

Op weg naar effectieve schuldhulp

**Preventie:
voorkomen is beter
dan genezen**



Voorwoord

De schuldhulpverlening is flink in beweging. Door de economische crisis raken meer mensen in financiële problemen en veranderen aard en omvang van de schulden. Schuldhulpverlening wordt hierdoor complexer, terwijl de uitvoering vaak beter kan en gemeenten naar verwachting de komende jaren over minder middelen beschikken. Zij staan voor de uitdaging om meer te doen met minder.

Schulden zijn de afgelopen jaren hoger geworden en het aantal schuldeisers per schuldenaar is gestegen. Waren het voorheen vooral mensen met lage inkomens of een uitkering die tot de risicogroep behoorden, nu treft het ook hogere inkomensgroepen (bijvoorbeeld werknemers die hun baan verliezen terwijl ze een hoge hypotheek hebben). Omdat meer dan 20% van de schuldenaren ouders met kinderen zijn, is de kans op sociale uitsluiting van kinderen groter geworden. Daar komt bij dat uit onderzoek is gebleken dat de uitvoering van schuldhulpverlening in veel gevallen voor verbetering vatbaar is. Al met al reden genoeg om schuldhulpverlening effectiever te maken.

Tegen deze achtergrond is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening aangenomen. De wet omschrijft 'wat' gemeenten moeten realiseren, maar niet 'hoe': het laat de vaststelling en de uitvoering van lokaal beleid over aan gemeenten. Zij zijn regisseur van het beleid en bepalen met ketenpartners wie welke rol heeft in de uitvoering.

Om schuldhulpverlening effectiever te maken is het programma 'Op weg naar effectieve schuldhulp' gestart. In het programma werken Nibud, VNG, Divosa, MO-groep, NVVK, Wijzer in geldzaken en SZW samen. Deze organisaties vertegenwoordigen het brede werkveld van gemeentelijke schuldhulpverlening.

Het programma wil gemeenten en haar partners ondersteunen bij het ontwikkelen, vaststellen, uitvoeren en bijstellen van beleid. Daarvoor zijn onder meer handreikingen en onderzoeken beschikbaar.

Het programma 'Op weg naar effectieve schuldhulp' brengt alle producten en activiteiten en verdere relevante informatie voor gemeenten en haar partners over schuldhulpverlening bij elkaar op de portal www.effectieveschuldhulp.nl. In de digitale nieuwsbrief is ruimte voor opinie, inspiratie en nieuws rondom effectievere schuldhulpverlening. U kunt zich abonneren via de portal.

Auteurs

dr. Nadja Jungmann
dr. Roeland van Geuns
dr. Jeanine Klaver
drs. Peter Wesdorp
drs. Joyce van der Wolk

Oktober 2012

Inhoud

Voorwoord	2
1 Inleiding	4
2 Schuldpreventie is gericht op gezond financieel gedrag	7
3 Wat maakt interventies effectief?	14
4 Acht interventies tegen het licht	26
5 Tijd voor een volgende stap in de professionalisering van schuldpreventie	33
6 Toelichting op de acht onderzochte interventies	36
Bijlage A Literatuur	76

1

Inleiding

Aan het begin van een nieuw jaar maken mensen goede voornemens. Afvallen, stoppen met roken, meer sporten. Dit jaar stond in het lijstje met goede voornemens opeens ook: het op orde brengen van de thuisadministratie. Kenmerkend voor goede voornemens is dat ze vaak niet zo makkelijk zijn om te zetten in (duurzaam) gedrag. We weten wel dat het niet gezond is om vet te eten of te roken, maar er mee ophouden valt niet mee. Voor veel mensen geldt datzelfde voor het bijhouden van hun administratie. Ze kunnen best onder woorden brengen waarom het van belang is dat ze hun administratie op orde hebben of niet te veel schulden maken. Maar in het dagelijks leven valt dat niet mee. Ze gaan toch verplichtingen aan die ze niet na kunnen komen of laten brieven ongeopend liggen waardoor de administratie een janboel wordt.

Het aangaan van (grote) financiële verplichtingen, het maken van schulden of het laten versloffen van de administratie is niet zonder risico's. Door pech in het leven of een opeenstapeling van onverstandige financiële beslissingen kan een schuldsituatie problematisch worden. De financiële problemen zijn dan zo groot geworden dat mensen die niet meer zelfstandig kunnen oplossen. Ze hebben hulp nodig van derden zoals de schuldhulpverlening. Een (gedeeltelijke) kwijtschelding van hun verplichtingen is vaak de enige uitweg om op afzienbare termijn uit de schulden te komen.

Het op orde hebben van je financiën was altijd al belangrijk. Maar in de context van de huidige economische en maatschappelijke ontwikkelingen, neemt het belang verder toe. 2013 wordt het vierde jaar op rij waarin de koopkracht van huishoudens (fors) afneemt (Nibud, 2013). Tegelijkertijd loopt de werkloosheid al anderhalf jaar flink op¹ en zijn de huizenprijzen sinds 2008 met ruim 16 procent gezakt². De combinatie van deze en andere ontwikkelingen leidt ertoe dat de kans op financiële problemen toeneemt. Dit vraagt van burgers dat ze planmatiger met hun financiën omgaan om zoveel mogelijk te voorkomen dat ze in financiële problemen komen.

Dat lang niet alle huishoudens planmatig met hun financiën

omgaan, is onder meer op te maken uit cijfers die we daarover tot onze beschikking hebben. Zo heeft veertig procent van de huishoudens te weinig buffer om een onvoorziene tegenvaller op te vangen (Nibud, 2012) en betaalt zeker een kwart van de huishoudens rekeningen wel eens te laat (Westhof e.a., 2011). Voor een deel van deze huishoudens geldt dat ze door omstandigheden niet in staat waren om een buffer aan te leggen. Maar voor een groot deel van deze groep geldt dat het ontbreken van een buffer een keuze is. Ze hebben het geld dat aangewend kon worden voor het aanleggen van een buffer voor andere zaken aangewend. Ditzelfde geldt voor de huishoudens die rekeningen te laat betalen. Er is een groep die al zo diep in de problemen zit dat zij hun verplichtingen absoluut niet na kunnen komen. Maar voor een zeker zo grote groep geldt dat zij in hun betaalgedrag andere keuzen maken dan andere huishoudens.

De vraag is nu hoe we huishoudens kunnen bewegen om gezond financieel gedrag te vertonen. Het antwoord hierop luidt onder meer door in te zetten op schuldpreventie. In de SchuldpreventieWijzer (Jungmann e.a. 2011) is schuldpreventie omschreven als de mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die er op gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden. Schuldpreventie gaat dus eigenlijk over het bevorderen van gezond financieel gedrag. In de afgelopen jaren hebben gemeenten, schuldhulpverlenende organisaties, maatschappelijk werk, vrijwilligersorganisaties en partijen zoals het Nibud en Wijzer in geldzaken op allerlei manieren vorm gegeven aan de schuldpreventie zoals die nu wordt uitgevoerd. De site www.schuldpreventiewijzer.nl geeft een breed beeld van het soort interventies dat beschikbaar is.

Naast de bovengenoemde publieke partijen komt schuldpreventie ook steeds meer op de agenda bij private partijen. Werkgevers besteden bijvoorbeeld steeds vaker aandacht aan de financiën van hun medewerkers. Daarnaast zijn nieuwe partijen zoekend naar wat zij kunnen betekenen. Zo geven banken, woningcorporaties en partijen zoals deurwaarders steeds vaker invulling aan budgetcoaching. Hun filosofie daarbij is dat het duurzaam oplossen van financiële problemen ondersteuning vraagt om ander gedrag aan te leren en vast te houden.

¹ <http://www.nu.nl/economie/3005977/werkloosheid-neemt-toe.html>

² <http://www.nugeld.nl/wonen/3009053/huizenprijzen-63-procent-gedaald.html>

Onderzoek naar de effectiviteit van schuldpreventie is ingewikkeld. Om daar een echt doortimmerd beeld van te krijgen, is een intensieve meerjarige en kostbare studie nodig. Waarbij het de vraag is hoe we in een dergelijke studie de effecten van de interventies isoleren van effecten van andere ontwikkelingen en prikkels die van invloed zijn op het financiële gedrag van mensen. Betekent dit dan dat we de ambitie om een beeld van de effectiviteit van schuldpreventie te krijgen, moeten laten varen? Nee, er is ook een tussenweg. Die hebben we in voorliggend rapport bewandeld en laten we langs twee wegen (praktijk en wetenschappelijke literatuur) in onze conclusies samenkomen.

De ene weg die we hebben bewandeld is die van het literatuuronderzoek. We zijn op zoek gegaan naar de beschikbare kennis over effectieve interventies. De andere weg die we hebben bewandeld is die van kleinschalig evaluatieonderzoek. We hebben acht interventies geselecteerd die veel worden ingezet in het kader van schuldpreventie. Per interventie hebben we op een kleinschalige manier in kaart gebracht hoe deze is opgezet en onderzocht welke effecten de mensen die betrokken zijn bij de uitvoering rapporteren. Ook hebben we bij de onderzochte interventies in kaart gebracht waarom de aanbieders en/of afnemers denken dat 'hun' interventie effectief is. Door de inzichten uit de gedragsleer, de opzet van de interventies, de gevonden effecten en de bronnen waar de betrokkenen de effectiviteit van 'hun' interventie aan toe schrijven met elkaar in verband te brengen, kunnen we een aantal conclusies trekken en handvatten formuleren voor het vergroten van de effectiviteit van schuldpreventie.

De belangrijkste conclusie is positief. Namelijk dat de inzet van schuldpreventie (op korte termijn) effect heeft en dat er nog veel mogelijkheden lijken te zijn om de effectiviteit te vergroten. Een tweede belangrijke conclusie luidt dat er om de effectiviteit te vergroten nog wel veel werk verricht moet worden in de visie- en beleidsvorming rondom schuldpreventie en in de (door)ontwikkeling van interventies en programma's. Er zijn bijvoorbeeld maar weinig partijen die scherp onder woorden hebben gebracht wat de door hen ingezette schuldpreventie moet opleveren en waarom ze denken dat de door hen ingezette interventies effectief zullen zijn. Het gevolg is dat er op veel plekken - als we het scherp formuleren - sprake is van een wildgroei van willekeurig ingezette interventies. Daarbij ont-

breekt het ook vaak nog aan argumentatie waarom verwacht mag worden dat de interventies gaan leiden tot de beoogde resultaten.

Door de bevindingen uit de acht onderzochte interventies te combineren met de genoemde literatuur uit de gedragsleer hebben we niet alleen geprobeerd om beelden van effectiviteit te formuleren. We hebben ook geprobeerd om gemeenten en andere partijen in voorliggend rapport handvatten te bieden bij de doorontwikkeling van interventies. Belangrijke aangrijpingspunten daarbij zijn:

- *Visie- en beleidsvorming:* Formuleer wat schuldpreventie moet opleveren en werk in dat kader de argumenten uit waarom verwacht mag worden dat de ingezette interventies daartoe leiden.
- *Wijze van aanbieden:* gebruik algemene inzichten over werkzame bestanddelen (wat werkt er wel en niet bij bijvoorbeeld individueel- of groepsgericht werken) bij de (door)ontwikkeling van interventies in de schuldpreventie zodat er goede argumenten zijn om te verwachten dat de interventies uitwerken zoals beoogd.
- *Inhoud van de interventies:* betrek algemene inzichten uit de gedragsleer bij de inhoudelijke ontwikkeling van interventies (zoals het gegeven dat het stimuleren van ander gedrag nadrukkelijk vraagt om een combinatie van motiveren en vaardigheden aanleren).
- *Moment van aanbieden:* gebruik inzichten uit de gedragsleer om het moment te bepalen waarop verwacht mag worden dat een interventie effect kan sorteren (denk daarbij aan het inzicht dat het voor het afleren of bijsturen van bestaand gedrag veel belangrijker is om aan te sluiten op een life-event of teachable moment dan voor het aanleren van nieuw gedrag dat eigenlijk op elk moment kan aanvangen).
- *Samenloop van interventies:* Het is in de meeste situaties van belang dat interventies zijn ingebed in een programma (meerdere interventies naast elkaar die elkaar versterken).
- *Continuïteit van de uitvoering:* geef interventies de tijd om te 'groeien': ontwikkel ze, voer ze in en stel ze bij op basis van ervaringen.

1.1 Leeswijzer

Voorliggend rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk twee bevat een toelichting op de activiteit schuldpreventie. We schetsen in dit hoofdstuk wat het moet opleveren en hoe gemeenten er invulling aan geven. Hoofdstuk drie bevat een samenvatting van de wetenschappelijke kennis die we hebben over effectieve interventies. We lichten toe wat gedrag is en wat we weten over de beïnvloeding daarvan. Ook lichten we toe wat we weten over (de ontwikkeling van) effectieve interventies. Aan het eind van het hoofdstuk hebben we uitgewerkt wat we weten over effectieve toepassing van individuele, groepsgewijze en massamediale campagnes. Hoofdstuk vier bevat een analyse van de effectiviteit van de acht onderzochte interventies. We hebben kort samengevat wat we weten over de effectiviteit van de afzonderlijke interventies en lichten toe aan welke bronnen de mensen die betrokken zijn bij de onderzochte interventies de gevonden effectiviteit toeschrijven. Door met behulp van de in hoofdstuk drie uitgewerkte kennis daarop te reflecteren, kunnen we uitleggen waarom de aan

gewezen bronnen van effectiviteit terecht als zodanig worden aangewezen. Aan het eind van hoofdstuk drie kraken we een kritische noot over de opzet en uitvoering van de meeste interventies. Met de inzichten van hoofdstuk drie in ons achterhoofd lijken er in de praktische opzet en uitvoering van de meeste onderzochte interventies mogelijkheden te zijn om de effectiviteit flink te vergroten. In hoofdstuk vijf behandelen we de vijf belangrijkste lessen die getrokken kunnen worden uit de analyse van de literatuur en de acht onderzochte interventies. Dit hoofdstuk is bedoeld om professionals die invulling willen geven aan schuldpreventie bij de ontwikkeling en uitvoering op weg te helpen. In het laatste hoofdstuk van dit rapport hebben we de verslagen van de acht onderzochte interventies opgenomen. Per interventie is uitgewerkt hoe deze is opgezet, welke gedragsbeïnvloeding wordt beoogd, welke effecten de betrokkenen rapporteren en welke conclusie wij daaruit trekken over de effectiviteit.

2

Schuldpreventie is gericht op gezond financieel gedrag

Schuldpreventie is een verzamelwoord voor allerlei interventies gericht op allerlei groepen met als doel om op enigerlei wijze bij te dragen aan gezond financieel gedrag. In dit hoofdstuk omschrijven we om te beginnen wat gezond financieel gedrag is en welke bijdrage schuldpreventie kan leveren om dat te stimuleren en vol te houden. Vervolgens lichten we toe welke uitingsvormen van schuldpreventie er zijn en waarom het zo belangrijk is dat schuldpreventie in hoge mate gericht is op gedragsbeïnvloeding. Aan het eind van dit hoofdstuk beschrijven we hoe gemeenten invulling geven aan schuldpreventie.

2.1 Wat is gezond financieel gedrag?

Het binnen redelijke grenzen voorkomen van financiële problemen vraagt van mensen dat ze gezond financieel gedrag vertonen. De uitwerking (operationalisering) van wat gezond financieel gedrag inhoudt, is een belangrijke norm voor interventies in het kader van schuldpreventie. Immers, de interventies moeten op een of andere manier hieraan bijdragen. In samenspraak met het Nibud hanteren de Hogescholen Utrecht en Amsterdam in dit rapport de volgende uitwerking van gezond financieel gedrag.

Financieel gezond gedrag is gedrag dat voorkomt dat er achterstanden in betalingen ontstaan nu en in de toekomst. Om dit gedrag te vertonen is het noodzakelijk dat de uitgaven in lijn zijn met de inkomsten³ en dat er goed financieel beheer wordt gepleegd. Dit laatste houdt onder meer in dat mensen vooruit plannen op de middellange en lange termijn, zich bewust zijn van de financiële risico's die ze lopen en daar maatregelen voor treffen (buffer aanleggen, vaste lasten beperken etc).

Financieel gezond gedrag vereist ook een aantal randvoorwaarden. Om te beginnen is het noodzakelijk dat mensen over een inkomen beschikken dat minimaal gelijk is aan de beslagvrije voet. Daarnaast is het noodzakelijk dat mensen objectief in staat zijn hun vaste lasten zo in te richten dat deze passen

binnen het beschikbare inkomen⁴. Een derde randvoorwaarde voor gezond financieel gedrag is dat mensen weten wat ze zelf kunnen en wat hun beperkingen zijn (zelfreflectie), zodat zij desgewenst de juiste hulp inschakelen bij hun geldzaken.

Bij de uitwerking van interventies in het kader van schuldpreventie is er naast de algemene definitie zoals hierboven uitgewerkt ook behoefte aan een nadere operationalisering. De CFEB (Engelse tegenhanger van het Nederlandse platform Wijzer in geldzaken) heeft op een heel praktische wijze uitgewerkt wat we van iemand zouden mogen/moeten verwachten die financieel gezond gedrag vertoont. De door de CFEB (2006) uitgewerkte activiteiten kunnen bij de ontwikkeling van interventies gebruikt worden als operationalisering van de in dit rapport gehanteerde definitie⁵.

³ Bij huishoudens met een laag inkomen geldt hierbij dat het om rond te kunnen komen noodzakelijk is dat zij gebruik maken van de hen ter beschikking staande toeslagen en dat er geen sprake is van onvermijdbare kosten aan bijvoorbeeld zorg.

⁴ Denk hierbij aan de beschikbaarheid van betaalbare woonruimte et cetera.

⁵ Recent heeft het Nibud de door haar gehanteerde competenties doorontwikkeld. De CFEB indeling ligt aan die doorontwikkeling ten grondslag.



Figuur 1: overzicht van de vaardigheden waar iemand over beschikt die financieel vaardig is (ontleend aan de uitwerking van gezond financieel gedrag door de CFEB)

2.2 Materiële en immateriële schuldpreventie zijn beide van belang

Er zijn allerlei redenen waarom mensen (tijdelijk) geen gezond financieel gedrag vertonen of het risico lopen dat ze daar mee ophouden. Door invulling te geven aan schuldpreventie proberen publieke en private partijen mensen te stimuleren en in staat te stellen om toch vooral gezond financieel gedrag vast te houden of te gaan vertonen. De maatregelen, activiteiten en voorzieningen die in dit kader worden aangeboden zijn grofweg in te delen in twee typen: materiële en immateriële schuldpreventie (Jungmann 2012a). Materiële schuldpreventie omvat maatregelen en voorzieningen die er aan bijdragen dat mensen beschikken over voldoende middelen om überhaupt gezond financieel gedrag te kunnen vertonen. Materiële schuldpreventie is in dit licht te beschouwen als een set aan maatregelen en voorzieningen die bijdragen aan de noodzakelijke randvoorwaarden waarbinnen mensen uiting kunnen geven aan de gedragskant van gezond financieel gedrag. Immateriële schuldpreventie omvat alle interventies die gericht zijn op gedragsbeïnvloeding. We geven hieronder een toelichting op beide vormen.

2.2.1 Materiële schuldpreventie: voldoende inkomen en uitwijkmogelijkheden

Het hebben van voldoende inkomen is een belangrijke randvoorwaarde om überhaupt invulling te kunnen geven aan gezond financieel gedrag. En voor mensen met een laag inkomen zonder buffer is het daarnaast van belang dat ze 'uitwijkmogelijkheden' hebben in het geval ze om welke reden dan ook geconfronteerd worden met een financiële tegenvaller. Met uitwijkmogelijkheden bedoelen we hier mogelijkheden om in geval van 'nood' op een verantwoorde wijze te kunnen beschikken over krediet of andere mogelijkheden om een noodzakelijke uitgave te financieren opdat er geen achterstanden en bijbehorende incassokosten ontstaan. Maatregelen en voorzieningen die bijdragen aan het op pijl brengen van het inkomen of voorzien in de zogenoemde uitwijkmogelijkheden, zijn te typeren als materiële schuldpreventie.

Gemeenten en andere partijen geven op verschillende manieren invulling aan materiële preventie. Voorbeelden hiervan zijn:

- formulierenbrigades of sociaal raadslieden die mensen

ondersteunen om hun inkomen op orde te brengen (toeslagen aanvragen etc) of beslagen te corrigeren.

- ondersteuning om onterechte vorderingen aan te vechten of andere juridisch-financiële problemen op te lossen
- gemeentelijke pandhuizen waar mensen waardevolle goederen tijdelijk kunnen belenen
- kredietbanken die kleine bedragen verstrekken als persoonlijke lening
- re-integratietrajecten die bijdragen aan het verwerven van een hoger inkomen
- zorgverzekeraars die de premie van een collectieve ziektekostenverzekering direct doorgeboekt krijgen door een sociale dienst

Dat gemeenten, zorgverzekeraars en andere partijen bovenstaande voorbeelden beschouwen als vormen van schuldpreventie is onder meer op te maken uit beleidsplannen (Gemeente Delft) en rapporten (Jungmann e.a. 2012b VWS) waar dit als zodanig wordt benoemd.

2.2.2 Immateriële schuldpreventie: gedragsbeïnvloeding

De set aan interventies die gericht zijn op het beïnvloeden van gedrag noemen we immateriële schuldpreventie. Een schuld of achterstand is weliswaar een niet nagekomen overeenkomst

en daarmee een 'juridisch ding'. Maar wie iets dieper kijkt, ziet dat gedrag vaak een rol speelt bij het *ontstaan* van schulden en eigenlijk altijd een rol heeft bij de *oplossing*. Het bevorderen van gezond financieel gedrag is daarmee in hoge mate een gedragsvraagstuk (Jungmann, 2012c). Zowel ten aanzien van het ontstaan als ten aanzien van de oplossing lichten we hier kort de rol van gedrag toe.

Gedrag speelt een rol bij de kans op het ontstaan van financiële problemen

Onderzoek van het Nibud en Wijzer in geldzaken laat zien dat gedrag (en daarbinnen motivatie) een belangrijke factor is bij de kans dat iemand in financiële problemen terecht komt (Madern e.a. 2012). Zo laat het onderzoek onder meer zien dat het hebben van een positieve houding ten opzichte van financiën van grotere invloed is op gezond financieel gedrag dan het beschikken over de benodigde vaardigheden daarvoor. Ook laat het onderzoek zien dat de hoogte van het inkomen geen directe voorspellende waarde heeft voor de kans op financiële problemen. Het onderzoek onderstreept vooral het besef dat motivatie, normen en persoonskenmerken een belangrijke rol spelen bij het ontstaan van financiële problemen. Het belang hiervan is ook te herkennen in tabel 1 dat een overzicht bevat van factoren die de kans op financiële problemen beïnvloeden.

Factor	Toelichting
Spaarbehoefte	iemand die niet of nauwelijks behoefte heeft om te sparen, heeft een groter risico op financiële problemen
Spaarrekening	ongeacht of er geld op staat, verkleint het hebben van een spaarrekening het risico op het hebben van financiële problemen
Gevoeligheid voor verleidingen	iemand die gevoelig is voor verleidingen, heeft een groter risico op financiële problemen
Korte of lange termijn gerichtheid	iemand die op de korte termijn gericht is, heeft meer kans op financiële problemen
Overzicht hebben	iemand die zijn inkomsten en uitgaven bijhoudt en plant, heeft minder risico op financiële problemen
Administratie voeren	iemand die zijn administratie bijhoudt, verkleint zijn risico op financiële problemen
Verlies controle a.g.v. gebeurtenis	iemand die als gevolg van een verandering geen inzicht en controle meer heeft over zijn inkomsten en uitgaven, heeft een groter risico op financiële problemen
Dagbesteding	iemand die werkt heeft minder risico op financiële problemen dan iemand met een uitkering
Inkomsten terugval	iemand die als gevolg van een verandering minder inkomsten heeft of meer uitgaven, heeft een groter risico op financiële problemen
Financiële opvoeding	wie van huis uit heeft meegekregen dat het van belang is om zorgvuldig met geld om te gaan, heeft een lager risico op financiële problemen

Tabel 1: overzicht van variabelen die van invloed zijn op de kans dat er financiële problemen ontstaan

Gedrag speelt ook een rol in de oplossing

Naast een rol in de oorzaken speelt gedrag ook een belangrijke rol in de oplossing van financiële problemen. Ongeacht de vraag of iemand door pech in het leven in financiële problemen kwam of door onverstandige keuzen vraagt het oplossen van betalingsachterstanden de bereidheid en de mogelijkheden om het eigen gedrag aan te passen. Bij beperkte financiële problemen zijn de aanpassingen beperkt. Maar bij grote problemen zoals een problematische schuldsituatie moeten mensen echt bereid en in staat zijn om langdurig rond te komen van een inkomen op of onder bijstandsniveau en geen nieuwe schulden te maken. Met name bij de groep die zo diep in de schulden zit, is goed zichtbaar hoe cruciaal gedrag is in de mogelijkheden om financiële problemen op te lossen.

Een analyse van ruim 250 dossiers door schuldhulpverleners van een grote sociale dienst laat zien dat de groep die om schuldhulpverlening vraagt gekenmerkt wordt door allerlei belemmeringen die het oplossen van de schulden in de weg staan (Jungmann & Van Geuns 2013). De schuldhulpverleners hebben ten aanzien van de mensen in hun caseload die ze minimaal twee à drie keer uitgebreid hadden gesproken aangegeven of er sprake is van achterliggende problematiek die het oplossen van de schuldsituatie in de weg staat. Hun analyse levert het volgende beeld op:

- Tekort aan administratieve vaardigheden (59%)
- Tekort aan zelfvertrouwen (55%)
- Niet kunnen plannen (52%)
- Schuld buiten zichzelf leggen (33%)
- Overschatten eigen mogelijkheden (32%)
- Gebrek aan basisvaardigheden: lezen, schrijven, rekenen (28%)
- Gebrek aan sociale vaardigheden (26%)

Dit beeld komt in hoge mate overeen met de eerste beelden die ontleend kunnen worden aan het screeningsinstrument schuldienstverlening Mesis. Ten behoeve van de ontwikkeling van dit instrument hebben ruim 800 schuldenaren in het voorjaar van 2012 een uitgebreide vragenlijst ingevuld (Van Geuns e.a. 2012). Op basis daarvan werd duidelijk dat voor ruim tien procent van de schuldenaren die een beroep doen op schuldhulpverlening geldt dat er in hun gedrag geen belemmeringen zitten om met succes een schuldregeling te doorlopen. Concreet geldt voor deze groep dat zij op de onderstaande vier concepten als volgt scoren:

1. Feitelijk gedrag: ze houden hun financiën goed bij (ze openen de post, weten wat ze aan vaste lasten kwijt zijn, etc.)
2. Overtuiging: het min of meer diep gewortelde standpunt huldigen dat het hebben van schulden normaal is en tot het leven behoort
3. Bereidheid: bereid zijn om concessies te doen om de schuldsituatie op te lossen
4. Zelfregie: de mate waarin men zichzelf verantwoordelijk voelt voor het ontstaan en oplossen van de schuldenproblematiek

Voor de meeste schuldenaren geldt echter dat zij op een van deze vier concepten niet optimaal scoren en dat beïnvloeding of compensatie van gedrag derhalve noodzakelijk is om (weer) gezond financieel gedrag te gaan vertonen. Dat er gedragsvraagstukken spelen waarop beïnvloeding nodig is om gezond financieel gedrag te gaan vertonen bij mensen die een beroep doen op schuldhulpverlening wordt ook zichtbaar in de score op losse vragen in het screeningsinstrument:

- Twintig procent vindt dat anderen hun schulden moeten oplossen.
- Ruim een derde wil niet dat anderen weten dat ze schulden hebben.
- Krap de helft vindt dat ze zelf verantwoordelijk zijn voor het ontstaan van hun schuldsituatie.
- De helft ziet geen mogelijkheden om zelf iets te doen aan de schuldsituatie.
- Ruim de helft heeft niemand die kan helpen bij de geldzaken.
- Bij ruim de helft vindt de omgeving het normaal om geld te lenen.

De bovenstaande beschrijvingen van de rol van gedrag bij zowel het ontstaan als het oplossen van financiële problemen biedt ons aanknopingspunten om invulling te geven aan effectieve immateriële schuldpreventie. Immers, als we weten dat zaken zoals spaarbehoefte, overzicht of gevoeligheid voor verleidingen een rol speelt bij de kans dat er financiële problemen ontstaan, dan zijn dit ook de zaken die aan de orde moeten komen in interventies. Datzelfde geldt voor de inzichten die we inmiddels vergaren over belemmeringen die van invloed zijn op het met succes doorlopen van een schuldregeling (en daarvan afgeleid het vertonen van gezond financieel gedrag). Als een tekort aan zelfvertrouwen of het overschatten

van het eigen kunnen een veel voorkomende belemmering is om een schuldregeling te doorlopen (en derhalve ook om gezond financieel gedrag te vertonen), dan is het van belang dat ook dit soort zaken een plek krijgen in de interventies die we (door)ontwikkelen.

2.3 Gemeenten geven op verschillende manieren invulling aan schuldpreventie

Schuldpreventie wordt door allerlei partijen uitgevoerd: gemeenten, schuldhulpverlenende organisaties, maatschappelijk werk, werkgevers, vrijwilligersorganisaties, grote crediteuren zoals woningcorporaties of zorgverzekeraars. Naast deze partijen speelt het Nibud een belangrijke agenderende en ontwikkelende rol. Veel organisaties gebruiken op een of andere manier materiaal dat door het Nibud is ontwikkeld.

In termen van omvang van de inzet zijn gemeenten - vooralsnog - de belangrijkste aanbieder van schuldpreventie. De koplopers voorzien al enkele jaren in brede preventieprogramma's en hebben speciaal daarvoor aangestelde preventiemedewerkers. Voor de meeste gemeenten is schuldpreventie echter een vrij nieuwe activiteit. Met de inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in 2012 werd schuldpreventie een wettelijke verantwoordelijkheid. Er wordt van gemeenten verwacht dat zij hun ambities op het terrein van de schuldpreventie uitwerken in een beleidsplan. Overigens betekent dit niet dat de gemeente de schuldpreventie ook zelf moet uitvoeren.

Om een beeld te krijgen van de invulling die gemeenten hieraan geven zijn bij bijna 150 gemeenten de beleidsplannen schuldhulpverlening en schuldpreventie opgevraagd (Jungmann, 2012a). Deze paragraaf bevat een toelichting op de wijze waarop gemeenten invulling geven aan schuldpreventie.

Om te beginnen beschouwen gemeenten schuldpreventie nadrukkelijk als een (nieuwe) gemeentelijke verantwoordelijkheid. In nagenoeg alle beleidsplannen schuldhulpverlening die zijn bekeken, staat dat de gemeente gaat voorzien in activiteiten op dit vlak. Daarbij richten ze zich doorgaans niet op al hun inwoners. In veel beleidsplannen staat dat de gemeente zich met schuldpreventie gaat richten op de groep met een verhoogd risico op financiële problemen en/of de groep met lichte financiële problemen (selectieve en geïndiceerde preventie). De vraag wat ze voor deze groepen gaan doen, wordt door de meeste gemeenten niet of slechts op hoofdlijnen beantwoord. Als de inzet wel op hoofdlijnen is omschreven, dan is er bij-

voorbeeld uitgewerkt aan welke doelgroepen ze specifiek aandacht willen besteden of met welke organisaties de gemeente in het kader van de schuldpreventie wil gaan samenwerken. Ongeveer een kwart van de gemeenten heeft in het beleidsplan schuldhulpverlening opgenomen dat ze in de loop van 2012 of 2013 nog een apart beleidsplan schuldpreventie gaan opstellen. Enkele gemeenten beschikken hier al over. Dit zijn doorgaans de gemeenten die al jaren actief invulling geven aan schuldpreventie.

Bij de gemeenten die wel aangeven hoe ze schuldpreventie gaan invullen, zijn grofweg vier gemene delers te herkennen⁶. Deze hebben betrekking op de doelgroepen waar de schuldpreventie op is gericht, het type interventies, de organisatorische inrichting van de schuldpreventie en de mate waarin schuldpreventie ook bestaat uit materiële ondersteuning. Hieronder worden deze vier lijnen toegelicht.

2.3.1 Doelgroepen: specifieke aandacht voor jongeren, werkenden en ZZP-ers

Veel gemeenten benoemen doelgroepen waar ze zich op willen richten. De meest genoemde doelgroep betreft jongeren. De schuldenproblematiek onder deze groep is fors en de achtergrond van hun problematiek ligt in hoge mate in normen, waarden en gedrag (Van Heijst e.a. 2010, Nibud 2011). Door te voorzien in projecten op lagere en middelbare scholen proberen gemeenten jongeren bewust te maken van het belang van financieel gezond gedrag alsmede hen te motiveren om dat te vertonen. Een tweede veel genoemde doelgroep zijn mensen met een hoger inkomen. Gemeenten constateren dat de groep met een bovenmodaal inkomen de weg naar de schuldhulpverlening vaak pas veel te laat vindt en dat de schulden dan vaak al zo enorm zijn opgelopen dat het lastig is deze snel op te lossen. Enkele gemeenten kijken in dit kader ook nadrukkelijk naar de rol die werkgevers kunnen spelen bij de invulling van schuldpreventie. Een derde (aanmerkelijk minder vaak genoemde) groep zijn ZZP-ers. Lang niet alle gemeenten voorzien in schuldhulpverlening voor deze groep. Een aantal gemeenten geeft wel in de beleidsplannen aan dat ze in het kader van de schuldpreventie extra aandacht aan deze groep wil besteden. Hoe ze dat willen doen, wordt in de bestudeerde plannen nergens uitgewerkt.

⁶ Deze vier lijnen zijn ontleend aan Jungmann, N (2012a)

Nieuwe groepen komen in financiële problemen

In de afgelopen jaren is de schuldenproblematiek flink toegenomen. Steeds meer huishoudens hebben een steeds hoger bedrag uitstaan bij steeds meer schuldeisers. Naast een toename van de problematiek is er ook een ontwikkeling zichtbaar in de groepen die in problemen komen. Tot een paar jaar geleden was de groep die om schuldhulpverlening vroeg gemiddeld genomen lager opgeleid, afhankelijk van een uitkering, tussen de 25 en de 45 jaar oud en een groot deel van de verzoekers had recent met een life-event zoals ontslag of een scheiding te maken gehad. Deze groep vraagt nog steeds om hulp. Maar daarnaast worden er ook andere groepen zichtbaar. Samengevat geldt voor de schuldenproblematiek dat zij vergroent, vergrijsst, versteent, onderneemt en verdient. Hiermee wordt bedoeld dat zowel jongeren als ouderen steeds vaker om hulp vragen. Daarnaast is er een groeiende groep huizenbezitters die in de problemen komen, net als ZZP-ers en mensen met een hoger inkomen. (Jungmann 2012c)

2.3.2 Type interventies: veel aandacht voor voorlichting en aanleren vaardigheden

Schuldpreventie heeft als doel om gezond financieel gedrag te bevorderen. Om dat te bereiken zetten gemeenten hoofdzakelijk interventies in die gericht zijn op het creëren van bewustzijn ('het is belangrijk om goed met geld om te gaan') of op het bevorderen van vaardigheden. Voorbeelden van veel ingezette interventies zijn⁷:

- budgetcursussen
- voorlichting op scholen, in wijkcentra of op andere plekken
- thuisadministratie door vrijwilligers
- verspreiden folders of voorzien in informatie via internet
- ondersteuning om een budgetplan te maken
- budgetcoaching
- budgetbeheer of beschermingsbewind

De veel ingezette interventies zijn in hoge mate gericht op het creëren van bewustzijn, verspreiden van kennis en het aanleren van praktische vaardigheden. Voor een klein deel zijn ze

gericht op het overnemen van bepaalde activiteiten (budget-beheer en beschermingsbewind). De interventies zijn slechts in beperkte mate gericht op het motiveren en activeren van mensen om ander gedrag te vertonen. Ook zijn de interventies nauwelijks gericht op het wegnemen van mogelijke achterliggende belemmeringen zoals een tekort aan zelfvertrouwen of het structureel overschatten van het eigen kunnen.

Overigens geldt voor veel van deze interventies dat ze worden ingezet in het kader van de lokale schuldhulpverlening maar dat de uitvoering feitelijk ter hand wordt genomen door andere partijen zoals maatschappelijk werk of vrijwilligersorganisaties.

2.3.3 Organisatorische inrichting: wijkgerichte aanpak, ketenpartners en vrijwillige inzet

In de organisatie van de schuldpreventie leggen gemeenten nadrukkelijk drie accenten: inbedding in een wijkgerichte aanpak, het betrekken van ketenpartners en het bevorderen van vrijwillige inzet. Mede onder invloed van de kanteling in de Wmo en de drie grote decentralisaties die op gemeenten afkomen, zijn veel gemeenten bezig om de ondersteuning in het sociaal domein fundamenteel anders in te richten: vraaggericht werken, sturen op zelfsturing en eigen verantwoordelijkheid. Het zijn termen die op de een of andere manier invulling geven aan een nieuwe verhouding tussen burger en overheid. Tegen deze achtergrond zijn veel gemeenten bezig om in (sociaal zwakke) wijken te voorzien in brede laagdrempelige ondersteuning die aansluit op de (on)mogelijkheden van inwoners om goed voor zichzelf te zorgen. Breed opgeleide professionals worden ingezet om burgers te motiveren hun problemen zelf aan te pakken. Daarbij is er nadrukkelijk aandacht voor de kwaliteit van de zelfsturing van het individu en de kwaliteit van het sociaal netwerk. Financiële problemen komen veel voor. Door de frontlijn-professionals c.q. generalisten in de wijken nadrukkelijk ook de huishoudfinanciën en mogelijke risico's op dat vlak mee te geven als aandachtspunt, willen veel gemeenten ook in de wijk voorzien in schuldpreventie⁸.

Gezien de schaal waarop burgers te maken hebben met financiële problemen is het voor gemeenten bijna ondoenlijk om iedereen met financiële problemen te bereiken. Om een zo groot mogelijke slagkracht te organiseren, doen veel gemeenten een beroep op ketenpartners zoals het maatschappelijk werk, MEE, verslavingszorg, de thuiszorg of de maatschappelijke opvang. Voor al deze organisaties geldt dat de groep waar

⁷ Zie in dit kader onder meer www.schuldpreventiewijzer.nl voor een overzicht van ruim honderd beschikbare interventies

⁸ Zie onder meer het beleidsplan schulddienstverlening van de gemeente Eindhoven, 'Naar gekantelde schulddienstverlening'

zij mee werken vaak te maken heeft met (beperkte) financiële problemen of daar een risico op lopen. Door binnen de kaders van de eigen dienstverlening alert te zijn en mensen tijdig door te verwijzen of te coachen, kan het ontstaan of de escalatie van financiële problemen in bepaalde gevallen voorkomen worden. Om ketenpartners te ondersteunen deze rol op te pakken, maken gemeenten steeds vaker een preventiemedewerker vrij die voorziet in voorlichting en training. De preventiemedewerker traint bijvoorbeeld de medewerkers van een ketenpartner in het vroegtijdig signaleren en afwegen voor wie een verwijzing naar schuldhulpverlening wel of niet zinvol is⁹.

In 2010 heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een subsidie verstrekt aan organisaties die voorzien in vrijwilligerswerk op het terrein van de huishoudfinanciën. Deze subsidie heeft een impuls gegeven aan de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening en schuldpreventie. Steeds meer gemeenten betrekken daar dan ook vrijwilligers bij. Een veel uitgevoerde activiteit is thuisadministratie. De vrijwilliger biedt een huishouden (met of zonder schulden) ondersteuning aan om de huishoudfinanciën op orde te krijgen. De post wordt geordend, er wordt een budgetplan opgesteld en er wordt nagegaan in hoeverre dat plan wordt nageleefd. Daarmee kan het ontstaan of de escalatie van financiële problemen voorkomen worden.

⁹ Zie onder meer het beleidsplan schuldpreventie van de gemeente Zaanstad 'Preventie en nazorg schulddienstverlening'

3

Wat maakt interventies effectief?

Met de inzet van schuldpreventie willen we gedrag beïnvloeden. Maar wat is gedrag eigenlijk? En welke mogelijkheden zijn er om gedrag te beïnvloeden? In de afgelopen jaren heeft de gedragsleer ons voorzien van nieuwe inzichten waardoor we veel beter begrijpen waarom we zo vaak dingen doen die niet verstandig en doordacht zijn. Ook heeft de gedragsleer ons voorzien van nieuwe inzichten waarom gewoonten zo hardnekkig zijn. Omdat effectieve gedragsbeïnvloeding begint met begrip over gedrag bevat de eerste paragraaf van dit hoofdstuk daar een toelichting op.

In paragraaf 3.2 maken we de stap naar effectieve interventies. Wat weten we over de kenmerken van effectieve interventies? Ook op dit punt heeft de wetenschap ons de laatste jaren voorzien van nieuwe inzichten. Op basis van meta-studies hebben onderzoekers de zogenoemde WhatWorks-principes uitgewerkt. Dit zijn principes die kenmerkend zijn voor effectieve interventies. Onderzoekers hebben een hele reeks interventies, waarvan onderzoek uitwijst dat ze effectief zijn, op een rij gezet. Vervolgens zijn ze gaan kijken welke zaken die effectieve interventies met elkaar gemeen hebben. Die kenmerken of gemene delers hebben ze verwoord in de WhatWorks-principes. Deze principes zijn erg algemeen maar bieden wel een bruikbaar kader bij het ontwikkelen en evalueren van interventies. Door bij de ontwikkeling en uitvoering van

nieuwe interventies ervoor te zorgen dat alle principes zijn toegepast, mag verwacht worden dat de interventie in enige mate effectief zal zijn. De tweede paragraaf van dit hoofdstuk bevat een toelichting op de WhatWorks-principes.

Zoals gezegd zijn de WhatWorks-principes vrij algemeen van aard (en hoofdzakelijk ontleend aan effectieve interventies die individueel worden aangeboden). De algemeenheid van de principes is te herkennen in het brede gebruik in verschillende velden in het sociaal domein (zie de toepassing in de re-integratie (Folkerts & Wesdorp 2010), reclassering (Hermanns & Menger 2009) en schuldhulpverlening (Jungmann 2012c)). De breedte van de WhatWorks-principes is hun kracht maar stelt ook eisen bij de toepassing. Het vraagt inhoudelijke kennis over een veld en in de invulling van interventies onderbouwde keuzen over bijvoorbeeld de vorm (individueel, groepsgewijs, massamediaal) waarin een interventie wordt aangeboden. Ook op dit vlak heeft de wetenschap ons de afgelopen jaren voorzien van inzichten in wat wel en niet werkt. Zo blijkt uit evaluaties van Postbus51 spotjes (overheidsvoorlichting) heel duidelijk dat waarschuwendende boodschappen uitzenden nauwelijks bijdraagt aan gedragsbeïnvloeding. En blijkt uit ander onderzoek dat het er bij het werken in een groep echt toe doet hoe de groep is samengesteld. Al dit soort inzichten zijn bronnen van effectiviteit. De derde paragraaf in dit hoofdstuk bevat een

korte toelichting op hetgeen we inmiddels weten over de effectiviteit van individueel, groepsgewijze en massamediaal aangeboden interventies.

3.1 Hoe verklaren en beïnvloeden we bewust, onbewust en impulsief gedrag?

Gedrag is te omschrijven als de verzameling van bewuste en onbewuste handelingen alsmede het achterwege blijven van handelingen. Dat ons gedrag niet rationeel is weten we al lang. Dagelijks doen we dingen die onverstandig zijn en/of geven we toe aan onbedwingbare behoeften. We weten dat vet eten niet gezond is maar ruim de helft van de Nederlanders heeft overgewicht¹⁰. En we weten dat als we een rekening niet op tijd betalen, er incassokosten in rekening worden gebracht. Maar zeker een kwart van de Nederlanders laat het jaarlijks minstens een keer zo ver komen (Westhof e.a. 2011). Hoe komt het dat we vaak best weten wat verstandig gedrag is maar dat niet vertonen? Het antwoord luidt: "omdat ons gedrag bestaat uit een ingewikkeld samenspel van bewust, onbewust en impulsief gedrag, waarbij allerlei zaken zoals de context waarin we functioneren of de normen van onze omgeving in hoge mate sturend zijn.

In de volgende drie paragrafen geven we een uitgebreidere toelichting op wat bewust, onbewust en impulsief gedrag eigenlijk is. Het is van belang om begrip te hebben van deze

drie vormen omdat de beïnvloeding ervan verschillende eisen stelt. Door expliciet rekening te houden met de verschillende soorten gedrag en de mogelijkheden om het te beïnvloeden dragen we bij aan een grotere effectiviteit van interventies. Na de toelichting op de drie onderscheiden typen van gedrag lichten we toe welke wegen bewandeld kunnen worden om deze drie soorten gedrag te beïnvloeden (zie onder meer Tiemeijer e.a. 2009, Tiemeijer 2011, Egmond 2010, Bijlert e.a. 2012, Berveling e.a. 2011).

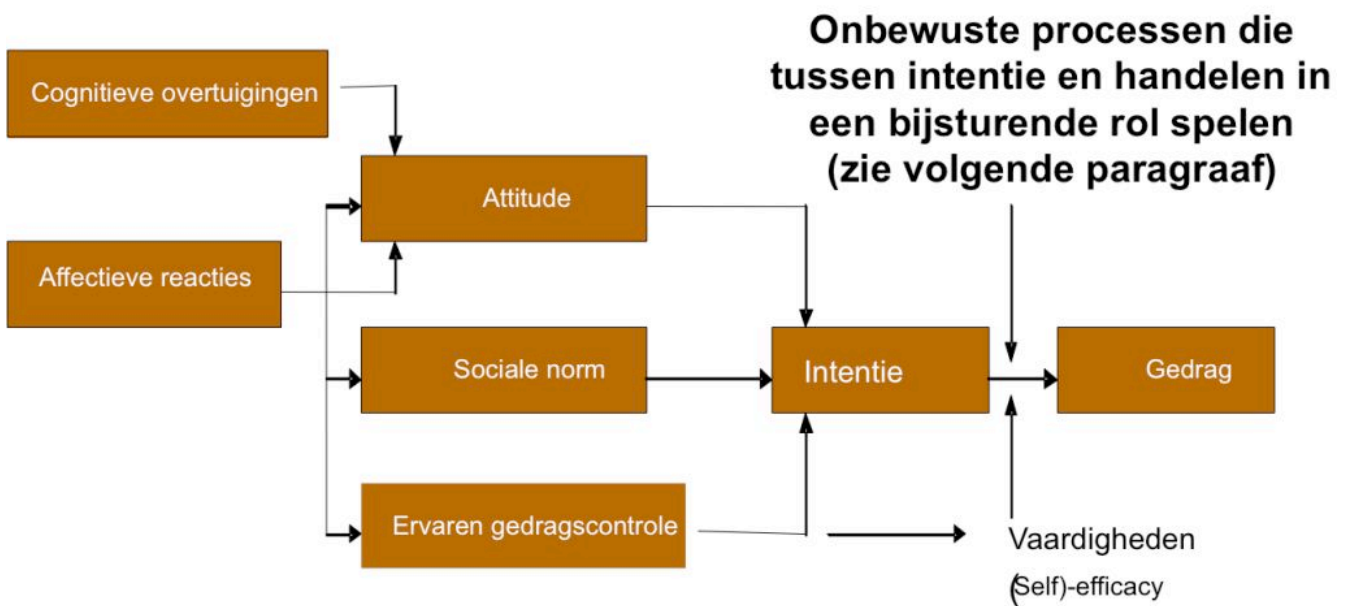
3.1.1 Bewust gedrag

Bewust gedrag is direct gerelateerd aan de intenties die we hebben. Het uitgangspunt van de theorie van gepland gedrag (Fishbein en Ajzen 1975) luidt dan ook dat we iemands gedrag kunnen voorspellen op basis van iemands intentie. Daarbij gaat de theorie van gepland gedrag ervan uit dat intentie in hoge mate is opgebouwd uit:

- de eigen normen die iemand er op na houdt (attitude)
- normen van de omgeving (subjectieve norm)
- de mate waarin iemand zijn eigen gedrag kan sturen (waargenomen gedragscontrole)

Weergegeven in een schema zijn de verhoudingen tussen attitude, sociale norm en ervaren gedragscontrole naar intentie als volgt.

¹⁰<http://www.nationaalkompas.nl/gezondheidsdeterminanten/persoonsgebonden/lichaamsgewicht/hoeveel-mensen-hebben-overgewicht-of-ondergewicht/>



Figuur 2: weergave van het model van gepland gedrag

Attitude weerspiegelt iemands eigen opvattingen over een bepaald onderwerp of gedrag. Bijvoorbeeld de eigen norm over het hebben van schulden. De een vindt het heel normaal om schulden te hebben terwijl de ander voor alles zijn financiën op orde wil hebben. Attitude is een belangrijke verklarende factor voor verschillen in gedrag. Want als je het heel belangrijk vindt om geen schulden te hebben, dan leidt dat tot andere intenties (en daarmee gedrag) om je financiën op orde te brengen en/of te houden dan als je het hebben van schulden geen probleem vindt. Bij het stimuleren van bepaald gedrag is het dus van belang om een beeld te hebben van iemands persoonlijke normen (attitude). Een tweede pijler onder intentie is de subjectieve norm. Deze weerspiegelt de gevoeligheid van mensen voor sociale normen en voor de opvatting en verwachtingen van invloedrijke personen in hun sociale omgeving. Met sociale normen bedoelen we de zaken die door een omgeving worden goed- of afgekeurd. De een leeft nou eenmaal in een omgeving waar lenen heel normaal wordt gevonden terwijl de omgeving van de ander er daarover hele andere normen op na houdt. De derde pijler is de waargenomen gedragscontrole. Dit is de inschatting van de eigen bekwaamheid en mogelijkheden om het gewenste c.q. beoogde gedrag te vertonen.

De theorie van gepland gedrag maakt enerzijds duidelijk dat intentie een belangrijke voorspeller is voor gedrag. Anderzijds benadrukt ze ook dat er verschil kan zitten tussen intentie en gedrag. Mensen weten vaak best wat het verstandigste gedrag is, voelen ook wel een soort behoefte om daar naar te leven, maar doen het vaak toch niet. Het gegeven dat het op orde brengen van de administratie in 2013 een van de top vijf goede voornemens is van de Nederlander, geeft aan dat gezond financieel gedrag een van de zaken is die we wel willen maar blijkbaar niet zomaar doen. Het beïnvloeden van bewust gedrag vraagt dus onder meer beïnvloeding van iemands intentie en de bouwstenen die daaraan ten grondslag liggen (attitude, sociale norm en ervaren gedragscontrole).

3.1.2 Onbewust gedrag

Naast bewust gedrag vertonen we ook allerlei automatisch gewoontegedrag. Bij onze dagelijkse activiteiten wegen we helemaal niet meer de voor- en nadelen af. Veruit het grootste deel van ons gedrag is automatisch gewoontegedrag (95%). Daar gaat geen bewuste keuze meer aan vooraf. De bewuste keuze is in het verleden wel gemaakt, maar door die veelvuldig te herhalen in stabiele situaties, vindt het gedrag op een gegeven moment automatisch plaats.

In de meest extreme vorm is gewoontegedrag een automatisch geworden (men is zich er dan in het geheel niet meer bewust van). In minder extreme gevallen kiest men bewust voor datgene wat men gewend is, omdat dit vertrouwd en gemakkelijk aanvoelt. Dit onbewuste gedrag gaat niet of nauwelijks gepaard met grondige informatieverwerking. Het is gebaseerd op oppervlakkige informatieverwerkingsprocessen. Het is met andere woorden gedrag waar niet (meer) over nagedacht wordt. Wanneer een bepaald gedrag eenmaal gewoonte is geworden heeft bijvoorbeeld voorlichting er weinig vat op omdat de handelingen (of het achterwege blijven daarvan) niet vooraf worden gegaan door een bewuste intentie. In tegenstelling tot het hiervoor behandelde bewuste gedrag ligt er aan onbewust gedrag geen duidelijk opgebouwde intentie ten grondslag.

Bij onbewust gedrag spelen argumenten nauwelijks een rol. Het is niet reflexief maar wordt getriggerd door situationele prikkels. De aanwezigheid in een specifieke situatie is dan al voldoende om een automatische gedragssequentie op te roepen. Vanuit dit perspectief lijkt het zinloos om kennis en attitudes te beïnvloeden omdat ze geen rol spelen bij dit type gedrag. In een bekende context zal de gewoonte dan ook het verdere gedrag in het algemeen beter verklaren dan de intentie. In nieuwe of onstabiele situaties is het gewoontegedrag afwezig of niet functioneel waardoor eerder bewust gepland gedrag optreedt en de intentie het gedrag beter zal verklaren. Hierin liggen aangrijpingspunten om te komen tot gedragsverandering. Herhaling van hetzelfde beredeneerd gedrag in dezelfde omstandigheden kan leiden tot de vorming van nieuwe, bij voorkeur gezondere, gewoonten.

Automatisch en beredeneerd gedrag liggen dus in elkaars verlengde. Nieuw gedrag is veel bewuster (meer beredeneerd en weloverwogen). Wanneer je bewust gedrag vaak en frequent uitvoert in een bepaalde situatie wordt dit gedrag geautomatiseerd tot een gewoonte. Automatisch gedrag is moeilijker te corrigeren dan beredeneerd gedrag. Het inzicht dat 'verkeerd' bewust gedrag overgaat in onbewust gewoontegedrag en dan veel moeilijker is te beïnvloeden, is een belangrijk argument voor schuldpreventie. Als gedrag eenmaal is geautomatiseerd wordt bijsturing moeilijker en daarmee intensiever om te bereiken.

3.1.3 Impulsief gedrag

Naast gewoontegedrag (getriggerd door prikkels uit de omgeving) en beredeneerd gedrag (voorafgegaan door een intentie) wordt door sommige wetenschappers nog een nader onder-

scheid gemaakt: impulsief gedrag. Dit is gedrag dat getriggerd wordt door emoties of een affectieve reactie op een bepaalde situatie. Dergelijke emoties leiden dan tot een onweerstaanbare drang tot actie waarbij de aandacht volledig gericht wordt op de uitlokkende gebeurtenis en de uit-te-voeren actie en alle andere zaken irrelevant worden. Impulsief gedrag ligt analytisch dicht tegen gewoontegedrag aan. In de context van financieel gezond gedrag is impulsief gedrag te koppelen aan bijvoorbeeld impulsaankopen. Niet zelden zijn impulsaankopen spijtaankopen. Er is veel marketingliteratuur over hoe mensen te verleiden en verlokken zijn tot impulsaankopen. Het Nibud heeft ook tips om impulsaankopen terug te dringen, zoals het maken en niet afwijken van een boodschappenlijstje en een speciaal daarvoor ontworpen kaartje dat je bij je betaalpassen in je portemonnee kan stoppen en dat oproept tot reflectie op wat je van plan bent te gaan kopen.

3.1.4 Wat vraagt het beïnvloeden van bewust, onbewust en impulsief gedrag?

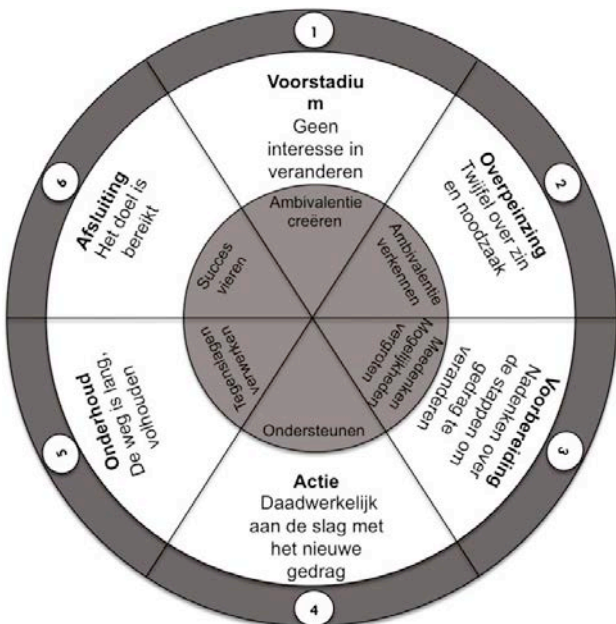
Gedrag komt dus op verschillende manieren tot stand. De mogelijkheden of meest voor de hand liggende weg naar (duurzame) gedragsbeïnvloeding hangt af van het type gedrag dat we willen beïnvloeden. In dit kader wordt in de literatuur ook wel gesproken over meerdere routes naar gedragsverandering. De weg hangt dan af van iemands betrokkenheid bij het onderwerp en iemands behoefte en bekwaamheid om na te denken over de argumenten. Hoe groter de betrokkenheid en mogelijkheden om zaken af te wegen, des te effectiever is het om argumenten te bieden die inspelen op bewuste redeneerprocessen. Naarmate iemands betrokkenheid of mogelijkheden (waaronder verstandelijke vermogens) om zaken af te wegen kleiner zijn, zal het effectiever zijn om het gedrag te beïnvloeden door subtieler prikkels zoals de inrichting van keuzemomenten, gebruiken van een stimulerende sociale omgeving of mogelijkheden om onbewust het gevoel ten aanzien van gezond financieel gedrag te beïnvloeden.

Bewust gedrag beïnvloeden

Gepland, intentioneel, gedrag is goed te beïnvloeden als er sprake is van een hoge betrokkenheid en bewustzijn bij een bepaald onderwerp. Om gezond financieel gedrag te bevorderen is het derhalve van belang dat er binnen de interventie in kaart wordt gebracht in welke mate iemand het van belang vindt om dergelijk gedrag te vertonen. Als iemand dat graag wil dan is hij of zij gemotiveerd om informatie te verwerken en kan het effect op attitude en gedrag duurzaam zijn. Te vaak ligt aan het design van interventies de veronderstelling ten grondslag dat als je mensen maar goed informeert zij zich vervolgens

weloverwogen gaan gedragen. Bij mensen die graag gezond financieel gedrag willen vertonen (hoge betrokkenheid) kan dat zo werken. Als er geen sprake is van hoge betrokkenheid dan kan die ook 'opeens' ontstaan als gevolg van een life-event zoals een scheiding of het kopen van een huis. Dergelijke events creëren teachable moments waarin een betrokkenheid (interesse, belang) ontstaat en waarin men openstaat voor argumenten. De meest effectieve manier om deze argumenten over te brengen is via persoonlijk contact met een 'bewezen' deskundige. Maar ook het inzetten van sleutel- of voorbeeld personen uit het sociaal netwerk is effectief. Dit zijn echter arbeidsintensieve technieken.

Bij het overbrengen van informatie doet het er daarbij overigens nog toe of die positief of negatief is geformuleerd (framed). Negatieve informatie (verliesframing) wordt namelijk sneller opgepikt dan positieve informatie. Dat is waarschijnlijk het gevolg van ons overlevingsinstinct. Zo is de boodschap 'als je niet op je financiën let is de kans groot dat je problematische schulden krijgt' effectiever dan de positief geformuleerde boodschap 'door middel van goed financieel beheer is de kans groter dat je geen problemen krijgt'. Maar het aandikken of overdrijven van negatieve consequenties (zogenoemde fear appeals) werken juist niet omdat men ze te extreem en daarvoor niet geloofwaardig vindt.



Figuur 3: fasen van gedragsverandering (bewerking van het model van Prochaska en Di Clemente)

Bij het veranderen van bewust gedrag biedt het model van Prochaska en Di Clemente (fasen van gedragsverandering) houvast. Dit model geeft de fasen weer waarin bewust gedrag is te beïnvloeden. Dit vraagt namelijk het (bij herhaling) doorlopen van de fasen zoals aangegeven in figuur 3. Zolang mensen vanuit hun eigen normen of de normen van de sociale omgeving eigenlijk geen belang zien in financieel gezond gedrag, is het vooral van belang dat een interventie er aan bijdraagt dat er twijfel wordt gecreëerd (ambivalentie). Die twijfel is nodig om in een volgende fase de stap te zetten naar interesse in verandering (voorbereiding in het wiel). Pas als iemand intrinsiek gemotiveerd is om te gaan veranderen (het dus met andere woorden zelf echt wil) ontstaat er een aangrijppunt om een duurzame stap in gedragsverandering te zetten. In deze fase is het van belang dat een interventie ondersteuning biedt om een plan te maken hoe het andere of nieuwe gedrag opgepakt kan worden.

Het beïnvloeden van bewust gedrag vraagt interventies die om te beginnen individuen de ruimte bieden om 'in te stappen' in hun eigen fase. Vervolgens is het van belang dat de interventie zo is ingericht dat er door de juiste benaderingswijze stappen worden gezet die mensen stimuleren om gezond financieel gedrag zelf belangrijk te gaan vinden opdat de stappen die ze daartoe gaan zetten intrinsiek gemotiveerd zijn. Intrinsieke motivatie wil zeggen dat iemand het echt zelf wil. Daarmee is het onderdeel van intentie (wat in het hierboven behandelde model van bewust gedrag) de basis vormt van gedrag.

Onbewust gedrag beïnvloeden

Het beïnvloeden van onbewust of automatisch gedrag vraagt om te beginnen bewustwording van het onbewuste of automatische gedrag. Het voorvoegsel 'on' bij de term 'onbewust' draagt al de verklaring in zich dat we ons niet bewust zijn van het betreffende gedrag. Door de koppeling tussen een situatie en het in die situatie vertoonde gedrag expliciet te maken, kan iemand zich bewust worden van onbewust gedrag. Dit is een belangrijke stap omdat deze bewustwording ruimte biedt om de weg van bewuste gedragsbeïnvloeding te bewandelen (zie vorige paragraaf). Het onbewuste gedrag wordt dan door bewustwording bewust gemaakt.

Een tweede weg om het onbewuste gedrag te beïnvloeden is het op een subtiele manier bijsturen van processen die op ons onbewuste aangrijpen. In het besef dat deze subtiele sturing

ook tot gedragsbeïnvloeding leidt, hebben Britse onderzoekers gezocht naar een manier om de belangrijkste impliciete sturingsmechanismen met elkaar in verband te brengen (Dolan e.a. 2010). Deze poging heeft een integraal model opgeleverd met 'aanwijzingen' hoe we kunnen sturen op gedrag zonder dat de 'ontvanger' zich direct bewust is van het feit dat we zijn gedrag sturen. Het model heet MINDSPACE naar de eerste letters van de sturende principes. Kort samengevat staat MINDSPACE voor de volgende wegen van impliciete beïnvloeding.

Messenger: het doet er toe wie een boodschap uitzendt (we nemen meer aan van gelijken of mensen aan wie we autoriteit toeschrijven)

Incentives: er zijn mentale prikkels waar we op reageren (we hebben een natuurlijke weerzin tegen verlies. Zo is de irritatie over het verlies van 50 euro groter dan de blijdschap als we 50 euro krijgen. Door bijvoorbeeld teruggaven niet te labelen als een extra maar als minder verlies, stimuleren we dat mensen het geld anders aanwenden)

Norms: in ons gedrag laten we ons sterk beïnvloeden door het gedrag van anderen (dus als we weten dat anderen jaarlijks de hoogte van hun huurtoeslag goed checken om een te hoge uitkering te voorkomen, zullen we eerder geneigd zijn hetzelfde te doen)

Defaults: we zijn geneigd een standaardoptie te kiezen (dus als onze ziektekostenpremie in principe standaard wordt ingehouden op inkomen of uitkering zullen we geneigd zijn dat ook te willen/accepteren)

Salience: we besteden met name aandacht aan wat nieuw of opmerkelijk is (dus een bijzondere boodschap over een manier waarop anderen invulling geven aan gezond financieel gedrag trekt onze aandacht en heeft via de lijn van normen invloed op ons gedrag)

Priming: ons gedrag stemmen we af op beelden die we onbewust horen of krijgen (als we vaak het woord sparen horen dan draagt dat onbewust bij aan een besluit om een spaarrekening te openen)

Affect: emotie bij bijvoorbeeld beelden is sterker dan rationele overwegingen (door een aantrekkelijke vrouw te tonen bij een reclame voor krediet nemen meer mensen dat krediet op)

Commitments: als we ons publiekelijk aan een bepaald voor-nemen hebben gecommitteerd dan houden we ons daar vaker aan (dus door in een groep uit te spreken dat je voortaan je post gaat openen, draagt meer bij aan de kans dat je dat ook echt doet dan als je dit voornemen alleen met jezelf deelt)

Ego: een goed gevoel over onszelf is een belangrijke drijfveer (om ons goed te voelen hebben we behoefte aan consistentie tussen zelfbeeld en gedrag. Deze behoefte kan eraan bijdragen dat we ons zelfbeeld aanpassen aan ons gedrag. Dus als we

regelmatig iets niet doen, passen we ons zelfbeeld zo aan dat we denken/zeggen: 'dat kan ik niet'. Door bereikbare leerdoelen te stellen, is de kans op falen minder groot en de kans op een spiraal naar boven groter (in plaats van het negatief bijstellen van het zelfbeeld).

In de SchuldpreventieWijzer (Jungmann e.a. 2011) staat nog een heel aantal van dit soort inzichten over onbewuste drijfveren die we kunnen gebruiken bij het (door)ontwikkelen van interventies gericht op het beïnvloeden van onbewust gedrag. Op de vraag of we beter op de eerste of de tweede manier onbewust gedrag kunnen beïnvloeden (manier 1: onbewust gedrag bewust maken en manier 2: impliciet beïnvloeden onbewust gedrag) luidt het antwoord dat een duale strategie het beste is. Niet iedereen is in staat of er aan toe om zich bewust te worden van onbewust ongezond financieel gedrag. Voor een duurzaam resultaat verdient het aanbeveling om te beginnen met manier 1 maar daar waar die om welke reden dan ook (nog) niet aansluit is manier 2 het beste alternatief (Tiemeijer 2011).

Impulsief gedrag beïnvloeden

Impulsief gedrag wordt getriggerd door emoties of een emotionele reactie op een omgevingsprikkel. Reclamemakers spelen daar handig op in. Vanwege de ontwikkeling van het puberbrein en de daarmee samenhangende gerichtheid op het hier en nu komt impulsief gedrag veelvuldig maar zeker niet uitsluitend bij jongeren voor. Bewustwording speelt een belangrijke rol bij het veranderen van impulsief gedrag omdat dit de weg opent naar zelfregulatie, zelfbescherming en impulscontrole. Het gaat er immers om dat mensen leren de impuls te weerstaan. Door boodschappen te doen aan de hand van een boodschappenlijstje, door vuistregels aan te leren (zoals 'ik koop geen dingen die ik niet echt binnen 2 maanden nodig heb'), door niet te gaan 'winkelen', door een antireclamesticker op de brievenbus kunnen mensen voorkomen dat zij impulsaankopen doen.

3.2 De WhatWorks-principes

Het beïnvloeden van gedrag vraagt dus aandacht voor het soort gedrag dat beïnvloed moet worden. Maar als we daar een beeld van hebben, hoe komen we dan tot een effectieve interventie? Zoals in de inleiding benoemd is er in de zoektocht naar effectieve interventies een aantal algemene principes gevonden die door toepassing bijdragen aan effectiviteit. Deze zogenoemde WhatWorks-principes zijn afgeleid uit meta-analyses en reviews van effectieve interventies in diverse

sectoren. De WhatWorks-principes bieden houvast bij het ontwikkelen van effectieve interventies ongeacht de doelgroep of het veld waarin ze worden ingezet. Ten behoeve van dit rapport hebben de we WhatWorks-principes gebruikt als evaluatiekader voor de acht interventies die we onderzochten (zie hoofdstuk 4). Naast een evaluatiekader bieden de WhatWorks-principes ook handvatten voor de (door)ontwikkeling van interventies. Tabel 2 bevat een overzicht van de WhatWorks-principes en een toelichting op hetgeen zij inhouden. Daarbij hebben we ook direct een vertaling opgenomen van de WhatWorks-principes naar één van de interventies die we hebben onderzocht (adviesgesprekken). Door concreet te maken welke vragen je bij het ontwerpen of evalueren van een interventie zoals 'adviesgesprekken' zou moeten beantwoorden, wordt inzichtelijk op welke sporen de WhatWorks-principes je zetten in ontwerp- en evaluatieprocessen.

Principe	Toelichting	Toegepast op interventie adviesgesprekken (vragen die beantwoord moeten worden)
Risicoprincipe	Een interventie dient zich te richten op de mensen die het nodig hebben	Op welke manier worden de afnemers van de adviesgesprekken geselecteerd opdat vooraf duidelijk is dat zij ook inderdaad advies nodig hebben?
Behoeftepincipe	Een interventie dient gericht te zijn op de veranderbare kenmerken die relevant zijn voor het beoogde doel	Grijpen de adviesgesprekken aan op de verschillende factoren die leiden tot financieel (on)gezond gedrag en zijn deze beïnvloedbaar? Wordt in de adviesgesprekken een beroep gedaan op de sterke punten van de burger en diens omgeving?
Responsiviteitsprincipe	Een interventie dient aan te sluiten bij de mogelijkheden (o.a. leervermogen, motivatie) van de doelgroep waar de interventie zich op richt	Hoe sluiten de schuldhulpverleners aan op de mogelijkheden van de klant? En hoe schatten zij die überhaupt in een enkel gesprek in?
Structureringsprincipe	Een interventie dient goed gestructureerd te zijn (scherp geformuleerde doelstelling, planmatige uitwerking, gefaseerd)	In hoeverre ligt er een uitgewerkt plan hoe de adviesgesprekken worden gevoerd? Met welk doel gaan de schuldhulpverleners het gesprek in? Hoe beginnen ze het gesprek? Met welke gesprekstechnieken voorzien zij in vraagverheldering en desgewenst activering?
Interventieprincipe	Een interventie dient gebaseerd te zijn op methoden die aantoonbaar effectief zijn. Zijn die niet voorhanden dan dient de interventietheorie - de redenering achter de interventie die een verband legt tussen problematiek, activiteiten en resultaten - de werkzaamheid aannemelijk te maken	Welke methoden (gesprekstechnieken of andere methoden) worden ingezet in de uitvoering van het adviesgesprek?
Betrouwbaarheidsprincipe	Een interventie dient te worden uitgevoerd als bedoeld binnen de juiste randvoorwaarden	Worden de adviesgesprekken op eenduidige wijze uitgevoerd binnen een setting waarin bijvoorbeeld de privacy is gewaarborgd?
Professionaliteitsprincipe	Een interventie dient te worden uitgevoerd door gekwalificeerde (opgeleide, getrainde) medewerkers die ook feedback creëren en openstaan voor reflectie en supervisie	Welke eisen worden er door de organisatie gesteld aan de schuldhulpverleners die de adviesgesprekken uitvoeren? Over welke inhoudelijke kennis moeten zij beschikken? Over welke gesprekstechnieken moeten zij beschikken? Over welke competenties om contact te maken, empathie te tonen en in een vertrouwensrelatie te komen?
Ondersteuningsprincipe	Een interventie dient onder goede werk-omstandigheden te worden uitgevoerd	Wat zijn de kenmerken van de omgeving waarin het gesprek wordt gevoerd (open ruimte, gesloten spreekkamer)? Welke bestanden of contacten heeft de schuldhulpverlener binnen bereik (kan hij voorzien in een warme overdracht naar bijvoorbeeld sociaal raadslieden of het maatschappelijk werk)?
Evaluatieprincipe	Een interventie dient te worden geëvalueerd en eventueel bijgesteld	In hoeverre is voorzien in permanente evaluatie en op basis daarvan doorontwikkeling van het adviesgesprek als zelfstandige interventie?

Tabel 2: toelichting en toepassing op/van de WhatWorks-principes

De evaluatie van de adviesgesprekken (paragraaf 6.5) laat zien dat deze effect hebben, maar dat er op onderdelen van de WhatWorks-principes geen antwoorden voor handen zijn of dat het ontbreekt aan een duidelijke uitwerking. Zo is niet uitgewerkt over welke competenties en kennis de schuldhulpverleners moeten beschikken die de adviesgesprekken uitvoeren. Ook is er geen plan hoe de gesprekken opgebouwd moet worden of hoe de mensen die er gebruik van maken benaderd worden (motiverende gespreksvoering, oplossingsgericht coachen etc). Het ontbreken van een doordachte uitwerking van adviesgesprekken is dat er (grote) verschillen zitten in de wijze van uitvoering en informatie die aangereikt wordt (omdat de ene schuldhulpverlener andere dingen weet dan de ander en er geen 'maat' is wat degenen die een adviesgesprek aanbieden moeten weten of kunnen). Het doet er met andere woorden voor klanten toe of ze bij de ene of bij de andere schuldhulpverlener in de spreekkamer komen. Het structureren van zowel het doel, als de inhoud van het gesprek alsmede de kennis die de schuldhulpverlener moet hebben en zijn of haar competenties in gespreksvoering biedt ruimte om de effectiviteit van adviesgesprekken zoals die nu worden aangeboden te vergroten.

De WhatWorks-principes zijn erg algemeen en toepassing vraagt een nadrukkelijke vertaling naar in dit geval het veld van de schuldpreventie. Daarbij geldt dat principes zoals het behoefteprincipe meer bruikbaar worden als er een inhoudelijk verhaal beschikbaar is dat aansluit op het beoogde doel van de interventie. In het licht van dit rapport is het bevorderen van gezond financieel gedrag het doel van de interventies. Toepassing van het behoefteprincipe vraagt dat we inzicht hebben in de factoren die een rol spelen bij het beïnvloeden van gezond financieel gedrag. Over welke redeneringen of wetenschappelijke inzichten beschikken we die ten minste aannemelijk maken dat de juiste zaken beïnvloed worden? Paragraaf 2.2 bevat een uitwerking van recente inzichten over oorzaken van financiële problemen en veel voorkomende belemmeringen om gezond financieel gedrag te vertonen. In deze paragraaf lichten we toe dat zaken zoals zelfvertrouwen, overschatten eigen kunnen, normen te aanzien van het hebben van schulden ('is heel normaal') of inzicht in de eigen financiële situatie een belangrijke rol spelen bij gezond financieel gedrag. Het ligt voor de hand dat toepassing van het behoefteprincipe ertoe leidt dat we dit soort zaken willen beïnvloeden met de interventies die we inzetten. Op dit punt komt inhoudelijke kennis (over in dit geval gezond financieel gedrag) samen met de algemene WhatWorks-principes voor effectiviteit.

In paragraaf 2.3 hebben we een toelichting gegeven op de

wijze waarop gemeenten op dit moment invulling geven aan schuldpreventie. Vooral nog ligt er een grote nadruk op zaken als het aanleren van vaardigheden. Ook neemt het zenden van de boodschap dat het van belang is dat mensen hun financiën op orde hebben een belangrijke plek in de interventies in. Door met de WhatWorks-principes (geladen met de beschikbare kennis zoals hierboven beschreven) naar het actuele aanbod van schuldpreventie te kijken, realiseren we ons dat het huidige aanbod weliswaar effect sorteert (zie hoofdstuk 4) maar dat er alle aanleiding is om te veronderstellen dat het nog een stuk effectiever kan.

3.3 Effectiviteit van individuele, groepsgewijze en massamediale interventies

Bij de uitwerking van het responsiviteits- en structureringsprincipe moet er een keuze worden gemaakt in de vorm waarin een interventie wordt aangeboden. Wordt er geprobeerd om gezond financieel gedrag te stimuleren door middel van individuele of groepsgewijze begeleiding? Of wordt er gebruik gemaakt van een massamediale interventie? Gezien de voor- en nadelen van de verschillende vormen (kosten, mogelijkheden om te motiveren, bereik) ligt het gebruik van massamedia voor de hand als er geprobeerd wordt om eenmalig een bepaalde (nieuwe) actie te stimuleren. In alle andere gevallen ligt een groepsgewijs of individueel opgezette interventie meer voor de hand. Op dit moment wordt er in diverse aanpalende velden zoals re-integratie en maatschappelijk werk steeds meer met groepen gewerkt. Mits goed uitgevoerd, lijken groepsgewijs aangeboden interventies effectief en minder kostbaar. Een groepsgewijze interventie is niet altijd een optie. Soms is individuele aandacht noodzakelijk (zoals in een adviesgesprek). Ook zijn er mensen die om welke reden dan ook niet in staat zijn om deel te nemen aan een groep. In dat geval heeft een individuele benadering nadrukkelijk de voorkeur. Een derde belemmering voor groepsgewijs werken kan van logistieke aard zijn. Het werken met groepen vraagt om een goede samenstelling van de groep. Een belangrijke randvoorwaarde is dat er voldoende mensen zijn met een vergelijkbare hulpvraag zodat het ook mogelijk is om met voldoende frequentie een groep op te starten.

In deze paragraaf vatten we samen wat we inmiddels weten over de effectiviteit en toepasbaarheid van individuele, groepsgewijze en massamediale interventies.

3.3.1 Individuele interventies

Individuele interventies zijn met name geschikt om motivatie voor gedragsverandering te realiseren. Kenmerken van effectieve individuele interventies zijn:

- Ze worden aangeboden op *teachable moments*.
- Er wordt gestuurd op bewust gepland gedrag.
- Degene die de interventie uitvoert probeert de hulpvrager niet zozeer te overtuigen ('gezond financieel gedrag is verstandig') maar biedt ondersteuning om de intrinsieke motivatie om - in dit geval - gezond financieel gedrag te vertonen te vergroten. Daarbij loont het om gebruik te maken van technieken waarvan we weten dat ze effectief zijn zoals motiverende gespreksvoering (De Laat & Kuiper 2010).
- Ze worden aangeboden door iemand met wie de hulpvrager zich kan identificeren of die door de hulpvrager wordt gezien als een 'bewezen' deskundige.

Naast de bovenstaande zaken wordt steeds duidelijker dat het van belang is dat er sprake is van een goede werkalliantie (Hermanns & Menger 2009). Met werkalliantie wordt bedoeld de samenwerking tussen professional en hulpvrager. Kenmerkend voor een effectieve werkalliantie is dat er sprake is van:

- een helder en door beide partijen onderschreven doel van de samenwerking;
- een gezamenlijke oriëntatie op dat doel;
- een binding die sterk genoeg is om dat gezamenlijke doel te bereiken – en niet sterker hoeft te zijn dan dat.

Onderzoek toont aan dat de kwaliteit van een werkalliantie vooral afhankelijk is van professionals, meer dan van cliënten. Uitvoerders verschillen systematisch van elkaar in de mate waarin ze in staat zijn werkallianties aan te gaan met verschillende soorten mensen. Het belang van de werkalliantie maakt het beeld van de interactie tussen cliënt en professional een stap vollediger. Interventies worden niet als losse kralen aan elkaar geregen. Ze zijn ingebed en worden gedragen in een vruchtbare alliantie, onderhouden door een professional die gelooft in de effectiviteit van zijn of haar handelen. Tevens moet de professional ervoor oppassen dat hij/zij de geloofwaardigheid niet verliest door te ver van de algemene tendens in de doelgroep af te wijken (Pol e.a. 2006). De professional moet bij het overdragen van zijn kennis rekening houden met de persoonlijke kenmerken van zijn /haar publiek, zoals intelligentieniveau en leeftijd, cognitieve vaardigheden, mate van beïnvloedbaarheid en invloed van sociale omgeving.

Onderzoek van Wampold naar de effectiviteit van psychotherapeutische aanpakken gaf bijvoorbeeld aan dat het niet zozeer de aanpak was die het effect bepaalde, maar veeleer de persoon van de professional (Wampold e.a. 1997). Binnen de reclassering is op dit thema veel onderzoek gedaan. Ook binnen de jeugdzorg is dit opgepakt. Er is een analyse gemaakt van wat effectieve professionals met elkaar gemeen hebben. Zij moeten dan (bijvoorbeeld):

- in staat zijn om een goede relatie met de cliënt te onderhouden;
- goed aansluiten bij de motivatie van de cliënt en deze weten te activeren;
- een duidelijke structuur in de interventie aan kunnen brengen (doelen van de hulp helder maken, een planmatige en stapsgewijze aanpak hanteren);
- een goede 'fit' maken van de aanpak met het probleem en de hulpvraag;
- interventies uitvoeren zoals deze uitgevoerd moeten worden ('behandelintegriteit');
- goede opleiding en training en feedback creëren op het werk en openstaan voor reflectie en supervisie;
- routinematig monitoren en met behulp van de monitoringgegevens reflecteren op de effectiviteit (zie Van Yperen e.a. 2010).

Voor een aantal van deze kenmerken geldt dat die ook verweven zijn in de WhatWorks-principes. Het hanteren van een duidelijke structuur in de uitvoering van een interventie en deze uitvoeren zoals die uitgevoerd moet worden zijn effectiviteitskenmerken die binnen de WhatWorks-principes vallen onder de structurerings- betrouwbaarheids- en ondersteuningsprincipes. De WhatWorks-principes zijn erg ruim geformuleerd maar wanneer ze als leidraad worden gebruikt zijn de zaken die ze vertegenwoordigen goed terug te zien in studies of variabelen die effectiviteit verklaren zoals hierboven opgesomd.

3.3.2 Groepsinterventies

Indien mogelijk verdient het aanbeveling om interventies aan te bieden in groepen. Als gebruik kan worden gemaakt van groepsdynamische processen zijn ze effectief en doorgaans kosten- en tijdbesparend omdat meer mensen tegelijkertijd bereikt worden dan via individuele dienstverlening (Wesdorp 2012). Het werken met een groep biedt onder meer de volgende voordelen (Wesdorp 2012):

- Groepen helpen mensen om nieuw sociaal gedrag te leren en te oefenen, zoals sociale vaardigheden, conflicten hanteren, samenwerken, leidinggeven.
- Groepen bieden positieve sociale steun (voor het ondernemen van acties) en sociale druk (voor deelname aan de groep).
- Groepen bieden erkenning en herkenning voor de eigen vraagstukken. Het ontmoeten van 'lotgenoten' laat zien dat men niet de enige is met het probleem.
- Groepen laten mensen kennismaken met de oplossingen van anderen voor dezelfde vraagstukken.
- Groepen laten mensen kennismaken met andere mensen, andere normen en andere waarden. Groepen leren mensen daarmee de eigen normen en waarden wat te relativeren. Daardoor is er ook een kans op het vergroten van tolerantie voor anderen.
- Groepen vergroten het sociaal netwerk van de deelnemers. Niet alleen direct, doordat de andere groepsleden onderdeel uit gaan maken het netwerk van de deelnemer. Ook indirect, doordat iedere deelnemer ook over eigen netwerken beschikt die daarmee voor de groepsleden toegankelijk worden.
- Groepen maken het mogelijk het succes van anderen te zien. Dat werkt hoopgevend en inspirerend: 'Als hij het kan, kan ik het ook!'
- Groepen helpen mensen ontdekken wie zij zijn, wie zij willen zijn en wie zij niet willen zijn. De groep draagt bij aan de ontwikkeling van de eigen identiteit. Deelnemers ontdekken hoe anderen hen ervaren, wat hun talenten of zwakke punten zijn en wat zij belangrijk vinden.
- Groepen bieden feedback door anderen op het eigen gedrag. Vaak is de acceptatie van feedback van 'lotgenoten' meer geaccepteerd dan feedback van een professional.

Voor groepsinterventies geldt een aantal condities waaronder zij effectief zijn. Zij dienen bijvoorbeeld aan te sluiten bij de motivatie en leerstijl van de deelnemers, zich te richten op de veranderbare kenmerken en ook uitgevoerd te worden door adequaat toegeruste professionals. Meer specifiek geldt dat de werking van groepsdynamiek een belangrijk deel van de effectiviteit verklaart, met name in die situaties waarin de groep meerdere malen bijeenkomt. In dat kader is het belangrijk dat:

- de groep een overeenkomstige vraag of probleemstelling heeft;
- de groep de fasen van groepsvorming kan doorlopen;
- de begeleidingsstijl wordt afgestemd op de fase van groepsvorming.

In termen van de WhatWorks-principes is het zorgvuldig samenstellen van de groep een invulling van de risico- en behoefteprincipes. Het gegeven dat de wijze waarop een groep is samengesteld van belang is voor het effect geeft ook meteen het risico aan van het werken met groepen. Als de samenstelling om welke reden dan ook niet op een juiste wijze plaatsvindt, dan zal de groepsdynamica die cruciaal is voor het effect, niet op de beoogde wijze optreden en is het maar de vraag of een groepsgewijze interventie effectiever is dan een individueel aangeboden interventie.

3.3.3 Massa-mediale interventies

Massamediale interventies zijn vooral geschikt om nieuw gedrag tot stand te brengen (in tegenstelling tot bestaand gedrag te veranderen) en om eenmalig gedrag te initiëren (in plaats van blijvend gedrag te veranderen). Bij gunstige omstandigheden, zoals een doelgroep die vanaf het begin sterk betrokken is bij een onderwerp, en een focus van de campagne op nieuw, relatief eenvoudig gedrag, kan voorlichting attitude- en gedragsverandering tot stand brengen. Wanneer de voorlichting zich op een probleem richt waarvoor mensen zich sowieso al sterk interesseren, zijn de condities voor de campagne dus bij voorbaat gunstig. Er is dan in ieder geval veel aandacht voor de inhoud. Bij minder gunstige voorwaarden (automatisch, complex of moeilijk te doorbreken gedrag; weinig betrokken doelgroep) heeft voorlichting als opzichzelfstaande maatregel veel minder kans om gedrag te veranderen. Voorlichting die kennis over een probleem en bewustzijn van een probleem verhoogt, kan zinvol zijn omdat deze kan bijdragen aan een verschuiving in het denken over een probleem.

Het effect van een voorlichtingscampagne kan in de eerste plaats worden vergroot door de betrokkenheid te stimuleren. Wanneer voorlichting zich richt op gedrag dat zich relatief gemakkelijk laat wijzigen (bijvoorbeeld afstellen van hoofdsteen) zijn de effecten duidelijk groter dan wanneer er sterk ingesleten gewoonten doorbroken moeten worden. Een voorlichtingscampagne kan op verschillende manieren gewoontegedrag proberen te doorbreken. Schaalma et al. (2008) noemen de volgende vijf manieren:

- Voorlichting geven op momenten dat mensen een belangrijke verandering meemaken (bijvoorbeeld verhuizing, trouwen, geboorte kind) waarbij het oude gedrag opnieuw wordt geëvalueerd.
- Mensen herinneren op cruciale plaatsen (bijvoorbeeld het Nibud bestedingskaartje tussen je pinpassen met daarop de vraag: heb je deze aankoop echt nodig?).
- Regelmatig feedback geven over het gewoontegedrag (bijvoorbeeld een terugkoppeling van je gedrag in een digitaal kasboekje).
- Aandacht vestigen op alternatief gedrag en dit gedrag

belonen.

- Tips geven over wat mensen precies moeten doen om oude gewoonten te vervangen door nieuwe.

Renes en Van de Putte (2011) formuleerden voor het ministerie van Algemene Zaken een aantal (meer en minder) kansrijke elementen om rekening mee te houden bij het vormgeven van een massamediale campagne. Tabel 2 bevat de samenvatting van hun analyse. Deze zijn verwerkt in het campagne-strategie-instrument dat overheden in kunnen zetten bij het uitwerken van effectieve(re) massamediale campagnes.

Relatief kansrijk	Minder kansrijk
Nieuw gedrag tot stand brengen	Bestaand gedrag veranderen of preventie van ongewenst gedrag
Eenmalig gedrag initiëren	Blijvend gedrag veranderen
Er is ondersteunend beleid/handhaving	Alleen campagne voeren
Meerdere interventies tegelijk toepassen	Een interventie toepassen
Ondersteuning vanuit sociale/fysieke omgeving	Belemmeringen vanuit sociale/fysieke omgeving

Tabel 3: Overzicht meer en minder kansrijke elementen massamediale campagnes.

3.4 Samenloop en samenhang tussen interventies

Gedragsverandering is al met al een complex en ook weerbarstig vraagstuk. Om bijvoorbeeld gewoontegedrag te beïnvloeden kunnen verschillende wegen worden bewandeld en er is veel voor te zeggen dat in samenhang te doen zodat én de weg van bewustwording én de weg van onbewuste beïnvloeding wordt bewandeld. Wie gedrag wil veranderen moet ook gedragsalternatieven aanreiken. Wie bijvoorbeeld wil dat men-

sen verstandige financiële toekomstbeslissingen nemen, moet er ook voor zorgen dat mensen kunnen beschikken over informatie over die financiële toekomst (via bijvoorbeeld www.mijnpensioenoverzicht.nl en begrijpelijke pensioenbijsluiters). Interventies winnen aan impact als zij zijn ingebed in een context die bij ontvangers de betrokkenheid bij het onderwerp vergroot. Gedragsinterventies zijn doorgaans effectiever als ze niet op zichzelf te staan, maar elkaar versterken en zijn ingebed in een fysieke en sociale omgeving die de gedragsverandering bevordert en mogelijk maakt.

4

Acht interventies tegen het licht

Door acht veel ingezette interventies in het kader van schuldp preventie op een eenvoudige wijze te onderzoeken, hebben we in beeld gebracht wat de interventies volgens de aanbieders en afnemers opleveren (paragraaf twee). Ook hebben we onderzocht aan welke bronnen de betrokkenen de gevonden effectiviteit toeschrijven en hoe we die op basis van de in het vorige hoofdstuk toegelichte literatuur kunnen verklaren (paragraaf drie).

4.1 Selectiecriteria van de onderzochte interventies

Bij de selectie van de onderzochte interventies hebben we een aantal criteria gehanteerd. Het eerste is dat we geen onderzoek hebben gedaan naar massamediale campagnes. De reden hiervoor is tweeledig. Enerzijds weten we uit onderzoek naar de effectiviteit van dit soort interventies al veel over de condities waaronder zij al dan niet effect hebben (zie paragraaf 3.3.3). Anderzijds is het meten van effect bij dit type interventies zo mogelijk nog ingewikkelder dan bij andere soorten

interventies. Een tweede criterium was dat we binnen de acht interventies verschillen wilden in opzet (individueel aangeboden, groepsgewijs, via internet, face-to-face). Een derde criterium was dat we onderzoek wilden doen naar interventies die veel worden ingezet in het kader van gemeentelijke schuldhulpverlening. Voorbeelden van interventies die veel worden ingezet zijn: budgetcursussen, onderwijs op scholen, vrijwillige inzet, budgetcoaching, folders en informatie verstrekking via internet. Voor de acht geselecteerde interventies geldt dat ze in hoge mate lijken op voornoemde interventies. Een vierde criterium was dat we interventies hebben geselecteerd waarvoor geldt dat ze langduriger zijn qua inzet en in hoge mate gericht op het bewust maken van onbewust gedrag (om zo tot nieuw gedrag te komen, zie paragraaf 3.1.2) en interventies waarvoor geldt dat ze in principe kortdurend zijn en in hoge mate gericht zijn op nieuw of eenmalig gedrag.

Tabel 4 bevat een overzicht van de interventies en de selectiecriteria zoals hierboven benoemd. Deze tabel maakt inzichtelijk welke interventie aan welk criterium voldoet.

	Individueel of groep		Internet of face-to-face		Beïnvloeden onbewust of bewust /nieuw gedrag	
	Individueel	Groepsgewijs	Internet	Face-to-face	Langduriger interventies gericht op bewust maken onbewust gedrag	Kortdurende interventies in hoge mate gericht op nieuw of eenmalig gedrag
1 Individuele begeleiding SW-werknemers	X			X	X	
2 Educatief jeugdtheater (drie varianten)		X		X		X
3 Adviesgesprekken	X			X		X
4 zelfjeschuldenregelen.nl	X		X			X
5 Budgetcursus OMG		X		X	X	
6 Vrijwilligersinzet	X			X	X	
7 Financieel spreekuur ROC	X			X		X
8 Budgetcoaching ROC	X			X	X	

Tabel 4: overzicht van de onderzochte interventies en de selectiecriteria waaraan de verschillende interventies voldoen

4.2 Goed nieuws: de onderzochte interventies hebben effect!

Voor alle interventies geldt dat de betrokkenen (aanbieders en afnemers) positieve effecten rapporteren. Wanneer we langs de selectiecriteria naar de projecten kijken dan zien we een aantal zaken. Om te beginnen geldt voor de individueel aangeboden interventies dat deze eraan bijdragen dat mensen een beter beeld krijgen van hun situatie, zich bewust worden van het belang om in actie te komen en in een aantal gevallen ook daadwerkelijk stappen zetten om hun financiën op orde te brengen (of houden). In paragraaf 2.1 hebben we uitgewerkt wat de kenmerken zijn van financieel gezond gedrag. De gerapporteerde resultaten dragen eraan bij dat de deelnemers gezonder financieel gedrag gaan vertonen.

Voor de groepsgewijze interventies (theater en budgetcursus) geldt dat het gegeven dat financieel gezond gedrag in een groep wordt besproken, lijkt bij te dragen aan de gevonden effecten. Ook langs de lijn van het derde selectie criterium zien we resultaten. Bij drie van de vier interventies die gericht zijn op het beïnvloeden van onbewust gedrag lijken de beoogde gedragsveranderingen te worden gerealiseerd. We schrijven hier 'lijken' omdat het moment waarop wij effecten hebben gemeten vrij snel viel na de toepassing van de interventie. We hebben derhalve geen beelden van de effecten op de langere termijn. Het gegeven dat we bij alle acht onderzochte interventies effecten vonden, is wel aanleiding voor enig optimisme.

Tabel 5 bevat een overzicht van de onderzochte interventies, de doelen, onderzoeksmethoden en een samenvatting van de effecten die we vonden.

Naam	Doel	Methode	Resultaat
1 Individuele begeleiding SW-werknemers	Vergroten van kennis en vaardigheden en zelfvertrouwen om de verantwoordelijkheid voor de eigen financiën te nemen	Interviews met uitvoerders en cliënten	Bij medewerkers worden schulden opgelost en dankzij het inhouden en doorbetalen van vaste lasten worden nieuwe schulden voorkomen. Dankzij de begeleiding nemen de werknemers de maximale verantwoordelijkheid voor hun financiën die past bij wat ze aankunnen
2 Educatief jeugdtheater (drie varianten)	D.m.v. een voorstelling een boodschap over geld, financiële verleiding en schulden overbrengen	Interviews met de theatermakers, acteurs, docenten, financiers en 165 VMBO-scholieren	Het toneel brengt een boodschap over aan het publiek. Wel doet het er toe op welke manier de boodschap wordt overgebracht en hoe deze is ingebed in een breder lesprogramma.
3 Adviesgesprekken	Mensen met een financiële vraag of eenvoudige problemen op weg helpen bij de oplossing of aanpak. Ook wordt beoogd mensen eenvoudige financiële vaardigheden aan te leren.	Interviews met 89 personen die advies zochten	Respondenten zeggen dat zij dankzij de adviezen wisten wat ze moesten doen. Ze zijn beter in staat om een overzicht te maken van inkomsten en uitgaven en te corresponderen met crediteuren. Ook zeggen ze beter te weten hoe ze hun administratie moeten ordenen.
4 zelfjeschuldenregelen.nl	Mensen helpen in een vroeg stadium zelf weer grip te krijgen op de eigen situatie en de eigen financiële problemen op te lossen	Webenquête onder 189 gebruikers van de site, 10 vervolgenquêtes en 2 diepte-interviews	Respondenten zeggen dat ze: <ul style="list-style-type: none"> • een beter beeld hebben van de ernst van de eigen situatie; • meer beelden hebben bij manieren om de situatie aan te passen; • dankzij de site zich realiseren dat meer mensen vergelijkbare problemen hebben (wat

			<p>aanzet om de situatie op te lossen);</p> <ul style="list-style-type: none"> • dankzij de site doelen zijn gaan stellen • de helft zegt door de site te zijn gemotiveerd om hun situatie aan te pakken
5 Budgetcursus OMG	Het voorkomen van schulden door budgetvaardigheden te vergroten (deelnemers hebben geen of kleine schulden). Vergroten kennis, motivatie en vaardigheden staan centraal.	Er is een cursusgroep gevolgd vanaf begin tot einde. Er zijn 26 oud-deelnemers onder-vraagd. Interview met drie docenten.	Deelnemers hebben na afloop meer vertrouwen in eigen kunnen, weten beter hoe ze hun geldzaken praktisch moeten aanpakken, en weten waar de knelpunten liggen. De meeste deelnemers gaan na de cursus bewuster met hun geld om en hebben ook meer het gevoel dat zij zelf invloed hebben op hun financiën.
6 Vrijwilligersinzet	Door mensen maximaal een jaar te helpen bij het ordenen van de administratie hun zelfredzaamheid vergroten	Meerdere gesprekken met de coördinator, 5 interviews met vrijwilligers en 4 interviews met cliënten	Een deel van de cliënten heeft dankzij de thuis-administratie stapjes gezet om zelfstandig de financiën bij te houden. Voor sommigen is dit te hoog gegrepen. Bij hen is de administratie wel geordend maar is vervolgondersteuning noodzakelijk.
7 Financieel spreekuur ROC	Bijdragen aan financiële competenties ROC-leerlingen en oplossen concrete financiële vragen	Diepte-interviews met 12 leerlingen	Leerlingen houden hun administratie beter bij
8 Budgetcoaching ROC	Bijdragen aan financiële competenties ROC-leerlingen en oplossen concrete financiële vragen. In het verlengde hiervan schooluitval voorkomen.	Interviews met 5 budget-coaches 34 leerlingen vulden een webenquête in	Jongeren worden zich bewust van de (on)mogelijkheden van hun budget. (Dit is een eerste stap naar gedragsverandering.)

Tabel 5: overzicht van de gevonden effecten per onderzochte interventie

Voor de onderzochte interventies geldt dat deze op allerlei manieren tot stand zijn gekomen. Aan de site www.zelfjeschuldenregelen.nl of de budgetcursus Omgaan met geld liggen bijvoorbeeld doordachte designs ten grondslag terwijl de ondersteuning die op de werkvloer wordt gegeven aan SW-medewerkers eigenlijk is gegroeid dankzij een grote persoonlijke betrokkenheid van een medewerker van de salarisadministratie. Het gevolg is dat voor de eerstgenoemde interventies er heldere doelstellingen zijn verwoord en redeneringen voor handen zijn waarom verwacht mag worden dat ze effectief zijn. Het is logisch dat dit voor interventies die werkende weg ontstaan niet of veel minder aan de orde is. Ook geldt voor de onderzochte interventies dat ze een heel verschillende staat van dienst hebben. De ene interventie bestaat al jaren (adviesgesprekken) terwijl andere pas kort geleden zijn uitgewerkt en ingezet (Financieel spreekuur ROC).

4.3 Vanuit de interventies worden zes bronnen van effectiviteit aangewezen

Effectiviteit is een relatief kenmerk. Voor elke interventie geldt dat deze meer of minder effectief is. In dit licht heeft het weinig zin om tot een soort absoluut oordeel te komen of een interventie wel of niet effectief is¹¹. Wel is het interessant om na te gaan wat in een interventie de werkzame bestanddelen (bronnen van effectiviteit) zijn. Hiermee bedoelen we zaken waaraan we de effecten die we vonden kunnen toeschrijven.

Als we die in beeld krijgen, kunnen we die ook gebruiken bij de

¹¹ Met daarbij de kanttekening dat zelfs al zou je tot een soort absoluut oordeel komen dat de effectiviteit dan maar in beperkte mate overdraagbaar is. De omstandigheden en personen die een interventie uitvoeren zijn in een andere situatie weer anders met alle gevolgen voor de effectiviteit van dien.

(door)ontwikkeling van bestaande en nieuwe interventies. Om die reden zijn we in de acht deelonderzoeken nadrukkelijk op zoek gegaan naar de bronnen die de mensen¹² die betrokken zijn bij de onderzochte interventies als bepalend aanwijzen. In de antwoorden die we kregen, zijn zes gemeenschappelijke delers aan te wijzen:

- Het belang van werken aan zelfvertrouwen binnen een interventie.
- Het belang van een confrontatie met eigen financiële gedrag (spiegelen).
- De toegevoegde waarde van groepsdynamiek.
- Het belang van de persoonlijke inzet door de uitvoerder van de interventie.
- Het belang van samenhang tussen interventies.
- Het belang van langdurige inzet (en de mogelijkheid om terug te vallen).

Hieronder geven we een toelichting op deze bronnen van effectiviteit. We leggen uit waarom deze bronnen door de betrokkenen worden aangewezen als verklaring voor de effectiviteit. Door vervolgens ook het ‘wetenschappelijke’ argument te geven voor de bronnen die zijn aangewezen, laten we zien dat de genoemde bronnen niet uit de lucht zijn gegrepen.

4.3.1 Werken aan zelfvertrouwen

Werken aan zelfvertrouwen is een bron die bij veel van de onderzochte interventies is genoemd als verklaring voor de effectiviteit (onder meer het SW-bedrijf, vrijwilligersinzet, budgetcursus en budgetcoaching ROC-scholieren).

Toelichting vanuit de interventies

In verschillende interventies worden mensen geactiveerd om zelf aan de slag te gaan en zo zelfvertrouwen op te bouwen. Ze worden bijvoorbeeld gestimuleerd om afspraken te maken met crediteuren, hun administratie te ordenen of informatie te vinden over zaken zoals studiefinanciering of toeslagen. Voor veel mensen met (lichte) financiële problemen geldt dat ze onvoldoende vertrouwen hebben in hun eigen kunnen om de situatie op te lossen. Het idee dat ze een schuldeiser toch niet kunnen overtuigen om een redelijke betalingsregeling te treffen, kan ertoe leiden dat ze het niet eens proberen. Het idee dat je financiën bijhouden te ingewikkeld voor je is, geeft ruimte om de post niet eens meer te openen (‘ik kan er toch niets mee’).

In verschillende projecten wordt er heel nadrukkelijk gewerkt aan het -in positieve zin- ter discussie stellen van het eigen kunnen en daarmee samenhangend het zelfvertrouwen. Zo stimuleren de budgetcoaches in het project School en Schuld zo veel mogelijk dat de jongeren zelf allerlei zaken uitzoeken en oppakken. Het antwoord ‘dat kan ik niet’ wordt niet geaccepteerd. Alleen als iemand aantoonbaar niet verder komt, biedt de coach de helpende hand. Door de jongeren heel bewust de grenzen van hun kunnen op te laten zoeken, ervaren ze dat ze vaak veel meer kunnen dan ze denken. Dit geeft zelfvertrouwen en motivatie om de eigen situatie aan te pakken. Ook in het vrijwilligersproject Thuisadministratie speelt het vergroten van het zelfvertrouwen een belangrijke rol. Door de deelnemers te stimuleren om zo veel mogelijk zelf te doen, komen de deelnemers er stapje voor stapje achter dat ze vaak veel meer kunnen dan ze denken. Zo kan de ervaring dat ze met een keer pinnen per week hun uitgaven binnen hun budget kunnen houden een enorme impuls geven om de administratie sluitend te krijgen. Door daarnaast op de punten waar deelnemers dingen (nog) niet weten of kunnen ondersteuning te bieden, gaat het opbouwen van zelfvertrouwen en het op orde brengen van de administratie hand in hand.

Het ‘wetenschappelijke’ argument

Vanuit de theorie van gepland gedrag (zie paragraaf 3.1.1) wordt de ervaren gedragscontrole aangewezen als één van de factoren die direct van invloed is op de intentie om een bepaald gedrag - in dit geval financieel gezond gedrag - te gaan vertonen. Het gaat hier om de mate waarin iemand zichzelf in staat acht om bepaald gedrag te gaan vertonen (self efficacy). Dit heeft zowel betrekking op vertrouwen in eigen wilskracht als op het vertrouwen in eigen kennis en vaardigheden om het gewenste gedrag te kunnen vertonen. In de basis gaat het hier om zelfvertrouwen; individuen moeten over voldoende zelfvertrouwen beschikken om gemotiveerd te worden of zijn om hun gedrag aan te passen. Met andere woorden vanuit de theorie van gepland gedrag kunnen we zelfvertrouwen aanwijzen als basisvoorwaarde voor financieel gezond gedrag. Tegen deze achtergrond ligt het inderdaad voor de hand dat het versterken van zelfvertrouwen een belangrijke rol inneemt in interventies in het kader van schuldpreventie.

4.3.2 Confrontatie met het eigen financiële gedrag

De confrontatie met financieel ongezond gedrag wordt ook in diverse interventies aangewezen als bron van effectiviteit (SW-bedrijf, www.zelfjeschuldenregelen.nl, adviesgesprekken, coaching op ROC, vrijwilligersinzet etc).

¹² scholieren, vrijwilligers, gebruikers van adviesgesprekken, professionals die jongeren op een ROC coachen etc (zie tabel 5)

Toelichting vanuit de interventies

In verschillende interventies worden mensen geconfronteerd met hun situatie. Bij het SW-bedrijf worden de medewerkers bij wie beslag wordt gelegd, geholpen om tot een totaalinzicht in de eigen financiële situatie te komen. Die situatie is vaak zorgelijker dan men zich in eerste instantie realiseerde. Dat inzicht vormt het vertrekpunt om een plan te maken om de financiën weer op orde te brengen op een wijze die past bij hun mogelijkheden. In de gesprekken die hierover worden gevoerd, wordt nadrukkelijk benoemd welke consequenties het onbewuste financiële gedrag heeft. Ook bij de site www.zelfjeschuldenregelen.nl speelt het krijgen van inzicht een belangrijke rol. Uit ons deelonderzoek blijkt dat een bezoek aan de site bij bijna de helft van de bezoekers er aan bijdraagt dat ze een beter inzicht krijgen in hun eigen situatie. In de ROC-budgetcoachingsinterventie en in het vrijwilligersproject wordt confrontatie met het eigen financiële gedrag op een vergelijkbare manier benoemd als een bron van effectiviteit. Hiervoor worden onder meer budgetplaatjes gebruikt zodat er voor de betrokkenen een objectief beeld van hun situatie ontstaat.

Het 'wetenschappelijke' argument

Het merendeel van ons financiële gedrag is geautomatiseerd oftewel onbewust gedrag. Het niet openen van brieven, niet checken hoeveel geld we nog hebben voor we nieuwe kleding kopen of laten verstrijken van een uiterste betaaldatum zijn doorgaans geen bewuste handelingen. Een belangrijke manier om te sturen op gedrag is door mensen bewust te maken van hun onbewuste gedrag en vanuit die positie te ondersteunen om te komen tot nieuw (financieel gezond) onbewust gedrag (zie paragraaf 3.1). Het besef dat het onbewuste gedrag bijstelling behoeft begint met het besef dat het eigen gedrag financieel ongezond is. In dit licht is de boodschap uit de interventies dat confrontatie een bron van effectiviteit is goed te plaatsen. Met name als er om welke reden dan ook sprake is van een 'teachable moment' is er een momentum om bewustwording te creëren dat bijsturing van het onbewuste gedrag noodzakelijk is. Die bewustwording is een belangrijk aangrijppunt om het veranderingsproces te starten. Het geven dat er beslag wordt gelegd (SW-bedrijf of website [zelfjeschuldenregelen](http://www.zelfjeschuldenregelen.nl)) of dat je behoefte hebt aan ondersteuning (adviesgesprekken, coaching op ROC) zijn voorbeelden van 'teachable moments'. Door in aansluiting op zo'n momentum langduriger ondersteuning te bieden waarin terugval mogelijk is (vrijwilligersinzet, SW-bedrijf, ROC-coaching), wordt een setting gecreëerd waarin mensen de gelegenheid krijgen om het ongezonde (onbewuste) financiële gedrag bewust te keren en nieuwe (financieel gezonde) gewoonten aan te leren.

4.3.3 Benutten groepsdynamiek

Bij de interventies www.zelfjeschuldenregelen.nl en de Nibud budgetcursus omgaan met geld wordt op verschillende manieren gebruikgemaakt van groepsdynamiek.

Toelichting vanuit de interventies

De Nibud budgetcursus Omgaan met Geld is een groepsgewijze interventie. Door in een groep na te gaan hoe mensen met geld omgaan en wat gezond financieel gedrag is, kan de cursusleider gebruikmaken van de inbreng van medecursisten om mensen individueel stappen te laten zetten. Door in de groep te bespreken hoe de eigen financiën er voor staan, wordt het taboe op het hebben van schulden doorbroken en herkenning gecreëerd ('ik ben niet de enige'). Ook het in de groep bespreken welke acties ondernomen moeten worden, verlaagt de drempel voor actie ('als jij huurtoeslag gaat aanvragen dan doe/kan ik dat ook'). De docenten die de cursus geven, wijzen de groepsdynamiek aan als een van de belangrijke bronnen van effectiviteit. Daarbij wijzen ze er wel op dat de effectiviteit naar hun idee doorgaans groter is bij de groep die vrijwillig aan de cursus deelneemt dan bij degenen die verplicht worden om deel te nemen. Deze overtuiging is bij het SW-bedrijf overigens het argument om alleen mensen die gemotiveerd en leergierig zijn toe te laten tot de inhouse budgetcursus. Voor de cursus omgaan met geld geldt dat er bij het ontwerp al nadrukkelijk gebruik is gemaakt van inzichten uit de gedragsleer. Het gevolg daarvan is dat er al een duidelijke relatie ligt tussen de doelen, beoogde resultaten en de weg naar de resultaten.

Bij de site www.zelfjeschuldenregelen.nl wordt op een heel andere manier gebruikgemaakt van de groepsdynamica. Net als bij de cursus omgaan met geld is bij de opzet van de site nadrukkelijk gebruikgemaakt van inzichten uit de gedragsleer. Bij de opzet van de site is gewerkt met de aanname dat de bezoeker nog geen concrete plannen heeft om zijn schulden op te lossen maar wel op zoek is naar algemene informatie om de financiële problemen op te lossen. Door in de site op verschillende plekken gebruik te maken van onbewuste beïnvloedingsmechanismen, wordt geprobeerd het gedrag van de bezoeker te beïnvloeden. Zo wordt er op de site bijvoorbeeld expliciet benoemd dat de bezoekers niet de enigen zijn met schulden. Zo wordt er gebruikgemaakt van groepsdynamica om het taboe te slechten en mensen te stimuleren om in actie te komen.

Het 'wetenschappelijke' argument

Bij het beïnvloeden van (onbewust) ongezond financieel gedrag kan groepsdynamica een belangrijke rol spelen. Zonder

dat we het echt door hebben, heeft de groep waar we ons in bevinden invloed op wat we denken en doen. Als mens zijn we geneigd om ons te gedragen zoals de groep van ons verwacht of verlangt. We hebben behoefte aan conformiteit en door het verwachte c.q. gewenste gedrag te vertonen, geven we daar invulling aan (Cialdini & Goldstein 2004). Het is niet voor niets dat sociale omgeving een van de drie bouwstenen is onder intentie (dat in de theorie van gepland gedrag een belangrijke voorspeller is voor gedrag zie paragraaf 3.1.1.) Door een budgetcursus in een groep aan te bieden of op een site expliciet op te nemen dat anderen hun financiële problemen oplossen, maken we gebruik van onze onbewuste behoefte om tot een groep te behoren. Vanuit de literatuur weten we dat een groepsgewijze aanpak om mensen te helpen om nieuw (onbewust) gedrag aan te leren om verschillende redenen heel productief kan zijn (zie paragraaf 3.3.2). Groepsgewijs werken kan zoals hierboven ook door de betrokken professionals benoemd een rol spelen bij het slechten van taboes en erkenning geven dat er ook anderen zijn met vergelijkbare problemen. Groepen kunnen een bijdrage leveren aan het bijsturen op normen ('het hebben van schulden is niet normaal') en sociale steun bieden om nieuw gedrag in te zetten en vol te houden. Een andere belangrijke rol van een groep is dat feedback door groepsgenoten vaak meer wordt geaccepteerd dan feedback door een professional.

De observatie dat er een verschil zit in effectiviteit van de interventie bij mensen die vrijwillig deelnemen en die verplicht deelnemen is ook op basis van literatuur te verklaren. Immers, als je vrijwillig deelneemt zal je doorgaans gemotiveerder zijn. Daarbij weten we ook uit de literatuur dat het beknotten van vrijheid bij de meeste mensen leidt tot weerstand (reactance).

4.3.4 Het belang van de persoonlijke inzet door de uitvoerder van de interventie

Bij bijna alle interventies wordt de uitvoerder in persoon aangewezen als bron van effectiviteit. Vanzelfsprekend geldt dit niet voor interventies zoals het theater of de site www.zelfjeschuldenregelen.nl.

Toelichting vanuit de interventies

In verschillende onderzochte projecten is de rol van de professional een essentieel onderdeel van de interventie. Een vertrouwensband kunnen opbouwen met de cliënt vormt de basis voor het succesvol aangaan van het gesprek met de cliënt over de financiële problemen en het veranderen van het gedrag. Bij de projecten Financieel spreekuur ROC Midden Nederland en School en Schuld wordt heel bewust gewerkt met professionals

die goed aansluiten bij de doelgroep. De hulpverleners zijn jong en weten wat zich in de leefwereld van de jongeren afspeelt. Uit de deelevaluaties blijkt dat dit aspect heel belangrijk is voor het vertrouwen van de jongeren in de hulpverleners. Het gesprek met een 'peer' helpt om op een open manier over het eigen gedrag na te denken, zonder daarbij meteen het gevoel te hebben veroordeeld te worden om het financiële gedrag.

Vertrouwen, in waarde gelaten worden en iemand hebben die over je schouder meekijkt zijn belangrijke ingrediënten voor een effectieve aanpak, zo blijkt ook uit een aantal andere projecten zoals de individuele begeleiding voor medewerkers van het SW-bedrijf en de Thuisadministratie door vrijwilligers. Voor beide projecten geldt dat vooral de persoonlijke benadering van respectievelijk de salarisadministrateur en de vrijwilligers veel vruchten afwerpt. Cliënten raken hierdoor gemotiveerd om hun gedrag aan te passen. Deze benadering staat volgens cliënten die daar ervaring mee hebben vaak haaks op eerdere ervaringen met schuldhulpverlening waarbij cliënten zo streng werden benaderd dat zij daardoor alleen maar in hun schulp kropen.

Het 'wetenschappelijke' argument

In de wetenschappelijke literatuur wordt steeds duidelijker dat de aanbieder van een interventie een belangrijke bron van effectiviteit is (zie paragraaf 3.3.1). Zo blijkt dezelfde interventie effectiever naarmate de kwaliteit van de werkalliantie groter is. Onder werkalliantie wordt verstaan de samenwerking tussen uitvoerder en cliënt. Kenmerkend voor een effectieve werkalliantie is dat de doelen van de samenwerking voor beide partijen helder zijn, dat er een gemeenschappelijke oriëntatie is op dat doel en dat er sprake is van een voldoende sterke binding (wederzijds vertrouwen). De nadrukkelijke boodschap uit de interventies dat het er echt toe doet wie de interventie aanbiedt, is dus ook zeker uit te leggen aan de hand van wetenschappelijke literatuur.

4.3.5 Samenhang in interventies draagt bij aan een groter effect

Het aanbieden van interventies in samenhang met andere interventies wordt vanuit verschillende interventies (ROC-budgetspreekuur, SW-bedrijf en jeugdtheater) aangewezen als een bron van effectiviteit.

Toelichting vanuit de interventies

Zowel vanuit de interventie jeugdtheater als vanuit de ROC-interventie van het budgetspreekuur en het SW-bedrijf wordt

gewezen op het belang van samenhang. Ons deelonderzoek naar de effectiviteit van het theater laat heel duidelijk een grotere opbrengst zien bij de voorstelling die is ingebed in een breder programma ten opzichte van de uitvoering die op zichzelf staat. Ook vanuit het ROC-budgetspreekuur wordt gerapporteerd dat samenhang toevoegt aan effectiviteit. Op het betreffende ROC wordt naast het budgetspreekuur met regelmaat aandacht besteed aan de omgang van de leerlingen met geld. De bekendheid met het thema geld wordt aangewezen als drempelverlagend om gebruik te maken van het spreekuur. Door in een vroegtijdiger stadium om hulp te vragen, is de kans dat de interventie effectief is groter. Bij het SW-bedrijf wordt de samenhang gevonden door de individuele begeleiding aan te vullen met een groepsgewijze budgetcursus.

Het 'wetenschappelijke' argument

De inbedding van het theaterstuk in een breder lesprogramma of de brede aandacht aan omgaan met geld op het ROC dragen bij aan het ontvankelijk maken van de leerlingen voor de boodschap die wordt gegeven in respectievelijk het theaterstuk of het adviesgesprek. Het belang van het ontvankelijk maken van mensen om informatie te verwerken, wordt ook in de literatuur aangewezen als een bron die bijdraagt aan effectiviteit.

4.3.6 Langduriger inzet (en de mogelijkheid om terug te vallen)

Nieuw gedrag moet inslijten. Vanuit verschillende interventies wordt onderstreept dat dit om langduriger inzet van interventies vraagt (onder meer genoemd door betrokkenen bij de budgetcursus, vrijwilligersinzet en het SW-bedrijf). Met daarbij de nadrukkelijke kanttekening dat af en toe een keer terugvallen ook bij de weg naar nieuw gedrag hoort.

Toelichting vanuit de interventies

Het 'weten' dat het van belang is om goed met geld om te gaan, is niet voldoende om je gedrag te veranderen. Om duurzaam gezond gedrag te realiseren is volgens betrokkenen bij onder meer de budgetcursus, vrijwilligersinzet en het SW-bedrijf van belang dat er ruimte is voor bestendiging van nieuw gedrag en bij een deel van de deelnemers zelfs terugval. De keuze in het vrijwilligersproject om gedurende maximaal een jaar ondersteuning te bieden, hangt nauw samen met bovenstaande overtuiging dat het creëren van duurzaam gezond gedrag bij de groep die de vrijwilligers bedienen doorgaans

langduriger betrokkenheid vraagt. Mensen hebben niet genoeg aan een eenmalige uitleg hoe ze hun administratie moeten ordenen. Het is van belang dat ze met een vrijwilliger langszij in situaties komen waar ze keuzen moeten maken, acties moeten ondernemen of impulsen beheersen. Door langduriger langszij te komen, kan de vrijwilliger ondersteuning bieden op de momenten dat iemand het moeilijk heeft om het nieuwe voorgenomen gedrag te bestendigen. Door op die momenten te reflecteren, advies te geven of met mensen te doordenken welke opties ze hebben, krijgen de deelnemers de ruimte om de situaties waar ze in komen zelf op te lossen en te doordenken. Dit is een belangrijke basis om het na het einde van de ondersteuningstermijn op eigen kracht voort te zetten.

Door de betrokkenen bij de interventie van het SW-bedrijf worden vergelijkbare argumenten gegeven. De aangeboden hulp is laagdrempelig en beschikbaar zo lang als iemand deze nodig heeft. Dit geeft ruimte aan mensen om via kleine en concrete afspraken een vertrouwensband op te bouwen om uiteindelijk het hele financiële plaatje in kaart en op orde te brengen. Ook bij de SW-interventie wordt benadrukt dat het van belang is om mensen ruimte te bieden om het nieuwe gedrag eigen te maken en mensen niet te veroordelen. De uitvoerders van deze interventie nemen de verantwoordelijkheid voor de financiën van de werknemers nooit over. Ze blijven benadrukken dat de werknemers daar zelf verantwoordelijk voor zijn. Maar door ondersteuning te blijven bieden, positieve feedback te geven en ruimte te geven voor terugval, lukt het een grote groep SW-werknemers om dankzij de SW-interventie de financiën onder controle te krijgen en/of schulden af te betalen.

Het 'wetenschappelijke' argument

De literatuur onderschrijft het belang van langduriger inzet om nieuw gedrag aan te leren en te bestendigen. Het model van Prochaska en Di Clemente (zie paragraaf 3.1.1) is niet voor niets een wiel. Naarmate de noodzakelijke gedragsverandering ingrijpender is, hebben mensen het vaker nodig om de onderscheiden fasen vaker te doorlopen. Het opnieuw doorlopen betekent niet dat mensen weer helemaal van voor af aan beginnen. Het wiel moet in dit kader gezien worden als een soort spiraal naar boven waarin de beoogde gedragsverandering in stappen wordt gerealiseerd.

5

Tijd voor een volgende stap in de professionalisering van schuldpreventie

Schuldpreventie is een jong veld. Voor de meeste van de door ons onderzochte interventies geldt dat ze worden uitgevoerd door betrokken pioniers die stap voor stap 'hun' interventie hebben opgebouwd. Vanuit een grote betrokkenheid bij het onderwerp 'gezond financieel gedrag' zijn ze op zoek gegaan naar manieren om de doelgroep waar ze zich op richten verder te helpen. De constatering dat alle interventies die we onderzochten, positieve effecten hebben, is in dit licht veelbelovend. Dit gegeven mag ook beschouwd worden als een stimulans om te blijven inzetten op schuldpreventie. Wel is de vraag aan de orde of er mogelijkheden zijn om de effectiviteit te vergroten. Zoals eerder opgemerkt is effectiviteit een relatief begrip. Een interventie is meer of minder effectief. Gezien de in hoofdstuk drie uitgewerkte inzichten is er echt nog ruimte om de effectiviteit van schuldpreventie te vergroten. Zonder de indruk te willen wekken dat we compleet zijn in onze analyse werken we hier zes richtingen uit die kunnen bijdragen aan een effectiviteitsvergroting.

5.1 Besteed aandacht aan visie- en beleidsvorming

Zowel op het niveau van het gemeentelijk preventiebeleid als op het niveau van individuele interventies is er ruimte om verder uit te werken wat de inzet van het beleid of de interventie moet opleveren. Vaak ontbreekt het aan een uitgewerkte doelstelling (welk resultaat willen we bereiken?) en aan een steekhoudende redenering waarom het beleid of de interventie zal leiden tot het beoogde doel. Daarbij is het van belang om ook een norm voor voldoende effectiviteit op te nemen. In de deelevaluaties die wij hebben uitgevoerd, hebben we alleen gekeken of we effecten vonden. Maar wanneer is een interventie of beleid effectief genoeg? Dat vraagt vooraf geformuleerde en op argumenten gebaseerde normen.

In hoofdstuk drie zijn de WhatWorks-principes uitgewerkt. Met name de eerste drie (risico-, behoefte- en responsiviteitsprincipe) bieden aanknopingspunten om beleid of een interventie te voorzien van een steekhoudende redenering waarom de beoogde effectiviteit zicht zal voordoen. Zoals toegelicht bij de WhatWorks-principes zijn er sterke aanwijzingen dat een goede uitwerking van de redenering waarom beleid of een inter-

ventie effectief zal zijn, bijdraagt aan daadwerkelijke effectiviteit. De verklaring hiervoor is waarschijnlijk dat het doordenken van het beoogde doel en de weg daarnaartoe beleidsmakers en uitvoerders behoedt voor ondoordachte dwalingen.

Het uitwerken van een doordachte redenering biedt ook ruimte om invulling te geven aan samenhang. Zoals toegelicht in paragraaf 3.4 zijn er goede gronden om aan te nemen dat interventies effectiever zijn als deze zijn ingebed in een programma. Door niet alleen na te denken over de doelstellingen van individuele interventies maar ook over de mogelijkheden om samenhang te creëren kan invulling worden gegeven aan een effectiviteitsslag die we kunnen omschrijven als $1 + 1 = 3$.

Het belang van visie- en beleidsvorming om te komen tot een zo groot mogelijke effectiviteit zit hem dus in het principe dat ten grondslag ligt aan het spreekwoord 'bezint eer gij begint'. Waarmee we willen zeggen dat deze richting weliswaar niet heel opmerkelijk is maar wel fundamenteel.

5.2 Maak een bewuste keuze over de vorm waarin de interventie wordt aangeboden

In paragraaf 3.3 hebben we uitgewerkt wat we weten over de effectiviteit van massamediale campagnes, groepsgewijze en individuele interventies. Door deze inzichten te gebruiken bij de (door)ontwikkeling van schuldpreventie kunnen we deze effectiever en efficiënter maken. Op grond van de beschikbare informatie kan als vuistregel genomen worden dat een massamediale campagne vooral zin heeft als wordt beoogd om bewust gedrag eenmalig te beïnvloeden (bijvoorbeeld aanvragen huurtoeslag). Bij andere doelstellingen (bewust, onbewust of impulsief gedrag duurzaam beïnvloeden) moet een keuze gemaakt worden tussen een groepsgewijze of individuele interventie. Daarbij verdient een groepsgewijze interventie voor het veranderen van gedrag in principe de voorkeur. Belangrijke redenen om desondanks te kiezen voor een individuele interventie zijn:

- het individu dat je wilt beïnvloeden kan om welke reden dan ook niet in een groep functioneren,
- er zijn logistieke belemmeringen om de groep op een goede manier samen te stellen of

- de problematiek van de mensen die je wilt bedienen met de interventie loopt zo uiteen dat er een onvoldoende gemene deler is¹³.

Toegepast op de acht door ons onderzochte interventies leidt het bovenstaande bijvoorbeeld tot de vraag of er bij de vrijwillige inzet mogelijkheden zijn om de effectiviteit te vergroten door met groepen of groepjes te gaan werken in plaats van een-op-een. Met daarbij de kanttekening dat in de literatuur ervan uit wordt gegaan dat groepsdynamiek een minimum van drie deelnemers vraagt.

5.3 Veranker het inhoudelijke design van de interventie in inzichten uit de gedragsleer

Om duurzaam gezond financieel gedrag te bevorderen is het van belang dat we in beeld hebben wat voor soort gedrag we willen beïnvloeden: bewust, onbewust of impulsief gedrag. In paragraaf 3.1 hebben we een toelichting gegeven op deze drie vormen gedrag en wat het vraagt om ze te beïnvloeden. Zo hebben we beschreven dat het beïnvloeden van onbewust gedrag (waar het merendeel van het financieel ongezonde gedrag toe gerekend kan worden) langs twee wegen kan. Ten eerste door deelnemers aan een interventie bewust te maken van het onbewuste gedrag en langs de weg van de bewuste gedragsbeïnvloeding te sturen. De tweede weg is door impliciete sturing via onbewuste processen. Bij impulsief gedrag vraagt gedragsbeïnvloeding vooral om het beperken van je eigen mogelijkheden.

Door in de (door)ontwikkeling van interventies nadrukkelijk een relatie te leggen tussen het type gedrag dat beïnvloed moet worden en hetgeen de gedragsleer ons op dat punt aan inzichten biedt, kunnen we interventies effectiever maken. Zo hebben we in paragraaf 3.1.3 bijvoorbeeld benoemd dat de gedragsleer aantoont dat pubers vanwege de manier waarop hun brein zich ontwikkelt vaker impulsief gedrag vertonen. De vraag is of dit inzicht aanknopingspunten biedt voor de twee interventies die op ROC's worden aangeboden om nadrukkelijker dan in de huidige vorm aan te sluiten op impulsief gedrag.

5.4 Zorg ervoor dat de interventie op het juiste moment wordt aangeboden

De effectiviteit van een interventie wordt niet alleen bepaald door de opzet van de interventie, wijze waarop deze samenhangt met andere interventies en de manier waarop degene die de interventie aanbiedt te werk gaat. In paragraaf 3.1 hebben we toegelicht dat de effectiviteit ook wordt bepaald door het moment waarop een interventie wordt aangeboden. In dat kader hebben we geschreven over teachable moments. Om tot grotere effectiviteit te komen, loont het om bij de (door)ontwikkeling van interventies de vraag te stellen wat het juiste moment is om een interventie aan te bieden.

Wanneer we dit punt toepassen op de door ons onderzochte interventies kan de vraag gesteld worden wat het 'juiste' moment is voor iemand om deel te gaan nemen aan bijvoorbeeld een traject met een vrijwilliger of een budgetcursus. Zoals in hoofdstuk 4 beschreven (paragraaf 4.3) zien de aanbieders van de budgetcursus dat die minder effectief is als de deelnemers verplicht deelnemen. Deze verminderde effectiviteit hebben we ook verklaard aan de hand van de beschikbare literatuur. Wanneer we het belang van het momentum toepassen op de budgetcursus komt de vraag op of het wellicht zinniger is om alleen nog maar te werken met deelnemers die zelf willen meedoen. Daar waar gemeenten ondanks bovenstaand inzicht toch kiezen voor verplichte deelname aan een budgetcursus betekent dit dat het nog belangrijker is dat er in de cursus expliciet aandacht wordt besteed aan het intrinsiek motiveren van de deelnemers. Wanneer zij daarin slagen, wordt de cursus effectiever (bij meer mensen draagt de cursus bij aan gezonder financieel gedrag) en het bereik groter (door 'voorwerk' te verrichten vindt er minder uitval plaats).

5.5 Creëer waar mogelijk een productieve samenloop van interventies

Gedragsinterventies zijn doorgaans effectiever als ze niet op zichzelf staan, maar elkaar versterken. Die versterking kan langs twee lijnen plaatsvinden. In de eerste plaats kan die door met verschillende interventies de ontvankelijkheid van de ontvanger om informatie op te nemen en te verwerken in keuzen te vergroten. De tweede weg is door een combinatie te maken van aanpassingen in de fysieke en sociale omgeving waardoor een gedragsverandering eenvoudiger wordt. Denk

¹³ Zie voor meer contra-indicaties Wesdorp 2012

bij dit laatste bijvoorbeeld aan het hebben van twee bankrekeningen om impulsaankopen tegen te gaan. Door het inkomen op rekening één te laten storten maar daar geen pas van te hebben en maandelijks een beperkt bedrag te storten op rekening twee waarvan je wel een pas hebt, kun je jezelf door een 'fysieke' aanpassing behoeden voor grote impulsaankopen als je aan het winkelen bent.

Wanneer we het voorgaande doordenken ten aanzien van de acht onderzochte interventies zou bovenstaand voorbeeld een argument kunnen vormen om bij banken na te gaan of zij bereid zijn om een tweede bankrekening ter beschikking te stellen aan deelnemers aan een budgetcursus die moeite hebben om impulsinkopen te bedwingen.

5.6 Borg de uitvoering door te zorgen voor continuïteit en evaluatie

Een effectieve(re) uitvoering van schuldpreventie vraagt naast een doordacht design ook continuïteit en evaluatie. Het ontbreken van een heldere visie en beleidsinrichting (zie paragraaf 5.1) leidt ertoe dat het nog te vaak voorkomt dat gemeenten om de haverklap een nieuwe tijdelijke interventie aanbieden. Ze subsidiëren bijvoorbeeld twee jaar een interventie op een lagere school, zetten vervolgens een interventie op voor zelfstandigen om die na anderhalf jaar te beëindigen en iets voor ouderen te ontwerpen. Voor de gemiddelde gemeenteraad biedt een dergelijke invulling van preventie wellicht het gevoel dat er veel gebeurt, maar het is maar de vraag of en zo ja welke effecten er worden bereikt.

De meta-analyse waar de WhatWorks-principes op zijn geba-

seerd, wijst evaluatie en bijstelling van interventies aan als een van de negen bepalende principes. Door een interventie de tijd te bieden om zich te zetten, uitvoerders de ruimte te bieden om te ontdekken wat werkt en actief te evalueren is bijstelling van het design en de uitvoering mogelijk. Door bij de evaluaties nadrukkelijk te kijken naar enerzijds de mate waarin de deelnemers doen wat je verwacht op basis van de redenering die aan de interventie ten grondslag ligt en anderzijds (nieuwe) inzichten uit de gedragsleer te betrekken, wordt eraan bijgedragen dat elke volgende versie van een interventie effectiever is.

Bij de inrichting van budgetcursussen zijn we bijvoorbeeld zoekend naar een antwoord op de vraag welk deel van de cursus moet gaan over het aanleren van vaardigheden en welk deel moet gaan over het motiveren om gezond financieel gedrag te gaan en blijven vertonen. Enerzijds heb je vaardigheden nodig om gedrag te kunnen vertonen. Anderzijds zijn vaardigheden alleen niet genoeg en is motivatie een belangrijke drijfveer om lesstof om vaardigheden aan te leren met succes te doorlopen. Door bij de uitvoering van budgetcursussen te 'spelen' met het beïnvloeden van motivatie en aanleren van vaardigheden en ondertussen nauwkeurig in de gaten te houden wat de deelnemers rapporteren over wat ze opsteken in de cursus, kunnen we een belangrijke stap zetten in de kip-ei-discussie over motivatie en vaardigheden.

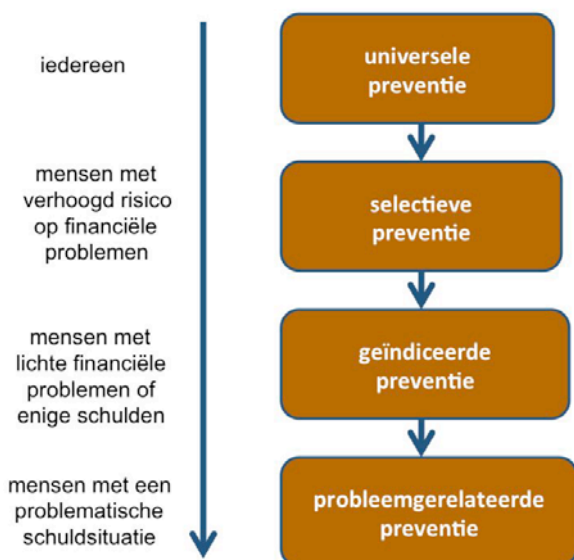
6

Toelichting op de acht onderzochte interventies

Voorliggend hoofdstuk bevat de uitwerking van de acht interventies die we hebben onderzocht. Bij de beschrijving van de opzet en gevonden effecten hebben we steeds dezelfde opbouw gehanteerd. In de eerste paragraaf beschrijven we de interventie. Dit doen we door uit te werken welke gedragsbeïnvloeding we beogen, op welke doelgroep de interventie is gericht en hoe de interventie wordt uitgevoerd. In de tweede paragraaf hebben we uitgewerkt welke effecten met de interventie worden beoogd/verwacht en welke effecten we vonden. De derde paragraaf bevat een conclusie over de gevonden effecten.

Een interventie is in te delen in vier verschillende typen: universele, selectieve, geïndiceerde en probleemgerelateerde schuldpreventie. Bij verschillende beschrijvingen wordt gebruikgemaakt van deze indeling. Figuur 4 bevat een overzicht van de wijze waarop deze typen zich tot elkaar verhouden. Daaronder volgt per type een korte toelichting.

Overzicht van preventietypen



Figuur 4: wijze waarop universele, selectieve, geïndiceerde en probleemgerelateerde schuldpreventie zich tot elkaar verhouden (Jungmann & Van Iperen, 2011)

Universele preventie richt zich op gehele bevolking of een gehele deelpopulatie (bijvoorbeeld alle leerlingen op een school). Er wordt geen rekening gehouden met risicofactoren. Het doel van universele preventie is afhankelijk van het maatschappelijk effect dat wordt nagestreefd. Een gemeente die wil voorkomen dat mensen schulden maken, zal universele preventie inzetten om mensen te wijzen op de risico's van schulden c.q. het belang van een schuldenvrije administratie.

Selectieve preventie is gericht op mensen uit een deel van de bevolking (of deelpopulatie) die een aanmerkelijk groter risico lopen om in een (problematische) schuldsituatie terecht te komen dan gemiddeld. Het doel van selectieve preventie is om vooral bij de betreffende risicogroepen te bevorderen dat zij ander gedrag gaan vertonen.

Geïndiceerde preventie richt zich op mensen die achterstanden of andere financiële problemen hebben maar zich nog niet in een problematische schuldsituatie bevinden. Het ligt voor de hand dat de uitvoerder van de schuldhulpverlening direct of indirect betrokken is bij de uitvoering van deze vorm van preventie.

Probleemgerichte preventie richt zich op mensen die zich in een problematische schuldsituatie zitten. De preventie heeft als doel om de schuldenaar nieuwe vaardigheden aan te leren en te voorkomen dat iemand terugvalt. In situaties waarin stabilisatie het hoogst haalbare doel is (omdat een schuldregering niet mogelijk is), is probleemgerichte preventie erop gericht om te realiseren dat mensen zich ondanks hun langdurige schuldsituatie toch kunnen redden.

De deelonderzoeken zijn uitgevoerd door onderzoekers en studenten die deel uitmaken van de kenniskringen van de lectoraten Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht en Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam en twee onderzoekers van het Nibud. Per deelonderzoek zijn in de onderstaande paragrafen de namen aangegeven van de onderzoekers en studenten die ze uitvoerden.

6.1 Individuele begeleiding voor werknemers van de sociale werkvoorziening

“Eerst werken aan de basis zodat er rust ontstaat”

Door: dr. J. Klaver, R. van Dam, drs. J. Den Hartogh

Inleiding

SWA is een bedrijf dat aangepaste werkgelegenheid biedt aan inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn en omliggende gemeenten die behoren tot de doelgroep van de Wet sociale werkvoorziening en andere regelingen voor gesubsidieerde arbeid. Bij SWA werken circa 800 mensen. Velen van hen hebben een verstandelijke beperking. Ook is vaak sprake van psychische of lichamelijk problematiek. Via de salarisadministrateur en het bedrijfsmaatschappelijk werk biedt het bedrijf verschillende vormen van begeleiding en ondersteuning rondom financiële vragen en - problemen aan werknemers die daar behoefte aan hebben. De ondersteuning is onder andere opgezet om ziekteverzuim van het personeel tegen te gaan. De ervaring is dat financiële zorgen een belangrijke oorzaak zijn voor uitval uit het arbeidsproces.

Jaarlijks doen zo'n 60 tot 70 werknemers een beroep op de aangeboden dienstverlening. De ondersteuning kan bestaan uit budgetbegeleiding, het doorbetalen van vaste lasten, het assisteren bij het treffen van een betalingsregeling, (incidenteel) het verstrekken van leningen onder strikte voorwaarden en het faciliteren van deelname aan een budgetcursus. Er is geen sprake van een vaststaand ondersteuningsaanbod. Alles is maatwerk en het succes van de ondersteuning wordt in belangrijke mate bepaald door de twee medewerkers die voor de uitvoering verantwoordelijk zijn. Vertrouwen, betrokkenheid, keuzevrijheid en eigen verantwoordelijkheid zijn sleutelbegrippen in hun werkwijze. Dit initiatief is geselecteerd vanwege de centrale rol van de professional in deze aanpak. Het gaat hier niet zozeer om 'what works' als wel om 'who works'. In het kader van dit onderzoek is deze werkwijze nader in kaart gebracht op basis van gesprekken met de twee medewerkers (de professionals) en met een drietal werknemers die gebruikmaken van de geboden ondersteuning.

Beschrijving van de interventie

Beoogde gedragsbeïnvloeding

Een deel van de werknemers van SWA ontbreekt het aan kennis en vaardigheden om op een gezonde manier met hun financiën om te gaan. Zo hebben velen onvoldoende rekenvaardigheden om goed te kunnen budgetteren en zijn zij niet goed in staat om overzicht te houden over inkomsten en uitgaven. Ook komt het regelmatig voor dat mensen in de problemen raken vanwege te veel verstrekte toelagen. Zeker wanneer het inkomen uit twee verschillende bronnen afkomstig is (bijvoorbeeld bijstand en SWA) kunnen mensen vaak niet overzien welke consequenties een contractuitbreiding bij SWA heeft voor ontvangen toeslagen. Terugvordering van onterecht ontvangen toeslagen vormt vaak een groot probleem.

“Mensen lopen er tegenaan dat als ze extra gaan werken toeslagen komen te vervallen. De gemeente laat deze personen dan gewoon vallen en extra werken wordt dus absoluut niet beloond. Voor SWA wringt de schoen dat inkomensstromen uit twee potjes komen.”

Aan de andere kant zien sommige mensen juist vanwege dit soort verhalen bij voorbaat af van het aanvragen van toeslagen waar zij wel recht op hebben. Tot slot vertoont een deel van de werknemers ook onverantwoord financieel gedrag, onder meer maar niet uitsluitend als gevolg van verslavingsproblematiek.

De geboden ondersteuning richt zich op het *vergroten van kennis en vaardigheden van de werknemers meer eigen verantwoordelijkheid nemen, financieel gezond gedrag tonen en zelfredzamer worden (door bijvoorbeeld basale rekenvaardigheden of leren internetbankieren)*. De ondersteuning bestaat ook uit het *concreet ondersteunen* bij het oplossen van schulden of het beheersbaar houden van de financiën via het treffen van betalingsregelingen of doorbetaling van vaste lasten. Voor achterliggende problematiek zoals verslaving wordt doorverwezen naar hulpverlenende instanties.

De doelgroep

De ondersteuning richt zich op werknemers die het nodig hebben en in de mate waarin zij het nodig hebben. Het gaat om 'geïndiceerde preventie', het zijn mensen met lichte financiële problemen of enige schulden. De werknemers moeten

zichzelf melden voor hulp. Soms zijn ze hiertoe gestimuleerd door de werkleiders op de werkvloer.

Er is geen standaardaanbod aan ondersteuning. Voor sommigen geldt dat hulp bij het structureren van de uitgaven en het op orde brengen van de administratie voldoende is, sommigen hebben alleen behoefte aan even brainstormen en een goed gesprek. Anderen krijgen weer grip op hun financiën door het inhouden van de vaste lasten op het salaris, voor weer anderen moet een betalingsregeling getroffen worden om problematische schulden terug te dringen. Die laatste vorm van ondersteuning wordt in principe alleen geboden aan personen in vaste dienst en met een afloscapaciteit om binnen één jaar de schulden af te lossen. “Zwaardere” gevallen worden terugverwezen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening of naar een schuldhulpverleningsbureau.

De salarisadministrateur geniet een vertrouwenspositie binnen het bedrijf en werknemers komen met vragen zelf naar haar toe. Daarnaast zijn er in het bedrijf verschillende sleutelpersonen (waaronder de werkmeesters) die alert zijn op signalen die duiden op geldtekort of mogelijk risico op financiële problemen, bijvoorbeeld jongeren die zelfstandig gaan wonen of werknemers die uit de WSNP komen. Deze sleutelpersonen wijzen werknemers op de mogelijkheden van ondersteuning. Uiteindelijk is de ondersteuning altijd op vrijwillige basis. Alleen werknemers met een hulpvraag en de motivatie om er iets aan te doen, worden geholpen.

De aanpak en uitvoering in de praktijk

De methode van begeleiding is simpel en praktisch waarbij er veel aandacht is voor de specifieke problemen van de doelgroep. Beide medewerkers zijn zeer betrokken bij het personeel, kennen de achtergrond en persoonlijke situatie van de werknemer en zijn goed in staat om snel het vertrouwen te winnen van het personeel. Kern van de aanpak is laagdrempeligheid, een persoonlijke insteek en zorg op maat. De salarisadministrateur is goed bekend onder het personeel, ze is zichtbaar en begeeft zich onder de mensen bij personeelsfeesten en dergelijke. Hierdoor is de drempel voor werknemers om een hulpvraag bij haar neer te leggen veel lager. Die laagdrempeligheid uit zich ook in de bejegening van de werknemers en toon van het gesprek: begrip tonen, niet veroordelen en uitsralen dat “niets gek is”. Uitgangspunt in de werkwijze is

keuzevrijheid; “niets moet, hulp mag”. De toon van de professionals is direct en ze proberen op de gevoelens van de medewerker in te spelen: “Jij bent zo aardig, maar je werkt jezelf zo in de nesten”. “Als dit niet opgelost wordt lig je straks onder de brug”. Dit laatste is een reële dreiging voor sommige werknemers en helpt om hen te motiveren om iets aan hun schulden te gaan doen. Consequenties van het financiële gedrag en de eigen verantwoordelijkheid daarvoor worden duidelijk benoemd maar de toon is altijd positief (veel complimenten, niet belerend, veel bevestigen).

De professionals laten de verantwoordelijkheid voor de financiële problemen nadrukkelijk bij de werknemer zelf. De boodschap is “jij hebt schulden gemaakt, jij moet dat oplossen”. Werknemers worden ondersteund bij het oplossen van die problemen door er naast te gaan zitten en hulp te bieden, maar niet door de problemen over te pakken. Vaak begrijpen de werknemers bepaalde vragen van instanties niet waardoor zij verkeerde informatie aanleveren. De salarisadministrateur gaat dan samen met de werknemer kijken wat het probleem is. Veel officiële bewindvoerders doen dat niet waardoor deze doelgroep niet adequaat geholpen kan worden.

Uiteindelijk hebben de werknemers zelf zeggenschap over hun salaris en maken ze zelf de keuze om een deel van hun salaris door te laten betalen of om in te stemmen met een afbetalingsregeling. Werknemers worden geactiveerd door ze opdrachten te geven die ze zelf moeten uitvoeren (zoals het verzamelen van gegevens) of het leren van internetbankieren met het doel om hen zelfredzamer te maken. Indien mogelijk wordt het “beheer” stapsgewijs afgebouwd. Voor veel werknemers die zich melden voor ondersteuning is die zelfstandigheid echter niet volledig haalbaar. Voor deze personen blijft de salarisadministratie de doorbetalingen doen of worden zij overgedragen naar het beschermingsbewind. Ook na beëindiging van het dienstverband bij SWA voorzien de professionals in een vorm van nazorg. Ex-werknemers kunnen blijven bellen voor raad en advies.

Naast de individuele begeleiding is SWA creatief met het regelen van aanvullende hulp. Werknemers kunnen gebruikmaken van de diensten van een gepensioneerde ex-medewerker om hun belastingaangifte in te laten vullen. Daarnaast is inmiddels al twee keer de cursus Geld Telt gegeven aan werknemers.

Deze cursus wordt – om de drempel tot deelname zo laag mogelijk te houden - op locatie gehouden en het niveau van de cursus sluit goed aan op het kennisniveau van het personeel. Veel werknemers missen basale rekenvaardigheden. In deze cursus leren de werknemers beter rekenen. Voorwaarde om aan de cursus te mogen deelnemen is motivatie en leergierigheid.

Speciaal ten aanzien van bepaalde doelgroepen die meer risico lopen op financiële problemen, zoals jongeren die van plan zijn om zelfstandig te gaan wonen, wordt proactief hulp geboden. Aan deze jongeren wordt budgethulp geboden waarbij ze leren een plaatje van inkomsten en uitgaven te maken en een kasboek en administratie bij te houden. Ook worden deze jongeren gestimuleerd om deel te nemen aan de cursus Geld Telt.

Tot slot heeft de salarisadministrateur een groot en goed netwerk onder schuldeisers en andere organisaties. Dit netwerk is van groot belang om tot een goede oplossing voor de werknemers te kunnen komen. Vanuit haar positie als werkgever kan ze veel zekerheid bieden aan schuldeisers of derden omdat ze over het salaris van de werknemers kunnen “beschikken”, tegelijkertijd staan ze ook heel dicht bij hun personeelsleden.

Verwachte en gemeten effecten

De aangeboden dienstverlening is gaandeweg ontstaan. Er is gestart omdat veel werknemers te maken hadden met financiële problematiek, waardoor zij vaak uitvielen op het werk. De verwachting was dat door deze werknemers ondersteuning te bieden, zij stabiel zouden worden. In de praktijk lijkt dit ook daadwerkelijk zo te werken. “Eerst werken aan de basis zodat er rust ontstaat”, dat is wat de ondersteuning door de salarisadministrateur betekent voor veel werknemers die ondersteuning hebben gezocht voor hun financiële vragen en problemen. In hoeverre het ook bijdraagt aan het terugdringen van ziekteverzuim – een van de redenen om deze vorm van ondersteuning te gaan bieden - is in cijfers niet uit te drukken, wel blijkt dat er een duidelijke behoefte is aan deze vorm van ondersteuning. Volgens de salarisadministrateur is het aantal personen dat zich meldt voor ondersteuning nog maar het topje van de ijsberg. Er zijn veel mensen met financiële problemen in het bedrijf maar er is ook schaamte om daarover te praten. Het grootste deel van de werknemers die zich voor ondersteuning

hebben aangemeld, blijft een vorm van permanente ondersteuning krijgen. Na het wegwerken van schulden, hebben veel werknemers de voorkeur om hun vaste lasten te laten doorbetalen door het bedrijf om te voorkomen dat opnieuw schulden ontstaan. Dit geeft een gevoel van zekerheid. Daarnaast vinden werknemers het prettig dat wanneer er onverwachts toch problemen voordoen zij zich kunnen wenden tot de salarisadministrateur.

Onderstaande casussen geven ter illustratie een beeld van de ondersteuning die geboden wordt door het bedrijf en hoe de werknemers die ervaren.

Casus 1: *“Ik heb nu rust en hoef me niet meer druk te maken over mijn financiële situatie”*

(Man, 41 jaar, getrouwd en 2 kleine kinderen, 20 jaar werkzaam bij SWA)

Meneer ontvangt al ruim 5 jaar ondersteuning van de salarisadministrateur bij zijn financiën. Vanwege betaalachterstanden had hij contact opgenomen met de salarisadministrateur. Hij had via een collega gehoord dat hij hulp kon krijgen en is toen met een ‘hele stapel rekeningen’ naar haar toegegaan. Zij heeft destijds de rekeningen geordend en geholpen met het wegwerken van betalingsachterstanden. Nog steeds krijgt meneer ondersteuning. Via het salaris worden de vaste lasten betaald zoals de huur, gas/water/licht en ziektekosten en, indien nodig, worden betalingsregelingen getroffen voor (incidentele) grotere rekeningen. Alle rekeningen geeft hij aan de salarisadministrateur.

De heer X over de salarisadministrateur:

“Zij regelt alles, dit geeft me rust. Ik zou het zonder haar niet kunnen.[...] Ze is een hele lieve en betrokken vrouw. Ik kan altijd bij haar binnenlopen. Ik heb het gevoeld dat er altijd iemand voor me is. Ze is ook direct en spreekt me toe als ik een fout maak. Bij een andere baas zou ik deze ondersteuning vast niet krijgen. [...] Ik vind het ook goed dat je een handtekening moet zetten om toestemming te geven om mijn financiën te regelen, dat geeft vertrouwen.

Dat vertrouwen is belangrijk, anders zou ik mijn papieren niet achter laten.”

De heer X geeft aan dat hij door de ondersteuning beter heeft leren omgaan met geld: *“Grotere bedragen worden voor mij betaald, maar kleinere doe ik zelf via internetbankieren. Ik kijk ook altijd naar de inhoudingen op mijn loonstrook en als ik denk dat er iets niet klopt dan bespreek ik dat met haar. Ik hou thuis mijn administratie bij over de kleine bedragen die ik zelf betaal en heb er voor gezorgd dat ik elke maand een vast bedrag spaar.”*

Casus 2: *“Wat je overhoudt van je salaris kan je ook echt uitgeven zonder dat je dan nieuwe schulden maakt”*
(Vrouw, gescheiden, 3 kinderen waarvan 2 thuiswonend, 6 jaar werkzaam bij SWA)

Mevrouw kwam bij SWA werken op een moment dat zij nog in een schuldsaneringstraject via de WSNP zat. Toen dat was afgerond begon zij in principe met een schone lei maar met haar inkomen van de SWA voor twintig uur per week en het wegvallen van alimentatie en extra kinderbijslag die zij toen ze nog een uitkering had wel ontving, ontstonden opnieuw schulden. Door de productiemanager werd opgemerkt dat het niet goed ging met mevrouw en hij adviseerde haar om ondersteuning te zoeken bij de salarisadministrateur. Deze heeft toen geholpen om overzicht te krijgen in de schuldeisers en het treffen van betalingsregelingen. Mevrouw is sinds februari na 10 jaar schuldsanering schuldenvrij. Ze is inmiddels 34 uur gaan werken om meer geld te hebben. Ook voor de toekomst laat ze haar vaste lasten door de salarisadministrateur doorbetalen omdat het haar rust geeft.

Mevrouw Y over de salarisadministrateur:

“Ik vond het eng om de eerste stap te zetten. Ze is een lief mens, maar hulp vragen is lastig voor me. Het was fijn dat ik niet meteen mijn hele verhaal hoefde te doen. In het begin ging het puur over de financiën en pas later over waarom er schulden waren. Dit was prettig omdat ik toen meer vertrouwen had. [...] Ik heb veel gehad aan het prioriteitenlijstje dat de ze heeft gemaakt om te zien welke schuldeisers het eerste betaald moeten worden. Ook was het fijn dat ze een bepaalde leefgrens aanhield waar niet overheen gegaan werd. Ik moest rondkomen van een minimuminkomen en het was zwaar om zelf je schulden te

betalen. Doordat mijn schulden nu betaald werden voelde dat minder zwaar, ook al was het van mijn eigen salaris. [...]

Ik heb nu meer overzicht over mijn financiën, maar grote rekeningen laat ik doorbetalen omdat ik dat lastig vind om zelf te doen. De manier waarop ik begeleid wordt is prettig, ik weet dat ik op haar kan steunen. De schuldsanering die ik daarvoor had vond ik onmenselijk. Er moest van alles gebeuren en de omgang met de bewindvoerder was niet prettig.”

Casus 3: *“Ik heb geleerd om op tijd te betalen”*

(Man, 41 jaar, gescheiden, 2 kinderen, circa 7 jaar werkzaam bij SWA)

Toen meneer bij SWA kwam werken had hij aanzienlijke schulden. Als gevolg van een ongeluk en medische problemen van zijn pasgeboren kind was hij een tijd lang niet in staat geweest om te werken. Onder andere hierdoor was een schuld van Euro 20.000 ontstaan. Bij SWA werd opgemerkt dat hij financiële problemen had en werd hij door het maatschappelijk werk doorgestuurd naar de salarisadministrateur. Meneer moet 400 euro per maand afbetalen voor zijn schuldsanering, daarnaast worden de vaste lasten doorbetaald vanuit zijn salaris. Ook helpt de salarisadministrateur met het treffen van betalingsregelingen.

“Ik kom uit een gezin waar niet geleerd werd hoe met geld om te gaan. Elke vervelende rekening was een probleem.

[...]. Toen ik bij ze [salarisadministrateur en bedrijfsmaatschappelijk werk red.] kwam dacht ik ‘regelen jullie het maar’, maar zo werkt het niet. Ik heb geleerd dat je schulden steeds groter worden als je je rekening niet op tijd betaalt en ze spreken me daar ook op aan. Ik open nu mijn enveloppen en heb mijn administratie geordend. [...] Door de cursus [cursus Geld telt, red.] heb ik beter geleerd om met geld om te gaan, bijvoorbeeld als je naar de supermarkt gaat waar let je dan op, hou een bepaald bedrag voor ogen dat je wilt uitgeven, laat je niet verleiden en zo, maar ook hoe je toeslagen moet aanvragen. [...]

Ik ben positief over hoe het hier gaat in het bedrijf. Ze helpen me goed. Er zijn ook wel eens mindere momenten, dan zie ik dat ze het niet eens zijn met me [naar aanleiding van

de voorgenomen koop van een woning, red..] Ze wil me beschermen dat ik niet opnieuw in een gat val, maar ik ga het toch proberen. Die 400 euro afbetaling van mijn schuld regel ik nu zelf omdat ik anders een probleem heb met het krijgen van een hypotheek. Ik heb het gevoel dat ik zo ver ben dat ik dat kan.[...] Mijn problemen zijn nu bijna opgelost. Als ik het zelf had moeten doen was het zwaarder geweest, maar nu is het geld al van mijn salaris af.”

Conclusies

De budgetbegeleiding en -beheer die door het bedrijf worden aangeboden via de salarisadministrateur en het bedrijfsmaatschappelijk werk voorzien duidelijk in een behoefte. Veel werknemers van SWA zijn kwetsbaar en beschikken vaak niet over voldoende *zelfredzaamheid en kennis en vaardigheden om goed met hun financiën om te gaan*. Daarnaast zijn de financiële buffers klein – de meesten verdienen niet meer dan het minimumloon – zodat onverwachte rekeningen (bijvoorbeeld terugvordering van teveel ontvangen toeslagen, gemeentelijke belastingen) al gauw tot grote problemen leidt.

Uiteindelijk blijkt dat voor de meeste werknemers die zich melden voor ondersteuning volledige financiële zelfredzaamheid een brug te ver is. Ook nadat schulden zijn weggewerkt geven de meesten er de voorkeur aan om hun vaste lasten via de salarisadministratie door de laten betalen. In feite gaat het hier om een vorm van vrijwillig budgetbeheer zonder dat de werknemer daarvoor extra kosten hoeft te maken. De *persoon van de salarisadministrateur* is essentieel in het succes van deze werkwijze: ‘who works’ maakt het verschil. Aangezien de ondersteuning op vrijwillige basis wordt geboden is haar betrokkenheid en vertrouwen heel belangrijk voor het vragen om ondersteuning en het volhouden van de genomen financiële maatregelen. De verantwoordelijkheid voor het ontstaan en aflossen van de schulden wordt bij de werknemer zelf gelaten, maar zij kunnen daarbij wel een beroep doen op de ondersteuning door de salarisadministrateur en/of het bedrijfsmaatschappelijk werk. Velen hebben dit extra steuntje blijvend nodig.

6.2 Educatief jeugdtheater

“Ze lieten me zien hoe ongelukkig je wordt van schulden”

Door: drs. J. Den Hartogh & drs. P. Calkoen

Inleiding

Educatief jeugdtheater¹⁴ zet theater in om een doelgroep te versterken. In de afgelopen 10 tot 15 jaar heeft theatereducatie zich sterk ontwikkeld. Met name de receptieve theatereducatie heeft zich sinds de start van het project Cultuur en School en de invoering van het vak Culturele en Kunstzinnige Vorming (CKV) in de bovenbouw van het voortgezet onderwijs een plek verworven in het cultuuronderwijs op scholen. Gezelschappen en podia hebben te maken gekregen met nieuw publiek en met een groeiende vraag naar educatieve programma's rondom het voorstellingsaanbod¹⁵. Ook op het vlak van financiële bewustwording en geld worden sinds 2007/2008 educatieve theaterstukken aangeboden. Wij onderzochten de waarde van drie van deze, van elkaar verschillende, theaterstukken.

Deze interventie is niet eenduidig te omschrijven: de aanpak van theatermakers om o.a. te komen tot een voorstelling en de daarbij behorende educatieve boodschap verschilt enorm. De essentie van deze interventie is dat theatermakers d.m.v. een voorstelling hun boodschap over geld, financiële verleiding en schulden overbrengen en dat dit anders gebeurt dan via de gewoonlijke leermiddelen binnen het onderwijs. Er is sprake van een mix van visuele uitbeelding, humor, uitvergrooten van gedrag, spiegelen en meebeleven via verschillende technieken. Educatief jeugdtheater probeert doorsnee genomen een serieuze boodschap op een leuke en positieve wijze over te brengen.

Behalve een voorstelling, bestaat de interventie soms ook uit extra, aanvullend, materiaal over financiële zaken, alsook een discussie na afloop van of tijdens de voorstelling, en kennen voorstellingen soms inspringmomenten (leerlingen spelen bepaalde stukken binnen de voorstelling zelf mee). Theatermakers vinden het van belang dat het toneelstuk wordt ingebed en sommigen werken zelf aan deze inbedding. Deze theatersoort bevindt zich op een schaal tussen cultuur en educatie. De elementen komen allebei steeds terug, echter niet altijd

met dezelfde nadruk. De ene groep richt zich vooral op cultuur (een mooie voorstelling over een belangrijk onderwerp) de andere richt zich vooral op educatie (een belangrijke boodschap, mooi vormgegeven).

De informatie voor dit onderzoek is verkregen door gesprekken met de theatermakers en acteurs, met faciliteerders, zoals een ambtenaar of een bank en met docenten die verantwoordelijk zijn voor de inkoop en begeleiding. Voorts hebben wij een korte enquête gehouden onder totaal 165 leerlingen van drie verschillende scholen die de drie verschillende voorstellingen hebben bezocht. Het waren allen leerlingen uit een VMBO-klas. In twee gevallen waren het leerlingen uit een tweede klas, eenmaal uit een derde klas. Deze laatste klas bestond uit relatief weinig leerlingen en zodoende heeft er nog een aanvullend groot groeps gesprek plaats gevonden met ongeveer veertig tweedeaars leerlingen (VMBO, HAVO en VWO) van een andere school die dezelfde voorstelling hebben bezocht met de drie acteurs, de theatermaker, de theaterdirecteur en de begeleidende docent. Dit gesprek gaf een goede indicatie over de bewerkstelligde bewustwording en het samenspel van theater en educatie maar is niet in cijfers te vervatten en is zodoende niet in de schematische weergave terug te vinden. Wel heeft het veel inzichten opgeleverd die weer verweven zijn in de komende paragrafen.

Beschrijving van de interventie

De beoogde gedragsbeïnvloeding

Dat educatief jeugdtheater gedragsbeïnvloeding kan bewerkstelligen dan wel versterken, is al onderzocht. Conclusie uit eerdere onderzoeken is dat theater met name het persoonlijke bewustzijn kan vergroten wat weer een gedragsverandering kan stimuleren¹⁶. Het is dan wel essentieel dat helder is welk bewustzijn de theatermaker wil vergroten. De drie onderzochten voorstellingen richten zich alle op het thema Geld en het bevorderen van financiële bewustzijn.

Bij de totstandkoming van de voorstellingen hebben allen gebruik gemaakt van feitenmateriaal. Zo is de inhoud van één voorstelling gebaseerd op informatie van het Nibud. Hierdoor is er zoveel mogelijk al gebruikgemaakt van inzichten en werkzame bestanddelen t.a.v. voorlichting geven over geld en de doelgroep jongeren. Een andere voorstelling is gebaseerd op

¹⁴ Onder educatief theater worden alle voorstellingen en theaterproducten verstaan, die niet alleen ter vermaak dienen en aan culturele vorming doen, maar daarnaast ook een educatieve doelstelling hebben

¹⁵ Cock Dieleman, Theatereducatie in de praktijk, Onderzoeksconferentie Cultuureducatie 2012

¹⁶ Zie bv de rapportage over het project Educatief Jeugdtheater Zuidoost van KENNISWERKPLAATS TIENPLUS. Opgesteld door de Hogeschool In-holland / Lectoraat Leefwerelden van Jeugd, dr. Pauline Naber, Marjolein Bijvoets MSc, Verwey-Jonker Instituut, drs. Ouafila Essayah en drs. Marjan de Grijter, 2010

onderzoek naar het financiële gedrag van jongeren in een bepaalde regio, op de kennis van de opdrachtgever, een bank, en een lokale belangrijke dienstverlener voor financiële problemen. Ook is er een voorstelling waarvoor de theatermaker dossiers van jongeren met geld gerelateerde problemen heeft opgevraagd en heeft ingezien en contacten heeft gelegd met jongeren die ook zelf financiële problemen hebben.

Bij alle voorstellingen hopen de makers dat de jongeren aan het denken worden gezet door gedrag dat jongeren zelf zouden kunnen vertonen te spiegelen en dit gedrag met humor uit te vergroten.

Bij twee van de drie voorstellingen wordt tevens gediscussieerd tijdens of na de voorstelling wat ervoor moet zorgen dat de jongeren meer betrokken raken bij de voorstelling. In één geval wordt zelfs een jongere gevraagd mee te spelen. Daardoor wordt het niet alleen een stuk om (passief) naar te kijken, jongeren worden daadwerkelijk geactiveerd. Dit maakt de interventie sterker, door actieve verwerking beklijft de informatie beter in de hersenen. Het thema komt even de leefwereld in.

Door deze voorstelling met de klas of meerdere klassen van de school te bekijken is deze verandering ook tussen leeftijdgenoten/ groepen mogelijk (peergroup). Duur en intensiteit van de interventie is door de scholen te vergroten door de voorstelling te koppelen aan een lesprogramma/ themaweek.

De doelgroep

Deze interventie richt zich op de gehele groep jongeren van bedoelde leeftijd en maakt geen onderscheid naar behoefte. De scholen zijn inkoper en bepalen het belang van de voorstelling voor hun leerlingen. In deze interventie gaat het om universele preventie.

De interventie richt zich op jongeren van de middelbare school. De breedte van de doelgroep verschilt: sommigen richten zich op leeftijdsgroepen met een range van vier tot vijf jaar, anderen richten zich op maximaal twee jaar verschil in leeftijd. De leerlingen kunnen uit verschillende schooltypen komen. Bij een theatergroep wordt regelmatig voor een heterogeen gezelschap gespeeld. Soms dubbel heterogeen, zowel verschillende leeftijden als verschillende schooltypen. Bij een andere groep komt dat zelden voor. De aantallen scholieren die de voorstelling bijwoont verschilt sterk: bij een groep kunnen dat er honderd zijn, bij de anderen hooguit 35 -60. Zie bijlagen voor meer informatie.

De aanpak

Alle theatergroepen hebben zich verdiept in het thema en proberen aan te sluiten bij de doelgroep. Hierin hebben zij ieder hun eigen weg gekozen.

De mate waarin de voorstellingen gebruikmaken van hun kennis van hun doelgroep is erg verschillend. Het aanpassen op de doelgroep gebeurt in het ene geval door observaties, in de andere twee gevallen kan er actief gebruik worden gemaakt van de informatie die wordt verkregen tijdens de nabesprekingen. Een van de theatergroepen heeft inmiddels met meer dan 80.000 leerlingen in groeps- en klasverband nabesprekingen gevoerd binnen haar voorstellingen over verschillende thema's en is erg trots op alle kennis die ze zo hebben vergaard over hun doelgroep.

De kennis van de theatermakers over hun publiek wisselt ook: de ene theatergroep weet niet altijd voorafgaand aan de voorstelling wie zij voor zich krijgen, anders dan dat het jongeren van 12 – 16 jaar zijn, de andere groep weet precies wie zij voor zich krijgen en heeft zich goed laten informeren door de school.

Alle theatergroepen wensen dat de voorstelling niet op zich staat, maar wordt ingebed in het schoolprogramma. Zij hebben extra lesmateriaal waar zij de scholen op attenderen. Eén van de groepen geeft een meer uitgebreid advies over de inbedding aan de school en probeert de school daadwerkelijk te stimuleren haar verantwoordelijkheid voor de inbedding te nemen. Deze groep biedt in dit kader ook oudervoorstellingen aan. Door ook voor de ouders van de leerlingen te spelen en met ouders te praten hopen zij breder en dieper in de invloedssfeer van de jongere te raken. Zij verwachten dat de impact van de voorstelling groter is als de inhoud op meer plaatsen in de levenssfeer van de jongeren wordt besproken. Ook hun financier biedt regionaal nog voorbereidende of aansluitende gastlessen aan waardoor de inbedding nog beter wordt gegarandeerd.

Een ander verschil in aanpak is de wijze waarop de boodschap wordt overgebracht. Eén theatergroep zet vooral in op informatieoverdracht en zoekt daarbij aansluiting met de doelgroep door het taalgebruik op hen af te stemmen. Een andere theatergroep poogt vooral door in vorm van shockeffect (dit kan schulden met je doen) respons bij de doelgroep op te wekken en heeft daarbij de mogelijkheid om de voorstelling afhankelijk van de reacties binnen de groep improviserend aan te passen. De laatste theatergroep zoekt daarentegen vooral aansluiting bij een algemeen binnen de doelgroep (pubers) levend thema (je grenzen en eigen mogelijkheden verkennen) en legt binnen

dat (overstijgende) kader een link met de schuldenproblematiek.

Allen maken gebruik van de uit eerder onderzoek gebleken werkzame bestanddelen van educatief jeugdtheater. Deze essentiële bestanddelen zien op het aansluiten op de leefwereld van jongeren en het spiegelen van gedrag waarbij ook gewenst of alternatief gedrag wordt getoond.

Dit moet bewerkstelligen dat leerlingen zich meer betrokken voelen bij het thema geld en hun persoonlijke bewustzijn ten aanzien van geld en financiële verleidingen wordt vergroot¹⁷. Wel verschilt de aanpak per voorstelling. De ene productie heeft een rode draad in het toneelstuk met verschillende scripts waarvan al improviserend door de acteurs gebruik van kan worden gemaakt en soms vindt de aanpassing met name plaats door meer beeldend te verhalen of het taalgebruik aan te passen.

De voorstellingen worden op verschillende wijzen geëvalueerd en doorontwikkeld. Gezien de actualiteit van het thema is voortdurende aanpassing op deze actualiteit essentieel. Of zoals een theatermaker het verwoordde: "Eén woord verkeerd en ze haken direct af". De nabesprekingen met leerlingen blijken de meeste toepasbare informatie op te leveren voor doorontwikkeling.

De uitvoering

De interventie wordt uitgevoerd door ervaren, hoog opgeleide, acteurs. In sommige gevallen scholen de acteurs zich bij op het educatieve vlak (variant 3 past dit principe toe). Bijvoorbeeld via een bijeenkomst met een pedagoog over groepsprocessen of een bijeenkomst over het bereiken van verschillende culturen.

In de praktijk blijkt soms de voorstelling niet (goed) te zijn ingebed. Dit lijkt met name te wijten te zijn aan de contacten met school en de theatergroep. Hoe meer de afstemming tijdens de contractfase optimaal plaatsvindt over het doel van

de voorstelling en de wederzijdse verwachtingen hoe beter de inbedding kan worden gegarandeerd. Vervelende situaties als leerlingen die binnen komen, terwijl ze nauwelijks weten waar ze naar toe gaan, kunnen dan worden voorkomen. En ook de acteurs weten dan beter voor wie ze gaan spelen, waardoor ze ook beter kunnen inspelen op de specifieke groep. Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat de theatergroep die het meest energie hierin steekt (variant 3) ook de meest tevreden klanten achter laat.

Verwachte en gemeten effecten

Het gros van de geïnterviewde theatermakers, acteurs en financiers verwachtte dat ze jongeren via de voorstelling kunnen voorzien van inzichten over financiële verleiding en dit gegeven in onze maatschappij tussen hen en anderen bespreekbaar kunnen maken.

Ook de docenten zijn meestal erg te spreken over de inzet van educatief jeugdtheater in zijn algemeenheid. Hen raakt de prettige wijze waarop een moeilijke en belangrijke boodschap wordt overgebracht op de leerlingen. Doorgaans vinden docenten het belangrijk dat jongeren kennis over geld en de daarmee samenhangende problemen krijgen. Een enkele docent vraagt zich af of dat noodzakelijk is en meent niet dat de eigen VMBO-leerlingen tot een kwetsbare groep behoren. Bij drie van de vier bezochte scholen is gekozen voor een minimaal aanvullend lesprogramma. Dit houdt een voorbereidende les en een korte nabespreking in. De andere school ambieert dit ook maar had vanwege planning hier geen ruimte meer voor.

Zelf verwachtten we op basis van de eerder genoemde onderzoeken over educatief theater dat de voorstelling vooral bijdraagt aan het bewustzijn dat geld invloed heeft op het eigen leven en indirect aan gedragsverandering. Omdat uit onderzoek ook blijkt dat effecten groter zijn wanneer gelijktijdig - in meerdere settings - informatie en gedragsverandering bewerkstelligd wordt, had variant 3 de meeste kans van slagen door haar inspanningen t.a.v. inbedding.

De enquête, afgenomen bij 165 leerlingen, levert inzicht op of de verwachte effecten worden bereikt.

¹⁷ In de eerdergenoemde rapportage over het project Educatief Jeugdtheater Zuidoost van KENNISWERKPLAATS TIENPLUS is een duidelijk samenvatting hierover terug te vinden inclusief onderbouwing vanuit nationaal en internationaal onderzoek.

Resultaten van de enquête¹⁸

Onderzoeksvraag + gegeven antwoord		Variant 1	Variant 2	Variant 3
Vind je de voorstelling leerzaam?	Leerzaam	14%	56%	86%
	Niet leerzaam	86%	31% ¹⁹	14%
Wat is de boodschap van de voorstelling?	In bijna alle gevallen werd een antwoord gegeven in de variant "Ga goed met je geld om"			
Zou je leeftijdsgenoten adviseren de voorstelling te bezoeken?	Ja	7%	51%	77%
	Nee	93%	47%	23%
Welk cijfer zou je de voorstelling geven? (uiteindelijk gemiddelde)		4,7	6,9	7,8

¹⁸ De enquête werd al gebruikt bij 1 van de scholen door de docent. I.v.m. de beoogde gelijkwaardige vergelijking hebben we deze enquête ook ingezet bij de andere scholen.

¹⁹ De vraag werd totaal 6 maal niet beantwoord.

Uit de aanvullend gevoerde gesprekken met de leerlingen en uit de enquêtes bleek het enorme belang van de wijze waarop de scholieren werden aangesproken. Bij variant 1 noemden vrijwel alle jongeren de voorstelling kinderachtig. Zij waren daar boos over en voelden zich te kort gedaan. Bij variant 2 vond bijna de helft van de jongeren de voorstelling kinderachtig terwijl bij variant 3 slechts enkelen dit vonden.

Jongeren die de voorstelling kinderachtig vonden gaven op de vraag of zij anderen zouden adviseren naar het stuk te gaan, meestal een negatief advies. Een van de jongeren die negatief adviseerde meldde: "geen moer aan voor onze leeftijd". Een ander: "misschien leuk voor mijn kleine broertje".

Ook was de beoordeling aanzienlijk lager: het stuk dat de meesten kinderachtig vonden, werd gemiddeld met een 4,7²⁰ beoordeeld. Opvallend was wel dat bij een nabespreking in de klas de leerlingen de boodschap van het stuk konden overbrengen. Neemt niet weg dat de leerlingen meenden dat het stuk niet voor hen was bedoeld. Ze leken zich op basis van de niet juiste aansluiting op hun leefwereld af te sluiten voor de mogelijkheid dat de informatie wat met hen te maken zou kunnen hebben. De docent gaf aan dat "juist deze jongeren serieus genomen willen worden".

²⁰ Geheel zuiver vergelijk is het niet aangezien het hier derdejaars i.p.v. tweedejaars betreft. Voor deze voorstelling is er ook een groepsge-sprek gevoerd met tweedejaars LBO, HAVO en VWO leerlingen en bin-nen dat groepsge-sprek waren veel kinderen te spreken over de humor van de voorstelling. Hoewel de voorstelling leuk werd gevonden, bleek wel dat er weinig resultaat was geboekt t.a.v. de financiële bewust-wording bij deze jongeren.

Hoewel een leerling zelf aangaf dat de voorstelling veel leuker was dan bv. een film en vermeldde dat "leuk belangrijk is bij overdracht", is het richten op "leuk" binnen een voorstelling ook een valkuil. Twee van de drie voorstellingen zet vooral in op humor, echter dit vonden juist veel jongeren niet leuk en bestempelden die elementen als kinderachtig. Leuk kan dan ook een voordeel zijn, maar luistert nauw en kan al snel te-genwerken.

Bij alle voorstellingen hebben de jongeren wat geleerd. Zij noemen allemaal een boodschap, maar blijven tamelijk alge-meen. De verwachting is dat naarmate de voorstelling meer wordt ingebed in de lessen, de werking wordt vergroot. Docen-ten geven zelf ook aan dat inbedding van groot belang is indien je echt meer invloed wil uitoefenen op het gedrag van de leerlingen. Zij geven aan dat bij economie en/of maatschappij-leer dit onderwerp kan worden besproken. Door aan te haken bij de voorbeelden van het theaterstuk, kan de geboden kennis meer blijvend worden.

Een van de theatergroepen gaat nog een stap verder met aanbod om de inbedding in de levenssfeer van de jongeren te vergroten. Zij bieden het iets bewerkte toneelstuk aan ouders van de leerlingen aan. Daarmee kan de discussie over dit finan-ciële thema zich verbreden van de groep jongeren en school naar de thuissituatie.

Deze ouderavonden zijn recentelijk ontwikkeld. Uit een eerste evaluatie van de theatergroep zelf scoort de avond bijzonder hoog, namelijk gemiddeld een 8,8²¹. Vooral de combinatie van

²¹ 37 Evaluaties zijn tijdens deze ouderavond ingevuld.

het herkenbaar beleven van het thema vanuit de ogen van hun pubers in combinatie met feiten en handvaten spreekt de ouders erg aan en geeft hun energie om met dit onderwerp ook thuis meer serieus aan de slag te gaan²².

Uit onderzoek blijkt dat herkenning en aansluiting bij de leefwereld erg essentieel is. Hoe beter de voorstelling aansluit op de leefwereld, hoe meer effect. De jongeren moeten zich kunnen identificeren met de auteurs, de gespeelde situaties herkennen en ook op zichzelf kunnen betrekken.

Uit de observaties van één van de nabesprekingen leek dit bevestigd te worden. Doordat de jongeren zich herkenden in de figuren uit het toneelstuk, betrokken zij meer informatie op zichzelf. Bij de verschillende stukken waren de gespeelde personen wisselend herkenbaar voor de leerlingen. Bij één stuk werden leerlingen gevraagd wat zij van het gedrag van twee karakters vonden. In het stuk werd een karakter verleid tot onverantwoord financieel gedrag. De leerlingen gaven aan wat zij zouden doen, een leerling werd uitgenodigd om mee te spelen. Daarmee werd de (peer)groep actief bij het stuk betrokken. Zij maakten de beslissingen mee. Een docent gaf aan dat het (gedwongen) maken van keuzes de leerlingen in de materie zuigt. Het was niet meer alleen een film waar ze naar keken. Dat hun medeleerling meespeelde, dus een karakter in het stuk werd maar tegelijkertijd hun medeleerling bleef, maakt de gevoelde betrokkenheid bij het thema sterker. Waarschijnlijk werd daardoor het stuk meer een onderdeel van hun leven. Een van de leerlingen schreef: *“Ze lieten me zien hoe ongelukkig je kunt worden van schulden.”*

De docent zag vooral veel waarde van de interventie in de discussie, daar werden de leerlingen gedwongen de informatie te vertalen richting henzelf. Inderdaad werd tijdens de discussie

²² Meer dan de helft (59,46%) van de ouders voelt zich beter in staat om na deze ouderavond met hun kind in gesprek te gaan over de onderwerpen die aan bod zijn gekomen. 24,32% van de ouders voelt zich een beetje beter in staat en slechts 6 ouders, 16,22% geeft aan misschien beter in staat te zijn het gesprek met hun kind aan te gaan.

sie die twee theatergroepen met de leerlingen voerden, gevraagd naar de praktijk van de leerlingen: *“leen jij ook wel eens” “heb jij wel eens schulden gemaakt, wie loste dat dan op, wat vinden jullie er van dat zijn vader alles betaalt”*. Tijdens de observatie bleek duidelijk dat jongeren zo gedwongen worden na te denken over de informatie en deze informatie ook direct te koppelen aan hun praktijk.

De voorstellingen willen de jongeren waarschuwen voor de verleidingen waaraan ze bloot staan. Ze laten zien hoe jongeren overgehaald worden om bepaalde aankopen te doen. De theatermakers gaven aan dat een veilige omgeving van groot belang is. Vooral bij voorstellingen waar discussie wordt gevoerd. Dat maakt het van belang dat de doelgroep in een voorstelling zorgvuldig bij elkaar moet worden geplaatst. De groep mag niet te groot zijn. De leeftijd moet niet te veel uiteenlopen, dan zou er verschil optreden in ‘macht’ bij het voeren van de discussie. Hetzelfde geldt voor het schooltype: idealiter zitten er jongeren van één schooltype bij elkaar. Homogeniteit van de groep is niet alleen van belang voor het gevoel van veiligheid, ook voor de herkenbaarheid van de voorbeelden en vragen in de discussie is het van belang.

In de voorstelling wordt speels informatie gegeven. Deze informatie is beperkt en wordt aangestipt. Het aanvullende lesmateriaal en het verder bespreken van de voorstelling in de les is noodzakelijk om werkelijke financiële informatie te verwerven.

Een van de docenten gaf aan dat deze leerlingen vooral in de praktijk leren. In het toneelstuk wordt de informatie aan een gespeelde praktijk gekoppeld. Als leerlingen zich niet herkennen in het stuk, is de kans beperkt dat ze kennis overhouden.

Bovenstaande bevindingen zijn door ons schematisch afgezet tegen de WhatWorks criteria:

Bevindingen afgezet tegen de "WhatWorks"-criteria

Een '–' betekent minimaal voldaan aan het betreffende WhatWorks criterium en een '+' betekent normaal voldaan. Bij een '++' is maximaal voldaan aan het betreffende WhatWorks criterium.

Principe		Variant 1	Variant 2	Variant 3
Risicoprincipe	Betreft universele preventie. Het verschil is gelegen in de grote van de groep, alsmede de leeftijdsopbouw en het opleidingsniveau daarbinnen.	+	++	++
Behoeftepincipe	De interventies richten zich vooral op informatieoverdracht en bewustwording. Hoe meer gelijktijdig invloed wordt uitgeoefend op de jongere, hoe succesvoller.	-	+	++
Responsiviteitsprincipe	De homogeniteit van de groep is hierin zeer bepalend. Tevens biedt de nabespreking het meeste ruimte voor aansluiting op leerstijlen e.d.	-	++	++
Interventieprincipe	Voor de voorstelling maakt men gebruik van bekende werkzame bestanddelen. Echter het grote verschil zit hem in de zorg voor inbedding en nabespreking.	-	+	++
Betrouwbaarheidsprincipe	Niet alle theatergroepen borgen de randvoorwaarden even goed. Dit heeft een nadelig effect op de resultaten.	-	+	+
Professionaliteitsprincipe	Bij alle voorstellingen is er sprake van deskundige hoogopgeleiden. Er is wel een verschil geconstateerd in hoeverre men zich educatief of over geld laat bijscholen	+	+	++

Conclusie

De waarde van de interventie is afhankelijk van een aantal factoren, die in drie thema's te omschrijven zijn:

Ken je doelgroep

De aansluiting van het stuk bij de jongeren is van belang. Zij moeten zich kunnen herkennen in de karakters. De informatie moet bij hun leeftijd passen en bij het opleidingsniveau. Dat betekent dat de groep waarvoor wordt gespeeld bij voorkeur zo homogeen mogelijk moet zijn. Het is daarom ook van belang dat de spelers weten wie ze tegenover zich hebben en weet hebben van de financiële problematiek binnen de specifieke doelgroepleeftijd.

De wijze waarop de jongeren worden aangesproken luistert ook nauw. "Leuk" moet voor hen leuk zijn. Als zij het gevoel hebben dat ze niet serieus genomen worden, keren ze zich af van de voorstelling. Humor kan een goed wapen zijn maar is ook gevaarlijk. Zeker als de leeftijdsrange, voor wie het stuk wordt gespeeld, groot is, is de kans dat jongeren zich als kind weggezet voelen groot. Als jongeren het stuk kinderachtig noemen, is het niet voor hen en stoppen ze met echt luisteren. De spanningsboog van jongeren is beperkt. Een goede voorstelling, die te lang duurt kan zijn waarde verliezen.

Inbedding

Inbedding in het schoolprogramma is van groot belang. Informatie die eenmaal wordt geboden, verdwijnt weer makkelijk. Het visuele beeld van een theaterstuk kan meerwaarde bieden. Door in het lesprogramma aandacht aan de thema's te geven en vervolgens naar scènes of karakters te verwijzen, blijft de kennis beter hangen.

Naarmate de informatie breder in de levenssfeer van de leerling wordt aangeboden, is de kans groter dat informatie omgezet kan worden in gedrag. Het aanbod van het theaterstuk aan ouders maakt dat leerlingen ook thuis over de informatie kunnen spreken. Als zij met elkaar over het stuk praten, omdat zij zich er in herkennen en het thema daarnaast op school in de lessen aan bod komt en ook nog thuis wordt besproken, vergroot dit de kans dat kennis zich vastzet en omgezet kan worden in handelen.

Discussie tijdens en na de voorstelling door de acteurs bewerkstelligt meer effect dan een voorstelling sec. Door leerlingen daarnaast uit hun comfortzone te halen door hen actief mee te laten doen, bereik je een meervoudig effect en bewerkstellig je nog meer bewustwording.

Om bewustwording en eventueel ook gedragsverandering te

bewerkstelligen is maatwerk essentieel. Hier ligt een verantwoordelijkheid voor de theatergroepen om energie te steken in de communicatie met school om zo duidelijkheid te bewerkstelligen over het doel van de voorstelling en de wederzijdse verwachtingen scherp te krijgen alsook een verantwoordelijkheid van school t.a.v. een goede inbedding. Het sec inkopen van een voorstelling of zelfs het met tegenzin bekijken van een aangeboden voorstelling zet geen zoden aan de dijk.

Soort programma

De interventie heeft meer effect als de nadruk meer op het educatieve dan het culturele karakter ligt. De theatergroepen dienen zich bewust te zijn dat er een keuze dient te worden gemaakt ten aanzien van de rol van de acteurs: werken zij aan culturele vorming of hebben zij de rol van docerend theatermaker. De nadruk op cultuur of educatie heeft niet alleen gevolgen voor de insteek van de voorstelling als ook voor de inbedding op school bv voor de keuze van het vak waarbinnen de voorstelling wordt gegeven. Als de educatieve doelstelling scherp is, kunnen de theatergroep, de financier en de school beter inspelen op het thema.

6.3 FiS – Financieel Spreekuur ROC Midden Nederland

“Ik luister veel meer naar jongeren dan naar ouderen of docenten”

Door: drs. P. Van Heijst, M. Anderson, T. Appelboom, M. Ephraïm

Inleiding

FiS – Financieel Spreekuur is een schoolgerichte interventie met als doel het versterken van het financieel bewustzijn van studenten in het middelbaar beroepsonderwijs (16 jaar en ouder). FiS is ontwikkeld door het Lectoraat Participatie en Maatschappelijke Ontwikkeling van de Hogeschool Utrecht in samenwerking met de toenmalige Kredietbank Utrecht, de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG), het Nibud en ROC Midden Nederland.²³

Het project is gestart in 2007 en in de afgelopen jaren binnen vier locaties van het ROC Midden Nederland in de regio Utrecht geïmplementeerd. Het is een geïntegreerde aanpak gericht op het voorkomen van financiële problemen bij ROC-studenten. Kenmerkend voor deze aanpak is de aandacht voor, en betrokkenheid van zowel studenten als docenten, schoolmaatschappelijk werkers, loopbaanbegeleiders, management en lokale welzijns- en schuldregelende instellingen. Belangrijk hierbij is de situering van het FiS als onderdeel van de bestaande zorgstructuur. Concreet gaat het naast de in deze bijdrage beschreven activiteiten bijvoorbeeld om workshops voor docenten en studenten, voorlichtingslessen en individuele ondersteuning van maatschappelijk werkers en loopbaanbegeleiders, en oudervoorlichting. Het project is met name geselecteerd vanwege de ondersteuning van ‘peers’: Hbo-studenten begeleiden ROC-studenten.

Een van de doelstellingen van FiS is om studenten competent te maken in hun financiële vaardigheden. Daar besteden we in dit onderzoek aandacht aan door een analyse van beleidsdocumenten en het interne registratie systeem. Ook zijn er kwalitatieve interviews uitgevoerd met studenten die gebruik hebben gemaakt van het Financieel Spreekuur en hun docenten en begeleiders²⁴. De interviews met ROC-studenten

werden afgenomen door HU-studenten (die geen medewerkers waren van het FiS)²⁵.

Beschrijving van de interventie

De beoogde gedragsbeïnvloeding

FiS richt zich nadrukkelijk op het voorkomen of verminderen van financiële (gedrags)problemen bij studenten door hun financiële kennis, vaardigheden, zelfvertrouwen en zelfredzaamheid te versterken. Ook stimuleert het project een gezonde attitude ten aanzien van goed financieel gedrag. Meer concreet wil FiS bereiken dat de student zich bewust is van zijn eigen financiële situatie en in staat is zelfstandig contact op te nemen met schuldhulpverleningsinstanties. Daarnaast streeft het FiS ernaar dat de student in staat is vroegtijdig eigen financiële problemen te signaleren. Uiteraard is het hiervoor noodzakelijk dat de student (weer) overzicht heeft van zijn maandelijkse inkomsten en uitgaven en hiervan kan rondkomen.

De doelgroep

FiS gebruikt een preventiestrategie die zich richt op verschillende niveaus van interventie. In het kader van dit onderzoek richt de evaluatie zich op de selectieve, geïndiceerde en probleemgerelateerde preventie. Interventies op universeel niveau worden buiten beschouwing gelaten.

De interventie is ontwikkeld voor studenten in het middelbaar beroepsonderwijs, in de leeftijd van 16 jaar en ouder. Studenten worden geïdentificeerd door docenten, studentbegeleiders of schoolmaatschappelijk werkers²⁶. Ook biedt het project de gelegenheid voor “inloop”. Het project richt zich nadrukkelijk op studenten die algemeen geïnteresseerd zijn in financiële informatie of die financiële vragen hebben maar ook op studenten die lichte tot ernstige financiële problemen hebben.

FiS gaat uit van het principe dat studenten niet meer en niet minder steun krijgen aangeboden dan wat zij op een bepaald moment nodig hebben of wensen (zie ‘De aanpak’). De motivatie achter deze getrapte benadering is, dat de zwaarte van problemen en de behoefte van studenten aan steun sterk uiteen loopt.

²³ Lectoraat participatie en maatschappelijke ontwikkeling (2008), Projectvoorstel Raak Publiek, regionaal innovatieprogramma jongeren en schulden

²⁴ In totaal is er gesproken met 12 van de 120 ROC-studenten die gebruik hebben gemaakt van het financieel spreekuur.

²⁵ Deze rapportage is geschreven op basis van een belangrijke bijdrage van Deborah Reesink, Tom Appelboom en Marleen Ephraïm, studenten SJD van de Hogeschool Utrecht, waarvoor hartelijk dank.

²⁶ Vaak gaat het om zgn. multi-probleem gevallen. Een financieel probleem komt meestal niet alleen (zie ook “Geld Rolt, Van Heijst en Verhagen, 2010).

*De aanpak*²⁷

Het project kent vier verschillende niveaus van interventie met daarbinnen variabele aanbiedingsvormen. Studenten verschillen in financiële vaardigheden, leervermogen en in hun motivatie om hun (financiële) problemen aan te pakken. Ze hebben ook voorkeuren voor het soort aanbod dat hen aanspreekt. De ene student zal genoeg hebben aan wat vrijblijvende schriftelijke informatie over het aanvragen van studiefinanciering terwijl een andere student behoefte heeft aan gericht advies en coaching. De variatie in aanbiedingsvormen en in niveaus van ondersteuning is bedoeld om de effectiviteit van het aanbod te verbeteren.

Niveau 1: Massamediale voorlichting over financiële vragen

Het meest basale niveau van het project omvat een populatiegerichte aanpak van financiële voorlichting aan alle studenten. Dat gebeurt door artikelen in schoolkranten, door posters en flyers of door het organiseren van evenementen, zoals de 'Week van het geld' en de 'Week van de belastingaangifte'. Ook worden er voorlichtingslessen ontwikkeld. Deze worden door docenten of HU-studenten verzorgd.

FIS richt zich hiermee op alle studenten die geïnteresseerd zijn in financieel gezond gedrag. De boodschap is dat goed omgaan met geld belangrijk is en dat het normaal is dat studenten daar vragen over hebben. Het doel is voorlichting over de basisprincipes van financieel gezond gedrag aan een brede doelgroep. Informatie hierover is ook bedoeld om de toegankelijkheid van de voorzieningen te vergroten en drempels weg te nemen voor het zoeken van advies of hulp.

In dit onderzoek is deze vorm van preventie niet nader onderzocht, omdat het een vorm van universele preventie is die buiten het kader van het onderzoek valt.

Niveau 2: Gerichte voorlichting rond financiële vragen

Dit niveau van interventie richt zich op studenten die specifiek vragen hebben over hun financiën. Bijvoorbeeld het aanvragen van studiefinanciering of huur- en zorgtoeslag. De ondersteuning bestaat uit een kort persoonlijk of telefonisch advies (een tot twee contactmomenten van 30 minuten) aangevuld met schriftelijke informatie in de vorm van een folder over het besproken onderwerp.

Niveau 3: Gericht advies bij specifieke zorgen

Dit niveau omvat kortdurende ondersteuning aan studenten die specifieke zorgen hebben over hun financiën. Het gaat hier over financiële situaties die in hun leven de nodige spanning opleveren. Studenten hebben behoefte aan meer advies en coaching dan in de voorlichtingsgesprekken. Het aanbod op niveau 3 bestaat uit individuele financiële advisering (ongeveer één tot vier sessies van 60 minuten). De interventie richt zich op milde financiële problemen.

Niveau 4: Ondersteuning bij ernstige financiële problemen

De interventies op dit niveau omvatten een meer uitgebreide training in financiële vaardigheden voor studenten. Het gaat om acht tot tien individuele bijeenkomsten van ongeveer anderhalf uur. Hierin leren studenten de basisprincipes van gezond financieel gedrag.

De uitvoering

FIS wordt uitgevoerd door derdejaars bachelor studenten SJD van de Hogeschool Utrecht, bekend als "Geldcoaches". Zij werken als stagiair en zijn in dienst van ROC Midden-Nederland en worden ook door dit ROC betaald. Vanuit hun opleiding hebben ze affiniteit met en kennis van de onderwerpen geld en schulden en hebben ook affiniteit met de doelgroep jongeren. Deze geldcoaches worden geselecteerd op flexibiliteit, creativiteit en organisatievermogen. Zij sluiten zich aan bij trainingen die in- en extern worden gegeven. Door deze trainingen te volgen, worden de kennis en de vaardigheden van de medewerkers vergroot. Hierdoor zijn de geldcoaches beter in staat om de studenten optimaal te begeleiden.

Op elk van de interventieniveaus (zie 'De aanpak') coördineert de geldcoach in nauwe samenwerking met de betrokken docenten, studentbegeleiders en het schoolmaatschappelijk werk de ondersteuning voor de student op het financiële vlak.

FIS helpt studenten niet bij het opzetten van een betalingsregeling, schuldbemiddeling of schuldsanering. Ze biedt uitsluitend advies en ondersteuning bij zaken als het ordenen van de eigen administratie, het maken van een begroting en het inventariseren van besparingsmogelijkheden. Ook wordt er gewezen op bestaande financiële regelingen. Waar nodig wordt geadviseerd bij het opstellen van een schuldenoverzicht, omgaan met betalingsachterstanden en het doen van betalingsvoorstellen aan schuldeiser(s). Tot slot wordt er ook gewerkt aan het voorkomen van (nieuwe) schulden en indien noodzakelijk verwezen naar een schuldregelende instel-

²⁷ Bij het schrijven van de aanpak van het project hebben wij dankbaar gebruikgemaakt van het model voor opvoedingsondersteuning; Triple P, zoals toegelicht in het artikel dat Geraldien Blokland schreef voor het Expertisecentrum Opvoedingsondersteuning / NIZW Jeugd.

ling(en)²⁸. Het gaat dus om adviserende, ordenende en ondersteunende taken. Uitgangspunt blijft de zelfredzaamheid van de student.

Verwachte en gemeten effecten

De verwachting is dat ROC-studenten door de geboden ondersteuning van FiS competentier zijn in financiële vaardigheden.

Uit het onderzoek hebben we de volgende effecten kunnen meten. Studenten geven aan dat zij verschillende zaken anders aanpakken na het bezoek aan het financieel spreekuur. Spon-taan noemden de geïnterviewde studenten bijvoorbeeld dat ze meer op het eigen budget letten en hun administratie beter ordenen. Ook de (financiële) zelfredzaamheid van de studenten lijkt versterkt. Als antwoord op de vraag wat de studenten zouden doen als hetzelfde probleem zich weer voor zou doen zegt slechts één student weer naar het financieel spreekuur teruggaan omdat hij er zelf niet uit zou komen. Meerdere studenten gaven aan dat ze nu eerst zelf zouden terugdenken aan de adviezen van de medewerker van het financieel spreekuur.

“Dan zou ik terug denken aan de stappen die ik samen met het FiS heb gemaakt, en het dan zelf proberen. Als het dan niet lukt, zou ik toch nog een keer hulp vragen. Maar ik zou het toch eerst zelf proberen.” <student ROC Midden Nederland>

Verder gaven verschillende studenten aan dat hulp vragen goed is en ze dit eerder hadden moeten doen. In de toekomst gaan ze eerder hulp inroepen bij hun (financiële) vragen of problemen. Ook het zelfvertrouwen van de student ten aanzien van het omgaan met de eigen financiën is versterkt. De geïnterviewde studenten van het ROC Midden Nederland vonden het over het algemeen positief dat ze geholpen werden door een leeftijdsgenoot. Verschillende studenten gaven aan dat ze het prettig vonden om met iemand van hun eigen leeftijd te praten omdat deze waarschijnlijk meer begrip zouden hebben voor de situatie. Door een gesprek te voeren met een ‘peer’ op een open en eerlijke manier en door studenten zelf te laten nadenken over hun gedrag en hen het gevoel te geven zelf de keuze te kunnen maken zonder daarop veroordeeld te worden, geeft FiS ze de mogelijkheid op hun eigen gedrag te reflecteren en indien nodig hier ook iets aan te doen.

“Ik luister veel meer naar jongeren dan naar ouderen/docenten” <student ROC Midden Nederland>

“Ze waren wel jong. Dat vond ik positief omdat het makkelijker praat met een andere student. Ik heb zoveel gesprekken gehad met volwassenen. Als je problemen hebt met geld praten ze anders tegen je. Net of je lui bent en niet wil werken. Studenten begrijpen het.” <student ROC Midden Nederland>

Een aantal studenten gaf aan dat ze bij het eerste contact de medewerker erg jong vonden om advies te geven. Bij doorvragen bleek echter dat alle studenten het er over eens waren dat ze goed geholpen waren en dat er echt naar ze werd geluisterd door de medewerker van het financieel spreekuur. Praten met een leeftijdsgenoot vinden ze makkelijker dan praten met een ouder iemand zoals een docent of een schoolmaatschappelijk werker.

“Het was makkelijk praten. Het kon ook gewoon gezellig zijn. Dat heb je niet vaak, zeker niet bij dat soort gesprekken als het over geld gaat.” <student ROC Midden Nederland>

De geïnterviewde studenten vonden dat de medewerkers van het financieel spreekuur zich beter in konden leven dan de oudere begeleiders waar ze normaal mee te maken hebben. Daarnaast spraken de medewerkers van het financieel spreekuur in duidelijke en begrijpelijke taal voor de studenten en was er af en toe tijd voor een grapje zonder dat de medewerker zijn professionaliteit verloor²⁹. Tevens was het advies vanuit het FiS voor de ROC-studenten overtuigender omdat het werd gegeven door een leeftijdsgenoot.

“Studenten van het FiS begrepen mij en ik kon ook over andere, leuke dingen met ze praten. Het was niet zo zwaar.” <student ROC Midden Nederland>

“Het FiS is hartstikke goed en ik word heel fijn geholpen! Echt hulp gekregen, echt hulp vanuit het hart!” <student ROC Midden Nederland>

Ook de docenten en studieloopbaanbegeleiders geven aan dat ze effect merken. Het is voor hen ontlastend dat er een zorgstructuur bestaat waar ze studenten naar kunnen verwijzen. De docenten merken dat de studenten die naar het financieel spreekuur zijn geweest rustiger zijn.

²⁸ Reesink (2012); Financieel Spreekuur, Een onderzoek naar het functioneren van het Financieel Spreekuur op ROC Midden Nederland in de periode van september 2011 t/m mei 2012. HU: Utrecht

²⁹ Appelboom, T. (2012), Schuldpreventie op het ROC Midden Nederland. HU: Utrecht

Door de begeleiding van het financieel spreekuur zijn de studenten beter georganiseerd.

Conclusie

Op basis van het uitgevoerde onderzoek kunnen we voorzichtig concluderen dat de door FiS uitgevoerde interventies een positieve invloed hebben het kennis- en vaardighedeniveau van studenten. Ook versterkt het project de (financiële) zelfredzaamheid en het zelfvertrouwen van de student.

Wat heeft bijgedragen aan het succes van de interventie?

Ten eerste de focus op gedragsverandering en de ontwikkeling en versterking van vaardigheden. Ook de ondersteuning door 'peers', leeftijdgenoten is een belangrijke factor. ROC-studenten geven aan dat de inzet van 'peers' hen aanspreekt.

Naast het gebruik van 'peers' is de nauwe samenwerking met andere betrokken actoren van belang. Hierdoor is uitgebreide kennis over de achtergronden van de doelgroep maar ook van de individuele student beschikbaar. Door hierop aan te sluiten wordt het effect van de uitgevoerde interventies groot. Voorwaarde is de inbedding binnen de zorgstructuur van de school. Op deze wijze is terugkoppeling en, waar nodig langduriger, begeleiding geborgd. Indien noodzakelijk kan de student ook weer terug worden verwezen voor nieuwe of herhaalde ondersteuning³⁰.

Ook een wezenlijke factor is kunnen afstemmen van de interventies op de individuele student. De interventies zijn flexibel afgestemd op de verschillen binnen de doelgroep. Afhankelijk van de ernst van de problematiek waar de interventie zich op richt en/of de mate waarin gedragsverandering gewenst is wordt een traject ontwikkeld. Waar de een geholpen is met een telefonisch consult kan de ander verscheidene bezoeken brengen aan het spreekuur en wordt waar nodig ook ondersteund in het contact opnemen met schuldeisers of externe hulpverleners.

Een laatste factor van betekenis is dat het FiS deel uitmaakt van een breder programma wat zich niet alleen op de individuele student maar ook op het bredere systeem van studenten, docenten en andere begeleiders richt.

³⁰ In deze bijdrage wordt niet uitgebreid ingegaan over oorzaak en achtergronden van de problematiek en de intensiteit van de ondersteuning. Voor meer informatie zie o.a. Reesink (2012); Financieel Spreekuur, Een onderzoek naar het functioneren van het Financieel Spreekuur op ROC Midden Nederland in de periode van september 2011 t/m mei 2012. HU: Utrecht

6.4 School en Schuld – Amsterdam

*“Dit had ik gewoon even nodig;
iemand die gewoon even met me meekijkt”*

Door: drs. B. Eggink, T. Bachmayer MSc, R. Van Dam

Inleiding

'School en Schuld' is een project dat voorlichting en schuldhulpverlening aanbiedt aan MBO leerlingen op alle ROC's in de gemeente Amsterdam. Dit zijn in totaal 26.500 leerlingen, over het algemeen jongeren in de leeftijd van 16 tot 27 jaar. De Dienst Werk en Inkomen (DWI) van de gemeente Amsterdam is opdrachtgever. Het project is ingezet naar aanleiding van de constatering dat mensen op een steeds jongere leeftijd schulden hebben en/of niet kunnen omgaan met geld. Het tracht jongeren handvatten aan te reiken om niet in de financiële problemen te komen. Bij bestaande problemen beoogt het project deze te verlichten en nieuwe problemen te voorkomen. Het uiteindelijke doel is schooluitval te voorkomen³¹.

'School en Schuld' kent twee pijlers: budgetlessen en budgetspreekuren. De budgetlessen verzorgen de docenten van de verschillende ROC's. De lessen worden gegeven aan eerstejaars leerlingen. Zij krijgen gedurende een periode van ongeveer tien weken gemiddeld twee uur per week les. Hierbij ligt het accent op het opdoen van kennis en het aanleren van vaardigheden die nodig zijn voor een gezonde financiële huishouding³².

Daarnaast zijn er budgetcoaches die budgetspreekuren houden. De schuldhulpverleningsorganisatie Westerbeek is hiervoor verantwoordelijk. In het jaar 2010- 2011 maakten 1068 leerlingen gebruik van de spreekuren³³. De grootste ROC-locaties hebben fulltime een budgetcoach ingezet, op andere locaties zijn de budgetcoaches er op bepaalde halve dagen. Bij de budgetspreekuren kunnen leerlingen terecht voor specifieke vragen en kunnen ze ondersteuning krijgen bij het zoeken naar oplossingen voor hun financiële problemen en hun omgang met financiën.

De verwachting is dat door het project jongeren zich meer bewust zijn van- en meer inzicht hebben gekregen in hun financiële gedrag, dat hun huidige financiële situatie is verbeterd en dat ze beter om kunnen gaan met geld. Er zijn semigestructureerde interviews met vijf budgetcoaches

afgenomen. Hen hebben we o.a. gevraagd hoe zij het gedrag van jongeren proberen te beïnvloeden en met welke aanpak/methode zij dit proberen te bereiken. Een kwalitatieve inhoudsanalyse is gebruikt voor het analyseren van de antwoorden op de interviewvragen. Daarnaast is een web-enquête onder alle MBO-leerlingen van het ROC verspreid waarbij we zowel de deelnemers van de budgetspreekuren en budgetlessen, als de groep niet-deelnemers (de controle groep) beoogden te bereiken. De deelnemers is, in algemene termen, gevraagd hoe zij het contact met de budgetcoaches en/ of het volgen van de budgetlessen hebben ervaren en of dit hun gedrag heeft beïnvloed. De verkregen data zijn bewerkt door middel van beschrijvende statistische analyse³⁴.

Beschrijving van de interventie

De beoogde gedragsbeïnvloeding

Bij een groot gedeelte van de jongeren is er sprake van een kennisachterstand en simpelweg onwetendheid als het gaat om hun financiële gedrag. Ze weten vaak niet welke financiële rechten en plichten ze hebben. De budgetlessen richten zich dan ook op het opdoen van kennis en het aanleren van vaardigheden die nodig zijn voor een gezonde financiële huishouding.

Ook bij de budgetspreekuren gaat het om het vergroten van de kennis en vaardigheden op het gebied van financiën en bewustwording, maar het accent ligt op het vergroten van de zelfredzaamheid. Op de budgetspreekuren wordt de leerling individueel en vaak op een intensieve wijze begeleid door de budgetcoach. Het begint met het stellen van een hulpvraag. Ongeveer de helft van de vragen is informatief van aard. Vragen die aan de budgetcoaches worden gesteld gaan onder meer over hun zorgverzekering of het betalen van lesgeld. Ze weten bijvoorbeeld niet dat ze vanaf hun 18e zelf hun zorgverzekering moeten betalen, maar ook niet welke mogelijkheden er zijn, zoals het aanvragen van huurtoeslag en zorgtoeslag. Andere vragen hebben betrekking op het hebben van eenvoudige schulden. Leerlingen zijn zich veelal niet bewust van wat de consequenties zijn bij het aangaan van schulden. Voor deze groep jongeren is het lastig om zich bezig te houden met de langere termijn.

“De meeste leerlingen hebben niet goed inzicht in hun financiën (...). Ze hebben daarnaast geen realistisch beeld van de consequenties die hieraan verbonden zijn, als ze langere tijd vaste lasten niet betalen.”

³¹ Evaluatieverslag School en Schuld 2010-2011, Westerbeek

³² www.checkjacenten.nl

³³ Evaluatieverslag School en Schuld 2010-2011, Westerbeek

³⁴ Er hebben 20 studenten de vragenlijst over de budgetlessen ingevuld; 14 studenten hebben de vragenlijst over de budgetspreekuren ingevuld.

De budgetcoaches geven aan dat jongeren vaak niet nadenken over wat ze te besteden hebben. Ze zien hun situatie vaak te rooskleurig in. Dit wordt zichtbaar doordat er vaak sprake is van impulsief aankoopgedrag.

“Als de studiefinanciering wordt gestort dan is dit binnen een week weg. De leerlingen hebben geen planning, ze leven van dag tot dag en ze geven geld snel uit. Ze denken niet na als ze de stad in gaan. Iets gaan drinken en kleren gaan kopen, dat ze de rest van de maand ook nog moeten eten, ze hebben ook geen beeld van alles wat betaald moet worden, van de vaste lasten.”

Een ander bijkomend probleem is dat de jongeren snel beïnvloedbaar zijn door de peer-groep. Het uitgeven van veel geld aan kleding en andere producten werkt statusverhogend. Een budgetcoach in Zuidoost geeft aan dat daar alles om geld en status gaat:

“Als je Gucci hebt dan ben je de leukste jongen van de klas; als je echter thuis komt bij zo'n jongen dan ligt daar enkel een matras.”

De doelgroep

Bij de budgetlessen is er sprake van universele en selectieve preventie, omdat het gericht is op alle eerstejaars op het ROC en daarmee een tamelijk brede doelgroep is. De budgetspreekuren vallen onder geïndiceerde en probleemgerelateerde preventie: de budgetcoaches richten zich op mensen met een verhoogd risico op financiële problemen, de groep met lichte financiële problemen of enige schulden en mensen met een problematische schuldsituatie. De groep leerlingen die op het spreekuur bij de budgetcoaches langskomt, is heel divers. Meestal ligt de leeftijd tussen de 18 en 27 jaar. Het zijn mensen met lichte financiële problemen of enige schulden en mensen met problematische schulden. Over het algemeen hebben zij geen goed overzicht op hun financiële situatie en hebben ze onvoldoende zicht op de consequenties die het aangaan van schulden met zich meebrengt. Veel leerlingen komen pas in aanraking met de budgetcoach nadat ze 18 worden.

“Waar ze vaak tegenaan lopen is dat ze vanaf hun 18e zelf hun zorgverzekering moeten betalen. Dan wordt het van 3 maanden 6 maanden achterstand en dan zien ze door de bomen het bos niet meer.”

Hierdoor beginnen ze vaak al op vroege leeftijd met een achterstand en daar zijn ze zich niet van bewust.

De jongeren die bij de budgetcoaches komen, hebben behoefte aan voorlichting en informatie en/ of ondersteuning bij schulden. Bij de ene groep ligt de nadruk op preventie. Het gaat hierbij om praktische vragen van leerlingen die informatie behoeven of gewoon nieuwsgierig zijn. Bij de andere groep gaat het om het geven van ondersteuning bij hun schulden. Bij het ondersteunen van schulden gaat het vooral om diegenen die door een betalingsachterstand structureel tegen dingen aanlopen. Ongeveer 75% van het totaal aantal dat voor vragen bij de budgetcoach aanklopt, zoekt ondersteuning bij (meervoudige) schulden. Deze leerlingen zijn meestal doorverwezen door een mentor, een zorgcoördinator of door schoolmaatschappelijk werk.

De aanpak

Tijdens de budgetlessen ligt de nadruk op preventie. Gedurende ongeveer tien weken zijn er 2 lessen per week. Centraal staat de vraag: *Wat gaat er dadelijk veranderen als je 18 bent (of je bent al 18) en wat betekent dit bijvoorbeeld voor je studiefinanciering en het betalen van je zorgverzekering?* Er wordt een budgetplaatje gemaakt met daarin de individuele inkomsten en uitgaven.

Het aanbod van de budgetsprekuren sluit aan op dat van de budgetlessen door naast het geven van voorlichting ook intensieve begeleiding aan te bieden aan jongeren met meervoudige schulden. De aanpak richt zich met name op het vergroten van de zelfredzaamheid van de leerlingen. 'Het zelf doen' moet zelfvertrouwen geven en de leerling trots maken op wat diegene zelfstandig bereikt heeft. Volgens de budgetcoaches is het benutten van de 'eigen kracht' hierbij belangrijk. In de praktijk betekent dit dat de coach achteroverleunt en de leerling aan het werk moet. Leerlingen moeten bijvoorbeeld zelf telefonisch contact opnemen met de schuldeiser. De budgetcoach ondersteunt hen hierbij en springt bij als men er zelf niet uitkomt. Als ze nog niet zelfstandig actie kunnen ondernemen wordt het eerst voorgedaan om het vervolgens wel zelf te doen.

“Als iemand aangeeft dat hij iets niet kan, dan vraag ik: 'Wat is het dat het niet lukt?' of 'Waarom denk je dat je het niet kan?'. Ik geef ook aan 'Ik denk dat je het wel kan'. Of ik doe het voor en dan kunnen ze het daarna zelf doen. De leerlingen schrikken dan soms (...). Maar als ze het zelf doen dan zie je daarna trots, want de leerling heeft het zelf uitgevoerd. Alles gaat om zelfstandigheid.”

Naast het benadrukken van de zelfredzaamheid door de 'eigen kracht' te benutten wordt er veelal met een plan van aanpak

gewerkt. Ten eerste moet er een duidelijke hulpvraag worden geformuleerd, om vervolgens een plan van aanpak op te stellen. Er kunnen uiteindelijk 3 of 10 gesprekken plaatsvinden, dat is afhankelijk van de vraag. Hierbij is het belangrijk dat de situatie eerst stabiel wordt. Dit betekent allereerst geen nieuwe schulden maken. Het aanpakken van bestaande schulden komt pas “als iemand weer op de rit is.” Bij de aanpak is het belangrijk dat leerlingen zich bewust worden van de problematische financiële situatie waarin ze zitten. Daarom wordt er vaak een overzicht gemaakt van de inkomsten en uitgaven. Dit 'budgetplaatje' moet leerlingen bewust maken van het feit dat hun uitgaven te hoog zijn in vergelijking met hun inkomsten. Door het op papier te zetten “moet het echt worden.” Het budgetplaatje maakt het mogelijk om de gevolgen van dit gedrag – van te veel geld uitgeven – te bespreken.

“Ik had laatst een leerling die zei 'Ik houd gewoon erg veel van shoppen'. Dat komt erg vaak voor, en toen hij dit overzicht zag, toen schrok hij en zei 'Ik moet toch wel gaan uitkijken naar wat ik ga uitgeven'. Hij zei aan het einde van het gesprek 'Dit had ik gewoon even nodig; iemand die gewoon even met me meekijkt'.”

Het doel van het budgetplaatje is leerlingen met schulden bewust te maken wat de consequenties van hun gedrag zijn.

De uitvoering

De gesprekken worden uitgevoerd door budgetcoaches van Westerbeek. Zij zijn geselecteerd omdat zij aan een bepaald profiel voldoen dat goed aansluit bij de leefwereld van de leerling. Zij zijn allen vrouw, niet veel ouder dan de doelgroep (gemiddeld ongeveer tien jaar ouder) en hebben een vlotte uitstraling. Wat betreft de vlotte uitstraling is er ook voor gekozen om de naam 'schuldhulpverlener' te veranderen in die van 'budgetcoach'. Deze kenmerken hebben als doel ervoor te zorgen dat de gesprekken een laagdrempelig karakter hebben.

Binnen de algemene aanpak heeft elke budgetcoach ruimte om op zijn eigen manier invulling te geven aan zijn werkwijze. Zij hebben zo hun eigen stijl van benaderen. In grote lijnen proberen ze wel dezelfde doelstellingen te bereiken. De budgetcoach moet eerst het vertrouwen winnen van de leerling die met een hulpvraag op het spreekuur komt. Dit gebeurt door aansluiting te zoeken bij de leefwereld van de jongeren, “door te levelen.” Belangrijk hierbij is om open te staan voor hun zienswijze, een open uitstraling te hebben, de taal aan te passen aan het niveau van de leerling en vlotte (niet te formele) kleding te dragen. Naast het zoeken naar aansluiting kan het nodig zijn de leerling te confronteren met het gedrag dat

ze laten zien. De budgetcoach zoekt hier naar een balans tussen afstand (confronteren) en nabijheid (het scheppen van vertrouwen).

“Ik vind het heel belangrijk dat de leerling zich op zijn gemak voelt. Je moet vooral niet te aanvallend zijn. Dus vertrouwen creëren, maar aan de andere kant moet je ze ook niet met fluwelen handschoenen beetpakken, dus je moet ook wel de leerling aanspreken op zijn gedrag en de vinger op de zere plek durven te leggen.”

Het maken van een budgetplaatje moet er voor zorgen dat de leerling bewust wordt van zijn of haar gedrag. Het confronteren moet er voor zorgen dat er gedragsverandering plaats gaat vinden.

Verwachte en gemeten effecten

Van de budgetlessen is het verwachte effect dat de kennis en vaardigheden op het gebied van financiën is toegenomen en het onderwerp financiën bespreekbaarder is geworden. Op individueel niveau kunnen we vanwege de zeer lage respons geen uitspraken doen over de gemeten effecten van deze lessen.

Van de gesprekken is de verwachting dat niet alleen kennis en vaardigheden zijn verbeterd maar dat ook de zelfredzaamheid van de jongeren beter is geworden. We kunnen op basis van het onderzoek een aantal effecten benoemen.

De geïnterviewde budgetcoaches geven aan dat het taboe op het vragen van hulp bij schulden steeds meer tot het verleden lijkt te behoren.

“Er is ook een omslag: eerst kwamen er leerlingen met schulden, nu komen er ook leerlingen voor preventie. Zo had ik bijvoorbeeld net twee meiden die zwanger zijn. Ze hadden geen schulden. Die kwamen langs voor informatie om te kijken wat ze allemaal moeten regelen.”

Uit de evaluatieverslagen van Westerbeek blijkt ook dat er daadwerkelijk meer leerlingen op de budgetsprekken komen. Over de periode november 2009 – mei 2010 waren dit er 817 tegenover een aantal van 1068 over de periode mei 2010 – januari 2011³⁵. Door de gesprekken toegankelijker te maken kunnen zoveel mogelijk leerlingen bereikt worden en zoveel mogelijk leerlingen preventief worden ondersteund; voordat er schulden ontstaan.

³⁵ Evaluatieverslag School en Schuld 2009-2010/ 2010-2011, Westerbeek

Verder wordt er volgens een aantal budgetcoaches meer verwezen naar hen. Om ervoor te zorgen dat jongeren met complexe problemen niet voortijdig de school verlaten, maar adequaat en op tijd worden geholpen is het belangrijk dat de verschillende disciplines binnen de school goed samenwerken. Van de budgetcoaches wordt daarom verwacht dat zij meer jongeren, met bijvoorbeeld psychische problemen of een verslavingsproblematiek, verwijzen naar andere professionals. Daarnaast is het bestaan van de budgetcoaches steeds beter bekend binnen de school. Docenten verwijzen meer leerlingen naar de spreekuren.

De budgetcoaches zien verder ook dat de leerlingen zich bewuster worden van hun eigen gedrag. Om tot gedragsverandering te komen, is dit de eerste stap. De concrete opdrachten, zoals het maken van een budgetplaatje, zorgt dat de leerling zich er van bewust wordt dat er over de langere termijn te veel geld wordt uitgegeven.

Na het creëren van bewustwording over de eigen financiële situatie bespreken de budgetcoaches de consequenties van het aangaan van schulden en wordt de leerling geconfronteerd met het eigen gedrag en ook aangesproken op het eigen gedrag.

“Ik druk leerlingen met de neus op de feiten, ik haal het doel van de gesprekken naar voren. Ook confronteer ik ze; ik laat ze zien dat ze niets hebben en dat ze daarom niet zomaar geld uit kunnen geven.”

De respons van de web-enquête onder de leerlingen die gebruikmaken van de budgetsprekuren (en ook allen budgetlessen hebben gevolgd) was laag. Toch kan er over het algemeen gezegd worden dat zij tevreden zijn over het contact dat ze hadden met de budgetcoach. Van de 14 respondenten vindt het overgrote deel dat het contact met de budgetcoach goed was en dat zij een geïnteresseerde indruk op hen maakte. Ze geven aan dat ze er terecht konden met al hun problemen. De overgrote meerderheid zegt ook dat de budgetcoach hen bewust heeft gemaakt van hun (problematisch) financieel gedrag en hen liet inzien dat er andere mogelijkheden zijn. Wat betreft de deskundigheid (kennis, werkwijze, vaardigheden) van de budgetcoach waarderen de leerlingen deze als goed tot zeer goed. De aanpak die de budgetcoaches hanteren wordt gewaardeerd en lijkt volgens de budgetcoaches een positief effect te hebben op het gedrag van de leerling.

Conclusie

Wat werkt in dit project ‘School en schuld’? De laagdrempeligheid van het project is een belangrijke factor. Hierdoor worden meer jongeren bereikt en lijkt het taboe op het vragen van informatie en hulp doorbroken te worden. Ook zien we dat binnen de school steeds meer andere professionals naar de budgetcoaches verwijzen. De benaming budgetcoach in plaats van schuldhulpverlener is bewust gekozen en zij zijn geselecteerd op kenmerken als vlot en jong, zodat ze aansluiten bij de leefwereld van de jongeren en kunnen ‘levelen’. Dat de spreekuren op school zijn, verlaagt ook de drempel. Dat is te zien in het aantal bezoeken dat is toegenomen. Het aantal stijgt en lijkt te voorzien in een behoefte.

Kenmerkend aan de aanpak is de balans tussen afstand (confronteren) en nabijheid (het scheppen van vertrouwen) en het benutten van ‘eigen kracht’: de coaches proberen zoveel mogelijk achterover te leunen en de jongere het zelf laten doen. Concrete opdrachten als een budgetplaatje maken, laat de jongere zelf inzien dat een bepaald uitgavenpatroon ‘niet uit kan’. Dit stimuleert zelfinzicht en maakt dat de jongere zich meer bewust wordt van wat de consequenties van zijn gedrag zijn.

6.5 Adviesgesprekken

“Het heeft voor mij een soort last van mijn schouders afgehaald. Ik weet waar ik nu aan toe ben, en hoe ik dingen moet aanpakken.”

Door: M. Anderson

Inleiding

Elke gemeente in Nederland biedt in het kader van integrale schuldhulpverlening ‘adviesgesprekken’ aan³⁶. Tijdens een adviesgesprek krijgen mensen met (dreigende) schulden voorlichting, advies en begeleiding. Het doel van de gesprekken is om de inkomsten en uitgaven in evenwicht te brengen en de klant te leren om zelf aan de slag te gaan met de oplossing van de financiële problemen. Hiermee vormen adviesgesprekken een belangrijk instrument bij de (geïndiceerde en probleemgerelateerde) preventie van schulden.

Uit de reactie van betrokken gemeenten komt naar voren dat de uitvoering van adviesgesprekken sterk varieert per gemeentelijke instelling. Meest opvallend zijn de verschillen in situering van het gesprek binnen het methodisch werkproces. Zo vinden gesprekken plaats voor, tijdens of na de intake van de klant. Belangrijker dan de gekozen organisatievorm en de namen zijn echter de werkzaamheden die men uitvoert. Deze blijven in belangrijke mate hetzelfde. Dit onderzoek richt zich op elk van deze varianten adviesgesprekken als onderdeel van het voortraject³⁷. Het onderzoek is uitgevoerd in zes gemeenten³⁸.

Verwacht wordt dat mensen door een adviesgesprek worden aangezet tot het ondernemen van actie om hun financiële problemen aan te pakken. Om te onderzoeken of dit daadwerkelijk gebeurt, zijn er binnen zes gemeenten voorafgaand aan adviesgesprekken bij klanten vragenlijsten afgenomen³⁹. Hierin werd hen onder andere gevraagd naar hetgeen zij voorafgaand

aan het gesprek hadden ondernomen en wat het doel van het gesprek was. Na vier tot zes weken is deze groep gevraagd om nog een vervolgvragenlijst in te vullen om te kijken welke acties daadwerkelijk zijn ondernomen⁴⁰. Ook zijn binnen de betrokken gemeenten interviews afgenomen met ‘sleutelfiguren’ (uitvoerend professionals, coördinatoren, beleidsmedewerkers) die zicht hebben op de dienstverlening van de betreffende uitvoerende instelling. In de interviews werden de medewerkers onder andere gevraagd een beschrijving te geven van de organisatievorm van de adviesgesprekken en welke veranderingen zij zien bij de klanten.

Beschrijving interventie

De beoogde gedragsbeïnvloeding

In adviesgesprekken staat behalve financiële voorlichting en advies het aanleren van financiële kennis en vaardigheden centraal. Klanten leren gebruik te maken van financiële regelingen en voorzieningen, belangrijke papieren ordenen en een overzicht te maken van de eigen inkomsten en uitgaven. De uitvoerend professional werkt met klanten ook aan de zelfkennis, zelfvertrouwen en het geloof in eigen kunnen. Hierbij hoort ook de motivatie (wil) om dit te doen.

Binnen adviesgesprekken is gedragsbeïnvloeding dus belangrijk, maar de mogelijkheden daartoe verschillen per gemeente. Volgens sleutelfiguren bepaalt het moment waarop het gesprek binnen het methodisch werkproces wordt aangeboden de mate waarin de beoogde gedragsbeïnvloeding mogelijk is. Zo heeft een adviesgesprek dat plaatsvindt voorafgaand aan een intakegesprek voor schuldhulpverlening veelal een probleemverhelderend karakter. Het gaat in die gevallen veelal om het ‘eerste’ contact met de klant. Daarentegen biedt een adviesgesprek dat naar aanleiding van een (digitale) aanmelding, inventarisatie- of intakegesprek plaatsvindt meer mogelijkheden voor gedragsbeïnvloeding. De klant wordt op dat moment beter gekend. De uitvoerend professional kan bijvoorbeeld op basis van eerder gegeven ‘huiswerk’ een inschatting maken van de motivatie en vaardigheden van de klant, om vervolgens daar tijdens het adviesgesprek gericht op in te zetten.

De grenzen van het adviesgesprek op het gebied van gedragsbeïnvloeding worden verbreed door de betrokkenheid van ketenpartners. *“De schuldhulpverlener als zakelijke partner, en de ketenpartner als gedragsveranderaar.”* In vrijwel alle onderzochte gemeenten vindt in meer of mindere mate doorverwijzing plaats, bijvoorbeeld naar maatschappelijk werk, om de

³⁶ In 2004 beschreef Stimulansz in opdracht van het Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening de fasen in het werkproces van schuldhulpverlening, in de vorm van een ‘basispakket schuldhulpverlening’. Niet alle organisaties van schuldhulpverlening werken conform dit model, maar hun activiteiten komen wel overeen met de onderdelen.

³⁷ Het gaat hierbij om het voortraject van de schuldhulpverlening, waaronder de aanmelding en intake.

³⁸ Het onderzoek is uitgevoerd in de gemeenten Alkmaar, Alpen aan den Rijn, Deventer, Tiel, Tilburg en Zaanstad.

³⁹ De vragenlijst is uitgezet in zes gemeenten. Uiteindelijk zijn er 89 vragenlijsten afgenomen in vier gemeenten. De respons in de gemeenten Alkmaar en Deventer was nihil.

⁴⁰ Uiteindelijk zijn er 25 vervolgvragenlijsten afgenomen.

kennis en vaardigheden van de klant te vergroten. Zo wordt de klant in het geval van een slechte financiële weerbaarheid verwezen naar een assertiviteitstraining. In enkele gemeenten belegt men, in het geval van beschermingsbewind, het aanleren van financiële vaardigheden nadrukkelijk bij de bewindvoerder.

De doelgroep

Adviesgesprekken richten zich op twee van de vier velden van preventie: selectieve, geïndiceerde en probleemgerelateerde preventie. In principe kunnen alle mensen met schulden, dreigende schulden of andere financiële problematiek voor een adviesgesprek terecht bij de schuldhulpverlening. In de meeste gemeenten wordt bij de inzet van adviesgesprekken in het voortraject dan ook geen onderscheid gemaakt naar de ernst en aard van de (financiële) problematiek⁴¹. Adviesgesprekken zijn ook bedoeld voor mensen die (nog) niet in aanmerking komen voor een schuldregeling. Bijvoorbeeld omdat de schulden objectief gezien niet problematisch zijn. Er kunnen ook omstandigheden zijn waardoor de aanvrager niet direct in aanmerking kan komen voor een schuldregeling, bijvoorbeeld omdat het inkomen nog niet duidelijk is. Het is algemeen bekend dat in veel gevallen schuldenaars pas in aanraking komen met schuldhulpverlening op het moment dat het water ze aan de lippen staat. Ook dit onderzoek laat zien dat in vrijwel alle gevallen (80 van de 89 respondenten) 'schulden' de aanleiding vormen om hulp te zoeken. Het onderzoek laat verder zien dat verreweg de meeste klanten (64 van de 89 respondenten) buiten het adviesgesprek geen andere oplossing ziet voor zijn of haar (financiële) probleem. *"Ik kom er zelf niet meer uit."*

De aanpak

Kenmerkend voor de aanpak van adviesgesprekken is het laagdrempelige karakter. Dit onderzoek laat zien dat het zoeken van hulp voor bijna driekwart van de klanten (57 van de 89 respondenten) hun eigen idee was. De grootste groep klanten (37 van de 89 respondenten) is terechtgekomen bij schuldhulpverlening door verwijzing van instanties, zoals sociaal raadslieden, maatschappelijk werk, vrijwilligersorganisaties of verslavingszorg. Verder kenmerkt de aanpak zich door een vraaggestuurde benadering: *'De klant staat centraal'*. Dat wil zeggen dat de mogelijkheden en behoeften van de klant het uitgangspunt van de adviesgesprekken vormen. Afhankelijk

van de organisatievorm worden doelstelling, inhoud, aantal gesprekken en duur van de adviesgesprekken aangepast op de klant⁴². Een enkele gemeente benadert klanten in hun eigen omgeving, door adviesgesprekken in een buurthuis te verzorgen. Volgens hen levert deze benadering een bijdrage aan een positief effect van de gesprekken.

Er wordt tijdens adviesgesprekken op verschillende manieren gekeken naar de mogelijkheden en onmogelijkheden van de klant. Gemaakte afspraken in eerdere gesprekken, zoals het verzamelen van aanvullende informatie, gelden daarbij als belangrijk toetsinstrument voor de professional. Wat heeft de klant gedaan? Waarom is het niet gelukt? Heeft de klant zijn eigen administratie niet op orde? Kan de klant lezen en schrijven? Niet alleen kennis en vaardigheden worden op deze manier getoetst. Ook de motivatie van de klant wordt zichtbaar door het 'huiswerk'. Kon de klant het niet vinden? Of had hij of zij er geen zin in? De inschatting van kennis, vaardigheden en motivatie is leidend voor de uitvoering van het gesprek. *'In iedere klant zit een andere persoon. Benader dus de persoon.'*

In alle gemeenten is er in meer of mindere mate sprake van een netwerkbenadering. Niet alleen het sociale netwerk (familie, kennis of vrienden) wordt betrokken. Ook ketenpartners (maatschappelijk werk, verslavingszorg e.d.) spelen een cruciale rol bij de aanpak van de adviesgesprekken. Wanneer er sprake is van specifieke achterliggende problematiek zal men naar deze instellingen verwijzen of ermee samenwerken.

De inhoud van de adviesgesprekken is zeer divers. Dit onderzoek laat zien dat de adviesgesprekken zich echter voornamelijk richten op het verkrijgen van inzicht in de eigen financiële situatie en het aanleren van financiële vaardigheden. Zo wordt in ruim driekwart van de gesprekken (19 van de 25 respondenten) aandacht besteed aan het ordenen van belangrijke papieren en het maken van een overzicht van de eigen inkomsten en uitgaven (19 van de 25 respondenten). Ook wordt veelal (20 van de 25 respondenten) advies gegeven over hoe te onderhandelen met schuldeisers en de wijze waarop de klant moet omgaan met betalingsachterstanden (21 van de 25 respondenten).

⁴¹ In sommige gemeenten wordt bij de inzet van de adviesgesprekken op voorhand onderscheid gemaakt op basis van het opleidingsniveau van de klant. In andere gemeenten belegt men het aanleren van financiële kennis en vaardigheden, in het geval van beschermingsbewind, bij de betreffende bewindvoerder.

⁴² Gemeenten verschillen onderling in de mate waarin sprake is van een vraaggestuurde aanpak. Zo is er binnen de ene gemeente veel ruimte voor aansluiting op de klant (in doelstelling, inhoud, aantal gesprekken en duur van de gesprekken), terwijl in een andere gemeente er sprake is van een meer gestandaardiseerde aanpak.

Een enkele gemeente kiest bewust voor een korte wachttijd bij het aanbieden van en tussen de adviesgesprekken in het voortraject. Volgens hen levert dit een bijdrage aan het positieve effect van de gesprekken op de motivatie van de klant. *“Het ijzer smeden wanneer het heet is.”*

Rondom het methodisch werken constateren we een zekere ‘armoede’. Sleutelfiguren hebben moeite om de oorsprong van hun werkwijze, dat wil zeggen hun theoretisch kader en de daarop gebaseerde handelingsmodellen, te verwoorden. De methodiek ligt in de ondervraagde gemeenten dan ook niet vast. Dat wil overigens niet zeggen dat deze er in de praktijk niet zijn. In dit onderzoek is op de vraag naar veelgebruikte modellen uiteenlopend (en in veel gevallen impliciet) geantwoord, variërend van het werken volgens motiverende gespreksvoering, ‘systeemgericht’ en ‘vraaggericht’ werken, als de principes van ‘learning by doing’ en empowerment. *“Op gevoel en ervaring doe ik dat.”*

Opvallend is dat geen van de onderzochte gemeenten een gestandaardiseerde aanpak hanteert. Men omschrijft de eigen aanpak dan ook als ‘intuïtief’. Uit het onderzoek blijkt dat elk van de gemeenten op verschillende manieren, volgens eigen inzicht van de betrokken professional adviseert. Zij putten uit verschillende bronnen en kiezen naar gelang de situatie welke instrumenten en methoden zij daarbij inzetten en combineren.

De uitvoering

In elk van de onderzochte gemeenten worden adviesgesprekken uitgevoerd door hbo-geschoolde professionals met een specifieke relevante opleiding, zoals Sociaal Juridische Dienstverlening en Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. Kwaliteiten van de uitvoerend professional lijken essentieel voor het behalen van effecten. Het onderzoek laat zien dat de meeste gemeenten de uitvoering van de gesprekken als onderdeel van het takenpakket van de (integrale) schuldhulpverlener beschouwd. Volgens sleutelfiguren is gedragsbeïnvloeding niet voor elke professional weggelegd. Om die reden wordt in een enkele onderzochte gemeente expliciet de voorkeur gegeven aan professionals met een achtergrond als maatschappelijk werker. Volgens hen is een dergelijke professional beter in staat om gedragscomponenten te beïnvloeden.

De uitvoerend professional heeft volgens sleutelfiguren kennis van de relevante wetgeving, de sociale kaart, inkomensondersteunende regelingen en het traject schuldhulpverlening. Om financieel gedrag en attitudes te veranderen moet de professional volgens hen ook over persoonlijke kwaliteiten beschikken die ervoor zorgen dat de klanten zijn of haar adviezen willen

opvolgen⁴³. Zo is een professional vaardig in gesprekstechnieken en maakt gebruik van empathie, confronteren, luisteren en initiëren. Hij of zij kan omgaan met een grote diversiteit aan klanten en kan op een resultaatgerichte manier aansluiten bij de vraagstelling van de klant. De professional motiveert en enthousiasmeert de klant en creëert situaties waardoor het nemen van verantwoordelijkheid door de klant aangesproken wordt. Ook houdt hij of zij scherp de mogelijkheden en onmogelijkheden van de klant voor ogen. *“Het gaat om een schaap met vijf poten.”*

Sleutelfiguren noemen, gereedeneerd vanuit hun positie, de volgende knelpunten bij de uitvoering van adviesgesprekken.

Het inschatten van de zelfredzaamheid van de klant is moeilijk, laat staan het vergroten daarvan. Sleutelfiguren benadrukken dan ook het belang van een langere contactduur met de klant. *“De grootste belemmering is tijd.”* In de praktijk gaat het veelal om ingewikkelde situaties, waarin uitvoerend professionals tijdsdruk ervaren. Om die reden is de beoogde gedragsbeïnvloeding niet altijd mogelijk.

Een vraaggestuurde aanpak vereist het kennen van de klant. Op dat moment heeft de uitvoerend professional beter zicht op de (financiële) zelfredzaamheid van de klant, waardoor hij of zij gericht kan ‘bouwen’ aan de gedragscomponenten van de klant. Volgens sleutelfiguren kan de plaats van het gesprek in het methodisch werkproces dan ook een belemmering vormen bij de uitvoering van de gesprekken. Een organisatievorm waarin een adviesgesprek volgt op een eerder gesprek, zoals een aanmeld-, inventarisatie- of intakegesprek, biedt volgens hen meer mogelijkheden voor gedragsbeïnvloeding.

Adviesgesprekken worden gekenmerkt door laagdrempeligheid. Als gevolg van deze laagdrempeligheid, ontstaan volgens een enkele sleutelfiguur (langere) wachtlijsten. Hierdoor is het niet altijd mogelijk om de klant de gewenste (en noodzakelijke) snelle hulp te bieden.

Gedragsbeïnvloeding vraagt om een integrale aanpak. Volgens sleutelfiguren creëert het verknopen van ‘andere’ afdelingen binnen de gemeente aan schuldhulpverlening, zoals de sociale dienst of re-integratie, mogelijkheden om in samenhang de zelfredzaamheid van de klant te stimuleren. Het aanvragen van

⁴³ Vereiste kennis, vaardigheden en houding is afhankelijk van de gekozen organisatievorm van de gesprekken. In enkele onderzochte gemeenten vindt inzet op gedragsverandering voornamelijk plaats bij ketenpartners.

een uitkering of het zoeken naar werk biedt namelijk kansen om een klant te activeren. In de praktijk blijkt een dergelijke aanpak binnen de eigen gemeentelijke organisatie niet altijd aanwezig.

Verwachte en gemeten effecten

Het verwachte effect van een adviesgesprek is dat klanten meer zelfkennis en zelfvertrouwen hebben, dat zij zelfstandig aan de slag kunnen gaan met hun financiële problemen en deze op orde weten te brengen en te houden. Zij zijn gemotiveerd en hebben ook de benodigde kennis en vaardigheden om aan de slag te kunnen. Om dit te onderzoeken is bij klanten van adviesgesprekken binnen verschillende gemeenten voorafgaand aan het adviesgesprek gevraagd wat volgens hen het gesprek moest opleveren. Vervolgens is hen vier tot zes weken na het adviesgesprek gevraagd wat het gesprek daadwerkelijk heeft opgeleverd⁴⁴.

De respondenten geven aan dat hun (financiële) kennis en vaardigheden zijn toegenomen. Ruim driekwart van de respondenten zegt na het bezoek beter in staat te zijn om zelf de eigen schulden te regelen (19 van de 25 respondenten). Zo blijken zij door het gesprek naar eigen zeggen beter in staat om afspraken te maken met schuldeisers, een overzicht te maken van de eigen inkomsten en uitgaven, de administratie te ordenen en te besparen op de eigen uitgaven.

Adviesgesprekken vergroten ook duidelijk de zelfkennis van de klant. Na het gesprek blijkt ruim driekwart van de klanten naar eigen zeggen beter zicht te hebben op de eigen sterke (20 van de 25 respondenten) en zwakke (22 van de 25 respondenten) punten bij het oplossen van schulden. Verder snappen vrijwel alle respondenten (21 van de 25 respondenten) na het gesprek beter hoe zij het maken van nieuwe schulden kunnen voorkomen.

Deelname aan het adviesgesprek heeft daarnaast geleid tot een toename van het zelfvertrouwen en geloof in eigen kunnen van de klant. Vrijwel alle respondenten (20 van de 25 respondenten) hebben na het gesprek het gevoel zelf aan een oplossing voor hun problemen te kunnen werken. Volgens verreweg de meeste klanten (20 van de 25 respondenten) heeft het gesprek een positief effect op het geloof dat de schulden kunnen worden opgelost. Ook geeft ruim driekwart van de respondenten (19 van de 25 respondenten) aan na het

bezoek in staat te zijn om zelf de schulden te regelen.

Om een financieel gezonde situatie te bereiken, is het belangrijk dat de klant helder voor ogen heeft welk(e) doel(en) hij of zij wil bereiken en welke activiteiten hij of zij daarvoor moet ondernemen. In alle gevallen blijkt het adviesgesprek geleid te hebben tot het stellen van één of meerdere doelen. Deze zijn voornamelijk gericht op het verkrijgen van inzicht in de eigen financiële situatie en het maken van afspraken met schuldeisers.

Door het adviesgesprek is de motivatie van de klant veranderd. Alle respondenten geven aan na het bezoek meer gemotiveerd te zijn om aan de slag te gaan met zijn of haar financiële problemen. Dit blijkt niet alleen uit de door de klant gestelde doelen, maar ook uit de naar aanleiding van het gesprek daadwerkelijk ondernomen acties door de klant. Bijna alle respondenten hebben na het bezoek een concreet plan hoe hij of zij de schulden gaan aanpakken (21 van de 25 respondenten). De activiteiten van de klant naar aanleiding van het gesprek zijn voornamelijk gericht op het inzichtelijk maken van de eigen inkomsten, uitgaven en schulden. Bijna alle respondenten hebben naar eigen zeggen een overzicht gemaakt van de eigen inkomsten en uitgaven (20 van de 25 respondenten), belangrijke papieren geordend (20 van de 25 respondenten), en een overzicht gemaakt van de nog te betalen rekeningen (21 van de 25 respondenten). Ook heeft ruim driekwart van de respondenten naar aanleiding van het gesprek contact opgenomen met schuldeisers en afspraken gemaakt over het afbetalen van de schulden (20 van de 25 respondenten). *“Er was niet meteen een oplossing, maar het gesprek gaf wel handvatten om mee verder te kunnen.”*

Ruim driekwart van de respondenten (19 van de 25 respondenten) reageert bevestigend op de vraag of het gesprek heeft opgeleverd wat hij of zij wilde. Men prijst vooral het verkregen inzicht in de eigen financiële situatie en het verkrijgen van wat eerste handvatten om hun problemen aan te gaan pakken. *“Het heeft voor mij een soort last van mijn schouders afgehaald. Ik weet waar ik nu aan toe ben, en hoe ik dingen moet aanpakken.”*

⁴⁴ Er zijn in de voormeting 89 vragenlijsten afgenomen, verspreid over vier gemeentelijke instellingen. In de nameting zijn 25 vragenlijsten afgenomen.

Een bezoek aan de schuldregelende instelling wordt door ruim driekwart van de respondenten aan anderen aangeraden (19 van de 25 respondenten). Belangrijkste reden voor het aanraden van een adviesgesprek is het krijgen van de vele ‘tips and tricks’. Respondenten geven aan dat je veel kunt leren van de gesprekken, bijvoorbeeld over het bestaan en het aanvragen van financiële regelingen en andere (hulpverlenende) instanties.

Conclusie

Leveren adviesgesprekken ‘iets’ op? Ja. Dit onderzoek laat positieve effecten op de korte termijn zien op het gedrag van de klant. (Financiële) kennis en vaardigheden namen volgens eigen zeggen toe. Ook zijn positieve effecten gevonden op het zelfvertrouwen van de klant, de zelfkennis, de mate waarin klanten doelen stellen en de motivatie. Het is onduidelijk of het financiële gedrag op de langere termijn wezenlijk is veranderd. Aanvullend onderzoek is nodig om de effecten op de lange termijn te onderzoeken.

Welke aspecten van adviesgesprekken hebben effect? Op basis van dit onderzoek zijn enkele aanknopingspunten te geven voor de belangrijkste werkzame bestanddelen. Zo zijn er aanwijzingen dat een vraaggestuurde aanpak bijdraagt aan een positief effect. Doelstelling, inhoud, aantal gesprekken en duur van de adviesgesprekken sluiten aan bij de behoefte van de klant. Klanten zijn hierdoor actiever en daadkrachtiger in hun eigen acties. Een tweede werkzaam bestanddeel – dat uit het eerste voortvloeit – is dat ook het ‘kennen van de klant’ bijdraagt aan een positief effect van de gesprekken. Aansluiting bij de persoon van de klant, vereist het ‘kennen van die klant’. Verder blijkt een korte wacht- en doorlooptijd belangrijk. Het snel aanbieden van een adviesgesprek, en opvolgende gesprekken, komt de motivatie van de klant ten goede.

Er zijn ook duidelijke aanwijzingen gevonden dat de kwaliteiten van de uitvoerend professional essentieel zijn voor het behalen van effecten. Het gaat volgens sleutelfiguren duidelijk om de wisselwerking tussen enerzijds de wil en mogelijkheden van de klant, en anderzijds de kwaliteit van de uitvoerend professional.

6.6 Website zelfjeschuldenregelen.nl

Inzicht en overzicht in eigen situatie, gestimuleerd door geslaagde voorbeelden

Door: T. Madern MSc, D. Van der Burg MSc, J. Van der Wolk MSc, R. Van Dam

Inleiding

De site www.zelfjeschuldenregelen.nl is in 2005 ontwikkeld door het Nibud, in samenwerking met de NVVK. Gemiddeld maken 600 mensen per dag gebruik van de site. Dat is op jaarbasis meer dan 200.000. Het gaat hier om mensen die actief op zoek zijn naar advies hoe ze hun financiële problemen kunnen oplossen. De doelgroep bestaat uit consumenten met beginnende betalingsachterstanden die zelf hun schulden willen aflossen.

Begin 2012 is de site geheel vernieuwd. Zelfjeschuldenregelen.nl is helemaal gericht op zelfredzaamheid. Het doel van de site is mensen helpen in een vroeg stadium zelf weer grip te krijgen op de eigen situatie en de eigen financiële problemen op te lossen. De vernieuwing van de site heeft vooral betrekking op het meer stimuleren van financieel gezond gedrag. Om deze reden is deze site geselecteerd voor het onderzoek 'Schuldpreventie, wat levert het op?'

Met het onderzoek willen we kijken of mensen daadwerkelijk worden aangezet tot het ondernemen van actie om hun financiële problemen aan te pakken. Zijn consumenten na het bezoek aan [zelfjeschuldenregelen.nl](http://www.zelfjeschuldenregelen.nl) in staat en gemotiveerd om hun financiële problemen aan te pakken?

Op de site is een enquête geplaatst om te vragen hoe de site is beleefd en of mensen daadwerkelijk aan de slag gaan. Na 1 tot 2 weken is gevraagd of mensen nog een vervolgvragenlijst willen invullen om te kijken welke acties daadwerkelijk zijn ondernomen. Ook is er een oproep voor de enquête gedaan via de Nibud nieuwsbrief en site. Mensen die aan deze enquête hebben deelgenomen hebben de afgelopen 2 maanden de site voor zichzelf bezocht. Daarnaast zijn enkele bezoekers telefonisch geïnterviewd. Het verwachte effect is dat de consument na het doorlopen van de site een realistisch beeld heeft van zijn probleem en concrete stappen heeft bedacht om dit aan te pakken; de bezoeker heeft een doel geformuleerd, heeft het gevoel dat hij zelf iets kan veranderen en onderneemt actie.

Beschrijving van de interventie

De beoogde gedragsbeïnvloeding

Consumenten met schulden willen vaak een snelle quickwin oplossing. De aanname is dat veel mensen met een concrete vraag bij [zelfjeschuldenregelen.nl](http://www.zelfjeschuldenregelen.nl) komen. Ze weten niet hoe ze hun problemen moeten aanpakken en zullen daardoor over het algemeen niet erg gemotiveerd zijn. De interventies bij [zelfjeschuldenregelen.nl](http://www.zelfjeschuldenregelen.nl) zijn op het volgende gericht:

- Mensen bewust maken van de ernst van hun problemen en doelen laten stellen om het op te lossen.
- Mensen aanzetten tot het ondernemen van actie, het oplossen van hun schulden of minimaal contact leggen met de schuldeisers.
- Mensen ondersteunen en laten geloven in het eigen kunnen.

De doelgroep

De site is een vorm van selectieve preventie (gericht op mensen met een verhoogd risico op financiële problemen) en geïndiceerde (gericht op mensen met lichte financiële problemen). De doelgroep bestaat uit consumenten met beginnende betalingsachterstanden die zelf hun schulden willen aflossen. Het gaat om consumenten die in staat zijn zelf actie te ondernemen, minimaal mbo-niveau die geen ernstige andere problemen zoals psychische problemen of verslaving hebben.

De aanpak

Het uitgangspunt is dat de consument al in de overpeinzingsfase of voorbereidingsfase van het stages of change-model zit. De consument heeft nog geen concrete plannen om de schulden aan te pakken, maar is al wel op zoek naar algemene informatie. In enkele gevallen kan het ook zijn om te kijken welke rechten ze hebben, dus niet per se omdat ze een probleem bij zichzelf erkennen en dus nog in het voorstadium zitten.

De site gaat ervanuit dat de consument over voldoende communicatieve vaardigheden beschikt. De site is geschreven vanuit de Nederlandse cultuur, waarbij assertiviteit belangrijk is. Je moet zelf contact op gaan nemen. Op de site wordt op verschillende manieren getracht om het gedrag van mensen te beïnvloeden waarbij gebruik wordt gemaakt van inzichten vanuit de sociale psychologie.

Autoriteit (beïnvloedingsprincipe Cialdini): Autoriteit gaat ervan uit, dat je vertrouwen hebt in mensen die expert zijn, onafhankelijk zijn en/of tegen hun belang in handelen in jouw

voordeel. Als een expert zegt dat iets goed of waar is, moet het wel kloppen. Het Nibud en de NVVK zijn een autoriteit op het gebied van preventie en schuldhulpverlening.

Commitment (beïnvloedingsprincipe Cialdini): De meeste mensen houden er niet van om van mening te veranderen en brengen hun eigen gedrag ook graag in overeenstemming met wat ze eerder hebben gezegd of gedaan. Je wilt namelijk graag consistent zijn. Wie a zegt, zal ook b zeggen. Als je je ergens mee verbindt, ben je geneigd daar aan vast te houden.

Op de site is hiervan gebruikgemaakt in Stap 2. Hier moet je aangeven welk bedrag je denkt te kunnen aflossen. Wanneer je hier aangeeft 100 euro per maand te kunnen aflossen, probeer je je ook aan deze ‘afpraak’ te houden.

Normen: Mensen zijn geneigd zich te gedragen zoals het hoort, want zij willen voldoen aan de norm. Zij hebben namelijk behoefte aan conformiteit (need for conformity, Cialdini & Goldstein, 2004). Jungmann en Van Iperen (2011) zien de mogelijkheid om aandacht te vestigen op het kenmerkende gedrag van de groep mensen zonder financiële problemen. Hiermee wordt de referentiegroep groter dan de eigen referentiekering en wordt het gedrag van de grootste groep (financieel verantwoord gedrag) gestimuleerd. Als veel mensen iets doen, is de kans groter dat anderen het ook gaan doen. Hoe meer die anderen op jou lijken, of hoe meer het er zijn, hoe groter het effect.

Op de site is dit verwerkt in de pagina “Feit is. U bent niet de enige”. Met daarop feiten en cijfers die mensen overtuigen dat ze niet de enige zijn die het een tijdje financieel moeilijk heeft. Maar ook dat men daar weer bovenop kan komen!

Daarnaast stimuleren de verhalen “het verhaal van” mensen om een oplossing te vinden voor hun financiële problemen. De verhalen zijn oplossingsgericht geschreven, uitgaande van de mogelijkheden en niet vanuit de problemen.

Framing: Framing is een overtuigingstechniek in communicatie. Anders dan bij het gebruik van argumenten als overtuigingsmiddel, gaat het bij framing vooral om de associaties, overtuigingen bij het beeld. Op de site: Zelfjeschuldenregelen.nl met tagline: “in 5 stappen naar een oplossing” wordt gebruikgemaakt van de “winst frame”: Schulden zijn vervelend, daar wil ik van af. Deze site helpt je daarbij.

Wilskrachtprobleem: Mensen hebben goede voornemens voor de toekomst, maar op de korte termijn slagen ze er niet in om

zich hier aan te houden. Ongeduld speelt hierbij ook een rol. De site helpt hierbij door bij elke stap het resultaat (wat bereik je met deze stap) weer te geven. Dit resultaat motiveert de gebruiker om verder te gaan met de volgende stap. Tevens wordt aan de rechterkant een overzicht weergegeven van de tot dan toe ingevulde stappen. Dit geeft de gebruiker feedback dat hij op de goede weg zit en met de volgende stap steeds dichterbij komt.

De uitvoering

De site is afkomstig van het Nibud en de NVVK. De bezoeker gaat zelf aan de slag, er is niemand die hem tijdens het proces begeleidt.

Aan de hand van de Google Analytics kunnen we globaal zien welke mensen de site bezoeken. Aan het begin kunnen bezoekers namelijk een QuickScan invullen. Hieruit blijkt dat 38 procent van deze groep beginnende schulden heeft, 29 procent moeite heeft met rondkomen maar nog geen schulden heeft en dat 32 procent ernstige schuldproblemen heeft. Hieruit blijkt dat de meeste bezoekers vallen onder de beoogde doelgroep (beginnende schulden/ moeite met rondkomen) maar dat een aanzienlijk deel (een derde) van de bezoekers eigenlijk niet onder de beoogde doelgroep valt (namelijk ernstige betalingsproblemen). Op basis van Google Analytics kunnen geen uitspraken gedaan worden in hoeverre de bezoekers voldoen aan de overige kenmerken van de beoogde doelgroep (minimaal mbo-niveau en geen ernstige andere problemen).

Verwachte en gemeten effecten

Na een bezoek aan de site zouden mensen bewuster moeten zijn van hun problemen en doelen moeten stellen om hun problemen aan te pakken. De bezoekers worden gemotiveerd om aan de slag te gaan en actie te ondernemen, zij moeten vertrouwen hebben in hun eigen kunnen.

Methode

Om een beeld te krijgen van de effecten hebben we op verschillende manieren de bezoekers benaderd. Hierbij hebben we alleen bezoekers betrokken die de site voor zichzelf hebben bezocht.

Als eerste hebben we een enquête op de site zelfjeschuldenregelen.nl geplaatst. Deze basisenquête is door 164 respondenten ingevuld waarvan er 58 de enquête geheel hebben doorlopen. Van de 164 respondenten heeft 82 procent schulden, 47 procent ernstig, 36 procent beginnende schulden.

Na ongeveer 2 weken hebben we de respondenten een vervolgenquête gestuurd om te kijken of ze daadwerkelijk acties hebben ondernomen. Aan het vervolg hebben 10 mensen meegewerkt.

Daarnaast zijn er met 2 personen verdiepende interviews gehouden. Deze personen hadden beide de basisenquête en vervolgenquête ingevuld.

Vanwege de lage respons hebben we ook een enquête verspreid onder oud-gebruikers van de site (oproep via nibud.nl en nieuwsbrief Nibud), waar we ook hebben uitgevraagd of bezoekers actie hebben ondernomen. 42 bezoekers hebben deze enquête ingevuld, waarvan 25 de enquête hebben afge maakt. Onder hen zijn iets meer mensen die alleen op de site kwamen voor informatie. Ongeveer een derde heeft ernstige schulden en een vijfde heeft beginnende schulden.

Bewustzijn van de problematiek

Basisenquête: 43% van de ondervraagden (N=164) uit de basisenquête geeft aan dat het bezoek aan de site heeft bijgedragen aan het verkrijgen van een beter beeld van de eigen situatie. Zo zegt 15 procent dat ze langer bezig zullen zijn met het aflossen van hun schulden dan ze voor het bezoek dachten en heeft 10 procent na bezoek aan de site geconcludeerd dat de situatie ernstiger was dan ze dachten. Bij 3 procent was de situatie beter dan verwacht en 6 procent is minder lang bezig dan verwacht. 15 procent geeft aan dat ze hun juridische positie beter in beeld hebben.

Het merendeel geeft aan dat de site heeft bijgedragen aan het gevoel dat problemen kunnen worden opgelost. 28 van de 60 respondenten zijn het eens met de stelling 'Na het bezoek van de site ben ik in staat om mijn schulden zelf te regelen'. 20 personen zijn het oneens met de stelling en 12 personen geven aan dat de stelling niet op hun van toepassing is.

Vervolgenquête: Ook het merendeel van de respondenten uit de vervolgenquête geeft aan dat de site heeft bijgedragen aan een gevoel dat de problemen kunnen worden opgelost.

Telefonische interviews: Eén respondent van de telefonische

interviews geeft aan dat de site juist bijdraagt aan het zicht krijgen op de situatie en gemotiveerd worden om aan de slag te gaan. De website is stimulerend omdat het heel goed is uitgelegd en er veel informatie op staat, het is duidelijk dat meer mensen in deze situatie zitten en welke oplossingen er zijn voor de situatie van de geïnterviewde. De website motiveert om de financiële problemen aan te gaan pakken. De website heeft mevrouw gemotiveerd om even er voor te gaan zitten, doordat ze het gehele stappenplan in moest vullen. Hierdoor moest ze de situatie onder ogen komen.

Doelen stellen

Basisenquête: 33 personen hebben zichzelf een doel gesteld (57 procent, N=60). De meeste doelen hebben betrekking op het ordenen van de administratie en daarna de schulden aanpakken. Ook zijn 30 personen het eens met de stelling 'Ik heb na het bezoek aan de site een concreet plan hoe ik mijn schulden ga aanpakken'. 22 personen zijn het daar niet mee eens en 8 antwoorden 'niet van toepassing'.

Vervolgenquête: Uit de vervolgenquête bleek dat van de 8 personen die zich zichzelf een doel hadden gesteld na het bezoek van de site, het bij 1 persoon is gelukt om dit doel te realiseren, bij 3 niet en 4 geven aan dat het nog niet helemaal is gelukt.

Actie ondernemen

Basisenquête: 35 van de 60 respondenten zijn het eens met de stelling 'Ik ben na het bezoek aan de site meer gemotiveerd om aan de slag te gaan met mijn financiële problemen'. 14 respondenten zijn het oneens met deze stelling en 11 geven aan dat de stelling niet van toepassing is.

57 personen hebben de vraag beantwoord 'Gaat u naar aanleiding van uw bezoek aan de site actie ondernemen?'. 36 personen zijn concreet van plan actie te gaan ondernemen, waarvan 11 personen op zoek gaan naar professionele hulp, 15 contact willen opnemen met hun schuldeisers en de overige 10 andere acties gaan doen. 7 personen zeggen al acties ingezet te hebben voor het bezoek. En 14 gaan niets doen, omdat zij dat niet nodig vinden. Van deze 14 blijken er 4 wel ernstige schulden te hebben.

In het onderstaande schema staan de verschillende enquêtes weergegeven.

Enquête	Toelichting
Basisenquête (N=164)	Oproep op zelfjeschuldenregelen.nl aan gebruikers van de website.
Vervolgenquête (N=10)	Twee weken nadat respondenten de basisenquête hebben ingevuld, zijn zij benaderd (indien zij daartoe bereid waren) om mee te werken aan de vervolg enquête.
Telefonische interviews (N=2)	Als verdieping op de basisenquête en vervolgenquête.
Nieuwsbrief enquête (N=42)	Oproep in de Nibud nieuwsbrief aan oud-gebruikers van zelfjeschulderegelen.nl.

Vervolgenquête en nieuwsbriefenquête: In de vervolgenquête en in de nieuwsbrief-enquête onder oud-gebruikers hebben we gekeken of mensen ook daadwerkelijk actie hebben ondernomen. Hier is een verschil te zien tussen de respondenten die de enquête als vervolg hebben ingevuld of de oud-gebruikers. Dit verschil kan worden veroorzaakt doordat de enquête op de site zelf invloed heeft op gedrag, doordat we expliciet naar hun doelen hebben gevraagd, maar ook doordat de groep respondenten verschilt. Van de oud-gebruikers bezochten meer mensen de site voor het zoeken van informatie.

Bij de vervolgenquête (N=10) hebben 6 mensen contact gezocht met hun schuldeisers. Ook zijn 5 personen begonnen met bezuinigen en/of de administratie op orde maken. 4 personen hebben hulp gevraagd aan een bekende. Geen enkele respondent heeft geen enkele actie ondernomen. Hoewel één persoon als actie aangeeft, dat hij een nieuwe lening heeft geregeld.

Bij de nieuwsbriefenquête onder oud-gebruikers hebben slechts 5 personen (N= 27) contact met de schuldeisers opgenomen. Dit is slechts deels te verklaren doordat de groep met grotere schulden kleiner is. 10 personen zijn met de administratie aan de slag gegaan en 8 zijn gaan bezuinigen. 7 mensen zeggen helemaal geen acties te hebben ondernomen.

Telefonische interviews: Het bezoeken van de website zelf kan ook ervaren worden als een concrete actie. De informatie op de site kan bevestigen wat je eigenlijk zelf al weet en confronterend werken: nu kan ik de situatie niet meer weg stoppen, ik moet aan de slag met mijn financiële situatie, zo meldde een respondent van een van de verdiepende interviews. Doordat ze bij het stappenplan een overzicht moest maken, werd haar beeld van haar eigen situatie bevestigd. Zij gaf ook aan dat ze sinds het bezoek aan de site met mensen in haar omgeving over haar schulden praat, voor het bezoek aan de website deed ze dit nog niet.

Conclusie

Op de site zelfjeschuldenregelen.nl komen uiteenlopende personen met verschillende problematieken. Hierdoor is het effect van de site ook erg verschillend. De site helpt de bezoeker om een duidelijker beeld te krijgen van hun situatie en ook van welke acties er kunnen worden ondernomen. Ruim de helft geeft aan door de site gemotiveerd te zijn om aan de slag te gaan.

De doelen die bezoekers van de site stellen, zijn vaak nog niet heel concreet. De enquête waarbij er naar de doelen worden gevraagd, lijkt zelf ook een interventie te zijn: mensen gaan nadenken over hun doelen. Het lijkt effectief te zijn om op de site de doelen meer naar de voorgrond te brengen. In de site wordt hier al aandacht aan besteed door een plan van aflossing te maken, maar dit zou nog verder kunnen worden uitgebouwd.

De ondernomen acties zijn zeer divers. Opvallend is dat mensen met name ook actie ondernemen om meer inzicht en overzicht te krijgen en de besteedbare ruimte te vergroten, zoals door de administratie op orde te brengen en te besparen. Ook zijn meer mensen bereid om hulp te vragen of contact op te nemen met de schuldeisers. Hierop wordt door de site ingezet door de acties die kunnen worden ondernomen concreet te maken, maar ook door geslaagde voorbeeldsituaties te laten zien. Dat lijkt zijn vruchten af te werpen.

Op basis van de data is de voorzichtige conclusie dat de site bijdraagt aan bewustwording en in zekere mate ook aan het stellen van doelen en acties ondernemen.

6.7 Thuisadministratie met vrijwilligers

*“Het geeft rust in hun hoofd,
ze hebben zo’n angst voor de post”*

Door: drs. P. Calkoen

Inleiding

Humanitas Nijmegen is één van de ruim zestig afdelingen waar het project ‘Thuisadministratie’ van Humanitas wordt uitgevoerd. Het project richt zich op ‘meedoen in de maatschappij’ en wel door het vergroten van de zelfredzaamheid. Humanitas bewerkstelligt dat door met behulp van vrijwilligers mensen gedurende (in principe maximaal) één jaar te helpen bij het op orde brengen van hun administratie en financiën. Inzet is het vergroten van de algehele zelfredzaamheid door het versterken van de administratieve/financiële zelfredzaamheid. Sinds de start van dit project in Nijmegen in 2007 is het aantal deelnemers fors gegroeid van 9 aanmeldingen in het eerste jaar naar 149 aanmeldingen in 2011.

Hoewel het project ‘Thuisadministratie’ heet, is de reikwijdte veel breder dan alleen de administratieve/financiële vaardigheden. De problematiek van deelnemers is doorgaans een mix van diverse problemen (waaronder de administratief/financiële problemen) die de deelnemer boven het hoofd zijn gegroeid; de ondersteuning is doorgaans dan ook breder dan alleen de administratieve/financiële zaken. De administratie is de kapstok, waaraan de ondersteuning wordt opgehangen.

Het project ‘Thuisadministratie’ richt zich op zowel de korte als de lange termijn. Enerzijds zorgt het er voor dat mensen direct hulp krijgen bij hun urgente problemen: in ieder geval hun financiële administratie die niet op orde is. Concreet richt het project zich daarbij op het onder controle krijgen van de lopende financiële zaken en het dagelijkse uitgaven- en inkomstenedrag. Anderzijds richt het project zich op het vergroten van de algemene zelfredzaamheid: mensen leren vaardigheden en technieken om in de toekomst zelf hun financiën op orde te houden. De reden om dit project te onderzoeken, is dat het volledig wordt gedragen door vrijwilligers. Uit eerder onderzoek is gebleken dat de inzet van vrijwilligers in de schuldhulpverlening aanzienlijke financiële baten oplevert. In dit onderzoek wordt onderzocht wat de essentie van de bijdrage van deze vrijwilligers is.

De informatie over het project ‘Humanitas thuisadministratie’ is verkregen door geschreven bronnen vanuit Humanitas en door meerdere gesprekken met één van de coördinatoren van

dit project. Daarnaast is er een groepsgesprek gehouden met vrijwilligers van Humanitas en zijn enkele vrijwilligers individueel geïnterviewd. Tot slot zijn gesprekken gevoerd met deelnemers van ‘Humanitas thuisadministratie’. Aanvankelijk was daarvoor een groepsgesprek gepland, maar op een enkeling na, gaven deelnemers de voorkeur aan een individueel gesprek⁴⁵.

Beschrijving van de interventie

De beoogde gedragsbeïnvloeding

Het project ‘Thuisadministratie’ richt zich op het wegwerken van ‘achterstand’ en op het aanleren van gezond financieel gedrag door het ordenen van de administratie, opbouwen van financieel overzicht en afhandeling betalingen. Het leert de deelnemers te structureren. Aan de hand van die ordening wordt inzicht geboden in het uitgaven- en inkomstenpatroon en het feitelijke en gewenste gedrag.

Bij het project ‘Thuisadministratie’ wordt gedurende maximaal één jaar door vrijwilligers hulp geboden bij het op orde brengen van de financiële zaken en administratie. Gemiddeld krijgen deelnemers zeven maanden ondersteuning. In principe is er een wekelijks contact. Veelal is het contact de eerste weken intensief, gevolgd door wekelijkse afspraken terwijl aan het eind van de begeleidingsperiode de frequentie afneemt naar eenmaal per twee weken. De begeleiding is gemiddeld twee uur per bijeenkomst.

Ook het ordenen van de administratie van mensen met schulden, als voorbereiding op schuldhulpverlening, is veelal aan de orde.

De vrijwilliger leert de cliënt stukje bij beetje de touwtjes weer in eigen handen te nemen. In situaties met problematische schulden wordt samengewerkt met de instanties voor schuldhulpverlening, inkomensbeheer. De vrijwilliger kan deze aanmelding wel begeleiden zodat de deelnemer zo snel mogelijk geholpen kan worden.

⁴⁵ In het groepsgesprek is met vier vrijwilligers gesproken, Daarnaast heeft één andere vrijwilliger schriftelijk gegevens verstrekt. Er is met vier deelnemers een telefonisch interview gehouden, twee deelnemers hebben schriftelijk informatie gegeven.

De doelgroep

“Mensen ontwijken slecht bericht en maken hun post niet meer open”

Het project richt zich op mensen die ondersteuning nodig hebben en dat ook onderkennen. Soms omdat ze financiële problemen dreigen te krijgen, soms omdat ze al diep in de problemen zitten. Het grootste deel van de deelnemers wordt aangemeld door een andere organisatie (schuldhulpverlening, kredietbank, maatschappelijk werk, ouderennetwerk e.d.).

De doelgroep betreft drie groepen mensen, namelijk:

- Mensen die in principe zelf verantwoordelijkheid kunnen dragen voor hun administratie, maar daartoe tijdelijk niet in staat zijn (ziekte, overlijden partner etc.).
- Mensen (onder meer van gevorderde leeftijd) die, met het steeds ingewikkelder worden van regelingen, moeite hebben gekregen met het op peil houden van hun administratie en daar weer greep op willen krijgen.
- Mensen die terecht kunnen bij Schuldhulpverlening of Maatschappelijk Werk, maar pas nadat hun administratie geordend is.

Daarmee richt ‘Thuisadministratie’ zich op drie van de vier velden van preventie: zowel de *selectieve preventie* (mensen met een verhoogd risico op financiële problemen) als de *geïndiceerde preventie* (mensen met lichte financiële problemen of enige schulden), als de *probleem-gerelateerde preventie* (mensen met een problematische schuldsituatie).

Het aandeel van deelnemers dat wordt ondersteund door de gemeentelijke schuldhulpverlening is afgelopen jaar sterk toegenomen. Eerder was een derde van de aanmeldingen gerelateerd aan de gemeentelijke schuldhulpverlening, inmiddels is dat bijna de helft van de aanmeldingen. Het accent in de ondersteuning van Humanitas verschuift daarmee van het voorkómen van problematische schulden naar ondersteuning bij schuldhulpverlening. Er is daarmee vaker sprake van probleem-gerelateerde preventie.

De groep mensen die zich aanmelden is het afgelopen jaar veranderd. Onder meer door de crisis verliezen meer mensen hun baan. Soms samenhangend met dat baanverlies, soms in verband met een scheiding, willen of moeten mensen van hun woonhuis af. Dat gaat vaak moeizaam. Zo kunnen mensen door veranderde maatschappelijke situatie snel in de problemen komen. Dat leidt er toe dat ook steeds meer hoog opgeleiden

zich melden. Zij zijn het overzicht over hun situatie kwijt en hebben hulp nodig om hun leven weer op de rit te krijgen.

De aanpak

De aanpak is een mix van een vaste werkwijze en structuur met maatwerk gericht op de deelnemer.

De begeleiding door de vrijwilliger vindt primair plaats bij de deelnemer thuis. Er wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van een *uniforme werkwijze* en de administratie/archivering wordt opgezet conform een *dossierindeling*.

De stappen zijn:

1. De papieren ordenen en een archiefwerkwijze realiseren
2. Ondersteuning bij afhandeling van de urgente problemen (deurwaarders, betalingsregelingen, afsluitingen energie-mobiel-internet-TV, zorgverzekeringszaken etc.)
3. Inzicht krijgen in de inkomsten en de uitgaven. Een begroting maken waarin opgenomen staat: - uitgaven die moeten en uitgaven die mogen
4. Zoeken naar mogelijkheden voor meer inkomen (o.a. werk) en minder uitgaven (o.a. vaste contractzaken)
5. Algemene afronding (toekomstplan maken, overdracht schuldsanering etc.)
6. Nazorg op afroep

De aanpak wordt één op één (vrijwilliger – deelnemer) uitgevoerd. De uitvoering van de stappen in de aanpak worden aangepast aan de deelnemer en richt zich op diens vaardigheidsniveau, leermogelijkheden en persoonlijke omstandigheden. De vrijwilligers geven aan dat een standaardrecept niet helpt, de systematiek is afhankelijk van de capaciteiten van mensen.

De vrijwilligers van Humanitas hanteren daarbij ieder hun eigen stijl. Deze stijl is eerder gebaseerd op levenservaring dan op theoretische principes.

In de werkwijze wordt veel aandacht besteed aan de persoonlijke problematiek van de deelnemer. Veel deelnemers hebben een brede problematiek. Daar zijn veelal ook andere hulpverleners bij nodig. Vrijwel alle deelnemers hebben, door hun problemen op meerdere terreinen, een beperkt zelfrespect. Ook daar werken de vrijwilligers aan: *“Het werken aan zelfrespect is net zo belangrijk als alle administratieve trucjes”*.

De ene vrijwilliger begint met praten, de andere begint met het openen en sorteren van de administratie, die uit overal vandaan komt, uit tassen, dozen, laden... Aan de hand van het

verhaal of aan de hand van het verhaal dat de (ongeopende) post verteld, probeert de vrijwilliger de problematiek te begrijpen.

De aanpak is een vorm van 'training on the job'. In de eigen thuisomgeving wordt de administratie aangepakt. In de meeste gevallen betreft het 'leren door doen'. Daarbij organiseert de vrijwilliger de administratie en laat de deelnemer meewerken of doet het voor. Door de administratie samen te doen, wordt duidelijk wat de manier van doen van de deelnemer is en wat hun fouten zijn. Daarna bouwen ze samen aan een nieuwe werkwijze, waarin de elementen van de standaardwerkwijze altijd zijn terug te vinden.

De deelnemer krijgt meewerkopdrachten en moet deze, soms in aanwezigheid van de vrijwilliger, soms in afwezigheid van de vrijwilliger, uitvoeren. De opdrachten zijn afgestemd op de mogelijkheden van de deelnemer: *"Ze krijgen een opdracht die ze aankunnen"*. Het is een kwestie van uitproberen om een manier te vinden waarmee de deelnemer uit de voeten kan.

De opdrachten die deelnemers krijgen, kunnen een dubbele doelstelling dienen: zo versterkt het aanleren van de vaardigheid om telefonisch zaken te regelen de zelfredzaamheid van de deelnemer, maar tegelijk ook zijn zelfvertrouwen. Als een deelnemer kan werken met '1x pinnen per week' kan hij ook weer trots zijn.

De uitvoering

De interventie wordt uitgevoerd door vrijwilligers. De vrijwilligers worden geselecteerd door de coördinatoren. Als een vrijwilliger zich meldt, houden de coördinatoren een gesprek met de potentiële vrijwilligers. In dat gesprek komt inhoudelijk financiële kennis aan de orde, maar kijken de coördinatoren ook naar aanwezige vaardigheden om deze financiële kennis over te brengen.

Vrijwilligers krijgen ondersteuning aangeboden. Dat kan een Nibudcursus zijn, budgetcursussen en bovendien bijeenkomsten over thema's die de vrijwilligers inbrengen. Daar wordt ook met vrijwilligers onderling gesproken over oplossingen die zij voor een specifieke situatie bedenken/kiezen (casuïstiek bespreking). Ongeveer een derde van de vrijwilligers volgt trainingen.

Voorafgaand aan de plaatsing van een deelnemer houden de coördinatoren een intakegesprek en zoeken vervolgens een vrijwilliger bij de deelnemer. Plaatsing hangt af van beschikbare vrijwilligers en van de inschatting van de coördinator van

een passende match.

De coördinator gaat mee naar het eerste huisbezoek, de zogenoemde koppeling. Daar wordt beoordeeld of de combinatie vrijwilliger - deelnemer lijkt te kloppen. Daarna bepalen vrijwilliger – deelnemer de verdere gang van zaken. Waar gewenst consulteert een vrijwilliger nog zijn coördinator voor specifieke zaken.

Verwachte en gemeten effecten

"Succes: als de deelnemer overtuigd is dat ik niet meer nodig ben"

Het doel van het project op de lange termijn is het financieel/administratieve gedrag te veranderen. Afhankelijk van de doelgroep kan dat betekenen dat deelnemers geen financiële problemen meer krijgen, dat beperkte financiële problemen verdwijnen, dat de deelnemer geleerd heeft in de toekomst verstandiger met zijn financiën om kunnen gaan, of bij problematische schulden ordelijk de schuldsanering in kunnen. Een subdoel van het project is de administratie op orde brengen. Als dat het geval is en de bestaande problemen "gestabiliseerd" zijn, wordt er gesproken van een positieve afsluiting. In 2011 was er in ruim 80% van de gevallen sprake van een positieve afsluiting. Volgens de ervaring van de vrijwilligers bij dit project is het vergroten van het zelfrespect echter even belangrijk als het aanleren van "administratieve trucjes". Kort samengevat zijn de verwachte effecten: ordenen, budgetteren en daarnaast meer zelfvertrouwen en zelfredzaamheid.

De administratieve vaardigheden helpen bij het vergroten van het zelfrespect. Dit maakt samen de weg mogelijk naar het overkoepelende doel: het vergroten van de zelfredzaamheid en meedoen in de maatschappij. Eén deelnemer gaf aan dat zij de deur weer open durft te doen nu ze meer orde heeft en schulden aan het afbetalen is.

Binnen het gedrag dat veranderd moet worden, zitten meerdere dimensies. Soms moeten deelnemers leren hun post te ordenen en zo inzicht en overzicht krijgen. Deelnemers zijn vaak zo bang geworden van hun post, het is zo groot en veel geworden, dat ze alles wegstoppen. Als de post wel geopend en geordend is, moeten deelnemers vaak keuzes leren maken. Zij moeten leren budgetteren en weten wat wel en wat niet kan. Eén van de deelnemers formuleerde het als volgt: *"Ik heb al lang een diep gewortelde angst voor papierwerk met als gevolg financiële achterstand en totaal gebrek aan overzicht."* En: *"Het is in wezen zo makkelijk, we hadden dat zetje nodig."* Deelnemers geven ook aan dat zij niet alleen baat hebben bij

de aangeleerde vaardigheden. Eén deelnemer geeft aan dat hij na moeilijke privéomstandigheden *“een zetje nodig had, mentale steun”*. Ook andere deelnemers noemen het belang van het ‘zetje’ of de stok achter de deur. Zij benadrukken allen dat er bij dat zetje geen betutteling of bevoogding komt. Allen geven aan dat de begeleiding vriendelijk en respectvol is, maar ook altijd duidelijk. Over de houding van de vrijwilliger zei een deelnemer: *“Gewoon normaal als een vriend aan huis, maar ook serieus bezig zijn.”* En: *“We keken elkaar aan en wisten meteen wat we aan elkaar hadden.”*

Een deelnemer geeft aan dat meteen de eerste keer door de vrijwilliger is gezegd dat hij nooit meer een dichte enveloppe wil zien. De deelnemer houdt zich daaraan: *“Dat was een stok achter de deur, waarvan ik het nut vrij snel zag.”* Ook ziet deze deelnemer het nut in van het ordenen in mappen. Hij is ook erg trots op zijn mappen, de mappen bewijzen dat hij vooruit gaat. *“Het ruimt op, zowel daadwerkelijk, als in mijn hoofd.”*

Sommige deelnemers hebben hulp nodig en kunnen dan weer zelfstandig verder: *“We hadden even iemand nodig die ons overzicht geeft”* want *“door een duidelijk overzicht te krijgen, had ik iedere maand wat meer ruimte. We waren het hele overzicht kwijt.”* Doordat deelnemers weer overzicht hebben, kunnen ze ook keuzes maken. Soms geeft de vrijwilliger aan dat ze best kunnen snijden in de uitgaven. Die keuze maken ze zelf, maar die keuze konden ze niet maken toen ze geen zicht hadden op hun inkomsten en uitgaven.

Om naar het grote einddoel van zelfredzaamheid te werken worden vaak kleine tussenstapjes gezet: de post wordt geopend, de deelnemer leert eenmaal per week te pinnen en met dat geld rond te komen, de deelnemer leert te bellen naar een instantie. Ook gaf een deelnemer aan dat hij al vrij snel de opdracht kreeg een betalingsregeling aan te vragen. Een latere stap is bijvoorbeeld internetbankieren. Ook zal deze deelnemer binnenkort met een boekhoudprogramma starten. Het programma geeft eenvoudig aan wat hij nog kan besteden, nadat de noodzakelijke betalingen zijn gedaan en er ook naar noodzakelijke reserveringen is gekeken. De keuzes worden in overleg gemaakt *“De deelnemer blijft verantwoordelijk.”* Niet iedere deelnemer zal met zo’n programma willen of kunnen werken. Dan worden er andere werkwijzen gezocht. Zelfredzaamheid is het einddoel. Niet alle deelnemers halen dat, maar ook diegene die dat niet halen, nemen er wel stappen in. Tijdens het traject naar zelfredzaamheid worden er ‘en passant’ veel succesjes geboekt: Zo zijn er mensen bij wie de schuldsanering is afgewend, er zijn huisveilingen voorkomen, deelnemers zijn uit de WWB kunnen stromen, deelnemers zijn

gestimuleerd om (uitzend)werk te zoeken en dat is gelukt, afsluiting van energie en water kon worden afgewend, een deelnemer is geholpen om bezwaar te maken bij de Belastingdienst en veelal: deelnemers kregen hun zelfrespect terug.

Deelnemers zijn soms (nog) niet toe aan zelfredzaamheid. De problematiek is zo veelzijdig dat, zoals een deelnemer zelf aangeeft, zij structureel ondersteund wil worden en afziet van een streven naar zelfstandigheid. Zo’n deelnemer is bij het project ‘Thuisadministratie’ niet op zijn plaats, aangezien de ondersteuning na een jaar stopt.

De dubbele doelstelling, enerzijds mensen helpen naar zelfstandigheid, anderzijds ondersteunen van mensen om hun huidige zaken zodanig op orde te hebben dat ze bij de gemeentelijke schuldhulpverlening geholpen kunnen worden, is vaak niet verenigbaar. In de tweede groep zit een substantieel deel dat nog niet en misschien nooit, financieel zelfredzaam kan zijn.

Een belangrijk aspect aan ‘Humanitas thuisadministratie’ is dat de vrijwilligers kennis van zaken combineren met menselijkheid en vertrouwen. *“Ik zat niet tegenover een instantie maar tegenover een vriendelijke man, die ook over andere zaken praat.”* Deze begeleider is ook streng, maar tegelijk ‘open en eerlijk’. Alle deelnemers noemden de houding van de vrijwilliger een voorwaarde om aan de slag te gaan met hun problemen. Enkelen zetten dat af tegen eerdere ervaringen, waarbij zij het gevoel hadden dat hen verwijten werden gemaakt. Zij moesten bij de gemeente hun hele hebben en houden, waarover zij zich schaamden, bloot leggen. Bij de vrijwilliger van Humanitas werd het vertrouwen opgebouwd en durfden deze mensen vrijwillig hun gegevens te delen.

Bij de begeleiding van de Humanitas vrijwilliger leert de deelnemer zelf zijn eigen financiën ordenen en snappen. Een deelnemer gaf aan dat dat inmiddels ook zonder de begeleider lukt. In een periode van afwezigheid van de begeleider bleef de deelnemer, op hetzelfde vaste tijdstip, zijn financiën ordenen. De vrijwilliger geeft de deelnemer het vertrouwen in zichzelf terug: *“Hij zei, maak je niet druk. We komen er wel uit. En dat lukte ook.”*

Conclusie

"Er is altijd meer aan de hand dan administratie"

Niet alle deelnemers zijn in staat om financieel/administratief zelfstandig te worden. Sommigen hebben blijvend hulp nodig. Deze hulp biedt Humanitas niet. Sommigen kunnen hun financiën niet volledig zelfstandig aan, maar hebben wel stapjes gemaakt en daarmee een deel van hun zelfstandigheid teruggekregen. De systematiek in de administratieve werkwijze blijkt mensen vaak helderheid te geven. Door hun administratie te ordenen, op een manier die zij van de Humanitas-vrijwilliger hebben geleerd, krijgen ze inzicht en overzicht in hun financiële situatie.

De kracht van de werkwijze van Humanitas lijkt te liggen in de combinatie van een degelijke financiële kennis van zaken, een goede kennis van de sociale kaart en normaal menselijk contact. De deelnemer voelt zich op zijn gemak en kan zich daarom concentreren op de opdrachten en de werkwijze van administreren. Wat zijn de werkzame bestanddelen van deze aanpak?

De vrijwilliger:

- heeft kennis van financiën en sociale kaart;
- past zich aan aan de deelnemer;
- heeft oog voor de meestal bredere problematiek van de deelnemer;
- zoekt naar oplossingen die bij de deelnemer passen;
- neemt veelal de tijd voor de deelnemer. Het kan eens uitlopen.

Lange doorlooptijd, vaste structuur en bij de deelnemer thuis:

- De doorlooptijd van een jaar maakt dat de werkwijze in kan slijten bij de deelnemer. Keer op keer herhalen ze de werkzaamheden en bouwen deze uit. Langzaam maar zeker verliest de deelnemer zijn angst voor het papierwerk.
- Het aanleren van een vaste structuur leidt bij de deelnemer tot rust. Ze krijgen inzicht in hun inkomsten en bestedingspatroon en kunnen keuzes maken.
- Begeleiding bij de deelnemer thuis: op de plaats waar hij het later ook zelfstandig moet uitvoeren. De werkwijze wordt verweven met de privésituatie, waarmee ook rekening gehouden wordt en de vrijwilliger reageert op het handelen van de cliënt in zijn dagelijkse leven. Daarnaast benadrukt het thuis zijn het menselijk contact dat deelnemers zo belangrijk vinden.

6.8 Budgetcursus Omgaan met geld

“Ik zag het voor de cursus niet zitten, ik stopte de post weg. Ik kon geen wijs meer uit de administratie. Eerst heeft iemand mij nog geholpen, nu doe ik het zelf.”

Door: T. Madern MSc, drs. P. Calkoen, D. Van der Burg MSc, J. Van der Wolk MSc

Inleiding

Het Nibud geeft de cursus Omgaan met geld. Deze cursus bestaat standaard uit 6 lessen. De cursus wordt ingekocht door gemeenten en gegeven door docenten van het Nibud of door Nibud opgeleide docenten. De cursus is in eerste plaats bedoeld als middel om schulden bij cliënten te voorkomen. Deelnemers vergroten tijdens de bijeenkomsten hun kennis over rondkomen en zij komen in aanraking komen met lotgenoten. Het uiteindelijke resultaat van de cursus is dat deelnemers het zelfvertrouwen hebben dat zij eventuele financiële problemen kunnen aanpakken. Deelnemers aan de cursus hebben geen of kleine schulden.

Het hoofddoel van de cursus is dat deelnemers na afloop in staat zijn om zelfstandig zijn financiële huishouden te voeren en tijdig hulp in te schakelen bij problemen. De deelnemer heeft grip op zijn financiën en heeft ook het gevoel dat hij dit aan kan.

We hebben dat onderzocht door tijdens terugkombijeenkomsten van de cursus te vragen naar veranderingen in gedrag, door vragenlijsten en evaluaties bij lopende cursussen uit te zetten en door een focusgroep met docenten.

De cursus Omgaan met geld is voor het onderzoek 'Schuldpreventie, wat levert het op?' geselecteerd omdat bewust gebruik wordt gemaakt van groepsprocessen die het gedrag zouden moeten beïnvloeden.

Beschrijving van de interventie

De beoogde gedragsbeïnvloeding

In de cursus staan het vergroten van kennis, vaardigheden en motivatie centraal. Het uiteindelijke beoogde resultaat van de cursus is dat deelnemers het zelfvertrouwen hebben dat zij eventuele financiële problemen kunnen aanpakken. En dat zij

actief met hun financiën aan de gang gaan om zo grip te krijgen en te houden. Van de meeste deelnemers zijn de huishoudfinanciën bij de start van de cursus niet geheel op orde of zij hebben zelf het gevoel er geen grip op te hebben. Door het werken aan kennisverhoging en meer vaardigheden motiveert de cursus mensen om aan de slag te gaan.

De doelgroep

De cursus richt zich met name op mensen met een uitkering of baan tot 120% van minimuminkomen. Het is bedoeld voor mensen met een zelfstandig huishouden. Van de cursisten wordt NT-2 niveau verwacht. Cursisten hebben geen problematische schulden of zitten in een traject waarbij deze schulden worden aangepakt. De cursus kan gezien worden als een vorm van selectieve en geïndiceerde preventie.

De werving van de cursisten verschilt per gemeente. Er zijn gemeenten die werken met een open inschrijving. Mensen kunnen zich aanmelden naar aanleiding van een advertentie in de plaatselijke krant, een brief van de gemeente of omdat de klantmanager van de sociale dienst dat aanraadt. Andere gemeenten kiezen voor een verplichting van de cursus.

In het onderzoek zijn de cursussen in de gemeente Echt-Susteren, Amersfoort en Maassluis onderzocht. Echt-Susteren en Amersfoort werken met open inschrijving, in Maassluis is de cursus verplicht. De verplichting wordt opgelegd door de klantmanager aan uitkeringsgerechtigden die naar inschatting van de klantmanager daar behoefte aan hebben.

De aanpak

De cursus bestaat uit verschillende modules, die ieder hun eigen doel hebben en deze gaan over de volgende thema's: inkomsten en uitgaven, kasboek, administratie op orde, uitkomsten met je inkomen, schulden voorkomen, besparen, verleidingen weerstaan en het thema verzekeren, sparen, lenen. In iedere module zitten de volgende elementen:

- groepsopdrachten, zoals gezamenlijk een voorbeeldcasus bekijken en voor die casus besparingen bedenken
- discussie, bijvoorbeeld over welke uitgaven je moet doen en bij welke uitgaven je keuzes kunt maken
- zelf werken, de cursist werkt dan individueel aan een opdracht, die daarna besproken wordt
- toepassen op de eigen situatie, zo wordt er door de cursist-

ten een jaaroverzicht van hun eigen inkomsten en uitgaven gemaakt

- huiswerk, de cursisten houden bijvoorbeeld alle weken een kasboek bij

Het werkboek is ondersteunend. Het werkt aan de hand van voorbeeldhuishoudens. Het is geschreven op NT-2 niveau.

De methode die ingezet wordt is leren in een groep, door discussie en door opdrachten die je op je eigen situatie toepast. Sociale normen en waarden in de groep vormen een belangrijke motivator⁴⁶.

Tijdens de cursus wordt gekeken naar het zelfbeeld (waar sta je nu, wat denk je dat je kunt), het stellen van doelen en het vergroten van wat de deelnemers denken dat ze kunnen en het leren van vaardigheden om hun doelen te kunnen bereiken.

De uitvoering

Alle docenten van de cursus Omgaan met geld hebben een training van het Nibud gehad. Hierin komt in elk geval de methodiek van budgetteren naar voren, maar is ook aandacht voor hoe je de cursist kunt coachen tijdens een cursus. Elk jaar is er een docentendag om ervaringen uit te wisselen.

Een van de selectiecriteria van nieuwe docenten is affiniteit met het onderwerp en met de doelgroep. Alle docenten hebben ervaring met werken met mensen die onvoldoende zicht hebben op hun financiën. Alle docenten werken met dezelfde opdrachten en materialen. Ook komen zij minimaal 1 keer per jaar bij elkaar om de training door te spreken

Er is een verschil in werving tussen de gemeenten. Sommige gemeenten stellen de cursus verplicht, terwijl in de opzet van de cursus wordt uitgegaan van mensen die enigszins gemotiveerd zijn. Om dit te ondervangen wordt er in de eerste twee lessen extra aandacht aan het nut van de cursus besteed zodat er ook intrinsieke motivatie ontstaat. Daarbij helpt het lotgenotencontact heel erg goed (Oudenampsen e.a. 2007). Door de

⁴⁶ In de theorie van gepland gedrag van Ajzen (1991) wordt de sociale norm bijvoorbeeld expliciet genoemd. Ook Postmes e.a. (2009) geven het belang van sociale normen aan. Zij geven aan dat de groep een belangrijke maatstaf voor gedrag is.

contacten met andere mensen met vergelijkbare problemen hebben de cursisten minder het idee dat ze alleen staan. Ze motiveren elkaar om aan de slag te gaan.

Verwachte en gemeten effecten

Het te verwachten effect van de training is dat de deelnemers meer zelfvertrouwen hebben, dat zij zelfstandig aan de slag kunnen gaan met hun geldzaken en deze op orde weten te brengen en te houden. Zij zijn gemotiveerd en hebben ook de benodigde vaardigheden om aan de slag te kunnen. Dit zou zich moeten vertalen in de ervaring dat deelnemers meer grip hebben op hun financiën, zich meer bewust zijn van hun situatie en in een feitelijke gedragsverandering.

Er zijn verschillende meetmomenten geweest binnen de cursus. Hieronder worden de resultaten beschreven. Zowel bij de deelnemers als bij betrokken docenten is geïnventariseerd wat effecten zijn.

Cursus met startmeting en eindmeting

Vanwege de korte tijdsperiode voor het onderzoek was het slechts mogelijk om één cursus bij de start en bij het einde te evalueren. Deze cursus was een verplichte cursus. 14 mensen hebben de eerste vragenlijst ingevuld, 8 hebben aan de evaluatie meegedaan.

Hieruit komt het volgende beeld naar voren:

- de meeste deelnemers van deze cursus kijken positiever naar de manier waarop zij met hun geld omgaan: vijf geven zichzelf een hoger cijfer, twee personen scoren in hun beleving gelijk en één persoon scoort lager, van een 9 naar een 8;
- alle cursisten geven aan dat zij beter zijn geworden in het vooruit denken en plannen van hun uitgaven. vijf cursisten geven ook aan dat zij prijsbewuster zijn, uitgaven beter bijhouden en beter zijn in het maken van een begroting.

Naast de begin- en eindmeting hebben we aan cursisten van een net afgeronde cursus in de gemeente Amersfoort gevraagd alleen een eindevaluatie in te vullen. De cursus wordt in de gemeente georganiseerd door Stadsring 51, de cursus is inhoudelijk gelijk aan de cursus van het Nibud en de trainer heeft zelf ook meegedraaid met Nibud-cursussen. Uiteindelijk zijn er slechts drie ingevulde enquêtes teruggekomen op tien deel-

nemers. Dit aantal is in feite te beperkt om stevige uitspraken te kunnen doen over het effect van de cursus. De antwoorden van de drie respondenten lijken echter enigszins in lijn te liggen met de uitkomsten van de andere enquête:

- alle drie de deelnemers zien een positief effect op hun financieel handelen. Twee van hen geven aan dat zij vinden na de cursus meer grip te hebben op hun geldzaken. De andere deelnemer geeft heel concreet aan minder uit te geven;
- twee deelnemers gaven zichzelf voor de cursus een 4 voor hoe zij omgingen met geld, dat is nu bij beide veranderd in een 7. De andere cursist gaf zichzelf een 7 en doet dat nu nog steeds;
- op de stelling 'ik heb nu meer zelfvertrouwen dat ik mijn geldzaken de baas kan' geven alle drie de cursisten het antwoord 'een beetje mee eens'.

Terugkomdagen

Er zijn twee terugkomdagen gehouden, een in de gemeente Echt-Susteren (vijf deelnemers) en een in de gemeente Maassluis (tien deelnemers). De deelnemers hadden eind 2011 een cursus Omgaan met geld van het Nibud gevolgd. Op deze terugkomdagen is er aan de deelnemers gevraagd of hun situatie veranderd was en op welke manier.

In de gemeente Echt-Susteren gaven alle cursisten aan dat zij na de cursus hun zaken beter op orde hebben. Zij noemen dat zij bewuster met aankopen omgaan, assertiever zijn geworden en meer kijken naar het eigen handelen. Een deelnemer omschrijft haar eigen gedrag voor en na de cursus als volgt: *"Eerst raakte ik in paniek. Het gaat nu beter, maar als het even minder gaat, raak ik niet meer in paniek."* Zij geeft ook aan veel stappen in haar persoonlijke ontwikkeling te hebben gezet. In de gemeente Maassluis geeft de helft van de deelnemers aan dat hun situatie is verbeterd. Met sommige cursisten gaat het nu slechter dan tijdens de cursus. Zij geven aan dat dit voornamelijk komt door externe omstandigheden zoals de huishoudtoets die op het moment van de terugkomdag nog speelde. Uiteindelijk blijkt dat op twee personen na iedereen eigenlijk wel iets heeft opgestoken van de cursus. Een van de deelnemers zegt over de module kasboek: *"Het kasboekje was nuttig, maar het is nu niet meer nodig. Het zit nu in mijn hoofd. En het lukt aardig."* Ook is een vrouw gestopt met roken, om-

dat dit zoveel geld koste. De opgedane kennis heeft alleen niet in alle gevallen geresulteerd dat de huishoudfinanciën op orde zijn.

De personen waarmee het beter gaat, geven ook aan dat ze bewuster zijn van hun situatie en beter weten wat zij zelf daar aan kunnen doen. Zij weten beter welke keuzes er gemaakt kunnen worden en waar ze zelf invloed op hebben. Zo zegt een van de deelnemers uit Echt-Susteren: *"Ik stond maximaal in het rood elke maand. Ik kwam er niet meer uit, geen idee waarop ik kon besparen. In de zes weken van de cursus ben ik helemaal uit het rood gekomen. Dat ging lang goed. Nu even niet, weer in het rood, maar ik weet dat ik er snel weer uit kan komen, door wat ik geleerd heb."*

Veel van de cursisten zitten in de 'gedwongen' situatie. Zij hebben beschermingsbewind, hebben te maken met chronische ziekte of zitten in de schuldsanering. Zij geven in de meeste gevallen aan dat zij toch zelfstandiger zijn geworden.

Een aantal van de cursisten geven aan dat zij ook bewuster met de financiële opvoeding omgaan. Daardoor leren de kinderen omgaan met geld, maar houden ze zelf ook meer over. Zij gaven te snel toe aan de kinderen.

Heel concreet geven de meeste deelnemers aan dat hun administratie voor de cursus een rommel was. Enkele cursisten openden hun post niet meer. Dit is na de cursus verbeterd. Een deelnemer uit Echt-Susteren verwoordt het als volgt: *"Ik zag het voor de cursus niet zitten, ik stopte de post weg. Ik kon geen wijs meer uit de administratie. Eerst heeft iemand mij nog geholpen, nu doe ik het zelf."*

Een enkele cursist geeft aan nu toch weer wat achter te lopen. Bij de verplichte cursus in de gemeente Maassluis geeft een aantal deelnemers aan dat hun administratie al op orde was. Van een enkeling is bekend dat dit niet zo is.

Geen enkele van de cursisten heeft daadwerkelijk een begroting gemaakt na de cursus. Wel zijn ze allemaal bewuster geworden van het verschil tussen moeten en mogen en de verleidingen die zij ervaren.

Vier van de in totaal vijftien cursisten in Echt-Susteren en

Maassluis geven aan dat zij zijn gaan sparen. De helft van de cursisten spreekt de intentie uit om niet meer te gaan lenen.

Er is een duidelijk verschil in resultaat tussen de cursus in Echt-Susteren en de cursus in Maassluis. In Maassluis lijkt op één deelnemer na iedereen bewuster te zijn van hun geldzaken en geven enkele deelnemers aan op enkele aspecten van omgaan met geld vooruit te zijn gegaan, bijvoorbeeld beter administreren. In Echt-Susteren zijn alle cursisten niet alleen bewuster van hun financiële situatie, maar geven zij ook allemaal aan hun geldzaken beter op orde te hebben en hier meer grip op te hebben. In Echt-Susteren lijkt het rendement van de cursus dan ook hoger te liggen dan in Maassluis.

Opvallend punt dat naar voren kwam is dat de terugkomdag zelf ook een interventiemoment is en dat de cursisten en de docent ook het huidige gedrag van deelnemers bespreken en samen kijken naar verbeterpunten. Bij de bespreking van het gedrag van een deelnemer werd niet alleen de persoon die op dat moment centraal stond geholpen, ook de anderen werden zich weer even bewust van een aantal belangrijke onderwerpen, zoals waarom je geld reserveert en waarom je welke keuzes maakt.

Docentendag

Op de jaarlijkse docentendag van het Nibud is gevraagd welke veranderingen de docenten zien bij de deelnemers. Hierbij waren drie docenten aanwezig die de cursus Omgaan met geld geven en recentelijk nog trainingen hebben gegeven. Eén van de docenten heeft al bijna 10 jaar ervaring met het geven van de cursussen. Hieronder zijn de bevindingen van deze drie docenten verwerkt.

De docenten zien bij de deelnemers daadwerkelijk een verandering in gedrag en zien dat de deelnemers tot inzicht komen. De deelnemers hebben meer zelfvertrouwen en worden assertiever. Ze worden ook meer bewust van hun eigen verantwoordelijkheid en dat zij zelf invloed hebben op de situatie. Een docent geeft bijvoorbeeld aan dat zij merkt dat deelnemers eerst geen toelagen wilden aanvragen en dit tijdens de cursus wel gaan doen.

Een andere verandering die ze zien optreden is dat veel deelnemers een '1 januari gevoel' krijgen. Ze hebben goede voor-

nemens. Dit wordt echter op dit moment nog onvoldoende benut omdat de plannen niet concreet genoeg worden, maar er zit veel potentie in. Alle cursisten achterhalen in de cursus waar voor hun persoonlijk de knelpunten zitten bij het omgaan met geld. Zij zijn dan gemotiveerd om dat te gaan aanpakken, maar de meeste cursisten maken geen concrete plannen daarvoor. Suggestie is om hier binnen de cursus meer aandacht aan te besteden door aan het eind van de cursus iedereen zijn concrete plan te laten benoemen. Op die manier binden mensen zich hier meer aan en kan dit ook teruggekoppeld worden aan de gemeente.

De docenten wijden de verandering voor een groot deel aan de uitwisseling tussen de deelnemers onderling. Er heerst een 'wij-gevoel' in de groepen. Voordelen van de cursus in groepsverband zijn:

- herkenning (andere mensen met dezelfde problemen);
- bespreekbaar maken van geldzaken / problemen, taboe wordt opgeheven. Deelnemers zijn erg open binnen de groep;
- drempelverlagend om hulp te gaan zoeken en met name ook om inkomensondersteuning aan te vragen. Als Jan het doet, dan kan ik dat ook;
- gelijkgestemden;
- er ontstaan vriendschappen tijdens cursus, soms blijven deze ook daarna.

Een ander succespunt volgens de docenten is de tijdsinvestering. Door de cursus 6 weken te laten duren kan er veel worden herhaald en worden gekeken welk gewoontegedrag er is en hoe dat kan worden doorbroken. Door de cursus over een langere periode te geven is er meer kans dat er daadwerkelijk gedragsverandering plaatsvindt en dat de aangeleerde vaardigheden erin slijpen, zodat het een gewoonte wordt.

Op de docentendag zijn diverse suggesties gegeven om dit verder uit te diepen. Een docent opperde om bepaalde elementen meer te herhalen in de cursus zodat het er meer inslijpt (zoals nu al bij het kasboek het geval is). Ook kan gedacht worden aan de cursus over een nog langere periode te laten plaatsvinden. Volgens een docent is het dan wel van belang om de eerste twee à drie weken wel wekelijks bijeen te komen omdat mensen dan nog meer gemotiveerd moeten worden en er intensief bij betrokken moeten worden.

De docenten geven aan dat ze sneller veranderingen zien bij de cursisten die vrijwillig deelnemen dan bij cursisten die verplicht deelnemen. Dit kwam ook bij de terugkomdagen naar voren. Dit is een belangrijke bevinding die wijst op het belang van intrinsieke motivatie.

Conclusie

De deelnemers aan de budgetcursus Omgaan met geld hebben na afloop meer vertrouwen in eigen kunnen, weten beter hoe ze hun geldzaken praktisch moeten aanpakken, en weten waar de knelpunten liggen. De meeste deelnemers gaan na de cursus bewuster met hun geld om en hebben ook meer het gevoel dat zij zelf invloed hebben op hun financiën.

Een succeselement lijkt de herhaling te zijn. Een observatie tijdens de terugkomdagen was dat de terugkomdagen zelf ook erg positief zijn, omdat de deelnemers dan ervaringen kunnen uitwisselen en weer even stil staan bij wat ze geleerd hebben en wat ze kunnen verbeteren.

Er wordt gewerkt met deelonderwerpen, zodat het concreet

en behapbaar is, maar ook zodat de deelnemers met hun eigen geldzaken aan de slag kunnen. Ze gaan tijdens de cursus al aan de slag, waardoor ze nieuw gedrag aanleren. Voor een deel van de cursisten wordt dit gewoontegedrag, bijvoorbeeld bij de administratie.

Een ander succeselement lijkt de groepsgewijze aanpak te zijn. Er ontstaat tijdens de cursus een 'wij-gevoel'. Het delen van de problemen in een groep waar andere deelnemers met dezelfde problemen kampen levert veel op. Taboes worden doorbroken, ze zien dat anderen met net zulke problemen het wel lukt en ze geven elkaar adviezen.

Een punt dat nog onvoldoende in de cursus wordt gebruikt, maar wel zeer succesvol lijkt, is het stellen van persoonlijke doelen voor na de cursus. Dit wordt nu al af en toe spontaan door de deelnemers gedaan en lijkt dan veel op te kunnen leveren.

Bijlage A Literatuur

Berveling, J., Derriks, H., Riet, O. van de, Smit, R., & Storm, M. (2011), *Gedrag in beleid, met psychologie en gedragseconomie het mobiliteitsbeleid versterken*, Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, 2011.

Bijlert, J. van, Bongers K., Goosensen, H. (2012), *Gedragbeïnvloeding in een online omgeving, een verkennende literatuurstudie naar de mogelijkheden van online gedragbeïnvloeding toegepast op UWV, UWV*.

CFEB (2006) *Financial capability in the UK: Establishing a baseline* (FSA CR47)

Cialdini R.B. & Goldstein, N. (2004). 'Social Influence: Compliance and Conformity', *Annual Review of Psychology*, 55, p. 591-621.

Delft (2011) Beleidsplan schuldhulpverlening nieuwe stijl 2011-2014

P. Dolan, M. Hallsworth, D. Halpern, D. King, I. Vlaev (2010) MINDSPACE: influencing behaviour through public policy. Report for the Cabinet Office. Elliott, A., Dolan, P., Vlaev, I., Adriaenssens, C. & Metcalfe, R. (2010) Transforming Financial Behaviour: developing interventions that build financial capability, Consumer Financial Education Body, London E14 5HS

Eindhoven (2011) Naar gekantelde schulddienstverlening

Egmond, C., (2010), *De kunst van het veranderen. Gedrag van doelgroepen*, Agentschap NL.

Folkerts, K. Wesdorp, L.P. (2010), Leg kennis 'tussen de oren' vast!, in: *Aan de slag*, nr 5/6, pp. 30-32

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison - Wesley.

Van Geuns, R. Jungmann, N. e.a. (2012) Mesis, methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening, Regioplan, Amsterdam

Van Heijst, P. & Verhagen, S. (2010) Geld rolt, de rol van professionals bij financiële bewustwording van jongeren, SPW, Amsterdam

Hermanns, Jo & Anneke Menger (2009), *Walk the line. Over professionaliteit en continuïteit in het reclasseringswerk*, Amsterdam: SWP.

Kuiper, J. & Laat, H. de (2010), *Van adviseren naar motiveren, motiverende gespreksvoering in de financiële hulpverlening*, Nibud.

Nibud (2011) Financieel gedrag van MBO-studenten, Nibud, Utrecht

Nibud (2012) Persbericht Nibud dat te veel huishoudens een te kleine buffer hebben. <http://www.nibud.nl/over-het-nibud/perskamer/overzicht-persberichten/persbericht/artikel/40-van-de-huishoudens-heeft-te-weinig-buffer.html>

Nibud (2013) <http://www.nibud.nl/over-het-nibud/actueel/nieuws/artikel/koopkrachtberekeningen-nibud-vrijwel-iedereen-levert-in.html>

Jungmann, N., Van Yperen, F. (2011) Schuldpreventiewijzer. CentiQ, wijzer in geldzaken, Den Haag

Jungmann, N. (2012a) Schuldpreventie 2.0, Focus op achterliggende problematiek en goed doordachte interventies Social Force, Veenendaal

Jungmann, N., Werksma, M. (2012b) Wanbetaling zorgkosten: voorkomen is beter dan genezen! Social Force/BSenF, Veenendaal/Zwolle

Jungmann, N. (2012c) Schuldenproblematiek, een vraagstuk in transitie, Hogeschool Utrecht, Utrecht

- Jungmann, N. Van Geuns, R. (2013) Klantprofielwerken vraagt herijking interventies. In: Sociaal Bestek, nr 2
- De Laat en Kuiper (2010), *Van adviseren naar motiveren*, Nibud, Utrecht
- Madern, T., Van der Schors, A. (2012) Kans op financiële problemen, Nibud/CentiQ Wijzer in geldzaken, Utrecht/Den Haag
- Nederland, T, Bulsink, D, Stavenuiter, M (2012) Kwaliteitsverbetering schuldhulpverlening, evaluatie van de 'Spekman- en Ortega-Martijn' projecten Verwey Jonker Instituut, Utrecht
- Pol, L.R., C.E. Swankhuisen & P. van Vendeloo (2006). *Nieuwe aanpak in overheidscommunicatie: mythen, misverstanden en mogelijkheden*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Renes, R.J. & B. Van de Putte (2011) Gedragsverandering via campagnes, Ministerie van Algemene Zaken, Den Haag
- Schaalma, H., Kok, G. & Brug, J. (2008). *Theorieën en methodieken van verandering*. In: Brug, J., Assema, van, P. & Lechner, L. (2008). Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering; Een planmatige aanpak, p. 123-149. Van Gorcum, Assen.
- Tiemeijer, W.L., Thomas C.A., & Prast H.M. (2009), *De menselijke beslisser over de psychologie van keuze en gedrag*, WRR.
- Tiemeijer, W.L., (2011) *Hoe mensen keuzes maken: de psychologie van het beslissen*, Amsterdam: Amsterdam University Press
- Wampold, B. E., Mondin, G. W., Moody, M., Stich, F., Benson, K., & Ahn, H. (1997), A meta-analysis of outcome studies comparing bona-fide psychotherapies: Empirically, "all must have prizes." *Psychological Bulletin*, 122, 203-215.
- Wesdorp, L.P. (2012), *Werkwijzer groepsgewijs werken met klanten*, Divosa.
- Westhof, F. Tom, M, Vroonhof, F (2011), *Monitor betalingsachterstanden*, Panteia, Zoetermeer
- Yperen, T. van, Steege, M. van der, Addink, A., Boendermaker, L. (2010), *Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg. Stand van de discussie*, NJI

