

LECTOR NADJA JUNGSMANN OVER 'MOBILITY MENTORING' VAN EMPATH:

# 'BLIJVEN COACHEN TOT ALLE GELDSTRESS WEG IS'

**Nadja Jungmann, lector Schulden en Incasso aan de Hogeschool Utrecht, was op excursie bij Empath, een social workorganisatie in Boston. De organisatie ontwikkelde een integrale aanpak om de cirkel van de armoede te doorbreken. Empath combineert daarbij inzichten vanuit hersenonderzoek met re-integratie, schulphulp, huisvesting en opleiding. 'Ze gaan nooit op de stoel van de klant zitten. De klant moet het uiteindelijk zelf kunnen.'**

Door Martin Zuithof

Nadja Jungmann, autoriteit op het gebied van schuldhulp in Nederland, vertelt enthousiast over haar recente trip naar Boston. 'De inzichten van Schaarste van Mullainathan en Shafir (2013) zijn inmiddels geland in Nederland. Daarom zochten we manieren om daaraan invulling te geven in de dienstverlening. We hebben nu dus het inzicht geaccepteerd dat mensen met financiële

problemen zich anders gaan gedragen, maar we richten er onze dienstverlening niet anders op in. Toen zijn we bij Empath in Boston terechtgekomen, waar ze nog wat verder gaan met de ideeën van Mullainathan en Shafir.'

Cruciaal in de hulpverlening van Empath is het onderzoek naar het effect van stress op de hersenen, schetst Jungmann. 'Bij Empath gaan ze nog dieper op die effecten in. Ze hebben hun uitvoeringspraktijk anders ingericht, en laten die praktijk steeds door Harvard-onderzoekers monitoren. Wat ze doen is 'brain science informed coaching'. Ze onderzoeken de effecten van stress en daarbij blijkt dat je er dingen door vergeet, op de korte termijn gaat handelen, dat je moeilijker in beweging komt.'

De mentoring van Empath is integrale, generalistische hulpverlening, waarvan schuldhulp een van de belangrijke pijlers is. 'Voor de meeste klanten geldt dat er een mix aan problemen speelt en dat is ook herkenbaar bij de wijkteams in Nederland. Om mensen weer op de eigen benen te helpen, gaan we daarom aan de slag met alle problemen, bijvoorbeeld ook met gezondheid en opvoeding. In ieder geval dienen we er ook voor te zorgen dat ze economisch zelfstandig zijn. Dan hebben ze zodanig betaald werk nodig, dat ze geen geldstress meer hebben.'

## 'EMPATH GAAT OP ZOEK NAAR DE UITHOEKEN VAN DE ARBEIDSMARKT'

'Zolang je geldstress hebt, functioneer je slechter, heb je meer moeite om grip te krijgen op de opvoeding, kost het meer moeite om af te vallen. Bij Empath houden ze niet op met coachen als mensen betaald werk hebben. Ze stoppen pas als mensen werk hebben dat voldoende geld oplevert, zodat ze ervan kunnen leven. Daarvoor maken ze eigen analyses van de arbeidsmarkt. Ze gaan op zoek naar die uithoeken van de arbeidsmarkt, die nog redelijk goed betalen en waar je toch niet al te veel scholing voor nodig hebt.'

Vanuit de re-integratiemethodiek zoeken de mentoren naar de ambities van cliënten, die ze ook kunnen



Foto: Jan Willem Groen

uitleven in beroepen die niet de eerste keus zijn. 'Mensen kiezen vaker voor de hand liggende beroepen als in de winkel werken, taxichauffeur, kapster. In plaats van dat ze kiezen voor de farmacie, waar ze met een korte opleiding van bijvoorbeeld vier maanden, gekwalificeerd fabriekswerk leren doen. Of de mentor vraagt door waarom een cliënt kapster wil worden. Dan blijkt dat ze graag met mensen werkt. Dat kan ook als ze apotheker-sassistente wordt, met een korte opleiding, waardoor ze snel het dubbele verdient. Tegelijk kan ze dan veel beter voor haar kinderen zorgen.'

### **'DE MOBILITY MENTOR NEEMT PAS AFSCHIED ALS DE CLIËNT GOEDKOPER WOONT'**

Bij Empath werken hoogopgeleide social workers, vaak met een master, met verstand van re-integratie, arbeidsmarkt en de sociale kaart. Duidelijk geïnspireerd vertelt Jungmann over de veel omvattende aanpak van deze mentoren. 'Het zijn generalisten die de regie blijven voeren. Ze helpen klanten niet zelf met hun schulden, maar zij verwijzen naar schuldhulp. Ze helpen mensen ook niet met de re-integratie maar verwijzen ernaar. Coachen naar financiële zelfstandigheid kan ook zijn: goedkoper wonen. De mobility mentor neemt pas afscheid als de cliënt goedkoper woont, zodat dat ook geen geldstress meer oplevert.'

De mentoren van Empath gebruiken een zelfredzaamheidmatrix, die ze de 'bridge to selfsufficiency' (brug naar zelfredzaamheid) noemen. 'Dat doen ze om met mensen in gesprek te gaan over de impact van hun problemen op verschillende levensterreinen. Hoe beïnvloedt die geldstress je opvoeding? Hoe beïnvloeden relatieproblemen je functioneren op je werk? Ze stimuleren zo het zelfinzicht en klanten kunnen daarna heel goed uitleggen hoe de stress hun functioneren beïnvloedt. Ze leren stress te zien als iets tijdelijks waarvan het de moeite waard is om die met behulp van checklists te reduceren. Met sms'jes en lijstjes herinnert de mentor je aan je taken.'

Voor cliënten die moeite hebben om in actie te komen, hanteert Empath 'goal action plans', waarin tot in detail staat welke stapjes gezet moeten worden, bijvoorbeeld om een kinderopvangtoeslag aan te vragen. 'Ze vragen ook of de cliënt thuis een computer heeft. Zo nee: bij wie zou je die computer kunnen gebruiken? Ze nemen al die stapjes door, omdat ze er vanuit gaan dat door alle spanningen de cliënt al die stapjes niet kan plannen en evalueren. Ze nemen niet over, maar helpen je om het plan te ontleden, want je moet het nog steeds zelf doen. En als je het gedaan hebt, krijg je een financiële beloning. Voor het aanvragen van die 'childcare voucher' krijg je 30 dollar. De tweede keer als je een voucher voor

gesubsidieerd wonen moet aanvragen, krijg je geen beloning, want je hebt al aangetoond dat je het kunt.'

Empath werkt inmiddels zo'n zeven jaar op deze kennis gestuurde manier. Intussen is de organisatie ook bezig een kenniscentrum op te zetten waarbij zo'n veertig Amerikaanse, Canadese en Australische organisaties zijn aangesloten. 'Met die lidmaatschappen creëren ze samen structureel geld voor onderzoek en evaluatie. Daarmee verrijken ze als professionals continu hun eigen uitvoeringspraktijk. Door de samenwerking met hersenonderzoekers van Harvard kun je zeggen dat ze actie-onderzoek in de praktijk doen. Als ze vervolgens het idee hebben dat iets werkt, dan wordt die praktijk gemonitord door een van de federale certificeringsinstellingen, de NSDA.'

Jungmann bezocht Empath met subsidie van ZonMW voor een project dat ze samen met Platform31 en Impuls uitvoert. Met Nardy Beckers van het Serviceplein in Alphen aan den Rijn bereidt ze een pilotproject voor met de 'mobility mentoring'-methode. 'Bij het Serviceplein in Alphen werken generalisten die de regie voeren bij mensen die meer dan een probleem hebben. Ze hebben de regie bij alle hulp rondom re-integratie, schuldhulpverlening, Participatiewet, Leerplichtwet, bijzondere bijstand en Wmo.'

### **'EMPATH BIJDT OOK GROEPSWERK AAN, OM WEER IN JEZELF TE GAAN GELOVEN'**

Nadja Jungmann benadrukt dat het gaat om de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt, die tegelijk op allerlei manieren ondersteuning krijgt. 'Als je door de gangen van de organisaties loopt, hangen overal foto's van klanten met een stukje tekst erbij wat ze bereikt hebben. Empath biedt daarnaast ook groepswork aan, waarin het erom draait dat cliënten weer in zichzelf gaan geloven. Dan zie je wat mensen in jouw situatie bereikt hebben en dat wordt dan ook niet door een professional verteld.' 'Het mooie is dat de hele discussie over eigen verantwoordelijkheid in Amerika ook gevoerd wordt. Zij sluiten aan bij waar mensen bepaalde tekortkomingen hebben. Als mensen een kinderopvang voucher willen aanvragen, gaat de mobility mentor dat nooit doen. Ze gaan nooit op de stoel van de klant zitten. De klant moet het uiteindelijk zelf kunnen.'

Dr. Elisabeth Babcock, directeur van Empath Mobility Mentoring, spreekt op het congres 'Mobility Mentoring' op 10 november 2016 in Maarssen.  
Link: [www.platform31.nl/nieuws/mobility-mentoring](http://www.platform31.nl/nieuws/mobility-mentoring)