

Praktijkonderzoek naar motiverende interventies

# Dak- en thuislozen stapsgewijs met geld leren omgaan

DOOR Joyce van der Wolk, Rosine van Dam en Sabine Wulfse

**Wat werkt als je een dak- of thuisloze wil leren zonder schulden door het leven te gaan? De Hogeschool van Amsterdam deed onderzoek naar interventies om dak- of thuislozen te motiveren financieel zelfredzaam te worden, zodat zelfstandig wonen weer in zicht komt.**

**W**at maakt het zo lastig voor een dak- of thuisloze om goed met geld te leren omgaan? Meer dan tachtig procent van de dak- en thuislozen in Amsterdam heeft schulden en de meesten hebben behoefte aan ondersteuning bij hun schuldenproblematiek.<sup>1</sup> Financiële educatie en schuldhulpverlening kunnen daarbij helpen. Maar het maakt wel uit op wat voor manier die worden aangeboden. Schulden vormen voor dak- en thuislozen vaak een belemmering voor participatie en leiden doorgaans tot veel zorgen. Dak- en thuislozen zijn hierdoor onrustig en hebben er moeite mee open te staan voor toekomstperspectieven.<sup>2</sup> Daarom zijn dak- en thuislozen moeilijk te motiveren tot deelname aan financiële educatie: ze hebben er simpelweg de rust niet voor en worden volledig in beslag genomen door het probleem hoe de dag door te komen. Wat werkt dan wel? Hierover bleek nog weinig kennis in Nederland beschikbaar. De Hogeschool van Amsterdam heeft door middel van praktijkonderzoek samen met HVO-Querido – een Amsterdamse organisatie die onder andere opvang biedt aan dak- en thuislozen – deze kennislacune over het motiveren van dak- en thuislozen voor financiële educatie willen opvullen. In het onderzoek stond een

locatie van HVO-Querido centraal, dit was de zogenaamde proeftuin op de locatie De Vaart. Gedurende het onderzoek zijn diverse kwalitatieve onderzoeksmethoden toegepast: literatuuronderzoek (voor proeftuin); werkplaatsessies (voor proeftuin); een nulmeting (start proeftuin); actieonderzoek met werksessies (tijdens uitvoering proeftuin) en een nameting (aan einde proeftuin). Bij de nulmeting en nameting hebben wij verschillende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd, namelijk observaties, interviews met professionals en cliënten en logboeken.

## Hobbel

HVO-Querido ondervond knelpunten bij het motiveren van dak- en thuislozen om financieel zelfredzaam te worden. Om door te kunnen stromen naar een zelfstandige woning, moet een cliënt namelijk zijn financiën op orde hebben. Dat betekent voor velen met schulden dat zij aangemeld moeten worden voor schuldhulpverlening. Voor de Amsterdamse dak- en thuislozen volgt dan allereerst een verplichte budgetcursus, eerder komt men niet in aanmerking voor schuldhulpverlening. En dat bleek vaak een lastig te nemen hobbel. Samen met HVO-Querido hebben de onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam inter-

## Wat werkt?

- Maak financiële educatie onderdeel van een breder behandelingsplan voor mensen met meervoudige problemen en laat financiën structureel terugkomen in het contact met de cliënt.
- Ga een werkalliantie aan met de cliënt in gezamenlijkheid, doelgerichtheid en binding; 'staan we goed in de planning?', verdeel samen de verantwoordelijkheid voor acties.<sup>5</sup>
- Sluit aan bij directe behoeften van deelnemers en bij de leerstijl van volwassenen. Wil de cliënt graag veel zelf doen? Geef een stappenplan mee, zodat hij het naderhand zelf kan bekijken.
- Benut 'echte' en herkenbare situaties, haal hier leersituaties uit en leg een link naar het financiële stappenplan.
- Heb aandacht voor het werken aan zelfvertrouwen: geef een compliment, bijvoorbeeld als de cliënt goed op schema ligt, en vertrouw de cliënt ook zelfstandig taken toe.
- Bied perspectief en sluit aan bij de aanwezige intrinsieke motivatie (uiteindelijk die zelfstandige woning).



ANP / Roos Koole | De afgebeelde personen komen niet voor in dit artikel.

venties ontwikkeld om de professionals te ondersteunen bij het motiveren van hun cliënten om financieel zelfredzamer te worden. Hierbij was extra aandacht voor de vraag hoe financiële educatie, een begrip dat meer behelst dan alleen een budgetcursus, beter ingebed kon worden in de dagelijkse begeleiding. Dit heeft geresulteerd in de volgende stapsgewijze aanpak.

### Professional

Vanuit andere sociale domeinen is bekend dat de mate waarin de professional 'vertrouwen' heeft in een interventie (zoals de budgetcursus) en dat ook uitdraagt, van invloed is op de effectiviteit van de interventie. Daarom was de eerste stap: de professionals goed informeren over de inhoud en het nut van financiële educatie, zoals de verplichte budgetcursus. Hierdoor raakten de professionals zelf meer gemotiveerd en zagen ze kansen om een betere verbinding te leggen tussen de budgetcursus, die wordt gegeven door de externe schuldhulpverlener, en de eigen begeleiding die zijzelf geven. De externe budgetcursus is groepsgewijs, algemeen, gericht op mensen met normale vaste lasten en kent een tamelijk financieel-technische invulling. De professionals van HVO-Que-

rido kunnen in de eigen begeleiding aan hun cliënten aansluiten op de persoonlijke situatie van de dak- of thuisloze, die zijn leven weer opbouwt en stapsgewijs weer de verantwoordelijkheid krijgt voor het zelf beheren van zijn financiën. Veel cliënten komen eerst in budgetbeheer. Minimaal iedere twee weken heeft de professional een overleg met de cliënt. Het verschilt per cliënt hoe de situatie is en wat er geregeld moet worden en of de cliënt dit zelf kan doen, samen of dat de professional het regelt. Waar voorheen de financiële educatie vooral buiten de deur werd uitgevoerd, bij de (externe) schuldhulpverlening, is nu juist een werkzame verbinding gelegd tussen de twee organisaties. Daarbij staat de dak- of thuisloze centraal.

### Kleine stappen

Om het gesprek met cliënten over financiën, financiële educatie en schuldhulpverlening beter te kunnen voeren hebben we verschillende instrumenten (door)ontwikkeld. Zo is een 'financieel stappenplan' en 'financieel actieplan' opgesteld. Deze sluiten aan bij de krachtgerichte basismethodiek waar HVO-Querido al langer ervaring mee heeft. Deze methodiek richt zich op het versterken van de eigen kwaliteiten van

de cliënt en het, met begeleiding, zelf op orde krijgen van hun leven. Alles wat er moet gebeuren om de financiën van een cliënt weer op orde te krijgen, wordt in een plan met heldere, kleine en voor de individuele cliënt haalbare stappen gezet. Daarbij is aansluiting gezocht bij de leerstijl van volwassenen zoals leren in concrete situaties en begeleiding in plaats van instructie. Deze interventies hebben vooral tot doel om financiële educatie onderdeel te maken van het bredere behandelingsplan.<sup>3</sup> Want financiële vaardigheden (en financiële stabiliteit) zijn uiteindelijk belangrijk om ook op andere terreinen (zoals werk, sociale contacten) voortgang te boeken.<sup>4</sup>

### De agenda als vriend

Cliënten vinden het financieel actieplan duidelijk en overzichtelijk. Een cliënt: 'Dat vind ik heel goed. Het is een soort van agenda en de agenda is mijn vriend. We zijn hier allemaal verslaafd en vergeetachtig, daarom is het handig. Het plan is voor het eerst heel concreet, daarvoor waren mijn punten nog niet heel duidelijk.'

### Minder leefgeld, minder softdrugs

Clïent A is een dame van Oost-Europese afkomst van middelbare leeftijd. Sinds drie maanden is ze bij De Vaart, eerst intern en sinds kort ambuland. Afgelopen maand heeft ze de budgettraining gedaan. Er ligt nu een geordende map met haar administratie. Aanleiding voor het gesprek met de persoonlijk begeleider is een brief van Centram waarin een lijst met punten staat waaraan de cliënt moet voldoen voor een aanvraag voor een schuldregeling bij de Kredietbank van Amsterdam (GKA). 'We gaan zo een actielijst maken en gaan na wat bij de aanvraag moet zitten aan formulieren'. Ze komen erachter dat de cliënt een brief moet opstellen waarin staat hoe de schulden zijn ontstaan (schuldbekentenis) en dat ze van de schulden af wil komen. De brief gaat naar de kredietbank en de schuldeisers, legt de persoonlijk begeleider uit. De cliënt vraagt: 'Kan ik een brief met jou schrijven, want het moet er wel netjes uitzien?' De cliënt pakt meteen haar agenda en ze maken direct een afspraak.

Een van de onderwerpen is ook het verlagen van het leefgeld naar € 50. Hier gaat het een tijdje over totdat de cliënt aangeeft dat ze dat nog even wil uitstellen. De persoonlijk begeleider zegt: 'Hoelang heb je nog nodig?' Daarop antwoordt de cliënt: 'Ik raak nu geïrriteerd want je gaat er maar over door.' De persoonlijk begeleider: 'Dan laten we het even.' Later in het gesprek komen ze wel weer op het onderwerp terug. De persoonlijk begeleider geeft een compliment aan de cliënt: 'Je bent heel goed bezig, door minder softdrugs te gebruiken.' Cliënt zegt dan uit zichzelf: 'Als ik nog minder leefgeld heb, kan ik nog minder softdrugs gebruiken, dat is eigenlijk wel goed.' Daarna vullen ze samen het financiële actieplan in en bespreken wie wat doet. Alle afspraken zijn dezelfde week nog. De cliënt krijgt een print van het actieplan mee.

### Complimenten

Clïent B woont sinds twee weken in De Vaart. Hij is een man van middelbare leeftijd met psychische problemen. Hij heeft een WAO-uitkering en heeft al een saneringskrediet bij de GKA. Hij hoeft daarom niet verplicht een budgettraining te volgen. Hij wil graag veel zelf doen en de vraag die vandaag aan de orde komt, is wat er ten aanzien van zijn financiën moet gebeuren en wie daarin wat kan en moet doen. De persoonlijk begeleider loopt daarom het financieel actieplan stap voor stap door. Hij bespreekt wie wat moet doen, geeft soms uitleg hoe het ook alweer moet voor als de cliënt het zelf gaat doen én hij deelt complimenten uit als blijkt dat de cliënt een erg overzichtelijke multimap heeft: 'Heel goed, dat zien we niet vaak.' Hij omcirkelt voor de cliënt wat hij moet doen en geeft het actieplan aan hem mee.

Een ander doel is het versterken van de intrinsieke motivatie om uiteindelijk gedragsverandering te bereiken, omdat alleen dát kan leiden tot een duurzaam betere wijze van omgaan met geld. Voorheen was het de professional (en niet de cliënt) die alle regelzaken rondom schulden in zijn hoofd had en dat aan de cliënt moest vertellen. Het gesprek met de cliënt mondde dan ook wel eens uit in een discussie over wat er allemaal moest worden geregeld en door wie. In die situaties probeerde de professional de cliënt te overtuigen in plaats van te motiveren. Nu staat het beschreven in een financieel stappenplan dat tussen hen in ligt en waar ze samen naar kijken. Het is gelijkwaardiger, voor beiden overzichtelijker en meer gericht op 'samen doen'. De cliënt is zelf meer betrokken en raakt daardoor ook gemotiveerder. Het financiële actieplan dat daarop volgt, is een concretisering. Hierin staan korte-termijndoelen beschreven, zoals het checken van de zorgtoeslag. Dit plan werkt verduidelijkend, de cliënten ervaren het als prettig en raken ook daardoor (meer) gemotiveerd om dingen zelf te regelen. Het perspectief van uiteindelijk zelfstandig wonen,

komt voor hun gevoel hierdoor veel dichterbij. Het zijn behapbare kleine stapjes en 'het is allemaal niet meer zo veel werk, veel gedoe en ver weg', zoals een voormalig dakloze cliënt vertelde.

#### Houvast

De interventies worden door de professionals positief beoordeeld; het geeft hen houvast om aandacht voor financiën goed in te bedden in de begeleidings-systeematiek. Ook cliënten waarderen de duidelijkheid en structuur die deze aanpak hen biedt. Daarmee lijken de interventies een goede basis te bieden voor het stabiliseren van financiële problemen van cliënten, hetgeen een belangrijke voorwaarde is voor de stap naar een zelfstandige woning. Om de 'opbrengsten' te kunnen borgen is het van belang aandacht te hebben voor het technische en instrumentele karakter van de interventies. De belangrijkste interventies, het stappenplan en het financieel actieplan moeten niet verworden tot regelkussen en/of afvinklijstjes. Dan wordt er weinig tot niets van geleerd. De interventies zijn namelijk bedoeld als hulpmiddelen zodat de professionals makkelijker toekomen

aan het motiveren van hun cliënten om financieel zelfredzamer te worden. Het is belangrijk om deze aanpak systematisch uit te rollen. Willen professionals iets met deze aanpak, dan vraagt dat een intensieve aanpak omdat het over structureel en methodisch handelen van de professional gaat. ■

**Joyce van der Wolk** is docent-onderzoeker bij het lectoraat Armoede en Participatie van het Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie van de Hogeschool van Amsterdam | [j.van.der.wolk@hva.nl](mailto:j.van.der.wolk@hva.nl), **Rosine van Dam** was onderzoeker bij hetzelfde lectoraat. **Sabine Wulfse** is sociaal juridisch dienstverlener bij HVO-Querido.

Het volledige rapport 'Hoe leer je dak- en thuislozen omgaan met geld' is te downloaden via de website van de hogeschool van Amsterdam: [www.hva.nl/akmi/publicaties](http://www.hva.nl/akmi/publicaties)

### Actualiteitencongres Schuldhulpverlening

19 november 2015 | Jaarbeurs | Utrecht  
[www.gemeentenucongressen.nl/schuldhulpverlening](http://www.gemeentenucongressen.nl/schuldhulpverlening)

## Bronnen

- 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.
- Geuns, R. van (2013) Every picture tells a story. Armoede: een gedifferentieerd verschijnsel. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Jungmann, N. & M. Dobbe-Kluijtmans (2009) Meedoen zonder schulden. Utrecht: Hiemstra & De Vries.
- 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. Nijmegen: Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, UMC St Radboud.
- Mullainathan, S. & E. Shafir (2013) Schaarste. Amsterdam: Maven Publishing
- Poiesz, T. (1999) Gedragsmanagement. Waarom mensen zich (niet) gedragen. Wormer: Inmerc b.v.. Beschikbaar via [www.MVONederland.nl/](http://www.MVONederland.nl/) [mei 2013].
- Robson, J. (2012) The Case for Financial Literacy. Ottawa: Carleton University.
- 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. Beschikbaar via [http://codag4.nl/stedenrapportages\\_derde\\_rapport](http://codag4.nl/stedenrapportages_derde_rapport).
- SEDI (2008) Financial Inclusion for Homeless Persons and Those at Risk. 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.
- Vreugdenhil, S., R. van Geuns, J. van der Laan & R. van Dam (2014) Uitval of zelfregie? Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Kenniscentrum Maatschappij en recht, lectoraat Armoede en Participatie.
- Woittiez, I., L. Putman, E. Eggink & M. Ras (2014) Zorg beter begrepen. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

## Noten

1. Mensink, C., J. Vocks & J. Wolf (2008) Profiel van sociaal kwetsbare mensen in Leiden, Katwijk en Alphen aan de Rijn. Nijmegen: Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, UMC St Radboud.
2. Mullainathan, S. & E. Shafir (2013) Schaarste. Amsterdam: Maven Publishing.
3. Robson, J. (2012) The Case for Financial Literacy. Ottawa: Carleton University.
4. SEDI (2008) Financial Inclusion for Homeless Persons and Those at Risk. North York: Social and Enterprise Development Innovations.
5. Menger, A. (2009) Wie werkt? Over het vakmanschap iver van de reclasseringswerker. In: Proces (88) 3, pp. 155-165.

**De gemeente Wijk bij Duurstede staat bekend als een sociale gemeente, waar vanuit een duidelijke visie en in nauwe samenwerking met 'partijen uit het veld' geprobeerd wordt om zoveel mogelijk mensen een zinvolle werkplek te geven. Ook na invoering van de Participatiewet.**

DOOR Monique Prinsen

Kijken naar wat mensen kunnen

# Werken met visie vanuit de praktijk

**D**e Participatiewet is er om zoveel mogelijk mensen, met of zonder beperking, werk te laten vinden. De gemeente Wijk bij Duurstede vindt samenwerking daarbij erg belangrijk. Aan het woord is wethouder Jan Burger: 'De afgelopen dertig jaar hebben we teveel mensen in verschillende hokjes gestopt. Afhankelijk van hun ziekte of beperking. We kijken nu hier naar wat mensen kunnen, waar ze het beste op hun plek zijn. Het is belangrijk hen een perspectief te bieden. Dat doen we in samenwerking met bijvoorbeeld ondernemers en maatschappelijke organisaties. En dat werkt erg prettig.' Een heel mooi praktijkvoorbeeld is de kinderboerderij in Wijk bij Duurstede: 'Daar werken mensen onder begeleiding, variërend van iemand uit de sociale werkvoorziening, tot mensen in de dagbesteding en vroegtijdige schoolverlaters tot mensen met dementie,' aldus de wethouder.

## Wat kun je?

De invoering van de Participatiewet was in Wijk bij Duurstede aanleiding voor de Regionale Sociale Dienst, de gemeente en het Steunpunt Vrijwilligerswerk van Stichting Binding (dat is het lokale centrum voor zorg en welzijn) om het ParticipatiePunt Wijk op te richten. 'De overheid gaat ervan uit dat iedereen in actie komt om de eigen situatie te verbeteren. Maar ja, niet iedereen is daartoe in staat,' aldus wethouder Burger. 'In

Wijk bij Duurstede kunnen mensen daarom steun krijgen vanuit het ParticipatiePunt Wijk. Het doel is om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een perspectief te bieden en te bemiddelen bij het vinden van werk of een zinvolle dagbesteding. Op deze plek is er kennis van de lokale situatie, er wordt samengewerkt met vrijwilligersorganisaties, organisaties op het gebied van welzijn, sport en cultuur en verschillende bedrijven. Bij het ParticipatiePunt Wijk staat de persoonlijke aanpak voorop: wat kan en wil iemand en welke interesses heeft hij of zij en welke organisatie kan de goede begeleiding bieden? Deze formule werkt erg goed,' besluit de wethouder.

## Stapje verder

Vaak weten mensen niet hoe ze hun situatie kunnen verbeteren. Dankzij het ParticipatiePunt Wijk worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt telkens verder geholpen op weg naar werk, tot het voor hen maximaal haalbare arbeidsniveau is bereikt. De deelnemers krijgen via activiteiten en begeleiding de mogelijkheid hun kansen te vergroten op een zinvolle en bij hen passende daginvulling. Dat kan bijvoorbeeld deelname aan een project zijn, maar ook werken binnen een werkervaringsplaats bij een bedrijf, het verrichten van begeleid vrijwilligerswerk tot en met het hebben van een baan. Burger voegt hieraan toe: 'Zo neemt de kans toe dat