

RAAK-PROJECT: STUREN OP MOTIVATIE

# OP WEG NAAR EFFECTIEVERE VORMEN VAN FINANCIËLE EDUCATIE

Eindrapportage



CREATING TOMORROW

Jeanine Klaver  
Rosine van Dam  
Roeland van Geuns  
Jorien van der Laan

## COLOFON

Deze rapportage is een onderdeel van het RAAK-project Sturen op Motivatie. Dit project is een samenwerkingsverband tussen de Hogeschool van Amsterdam (Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie), HVO-Querido, MEE Amstel en Zaan en PuurZuid. Het project wordt mede mogelijk gemaakt door gelden van de Stichting Innovatie Alliantie (SIA).

## AUTEURS

Jeanine Klaver  
Rosine van Dam  
Roeland van Geuns  
Jorien van der Laan

© Hogeschool van Amsterdam  
Januari 2015

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

## AMSTERDAMS KENNISCENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE

Wibautstraat 5a  
Postbus 1025  
1000 BA Amsterdam  
[www.hva.nl/akmi](http://www.hva.nl/akmi)

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM  
VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE

RAAK-PROJECT: STUREN OP MOTIVATIE

# OP WEG NAAR EFFECTIEVERE VORMEN VAN FINANCIËLE EDUCATIE

Eindrapportage



# INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	7
2. AANDACHT VOOR MOTIVATIE BINNEN DE BEROEPSPRAKTIJK VAN DE SCHULDHULPVERLENING	9
2.1 INLEIDING	9
2.2 FOCUS SCHULDHULPVERLENING	9
2.3 BUDGETCURSUSSEN BINNEN SCHULDHULPVERLENING	12
2.4 AANDACHT VOOR MOTIVATIE BINNEN SCHULDHULPVERLENING EN BUDGETCURSUSSEN	13
3. STUREN OP MOTIVATIE: INTERVENTIES GERICHT OP MOTIVEREN	15
3.1 INTERVENTION MAPPING: ONTWIKKELING VAN DE PILOTS	15
3.2 FINANCIËLE EDUCATIE AAN DAK- EN THUISLOZEN: DE PROEFTUIN VAN HVO-QUERIDO	16
3.3F FINANCIËLE EDUCATIE AAN MENSEN DIE MOEITE HEBBEN MET LEREN: DE PROEFTUIN VAN MEEAZ	18
3.4 FINANCIËLE EDUCATIE IN HET KADER VAN VOORWAARDELIJKE HULPVERLENING: DE PROEFTUIN VAN PUURZUID	19
4. STUREN OP MOTIVATIE: BEVINDINGEN UIT DE PROEFTUINEN	23
4.1 WELKE INZICHTEN LEVEREN DE ERVARINGEN UIT DE DRIE PROEFTUINEN OP?	23
4.2 WERKZAME ELEMENTEN VANUIT DE DRIE PROEFTUINEN	25
5. TOT SLOT	29
BIJLAGE I AGOGIEK IN DE OPLEIDING	31
LITERATUURLIJST	40

---

## EINDVERSLAGEN DRIE PILOTS

Van iedere pilot is een eindverslag gepubliceerd, maar deze zijn niet opgenomen in dit rapport. Deze kunt u downloaden via [www.hva.nl/akmi](http://www.hva.nl/akmi).

### EINDVERSLAG HVO-QUERIDO

Dam, Rosine van en Joyce van der Wolk (2015). Hoe leer je dak- en thuislozen omgaan met geld? Uitkomsten van een pilot over aandacht voor financiële educatie in de dagelijkse begeleiding van dak- en thuislozen bij HVO-Querido. Uitgave: Hogeschool van Amsterdam.

### EINDVERSLAG MEE AZ

Weijden, Rianne van der (2015). Motiveren van mensen die moeilijk leren voor budgettrainingen. Uitkomsten van een pilot bij MEE Amstel en Zaan. Uitgave: Hogeschool van Amsterdam.

### EINDVERSLAG PUURZUID

Witte, Leo (2015). Persoonlijke aandacht in de schuldhulpverlening. Uitkomsten van twee pilots bij PuurZuid. Uitgave: Hogeschool van Amsterdam.

---

# 1. INLEIDING

Aandacht voor gezond financieel gedrag kan op steeds meer belangstelling rekenen van beleidsmakers en maatschappelijke organisaties. De aanleiding hiervoor is dat steeds meer mensen in Nederland risicovol financieel gedrag vertonen en kampen met problematische schulden. Vanuit preventie van schulden maar ook ten behoeve van het voorkomen van nieuwe schuldsituaties wordt op verschillende manieren ingezet op financiële educatie. Daarbij gaat het in principe om interventies die erop gericht zijn om mensen zoveel mogelijk financieel zelfredzaam te maken. Dat betreft zowel het aanleren van praktische vaardigheden en het verkrijgen van financieel inzicht, als het kunnen vooruitzien en het (meer) weerbaar zijn (Weijers et al., 2008).

In de Basisvisie Financiële Educatie wordt gesteld dat effectieve financiële educatie idealiter gestoeld is op drie elementen, te weten interventies gericht op kennis en vaardigheden om financiële handelingen te kunnen verrichten, interventies gericht op het vergroten van het zelfvertrouwen en zelfbeeld, zodat men de geleerde vaardigheden ook daadwerkelijk in de praktijk kan toepassen, en interventies gericht op de ontwikkeling van motivatie en verantwoordelijkheid om financieel gedrag te veranderen (Hooghof et al., 2009).

Financiële educatie wordt in veel verschillende vormen gegeven, zowel individueel als groepsgewijs. Een specifieke vorm van groepsgewijze financiële educatie is de budgetcursus<sup>1</sup>. Dit soort cursussen worden door diverse maatschappelijke organisaties gegeven en kunnen zowel preventief als curatief van aard zijn. Soms gaat het om verplichte trainingen, in andere gevallen is deelname vrijwillig. Ook inhoudelijk zijn er aanzienlijke verschillen: ze kunnen vooral administratief-technisch van aard zijn maar er zijn ook cursussen waarin aandacht is voor de persoonlijke ontwikkeling en het gedrag van deelnemers.

Er is weinig systematisch onderzoek gedaan naar de effectiviteit van deze budgetcursussen, wel is bekend dat de uitval vaak aanzienlijk is. Het vermoeden bestaat dat de administratief-technische insteek van de trajecten daar voor een deel de oorzaak van is. Vanuit de hoek van de professionals die betrokken zijn bij de uitvoering van budgetcursussen kwam dan ook de vraag hoe die motiverender kunnen worden ingestoken, zodat uitval kan worden voorkomen en er betere opbrengsten zijn.

De gedachte is dat als mensen gemotiveerder deelnemen aan de geboden financiële educatie de leeropbrengst van deze cursussen ook groter is. Een grotere leeropbrengst zou uiteindelijk moeten bijdragen aan de financiële zelfredzaamheid, in termen van kennis, vaardigheden en gedrag, van cliënten. Vanuit de sociale psychologie is bekend dat motivatie het fundament is voor gedragsverandering (vgl. Fishbein & Ajzen, 2010; Booy et al., 2003).

---

1 De term budgetcursus en budgettraining wordt in de praktijk door MaDi's allebei gebruikt. In deze rapportage hebben wij ervoor gekozen om de term budgetcursus te hanteren.

Het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam heeft samen de maatschappelijke organisaties PuurZuid, MEEAZ en HVO-Querido, met een RAAK-subsidie van de Stichting Innovatie Alliantie, in de periode december 2012 tot en met november 2014 in drie proeftuinen praktijkonderzoek uitgevoerd. Dit project was gericht op het verkrijgen van meer inzicht in de rol van motivatie in effectievere vormen van financiële educatie en het ontwikkelen van concrete handvatten voor professionals om gericht te kunnen sturen op motivatie. Deze rapportage betreft het eindverslag van het RAAK-project 'Sturen op motivatie'.<sup>2</sup>

In deze rapportage worden de overkoepelende bevindingen uit de drie proeftuinen gepresenteerd. Om de uitkomsten van het RAAK-project in perspectief te plaatsen wordt in het eerste deel een schets gegeven van de stand van zaken in de beroepspraktijk van de schuldhulpverlening ten aanzien van het motiveren van cliënten voor financiële educatie (hoofdstuk 2). Daarmee wordt de context en achtergrond duidelijk waarin het project is uitgevoerd. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 ingegaan op de in het kader van het RAAK-project ontwikkelde interventies en wordt een beknopte schets gegeven van de uitgevoerde pilots in de drie proeftuinen. In hoofdstuk 4 worden de belangrijkste bevindingen weergegeven. Deze rapportage wordt afgesloten met een beknopte bespiegeling op de opbrengsten van het RAAK-project ten aanzien van het inbedden van aandacht voor motivatie binnen financiële educatie (hoofdstuk 5).

Naast dit overkoepelende rapport zijn er onderzoeksverslagen van de drie afzonderlijke proeftuinen. In deze verslagen wordt meer in detail ingegaan op de ontwikkelde interventies bij de drie maatschappelijke organisaties en de gerealiseerde resultaten. De links naar deze rapportages vindt u op bladzijde 6.

- 
- 2 Eerdere publicaties die in het kader van het RAAK-project 'Sturen op motivatie' gepubliceerd zijn, zijn:
- > Dam, R. van, J. Klaver, R. van der Weijden & L. Witte (2014) Gemotiveerd deelnemen aan budgettrainingen. Literatuuronderzoek. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, kenniscentrum Maatschappij en Recht, lectoraat Armoede en Participatie.
  - > R. van der Weijden & L. Witte (2014) Excellent choice!!! Verslag studiereis financiële educatie in Canada. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, kenniscentrum Maatschappij en Recht, lectoraat Armoede en Participatie.



## 2. AANDACHT VOOR MOTIVATIE BINNEN DE BEROEPSPRAKTIJK VAN DE SCHULDHULPVERLENING

### 2.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk schetsen wij een globaal beeld van de huidige inrichting van budgetcursussen en de mate waarin daarin aandacht wordt besteed aan motivatie. Dit beeld is noodgedwongen impressionistisch. Er is namelijk geen systematisch onderzoek beschikbaar naar inhoud, vormgeving of effectiviteit van budgetcursussen in Nederland. De aanleiding voor dit RAAK-onderzoek bestond dan ook vooral uit signalen uit de praktijk gegenereerd in gesprekken met uitvoerders. Het beeld dat wij in dit hoofdstuk geven is dan ook vooral gebaseerd op contacten met de praktijk, op in ontwikkel- en adviestrajecten verkregen inzichten en op resultaten van onderzoek uitgevoerd door hbo-studenten in het kader van hun afstudeeropdrachten. De inzichten ontberen dus – helaas – een stevig wetenschappelijk empirisch fundament. Desondanks zijn de signalen dermate consistent dat we denken een betrouwbaar beeld te kunnen schetsen.

Het beeld dat wij geven heeft betrekking op budgetcursussen die gegeven worden in het kader van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Deels zijn ze gericht op preventie van schulden en op het bevorderen van gezond financieel gedrag.

In het vervolg van dit hoofdstuk gaan we in op de focus van schuldhulpverlening op dit moment en de plaats van budgetcursussen daarbinnen. Vervolgens kijken we in welke mate in zowel de schuldhulpverlening in het algemeen als in de budgetcursussen aandacht wordt besteed aan zaken als motivatie, houding en gedrag van de betrokken cliënten.

### 2.2 FOCUS SCHULDHULPVERLENING

Tot ongeveer 2010 was schuldhulpverlening er in sterke mate op gericht mensen met problematische schulden, indien technisch mogelijk, naar een zogenaamde minnelijke schuldregeling te begeleiden. Er werd gekeken of de schulden in juridische zin gesaneerd konden worden, of de schuldeisers mee wilden werken aan de schuldregeling en of de schuldenaar ook in technische zin voldeed aan de eisen van een saneringstraject. Indien dat het geval was werd begonnen met de voorbereiding en uitvoering van de schuldregeling. De vraag naar houding en motivatie van de betrokken schuldenaar (was die überhaupt wel in staat een schuldregeling te doorlopen zonder nieuwe schulden te maken) werd structureel niet gesteld.

In de periode 2010-2012 veranderde de situatie onder invloed van drie zaken. De eerste en wellicht belangrijkste was de totstandkoming van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Deze kaderwet voorzorg in een aantal 'verplichtingen' voor gemeenten. Zo moest een gemeentelijk beleid ten aanzien van schuldhulpverlening worden vastgelegd om te voorzien in een integrale aanpak. Daarbij werd met de term 'integraal' op twee dimensies gedoeld. Enerzijds moest het beleid gericht zijn op de preventie en het beheersen, verminderen en oplossen van schulden (curatie) en op het voorkomen van recidive van schuldenproblematiek (nazorg na de diverse interventies, waaronder schuldregelingen). De andere dimensie had betrekking op de inbedding van schuldhulpverlening in de bredere hulpverlening die aan de betrokken huishoudens werd gegeven. Het ging daarbij dus om de vraag in hoeverre en op welke manier de schuldhulpverlening werd afgestemd op andere vormen van gemeentelijke zorg- en hulpverlening. Vooruitlopend op het van kracht worden van de wet op 1 juli 2012 werden in alle gemeenten beleidsnota's opgesteld waarin nadrukkelijk ook aandacht werd besteed aan preventie.

De tweede invloed was de ontwikkeling van het zogenaamde Tilburgse kwadrant voor de schuldhulpverlening. In dit model werd een onderscheid gemaakt tussen regelbare en onregelbare schulden, maar ook tussen regelbare en onregelbare schuldenaren. En hoewel deze aanduiding wellicht minder sympathiek klinkt, was het doel ervan juist om een onderscheid te maken tussen mensen wier gedrag en motivatie beïnvloedbaar en dus te veranderen is en mensen voor wie dat niet of in ieder geval niet op korte termijn geldt.

	REGELBARE SCHULDENAAR	ONREGELBARE SCHULDENAAR
REGELBAAR SCHULDENPAKKET	schuldsituatie is op te lossen met schuldhulpverlening	mogelijkheden hangen af van individu: soms stabiliseren, soms geen oplossing
ONREGELBAAR SCHULDENPAKKET	schuldhulpsituatie is alleen te stabiliseren	de gemeente kan niets of nauwelijks iets doen

Het derde 'feit' dat verandering bracht in de wereld van de schuldhulpverlening was het verschijnen van het rapport 'Klantprofielen in de schuldhulpverlening' (Geuns, Van et al., 2011) waarin op basis van empirisch onderzoek en theoretische inzichten vanuit de sociale psychologie en gedragseconomie een indeling van groepen klanten werd gemaakt. In die indeling speelden naast feitelijk gedrag en vaardigheden vooral motivatie en houding een doorslaggevende rol.

Binnen de kortste keren vonden het Tilburgse kwadrant en het onderzoek naar klantprofielen hun weg naar de reeds genoemde beleidsnota's die gemeenten in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening moesten opstellen. Wat in die beleidsnota's opviel was dat er rijkelijk geschermd werd met de nieuwe visie op schuldenproblematiek als gedragsvraagstuk, maar dat er vrijwel geen gemeente was die dat in haar beleidsnota vertaalde naar een concrete aanpak of concrete nieuwe producten of interventies. Ook de vraag hoe een klantprofiel vastgesteld zou kunnen worden werd niet beantwoord. Alleen gemeenten die op de hoogte waren van het feit dat er een screeningsinstrument voor de schuldhulpverlening in ontwikkeling was, ruimden daar een plaats voor in: men wilde via de toepassing van dat instrument tot klantprofielen komen en vervolgens producten op maat ontwikkelen die op gedrag, houding en motivatie gerichte interventies aansloten. Tot die producten zouden dan eventueel ook budgetcursussen kunnen horen.

De uitvoering van de schuldhulpverlening kenmerkte zich bij de start van dit RAAK-project door een oriëntatie op de technische, administratieve en juridische aspecten van de schulden en door de erkenning dat ook gedrag en motivatie van de schuldenaren ertoe doen, maar zonder een visie op hoe daarop ingespeeld zou kunnen of moeten worden. Dat gold niet alleen voor die onderdelen van de schuldhulpverlening die op het stabiliseren, verminderen en oplossen van schulden gericht waren (de curatie), maar ook voor de meer op preventie gerichte activiteiten. In slechts weinig gemeenten was sprake van een samenhangend en inhoudelijk en methodisch uitgewerkt preventiebeleid. Veelal bestond preventie uit een aantal losse initiatieven die meestal gericht waren op voorlichting aan zowel ouderen (het tegengaan van het niet-gebruiken van voorzieningen) en jongeren (preventiegerichte activiteiten op scholen).

De inhoudelijke onderbouwing van het schuldhulpverleningsbeleid was veelal beperkt omdat het gemeenten ontbrak aan inzichten over wat wel en niet effectieve vormen van aanpak en interventies in het kader van de schuldhulpverlening zouden kunnen zijn. De reden daarvoor is vooral dat in Nederland nauwelijks wetenschappelijk onderzoek wordt gedaan naar de effectiviteit van (onderdelen van) de uitvoering van de schuldhulpverlening.

## 2.3 BUDGETCURSUSSEN BINNEN SCHULDHULPVERLENING

Hoewel er dus relatief weinig wetenschappelijke inzichten zijn over effectieve ondersteuning van mensen die te maken hebben met grote schulden, werd er wel ondersteuning gegeven. Zoals reeds gezegd was de curatieve ondersteuning vooral gericht op het leiden van schuldenaren naar een minnelijke of wettelijke schuldregeling. Dat betekent dat schuldhulpverlening vorm en inhoud kreeg vanuit de eisen die dergelijke schuldregelingen stelden, met name aan de technische kant. Dat betekende dat het dossier op orde moest zijn en dat de schuldenaren direct voorafgaand aan en gedurende de schuldregeling geen nieuwe schulden mocht maken. De schuldhulpverlening werd vanuit die doelstellingen vormgegeven en veel minder vanuit de behoeften van de betrokken schuldenaren. Dat had tot gevolg dat voor de schuldenaren de schuldhulpverlening vooral gericht was op het aanleren van een aantal vaardigheden. De achterliggende gedachte was dat wanneer iemand over de noodzakelijke administratieve en financiële vaardigheden beschikt, het eenvoudiger is een schuldregeling vol te houden zonder nieuwe schulden te krijgen. Zo is het immers mogelijk overzicht te hebben en te houden van uitgaven en inkomsten en daarmee is de noodzakelijke voorwaarde gecreëerd om geen nieuwe schulden meer op te bouwen. Om dit doel te bereiken was er een aanbod van budgetcursussen (groepen) en budgetcoaching (individueel). Beide activiteiten werden overigens niet alleen curatief ingezet, maar ook preventief. De inhoud van budgetcursussen werd vooral bepaald door de noodzakelijk geachte vaardigheden. Er was dus op de meeste plaatsen sprake van een invulling vanuit de theorie, waarbij veel minder werd gekeken naar de mate waarin de doelgroep ontvankelijk was voor dat aanbod.

Het aanbod van budgetcursussen was daarmee vooral een gegeven. De vraag was niet zozeer 'aan welk soort budgetcursussen hebben mensen die met (grote) schulden te maken hebben, behoefte?'. Veeleer was de vraag: 'welke mensen hebben behoefte aan onze budgetcursussen?' Ook het inzicht dat schuldenaren verschillen in motivatie en vaardigheden en dat op basis daarvan groepen burgers onderscheiden kunnen worden in profielen, leidde niet tot een andere invulling. Het volgende citaat illustreert dat:

*'Bij de keuze wie in aanmerking komt voor een budgetworkshop kunnen de klantprofielen een hulpmiddel zijn.'* (Beleidsnota Schuldhulpverlening gemeente Lansingerland, 2012)

Veel budgetcursussen waren gebaseerd op het aanleren/verwerven van de competenties die noodzakelijk zijn voor gezond financieel gedrag. Op zichzelf is dat geen probleem. In veruit de meeste situaties was er sprake van één aanbod, dat dus niet was afgestemd op de samenstelling van de groep deelnemers. Bovendien was dat aanbod gericht op het geven van voorlichting over en het aanleren van administratieve en financiële

vaardigheden en veel minder op de vraag waarom dat voor de betrokkenen handig of nuttig zou kunnen zijn. Het opsporen van en aansluiten bij de motivatie van de (potentiële) deelnemers om deel te nemen en dat ook te blijven doen was bij de meeste trainingen geen uitgangspunt. Het impliciete uitgangspunt was dat wanneer je in grote financiële problemen verkeert, je sowieso wel gemotiveerd moet of zult zijn voor het aanleren van de noodzakelijke vaardigheden. In een aantal gemeenten werd die redenering vervolgens vertaald in een verplichting om een budgetcursus te volgen alvorens aan andere vormen van schuldhulpverlening te mogen deelnemen. De redenering was: 'wanneer je niet meedoet aan een budgetcursus, ben je ook niet voldoende gemotiveerd om mee te werken aan de rest van de schuldhulpverlening.' Er werd dus in woord wel rekening gehouden met motivatie, maar de (wetenschappelijke) inzichten over hoe die motivatie werkt en beïnvloed kan worden speelden totaal geen rol. Dat gold voor de voorwaardelijke, i.e. verplichte, budgetcursussen in het bijzonder. Maar ook bij de meer vrijwillige en op preventie gerichte budgetcursussen gold dat het aanbod alleen als voldoende werd beschouwd. Omdat het inhoudelijk klopte (het was immers gericht op het aanleren van de noodzakelijke vaardigheden), zou de doelgroep vanzelf wel komen en blijven deelnemen. De praktijk heeft geleerd dat deze redenering in beide situaties niet opging.

## 2.4 AANDACHT VOOR MOTIVATIE BINNEN SCHULDHULPVERLENING EN BUDGETCURSUSSEN

Binnen de schuldhulpverlening in het algemeen werd in 2012 geen expliciete aandacht besteed aan het aanboren, vergroten en op peil houden van de motivatie van mensen die aanklopten voor ondersteuning. In de meeste gemeenten werd ervan uitgegaan dat de cliënten door hun problemen met en ten gevolge van schulden voldoende gemotiveerd zouden zijn om deel te (willen) nemen aan het lokale schuldhulpverleningsaanbod. Dat in de beleidsnota's uit 2012 veelvuldig gesteld werd dat meer dan voordien rekening gehouden zou worden met motivatie, betekent niet dat daar ook meteen al een materiële invulling aan gegeven werd. Slechts in een beperkt aantal gemeenten werd de opzet en uitvoering van de schuldhulpverlening daarop aangepast. In die gemeenten zien we dat een grotere rol werd ingeruimd voor een andere benadering van schuldenaren (introductie op het gebied van motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht werken) en op een verbreding van het aanbod van hulpverlening aan de betrokkenen richting (meestal) maatschappelijk werk en ondersteuning door vrijwilligers. Meestal was er sprake van een continuering van het aanbod, al dan niet enigszins anders gepresenteerd of geordend. Met name op het terrein van preventie zien we een uitbreiding van het voorgenomen aanbod. Zowel in de curatieve als in de preventieve sfeer bleven gemeenten voorzien in budgettrainingen en -cursussen (verschillende namen voor min of meer hetzelfde aanbod). De vraag is of de inhoud van dit specifieke aanbod veranderde als gevolg van de nieuwe wet en/of de nieuwe inzichten.

We hebben hiervoor al geconstateerd dat budgetcursussen vooral gericht waren op vaardigheden en competenties. Als doelen voor budgetcursussen golden vooral:

- > het verkrijgen van inzicht en overzicht van de eigen inkomsten en uitgaven;
- > het opstellen van een huishoudbegroting en bijhouden van een huishoudboekje;
- > het aanbrengen van structuur en ordening in de eigen administratie;
- > het krijgen van informatie over toeslagen, aanvullende regelingen en dergelijke.

Pas recentelijk vinden we in de omschrijvingen van de doelen van budgetcursussen af en toe ook zaken als 'bewust worden van eigen handelen en gedrag en de valkuilen'. Vaak zijn ze kort, zoals de budgetcursus waarin 'u binnen twee keer twee uur leert hoe u een budgetplan kunt maken. U leert omgaan met valkuilen en verleidingen en hoe u kunt rondkomen met weinig geld.' Hier wordt er dus van uitgegaan dat de motivatie bij aanvang al op niveau is, en dat de betrokkenen in staat zijn in twee keer twee uur de noodzakelijke vaardigheden en inzichten te verwerven.

Uiteraard zijn er uitzonderingen. Zo bestaat in Amsterdam het aanbod van de Regenbooggroep 'Op Eigen kracht', van oorsprong gericht op met name cliënten van de Voedselbank. Inmiddels wordt deze reeks van elf bijeenkomsten ook aangeboden aan andere Amsterdammers 'met financiële problemen'. In deze en vergelijkbare 'trainingen' is het aanbod veel breder, dat wil zeggen op meer leefdomeneinen gericht en speelt empowerment een veel grotere rol dan alleen het aanleren van vaardigheden. In de meer traditionele trainingen die in het RAAK-project centraal hebben gestaan was dat echter niet of veel minder het geval.

In de volgende hoofdstukken wordt nader ingegaan op de in het kader van het RAAK-project ontwikkelde methodieken om binnen budgetcursussen (financiële educatie) meer aandacht te besteden aan het motiveren van cliënten.

## 3. STUREN OP MOTIVATIE: INTERVENTIES GERICHT OP MOTIVEREN

Het overkoepelende thema van het RAAK-project 'Sturen op motivatie' is het motiveren van cliënten voor financiële educatie. Per proeftuin is deze overkoepelende vraag vertaald naar een specifieke vraag waar de professionals in de drie organisaties in de praktijk tegenaan lopen. Vervolgens zijn aan de hand van deze specifieke vraag en probleemanalyse nieuwe werkwijzen ontwikkeld. Dit hoofdstuk begint met een toelichting op de werkwijze – intervention mapping – die gehanteerd is om tot nieuwe interventies te komen. Vervolgens volgt per proeftuin een beschrijving van de probleemanalyse en vraag vanuit de praktijk en van de ontwikkelde interventies. Een meer gedetailleerde uitwerking van de interventies is te vinden in de rapportages van de afzonderlijke proeftuinen. De links naar deze rapportages vindt u op bladzijde 6.

### 3.1 INTERVENTION MAPPING: ONTWIKKELING VAN DE PILOTS

Samen met de professionals uit de drie organisaties zijn nieuwe werkwijzen ontwikkeld gericht op het motiveren van deelnemers aan financiële educatie. De Hogeschool van Amsterdam heeft in samenwerking met Gilde Schuldhulpverlening in zogenaamde werkplaatsen de professionals uit de drie organisaties bevraagd op hun kennis – die vaak impliciet is – van 'wat werkt'. Deze kennis is gekoppeld aan inzichten uit wetenschap en onderzoek. Op basis van deze gecombineerde kennis zijn met behulp van de techniek van intervention mapping interventies ontwikkeld. Intervention mapping is een tool voor het ontwikkelen van effectieve interventies om gedrag te veranderen. Deze techniek wordt onder andere veel toegepast bij het ontwikkelen van gedragsinterventies in de gezondheidszorg.<sup>3</sup>

In de techniek wordt een zestal stappen doorlopen.

1. De eerste stap omvat de probleemanalyse. De aard, omvang en oorzaken van een specifiek probleem dat men door middel van een interventie wil aanpakken wordt in kaart gebracht. Hiervoor wordt een inventarisatie gemaakt van het gedrag dat bijdraagt aan het ontstaan of het in stand houden van het probleem en wordt ingegaan op de individuele en omgevingsdeterminanten van het gedrag.
2. Stap twee bestaat uit het selecteren van relevante én veranderbare determinanten die bijdragen aan het voorkomen, terugdringen of veranderen van het eerder vastgestelde gedrag. In deze fase worden ook de doelen geformuleerd.
3. De derde stap bestaat uit het selecteren van bewezen effectieve methoden om de geselecteerde determinanten in de gewenste richting te beïnvloeden, zodat uiteindelijk

---

3 Zie ook: <http://interventionmapping.com/>.

het goede gedrag wordt bevorderd. Hiervoor wordt teruggegrepen op theoretische principes die de beoogde verandering weten te bewerkstelligen. Vervolgens wordt elke methode vertaald in een praktische toepassing, passend bij de doelgroep en context waarin de interventie uitgevoerd gaat worden. Het geheel van strategieën dat in de derde fase wordt uitgedacht vormt de basis voor de inhoud van een interventie.

4. Het daadwerkelijk ontwerpen van een interventie in termen van inhoud is onderdeel van de vierde stap van het intervention mapping-protocol.
5. De vijfde stap omvat het maken van plannen waarin de adoptie, implementatie en continuering van de interventie worden beschreven.
6. De zesde en laatste stap omvat het testen en evalueren van een interventie aan de hand van wetenschappelijk onderzoek. Door middel van onderzoek naar de effectiviteit van de ontwikkelde interventie kan worden vastgesteld of het beoogde resultaat ook daadwerkelijk wordt bereikt (zie de verslagen van de afzonderlijke proeftuinen voor de gehanteerde onderzoeksmethoden).

### 3.2 FINANCIËLE EDUCATIE AAN DAK- EN THUISLOZEN: DE PROEFTUIN VAN HVO-QUERIDO

#### *Probleemanalyse en vraag vanuit de praktijk*

In de proeftuin van HVO-Querido stond de vraag centraal hoe dak- en thuislozen gemotiveerd kunnen worden tot financiële educatie en vervolgens beter leren omgaan met hun geld. Een relevante vraag, omdat uit diverse studies blijkt dat de grootste zorgbehoeften van dak- en thuislozen liggen op het gebied van huisvesting en financiën (Mensink et al., 2008; Jungman & Dobbe-Kluijtmans, 2009). Ongeveer 80 procent van de daklozen heeft behoefte aan ondersteuning bij de schuldenproblematiek (Mensink et al., 2008). Uit een recent onderzoek onder dak- en thuislozen in Amsterdam blijkt dat 86 procent te maken heeft met schulden (Scholten et al., 2014). Zij kunnen baat hebben bij het aanleren van financiële basisvaardigheden, maar tegelijkertijd blijkt in de praktijk dat zij moeilijk te motiveren zijn voor financiële educatie omdat zij daar door al hun problemen de rust niet voor hebben. Dit staat het oplossen van financiële problemen en het verkrijgen van een zelfstandige woning in de weg.

Sinds 2011 is het streven dat cliënten van HVO-Querido, afdeling De Vaart, binnen zes maanden vanuit de maatschappelijke opvang uitstromen naar een zelfstandige woning.<sup>4</sup> Het stabiliseren van de financiële situatie is in het uitstroombproces een belangrijk onderdeel van de begeleiding. Indien een beroep gedaan moet worden op de gemeentelijke

---

4 Afdeling De Vaart is een harddrugsvrije 24-uurs woonvoorziening met 38 interne studio's en 28 'aanleunwoningen', met een instroom vanuit detentie, Mentrum/Jellinek en andere afdelingen van HVO-Querido.



schuldhulpverlening, is een budgetcursus bij FIBU of een van de MaDi's een verplicht onderdeel van het begeleidingstraject. In de krachtgerichte methodiek die HVO-Querido gebruikt bij de begeleiding van cliënten is weliswaar aandacht voor financiën, maar is er geen sprake van een systematische inbedding van het aansturen op financiële zelfredzaamheid. De bestaande begeleiding kent vooral een instrumentele en praktische insteek omdat er in geval van schulden veel geregeld moet worden. Er is weinig aandacht voor het motiveren van cliënten om anders met geld om te leren gaan. Daarnaast bleek dat professionals binnen HVO-Querido geen goed beeld hadden van de externe verplichte budgetcursussen, waardoor het doorverwijzen en ondersteunen gedurende de budgetcursus geen integraal onderdeel is van de begeleidingssystematiek. Vanuit deze probleemanalyse zijn interventies ontwikkeld die professionals moeten helpen om op een gestructureerde manier binnen de bestaande begeleidingssystematiek met de cliënten in gesprek te gaan over financiën en hen te motiveren om aan hun financiën te werken.

### *De interventies*

In de proeftuin bij HVO-Querido zijn eerst interventies ingezet gericht op de professionals, in casu de dagelijkse begeleiders. Deze dienen de begeleiders beter te informeren over financiële educatie, zoals de externe verplichte budgetcursus. Een cursusleider van een van de MaDi's heeft voorlichting gegeven over de budgetcursus. Daarnaast heeft een begeleider van HVO-Querido zelf deelgenomen aan de budgetcursus en de ervaringen gedeeld met het team. Ook zijn er afspraken gemaakt om de communicatie tussen de schuldhulpverleners (de trainers) en de dagelijkse begeleiders te verbeteren.

Deze eerste stap, dat wil zeggen het goed informeren van de professionals, is een noodzakelijke voorwaarde om de begeleiding op het gebied van financiën en het motiveren van cliënten van HVO-Querido voor financiële educatie goed te kunnen vormgeven. Vanuit andere sociale domeinen is bekend dat de mate waarin de professional 'vertrouwen' heeft in een interventie en dat ook uitdraagt van invloed is op de effectiviteit van de interventie (Menger, 2009).

De tweede groep interventies was gericht op het aanpassen van de bestaande begeleidingssystematiek rondom financiën. Om het gesprek met cliënten over financiën, financiële educatie en schuldhulpverlening vooral ook in het kader van de versnelde doorstroom te beter te kunnen voeren zijn verschillende instrumenten ontwikkeld c.q. aangepast. Het betreft onder andere actie- en stappenplannen waarin aandacht voor financiën is ingebed in heldere en concrete stappen. Daarbij is aansluiting gezocht bij de leerstijl van volwassenen, zoals leren in concrete situaties en begeleiding in plaats van instructie (Robson, 2012). Deze interventies hebben vooral tot doel om financiële educatie te betrekken in het bredere behandelingsplan. Financiële vaardigheden zijn uiteindelijk belangrijk om ook op andere terreinen, zoals werk en sociale contacten, voortgang te boeken (vgl. de asset-benadering van Sherradan, 2000).

### 3.3 FINANCIËLE EDUCATIE AAN MENSEN DIE MOEITE HEBBEN MET LEREN: DE PROEFTUIN VAN MEEAZ

#### *Probleemanalyse en vraag vanuit de praktijk*

Uit een recent onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau blijkt dat de zorgvraag van mensen met een licht verstandelijke beperking de afgelopen jaren is gestegen en dat de steeds ingewikkelder wordende samenleving daar een belangrijke oorzaak van is (Woittiez et al., 2014). Dat geldt op het gebied van werk en onderwijs, maar ook in het dagelijks leven, zoals bij het regelen van de financiën.

MEE wordt bijvoorbeeld steeds vaker geconfronteerd met jongeren met een licht verstandelijke beperking die schulden hebben. Wanneer zij achttien jaar worden moeten zij (zelfstandig) allerlei zaken op financieel gebied, zoals een ziektekostenverzekering, gaan regelen. Vaak zijn zij daartoe niet in staat; formulieren en brieven zijn al gauw te ingewikkeld en het ontbreekt hun aan overzicht. In deze overgang naar zelfstandigheid zijn schulden snel gemaakt als er geen ondersteuning is. Problematisch daarbij is dat jongeren met een licht verstandelijke beperking lang niet altijd als zodanig worden herkend door de buitenwereld, omdat ze verbaal vaak heel vaardig zijn. De indruk ontstaat dat deze jongeren niet mee willen werken aan het oplossen van schulden, terwijl het vaak een gebrek aan kennis en vaardigheden is dat het aanpakken van schulden in de weg staat.<sup>5</sup>

MEE biedt allerlei vormen van ondersteuning aan cliënten met financiële problemen. Daarnaast wordt ingezet op preventie via voorlichting en cursussen. Zo biedt MEE Amstel en Zaan haar cliënten de cursus Grip op de Knip aan. Dit is een cursus van het Nibud die is aangepast aan de doelgroep. Belangrijke onderdelen zijn het onder controle krijgen van lopende zaken, het inzicht geven in inkomsten en uitgaven en het aanleren van financiële vaardigheden. Het is een groepstraining van acht bijeenkomsten. In de praktijk bleken aanzienlijke aantallen cliënten uit te vallen, zowel tussen het moment van aanmelding en de start van de cursus als tijdens de training. In de proeftuin van MEE Amstel en Zaan stond dan ook de vraag centraal hoe uitval uit de budgetcursussen voor mensen met een licht verstandelijke beperking of moeilijk lerenden voorkomen kan worden door het traject zo in te richten dat zij beter gemotiveerd worden.

In de probleemanalyse kwam naar voren dat een groepsgerichte training weliswaar veel positieve elementen kent (herkenning, ondersteuning), maar dat de aandacht voor individueel maatwerk mogelijk in het gedrang komt. Vanuit de probleemanalyse zijn interventies ontwikkeld gericht op verschillende componenten die motivatie beïnvloeden, met bijzondere aandacht voor de relationele component (relatie cliënt en trainer, groepsproces), de didactische component (differentiatie naar leerdoelen) en de

---

5 Themasheet 'Zag je het maar: een licht verstandelijke beperking is vaak niet zichtbaar, schulden wel!', MEE, januari 2014.

empowerment-component (het mobiliseren van het sociale netwerk) van motivatie. Dit is gebaseerd op het inzicht uit de zelfdeterminatietheorie dat betrokkenheid, autonomie en competentie belangrijke pijlers zijn voor motivatie (Deci & Ryan, 2002).

### *De interventies*

Vanuit de relationele component van motivatie zijn interventies ingezet op het vergroten van de binding en aansluiting tussen de trainer en de cliënten. Een belangrijk element van motivatie wordt gevormd door een positieve werkalliantie tussen klant en trainer/ uitvoerende professional. Centraal staat een empathische, niet oordelende en ontlokkende houding van de trainer, die wil aansluiten op de (beleefde) situatie van de (potentiële) deelnemer. Deze benadering geeft het meeste kans op een positieve binding met en daarmee inzet van de deelnemer. Binnen de proeftuin is dit vormgegeven door het intensiveren van het contact na aanmelding. De wachtperiode tot de instroom is verkort en er is een individuele intake ingevoerd waarin aandacht is voor de vaardigheden, motivatie en verwachtingen en leerdoelen van de cliënt. Die kan zich op grond van de intake een beeld vormen van de training en de trainers, en andersom kan de trainer kan zich een beeld vormen van de cliënt. Ter versterking van de binding is bovendien een kennismakingsbijeenkomst geïntroduceerd die gericht is op het opbouwen van vertrouwen tussen de groepsleden.

Vanuit de didactische component is ingezet op het uitvragen en concretiseren van individuele leerdoelen van cliënten. Deze kennis kon vervolgens worden ingezet om de groepscursus beter te laten aansluiten bij individuele behoeften.

Vanuit de empowerment-component van motivatie is tot slot ingezet op het betrekken van het netwerk van de cliënt bij de cursus. Het doel van de training is dat cliënten financieel zelfredzaam(er) worden. Dat kan ook betekenen dat er hulp wordt ingeschakeld als het de cliënt zelf even niet lukt. Het sociale netwerk zou een belangrijke ondersteunende functie kunnen hebben gedurende de cursus, maar ook daarna.

## 3.4 FINANCIËLE EDUCATIE IN HET KADER VAN VOORWAARDELIJKE HULPVERLENING: DE PROEFTUIN VAN PUURZUID

### *Probleemanalyse en vraag vanuit de praktijk*

In Amsterdam moeten mensen die gebruik willen maken van de gemeentelijke schuldhulpverlening eerst een verplichte budgetcursus volgen bij een van de MaDi's. Door deze verplichting kan de budgetcursus tot de voorwaardelijke hulpverlening worden gerekend. In de praktijk is sprake van een aanzienlijke uitval tijdens het voortraject. Met name in de periode tussen de aanmelding en de eerste bijeenkomst vallen veel cliënten af: ondanks hun aanvankelijke hulpvraag verschijnen zij niet op de eerste bijeenkomst. Soms stromen ze op een later moment alsnog in. Ook PuurZuid kampte met een aanzienlijke

uitval: 40 à 50 procent van de aanmelders verscheen niet op de eerste bijeenkomst.<sup>6</sup> Maar ook tussen de eerste en tweede bijeenkomst was sprake van aanzienlijke uitval. Dit was voor PuurZuid de aanleiding om te bezien hoe het voortraject zo kan worden ingericht dat uitval kan worden gereduceerd. Het belang hiervan wordt nogmaals bevestigd door een onlangs verschenen onderzoek naar uitval in het voortraject van de schuldhulpverlening bij vijf van de zeven Amsterdamse MaDi's. Uit dat onderzoek blijkt dat het niet doorzetten van de hulpvraag voor de meerderheid van de cliënten onwenselijke gevolgen heeft. Bij 60 procent van de cliënten zijn de schulden toegenomen. Vaak betreft het een aanzienlijke schuld: bijna 70 procent van de uitvallers heeft een schuld van 5000 euro of meer. Gezien de hoogte van de inkomensbronnen is dit bedrag voor velen problematisch (Vreugdenhil et al., 2014). Het terugdringen van uitval in de periode tussen de aanmelding en de eerste bijeenkomst is dus zeker relevant om het verergeren van de financiële problematiek te voorkomen.

Uit de probleemanalyse bij PuurZuid kwam naar voren dat het voortraject te onpersoonlijk is ingericht. Aanmelders worden schriftelijk uitgenodigd voor de eerste bijeenkomst en de bijeenkomsten vinden in grote groepen plaats. Deze vorm motiveert cliënten niet om te komen en te blijven. Zoals bekend kampen schuldenaren vaak met gevoelens van machteloosheid, schaamte en angst (zie onder meer Vreugdenhil et al., 2014; Geuns, Van, 2013). Bij de inrichting van het voortraject van de schuldhulpverlening is onvoldoende rekening gehouden met deze factoren. Vanuit deze probleemanalyse zijn in de proeftuin PuurZuid interventies ontwikkeld om het voortraject zo in te richten dat cliënten sterker worden gemotiveerd. Ook in deze pilot is aangesloten bij de inzichten vanuit de zelfdeterminatietheorie (Deci & Ryan, 2002).

### *De interventies*

In de proeftuin bij PuurZuid is een tweetal pilots uitgevoerd. De eerste interventie betrof het direct na de aanmelding persoonlijk (telefonisch) contact zoeken met de cliënt, in plaats van een schriftelijke uitnodiging voor een eerste bijeenkomst. In het telefoongesprek is vervolgens gevraagd naar de beleving en ervaren urgentie van het probleem en motieven, en niet zozeer naar feitelijkheden. De gedachte was dat een persoonlijke benadering cliënten motiveert om naar de eerste bijeenkomst te komen omdat zij zich gekend en gehoord voelen en informatie krijgen die is toegespitst op en relevant is voor hun situatie. Persoonlijk contact, investeren in verbondenheid in de termen van Deci & Ryan, zou moeten bijdragen aan de opbouw van een vertrouwensrelatie tussen cliënt en professional, hetgeen de motivatie positief beïnvloedt.

De tweede interventie betrof het organiseren van kleinschalige bijeenkomsten op locatie vanuit de gedachte dat geografische nabijheid, het creëren van gelegenheid in de

---

6 Gebaseerd op tellingen in twee perioden in 2013.

termen van Poiesz (1999), een positief effect heeft op deelname aan het voortraject van de schuldhulpverlening. De kleinschaligheid zou bovendien een positief effect kunnen hebben op het gevoel van verbondenheid en daarmee beter aansluiten bij een van de drie psychologische basisbehoeften, te weten autonomie, competentie en verbondenheid.



## 4. STUREN OP MOTIVATIE: BEVINDINGEN UIT DE PROEFTUINEN

### 4.1 WELKE INZICHTEN LEVEREN DE ERVARINGEN UIT DE DRIE PROEFTUINEN OP?

Het doel van de interventies was om de budgetcursussen (MEEAZ en PuurZuid) en financiële begeleiding (HVO-Querido) zo in te richten dat de cliënten sterker worden gemotiveerd en uiteindelijk betere resultaten worden behaald met deze trajecten. Die resultaten zijn af te meten aan een reductie van de uitval uit cursussen (MEEAZ en Puur Zuid), een betere doorstroom naar een zelfstandige woning (HVO-Querido), een grotere leeropbrengst en, als ultiem doel, een grotere financiële zelfredzaamheid.

#### *Uitval*

Kijken we naar de uitvalcijfers gedurende de pilots in de proeftuinen, dan ontstaat er een gemengd beeld over de effectiviteit van de ingezette interventies. Bij MEEAZ zijn gedurende het onderzoek drie trainingen gevolgd, die zeer wisselende cijfers (variërend van bijna geen uitval tot een uitval van circa de helft tot drie vijfde) vertonen op basis waarvan geen harde conclusies te trekken zijn over de effecten van de interventies (persoonlijk contact met de trainer, eigen leerdoelen, kennismakingsbijeenkomst) op het tegengaan van tussentijdse uitval. In welke mate het verkorten van wachttijden en het leggen van persoonlijk contact voorafgaand aan de training leidt tot minder uitval tussen het moment van aanmelden en daadwerkelijke start is eveneens moeilijk vast te stellen. Betrouwbare gegevens met betrekking tot de uitval uit voorgaande perioden ontbreken namelijk.

Bij PuurZuid moeten we constateren dat het persoonlijk contact in de vorm van een telefoongesprek/intake tussen moment van aanmelding en eerste bijeenkomst niet of maar in zeer beperkte mate leidt tot minder uitval in deze fase. Ook het aanbieden van de bijeenkomst op locatie leidt niet tot een lagere uitval in de voorfase van het schuldhulpverleningstraject. De redenen waarom cliënten die zich aanvankelijk met een hulp vraag gemeld hebben nog steeds in grote aantallen niet verschijnen op de eerste bijeenkomst, kunnen op basis van het onderzoek niet achterhaald worden. Wel kunnen we concluderen dat het in deze allereerste fase niet genoeg is om te investeren in persoonlijk contact door middel van een telefonische intake en praktische belemmeringen weg te nemen door de bijeenkomst op locatie te organiseren. Uit onderzoek onder de vijf MaDi's blijkt overigens dat een belangrijke reden voor uitval ligt in de (rand)voorwaarden van het aanbod. Een meer motiverende ondersteuning kan wel werken, maar moet dan gepaard gaan met een snel, duidelijk en niet al te zeer aan voorwaarden gebonden aanbod (Vreugdenhil et al., 2014). Ook is gebleken dat de problematiek bij uitvallers kleiner is dan bij degenen die wel komen opdagen. Omdat de situatie relatief minder nijpend is, is het

voor deze groep extra belangrijk dat ze op zo min mogelijk drempels stuiten (ibid.). Bij PuurZuid heeft het organiseren van een meer kleinschalige bijeenkomst op locatie overigens wel een niet vooraf gepland neveneffect, namelijk een reductie van de uitval tussen de eerste en tweede bijeenkomst en tussen de tweede en derde bijeenkomst. Niet alleen werd de bijeenkomst op locatie in de buurt gehouden, ook de aard van de bijeenkomst veranderde door de kleinschalige setting. De bejegening van en het contact met de cliënten was anders, evenals de inhoud en wijze van informatieoverdracht. Eenmaal 'binnen' heeft de interactieve en persoonlijke benadering dus wel positieve effecten in termen van uitvalreductie in het vervolg van het traject bij PuurZuid. Dit sluit aan bij de notie dat interventies die aansluiten bij een van de drie psychologische basisbehoeften, in dit geval verbondenheid, een positieve invloed hebben op motivatie.

#### *Doorstroom naar een zelfstandige woning*

Het doel van de interventies bij HVO-Querido is het ondersteunen van de (versnelde) doorstroom naar een zelfstandige woning. In hoeverre de interventies daaraan bijdragen is op dit moment nog niet vast te stellen omdat de periode tussen het invoeren van de interventies en de mogelijkheid om het doorstromingssucces te meten te kort is. De interventies worden door de begeleiders echter wel positief beoordeeld; het geeft hun houvast om aandacht voor financiën goed in te bedden in de begeleidingssystematiek. Ook cliënten waarderen de duidelijkheid en structuur die deze aanpak hun biedt. Daarmee lijken de interventies een goede basis te bieden voor het stabiliseren van financiële problemen van cliënten, hetgeen een belangrijke voorwaarde is om een zelfstandige woning te kunnen krijgen.

#### *Leeropbrengst en financiële zelfredzaamheid*

De gedachte is dat motivatie niet alleen een positief effect heeft op het tegengaan van uitval maar ook dat de leeropbrengst van een budgetcursus wordt vergroot. Bij MEE hebben we op kwalitatieve wijze de gerealiseerde leeropbrengsten in kaart gebracht; de cliënten en de trainers zijn hierover afzonderlijk ondervraagd. De cliënten geven zonder uitzondering aan dat ze hun persoonlijke leerdoelen (vaak geformuleerd in termen van 'ik wil leren mijn post te ordenen' of 'ik wil leren goedkoop boodschappen te doen') hebben bereikt. Vaak zijn zij hierover zelfs positiever dan de trainers, die vooral het toenemende zelfvertrouwen en een sterker gevoel van eigenwaarde als de individuele leeropbrengsten van de cursisten noemen. Overigens weten we dat werken aan zelfvertrouwen als een belangrijke bron van effectiviteit binnen schuldpreventie moet worden beschouwd (vgl. Jungman et al., 2012).

Financiële educatie heeft tot doel om mensen financieel zelfredzamer te maken. De vraag of de cliënten van MEE, HVO-Querido en PuurZuid uiteindelijk financieel zelfredza(a)m(er) zijn



geworden kan op basis van dit onderzoek niet worden vastgesteld. Dit vraagt om een ander onderzoeksdesign waarbij op basis van een voor- en nameting de zelfredzaamheid van cliënten in kaart wordt gebracht. De resultaten van de interventies worden dan vergeleken met die van een 'controlegroep' waarbij deze interventies niet hebben plaatsgevonden. Bovendien was in het RAAK-project de centrale vraag van de professionals hoe de bestaande trajecten en begeleiding motiverender ingericht kunnen worden. Uit de observaties en gesprekken met professionals en cliënten is een kwalitatief beeld verkregen van elementen die motiverend werken. Vanuit de veronderstelling dat een betere motivatie leidt tot een grotere leeropbrengst en dat een grotere leeropbrengst (in termen van kennis, vaardigheden en inzicht in eigen gedrag) bijdraagt aan grotere financiële zelfredzaamheid, kunnen vanuit de ervaringen in de proeftuinen voorwaarden voor effectiviteit van financiële educatie worden benoemd.

## 4.2 WERKZAME ELEMENTEN VANUIT DE DRIE PROEFTUINEN

Vanuit de drie proeftuinen zijn verschillende elementen naar voren gekomen die motiverend werken bij de door de organisaties geboden financiële educatie. Tabel 1 geeft een overzicht van de werkzame elementen per proeftuin.

**Tabel 1: Motivatie bevorderende elementen ten behoeve van effectievere financiële educatie**

PROEFTUIN HVO-QUERIDO: AANDACHT VOOR FINANCIËN IN DAGELIJKE BEGELEIDING (INDIVIDUEEL)	PROEFTUIN MEEAZ: TRAINING GRIP OP JE KNIP+ (GROEPSTRAINING)	PROEFTUIN PUURZUID: VERPLICHTE BUDGETCURSUS (GROEPSTRAINING)
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; overzicht bieden</li> <li>&gt; kleine stapjes zetten</li> <li>&gt; perspectief bieden</li> <li>&gt; aansluiten bij intrinsieke motivatie (zelfstandige woning)</li> <li>&gt; persoonlijke aandacht geven</li> <li>&gt; inbedden in bredere begeleiding</li> <li>&gt; samen doen, niet overnemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; benoemen van eigen leerdoelen</li> <li>&gt; vertalen naar haalbare doelen</li> <li>&gt; ondersteunen door visuele middelen</li> <li>&gt; veilig (groeps-)klimaat scheppen</li> <li>&gt; persoonlijke aandacht geven</li> <li>&gt; vergroten van zelfvertrouwen door positieve benadering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; proactief benaderen</li> <li>&gt; interactieve voorlichting op maat geven</li> <li>&gt; persoonlijke aandacht geven</li> <li>&gt; positief bejegenen</li> </ul>

De twee belangrijkste overkoepelende bevindingen uit de drie proeftuinen die we hieruit destilleren betreffen het investeren in de relatie met de cliënt (investeren in verbondenheid)

en investeren in kennis over de cliënt (investeren in maatwerk). Hieronder lichten we deze twee aspecten toe.

### *Investeren in verbondenheid*

Vanuit de literatuur is bekend dat in de relatie tussen cliënt en professional verschillende dimensies te onderscheiden zijn, te weten hun onderlinge verstandhouding, de opvattingen van de professional, zijn/haar gedrag ten opzichte van de cliënt en zijn/haar de kennis en vaardigheden om die cliënt te motiveren (Rovers, 2010). Zowel de kwantiteit als de kwaliteit van het contact is van belang. Hoe langer een professional contact heeft met de cliënt, hoe sterker zijn/haar invloed. Daarnaast is de bejegening van belang, een positieve grondhouding, het serieus nemen van de cliënt, het bieden van veiligheid en het aangaan van een affectieve relatie. In de proeftuinen bij MEEAZ en PuurZuid is op verschillende wijzen gewerkt aan het intensiveren van het contact tussen de cliënt en de hulpverlener en dit blijkt de motivatie om deel te nemen aan budgetcursussen ten goede te komen.

Bij MEE is geïnvesteerd in zowel de kwantiteit als de kwaliteit van het contact tussen professional en cliënt. In de individuele intake maakt de cliënt kennis met de trainer en wordt uitgebreid stilgestaan bij de achtergrond van de deelnemer en diens wensen en verwachtingen ten aanzien van de cursus. Het persoonlijke intakegesprek verlaagt de drempel om vervolgens ook naar de training te komen: nu is immers bekend wie de training gaat verzorgen. Cliënten zijn in eerste instantie ook erg gericht op de trainer met wie het persoonlijke intakegesprek heeft plaatsgevonden. Ook in kwalitatieve zin draagt het intakegesprek bij aan het versterken van de band tussen professional en cliënt. Belangrijke elementen zijn een positieve benadering, het geven van complimenten en het tonen van persoonlijke belangstelling. Zowel de trainers als de cliënten benoemen dit als een positief aspect van de intake.

Bij PuurZuid heeft de persoonlijke aandacht die bij een kleinschalige bijeenkomst aan de cliënten kan worden gegeven een gunstige invloed op hun motivatie. De verstrekte informatie is beknopt en ter zake, de bejegening van de cliënt is correct, vriendelijk en begripvol, de sfeer is goed en er is ruimte voor onderlinge uitwisseling. Hoewel deze aanpak niet bewust als interventie is ingezet en meer een onbedoeld neveneffect was van de pilot op locatie, blijkt juist de persoonlijke aandacht een belangrijk werkzaam element. Naar aanleiding van die bevindingen is PuurZuid overgegaan op kleinschalige bijeenkomsten op locatie. Daarmee worden betere voorwaarden geschapen om cliënten 'vast te houden' en succesvol door het voortraject te leiden.

### *Investeren in maatwerk*

Clënten hebben verschillende cognitieve vaardigheden en leerbehoeften ten aanzien van financiën. Ook zal de motivatie om deel te nemen aan financiële educatie en het geleerde in de praktijk toe te passen verschillen van persoon tot persoon. Deze constatering maakt dat een 'one size fits all'-benadering bij financiële educatie niet werkt, niet in groepstrajecten maar ook niet bij individuele begeleiding. Belangrijk voor motivatie is dat de geboden training of begeleiding aansluit bij de dagelijkse realiteit en individuele behoeften (vgl. SEDI, 2008; Hoogland & Van de Beek, 2010). Om maatwerk te kunnen leveren is kennis van de cliënt onontbeerlijk; wat kan hij of zij al, waar heeft hij of zij moeite mee en wat wil hij of zij leren. Inmiddels worden in de praktijk van de schuldhulpverlening steeds vaker instrumenten ingezet (zoals het screeningsinstrument Mesis) die professionals helpen om zich een beeld te vormen van de cliënt.

In het RAAK-project is vooral in de proeftuin van MEEAZ bewust ingezet op het in kaart brengen van de cliënt, door middel van een persoonlijke intake voorafgaand aan de budgetcursus. De informatie uit dit gesprek gebruiken de trainers om in de groepstraining voldoende aandacht te kunnen besteden aan de individuele leerdoelen van de cliënten. Daarbij is van belang dat de cliënten haalbare doelen formuleren zodat zij ook succes kunnen ervaren. Om die haalbare doelen te kunnen formuleren hebben zij soms ondersteuning nodig. Op basis van de kennis over de cliënten worden keuzes gemaakt ten aanzien van te behandelen deelonderwerpen en werkvormen en worden persoonlijke ervaringen van cliënten benut om een onderwerp te bespreken. De intake geeft de trainers handvatten voor maatwerk. De cliënten zijn van mening dat de persoonlijke leerdoelen voldoende aan bod zijn gekomen en waarderen de keuzevrijheid binnen de lessen. Vooral de combinatie van aandacht voor eigen leerdoelen binnen een groepstraining wordt door hen als bijzonder motiverend ervaren.

In de proeftuin bij HVO-Querido wordt maatwerk met betrekking tot financiële educatie vormgegeven binnen de dagelijkse begeleiding. Na het financiële intakegesprek dat bij instroom in de opvang wordt gehouden en dat vooral technisch van aard is, ligt de aanpak van financiële problemen vooral bij de dagelijkse begeleiders. Het in de proeftuin ontwikkelde actieplan biedt zicht op wat er allemaal moet gebeuren op het gebied van financiën. Door dit houvast hebben de dagelijkse begeleiders meer ruimte om hun cliënten gericht te motiveren en te ondersteunen bij het aanpakken van financiële problemen. Vooral de combinatie van persoonlijke aandacht en 'samen doen' (niet overnemen) motiveert deelnemers om ook daadwerkelijk met hun financiën aan de slag te gaan. Ook hier geldt, net als bij MEEAZ, dat het voor de cliënten belangrijk is om in kleine stapjes naar concrete doelen toe te werken. De begeleiding moet hierop worden afgestemd. Veel dak- en thuislozen kampen met een gebrek aan zelfvertrouwen en juist door succeservaringen kunnen zij meer zelfvertrouwen krijgen.



## 5. TOT SLOT

Sinds 2010 zijn er voorzichtige ontwikkelingen zichtbaar in de schuldhulpverlening. In eerste instantie was deze er in sterke mate op gericht mensen met problematische schulden indien technisch mogelijk naar een zogeheten minnelijke schuldregeling te begeleiden. De vraag naar houding en motivatie van de betrokken schuldenaar (was die überhaupt wel in staat een schuldregeling te doorlopen zonder nieuwe schulden te maken?) werd structureel niet gesteld. Pas recentelijk vinden we in de omschrijvingen van de doelen van budgetcursussen af en toe ook zaken als 'bewust worden van eigen handelen en gedrag en de valkuilen'. Vaak zijn deze trainingen echter kort en wordt ervan uitgegaan dat de motivatie bij aanvang al op niveau is. De aanzienlijke uitval uit trajecten lijkt echter te wijzen op een gebrekkige motivatie van deelnemers. Vanuit deze constatering is binnen de proeftuinen van het RAAK-project geëxperimenteerd met verschillende werkwijzen om de motivatie van cliënten voor (blijvende) deelname aan financiële educatie te vergroten.

In het RAAK-project is onder andere ingezet op het versterken van de relatie tussen de professional en de cliënt, de inbedding van financiële educatie binnen een breder hulpverleningsaanbod en het bieden van meer maatwerk binnen groepstrainingen. Hoewel we op basis van harde indicatoren (reductie van de uitval, grotere leeropbrengst, snellere doorstroom) geen harde uitspraken kunnen doen over de effectiviteit, heeft de kwalitatieve evaluatie van het effect van de interventies op de motivatie van cliënten de uitvoerende organisaties inzicht gegeven in motiverende bestanddelen. Deze inzichten zijn of worden meegenomen in de verdere ontwikkeling van de werkwijzen in de praktijk. Zo experimenteert MEEAZ met een intake waarbij persoonlijke leerdoelen in kaart worden gebracht in een groepssetting. Bij HVO-Querido wordt bezien hoe de ervaringen met het actieplan bij locatie De Vaart verder kunnen worden geïmplementeerd binnen de organisatie. PuurZuid is inmiddels overgegaan op kleinschalige bijeenkomsten in elk van de werkgebieden.

Met deze opbrengsten is een bijdrage geleverd aan het vergroten van kennis over motiveren binnen de praktijk van de schuldhulpverlening, een thema waarvan wel steeds meer het belang wordt onderkend maar waar in de praktijk vaak nog onvoldoende uitwerking aan wordt gegeven. Ook binnen de onderwijspraktijk van SJD, waar de toekomstige professionals voor de schuldhulpverlening worden opgeleid, wordt (steeds meer) aandacht besteed aan de agogische kanten van het vak schuldhulpverlening, waaronder het motiveren van cliënten. Een korte verkenning van de onderwijspraktijk (zie ook bijlage I) laat zien dat er op dit vlak vooral de laatste jaren goede ontwikkelingen in gang zijn gezet, maar dat het werken aan motivatie, met name in groepen, nog niet echt verankerd is in het

onderwijs. Een positieve uitzondering hierop vormt de minor Armoede en Participatie waar specifiek aandacht is voor schuldenproblematiek en motivatie voor gedragsverandering, waarmee deze goed aansluit op een toekomst in de schuldhulpverlening. Ook voor de onderwijspraktijk levert dit RAAK-project waardevolle inzichten op rondom motivatie die ingezet kunnen worden bij het opleiden van de toekomstige professionals.

# BIJLAGE I AGOGIEK IN DE OPLEIDING

In deze bijlage besteden we kort aandacht aan de route die studenten moeten afleggen om schuldhulpverlener te worden, waarna we verder zullen ingaan op de kennis en vaardigheden die zij opdoen omtrent motivatie in de schuldhulpverlening.

In de handreiking 'Integrale Schuldhulpverlening' voor gemeenten en uitvoerende instanties worden de opleiding hbo-MWD (maatschappelijk werk en dienstverlening) en hbo-SJD (sociaal-juridische dienstverlening) als mogelijke vooropleidingen genoemd (Stimulanz, 2014). In een onderzoek naar arbeidsmarktpositionering van SJD-studenten komt naar voren dat een SJD-opleiding over het algemeen als beste match wordt beschouwd voor de functie van schuldhulpverlener, gevolgd door een MWD-opleiding met een specialisatie in schuldhulpverlening. Alternatieven zijn andere hbo-opleidingen, aangevuld met een post-hbo-opleiding schuldhulpverlening (Timmer, Maas, Goudswaard, Beets & Duijvenvoorde, 2014). Anno 2014 zijn er zeven hogescholen die de opleiding SJD aanbieden:

- > Hanzehogeschool Groningen;
- > Hogeschool Inholland;
- > Hogeschool Leiden;
- > Hogeschool Utrecht;
- > Saxion;
- > Zuyd Hogeschool;
- > Hogeschool van Amsterdam (HvA).

Op de Zuyd Hogeschool is SJD een specialisatie binnen de opleiding hbo-rechten en daarom wijkt zij af van de andere zes opleidingen. Die verschillen onderling relatief weinig qua inhoud, al leggen alle opleidingen het accent op andere onderdelen (Timmer et al., 2014). Omdat een vergelijking tussen alle opleidingen te ver voert voor deze beeldschets gaan we hier uit van de situatie aan de HvA.

In algemene zin is het doel van de opleiding SJD om *professionals op te leiden die een brug kunnen slaan tussen enerzijds de complexe wetten en regelingen van onze samenleving en anderzijds burgers die ondersteuning nodig hebben*. Functies die beoefend worden door SJD'ers zijn bijvoorbeeld sociaal raadsman/-vrouw, leerplichtambtenaar, casemanager Sociale Zaken, coördinator taakstraffen, woonconsulent, sociaal-juridisch medewerker Vluchtelingenwerk of het Juridisch Loket en schuldhulpverlener.

## 1. Opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening

SJD werkt in alle jaren voltijds en deeltijds met een set van zeven competenties, die afgeleid zijn van de landelijk vastgestelde competenties Sociaal-Juridische Dienstverlening. Om de

motivatie van cliënten te bevorderen zijn vooral de kennis en vaardigheden van de eerste en derde competentie van belang (zie de box hieronder).

---

**Competentie 1: Methodisch en strategisch handelen.** De SJD'er kan op een analytische en methodische wijze sociaal-juridische vragen en problemen van cliënten duiden en verhelderen. Hij kan daarbij een strategische keuze maken en deze verantwoorden op basis van maatschappelijke theorie en kennis van het recht. In de gekozen strategie zijn persoonlijke, culturele, agogische, medische en maatschappelijke omstandigheden (waaronder formele en informele netwerken) van de cliënt meegenomen. De SJD'er kan aansluiten bij de leef- en systeemwereld van de cliënt, bijvoorbeeld op diens netwerk.

**Competentie 3: Communiceren.** De SJD'er is in staat om met betrekking tot sociaal-juridische kwesties in correct Nederlands, zowel mondeling als schriftelijk, informatie, plannen en oplossingen te bespreken, te beargumenteren en uit te leggen aan cliënten en professionals/collega's. Hij of zij stemt de communicatie af op de gesprekspartner, het doel van het gesprek, werkt vanuit een onderzoekende, empathische houding, is omgevingsbewust en structureert.

(Studiegids 2014-2015 SJD HvA.)

---

Om aan de vereiste competenties van SJD'er te kunnen voldoen krijgen studenten in hun opleiding een aantal gereedschappen mee. In de opleiding SJD zijn die gereedschappen vooral juridische kennis en vaardigheden, communicatieve kennis en vaardigheden, methodiek en onderzoek. Dit zijn dan ook de leerlijnen die in het curriculum van SJD op de HvA terug te vinden zijn: 1) recht, 2) communicatie, 3) methodiek, onderzoek en maatschappij en 4) de integrale leerlijn. Kennis en vaardigheden die ingezet kunnen worden met als doel cliënten te motiveren komen voornamelijk terug in de tweede, derde en vierde leerlijn. In ieder leerjaar van de opleiding SJD worden studenten in bepaalde vakken getraind om cliënten in de beroepspraktijk te motiveren. In tabel 1 zijn deze vakken gearceerd<sup>7</sup>.

## **2. Basiskennis en vaardigheden opdoen**

In het eerste jaar van de opleiding zijn de studenten behoorlijk wat uren bezig met vakken die direct of indirect invloed hebben op hun agogische kwaliteiten: ongeveer een derde van alle uren (20 van de 60 ECT's) heeft betrekking op deze kennis en vaardigheden.

---

7 Dit onderscheid is gemaakt op basis van de beschrijvingen in de studiegids.



Allereerst zijn er de vakken waarin studenten getraind worden in het motiveren van cliënten. Zo is er Actief luisteren, waarin door middel van theorie en trainingen communicatieve basisvaardigheden zoals luisteren, doorvragen en concretiseren worden aangeleerd. Bij Omgaan met emoties leren studenten door middel van trainingen wat de invloed van emoties kan zijn op het verloop van een gesprek en wordt aandacht besteed aan de weerstand die bij cliënten kan ontstaan. Bij Adviseren maken studenten door middel van trainingen kennis met verschillende adviesgespreksmodellen en het slechtnieuwsmodel. Naast communicatievaardigheden leren zij ook om te gaan met specifieke doelgroepen, die al dan niet een aangepaste vorm van communicatie vragen. Bij het vak Omgaan met diversiteit wordt aandacht besteed aan specifieke groepen en zaken waarmee de studenten in het werkveld geconfronteerd kunnen worden. Verschillen in cultuur, sociaal-economische klasse, sekse, leeftijd, talent en handicaps spelen daarbij een grote rol. Naast praktische vaardigheden maken de studenten ook kennis met de sociale wetenschappen die vaak de basis vormen van theorieën over motivatie en gedragsverandering. Gedrag en samenleving is een inleidend kennisvak in de sociale wetenschappen psychologie (gedrag van het individu), sociale psychologie (gedrag in groepen) en sociologie (dynamiek in de samenleving).

Behalve voor communicatieve vaardigheden is er in het eerste jaar ook aandacht voor methodiek en beroepsdilemma's. De communicatievaardigheden worden ingezet in een methodisch kader, dat wil zeggen, de doelstellingen en systematiek waarmee de professional werkt. De methodische en communicatieve vaardigheden vormen samen de basis voor de agogische kwaliteiten. Die bepalen hoe een professional de veranderingsprocessen van een cliënt begeleidt en beïnvloedt. In het vak Methodisch handelen I wordt de basis aangeleerd en bij Methodisch handelen II leren studenten de basisprincipes van het methodisch werken in groepen.

In het studieonderdeel Mens, Recht & Maatschappij komen SJD-studenten voor de eerste keer de beroepsdilemma's van hun vakgebied tegen. SJD-professionals moeten een brug slaan tussen de complexe wetten en regelingen van onze samenleving en burgers die daarbij ondersteuning nodig hebben. Daarvoor moeten zij oog hebben voor de belangen van kwetsbare groepen, maar tegelijkertijd hebben zij de concrete taak juridische problemen op te lossen. Dit kan leiden tot dilemma's zoals: 'moet je een moeder met twee jonge kinderen verplichten tot werken of niet?' Volgens de wetgeving wel, maar wat als de moeder vertelt dat ze in scheiding ligt, het allemaal niet meer ziet zitten en een zontje met een ernstige vorm van ADHD heeft?

In het tweede jaar zijn de communicatievaardigheden waaraan wordt gewerkt specifiek dan in het eerste jaar. In de training Conflicthantering worden verschillende stijlen van

conflicthantering en mediation geïntroduceerd, en voorts zijn er trainingen in Omgaan met agressie en Coachen, waarin wordt geoefend met basale coachingstechnieken. Naast deze specifieke communicatievaardigheden wordt in het vak Assessment de opgedane kennis over en vaardigheden in recht, methodiek en communicatie getoetst door middel van gesprekssimulatie. Ook volgen studenten integrale vakken waarin de eerder verworven agogische vaardigheden toegepast worden op specifieke onderwerpen, in dit geval op de onderwerpen Uitkering & Re-integratie en Integrale schulddienstverlening.

In het derde jaar, het stagejaar, leren studenten voornamelijk in de praktijk. Kennis en vaardigheden die in voorgaande jaren zijn opgedaan worden toegepast en getoetst op hun bruikbaarheid. Daarnaast leren de studenten de complexiteit van multiproblematiek kennen in de cursus Multiproblematiek & de Professional.

### **3. Het spanningsveld van SJD: tussen recht en agogiek**

Tijdens de studie SJD komen er op twee momenten verschillende perspectieven op agogische vaardigheden en motiverende gespreksvoering naar voren. Het eerste moment betreft de stageperiode in het derde jaar. Uit interviews met SJD-docenten blijkt dat stagebedrijven vaak anders aan kijken tegen het belang van motivatie in de schuldhulpverlening dan de studenten geleerd wordt. Tijdens de opleiding leren zij op basis van theorie en onderzoek dat motivatie van cliënten belangrijk is om schuldhulpverleningstrajecten succesvol te laten verlopen. Echter, de druk op schuldhulpverleningsinstanties is groot, doordat er steeds meer huishoudens met problematische schulden zijn en vanwege bezuinigingen steeds minder beschikbare middelen. Het is voor schuldhulpverleningsinstanties dus van belang om cliënten zo snel en efficiënt mogelijk te helpen. Volgens studenten krijgen zij tijdens de stage veelal te horen dat zij zich beter op het doorlopen van hulpverleningstrajecten met cliënten kunnen richten dan op de motivatie van cliënten. Zij concluderen dan ook dat zij de motiverende gespreksonderdelen moeten laten voor wat het is en zich moeten richten op het doorlopen van het traject. Zij proberen zich niet meer te laten 'afleiden' door de houding van een cliënt en achterliggende oorzaken daarvan.

Het tweede moment waarop verschillen in perspectief naar voren komen betreft de minor in het vierde jaar. De studenten kunnen zelf een minor kiezen, zoals Armoede en Participatie waarin specifiek aandacht wordt besteed aan schuldenproblematiek en motivatie voor gedragsverandering. Daarmee sluit deze minor goed aan op een toekomst in de schuldhulpverlening. Een van de onderdelen is Motiverende gespreksvoering, een klantgerichte gespreksmethode die de persoonlijke motivatie van de cliënt om te veranderen versterkt door diens ambivalentie te verkennen en te verminderen. Het is een manier om

de cliënt zelf te laten nadenken over zijn of haar situatie. Uitgangspunt is dat motiverende gespreksvoering geen middel is om gedaan te krijgen wat de professional wil, maar erop gericht is de behoefte van de cliënt voorop te stellen. De minor is zowel toegankelijk voor studenten van MWD als SJD, waardoor verschillen tussen beide groepen studenten duidelijk naar voren komen. Uit interviews met docenten blijkt dat MWD-studenten beter uit de voeten kunnen met het uitgangspunt van motiverende gespreksvoering. Docenten geven aan dat SJD-studenten communicatievaardigheden meer zien als een middel om een doel te bereiken, bijvoorbeeld het doorlopen van een schuldentraject, terwijl MWD-studenten de cliënt en zijn wensen centraal stellen en daarbij trajecten zoals die van de schuldhulpverlening eerder als een middel zien. Door dit verschil sluit motiverende gespreksvoering beter aan op de belevingswereld van MWD-studenten.

Op deze twee momenten blijkt dat SJD-studenten voor een flinke uitdaging staan: hun wordt gevraagd te opereren in het spanningsveld tussen juridische dienstverlening en maatschappelijke dienstverlening. *Studenten zoeken hierin een evenwicht, waarbij zij beïnvloed worden door opleiding en de beroepspraktijk. Een uitgebreidere verkenning van dit spanningsveld en de begeleiding daarbij voor studenten zou kunnen verhelderen of dit punt om extra aandacht binnen de opleiding vraagt.*

#### **4. De externe opdracht: welke kennis van motivatie processen nemen studenten mee?**

Aan het eind van de opleiding doet iedere SJD-student een praktijkonderzoek, gericht op het oplossen van een probleem van een organisatie uit het werkveld. De oplossing is niet alleen van belang voor de organisatie, maar zeker ook voor de cliënten en/of de maatschappij. De externe opdracht vraagt om integratie van kennis en vaardigheden die zijn verworven tijdens de opleiding en een meer abstracte kijk op de beroepspraktijk. Omdat studenten tijdens deze fase hun verworven kennis moeten combineren met ervaringen uit de praktijk is het interessant om na te gaan in hoeverre hun kennis van motiverende processen ingezet wordt tijdens de externe opdracht. Daarom is op basis van vijftien externe opdrachten uit de studie jaren 2012-2013 en 2013-2014 nagegaan in welke mate studenten in hun scriptie aandacht hebben voor de motivatie van cliënten in de context van schuldenproblematiek. Hierbij komt ook aan de orde wat hiervan oorzaken en gevolgen zijn en hoe deze beïnvloed zouden kunnen worden.

Binnen het onderzoeksproject 'Sturen op motivatie' is een literatuurverkenning uitgevoerd naar de rol van motivatie bij financiële educatie (Witte, Van der Weijden, Van Dam & Klaver, 2013). In de verkenning komen vier factoren naar voren die beïnvloeden in hoeverre mensen tot gedragsverandering te bewegen zijn:

- > persoonlijke motivatie; de waarde die mensen toekennen aan de gedragsverandering;

- > persoonlijke capaciteiten; objectieve financiële vaardigheden;
- > gelegenheid; materiële en immateriële barrières die mensen verhinderen deel te nemen aan financiële educatie;
- > interactie tussen cliënt en professional.

In deze verkenning wordt de aanwezigheid van deze vier factoren in de scripties verkend.

De meeste studenten besteden in hun scriptie in meer of mindere mate aandacht aan een of meer van de bovenstaande factoren. Slechts in twee van de vijftien scripties wordt niet over motivatie gesproken. In een aantal scripties wordt uitvoerig stilgestaan bij de motivatie van cliënten. Daarin wordt bijvoorbeeld besproken wat de doelen van motiverende gespreksvoering zijn, hoe de omgeving de motivatie van cliënten kan beïnvloeden en welke stadia van motivatie er zijn. Ook komen gedrags- en motivatieprofielen van uitvallers in de schuldhulpverlening aan de orde.

In vijf scripties wordt het concept van het klantprofiel gebruikt, een beschrijving van de cliënt die zich bij schuldhulpverlening aanmeldt (Geuns, Van, Jungmann, & Weerd, 2011) waarin de capaciteiten en de motivatie van de cliënt worden weergegeven: zo is er een profiel met voldoende motivatie maar onvoldoende vaardigheden en een profiel van mensen die over voldoende motivatie en vaardigheden beschikken om een eind te maken aan hun problematische schulden. Daarnaast wordt ook een andere indeling van cliënten regelmatig gebruikt, die van verschillende typen uitvallers: de afwachters, de strategen, de model-consumenten en de fatalisten (Jungmann, 2002). Ten aanzien van initiatief en motivatie vertonen zij onderling sterke verschillen. Zo tonen de afwachters zelf geen initiatief om uit de schulden te raken en handelen de strategen op een voor henzelf zo aangenaam mogelijke manier (waarbij zij niet als doel hebben een schuldenvrije toekomst op te bouwen).

Ook materiële en immateriële barrières die mensen verhinderen deel te nemen aan schuldhulpverlening worden in de verslagen besproken. Zo wordt er gekeken naar persoonskenmerken en de persoonlijke situatie van cliënten. Gevoelens van schaamte en angst worden genoemd als factoren die een rol kunnen spelen bij het wel of niet durven vragen om hulp. Ook zaken die cliënten tegenkomen bij de start van een schuldhulpverleningstraject, zoals wachtrijen, voorwaarden voor deelname, deelname aan (cursus-)groepen, de vorm van de hulpverlening en tegenvallende verwachtingen worden besproken, veelal als oorzaken van uitval.. Daarnaast worden een aantal keren ook faciliterende factoren besproken die deelname juist bevorderen. Zo wordt aangegeven dat de sociale omgeving een steun kan zijn bij het oplossen van schulden.

Naast factoren gelegen in de cliënt of diens omgeving speelt de interactie met de professional ook een belangrijke rol bij de motivering. Zo komen in een aantal verslagen de attitudes van hulpverleners terug, hoewel niet of nauwelijks wordt ingegaan op de oorzaken of gevolgen daarvan. Daarnaast wordt ook regelmatig gekeken naar de bejegening van de professional ten opzichte van de cliënt: in bijna de helft van de verslagen wordt aangegeven dat die van invloed is op de motivatie van de klant. Het gaat dan om de empathie van de hulpverlener, om de mate waarin hij of zij ingaat op de emoties van de klant. Er wordt ook aandacht besteed aan het aantal contactmomenten, waaruit wordt afgeleid in hoeverre de klant zijn verhaal kwijt kan bij de hulpverlener. In twee scripties wordt de suggestie gedaan een maatschappelijk werker te betrekken bij de hulpverlening, die meer in kan gaan op de persoonlijke situatie en beleving van de cliënt. Naast attitudes en bejegening wordt ook maatwerk meerdere malen genoemd als belangrijk aandachtspunt om cliënten op een passende manier aan te spreken en hulp te bieden. Maatwerk kan worden geboden door de hulp dichterbij de klant te brengen en open vragen te stellen in de gesprekken met cliënten.

Al met al is in de meeste scripties aandacht voor factoren die de motivatie van cliënten in de schuldhulpverlening beïnvloeden. Slechts in drie scripties zijn de motivationele factoren zo uitgewerkt dat ook de oorzaken en gevolgen van die factoren duidelijk worden. In die scripties wordt ook concreet beschreven wat in de praktijk veranderd zou kunnen worden. In de andere scripties worden motivationele factoren wel benoemd maar is nog niet duidelijk wat de invloed daarvan die factoren op het gedrag van de cliënt is.

**Tabel 1.**

VOLTijd JAAR 1				
LEERLIJN/THEMA	BLOK 1: BASIS	BLOK 2: BASIS	BLOK 3: WONEN & LEEFBAARHEID	BLOK 4: ARBEID & INKOMEN
Recht	Inleiding recht (4 EC's)	Inleiding privaatrecht (4 EC's)	Huurrecht (4 EC's)	Arbeidsrecht (4 EC's)
	Juridische vaardigheden I (2 EC's)	Juridische vaardigheden II (2 EC's)		
Communicatie	Actief luisteren (2 EC's)	Omgaan met diversiteit (2 EC's)	Rapporteren (2 EC's)	Adviseren (2 EC's)
	Meesterlijk schrijven (2 EC's)		Omgaan met emoties (2 EC's)	
Methodiek, Onderzoek en Maatschappij		Gedrag & Samenleving (2 EC's)	Methodisch handelen I (3 EC's)	Methodisch handelen II (3 EC's)
Integratie en Praktijk	Werkveld in beeld (4 EC's)	Mens, Recht & Maatschappij (4 EC's)	Wonen & Leefbaarheid (4 EC's)	Arbeid & Inkomen (4 EC's)
			Ken je cliënt (2 EC's)	
Ondersteunend	Studieloopbaanbegeleiding (2 EC's)			
VOLTijd JAAR 2				
LEERLIJN/THEMA	BLOK 1: CRIMINALITEIT & VEILIGHEID	BLOK 2: OVERHEID & WELZIJN	BLOK 3: UITKERINGEN & RE-INTEGRATIE	BLOK 4: INTEGRALE SCHULD-DIENSTVERLENING
Recht	Straf(proces)recht (2 EC's)	Materieel bestuursrecht (3 EC's)	Sociaal zekerheidsrecht (4 EC's)	Schulden & Recht (2 EC's)
	Civiel jeugdrecht (2 EC's)	Bestuurs-procesrecht (3 EC's)	Handhaving (2 EC's)	2 keuzevakken (2 x 2 EC's = 4 EC's)
Communicatie	Beleidsmatig schrijven (2 EC's)	Conflicthantering (2 EC's)	Omgaan met agressie (2 EC's)	Coachen (2 EC's)
Methodiek, Onderzoek en Maatschappij	Criminologie (3 EC's)	Onderzoeksmethoden (3 EC's)	Assessment (3 EC's)	
Integratie en Praktijk	Criminaliteit & veiligheid (4 EC's)	Overheid & Welzijn (4 EC's)	Uitkeringen & Re-integratie (4 EC's)	Integrale schuld-dienstverlening (4 EC's)
			Vrijwilligerswerk (2 EC's)	
	-			Stagevoorbereiding (2 EC's)
Ondersteunend	Studieloopbaanbegeleiding (1)			

VOLTijd JAAR 3				
LEERLIJN/THEMA	BLOK 1: STAGE	BLOK 2: STAGE	BLOK 3: STAGE	BLOK 4: STAGE
Communicatie		Persoonlijk leiderschap (1 EC)		
Methodiek, Onderzoek en Maatschappij	Organisatiekunde (1 EC)			
Integratie en Praktijk			Multiproblematiek & De Professional (1 EC)	
	Stage: inwerkfase (8 EC's)	Stage: uitvoeringsfase (16 EC's)	Stage: verdiepingsfase (24 EC's)	
		Praktijkopdracht: onderzoeksopzet (1 EC)	Praktijkopdracht: onderzoeksuitvoering (2 EC's)	
Ondersteunend	Terugkomonderwijs: Methodische Werkbegeleiding, Werkbesprekingen en Studieloopbaanbegeleiding (6 EC's)			

VOLTijd JAAR 4					
LEERLIJN/THEMA	BLOK 1: MINOR	BLOK 2: MINOR	BLOK 3: EXTERNE OPDRACHT	BLOK 4: EXTERNE OPDRACHT	
Recht	Minoren (30 EC's):		Externe Opdracht (27 EC's)		
Communicatie					> Armoede & Participatie
Methodiek, Onderzoek en Maatschappij					> Jeugd & Criminaliteit
			> Mediation		
Integratie, Praktijk en Ondersteunend	> Wonen & Leefbaarheid		Kompas & Studieloopbaanbegeleiding (3 EC's)		

Noot. Vakken per jaar van de studie SJD aan de HvA. In de geel gearceerde vakken doen studenten vaardigheden of kennis op om cliënten in de beroepspraktijk te kunnen motiveren.

# LITERATUURLIJST

- Booy, Y., M.C. van der Veldt & T. Yperen (2003) Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit in de jeugdzorg. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.
- Deci, E. & R. Ryan (2002) Overview of Self-Determination Theory: An Organismic Dialectical Perspective. In: Handbook of Self-Determination Research, pp. 3-34, Rochester, 2002.
- Fishbein, M. & Azjen, I. (2010) Predicting and Changing Behavior: The Reasoned Action Approach. New York: Psychology Press, Taylor & Francis.
- Gemeente Lansingerland. (2012). Beleidsnota Schuldhulpverlening.
- Geuns, R. van (2013) Every picture tells a story. Armoede: een gedifferentieerd verschijnsel. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Geuns, R.C. van, Jungmann, N., Weerd, M. de (2011). Klantprofielen in de schuldhulpverlening. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.
- 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.
- Jungmann, N. & M. Dobbe-Kluijtmans (2009) Meedoen zonder schulden. Aanbevelingen voor een effectievere schuldhulpverlening aan dak- en thuislozen. Utrecht: Hiemstra & De Vries.
- Jungman, N., R. van Geuns, J. Klaver, P. Wesdorp & J. van der Wolk (2012) Op weg naar effectieve schuldhulp. Preventie: voorkomen is beter dan genezen. Hogeschool Utrecht/ Hogeschool van Amsterdam.
- Menger, A. (2009) 'Wie werkt? Over het vakmanschap van de reclasseringswerker'. In: Proces (88) 3, pp. 155-165.
- Mensink, C., J. Vocks & J. Wolf (2008) 'Profiel van sociaal kwetsbare mensen in Leiden, Katwijk en Alphen aan de Rijn. Beschrijving van gezindheid, welzijn, sociale steun, kwaliteit van leven en woonwensen'. Nijmegen: Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, UMC St Radboud.
- 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](http://www.MVONederland.nl/content/mvo-tools/prof-theo-poiesz-gedragsmanager) [mei 2013].
- 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.



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

Scholten, E., B. van Straaten, J. van der Laan, G. Rodenburg, S. Boersma, J. Wolf & D. van de Mheen (2014) 'Dakloze mensen in Amsterdam: veranderingen in leefsituatie, zorggebruik en kwaliteit van leven. Resultaten uit de derde meting van Coda-G4 in Amsterdam: 1,5 jaar na de instroom in de maatschappelijke opvang'. [http://codag4.nl/stedenrapportages\\_derde\\_rapport](http://codag4.nl/stedenrapportages_derde_rapport)

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.

Sherradan, M. (2000) 'Building Assets to Fight Poverty'. National Housing Institute, Shelterforce Online, Issue nr. 110, March/April.

StimulanSZ. (2004). Integrale schuldhulpverlening: Handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties. Utrecht/Den Haag.

Studiegids 2014-2015 SJD HvA. Retrieved from [http://www.studiegids.hva.nl/web/hva/sgs/nl/p/154\\_9898.html](http://www.studiegids.hva.nl/web/hva/sgs/nl/p/154_9898.html)

Timmer, I., Maas, G., Goudswaard, N., Beets, D., & Duijvenvoorde, M. v. (2014). SJD in beweging: een onderzoek naar de arbeidsmarkt voor sociaal-juridische dienstverleners. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

Vreugdenhil, S., R. van Geuns, J. van der Laan en R. van Dam (2014) 'Uitval of zelfregie? Een onderzoek naar uitval uit de schulddienstverlening tussen het eerste en tweede contactmoment'. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Kenniscentrum Maatschappij en Recht, lectoraat Armoede en Participatie.

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

Woittiez, I., L. Putman, E. Eggink & M. Ras (2014) 'Zorg beter begrepen. Verklaringen voor de groeiende vraag naar zorg voor mensen met een verstandelijke beperking'. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.





© Hogeschool van Amsterdam

Januari 2015

**AMSTERDAMS KENNISCENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE**

Wibautstraat 5a

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

[www.hva.nl/akmi](http://www.hva.nl/akmi)