

STRESS-SENSITIEF WERKEN

in Dordrecht en de Drechtsteden



Inspiratie en toolkit voor werkers in het sociaal domein

Stress-sensitief werken in Dordrecht en de Drechtsteden

Inspiratie en toolkit voor werkers in het sociaal domein

December 2022

Nadja Jungmann

Marivonne de Groot

Annemieke van der Pol

Teamleden Schouders Onder Stress: Erik Hanselman, Petra Roelofs, Sandra Luidens, Marian van den Berg

Visualisatie instrumenten: Marian van den Berg

Bezoekadres:

Padualaan 101

3584 CH Utrecht

Postadres:

Postbus 85397

3508 AJ Utrecht

Telefoon: 088 – 481 92 22

E-mail: ksi@hu.nl

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	6
Inleiding	8
Leeswijzer	10
Begrippenlijst	12
De impact van chronische stress op gedrag	14
Stress-sensitief werken in de praktijk	17
2.1 Dienstverleningsproces	20
2.2 Bejegening	20
2.3 Instrumenten	21
2.4 Pilotproject Schouders Onder Stress	21
Bejegening van inwoners	28
3.1 Basishouding van professionals	29
3.2 Gidsende gespreksvoering	33
3.3 Gesprekskaarten gidsende gespreksvoering	37
3.4 Waarderingskader stress-sensitieve gespreksvoering	38
Instrumentarium project SOS	40
4.1 De Drechtstedenbrug	41
4.2 Psycho-educatie	43
4.3 Klantreis	46
4.4 Inrichting van ontmoetingsruimten	47
Dienstverleningsproces	51
5.1 Werken met een persoonlijk Plan van Aanpak?	52
5.2 Geldrust creëren	54
5.3 Inzet van ervaringsdeskundigen	55
Casus: Klantreis van alleenstaande moeder met problematische schulden	58
Beschouwing	65
BIJLAGES	69
BIJLAGE I: Lees- en luistertips stress-sensitief werken	70
BIJLAGE II: Wie wij zijn	71
Bijlage III: Literatuur	73

“ MENSEN VONDEN MIJ DOM EN IK GELOOFDE DAT. DANKZIJ SCHOULDERS ONDER STRESS, BESEF IK DAT HET DE STRESS WAS DIE DIT MET MIJ DEED. ”

Adindah, deelnemer en ervaringsdeskundige project SOS



Adindah Pibiri is momenteel werkzaam als telefoniste en receptioniste bij MEEVivenz. Daarnaast volgt zij met trots een opleiding tot Budgetcoach. Zij wordt als ervaringsdeskundige ingezet bij de aanpak van armoede en schulden in Dordrecht.

VOORWOORD

Stress is van alle tijden en iedereen heeft er wel eens mee te maken. Er zijn veel vormen van stress. Bij de één komt het vooral terug in het werk, bij de ander gaat het om een klusproject dat misloopt. Gelukkig is het meestal tijdelijk en kun je er na afloop met een positief gevoel op terugkijken. Helaas zijn er ook mensen die altijd stress ervaren. En deze groep groeit met de dag. Zeker in deze moeilijke tijd van stijgende energiekosten, dure boodschappen, hoge huren en huizenprijzen.

Het zijn onze inwoners die dag in dag uit met geldzorgen kampen. Honderdduizenden huishoudens worstelen met hun bestaanszekerheid. De meest basale behoeften zoals wonen, eten en energie zijn niet meer voor iedereen vanzelfsprekend betaalbaar en beschikbaar. Financiële zorgen en stress gaan helaas vaak hand in hand. Het is een vicieuze cirkel waar moeilijk uit te komen is. Daarom is het belangrijk dat wij deze groep inwoners ondersteunen en daarbij hún situatie centraal stellen om tot een oplossing te komen. Een aanpak waarbij we náást onze inwoners staan in plaats van tegenover hun.

Ik ben blij en trots dat we met het project 'Schouders onder stress' zo'n aanpak in Dordrecht hebben. De successen en voordelen van deze aanpak staan goed beschreven in dit boekje. Over dit onderwerp is al veel geschreven en gepubliceerd. Met deze gids voegen de schrijvers iets nieuws toe, want de aandacht voor de doorwerking van stress en met name hoe hier als hulp- of dienstverlener mee om te gaan is belangrijk. Belangrijk om allereerst te begrijpen wat mensen doormaken en daarnaast kan het inleven in iemands persoonlijke situatie helpen om meer begrip te hebben voor omstandigheden waar mensen - vaak als gevolg van externe factoren - in zijn beland. Begrip is in die situaties nodig om een vertrouwensrelatie op te bouwen.

Dat is het startpunt om aan een oplossing te werken. Daar moeten we ons voortdurend van bewust zijn, in een poging iets te doen aan de stressvolle situaties van inwoners.

Wat mij betreft is het nu de opdracht om de lessen uit deze aanpak te integreren in de standaard werkwijze voor hulp- en dienstverleners. Niet alleen in Dordrecht en de Drechtsteden, maar vanuit alle (overheids)organisaties waar hulpverlening aan inwoners centraal staat.

Ik hoop dat dit boekje daar aan bijdraagt. Hoe mooi zou het zijn als Stress-sensitieve hulp geen 'aanpak' is, maar een vanzelfsprekende manier om met kwetsbare inwoners om te gaan.

Veel dank aan Nadja Jungmann, Marivonne de Groot en Annemieke van der Pol voor het beschrijven van hun ideeën en ervaringen in deze gids. Laat het een inspiratiebron zijn voor professionals in het werkveld en daarbuiten. Voor zowel beleidsmakers als beleidsuitvoerders. Bedankt ook aan het projectteam Schouders Onder Stress voor hun bijdrage aan deze gids en natuurlijk voor het werk dat zij doen voor de inwoners van gemeente Dordrecht.

PETER HEIJKOOP

Wethouder voor o.a. armoedebeleid in Dordrecht.

Voorzitter Commissie Participatie, schulden en inburgering van de VNG.

Voorzitter van het bestuur van de Gemeenschappelijke regeling sociaal Drechtsteden.

INLEIDING

Inwoners die worstelen met opgaven zoals werkloosheid, armoede, schulden, een vechtscheiding of problemen bij het opvoeden kunnen in een dynamiek terecht komen die meer vraagt dan zij aankunnen. Hierdoor gaan zij bij de dag leven en hebben ze meer moeite om hun emoties en verlangens te reguleren. Het gevolg is dat het hen niet lukt om de stappen zetten die nodig zijn om hun leven duurzaam stabiel op de rit te houden of te krijgen.

Het improductieve gedrag wordt vaak gezien als een teken van 'niet-willen' terwijl het een teken is van 'niet-lukken'. Dankzij de neurowetenschappen groeide in de afgelopen jaren in de publieke hulp- en dienstverlening het besef dat het missen van afspraken, het niet inleveren van gevraagde documenten en het maken van onverstandige keuzen niet automatisch opgevat mag worden als ongemotiveerd gedrag¹.

Dienstverlening in het sociaal domein kan effectiever worden als nadrukkelijker rekening wordt gehouden met de wijze waarop chronische stress doorwerkt op gedrag. Organisaties doen dit op verschillende manieren: onder andere door inzichten uit de neurowetenschappen te vertalen naar gidsende gespreksvoering, door instrumenten te ontwikkelen die inwoners ondersteunen bij het stellen van lange termijn doelen, door inwoners psycho-educatie te geven en door ontmoetingsruimten warm in te richten. Stress-sensitief werken is voor steeds meer organisaties een praktische invulling van de steeds breder gedeelde publieke ambitie om de menselijke maat voorop te laten staan in de dienstverlening aan burgers.

Zo ook in Dordrecht waar het project Schouders Onder Stress (SOS) met een groep alleenstaande ouders aan de slag is gegaan vanuit de wens om een concrete bijdrage te leveren aan de ontwikkeling én uitvoering van het Stress-sensitieve werken. Het enthousiaste projectteam is geïnformeerd over belangrijke neurowetenschappelijke inzichten, geschoold in gidsende gespreksvoering en in haar aanpak geïnspireerd door Amerikaanse Stress-sensitieve aanpakken aan de slag gegaan. Stap voor stap is uitgewerkt hoe de ondersteuning aan alleenstaande ouders effectiever kan worden ingericht en uitgevoerd door

rekening te houden met de doorwerking van de chronische stress. De stress die deze groep inwoners zo belemmert bij het verbeteren van hun positie in het leven. De eerste alleenstaande ouders zijn inmiddels afgezwaaid. Met vallen en opstaan is het hen gelukt om een duurzamer toekomstperspectief te creëren voor henzelf en hun kinderen. De praktische manier waarop het projectteam heeft ingespeeld op de doorwerking van chronische stress heeft een cruciale rol gespeeld bij de behaalde successen. Het projectteam heeft geconstateerd dat integraal samenwerken een belangrijke voorwaarde is om schaarste op één of meer leefdomeinen van een inwoner op te heffen. Inwoners die zich in Dordrecht aanmelden met problematische schulden worden binnen de integrale keten van hulpverleners 'altijd warm' overgedragen naar de juiste hulpverlener en pas losgelaten als het vraagstuk van de inwoner actief is opgepakt.

Project SOS staat momenteel flink in de belangstelling. Professionals, teamleiders, managers en beleidsmedewerkers werkzaam in het sociaal domein van Dordrecht en daarbuiten willen graag weten hoe project SOS de inzichten uit de neurowetenschappen vertaalt naar de praktijk en wat de opbrengsten voor bewoners en professionals tot nu toe zijn. In dit boekje is uitgewerkt hoe chronische stress doorwerkt op gedrag en hoe de inzichten uit de neurowetenschappen door het projectteam SOS zijn vertaald naar de praktijk. We hopen met dit boekje iedereen vanuit zijn of haar professionele achtergrond te inspireren en uit te nodigen actief bij te dragen aan de doorontwikkeling van het Stress-sensitieve werken in Nederland.

¹ Jungmann, N. Wesdorp, P & Madern, T. (2022) Stress-sensitief werken in het sociaal domein. Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners. Nieuwegein: Bohn, Stafleu en Van Loghum.

LEESWIJZER

In **hoofdstuk 1** wordt het ‘waarom’ van stress-sensitief werken toegelicht door de impact van chronische stress op gedrag te beschrijven. In hoofdstuk 2 wordt een beeld geschetst van hoe stress-sensitief werken er in de Dordtse praktijk uit ziet. Hoofdstuk 3 beschrijft hoe het stress-sensitieve werken in het driejarige pilotproject Schouders Onder Stress in gemeente Dordrecht is vormgegeven.

De **hoofdstukken 2 tot en met 4** beschrijven de basiselementen van het stress-sensitieve werken binnen Dordrecht en de Drechtsteden: de bejegening van inwoners, het instrumentarium en de dienstverleningsprocessen. Per basiselement wordt de invulling hiervan in de Dordtse praktijk meer in detail toegelicht. Per invulling wordt beschreven wat het is, waarom het belangrijk is en hoe het wordt ingezet binnen gemeente Dordrecht.

In **hoofdstuk 5** wordt het persoonlijke verhaal van één van de deelnemers aan project SOS a.d.h.v. haar ‘klantreis’ beschreven. De deelnemer vertelt hoe zij als alleenstaande moeder met problematische schulden is ondersteund door het SOS-projectteam.

In **hoofdstuk 6** – de beschouwing – wordt een aantal inzichten en adviezen voor de implementatie en doorontwikkeling van het stress-sensitieve werken in het algemeen gegeven.

BEGRIPPENLIJST

Stress-sensitieve basishouding: een basishouding van professionals die de menselijke basisbehoefte aan autonomie, betrokkenheid en competentie 'bedient'. Dit betekent dat de professional de focus weet te verleggen van 'inwoners een oplossing aanreiken' en 'problemen van inwoners oplossen' naar 'inwoners een denkkader bieden' waarin zij worden uitgenodigd om te doordenken wat voor hen van wezenlijk belang is en waarom.

Bruggesprek: een gesprek tussen de inwoner en professional mbv. de Drechtstedenbrug (visuele vormgegeven kaart). De inwoner geeft, in enigen woorden, per leefdomein aan wat de huidige en gewenste positie is. De professional ondersteunt de inwoner bij het vertellen van lange en korte termijn doelen.

Geldrust: is de situatie waarin er geen dreigende en acute financiële problemen zijn, die zoveel stress geven dat inwoners geen mentale mogelijkheden meer hebben om aandacht te besteden aan andere zaken die ook belangrijk zijn.

Gidsende gespreksvoering: een wijze van gespreksvoering, waarbij professionals de inwoners die zij begeleiden nadrukkelijk uitnodigen om de eigen lange termijn doelen te verkennen en op waarde te beschouwen. Het gegeven dat chronische stress maakt dat veel inwoners bij de dag gaan leven en in mindere mate lange termijn doelen nastreven, vormt daarbij een belangrijk ijkpunt.

Instrumenten: bieden inwoners visuele en tekstuele handvatten om de eigen situatie in kaart te brengen en helpen hen doelen te stellen.

Psycho-educatie: is een samenvoeging van de woorden 'psychotherapie' en 'educatie'. Psycho-educatie is een combinatie van kennis of informatie overdragen, het aanreiken of aanleren van vaardigheden en/of het uitwerken en inzetten van strategieën of hulpmiddelen. Psycho-educatie richt zich op het begrip van het eigen functioneren en niet op de behandeling van ziekte, verslaving of stoornis zoals bij therapie.

Stress-sensitieve tandemsamenwerking: is bedoeld voor inwoners met problematische schulden of vraagstukken op meerdere leefdomeinen. Denk hierbij aan thuissituatie, welzijn, geldzaken (inkomen en schulden), opleiding en/of werk. De inwoner heeft ondersteuning vanuit meerdere disciplines nodig om zijn vraagstukken te prioriteren en op te lossen. De tandemsamenwerking voorziet in deze behoefte: de inwoner hoeft maar één keer zijn verhaal te doen en de professionals hoeven hetzelfde gesprek maar één keer te voeren.

Tandemgesprek: het idee van een 'tandemgesprek' is dat de inwoner voorop de tandem zit en de tandempartners ernaast of achterop. Deze posities kunnen tijdens het traject wisselen. Bijvoorbeeld als sprake is van een crisissituatie, als de inwoner tijdelijk niet zelfredzaam is of als het leefdomein waar de nadruk op ligt om de expertise van een andere tandempartner vraagt.

Zelfdeterminatie theorie: theorie die stelt dat elk mens drie psychologische basisbehoeften heeft: Autonomie, Betrokkenheid en Competentie (ABC). Autonomie is onze behoefte aan zelfbeschikking. Betrokkenheid is de behoefte aan oordeelsvrij en geïnteresseerd contact. Competentie is de behoefte om de context waarin iemand functioneert te begrijpen, alsmede het geloof in eigen kunnen.

DE IMPACT VAN CHRONISCHE STRESS OP GEDRAG

Het leven stelt inwoners soms voor flinke opgaven. Naar schatting één op de vijf huishoudens in Nederland worstelt met een stapeling aan problemen op het gebied van werk, inkomen, gezondheid en sociaal netwerk¹.

1 Putters, K. (2022) Het einde van de BV Nederland. Over de noodzaak van een verhaal voor onze samenleving. Amsterdam: Prometheus.

“ IK HAD JARENLANG FORSE STRESS EN LEEFDE OP DE AUTOMATISCHE PILOOT. MIJN FINANCIËLE PROBLEMEN EN ANGSTEN WERDEN ALSMAAR GROTER. DANKZIJ SCHOUDERS ONDER STRESS, BESEF IK DAT HET DE STRESS WAS DIE DIT MET MIJ DEED. ”
Adindah, deelnemer en ervaringsdeskundige project SOS

Met name als de problematiek groot en/of meervoudig is en de nodige zorgen geeft, kan dit een flinke wissel trekken op hun functioneren. Aanhoudende (toxische) stress werkt door op gedrag, emoties en gezondheid². Voor de meeste inwoners geldt dat als zij langdurig veel stress ervaren, zij meer bij de dag gaan leven, meer moeite hebben om in actie te komen en minder goed in staat zijn om hun verlangens en emoties te reguleren. Bovendien werkt aanhoudende stress stevig door op het immuunsysteem waardoor de kans op mentale en fysieke gezondheidsklachten toeneemt. Chronische stress veroorzaakt klachten zoals angsten, depressie, hoge bloeddruk, hoofdpijn, buikpijn en rugpijn.

Chronische stress heeft naast directe gevolgen ook indirecte negatieve gevolgen: Inwoners zijn niet altijd in staat om te doen wat instanties en hulpverleners van hen vragen. Door chronische stress komen inwoners bijvoorbeeld afspraken niet of te laat na, weigeren zij noodzakelijke ondersteuning en vervallen zij in apathie en slachtofferschap. Kortom, aanhoudende stress ondermijnt niet alleen het doenvermogen³, het belemmert ook de

effectiviteit van hulp- en dienstverlening aan deze groep inwoners. Daarnaast ondervinden kinderen die opgroeien in armoede een batterij aan negatieve invloeden op hun ontwikkeling.

Eén van de grondleggers van het Stress-sensitieve werken, Beth Babcock⁴, heeft in kaart gebracht hoe chronische stress in de publieke hulp- en dienstverlening doorwerkt op het functioneren (zie een bewerking daarvan in tabel 1).



2 Mullainathan, S. & Shafir, E. (2012) Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Maven, Jungmann., Madern & Westdorp, (202) Stress-sensitief werken in het sociaal domein. Bohn Stafleu van Loghum.
3 WRR (2017) Weten is nog geen doen. WRR.
4 Babcock, E. (2018). Using brain science to transform human services and increase personal mobility from poverty. Washington D.C.: US Partnership on Mobility from Poverty.

Tabel 1: Voorbeelden uit het sociaal domein die laten zien hoe chronische stress doorwerkt op gedrag van inwoners (bewerking van Babcock, 2018)

Wie in chronische stress leeft heeft doorgaans meer problemen met	
DENKEN	<ul style="list-style-type: none"> • informatie onthouden • mondelinge aanwijzingen en instructies opvolgen (om bijv. meerdere zaken te regelen) • gevolgen van beslissingen of handelingen meewegen • nadenken over logische keuzes en alternatieve opties verzinnen • plannen uitwerken • uit te voeren activiteiten prioriteren en doelen behalen • taken en opdrachten uitvoeren binnen een gestelde termijn • moeilijke dingen oefenen • lessen en vaardigheden uit de ene context toepassen in een andere context • brieven en geschreven opdrachten begrijpen • omgaan met onverwachte zaken en veranderingen in regelgeving of verwachtingen
Wie in chronische stress leeft heeft doorgaans meer problemen met	
DOEN	<ul style="list-style-type: none"> • voldoende zelfvertrouwen, zelfwaardering, vasthoudendheid en eigenaarschap ervaren • impulsief en risicovol gedrag beheersen • verlangens en behoeften uitstellen • eigen reacties op stressvolle of bedreigende situaties beheersen of weer kalmeren • vasthouden aan een plan als zich nieuwe prikkels aandienen • gedrag, overwegingen en motivatie van jezelf en/of anderen begrijpen • effectief kunnen samenwerken met anderen zoals hulpverleners en/of schuldeisers • onderhouden van het netwerk • tips en feedback aannemen of advies opvolgen

In dit boekje wordt veelvuldig gesproken over 'professionals'. Hiermee worden zowel dienstverleners, hulpverleners, ervaringsdeskundigen als vrijwilligers bedoeld.

STRESS-SENSITIEF WERKEN IN DE PRAKTIJK

Als stress eraan bijdraagt dat inwoners meer bij de dag gaan leven, meer moeite hebben om in actie te komen, door te zetten en emoties en verlangens te reguleren dan vraagt stress-sensitief werken van de hulp- en dienstverlening dat zij inwoners ondersteuning biedt waarin zij worden uitgedaagd hun lange termijn belangen in ogenschouw te nemen en doelgericht te gaan handelen.

“ IK MERK DAT HET VOORBEREIDEN VAN GESPREKKEN DE INWONER EN MIJ RUIMTE EN ENERGIE GEEFT. VOORAF DENK IK NA OVER HET DOEL VAN DE INWONER, WELKE GESPREKSTECHNIEKEN IK IN KAN ZETTEN EN HOE IK HEM OF HAAR BETROKKENHEID, AUTONOMIE EN VERTROUWEN IN EIGEN KUNNEN KAN GEVEN. ”

Klantregisseur SDD

De doorwerkingen van stress vormen de concrete vertrekpunten van het stress-sensitieve werken. Tabel 2 laat zien op welke manieren het Stress-sensitieve werken zich onderscheidt van een meer klassieke benadering gericht op het *effectief* managen van een caseload.

Het Stress-sensitieve werken is nog volop in ontwikkeling en is onder meer opgebouwd uit gidsende coaching en instrumenten die aansluiten bij de doelstellingen, de leefwereld en het doenvermogen van inwoners. De werkprocessen die professionals volgen zijn klantgericht en dus zoveel mogelijk ondersteunend aan het leer- en veranderingsproces van inwoners. Een ander belangrijk kenmerk is dat inwoners - binnen de wettelijke kaders - zelf aangeven welke leefdomeinen zij in welke volgorde willen verbeteren en aan welke ondersteuning zij behoefte hebben. Bijvoorbeeld: wat is de weg voor de inwoner in kwestie om duurzaam aan het werk te gaan? Of welke stappen gaat de inwoner in kwestie nemen voor een schuldregeling. Bij problematische schulden of een crisis worden inwoners overigens altijd doorverwezen naar Schuldhulpverlening. Professionals zorgen dat de hulp- en dienstverlening aan inwoners zo min mogelijk stress toevoegt. Doel van de begeleiding is enerzijds het

denk-, doen - en regelvermogen en de copingstrategieën van inwoners versterken en anderzijds het gevoel van schaarste dat zij ervaren op te heffen. Basisvoorwaarde hiervoor is dat uitvoerende professionals begrijpen hoe stress doorwerkt in het denken en doen van mensen: zij herkennen verschillende vormen van improductief gedrag en schrijven dit toe aan de verstoorde zelfregulatie en niet aan bijvoorbeeld een gebrek aan motivatie.

Tabel 2: Verschillen tussen de klassieke en stress-sensitieve benadering (o.a. Crittentons Womens union).

Principes van dienstverlening	Klassieke benadering	Stress-sensitieve benadering
Bepaler van trajectdoelstellingen	Professional vanuit wettelijke kaders.	Inwoner binnen wettelijke kaders.
Focus in aansturing van professionals door management	Organisatiegericht: effectief managen van de caseload, correcte uitvoering van werkprocessen.	Klantgericht: versterken van zelfredzaamheid van inwoners. Coaching om inwoners te ondersteunen veranderingen in het leven te realiseren. Stress verminderen en geen stress toevoegen in de hulp- en dienstverlening.
Doel van begeleiding	De inwoner rond een traject rond financiële en sociale onafhankelijkheid af.	Inwoners leren om doelen te stellen en aan te passen, om hun zelfregulatie te vergoten zodat zij zich hun zelfredzaamheid vergroten.
Kijk op improductief gedrag	Is een tekort aan motivatie.	Is een tekort aan zelfregulatie (veroorzaakt door chronische stress).
Benaderingswijze professionals	Inwoners adviseren en ondersteunen bij het maken van stappen naar financiële en sociale zelfredzaamheid.	Inwoners gidsend coachen zodat zij – zodra zij hiertoe in staat zijn - op eigen kracht financieel en sociaal zelfredzaam worden en blijven. Bevragen, bemoedigen, de ander uitnodigen de kansen en risico's van gedrag te doordenken, praktische ondersteuning specifiek gericht op zelfredzaamheid.
Gebruik van prestatie-indicatoren	Controlerende organisatie: externe verantwoording.	Lerende organisatie: verder komen in de ontwikkeling van eigen werkwijzen en projecten.
Vereiste professionele achtergrond	Geschoold in sociaal werk, sociaal-juridische dienstverlening, etc.	Geschoold in sociaal werk, sociaal-juridische dienstverlening etc. in combinatie met scholing in gidsende coaching, neurowetenschappen, etc.

Kelementen van Stress-sensitief werken

Zoals aangegeven vormen de negatieve doorwerkingen van stress op het denk- en doenvermogen van mensen de concrete vertrekpunten van het Stress-sensitieve werken. We onderscheiden drie kelementen in het stress-sensitieve werken:

- 1. Dienstverleningsproces:**
o.a. geldrust creëren, tandemsamenwerking, Plan van Aanpak opstellen.
- 2. Bejegening:**
o.a. basishouding van professionals, gidsende gespreksvoering, gesprekskaarten.
- 3. Instrumenten:**
o.a. de Drechtstedenbrug, Psycho-educatie, klantreis, gesprekskaarten en inrichting van ontvangstruimtes.

2.1 Dienstverleningsproces

De juiste bejegening en inzet van effectieve instrumenten leveren de inwoner weinig op zolang het dienstverleningsproces de inwoner (nog meer) stress geeft. In het bijzonder als de inwoner geen geldrust ervaart. Aanhoudende geldstress trekt een enorme wissel op mensen. Stress-sensitief werken begint daarom vaak bij het creëren van geldrust voor de inwoner. De inrichting en uitvoering van het dienstverleningsproces en aansturing vanuit de betrokken organisaties spelen hierbij een cruciale rol. Het dienstverleningsproces dient niet leidend maar ondersteunend te zijn aan de doelen die bijdragen aan de bestaanszekerheid van inwoners. Hetzelfde geldt voor de begeleiding door professionals en het plan van aanpak.

Dat zou zich niet moeten richten op het werkproces en dienstenaanbod van de organisatie, maar op het opbouwen van een vertrouwensband met inwoners van waaruit zij gemotiveerd raken om doelen vast te stellen en te bereiken. Project SOS heeft dit o.a door inzet van de stress-sensitieve tandem samenwerking bereikt.

“ ALLES IS TE VEEL, OMDAT HET LEVEN MIJ OVERVRAAGT, OOK ALS WAT GEVRAAGD WORDT IN MIJN EIGEN BELANG IS. IK OVERZIE HET ALLEMAAL NIET MEER. ”

Deelnemer SOS

2.2 Bejegening

Het Stress-sensitieve werken houdt bij alle contactvormen en -momenten rekening met de doorwerkingen van chronische stress op het gedrag van inwoners. Denk hierbij aan gesprekken, brieven, mailberichten, folders en online omgevingen, waarin contact wordt gelegd met inwoners. De bejegening is oordeelvrij, gelijkwaardig en nodigt inwoners uit om hun lange termijn belangen te gaan inzien en zelfregulatie te vergroten. Aan de professional wordt een stevige investering in gidsende gespreksvaardigheden gevraagd. Van de betrokken organisaties wordt verwacht dat gespreksvoering een blijvend punt van aandacht is. Onder andere door professionals permanent te scholen en intervisie aan te bieden zodat zij hun vragen en inzichten met elkaar kunnen delen.

In dat kader is het uitgangspunt dat de kwaliteit en uniformiteit van gesprekken in de coaching wordt gemonitord. Onder andere door professionals met behulp van een waarderingsformulier met elkaar te laten meeluisteren tijdens klantgesprekken. Tot slot kan een organisatie ervaringsdeskundigen inzetten om de bejegening van inwoners stress-sensitiever te maken. Vanuit hun persoonlijke kennis en ervaring kunnen zij professionals wijzen op eventuele blinde vlekken en concrete tips ten aanzien van de bejegening geven.

“ WEET JE HOE FIJN HET IS OM TE HOREN DAT JIJ DINGEN IN MIJ ZIET DIE ANDEREN NIET ZIEN EN DIE IK ZELF NOG NIET ZO ERVAAR. DAT GEEFT MIJ VERTROUWEN EN EEN EERSTE MOTIVATIE, DAT HET GOED KOMT. ”

Deelnemer SOS

2.3 Instrumenten

Stress-sensitieve instrumenten zijn zo ontwikkeld en vormgegeven dat zij de negatieve doorwerking van chronische stress op gedrag zoveel mogelijk verminderen. Zo biedt bijvoorbeeld ‘De Drechtstedenbrug’ inwoners visuele en tekstuele handvatten om de eigen situatie in kaart te brengen en doelen te stellen. De praatplaat ‘Zorgen en stress’ is een instrument voor psycho-educatie en helpt inwoners om de eigen gedachten, gevoelens en

gedrag te begrijpen en om te anticiperen op situaties die hun zelfregulatie op de proef kunnen stellen (‘alsdan’ plannen). De inzet van instrumenten zoals ‘De Drechtstedenbrug’, de Praatplaat ‘Zorgen en stress’ en het Plan van Aanpak vragen niet alleen van professionals dat zij weten hoe deze instrumenten werken maar ook waarom en onder welke voorwaarden.

“ DE VISUELE INSTRUMENTEN GEVEN INWONERS INZICHT, OVERZICHT EN HOUVAST IN WAT ZIJ ECHT BELANGRIJK VINDEN OM AAN TE WERKEN. IK MERK ALS PROFESSIONAL DAT IK GELIJKWAARDIG IN CONTACT STA MET EEN INWONER, DAT ZIJ DAARDOOR SNELLER IN ACTIE KOMEN EN STAPSGEWIJS AAN DOELEN WERKEN. ”

Professional SOS

2.4 Pilotproject Schouders Onder Stress

In 2018 is het Dordtse project Schouders Onder Stress (SOS) gestart om ervaring op te doen met het stress-sensitief begeleiden van Dordtse één-oudergezinnen, die last hebben van aanhoudende geldstress. Gemeente Dordrecht wil met dit project deze inwoners de kans geven om hun talenten te ontwikkelen en naar vermogen mee te doen

in de samenleving. Inwoners die aankloppen bij de Sociale Dienst of het wijkteam, doen dit vaak als gevolg van een life-event dat veel stress veroorzaakt. Het streven van gemeente Dordrecht is om volgens het stress-sensitieve gedachtengoed in de hulp- en dienstverlening geen extra stress toe te voegen en wil daarnaast dat inwoners ondersteund worden bij het nadenken over hun lange termijn doelen, zodat zij weer zelfredzaam en volwaardig kunnen leven, wonen en meedoen in Dordrecht.

Doelstellingen project SOS

Voor de inwoner:

- **Psychologisch en sociaal kapitaal vergroten en borgen:** De zelfredzaamheid vergroten en borgen op leefgebieden die bijdragen aan bestaanszekerheid zoals; thuissituatie, welzijn, geldzaken en participatie aan de samenleving.
- **Economisch kapitaal vergroten en borgen:** armoede, schulden en inkomensonzekerheid voorkomen of doorbreken.

Voor de organisatie:

- **Vroegsignalering:** Inwoners die schulden hebben, succesvol en op tijd benaderen.
- **Inkomensmaximalisatie:** Inwoners die nog onvoldoende zelfredzaam zijn gebruik laten maken van alle voorzieningen waar zij recht op hebben (toeslagen, minima-voorzieningen, correcte beslagvrije voet, etc.).
- **Methodiekontwikkeling:** De methode 'Stress-sensitief werken' voor Dordrecht op maat maken, beschrijven, implementeren en borgen binnen de keten.

2.4.1 Projectorganisatie

Schouders onder Stress is een integrale samenwerking tussen de sociale wijkteams van MEEVivenz en de Sociale Dienst Drechtsteden. Het team bestaat uit een projectleider, een adviserend deskundige, twee fulltime professionals van het sociaal wijkteam van MEEVivenz en twee fulltime professionals van de sociale dienst Drechtsteden, waarvan één van de afdeling Stabilisatie, Activatie en Participatie (STAP) en de ander van de afdeling Budget Advies en Schuldbemiddeling (ABS). Het projectteam ondersteunt circa drie jaar lang 75 alleenstaande ouders, die onvoldoende zelfredzaam zijn op leefgebieden die bijdragen aan bestaanszekerheid.

Het projectteam is intensief opgeleid in de methodiek Stress Sensitief werken en wordt ondersteund door een externe deskundige die intervisiebijeenkomsten begeleidt. Daarnaast werkt het projectteam samen met allerlei hulp en dienstverlenende organisaties, ervaringsdeskundigen en ambassadeurs uit Dordrecht. Ambassadeurs zijn inwoners die uit eigen ervaring weten hoe het is om in schulden te leven, die weten hoe het is om bestaansonzekerheid te ervaren, die weten wat Stress-sensitief werken inhoudt, die het project een warm hart toedragen en een rolmodel en vraagbaak willen zijn voor deelnemers aan project SOS.

Een ambassadeur is een ervaringsdeskundige met kennis van Stress-sensitief werken, die deze werkwijze een warm hart toedraagt en een rolmodel is voor deelnemers en belangstellenden.

2.4.2 Wat maakt Schouders Onder Stress uniek?

Kenmerkend voor het project Schouders Onder Stress is de bottom-up projectaanpak met ruimte voor individueel maatwerk en de methodische werkwijze met inzet van bestaande en nieuwe instrumenten.

Bottom-up projectaanpak met ruimte voor individueel maatwerk

De methode wordt vanuit de leefwereld van inwoners – dus 'bottom-up' – getest en doorontwikkeld. Het SOS-projectteam heeft de eerste twee jaar de ruimte gekregen om de methodiek van stress-sensitief werken samen met inwoners uit te proberen, te evalueren en - waar nodig - te verbeteren. Vanaf 2022 richt SOS zich op het inbedden van stress-sensitief werken binnen het gehele sociale domein van Dordrecht. Stress sensitief werken vraagt in de praktijk naast theoretische training vooral om veel oefening en ondersteuning. Ook adviseert het projectteam het management en de kwartiermakers.

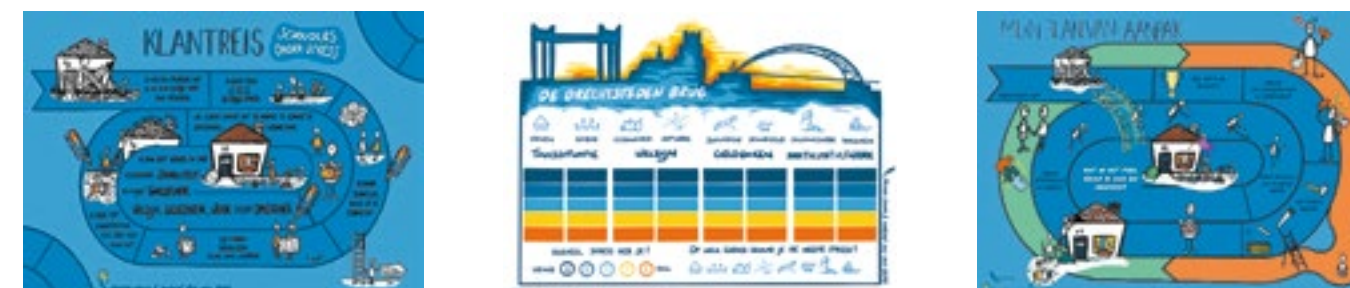
Daarnaast wordt per inwoner gekeken welke begeleiding of combinatie van begeleidingsvormen het meest effectief is. Hierbij kan worden gedacht aan individueel maatwerk in de vorm van:

- Tandem begeleiding (multidisciplinaire ondersteuning)
- Individuele begeleiding (o.b.v. één team, één regiehouder)
- Groepsgewijze begeleiding (sociale steun en netwerkvaardigheden versterken)
- Begeleiding door ervaringsdeskundigen en/of ambassadeurs (inwoners die nog niet gemotiveerd zijn opsporen en werven, sociale netwerk versterken).

Methodische werkwijze met inzet van bestaande en nieuwe instrumenten

De basisprincipes van stress-sensitief werken worden consequent en uniform toegepast bij bestaande instrumenten en nieuw te ontwikkelen instrumenten. Dit gebeurt samen met de externe deskundige om de effectiviteit van deze instrumenten te waarborgen. Voor inwoners zijn onder meer visuele tools de Klantreis SOS, De Drechtstedenbrug en het Plan van Aanpak ontwikkeld. Voor professionals zijn onder meer hulptools zoals gesprekskaarten gidsende gespreksvoering, de Beslissingsbalans en de Cirkel van gedragsverandering ontwikkeld. In figuur 1 is een aantal voorbeelden van aangepaste en nieuw ontwikkelde instrumenten te zien.

Figuur 1: Voorbeelden van door SOS aangepaste en nieuw ontwikkelde instrumenten.



2.4.3 Stress-sensitieve tandemsamenwerking

De begeleiding door SOS richt zich op inwoners die te maken hebben met schaarste op één of meerdere leefdoelgebieden die chronische stress kunnen veroorzaken: thuissituatie, opvoeding, welzijn, geldzaken (schulden) en participatie of werk. Intensieve samenwerking tussen het Sociaal Wijkteam en de Sociale Dienst middels de inzet van een tandemteam is gedurende het project de basis bij de begeleiding van inwoners. Binnen de Ketenaanpak schulden is begeleiding door een tandemteam een regulier onderdeel, waarbij Dordtse organisaties efficiënt en passend samenwerken om inwoners met problematische schulden vooruit te helpen.

De Stress-sensitieve tandemsamenwerking is een uitvloeisel van deze aanpak en méér dan alleen het voeren van gesprekken met twee of meer professionals. Het uitgangspunt is dat de inwoner zelf voorop de tandem zit en regie ervaart. De tandem borgt betrokkenheid door ‘vaste gezichten’ voor de inwoner, zodat de inwoner en professionals een vertrouwensband met elkaar kunnen opbouwen.

Na de intake werken inwoners zoveel mogelijk met een vast contactpersoon van het Sociaal Wijkteam en van de Sociale Dienst samen aan het (op termijn) vergroten van hun bestaanszekerheid. Daar waar nodig sluiten andere professionals aan. De vraag en de route van de inwoner staan centraal. Een stress-sensitief tandemgesprek wordt daarom altijd door de professionals en of vrijwilliger die betrokken zijn bij deze inwoner in gezamenlijkheid voorbereid. Hierbij optimaal gebruik makend van het bundelen van kennis, korte communicatielijnen, vergroten van beslissingssnelheid en in vertrouwen open stellen van elkaars netwerken.

Inwoners worden zoals eerder genoemd, zowel individueel en groepsgewijs begeleid. Tijdens deze groepssessies worden SOS-deelnemers gezamenlijk begeleid in het kiezen van persoonlijke doelen en hoe deze te bereiken, rekening houdend met mogelijke obstakels. Voor deze begeleiding zijn bestaande instrumenten inhoudelijk en/of visueel aan de Dordtse situatie aangepast. De duur van de begeleiding varieert per inwoner en is afhankelijk van de gekozen doelen, motivatie en mate van zelfredzaamheid. Belangrijk is dat inwoners het traject in hun eigen tempo kunnen doorlopen.

2.4.4 Opbrengsten stress-sensitieve tandemsamenwerking

De Stress-sensitieve tandemsamenwerking heeft voordelen voor inwoners, professionals en afdelingen. Wat betreft de impact van stress-sensitief werken op inwoners zien we namelijk een significantte verandering in de stress-beleving en het toekomst perspectief. Het valt de SOS-professionals op dat nagenoeg alle deelnemers bij aanvang van het traject aangeven veel stress te ervaren. Dit is niet verrassend omdat zij bij de start uitgekozen zijn met nijpende financiële problemen. Vaak in combinatie met problemen op het gebied van gezondheid en opvoeding van de kinderen. Bovendien hebben veel deelnemers door hun situatie ‘weinig vertrouwen in eigen kunnen’.

Bij de eerste gesprekken in juni 2019 en bij de evaluaties in juni 2022 benoemen de deelnemers ‘schulden’ als stressfactor. In 2019 wordt het leefgebied Schulden op de 1^e plaats gezet en als een gebied met “veel stress” ervaren en in 2022 op de 3^e plaats benoemd en is men met de mate van er mee om kunnen gaan “tevreden”.

Dit is vaak het geval als er nog schulden zijn echter door regelingen of schuldhulpverlening is er wel schuldenrust.

Gedurende het traject zien professionals de deelnemers nieuwe vaardigheden ontwikkelen. Bijvoorbeeld om hun sociale netwerk vergroten of om betaald werk te vinden. Professionals constateren onder andere bij terugval situaties dat deelnemers na 6 en 12 maanden in grote mate veerkrachtiger reageren op stressgevendende situaties zoals; tegenslagen, afwijzingen, gezondheidsproblemen. Bovendien zien professionals dat de aandacht van deelnemers om concrete stappen en actie te ondernemen richting verbetering van de eigen situatie vaak naar de andere deelgebieden verschuift. Zo ontstaat er door de gecreëerde geldrust bijvoorbeeld vaak ruimte om wensen op andere gebieden zoals gezondheid, sparen, werk of netwerken aan te pakken. De stress-sensitieve tandemsamenwerking maakt dat hier met meer maatwerk, sneller en gemakkelijker op ingespeeld kan worden dan bij stress-sensitief werken zonder tandemsamenwerking.

Mooi om te zien is dat in deze situaties deelnemers aangeven dat de stressbeleving op het niveau “hanteerbaar” blijft en niet stijgt niet naar de hoogte van “(veel) stress” van voor de begeleiding. Deelnemers herkennen gedurende het traject hun eigen patronen en problemen sneller en beter, voelen zich hierdoor steeds meer eigenaar en gaan er actiever en met meer vertrouwen mee aan de slag. Zij ervaren qua denk-, doe-, en regelvermogen perspectief en staan mede door de positieve samenwerking en tandemgesprekken open voor netwerkversterking.

Wat betreft de samenwerking tussen professionals helpt stress-sensitieve tandemsamenwerking om elkaar makkelijker te bereiken, ondersteunen en – wanneer nodig

– scherp te houden bij de ontwikkeling van een stress-sensitieve basishouding en het aanbieden van de juiste ondersteuning.

Bij project SOS is de samenwerking tussen het formele en informele netwerk van de Sociale Dienst en het Sociaal Wijkteam een randvoorwaarde. Denk hierbij aan vrijwilligersorganisaties zoals de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp (AVS). Door de Dordtse ketenstandaardistie schulden blijkt dat inwoners met problematische schulden eerder bij schuldhulpverlening terecht komen, dan voorheen. Hiermee weet Drechtsteden het aantal inwoners met problematische schulden te beperken. Een belangrijke bijdrage aan ‘Geldrust’ wordt geleverd door de inkomenscheck. Alle SOS-deelnemers krijgen een voorzieningen check van Bureau Sociaal Raadslieden aangeboden als het ondersteuningstraject start. Er wordt bij iedereen gekeken of zij het inkomen ontvangen waar zij recht op hebben en is er ondersteuning bij de aanvraag van inkomensondersteunende maatregelen. (bijvoorbeeld toeslagen, minimavoorzieningen etc). De praktijk vraagt maatwerk.

Lees nu het verhaal van Adindah, een voormalig SOS-deelnemerster die op dit moment als ervaringsdeskundige wordt ingezet voor project SOS.

Praktijkvoorbeeld 1: Tandemsamenwerking Sociaal Wijkteam en Sociale Dienst



“Ik heb jarenlang op de automatische piloot geleefd. Nu besef ik pas echt wat ik de afgelopen drie jaar binnen het project SOS bereikt heb. Ik ben na 10 jaar uit de bijstand

en schulden, heb een fijne baan, rond mijn HBO-studie versneld af en ben bezig met mijn rijbewijs!”

Ambassadeur en ervaringsdeskundige voor stress-sensitief werken Adindah straalt en vertelt haar verhaal met een grote lach en zonder schaamte.

Wanneer ze door een nare scheiding een alleenstaande moeder met schulden komt en haar baan kwijt raakt komen onverwerkte emoties uit het verleden naar boven. Ze krijgt last van stress, paniekaanvallen en gezondheidsproblemen.

Adindah heeft geen makkelijke jeugd gehad: als 12-jarig meisje verliest ze haar moeder en zonder contact met haar vader leeft ze een tijd op straat. Ondanks alles rondt ze als jongvolwassene een mbo-studie af, vindt een baan, gaat samenwonen en krijgt een zoon. Na de scheiding is de bijstand tien jaar lang haar vangnet. Aan de buitenkant laat ze niets zien maar van binnen raakt ze haar zelfvertrouwen kwijt. Haar gebit is door het jarenlange tandenknarsen van de stress zo slecht dat ze niet eens meer durft te lachen.

Als ze in 2019 weer de weg naar zelfstandigheid probeert te vinden en zover is dat ze van haar ervaringsdeskundigheid haar werk wil gaan maken loopt ze tegen de plicht van ‘passende arbeid’ en ‘de kortste weg naar werk’ accepteren aan. In haar geval is dat fabrieks- en schoonmaakwerk. De druk die Adindah daarbij ervaart geeft opnieuw veel stress en ook haar schulden zijn nog niet opgelost.

“Ondanks de grote druk om werk aan te nemen dat niet bij mij paste besloot ik toch mee te doen aan de training ‘Werken met je eigen ervaring’ van het Sociaal Wijkteam. Op de eindpresentatie ontmoette ik een medewerkster van het project Schouders Onder Stress. We raakten in gesprek en

zij vroeg mij om als ervaringsdeskundige deel te nemen aan het project”

Kort daarna wordt Adindah uitgenodigd voor een stress-sensitief tandemgesprek met een SOS-begeleider van het Sociaal Wijkteam en de Sociale Dienst Drechtsteden van de afdeling Stabilisatie Activatie en Participatie. Adindah krijgt via project SOS toestemming om samen te proberen haar vrijwilligerswerk om te zetten in een betaald contract en daarnaast gericht te gaan solliciteren op banen die passen bij haar opleiding en wens.

“Ik kreeg ondersteuning en gerichte hulp bij het solliciteren. Al snel bleek een aantal leuke organisaties interesse in mij te hebben. Toen dat bekend werd bij de organisatie waar ik vrijwilligerswerk deed, besloten ze mij een betaald dienstverband aan te bieden. Het salaris was weinig meer dan mijn uitkering maar dat deed er niet toe: ik was uit de bijstand!”

Nadat Adindah leuk betaald werk had gevonden ging ze met de Afdeling Budgetbeheer en Schuldhulpverlening in gesprek over haar schulden.

“Ik kwam met een grote map waarin ik alles had geordend. Ze hadden nog nooit zoiets gezien. Het bleek dat ik zelf al veel kon. Ik kreeg hun vertrouwen en pakte het heel snel op. Binnen een korte tijd was ik niet alleen van mijn schulden af maar bleek ik ook goed te zijn in budgetteren en sparen. Op dit moment ben ik zelfs een HBO-studie budgetcoach versneld aan het afronden en bezig met mijn rijbewijs! Mijn zoon steunt mij en doet het zelf ook heel goed met zijn studie en zijn sport. Omdat er meer rust was kon ik ook meer aan mijn gezondheid werken en durfde ik eindelijk mijn gebit te laten doen. Ik kan nu letterlijk weer lachen”

Binnen project SOS spreekt Adindah als ervaringsdeskundige en ambassadeur stress-sensitief werken andere alleenstaande ouders aan die stress en schulden ervaren. Ook staat ze voor groepen die meer willen weten over stress-sensitief werken zoals nieuwe gemeenteraadsliden, journalisten van het Dordtse radioprogramma Via Cultura en medewerkers van het Sociaal Wijkteam en de Sociale Dienst Drechtsteden die in Stress-sensitief werken getraind worden.

Praktijkvoorbeeld 2: Tandemsamenwerking
Sociaal Wijkteam en Sociale Dienst



“Het lukte mij niet meer, ik was op!”

Angela is een alleenstaande moeder met gezondheidsklachten en twee tienerdochters die medische zorg nodig hebben wegens ernstige scoliose. Niet alleen medisch maar ook emotioneel staat ze onder grote druk omdat haar dochters weinig aansluiting hebben met leeftijdsgenoten.

Na haar scheiding heeft Angela een uitkering aangevraagd. Van de sociale dienst krijgt ze de opdracht om betaald werk te zoeken. Angela is gewend om dienstbaar te zijn en geeft hier gehoor aan. Het lukt haar om parttime werk te vinden. De resterende uren moet zij vrijwilligerswerk doen. Het combineren van haar zorg- en werkverplichtingen valt haar zwaar. Na drie jaar is zij fysiek en mentaal uitgeput.

Angela wordt gevraagd deel te nemen aan project SOS. Zoals gebruikelijk in een stress-sensitief tandemgesprek gesprek wordt Angela gevraagd wat zij graag wil bespreken (gespreksagenda). Ze wil de mogelijkheden bespreken om

tijdelijk helemaal te stoppen met werken. Angela mag per direct stoppen met werken. Zonder financiële sancties. Hierdoor blijft haar inkomensniveau hetzelfde en heeft zij meer tijd om aan haar doelen en problemen te werken. Na afloop van het tandemgesprek geeft ze aan dat ze voor het eerst in jaren het gevoel heeft dat ze keuzes heeft in hoe ze uit haar vervelende situatie kan komen.

Er volgen meerdere tandemgesprekken. Telkens met haar twee vaste begeleiders van het project SOS: één begeleider vanuit Sociaal Wijkteam en één begeleider vanuit de Sociale Dienst Drechtsteden. Dankzij de tandemconstructie is er sneller consensus tussen inwoner en begeleiders over ‘hoe nu verder?’ en zijn besluitvormingsprocessen eenvoudiger: om een crisissituatie aan te pakken kunnen de begeleiders per direct vergaande besluiten nemen.

Na een paar maanden wordt Angela in contact gebracht met een thuisbegeleidster om meer grip te krijgen op haar financiën. Dit is een grote stap voor iemand die het moeilijk vindt om hulp te vragen. Angela oogt meer en meer ontspannen in de gesprekken. Tegelijkertijd is de vooruitgang ook fragiel. Angela kan emotioneel reageren op tegenslag. Bijvoorbeeld de hoge reiskosten voor alle ziekenhuisbezoeken die niet worden vergoed of de afwijzing voor hulp van de voedselbank. De begeleiders weten dat het belangrijk is om duidelijk te zijn over zij wel en niet voor haar kunnen betekenen. En tot slot is het belangrijk dat Angela gedurende langere tijd wordt begeleid bij het zelf op orde krijgen van haar situatie.

In de eindrapportage pilot SOS worden alle resultaten van de pilot beschreven.

BEJEGENING VAN INWONERS

De professionals van project SOS begeleiden inwoners bij het stellen en bereiken van zelfgekozen lange termijn doelen. Om invulling te geven aan de zogeheten 'gidsende' bejegening volgen de betrokken professionals de training stress-sensitieve gespreksvoering.

Daarin bekwamen ze zich onder meer in een basishouding die geënt is op de Zelfdeterminatie theorie⁵. Ook leren ze in die training om belangrijke gesprekstechnieken - ontleend aan onder meer de motiverende gespreksvoering - zo in te zetten dat deze inwoners adequaat ondersteunen om lange termijn doelen in beeld te krijgen en het belang te vergroten dat zij eraan hechten om deze te bereiken. Een derde manier waarop professionals worden ondersteund is in de vorm van gesprekskaarten. Deze kaarten zijn speciaal ontwikkeld voor project SOS en bieden reeds getrainde professionals houvast om wat zij hebben geleerd actief te blijven toepassen. Hiermee worden de gevraagde gespreksvaardigheden routine.

Inwoner over de bejegening bij Schouder Onder Stress



*“Voordat ik door SOS werd begeleid durfde ik niet te vertellen wat er met me aan de hand was. De baliemedewerker leek het allemaal wel grappig te vinden. Kort daarop had ik een gesprek met een consulent die onderuitgezakt in haar stoel zat. Ik had niet het gevoel dat ik belangrijk was. Ik besloot toen niet meer van mij te laten horen. Het gekke is, dat er vervolgens niemand was die zoiets had van ‘waar is deze mevrouw gebleven?’” Ze haalt diep adem en vervolgt: “Ja ik begrijp natuurlijk dat er nog meer Dordtenaren zijn, maar op dat moment had ik zoiets van: “zie je wel, het doet ze niets. Het interesseert hun niets. Je bent een nummertje en dat is het” Ze lacht en noemt haar nummer op: “8***4 als ik het goed heb. Bij project SOS heb ik dat heel anders ervaren. Omdat je als mens behandeld wordt.*

“Dat je fouten kan en mag maken. En dat je dan nog steeds geholpen wordt”

3.1 Basishouding van professionals

3.1.1 Wat is de gevraagde basishouding bij stress-sensitief werken?

Een belangrijke randvoorwaarde voor effectieve begeleiding is dat professionals in de samenwerking met inwoners geen stress toevoegen. Het stress-sensitieve werken kan hierin voorzien door inwoners in gesprekken en schriftelijke communicatie consequent te benaderen vanuit een basishouding die is geënt op de zelfdeterminatietheorie. Deze uitgebreid onderzochte en onderbouwde theorie zegt dat elk mens drie psychologische basisbehoeften heeft: Autonomie, Betrokkenheid en Competentie (ABC). Autonomie is onze behoefte aan zelfbeschikking. Iedereen wil invloed hebben en zelf keuzes maken. Betrokkenheid is de behoefte aan oordeelsvrij en geïnteresseerd contact. Iedereen wil graag bij een groep horen en gewaardeerd worden om wie hij/zij is. Competentie is de behoefte om de context waarin iemand functioneert te begrijpen, alsmede het geloof in eigen kunnen. Dat wil zeggen: iedereen wil graag geloven dat hij/zij de opgave waar hij voor staat met succes kan uitvoeren. Kortom, een stress-sensitieve basishouding 'bedient' de menselijke basisbehoefte aan autonomie, betrokkenheid en competentie. De zelfdeterminatietheorie is van toepassing op alle mensen, ongeacht de vraag met welke cultuur je je identificeert, hoe oud je bent of andere onderscheidende indelingen.

⁵ E. DECI - R. RYAN, Overview of Self-Determination Theory: An Organismic Dialectical Perspective, in *Handbook of Self-Determination Research*, pp. 3-34, Rochester, 2002.

3.1.2 Waarom is de basishouding van professionals belangrijk?

In de samenwerking met inwoners die veel zorgen en stress ervaren is het cruciaal dat professionals rekening houden met de drie psychologische basisbehoeften (Autonomie, Betrokkenheid en Competentie). De professional kan er namelijk het gedrag van inwoners mee beïnvloeden. Hoe beter de behoefte aan autonomie, betrokkenheid en competentie wordt bediend, hoe groter het vermogen van mensen wordt om te werken aan voor hen wezenlijke doelen. Als één of meerdere behoeften beperkt worden ingevuld, dan geeft dit doorgaans (extra) stress. In de literatuur wordt deze situatie wel omschreven als 'behoeftefrustratie'. Behoeftefrustratie leidt tot weerstand tegen verandering en een afname van doelgericht handelen. Dit is onwenselijk omdat doelgericht handelen juist is wat inwoners met sociale en financiële problematiek zo hard nodig hebben om stappen te zetten naar duurzame verandering van hun gedrag en situatie.

In de praktijk wordt de menselijke behoefte aan autonomie, betrokkenheid en competentie vaak onevenwichtig bediend. Dit leidt tot onvrede over de verleende hulp- of dienstverlening. Zo wordt ondersteuning die vooral de behoefte aan autonomie en competentie bedient doorgaans als 'kil' ervaren. En ondersteuning die vooral de behoefte aan autonomie en betrokkenheid bedient wordt vaak als 'vaag' ervaren. Als betrokkenheid en competentie de twee belangrijkste pijlers in de ondersteuning zijn, dan wordt dit vaak ervaren als 'druk uitoefenen'.

Figuur 3 laat zien wat het effect van de benaderingswijze op mensen is als slechts twee van de drie basisbehoeften worden bediend.



Praktijkvoorbeeld: basishouding van professional

Context: Een inwoner zit financieel krap en haar kinderen gaan regelmatig zonder eten naar school. De professional oppert voorzichtig de voedselbank. Waarop de inwoner zegt: "U kunt wel over de voedselbank beginnen maar daar ga ik echt niet heen hoor!"

'Kille' reactie vanuit ABC:

Autonomie en competentie wel bediend, betrokkenheid niet bediend. **Het is zeker niet m'n bedoeling u daar heen te praten. U weet dat u de puzzel die u nu heeft, dan blijft houden.**

'Vage' reactie vanuit ABC:

Autonomie en betrokkenheid wel bediend, competentie niet bediend. **U schrikt wat van deze suggestie. Er zijn meer mensen die niet naar de voedselbank willen. Het is zeker niet m'n bedoeling u daar heen te praten.**

'Druk' in reactie vanuit ABC:

Betrokkenheid en competentie wel bediend, autonomie niet bediend. **U schrikt wat van deze suggestie. Er zijn meer mensen die niet naar de voedselbank willen, maar als u niet gaat dan blijft u de puzzel houden die u nu heeft.**

Evenwichtige reactie vanuit ABC:

Zowel autonomie, betrokkenheid als competentie worden bediend. **U schrikt wat van deze suggestie. Het is zeker niet mijn bedoeling u daar heen te praten. De vraag is wat het voor u en uw dochters betekent als de puzzel die u nu heeft rondom eten de komende tijd blijft bestaan.**

3.1.3 Hoe kan de gevraagde basishouding ingezet worden?

Tabel 3 op de volgende pagina bevat per psychologische basisbehoefte een aantal voorbeelden van interventies die dienend zijn aan de desbetreffende behoefte en die verweven kunnen worden in de beroepshouding. De voorbeelden laten zien hoe professionals in gesprekken, mailberichten, WhatsApp berichten, flyers en andere communicatievormen op evenwichtige wijze invulling kunnen geven aan de drie basisbehoeften. De voorbeelden zijn niet specifiek gericht op inwoners die veel stress ervaren maar kunnen juist deze doelgroep de extra ondersteuning geven die zij zo hard nodig hebben. Zij bieden compensatie voor de geringere beschikbaarheid van hun doenvermogen.

Tabel 3: Voorbeelden van hoe de psychologische basisbehoeften van inwoners kunnen worden bediend.

Autonomie	Betrokkenheid	Competentie
<p>Bied keuze Wanneer denkt u het formulier in te kunnen vullen? Indien nodig vragen: deze week nog of liever volgende week? Hoe zullen we contact houden? Indien nodig vragen: Belt u mij terug of bel ik u?</p> <p>Markeer een keuze Natuurlijk kunt u nu..... Daarmee kiest u er ook voor dat..... Wat is de reden dat u daarvoor kiest?</p> <p>Benadruk keuzevrijheid Vanzelfsprekend bepaalt u zelf of u..... Die keuze is aan u.</p> <p>Geef ruimte U kunt er ook nog even over nadenken.</p> <p>Informeel gevraagd Helpt het als ik u eerst iets vertel over.....? Vindt u het goed als ik u daar meer over vertel?</p> <p>Geef invloed Er is een aantal zaken dat ik graag met u wil bespreken. Maar eerst wil ik graag weten welke zaken u aan de orde wilt stellen.</p>	<p>Herhaal wat de ander zegt U maakt zich grote zorgen over... U had zich niet gerealiseerd dat.....</p> <p>Creëer veiligheid Ik zou u graag een aantal vragen stellen, vanzelfsprekend is het aan u om te bepalen op welke vragen u antwoord geeft.</p> <p>Normaliseer moeite en problemen Er zijn veel mensen die het lastig vinden om door te gaan als ze zo vaak een afwijzing krijgen.</p> <p>Verwijs naar gedrag/voorkeuren anderen Wat veel mensen in uw situatie helpt is.....</p> <p>Erken weerstand op voorhand U vindt het misschien een wat lastige vraag om te beantwoorden.</p> <p>Toon compassie U staat voor een flinke opgave en dan kan het gebeuren dat.....</p> <p>Vraag naar het perspectief van de ander Nu u dit zo hoort, wat betekent dat voor u? Hoe kijkt u hiernaar?</p>	<p>Geef complimenten (op inspanning, niet op resultaat) U bent heel gemotiveerd om.... U vindt het heel belangrijk dat...</p> <p>Leg regels en beleid buiten jezelf De Participatiewet schrijft voor dat.....</p> <p>Geef erkenning voor wat wel goed gaat Het is je gelukt om.... U heeft al eerder met succes.....</p> <p>Creëer heldere rolverdeling Ik kan u uitleggen wat de regels zijn. Het is aan u om te besluiten wat u doet. Het doel van dit gesprek is om een oplossing te zoeken voor Daarbij kan ik.....</p> <p>Ga uit van de kennis van de ander U maakt zich zorgen over de achterstand, wat weet u al over de mogelijkheden van schuldhulpverlening?</p>

3.2 Gidsende gespreksvoering

“ TOEN IK VROEG OF ZE VEEL STRESS EN ZORGEN HEEFT VERTELDE ZIJ MIJ DINGEN DIE ZE IN DE ANDERHALF JAAR ERVOOR NOG NIET HAD VERTELD. IK REALISEERDE MIJ DAT IK NOG MILDER NAAR HAAR MAG KIJKEN. ZE LEEK MIJN GEDACHTE TE VOELEN, WANT DAARNA ZEI ZE: "IK HEB NU PAS HET IDEE DAT JE ECHT AANDACHT VOOR MIJ HEBT. ”

Professional stress-sensitief werken

3.2.1 Wat is gidsende gespreksvoering?

Bij gidsende gespreksvoering nodigen professionals de inwoners die zij begeleiden nadrukkelijk uit om de eigen lange termijn doelen te verkennen en op waarde te beschouwen. Het gegeven dat chronische stress maakt dat veel inwoners bij de dag gaan leven en in mindere mate lange termijn doelen nastreven, vormt daarbij een belangrijk ijkpunt. Wie veel stress ervaart, reageert doorgaans getergd op druk. Bij gidsende gespreksvoering worden veel voorkomende valkuilen zoals het geven van

ongevraagd advies, waarschuwen, sussen en troosten vermeden⁶. De SOS-professionals zetten inwoners juist zèlf aan het denken. Onder meer met ontlokkende open vragen en reflecties⁷. Daarmee versterken zij op methodische wijze de zelfsturing van de inwoner: het via positieve interventies inwoners laten praten over hun lange termijn belangen en hen stimuleren om de juiste keuzes te maken, in actie te komen en dat vol te houden tot het afgesproken doel bereikt is.

Gesprekstechniek ‘Reflecteren’

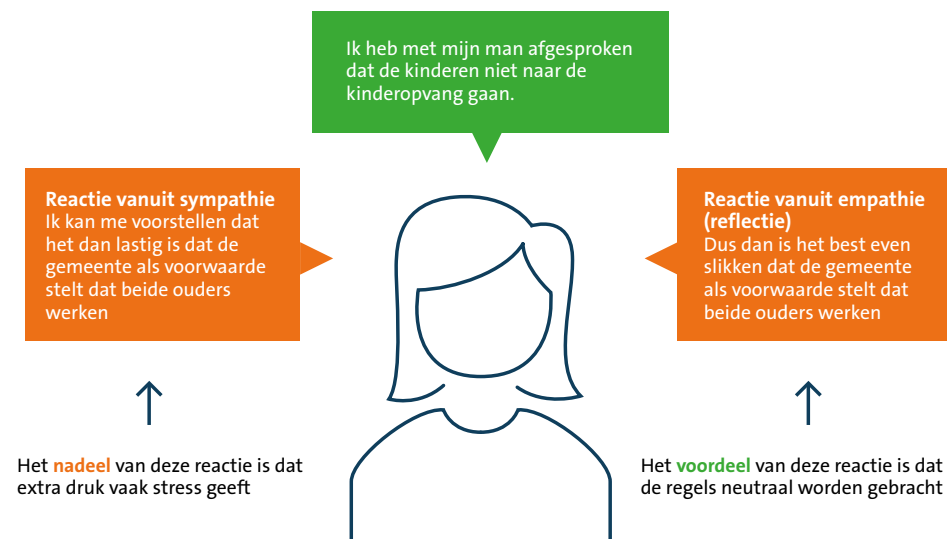
Bij gidsende gespreksvoering wordt gebruikt van de techniek ‘reflecteren’. Kenmerkend voor deze gesprekstechniek is dat een professional op een inwoner reageert vanuit de tweede persoon. Hij⁸ toetst stellend wat de ander bedoelt en geeft invulling aan zijn empathie voor de inwoner (begrijpen). Empathie tonen is niet hetzelfde als sympathie tonen. Sympathie tonen komt neer op begrip hebben voor het gedrag van de ander. Dit geeft de ander vaak het gevoel dat hij/ gelijk krijgt. Door het tonen van empathie in een reflectie voelt de inwoner zich gehoord. Wie gidsend reflecteert ondersteunt de ander om zijn lange termijn belangen (beter) te doorvoelen en de belangen om in actie te komen kracht bij te zetten. Daarbij verminderen reflecties weerstand en helpen reflecties inwoners om hulpvragen scherper te verwoorden. Reflecteren is een krachtige, op empathie gebaseerde, techniek die tijd kost om eigen te maken en met zelfvertrouwen te gebruiken in de contacten met inwoners.

⁶ Gordon, T. (2021) *Effectief leiderschap. Van macht naar invloed: coachend communiceren in de praktijk*. Amsterdam: Kosmos uitgeverij.

⁷ Ontlokkende open vragen en reflecties zijn effectieve gesprekstechnieken. Door deze twee hier te behandelen wordt niet geïmpliceerd dat andere elementen uit de gespreksleer niet van toegevoegde waarde zouden zijn. In de basistraining stress-sensitief werken worden professionals hier het stevigst in opgeleid.

⁸ Overal waar hij staat kan ook hen of zij worden gelezen.

Context: verplichting om te gaan werken op grond van de Participatiewet



Gesprekstechniek 'Ontlokkende open vragen'

Om inwoners in beweging te krijgen is het van belang dat professionals veel ontlokkende open vragen stellen. Dit zijn vragen gericht op het ontlocken van redenen om in beweging te komen uit de mond van de inwoner. Kenmerkend voor dit type vragen is dat de inwoner in reactie op de vraag eigenlijk niet anders kan dan aan de professional (en daarmee ook aan zichzelf) uit te leggen waarom het verstandig is om de stappen te gaan zetten die in het eigen belang zijn. Denk bijvoorbeeld aan het aanpakken van schulden, werk zoeken of de kinderen een stabielere opvoeding bieden.

Dit in tegenstelling tot het stellen van vragen waarmee juist argumenten worden ontlokt om *niet* in beweging te komen. De inwoner motiveert zichzelf dan onbedoeld om niet de stappen te gaan zetten die nodig zijn voor een duurzaam stabielere situatie.

Context: voorwaarde voor een schuldregeling is dat een auto die nodig is voor woon-werk verkeer wordt verkocht



3.2.2 Waarom is gidsende gespreksvoering belangrijk?

Chronische stress draagt er aan bij dat inwoners bij de dag gaan leven, meer moeite hebben om in actie te komen en door te zetten. Wie worstelt met chronische stress ervaart vaak dat kernwaarden zoals vrijheid, zelfstandigheid en zelfbeschikking onder druk komen te staan. De zorgen van alledag zijn zo overheersend dat inwoners niet vanzelfsprekend de stappen zetten om hun problemen aan te pakken. Ondanks hun nood slaan inwoners bijvoorbeeld suggesties om gebruik te maken van de voedselbank, schuldhulpverlening of ondersteuning door het wijkteam of vrijwilligers af. Door inwoners met reflecties en ontlokkende open vragen aan het denken te zetten over

hun lange termijn belangen kunnen professionals eraan bijdragen dat inwoners gemotiveerd raken om stappen te zetten die nodig zijn om hun situatie te verbeteren. En door gedrag van inwoners dat bijdraagt aan het behalen van afgesproken doelen te bekrachtigen kan hun vertrouwen in eigen kunnen worden versterkt. Hierdoor is de kans groter dat inwoners ondanks eventuele tegenslag of terugval hun lange termijn doelen bereiken.

Natuurlijk kunnen professionals de lange termijn belangen van inwoners ook als een (goedbedoelde) waarschuwing uitspreken. Zowel onderzoek als de praktijk van project Schouders Onder Stress laten zien dat het effect van een door de inwoner zelf bedachte en hardop uitgesproken argumenten sterker zijn dan die van een ander. Reflecteren

en ontlokkende open vragen stellen zijn technieken die inwoners helpen om de eigen belangen weer in beeld te krijgen die in de dynamiek van aanhoudende stress juist uit beeld waren geraakt.

3.2.3 Hoe kan gidsende gespreksvoering worden ingezet?

Reflecteren en ontlokkende open vragen stellen zijn algemene gespreksvaardigheden. In de context van stress-sensitief werken worden deze vaardigheden gericht ingezet om de negatieve doorwerking van chronische stress op het denken en functioneren van inwoners te verminderen. Tabel 4 bevat een aantal voorbeelden van gidsende reflecties en ontlokkende open vragen.

Door reflecties en ontlokkende open vragen te combineren worden vaardigheden en gedrag van inwoners dat bijdraagt aan het behalen van afgesproken doelen nog meer bekrachtigd:

“Je had niet op die voorwaarde gerekend terwijl je wel graag aan het werk wilt. Wat maakt dat het voor jou belangrijk is om betaald werk te vinden?”

“Je hebt al van alles geprobeerd dus het wordt tijd dat er nu een plan komt dat je écht verder helpt. Wat zou het je gezondheid opleveren als je niet meer dag en nacht piekert over geld?”

Tabel 4: Voorbeelden van reflecties en ontlokkende open vragen in het kader van stress-sensitief werken.

Reflectie	Open ontlokkende vraag
Je had niet op die voorwaarde gerekend terwijl je wel graag aan het werk wilt.	Wat maakt dat het voor jou belangrijk is om betaald werk te vinden?
Je hebt al van alles geprobeerd dus het wordt tijd dat er nu een plan komt dat jou écht verder helpt.	Wat zou het jouw gezondheid opleveren als je niet meer dag en nacht piekert over geld?
Uit schaamte neig je ernaar om niet naar de voedselbank te gaan terwijl je die levensmiddelen goed kan gebruiken.	Hoe denk je dat het verder gaat als jouw schulden verder oplopen?

3.3 Gesprekskaarten gidsende gespreksvoering

“ NU IK DIT ZO VOOR ME ZIE (OP DE PRAATPLAAT ZORGEN EN STRESS) BEGRIJP IK DAT IK VEEL STRESS HEB EN DAARDOOR MIJ ZO GEDRAAG. ”

Deelnemer SOS

“ DOOR DE GESPREKSKAARTEN HEB IK ZOWEL HET DOEL VAN DIT GESPREK ALS VAN ALLE GESPREKEN TEZAMEN SCHERP OP MIJN NETVLIES STAAN. HIERDOOR KUNNEN DE INWONER EN IK TIJDENS HET GESPREK MAKKELIJKER HOOFD- EN BIJZAKEN VAN ELKAAR ONDERSCHIEDEN. ”

Professional SOS

3.3.1 Wat zijn gesprekskaarten gidsende gespreksvoering?

Gesprekskaarten gidsende gespreksvoering zijn kaarten waarop stapsgewijs staat beschreven hoe de professional tijdens de verschillende fases van het gesprek de inwoner kan motiveren en/of bekrachtigen. Daarnaast is er een methodiekaart die laat zien hoe in gesprekken met inwoners kan worden gestuurd op zelfsturing. De kaarten nemen de professional stap voor stap mee in de start,

verdieping en afronding van het eerste gesprek met de inwoner. De gesprekskaarten zijn ontwikkeld voor professionals die een basisopleiding gespreksvoering hebben gehad in bijvoorbeeld motiverende gespreksvoering of oplossingsgericht werken.

Professionals kunnen gebruik maken van de volgende gesprekskaarten:

1. Gesprekken met de inwoner voorbereiden.
2. Motivatie bepalen om een passende vervolgstategie te kiezen.
3. Motiveer de inwoner om de eigen lange termijn belangen te dienen.
4. Het tandemgesprek samen voorbereiden vanuit de Sluitende Keten Aanpak.
5. Het 1^e tandemgesprek voeren vanuit de Sluitende Keten Aanpak.
6. Doelen kiezen met De Drechtstedenbrug.

Figuur 2: Voorbeelden van gesprekskaarten gidsende gespreksvoering (Marivonne de Groot, 2022).



3.3.2 Waarom zijn de gesprekskaarten belangrijk?

De gesprekskaarten maken concreet hoe je kunt sturen op zelfsturing in gesprekken met inwoners en hoe je een gidsend gesprek kunt voorbereiden en uitvoeren (gesprekskaart 1 t/m 3). De kaarten beschrijven hoe je het gespreksdoel vóór of tijdens het gesprek kunt bepalen en welke gesprekstechnieken je kunt inzetten om jouw gespreksdoel te bereiken. Met als einddoel de inwoner in beweging krijgen, bijvoorbeeld richting stabilisering, activering of participatie. Concreet helpen de kaarten bijvoorbeeld hoe inwoners dankzij jouw reflecties en vragen hun motivatie kunnen vergroten en welke vervolgstategie helpend is voor een inwoner om volgende stappen te zetten.

Daarnaast wordt in de gesprekskaarten uitgelegd hoe je een aantal klassieke valkuilen in je eigen gespreksvoering kunt vermijden. Bijvoorbeeld hoe je kunt voorkomen dat de inwoner afwijzend of geïrriteerd op jouw vragen en voorstellen reageert. Of hoe je kunt voorkomen dat de inwoner bij voorstellen “ja” zegt maar “nee” doet. De concrete handvatten voor professionals zijn geworteld in de basishouding en de gidsende gespreksvoering.

3.3.3 Hoe kunnen de gesprekskaarten worden ingezet?

De professional kan de gesprekskaarten vóór en tijdens het gesprek gebruiken als een inspiratie- of spiekaart. Bijvoorbeeld als je in gesprek gaat met een inwoner die geen hulp wil, terwijl zijn/haar situatie daar wel om vraagt (hulpvermijder), als de inwoner alleen met jou in gesprek gaat omdat het moet (voorwaarde om uitkering te ontvangen, vermijden van sancties) of als je in gesprek gaat

met een inwoner die zoveel tegenslag heeft gehad dat deze er geen vertrouwen in heeft succesvol zijn situatie en/of gedrag te kunnen veranderen.

3.4 Waarderingskader stress-sensitieve gespreksvoering

“ MET EEN WAARDERINGSFORMULIER LUISTERDE EEN COLLEGA NAAR MIJN GESPREK. SINDDIEN GEEF IK INWONERS VAKER COMPLIMENTEN VOOR HUN INZET EN DOORZETTINGSVERMOGEN. HET IS FANTASTISCH OM TE ZIEN WAT DE KRACHT VAN EEN GERICHT COMPLIMENT IS. ”

Professional SOS

3.4.1 Wat is een waarderingskader?

Een waarderingskader is een geobjectiverde checklist waarop verschillende elementen van stress-sensitieve gespreksvoering kort staan beschreven. Het geeft antwoord op vragen zoals: Hoe kan de inwoner worden bediend op zijn behoefte aan autonomie, competentie en betrokkenheid? Hoe ziet de gevraagde basishouding er concreet uit? In hoeverre



worden reflecties en ontlokkende open vragen ingezet? Het formulier kan worden ingevuld door een collega of externe coach die (online) meekijkt met een gesprek tussen de professional(s) en inwoner.

3.4.2 Waarom is een waarderingskader belangrijk?

Om de effectiviteit van stress-sensitieve gespreksvoering met inwoners op individueel, afdelings- en organisatieniveau te verbeteren zijn concrete richtlijnen en monitoring noodzakelijk. Op individueel niveau maakt een kader helder in welke mate hun gesprek stress-sensitief is. De professional krijgt een geobjectiveerd beeld van waar hij op dat moment staat. Dit inzicht geeft de professional houvast en nodigt hem uit om zijn gespreksvoering verder te ontwikkelen. Op afdelings- en organisatieniveau geeft het kader een beeld van de mate waarin professionals hun gesprekken stress-sensitief voeren en in hoeverre zij dit uniform doen. Op basis van de monitoringsresultaten kan gericht aanvullende training en coaching worden ingezet.

3.4.3 Hoe werkt een waarderingskader?

Een waarderingskader kan op drie manieren worden ingezet:

1. Professionals kunnen na afloop van een gesprek het kader zelf invullen om te beoordelen wat goed ging en waar eventueel ruimte voor verbetering ligt.
2. Professionals kunnen een gesprek opnemen en terug luisteren om te beoordelen wat goed ging en waar eventueel ruimte voor verbetering ligt. Vanwege AVG privacywetgeving is expliciete toestemming van de inwoner verplicht.

3. Een interne of externe coach kan een gesprek online of ‘live’ meekijken, het kader invullen en nabespreken met de professional in kwestie.
4. Managers kunnen uitgewerkte kaders laten bundelen om op groepsniveau inzicht te krijgen in de kwaliteit en uniformiteit van stress-sensitieve gespreksvoering (monitoring).

INSTRUMENTARIUM PROJECT SOS

Project SOS heeft in de afgelopen periode haar eigen stress-sensitieve instrumentarium ontwikkeld. In dit hoofdstuk worden de meest gebruikte instrumenten kort beschreven.

Het totale instrumentarium is uitgebreider dan hier beschreven. Een belangrijke gemeenschappelijke deler in de instrumenten is dat er gekozen is voor een vriendelijke lay-out die inwoners uitnodigt erover in gesprek te gaan of om in het geval van de inrichting om zich open te stellen. In dit hoofdstuk worden kort beschreven: de Drechtstedenbrug, Psycho-educatie, de Klantreis en de herinrichting van de ontmoetingsplekken van de sociale dienst.

4.1 De Drechtstedenbrug

4.1.1 Wat is de Drechtstedenbrug?

De Drechtstedenbrug is een interactieve visuele kaart die inwoners en professionals helpt om op een laagdrempelige manier met elkaar in gesprek te gaan over de verschillende facetten van financiële en sociale zelfredzaamheid.

De brug nodigt de inwoner uit om actief na te denken over zijn huidige situatie en een visie te ontwikkelen op de toekomstige situatie. Het eigen oordeel van de inwoner is het uitgangspunt. De uitkomsten van het gesprek kunnen worden vastgelegd in een Plan van Aanpak dat de weg naar meer zelfredzaamheid schetst. Behalve een instrument gericht op doelbereiking kan de kaart ook worden ingezet als meetinstrument om voortgang te meten. Omdat de kaart een interactief visueel instrument zonder tekstuele uitleg is, hoeft de professional de inwoner niet uit te leggen wat de precieze betekenissen van de posities per pijler zijn. Daarom kan de Drechtstedenbrug ook worden ingezet bij anderstaligen, inwoners met een licht verstandelijke beperking en laag geletterden.

“ ALS IK MEZELF ZO HOOR PRATEN DAN WEET IK WAT IK MOET GAAN DOEN. ”

Deelnemer SOS



4.1.2 Waarom de Drechtstedenbrug inzetten?

De Drechtstedenbrug geeft de inwoner zowel inzicht, overzicht als regie bij het vergroten van de eigen bestaanszekerheid. Het laat de inwoner doelgericht en concreet nadenken en praten over de huidige leefsituatie, de gewenste leefsituatie en hoe dit laatste te bereiken. Uit onderzoek blijkt dat als inwoners zelf uitspreken wat de gewenste situatie is, de intrinsieke motivatie om te veranderen effectiever is.

De Drechtstedenbrug kan voor meerdere doelen worden ingezet:

- Het geeft de inwoner *inzicht en overzicht in de huidige leefsituatie*: de inwoner maakt een analyse van de eigen leefsituatie (zelfdiagnose), leert de samenhang tussen levensdomeinen te ordenen gaat inzien dat de pijlers van de brug stevig genoeg moeten zijn om “erop te kunnen lopen”.
- Het geeft de inwoner *handvatten voor het veranderen van de eigen leefsituatie*: de Brug laat zien waar de inwoner naartoe kan werken en maakt inzichtelijk hoe de huidige positie en gekozen doelen op het ene levensdomein samenhangen met de positie en doelen op andere levensdomeinen. Kortom, de inwoner wordt uitgenodigd om te denken en te handelen vanuit een integrale benadering.
- Het geeft de inwoner *inzicht en vertrouwen in geboekte vooruitgang in de leefsituatie* door de vijf gekleurde treden. Daarnaast helpt De Drechtstedenbrug inwoners om positieve gevoelens te ontwikkelen over progressie op andere leefdomeinen dan het domein dat de aanleiding was om hulp te zoeken. Tot slot prikkelt de kaart de inwoner om zèlf de wens tot verandering uit te spreken. Dit vergroot de kans dat de inwoner korte en langere termijn doelen gaat stellen.

4.1.3 Hoe werkt de Drechtstedenbrug?

De inwoner geeft per leefdomein aan wat de eigen positie is en hoe de verschillende posities met elkaar samenhangen. Daarna worden lange en korte termijn doelen voor in het op te stellen Plan van Aanpak geformuleerd. De inwoner bepaalt de volgorde waarin de leefdomeinen worden besproken en hoe dit gebeurt. Ook heeft de inwoner binnen de geldende kaders mede de regie over de invulling van het traject. Denk hierbij aan zaken zoals te nemen stappen, doorlooptijd en volgorde van acties. De professional heeft hierbij een gidsende rol zodat de samenwerking gelijkwaardig is.

De meerwaarde van de Drechtstedenbrug is het grootst als deze zo snel mogelijk wordt ingezet en gedurende het gehele traject de leidraad vormt voor het voortdurend (bij)stellen van doelen. Geschikte momenten om een zogenoemd ‘bruggesprek’ te voeren zijn:

- Tijdens de intakefase van een traject, bij het aanvragen van een uitkering, bij diverse afdelingen van de Sociale Dienst Drechtsteden ABS, STAP, WMO, bij het aanvragen van een uitkering en/of het vraagverhelderingsgesprek van het Sociaal wijkteam (zelfdiagnose).
- Tijdens het verandertraject, op gezette tijden of vastgestelde momenten, om de voortgang te bespreken en de aanpak eventueel bij te stellen (monitoring).
- Op momenten dat er veel verandert in het leven van een inwoner (inzicht in de nieuwe situatie).

De effectiviteit van De Drechtstedenbrug en het hele stress-sensitieve werken valt of staat met de basishouding die de professional laat zien. De professional wordt uitgedaagd om de focus te verleggen van ‘inwoners een

oplossing aanreiken’ en ‘problemen van inwoners oplossen’ naar ‘inwoners een denkkader bieden’ waarin zij worden uitgenodigd om te doordenken wat voor hen van wezenlijk belang is en waarom.

4.2 Psycho-educatie

“ ALS IK STRESS HEB EN IK KAN MIJN RUST NIET PAKKEN, DAN BEN IK EEN WANDELLENDE BOM. DANKZIJ MIJN KENNIS OVER WAT STRESS MET MENSEN DOET STEL IK MEZELF DE VRAAG: 'WAAR BEN IK MEE BEZIG?' EN IN PLAATS VAN METEEN IN DE VERDEDIGING SCHIETEN, TEL IK TOT TIEN EN STEL IK MEZELF HELPENDE VRAGEN ZOALS: 'WAT BEDOELT ZIJ ERMEE? KAN IK DIT WEL ZEGGEN?' ”

Deelnemer SOS

4.2.1 Wat is psycho-educatie?

Psycho-educatie is een samenvoeging van de woorden ‘psychotherapie’ en ‘educatie’. Psycho-educatie is een

combinatie van kennis of informatie overdragen, het aanreiken of aanleren van vaardigheden en/of het uitwerken en inzetten van strategieën of hulpmiddelen. Psycho-educatie richt zich op het begrip van het eigen functioneren en niet op de behandeling van ziekte, verslaving of stoornis zoals bij therapie. Met name in de jeugdzorg wordt psycho-educatie toegepast. Project SOS maakt zowel in individuele gesprekken als in groepsgewijze ondersteuning gebruik van de visuele praatplaten Praatplaat Zorgen en Stress, Drechtstedenbrug, klantreis en Plan van Aanpak. Daarnaast maken SOS-professionals en ervaringsdeskundigen in het contact met inwoners gebruik van specifieke gesprekstechnieken om gevoelens van stress en ineffectief gedrag bij inwoners te normaliseren.

4.2.2 Waarom is psycho-educatie belangrijk?¹⁰

Psycho-educatie biedt inwoners een groter inzicht in het eigen functioneren en een uitnodiging om ondersteunende strategieën te bedenken en hulpmiddelen in te zetten. Concreet is de meerwaarde van psycho-educatie dat inwoners:

1. gaan begrijpen hoe chronische stress hun vermogen om doelen te bereiken ondermijnt;
2. interesse krijgen om strategieën en hulpmiddelen in te zetten die stressbronnen wegnemen of - als dat op korte termijn niet mogelijk is - helpen om lange termijn doelen te bereiken;
3. meer gevoel van controle en invloed op hun emoties en gedrag ontwikkelen en minder stress ervaren.

⁹ Zie <https://www.schouderseeronder.nl/publicaties/psycho-educatie-bij-de-aanpak-van-armoede-en-schulden>

¹⁰ Deze uitwerking is ontleend aan het hoofdstuk psycho-educatie uit het boek *Stress-sensitief werken in het sociaal domein* (Jungmann, N. Wesdorp, P & Tonnon, S. (2020) Psycho-educatie. In: Jungmann, N., Madern, T.

Onderzoek naar de toegevoegde waarde van stressgerichte psycho-educatie laat positieve effecten zien.¹¹ Daarnaast blijkt tevens dat psycho-educatie kan bijdragen aan hogere therapie- en trajecttrouw.

4.2.3 Hoe kan psycho-educatie ingezet worden?¹²

Professionals die psycho-educatie geven doorlopen doorgaans vier stappen:

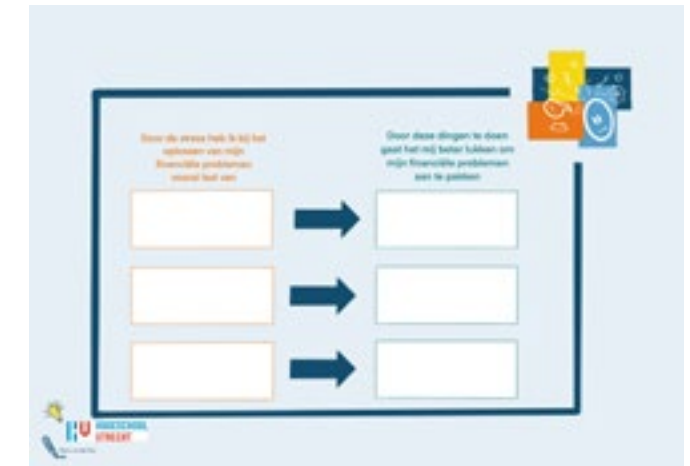
1. Interesse wekken in psycho-educatie en toelichten wat stress doet.
2. Stimuleren van zelfreflectie op de doorwerking van chronische stress op het eigen gedrag.
3. Uitwerken van strategieën en hulpmiddelen om effectiever om te gaan met stressvolle situaties.
4. Evalueren en indien nodig bijstellen van de ingezette strategieën en hulpmiddelen.

Psycho-educatie is een instrument om de motivatie en het geloof in eigen kunnen bij inwoners te bevorderen. Het kan op verschillende manieren en momenten ingezet worden. Professionals en ervaringsdeskundigen kunnen vertellen inwoners hoe stress doorwerkt op het menselijk gedrag en functioneren. Zij kunnen bijvoorbeeld de werking van het stress-systeem toelichten en de uitwerking daarvan op het functioneren en de gezondheid. Voor veel professionals en inwoners is dit een te technische benadering. Bij project SOS is daarom een eenvoudigere benadering gekozen waarbij de professional met de inwoner met behulp van een visuele praatplaat verkent welke veranderingen hij ervaart in zijn functioneren.

De praatplaat 'Impact van zorgen en stress' kan als volgt worden gebruikt:

1. Als een inwoner in gedrag of uitspraken signalen geeft dat de het leven meer vraagt dan hij aankan, dan vraagt de professional of de inwoner stress ervaart. Als deze daar bevestigend op antwoordt, dan vraagt de professional toestemming om daar meer over te mogen vertellen.
2. Als de inwoner instemt om het over de ervaren stress te hebben, dan pakt de professional de praatplaat 'Impact van zorgen en stress' erbij. Ze brengen samen in kaart welke doorwerkingen van zorgen en stress de inwoner herkent. Deze worden aangekruist op de praatplaat (figuur 4a).
3. Tot slot worden de doorwerking geconcretiseerd en ondersteunt de professional de inwoner bij het bedenken van effectieve manieren om de drie belangrijkste negatieve doorwerkingen te verminderen. Hiervoor worden de 'als-dan plannen' op de achterzijde van de praatplaat ingevuld (figuur 4b).

Figuur 4a en 4b: Praatplaat om bij inwoners te identificeren hoe ervaren stress doorwerkt en om hun te ondersteunen in het maken van 'als-dan plannen' om de negatieve doorwerking te verminderen (bewerking van de plaat van Hogeschool Utrecht en Windesheim).



Psycho-educatie bij Schouder onder stress

In het project Schouder onder stress wordt psycho-educatie zowel groepsgewijs als individueel aangeboden. Inwoners gaan zich dankzij de psycho-educatie in hogere mate realiseren hoe stevig geldzorgen en stress verbonden zijn. De psycho-educatie heeft ook bijgedragen aan grotere interesse bij inwoners om copingstrategieën voor stressvolle momenten te bedenken en gebruiken en activiteiten te verrichten om minder last te hebben van de doorwerking van stress. Zo heeft een ambassadeur van het project een wandelgroep opgezet en is er een cliënt die yogalessen in een buurthuis is gaan geven.

Bij Schouder onder stress leidt de psycho-educatie zowel tot meer kennis bij inwoners over het eigen functioneren als tot activiteiten waar inwoners aan deel gaan nemen om de ervaren stress te verminderen.

11 Onderzoek naar de toegevoegde waarde van stressgerichte psycho-educatie laat positieve effecten zien. Daarnaast blijkt tevens dat psycho-educatie kan bijdragen aan hogere therapie- en trajecttrouw.

12 Zie ook <https://www.kennisbundel.nl/kennisbank/artikel/wat-levert-psycho-educatie-op-bij-financiele-problemen/>

4.3 Klantreis

“GEDURENDE HET TRAJECT IS HET VOOR DE INWONER MOTIVEREND OM TE ZIEN WELKE STAPPEN ER AL GEMAAKT ZIJN. HET GAAT UIT VAN DE EIGEN KRACHT VAN DE INWONER EN IS EEN MOGELIJKHEID OM SUCCESSEN TE VIEREN.”

Professional SOS

4.3.1 Wat is de Klantreis?

De klantreis is een kaart waarop de inwoner ziet hoe het begeleidingstraject van SOS is ingericht. De inwoner weet van wat hij kan verwachten omdat de kaart laat zien wat de aanleiding, mijlpalen, uitdagingen en mogelijke resultaten van het traject naar meer financiële en sociale zelfredzaamheid zullen zijn. Inwoners krijgen de kaart mee waardoor zij de inrichting van het traject beter onthouden.

Figuur 5: Gevisualiseerde klantreis van project SOS.



4.3.2 Waarom is de Klantreis belangrijk?

Professionals merken dat de kaart inwoners die twijfelen meer duidelijkheid geeft en hun motiveert om de aangeboden ondersteuning te accepteren.

4.3.3 Hoe kan de Klantreis worden ingezet?

Professionals laten de klantreis vóór aanvang van het begeleidingstraject aan de inwoner zien en vragen wat hem/haar opvalt en welke vragen hij/zij heeft naar aanleiding van de tekst en plaatjes.

Onderwerpen die op de kaart worden uitgebeeld zijn:

1. Ik heb een probleem dat ik in m'n eentje niet kan oplossen (aanleiding).
2. Ik hoor van project SOS en krijg uitleg.
3. Ik maak kennis en beslis of ik verder ga.
4. Huidige stressniveau wordt gemeten (tijdens een Bruggesprek).
5. We maken samen een plan van aanpak (Plan van Aanpak).
6. Ik voer met ondersteuning van SOS mijn plan uit (met vallen en opstaan).
7. Huidige stressniveau wordt gemeten middels een Bruggesprek.
8. We kijken samen wat er nodig is zodat ik zelfstandig verder kan.
9. Huidige stressniveau wordt gemeten middels een Bruggesprek.
10. Ik kan zelf verder en heb voldoende stabiliteit in mijn thuissituatie, welzijn, geldzaken, werk en/of opleiding (einddoel/resultaat).

4.4 Inrichting van ontmoetingsruimten

“TIJDENS DE MAATREGELEN IN CORONATIJD WAS HET LASTIG OM INWONERS TE BEREIKEN. WAT HIELP WAS EEN ALTERNATIEVE ONTMOETINGSPLEK OM DE INWONER TOCH TE ONTMOETEN. DESTIJD WAS DIT EEN BRUGWACHERSHUISJE DAT WERD INGEZET BIJ SOS EN EEN PROJECT TEGEN EENZAAMHEID, OM ÉÉN-OP- ÉÉN GESPREKKEN TE VOEREN.”

Professional SOS



4.4.1 Wat is een stress-sensitieve inrichting?

Het Stress-sensitieve werken is een integrale benadering waarin wordt voorzien in verschillende bouwstenen. De inrichting krijgt hierbij vaak weinig aandacht terwijl deze wel degelijk van invloed is op het functioneren van de inwoner. Een stress-sensitieve inrichting van ontmoetingsruimten is een warme en kalme inrichting en een persoonlijke ontvangst die mensen als prettig ervaren en die hun stress-systeem enigszins kalmeert. Bijvoorbeeld door een gastvrouw of -heer in dienst te nemen die inwoners op een persoonlijke manier ontvangt. En door een koffiebar in te richten waar inwoners onder het genot van een vers gezette gratis kop koffie of thee met koek wachten op hun afspraak¹³.

13 Boorsma, P. (2018) Terwijl u wacht? Sociale Dienst Drechtsteden ontvangt klanten tegenwoordig in gezellige zitjes in plaats van in kille spreekkamers. Sprank 28-30.

De inrichting van publieke ontmoetingsruimten werkt door op de mentale ruimte die inwoners ervaren om te werken aan voor hen belangrijke doelen. Aandacht voor inrichting is geen luxe, maar een effectieve investering in dienstverlening **Literatuurverkenning Stress-sensitief inrichten**¹⁴

4.4.2 Waarom is een stress-sensitieve inrichting van belang?

Mensen reageren bewust en onbewust op de inrichting van hun omgeving. Een stress-sensitief ingerichte ontmoetingsruimte biedt inwoners gevoelens van rust en veiligheid. Dit ondersteunt het functioneren van inwoners en vergroot daarmee de kans dat zij het gewenste doelgerichte gedrag gaan vertonen. Onderzoek bij ziekenhuizen laat zien dat patiënten die herstellen met uitzicht op de natuur (via een raam) minder pijnstilling vragen dan degenen die uitkijken op een blinde muur. Ook blijkt dat patiënten die op een kamer liggen met alleen een gordijn als afscheiding meer belangrijke informatie voor artsen achterhouden dan patiënten die alleen op een kamer liggen. Bij de inrichting van ontmoetingsruimtes in het sociaal domein is de veiligheid van professionals doorgaans leidend. Dit vertaalt zich bijvoorbeeld in hoge balies zodat agressieve inwoners de medewerkers niet fysiek kunnen aanraken, in grote open ruimten zodat collega's elkaar kunnen zien en soms zelfs in het niet aanbieden van hete koffie of thee bij de ontvangst. De keerzijde van deze focus op veiligheid is dat inwoners die op gesprek komen, vooral afstand en wantrouwen voelen.

Gevoelens van onzekerheid, schaamte en wantrouwen worden subtiel gevoed. Het gevolg is dat de inrichting van ontmoetingsruimtes juist extra stress kan opwekken bij inwoners en daarmee de effectiviteit van de ondersteuning ondermijnt.

4.4.3 Hoe kunnen organisaties ontmoetingsruimtes stress-sensitief inrichten?

De Sociale Dienst Drechtsteden heeft gekozen voor een vergaande stress-sensitieve inrichting van het werkplein. Tabel 5 bevat een weergave van de belangrijkste inzichten uit een literatuurverkenning naar stress-sensitieve ingerichte wacht- en spreekruimtes in opdracht van gemeente Utrecht.

Tabel 5: Voorbeelden van stress-sensitieve ingerichte ruimtes (Tonnon, Mulders & Jungmann, 2022).

Stress-sensitieve elementen	Praktijkvoorbeelden van wacht- en spreekruimtes
Faciliteer sociale steun en afleiding	<ul style="list-style-type: none"> Zet stoelen in een wachtruimte niet op een rij maar zo dat mensen elkaar aankijken en eerder in gesprek gaan (=koffie/leestafel bij SDD). Hang Tv-schermen en prettige platen aan de muur en zorg dat wachtruimtes een raam met uitzicht hebben. Creëer kinderhoekjes en leg tijdschriften neer.
Bied privacy in gesprekken	<ul style="list-style-type: none"> Zorg ervoor dat naarmate het onderwerp persoonlijker en emotionele wordt de omgeving minder tot niets kan horen van wat iemand vertelt (spreek kamer, Spreek cabine) Voorkom dat mensen worden ontvangen in ruimten waar te veel mensen bij elkaar komen (vermijd drukte) (Open ruime en lichte toegang bij SDD)
Bied in spreekkamers voldoende ruimte	<ul style="list-style-type: none"> Zorg dat een eventuele tafel en stoelen ruim zijn opgezet en niet zijn geplaatst in een ruimte waar het meubilair net in de betreffende ruimte past (zie cabines)
Bied warme en gedimde verlichting	<ul style="list-style-type: none"> Zorg voor warm licht (veel daglicht bij de SDD) Bied mogelijkheden om het licht te dimmen.
Richt de ruimte warm, fris en vriendelijk in	<ul style="list-style-type: none"> Zorg voor wacht- en spreekruimten die fris zijn ingericht, goed zijn opgeruimd en een huiselijke uitstraling hebben. Hang bijpassende kunst, foto's of andere attributen aan de muur (planten en welkom boodschap bij binnenkomst)

¹⁴ Tonnon, S., Mulders, E. & Jungmann, N. (2022) Stress-sensitief inrichten. Literatuurverkenning voor inrichting van ontmoetingsruimten in het domein van zorg en welzijn. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Stress-sensitieve elementen	Praktijkvoorbeelden van wacht- en spreekruimtes
Beperk achtergrondgeluid en draai muziek tijdens het wachten	<ul style="list-style-type: none"> • Voorkom verstaanbaar spraakgeluid of luid geroezemoes van andere aanwezigen. • Overweeg in wachtruimten zacht klassieke muziek af te spelen.
Omring mensen met natuur in beeld en geluid	<ul style="list-style-type: none"> • Bied uitzicht via een raam op natuur of binnenstad. • Hang platen van natuur aan de muur, zet planten in de wacht- en ontmoetingsruimten • Voorzie eventueel in natuurgeluiden

DIENSTVERLENINGS- PROCES

In dit hoofdstuk worden kort beschreven: werken met een persoonlijk Plan van Aanpak, creëren van geldrust en inzet van ervaringsdeskundigen.

In het sociaal domein is het dienstverleningsproces zo ingericht dat de professionals hun werkzaamheden zo efficiënt mogelijk kunnen uitvoeren. Eén van de redenen dat begeleidingstrajecten niet altijd effectief zijn is dat de processen niet altijd rekening houden met de situatie en behoeften van inwoners. Het project Schouders Onder Stress probeert het dienstverleningsproces te laten aansluiten op de behoeften van inwoners in plaats van op de behoeften van de organisatie.

“ ALLEEN HAD IK NIET KUNNEN BEDENKEN WAT IK VOOR MIJN TOEKOMST ZOU WENSEN. DE BIJDRAGE EN STEUN VAN DE ANDEREN IN DE GROEP HEBBEN MIJ DAARBIJ GEHOLPEN. NU HEB IK DE EERSTE STAP KUNNEN ZETTEN EN WEER EEN BETAALDE BAAN GEVONDEN. ”

Deelnemer SOS

5.1 Werken met een persoonlijk Plan van Aanpak?

5.1.1 Wat is het Persoonlijk Plan van Aanpak?

De meeste stress-sensitieve aanpakken voorzien in een persoonlijk Plan van Aanpak. Chronische stress maakt dat inwoners vaak moeite hebben om de acties op een rij te hebben die nodig zijn om een doel te bereiken. Het Plan van Aanpak helpt bij het uitdenken van een logische volgorde en tijdsplanning. Het Plan van Aanpak richt zich op een

door de inwoner gekozen doel dat betrekking heeft op één van de leefdomeinen die bijdragen aan bestaanszekerheid: thuissituatie, welzijn, geldzaken en opleiding en/of werk. Het gekozen doel voldoet aan een aantal voorwaarden: het is belangrijk voor de inwoner, in samenspraak tot stand gekomen, voldoende uitdagend en tegelijkertijd haalbaar voor de inwoner en concreet geformuleerd. Bijvoorbeeld het opbouwen van een steunend netwerk, betaald werk vinden, een opleiding gaan volgen of een gezonde leefstijl aannemen. Het Plan van Aanpak houdt daarnaast expliciet rekening met mogelijke belemmeringen, tegenvallers en teleurstelling die de inwoner verwacht tegen te komen.

Figuur 6: Gevisualiseerde Plan van Aanpak voor deelnemers aan project SOS.



5.1.2 Waarom werken met een persoonlijk Plan van Aanpak?

Het persoonlijk Plan van Aanpak is een instrument dat handen en voeten geeft aan het proces van effectief gedragsdoelen stellen en het monitoren van de hobbelijke weg hier naartoe. Mensen presteren beter wanneer ze uit eigen beweging concrete, uitdagende gedragsdoelen stellen dan wanneer ze geen doelen, gemakkelijke doelen, of ‘doe-je-best’ doelen stellen. Het Plan van Aanpak ondersteunt de inwoner om zijn/haar wensen te vertalen naar relevante, haalbare, concrete doelen en om vervolgens intenties en plannen te formuleren (fase 3) en om te zetten in daadwerkelijk gedrag (fase 4 t/m 6). Belangrijk is dat de inwoner een gedragsdoel kiest en geen resultaatdoel. Veranderingen vragen namelijk vanaf het begin om een gedragsinvestering, terwijl de resultaten pas later komen. Daarnaast komt uit wetenschappelijk onderzoek¹⁵ naar voren dat zelfmonitoring – het bijhouden van je gedrag en/of het bijhouden van de resultaten van je gedrag – de kans op succesvolle gedragsverandering vergroot. Zelfmonitoring heeft namelijk een motiverend effect.

5.1.3 Hoe wordt het persoonlijk Plan van Aanpak ingezet?

De inwoner en professional bespreken de onderwerpen die in het Plan van Aanpak staan, waarna de inwoner de concrete invulling van zijn keuzes in het Plan van Aanpak vastlegt.

1. Mijn persoonlijk doel
2. Waar sta ik nu & waar wil ik naartoe? (schaalvraag)
3. Wat heb ik al bereikt?
4. Wat is nodig om een (kleine) stap vooruit te zetten?
5. Welk gedrag ga ik laten zien?
6. Uitdagingen & Oplossingen (Wat is moeilijk of een uitdaging voor mij? Welke oplossingen kan ik daarvoor bedenken? Wie kan ik daarbij om hulp vragen?)

Het plan van aanpak kan zowel individueel als in groepsverband worden gemaakt en voor meerdere doelen en op meerdere momenten worden ingezet:

- Na het bespreken van de Drechtstedenbrug als de inwoner weet hoe hij/zij er op de leefdomeinen die bijdragen aan bestaanszekerheid voor staat en weet welk leefdomein hij/zij het eerste wil verbeteren. Dit soort gesprekken worden binnen Dordrecht ‘Bruggesprekken’ genoemd.
- Tijdens het verandertraject, op vastgestelde momenten, om de voortgang te bespreken en het plan van aanpak eventueel bij te stellen (monitoring) in principe volgt dit op een Bruggesprek.
- Op momenten dat er veel verandert in het leven van een inwoner. Een nieuwe situatie kan immers tot nieuwe wensen en doelen leiden die op hun beurt om andere of aanvullende acties vragen.

¹⁵ Susan Michie e.a. (2015), *Health Technology Assessment Journal*.

5.2 Geldrust creëren

“ IK ZAG ENORM OP TEGEN BUDGETBEHEER EN WAS ER OOK SCEPTISCH OVER. MAAR NU BEN IK ZO BLIJ. ALLES IS BETAALD, IK HEB GENOEG GELD VOOR DE BOODSCHAPPEN EN IK HOEF NIET MEER DE HELE TIJD TE REKENEN. ”

Deelnemer SOS

Zeker zestig procent van de inwoners die hulp zoeken in het sociaal domein worstelt met geldproblemen. Het maakt eigenlijk niet uit wat de opdracht is van een professional in het sociaal domein: re-integratie, jeugdhulpverlening, wijkgericht werken of algemeen sociaal werk. Op al deze terreinen constateren professionals dat een substantieel deel van de inwoners in de aanpak van hun problemen wordt gehinderd door de enorme druk die geldzorgen veroorzaken. Een mensgerichte, integrale aanpak van de problemen vereist vaak dat de geldzorgen getemd worden. Alleen op deze manier is de inwoner in staat om ook (weer) aandacht te geven aan andere (financiële) problemen. De Drechtsteden zetten daarom steeds steviger in het op het creëren van geldrust. Het is vaak de eerste stap in het begeleidingsproces van inwoners met financiële zorgen.

“ EERST HET INKOMEN OP ORDE, DAN PAS DOORPAKKEN. ”

Ketenafsprak Drechtsteden

5.2.1 Wat is geldrust?

Geldrust is de situatie waarin er geen dreigende en acute financiële problemen zijn die zo veel stress geven dat inwoners geen mentale mogelijkheden meer hebben om aandacht te besteden aan andere zaken die ook belangrijk zijn¹⁶. Geldrust betekent overigens *niet* dat er geen financiële problemen meer zijn. Inwoners kunnen geldrust hebben en tegelijkertijd schulden hebben die zo problematisch zijn dat een schuldregeling met finale kwijtschelding de enige manier is om op termijn schuldenvrij te worden. Het beoogde resultaat van geldrust creëren is zorgen dat de financiële problemen de inwoner mentaal niet zo sterk ontregelen dat er ook op andere leefdomeinen geen voortuitgang geboekt kan worden.

5.2.2 Waarom is geldrust creëren belangrijk?

Financiële problematiek werkt door op allerlei levensdomeinen van inwoners. Zo toont onderzoek bijvoorbeeld aan dat inwoners met financiële problemen¹⁷ gemiddeld langer gebruik maken van een uitkering, zich vaker ziekmelden op het werk, vaker mentale en fysieke klachten hebben zoals rugpijn, hoge bloeddruk, hart- en

vaatziektes). Het creëren van geldrust maakt het dus makkelijker om andere belangrijke doelen die bijdragen aan bestaanszekerheid te bereiken.

5.2.3 Hoe werkt geldrust creëren?

Project SOS zorgt proactief voor geldrust bij inwoners. Onder andere door:

- Inwoners zonder of met een verandering van inkomen te ondersteunen bij het aanvragen van een uitkering of financiële aanvulling.
- Inwoners door te verwijzen naar het Bureau Sociaal Raadsliden voor een voorzieningencheck. Hier wordt gekeken of inwoners gebruik maken van alle voorzieningen waar zij recht op hebben. Een voorzieningencheck werkt, want in het eerste half jaar van 2022 is in totaal 83 keer een voorzieningencheck toegepast met een totale opbrengst voor Dordtse inwoners van 136.776 euro.
- Dit bedrag bestond voornamelijk uit misgelopen toeslagen, ten onrechte terugbetalen van toeslagen, maar ook aanvullende uitkeringen en kwijtscheldingen belastingen.
- Na te gaan of inwoners recht hebben op voorzieningen zoals bijvoorbeeld leergeld en bijzondere bijstand. Indien nodig wordt ook ondersteuning gegeven bij de aanvraag van voorzieningen.
- Met inwoners te kijken naar hoe zij hun inkomen besteden en wat hierin beter kan. Bijvoorbeeld hoe zij kunnen bepalen wat eerst moet worden betaald en wat kan wachten.

- Snelle, praktische ondersteuning door middel van bijvoorbeeld schuldhulpmaatje, ervaringsdeskundigheid, budgetbeheer/bewindvoering, hulp bij de thuisadministratie of een aanmelding schuldhulpverlening in te zetten.
- Bij onverwachte en dreigende situaties vanuit een ‘hands-on’ mentaliteit praktische ondersteuning te geven die op dat moment de ergste stress wegneemt.

5.3 Inzet van ervaringsdeskundigen

“ ERVARINGSDESKUNDIGEN WETEN WAT ER SPEELT EN STAAN OP DIE MANIER DICT BIJ DE INWONER. ZE GEVEN DE INWONER VAAK HOOP EN KUNNEN EEN ROLMODEL ZIJN. ”

Professional SOS

5.3.1 Wat een ervaringsdeskundige?

Een ervaringsdeskundige is iemand die op basis van persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is om deze kennis, in welke vorm dan ook, door te geven aan anderen¹⁸. De focus van het handelen van ervaringsdeskundigen is vooral op herstel en op de positieve kwaliteiten en eigenschappen van de inwoner gericht. De inzet van ervaringsdeskundigen binnen project SOS is onbetaald en vrijwillig.

¹⁶ Van Geuns, R & Jungmann, N. (2020) *Geldrust*. In: Jungmann, N., Madern, T. & Wesdorp, P. (202) *Stress-sensitief werken in het sociaal domein*. Bohn Stafleu van Loghum).

¹⁷ Jungmann, N. & Madern, T. (2021) *Basisboek Aanpak schulden*. Tweede druk. Noordhoff.

¹⁸ Van den Eerden, 2017.

5.3.2 Waarom ervaringsdeskundigen inzetten?

Ervaringsdeskundigen die direct betrokken zijn bij de ondersteuning van inwoners staan vanuit hun eigen ervaringen heel dicht bij de leefwereld van de inwoner. Zij kunnen inwoners helpen om meer vertrouwen te krijgen in hun eigen kracht en mogelijkheden. Om vervolgens die kracht te gebruiken en verder te ontwikkelen (empowerment). Ervaringsdeskundigen kunnen bijvoorbeeld helpen om het sociale netwerk van de inwoner uit te breiden. Dit is belangrijk omdat mensen die in armoede leven of schulden hebben, meestal niet alleen financiële problemen hebben. Vaak zijn ze ook laagopgeleid, hebben ze lichamelijke of psychische klachten, of is hun relatie met familie of hulpverleners verstoord. Daarnaast voelen mensen die last hebben van aanhoudende (geld)stress zich meestal machteloos omdat ze het gevoel hebben weinig aan hun situatie te kunnen veranderen. Hierdoor daalt hun gevoel van eigenwaarde. Tot slot kunnen ervaringsdeskundigen hun kennis en ervaring middels voorlichting delen met professionals binnen de Drechtsteden.

5.3.2 Waarom ervaringsdeskundigen inzetten?

Ervaringsdeskundigen die direct betrokken zijn bij de ondersteuning van inwoners staan vanuit hun eigen ervaringen heel dicht bij de leefwereld van de inwoner. Zij kunnen inwoners helpen om meer vertrouwen te krijgen in hun eigen kracht en mogelijkheden. Om vervolgens die kracht te gebruiken en verder te ontwikkelen (empowerment). Ervaringsdeskundigen kunnen bijvoorbeeld helpen om het sociale netwerk van de inwoner uit te breiden. Dit is belangrijk omdat mensen die in armoede leven of schulden hebben,

meestal niet alleen financiële problemen hebben. Vaak zijn ze ook laagopgeleid, hebben ze lichamelijke of psychische klachten, of is hun relatie met familie of hulpverleners verstoord. Daarnaast voelen mensen die last hebben van aanhoudende (geld)stress zich meestal machteloos omdat ze het gevoel hebben weinig aan hun situatie te kunnen veranderen. Hierdoor daalt hun gevoel van eigenwaarde. Tot slot kunnen ervaringsdeskundigen hun kennis en ervaring middels voorlichting delen met professionals binnen de Drechtsteden.

Samengevat is de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigen driedig:

- **Hogere kwaliteit van dienstverlening:**
Via ervaringsdeskundigen vergroten professionals hun inhoudelijke expertise wat betreft het op effectieve wijze benaderen en begeleiden van mensen uit de doelgroep.
- **Groter bereik van belanghebbenden:**
Via ervaringsdeskundigen worden meer mensen uit de doelgroep bereikt. Bovendien leert de ervaring dat inwoners sneller worden bereikt.
- **Uitstroom naar betaald werk (als 'bijvangst'):**
De ervaringsdeskundigen doen relevante werkervaring op en verkleinen hiermee hun afstand tot betaald werk. Hiermee kunnen zij andere bijstandsgerechtigden inspireren en vertrouwen geven.

5.3.2 Hoe kunnen ervaringsdeskundigen worden ingezet?

Binnen project SOS zijn 5 ervaringsdeskundigen ingezet om:

- Inwoners op te sporen en te enthousiasmeren voor deelname aan project SOS. Hierbij gaat het om inwoners die (nog) niet in beeld zijn bij de gemeente en die baat kunnen hebben bij stress-sensitieve ondersteuning.
- Voorlichting te geven aan inwoners over deelname aan project SOS.
- Ondersteuning bieden in gespreksvoering en bij / begeleiding /coaching van de professional door inzet eigen ervaring.
- Maatje te zijn van deelnemers aan project SOS. Met name bij het versterken van het sociale netwerk van inwoners.
- Management, beleidsmedewerkers en professionals van de gemeente, sociale dienst en het SWT te wijzen op 'blinde vlekken' en praktische verbeter suggesties te doen.

CASUS:

KLANTREIS VAN ALLEENSTAANDE MOEDER MET PROBLEMATISCHE SCHULDEN

Denise is een alleenstaande moeder met inwonende kinderen 17, 15 en 9 jaar en woont in een sociale huurflat in een oude wijk van Dordrecht. Er is alleen nog contact met de vader van de oudste twee kinderen.

1. Ik heb een probleem dat ik in m'n eentje niet kan oplossen (2012 - 2019)

2008: Na haar relatiebreuk is Denise een tijd afhankelijk van een bijstandsuitkering (P-wet). De schulden die ze heeft lost ze zelf op middels betalingsregelingen.

2009: Denise vindt via een uitzendbureau werk als callcenter medewerker bij gemeente Den Haag. Ze stroomt uit de bijstand (P-wet).

2010: Er ontstaan financiële problemen o.a. door een terugvordering van de Belastingdienst (Kinderopvangtoeslag). Het lukt Denise niet om boven water te krijgen wat er precies aan de hand is. (Veel later blijkt dat Denise als gedupeerde van de toeslagaffaire wordt erkend). Beslaglegging, verrekeningen en overheidsvorderingen maken dat het voor haar steeds moeilijker wordt om aan alle betalingsverplichtingen te voldoen. De problemen worden zo groot dat Denise en haar kinderen uit huis dreigen te worden gezet.

2012: Denise meldt zich voor het eerst bij de sociale dienst van gemeente Dordrecht voor schuldhulpverlening wegens een crisissituatie.

2013: De situatie herhaalt zich. Ondanks twee schuldhulpverleningstrajecten lukt het Denise niet om van haar schulden af te komen. Volgens het dossier komt Denise gemaakte preventieve en oplossingsgerichte afspraken na verloop van tijd niet meer na. Wel lukt het Denise om haar werk als uitzendkracht te behouden.

2019: Denise meldt ze zich voor de derde keer bij ABS voor schuldhulpverlening. Wederom wegens dreigende ontruiming. ABS zet een crisisinterventie in en zorgt dat Denise twee maanden betalingsuitstel krijgt van de woningbouwvereniging. Onder voorwaarde dat de lopende huur betaald gaat worden.



2. Ik hoor van project Schouders onder Stress (SOS) en krijg uitleg (november 2019)

Omdat er sprake is van een crisissituatie vraagt ABS aan het projectteam SOS om contact te zoeken met Denise. Twee SOS-medewerkers (van SDD en SWT) bellen Denise en gaan binnen 5 dagen op huisbezoek om met haar te praten. Dit is het eerste tandemgesprek.

3. Ik maak kennis en beslis of ik verder ga (november 2019)

Tijdens het huisbezoek laten de medewerkers Denise met behulp van de *Praatplaat Stress* vertellen wat haar grootste bronnen van stress zijn. Hier komt de volgende top-3 uit:

1. Bedreiging van haar primaire levensbehoeften: huisuitzetting, afsluiten van energie en water.
2. Problemen met het betalen van de overige vaste lasten zoals boodschappen en verzekeringen.
3. Opvoedingsproblemen van de kinderen.

Ook onderzoeken de medewerkers of Denise voldoende gemotiveerd is om haar situatie en gedrag te veranderen middels een meerjarig traject. Dit doen de medewerkers

door een stress-sensitieve, *gidsende gespreksvoering*. Hiermee wordt rekening gehouden met haar natuurlijke behoefte aan autonomie, betrokkenheid en competentie (zelfdeterminatietheorie). Vervolgens leggen de SOS-medewerkers m.b.v. de *Klantreis Plaats* uit hoe het SOS-traject naar meer financiële en sociale zelfredzaamheid eruit ziet. Denise gaat akkoord met deelname aan project SOS: het traject is gestart!

4. Huidige stressniveau wordt gemeten (november 2019)

Tijdens het eerstvolgende gesprek vertelt Denise met behulp van de Drechtstedenbrug wat haar situatie is op leefdoelgebieden die bijdragen aan haar bestaanszekerheid: thuissituatie, welzijn, geldzaken en opleiding en/of werk. Vervolgens geeft Denise aan hoeveel stress de verschillende leefdoelgebieden veroorzaken.

5. We maken samen een plan van aanpak (november 2019)

Tijdens het *tweede tandemgesprek* wordt Denise gevraagd om m.b.v. de Drechtstedenbrug aan te geven met welke leefdoelgebieden zij als eerste aan de slag wil gaan. Denise kiest voor de domeinen 'geldzaken' en 'thuissituatie': concreet gaat het om schuldenrust en hulp bij haar opvoedingsvragen.

Doel 1: Financiële/schuldenrust creëren

Om schuldenrust te creëren worden de volgende acties ondernomen:

- Denise stemt in met de inzet van budgetbeheer. In overleg met Denise en de schuldhulpverlener wordt een budgetplan opgesteld waarmee het gezin financieel kan rondkomen de schuldhulpverlener maakt afspraken met verschillende (dreigende) schuldeisers, waaronder de energiemaatschappij en

woningbouwvereniging. Met het doorbraakfonds wordt de huur één keer betaald. Hierdoor wordt het mogelijk voor de budgetbeheerder om van de komende weekinkomsten te reserveren voor de lopende vaste lasten. Bij de energiemaatschappij en waterleverancier wordt gebruik gemaakt van convenantafspraken. Documenten voor schuldhulpverlening worden opgezocht en aangeleverd. En er komt een minnelijke regeling tot stand de overige schuldeisers. Daarnaast regelt de SOS-schuldhulpverlener een toetsingsinkomen en beslagvrije voet.

- Om te zorgen dat er geen nieuwe betalingsachterstanden ontstaan stellen de budgetbeheerder en SOS-medewerker(s) met Denise een plan op om haar financiële post op tijd uit de brievenbus te halen en te lezen.

Doel 2: Kinderen goed opvoeden

Om haar opvoedingsvragen te beantwoorden worden de volgende acties ondernomen:

- Er wordt een jeugdprofessional ingeschakeld die Denise ondersteunt. De problemen met haar oudste dochter worden grotendeels opgelost doordat zij bij haar vader in Amsterdam gaat wonen. De relatie tussen moeder en dochter was problematisch omdat zij lang voor haar jongere broer en zusje heeft moeten zorgen als Denise aan het werk was en de kinderen niet naar de opvang meer konden in verband met de problemen met de toeslagen. Voor haar middelste zoon wordt externe hulp ingeschakeld. En Denise wordt getraind in hoe zij kan omgaan met de problemen van haar zoon. Daarna wordt Denise begeleid in het verwerken dat haar kinderen niet de opvoeding hebben gekregen die zij ze graag had willen geven.

6. Ik voer met ondersteuning van SOS mijn plan uit (2020 – 2022)

Tijdens de COVID lock-downs en maatregelen in de periode maart 2020 – januari 2022 verloopt het contact met Denise vooral via videobellen en WhatsApp berichten. Daarna is het contact steeds vaker fysiek. Denise krijgt vertrouwen in de dienstverlening en de mensen die dit uitvoeren. Dit blijkt onder andere uit het feit dat zij uit zichzelf contact zoekt als zij tussentijds vragen heeft. Denise volgt het budgetbeheer via de website van de SDD waar zij in kan loggen bij "mijn SDD" Dit geeft haar vertrouwen en overzocht. Vooraf had Denise grote twijfels over budgetbeheer. Binnen één maand verandert haar financiële situatie naar 'krap maar stabiel'. Er ontstaat schuldenrust. Hierdoor voelt Denise ruimte om ook problemen op andere leefdoelgebieden aan te pakken.

Juni 2021

Tijdens het tweede tandemgesprek - met de Sociale Dienst en het Sociaal Wijkteam - kiest ze een aantal doelen aan de hand van de inzet van de Drechtstedenbrug en maakt doelacties plannen om deze doelen te bereiken:

- **Wonen (thuissituatie):** Denise voert met beperkte financiële middelen achterstallig onderhoud uit aan haar huurwoning.
- **Netwerk (welzijn):** Denise netwerk is de afgelopen jaar erg klein geworden. Na het overlijden van haar moeder ervaart Denise veel steun van haar familie. Zij durft hun om steun te vragen en dat krijgt ze ook.
- **Werk (participatie):** Denise wil graag een vaste aanstelling krijgen op de plek waar zij werkt. Door het plotselinge overlijden van haar moeder zet zij dit plan tijdelijk in de koelkast. Wel werkt zij met hulp van SOS aan een nieuw CV. Zodra Denise zich weer beter voelt houdt ze in de gaten of en wanneer er vaste formatie ruimte komt en wil zij psychologische

hulp bij het verwerken van het overlijden van haar moeder.

- **Schulden (financiën):** Bij het inventariseren van de schulden merkt de SOS schuldhulpverlener op dat de Belastingdienst een groot bedrag Kinderopvang Toeslag (KOT) terugvordert. Dit is een schuld die wordt meegenomen in de schuldregeling. Denise wordt daarom aangemeld bij de toeslagregisseur van de sociale dienst die haar helpt met de aanvraag voor erkenning als mogelijk gedupeerde ouder van de Toeslagenaffaire.

Juli 2021 t/m oktober 2021

In deze periode worden er iedere twee à drie weken tandemgesprekken gevoerd.

November 2021

Tijdens één van de tandemgesprekken - een gesprek waarin de Drechtstedenbrug wordt besproken (Bruggesprek) - maken de SOS-medewerker en Denise aanvullende doelacties afspraken:

- **Wonen (thuissituatie):** Denise ervaart de meeste onrust op gebied van haar woning. Zij wil het huis opruimen en enkele kamers opknappen. Ze maakt hiervoor met de SOS-medewerker een stappenplan.
- **Schulden (financiën):** De belastingdienst informeert Denise dat zij in eerste instantie niet als gedupeerde wordt erkent. Om toch kans te maken op erkenning dient Denise met hulp van de toeslagregisseur van de Sociale dienst een verzoek voor de integrale toets in.
- **Gezondheid (welzijn):** Denise vertelt voor het eerst dat zij diabetes heeft en lang tijd niet bij de dokter is geweest. Zij heeft lichamelijke klachten die daar mogelijk mee verband houden. De SOS-medewerker en Denise spreken af dat zij een afspraak maakt met de huisarts. Om te voorkomen dat Denise

medische afspraken vergeet vraagt zij aan de diabetesverpleegkundige om haar afspraken op dezelfde dag en hetzelfde tijdstip te plannen. Zij ontvangt ook een herinneringsappje.

- **Werk (participatie):** Er komt een vacature vrij bij haar werkgever. De teamleider verzoekt Denise met nadruk om te reageren. Samen met de SOS-medewerker schrijft Denise een sollicitatiebrief. Met succes want Denise krijgt een vaste aanstelling!

Daarnaast kiest Denise een nieuw doel:

- **Spaargeld (geldzaken):** Denise heeft €100 weekgeld en kan hiermee rondkomen. Ze besluit het geld dat ze overhoudt te sparen. Budgetbeheer zorgt ervoor dat er geld wordt gereserveerd voor het verplichte eigen risico van de zorgverzekering.

7. Huidige stressniveau wordt gemeten

Doordat haar situatie op meerdere en voor Denise belangrijke leefdoelstellingen verbetert, ervaart zij meer rust en minder stress. De SOS-medewerkers vragen Denise naar haar stressniveau. Dit blijkt te zijn gedaald. Denise zegt hierover: *“Ik heb rust in mijn hoofd en natuurlijk gebeurd er best nog wel eens wat. Maar ik kan nu meer aan”* en over budgetbeheer *“Jeetje, alles is betaald en ik heb nog geld voor de boodschappen ook!”* Denise geeft aan dat zij steeds meer vertrouwen heeft in budgetbeheer en dat het haar heel rust geeft dat zij naast de schuldenregeling zelfs een klein beetje kan sparen. Denise en de SOS-medewerker(s) besluiten om minder vaak af te spreken. Tussentijds lukt het Denise redelijk tot goed om bij vragen of problemen aan de bel te trekken bij de budgetbeheerder of de SOS-medewerker.

8. We kijken samen wat er nodig is zodat ik zelfstandig verder kan (januari 2022)

Januari 2022

Tijdens het vierde tandemgesprek stellen de SOS-medewerker en Denise vast dat zij nu veel meer grip op haar situatie heeft. Tijdens het gesprek aan de hand van de Drechtstedenbrug kan Denise goed vertellen waarom het haar dit keer wel allemaal gelukt is. Denise doet steeds meer op eigen kracht en heeft steeds minder ondersteuning nodig. Per gekozen doel wordt de stand van zaken besproken:

- **Wonen (thuisituatie):** Sinds haar dochter in Amsterdam woont heeft zij veel contact met haar en vindt ze de relatie goed.
- **Gezondheid (welzijn):** Denise houdt zich goed aan de leefregels die bij diabetes horen. Hierdoor is haar diabetes nu stabiel. Denise ziet er veel beter uit en voelt zich fitter. Ze gaat er zichtbaar beter uitzien
- **Spaargeld (geldzaken):** Denise kan goed vertellen waarom het dit keer wel allemaal gelukt is. Denise heeft het projectteam SOS steeds minder nodig. Ze heeft voldoende gespaard en geeft aan dat ze hierdoor rust ervaart en dat zij er vertrouwen in heeft dat het haar gaat lukken om haar financiën zelf te gaan doen.

Maart 2022

Belangrijk is om tijdens het traject terugval in te calculeren. Ook als je dat niet meer verwacht. In maart heeft Denise een terugval wat betreft haar financiële discipline. Denise heeft in overleg met de budgetbeheerder en de tandarts onderhoud aan haar gebit laten doen. Doordat de budgetbeheerder op vakantie was vergeet Denise de rekening van de tandarts bij de budgetbeheerder in te leveren. Wanneer zij een herinnering met extra kosten ontvangt schrikt zij enorm. Denise blokkeert en onderneemt geen actie vanuit de gedachte *“Ik mag geen*

nieuwe schulden laten ontstaan”. Hierdoor komen er nog meer extra kosten bij. Pas na enkele weken neemt ze contact met SOS op. Samen gaan ze op zoek naar een oplossing.

Mei 2022

Denise wordt met terugwerkende kracht erkend als gedupeerde van de Toeslagen affaire en zal de Catshuisregeling ontvangen. Denise is helemaal van slag: *“Ik ben mentaal niet klaar voor die 30.000 euro”* zegt zij. Denise en de SOS-medewerker bespreken de nieuwe situatie en wat er hierin nu van haar verwacht wordt. Na dit gesprek is Denise enigszins gerustgesteld. Wanneer enkele dagen later het geldbedrag op de rekening van de budgetbeheer wordt gestort eist zij een deel van het bedrag op. Denise is die week drie dagen vrij en wil het kamertje van haar jongste dochter opknappen. Vóór die tijd wil zij de meubels bestellen. Het lukt de budgetbeheerder niet om Denise te laten vertellen wat de achterliggende reden van haar eis is. Denise neemt contact op met een medewerker van SOS. Tijdens dit telefoongesprek luistert, reflecteert en vat de SOS-medewerker samen wat Denise vertelt. Denise realiseert zich dat haar drang om het geld nu uit te geven ingegeven wordt door haar angst dat het geld er straks mogelijk niet meer is. Dezelfde angst die ervoor zorgde dat ze haar post in het verleden niet open maakte. Van dit inzicht wordt Denise even stil. Het gesprek gaat daarna over de wens achter het verzoek om het kamertje op te knappen. Denise vertelt dat zij vindt dat zij een slechte moeder is geweest door alle financiële problemen. En dat ze het op deze manier graag goed wil maken. Zo gaf ze bijvoorbeeld haar oudste dochter de verantwoordelijkheid voor de opvang van haar jongste dochter op het moment dat de kinderopvang, door de Toeslagen affaire, niet meer mogelijk was en Denise naar haar werk moest. De kinderen waren dan tot na 18 uur alleen thuis. Zij vond

dat vreselijk. Na afloop van het gesprek blijkt het zo snel mogelijk opknappen van de kinderkamer minder belangrijk: *“Die €30.000 is er straks ook nog. Daar blijft iedereen van af!”* Uiteindelijk vraagt Denise haar budgetbeheerder om €150 over te maken. Dit bedrag geeft ze uit aan een dagje uit naar Rotterdam: het gezin gaat naar de bioscoop, gaat uiteten en ieder kind krijgt een cadeautje. De week daarop maakt Denise met de SOS-medewerker en de budgetbeheerder een stappenplan om het huis op te knappen. Te beginnen met de kamer van haar dochter. En dankzij de Catshuisregeling zijn alle schulden, inclusief de tandartsrekening, overgenomen door de overheid.

9. Huidige stressniveau wordt gemeten

In mei is er gesproken over de stress die Denise op dat moment ervaart. Zij geeft daarbij aan veel stress te ervaren vanwege de ontwikkelingen rondom de erkenning als gedupeerde ouder en het uitbetalen van de Cathuisregeling. De stress heeft impact op haar gezondheid. Denise ervaart mentale druk: *“Eerlijk gezegd ben ik helemaal niet blij met deze uitkering. Kort nadat ik het hoorde van jou ben ik heel erg verbaast en gelukkig geweest. Daarna heb ik alleen maar heel veel gehuild. Het had allemaal zo anders gekund”*. Denise geeft aan dat zij de laatste tijd minder last heeft van stress omdat ze nu beter weet hoe ze zelf haar problemen kan oplossen.

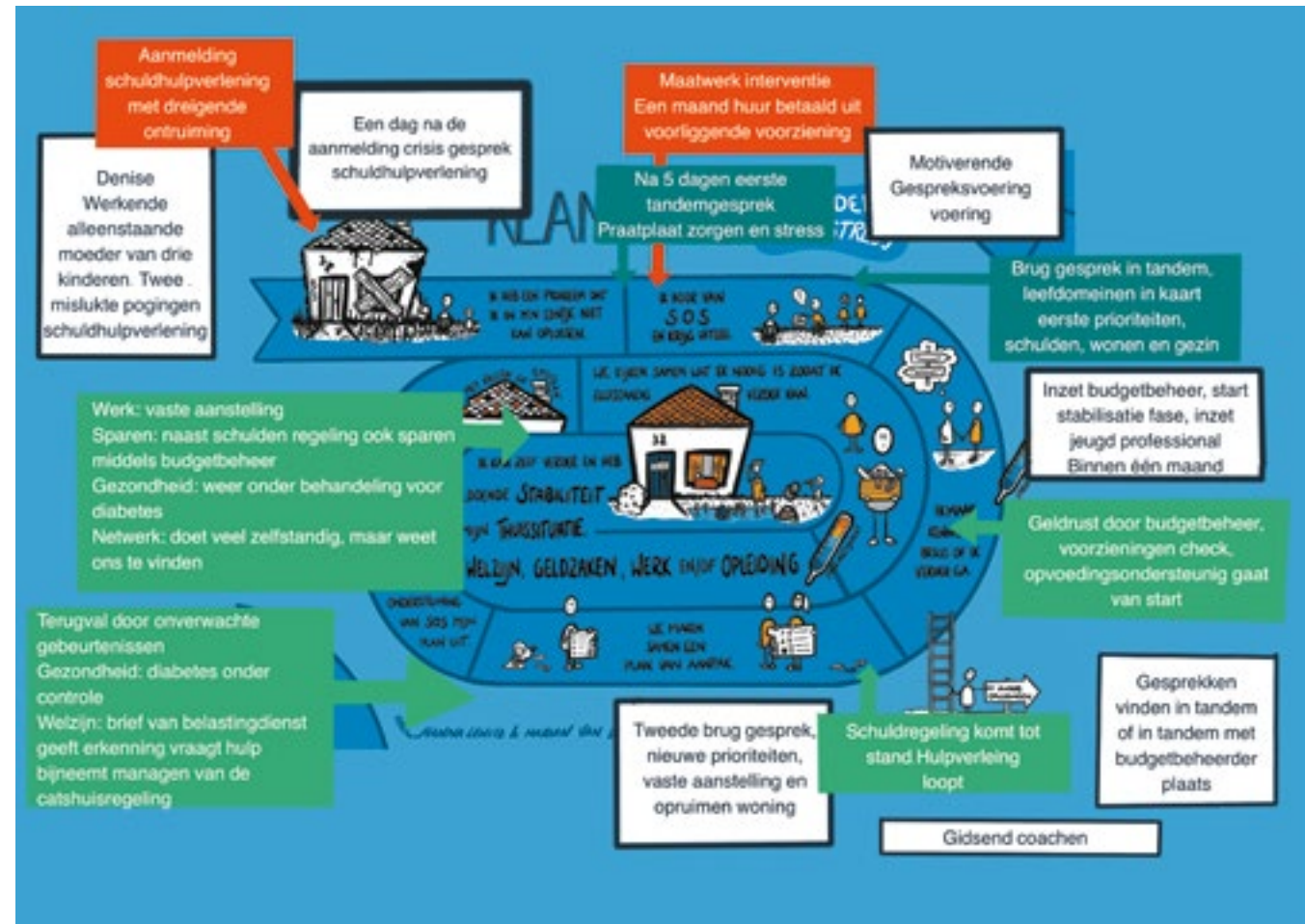
10. Ik kan zelf verder en heb voldoende stabiliteit in mijn thuisituatie, welzijn, geldzaken, werk en/of opleiding (einddoel/resultaat)

Juni 2022

Denise knapt met hulp van haar familie het kamertje van haar jongste dochter op. De meubeltjes zijn besteld en worden binnenkort geleverd. Denise leert tegelijkertijd ook hoe ze een begroting kan maken en hier houdt ze zich goed aan. Denise blijft in contact met de budgetbeheerder en

medewerker van SOS. Stap voor stap leert Denise om haar financiële zelfstandigheid te vergroten. Binnenkort draagt de budgetbeheerder de financiën over aan Denise. Ze is er klaar voor!

Figuur 7: Denise's klantreis project Schouders onder Stress (2019-2022).



BESCHOUWING

Project SOS is inmiddels drie jaar op weg en heeft een eigen werkwijze ontwikkeld en op basis van opgedane ervaringen bijgesteld. Als een schip dat de zeilen stelt, lijkt het project steeds meer haar koers te vinden om - in dit geval alleenstaande ouders die gebukt gaan onder de dynamiek van chronische stress - echt verder te helpen.

Drie jaar ervaring levert naast inzichten in de eigen aanpak ook aanbevelingen op voor andere organisaties en afdelingen die serieus werk willen maken van een stress-sensitieve aanpak. In deze beschouwing zijn de vijf belangrijkste aanbevelingen op een rij gezet.

1. Begin alleen met nadrukkelijke steun van het management

Een stress-sensitieve aanpak geeft ruimte aan de inwoner en professional. Het vraagt zoals bij geldrust expliciet is benoemd ook een 'hands-on' mentaliteit gericht op het ècht verder helpen van inwoners. Dit is een trendbreuk met het professionals laten uitvoeren van werkprocessen. Een cruciale randvoorwaarde voor succes is dan ook dat er actieve steun is van het management. Zonder steun en geloof dat processen uitvoeren niet het doel is van de organisatie maar het echt verder helpen van inwoners gaat stress-sensitief werken niet het verschil maken. Dit betekent bijvoorbeeld ook dat prestatie-indicatoren niet zozeer gericht zijn op het verloop van de werkprocessen maar op de opbrengsten van de ondersteuning voor inwoners. Zonder steun van het management is de kans groot dat processen toch weer leidend worden. Dan wordt het kind met het stress-sensitieve badwater weggegooid.

2. Neem de tijd om de nieuwe werkwijze te ontwikkelen

Project SOS heeft van MEEVivenz en SDD de tijd gekregen om de werkwijze te ontwikkelen en aan te passen. Er was ruimte om te ontdekken wat werkt en wat handiger, beter, slimmer of effectiever kan worden uitgevoerd. De positieve ervaringen met stress-sensitief werken zijn te danken aan de ruimte die het projectteam werd geboden om fouten te maken en te experimenteren. Inwoners, ervaringsdeskundigen en professionals hebben de ruimte gekregen om te leren wat wel en niet werkt. De betrokken professionals zijn van mening dat zij alleen

stress-sensitief met inwoners kunnen samenwerken als zij zelf ook op een stress-sensitieve wijze worden ondersteund.

3. Verwijs inwoners vroegtijdig, laat ze niet los en werk met vaste gezichten

Verwijs inwoners met problematische schulden vroegtijdig naar de juiste hulpverlening en blij actief bij hun betrokken tot de juiste hulp is geregeld. De professional dient zich te realiseren dat een vertrouwensband een belangrijke voorwaarde is om de negatieve effecten van stress te verminderen of in ieder geval niet nog meer te laten toenemen. Dit betekent onder meer dat de inwoner niet telkens moet worden gevraagd om zijn/haar verhaal aan nieuwe professionals te vertellen en dat professionals effectief met elkaar communiceren en samenwerken. Daarnaast is het belangrijk om het traject aan de wensen en situatie van de inwoner aan te passen, in plaats van andersom. Inwoners zijn gebaat bij één of twee vertrouwde begeleiders gedurende het traject.

4. Geef inwoners het stuur in handen

Dat inwoners lang niet altijd in een rechte lijn hun problemen oplossen wordt in het stress-sensitieve werken niet primair toegeschreven aan een tekort aan motivatie maar aan verminderde zelfregulatie. Het lukt inwoners niet om afspraken na te komen, gevraagde documenten in te leveren en lange termijn belangen leidend te laten zijn. Een belangrijk gegeven in het stress-sensitieve werken is dan ook dat het juist in deze context cruciaal is om sommige inwoners in de beginfase praktische hulp aan te bieden en zodra deze inwoners uit de 'overlevingsstand' komen hen uit te nodigen om eigen doelen te stellen en hun te ondersteunen in de gedragsverandering die dit van hun vraagt. Ook als inwoners te maken hebben met een meer of minder dwingende context zoals de Participatiewet, de wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening en/of de

Wet Maatschappelijke Ontwikkeling. Door hun uit te dagen om te werken aan eigen doelen wordt hun motivatie vergroot. Dit heeft op haar beurt een positieve uitwerking op zelfregulatie bij inwoners. Mensen hebben meer veerkracht om te werken aan wat zij zelf hebben gekozen dan aan wat zij moeten. Zeker als zij worstelen met chronische stress. Cruciaal hierbij is dat de professional de inwoner zelf expert over zijn leven laat zijn en leert om hierbij aan te sluiten.

5. Train en coach professionals op maat

Stress-sensitief werken is een vaardigheid die de meeste professionals niet beheersen na een training. De professional moet ervoor zorgen dat de inwoner eigenaar van zijn veranderproces is, ook op financieel gebied. Het is dus belangrijk dat de professional aansluit bij de prioriteiten, motivatie en mate van zelfredzaamheid van de inwoner. En dat het traject aansluit op het tempo van de inwoner. En dat het veranderproces van de inwoner niet meer of langer dan nodig wordt overgenomen. Door werkbegeleiding en intervisie aan te bieden bouwen professionals routine op. Deze leerinterventies gaan veel verder dan inhoudelijk overleg over wat een inwoner nodig heeft. Stress-sensitief werken vraagt dagelijkse aandacht voor het samenvallen van gidsende bejegening, het instrumentarium en de procesinrichting. In dit kader past enerzijds het wegnemen van de professionele 'privacy' van de spreekkamer. In het sociaal domein zijn professionals het niet gewend dat collega's en/of leidinggevenden meekijken in de spreekkamer. Dit is zonde want juist de dialoog over wat daar gebeurt versterkt de kwaliteit van de uitvoering. Anderzijds vraagt dit ook om leertijd en -ruimte voor professionals. Routines bouw je door er dagelijks mee bezig te zijn. Dat lukt alleen als de caseload het toestaat dat je reflecteert op eigen handelen en voldoende ruimte hebt in je hoofd om te leren. Opleiden en coachen zijn

geen vinkje in de MT-agenda maar vormen een fundament in het stress-sensitieve werken.

6. Geef ervaringsdeskundigen een eigen plek

Bij Schouwers onder Stress is de inzet van ervaringsdeskundigen van toegevoegde waarde. In het project verhogen de ervaringsdeskundigen de kwaliteit van dienstverlening. Inwoners ervaren herkenning en dat helpt hen om sneller stappen te zetten. Daarbij stromen ervaringsdeskundigen makkelijker uit naar betaald werk. Hiermee kunnen zij andere bijstandsgerechtigden inspireren en vertrouwen geven. Zeker wanneer zij als vrijwilliger hun deskundigheid blijven inzetten. De inzet van ervaringsdeskundigheid vraagt van het management dat zij budget vrijmaken (arbeidscontract), begeleiding organiseren (traineeship of leerwerktraject binnen het project, inzet op afgebakende vraagstukken) en – 'last but not least' – vertrouwen geven aan voormalige cliënten.

7. Ken de beperkingen van stress-sensitief werken

Voor de meeste inwoners die een beroep doen op het sociaal domein geldt dat zij de nodige stress en zorgen hebben als ze zich aanmelden. De stress en zorgen trekken bij de ene inwoner een grotere wissel dan bij de ander. Stress-sensitief werken kent beperkingen. Het biedt praktische handvatten geworteld in wetenschappelijke inzichten. Met name vanuit de VS is er de nodige onderbouwing dat een stress-sensitieve aanpak de effectiviteit van hulp- en dienstverlening kan verhogen. Daarbij is er in Nederland steeds meer ervaringskennis van professionals die de resultaten uit de VS bevestigen. Tegelijkertijd is het van belang om altijd in het achterhoofd te houden dat sociale problematiek taai is en er naast stress ook andere belemmerende factoren kunnen zijn die een duurzame verbetering van iemands situatie in de weg staan. Denk hierbij aan psychiatrische problematiek

die een wissel trekt op het vermogen om de eigen situatie te beschouwen en het eigen gedrag te reguleren. Of een licht verstandelijke beperking die maakt dat het eigenlijk te complex is om de eigen situatie te beschouwen en de eigen belangen te ontdekken. Ook taal kan een barrière vormen. Als de beheersing van het Nederlands heel beperkt is, dan zijn veel van de ontwikkelde instrumenten niet inzetbaar. Ook is het dan de vraag of de zorgvuldig gekozen woorden door een tolk vertaald worden zoals beoogd. Kortom, stress-sensitieve werking biedt veel kansen maar kent ook beperkingen.

BIJLAGES

Bijlage I: Lees- en luistertips stress-sensitief werken

Meer weten over stress-sensitief werken?

Lees- en luistertips

Weten is nog geen doen

Rapport van de WRR over de wijze waarop ons doenvermogen onder druk komt te staan als we te lang leven in een dynamiek van te grote stress. <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>

Impact van armoede op kinderen

In deze TED lezing legt Kimberly Noble uit hoe een laag inkomen kan doorwerken op de breinontwikkeling van kinderen. https://www.ted.com/talks/kimberly_noble_how_does_income_affect_childhood_brain_development

Diverse publicaties van Harvard universiteit

Het Center on the developing child is een onderdeel van Harvard University. Zij houden zich onder meer bezig met de vraag welke wissel armoede op kinderen en volwassenen trekt en wat dit betekent voor de aanpak van armoede. Er zijn op hun site diverse relevante rapporten te vinden. <https://developingchild.harvard.edu/>

<https://developingchild.harvard.edu/resources/the-brain-architects-podcast-brain-architecture-laying-the-foundation/>

Mobility Mentoring

Rapport over de manier waarop het sociaal werk in de VS omgaat met de doorwerking van aanhoudende geldstress. In dit rapport is uitgewerkt hoe er ook in de

Nederlandse hulp- en dienstverlening meer rekening kan worden gehouden met de negatieve doorwerking van aanhoudende geldstress. <https://www.platform31.nl/publicaties/mobility-mentoring>

De eindjes aan elkaar knopen

Handboek voor iedereen die samenwerkt met mensen met financiële problemen. In deze publicatie is toegelicht hoe geldstress doorwerkt op gedrag. Daarnaast bevat het rapport uitleg hoe het systeem van schuldhulpverlening werkt, wat er van bewindvoerders verwacht mag worden en wat er te doen valt bij achterstanden bij de verschillende schuldeisers. Ook bevat dit handboek twee hoofdstukken over gespreksvoering. Daarin wordt ingegaan op gesprekstechnieken om mensen met financiële problemen te motiveren.

<https://www.platform31.nl/publicaties/vernieuwde-editie-de-eindjes-aan-elkaar-knopen>

Using brain science to design new pathways out of poverty

Rapport over de manier waarop er in de VS vorm wordt gegeven aan stress-sensitieve dienstverlening.

<https://s3.amazonaws.com/empath-website/pdf/Research-UsingBrainScienceDesignPathwaysPoverty-0114.pdf>

Breinontwikkeling bij kinderen

Podcast over breinontwikkeling bij kinderen <https://developingchild.harvard.edu/collective-change/communicating-the-science/the-brain-architects-podcast/>

Werkwijzer gespreksvoering

In deze werkwijzer is uitgewerkt hoe je in gesprek kan met mensen met financiële problemen.

<https://www.financieelgezondewerknemers.nl/bibliotheek/Rapporten/werkwijzer-gespreksvoering.pdf>

Stress-sensitief werken in het sociaal domein

Dit boek biedt professionals, vrijwilligers, managers en beleidsmedewerkers handvatten in het vormgeven van stress-sensitief werken. Het is onder meer te bestellen op de site van de bohm stafleu <https://www.bsl.nl/shop/stress-sensitief-werken-in-het-sociaal-domein-9789036824323.html>

E-learning 'Signaleren, bespreken en verwijzen'

Signaleren, bespreken en verwijzen. Gratis e-learning gericht op jobcoaches, HR-professionals en anderen die te maken hebben met mensen met geldstress. In de e-learning wordt kort uitgelegd hoe chronische stress doorwerkt en hoe het ABC is toe te passen. <https://werk-portal.nl/?professional=954gSOLM>

Kijktips

Documentaire 'Sta me bij'

<https://www.2doc.nl/documentaires/series/hollanddoc/2011/sta-me-bij.html>

Documentaire 'Alicia'

<https://www.2doc.nl/documentaires/series/2doc/2017/november/alicia.html>

Documentaire 'Schuldig'

<https://www.human.nl/schuldig/over-schuldig.html>

Bijlage II: Wie wij zijn

Nadja Jungmann is lector schulden en incasso en trainer/adviseur bij Social Force. Zij stond in Nederland aan de wieg van het stress-sensitieve werken en publiceerde in 2020 het gelijknamige boek. Zij traint veel professionals in gespreksvaardigheden. In deze publicatie heeft zij bijgedragen geleverd vanuit zowel een onderzoeksperspectief als uit een trainersperspectief.

Annemieke van der Pol is projectleider, trainer en stafadviseur binnen MEEVivenz. Zij staat bij haar opdrachtgevers bekend als verbindend, betrouwbaar, gedreven en doelgericht. Binnen project SOS stuurt ze het projectteam aan en is ze verantwoordelijk voor de implementatie van stress-sensitief werken binnen de gemeente, de sociale dienst en het sociaal wijkteam van Dordrecht en de Drechtsteden. Annemieke wil met haar inzet en expertise het verschil maken voor de inwoners en professionals van de Drechtsteden.

Marivonne de Groot is arbeid- en organisatiepsycholoog en begeleidt als zelfstandig trainer en adviseur organisaties en professionals bij het handen en voeten geven aan stress-sensitieve dienstverlening in de praktijk. Hierbij maakt ze gebruik van wetenschappelijke inzichten over self-efficacy en gedragsverandering. Binnen project SOS is zij verantwoordelijk voor het (door)ontwikkelen van hulptools, het opleiden en coachen van professionals en het begeleiden van de implementatie van stress-sensitief werken binnen gemeente Dordrecht.

Petra Roelofs is sociaal werkster en Specialist Eenzaamheid bij stichting MEEVivenz. Hierbij maakt ze gebruik van zowel haar eigen ervaringsdeskundigheid als vakinhoudelijke expertise die ze mede heeft opgedaan in de Verenigde Staten. Ze maakt zich hard voor stress-sensitief werken vanuit het principe 'practice what you preach'. Binnen project SOS begeleidt zij alleenstaande moeders met schulden, ambassadeurs en ervaringsdeskundigen. Petra is een groot voorstander van actieve inzet van ervaringsdeskundigheid omdat hiermee ook inwoners worden bereikt die de ondersteuning van SOS hard nodig hebben maar niet durven toe te laten.

Marian van den Berg is schuldhulpverlener en een enthousiaste, verbindende netwerker bij de Afdeling Budgetadvies en Schuldbemiddeling (ABS). Binnen project SOS brengt zij haar werkervaring op het gebied van zorg, re-integratie, financiën en trainen in. Gelijkaardig samenwerken met inwoners om hun doelen te bereiken is haar leidraad. Daarnaast verrijkt Marian project SOS met een ander bijzonder talent: het visueel maken van processen en instrumenten. Zo heeft zij de klantreis ontwikkeld en overige visuals vormgegeven.

Sandra Luidens is zelfstandig filosofe, psychosociaal therapeut, trainer en loopbaancoach. Zij heeft passie voor gedragsverandering en ontwikkelprocessen binnen het sociaal domein. Vanuit die gedrevenheid inspireert zij collega's om inwoners op een stress-sensitieve wijze weer regie over het eigen leven te laten ervaren en voeren door een praktische vertaalslag te maken op de afdeling Stabiliseren, Activeren en Participeren. Sandra werkt vanuit haar hart en dit voelen inwoners en collega's met wie zij samenwerkt.

Erik Hanselman is als zelfstandig professional al ruim 25 jaar actief in verschillende functies binnen het sociaal domein. Binnen MEEVivenz is hij momenteel 'kartrekker' voor het stress-sensitieve werken. Hij is voorstander van methodisch werken en gelijkwaardig samenwerken met inwoners. Zijn uitgangspunt is dat de kwaliteit van het stress-sensitieve werken grotendeels wordt bepaald door de professionals. Dat schept volgens Erik een verantwoordelijkheid die niet licht genomen kan worden gezien de gevolgen van armoede voor gezinnen.

Bijlage III: Literatuur

Anderson, M & Jungmann, N. (2022) Bewerking van Deci & Ryan's Zelfdeterminatietheorie door.

Babcock, E. (2018). Using brain science to transform human services and increase personal mobility from poverty. Washington D.C.: US Partnership on Mobility from Poverty.

Boorsma, P. (2018) Terwijl u wacht? Sociale Dienst Drechtsteden ontvangt klanten tegenwoordig in gezellige zitjes in plaats van in kille spreekkamers. Sprank 28-30.

E. DECI - R. RYAN (2002) Overview of Self-Determination Theory: An Organismic Dialectical Perspective, in Handbook of Self-Determination Research"Rochester.

Van Daele, T., Hermans, D., Audenhove, C., & Van den Bergh, O. (2012). Stress reduction through psycho education a meta- analytic review. Health Education & Behavior, 39(4), 474–485.

Van Geuns, R & Jungmann, N. (2020) Geldrust. In: Jungmann, N., Madern, T. & Wesdorp, P. (202) Stress-sensitief werken in het sociaal domein. Bohn Stafleu van Loghum.

Marivonne de Groot, gesprekskaarten, Klantgesprek voorbereiden, motivatiebepalen om een vervolg strategie te kiezen.

Jungmann, N. Wesdorp, P & Madern, T. (2022) Stress-sensitief werken in het sociaal domein. Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners. Nieuwegein: Bohn, Stafleu en Van Loghum.

Jungmann, N. Wesdorp, P. (2021) Waarderingsformulier stress-sensitieve gespreksvoering. Social Force.

Jungmann, N. & Madern, T. (2021) Basisboek Aanpak schulden. Tweede druk. Groningen: Noordhoff.

Mullainathan, S. & Shafir, E. (2012) Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Amsterdam: Maven Publishers.

Putters, K. (2022) Het einde van de BV Nederland. Over de noodzaak van een verhaal voor onze samenleving. Amsterdam: Prometheus.

Jungmann, N. Tonnon, S. Meulen, van der, B., Dam, ten, J. Koopman-Visser, P. & Visscher, A. (2020) Psycho-educatie bij de aanpak van financiële problemen. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Projectgroep SOS: tandemsamenwerking, gesprekskaart een tandemgesprek samen voorbereiden, Klantreis voor klanten, doorontwikkeling Drechtstedenbrug.

Tonnon, S., Mulders, E. & Jungmann, N. (2022) Stress-sensitief inrichten. Literatuurverkenning voor inrichting van ontmoetingsruimten in het domein van zorg en welzijn. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Wetenschappelijke raad Regeringsbeleid (2017) Weten is nog geen doen. Den Haag: WRR.



“Dit boekje is in opdracht van de gemeente Dordrecht, De Sociale Dienst Drechtsteden en MEEVivenz” opgesteld door het project Schouder Onder Stress, het lectoraat schulden en incasso van de Hogeschool Utrecht en Marivonne de Groot.