



MAUD DOLSMA

ANNEMARIEKE VAN DER
VEER

NADJA JUNGMAN

Schulden zijn ongezond. Sinds de uitbraak van COVID-19 is het risico op het ontwikkelen van schulden snel groter geworden en daarmee ook de kans dat een patiënt gezondheidsklachten ervaart die hun oorsprong hebben in geldproblemen.

MAAK SCHULDEN BESPREEKBAAR IN DE HUISARTSENPRAKTIJK

Ziek van geldzorgen

Hoe ondersteunt de interventie patiënten en professionals?

- Patiënten krijgen voorlichting over het effect van geldzorgen op hun gezondheid door middel van een *poster* en een *animatie*.
- Patiënten worden in de poster en de animatie uitgenodigd hun geldzorgen te delen met professionals. Hierbij wordt gebruikgemaakt van inzichten uit de gedragspsychologie.
- Professionals worden ondersteund met de *e-learning* en de *leidraad* waarin de stappen van signaleren, bespreekbaar maken van schuldenproblematiek en verwijzen precies zijn omschreven.
- Professionals worden extra ondersteund bij het bespreekbaar maken van geldproblemen door middel van de *verwijskaart*, waardoor zij houvast hebben in het gesprek, de patiënt kunnen laten zien wat het effect is van schulden op hun gezondheid en verwijsinformatie kunnen meegeven.

Onderzoek laat zien dat geldzorgen doorwerken op de gezondheidsbeleving van mensen en zich kunnen uiten in zowel fysieke als psychische klachten. Huisartsen en praktijkondersteuners herkennen dit risico en zien een rol bij het signaleren en verwijzen van deze groep patiënten. Tegelijkertijd zoeken zij een efficiënte werkwijze om hier invulling aan te geven. Om hen te ondersteunen heeft het lectoraat Schulden en Incasso van Hogeschool Utrecht samen met Zorggroep Almere een interventiepakket ontwikkeld. Met dit pakket krijgen huisartsenpraktijken materiaal in handen om te signaleren, te bespreken en

vooral ook snel en adequaat te verwijzen. Met het interventiepakket wordt beoogd de samenwerking tussen de huisartsenpraktijk en het sociaal domein te versterken.

Geldzorgen maken ziek

Er wordt steeds meer bekend over de wissel die geldzorgen kunnen trekken op onze gezondheid. De chronische stress van financiële problemen kan bijvoorbeeld negatief doorwerken op het immuunsysteem en het hormonale systeem, met als mogelijk gevolg dat we vatbaarder zijn voor virussen. De langdurige afgifte van stresshormonen kan op termijn schade toebrengen aan het lichaam, waarbij ook het metabole systeem en het cardiovasculaire systeem verstoord kunnen raken. Daarnaast lijkt er een verband te zijn tussen financiële problemen en psychische klachten. Mensen met schulden piekeren vaker, hebben vaker last van depressie en angststoornissen, en denken vaker na over suïcide dan mensen zonder schulden. We worden dus letterlijk ziek van geldzorgen.

De huisartsenpraktijk

Het kan lang duren voordat iemand met financiële problemen de stap zet om hulp te zoeken. Gemiddeld duurt het vijf jaar voordat mensen met

Literatuurlijst

De literatuurlijst bij dit artikel is kosteloos op te vragen bij het secretariaat van TvPO. Mail naar tvpo@bsl.nl.

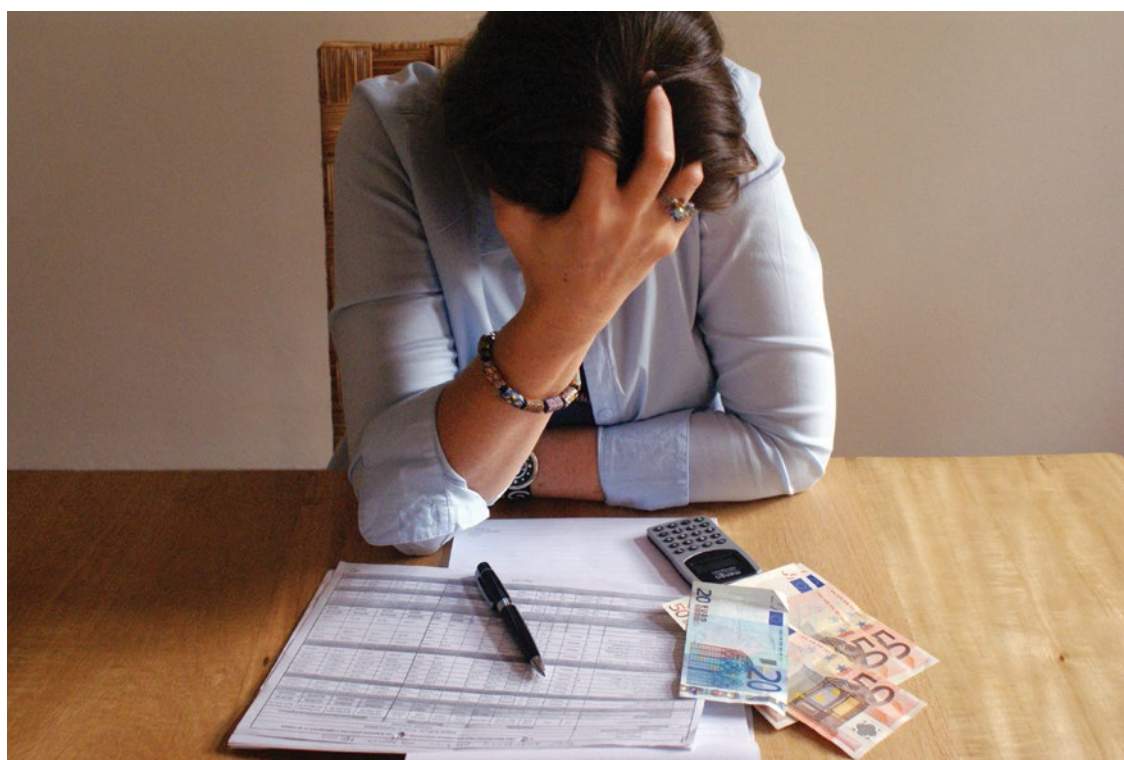
‘De huisartsenpraktijk is een belangrijke vindplaats van gezondheidsproblemen die wortelen in financiële zorgen’

schulden zich aanmelden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Schaamte speelt hierin een belangrijke rol. Omdat mensen vaak lang wachten om hulp te vragen bij geldzorgen, ligt het voor de hand dat zij ondertussen wel gezien worden door de huisarts, praktijkondersteuner of praktijkverpleegkundige. Dus nog voordat zij in beeld komen bij de schuldhulpverlening. Dat maakt de huisartsenpraktijk tot een belangrijke vindplaats van gezondheidsproblemen die wortelen in geldzorgen. Door geldzorgen direct te signaleren en te verwijzen naar de schuldhulpverlening kan het beroep op de gezondheidszorg worden

beperkt, indien de klachten van de patiënt in de basis niet-medisch zijn. Als schuldenproblematiek vroegtijdig in de huisartsenpraktijk gesignaleerd wordt en de patiënt wordt verwezen, kan de neerwaartse spiraal waarin betalingsproblemen en gezondheidsklachten zich opstapelen worden verkort. De signalerende en verwijzende rol van praktijkondersteuners en praktijkverpleegkundigen is hierbij onmisbaar.

Het interventiepakket

Om de huisartsenpraktijk goed in te richten als vind- en verwijzplaats voor patiënten met schulden



heeft het lectoraat Schulden en Incasso samen met Zorggroep Almere een interventiepakket ontwikkeld op basis van de behoeften van patiënten, huisartsen en praktijkondersteuners. Het doel van het interventiepakket is tweeledig. Aan de ene kant wordt de patiënt bewust gemaakt van de verbinding tussen geldzorgen en gezondheid, en gestimuleerd om financiële problemen te melden bij de huisarts. Aan de andere kant worden professionals ondersteund. Zij krijgen handvatten in het proces van signaleren, bespreekbaar maken en verwijzen bij

schuldenproblematiek. Dit zijn twee kanten van dezelfde medaille.

Pakket voor patiënten

Patiënten worden voorgelicht over de wisselwerking tussen financiële problemen en gezondheidsklachten door een poster en een animatie in de praktijkruimte. Ze leren dat klachten zoals vermoeidheid, hoofdpijn en rugpijn ook kunnen worden veroorzaakt door aanhoudende geldzorgen (zie figuur 1). Ten behoeve van de ontwikkeling van het pakket zijn gesprekken gevoerd met patiënten. Sommige patiënten vertelden dat ze bij hun gezondheidsklachten niet gauw aan de geldzorgen denken als oorzaak. Zij waren zich weinig bewust van de mogelijke samenhang. Een expliciete uitnodiging in de praktijkruimte om geldzorgen te noemen, kan helpen om te praten over een dergelijk ongemakkelijk onderwerp. De poster en de animatie vestigen de aandacht op de verbinding tussen geldzorgen en gezondheid en nodigen patiënten uit om er zelf over te beginnen tegen de huisarts of praktijkondersteuner.

Weerstand

Bij de ontwikkeling van de poster en de animatie is rekening gehouden met de weerstand die patiënten kunnen voelen bij het idee om geldzorgen te bespreken in de huisartsenpraktijk. Het simpelweg erkennen van weerstand is een goede manier om deze weg te nemen, zo blijkt uit onderzoek naar gedragsverandering. Hierdoor wordt het makkelijker voor mensen om in beweging te komen en nieuw gedrag uit te proberen. De animatie laat de patiënt weten dat het normaal is om niet te willen praten over geldzorgen en dat meer mensen dit zo ervaren. Hiermee wordt eventuele weerstand van de patiënt benoemd en erkend.

Pakket voor professionals

Voor professionals die werken in een huisartsenpraktijk is een e-learning beschikbaar. Ervaren professionals en ervaringsdeskundigen geven daarin advies over het signaleren, bespreekbaar maken en passend doorverwijzen bij geldproblemen. Ten behoeve van de ontwikkeling van het pakket zijn onder meer huisartsen en praktijkondersteuners geïnterviewd. De e-learning speelt in op



‘Heeft u zorgen over geld? Praat u daar liever niet over? Dat hebben veel mensen.’

de behoefte aan kennis en praktische handvatten die zij hebben geformuleerd. De geïnterviewde huisartsen en praktijkondersteuners waren zich over het algemeen zeer bewust van de risico's van schuldenproblematiek, maar voelden zich wat ongemakkelijk om ernaar te vragen. De interventie haalt door middel van de poster en de animatie schulden uit de taboesfeer en biedt met concrete gesprekstips in de leidraad voor professionals handvatten om effectief door te verwijzen naar het sociaal domein. Ter ondersteuning tijdens het consult is een verwijskaart beschikbaar die de route naar schuldhulp inzichtelijk maakt.

Samenwerking sociaal domein

Het idee van het pakket is dat het bijdraagt aan een snelle en effectieve verwijspraktijk. Bij de ontwikkeling van het pakket is in de gemeente Almere een manier bedacht om daarin te voorzien. Huisartsen en praktijkondersteuners van Zorggroep Almere konden via een beveiligd e-mailadres patiënten aanmelden bij de maatschappelijke organisatie in Almere die ondersteuning biedt bij schulden. Simpelweg door een mailtje te sturen met de naam, het telefoonnummer en de wijk van de patiënt. Vanuit de maatschappelijke organisatie werd er vervolgens binnen hooguit drie dagen contact opgenomen met de patiënt en werd er een kennis-makingsgesprek ingepland. Zodra het contact was gelegd, volgde een reply op de aanmeldingsmail aan de verwijzer met een terugkoppeling dat de patiënt in beeld was. Het gemak van deze vorm van verwijzen maakte dat huisartsen en praktijkondersteuners efficiënt konden verwijzen en inzicht hadden in de status.

Succesfactoren

De brug tussen huisartsenpraktijken en het sociaal domein wordt steeds vaker gelegd. Soms nemen gemeenten het initiatief, soms benaderen gezondheidscentra of schuldhulpverlenende organisaties

elkaar direct. Ter inspiratie voor huisartsenpraktijken zijn gesprekken met enkele bruggenbouwers gevoerd. Hieruit zijn succesfactoren gedestilleerd. Het gaat in de eerste plaats om een laagdrempelige verwijzing en een terugkoppeling. Huisartsen en praktijkondersteuners willen weten of de patiënt door de hulpverlener is gezien en of er een traject is gestart. Zo houden ze het overzicht. Huisartsenpraktijken hoeven niet de volledige sociale kaart te kennen. Om de verwijzing te laten slagen, is het belangrijk om de patiënt goed te informeren over wie hem of haar opvangt en wat er in dat gesprek wordt gevraagd. Daarvoor zijn heldere afspraken nodig met de partij waarnaar wordt verwezen.

Scherper beeld

Tot slot krijgen zorgverleners én organisaties die hulp bieden bij geldzorgen een veel scherper beeld van wat ze voor elkaar kunnen betekenen door casuïstiekbesprekingen.

Een beschrijving van zes initiatieven is terug te vinden in de publicatie *Inspirerende voorbeelden*, samen met tips over het opstarten van een samenwerking en de financiering ervan. Deze publicatie en het interventiepakket zijn nu beschikbaar op www.schuldenenincasso.nl/huisartsenpraktijk. ■

De auteurs

Maud Dolsma MSc is onderzoeker lectoraat Schulden en Incasso aan de Hogeschool Utrecht.

Drs. Annemariëke van der Veer is senior-onderzoeker lectoraat Schulden en Incasso aan de Hogeschool Utrecht.

Dr. Nadja Jungmann is lector lectoraat Schulden en Incasso aan de Hogeschool Utrecht.