én dat de begeleider de behandeling in kleine, haalbare stapjes met de cliënten doorloopt. Voor een adequate begeleiding is het volgens het Trimbos-onderzoek verder van belang dat de begeleider de cliënten zo min mogelijk vertelt wat ze al dan niet moeten doen en dat de begeleider de cliënten alles zo veel mogelijk in de praktijk laat doen. Liefst in de natuurlijke omgeving. Al doende leren mensen met een LVB meer. De begeleider heeft daarbij de functie van rolmodel. Vervolgens wijzen de onderzoekers van het Trimbos-instituut op het belang om aan te sluiten bij de interesses en mogelijkheden van de cliënten om hen gemotiveerd te houden. Tenslotte verwijzen de onderzoekers naar een onderzoek van Embregts (2009) waaruit blijkt dat een steunende, positieve benadering van de begeleider bijdraagt aan de ontwikkeling van nieuwe vaardigheden bij de cliënten. Ook moet de begeleider de cliënt aanspreken op zijn mogelijkheden en niet op zijn beperkingen.

Mensen met niet aangeboren hersenletsel

Mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH) zijn volgens de definitie van het Landelijk Coördinatiepunt Niet Aangeboren Hersenletsel mensen met hersenletsel ten gevolge van welke oorzaak dan ook, anders dan rond of vanwege de geboorte ontstaan, dat leidt tot een onomkeerbare breuk in de levenslijn en tot het aangewezen zijn op hulpverlening (LCP 1992).

Uit onderzoek blijkt dat de niet zichtbare gevolgen van hersenletsel per individu sterk kunnen verschillen. De gevolgen voor de cliënt kunnen liggen op het cognitieve, het emotionele, het sociale en het gedragsmatige vlak (Belle-Kusse & Zadels 1999). Op het cognitieve vlak kan het onder meer gaan om aandachts- en concentratieproblemen, vertraagde informatieverwerking, geheugenproblemen, problemen met abstractievermogen, planning- en organisatieproblemen, taal-, spraak- en rekenproblemen, verminderd mentaal

uithoudingsvermogen, vermoeidheid en hoofdpijn. Op het emotionele gebied komen onder andere de volgende klachten voor; verminderde stress- en frustratietolerantie, afwezigheid van of juist toename in heftigheid van emotionele reactie, gering vermogen tot uitstel van behoeften, initiatiefverlies en dwangmatigheid. Veel voorkomende kenmerken van mensen met NAH op sociaal terrein zijn afname van sociale vaardigheden, verminderd inzicht in sociale interacties en verminderd inlevingsvermogen. Tenslotte noemen Van Belle-Kusse en Zadels nog de volgende gedragsmatige klachten die mensen met een NAH kunnen hebben: sociaal onaangepast, ontremd gedrag stereotiep, weinig variërend gedrag en overmatig vermijdingsgedrag.

In de Richtlijn Cognitieve Revalidatie Niet-aangeboren Hersenletsel van het Consortium Cognitieve Revalidatie (2007) komt naar voren dat aandachtsproblematiek de meest voorkomende cognitieve stoornis is bij mensen met NAH. Mensen kunnen hierdoor onder meer snel afgeleid zijn, moeite hebben om meer dan een taak tegelijk uit te voeren en last hebben om talige informatie tot zich door te laten dringen. Ook is het voor hen vaak lastig om de aandacht voor de gehele duur van een (deel)activiteit vast te houden. Volgens de vorengenoemde publicatie hebben veel mensen met NAH een vertraagd tempo bij het verwerken van informatie. Daardoor zijn ze extra gevoelig voor tijdsdruk. Ook kan het een negatieve invloed hebben op andere aandachtsfuncties, op het geheugen of op de organisatie en planning van gedrag. Allemaal functies die vaak toch al aangetast zijn door het hersenletsel. De publicatie maakt eveneens melding van het feit dat bij een belangrijk deel van de NAH-patiënten executieve functies zijn aangetast. Dat zijn functies "die verantwoordelijk zijn voor de initiatie, planning en regulatie van complex doelgericht taak- en sociaal gedrag". Hierdoor hebben zij een verminderd vermogen tot leren en gedragsverandering, wat vaak samenhangt met een verminderd ziekte-inzicht. Mensen bij wie de executieve functies zijn verstoord, kunnen onder andere moeite hebben om reële doelen te stellen, om (in de goede volgorde) stappen te bedenken die nodig zijn om die doelen te bereiken en om die stappen ook te zetten. Ook het vermogen om het eigen gedrag te beoordelen en af te stemmen op het gestelde doel en de planning kan zijn aangetast. Dat geldt ook voor het vermogen om gedrag, als dat nodig is, te corrigeren of aan te passen. Ze kunnen succesvol gebleken gedrag vaak niet goed toepassen op een nieuwe situatie. Tenslotte is ook het vermogen aangetast om impulsen te onderdrukken en ongewenst gedrag aan te passen of stop te zetten.

In het Onderwijsprotocol voor leerlingen met NAH (2011) staan de nodige adviezen voor onderwijsgevendenden hoe zij moeten omgaan met leerlingen met NAH. Deze adviezen kunnen ook relevant zijn voor het geven van een budgettraining aan mensen met NAH. Waar het de aandachtsproblemen van leerlingen betreft, raadt het protocol aan te zorgen

voor een prikkelarme, gestructureerde omgeving, zodat aanwijzingen goed overkomen. Ook zou aangegeven moeten worden welke taken voltooid moeten worden waarbij de hoeveelheid nieuwe stof beperkt moet zijn. Regelmatig samenvatten en werken met herkenbare voorbeelden helpt hierbij. Ook is het nuttig om de uitleg visueel te ondersteunen waarbij je de leerling aankijkt en hem/haar met woorden als 'kijk' en 'luister' bij de les probeert te houden. Het is belangrijk na te gaan of de leerlingen de informatie ook begrijpen door hun vragen te stellen en hun aantekeningen te laten maken. Afwisseling en korte pauzes kunnen helpen.

Voor de omgang met geheugenproblemen geeft het protocol onder andere het advies om de lesstof actief en levendig te brengen, om kort en bondig te zijn, om in de les voor een duidelijke kern te zorgen en de rest van de stof daaraan te linken, om nieuwe informatie aan bestaande kennis te koppelen, om de informatie in een relevante context te plaatsen, om regelmatig te herhalen, onder meer door vragen te stellen en om leerlingen een to-do-list bij te laten houden en te laten controleren.

Om leerlingen te stimuleren om meer initiatieven te nemen adviseert het protocol onder andere om gerichte aanwijzingen te geven en deze een voor een op te schrijven als een leerling niet op het idee komt zelf iets te doen. Het protocol adviseert ook om medeleerlingen als model te laten fungeren, en om leerlingen te laten kiezen tussen twee activiteiten. Laat hem of haar nooit kiezen tussen iets of niets.

Andere adviezen zijn om als docent als rolmodel te fungeren, om leerlingen te ondersteunen bij het bedenken van oplossingen en mogelijke oplossingen aan te dragen, om de lengte en complexiteit van verbale en geschreven boodschappen te beperken, om geen figuurlijke taal te gebruiken en om er rekening mee te houden dat leerlingen mogelijk humor of sarcasme niet begrijpen.

Wat betreft de emotionele problemen en de gedragsproblemen adviseert het rapport onder meer om

- > leerlingen de kans te geven fouten te maken en daarvan te leren,
- > leerlingen die zichzelf overschatten niet te overvragen,
- > te zorgen voor een netwerk van vrienden en personen die bereid zijn de leerling te ondersteunen,
- > realistische en haalbare doelen te stellen en moeilijke taken af te wisselen met makkelijkere taken zodat leerlingen succeservaringen kunnen opdoen,
- > waardering te tonen voor positief gedrag,
- > aan te geven welk gedrag niet gewenst is en hoe het beter kan,
- > de leerlingen ervan bewust te maken dat ze fouten mógen maken,
- > alert te zijn op overvraging door tijdig te pauzeren en regelmatig van taak of activiteit te wisselen en om
- > te zorgen voor ondersteuning door medeleerlingen.

Voor de financiële educatie van mensen met NAH is verder nog een op de verstoorde impulscontrole gericht advies van belang. Namelijk het advies om alternatieven aan te bieden voor ongewenst gedrag en gewenst gedrag te modelleren. Dit zou kunnen helpen bij het onder controle krijgen van impulsief koopgedrag.

Lessen naar aanleiding van deze algemene inzichten

De kenmerken van de groep mensen met een LVB en de groep met NAH komen in grote lijnen overeen. Gezien deze kenmerken en de algemene motivatiebevorderende factoren is het voor de professionals van belang om ten aanzien van de lesopzet aandacht te besteden aan de volgende punten:

- > duidelijke structuur: de kern van de bijeenkomst benoemen en daar de rest van de stof aan ophangen
- > nieuwe informatie aan bestaande kennis koppelen
- > kleine hoeveelheden informatie tegelijk aanbieden
- > informatie in een relevante context plaatsen
- > aansprekende voorbeelden geven
- > zorgen voor visuele ondersteuning
- > zorgen voor afwisseling
- > actieve werkvormen gebruiken
- > korte, haalbare opdrachten geven
- > moeilijke opdrachten afwisselen met makkelijke
- > zoveel mogelijk laten oefenen in een natuurgetrouwe situatie
- > regelmatig pauzes plannen
- > de duur van de bijeenkomst afstemmen op het verminderde fysieke en mentale uithoudingsvermogen van de cliënt

Als het gaat om de doelen die de cliënt met de budgetcursus wil bereiken, zijn de volgende aandachtspunten van belang voor de professionals:

- > vragen wat de cliënt wil bereiken
- > de cliënt het verschil laten ontdekken tussen huidig gedrag en gewenst gedrag
- > de cliënt zelf argumenten voor verandering laten formuleren
- > mogelijkheden voorleggen van toekomstig gedrag
- > zorgen voor steun van medecursisten
- > gebruikmaken van rolmodellen waaronder de medecursist als rolmodel/voorbeeld dient
- > interventies plegen die barrières wegnemen die nieuw gedrag blokkeren
- > de cliënt aanspreken op mogelijkheden i.p.v. beperkingen
- > de cliënt zelf (tussen een beperkt aantal) doelen laten kiezen
- > sturen op kleine, haalbare doelen

- > bespreken hoe de cliënt die doelen wil bereiken
- > de cliënt helpen met het in kaart brengen, eventueel uitbreiden en inschakelen van een sociaal netwerk om hem te ondersteunen
- > de cliënt beloning in het vooruitzicht stellen
- > de cliënt een to-do-list laten bijhouden en controleren
- > de cliënt de kans geven fouten te maken en laten zien dat hij daarvan kan leren

Tijdens de bijeenkomst zelf is het relevant dat de professionals de volgende algemene punten in acht nemen:

- > zorg voor een prikkelarme omgeving
- > bied veiligheid
- > leg kort en bondig uit
- > gebruik korte zinnen zonder figuurlijke taal en abstracte begrippen
- > gebruik veel visueel materiaal
- > wissel regelmatig van taak of activiteit
- > herhaal veel en vat vaak samen
- > geef persoonlijke aandacht
- > geef positieve feedback
- > stel regelmatig vragen ter controle of de informatie is begrepen
- > voorkom tijdsdruk
- > tips laat ze dingen opschrijven
- > geef gerichte aanwijzingen voor huiswerk en laat die opschrijven.

Tenslotte zijn voor de professional de volgende punten relevant om de cliënten te motiveren:

- > straal optimisme uit
- > toon vertrouwen in de cliënt
- > neem de cliënt serieus
- > toon begrip wees aardig
- > gebruik humor
- > leg de verantwoordelijkheid bij de cliënt
- > laat ambivalentie van de cliënt over de gestelde doelen toe beweeg mee met het verzet van de cliënt
- > toon deskundigheid

7.3 DE MEEAZ-CURSUS EN ERVARINGEN UIT DE PRAKTIJK

De trainers van de cursus Grip op je Knip volgen een cursus over het motiveren van mensen, voordat ze zelf de budgetcursus geven. Tijdens de cursus voor de trainers wordt onder andere aandacht besteed aan de theorie van Bindkracht en die van de Stages of Change.

De uitgangspunten van de cursus Grip op je Knip zijn:

- > vaste structuur van elke training
- > vaste plek met vaste trainers
- > vaste punten in de training, zoals kasboek en budgetplan
- > veel herhaling van de belangrijkste informatie
- > de informatie zoveel mogelijk visualiseren

De doelen van de cursus zijn als volgt geformuleerd:

- > deelnemers krijgen meer inzicht in hun financiële administratie
- > deelnemers weten waar ze hulp kunnen vragen, zowel binnen het netwerk als aan professionals
- > deelnemers zijn weerbaarder, kunnen beter 'nee' zeggen
- > deelnemers zijn zodanig versterkt, dat ze als ervaringsdeskundigen iets voor anderen kunnen betekenen.

De op deze cursus gebaseerde cursus Grip op je Knip (plus), waarbij maatjes de cursisten ondersteunen, is begin 2011 voor het eerst gegeven. Na een evaluatie van de Gripcursussen, waarvan in augustus 2011 een verslag is verschenen, is de cursus Grip op je Knip+ aangepast. Zo is meer variatie aangebracht in de werkvormen. De cursus biedt echter geen mogelijkheid om maatwerk te leveren, hoewel het evaluatierapport adviseert om meer aandacht te besteden aan empowerment en in de cursus voor de trainers de theorie van de Stages of Change wordt behandeld. Ook heeft MEEAZ weinig gedaan met het advies om aandacht te besteden aan de duurzaamheid van de behaalde resultaten. Tot nu toe heeft MEEAZ één keer een bijeenkomst voor ex-deelnemers georganiseerd, om te bespreken of ze het geleerde in de praktijk kunnen brengen. Voor deze bijeenkomst was bijna geen animo.

Inmiddels is de cursus onderdeel van een continu ontwikkelproces. Er vindt een jaarlijkse evaluatie plaats op grond waarvan een vaste medewerker verbeteringen aanbrengt in de basiscursus. Bijvoorbeeld het inlassen van een 'keek-op-de-weekmoment' waarin deelnemers kunnen vertellen over positieve ervaringen die ze de afgelopen week hebben opgedaan. Het doel hiervan is om het zelfvertrouwen van de deelnemers te bevorderen en nadruk te leggen op succeservaringen. De individuele trainers brengen soms ook veranderingen aan gedurende de cursus. Een voorbeeld daarvan is een quiz over het kasboek. Deze quiz hebben cursusleiders ontwikkeld en ingevoegd in het lopende programma, omdat ze merkten dat de theorie niet tot de cliënten doordrong.

Ten behoeve van de voorbereiding van dit onderzoek zijn in mei 2012 twee opeenvolgende bijeenkomsten van de budgetcursus Grip op de Knip+ geobserveerd. Hieruit blijkt dat vooral ingezet wordt op individuele aandacht, het bieden van een veilige (leer)omgeving, het aansluiten bij de belevingswereld en leerstijl van de cursisten, het verhelderen en bieden van perspectief en

het bieden van aanvullende ondersteuning buiten de cursus om door vrijwilligers.

Wat onder meer opvalt op het punt van aandacht geven, is dat er twee trainers zijn op een groep van maximaal 10 personen. De aandacht voor de groepsdynamiek en de persoonlijke aandacht worden over twee mensen verdeeld. De twee trainers begroeten alle cursisten persoonlijk bij aanvang van de cursus. Ze komen terug op wat een deelnemer eerder heeft verteld, informeren naar vorderingen en zorgen ervoor dat een deelnemer tijdens de cursus voldoende aandacht krijgt.

Wat het punt van veiligheid betreft, is opgevallen dat de trainers de cursisten de eerste bijeenkomst op een luchtige manier kennis met elkaar laten maken. Daarna spreken ze omgangsregels met elkaar af, die vervolgens ook worden gehandhaafd. Punten die cursisten inbrengen zijn dat privéverhalen niet naar buiten mogen komen. Maar ook dat ze elkaar laten uitspreken, dat ze eerlijk zijn tegenover elkaar en elkaar respecteren. Tevens wordt er een kennismakingsspel gedaan waar ook de trainers aan deelnemen.

Om de goede sfeer te bevorderen zorgen de trainers dat er koffie, thee en koekjes klaarstaan en dat ze iedereen, zoals gezegd, persoonlijk begroeten. Tijdens de bijeenkomst laten ze alle cursisten regelmatig aan het woord komen, maken ze complimentjes en gebruiken ze humor. De cursisten reageren daarop door een actievere houding aan te nemen, meer te vertellen en vaker op elkaar te reageren.

Wat de didactiek betreft, valt op dat de trainers de cursisten aan het begin van elke bijeenkomst uitleggen wat de opzet is. Daarna volgt een deel waarin de trainers kort een bepaald thema behandelen. Ze schrijven steekwoorden op het bord. Daarna volgen praktische oefeningen om kennis en vaardigheden te trainen. De training is voor een groot deel interactief en gericht op onderlinge samenwerking en informatie-uitwisseling. Zo spelen cursisten rollenspelen, waarbij de één probeert de ander tot de koop van een bepaald product te verleiden. Samen kijken ze naar een film over een herkenbare situatie om die daarna te bespreken. Ze helpen elkaar, bijvoorbeeld met het opstellen van een kasboek. De trainers geven iedereen regelmatig positieve feedback. Aan het eind van de bijeenkomst leggen de trainers de thuisopdrachten voor de volgende bijeenkomst uit, is er tijd voor vragen en kijken zij met de groep kort terug op wat behandeld en geleerd is. De cursisten hebben een map gekregen waarin ze materiaal kunnen verzamelen die ze tijdens de cursus krijgen.

Het is tijdens de observaties ook opgevallen dat de trainers van MEEAZ het perspectief van de cliënten verhelderen door met hen hun individuele leerdoelen te bespreken. Ook belonen de trainers de cursisten aan het begin van de cursus met een gratis map en een perforator en aan het einde met een certificaat.

7.4 VOORLOPIGE CONCLUSIES OVER MOGELIJKE INTERVENTIES IN DE PRAKTIJK

Zoals in hoofdstuk 4 aan de orde komt, heeft deelname aan een budgetcursus te

maken met de vraag of mensen in de gelegenheid zijn om de cursus te volgen, of ze de capaciteiten ervoor hebben en of ze gemotiveerd zijn. Dat geldt ook voor de doelgroep van MEEAZ. De motivatie om bestaand gedrag te veranderen, wordt beïnvloed door attitude, sociale norm en ervaren gedragscontrole. Daarnaast is het voor het volgen van een cursus van belang dat de cursus aansluit bij het stadium van gedragsverandering waarin de cliënt zich bevindt. Tenslotte is het volgens de theorie van empowerment relevant om de cliënt te betrekken bij het stellen van zijn persoonlijke doelen. Hij moet een zekere mate van keuzevrijheid hebben.

Aan de elementen 'gelegenheid geven' en 'aansluiten op de capaciteit' lijkt MEEAZ in de praktijk ruim aandacht te besteden. De cursus lijkt ook goed afgestemd te zijn op de kenmerken van de doelgroep. Desondanks vallen er cursisten uit gedurende de cursus, bezoeken weinig mensen een nazorgbijeenkomst en is het de vraag of de cursisten de stof duurzaam kunnen toepassen in de praktijk.

MEEAZ houdt bij de opzet van de cursus geen rekening met de fase van gedragsverandering waarin de individuele cursisten zitten. Althans, de professionals hebben geen concrete handvatten om er rekening mee te houden. Ze beschikken bijvoorbeeld niet over een screeningsinstrument dat MEEAZ voorafgaand aan de cursus inzet om aanvangsmotivatie te bepalen. Hoe de professional in een groepscursus rekening kan houden met stadia van gedragsverandering van de individuele cursisten lijkt een belangrijk element dat in het vervolg van het project opgepakt zou kunnen worden.

De cursus is niet gericht op het kiezen voor individuele doelen. Althans, de professionals hebben geen concrete handvatten om cliënten zelf hun doelen te laten bepalen. Hoe de professional in een groepscursus de individuele cliënt zelf doelen kan laten stellen en invloed kan geven op de inhoud van de cursus, lijkt eveneens een belangrijk element voor het versterken van de training. Hoe in de cursus de sociale norm van de cliënt kan worden beïnvloed, bijvoorbeeld door medecursisten, lijkt een belangrijk element dat in het vervolg van ons onderzoek opgepakt zou kunnen worden. Dat geldt ook voor het vergroten van de door de cursist ervaren gedragscontrole.

8. FINANCIËLE EDUCATIE BIJ VOORWAARDELIJKE HULPVERLENING

8.1 INLEIDING

In hoofdstuk 2 kwam een aantal varianten van budgetcursussen voor het voetlicht, wat duidelijk maakte dat cursussen op allerlei punten van elkaar kunnen verschillen. Voor dit hoofdstuk is de variant aan de orde waarin PuurZuid, een van de organisaties voor maatschappelijke dienstverlening⁵ in Amsterdam, volgens het beleid van de gemeente Amsterdam een budgetcursus aanbiedt. Deze is bedoeld voor cliënten die een beroep doen op de schulddienstverlening. Deelname aan de budgetcursus is de voorwaarde om toegelaten te worden tot de diensten van de schulddienstverlening, te weten stabilisatie of sanering. Burgers die een beroep doen op de diensten van de schulddienstverlening ervaren deze voorwaarde als een ongewenste verplichting. De cursusleiders van PuurZuid geven aan dat cliënten zich tegen deze verplichte deelname verzetten. Het plaatst professionals voor twee problemen. Ten eerste: hoe moet met hun weerstand worden omgegaan en hoe moet hierop worden gereageerd. Ten tweede: hoe moet men zich bewegen binnen een context van zowel hulpverlening als sanctioneren bij onvoldoende deelname.

In dit hoofdstuk bespreken we eerst het beleid van de gemeente Amsterdam om de context aan te geven waarbinnen de madi's de budgetcursussen verzorgen. Daarna gaan we in op de rol en het beleid van de uitvoerder PuurZuid. Vervolgens definiëren we dit type hulpverlening als voorwaardelijke hulpverlening om te kunnen ingaan op het probleem dat de professionals hierbij ondervinden. Dat probleem is de weerstand van cliënten tegen verplichte deelname aan de budgetcursussen. We kunnen daarna ook de positie van de professional en het alternatief van de werkkalliantie belichten. Omdat ons geen studies bekend zijn die zijn toegespitst op de voorwaardelijke en/of gedwongen hulp in de schulddienstverlening, richten we ons op de aanwezige onderzoeken in andere werkvelden waar hulp voorwaardelijk of gedwongen wordt opgelegd. In de bespreking van de theorie vullen we deze aan met de bevindingen van de budgetcursusleiders uit hun praktijk.

8.2 GEMEENTELIJK BELEID

De Amsterdamse budgetcursussen maken onderdeel uit van het gemeentelijk beleid op het gebied van de schulddienstverlening. De juridische basis voor deze werkzaamheden is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en de uitwerking ervan in de verordeningen van de gemeente Amsterdam. Daarnaast hanteert de gemeente het 'productenboek schuldhulpverlening'.

5 De organisaties voor maatschappelijke dienstverlening worden in Amsterdam afgekort tot madi. Deze afkorting wordt in de rest van het hoofdstuk gebruikt.

De Wgs schrijft voor dat de periode tussen aanmelding en de aanmeldgroep maximaal vier weken mag zijn. Bij dringende situaties dient de cliënt binnen drie dagen geholpen te worden. Voor burgers die een beroep doen op de diensten van de schulddienstverlening heeft de gemeente Amsterdam de deelname aan de budgetcursussen verplicht gesteld. Het is de toegangsvoorwaarde voor de diensten van de schuldhulpverlening. De taak om dit beleid uit te voeren heeft de gemeente Amsterdam gedelegeerd aan de madi's. In het Productenboek Schuldhulpverlening (Soorsma 2012: 17-18) is vastgelegd om welke diensten het gaat.

De gemeente Amsterdam voert als beleid dat burgers die in aanmerking willen komen voor de diensten van de schulddienstverlening, eerst verplicht aan een budgetcursus moeten deelnemen. De gemeente bepaalt de voorwaarde tot deelname (inschrijving in het GBA en geen ondernemer) en de sanctie op geen of onvoldoende deelname. Niet alleen de cursus is verplicht, maar ook de eindtermen. De madi's hebben zelf ruimte om de inhoud en de opzet van de cursus vorm te geven. Cursusleiders hebben enige vrijheid om het lesmateriaal samen te stellen en qua didactiek in te spelen op de kenmerken van de groep. In de interviews gaven zij aan dat zij, afhankelijk van de kenmerken van de cursisten, waar mogelijk met werkvormen varieerden. De madi's zijn de uitvoerders van het gemeentelijk beleid.

De actoren in dit gemeentelijk beleid zijn de opdrachtgever (de gemeente), de uitvoerder (de madi), de cliënt en de professional (de budgetcursusleider). Cursusleiders hebben daardoor met de belangen van de cliënt, de gemeente en de eigen organisatie te maken. Hermans en Menger (2009: 93 & 100) wijzen erop dat, naast de directe invloed die professionals op hun cliënten kunnen uitoefenen, er ook de systeemeffecten van andere actoren zijn die buiten hun invloedssfeer liggen. Die effecten drukken wel hun stempel op het gedrag en de houding van de cliënt. Bij de Amsterdamse budgetcursussen moeten we denken aan de systeemeffecten van de gemeente en de madi. Alle actoren samen kunnen professionals in een meervoudig spanningsveld van meerdere belanghebbenden plaatsen.

8.3 WERKWIJZE PUURZUID

De stedelijke organisaties voor maatschappelijke dienstverlening hebben met elkaar de intentie uitgesproken zoveel en waar mogelijk uniform te werken op het gebied van de schulddienstverlening. Een van de afspraken betreft eindtermen van de verplichte budgetcursus. Ook PuurZuid, partner in het Raak onderzoek *Sturen op motivatie*, opereert conform deze werkafspraken.

De werkwijze die PuurZuid hanteert vanaf het moment dat een cliënt een beroep doet op de diensten van de schulddienstverlening en het moment dat hij wordt toegelaten tot die

diensten, ziet er als volgt uit: nadat de cliënt PuurZuid heeft benaderd met de vraag of hij geholpen kan worden bij zijn financiële problemen, ontvangt hij een schriftelijke uitnodiging voor twee informatiebijeenkomsten.

Bij die uitnodiging zit een aanvraagformulier. De cliënt wordt verzocht dit in te vullen en het met een aantal documenten mee te nemen naar de eerste informatiebijeenkomst.

De documenten zijn: een kopie van een geldig identiteitsbewijs of verblijfsdocument, loonstroken en/of uitkeringsspecificaties van de afgelopen drie maanden, actuele bankafschriften van de afgelopen drie maanden; stukken over vermogen, een huurspecificatie, een hypotheekakte en jaaropgaaf van de hypotheekverstrekker, de WOZ-beschikking, het polisblad van de zorgverzekering; en de DigiD-code.

De twee informatiebijeenkomsten maken onderdeel uit van een programma dat bestaat uit de volgende vijf onderdelen:

1. INFORMATIEBIJEENKOMST 1

Tijdens de eerste informatiebijeenkomst informeert een medewerker de cliënten over de werkwijze van PuurZuid. Met deze informatie kan de cliënt zich een beeld vormen van de hulp die hij kan verwachten en of hij met deze hulp gebaat is.

2. INFORMATIEBIJEENKOMST 2

Tijdens de tweede bijeenkomst helpen vrijwilligers en medewerkers de cliënt met het invullen van het aanvraagformulier, het ordenen van zijn administratie en het voorbereiden op de aanmeldgroep.

3. AANMELDGROEP

Wanneer de informatie van de cliënt compleet is, wordt hij uitgenodigd voor de aanmeldgroep. Zijn aanvraagformulier is dan op orde en de gevraagde documenten zijn voorhanden. In de aanmeldgroep voert de cliënt intakegesprekken met respectievelijk een schulddienstverlener, een sociaal raadsman en een maatschappelijk werker. Deze gesprekken zijn diagnostisch van aard en beogen een compleet beeld van iemand te krijgen. Aan de hand van dit beeld kan bepaald worden of de cliënt op andere dan de financiële gebieden aanvullende hulp behoeft.

In de aanmeldgroep tekent de cliënt de *schuldhulpverleningsovereenkomst*. De informatie die in deze overeenkomst staat vormt de basis voor het plan van aanpak voor de schuldhulp. Het plan wordt daarna tijdens de uitvoering steeds geëvalueerd en bijgesteld.

Als alle bescheiden op orde zijn, kan de cliënt het verzoek indienen toegelaten te worden tot de diensten van de schulddienstverlening. Volgens het protocol krijgt hij binnen drie werkdagen na ontvangst van deze aanvraag een ontvangstbevestiging. Uiterlijk drie weken daarna ontvangt hij het *toegangsbesluit*, waarin staat vermeld of hij wel of niet wordt toegelaten tot de schuldhulpverlening. Het toegangsbesluit is een beschikking waartegen een cliënt bezwaar en beroep kan aantekenen. In de beschikking staan de wetsartikelen en beleidsregels vermeld op grond waarvan de madi het traject toekent dan wel weigert. De cliënt kan een medewerker vragen dit besluit mondeling toe te lichten.

PuurZuid probeert al in de aanmeldgroep het toegangsbesluit te verstrekken. Dit is mogelijk als hij aan alle formaliteiten heeft voldaan (ingevuld formulier, documenten aanwezig, getekende schuldhulpverleningsovereenkomst).

Indien blijkt dat een cliënt binnen drie maanden een aanvraag herhaalt, dan is dit een reden om hem de toegang tot de schulddienstverlening te weigeren. In dat geval kan hij alleen gebruik maken van de diensten informatie en advies, crisis hulpverlening en verwijzing. Kan een cliënt tijdens de aanmeldgroep niet alle gegevens leveren, dan kan hij verzocht worden deze meteen te halen.

De gemeente Amsterdam (2013: 12) heeft in werkafspraken met de madi's prioriteit gelegd bij de inzet van het 'diagnose-instrument klant'. Het is een screeningsinstrument waarmee de madi de kans kan inschatten die moet leiden tot succesvolle hulpverlening en tot een adequaat hulpaanbod. Na de aanmeldgroep volgen nog twee budgettrainingen.

4. BUDGETCURSUS: EERSTE BIJEENKOMST

Beschikt de cliënt over het toegangsbesluit, dan dient hij nog twee budgetcursussen te volgen. De doelstelling van de cursussen is om de cliënt weer overzicht te geven over zijn financiën. Aan het einde van de twee cursussen beschikt hij over een begroting en een schuldenoverzicht en is hij in staat een kasboek bij te houden.

5. BUDGETCURSUS: TWEDE BIJEENKOMST

Komt de cliënt zijn verplichtingen niet na, of houdt hij zich niet aan de voorwaarden, dan kan elke madi op elk moment besluiten om de schulddienstverlening, voortijdig, te beëindigen. Dit besluit heet het *beëindigingbesluit*. De cliënt krijgt altijd de gelegenheid om alsnog zijn medewerking te verlenen dan wel de benodigde informatie te verschaffen. Ook de cliënt kan de madi schriftelijk verzoeken de schulddienstverlening, voortijdig, te beëindigen. Dit verzoek moet ondertekend zijn. In het beëindigingsbesluit wordt naar dit verzoek verwezen. Ook het *beëindigingbesluit* is vervat in een beschikking, waartegen men bezwaar en beroep kan aantekenen.

Toegangsbesluit en beëindigingsbesluit zijn beschikkingen in de zin van de Algemene wet

bestuursrecht, wat betekent dat burgers hiertegen bezwaar en beroep kunnen indienen. Conform het gemeentelijk beleid (Gemeente Amsterdam 2012: 16) biedt PuurZuid haar diensten aan burgers groepsgewijs aan. De doelstellingen van het gemeentelijk beleid zijn gericht op het verbeteren van de zelfredzaamheid van burgers volgens de criteria van de zelfredzaamheidsmatrix (Lauriks et al. 2010). Voorlichtingsbijeenkomsten, cursussen en trainingen zijn uitwerkingen van dit beleid. Tijdens het groepsaanbod krijgt de cliënt geen individuele gesprekken met de schulddienstverleners, de intakegesprekken in de aanmeldgroep uitgezonderd.

Cliënten die zich willen voorbereiden op bovengenoemd programma kunnen een beroep doen op aanvullende diensten die de medewerkers in de financiële cafés van PuurZuid bieden. Deze cafés zijn laagdrempelige voorzieningen die niet alleen openstaan voor de cliënten die toegelaten willen worden tot de diensten van de schulddienstverlening, maar ook voor mensen die vragen hebben over hun financiën, praktische hulp nodig hebben of gebruik willen maken van ondersteunende faciliteiten.

8.4 WERKEN BINNEN VOORWAARDELIJKE KADERS

Voorwaardelijke hulpverlening

Wanneer maatschappelijke diensten omkleed zijn met voorwaarden, wordt gesproken van voorwaardelijke hulpverlening. Cliënten vragen meestal niet om deze vorm van hulp of om de voorwaarden waarmee deze hulp gepaard gaat. Bij de Amsterdamse budgetcursussen is sprake van voorwaardelijke hulpverlening, omdat cliënten 'iets kunnen verkrijgen' - de toegang tot de hulp en diensten van de schulddienstverlening - en 'de (potentiële) cliënt kan de hulp wel kan weigeren. Die weigering is alleen niet zonder gevolgen' (Bouwkamp 1999). Zo kunnen bepaalde cliënten van HVO-Querido in aanmerking komen voor reguliere huisvesting, op voorwaarde dat zij in een schuldsaneringstraject toegelaten worden en een budgetcursus volgen. Weigeren zij deze diensten, dan is de sanctie geen reguliere huisvesting. Hermans en Menger (2009: 93) noemen voorwaardelijke hulpverlening een contact dat van buitenaf is opgelegd met een normatief doel. Van de cursussen die PuurZuid en de andere Amsterdamse organisaties voor maatschappelijke dienstverlening geven, is het normatieve doel de financiële gedragsverandering van de cliënt.

Reactance

Het is in de hulp- en dienstverlening gangbaar dat een cliënt een professional raadpleegt om een oplossing voor zijn vraag of probleem te vinden. De cliënt erkent dat hij zijn probleem niet alleen kan oplossen en staat daarom open voor hulp en advies. Hij is zijn contact met de professional vrijwillig aangegaan. De cliënt is gemotiveerd om aan zijn probleem te werken en accepteert de consequenties van de hulp. Geeft hij te kennen dat hij het contact wil beëindigen, dan staat hem dit vrij en zal de professional zijn wens

respecteren. De professional zal zijn inspanningen richten op het in stand houden en versterken van de motivatie van de cliënt (Booy et al. 2003: 22).

Naast vrijwillig gezochte hulp of diensten kent de hulp- en dienstverlening varianten waarin sprake is van ongevroegde hulp of diensten, die voorwaardelijk worden aangeboden. Maar het kan ook zijn in de vorm van outreachend werken. Omdat het bij de Amsterdamse budgetcursussen om voorwaardelijke hulpverlening gaat, richten we ons niet op het outreachend werken.

De Amsterdamse budgetcursussen zijn sinds januari 2012 verplicht voor burgers die een beroep doen op de hulp en/of diensten van de schulddienstverlening. De weerstand tegen de verplichte deelname verklaren cursusleiders uit het feit dat veel mensen er het nut niet van inzien of omdat ze het te veel gedoe vinden en andere dingen aan hun hoofd hebben. Een andere reden van de weerstand kan zijn dat cliënten denken over onvoldoende of juist voldoende capaciteiten te beschikken om de inhoud van de cursus te (kunnen) volgen. Weer een andere reden is dat mensen geneigd zijn de schuld van hun problemen buiten zichzelf te zoeken. Cursusleiders wijzen ook op de passieve houding van sommige cliënten. Die verwachten bijvoorbeeld van de professional dat die hun probleem oplost op de manier waarop zij vinden dat dat moet gebeuren. Zelf iets doen, vinden ze te veel gedoe. Andere mensen verzetten zich tegen regels die ze maar ingewikkeld vinden óf ze worden er juist apathisch door.

Voorwaardelijke hulpverlening plaatst professionals voor het probleem hoe zij de positieve en vrijwillige medewerking van cliënten kunnen verkrijgen. Die medewerking komt vaak moeilijk tot stand. In de Amsterdamse context omdat de hulpverlener de cliënt te kennen geeft dat hij moet deelnemen aan een budgetcursus om toegang te krijgen tot de schulddienstverlening. Hulpverleners verklaarden deze terughoudendheid van hun cliënten uit het feit dat verwachtingen niet uitkomen. Geeft de professional aan, dat de cliënt eerst een route van vijf bijeenkomsten moet doorlopen, dan is dit voor de cliënt een ongewenste richting. Een andere reden is, dat als cliënten hun schulden aan professionals voorleggen, het meestal de meest urgente schulden zijn die prioriteit verdienen. Bijvoorbeeld de dreigende afsluiting van energie of een uithuiszetting. Zij verwachten dan een zo snel mogelijke oplossing voor alleen deze problemen. Definieert de professional problematische schulden als een probleem waarvoor hulp op langere termijn nodig is, inclusief een budgetcursus, dan komt dit niet overeen met de (kortetermijn)verwachtingen van de cliënt. Er zijn ook cliënten die zich tegen de verplichte budgetcursus verzetten, omdat dit hun onvermogen zou benadrukken. Het verzet van de cliënt noemen Hermans en Menger (2009) reactance.

Reactance staat voor een normaal menselijke reactie op situaties waarin iemand iets wordt

opgedrongen, waarin iets of iemand hem zijn keuzes afneemt of zijn alternatieven beperkt of waarin iemand onder druk wordt gezet om een zekere visie of attitude te accepteren. In die situaties heeft iemand het gevoel dat zijn autonomie beperkt, bedreigd of geëlimineerd wordt of dat zijn eigenwaarde en vrijheid worden aangetast (Jagt 1997; Hermans & Menger 2009: 76). Reactance kan ertoe leiden dat iemand juist dan een attitude ontwikkelt of een visie versterkt die het tegenovergestelde is van wat beoogd werd.

De mate en de kracht waarin reactance zich voordoet is variabel. Hermans en Menger (2009: 76-77 & 87) wijzen erop dat bij drang en dwang niet zozeer de objectieve situatie de mate van reactance bepaalt, maar vooral hoe de cliënt de drang en dwang zelf ervaart. Een aantal factoren beïnvloedt die beleving. Erkent de cliënt bijvoorbeeld de noodzaak en de zin van de hulp, dan zal dit de mate van zijn weerstand doen afnemen. Ook als de professional aangeeft welke positieve opties de cliënt heeft, dan heeft dat een betere uitwerking dan wanneer hij de negatieve gevolgen van een keuze belicht. Bijvoorbeeld: de consequentie van 'geen budgetcursus volgen' is 'geen huis hebben', maar 'een cursus wél volgen' is daarna 'zelfstandig wonen'. Ook is het belangrijk dat de cliënt de bron van de voorwaardelijke hulpverlening vertrouwt en ervan opaan kan dat zijn informatie vertrouwelijk behandeld wordt. Ook als de professional duidelijkheid geeft over zijn rol, positie en organisatie zal dit de weerstand van de persoon verminderen. Iemand's weerstand neemt ook af als duidelijk is wat de cliënt van de hulp en de te behalen resultaten mag verwachten.

De ervaren weerstand van de cliënt neemt ook af als een professional hem weet te betrekken bij het hulpplan en de besluitvorming. Bereiken beiden consensus over het probleem, dan effent dit de weg om te komen tot overeenstemming over doelen, taken, interventies en inspanningsverplichtingen. Weet de professional de cliënt niet te betrekken, dan zal het verschil over de probleemdefinitie de bron van weerstand blijven die het contact tussen professional en cliënt zal bemoeilijken. Zolang de cliënt het probleem niet (h)erkent zoals de professional dat definieert, is hij niet gemotiveerd om het probleem aan te pakken. In de schuldienstverlening wordt het probleem van de verschillende probleemdefinities zichtbaar op het moment dat de cliënt wordt verteld dat hij eerst moet deelnemen aan de verplichte budgetcursus.

Omgekeerd zal de kracht of de mate van reactance in negatieve zin beïnvloed worden door een aantal factoren. Zo komt uit de reclassering het voorbeeld (Hermans & Menger 2009) van een gedetineerde die ten onrechte in de veronderstelling verkeerde dat hij met goed gedrag vervroegd vrij kon komen. Op het moment dat blijkt dat hij voorwaardelijk in vrijheid wordt gesteld met een aantal vrijheidbeperkende voorwaarden, dan is zijn verzet ertegen voorspelbaar. De mate van verzet hangt ook samen met het belang dat iemand aan zijn vrijheid hecht. Hoe meer die wordt bedreigd, des te groter zijn weerstand. Ook als blijkt dat iemand vrijheden verliest die voor hem belangrijk zijn, neemt zijn verzet toe. Als iemand

bijvoorbeeld met een beperkt leefgeld onder budgetbeheer wordt geplaatst, terwijl hij het fijn vindt om bij tijd en wijle om geld te poken met vrienden, dan is de weerstand tegen deze maatregel voorspelbaar. Voelt een cliënt zich in zijn vrijheid beperkt, dan wil hij zo snel mogelijk het contact met de professional verminderen, of er helemaal van verlost zijn.

Miller en Rollnick (2005: 70-73) interpreteren reactance als 'weerstand', als resultaat van de inadequate communicatie tussen professional en cliënt. In die situatie spreken zij van dissonantie. Tegenover weerstand plaatsen zij het begrip 'verandertaal', ofwel de taal waarmee de cliënt zijn bereidheid laat zien om te veranderen. Dan spreken zij van consonantie, een situatie waarin professional en cliënt op één lijn zitten. Verandertaal maakt de beweging inzichtelijk die iemand maakt naar verandering. De begrippen consonantie en dissonantie zijn voor hen relationele begrippen. Voorbeelden van consonantie en dissonantie zijn te herkennen als cliënten zwijgen als het hun niet aanstaat of juist actief worden als er iets gebeurt wat hen aanspreekt of waarvan zij denken dat het hen helpt (Vries 2007: 65).

Wij gebruiken de begrippen reactance en weerstand als relationele begrippen, omdat in onze visie de mate van weerstand de uitkomst is van de kwaliteit van de communicatie tussen professional en cliënt.

Reactance is te herkennen aan een reeks gedragingen. Denk aan agressie en boosheid, een hulpeloze houding, of een strategische zelfpresentatie, waarbij de cliënt probeert zichzelf beter voor te doen dan hij is. Het gebeurt ook dat een cliënt probeert zijn situatie of persoonlijke omstandigheden rooskleuriger voor te stellen dan die zijn, dat hij een onverschillige of overdreven meegaande houding aanneemt, dat hij bedreigend overkomt, steeds probeert te onderhandelen om verplichtingen te versoepelen. Het kan ook zijn dat hij probeert de regie van het gesprek in handen te krijgen door de professional voortdurend te interrumperen of door zijn verhaal heen te praten. Ook toont de cliënt steeds verschillend gedrag: schijnbare overgave, lijdelijk verzet, ontkenning of bagatellisering van het probleem, wat leidt tot onwil om mee te werken. Verder kan het zo zijn dat de cliënt geen verantwoordelijkheid wil nemen of advies opvolgen en hij de neiging heeft de professional niet serieus te nemen, hem te negeren door het gesprek niet te volgen, onplettendheid te zijn, geen antwoord of reactie te geven en afspraken te 'vergeten'. Ook komen uitspraken voor als: 'hulpverleners begrijpen mij niet', 'zij luisteren niet naar me' en 'ze doen alleen wat ze zelf willen' (Miller & Rollnick 2005: 75).

In dergelijke situaties willen hulpverleners hun cliënten nog wel eens als ongemotiveerd bestempelen of hun gebrek aan (zelf)inzicht verwijten.

Rol van de professional

Menger (2009: 157-158) noemt het spanningsveld tussen professional en cliënt bij gedwongen hulpverlening een hybride relatie. Dit hybride karakter gaat ook op voor de voorwaardelijke schuldienstverlening. Zo heeft de professional bij de verplichte budgetcursussen twee verschillende rollen. Enerzijds een corrigerende en sanctionerende rol als de cliënt zich niet houdt aan de voorwaarden, en anderzijds een ondersteunende en helpende rol als het gaat om het verlenen van hulp bij de financiële problemen. In haar gedachtlijn moet de weerstand van de cliënt tegen de verplichte deelname dan ook in die context bezien worden en niet toegeschreven worden aan factoren als persoonskenmerken, karaktereigenschappen, angst om te falen of weerstand tegen veranderingen. Wordt weerstand als ongemotiveerd gedrag geïnterpreteerd, dan kan dit tot gevolg hebben dat de weerstand van de cliënt eerder toe- dan afneemt (Vries 2007: 75).

De hybride relatie tussen professional en cliënt stelt eigen eisen aan een goede werkrelatie. Hermans en Menger (2009: 79 & 87) spreken hier van de noodzaak te komen tot een werkalliantie. Anders dan het opbouwen van een vertrouwensrelatie beoogt een alliantie dat professional en cliënt samen de doelen bereiken die zij zijn overeengekomen binnen de context van gedwongen of voorwaardelijke hulpverlening.

Om een werkalliantie met een cliënt op te bouwen is het volgens Jagt (1997) nodig dat de professional de cliënt duidelijke en volledige informatie over zijn positie geeft. Dit om misverstanden en wantrouwen te voorkomen. In het interview met medewerkers van PuurZuid vertelden de cursusleiders dat zij meteen in de eerste informatiebijeenkomst cliënten erop wijzen dat de budgetcursus verplicht is en dat de schuldhulpverlening pas na het volgen van de cursus wordt geboden. Ze leggen uit wat de cursus inhoudt, wat er in wordt gedaan en wat de cliënt aan de deelname kan hebben. Zo laten zij cursisten tips uitwisselen over diverse onderwerpen. Bijvoorbeeld: hoe voorkom je dat je van vrienden geld of spullen moet lenen en hoe kom ik erachter waar ik goedkoop kan winkelen. Een tweede vereiste is dat de professional zijn cliënt in zijn waarde laat en hem behandelt als een volwaardige gesprekspartner. Hij ziet het gedrag en het probleem van de cliënt niet als falen. De professional respecteert de wens van de cliënt op zijn zelfbeschikkingsrecht. Verzet of de cliënt zich tegen de verplichting deel te nemen, dan moedigt de professional hem aan zijn weerstand te uiten en actief mee te denken bij het oplossen van zijn probleem. Dit inzicht kwam ook naar voren in de interviews met de budgetcursusleiders van PuurZuid die zelfs aangaven hier hun cursus mee te beginnen. Zeggen cliënten bijvoorbeeld dat zij niets aan de cursus hebben en het allemaal al weten, dan geven de cursusleiders in een voor de cliënt aansprekende taal aan dat zij er altijd handige tips en trucs aan overhouden. Ze geven de cliënten voorbeelden van wat de voordelen van de cursus zijn. Deze voorbeelden staan dichtbij de leefwereld van de cliënt. Bijvoorbeeld hoe ze rond moeten komen van het

leefgeld. Ze proberen weerstand ook werkbaar te maken door in te gaan op de vragen van de deelnemers, ook als dit buiten het standaardprogramma van de cursus valt. Cursisten die weerstand blijven hebben, worden door de cursusleiders uitgenodigd om hierover na de bijeenkomst door te praten.

De cursusleiders wijzen de cliënten op hun mogelijke belangen. Zij geven hun tips hoe ze schulden kunnen oplossen, psychisch tot rust komen, weer het beheer over hun eigen geld kunnen krijgen en hoe ze hun eigen zaken weer kunnen regelen. Een derde gedragsregel is dat de professional zijn cliënt attendeert op zijn rechten en keuzemogelijkheden. Eerder al noemden we dat de client betrokken wil worden bij het definiëren van zijn probleem. Vervolgens moet de professional het nut van hun contact kunnen aantonen en zijn handelingen en beslissingen kunnen legitimeren. Hermans en Menger (2009: 93) wijzen op de noodzaak dat de professional zijn contact met de cliënt goed voorbereidt. Zo zal hij het doel van het contact scherp voor ogen moeten hebben en dit bij de cliënt benoemen. Dit alles vraagt van de professional dat hij

1. flexibel en betrouwbaar is,
2. alert is op het benoemen van successen,
3. vriendelijk en open is,
4. interesse toont, opbouwend is én actief en bevestigend (Hermans & Menger 2009: 89).

Booy et al. (2003: 22) voegen hier aan toe dat de professional in zijn houding laat zien dat hij de cliënt respecteert en gemotiveerd is om met cliënten om te gaan. Ook moet hij inspanningen verrichten om cliënten te motiveren en hij moet beschikken over incasserings- en uithoudingsvermogen; verder moet hij om kunnen gaan met agressie en hij moet bereid zijn naar het standpunt van de cliënt te luisteren.

Vanuit de praktijk wordt tot slot nog het kunnen aangaan van een vertrouwensrelatie als element toegevoegd. In de interviews noemden de budgetcursusleiders van PuurZuid dat van hen het vermogen werd verwacht dat zij met een groep kunnen omgaan, over didactische kwaliteiten beschikken, van autoriteit blijik geven op het gebied van schuldhulp, bereid zijn een groep vertrouwen te geven en in staat zijn om vertrouwen te krijgen. Zij vonden het ook noodzakelijk dat professionals en deelnemers een vertrouwensrelatie opbouwen, want dat is de basis van een goede samenwerking. Een werkalliantie lijkt zakelijker van aard, omdat het de doelgerichtheid beklemtoont en de emotionaliteit van een relatie niet noemt. Een vertrouwensrelatie kan ontstaan door een persoonlijke opstelling van professionals. Bijvoorbeeld als die vertellen over hun blunders op financieel terrein. Cursusleiders vertelden over dankbaarheid van cliënten als die het gevoel hadden dat er naar hen werd geluisterd zonder dat ze veroordeeld werden. Het creëerde de veiligheid om hun verhaal te vertellen. Medewerkers vertelden hoe belangrijk het is om voor een ontspannen sfeer te zorgen, waardoor mensen het vertrouwen opdoen om te praten en

vragen te stellen. Een ontspannen sfeer ontstaat als er ruimte is voor humor en er samen wordt gelachen.. Ook gaven de cursusleiders aan dat hun voorbeelden afgestemd waren op de kennis en kunde van de aanwezigen. Dus geen voorliggende voorzieningen voor kinderen behandelen als niemand kinderen heeft.

Effectieve hulpverlening

In de huidige schulddienstverlening is één van de grote problemen de uitval van cliënten. Die uitval vindt vooral plaats in de periode tussen de aanmelding en de toegang tot diensten van de schulddienstverlening. Medewerkers van PuurZuid gaven aan dat een belangrijk deel van hun cliënten al uitviel tussen de aanmelding en de eerste informatiebijeenkomst.

In de hulpverlening is uitval veelal te verklaren uit een reeks factoren. Booy et al. (2003: 14) noemen als eerste oorzaak het gebrek aan motivatie. Zij wijten dit aan het ontbreken van overleg over doelen of aan het feit dat de doelen niet aansluiten bij de wensen van de cliënt. Gebrek aan motivatie zegt ook iets over de onmacht van de professionals om cliënten tijdens hun contact te motiveren. De uitval is vervolgens te wijten aan het gebrek aan overeenstemming tussen de cliënt en professional over de ernst van het probleem, waardoor er ook geen overeenstemming is over de noodzaak van interventies. Vaak is het ontbreken van overeenstemming te wijten aan het feit dat de cliënt geen zelfinzicht heeft óf geen inzicht in zijn probleem. Het kan ook zijn dat hij niet ziet hoe hij het probleem kan oplossen. Tenslotte noemen zij de mogelijkheid van een kwalitatief onvoldoende werkrelatie tussen cliënt en professional. Miller en Rollnick (2005: 23) onderschrijven deze zienswijze als zij stellen dat de manier waarop een professional met mensen omgaat in aanzienlijke mate bepaalt of de cliënt de cursus voltooit of er eerder mee stopt. In die omgang is het belangrijk dat professionals empathie tonen, wat inhoudt dat ze deskundig en reflectief naar cliënten kunnen luisteren, met het doel hun ervaringen en intenties te verduidelijken. Zij wijzen er ook op dat de stijl van hulpverleners iemands motivatie en verandertaal beïnvloedt. De weerstand van een cliënt ontstaat bij een confronterende en directieve manier van gespreksvoering. Bij een reflectieve en ondersteunende wijze van gespreksvoering neemt de weerstand af (zie hiervoor ook hoofdstuk 5 met betrekking tot motivational interviewing).

Een goede werkrelatie is volgens meerdere auteurs een voorwaarde om effectief hulp te kunnen verlenen (Booy et al. 2003: 6; Hermans & Menger 2009: 75; Vries 2007: 33; Rovers 2010: 10). Professionals zijn effectief als zij aan een aantal voorwaarden voldoen. Hermans en Menger (2009: 85-86 & 90-91) noemen het vermogen van hen om allianties aan te gaan met een verscheidenheid aan mensen, evenals het vermogen om te reageren op breuken, op terugval en op problemen in de alliantie. Dat vergt van de professional dat hij gedragingen accuraat interpreteert en de cliënt toelaat zijn emoties te uiten. De professional moet de problemen van de cliënt dus niet alleen kunnen verklaren, maar hij

moet kunnen aangeven wat eraan gedaan kan worden, Daarnaast moet hij uitleggen wat er van beide partijen in dit kader geëist kan worden. Vervolgens is het essentieel dat de professional laat zien dat hij gelooft dat hij met zijn methoden en werkwijze de situatie van de cliënt kan verbeteren. Voor de Vries (2007 :23 & 72) houdt dit in dat de professional zich niet hoeft te binden aan een enkele methode maar juist generalistisch en eclecticisch te werk moet gaan om beter in te spelen op de behoeften en problemen van de cliënt. Ten slotte is van belang dat de professional de werkkalliantie bewust monitort en op zijn eigen aandeel feedback vraagt van de cliënt. In de budgetcursussen vragen de cursusleiders de deelnemers na afloop van elke bijeenkomst om een evaluatie van de bijeenkomst.

De Vries (2007: 93-94) geeft aan dat de professional ook oog moet hebben voor de verwachtingen die de cliënt van de professional heeft. Wat zijn die verwachtingen? Een cliënt wil zich gekend, erkend en veilig voelen, mede door een open houding van de professional. Ook wil de cliënt een positief perspectief krijgen van het eindresultaat (bijvoorbeeld uit de schulden komen) én hij wil zeggenschap over de te stellen doelen en de werkwijze. Tot slot verwachten cliënten concrete resultaten. Zo vertelden de budgetleiders van PuurZuid dat de deelnemers het leren bijhouden van een kasboek als een van de belangrijkste leermomenten zagen. Het gaf hun inzicht in hun uitgavenpatroon. Ze gaven aan dat ze ervan schrokken als ze zwart op wit in hun eigen kasboek zagen hoeveel ze uitgaven en waaraan. Aan het begin van de cursus bespreken de cursusleiders de verwachtingen en na afloop wordt gevraagd of de cursus eraan heeft voldaan. In meer algemene termen heeft De Vries (2007: 23 & 72) het over effectieve hulpverlening als voldaan wordt aan de voorwaarde dat de cliënt actief deelneemt aan de hulpverlening en de professional uitgaat van de mogelijkheden en de doelen van de cliënt.

8.5 CONCLUSIE

Wanneer we de inzichten uit de theorie toepassen op de huidige praktijk van de Amsterdamse budgetcursussen zoals de madi's die geven, dan roept dit een aantal vragen op die onderzocht kunnen worden. Deze vragen gaan niet alleen over het feit hoe de reactance van cliënten overwonnen kan worden. Dan zou het vraagstuk gereduceerd worden tot een communicatieve techniek. De intentie is om mensen in hun waarde te laten én ze op hun eigen kracht aan te spreken. Daarnaast is de vraag relevant in hoeverre de cursussen aandacht moeten en kunnen besteden aan gedragsverandering en subjectieve vaardigheden.

Een ander punt betreft de inzichten uit de theory of change. Nu is iedereen verplicht deel te nemen, ongeacht zijn of haar motivatie. Er is ook geen onderscheid in het motivatieniveau van cliënten. De vraag is niet alleen hoe zinnig de verplichting is, maar ook of mensen die ongemotiveerd zijn deel zouden moeten nemen aan de cursus. Tot slot is het zinvol

om te bezien of een andere opzet van de cursus meer effect zal sorteren. Denk aan een voortraject, waarin potentiële deelnemers met professionals over een aantal agendapunten praten. Dat kan zijn: 1) het verstrekken van informatie over de cursus, zoals nu gebeurt in de informatiebijeenkomsten van PuurZuid, 2) het aangaan van een werkalliantie waarin met de deelnemers gepoogd wordt tot een gezamenlijke probleemdefiniëring te komen, 3) het bieden van ruimte aan deelnemers om zelf doelen aan te geven, 4) het bieden van ruimte aan deelnemers voor een eigen inhoudelijke inbreng, 5) het rekening houden van de professionals met de leerstijlen van volwassenen en 6) het tijd nemen voor attitudebeïnvloeding.

9. CONCLUSIES EN LESSEN TEN BEHOEVE VAN EFFECTIEVE INTERVENTIES

In de voorgaande hoofdstukken is uiteengezet hoe het vraagstuk van motivatie theoretisch te plaatsen is in de context van gedragsverandering en wat dit betekent, of kan betekenen, voor financiële educatie, meer in het bijzonder budgettrainingen. De aanleiding voor deze verkenning was de vraag vanuit de beroepspraktijk hoe meer inzicht te krijgen in de rol van motivatie. In de praktijk is een gebrek aan motivatie namelijk vaak de bottleneck voor effectieve financiële educatie. In dit laatste hoofdstuk geven we een beknopt overzicht van de belangrijkste bevindingen uit het literatuuronderzoek en we destilleren hieruit een aantal denklijnen die relevant zijn voor het uitwerken van nieuwe interventies in de drie proeftuinen bij HVO-Querido, MEE Amstel en Zaan en PuurZuid.

Motivatie en financiële educatie

Uit de literatuurverkenning komt naar voren dat de effectiviteit van budgetcursussen op het aanleren van vaardigheden en het veranderen van financieel gedrag niet systematisch is onderzocht. De *evidence base* is wat dat betreft dun. Wel kan op basis van diverse studies een indicatie verkregen worden van werkzame bestanddelen van budgetcursussen. Deze bestanddelen hebben zowel betrekking op de inhoud, en de didactiek als op de randvoorwaarden van de training. Wat duidelijk naar voren komt, is dat naarmate iemand meer (intrinsiek) gemotiveerd is, hij/zij ook beter in staat is om te leren (en te veranderen).

Motivatie is theoretisch te plaatsen in het bewuste deel van ons gedrag. Het heeft namelijk te maken met de intenties die ons gedrag sturen. Volgens de theorie van gepland gedrag worden deze intenties gestuurd door de attitudes ('het is erg/niet erg om schulden te hebben'), sociale normen ('schulden zijn normaal/niet normaal in mijn omgeving') en ervaren gedragscontroles ('ik ben in staat/ niet in staat om te leren hoe ik mijn financiën moet bijhouden'). Door aan deze elementen gericht aandacht te besteden in cursussen kunnen zij gemotiveerder raken om aan een cursus deel te nemen en deze ook succesvol af te ronden.

Hoewel motivatie onderdeel is van ons bewuste gedrag, moet gesteld worden dat een aanzienlijk deel van ons gedrag geleid wordt door onbewuste processen. Concreet betekent dit dat ook via de route van het onbewuste gedrag gedragsverandering ingezet kan worden. Dit kan bijvoorbeeld door 1. gebruik te maken van de ervaring van de boodschapper (informatie van een ervaringsdeskundige/peer wordt wellicht eerder opgenomen), 2. gericht in te zetten van prikkels, 3. te appelleren aan normen (bijvoorbeeld

de boodschap dat de meeste mensen sparen) en 4. gebruik te maken van het feit dat mensen zich vaak richten op standaardkeuzes. Door gebruik te maken van deze elementen kan onbewust gedrag bewust gemaakt worden, waardoor mensen gaan nadenken over gedragsverandering. Het kan echter ook rechtstreeks werken op gedrag.

Tot slot is het belangrijk om vast te stellen dat motivatie weliswaar een belangrijk element voor gedragsverandering is, maar dat ook andere aspecten relevant zijn. Zo bepalen capaciteit (kunnen) en gelegenheid (mogen/in staat zijn) mede of deelnemers aan een cursus gaan meedoen en deze ook zullen afronden. Effectieve interventies zullen daarom met deze drie aspecten rekening moeten houden.

Werkzame bestanddelen vanuit de praktijk en theorie

Uit verschillende evaluatiestudies van budgetcursussen komt een aantal belangrijke elementen naar voren die motivatiebevorderend zijn, te weten:

- > sluit aan bij de directe behoeften van de deelnemer;
- > sluit aan bij de leerstijl van volwassenen;
- > zorg voor leerstof in 'echte' en herkenbare situaties;
- > toon aandacht/interesse voor herkenning en erkenning van problemen van deelnemers;
- > zorg voor een integraal aanbod voor mensen met meevoudige problemen, dat wil zeggen: financiële educatie onderdeel maken van een breder behandelplan;
- > wees een cursusbegeleider die vertrouwen, kennis en kunde uitstraalt;
- > zorg voor aandacht voor het werken aan zelfvertrouwen;
- > confronteer de cliënt met consequenties van het eigen gedrag;
- > bied een realistisch en concreet perspectief waar deelname aan de training aan kan bijdragen;
- > probeer praktische obstakels tot deelname weg te werken (geografische en sociale bereikbaarheid).

Naast deze werkzame bestanddelen die vanuit de praktijk geïdentificeerd zijn, komt ook vanuit de theorie een aantal centrale basisbegrippen terug die belangrijk zijn bij het motiveren van deelnemers. Deze elementen zijn vooral ontleend aan de theorie van gepland gedrag en inzichten rondom het vervullen van drie psychologische basisbehoeften. Deels overlappen deze begrippen de inzichten vanuit de praktijk. Concreet gaat het om de volgende drie elementen waaraan in budgettrainingen aandacht besteed zou moeten worden:

- > vanuit de behoefte aan competentie: aandacht in de budgettraining voor ervaren gedragscontrole/zelfvertrouwen;
- > vanuit de behoefte aan autonomie: aandacht in de budgettraining voor keuzevrijheid en het aansluiten bij (individuele) behoeften;

> vanuit de behoefte aan verbondenheid: aandacht voor een goede relatie tussen professional en cliënt, door bijvoorbeeld de cliënt te betrekken bij het hulpplan en de besluitvorming daarover. Zorg ook voor een goede werkalliantie en/of vertrouwensrelatie. In aanvulling hierop benoemen we vanuit de theorie twee andere aspecten die relevant zijn voor effectieve interventies. Het eerste punt betreft de rol van intrinsieke motivatie en het inzetten van prikkels. Onderzoek laat zien dat intrinsieke motivatie een sterkere drijfveer is om gedrag te veranderen (in dit geval de deelname aan de cursus) dan extrinsieke motivatie. Vanuit dit inzicht zijn sommige auteurs voorzichtig met het inzetten van prikkels, zoals straf en beloning. Onderzoek laat echter ook zien dat extrinsieke motivatie ook kan overgaan in intrinsieke motivatie. Voorwaarde is dan wel dat er voldoende tijd is om die motivatie te ontwikkelen. Bij dak- en thuislozen werkt beloning die direct gekoppeld is aan een activiteit vaak wel motiverend. Deze extrinsieke motivatie kan uiteindelijk omslaan naar intrinsieke motivatie.

Een tweede punt betreft het inzicht dat gedragsverandering in stadia verloopt: bewustwording van het probleem, nadenken over gedragsverandering, overgaan tot actie en bestendiging van nieuw gedrag. Individuen doorlopen deze stadia in verschillend tempo en (tijdelijke) terugval in gedrag is mogelijk. Deze inzichten leren ons dat een one-size-fits-all-aanpak niet werkt en dat effectieve interventies rekening houden met de stadia van gedragsverandering waarin de cliënt zich bevindt.

Handelingsperspectieven voor professionals en denklijnen voor interventies

Bovenstaande inzichten betekenen dat professionals binnen de context van budgettrainingen klanten gericht moeten en kunnen motiveren tot ander gedrag. Dit zal bijdragen aan een grotere bereidheid om deel te nemen aan deze trainingen, deze af te ronden en het geleerde in de praktijk toe te passen en vol te houden. Klanten motiveren tot ander gedrag betekent voor de professional onder andere het tonen van begrip, het ontwikkelen van discrepantie/ambivalentie, het erkennen van het verlies aan autonomie (meebewegen met verzet) en het ondersteunen van de zelfwerkzaamheid van de klant. Motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht coachen en werken vormen hiervoor goede tools. Daarnaast is het uiteraard van belang dat logistiek en didactiek van de training zijn afgestemd op de doelgroep. Op een meer praktisch niveau betekent dat onder andere dat:

- > groepsgewijze interventies voor dak- en thuislozen vaak minder geschikt zijn vanwege ontbrekende sociale vaardigheden;
- > het opdoen van kennis en vaardigheden (en inzichten rondom eigen gedrag) niet binnen een paar bijeenkomsten te realiseren is voor veel groepen waaronder dak- en thuislozen, maar ook voor mensen met een licht verstandelijke beperking of niet-aangeboren hersenafwijzing;
- > er in het kader van voorwaardelijke of gedwongen hulpverlening eerst aandacht nodig is voor het slechten van weerstand (reactance).

Op grond van de inzichten uit de literatuur en de praktijk benoemen we tot slot een viertal veelbelovende elementen die kunnen bijdragen aan het ontwikkelen van nieuwe en naar verwachting effectievere interventies in de drie proeftuinen. De bestaande werkwijzen binnen HVO-Querido, MEE AZ en PuurZuid kunnen baat hebben bij:

- > aandacht voor meer en eerder persoonlijk contact tussen professional en cliënt in de voorfase van de training zodat gebouwd kan worden aan een goede relatie en de professional eerder zicht heeft op de kennis, vaardigheden en motivatie van de cliënt;
- > het bieden van (meer) keuzevrijheid in het aanbod van onderwerpen in de training zodat dit beter aansluit bij behoeften;
- > een beter zicht op motivatie en vaardigheden van de cliënt om daar de interventie op af te stemmen en beter maatwerk te kunnen bieden;
- > aandacht voor communicatieve vaardigheden van de professional, met name rond het gericht motiveren van cliënten in de verschillende stadia van gedragsverandering.

LITERATUURLIJST

Atkinson, C. & M. Amosu (2007) 'Using solution-focused approaches in motivational interviewing with young people'. *Pastoral Care in Education* 25 (2): 31-37.

Bandura, A. (1989) "Human agency in social cognitive theory". *American Psychologist* 44 (9): 1175-1184.

Barnett, E., S. Sussman, C. Smith, L.A. Rohrbach & D. Spruijt-Metz (2012) 'Motivational interviewing for adolescent substance use: A review of the literature'. *Addictive Behaviors* 37 (12): 1325-1334.

Bartelink, B. (2013) *Wat werkt: Motiverende gespreksvoering?*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

Beer, Y. de (2011) *De kleine gids: Mensen met een licht verstandelijke beperking*. Deventer: Kluwer.

Bergen, A.M. van, P. van Leeuwen-den Dekker & M. Talma (2005) *Train-de-trainer. Sociale activering dak- en thuislozen*. Utrecht: NIZW.

Blommesteijn, M., R. van Geuns, N. Jungmann & M. Witvliet (2012) *Op weg naar effectieve schuldhulp. Mesis: methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening*. Den Haag/Amsterdam: Divosa/Regioplan.

Boelen, D., C. van Heugten, W. Brouwer, Y. Kamsma, B. Dijkstra, M van Kessel, H. Eilander, I. van Nes, L. Fasotti, S. Rasquin, S. Geurts, J. Spikman, C. Geusgens, M. Vink & I. Winkens (2007) *Richtlijnen Cognitieve Revalidatie Niet-Aangeboren Hersenletsel*. Consortium Cognitieve Revalidatie.

Boertjes, M.J. & Lever, M.S. (2007) *LVG en jeugdcriminaliteit*. Diemen: Expertisecentrum Jeugdzorg/Gehandicaptenzorg William Schrikker.

Booy, Y., M.C. van der Veldt & T. Yperen (2003) *Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.

Bouwkamp, R. (1999) 'Niet-vrijwillige hulpverlening', In *Helen door delen. Experimentiële Interpersoonlijke Therapie*. Maarssen: Elsevier/de Tijdstroom.

- Boumans, J. & H. Kroon (2012) *Naar het hart van empowerment. Een onderzoek naar de grondslagen van empowerment van kwetsbare groepen*. Utrecht: Movisie.
- Bruin, D. de, C. Meijerman & H. Verbraeck (2003) *Zwerven in de 21ste eeuw. Een exploratief onderzoek naar geestelijke gezondheidsproblematiek en overlast van dak- en thuislozen in Nederland*. Utrecht: Centrum voor Verslavingsonderzoek.
- Carlier, J.M. & G.J.A. Kramer (2006) *Hersenletsel hoe nu verder?. Model voor de organisatie van zorg in het ziekenhuis rondom de neuropsychologische gevolgen van hersenletsel*. Utrecht: Prismant.
- COI (2011) *Behaviour Change Synthesis: A summary of learning and theories*. Beschikbaar via <http://www.clph.net/writedir/838c20110125_East_Midlands_Health_Trainer_Hub_Behaviour_Change_Synthesis_2_.pdf> [juni 2013].
- Darnton, A. (2008) *Reference Report: An overview of behaviour change models and their uses*. London: Centre for Sustainable Development, University of Westminster.
- Davelaar, M., T. Nederland, M. Wentink & S. ter Woerds (2005) *Aan de slag in de rafelrand. Werk en activering voor daklozen en verslaafden*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Doorn, L. van (2005) *Leven op straat. Ontstaan, continuering en beëindiging van dakloosheid*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Duinkerken, G., P. Wesdorp & S. van der Woude (2009) *Tussen nieuw denken en nieuw doen. Verkenning attitudes rond de Wajong*. Definitieve versie. Zoetermeer: WhatWorks. In opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Egmond, C. (2010) *De kunst van het veranderen. Gedrag van doelgroepen*. Utrecht: Agentschap NL.
- Elliott, A., P. Dolan, I. Vlaev, C. Adriaenssens & R. Metcalfe (2010) *Transforming Financial Behaviour: developing interventions that build financial capability*. London: A Report for the Consumer Financial Education Body.
- Embregts, P. (2009) *Zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Menslievende professionalisering in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking*. Arnhem: HAN University Press.

EU (2007) *Communication from the commission financial education*. 18 December 2007.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010) *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. New York: Psychology Press, Taylor & Francis.

Franzen, G. (2008) *MotivatIE. Denken over drijfveren sinds Darwin*. Amsterdam: Uitgeverij Boom Onderwijs.

Gemeente Amsterdam Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (2012) *Afspraken Wmo basisvoorzieningen stadsdelen*. Conceptversie 19 november.

Gemeente Amsterdam Bestuursdienst (2013) *Extracomptabele begrotingswijziging 1 stad 1 opgave 2013*. 15 januari 2013.

Geuns, R. van, N. Jungmann & M. de Weerd (2011) *Klantprofielen voor schuldhulpverlening*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

Goor, J. van de (2010) *Gedragsverandering, de hardnekkige kant van de budgetbegeleiding*. Bijdrage van Legende-advies aan het congres in Kerckebosch, 'Budgetbegeleiding en verandering van financieel gedrag in de schuldhulpverlening', 15 september 2010. Utrecht: Legende-advies.

Gosse, B., J. Springer & S. Webber (2006) *Building Foundations for Canadians in transition. Independent Living Account Project*. North York: Social and Enterprise Development Innovations.

Government Social Research, Department for transport (2011) *Behavioural Insights toolkit*. London: Social Research and Evaluation division.

Greenwald, A.G. & M.R. Banaji (1995) Implicit social cognition: Attitudes, self-esteem, and stereotypes. *Psychological Review* 102 (1), 4-27.

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

Hermans, E. & R. Gijzen (2011) *Onderwijsprotocol voor leerlingen met NAH*. Utrecht: Vilans.

Hooft, E. van, P. Wesdorp, G. Duinkerken & R. van Geuns (2010) *Het heft in eigen hand. Achtergrondstudie 'Sturen op zelfsturing'*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen/Gilde Re-integratie.

Hoog, S. de, C. van Egten & T. de Jong (2010) *Vrouwen en financiële zelfredzaamheid. Een onderzoek naar de kenmerken van financieel kwetsbare vrouwen*. Den Haag: E-Quality.

Hooghof, H., F. Studelski, R. van Uffelen & H. Wagenaar (2009) *Basisvisie Financiële Educatie. Wijzer in Geldzaken*. Den Haag: Centiq.

Hoogland, H. & A. van de Beek (2010) *Evaluatieverslag. Training op eigen kracht. Training financiële zelfredzaamheid en empowerment voor klanten van de Voedselbank Amsterdam*. Amsterdam: Voedselbank.

Hoogland, H. & J. Berg (2012) *Rapportage Op Eigen Kracht. Resultaten van project Op Eigen Kracht per november 2012*. Amsterdam: Stichting Op Eigen Kracht.

Hulschbosch, L., S. Nicholas & J. Wolf (2005) *Dakloos in Leiden. Onderzoek naar omvang en kenmerken van de daklozenpopulatie*. Utrecht: Trimbos-instituut.
Independent Living Accounts. Leaving Homelessness in the Past (2009) Noth York: Social and Enterprise Development Innovations.

Institute for Government (z.j.) *MindSpace. Influencing behavior through public policy. The practical Guide*. Cabinet Office.

Jagt, L. (1997) 'Werken met onvrijwillige cliënten'. In *Handboek Maatschappelijk Werk Methodiek*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Jungmann, N. (2012) *Schuldenproblematiek. Een vraagstuk in transitie*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Jungmann, N. & M. Dobbe-Kluijtmans (2009). *Meedoen zonder schulden. Aanbevelingen voor een effectievere schuldhulpverlening aan dak- en thuislozen*. Utrecht: Hiemstra & De Vries.

Jungmann, N., R. van Geuns, J. Klaver, P. Wesdorp & J. van der Wolk (2012) *Preventie: voorkomen is beter dan genezen. Op weg naar effectieve schuldhulp*. Utrecht/Amsterdam: Hogeschool Utrecht/Hogeschool van Amsterdam. In opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Kuiper, J. & H. de Laat (2012) *Van adviseren naar motiveren*. Utrecht: Nibud.

Lauriks, S. M., C.A. Buster, M.A.S de Wit, S. van de Weerd & G. Tichelaar (2010) *Zelfredzaamheid-Matrix*. Amsterdam: GGD.

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.

Littell, J.H. & H. Girvin (2002) Stages of change: A critique. *Behavior Modification* 26: 223-272.

Lundahl, B. & B.L. Burke (2009) The effectiveness and applicability of motivational interviewing: A practice-friendly review of four meta-analyses. *Journal of Clinical Psychology* 65: 1232-1245.

Menger, A. (2009) Wie werkt? Over het vakmanschap van de reclasseringswerker. *Proces* 88 (3): 155-165.

Mensink, C., J. Vocks, & J. Wolf (2008) Profiel van sociaal kwetsbare mensen in Leiden, Katwijk en Alphen aan de Rijn. Beschrijving van gezondheid, welzijn, sociale steun, kwaliteit van leven en woonwensen. Nijmegen: Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, UMC St Radboud.

Miller, W.R. & S. Rollnick (2005) *Motiverende gespreksvoering, Een methode om mensen voor te bereiden op verandering*. Ouderkerk A/D IJssel: Theologische uitgeverij Ekklesia.

National Health service North West (2008) *Commissioning training for behaviour change interventions. Guidelines for best practice*. Chester: University of Chester.

Neijmeijer, L., L. Moerdijk, G. Veneberg & C. Muusse (2010) *Licht verstandelijk gehandicapten in de GGZ; Een verkennend onderzoek*. Utrecht: Trimbos-Instituut.

Nieuwenhuijzen, M. van, O. de Castro, B. & W. Matthys (2006) *LVG jeugdigen: Specifieke problematiek en behandeling*. Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVG.

NIZW (2006) *Een combinatie van rollen. Taakverdeling en verantwoordelijkheden in activeringstrajecten*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.

NIZW (2006) *Een stap op de ladder. Activeringstraject voor daklozen*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.

NIZW (2006) *Leven van uur tot uur. Daklozen als doelgroep van activeringstrajecten*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.

NRC-Handelsblad (2013) 'Jeffrey houdt 162 euro in de maand over. Utrechtse workshop moet schuldenaren inzicht geven in de oorzaken van hun probleem'. 19 februari 2013.

NVVK (2012) *Schuldhelpverlening in Nederland* (brochure).

NVVK en Leger des Heils (2003) *Schuld onder dak. Schuldhelpverlening en budgetbeheer voor dak- en thuislozen*. In opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

OECD (2005) *Improving financial literacy: analysis of issues and policies*. Parijs: Organisation for Economic Co-operation and Development.

Pligt, J. van der, W. Koomen & F. van Harreveld (2007) *Bestrafen, belonen en beïnvloeden. Een gedragswetenschappelijke perspectief op handhaving*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

Poiesz, T. (1999). *Gedragsmanagement. Waarom mensen zich (niet) gedragen*. Wormer: Inmerc b.v.. Beschikbaar via <www.MVONederland.nl/content/mvo-tools/prof-theo-poiesz-gedragsmanager> [mei 2013].

Pool, M. (2007) *Alle Dagen Schuld. Praktijkverhalen over armoede*. Amsterdam: Augustus.

Prast, H.M. (2005). *Emotie-Economie*. Tilburg: Departement financiering, Universiteit van Tilburg.

Prochaska, J.O., C.C. DiClemente & J.C. Norcross (1992) In search of how people change: Applications to addictive behaviors. *American Psychologist* 47 (9): 1102-1114.

Prochaska, J.O. & J.C. Norcross (2007) *Systems of Psychotherapy. A Transtheoretical Analysis*. Belmont: Brooks/Cole, Cengage Learning.

PuurZuid (2013) *Informatiebijeenkomsten 1 & 2 2013*. Team schuldhelpverlening PuurZuid.

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.

Reeve, J. (2009) *Understanding motivation and emotion*. 5th Edition. Hoboken: Wiley.

Rovers, B. (2010) 'Motiveren en motivatieproblematiek'. In *Integraal motiveren in het jongerenwerk van de Twern*. Red. door Kooijmans, M. 's-Hertogenbosch: Expertisecentrum Veiligheid.

RWI (2010) *Heft in eigen hand. Achtergrondstudie 'Sturen op zelfsturing'*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen.

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.

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

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

Sok, K. (2002) *Perspectief op werk. Een methodiek voor activering en arbeidstoeleiding van cliënten in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.

Soorsma, J. (2012) *Herijking maatschappelijke dienstverlening. Resultaatafspraken minimumniveau maatschappelijke dienstverlening*. Amsterdam: Dienst Wonen, Zorg en Samenleven, Gemeente Amsterdam.

Swibaker, K. (2010) *The Stages of Change Research Study. An Employment Development Project. February 19, 2007 – February 18, 2010. Final Report*. Winnipeg: Opportunities for Employment.

Swildens, W, J.T. van Busschbach, H. Michon & H. Kroon (2007) 'Individuele rehabilitatiebenadering (IRB) bij ernstige psychiatrische stoornissen: effect op rehabilitatiedoelen en kwaliteit van leven'. In *Jaarboek voor Psychiatrie en psychotherapie 2007-2008*. Red. door Schene, A. , F. Boer, J.P.C. Jaspers, B. Sabbe & J. van Weeghel, Houten: Bohn Stafleu van Loghum: pp 335-353.

Talma, M., P. van Leeuwen & A. van Bergen (2005) *Train-de-trainer sociale activering dak- en thuislozen*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.

Verstuyf, J. & M. Vansteenkiste (2008) 'Van moeten naar willen: motivatiewerk in de bijzondere jeugdzorg'. *Psychopraxis* 10 (4): 152-157.

Vries, S. de (2007) *Wat werkt? De kern en de kracht van het maatschappelijk werk*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Webb, T. & P. Sheeran (2006) Does Changing Behavioral Intentions Engender Behavior Change? A Meta-Analysis of experimental Evidence. *Psychological Bulletin* 132 (2): 249-268.

Weijers, M., A. Luten, J. van der Goor & P. Kat (2008) *Geld en gedrag: budgetbegeleiding voor de beroepspraktijk*. Utrecht: Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting.

Wilmink, G. (2007) Financial literacy in the Netherlands. In: *Money Matters* 2.

© Hogeschool van Amsterdam
November 2014

LECTORAAT ARMOEDE EN PARTICIPATIE
Kenniscentrum Maatschappij en Recht
Wibautstraat 5a
Postbus 1025
1000 BA Amsterdam
www.hva.nl/kmr