

GOOD PRACTICES SCHULDHULPVERLENING AMSTERDAM

ONDERZOEK NAAR DE EERSTE FASEN VAN DE
SCHULDHULPVERLENING IN AMSTERDAM



KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT
LECTORAAT ARMOEDE EN PARTICIPATIE

AMSTERDAM
FEBRUARI 2016

COLOFON

Deze onderzoeksrapportage is opgesteld door het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam.

Auteurs

Dr. Roeland van Geuns

Esmee Admiraal

Drs. J. Schuilenburg

Drs. A. Vos

Mr. R. van der Weijden

© Hogeschool van Amsterdam

Februari, 2016

Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Lectoraat Armoede en Participatie

Kenniscentrum Maatschappij en Recht

Hogeschool van Amsterdam

Wibautstraat 5a, 1091 GH Amsterdam

Postbus 1025, 1000 BA Amsterdam

T 020 548 82 91

<http://www.hva.nl/kenniscentrum-dmr/programma/armoede-participatie/>

Begripsverheldering

Met de term '**good practices**' wordt in deze rapportage bedoeld: aannemelijk effectieve aspecten van de uitvoeringspraktijk

Met de term '**Madi**' wordt in deze rapportage bedoeld: de maatschappelijke dienstverleners die in Amsterdam de schuldhulpverlening uitvoeren.

Met de term '**eerste fasen van de schulddienstverlening**' wordt in deze rapportage bedoeld: de diensten en producten die de cliënt bij de Madi af kan nemen vanaf het moment dat hij zich bij de Madi meldt als schuldenaar, tot het moment dat hij wordt doorverwezen naar de kredietbank.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Inleiding	5
Hoofdstuk 2	Oordeel schuldhulpverlening Amsterdam	7
Hoofdstuk 3	Good practices schuldhulpverlening Amsterdam	8
Hoofdstuk 4	Op weg naar structurele good practices	9
Hoofdstuk 5	Vervolgstappen	14

Hoofdstuk 1 Inleiding

Aanleiding

Terwijl er op veel beleidsterreinen wordt bezuinigd, heeft het kabinet in 2013 twintig miljoen euro extra vrijgemaakt voor bestrijding van armoede en schuldenproblematiek. Ook het college van B&W van de gemeente Amsterdam heeft in het collegeprogramma 2014-2018 vastgelegd dat extra geld beschikbaar is voor armoedebestrijding. De ambitie ligt hoog: "We gaan op zoek naar nieuwe mogelijkheden om mensen sneller te helpen bij het oplossen van problematische schulden".

Armoedebestrijding

In Amsterdam is op dit moment het gemeentelijke 'herontwerp schuldhulpverlening' uit 2012 richtinggevend voor de uitvoering van de schuldhulpverlening. In de komende jaren wil de gemeente werken aan een effectieve en efficiënte schuldhulpverlening. Hiervoor is beantwoording van de volgende vragen nodig:

- wanneer is er sprake van een resultaat en hoe wordt dat gemeten?
- wat zijn (voorwaarden voor) effectieve interventies / ondersteuning?
- welke verschillende vormen van ondersteuning zijn er nodig gegeven de verschillen tussen schuldenaren?
- aan welke professionele eisen moeten professionals in de schulddienstverlening voldoen om effectief te kunnen handelen?

Vraagstelling

Bij de uitvoering van het Good Practices onderzoek stond de volgende vraag centraal: *In hoeverre is er in Amsterdam sprake van een methodische en effectieve uitvoering van de schulddienstverlening?*

Er is sprake van een methodische uitvoering wanneer bewezen effectieve methodieken zoals bijvoorbeeld een coherent samenhangende manier van gespreksvoering, structureel en systematisch worden toegepast en wanneer die gebaseerd is op inzichten vanuit wetenschap en eerder onderzoek. We spreken van een effectieve uitvoering wanneer uit onderzoek blijkt dat er een causale relatie is tussen de manier waarop de SHV wordt uitgevoerd en de resultaten van die uitvoeringspraktijk. Het zou bovendien op z'n minst aannemelijk moeten zijn dat de manier waarop de SHV wordt uitgevoerd de reden voor de vastgestelde resultaten is.

Opzet onderzoek

De uitvoering van het onderzoek naar de eerste fasen van de schulddienstverlening in Amsterdam bestond globaal gezien uit twee stappen.

Stap 1: Eerste inventarisatie klantproces per Madi. Dit bestond uit de stappen:

- Analyse websites (helderheid, formuleringen, uitstraling, etc.)¹
- Verzamelen schriftelijk materiaal (denk aan draaiboeken, PowerPoints, hand-outs, etc.)
- Uitgebreide interviews met schuldhulpverleners, sociaal raadslieden, maatschappelijk werkers en teamleiders van de Madi's

Stap 2: Verdieping en analyse klantproces. Dit bestond uit de stappen:

- Observaties (n=tachtig) van groepsbijeenkomsten en individuele gesprekken (aanmeldgroepen, sorteergroepen, intakegesprekken en budgetcursussen)
- Afnemen twee vragenlijsten onder schuldenaren
- Analyses op basis van observaties en interviews
- Terugkoppelingsgesprekken met schuldhulpverleners, sociaal raadslieden, maatschappelijk werkers en teamleiders van de Madi's
- Analyse en rapportage

Het onderzoek geeft een in kwalitatieve zin representatief beeld van de uitvoeringspraktijk van de SHV bij de Madi's. Daarmee wordt bedoeld dat het onderzoek een consistent beeld heeft opgeleverd van de verschillende fasen en onderdelen van de SHV zowel binnen als tussen de Madi's. In statistische zin is het onderzoek niet representatief.

Er past verder de kanttekening dat het onderzoek een beeld op levert van de uitvoeringspraktijk in de eerste helft van 2015. De praktijk van SHV in Amsterdam is volop in beweging. Dat betekent dat zowel tijdens als na het onderzoek onderdelen van deze praktijk in verandering waren en veranderd zijn. Dat betekent ook dat sommige bevindingen geen precies beeld meer geven van de uitvoering op dit moment (eind 2015).

Het onderzoek is uitgevoerd door een team van dertien onderzoekers. Twee onderzoekers zijn professionals werkzaam bij de Madi's.

Het onderzoek is tot stand gekomen in nauwe samenwerking en overleg tussen Madi's (de uitvoeringsorganisaties), de gemeente (als opdrachtgever van de SHV in Amsterdam en de HvA (als kennisinstelling en opleider van de nieuwe professionals voor de SHV). Het is onderdeel van een leercyclus die deze drie partijen gemeenschappelijk in gang hebben gezet en willen continueren met als doel de uitvoeringspraktijk en de professionaliteit van de uitvoerders steeds verder te verbeteren.

Leeswijzer

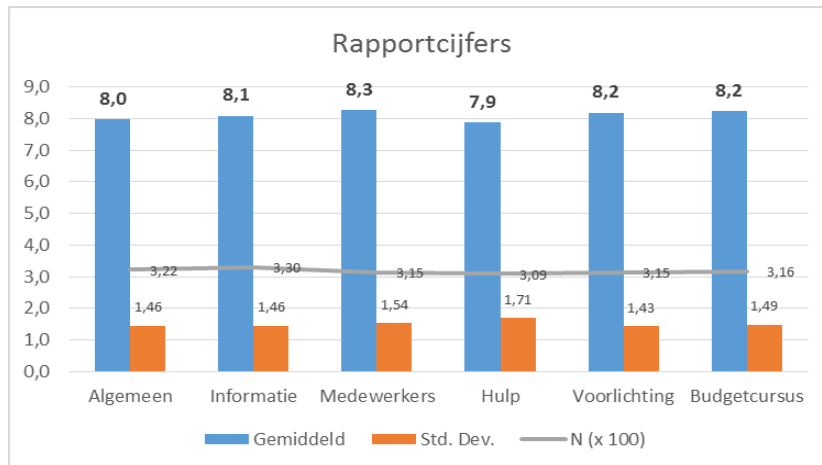
Het eerste hoofdstuk gaat in op hoe cliënten tegen schuldhulpverlening en de daar werkzame professionals aankijken. Vervolgens geeft het tweede hoofdstuk een aantal voorbeelden van good practices. Hoofdstuk drie behandelt mogelijke oorzaken van het ontbreken van een structureel ingevoerde methodiek in de verschillende fasen van het schuldhulpverleningsproces. In hoofdstuk vier worden de vervolgstappen besproken.

¹ Er is gestart met een analyse van inhoud en 'boodschap' van de websites omdat dit veelal de eerste kennismaking is van burgers met de schuldhulpverlening. De mate waarin zij zich daar aangesproken of uitgenodigd voelen om met hun vragen en problemen naar de Madi's te gaan, is van grote invloed op hun feitelijke 'gang' naar de Madi's.

Hoofdstuk 2 Oordeel schuldhulpverlening Amsterdam

Tevredenheid over schuldhulpverlening hoog

Schuldenaren in Amsterdam zijn tevreden over de schuldhulpverlening in Amsterdam. Zij beoordelen de schuldhulp met een gemiddeld rapportcijfer van 8,0. Ook de professionals van de Madi's worden positief beoordeeld (gemiddeld rapportcijfer >8,0). Dit cijfer komt sterk overeen met de beoordeling die door het Amsterdams Bureau voor Onderzoek, Informatie en Statistiek is vastgesteld voor 2014: de respondenten in dat onderzoek gaven gemiddeld een 7,8 voor de ontvangen hulp (Bureau Onderzoek en Statistiek, 2015).



Figuur 1: rapportcijfer deelnemers tevredenheid schuldhulpverlening Amsterdam

Professionals voeren hun werkzaamheden uit met grote inzet, passie en betrokkenheid

Professionals tonen inzet, zijn gepassioneerd en betrokken bij het uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden. Dit blijkt onder andere uit:

- De actieve houding tijdens geobserveerde gesprekken en trainingen
- De gesprekken met de onderzoekers, waarin vol motivatie gesproken wordt over schuldhulpverlening en de problematiek van de doelgroep
- De mate waarin professionals betrokkenheid tonen richting de klanten
- De prettige omgang met de cliënten

Hoofdstuk 3 Good practices schuldhulpverlening Amsterdam

Good practices binnen schuldhulpverlening Amsterdam

Binnen de Amsterdamse schuldhulpverlening is een flink aantal good practices zichtbaar. Goede praktijken komen op verschillende momenten in het uitvoeringsproces voor bij alle Madi's in Amsterdam. Er is echter niet één Madi die het op één of alle aspecten systematisch en structureel beter doet dan de andere Madi's. Onderstaande voorbeelden zijn dan ook bij verschillende organisaties aangetroffen in uiteenlopende intensiteit.

Voorbeelden good practices

Een greep uit de good practices waargenomen binnen de schuldhulpverlening in Amsterdam:

- Kennismaken met diensten van schuldhulpverlening laagdrempelig maken (bijvoorbeeld inloop bij Financiële salon)
- Cliënten kiezen zelf een dag voor de afspraak voor de aanmeldgroep / intake
- Eén centrale contactpersoon voor een cliënt
- Taalgebruik afstemmen op cliënt. Geen jargon en moeilijke woorden
- Individuele intake in plaats van een aanmeldgroep (persoonlijk & diepte)
- Verschillende werkvormen aanbieden (rollenspellen, praktische oefeningen, filmpjes op website, informatie in een reader ,etc.)
- Budgetcursus of post sorteren niet verplicht stellen wanneer de cliënt de vaardigheden aantoonbaar beheerst
- Budgetcursus in de avonduren voor werkende cliënten
- Sms ter herinnering aan een gemaakte afspraak
- Cliënten krijgen in een vroeg stadium (bij de aanmeldgroep) een beslissing toelating schuldhulpverlening

Hoofdstuk 4 Op weg naar structurele good practices

De good practices die in het onderzoek zijn waargenomen, worden relatief weinig structureel en systematisch toegepast. Dit houdt in dat ze niet betrekking hebben op één specifiek onderdeel (zoals een individueel gesprek) of één product (zoals aanmeldgroep) of binnen één Madi door iedereen worden toegepast. Het gaat steeds om deelaspecten of om onderdelen van de schuldhulpverlening die in de ene situatie aannemelijk effectief zijn en in de andere minder of niet. Effectiviteit lijkt wat dat betreft eerder een resultaat van individueel professioneel handelen dan van methodische uitvoering op organisatieniveau.

Mogelijke oorzaken relatief weinig structurele good practices

Uit het onderzoek is een aantal mogelijke oorzaken naar voren gekomen voor het ontbreken van structurele toepassing van good practices. Deze oorzaken zijn:

1. Verschillen in opzet schuldhulpverlening
2. Beperkte toepassing evidence based interventies en inzichten
3. Geringe aandacht voor methodiektraining en intervisie
4. Schuldhulpverlening te weinig cliëntgericht
5. Niet realistische verwachtingen in het Handboek SHV

Op de volgende pagina's worden de mogelijke oorzaken toegelicht.

1 Uitvoering schuldhulp op hoofdlijnen gelijk

De opzet van de schuldhulpverlening door de Madi's is op hoofdlijnen vergelijkbaar. Dit houdt in dat de 'producten' die de Madi's inzetten vaststaan en er in grote lijnen dezelfde opzet, volgorde van activiteiten, doelstellingen en uitkomsten gelden. Wordt de dienstverlening van de Madi's gedetailleerder bekeken, dan valt op dat de Madi's verschillen op inhoud, methodiek en werkvormen.

Bij alle Madi's zijn de volgende onderdelen in ieder geval aan de orde:

- Voorlichting over de inhoud, aard en doelen van het schuldhulpverleningsproces (niet overal verplicht)
- Gesprek met een schuldhulpverlener (soms tegelijk met een maatschappelijk werker)
- Het invullen en inleveren van het aanmeldformulier en bijbehorende documenten

De stappen die deelnemers aan het schuldhulpverleningsproces in Amsterdam doorlopen vanaf het moment van aanmelding tot aan de start van de voorwaardelijke budgetcursus verschillen tussen de Madi's. De verschillen hebben betrekking op:

- Het aantal bijeenkomsten/momenten waarop deelnemers moeten of mogen komen
- De inhoud van elk van die individuele bijeenkomsten
- Aantal en duur van de individuele gesprekken dat de deelnemers voeren
- De professionals waar die deelnemers een gesprek mee voeren
- De omvang van de groepen die worden uitgenodigd (10-20)
- Het aantal locaties waar deelnemers moeten/kunnen verschijnen
- Ondersteuning bij invullen aanmeldformulier (soms ter plekke soms in een laagdrempelige andere voorziening)
- De manier waarop en mate waarin integraal wordt gewerkt
- Een al dan niet individuele intake

De budgetcursus varieert tussen de Madi's (en op sommige punten ook wel binnen een Madi) in:

- Aantal en duur bijeenkomsten
- Inhoud en gebruikt ondersteuningsmateriaal
- Aantal en achtergrond trainers
- Keuzemogelijkheden cliënten

2 Weinig evidence based interventies en gebruik inzichten uit de wetenschap

Good practices zijn soms het gevolg van gericht beleid van een Madi, bijvoorbeeld met betrekking tot scholing. Soms zijn de good practices ook het gevolg van de persoonlijke inzet van individuele professionals. Dit maakt de processtappen binnen de schuldhulpverlening momenteel vooral 'practice based' en in mindere mate 'evidence based'. Goede ervaringen van medewerkers worden ingezet bij het vormgeven van de processtappen. Mogelijkerwijs leidt dit tot een good practice, echter het wil niet automatisch zeggen dat dit een tweede keer ook leidt tot een good practice.

In de vormgeving van de processtappen spelen inzichten uit de wetenschap en onderzoek momenteel een relatief beperkte rol. De meest recente wetenschappelijke inzichten uit bijvoorbeeld de 'psychologie van schaarste' maar ook uit inzichten uit onderzoek binnen het 'volwassenenonderwijs' worden nog niet vertaald en toegepast in vernieuwing, opzet en uitvoering van de schuldhulpverlening. Ook inzichten uit eerder onderzoek bij de madi's zelf worden niet consequent benut. Het toepassen van inzichten uit de wetenschap en onderzoek zou de schuldhulpverlening meer evidence based en mede daardoor effectiever kunnen maken.

3 Meer aandacht voor methodiektraining en intervisie

Een deel van de medewerkers van de verschillende Madi's volgt uiteenlopende cursussen (bijvoorbeeld motiverende gespreksvoering). Toch lijkt er op dit moment geen standaard en structureel beleid op het gebied van methodiektraining en intervisie te bestaan. Dit biedt ruimte voor effectiviteitsverbetering door in te zetten op verdere kennisontwikkeling en de professionalisering.

Als er gerichte scholing plaatsvindt over bijvoorbeeld gespreksvoering, dan is de kans het grootst dat veel werknemers zich deze wijze van het voeren van gesprekken goed eigen maken en juist uitvoeren. Uit het onderzoek komt naar voren dat aspecten van motiverende gespreksvoering ingezet worden; het is echter nog niet de norm.

Deskundigheidsbevordering

Good practices

- Training professionals in bewezen effectieve methodieken zoals motiverende gespreksvoering en Kortdurende Oplossingsgerichte Therapie
- Vrijwilligers getraind door Vonk of de Vrijwilligerscentrale
- Na- en bijscholing op eigen initiatief mogelijk
- Incidentele intervisie
- Inwerken van nieuwe medewerkers via meelopen

Verbeterpunten

- Geen helder beleid op scholing
- Geen structurele intervisie
- Geen trainingen op methodieken of effectieve gesprekstechnieken (telefonisch of face-to-face)
- Na training wordt niet toegezien op borging van de nieuwe methodieken waardoor deze weer kunnen verwateren
- Er is geen of te weinig scholing op het herkennen van en omgaan met LVB / LVG
- Er vindt geen structurele kennisuitwisseling tussen professionals plaats

4 Schuldhulpverlening relatief weinig cliëntgericht

De vormgeving en uitvoering van de processtappen van de schuldhulpverlening is momenteel te weinig cliëntgericht. Er wordt nog te weinig ingespeeld op problemen en behoeften van individuele schuldenaren.

- De dienstverlening lijkt vooral product gestuurd en minder gericht op de (on)mogelijkheden en de behoeften van de schuldenaren. Het gaat er vooral om de burger een bepaald 'product' aan te bieden.
- Maatwerk en differentiatie naar groepen burgers/schuldenaren vindt op beperkte schaal plaats (zoals een budgetcursus in de avond). De verschillen in mogelijkheden, vaardigheden, kennis, taalbeheersing tussen schuldenaren in de schuldhulpverlening kunnen groot zijn. Hier wordt te weinig rekening mee gehouden. Er wordt aan de andere kant ook weinig bewust gebruik gemaakt van de verschillen.

Schuldenaar centraal stellen

Good practices

- Basisinformatie ook beschikbaar in Engels en soms ook gesprekken in het Engels
- Niet alle onderdelen verplicht stellen maar afhankelijk maken van wat een cliënt al kan
- Duidelijk benoemen van duur, inhoud en doel van het SHV-traject: goed verwachtingenmanagement en check op begrip daarvan
- Flexibiliteit ten aanzien van voorwaarden (bijvoorbeeld omtrent de aan te leveren 'zeven' stukken)
- Ingewikkelder zaken worden herhaald in eenvoudig Nederlands en er wordt regelmatig gecheckt of deelnemers zaken echt begrepen hebben

Verbeterpunten

- Er wordt vaak niet gecheckt welke verwachtingen cliënten hebben
- De cliënt wordt geen keuze geboden
- Aanmeldingen via telefoon of mail niet altijd makkelijk; via websites slechts incidenteel mogelijk
- Het plan van aanpak of budgetplan wordt veelal door de dienstverleners opgesteld en is niet 'van' de cliënt
- Beoordelen van motivatie cliënten en inspelen op en omgaan met verschillen daarin

5 Niet realistische verwachtingen in het Handboek SHV

Schuldenaren doen tijdens de budgetcursus basiskennis op over uiteenlopende onderwerpen. Gekeken naar de zeven formeel benoemde doelen voor de budgetcursus kan niet vastgesteld worden in hoeverre deze voor de meeste deelnemers op individueel niveau slechts gedeeltelijk en sterk afhankelijk van het taalniveau, de 'opnamecapaciteit' en de motivatie van de deelnemer behaald worden. Het gaat daarbij om:

1. de klant is op de hoogte van het belang van het betalen van de vaste lasten
2. de klant is in staat prioriteiten te stellen in uitgaven
3. de klant heeft basiskennis over voorliggende voorzieningen
4. de klant heeft basiskennis over verzekeringen.
5. de klant heeft kennis van beschikbare voorzieningen in de eigen omgeving (sociale kaart)
6. de klant is in staat om administratie op orde te houden
7. de klant heeft een budgetplan opgesteld en is in staat hiernaar te handelen

Ten aanzien van het bereiken van een daadwerkelijke gedragsverandering (aspecten 2, 6 en 7) in het kader van de budgetcursus zijn de verwachtingen in het Handboek SHV niet realistisch.

Overall conclusies

Op basis van het onderzoek zijn de volgende overkoepelende conclusies getrokken:

- De schuldhulpverlening in Amsterdam wordt uitgevoerd door betrokken en gemotiveerde professionals.
- De samenwerking binnen de Amsterdamse schuldhulpverlening rondom deelnemers tussen schuldhulpverleners, maatschappelijk werkers en sociaal raadslieden vormt een context die van toegevoegde waarde lijkt voor Amsterdammers met schulden. In andere gemeenten kent men een dergelijke geïnstitutionaliseerde samenwerking (binnen een organisatie) vrijwel niet.
- Onderdelen van de schuldhulpverlening in Amsterdam worden binnen verschillende organisaties door individuele medewerkers zo uitgevoerd dat een toegevoegde waarde daarvan aannemelijk is.
- Deelnemers aan de schuldhulpverlening geven een relatief hoog rapportcijfer voor de dienstverlening.
- De schuldhulpverlening in Amsterdam kent geen gedeeld methodisch concept, ook niet op het niveau van de individuele organisaties.
- De schuldhulpverlening in Amsterdam wordt meer gestructureerd door en vanuit het aanbod dan door de vraag en behoeften van de (potentiële) deelnemers.
- De professionaliteit van de uitvoeringsorganisaties van de schuldhulpverlening in Amsterdam en van hun medewerkers is voor verbetering vatbaar.
- De schuldhulpverlening in Amsterdam is naar inhoud en wijze van handelen vooral practice based. Er wordt weinig gebruik gemaakt van beschikbare kennis vanuit de wetenschap en eerder uitgevoerd (wetenschappelijk) onderzoek. De uitvoering is nauwelijks evidence based.

Hoofdstuk 5 Vervolgstappen

De resultaten van het Good Practices onderzoek geven aanleiding tot de volgende acties.

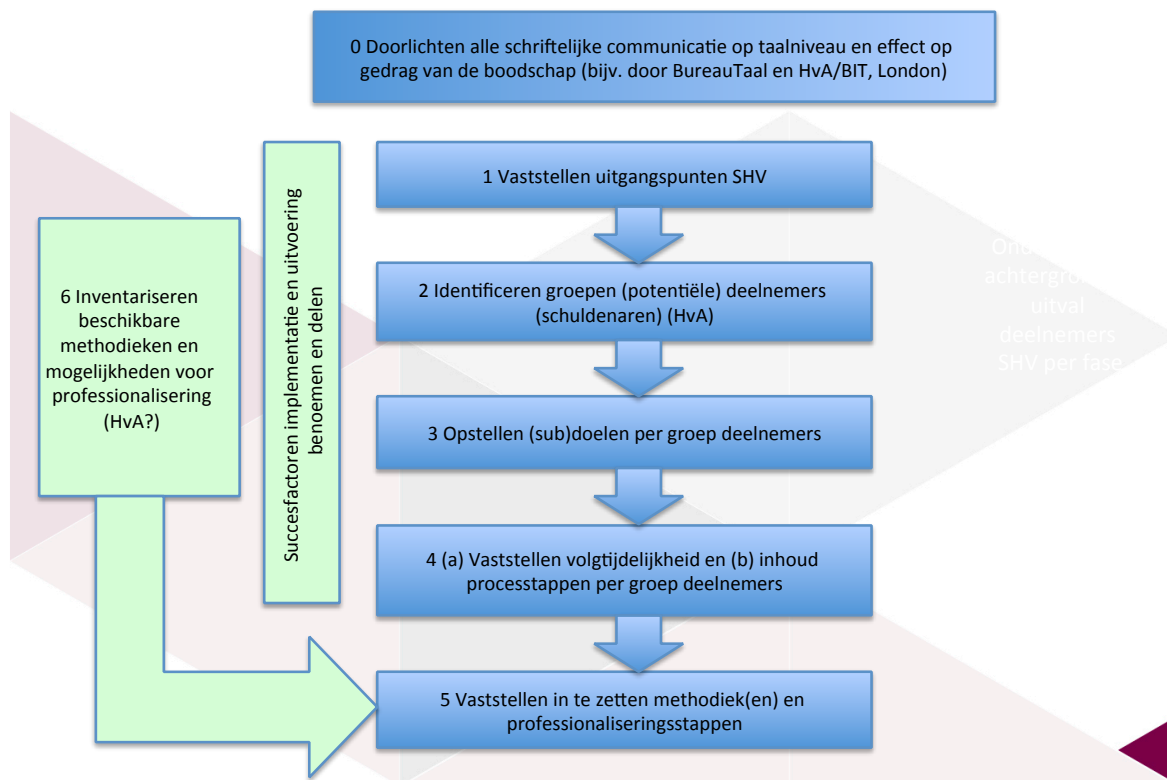
1. Het ontwikkelen en structureel toepassen van een meer evidence based methodiek per fase van het schuldhulpverleningsproces (al dan niet verschillend per Madi)
2. Het ontwikkelen van een scholingsbeleid (al dan niet verschillend per Madi)
3. Het ontwikkelen van een meer cliëntgerichte schuldhulpverlening (al dan niet verschillend per Madi)

Het uiteindelijke doel van deze acties is dat het bereik van mensen met schuldproblemen omhoog gaat, zij eerder in beeld komen, de uitval omlaag gaat, de uitstroom omhoog gaat, de recidive omlaag gaat en het tempo van de doorstroom omhoog gaat.

Om dit te bereiken wordt om te beginnen nu al de schriftelijke communicatie van de Madi's doorgelicht op taalniveau en effect van de boodschap op het gedrag. Dat is fase 0 van het plan van aanpak voor de hiervoor genoemde te ontwikkelen methodiek, scholingsbeleid en procedure.

Het globale plan voor hetgeen de Madi's het komende jaar gaan aanpakken, ziet er als volgt uit.

HOOFDLIJNEN PLAN VAN AANPAK VERVOLG GOOD PRACTICES ONDERZOEK



Fase 1

Vaststellen van de uitgangspunten van de schuldhulpverlening

Fase 2

Identificeren (verschillen tussen) groepen (potentiële) deelnemers

Fase 3

Opstellen (sub)doelen per groep deelnemers

Fase 4

(a) Vaststellen volgtijdelijkheid en (b) inhoud processtappen per groep deelnemers

Fase 5

Vaststellen in te zetten methodiek(en) en professionaliseringsstappen

Fase 6

Implementatie en uitvoering en delen ervaringen

De Madi's hebben in overleg met de gemeente Amsterdam (RVE W&I) besloten dat zij zich bij fase 2 willen laten ondersteunen door het lectoraat Armoede en Participatie. Dat betekent dat het lectoraat samen met de Madi's gaat vaststellen wat een zinvolle manier is om groepen deelnemers aan de SHV te onderscheiden en wat vervolgens de 'kenmerken' van die groepen op hoofdlijnen zijn.

De volgende stappen naar een vernieuwde schuldhulpverlening zetten de Madi's samen met de gemeente Amsterdam waarbij gekozen is voor een practice based aanpak. Het lectoraat Armoede en Participatie wordt daarbij uitgenodigd om kritische te reflecteren op de uitgedachte invulling van het nieuwe schuldhulpverleningsproces. Er vindt in beginsel geen aanvullend onderzoek plaats onder (ex-)deelnemers (mensen die in de schuldhulpverlening zitten of hebben gezeten). De Madi's gaan de nieuwe uitvoering inhoudelijk en methodisch vanuit de praktijk bouwen. Zij streven ernaar vooral gebruik te maken van wat er al binnen de Madi's beschikbaar is aan kennis en van wat er aan inzichten beschikbaar is uit de recente wetenschappelijke literatuur. In het bijzonder de meest recente wetenschappelijke inzichten over de impact van armoede en schulden op het gedrag en leervermogen van mensen, zoals onder meer opgetekend door Mullainathan en Shafir in het boek 'Schaarste'. De Madi's willen om dat te kunnen realiseren de wetenschap via het lectoraat Armoede en participatie bij het vernieuwingsprogramma betrekken.

Gebruikte literatuur

Bureau Onderzoek en Statistiek (2015) KTO schuldhulpverlening 2014. 1-meting. Amsterdam.

Dam, R. van, J. Klaver, R. van der Weijden & L. Witte (2014) Gemotiveerd deelnemen aan budgettrainingen. Literatuuronderzoek. Amsterdam (Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede en participatie).

Geuns, R. van. Every picture tells a story. Armoede: een gedifferentieerd verschijnsel. Amsterdam (Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede en participatie).

Klaver, J. R. van Dam, R. van Geuns & J. van der Laan (2015) Op weg naar effectievere vormen van financiële educatie. Amsterdam (Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede en participatie).

Mullainathan, S. & E. Shafir (2013) Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Amsterdam.

Vreugdenhil, S., R. van Dam, R. van Geuns & J. van der Laan (2014) Uitval of zelfregie. Een onderzoek naar uitval in de schuldhulpverlening tussen het eerste en tweede contactmoment. Amsterdam (Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede en participatie).

