

# Persoonlijke aandacht in de schuldhulpverlening: uitkomsten van twee pilots bij PuurZuid

*Raak-project: sturen op motivatie*

## Author(s)

Witte, Leo

## Publication date

2015

## Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

## Citation for published version (APA):

Witte, L. (2015). *Persoonlijke aandacht in de schuldhulpverlening: uitkomsten van twee pilots bij PuurZuid: Raak-project: sturen op motivatie*. Hogeschool van Amsterdam.



## General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

## Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

RAAK-PROJECT: STUREN OP MOTIVATIE

# PERSOONLIJKE AANDACHT IN DE SCHULDHULPVERLENING

Uitkomsten van twee pilots bij PuurZuid



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

Leo Witte

De auteur van deze publicatie werkt niet meer bij de HvA. Mocht u vragen hebben over of naar aanleiding van deze publicatie kunt u zich wenden tot Dr. Roeland van Geuns via de website van het lectoraat: [www.hva.nl/akmi](http://www.hva.nl/akmi).

© 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](http://www.hva.nl/akmi)

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM  
VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE

RAAK-PROJECT: STUREN OP MOTIVATIE

# PERSOONLIJKE AANDACHT IN DE SCHULDHULPVERLENING

Uitkomsten van twee pilots bij PuurZuid



# INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	7
2. VERKENNING VAN DE UITVAL IN HET VOORTRAJECT VAN DE SCHULDHULPVERLENING	9
2.1 SCHETS VAN HET WERKPROCES BIJ PUURZUID	9
2.2 PROBLEEMVERKENNING VAN DE UITVAL IN HET VOORTRAJECT: INTERVIEWS	12
2.3 PROBLEEMVERKENNING VAN DE UITVAL IN HET VOORTRAJECT: OBSERVATIES	14
2.4 CONCLUSIE	18
3. INTERVENTIES	19
3.1 BELPILOT OP DE LOCATIE EDELSTEEN	19
3.2 PILOT 'VOORLICHTING OP LOCATIE'	21
4. OPBRENGSTEN VAN DE PILOTS	23
4.1 BELPILOT	23
4.2 PILOT: VOORLICHTING OP LOCATIE	26
4.3 KWANTITATIEVE OPBRENGSTEN VAN DE INGEZETTE INTERVENTIES	30
5. CONCLUSIES	35
LITERATUURLIJST	37
BIJLAGE 1: VERANTWOORDING ONDERZOEKSMETHODOLOGIE	38
BIJLAGE 2: VRAGENLIJST INTERVIEW CLIËNTEN BELPILOT	42
BIJLAGE 3: BEGRIPPENLIJST	43



# 1. INLEIDING

Om de schuldhulpverlening effectiever en efficiënter te maken heeft de gemeente Amsterdam een herontwerp opgesteld voor de schuldhulpverlening (Gemeente Amsterdam 2010). Dit ontwerp gaat ervan uit dat problematische schulden gepaard gaan met bijkomende problemen van sociale, psychische en medische aard. Om hierop te kunnen ingaan, staat de gemeente een pakket hulp en diensten voor ogen dat integraal wordt aangeboden.

Het beleid van Amsterdam houdt in dat een burger die in aanmerking wil komen voor schuldhulpverlening eerst een verplicht voortraject moet doorlopen. Wie dat niet doet krijgt er geen toegang toe. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) vormt de juridische basis voor het Amsterdamse beleid. Dit beleid is verder vormgegeven in het *Productenboek schuldhulpverlening* (Soorsma 2012: 17-18) en het *Protocol Schuldhulpverlening* (2012). De organisaties voor de Amsterdamse maatschappelijke dienstverlening - de MaDi's - voeren het Amsterdamse beleid uit. Zij hebben de intentie uitgesproken zoveel uniform te werken op het gebied van de schuldhulpverlening. Een van de afspraken betreft de eindtermen van de budgetcursus, een onderdeel van het verplichte voortraject naar de schuldhulpverlening. De MaDi's hebben wel ruimte om het voortraject naar eigen inzicht vorm te geven.

De MaDi's kennen het probleem dat cliënten uitvallen in het voortraject naar de schuldhulpverlening. Dit probleem doet zich vooral voor aan de kop van dit traject, in de periode tussen aanmelding en eerste en tweede informatiebijeenkomst. Deze bevinding komt ook naar voren in het uitvalonderzoek van Vreugdenhil et al. (2014). Dit probleem is voor MaDi PuurZuid de aanleiding geweest om te participeren in het RAAK-onderzoek 'Sturen op motivatie'. In dit onderzoek gaat het vooral om de vraag met welke interventies cliënten zijn te motiveren om de bijeenkomsten in het voortraject van de schuldhulpverlening bij te wonen en de uitval in deze periode te reduceren.

Om deze doelen te bereiken zijn samen met de professionals van PuurZuid twee interventies ontwikkeld, die als pilots zijn uitgevoerd in de maanden februari, maart en april 2014. De interventies vonden plaats vanaf de aanmelding tot en met de tweede informatiebijeenkomst in het voortraject van de schuldhulpverlening. In één pilot zijn cliënten na aanmelding nog dezelfde dag telefonisch benaderd door medewerkers van PuurZuid. In de andere pilot is geëxperimenteerd met het aanbieden van het voortraject op een voor cliënten geografisch gunstige locatie. De veronderstelling dat een persoonsgerichte benadering cliënten motiveert, is de leidende gedachte achter deze interventies.



Deze rapportage bevat de resultaten van het RAAK-onderzoek 'Sturen op motivatie' bij de MaDi PuurZuid. Daarbij stond de volgende onderzoeksvraag centraal:  
*Welke interventies motiveren cliënten deel te nemen aan de twee informatiebijeenkomsten in het voortraject naar de schuldhulpverlening ten einde de uitval in deze fase te reduceren?*

De rapportage is als volgt opgebouwd: hoofdstuk 2 bevat een nadere verkenning van het probleem van de uitval bij PuurZuid. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 de twee ontwikkelde interventies toegelicht. In hoofdstuk 4 staan de kwalitatieve en kwantitatieve opbrengsten van de ingezette interventies centraal. Hoofdstuk 5 bevat de samenvatting van de bevindingen en de conclusies. Een beschrijving van de gehanteerde onderzoeksmethoden is te vinden in bijlage 1.

## 2. VERKENNING VAN DE UITVAL IN HET VOORTRAJECT VAN DE SCHULDHULPVERLENING

De eerste stap in het project was het verkennen van het probleem van de uitval door focusgroepinterviews met professionals en observaties van delen van het werkproces. Dit hoofdstuk geeft inzicht in de belangrijkste redenen voor uitval uit het voortraject van de schuldhulpverlening. Alvorens in te gaan op het probleem van de uitval wordt eerst een beknopte schets gegeven van het werkproces bij PuurZuid.

### 2.1 SCHETS VAN HET WERKPROCES BIJ PUURZUID

Sinds maart 2013 doorlopen cliënten bij PuurZuid een voortraject naar de schuldhulpverlening, dat uit vijf stappen bestaat (PuurZuid 2013):

- > aanmelding;
- > informatiebijeenkomst 1;
- > informatiebijeenkomst 2;
- > aanmeldgroep;
- > budgetcursus: twee dagdelen.

Daarnaast biedt PuurZuid het Financieel Café, een laagdrempelige voorziening, die het overige dienstenaanbod ondersteunt met informatie, advies en praktische hulp.

De activiteiten van Puur Zuid zijn verdeeld over drie (geografische) werkgebieden, te weten:

- > Amsterdam Zuid, met als locatie de Berlage in de Rivierenbuurt;
- > Amsterdam Oud Zuid, met als locatie de Edelsteen in de Pijp;
- > Amsterdam Stadionbuurt, met als locatie Olympus in de Stadionbuurt.

Elke locatie biedt wekelijks een dagdeel Financieel Café.

Voordat de pilots van start gingen, werden de cliënten uit de drie werkgebieden uitgenodigd voor de eerste en tweede informatiebijeenkomst op de locatie Berlage. Wie doorgaat naar de aanmeldgroep, wordt verwezen naar de locatie van het werkgebied waarin hij woont. Dat geldt ook voor de budgetcursussen. Hieronder volgt een beknopte beschrijving van het werkproces op het moment van aanvang van het onderzoek.

#### **Aanmelding**

De eerste stap naar de schuldhulpverlening is de aanmelding. Dat kan per telefoon, per e-mail of mondeling tijdens het Financieel Café. In de periode tussen aanmelding en eerste

informatiebijeenkomst beslissen cliënten of ze wel of niet naar die eerste bijeenkomst gaan. Cliënten worden na de aanmelding schriftelijk uitgenodigd voor de eerste en tweede informatiebijeenkomst. De brief bevat een aanvraagformulier voor de schuldhulpverlening. Daarnaast vraagt de uitnodigingsbrief cliënten om documenten betreffende zeven aspecten<sup>1</sup> mee te nemen naar de eerste informatie bijeenkomst, namelijk:

1. Een kopie van een geldig identiteitsbewijs of verblijfsdocument;
2. loonstroken en/of uitkeringspecificaties van de afgelopen drie maanden;
3. actuele bankafschriften van de afgelopen drie maanden;
4. stukken over vermogen;
5. de specificatie van de huur of een hypotheekakte, jaaropgaaf van de hypotheekverstrekker en de WOZ-beschikking;
6. het polisblad van de zorgverzekering en;
7. de DigiD-code.

### **Informatiebijeenkomst 1**

Bij PuurZuid begint het voortraject met de eerste informatiebijeenkomst. Alle cliënten worden uitgenodigd op de locatie Berlage voor deze (en een volgende) bijeenkomst. Tijdens de eerste bijeenkomst krijgen cliënten te horen dat de gemeente Amsterdam aan het verkrijgen van schuldhulp een aantal voorwaarden verbindt, waaronder een verplicht te volgen voortraject. Ook wordt hun verteld dat zij zevendocumenten moeten aanleveren op de tweede informatiebijeenkomst om te kunnen doorgaan naar de aanmeldgroep. Vervolgens krijgen cliënten uitleg over het gehele voortraject bij PuurZuid en ten slotte over hun juridische rechten en plichten. Denk aan (herstel)termijnen, het toegangsbesluit en de mogelijkheid van bezwaar en beroep. Iedere cliënt krijgt vervolgens een informatiemap.

### **Informatiebijeenkomst 2**

De tweede informatiebijeenkomst is op de locatie Berlage.

Tijdens deze bijeenkomst krijgen cliënten nogmaals informatie over de procedure bij de schuldhulpverlening. Vervolgens wordt ingegaan op de zeven documenten die zij bij zich moeten hebben.

Na deze informatie worden de documenten gecontroleerd op volledigheid. Wie zijn stukken compleet heeft wordt verwezen naar de aanmeldgroep.

### **Aanmeldgroep**

De aanmeldgroep is op de locatie in de woonomgeving van de cliënt. Daar krijgt hij intakegesprekken met een schuldhulpverlener, een sociaal raadsman/-vrouw en een maatschappelijk werker. Elke discipline trekt voor de cliënt tien minuten spreektijd uit.

---

<sup>1</sup> Hierna wordt gesproken over 'zeven documenten'.

Op basis van de uitkomsten van de intakes kan de cliënt ook op andere dan financiële gebieden hulp krijgen.

Als alle documenten in orde zijn, kan de cliënt verzoeken toegelaten te worden tot de schuldhulpverlening. Volgens protocol krijgt hij binnen drie werkdagen na ontvangst van zijn aanvraag een ontvangstbevestiging. Uiterlijk drie weken daarna ontvangt hij het *toegangsbesluit*, waarin staat of hij wel of niet wordt toegelaten. Dit besluit is een beschikking volgens de Algemene wet bestuursrecht met de mogelijkheid van bezwaar en beroep. Daarin staan de wetsartikelen en beleidsregels vermeld op grond waarvan de MaDi het traject toekent dan wel weigert. De cliënt kan de MaDi vragen de beschikking mondeling toe te lichten.

Zijn alle formaliteiten rond (ingevuld formulier, documenten aanwezig, getekende schuldhulpverleningsovereenkomst), dan streeft PuurZuid ernaar al in de aanmeldgroep het toegangsbesluit te verstrekken. Herhaalt een cliënt binnen drie maanden zijn aanvraag, dan wordt hem de toegang tot de schuldhulpverlening geweigerd. Dan kan hij alleen nog informatie en advies, crisishulpverlening en een verwijzing krijgen. In de aanmeldgroep tekent de cliënt de *schuldhulpverleningsovereenkomst*. Deze overeenkomst is tevens het plan van aanpak voor de schuldhulp.

### **Budgetcursus**

Beschikt de cliënt over het toegangsbesluit, dan volgen na de aanmeldgroep nog twee dagdelen van de verplichte budgetcursus. De cursus beoogt de cliënt overzicht te geven van zijn financiën. Aan het einde ervan beschikt hij over een begroting en een schuldenoverzicht en kan hij een kasboek bijhouden.

De hele route is overdag, op doordeweekse werkdagen. Van cliënten wordt een totale tijdsinvestering van tweeënhalve dag gevraagd.

### **Financieel Café**

In het dienstenaanbod van PuurZuid neemt het Financieel Café een eigen plaats in. Ze vinden plaats op de locaties Berlage, Edelsteen en Olympus. Alle zijn goed bereikbaar met het openbaar vervoer.

Het Financieel Café is een laagdrempelige voorziening waar mensen zonder afspraak naartoe kunnen voor informatie, advies en praktische hulp. Voor veel cliënten in het voortraject heeft het een ondersteunende functie als het gaat om het compleet krijgen van de zeven stukken. Het Financieel Café is in de huidige vorm mede mogelijk dankzij de inzet van vrijwilligers en stagiaires.

## 2.2 PROBLEEMVERKENNING VAN DE UITVAL IN HET VOORTRAJECT: INTERVIEWS

In het gesprek met professionals van PuurZuid is de uitval als een onwenselijk probleem gedefinieerd. Veel mensen die zich aanvankelijk aanmelden voor schuldhulpverlening, nemen uiteindelijk niet deel aan het voortraject. Medewerkers localiseren de meeste uitval op twee momenten: tussen aanmelding en eerste informatiebijeenkomst en tussen de eerste en tweede bijeenkomst. De uitval in de aanmeldgroep is volgens hen lager, en in de budgetcursus zelfs verwaarloosbaar. Met hen is besproken of de uitval altijd als probleem moet worden gezien. Het is denkbaar dat na de informatiebijeenkomsten alleen die cliënten overblijven die gemotiveerd zijn of bij wie de problemen urgent zijn. De uitval wordt door de professionals echter wel als probleem bestempeld; uitvallers hebben wel degelijk een reële hulpvraag. Dit beeld wordt ook bevestigd door het onderzoek van Vreugdenhil et al. (2014).

Welke redenen aan de uitval ten grondslag kunnen liggen, lichten we per stap van het werkproces van PuurZuid toe.

### Aanmelding

De geïnterviewde medewerkers noemen de volgende redenen waarom cliënten al meteen na de aanmelding besluiten niet naar de eerste informatiebijeenkomst te gaan.

- > Zij hebben onvoldoende of geen motivatie omdat men door derden is gepusht. Bijvoorbeeld door de *vroeg eropafteams* of door andere hulpverleners;
- > Zij hebben een negatief beeld van de schuldhulpverlening. Bijvoorbeeld dat je een loser bent als je daarin terechtkomt;
- > De crisis is weg doordat de cliënt oplossingen voor zijn schulden heeft gevonden of denkt te hebben gevonden;
- > Cliënten die sociaal geïsoleerd zijn en geen steunend netwerk hebben, missen de stimulans hulp te zoeken en vol te houden;
- > Er zijn cliënten die weinig of geen realiteitszin kennen en hun problemen ontkennen;
- > Cliënten hebben een gebrekkige zelfregulatie;
- > Cliënten met psychische problemen kunnen zich er niet toe zetten hun eerste stappen te vervolgen.

De medewerkers schatten de uitval in deze fase op circa 20%.

### Uitnodiging

De werkwijze om schriftelijk uit te nodigen roept volgens medewerkers enkele problemen op. Zo wijzen zij erop dat mensen met problematische schulden hun post vaak niet openen en de uitnodiging dus niet lezen. Ook noemen zij de onbegrijpelijke ambtelijke taal van de brief. PuurZuid heeft cliënten die de Nederlandse taal slecht beheersen en cliënten die laaggeletterd zijn. Wie de informatie wel kan lezen, kan om meerdere redenen besluiten

niet naar de informatiebijeenkomst te gaan. Denk aan de groepsgewijze hulp of het verlies van anonimiteit.

Cliënten die niet naar de eerste informatiebijeenkomst zijn gekomen krijgen een tweede en, indien nodig, een derde uitnodiging. Van diegenen die na drie keer nog niet zijn gekomen, wordt het dossier gesloten.

### **Informatiebijeenkomst 1**

De medewerkers schatten dat circa 10% van de cliënten in deze fase uitvalt. Zij geven de volgende redenen voor de uitval van cliënten na de eerste informatiebijeenkomst:

- > Zij willen niet aan de voorwaarden voor schuldhulp voldoen. De bereidheid om overbodige luxe (auto, creditcards, mobiele telefoon) weg te doen, ontbreekt;
- > Zij hebben andere verwachtingen van de schuldhulp.

De geïnterviewde medewerkers vatten de verwachting die zij bij hun cliënten het meest tegenkomen, als volgt samen: 'de schuldhulpverlener lost mijn problemen zo snel mogelijk op'. Doen medewerkers een beroep op hun zelfwerkzaamheid, dan strookt dit niet met hun verwachtingen. Ook uit andere studies blijkt dat de discrepantie tussen verwachte en geboden schuldhulp een reden kan zijn waarom cliënten uitvallen (Jungmann 2002: 25-26). Zo verwachten cliënten dat zij na hun aanmelding onmiddellijk geholpen worden met hun meest urgente schulden (Witte, 2011: 361-363). Voor veel cliënten duurt de aanmeldprocedure dan ook veel te lang (Hassing, 2014: 55). Waar aanbod en verwachtingen van elkaar afwijken, beïnvloedt dit de motivatie van cliënten negatief (Booy et al., 2003: 14), waardoor de kans toeneemt dat zij uitvallen. Irreële verwachtingen kunnen duiden op onvoldoende zelfinzicht bij de cliënt, het ontbreken van inzicht in de financiële problemen of onvoldoende geïnformeerd zijn. Het kan leiden tot teleurstellingen, boosheid en weerstand, wat zich uit in afwezigheid op informatiebijeenkomsten, niet compleet krijgen van benodigde documenten en apathie;

- > Zij vinden groepsgewijs werken in het voortraject én verlies van anonimiteit niet prettig. Voor mensen die zich voor hun financiële problemen en financiële onkunde schamen, is dit een brug te ver;
- > Zij hebben hun crisis opgelost;
- > Zij zijn niet in de gelegenheid het voortraject te volgen. Denk aan reistijd, werktijden, kinderopvang;
- > Zij hebben onvoldoende administratieve vaardigheden. Cliënten kunnen de zeven documenten voor de tweede bijeenkomst niet vinden of niet bij elkaar krijgen. Veel cliënten hebben geen geldig legitimatiebewijs;
- > Zij denken hun probleem zelf te kunnen oplossen;
- > Zij hebben geen zelfvertrouwen om het voortraject te volgen.

Uit onderzoek van Hassing (2014:50) blijkt dat slechts een derde van de cliënten reageert op de eerste uitnodiging. Twee derde wordt twee tot vijf keer uitgenodigd. Deze cliënten komen soms maanden op de presentielijsten voor.

### **Informatiebijeenkomst 2**

De medewerkers schatten in dat cliënten niet of nauwelijks in deze fase uitvallen. Zij hebben hiervoor geen verklaring.

### **Aanmeldgroep**

De medewerkers schatten in dat circa 10% van de cliënten in deze fase uitvalt. Zij kunnen geen redenen geven voor deze uitval.

### **Budgetcursus**

De geschatte uitval uit de tweedaagse budgetcursus – circa 10% – wijten medewerkers aan redenen die vooral samenhangen met de consequenties van de schuldhulpverlening. Zo impliceert de schuldhulp dat cliënten in hun gezin strijd moeten leveren over zaken als kostgeld van inwonende kinderen of een ander uitgavenpatroon en andere leefstijl. Cliënten schrikken vaak welke beperkingen het leefgeld hun oplegt. Schuldhulp betekent ook de confrontatie aangaan met anderen en met jezelf. De basis voor schuldhulp is dat de cliënt zijn problemen erkent. Zij vallen in deze fase ook uit omdat zij denken hun probleem zelf te kunnen oplossen of omdat zij betalingsregelingen konden treffen.

## **2.3 PROBLEEMVERKENNING VAN DE UITVAL IN HET VOORTRAJECT: OBSERVATIES**

Vanuit het besef dat betrokkenheid, autonomie en competentie belangrijke drijfveren zijn voor motivatie (vgl. zelfdeterminatietheorie) stellen de professionals vast dat de bestaande kop van het proces weinig motiverend is ingericht. Bij de aanvang van het RAAK-onderzoek was de inrichting van het voortraject onpersoonlijk. Grote groepen (mogelijk tot zestig personen) bij de informatiebijeenkomsten verhinderen de betrokkenheid van professionals met cliënten.

Daarnaast is uit onderzoek bekend dat het mensen motiveert als zij zich erkend, gehoord en gezien weten (Vries 2007).

Om een beeld te krijgen van het verloop van de informatiebijeenkomsten zijn deze geobserveerd aan de hand van de begrippen binding, competentie en autonomie.

### **Informatiebijeenkomst 1**

In de periode voor de pilots zijn twee bijeenkomsten in september 2013 geobserveerd. Dat leverde het volgende beeld op.

Voor de eerste bijeenkomst zijn zestig mensen uitgenodigd, van wie er 26 zijn gekomen. Er zijn vijf medewerkers – professionals, stagiaires en vrijwilligers – aanwezig.

De bijeenkomst staat in het teken van het informeren van cliënten over het voortraject, de aan te leveren documenten en het schuldhulptraject na het voortraject.

Medewerkers vangen de cliënten op aan de balie en registreren op presentielijsten hun aanwezigheid. Op deze lijsten staat of zij voor de eerste, tweede of derde keer zijn uitgenodigd. Wie zonder bericht afwezig is, wordt geregistreerd als 'NVZB' (niet verschenen zonder bericht) en wie zich heeft afgemeld staat geregistreerd als 'afgemeld'.

Klokslag 9.00 uur start een medewerker de bijeenkomst met een inleiding van circa 45 minuten. Tijdens de presentatie zakt de aandacht van de aanwezigen steeds verder weg. De presentatie duurt te lang. Sommigen halen hun mobieltjes tevoorschijn, anderen zitten wat apathisch voor zich uit te staren. De informatie is te veel en te gedetailleerd. De informatieoverdacht is eenrichtingverkeer van medewerkers naar bezoekers. Of iedereen de informatie kan begrijpen wordt wel gevraagd, maar niemand antwoordt.

Tijdens de presentatie maken de medewerkers geen contact met cliënten. Dat is te wijten aan de grootte van de ruimte, de opstelling van de tafeltjes (de meeste cliënten zitten alleen aan een tafeltje), de microfoon de medewerkers die met de rug naar de aanwezigen de tekst van de powerpoint voorlezen, het taalgebruik (welzijnswerkjargon, abstracte woorden, onbekende begrippen) en de bejegening. Medewerkers tutoyeren, slechts af en toe wordt iemand met 'u' aangesproken. De toon is belerend ('u moet wel uw brieven openmaken, hoe eng ze ook zijn').

Na de presentatie benaderen de medewerkers de cliënten die aangeven vragen te hebben. Op dat moment bloeien de bezoekers weer op.

Hoewel in schuldhulpverlening bekend is dat cliënten kampen met gevoelens van machteloosheid, schaamte, angst, kwetsbaarheid, 'een brok in de keel', of het 'hoofd vol hebben' met problemen, geven de medewerkers alleen feitelijke informatie en refereren hier tijdens de bijeenkomst in het geheel niet aan.

De houding van de medewerkers is niet proactief, in tegenstelling tot hun houding in de Financieel Cafés. Hier blijven ze aan de kant staan en maken geen contact.

## **Informatiebijeenkomst 2**

Voor deze geobserveerde informatiebijeenkomst zijn 73 mensen uitgenodigd.

Van hen zijn 31 aanwezig. Er zijn zeven medewerkers van PuurZuid aanwezig.



Na de informatieoverdracht – mondeling en met behulp van begeleidende powerpoint – lopen medewerkers naar de aanwezigen om te controleren of iedereen de zeven stukken compleet heeft. Daarna volgt een tweede check door de twee beroepskrachten. Wie alles in orde heeft, kan door naar de aanmeldgroep. Wie alle gegevens (nog) niet kan aanleveren, krijgt een *hersteltermijn*.

Voor deze bijeenkomst is een beroep gedaan op de administratieve competentie van cliënten om hun stukken aan te leveren. Dat deze competentie niet vanzelfsprekend is, blijkt uit de keren dat op de presentielijsten de opmerking is geplaatst *Stukken niet compleet*. Zo blijkt dat gemiddeld 30 tot 40% van de uitgenodigde cliënten de documenten niet compleet heeft. Sommige cliënten kunnen pas na een tweede, derde of zelf vierde uitnodiging hun stukken compleet aanleveren, voor andere cliënten is het na twee of drie keer de reden om definitief af te haken.

### **Aanmeldgroep**

De locaties Berlage, Edelsteen en Olympus organiseren ieder een aanmeldgroep voor cliënten in hun werkgebied. Daar krijgen cliënten intakegesprekken met een schuldhulpverlener, een sociaal raadsman/-vrouw en een maatschappelijk werker. De schuldhulpverlener richt zich op de financiële problemen, de maatschappelijk werker op de psychosociale problemen en de sociaal raadsman/-vrouw op mogelijke inkomensaanvullende rechten van de cliënt. Op basis van de intakes wordt een integraal hulpaanbod opgesteld.

Elke discipline trekt voor de cliënt tien minuten spreektijd uit. In de geobserveerde gesprekken blijkt dat cliënten veelal complexe problemen hebben van psychische, sociale, financiële en juridische aard. Het is de eerste keer dat de cliënt individueel gehoord wordt en de gelegenheid heeft zijn problemen te verwoorden.

### **Financieel Café**

Op de locaties Berlage en Edelsteen is het Financieel Café vier keer geobserveerd. Het tijdstip van het café is overdag. Als zij geen vrij van hun werk kunnen krijgen, zijn cliënten die fulltime werken niet in de gelegenheid het te bezoeken. In het aanbod van PuurZuid is hierin niet voorzien.

De ambiance van het Financieel Café Edelsteen is gezellig, ongedwongen en rustig. Er is koffie en thee en de bijbehorende koekjes.

Bij aankomst verwelkomen de medewerkers de bezoekers. Medewerkers zijn empathisch en belangstellend. Waar nodig stellen zij grenzen. Eén medewerker heeft overzicht over de ruimte, de aanwezige cliënten en over het te verrichten werk. Daardoor krijgt elke bezoeker vrijwel meteen persoonlijke aandacht. Dit optreden wekt vertrouwen bij cliënten, wat tot

uiting komt in de rust die er, ondanks het aantal bezoekers, heerst. Voor de locatie Berlage geldt een gelijk verhaal. Medewerkers ontvangen bezoekers bij de ingang en creëren een sfeer waarin zij zich op hun gemak voelen. Ook daar is koffie en thee, wat bezoekers de rust biedt om de omgeving in zich op te nemen. De medewerkers komen al snel op de cliënten af om hun te vragen naar de gewenste hulp. Ook hier is de werkwijze proactief. In beide locaties laten medewerkers zien te kunnen omgaan met ongewone situaties en ongewoon gedrag. Als bijvoorbeeld een cliënt binnenstormt die denkt dat hij achtervolgd wordt, stelt een medewerker hem meteen gerust: 'komt goed uit, daar is een kamertje vrij, waar niemand ons vindt'. En er is humor. Een cliënt die hulp vraagt bij het ordenen van zijn administratie wordt gevraagd of de tafel wel groot genoeg is voor zijn tassen met brieven, folders en reclamemateriaal. Het café bevordert contact tussen lotgenoten, wat merkbaar is op het moment dat zij onderling met elkaar beginnen te praten, elkaar spontaan van informatie voorzien of op andere manieren steunen.

Binding en vertrouwen ontstaan als medewerkers *naast* cliënten gaan zitten bij telefoongesprekken met instanties of bij het werken op de computer. Cliënten handelen en medewerkers zijn op de achterhand aanwezig voor overleg, aanwijzingen of praktische hulp. Hoewel de term onder medewerkers niet valt, werken zij volgens krachtgerichte methoden. Deze zijn erop gericht de kennis en kunde van cliënten te zoeken, deze te honoreren, ervaringen als waardevol te (h)erkennen en cliënten uit te nodigen om dit met anderen te delen. Medewerkers hebben hier een faciliterende taak. Krachtgerichte methoden gedijen in een ambiance van veiligheid. Het biedt mensen het zelfvertrouwen om zelf initiatieven te nemen. In beide locaties zijn voldoende medewerkers om cliënten snel aandacht te geven. De hulp is niet aan voorwaarden gebonden. Deze aanpak heeft als resultaat dat cliënten zich gezien, gehoord en welkom voelen. Wie klaar is gaat rustig weg. Meestal worden de medewerkers bedankt.

In de Financieel Cafés komen de medewerkers tegemoet aan de autonomie van cliënten door het aan hen te laten om aan te geven hoeveel en welke hulp zij nodig hebben. Cliënten krijgen advies en informatie en het is aan hen om te bepalen wat ze ermee doen.

De vragen waarmee cliënten naar het Financieel Café komen zijn divers. Tijdens de observaties ging het om vragen over de hoogte van de energierekening, de inhoud van ambtelijke brieven, de manier waarop moet worden omgegaan met gepleegde fraude (cliënt bestelt boeken op een andere naam om zo geen rekening te krijgen), een irrationeel bestedingsgedrag (cliënte krijgt € 2000,-, lost haar schulden niet af maar boekt een reis naar Australië), de manier waarop je zonder geld een nieuw paspoort kunt aanvragen en tot slot over de belasting (hondenbelasting, kwijscheldingen, toeslagen en bezwaarschriften). Daarnaast heeft het een preventieve functie. Cliënten kunnen hun financiële problemen tijdig aankaarten en zij kunnen, indien nodig, verwezen worden naar het voortraject.

## 2.4 CONCLUSIE

In de interviews met professionals is naar voren gekomen dat het probleem van de uitval plaatsvindt tussen aanmelding en eerste informatiebijeenkomst en tussen eerste en tweede informatiebijeenkomst.

In de interviews geven medewerkers redenen voor uitval aan. Zij noemen drie clusters die ten eerste te maken hebben met gedragskenmerken van de cliënt (verwachtingen, zelfinzicht, motivatie), ten tweede met hun vaardigheden en/of mogelijkheden (werk, kinderopvang, reizen, taalbeheersing) en ten derde met de factoren waar PuurZuid de hand in heeft en die de motivatie van cliënten beïnvloeden. Dat betreft de communicatiestijl, de bejegening, de organisatie van de bijeenkomsten en de houding van de medewerkers. De observaties laten zien dat zowel in de eerste als tweede bijeenkomst medewerkers niet investeren in binding, autonomie en competentie. De communicatie is eenzijdig, afstandelijk en niet proactief. Het contact met cliënten is grotendeels gericht op de zeven documenten. Bovendien is de ruimte groot en het aantal cliënten ook, wat de fysieke afstand tussen medewerkers en cliënten benadrukt.

Tijdens de bijeenkomsten wordt niet ingegaan op het feit dat de schuldhulpverlening een vorm van voorwaardelijke hulpverlening is, wat voor menig cliënt een inbreuk is op zijn autonomie. Het beroep dat de medewerkers doen op de competenties van cliënten, beperkt zich tot de eis zeven documenten aan te leveren.

In het Financieel Café wordt krachtgericht en proactief gewerkt, waardoor medewerkers het vertrouwen van cliënten winnen. Deze werkwijze richt zich op de competenties van cliënten of beoogt hen competenties te leren. De autonomie van cliënten wordt gerespecteerd door de functies van advies en informatie. Het is aan hem of haar wat hij/zij ermee doet.

## 3. INTERVENTIES

Vanuit de constatering dat de voorkant van het schuldhulpverleningstraject weinig motiverend is ingericht, zijn samen met de professionals van PuurZuid twee interventies ontwikkeld die motiverend kunnen werken omdat zij beter aansluiten bij de behoefte aan competentie, verbondenheid en autonomie. De verwachting is dat deze interventies cliënten motiveren om aan het voortraject deel te nemen en er zo toe bijdragen dat de uitval in deze fase wordt teruggedrongen. Om te komen tot interventies is de methode van Intervention Mapping gevolgd.

De eerste interventie behelst dat medewerkers cliënten opbellen die zich hebben aangemeld voor schuldhulpverlening (de zogenaamde belpilot). Als het mogelijk was interviewden zij hen dezelfde dag. Het betrof alle aanmelders uit het werkgebied van de Edelsteen. In dit gesprek vroegen zij de aanmelders naar hun motieven en naar hun verwachtingen van de schuldhulpverlening. In het gesprek informeerden zij cliënten kort over het voortraject. Wie de eerste bijeenkomst niet had bijgewoond werd teruggebeld over zijn motieven. Deze pilot had tot doel om de uitval tussen aanmelding en eerste informatiebijeenkomst te reduceren. De tweede interventie was het kleinschalig aanbieden van de eerste twee informatiebijeenkomst op de locatie Olympus (pilot 'voorlichting op locatie'). Deze locatie ligt geografisch gunstiger voor cliënten uit het werkgebied Olympus. De verwachting was dat deze pilot zou bijdragen aan het terugdringen van de uitval tussen aanmelding en eerste informatiebijeenkomst en tussen de eerste en tweede informatiebijeenkomst. Hieronder worden de twee interventies nader toegelicht (3.1 en 3.2).

### 3.1 BELPILOT OP DE LOCATIE EDELSTEEN

Voor de telefonische interviews is een lijst van onderwerpen opgesteld aan de hand waarvan medewerkers zich een indruk konden vormen over vragen als: *Hoe beleven cliënten de urgentie van hun financiële problemen? Wat is hun motivatie om deze op te lossen? Wat zijn hun omstandigheden en mogelijk bijkomende problemen?* De basis voor deze interventie is de theorie dat de eerdergenoemde begrippen binding, autonomie en competentie cliënten positief zullen motiveren om deel te nemen aan het voortraject schuldhulpverlening.

Bij vertrouwen en binding is erop gelet hoe de medewerker zich telefonisch introduceert. Stelt hij de cliënt op zijn gemak, maakt hij het doel van het gesprek duidelijk, gaat hij adequaat in op de problemen en vragen van de cliënt, verstrekt hij de informatie op de juiste wijze en laat hij ruimte aan de cliënt om zijn verhaal te doen?

Bij competentie is erop gelet of het duidelijk werd wat de cliënt zelf heeft ondernomen, wat hij zelf kan en wat zijn competenties zijn. Bij autonomie is erop gelet of de medewerker naar de doelen van de cliënt heeft gevraagd en of hij openstaat voor suggesties van hem.

De vooronderstellingen die aan de belpilot ten grondslag lagen, gaan ervan uit dat

- > een persoonlijke benadering cliënten motiveert om de informatiebijeenkomsten in het voortraject bij te wonen;
- > cliënten zich gekend en gehoord voelen als zij de mogelijkheid krijgen zich uit te spreken over hun motieven en verwachtingen. De interviews met cliënten zijn dan de eerste stap om met hen een vertrouwensrelatie en werkalliantie aan te gaan;
- > zij, door cliënten te bellen, informatie krijgen die toegespitst is op hun vragen en situatie en dus voor hen relevant is. Hierdoor kunnen zij bewust kiezen om wel of niet deel te nemen aan het voortraject schuldhulpverlening. Met deze vraag spelen medewerkers in op de competenties en autonomie van hun cliënten;
- > zij, door cliënten te bellen, zich een idee kunnen vormen over de motivatie van de cliënt en de haalbaarheid van een schuldhulptraject.

De interventie is uitgewerkt aan de hand van de theorie en methode van motiverende gespreksvoering (Miller& Rollnick 2005). Voor de schuldhulpverlening is deze methode uitgewerkt door Kuiper&Laat (2010). De motiverende gespreksvoering beoogt de binding met de cliënt te vergroten door hem het gevoel te geven gehoord en gezien te worden. Aan de hand van wat de cliënt antwoordt, zoeken beide partijen naar interventies die aansluiten op de leefwereld van de cliënt en daarmee op diens autonomie en competenties. Bij de motiverende gespreksvoering ligt het accent niet op feitelijke informatie of het informeren van cliënten, maar op het bevragen van hem, om zodoende informatie te krijgen over diens zelfredzaamheid, verantwoordelijkheidsgevoel en zelfwerkzaamheid.

In het interview is de methode als volgt toegepast. Om een indruk te krijgen wat voor de cliënt belangrijk is, begint de interviewer met de vraag hoe de cliënt zijn probleem definieert. Hij informeert naar zijn beleving van het probleem en wat het voor hem urgent maakt. Deze vraag is niet zozeer gericht op objectieve feiten maar vooral op informatie verkrijgen.

- > Hoe urgent ervaart de cliënt zijn probleem?  
Steekt hij zijn kop in het zand of erkent hij dat hij met de deurwaarder(s)/incassobureau(s) een probleem heeft?
- > Begrijpt hij wat er aan de hand is?  
Beseft hij dat hij met zijn huidige financiële gedrag allerlei risico's loopt? Begrijpt hij dat hij mogelijk zijn huis wordt uitgezet als hij de huur niet betaalt? Weigert hij hulp te zoeken?

De interviewer vraagt naar de initiatieven die de cliënt al ondernomen heeft om zijn financiële problemen op te lossen. Dit om een idee te krijgen van zijn verantwoordelijkheidsgevoel en zijn competenties. Denk aan contacten met deurwaarder(s), incassobureaus(s), kredietbank of hulpverlenende instellingen.

De vraag naar de verwachtingen van PuurZuid geeft een idee van haalbaarheid en mogelijke teleurstellingen. Biedt de hulpverlening de cliënt wat hij daarvan verwacht? Vervolgens checkt de medewerker of de informatie waarover de cliënt beschikt overeenkomt met zijn verwachtingen.

De medewerker informeert vervolgens of de cliënt na de verkregen informatie nog steeds gebruik wil maken van de hulpverlening van PuurZuid. Met de vraag of de cliënt bekend is met de werkwijze van PuurZuid opent de medewerker de deur om hem zo nodig (kort) te informeren over de procedure en voorwaarden van het voortraject van de schuldhulpverlening.

De vragen naar de feiten geven informatie over iemands persoonlijke omstandigheden (inkomen, burgerlijke staat, leeftijd, verwijzer) en over zijn beheersing van de Nederlandse taal. Aan het eind van het interview is de cliënt gevraagd of hij van plan is wel of niet te komen naar de informatiebijeenkomsten.

## 3.2 PILOT 'VOORLICHTING OP LOCATIE'

De tweede interventie betreft het aanbieden van de eerste en tweede informatiebijeenkomst aan cliënten op een voor hen geografisch gunstige locatie. Dit aanbod is alleen voor hen die in het werkgebied Olympus wonen. Zij hoeven dan niet meer naar de locatie Berlage in de Rivierenbuurt.

De veronderstelling die aan deze pilot ten grondslag ligt, is dat de geografische nabijheid van de hulpverlening de motivatie om deel te nemen aan het voortraject positief beïnvloedt. Aan de opzet van de twee informatiebijeenkomsten was op voorhand niets gewijzigd.



## 4. OPBRENGSTEN VAN DE PILOTS

De twee pilots zijn beide uitgevoerd in de periode februari, maart en april 2014 op de locaties Edelsteen en Olympus. Beide pilots zijn in samenwerking met de medewerkers van deze locaties uitgevoerd. In dit hoofdstuk presenteren we de belangrijkste bevindingen op basis van observaties, interviews en een analyse van uitvalcijfers op basis van presentielijsten en het cliëntvolgsysteem (voor een uitgebreide toelichting van de onderzoeksmethoden, zie bijlage 1). Eerst worden de kwalitatieve resultaten van de belpilot belicht (paragraaf 4.1.) en daarna die van de pilot 'voorlichting op locatie' (paragraaf 4.2). In paragraaf 4.3 worden de kwantitatieve resultaten van de pilots toegelicht.

### 4.1 BELPILOT

In de maanden februari, maart en april 2014 hebben medewerkers van de Edelsteen cliënten telefonisch geïnterviewd (zie bijlage 2 voor de vragenlijst). Het betrof mensen die zich hadden aangemeld voor schuldhulpverlening en in het werkgebied van de Edelsteen wonen. Wie niet op de dag van aanmelding bereikbaar was, werd in de dagen daarna alsnog benaderd. Na vier belpogingen werden cliënten niet meer gebeld. In totaal zijn 44 van de 62 telefonisch bereikt. Achttien bleken telefonisch niet bereikbaar. Volgens het protocol van PuurZuid zijn alle 62 cliënten schriftelijk uitgenodigd voor de eerste en tweede informatiebijeenkomst in de locatie Berlage van PuurZuid.

De telefonische interviews vormden het eerste persoonlijke contact tussen cliënt en professional. Met deze gesprekken investeerde PuurZuid in de relatie met de cliënt. De interviews leverden informatie op over wie de persoon is en over het effect van het interview op de cliënt.

In tussentijdse evaluaties van de interviews gaven de medewerkers aan dat de methode van motiverende gespreksvoering de cliënten uitnodigde uitgebreid te antwoorden. Die reacties typeerden zij met de zin: 'cliënten liepen leeg'. Deze typering is bevestigd tijdens de observaties van vier telefonische interviews. Die duurden elk een half uur. Tijdens deze gesprekken beperkte de medewerker zich tot het stellen van vragen en het kort samenvatten van wat de cliënt vertelde. Cliënten gaven te kennen zich gehoord te voelen en bedankten de medewerkster na afloop van het gesprek. Enkele keren met de opmerking: 'Ik vond het een prettig gesprek'.



## WIE IS DE CLIËNT?

### **Leeftijdsopbouw en burgerlijke staat**

Uit de interviews kwam naar voren dat van de 44 geïnterviewde cliënten 33 alleenstaand zijn. Dat is 75% van de geïnterviewden. Onder hen zijn 24 mannen en negen vrouwen. De meeste alleenstaande cliënten zijn tussen de 35 en 45 jaar.

### **Inkomen**

De meeste cliënten (70%) zijn aangewezen op een uitkering (Wwb: 40%, Ww: 11%, Wia: 9% en AOW + pensioen: 9%). Opmerkelijk is dat 9% zegt geen inkomen te hebben en dat slechts 20% inkomen uit werk heeft.

### **Kennis van de Nederlandse taal**

Tijdens de interviews is aan de cliënten gevraagd of zij problemen hebben met de Nederlandse taal. Deze vraag is voortgekomen uit de indruk dat veel van hen mogelijk laaggeletterd zijn en/of door allochtone afkomst de Nederlandse taal in woord en geschrift gebrekkig beheersen. Met dat gegeven zou PuurZuid haar aanbod en informatie kunnen screenen op toegankelijkheid en begrijpelijkheid.

De meeste geïnterviewden zeggen geen problemen te hebben met de Nederlandse taal (30 van de 44).

### **Hoe verwoorden cliënten hun probleem en hoe beleven zij hun schuld**

Van de 44 cliënten konden 28 hun financiële problemen verwoorden.

De meesten (29 van de 44) hadden meerdere schulden: bij energiebedrijven, kredietmaatschappijen/banken, zorgverzekeraars, providers en CJIB.

Cliënten noemen diverse oorzaken voor hun schulden. Bijvoorbeeld dat schulden zijn te wijten aan veranderingen in persoonlijke omstandigheden (verlies van werk, echtscheiding of faillissement) of psychische problemen. Van twee van hen zijn suïcidepogingen bekend. Allen geven aan stress te ervaren en spreken van uitzichtloosheid, onmacht en schaamte. Een andere genoemde oorzaak is het gebrek aan financieel overzicht. Deze cliënten vertellen dat hun schulden zijn opgelopen doordat ze hun inkomsten en uitgaven niet in de gaten hielden of dat het hun moeite kostte overzicht over hun financiën te houden. Een aanzienlijk aantal cliënten (15 van de 44) antwoordde dat het een huurschuld heeft. Problemen die hiermee samenhangen zijn (dreigende) uithuiszetting, dakloosheid en inwonen bij vrienden of familie. Andere acute financiële problemen waarvoor zij hulp zoeken, betreffen de verkoop van of de beslaglegging op de inboedel, het loon of de uitkering.

Veel cliënten maken geen onderscheid tussen de oorzaak van hun financiële problemen en de urgentie van een van de schulden. Zo is de huurschuld de oorzaak van een dreigende uithuiszetting (urgentie). Is deze dreiging van de baan, dan is ook de crisis opgelost en vervalt voor de cliënt de noodzaak deel te nemen aan een traject schuldhulpverlening. De verwachtingen die cliënten van de schuldhulpverlening hebben, betreffen dan ook de kortetermijnoplossing voor vaak dat ene urgente probleem. Zij leggen geen relatie tussen de 'urgente' schuld, overige schulden en de gehele financiële situatie.

Andere voorbeelden die cliënten geven van urgente problemen zijn:

- > dreigende verkoop van de inboedel;
- > inkomensdaling door verlies van werk;
- > beslag op inboedel, loon of uitkering;
- > dreigende afsluiting van energie;
- > financieel onhoudbare situaties;
- > geen regelingen meer mogelijk.

Opmerkelijk is dan ook dat van de 44 geïnterviewde cliënten die hulp hebben gezocht bij de schuldhulpverlening, dertien hun probleem 'niet urgent' vinden. Tien beoordelen hun financiële situatie als 'enigszins urgent' en slechts zes spreken van 'zeer urgent'.

Hebben cliënten acties ondernomen om oplossingen voor hun problematische schulden te vinden, dan gaat het in eerste instantie om regelingen met schuldeisers. Zij noemen belastingdienst, deurwaarder, bank, zorgverzekeraar, woningcorporatie/verhuurder, familie/vrienden, energiebedrijf en overige schuldeisers. Op het moment dat het niet meer lukt om regelingen te treffen is er sprake van crisis. Men is vastgelopen. De initiatieven die men dan neemt is het hulp zoeken bij diverse organisaties: het maatschappelijk werk, de schuldhulpverlening, de advocatuur, een sociaal raadsvrouw, de DWI, het inkomensbeheer, het loket Zorg & Samenleven, de Regenboog en het Financieel Café.

### **Contact met hulp- en dienstverlenende organisaties**

Aan de cliënten is gevraagd of hun contact met de schuldhulpverlening van PuurZuid tot stand is gekomen via een verwijzing of dat zij op eigen initiatief contact hebben gezocht. Twaalf van de 44 geïnterviewde cliënten hebben hun weg naar PuurZuid zelf gevonden en 28 cliënten zijn verwezen door hulpverlenende organisaties (GGZ-instellingen (GG&GD, Regenboog en HVO-Querido), maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, Loket Zorg & Samenleven, Financieel Café, Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam, DWI, Voedselbank en woningcorporatie).

## 4.2 PILOT: VOORLICHTING OP LOCATIE

Om de uitval van de cliënten in het voortraject te reduceren die in het werkgebied van Olympus wonen, hebben medewerkers ervan voorgesteld de eerste en tweede informatiebijeenkomst op de locatie Olympus te houden. Aan dit voorstel ligt de veronderstelling ten grondslag dat de excentrische locatie Berlage (in de Rivierenbuurt) voor cliënten uit het werkgebied van Olympus een reden is om uit te vallen.

Dit voorstel is als pilot uitgevoerd in de periode van 27 februari t/m 10 april 2014. In deze periode is gemeten of de geografische ligging van de locatie de opkomst van cliënten beïnvloedt. Bij Olympus zijn de informatiebijeenkomsten kleinschalig van opzet: qua ruimte en aantal cliënten. Tijdens de pilot zijn twee informatiebijeenkomsten geobserveerd vanuit de invalshoeken binding, autonomie en competentie. De observaties geven het volgende beeld.

### **Eerste informatiebijeenkomst locatie Olympus**

Op 10 april 2014 is een eerste informatiebijeenkomst geobserveerd. Er zijn zes medewerkers van PuurZuid: twee professionals, drie stagiaires en een vrijwilliger. Van de twintig uitgenodigde cliënten zijn er elf aanwezig.

Medewerkers heten bezoekers welkom bij de ingang. Hun namen worden op de presentielijsten afgevinkt. De ruimte waar de medewerkers van Olympus hun cliënten ontvangen, biedt plaats aan circa twintig mensen. Medewerkers bieden hun thee of koffie aan.

De ambiance van Olympus is gezellig en sfeervol. In de ruimte waar de informatiebijeenkomsten plaatsvinden staat een boekenkast, een koffieapparaat en een grote tafel. Die fungeert voor bezoekers als een rustpunt. Zij kunnen er hun papieren op kwijt en na afloop van de presentatie komen zij er met elkaar in gesprek.

Het inleidende verhaal duurt circa twintig minuten en heeft een interactief karakter. De medewerkster stelt cliënten tussendoor vragen en nodigt hen uit te reageren, vragen te stellen en ervaringen te delen. In de presentatie gaan medewerkers in op de verwachtingen van cliënten. Zij maken hun meteen duidelijk dat kortetermijnoplossingen onmogelijk zijn en dat hun een zwaar traject te wachten staat.

Na de inleiding benaderen de medewerkers de cliënten individueel. Door de aanwezigheid van meerdere medewerkers krijgen alle cliënten na de presentatie individueel aandacht en waar nodig praktische hulp (b.v. kopieën maken).

### **Tweede informatiebijeenkomst locatie Olympus**

Voor de bijeenkomst van 17 april 2014 zijn twintig cliënten uitgenodigd. Onder de dertien aanwezigen zijn tien mannen en twee vrouwen. Zeven cliënten zijn afwezig.

Twee cliënten kwamen te laat. Een van hen is toegelaten, de andere kwam aan het einde van de informatiebijeenkomst.

De medewerkers die de eerste bijeenkomst hebben verzorgd zijn nu ook aanwezig. Zij wachten cliënten op, geven een hand en bieden hun koffie of thee aan. Als ze cliënten herkennen laten ze dit merken. De verstrekte informatie tijdens de presentatie is kort (tien minuten) en terzake. De presentatie is interactief. De inzet is de volledigheid van de zeven verplichte documenten, nodig om te kunnen doorgaan naar de aanmeldgroep. Als de papieren niet op orde zijn, krijgen cliënten een hersteltermijn en zo nodig een advies wat te doen. Na afloop van de inleiding krijgen sommige cliënten al meteen praktische hulp. Wie meer tijd nodig heeft wordt verwezen naar het Financieel Café. Cliënten hebben tijdens de eerste bijeenkomst een informatiemap gekregen. De bejegening van cliënten is correct, vriendelijk en niet beoordelend of veroordelend. Op cliënten heeft dit een positieve uitwerking. Zij durven tijdens de bijeenkomsten vragen te stellen en geven blijk van saamhorigheid als ze elkaar herkennen van de vorige bijeenkomst. Het bewerkstelligt dat cliënten het pand rustig en tevreden verlaten. Zij voelen zich gehoord en geholpen en uiten dit door na afloop van de informatiebijeenkomsten de medewerkers te bedanken.

De medewerkers tonen hun deskundigheid op het moment dat zij vragen van cliënten beantwoorden. Ervaringsdeskundige bezoekers nemen deel aan gesprekken, met als resultaat dat cliënten zowel van de medewerkers als van bezoekers adequate informatie krijgen. Uit de literatuur is bekend dat wanneer medewerkers blijk geven hun materie te beheersen, dit het vertrouwen ten goede komt (Robson, 2012: 34). Door die kleinschaligheid komen bezoekers gemakkelijk met elkaar en met de medewerkers in gesprek. Er is na de presentatie voor iedere cliënt voldoende tijd en aandacht.

De wijze waarop met cliënten wordt gewerkt, is begripvol en behulpzaam. Cliënten krijgen een compliment als hun documenten op orde zijn. Typerend is de uitspraak: 'We nemen samen met de cliënten hun papieren door en samen ordenen we hun administratie'. Ook tijdens deze bijeenkomst laten de professionals hun deskundigheid zien, zeker als het gaat om meer complexe vragen van cliënten. Bezoekers geven in interviews aan, dat zij de geografische ligging van de locatie Olympus klantvriendelijk vinden. Voor hen is het een voordeel dat zij gemakkelijk naar huis kunnen gaan om ontbrekende stukken op te halen. Het voorkomt vertragingen in de procedure.

De medewerkers vinden het een voordeel van de voorlichting op locatie, dat het Financieel Café en de informatiebijeenkomsten nu op elkaar aansluiten. Het café is 's morgens, de informatiebijeenkomsten zijn 's middags.

Alle cliënten hebben problematische schulden, wat impliceert dat zij objectief gezien lotgenoten zijn. In de presentaties appelleren de medewerkers hier niet aan. Cliënten beginnen wel spontaan met elkaar te praten aan de tafel en één cliënt gaf in een interview aan behoefte te hebben om met anderen ervaringen te delen. Cliënten vertellen de medewerkers dat zij opener over hun problemen in hun eigen netwerk durven te zijn.

## **Conclusie**

Worden de twee informatiebijeenkomsten beoordeeld vanuit de begrippen *verbondenheid*, *autonomie* en *competentie*, dan valt het volgende op.

### *Verbondenheid*

Zowel in de eerste als tweede informatiebijeenkomst wordt vooral geïnvesteerd in verbondenheid. Wat daaraan bijdraagt is de kleinschaligheid van de bijeenkomsten. Daardoor is een ambiance ontstaan waarin plaats is voor een interactieve wijze van presenteren en een persoonlijke bejegening van cliënten. Kleinschaligheid biedt ook ruimte voor groepsprocessen, wat de binding tussen cliënten onderling en tussen medewerkers en cliënten ten goede komt.

### *Autonomie*

Ook in deze kleinschalige opzet is weinig ruimte voor autonomie. Cliënten hebben aan de voorwaarden van de Amsterdamse schuldhulpverlening te voldoen, zij hebben daar geen zeggenschap over. De vraag hoe aan de autonomie van cliënten tegemoet te komen, wordt in beide bijeenkomsten (nog) niet geïmplementeerd.

### *Competentie*

Medewerkers appelleren alleen aan de competenties van cliënten als zij vragen hun stukken aan te leveren.

## **Verschillen bijeenkomst 'oude stijl' en bijeenkomst gedurende pilot**

Uit observaties op de locaties Berlage en Olympus komt naar voren dat een gelijk protocol met gelijke informatie verschillend uitgevoerd kan worden. In vergelijking met Berlage biedt Olympus de informatiebijeenkomsten kleinschalig aan. De ruimte biedt plaats aan een beperkt aantal cliënten. Bij de geobserveerde bijeenkomsten varieerde het aantal van elf tot dertien cliënten. Volgens de theorie van het groepswerk is dit het 'ideale' aantal om als professional met mensen contact te maken. Kleinschaligheid is geen methode maar wel een organisatievorm (Van Dam et al., 2014). Met andere woorden: een kleinschalige opzet schept vooral de voorwaarden om een activiteit te organiseren.

Een ander verschil betreft de wijze waarop medewerkers informatie verstrekken.

Op Olympus is dit interactief, wat mogelijk is door het kleinere aantal cliënten. Door deze wijze van communiceren maken medewerkers contact met cliënten en houden dit contact vast. Het volgende verschil betreft de tijd en de aandacht die cliënten na de mondelinge presentatie van de medewerkers kregen. Door het aantal aanwezige medewerkers en de kleinere aantallen cliënten (in vergelijking met de Berlage) krijgt iedereen bij Olympus voldoende aandacht en is de wachttijd beperkt. Door de grote aantallen cliënten op de locatie Berlage is er meer druk op de medewerkers om iedereen op tijd van informatie te voorzien.

Vervolgens verschilt de benadering van cliënten. Op Olympus benaderen medewerkers hun cliënten proactief, waardoor zij meteen na binnenkomst contact met de medewerkers hebben. Cliënten krijgen koffie of thee aangeboden en er wordt een gesprekje over koetjes en kalfjes gevoerd (Hebt u het kunnen vinden? Bent u hier eerder geweest?). Andere verschillen betreffen de bejegening. Medewerkers spreken cliënten aan op hun competenties door te appelleren aan hun medewerking.

**Tabel 1. Verschillen tussen de locaties Berlage en Olympus**

VERSCHILLEN	VOOR DE PILOT: LOCATIE BERLAGE	TIJDENS DE PILOT: LOCATIE OLYMPUS
Informatie-overdracht	Eenzijdig: professionals informeren cliënten	Interactief
Duur presentatie	1 <sup>e</sup> informatiebijeenkomst: ca. 45 minuten 2 <sup>e</sup> informatiebijeenkomst: ca. 20 minuten	1 <sup>e</sup> informatiebijeenkomst: ca. 20 minuten 2 <sup>e</sup> informatiebijeenkomst: ca. 10 minuten
Vorm presentatie	Afstandelijk: - grote fysieke afstand tussen professionals en cliënten - microfoon - powerpoint: rug naar het publiek tijdens het voorlezen ervan	Nabij: - kleine fysieke afstand tussen professionals en cliënten - geen microfoon nodig - powerpoint: af en toe rug naar het publiek tijdens het voorlezen ervan
Schaalgrootte	Grootschalig - grote ruimte - grote aantallen cliënten - door grote aantallen: de tijd voor vragen van cliënten is knapper en staat meer onder druk.	Kleinschalig - kleine ruimte - kleine aantallen cliënten - door kleinere aantallen: ruim tijd voor vragen van cliënten - cliënten worden na presentatie actief benaderd
Inhoud presentatie	Algemene standaardinformatie	Algemene informatie - meer informatie 'op maat' door interactief presenteren

VERSCHILLEN	VOOR DE PILOT: LOCATIE BERLAGE	TIJDENS DE PILOT: LOCATIE OLYMPUS
Bejegening cliënten	- 'je', 'jij' en soms 'u'	- 'u' - kennen en gekend worden
Locatie	Voorlichting voor alle werkgebieden van PuurZuid	Voorlichting in woonomgeving
Houding cliënten	Passief, aandacht valt weg, pakken hun mobieltjes Een paar cliënten stellen enkele vragen.	Actief met vragen en reacties Gesprekken aan de tafel tussen cliënten onderling en medewerkers
Financieel Café	Financieel Café en informatiebijeenkomsten op verschillende dagen	Financieel Café en informatiebijeenkomsten sluiten op elkaar aan
Contact met cliënten	Geen proactieve benadering van cliënten Informatie blokkeert contact met cliënt door: - grote hoeveelheid informatie - wijze van presenteren - langere duur - standaardinformatie - fysieke afstand tot cliënten	Contact met cliënten door: - proactieve benadering - presentatie is interactief - beperkte hoeveelheid informatie - kortere duur - meer informatie 'op maat'

#### 4.3 KWANTITATIEVE OPBRENGSTEN VAN DE INGEZETTE INTERVENTIES

De twee pilots hadden tot doel de uitval tussen het moment van aanmelden en de eerste informatiebijeenkomst te verminderen door te bellen (belpilot Edelsteen) en door het aanbieden van de informatiebijeenkomsten op locatie (Olympus). De locatie Berlage geldt hier als controlegroep.

Om te meten of de ingezette interventies effectief zijn geweest om de uitval te reduceren, is aan de hand van de presentielijsten gescoord hoeveel cliënten aan- en afwezig zijn geweest bij de eerste en tweede informatiebijeenkomst. Deze aantallen zijn per werkgebied uitgesplitst. De perioden die met elkaar zijn vergeleken, zijn: mei/juni 2013, december 2013/januari 2014 en februari t/m april 2014. In de periode mei/juni 2013 zijn drie instroomgroepen gevolgd: op 7 mei, 21 mei en 4 juni 2013. In de periode december 2013/januari 2014 zijn vier instroomgroepen gevolgd: op 3 december, 17 december, 7 januari en 21 januari. Gedurende de laatste periode zijn de pilots uitgevoerd op de Edelsteen (belpilot) en Olympus (voorlichting locatie).

##### **Eerste informatiebijeenkomst**

De verwachting is dat de belpilot en de locatiepilot bijdragen aan het reduceren van de uitval tussen aanmelding en eerste informatiebijeenkomst. Van de drie locaties is de

gemiddelde afwezigheid berekend over twee perioden voorafgaand aan de pilot en over de periode waarin de pilot werd uitgevoerd. De percentages verwijzen naar de gemiddelde afwezigheid van de verschillende instroomgroepen in de meetperiode. Tabel twee geeft een overzicht van de afwezigheidspercentages.

**Tabel 2: Gemiddelde afwezigheid bij de eerste informatiebijeenkomst**

	% AFWEZIG MEI/ JUNI 2013	% AFWEZIG DECEMBER 2013/ JANUARI 2014	% AFWEZIG GEDURENDE PILOT FEBRUARI T/MAPRIL 2014
Edelsteen	54,9% (n=51)	40,4% (n=52)	33,9% (n=62)
Berlage	54,4% (n=68)	39,1% (n=46)	-
Olympus	66,0% (n=53)	46,7% (n=45)	50,0% (n=70)

De cijfers laten zien dat de uitval in de periode mei/juni 2013 over de hele linie veel hoger was dan in de periode december 2013/januari 2014. Waar deze daling van de uitvalcijfers aan te wijten is, kan op basis van het onderzoek niet worden vastgesteld. Mogelijk speelt het feit dat in mei 2013 net begonnen was met een nieuwe werkwijze hierin een rol. Wanneer we de periode direct voorafgaand aan de pilot vergelijken met de pilotperiode dan valt op dat de belpilot (locatie Edelsteen) een licht positief effect heeft op het terugdringen van de uitval. In de periode voorafgaande aan de pilot was de gemiddelde uitval 40%, gedurende de pilot was de gemiddelde uitval 34%. Bij de locatiepilot (Olympus) heeft het houden van de informatiebijeenkomst daar geen effect op het terugdringen van de uitval bij de eerste informatiebijeenkomst. In de periode voorafgaand aan de pilot bedroeg de gemiddelde uitval 47%, gedurende de pilot was dit 50%.

### **Tweede informatiebijeenkomst**

Bij Olympus is vervolgens nagegaan of de kleinschalige bijeenkomsten op locatie mogelijk wel een positieve invloed hebben op het terugdringen van de uitval in de vervolgfases van het traject. De gedachte was dat het houden van de bijeenkomst op locatie weliswaar geen effect heeft op het 'binnenhalen' van mensen na aanmelding, maar dat de kleinschaligheid mogelijk wel een positief effect heeft op de cliënten die wel zijn gekomen op de eerste informatiebijeenkomst. Voor de locatie Olympus hebben we daarom ook de aan- en afwezigheidsgegevens geanalyseerd bij de vervolgstappen in het voortraject. Daaruit ontstaat het volgende beeld (zie tabel 3).



**Tabel 3: Gemiddelde afwezigheid bij tweede informatiebijeenkomst**

	% AFWEZIG MEI/ JUNI 2013	% AFWEZIG DECEMBER 2013/JANUARI 2014	% AFWEZIG GEDURENDE PILOT
Olympus	48,1% (n=54)	48,3% (n=29)	44,6% (n=56)

Ook bij de tweede informatiebijeenkomst is het percentage afwezigen ten tijde van de pilot nauwelijks lager dan in de periode daarvoor. Op het eerste gezicht lijkt de voorlichting op locatie de opkomstcijfers bij de tweede informatiebijeenkomst dus niet te beïnvloeden.

Er ontstaat echter een ander beeld als wordt gescoord hoeveel cliënten gereageerd hebben op de eerste, tweede en derde uitnodiging. Dan komen de afwezigen in beeld uit de periode die voorafging aan de pilot. Deze cliënten hebben in de tijd van de pilot ook niet gereageerd op een tweede of derde uitnodiging. Deze afwezigen 'vervuilen' als het ware de opkomstcijfers. Vervolgens blijkt dat het aantal cliënten dat tijdens de pilot gereageerd heeft op de eerste uitnodiging voor de tweede informatiebijeenkomst, juist hoger is dan in de periode daarvoor. Het afwezigheidspercentage is dan 24,1% ofwel elf procentpunt lager dan in de periode voorafgaand aan de pilot (zie tabel 4).

Bij gebrek aan meerdere vergelijkingsgroepen en meetmomenten kunnen hieruit echter geen harde conclusies worden getrokken. Deze cijfers kunnen wel wijzen op een mogelijk effect van inhoudelijk betere bijeenkomsten, met name door factoren die samenhangen met de kleinschalige opzet van de informatiebijeenkomsten. Denk aan de persoonlijke aandacht voor cliënten en de wijze van informatieoverdracht.

**Tabel 4: Gemiddelde afwezigheid bij de tweede informatiebijeenkomst eerste uitnodiging**

	% AFWEZIG DECEMBER/JANUARI 2014	% AFWEZIG GEDURENDE PILOT
Olympus	35,7% (n=28)	24,1% (n=29)

Naast de cijfers die gebaseerd zijn op de eerste uitnodiging voor de tweede bijeenkomst, kunnen de doorstroomcijfers naar de aanmeldgroep ook wijzen op een verbeterde kwaliteit van de informatiebijeenkomsten bij Olympus. Zo is het percentage cliënten dat na de tweede informatiebijeenkomst toegelaten wordt tot de aanmeldgroep, aanzienlijk hoger dan in de twee perioden voorafgaand aan de pilot (zie tabel 5). Hoewel de periode van de pilot maar één meetmoment is, laten medewerkers weten dat zij ook in de periode na de pilot nog steeds hoge doorstroomcijfers hebben.

**Tabel 5: Gemiddelde doorstroom van de tweede informatiebijeenkomst naar de aanmeldgroep per periode, gepercenteerd naar het aantal aanwezigen op de tweede informatiebijeenkomst**

	% DOORSTROOM MEI/JUNI 2013	% DOORSTROOM DECEMBER2013/JANUARI 2014	% DOORSTROOM GEDURENDE PILOT
Olympus	48,3% (n=29)	15% (n=20)	87,5% (27 feb-6 mrt) (n=7) 100% (20-27 mrt) (n=12) 100% (10-17 apr) (n=12)

Tot slot moet de kanttekening gemaakt worden dat 'door naar de aanmeldgroep' niet betekent dat alle cliënten dan ook aankomen; ook bij de aanmeldgroep is sprake van uitval. Zo is op de aanmeldgroep van 13 maart een van de acht cliënten afwezig; op 3 april zijn zes van de twaalf cliënten afwezig en op 24 april is dat aantal zeven van de twaalf doorstromers. Met andere woorden: de aanvankelijke veronderstelling van de medewerkers dat de uitval vooral in de voorfase van het voortraject schuldhulpverlening zit, verdient meer nuance.



## 5. CONCLUSIES

Leidend voor het RAAK-onderzoek bij PuurZuid was de onderzoeksvraag:

*Welke interventies motiveren cliënten deel te nemen aan de twee informatiebijeenkomsten in het voortraject naar de schuldhulpverlening teneinde de uitval in deze fase te reduceren?*

Tijdens het onderzoek zijn twee interventies in pilots uitgetoetst in twee verschillende fasen van het voortraject naar de schuldhulpverlening. In de belpilot zijn cliënten telefonisch benaderd in de tijd tussen aanmelding en eerste informatiebijeenkomst, in de pilot ‘voorlichting op locatie’ zijn de eerste en tweede informatiebijeenkomst aangeboden op de locatie Olympus. Aan beide pilots lag de veronderstelling ten grondslag dat een persoonlijke benadering cliënten motiveert om de informatiebijeenkomsten in het voortraject bij te wonen. De vraag is dan ook of door de pilots de uitval in het voortraject van de schuldhulpverlening is verminderd.

### **Belpilot**

Bij de belpilot ging het om een interventie tussen aanmelding en eerste informatiebijeenkomst. Tijdens de pilot zijn cliënten telefonisch benaderd en geïnterviewd aan de hand van de theorie en de methode van motiverende gespreksvoering. Aan deze werkwijze lag de vooronderstelling ten grondslag dat vroegtijdig investeren in de binding met de cliënten hun motivatie positief zou beïnvloeden en de uitval in het voortraject zou reduceren. De interviews vormden het eerste moment waarop medewerkers investeerden in de binding met cliënten.

Op basis van de kwantitatieve gegevens zijn geen harde conclusies voor de belpilot mogelijk. Het aantal afwezigingen is slechts zes procentpunten gedaald ten opzichte van de periode voorafgaand aan de pilot. Het effect van bellen lijkt dan gering. In de interviews kwam naar voren dat de belpilot vooral een investering in binding is geweest. Het feit dat cliënten werden gebeld en de mogelijkheid kregen hun verhaal te doen werd zeer gewaardeerd.

Daarnaast gaven hun antwoorden inzicht in de samenstelling van de populatie van cliënten en in hun problematiek. Het merendeel van de cliënten heeft eerder acties ondernomen om oplossingen te vinden voor hun financiële problemen. Als dit niet lukte was dat voor hen reden om contact te zoeken met de schuldhulpverlening. Dat cliënten geprobeerd hebben regelingen te treffen is een indicatie voor hun competenties en hun gevoel van zelfverantwoordelijkheid. De schuldhulpverlening zou hier gebruik van kunnen maken. Een aanzienlijk aantal cliënten heeft al contact met een hulpverlenende organisatie en is door deze organisatie verwezen naar de schuldhulpverlening. Velen van hen zijn bekend bij een organisatie in de geestelijke gezondheidszorg. Meerdere cliënten

hebben dus zowel financiële als psychische/psychosociale problemen. Dit gegeven zou outreachende interventies kunnen legitimeren in de fase tussen aanmelding en eerste informatiebijeenkomst.

### **Olympus**

Wat is het resultaat van de pilot 'voorlichting op locatie'? Aan deze pilot lag de veronderstelling ten grondslag dat het aanbieden van de informatiebijeenkomsten op een locatie die geografisch dichterbij de woonomgeving van de cliënt lag, de motivatie van hem/haar om de informatiebijeenkomsten te bezoeken, zou vergroten. De cijfers wijzen echter uit dat de locatie de aan- en afwezigheid voor de eerste informatiebijeenkomst niet heeft beïnvloed. Er ontstaat een gunstiger beeld op het moment dat gekeken wordt naar de eerste uitnodigingen voor de eerste en tweede informatiebijeenkomst. Dan blijkt dat het uitvalpercentage bij de tweede informatiebijeenkomst ruim elf procentpunten lager is dan in de periode voorafgaand aan de pilot. Ook de doorstroomcijfers naar de aanmeldgroep zijn hoger in vergelijking met de perioden daarvoor. De vraag is welke factoren van invloed zijn geweest op deze cijfers.

De kwalitatieve gegevens wijzen op een positief effect van een persoonlijke benadering van cliënten. Zo betekende de verandering van locatie dat de opzet van de eerste en tweede informatiebijeenkomst kleinschaliger was. In vergelijking met de locatie Berlage werden op Olympus minder mensen uitgenodigd en was de ruimte voor de bijeenkomsten kleiner. De voordelen van kleinschaligheid waren onvoorzien. De medewerkers kregen te maken met groepen van circa twaalf bezoekers. Ruimte en aantallen bleken het contact tussen cliënten onderling en tussen medewerkers en cliënten te vergemakkelijken. Cliënten kregen veel aandacht. Kleinschaligheid bood ook de mogelijkheid de voorlichting van andere accenten te voorzien. De voorlichting werd interatief, de benadering van cliënten proactief. Deze werkwijze had ook een positief effect op het compleet krijgen van de stukken die nodig zijn om toegelaten te worden tot het vervolgtraject van de schuldhulpverlening. Al met al lijkt de persoonlijke benadering in de kleinschalige bijeenkomsten bij te dragen aan een effectiever voortraject van de schuldhulpverlening.

# LITERATUURLIJST

- Booy, Y., M.C. van der Veldt & T. Yperen (2003) *Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn.
- Gemeente Amsterdam (2010). *Herontwerp en heroverweging schuldhulpverlening, Amsterdam: Ambtelijk kernteam schuldhulpverlening*, 10 juni.
- Gemeente Amsterdam (2012). *Productenboek Schuldhulpverlening Amsterdam. Conform Herontwerp Schuldhulpverlening 2011-2012*, Gemeente Amsterdam: Dienst Werk en Inkomen, concept versie 01, 1 maart 2012.
- Gemeente Amsterdam (2012). *Protocol Schuldhulpverlening*.
- Hassing, P. (2014) *Uitval of zelfregie? Onderzoek naar uitval van potentiële cliënten in de schulddienstverlening tijdens de eerste fasen van cliëntcontact met organisaties die schulddienstverlening in Amsterdam uitvoeren*, Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Hermanns, J. & A. Menger (2009) *Walk the line. Over continuïteit en professionaliteit in het Reclasseringswerk*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Jungmann, N. (2002). *Niet alle uitvallers zijn afvallers: Een onderzoek naar uitvallers in de integrale schuldhulpverlening*. Utrecht: Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening.
- Klumper, A. (2012), Laaggeletterden in de schuldhulpverlening, *Schuldsanering*, nr. 1, 11 januari.
- Kuiper, J & Laar, H. (2010). *Van adviseren naar motiveren. Motiverende gespreksvoering in de financiële hulpverlening*, Utrecht: Nederlands Instituut voor Budgetvoorlichting.
- Miller, W.R. & S. Rollnick (2005) *Motiverende gespreksvoering, Een methode om mensen voor te bereiden op verandering*. Ouderkerk a/d IJssel: Theologische uitgeverij Ekklesia.
- PuurZuid (2013) *Informatiebijeenkomsten 1 & 2 2013*. Team schuldhulpverlening PuurZuid.
- Robson, J. (2012) *The Case for Financial Literacy. Assessing the effects of financial literacy interventions for low income and vulnerable groups in Canada*. Ottawa: Carleton University.
- Reeve, J. (2009) *Understanding motivation and emotion*. 5th Edition. Hoboken: Wiley.
- Soorsma, J. (2012). *Herijking maatschappelijke dienstverlening. Resultaatafspraken minimumniveau maatschappelijke dienstverlening*. Amsterdam: Dienst Wonen, Zorg en Samenleven, Gemeente Amsterdam.
- Vreugdenhil, S., Geuns, R. van, Laan, J. van der & Dam, R. van (2014), 'Uitval of Zelfregie', Een onderzoek naar uitval in de schulddienstverlening tussen eerste en tweede contactmoment, Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Vries, S. de (2007) *Wat werkt? De kern en de kracht van het maatschappelijk werk*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Witte, L. (2011), *Methodisch werken in de materiele hulp- en dienstverlening*, Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Dam, R. van, J. Klaver, R. van der Weijden & L. Witte (2014). *Gemotiveerd deelnemen aan budgettrainingen. Literatuurverkenning naar de rol van motivatie bij financiële educatie*, Amsterdam: Kenniscentrum Maatschappij & Recht, Lectoraat Armoede en Participatie.

# BIJLAGE 1: VERANTWOORDING ONDERZOEKSMETHODOLOGIE

Ten behoeve van de ontwikkeling van de interventies en het onderzoek naar de effectiviteit daarvan zijn de volgende onderzoeksmethoden gebruikt:

- A. literatuuronderzoek;
- B. observaties;
- C. analyse presentielijsten en cliëntvolgsysteem;
- D. teamgesprekken;
- E. interviews.

## **A. Literatuuronderzoek**

Aan het RAAK-onderzoek is een literatuuronderzoek voorafgegaan naar de rol van motivatie bij financiële educatie. Dit onderzoek heeft geresulteerd in twee publicaties:

- > Dam, R. van, J. Klaver, R. van der Weijden & L. Witte (2014). *Gemotiveerd deelnemen aan budgettrainingen. Een literatuurverkenning naar de rol van motivatie bij financiële educatie*, Amsterdam: Kenniscentrum Maatschappij & Recht, Hogeschool van Amsterdam.
- > Weijden, R. van der & Witte, L. (2014). *Excellent Choice!! Over financiële educatie in Canada. Verslag studiereis*, Amsterdam: Kenniscentrum Maatschappij & Recht, Hogeschool van Amsterdam.

Een deel van de eerste publicatie besteedt aandacht aan de voorwaardelijke hulpverlening. De relevantie voor PuurZuid betreft de begrippen vertrouwen, autonomie en competentie. Aan de hand van deze begrippen zijn vragen geformuleerd, observatieschema's samengesteld, dossiers beoordeeld en de interventies ontworpen.

## **B. Observaties**

Tijdens het onderzoek zijn meerdere activiteiten op drie verschillende locaties van PuurZuid geobserveerd. Het betreft

- > Financieel Café op de locaties Berlage en Edelsteen;
- > eerste en tweede informatiebijeenkomst op de locaties Berlage en Olympus;
- > aanmeldgroep in de Edelsteen;
- > telefonische interviews in de Edelsteen.

De informatiebijeenkomsten, het Financieel Café en de aanmeldgroep zijn geobserveerd vanuit de invalshoeken *binding en vertrouwen*, *autonomie* en *competentie*.

Bij binding en vertrouwen spelen vragen als: Wat draagt de fysieke omgeving bij aan de binding van de cliënt met de organisatie? Wat is de sfeer van de locatie, de bereikbaarheid ervan, en de ambiance? Hoe worden cliënten bejegend, ontvangen en welkom geheten? Hoe wordt contact met hen gemaakt? Is de informatie qua inhoud, hoeveelheid en taal toegesneden op de cliënt?

Bij autonomie is het de vraag of cliënten betrokken worden bij de oplossing van hun vragen en wie de doelen van de hulpverlening bepaalt. Is er aandacht voor de leefwereld van de cliënt?

Bij competentie wordt gelet op de volgende aspecten van de cliënt: Wordt hij gevraagd wat hij zelf kan? Welke handelingen worden van hem verwacht?

### Financieel Café

Het Financieel Café is bezocht op de locaties Berlage en Edelsteen. Bij Berlage is eenmaal geobserveerd, bij Edelsteen tweemaal. Naast de invalshoeken binding, autonomie en competentie is het doel van de observaties geweest informatie te krijgen over de cliënten (aantallen en kenmerken), hun vragen en het type gewenste hulp, de hulp die PuurZuid biedt, de effecten van de hulp, de opzet van het café, de inbedding in de organisatie en de schuldhulpverlening én de rol van het café in het voortraject van de schuldhulpverlening.

### Aanmeldgroep

De aanmeldgroep is geobserveerd op de locatie Edelsteen. Daar zijn drie gesprekken bijgewoond die de sociaal raadvrouw heeft gevoerd met cliënten.

Naast de invalshoeken binding, autonomie en competentie is het doel van de observaties geweest inzicht te krijgen in de vragen van cliënten, het aanbod van de aanmeldgroep en de ruimte voor cliënten om mee te denken en mee te bepalen.

### Telefonische interviews belpilot Edelsteen

Op de locatie Edelsteen zijn vijf telefonische interviews met cliënten gemonitord die in het kader van de belpilot zijn uitgevoerd. Bij de telefonische interviews is gelet op *vertrouwen en binding, competentie en autonomie*.

Bij vertrouwen en binding is gelet op de wijze waarop de medewerker zich introduceert. Heeft hij de cliënt op zijn gemak gesteld, heeft hij het doel van het gesprek duidelijk gemaakt, ging hij adequaat in op de problemen en vragen van de cliënt, verstrekte hij goede informatie en gaf hij de cliënt ruimte om zijn verhaal te doen.

Bij competentie is erop gelet of het duidelijk werd wat de cliënt zelf heeft ondernomen. Wat kan hij zelf en wat zijn zijn competenties?



Bij autonomie is erop gelet of de medewerker naar de doelen van de cliënt heeft gevraagd en of hij openstaat voor suggesties van de cliënt.

### Eerste en tweede informatiebijeenkomst voortraject schuldhulpverlening

Er zijn vier eerste en tweede informatiebijeenkomsten geobserveerd op de locaties Berlage en Olympus. Naast de invalshoeken binding, autonomie en competentie is het doel van de observaties geweest een indruk te krijgen van de opzet van de bijeenkomsten en van de aantallen cliënten die deze bijeenkomsten hebben bezocht.

### C. Analyse presentielijsten en cliëntvolgsysteem

Voor het dossieronderzoek zijn de presentielijsten gebruikt waarop de cliënten staan die zijn uitgenodigd voor de eerste en tweede informatiebijeenkomst voor het voortraject van de schuldhulpverlening. Op deze lijsten wordt van elke locatie bijgehouden wie aan- en afwezig is en of het een eerste, tweede of derde uitnodiging betreft.

Er zijn drie perioden gemonitord:

- a. mei tot en met juni 2013;
- b. december 2013 tot en met januari 2014: de periode direct voorafgaand aan de interventies op de locatie Edelsteen en Olympus;
- c. februari 2014 t/m april 2014: de periode waarin de interventies op deze locaties plaatsvonden.

Met het dossieronderzoek is beoogd de omvang van de uitval te vergelijken met de periode voor en tijdens de pilots.

### D. Teamgesprekken

Om de medewerkers van de Edelsteen en Olympus in staat te stellen de twee interventies uit te voeren zijn de volgende gesprekken gevoerd:

- > In april 2013 is één gesprek gevoerd met de medewerkers van de Edelsteen, Berlage en Olympus om hen voor te lichten over de werkwijze van het RAAK-onderzoek;
- > Dit gesprek is vervolgd met drie focusgroepinterviews in mei, juni en augustus 2013 volgens de methode van Intervention Mapping;
- > De medewerkers van de Edelsteen hebben één instructiegesprek gehad om de telefonische interviews met cliënten te kunnen afnemen én over de onderliggende theorie van dit interview;
- > In de periode februari tot en met april 2014 zijn twee evaluatiegesprekken gevoerd met medewerkers van de Edelsteen en de leidinggevende van de schuldhulpverlening van PuurZuid over de werkbaarheid en resultaten van de telefonische interviews;

- > Met de medewerkers van Olympus is één instructiegesprek gevoerd over de opzet en de beoogde effecten van de informatiebijeenkomsten op deze locatie.
- > Met de medewerkers van Olympus is direct na afloop van de twee informatiebijeenkomsten de interventie kort geëvalueerd;
- > Met medewerkers en leidinggevenden zijn na afloop van de pilot op Olympus de resultaten geëvalueerd.

### **E. Individuele interviews**

Tijdens de informatiebijeenkomsten op de locatie Olympus zijn vier cliënten geïnterviewd. Hun is gevraagd of zij het belangrijk vinden dat de informatiebijeenkomsten op de locatie Olympus zijn verzorgd en welke voor- en nadelen zij zien van een kleinschalige opzet.

Vier vrijwilligers van de Financieel Cafés zijn geïnterviewd over de functie van dit café ten aanzien van het voorbereiden en ondersteunen in het voortraject van de cliënten.

# BIJLAGE 2: VRAGENLIJST INTERVIEW CLIËNTEN BELPILOT

## Over de beleving van de cliënt

- > Wat is volgens u het probleem?
- > Wat hebt u zelf al ondernomen om de financiële problemen op te lossen?
- > Hebt u al contact opgenomen met de deurwaarder(s), incassobureaus(s), kredietbank of andere hulpverlenende instellingen?
- > Hoe urgent is uw probleem?  
Denk aan: huisuitzetting, deurwaarders, incassobureau.
- > Kunt u aangeven wat u precies van ons verwacht?  
Wat wilt u dat wij voor u doen?
- > Bent u bekend met de werkwijze van PuurZuid?  
Geef uitleg.
- > Klopt mijn informatie met wat u wist of wat u van PuurZuid verwachtte?
- > Wilt u nog steeds gebruikmaken van de dienstverlening van PuurZuid?

## Feitelijke informatie

- > Wat is uw geboortedatum?
- > Waaruit bestaan uw inkomsten (loon, uitkering, alimentatie)?
- > Bent u getrouwd/samenwonend?
- > Hebt u kinderen?
- > Bent u naar ons verwezen? Wie was de verwijzer?
- > Weet u waar u moet zijn voor de eerste informatiebijeenkomst? Weet u ons te vinden?
- > Vindt u het moeilijk om Nederlands te lezen/te begrijpen/te schrijven?

## Laatste vragen

- > Zien we u op de eerste informatiebijeenkomst?
- > Als u verhinderd bent, wilt u ons dan bellen (telefoonnummer geven of vragen of de cliënt die nog heeft)?

# BIJLAGE 3: BEGRIPPENLIJST

## **Locaties PuurZuid:**

- > Berlage, Lekstraat, in de wijk Rivieren buurt;
- > Edelsteen, Smaragdplein, in de wijk de Pijp;
- > Olympus, Hygieaplein, in de wijk Stadionbuurt.

## **MaDi:**

- > Organisatie voor maatschappelijke dienstverlening.  
PuurZuid is één van de Amsterdamse MaDi's.

© Hogeschool van Amsterdam

Januari 2015

**AMSTERDAMS KENNISCENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE**

Wibautstraat 5a

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

[www.hva.nl/akmi](http://www.hva.nl/akmi)