

De ondersteuningsgesprekken

Beschrijving van de ondersteuningsgesprekken ten behoeve van het onderzoek Eerder uit de Schulden

Auteur: Susanne Tonnon, Barbera van der Meulen, Eline Maussen, Gijs van Leeuwen



Mensen met schulden proberen doorgaans hun problemen zelf op te lossen; slechts een klein deel van alle mensen die kampen problematische schulden hebben contact met formele hulpverlening.¹ Als mensen al hulp zoeken, dan pas als het echt niet anders kan.

Schuldhelpverlening wordt als een laatste redmiddel gezien. Vaak zijn de problemen dan al geëscaleerd en dreigen zaken als uithuiszetting of afsluiting van energie. Het is dan des te belangrijker dat de problemen direct worden opgepakt. Echter blijkt dat maar een klein deel van de mensen instroomt in een schuldhelpverleningstraject. Er zijn aanwijzingen dat uitval hier een rol in speelt² De vraag is hoe inwoners zo kunnen worden ondersteund dat ze volhouden en snel kunnen instromen in een schuldregeling.

De gemeente Utrecht³ biedt via buurtteams een laagdrempelige vorm van ondersteuning. Inwoners kunnen met uiteenlopende vragen bij de buurtteams terecht. Wanneer blijkt dat financiële problemen spelen, dan wordt de ondersteuning van financiële specialisten en vrijwilligers ingeroepen. Deze manier van ondersteuning lijkt veelbelovend, maar om de effectiviteit daarvan te kunnen evalueren is er behoefte aan theoretische onderbouwing. Wat is er uit wetenschappelijke literatuur bekend over effectieve elementen in deze vorm van ondersteunen? En welke werkzame bestanddelen kunnen mogelijk nog worden toegevoegd om de effectiviteit te vergroten? In deze Theory of Change werken we dit uit. We beschrijven eerst de oorspronkelijke interventie en vervolgens manieren om de ondersteuningsgesprekken te versterken.

Deze Theory of Change (ToC) is opgesteld in het kader van het onderzoek 'Eerder uit de schulden: wat werkt?'. In dit project wordt onderzoek gedaan naar het bereik en de effectiviteit van interventies voor mensen met betalingsachterstanden. De interventies die worden onderzocht vallen binnen vijf thema's. Het onderzoek naar de effectiviteit van de ondersteuningsgesprekken is er daar één van. De verschillende ToC's worden los gepubliceerd en gebundeld in een publieksuitgave. Meer informatie over het project is [hier](#) te vinden.

De oorspronkelijke interventie

Inwoners van Utrecht kunnen met diverse vragen terecht bij het buurtteam. Wanneer blijkt dat er sprake is van financiële problemen, dan wordt een driegesprek ingepland met de inwoner, de buurtteammedewerker (generalist) en een medewerker van Werk en Inkomen (W&I) (specialist). Als er behoefte aan is wordt

ook de hulp van een sociaal raadslid voor juridische vragen of een vrijwilliger voor praktische ondersteuning ingeschakeld.

De driegesprekken met inwoner, generalist en specialist zijn gericht op iedereen die zich bij het buurtteam de gemeente meldt met financiële

¹ Westhof, de Ruig & Kerckhaert (2015).

² Vreugdenhil, van Dam, van Geuns et al. (2014).

³ Deze ToC is gebaseerd op de werkwijze van de gemeente Utrecht anno 2020.

problemen. Het eerste driegesprek is vaak de start van de stabilisatiefase met als doel het bereiken van financiële stabiliteit, zodat de inwoner een schuldregeling kan treffen. De generalist blijft betrokken zolang er sprake is van problemen op meerdere leefgebieden (meervoudige problematiek); daarna neemt de specialist het over.

De generalist

De buurtteammedewerker vervult dus de rol van een generalist. Hij of zij is verantwoordelijk voor case management en coaching. Deze medewerker brengt de situatie van de inwoner in kaart, signaleert problemen richting de specialisten, en houdt de voortgang in de gaten. Samen met de inwoner verkent de generalist welke doelen de inwoner wil nastreven, welke stappen hiervoor nodig zijn, wat de inwoner zelf kan en waarvoor hij of zij ondersteuning wenst. De generalist heeft daarmee de gelegenheid om de inwoner te leren kennen en een inschatting te maken van zijn of haar behoeften en capaciteiten. Deze kennis neemt de generalist mee in de driegesprekken. Zo is hij of zij in staat om de brug te slaan tussen de inwoner en de specialist. De generalist coacht de inwoner bij het

uitvoeren van alle acties die nodig zijn op weg naar financiële stabilisatie. De gesprekken met de generalist worden aan het begin van een traject met relatief hoge frequentie ingepland; na verloop van tijd en een toenemende stabiliteit bij de inwoner neemt de frequentie af.

De specialisten

Een medewerker van de afdeling Werk&Inkomen vervult de rol van financiële specialist. Hij of zij is aanwezig tijdens driegesprekken tussen inwoner, generalist en specialist. Deze medewerker is expert op het gebied van financiële problemen en schuldhulpverlening en adviseert over de stappen die een inwoner kan nemen om zijn of haar financiële problemen op te lossen en de ondersteuningsvormen die het meest geschikt zijn. Als dat nodig is kan ook het advies van een sociaal raadslid van de afdeling Informatie & Advies worden ingewonnen.

Vrijwilliger

Voor praktische ondersteuning wordt regelmatig een vrijwilliger of een medewerker met ervaringsdeskundigheid ingeschakeld.

Wat zijn de werkzame bestanddelen?

Van enkele elementen in de interventie verwachten we dat deze bijdragen aan de effectiviteit ervan. Dit zijn de zogenoemde werkzame bestanddelen van de interventie.

Intensiteit ondersteuning

De ondersteuningsgesprekken worden in principe in het begin van het traject met een hoge frequentie gepland. In de praktijk komt de frequentie wel eens onder druk te staan en lukt het de

professionals niet om gesprekken tijdig in te plannen. Uit gezondheidsonderzoek weten wij dat intensievere vormen van begeleiding meer effect sorteren dan minder intensieve ondersteuning.⁴ Voor de inwoner maakt het ook uit of het gaat om e-mailcontact of een persoonlijk gesprek. Uit een Brits vragenlijstonderzoek blijkt dat mensen met financiële problemen een sterke voorkeur hebben voor het delen van

⁴ Greaves, Sheppard, Abraham et al. (2011).

financiële informatie in een persoonlijk gesprek.⁵

Financieel advies

Advies van een financieel specialist is een belangrijk instrument in de stabilisatiefase. Inwoners krijgen bijvoorbeeld advies over hoe ze hun inkomen kunnen verhogen en hun kosten kunnen verlagen. Een Britse studie laat zien dat advies voor mensen met schulden effectief was, bijvoorbeeld door het aanvragen van een extra voorziening met positief effect op het inkomen, en doordat onderhandelingen met schuldeisers ertoe kunnen leiden dat de schuldenlast wordt verlaagd.^{6,7,8} Maar ook in de onderhandeling met schuldeisers hebben financiële specialisten een toegevoegde waarde. Gebruikers van advies dachten dat met name de geloofwaardigheid van adviseurs in hun contact met schuldeisers een verschil maakte⁹, of hun onderhandelingsvaardigheden¹⁰.

Gespreksvoeringstechniek

De generalisten zijn doorgaans getraind in motiverende gespreksvoering. Die zetten ze in om de inwoner bewust te maken en te motiveren tot de noodzakelijke stappen richting financiële stabilisatie. Motiverende gespreksvoering heeft aantoonbaar effect op diverse vormen van gezond gedrag, zoals minder alcohol drinken of meer bewegen, al zijn de effecten klein.¹¹

Samen doelen stellen

Een deel van de generalisten maakt gebruik van de interventie 'Wat telt'¹². Bij

deze interventie voert de professional met de inwoner een gesprek over de doelen die de inwoner wil bereiken. Door de open vraagstelling is de inwoner aan het woord en heeft de professional de gelegenheid actief te luisteren en begrip en erkenning te tonen. Overeenstemming over de doelen die in een traject centraal staan en empathie tonen, bijvoorbeeld door actief te luisteren, dragen bij aan de werkaliantie tussen inwoner en professional^{13,14,15}. Dit vergroot de kans dat de inwoner volhoudt en het traject afmaakt¹⁶.

Informatie doseren

De driegesprekken worden in principe voorbereid in een bilaterale voorbespreking zonder de inwoner. In de voorbespreking overlegt men welke ondersteuningsvormen het meest geschikt zijn voor de inwoner, welke professional welke taken oppakt, en wat de inwoner mogelijk zelf kan doen. Het streven is om op deze manier de informatie die tijdens het klantgesprek moet worden besproken te beperken tot het noodzakelijke, om zo de hoeveelheid informatie die op de inwoner afkomt behapbaar te houden. Mensen die over langere perioden kampen met financiële problemen zijn mogelijk minder goed in staat om informatie te verwerken.¹⁷ Ondersteuningsvormen waarin de cognitieve belasting van de inwoner beperkt blijft, zijn mogelijk effectiever.

⁵ Money Advice Service (2013).

⁶ Gillespie, Dobbie, Mulvey et al. (2007).

⁷ Buck, Day, Collard et al. (2009).

⁸ Dayson (2012).

⁹ Pleasence & Balmer (2007).

¹⁰ Buck, Day, Collard et al. (2009).

¹¹ Frost, Campell, Maxwell et al. (2018).

¹² Movisie (2019).

¹³ Katz, Brown, Schwartz et al. (2004).

¹⁴ Katz, Brown, Schwartz et al. (2007).

¹⁵ Bordin (1979).

¹⁶ Menger (2018).

¹⁷ Marianne, Mullainathan & Shafir (2006).

Manieren om de ondersteuningsgesprekken te versterken.

Enkele werkzame bestanddelen komen uit de literatuur naar voren als beloftevol om te kunnen bijdragen aan het vergroten van de effectiviteit van de ondersteuningsgesprekken

De actielijst

In de driegesprekken worden taken verdeeld; deze afspraken worden vastgelegd in een actielijst. De actielijst bevat alle acties die mogelijk moeten worden uitgevoerd in een stabilisatietraject. Acties die op de inwoner van toepassing zijn worden aangevinkt. Zijn de acties voltooid dan blijven ze gewoon staan. Op die manier hoopt men inwoners inzicht te geven in hun voortgang. Het is echter de vraag of de klant zonder meer uit de lijst kan opmaken welke stappen op hem of haar van toepassing zijn en welke stappen al zijn gezet.

Naast de acties bevat de actielijst ook nog een overzicht van alle ondersteuningsvormen en voorwaarden van het stabilisatietraject. De actielijst is een zeer omvangrijk document dat zeker bijdraagt aan een volledig overzicht van het stabilisatietraject. De vraag is alleen of het ook bijdraagt aan de motivatie van de inwoner. De volgende werkzame bestanddelen zouden de actielijst motiverender kunnen maken: 1) informatie doseren, 2) haalbare stappen, 3) zelf opschrijven, 4) inzicht in vooruitgang, 5) duidelijke verwachtingen.

Informatie doseren

Inmiddels is het bekend dat langdurige blootstelling aan stress of schaarste een negatief effect kan hebben op onze

cognitieve capaciteit.¹⁸ Inwoners die bij de gemeente Alphen aan den Rijn aanklopten wegens onder meer financiële problemen, bleken met name moeite te hebben met dingen onthouden en met plannen en organiseren.¹⁹ Informatie op een overzichtelijke manier aanbieden kan het makkelijker maken om financiële beslissingen te nemen. Bijvoorbeeld: in een Amerikaans onderzoek naar manieren om het bereik van financiële voorzieningen te vergroten kregen ca. 35.000 belastingbetalers een herinnering dat ze recht hadden op belastingteruggave.²⁰ Het onderzoek vergeleek twee verschillende brieven. De ene brief was de originele versie en bestond uit twee A4-tjes tekst met kleine regelafstand. De andere brief bevatte een A4 tekst met een rustige lay-out. De respons op de eenvoudige herinnering was 6% hoger dan de respons op de originele brief. De auteurs verklaren dit effect door de mogelijke invloed van schaarste, waardoor kleine veranderingen in de manier waarop informatie wordt aangeboden effect kunnen hebben op gedrag.²¹ Dit pleit voor een actielijst met een beperkte hoeveelheid informatie en een rustige vormgeving.

Haalbare stappen

Mensen die een schuldregeling willen aanvragen moeten doorgaans een groot aantal administratieve handelingen uitvoeren. In een kwalitatieve evaluatie van het stabilisatie traject van diverse Nederlandse gemeenten vertelden inwoners dat ze moedeloos werden van de hoeveelheid administratief werk die

¹⁸ Mullainathan & Shafir (2013).

¹⁹ Tonnon, Jungmann & Lako (2019).

²⁰ Bhargava & Manoli (2015).

²¹ Marianne, Mullainathan & Shafir (2006).

op ze afkwam.²² Er zijn tal van onderzoeken die laten zien dat het formuleren van doelen²³ en het maken van stappenplannen²⁴ mensen helpt om hun doelen te bereiken, zoals het zoeken van een baan. Stappenplannen delen doelen op in kleine, haalbare stappen. Het behalen van stappen kan worden gezien als positieve feedback met de boodschap dat je op de goede weg bent.²⁵ Wanneer de stappen zijn aangepast aan de capaciteit van de betreffende inwoner, dan worden de stappen haalbaar en groeit het geloof in eigen kunnen. Geloof in eigen kunnen is naast financiële vaardigheden een belangrijke voorspeller van financieel gedrag.²⁶ Een actielijst in de vorm van een stappenplan met een beperkt aantal kleine, haalbare stapjes zou inwoners sterker kunnen motiveren.

Zelf opschrijven

Er is veel wetenschappelijk bewijs voor het effect van zogenaamde implementatie intenties, bijvoorbeeld bij vrouwen die een oproep kregen om naar een medisch onderzoek te komen. Vrouwen die de afspraak op een briefje noteerden verschenen vaker op de afspraak dan vrouwen die de datum in een brief opgestuurd kregen.²⁷ Wanneer inwoners zelf bedenken en opschrijven welke stap ze gaan zetten, dan is het waarschijnlijker dat ze de actie ook gaan uitvoeren.

Inzicht in vooruitgang

Onderzoek onderstreept het belang van het inzicht in vooruitgang. Dit blijkt bijvoorbeeld uit een onderzoek onder werknemers die in dagboeken bijhielden

wat er op een dag gebeurde, en welke emoties daarmee gepaard gingen.²⁸ Uit de dagboeken bleek dat met name het gevoel van vooruitgang gepaard ging met positieve emoties. Stappenplannen kunnen nog motiverender gemaakt worden door gebruik te maken van 'set completion' en 'sunk cost'.²⁹ Bij 'set completion' worden taken gegroepeerd; zodra een deel van de acties in een groep al afgevinkt is, wordt het motiverender om de set af te maken.³⁰ Dit blijkt ook te werken bij het aflossen van schulden: mensen gingen sneller hun schulden aflossen wanneer ze begonnen met het aflossen van de kleine schulden, in plaats van bijvoorbeeld de schulden met de hoogste rente.³¹ 'Sunk cost' betekent dat de eerste taak al is afgevinkt op het moment dat de inwoner aan de lijst begint; mensen vinden het zonde om te stoppen als ze eenmaal al zijn begonnen.

In de driegesprekken zou naast het stappenplan een routekaart het gevoel van vooruitgang kunnen versterken. OP zo'n routekaart kunnen standaardstappen van een stabilisatietraject worden afgevinkt.

Duidelijke verwachtingen

De driegesprekken zijn bedoeld als een laagdrempelige ingang naar specialistische hulp. Inwoners ervaren deze laagdrempeligheid bij de generalist, maar uit een evaluatie blijkt dat de communicatie met de specialist soms als formeel wordt ervaren.³² Uit de geestelijke gezondheidszorg weten wij dat de relatie tussen professional en cliënt de belangrijkste voorspeller is van

²² Purpose (2019).

²³ Liu, Huang & Wang (2014).

²⁴ Hagger & Luszczynska (2014).

²⁵ Latham & Locke (1991).

²⁶ Farrell, Fry & Risse (2016).

²⁷ Sheeran & Orbell (2000).

²⁸ Amabile & Kramer (2011).

²⁹ Van der Werf, Blanken & Schonewille (2011).

³⁰ Barasz, John, Keenan & Norton (2017).

³¹ Gal & Mcshane (2012).

³² Lako, van der Meulen, Madern et al. (2019).

succesvolle behandeling.^{33,34} In het sociaal domein zijn er aanwijzingen dat een goede werkalliantie eraan bijdraagt dat inwoners hun trajecten succesvol afronden.³⁵ Een goede werkalliantie is dus zeer wenselijk, en er zijn aanwijzingen dat realistische wederzijdse verwachtingen over en weer tussen professional en inwoner hieraan kunnen bijdragen. Mensen die overwogen om in de verslavingszorg in behandeling te gaan kregen vooraf een gesprek met de behandelaar.^{36,37} Doel van het gesprek was om duidelijkheid te geven over het doel van de behandeling, dingen waar deelnemers tegen aan liepen, mogelijke opbrengsten, de rol van de verschillende behandelaars, en wat er in de samenwerking van de deelnemer werd verwacht. Mensen die zo'n gesprek hadden gehad besloten vaker om mee te doen en hielden langer vol. Dat er in de schuldhulpverlening niet altijd duidelijke gecommuniceerd wordt laat een onderzoek naar de stabilisatiefase zien. Uit interviews bleek dat klanten soms niet eens wisten dat ze in een stabilisatietraject zaten, of dat ze niet wisten wat het doel was van het stabilisatietraject.³⁸ Inwoners zouden meer duidelijkheid kunnen krijgen door een gesprek tussen inwoner en specialist over wat het stabilisatietraject inhoudt, hoe succes eruit ziet en wanneer het doel van de stabilisatiefase is behaald, wie welke rol heeft en wat er van de inwoner wordt verwacht. De routekaart kan in dit gesprek ter visualisatie gebruikt worden. Duidelijkheid en realistische verwachtingen kunnen mogelijk bijdragen

aan de werkalliantie tussen inwoner en specialist.

Praktische ondersteuning

Het Utrechtse zorgmodel is gebaseerd op het principe: de inwoner regelt zijn of haar zaken zelf, totdat blijkt dat dit niet lukt, dan wordt ondersteuning geregeld.³⁹ Het doel van deze werkwijze is om de autonomie van de inwoner zoveel mogelijk intact te laten. Dit is een lovenswaardige intentie, maar het betekent in de praktijk dat de inwoner eerst moet falen voordat meer ondersteuning wordt geregeld. Elke faalervaringen heeft een negatief effect op het geloof in eigen kunnen van de inwoner⁴⁰ en komt bovenop de vaak jarenlange reeks van faalervaringen die de inwoner achter de rug heeft op het moment dat hij of zij aanklopt voor hulp.⁴¹ Uit het WRR rapport 'Weten is nog geen doen' concludeert men dat er momenteel te veel beroep wordt gedaan op de zelfredzaamheid van de burger.⁴² In interviews met inwoners die bij de gemeente hadden aangeklopt voor ondersteuning met financiële problemen gaven ze aan dat ze hun eigen capaciteiten overschatten, en dat ze door de hoeveelheid stress en problemen maar zeer beperkt in staat waren om zelf zaken op te pakken.⁴³ Daarom schakelt de gemeente Utrecht vrijwilligers of medewerkers met ervaringsdeskundigheid⁴⁴ in die praktische zaken kunnen overnemen van de inwoner. Aanwijzingen uit de literatuur onderstrepen het belang van praktische ondersteuning.

³³ Horvath & Bedi (2002).

³⁴ Lambert & Barley (2002).

³⁵ Menger (2018).

³⁶ Katz, Brown, Schwartz et al. (2004).

³⁷ Katz, Brown, Schwartz et al. (2007).

³⁸ Purpose (2019).

³⁹ Gemeente Utrecht (zonder datum).

⁴⁰ Smith, Kass, Rotunda & Schneider (2006).

⁴¹ Jungmann & Anderson (2011).

⁴² WRR (2017).

⁴³ Tonnon, Jungmann & Lako (2019).

⁴⁴ In het kader van het project Eerder uit de Schulden is ook een onderbouwing van ervaringsdeskundigheid gepubliceerd.

In een Amerikaans experiment kregen mensen die voor uiteenlopende zaken naar het wijkcentrum waren gekomen praktische ondersteuning aangeboden bij een aanvraag van financiële middelen. Administratieve gegevens werden automatisch ingevuld, en klanten werden nagebeld voor aanvullende gegevens. De ondersteuning leidde tot drie keer zoveel ingediende aanvragen van een

studietoelage en 29 procentpunten meer studieaanmeldingen dan wanneer de klanten alleen informatie ontvingen over het fonds.⁴⁵ Structurele ondersteuning bij praktische zaken kan mogelijk een verschil maken in een fase waarin inwoners veel belasting ervaren door alle administratieve handelingen die ze moeten verrichten.

Wat is de verwachte opbrengst?

De verwachting is dat de interventie op korte termijn bijdraagt aan de motivatie van de inwoner en de werkalliantie tussen inwoner en professionals. Op de middellange termijn zal de interventie eraan bijdragen dat de inwoner sneller de stabilisatiefase doorloopt en minder vaak uitvalt. Deze effecten kunnen zich vervolgens vertalen naar een verbeterde gezondheid en welzijn.

Motivatie

Deskundig advies van de specialisten, coaching van de generalist en praktische ondersteuning van een betaalde kracht of vrijwilliger geven de inwoner vertrouwen dat het traject zal leiden tot een aflossing van de schulden. Deze verwachting is een belangrijke bron van motivatie.⁴⁶ Door informatie goed te doseren kan de inwoner het plan volgen. Het opdelen van doelen in haalbare stappen in combinatie met de praktische ondersteuning zorgt voor een snellere vooruitgang en een groter geloof in eigen kunnen. Inzicht in de geboekte vooruitgang versterkt het geloof in eigen kunnen en motiveert de inwoner om vol te houden tot het traject is afgerond.

Werkalliantie

Overeenstemming over doelen, actief luisteren en het tonen van empathie zullen naar verwachting een positief effect hebben op de werkalliantie tussen de generalist en de inwoner.⁴⁷ Daarnaast is de verwachting dat de werkalliantie tussen de inwoner en de specialist wordt versterkt door het gesprek over wederzijdse verwachtingen en verwachtingen van het traject. De werkalliantie zal naar verwachting dropout voorkomen en ertoe leiden dat de klant sneller stappen zet richting financiële stabiliteit.

Oplossing voor financiële problemen

Het overkoepelende doel van de stabilisatiefase is het bereiken van financiële stabiliteit en instroom in een schuldregeling. Door de toegenomen motivatie en minder uitval zullen meer inwoners instromen in een schuldregeling en hun financiële problemen oplossen.

Gezondheid en welzijn

Door het herstellen van stabiliteit en rust vallen voor de inwoner stress en zorgen weg. In een evaluatie in Alphen aan den Rijn werden inwoners na zes maanden begeleiding minder gehinderd door gezondheidsproblemen.⁴⁸ Hun kwaliteit

⁴⁵ Bettinger, Long, Oreopoulos et al. (2012).

⁴⁶ Zilcha-Mano, Roose, Brown et al. (2019).

⁴⁷ Bordin (1979).

⁴⁸ Tonnon, Jungmann & Lako (2019).

van leven verbeterde, met name door een afname van de hoeveelheid zorgen

en een gevoel meer controle over hun leven te hebben.

Randvoorwaarden

Om de interventie te laten slagen en een effect te kunnen meten moet er aan een aantal randvoorwaarden worden voldaan. Omdat de interventie nog niet is uitgevoerd kunnen alleen uitspraken worden gedaan over de oorspronkelijke interventie. De verschillende groepen professionals moeten hun agenda's op elkaar afstemmen, zodat driegesprekken tijdig kunnen worden ingepland. De generalisten hebben voldoende expertise met betrekking tot schulden nodig om financiële problemen te kunnen signaleren. Professionals en vrijwilligers moeten een caseload hebben die ruimte laat voor een intensievere begeleiding waar dat nodig is. Vrijwilligers moeten over voldoende expertise en vaardigheden beschikken om praktische ondersteuning te kunnen bieden. Daarnaast zijn enkele werkzame bestanddelen nog niet in de praktijk toegepast. Daarom is het op dit moment nog niet mogelijk om een lijst met randvoorwaarden te presenteren. Nader onderzoek is wenselijk.

Het onderzoek naar de effectiviteit van de ondersteuningsgesprekken is onderdeel van het project 'Eerder uit de schulden: wat werkt?' Het project heeft een looptijd van drie jaar en is gestart in mei 2020. Het project wordt uitgevoerd door een breed consortium, bestaande uit de volgende partijen: Bureau Bartels, Centraal Bureau voor de Statistiek, Hogeschool Utrecht, Pharos, Verwey-Jonker Instituut, gemeente Amsterdam, gemeente Arnhem, gemeente Deventer, gemeente Gouda, gemeente Haarlem, gemeente Utrecht, Save the Children en Valente.



Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede. Deze publicatie weerspiegelt de mening/onderzoeksresultaten van de publicerende partij(en). Het NWO is niet aansprakelijk voor enig gebruik dat gemaakt zou kunnen worden van de daarin opgenomen informatie

Literatuurlijst

- Amabile T.M. & Kramer S.J. (2011). The power of small wins. *Harvard Business Review*, 89(5): 70-90.
- Barasz K., John L.K., Keenan E.A., & Norton M.I. (2017). Pseudo-set framing. *Journal of Experimental Psychology: General*, 146(10): 1460–1477.
- Bettinger E.B., Long T., Oreopoulos P. & Sanbonmatsu L. (2012). The Role of Application Assistance and Information in College Decisions: Results from the H&R Block FAFSA Experiment. *Quarterly Journal of Economics*, 127(3).
- Bhargava S. & Manoli, D. (2015). Psychological Frictions and the Incomplete Take-Up of Social Benefits: Evidence from an IRS Field Experiment. *American Economic Review* 2015, 105(11): 3489–3529.
- Bordin E. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16: 252-260.
- Buck A., Day L., Collard S., Smith M. & Patel A. (2009). Outreach advice for debt problems: Research and evaluation of outreach services for financially excluded people. Leeds (UK): Legal Services Commission.
- Dayson K. (2012). The effectiveness and value for money of financial inclusion interventions - An evaluation template for social housing providers. Community Finance Solutions, University of Salford, Manchester UK.
- Farrell L., Fry T.R.L. & Risse L. (2016). The significance of financial self-efficacy in explaining women's personal finance behaviour. *Journal of Economic Psychology*, 54:85-99.
- Frost H., Campbell H., Maxwell M., O'Carroll R.E., Dombrowski S.U., Williams B., Cheyne H., Coles E. & Pollock A. (2018). Effectiveness of Motivational Interviewing on adult behaviour change in health and social care settings: A systematic review of reviews. *PLoS One*, 2018 Oct 18;13(10):e0204890.
- Gal D. & McShane B.B. (2012). Can small victories help win the war? Evidence from consumer debt management. *Journal of Marketing Research*, 49(4): 487-501.
- Gemeente Utrecht (zonder datum). Zorgmodel. Geraadpleegd op 12 april 2021 via <https://zorgprofessionals.utrecht.nl/zorgmodel/>.
- Greaves C.J., Sheppard K.E., Abraham C., Hardeman W., Roden M., Evans Ph.H., Schwarz P. & The IMAGE Study Group (2011). Systematic review of reviews of intervention components associated with increased effectiveness in dietary and physical activity interventions. *BMC Public Health* 11:119.
- Gillespie M., Dob L., Mulvey G., Gallacher Y. & Campbell J. (2007). *Money advice for vulnerable groups: Final evaluation report*. Edinburgh: Scottish Executive Social Research.
- Hagger M. & Luszczynska A. (2014). Implementation Intention and Action Planning Interventions in Health Contexts: State of the Research and Proposals for the Way Forward. *Applied Psychology Health and Well-Being* 6(1):1-47.

- Horvath A.O. & Bedi R.P. (2002). *The alliance*. In J.C. Norcross (Ed.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients*. Oxford University Press.
- Jungmann N. & Anderson M. (2011). *Vroegsignalering kan en moet!* Nederhorst den Berg: Social Force.
- Katz E.C., Brown B.B., Schwartz R.P., Weintraub E., Barksdale W. & Robinson R. (2004). Role induction: A method for enhancing early retention in outpatient, drug-free treatment. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 72: 227-234.
- Katz E.C., Brown B.S., Schwartz R.P., King S.D., Weintraub E. & Barksdale W. (2007). Impact of Role Induction on Long-Term Drug Treatment Outcomes. *Journal of Addictive Diseases*, 26(2): 81-90.
- Lako D., van der Meulen B., Madern T., Luijten F. & Feith O. (2019). *Samen aan de slag voor een Schuldenvrij Utrecht – Evaluatie kanteling schulddienstverlening*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Lambert M.J. & Barley D.E. (2002). *Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome*. In J.C. Norcross (Ed.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients*. Oxford University Press.
- Latham G.P. & Locke E.A. (1991). Self-Regulation through Goal Setting. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: 212-247.
- Liu S., Huang J.L. & Wang M. (2014). Effectiveness of job search interventions: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 140(4): 1009–1041.
- Marianne B., Mullainathan S. & Shafir E. (2006). Behavioral Economics and Marketing in Aid of Decision Making among the Poor. *Journal of Public Policy and Marketing*, 25(1):8–23.
- Menger A. (2018). *De werkaliantie in een gedwongen kader*. Eburon: Delft.
- Money Advice Service (2013). *Indebted lives: The complexities of life in debt*. The Money Advice Service: London.
- Movisie (2019). *Wat telt – Over wat wel en niet goed gaat in je leven*. Utrecht: Movisie.
- Mullainathan S. & Shafir E. (2013). *Scarcity: Why having too little means so much*. New York: Henry Holt.
- Pleasence P. & Balmer N.J. (2007). Changing Fortunes: Results from a randomized Trial of the Offer of Debt Advice in England and Wales. *Journal of Empirical Legal Studies*, 4(3): 651-673.
- Purpose (2019). *Gemeenten zetten de schouders eronder - Transitie naar effectieve stabilisatie vraagt om vergelijkbare data en sturing op klantbeveling*. Utrecht: Purpose.
- Sheeran P. & Orbell S. (2000). Using implementation intentions to increase attendance for cervical cancer screening. *Health Psychology*, 19: 283–289.
- Smith S.A., Kass S.J., Rotunda R.J. & Schneider S.K. (2006). If at first you don't succeed: Effects of failure on general and task-specific self-efficacy and performance. *North American Journal of Psychology*, 8(1): 171-182.

Tonnon S.C., Jungmann N. & Lako D. (2019). *Mobility Mentoring in Alphen aan den Rijn*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Van der Werf M., Blanken I. & Schonewille G. (2011). *Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid - Literatuurstudie*. Utrecht: Nibud.

Vreugdenhil S., van Geuns R., van der Laan J. & van Dam R. (2014). *Uitval of zelfregie? Een onderzoek naar uitval uit de schulddienstverlening tussen het eerste en tweede contactmoment*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

Westhof F., de Ruig L. & Kerckhaert A. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers - Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia.

Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen – Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid.

Zilcha-Mano S., Roose S.P., Brown P.J. & Rutherford, B.R. (2019). Not just nonspecific factors: The roles of alliance and expectancy in treatment, and their neurobiological underpinnings. *Frontiers in Behavioral Neuroscience*, 12, Article 293.