

RAAK-PROJECT: STUREN OP MOTIVATIE

MOTIVEREN VAN MENSEN DIE MOEILIK LEREN VOOR BUDGETTRAININGEN

Uitkomsten van een pilot bij MEE Amstel en Zaan



CREATING TOMORROW

COLOFON

Deze rapportage is een onderdeel van het RAAK-project Sturen op Motivatie. Dit project is een samenwerkingsverband tussen de Hogeschool van Amsterdam (Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie), HVO-Querido, MEE Amstel en Zaan en PuurZuid. Het project wordt mede mogelijk gemaakt door gelden van de Stichting Innovatie Alliantie (SIA).

AUTEURS

Rianne van der Weijden

© Hogeschool van Amsterdam

Januari 2015

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding.

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE

Wibautstraat 5a

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

www.hva.nl/akmi

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM
VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE

RAAK-PROJECT: STUREN OP MOTIVATIE

MOTIVEREN VAN MENSEN DIE MOEILIK LEREN VOOR BUDGETTRAININGEN

Uitkomsten van een pilot bij MEE Amstel en Zaan

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	7
2. PROBLEEMVERKENNING EN INTERVENTIES	9
2.1 VERBETERING VAN DE INFORMATIEVERSTREKING IN DE VOORFASE	9
2.2 INTENSIVERING VAN HET CONTACT IN DE VOORFASE	9
2.3 DE INTAKE IN DE VOORFASE	10
2.4 MAATWERK BINNEN DE GROEPSTRAINING	11
2.5 BETREKKEN VAN HET NETWERK	11
3. DE INTERVENTIES IN DE PRAKTIJK	15
3.1 VERBETERING VAN DE INFORMATIEVOORZIENING IN DE VOORFASE	15
3.2 INTENSIVERING VAN HET CONTACT IN DE VOORFASE	16
3.3 MAATWERK BINNEN DE GROEPSTRAINING	26
3.4 BETREKKEN VAN HET NETWERK	28
3.5 DE EFFECTEN VAN DE INTERVENTIES OP MOTIVATIE EN UITVAL	30
4. CONCLUSIES	33
LITERATUURLIJST	36
BIJLAGE 1: ONDERZOEKSMETHODEN	37

1. INLEIDING

Stichting MEE Amstel en Zaan (MEEAZ) ondersteunt mensen met een beperking zodat zij mee kunnen doen in de samenleving. De organisatie helpt de cliënt bij het versterken van de eigen kracht en het vergroten van zelfredzaamheid en zet kennis en ervaring in om de samenleving beter in te richten voor mensen met een beperking. Zo heeft zij een budgettraining ontwikkeld voor mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) en met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) die niet meer in aanmerking komen voor AWBZ-zorg. Deze training, gebaseerd op de budgetcursus Grip op de Knip van het NIBUD en aangepast voor deze doelgroepen, wordt sinds medio 2014 aangeboden aan iedereen die moeite heeft met leren. Het is een groepstraining voor maximaal twaalf deelnemers die bestaat uit acht bijeenkomsten van twee uur onder leiding van twee trainers. Exacte gegevens ontbreken, maar het beeld is dat ten minste de helft van de potentiële deelnemers uitviel na aanmelding. MEEAZ wilde weten wat werkt om uitval te voorkomen of in elk geval te beperken. Omdat het vermoeden was dat motivatie een belangrijke rol speelt bij uitval, wilde de organisatie inzicht krijgen in de rol daarvan bij financiële educatie. Ook wilde ze weten hoe de professionals gericht kunnen sturen op motivatie.

In het kader van dit RAAK-onderzoek is een literatuurstudie gedaan naar de rol van motivatie bij financiële educatie. Deze wetenschappelijke kennis is naast de kennis van professionals van MEEAZ gelegd. Op basis hiervan zijn met behulp van *intervention mapping* interventies ontwikkeld om het succes van financiële educatie door MEEAZ te vergroten in termen van een hogere leeropbrengst en minder uitval. Vervolgens zijn de interventies toegepast en is aan de hand van observaties en interviews bij drie trainingen (twee in Amsterdam, één in Hoofddorp) onderzocht wat ze in de praktijk hebben opgeleverd (zie bijlage 1 voor een toelichting op de gehanteerde onderzoeksmethoden). De centrale vraag voor het onderzoek was:

In hoeverre dragen de interventies in de budgetcursus Grip op de Knip van MEEAZ bij aan vergroten van de motivatie van de deelnemers en het verminderen van uitval uit deze training en een verbetering van de duurzame toepassing van hetgeen in de training geleerd wordt?

In dit rapport worden de uitkomsten van het onderzoek beschreven. Hoofdstuk 2 is gewijd aan de probleemverkenning rondom de uitval en de interventies die op basis daarvan zijn ontwikkeld. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 ingegaan op de praktijkervaringen met en resultaten van de interventies. Tot slot worden in hoofdstuk 4 de succesfactoren gepresenteerd die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen als het gaat om het vergroten van de motivatie voor de budgettraining van MEEAZ, en welke verbeterpunten er zijn.

2. PROBLEEMVERKENNING EN INTERVENTIES

Uit de probleemverkenning met de professionals van MEEAZ over de uitval uit de trainingen kwam een aantal elementen naar voren die mogelijk de motivatie van deelnemers negatief beïnvloeden. Deze elementen hebben betrekking op:

- > informatieverstrekking in de voorfase;
- > contact in het voorfasetraject;
- > leveren van maatwerk;
- > betrekken van het netwerk.

De probleemverkenning heeft tot interventies geleid op een aantal verschillende terreinen die hieronder nader worden toegelicht.

2.1 VERBETERING VAN DE INFORMATIEVERSTREKKING IN DE VOORFASE

Mensen geven zich pas voor een training op als ze weten wat die inhoudt en als ze daar behoefte aan hebben. Als de training niet aan hun verwachtingen beantwoordt, is de kans groot dat ze afhaken. Het is dus van belang dat cliënten van tevoren een goed beeld hebben van wat ze kunnen verwachten.

Veel cliënten worden door consulenten van MEEAZ doorverwezen. Deze consulenten hebben niet allemaal zicht op de inhoud en de vorm van de training en op wat deze voor de betrokken cliënt kan betekenen. Dit is een verbeterpunt. Het doel van de op dit punt gerichte interventie is dat de consulenten beter op de hoogte zijn van de inhoud en de vorm van de training teneinde de potentiële deelnemers te kunnen motiveren. Er wordt een speciale bijeenkomst voor consulenten van MEEAZ georganiseerd waarin deze geïnformeerd worden over de ins en outs van de training.

Een deel van de cliënten krijgt informatie over de training via de website en iedereen die zich heeft aangemeld krijgt een brief met informatie. Zowel op de website als in de brief wordt te weinig gebruikgemaakt van visuele middelen, terwijl de doelgroep juist heel visueel is ingesteld. Een andere interventie is om de website en de brief zo aan te passen dat ze beter aansluiten op de behoefte aan gevisualiseerde informatie.

2.2 INTENSIVERING VAN HET CONTACT IN DE VOORFASE

De relatie tussen de trainer en de cliënt is een belangrijke motiverende factor. Centraal staat een empathische, niet-oordelende en uitnodigende houding van de trainer, die met

zijn aanbod aansluit op de situatie en de persoon van de cliënt. Een op binding gerichte benadering verhoogt de kans dat de cliënt zich op zijn gemak voelt en daardoor niet uitvalt. Gezien het feit dat de potentiële deelnemers vaak een kortetermijnperspectief hebben is het van belang om snel contact te maken en dit contact vast te houden. Ook de relatie met de groepsleden is relevant voor de motivatie van de cliënt. De werking van het zogenaamde lotgenotenmodel is bewezen effectief. De band tussen de deelnemers aan de training moet zo snel mogelijk worden opgebouwd en versterkt.

Soms moet de cliënt na aanmelding lang wachten voor de training van start gaat. In de tussentijd is er geen contact met de organisatie. Ook weet de cliënt niet wie zijn groepsleden zijn, zodat hij geen band met hen kan opbouwen en 'koud' in de groep wordt gezet.

Het doel van interventies op dit gebied is om uitval in alle stadia van het proces terug te dringen door in een zo vroeg mogelijk stadium contact te maken met de potentiële deelnemer. Diens situatie dient daarbij als uitgangspunt in alle vormen van communicatie. Tevens is het terugdringen van loze wachttijden, die de continuïteit van het opgebouwde contact verstoren, van belang. Een ander doel is de deelnemers zo snel mogelijk een band met elkaar te laten opbouwen. Om deze doelen te bereiken zijn de volgende interventies afgesproken:

- > MEEAZ neemt binnen een week na aanmelding telefonisch contact op met de cliënt en nodigt hem uit voor een individuele intake.
- > Deze intake vindt plaats tussen de aanmelding en de start van de training (zie ook onder 2.3). De trainer maakt gebruik van technieken van motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht coachen.
- > De trainer stuurt een positief geformuleerd sms'je om de cliënt aan de afspraak voor het intakegesprek te herinneren.
- > MEEAZ organiseert een kennismakingsbijeenkomst die is gericht op het opbouwen van vertrouwen tussen de groepsleden.
- > MEEAZ zorgt voor een maximale wachttijd tussen aanmelding en intake van 1 maand en een maximale wachttijd tussen aanmelding en de eerste bijeenkomst van 2,5 maanden.
- > Alle contactmomenten worden zo persoonlijk mogelijk ingevuld en de cliënten worden positief bejegend.

2.3 DE INTAKE IN DE VOORFASE

Motivatie op het gebied van de schuldhulpverlening kent een viertal gevalideerde elementen. Deze liggen aan de basis van bijvoorbeeld het instrument MESIS en zijn: financiële vaardigheden, zelfregie, concessiebereidheid en overtuigingen. De training

levert voor de deelnemer het meeste rendement op en zijn motivatie wordt groter als de persoonlijke situatie als uitgangspunt is genomen, de persoonlijke leerdoelen daaraan zijn gekoppeld en er gewerkt wordt met een individueel gericht leerplan.

De trainers van MEEAZ kennen de deelnemers niet voordat de training begint. Ze hebben geen idee van hun vaardigheden noch van hun motivatie en van hun leerwensen. Het is dus moeilijk om maatwerk te leveren. Om een beter zicht op de cliënt te krijgen zal een van de twee trainers voorafgaand aan de training een individueel intakegesprek met de potentiële deelnemers voeren. Zo wordt persoonlijk contact gelegd en kan de trainer zich een beeld van de cliënt vormen en met de handvatten die dat oplevert de training op hem afstemmen. Hiervoor wordt bij MEE een vragenformulier gebruikt waarmee in kaart wordt gebracht over welke vaardigheden de cliënt beschikt, welke leerwensen hij heeft, wat voor hem het hoogst haalbare is om te leren, wat zijn motivatie is en of hij in de gelegenheid is om de training te volgen.

2.4 MAATWERK BINNEN DE GROEPSTRAINING

De deelnemers aan de groepstraining hebben verschillende uitgangssituaties en leerdoelen. Het rendement van de training is het grootst als de onderwerpen, de oefeningen en de opdrachten aansluiten op de individuele wensen en vaardigheden van de cliënt. Het doel is om didactische werkvormen te individualiseren en daardoor optimaal aan te sluiten bij de individuele situatie en behoeften van de deelnemer. Dit vergroot zijn motivatie.

Er worden tijdens de training verschillende soorten oefeningen gedaan die aansluiten bij de onderwerpen, maar dit is niet bewust maatwerk. Ook dit is een verbeterpunt. Belangrijke aandachtspunten zijn het beschikbaar hebben van verschillende soorten modules en werkvormen die afhankelijk van de individuele behoeften van de deelnemers kunnen worden aangeboden aan de groep of aan subgroepen. Zo kunnen deelnemers successen boeken in het kader van hun eigen leerdoelen.

2.5 BETREKKEN VAN HET NETWERK

Een belangrijke steunfunctie ligt in de inzet van het persoonlijke netwerk van de potentiële deelnemer. Persoonlijke netwerken spelen een rol bij het vormen en in stand houden van motivatie om aan de training deel te nemen en deze af te maken, en ook kunnen zij de eigen kracht van de deelnemer versterken. Uitval kan dan ook worden teruggedrongen door gebruik te maken van het netwerk, zo is de verwachting. Een bijkomend voordeel van de inzet van het netwerk is dat de trainer een extra aanspreekpunt heeft bij mogelijk naderende uitval. Het doel van de ingezette interventie is het netwerk zo vroeg mogelijk bij het traject te betrekken om de cliënt te motiveren en te steunen. Bij aanmelding wordt

de cliënt om het telefoonnummer van een netwerkpersoon gevraagd die vervolgens wordt uitgenodigd voor de intake, de kennismakingsbijeenkomst en de afsluitende trainingsbijeenkomst. De trainer vraagt deze netwerkpersoon om de deelnemer te ondersteunen.

In de proeftuin bij MEEAZ zijn dus verschillende interventies ingezet die moeten bijdragen aan het vergroten van de motivatie van de cliënten om te (blijven) deelnemen aan de budgettrainingen. Schema 1 is een overzicht van de ingezette interventies, de beoogde resultaten en effecten.

Schema 1: De interventies schematisch weergegeven

TERREIN INTERVENTIE	SPEERPUNT	RESULTAAT	EFFECT
verbetering informatievoorziening in de voorfase	<ul style="list-style-type: none"> > betere informatie via de consulent > aangepaste informatie via de website > aangepaste informatie via de brief 	<ul style="list-style-type: none"> > goed geïnformeerde cliënt > realistische verwachtingen t.a.v. de training 	minder uitval in het voortraject en in de training
intensivering van het contact in de voorfase (voor cliënt)	<ul style="list-style-type: none"> > regelmatig contact in het voortraject > verkorting van doorlooptijden > persoonlijke intake door de trainer > kennismakingsbijeenkomst 	<ul style="list-style-type: none"> > cliënt voelt zich gezien/gehoord > cliënt voelt zich meer betrokken bij de training en bij de medecursisten > meer vertrouwen tussen cliënt en trainer 	minder uitval in het voortraject en in de training
intensivering van het contact met de cliënt (voor trainer)	<ul style="list-style-type: none"> > inhoudelijke verbetering van de intake 	<ul style="list-style-type: none"> > inzicht in de bereidheid tot verandering en de motivatie van de cliënt > inzicht in de persoonlijke leerdoelen van de cliënt 	handvatten om de training af te stemmen op de cliënt
maatwerk binnen de groepstraining	<ul style="list-style-type: none"> > keuzemogelijkheid m.b.t. inhoud en werkvormen 	<ul style="list-style-type: none"> > maatwerk binnen de training 	minder uitval en een grotere leeropbrengst
betrekken van het netwerk	<ul style="list-style-type: none"> > betrekken netwerk 	<ul style="list-style-type: none"> > morele ondersteuning van de cliënt > praktische ondersteuning van de cliënt 	minder uitval en hulp bij toepassen kennis in de praktijk

3. DE INTERVENTIES IN DE PRAKTIJK

We hebben aan de hand van observaties en gesprekken met deelnemers onderzocht hoe de interventies in de praktijk zijn toegepast en wat de resultaten zijn. Hierna volgt een toelichting op de uitvoering van de interventies en de resultaten, gericht op de informatievoorziening en het contact in de voorfase, op het leveren van maatwerk en op het betrekken van het netwerk.

3.1 VERBETERING VAN DE INFORMATIEVOORZIENING IN DE VOORFASE

In augustus 2013 hebben de consultants van MEEAZ voorlichting gekregen over de inhoud en het doel van de training en de voordelen daarvan, die ze bij de cliënten onder de aandacht kunnen brengen om hen te motiveren. Deze informatie is vastgelegd in een document. Na de bijeenkomst in augustus worden de consultants op de maandelijkse beleidsvergadering geïnformeerd over de locatie waar en het tijdstip waarop op korte termijn een training start. Daarnaast staat op intranet een overzicht van de trainingen. De voorlichting over de inhoud, het doel en de voordelen van de training is na augustus 2013 niet meer herhaald. Bovendien zijn niet alle consultants ervan op de hoogte dat de informatie over deze punten in een document is vastgelegd.

De informatie op de website over de training is in juli 2013 zo aangepast dat de cliënten zich sneller aangesproken zullen voelen. De zinnen zijn ingekort en er is een filmpje op de website geplaatst dat een indruk geeft van de training. Volgens de medewerkers van MEE Groningen, die dit filmpje al langer op hun website hebben staan, spreekt het potentiële deelnemers aan. De informatie is zo toegankelijker voor mensen die meer visueel zijn ingesteld.

Nadat de cliënt zich heeft aangemeld voor de training krijgt hij een brief waarin staat waar en wanneer de training zal plaatsvinden. Per bijeenkomst is aangegeven welk onderwerp er aan de orde komt. De foto's en namen van de trainers staan erbij. De cliënt kan de informatie die hij eerder mondeling heeft gekregen thuis rustig nalezen. Op deze manier wordt, zo verwacht MEE, de cliënt zo persoonlijk mogelijk benaderd.

Volgens de trainers bezoeken maar weinig mensen de website en leest lang niet iedereen de brief. Dit beeld komt ook naar voren uit de interviews met de deelnemers: de meesten zijn door consultants van MEEAZ of door begeleiders van buiten de organisatie geweest op de training. Sommigen zeggen dat deze professionals hen hebben gemotiveerd om naar de training te komen.

De opbrengst van de informatievoorziening in de voorfase

Mondelinge, op het individu gerichte informatie over de training is het meest effectief om mensen te motiveren deze bij te wonen. Voorwaarde is wél dat deze informatie wordt verstrekt door mensen die goed bekend zijn met de training. In de praktijk is gebleken dat niet alle professionals die cliënten doorverwijzen op de hoogte zijn van de ins en outs . Inmiddels weten wel alle consultants wanneer de training begint, maar het is niet zo dat ze standaard beschikken over informatie over de inhoud, het doel en de voordelen. Omdat een deel van de cliënten wordt doorverwezen door professionals van andere organisaties, blijft deze informatie nogal eens achterwege.

3.2 INTENSIVERING VAN HET CONTACT IN DE VOORFASE

In Amsterdam krijgen alle mensen die zich hebben aangemeld een uitnodiging voor een intakegesprek. Bij de training die we in Hoofddorp hebben geobserveerd heeft niet iedereen voor de start een intakegesprek gehad, omdat sommigen zich heel kort van tevoren hebben aangemeld. Zowel in Amsterdam als in Hoofddorp volgt binnen tweeënhalve maand na aanmelding een kennismakingsbijeenkomst met de groep, de eerste van de in totaal acht trainingsbijeenkomsten. Een dag voor het intakegesprek worden de cliënten per sms aan de afspraak herinnerd. Deelnemers die niet op tijd zijn komen worden door de trainer gebeld. Als ze niet komen opdagen probeert de trainer actief te achterhalen wat de reden is en kijkt hij of eventuele knelpunten kunnen worden weggenomen.

3.2.1 De intake

Het intakegesprek wordt gehouden door een van de twee trainers van de training waarvoor de cliënt zich heeft aangemeld. De cliënt kent deze trainer al van de foto uit de brief die na de aanmelding is toegestuurd. In het gesprek krijgt wordt informatie gegeven over de training en de trainer stelt vragen om zich een beeld te vormen van de cliënt. MEEAZ heeft een checklist samengesteld met vragen die de trainers als leidraad voor het gesprek kunnen gebruiken. Die vragen zijn gericht op de vaardigheden van de cliënt en op diens motivatie, verwachtingen, leerdoelen, netwerk en gelegenheid om naar de training te komen. Uit de vier observaties van het intakegesprek bij twee verschillende trainers blijkt dat niet altijd alle vragen van de checklist voor het intakegesprek worden gesteld. In het gesprek wordt ook uitgebreid ingegaan op de inhoud van de trainingsbijeenkomsten.

De trainer besteedt vooral aandacht aan de vaardigheden, de leerdoelen en het netwerk van de cliënt en in mindere mate aan de motivatie, verwachtingen en gelegenheid. Om een beeld te krijgen van de gelegenheid stelt hij bijvoorbeeld de vraag: 'Hoe kom je naar de training toe? Gaat dit lukken? En lukt het je om naar alle trainingen te komen?'

De trainer laat de cliënt zijn eigen leerdoelen kiezen. Als die te ambitieus of te abstract lijken, helpt de trainer de cliënt om verschillende snel haalbare, reële leerdoelen te formuleren. In plaats van 'Ik wil beter met mijn geld leren omgaan' kan dat bijvoorbeeld zijn: 'Ik wil mijn post leren ordenen en ik wil goedkoop boodschappen leren doen en ik wil leren om eerst even na te denken voordat ik iets koop.'

De trainer geeft informatie over de inhoud van de training door de cliënt tijdens de intake nog een keer te vertellen dat de training uit acht bijeenkomsten bestaat en wat de onderwerpen zijn die in elk geval worden behandeld. Hij benadrukt dat de cliënt ook kan kiezen voor onderwerpen die niet in het standaardprogramma zitten maar voor hem wél van belang zijn. Van elk vast onderwerp is een kaartje gemaakt met een afbeelding waarop het onderwerp gevisualiseerd wordt met daarbij een paar steekwoorden. De trainer vertelt dat de training in een groep wordt gegeven en dat de eerste bijeenkomst bedoeld is om kennis te maken met de anderen. Ten slotte krijgt de cliënt te horen dat er thuis opdrachten moeten worden gemaakt en dat hij een certificaat krijgt als hij minstens zes keer aanwezig is geweest.

Tijdens de observaties valt op dat de trainer de cliënt positief benadert, vooral door complimenten te geven, het accent te leggen op wat de cliënt goed doet of kan en diens opmerkingen positief te labelen. De trainer toont tijdens het intakegesprek ook persoonlijke belangstelling en begrip. Hij laat blijken goed te luisteren, bijvoorbeeld door terug te komen op opmerkingen die de cliënt eerder in het gesprek heeft gemaakt. In de loop van het gesprek ontspant de cliënt en gaat hij meer vertellen en vragen.

Trainers over de intake

De vier geïnterviewde trainers zijn het erover eens dat het intakegesprek een positieve invloed heeft op de motivatie van de cliënten. Ze hebben allemaal het idee dat daardoor de drempel om naar de training te komen lager is geworden. Dat maken ze onder meer op uit het feit dat de meeste deelnemers zich tijdens de eerste bijeenkomst hoofdzakelijk richten op de trainer met wie ze het intakegesprek hebben gevoerd.

De trainers denken ook dat de motivatie om naar de training te (blijven) komen sterker is doordat de deelnemers vooraf weten wat ze kunnen verwachten. Ze merken dat de meeste cliënten het fijn vinden als hun rustig wordt verteld welke onderwerpen tijdens de training aan bod komen. Door de onderwerpen te visualiseren met behulp van kaartjes worden die veel minder abstract en dringen ze beter tot de cliënten door. Een ander voordeel van de kaartjes is volgens de trainers dat de cliënten ze even rustig kunnen bekijken en erover

nadenken. Door er een beetje mee te schuiven hebben ze ook iets te doen, waardoor het gesprek minder statisch wordt en er makkelijker een dialoog ontstaat. Door het gesprek over de inhoud van de training raken de cliënten volgens de trainers bovendien actiever betrokken.

De trainers merken ook aan de cliënten dat ze het prettig vinden om eigen leerdoelen te mogen kiezen. Het is belangrijk dat de cliënt haalbare leerdoelen formuleert, zo is in de praktijk gebleken. Als die leerdoelen niet worden gehaald leidt dat tot teleurstelling en dat is slecht voor de motivatie. Volgens de trainers is het raadzaam om de leerdoelen af te stemmen op het leerniveau van de cliënt. Het intakegesprek leent zich er goed voor om daar voldoende aandacht aan te besteden.

De trainers beamen dat ze de checklist voor de intake niet altijd helemaal volgen. Ze stellen de vragen niet altijd in de aangegeven volgorde, omdat het van belang is om het gesprek spontaan te laten verlopen. Daarnaast formuleren ze sommige vragen anders als de cliënt ze niet begrijpt. De vragen 'Hoe leer je het beste?' en 'Wat verwacht je van de training?' zijn voor de meeste cliënten lastig te beantwoorden. Verder slaan de trainers sommige vragen over omdat ze vinden dat deze onvoldoende bijdragen aan een beeld van het niveau van de cliënt, zijn leerdoelen, zijn persoonlijke situatie en van eventuele belemmeringen om te komen.

De trainers zijn het erover eens dat het goed werkt om van tevoren te weten welke leerdoelen en onderwerpen voor de deelnemers van belang zijn, en om een beeld te hebben van hun niveau en specifieke beperkingen. Zij kunnen dan alvast bedenken op welke onderwerpen het accent moet worden gelegd tijdens de bijeenkomsten en welke werkvormen het meest geschikt zijn voor de groep. Het is wel van belang om goed te letten op de ontwikkelingen die zich in de loop van de training voordoen. Zo is het mogelijk dat deelnemers gaandeweg ontdekken dat ze andere behoeften hebben gekregen. Trainers kunnen op hun beurt door de werkvormen waarvan ze gebruikmaken ontdekken dat de het niveau van de deelnemers anders is dan ze dachten of dat ze andere oefeningen nodig hebben. Het groepsproces en de ervaringen tijdens de bijeenkomsten zijn naast de informatie uit de intake ook bepalend voor de keuze voor de oefeningen die per thema op de plank liggen, voor de tijd die per oefening wordt gereserveerd en voor de hoeveelheid en het soort oefeningen die tijdens een bijeenkomst worden gedaan.

De geïnterviewde trainers zijn het eens over het nut van de intake. Twee van de vier trainers twijfelen echter wel aan de vorm. Een individuele intake kost veel tijd en het is wat hen betreft de vraag of deze vorm die investering waard is. Daarom is MEEAZ vanaf

augustus 2014 een experiment gestart met een groepsintake die wordt gecombineerd met de kennismakingsbijeenkomst. Cliënten mogen na afloop van deze intake kiezen uit verschillende tijdstippen waarop de training wordt aangeboden. Het effect van deze vorm van intake hebben we niet onderzocht.

Een andere interventie in het kader van zowel de intake als de training is het sturen van sms'jes op de dag voor het intakegesprek en op de dag voor een trainingsbijeenkomst. Uit reacties van cliënten hebben de trainers opgemaakt dat de meesten het prettig vinden zo'n sms'je te krijgen en dat sommigen zonder dit rappel de afspraak zouden zijn vergeten. Mensen die niet op de training konden komen reageerden meestal op het sms'je. Zo bleef er contact tussen deelnemer en trainer. De trainers menen dat daardoor minder mensen zijn uitgevallen.

Deelnemers over de intake

De geïnterviewde deelnemers zijn positief gestemd over het intakegesprek. Een deel vooral omdat het makkelijker is om naar de training te gaan als je een van de trainers al kent, een ander deel omdat het goed is om mondeling uitgelegd te krijgen wat je van de training kunt verwachten. 'Ik vond het intakegesprek gezellig. Ik moest de trainer natuurlijk leren kennen. Het was fijn om haar van tevoren te spreken. Het was de eerste training die ik deed en het was dus helemaal nieuw voor mij.' 'Ik vond het intakegesprek fijn. De trainer heeft duidelijk verteld wat ik in de training allemaal ging doen. Dan weet ik ook of het iets voor mij is.' Een van de deelnemers geeft expliciet aan dat hij het belangrijk vindt dat aan hem is gevraagd wat hij zelf wil leren.

De opbrengst van de intake

Wat het intakegesprek voor de cliënt oplevert is dat hij op maat mondelinge voorlichting krijgt over de training. Hij heeft de tijd om vragen te stellen over onduidelijkheden en de trainer kan informatie geven over hetgeen de cliënt niet goed lijkt te begrijpen. Hierdoor krijgt de cliënt een beter beeld van wat hij van de training kan verwachten. Hij realiseert zich ook beter welke voordelen de training voor hem persoonlijk heeft. Dit bewustzijn wordt versterkt doordat hij eigen leerdoelen mag kiezen. Hij ziet door deze keuzevrijheid ook dat hij invloed heeft op de training en dat vindt hij prettig. Hij voelt zich serieus genomen.

Een ander voordeel van de intake is dat de cliënt in het intakegesprek een van de trainers leert kennen. Omdat hij er al iemand kent is de drempel om naar de training te komen lager.

Voor de trainer is het voordeel van het intakegesprek dat hij een beeld krijgt van de cliënt en hem kan helpen om haalbare, reële leerdoelen te kiezen. Hij heeft nu een basis om maatwerk te leveren tijdens de groepstraining.

Inmiddels heeft MEEAZ de individuele intake vervangen door een minder arbeidsintensieve groepsintake. Deze is gekoppeld aan de kennismakingsbijeenkomst. De groepsintake vindt volgens de planning vier keer per jaar plaats. De onderwerpen zijn dezelfde als die tijdens het intakegesprek ter sprake kwamen. Er wordt gewerkt met dezelfde oefeningen als tijdens de kennismakingsbijeenkomsten. De deelnemers kunnen na afloop van de bijeenkomst kiezen tussen trainingen die op verschillende tijdstippen worden aangeboden. We hebben niet onderzocht of van de hierboven vermelde voordelen van een individuele intake ook sprake is bij een groepsintake.

3.2.2 De kennismakingsbijeenkomst

In het intakegesprek nodigt de trainer de cliënt uit voor deze kennismakingsbijeenkomst. De cliënt krijgt hiervan nog een schriftelijke bevestiging en in Amsterdam ontvangt hij op de dag van de bijeenkomst een sms'je om hem eraan te herinneren. In Hoofddorp wordt zo'n bericht niet gestuurd. De kennismakingsbijeenkomst wordt geleid door twee trainers, van wie één de intakegesprekken heeft gevoerd. De deelnemers zien elkaar daar voor het eerst. Aan hen is gevraagd iemand uit hun netwerk mee te nemen. Sommigen doen dit ook.

De drie kennismakingsbijeenkomsten die we hebben geobserveerd vertonen opvallende gelijkenissen. Het gevoel dat hij wordt gezien wordt bij de deelnemer sterker, evenals zijn betrokkenheid en zijn vertrouwen in de trainer en de anderen. Deze gelijkenissen betreffen de opzet en de inhoud van de bijeenkomst en de houding en de communicatie van de trainer. Schema 2 is een overzicht van de belangrijkste elementen van de kennismakingsbijeenkomst zoals deze tijdens de observaties naar voren zijn gekomen.

Schema 2: Belangrijke elementen van de kennismakingsbijeenkomsten

OPZET EN INHOUD BIJEENKOMST	HOUDING EN COMMUNICATIE TRAINER
> bezig zijn met doe-activiteiten	> deelnemers betrekken
> 'cadeautje' geven	> contact tussen deelnemers bevorderen
> groepsregels vaststellen, veiligheid creëren	> vertrouwen tussen deelnemer en trainer bevorderen
> interactief kennismakingsspel	> sfeer creëren
> interactief spel gericht op omgaan met geld	> zelfvertrouwen vergroten
> persoonlijke leerdoelen kiezen	> zich aanpassen aan de groep
> financiële zelfredzaamheid in kaart brengen	
> deelname aanmoedigen	

De opzet en inhoud van de kennismakingsbijeenkomst

Doe-activiteiten

De bijeenkomst begint met een zogeheten doe-activiteit (een activiteit waarbij de deelnemers zelf in actie komen): naamkaartjes maken. In de loop van de kennismakingsbijeenkomst volgen er meer activiteiten, waaraan de trainers zelf ook meedoen. De deelnemers stellen zich actiever op, reageren spontaner en maken meer contact met elkaar dan bij een passieve bezigheid, zoals luisteren naar informatie.

'Cadeautje'

In Amsterdam krijgen de deelnemers een map om materiaal in te doen, de eerste tool waarmee ze structuur kunnen aanbrengen. Uit de reacties van de deelnemers blijkt dat ze blij zijn met dit cadeautje'.

Groepsregels vaststellen, veiligheid creëren

Aan het begin van de bijeenkomst heten de trainers de aanwezigen welkom en is er een kort voorstelrondje. Daarna laten ze de deelnemers hun eigen groepsregels vaststellen. De deelnemers doen enthousiast mee en hebben allemaal een inbreng. De meeste regels hebben te maken met veiligheid binnen de groep: ieder in zijn waarde laten, respect tonen, elkaars mening respecteren, elkaar laten uitspreken, niet schelden, niet pesten, niet discrimineren en niet met buitenstaanders praten over wat er tijdens de training wordt gezegd. Nadat de deelnemers de regels met elkaar hebben afgesproken, durven ze heel persoonlijke dingen te vertellen en komen ze ervoor uit als ze iets niet snappen. Het lijkt erop dat ze zich veilig zijn gaan voelen.

Interactief kennismakingsspel

Na het vaststellen van de gedragsregels volgt een interactief kennismakingsspel. In Amsterdam is dat 'petje op, petje af'. De trainer stelt allerlei vragen en de aanwezigen, ook de trainers, steken hun hand op als het antwoord ja is. Bijvoorbeeld: 'Wie doet aan sport?' De trainer vraagt regelmatig door. Hij wil bijvoorbeeld weten wat voor sport iemand beoefent en gaat daar verder op in. Iedereen komt aan de beurt. De meest stille en teruggetrokken deelnemers komen als eersten aan bod. Ze zijn daarna actiever en reageren soms ook op anderen. Er wordt regelmatig gelachen en in de loop van het spel reageren de deelnemers meer op elkaar.

Bij de geobserveerde kennismakingsbijeenkomst in Hoofddorp maken de trainers gebruik van een andere werkvorm. De deelnemers gaan in tweetallen uiteen om antwoorden uit te wisselen op een aantal vragen die op papier staan. Daarna volgt een plenaire bespreking. De deelnemers geven echter weinig respons tijdens deze bespreking. Desgevraagd zeggen

ze dat ze de werkvorm niet prettig vinden. De meesten willen andere vragen aan elkaar stellen dan op papier staan maar durven dat niet te doen. Bovendien vinden de meesten dat ze de groep als geheel op deze manier niet hebben leren kennen.

Interactief spel, gericht op het omgaan met geld

Na het kennismakingsspel volgt zowel in Amsterdam als in Hoofddorp een interactief spel, dat gericht is op het omgaan met geld. De ene trainer leest stellingen voor die te maken hebben met het omgaan met geld en de andere trainer noteert de antwoorden van de deelnemers. Die kunnen een groene kaart omhooghouden als de stelling op hen van toepassing is en een rode als dat niet het geval is. Het gaat om stellingen als 'Ik hoop snel een prijs te winnen in de loterij', 'Ik sta vaak rood', 'Mijn papieren zijn een rommeltje', 'Ik kan niet sparen', 'Ik koop altijd meer dan ik van plan was', 'Ik kan moeilijk nee zeggen' en 'Ik heb hulp nodig bij geldzaken'. De meeste deelnemers doen actief aan het spel mee. Ze reageren regelmatig op elkaar en er ontstaan korte gesprekjes. Vooral de vraag over de loterij levert veel gespreksstof en hilariteit op. Niemand weigert om antwoord te geven op een van de vragen. Men is opvallend open tegenover elkaar.

Persoonlijke leerdoelen kiezen

Daarna bespreekt de trainer de persoonlijke, door henzelf gekozen leerdoelen met de deelnemers. Zij hebben die daardoor weer helder voor ogen. De deelnemers in Amsterdam krijgen vervolgens de opdracht om op te schrijven welk cijfer ze zichzelf geven voor de manier waarop ze omgaan met geld en moeten dat toelichten. Degenen die moeite hebben met de opdracht krijgen hulp van de trainers of van degenen uit het netwerk die met hen zijn meegekomen. Iedereen vertelt wat hij heeft opgeschreven en de deelnemers reageren op elkaar. De meeste reacties zijn uitingen van herkenning: 'Ja, dat heb ik ook.'

Financiële zelfredzaamheid in kaart brengen

De laatste oefening in Amsterdam is erop gericht de financiële zelfredzaamheid van de deelnemers in kaart te brengen. De trainer vraagt hun om op te schrijven wat ze zelf kunnen op financieel gebied, wat ze zelf doen en daarna met iemand bespreken en wat ze samen met een ander doen. Bij deze laatste oefening tonen de deelnemers tekenen van vermoeidheid. Ze zitten er passiever bij en reageren minder op elkaar. Eén deelnemer zegt dat hij moe is en liever weg zou willen. In Hoofddorp hebben de trainers deze oefening voor de volgende bijeenkomst gepland.

Deelname aanmoedigen

Alle geobserveerde kennismakingsbijeenkomsten eindigen met een terugblik en een blik vooruit. De trainer geeft in het kort weer hoe de sessie is verlopen, wat er tijdens de

volgende bijeenkomst aan de orde komt en legt uit wat het huiswerk is. Hij spreekt de hoop uit dat iedereen er de volgende keer weer bij is en vraagt de deelnemers aan het eind wat ze van de training vinden. De reacties zijn overwegend positief. De deelnemers weten nu van elkaar dat ze de training leuk vinden en dat de anderen er de volgende keer waarschijnlijk ook zullen zijn.

Houding trainer en communicatie

Ook wat betreft de houding van de trainer en de toegepaste methodiek vertonen de geobserveerde bijeenkomsten veel gelijkenis. De trainer zet zich in om iedereen bij de training te betrekken, bevordert het onderlinge contact en het vertrouwen tussen hemzelf en de deelnemers. Hij zorgt voor een prettige sfeer, vergroot het zelfvertrouwen van de deelnemers en past zich aan aan de groep.

Deelnemers betrekken

De trainer laat de deelnemers veel doen, stelt veel vragen en ziet erop toe dat degenen die niet uit zichzelf reageren aan bod komen. Hij geeft de deelnemers individueel aandacht, gaat in op wat ze vertellen en reageert positief op hun inbreng, bijvoorbeeld door een complimentje te maken. Wanneer iemand niet meedoet omdat hij iets niet snapt of kan, helpt de trainer hem. In de loop van de bijeenkomst reageren de deelnemers steeds vaker spontaan.

Contact tussen deelnemers bevorderen

Door de werkvormen bij het spel 'petje op, petje af' en de stellingen over geld worden de deelnemers uitgenodigd om over zichzelf te vertellen en op anderen te reageren. Iedereen doet actief mee. Vrijwel meteen komen er heel persoonlijke verhalen en worden er onderling vragen gesteld en grapjes gemaakt. De deelnemers laten veelvuldig blijken dat ze zich in het verhaal van een ander herkennen.

De trainer stimuleert hen om op elkaar te reageren en elkaar te helpen, bijvoorbeeld door te benadrukken dat iedereen ergens goed in is waar een ander moeite mee heeft en dat je dus van elkaar kunt leren. Opvallend is dat de deelnemers vervolgens meer vertellen over waar ze goed in zijn, anderen tips geven en meer naar hun groepsgenoten kijken als ze een vraag hebben.

Vertrouwen tussen deelnemer en trainer bevorderen

De trainer besteedt veel persoonlijke aandacht aan de individuele deelnemers vanaf het moment dat ze binnenkomen. Hij toont interesse in en begrip en stelt zich persoonlijk op door over zijn eigen ervaringen en privésituatie te vertellen en mee te doen aan de oefeningen. Hij laat duidelijk merken het fijn te vinden dat de deelnemer er is. Deze persoonsgerichte en persoonlijke benadering leidt ertoe dat de deelnemers zich meer op de trainer richten en meer ontspannen.

Sfeer creëren

De trainer zorgt ervoor dat de ruimte er netjes uitziet en dat er iets te eten en te drinken klaarstaat. Een veelgehoorde reactie van de deelnemers daarop is: 'Wat gezellig.' De trainer maakt gedurende de bijeenkomst regelmatig grapjes en luchtige opmerkingen, wat leidt tot geginnik en soms tot een grappige reactie. Naarmate de deelnemers meer ontspannen, reageren ze meer op de trainer en op elkaar.

Zelfvertrouwen vergroten

De trainer geeft de deelnemers positieve feedback en helpt degenen die moeite hebben met een oefening of met het formuleren van gedachten. Opvallend is dat deelnemers daarna meer inbreng hebben.

Zich aanpassen aan de doelgroep

De trainer past zijn methode van informatieoverdracht aan de specifieke kenmerken van de doelgroep aan, zodat de deelnemers de informatie begrijpen, onthouden en kunnen verwerken. De methodiek die wordt toegepast tijdens de kennismakingsbijeenkomst is dezelfde als die die tijdens de andere bijeenkomsten is gebruikt.

De trainer maakt gebruik van visuele middelen zoals een flip-over, geeft kleine stukjes informatie achter elkaar, herhaalt vaak, zoekt naar eenvoudige formuleringen en legt moeilijke woorden uit. De belangrijkste informatie krijgen de deelnemers op papier mee om deze thuis te kunnen nalezen en eventueel te laten zien aan iemand uit het netwerk, die helpt met het huiswerk of gewoon interesse toont.

De trainer brengt structuur aan in het programma, onder meer door dat op een flip-over te zetten en daar bij elk nieuw onderdeel naar te verwijzen. Hij maakt, zoals eerder vermeld, hoofdzakelijk gebruik van 'doe-oefeningen'. Daardoor ontstaat veel interactie. De deelnemers gaan vaak meer vertellen en meer op elkaar reageren en nemen een actievere houding aan tijdens en na een doe-oefening. Meer dan wanneer ze alleen over iets praten of iets opschrijven.

Trainers over de kennismakingsbijeenkomst

Volgens de trainers zijn het contact tussen hen en deelnemers en het groepsproces van wezenlijk belang voor de motivatie en daardoor voor de leerbaarheid. Wie zich niet op zijn gemak voelt omdat het contact met de trainer en/of de groep niet goed is, haakt af. Hij komt niet meer of neemt niet of nauwelijks nog iets op tijdens de training. Het is belangrijk om de tijd te nemen om elkaar te leren kennen en de kennismaking prettig te laten verlopen, aldus de trainers. Zij moeten bovendien voor een gezellige sfeer zorgen, het contact persoonlijk maken en de deelnemers positief benaderen. De meerwaarde van de kennismakingsbijeenkomst is volgens de trainers dat deze de ruimte en de mogelijkheid

biedt om een goed contact op te bouwen tussen hen en de deelnemers en tussen de deelnemers onderling.

Deelnemers over de kennismakingsbijeenkomst

Alle geïnterviewde deelnemers zijn positief over de kennismakingsbijeenkomst. Ze waarderen de gezellige sfeer en vinden het prettig en ook interessant om vanaf het begin te weten met wat voor mensen ze te maken hebben, hoe de anderen met hun geld omgaan en welke leerdoelen ze hebben. Ze vinden de kennismakingsoefeningen leuk om te doen en hebben het idee dat iedereen ongeveer even vaak aan het woord is geweest. Alle deelnemers, op één na, zeggen dat ze door de kennismakingsbijeenkomst meteen een goed beeld hebben gekregen van de anderen. 'Dan weet je iets van de mensen met wie je in zee gaat. Dan kun je rekening met elkaar houden. En het is ook goed om regels met elkaar af te spreken. Vooral dat wat je in de training zegt niet naar buiten mag komen.'

De opbrengst van de kennismakingsbijeenkomst

De kennismakingsbijeenkomst draagt bij aan de intensivering van het contact tussen de trainer en de deelnemer en tussen de deelnemers onderling. Dat komt ten eerste doordat de deelnemer zich gehoord en gezien voelt vanwege de persoonlijke aandacht en steun die hij van de trainer krijgt. Die zorgt ervoor dat de deelnemer regelmatig aan het woord komt, grijpt terug op wat hij heeft verteld over zijn situatie en helpt als dat nodig is. Bij een aantal trainingen krijgt de deelnemer een cadeautje in de vorm van een map. Ook dat draagt bij aan het gevoel gezien te worden.

Een tweede reden voor de intensivering van het contact is dat de deelnemer zich betrokken voelt. Deze betrokkenheid wordt met name bevorderd door interactieve werkvormen, ondersteuning met visuele middelen, herhaling en het op herkenning gebaseerde gevoel van verbondenheid met groepsgenoten. Het is voor de betrokkenheid ook belangrijk dat de leerdoelen waarvoor de deelnemer heeft gekozen expliciet aan de orde komen en dat na behaalde succesjes complimenten worden gegeven. Hoe meer positieve feedback van de trainer, hoe groter het leereffect en hoe meer de deelnemer betrokken raakt. Het is dus essentieel dat vooraf meerdere kleine, haalbare leerdoelen zijn gesteld. Verder speelt een goede sfeer een belangrijke rol bij het versterken van het gevoel van betrokkenheid.

Een derde reden is dat het vertrouwen tussen de trainer en de deelnemer en tussen de deelnemers onderling toeneemt. Dit komt doordat de trainer interesse en begrip toont en de deelnemer positief benadert. Voor het vertrouwen tussen de deelnemers onderling is het opstellen van groepsregels van wezenlijk belang.

Tijdens de kennismakingsbijeenkomst krijgen de trainers ook meer informatie over de deelnemers, die ze kunnen gebruiken om zoveel mogelijk maatwerk te leveren gedurende de rest van de training.

3.3 MAATWERK BINNEN DE GROEPSTRAINING

Voor een aantal onderwerpen die van belang zijn voor de financiële educatie en de zelfredzaamheid werkt MEEAZ met trainingsoefeningen. Per onderwerp zijn er verschillende soorten oefeningen. De trainers baseren hun keuze van de onderwerpen op de gegevens uit het intakegesprek die schriftelijk zijn vastgelegd en op de observaties tijdens de training. Ze doen dat in onderling overleg. Er is een standaard observatielijst met vragen over wat ze bij de individuele deelnemers zien als het gaat om budgetinzicht, gebruik van het kasboek, het inschakelen van hulp van andere instanties, het inzetten van het netwerk, zelfvertrouwen en weerbaarheid. Het is de bedoeling om deze lijst na de eerste en de vijfde bijeenkomst in te vullen. Niet alle trainers maken gebruik van die lijst, wel maken ze allen aantekeningen van hun observaties.

De onderwerpen en de oefeningen hebben allemaal betrekking op de leerdoelen waar de deelnemers voor hebben gekozen. Soms attendeert de trainer een deelnemer er expliciet op dat een door hem gekozen leerdoel aan de orde is. De deelnemers blijken het op prijs te stellen wanneer een van hun leerdoelen wordt behandeld. De trainer maakt tijdens de bijeenkomsten aantekeningen over de vorderingen van de deelnemers en koppelt zijn bevindingen regelmatig terug, bijvoorbeeld door te wijzen op een behaald succesje: 'Het lukte je in het begin niet om je kasboek bij te houden, maar nu gaat het goed.' Sommige trainingsoefeningen zijn specifiek gericht op de vorderingen. Bij één daarvan moeten de deelnemers aangeven wat ze zich voor de komende week voornemen. Tijdens de eerstvolgende bijeenkomst wordt besproken wat daarvan is terechtgekomen en wat daaraan heeft bijgedragen. Sommige trainers gebruiken deze oefening vaker. Bij een andere oefening moeten de deelnemers zichzelf een cijfer geven voor de manier waarop ze omgaan met geld en dat cijfer moeten ze toelichten. Verder levert de trainer maatwerk door mensen extra steun te geven als ze ergens moeite mee hebben, en door ervoor te zorgen dat iedereen aan bod komt.

De trainer brengt de persoonlijke succesjes van de deelnemers onder de aandacht en complimenteert hen daarmee. Als een van hen iets goed doet of iets zinvols zegt, wijst de trainer daarop en gebruikt het als voorbeeld voor de anderen. Vooral wanneer groepsgenoten vervolgens met vragen komen zal degene die ten voorbeeld wordt gesteld trots ervaren. Opvallend is dat wanneer een van de deelnemers zo'n voorbeeldfunctie heeft gekregen de anderen onderling meer informatie uitwisselen dan daarvoor.

Trainers over de groepstraining

De trainers vinden het belangrijk om op de hoogte te zijn van de leerdoelen, het niveau en de situatie van de deelnemers. Het helpt hen om maatwerk te kunnen leveren. De informatie over de leerdoelen gebruiken ze om een keuze te maken uit de onderwerpen waarvoor MEEAZ programma's heeft. De training is te kort om alle onderwerpen aan de orde te laten komen. De informatie wordt ook gebruikt om binnen een onderwerp accenten te leggen. De trainers zetten hun kennis over het niveau van de deelnemers in om een keuze te maken uit het soort oefeningen en om vast te stellen hoeveel tijd er per oefening nodig is. Ze gebruiken deze kennis bovendien om in te schatten wie bij bepaalde oefeningen mogelijk extra ondersteuning nodig heeft en om daar tijdens de bijeenkomst alert op te zijn. Gegevens over de persoonlijke situatie van de deelnemers benutten ze door bijvoorbeeld iemand over een ervaring te laten vertellen of om aan te geven wat hij anders zou doen. Verhalen van groepsgenoten over hun eigen ervaringen zijn volgens de trainers leerzamer voor de anderen dan de verhalen die zijzelf (de trainers) vertellen. Bovendien zien ze het zelfvertrouwen van de cliënten groeien als die vertellen wat ze goed hebben aangepakt of wat ze hebben bedacht om herhaling van in het verleden gemaakte fouten te voorkomen.

Een deel van de informatie over de leerdoelen, het niveau en de situatie van de deelnemers krijgen de trainers tijdens het intakegesprek. Een ander deel bouwen ze op door tijdens de training te observeren. Ze kijken hoe de onderlinge communicatie is, wat de deelnemers goed doen, waar ze moeite mee hebben, welk gedrag ze vertonen en wat hun belangstelling heeft en trekt. Na afloop van de training bespreken de trainers deze observaties met elkaar. Ze stemmen met elkaar af welke deelnemer wat voor soort ondersteuning nodig heeft en waar zij extra aandacht aan moeten besteden. Soms bedenken ze voor een deelnemer een specifieke huiswerkopdracht. Zo proberen ze de training zoveel mogelijk toe te spitsen op de wensen en de behoeften van de individuele deelnemers. Als uit de observatie bijvoorbeeld blijkt dat iemand heel stil is in de groep, bestaat de kans dat hij zich in de thuissituatie ook (te) bescheiden opstelt en geen hulp durft te vragen. Een deel van de oefeningen gaat over het inzetten van het netwerk. Die oefeningen zullen (te) moeilijk zijn als de cliënt inderdaad geen hulp durft te vragen. Hij heeft dan extra steun nodig.

De trainers proberen zoveel mogelijk in te spelen op wat er bij de deelnemers leeft. Het kan gebeuren dat de cliënten gedurende de trainingsbijeenkomsten andere leerdoelen belangrijker gaan vinden dan eerder door hen gekozen leerdoelen. Zij leren volgens de trainers beter als de les aansluit bij de actuele behoeften dan wanneer 'oude' wensen als leidraad gehandhaafd worden.

Deelnemers over de groepstraining

Op één na vinden alle geïnterviewde deelnemers dat ze voldoende aan bod zijn gekomen en dat er genoeg aandacht is besteed aan hun persoonlijke leerdoelen. Ze vinden het prettig dat ze zelf hun leerdoelen hebben mogen bepalen en dat ze ook tijdens de training soms mochten kiezen voor wat ze wilden doen of waar ze het over wilden hebben. 'Je mocht kiezen uit een lijst met onderwerpen en uit dingen die je ging doen, zoals rollenspellen. Ik heb twee of drie keer aan een rollenspel meegedaan. Daar had ik zelf voor gekozen. Dat was het leukste.' Volgens de deelnemers hebben de oefeningen hen geholpen om hun leerdoelen te bereiken. Allemaal zeggen ze dat ze van de andere groepsleden hebben geleerd en op één na geven ze aan het fijn te vinden dat ze een groepstraining hebben gehad en geen individuele training. Volgens hen leer je meer in een groep en is het ook leuker omdat er meer interactie is. De sfeer wordt als prettig ervaren. 'Het was gezellig. Mensen lieten elkaar uitpraten. De trainers en de andere cursisten gaven me het gevoel dat ik er mocht zijn.' Degene die liever geen groepstraining had gehad geeft daarvoor als reden dat hij zich niet kon concentreren omdat hij het in de groep te druk vond.

De opbrengst van het maatwerk binnen de groepstraining

In de drie geobserveerde trainingen zijn de hoofdonderwerpen dezelfde. De keuze daarvan lijkt ingegeven door de ervaring van de trainers: de onderwerpen dienen voor iedereen relevant te zijn.. De oefeningen die per onderwerp worden gebruikt verschillen. Die keuze lijkt gebaseerd te zijn op het beeld dat de trainers hebben van de individuele deelnemers. Die herkennen hun individuele leerdoelen in de oefeningen.

De trainers leveren ook maatwerk door de deelnemers bewust te maken van het feit dat een specifieke oefening bedoeld is om een bepaald individueel leerdoel te bereiken, door ze duidelijk te maken wat hun vorderingen zijn en door persoonlijke uitleg te geven en/of hulp te bieden bij oefeningen. De deelnemers reageren positief op deze vormen van maatwerk.

Bijna iedereen heeft veel van de training geleerd en is tevreden over de leeropbrengst, ook als niet alle individuele leerdoelen zijn behaald. In hoeverre de leeropbrengst stand houdt hebben we niet kunnen achterhalen.

3.4 BETREKKEN VAN HET NETWERK

Niet alle deelnemers nemen iemand mee naar het intakegesprek en naar de bijeenkomsten. De meeste mensen die tijdens de geobserveerde trainingen zijn meegekomen zijn familieleden, in een klein aantal gevallen zijn het begeleiders. Geen van de deelnemers heeft vrienden of burens meegenomen. De trainers hebben verder weinig contact met het netwerk. Wat opvalt is dat bij een van de basisoefeningen de deelnemers in kaart moeten

brengen wat ze op financieel terrein zelf kunnen, waar ze hulp bij nodig hebben en wie hen daarbij kan helpen. De deelnemers helpen elkaar met deze oefening, maar geen van hen neemt één of meer andere cursisten op in zijn sociale netwerk.

Trainers over het betrekken van het netwerk

Volgens de trainers kan het belangrijk zijn voor de motivatie dat ten minste één persoon uit het netwerk de deelnemer morele en praktische ondersteuning biedt. De meeste deelnemers hebben namelijk hulp nodig bij het maken van de opdrachten die ze thuis moeten doen. Ook moeten ze vaak worden gestimuleerd om thuis te oefenen. Verder is het volgens de trainers voor de ‘succeservaring’ belangrijk dat de deelnemers ook buiten de training worden gewezen op de vorderingen die ze maken en er complimenten over krijgen. Ook daarin speelt het netwerk een rol.

Deelnemers over het betrekken van het netwerk

Acht van de elf geïnterviewde deelnemers hebben iemand meegenomen naar een of meer bijeenkomsten. Daardoor voelen ze zich gesteund en volgens sommigen verlaagt het de drempel om naar de kennismakingsbijeenkomst te komen. Allen vragen ze hulp aan iemand uit hun netwerk, al is dat niet altijd degene die is meegekomen naar de bijeenkomst. Hoeveel steun ze vragen en krijgen wisselt. Sommigen geven aan dat ze door hun netwerk worden gestimuleerd om het huiswerk te maken en om naar de training te gaan. Eén deelnemer zegt het belangrijk te vinden dat iemand ziet wat hij leert, wat hij al goed kan en welke vorderingen hij maakt. Zo kan hij trots zijn op zichzelf. Degenen die iemand hebben meegenomen naar de laatste bijeenkomst – waar een certificaat wordt uitgereikt – zijn ook trots omdat ze aan die ander hebben kunnen laten zien dat ze wat geleerd hebben.

Netwerkcontacten over het betrekken van het netwerk

Uit het onderzoek zijn nauwelijks gegevens naar voren gekomen over wat mensen uit het netwerk vinden van hun rol. We hebben maar één persoon kunnen spreken, een professional van een andere organisatie. Deze acht het nodig dat er buiten de training iemand is die de cliënt steunt. Zo iemand kan erop toezien of de cliënt het huiswerk inderdaad maakt en daar eventueel bij helpen. Volgens deze professional zou het leereffect van de training groter zijn als netwerk en trainers af en toe contact hebben om de vorderingen van de cliënt door te spreken en onderling met elkaar af te stemmen hoe deze het beste kan worden gesteund. Daarover zouden in het begin van de training afspraken kunnen worden gemaakt. Dat is in zijn geval niet gebeurd.

De opbrengst van het betrekken van het netwerk

Het is niet gelukt om bij alle deelnemers iemand uit het directe netwerk te betrekken: niet

allemaal hadden ze iemand meegenomen naar de eerste en de laatste trainingsbijeenkomst. De trainers hebben voor en tijdens de training ook niet standaard contact met mensen uit het netwerk. Dat iemand uit het netwerk een rol kan hebben in de financiële educatie van de deelnemer is niet standaard ingebed in het systeem. Evenmin is het bespreken van de vorderingen van de cliënt met iemand uit diens netwerk een standaard onderdeel van de aanpak. Voor zover het netwerk wel betrokken was bij de training bleek dit een belangrijke ondersteunende en motiverende rol te spelen. Het gaat hier vooral om de hulp bij huiswerkopdrachten, het geven van extra uitleg, het herhalen van stof en van oefeningen, het complimenteren met gemaakte vorderingen, het tonen van interesse voor de training, en het stimuleren om naar de bijeenkomst te gaan. Doordat ze iemand konden meenemen naar de training zijn sommige cliënten behoeft voor uitval tussen de aanmelding en de kennismakingsbijeenkomst.

3.5 DE EFFECTEN VAN DE INTERVENTIES OP MOTIVATIE EN UITVAL

We beschikken niet over kwantitatieve gegevens waaruit blijkt dat de intensivering van het contact in de voorfase leidt tot minder uitval tussen het moment van aanmelden en de intake en daadwerkelijke start van de training. Wel hebben we gegevens over de uitval na de intake, maar die geven een wisselend beeld. Bij de eerste training die we in Amsterdam hebben gemonitord is de uitval ongekend laag. Alle deelnemers die een intakegesprek hebben gehad woonden de eerste bijeenkomst bij. Acht van de tien hebben de training afgemaakt. Bij de andere twee trainingen is de uitval veel hoger (circa de helft tot drie vijfde). Alleen op basis van de cijfers kan niet worden vastgesteld of de interventies hebben bijgedragen aan de reductie van de uitval.

We hebben wel kwalitatieve indicaties dat de interventies gericht op intensivering van het contact leiden tot verbetering van de motivatie en tot aanscherping van de verwachtingen van de deelnemers. Sinds de inzet van de interventies wordt voor het eerst systematisch bijgehouden wie zich aanmeldt voor de training, of deze persoon naar het intakegesprek en de verschillende trainingsbijeenkomsten komt en zo niet, wat daar de reden van is. Als de cliënt niet op een afspraak verschijnt, neemt de trainer contact op teneinde hem te motiveren om alsnog te komen. Dit is opgenomen in het werkproces. MEEAZ is nu dus gericht dan voorheen bezig met het motiveren van cliënten vanaf de voorfase. Uit de interviews blijkt bovendien dat zowel deelnemers als trainers de intake positief waarderen.

Door het intakegesprek krijgen de trainers een beeld van de motivatie, de vaardigheden en de leervensen van de cliënt, zo blijkt uit de interviews en observaties. Dat beeld wordt door de meeste trainers gebruikt om maatwerk te leveren: aan welke onderwerpen moet extra

aandacht worden besteed, welke oefeningen en werkmethoden moeten gebruikt worden en aan wie moeten op persoonlijke leerwensen gerichte extra thuisopdrachten worden verstrekt. Het beeld kan in de loop van de tijd veranderen. De trainers maken notities van deze veranderingen, bespreken die met elkaar en baseren het maatwerk op het meest recente beeld dat ze van de deelnemers hebben.

Ook het geleverde maatwerk lijkt bij te dragen aan de motivatie van de deelnemers. Zij vinden het belangrijk dat ze eigen leerdoelen kunnen kiezen en geven aan dat die voldoende aan bod zijn gekomen in de training. De meesten zeggen dat ze veel hebben geleerd en hun persoonlijke leerdoelen hebben bereikt. Sommigen zijn daar zelfs positiever over dan de trainers. Volgens de trainers is een van de belangrijkste opbrengsten van de training dat het zelfvertrouwen en het gevoel van eigenwaarde van de deelnemers groeien. Vooral het maatwerk in de vorm van het oefenen met kleine, haalbare, persoonlijke leerdoelen heeft een positieve invloed op de leeropbrengst en de motivatie van de deelnemers en kan daarmee bijdragen aan het terugdringen van de uitval.

MEEAZ is er maar beperkt in geslaagd het netwerk van de deelnemers bij de training te betrekken. Voor degenen die er wel iemand uit hun netwerk bij hebben betrokken heeft dit een positief effect gehad. Het heeft hen over de drempel heen geholpen om naar de training te komen en ze hebben steun ondervonden bij het toepassen van hun kennis en het vasthouden van hun motivatie.

4. CONCLUSIES

Ter voorkoming van uitval uit de training financiële educatie voor mensen met een verstandelijke beperking en met niet-aangeboren hersenletsel dient met de volgende factoren rekening te worden gehouden, zo blijkt uit het onderzoek.

Het is belangrijk dat de cliënt een goed beeld heeft van de training. Hoe beter het beeld, des te kleiner de kans dat hij uitvalt omdat de training niet aan zijn verwachtingen voldoet. Mondelinge, persoonlijke informatie spreekt meer aan dan schriftelijke. Het beste kan deze informatie worden gegeven door iemand die goed bekend is met de inhoud van de training.

Het intakegesprek levert informatie op die de trainers gebruiken om rekening te houden met motivatie, capaciteit en gelegenheid van de cliënt teneinde uitval te voorkomen en de leeropbrengst te vergroten. Volgens Poiesz (1999) zijn deze elementen essentieel voor het bereiken van een gewenst resultaat. Het beeld van de cliënt is niet statisch. De trainers van MEEAZ blijven alert op veranderingen en passen hun handelwijze daarop aan.

De volgende methoden die MEEAZ inzet om de motivatie te bevorderen zijn blijkens het onderzoek het meest succesvol:

- > De deelnemers mogen kiezen voor leerdoelen. Keuzevrijheid is van belang voor de motivatie, zoals ook blijkt uit het onderzoek van Verstuyf en Vansteenkiste (2008).
- > De trainer helpt de deelnemers tijdens het intakegesprek om kleine, haalbare, reële leerdoelen te formuleren. Als dat goed gebeurt, ervaren zij gedurende de training regelmatig succes wanneer weer een leerdoel is gehaald. Uit het onderzoek van Verstuyf en Vansteenkiste (2008) blijkt immers dat succeservaringen de motivatie bevorderen. De deelnemers moeten geholpen worden met het formuleren van leerdoelen, omdat ze geneigd zijn om te grote en niet realistische doelen te stellen. Dat blijkt ook uit onderzoek van De Beer (2011).
- > De trainers zorgen ervoor dat alle deelnemers persoonlijke aandacht krijgen. Dat geeft hun het prettige gevoel gezien te worden.
- > De trainers zorgen voor een prettige sfeer waarin de deelnemers zich veilig voelen. Hierdoor en door de oefeningen en de gesprekken voelen zij zich met elkaar verbonden. De sfeer en de verbondenheid bevorderen de motivatie om naar de training te blijven komen. Volgens het onderzoek van Verstuyf en Vansteenkiste (2008) is een van de psychologische basisbehoeften van mensen de behoefte aan verbondenheid. De training van MEEAZ komt hieraan tegemoet.

De trainers voorkomen tevens uitval door erop aan te sturen dat de deelnemers de gelegenheid hebben om de training bij te wonen. Dat doen ze door tijdens het intakegesprek eventuele belemmeringen om naar de training te komen te bespreken en te kijken of die kunnen worden opgeheven.

Uit het onderzoek is ook naar voren gekomen dat het sturen van een sms'je om aan het intakegesprek en aan de bijeenkomst te herinneren en het nabellen van mensen die niet op een afspraak zijn gekomen uitval voorkomt.

De trainers van MEEAZ voorkomen eveneens uitval door rekening te houden met de capaciteiten van de deelnemers. Deze vorm van sturing is gericht op het vergroten van het leereffect en is daarmee nauw verwant aan sturing op motivatie. De volgende elementen dragen daar aan bij:

- > De trainers leveren maatwerk in de groepstraining.
- > De trainers geven deelnemers extra opdrachten om thuis te oefenen als blijkt dat ze aan de algemene oefeningen niet genoeg hebben om hun leerdoel(en) te bereiken.
- > De trainers benaderen de deelnemers positief. Ze leggen de nadruk op wat de deelnemers goed doen en wat ze hebben bereikt. Dat geeft hun meer zelfvertrouwen. Zeker voor mensen uit de doelgroep van MEEAZ is dit heel belangrijk: uit onderzoek van onder meer De Beer (2011) blijkt namelijk dat zij vaak weinig zelfvertrouwen hebben.
- > De trainers houden rekening met de kenmerken van de doelgroep. Ze maken vaak gebruik van doe-oefeningen en visuele middelen, herhalen veel, brengen structuur aan in de training en benaderen de deelnemers op een positieve manier. Deze methoden worden ook aanbevolen in een verkennend onderzoek naar licht verstandelijk gehandicapten in de GGZ van het Trimbos-instituut (2010) en in het Onderwijsprotocol voor leerlingen met NAH (2011).
- > De meeste deelnemers hebben moeite om informatie te onthouden en te verwerken. Voor het leereffect is van belang dat ze buiten de trainingsbijeenkomsten ook oefenen en daarbij hulp krijgen van mensen uit hun netwerk. Dit kan er bovendien toe leiden dat ze extra hun best gaan doen om de leerdoelen te bereiken. Velen zijn namelijk gevoelig voor goed- of afkeuring van hun sociale omgeving (Fishbein & Azjen, 2010). MEEAZ zet het netwerk in door de cliënten te vragen om iemand mee te nemen naar de eerste en de laatste bijeenkomst en door ze aan te raden om hulp te vragen aan hun netwerk. Een van trainingsoefeningen is daar ook op gebaseerd.;
- > Veel deelnemers hebben na afloop van de training nog steeds steun nodig van anderen, onder meer om ervoor te zorgen dat het geleerde niet wegzakt. De meeste mensen uit de doelgroep van MEEAZ hebben echter een heel beperkt sociaal netwerk (Trimbos, 2010). In het trainingsprogramma zit één soort oefening die gericht is op het inzetten en uitbreiden van het netwerk.

Hieronder volgt een aantal aandachtspunten die belangrijk zijn om het positieve effect van de aanpak van MEEAZ te versterken.

- > Het verdient aanbeveling het netwerk van de deelnemers er meer bij te betrekken door gedurende de training regelmatig contact te houden (met betrekking tot informatie over de training, vorderingen van de cliënt, eventuele ondersteuningsbehoeften van de cliënt).
- > Er moet meer aandacht zijn voor het opbouwen en het in stand houden van het groepsnetwerk, bijvoorbeeld door de deelnemers te stimuleren na de training contact met elkaar te houden en elkaar te helpen.
- > MEEAZ organiseert geen nazorgbijeenkomsten meer. Gezien de behoefte aan herhaling bij de doelgroep is het goed voor de leeropbrengst om bijeenkomsten te plannen waarin de stof wordt opgefrist.

Tot slot: de interventies in budgettraining van MEEAZ naar aanleiding van de proeftuin en de manier waarop deze een plaats hebben gekregen binnen het werkproces van de organisatie, bevatten een aantal waardevolle elementen om de motivatie van mensen te bevorderen. Die kunnen bijdragen aan het vergroten van de leeropbrengst bij de deelnemers en uitval voorkomen.

LITERATUUR

Beer, Y. de (2011) *De kleine gids: Mensen met een licht verstandelijke beperking*. Deventer: Kluwer.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010) *Predicting and Changing Behavior: The Reasoned Action Approach*. New York: Psychology Press, Taylor & Francis.

Hermans, E. & R. Gijzen (2011) *Onderwijsprotocol voor leerlingen met NAH*. Utrecht: Vilans.

Neijmeijer, L., L. Moerdijk, G. Veneberg & C. Muusse (2010) *Licht verstandelijk gehandicapten in de GGZ; Een verkennend onderzoek*. Utrecht: Trimbos-Instituut.

Poiesz, T. (1999). *Gedragsmanagement. Waarom mensen zich (niet) gedragen*. Wormer: Inmerc b.v.. Beschikbaar via www.MVONederland.nl/content/mvo-tools/prof-theo-poieszgedragsmanager [mei 2013].

Verstuyf, J. & M. Vansteenkiste (2008) 'Van moeten naar willen: motivatiewerk in de bijzondere jeugdzorg'. *Psychopraxis* 10 (4): 152-157.

BIJLAGE 1: ONDERZOEKSMETHODEN

Ten behoeve van het onderzoek zijn drie verschillende trainingen van MEEAZ gevolgd waarin geëxperimenteerd is met de in de proeftuin ontwikkelde interventies. Eén training is in oktober 2013 in Amsterdam gestart, één in november 2013 in Hoofddorp is begonnen en één in Amsterdam in maart 2014.

Er is gebruikgemaakt van verschillende – vooral kwalitatieve – onderzoeksmethoden, te weten:

- A. een kwantitatieve analyse van uitvalcijfers om zicht te krijgen op de ontwikkeling van de uitval;
- B. (groeps)interviews met professionals;
- C. observatie van interventies in de praktijk;
- D. interviews met deelnemers;
- E. interviews met mensen uit het netwerk van de cliënt.

In het onderstaande lichten we de verschillende onderdelen van het onderzoek toe.

A. Kwantitatieve analyse van uitvalcijfers

Van de drie onderzochte trainingen zijn de uitvalcijfers in kaart gebracht (hoeveel deelnemers verschijnen na de intake ook daadwerkelijk op de training, hoeveel van hen maken de training af). Aanvankelijk was het de bedoeling om de uitvalcijfers van deze groepen te vergelijken met die van groepen die eerder bij een training – nog volgens de oude opzet – betrokken waren. Deze vergelijking bleek uiteindelijk niet mogelijk omdat de nieuwe werkwijze integraal is ingevoerd. Ook een vergelijking met uitvalcijfers voorafgaand aan de proeftuin was niet mogelijk omdat die voorheen niet systematisch zijn bijgehouden.

B. (Groeps)interviews met professionals

Er zijn verschillende (groeps)interviews met professionals bij MEEAZ gevoerd, zowel met consultants als met trainers. Het doel van deze gesprekken was zicht te krijgen op de uitvoeringspraktijk en de ervaringen over de opbrengsten van de nieuwe werkwijze.

In december 2013 is een groepsinterview gehouden met *vier consultants* van verschillende vestigingen van MEEAZ. Het belangrijkste doel van het interview was om te achterhalen of deze consultants allen wisten wat de budgettraining inhoudt, hoe ze cliënten zouden kunnen motiveren en of ze zelf gemotiveerd waren om mensen naar de training te verwijzen.

De *trainers* zijn op twee momenten geïnterviewd. In december 2013 is een interview gehouden met twee van hen en in juli 2014 met twee anderen. Het doel van deze interviews was om te achterhalen hoe zij aankijken tegen de interventies en hoe die in de praktijk worden uitgevoerd.

C. Observatie van interventies in de praktijk

Teneinde een beeld te krijgen van de manier waarop de interventies in de praktijk zijn uitgevoerd zijn verschillende onderdelen van het traject geobserveerd: de intakegesprekken, de kennismakingsbijeenkomst en de trainingsbijeenkomst rondom assertiviteit.

Om te zien hoe de trainers zich een beeld vormen van de cliënt en hoe de communicatie in het intakegesprek verloopt, hebben we vier *intakegesprekken* bij twee verschillende trainers geobserveerd. Het betrof twee intakes voorafgaand aan de septembertraining en twee voor de maarttraining, beide in Amsterdam. In Hoofddorp is het om logistieke redenen niet gelukt om bij een intakegesprek aanwezig te zijn.

Daarnaast is bij alle drie de trainingen de *kennismakingsbijeenkomst* geobserveerd en de *trainingsbijeenkomst* waarin 'Nee-zeggen' (assertiviteit) centraal stond. In het totaal betrof het zes bijeenkomsten. We hebben bij de observaties gekeken naar wat er inhoudelijk aan de orde komt, hoe de trainers communiceren, op welke wijze er aandacht is voor individuele leerdoelen en naar het groepsproces.

D. Interviews met deelnemers

Om een indruk te krijgen van het effect van de interventies op de motivatie en de leeropbrengst zijn individuele interviews afgenomen met in totaal twaalf deelnemers: tien die de training hebben afgerond (afkomstig uit alle drie onderzochte trainingen) en twee die zijn afgevallen.

In de gesprekken is gevraagd naar het oordeel over de informatieverstrekking voorafgaand aan de training, het intakegesprek, de kennismakingsbijeenkomst, de mate waarin aandacht was voor persoonlijke leerdoelen, het groepsproces en de betrokkenheid van het eigen netwerk. Daarnaast is gevraagd naar een oordeel over de persoonlijke leeropbrengsten van de training.

Teneinde het oordeel van de deelnemers over de leeropbrengsten enigszins te kunnen ijken is aan de trainers gevraagd om een lijst in te vullen met vragen over de door hen waargenomen leeropbrengst. Deze vragen waren hetzelfde als die op de lijst van de deelnemers. We hebben het beeld dat de deelnemers van zichzelf hadden vergeleken met dat van de trainers.

E. Interviews met mensen uit het netwerk van de cliënt

Tot slot was voorzien in het interviewen van netwerkcontacten van de deelnemers over hun betrokkenheid bij de training en over de door hen waargenomen leeropbrengsten. We hadden gepland om vier netwerkcontacten te interviewen, maar er bleken er minder bij de training aanwezig dan vooraf gedacht en het was moeilijk om deze mensen te spreken te krijgen. Uiteindelijk is maar één interview met een netwerkcontact afgenomen.

© Hogeschool van Amsterdam

Januari 2015

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE

Wibautstraat 5a

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

www.hva.nl/akmi