

# Good practices 2020-2021 Schuldhulpverlening Amsterdam

*vervolgonderzoek naar de implementatie van Route020 in de schuldhulpverlening Amsterdam*

**Author(s)**

Otte, K.; Cuijpers, N.; Desain, L.; Kruithof, M.J.; van Geuns, R.C.

**Publication date**

2022

**Document Version**

Final published version

[Link to publication](#)

**Citation for published version (APA):**

Otte, K., Cuijpers, N., Desain, L., Kruithof, M. J., & van Geuns, R. C. (2022). *Good practices 2020-2021 Schuldhulpverlening Amsterdam: vervolgonderzoek naar de implementatie van Route020 in de schuldhulpverlening Amsterdam*. 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).

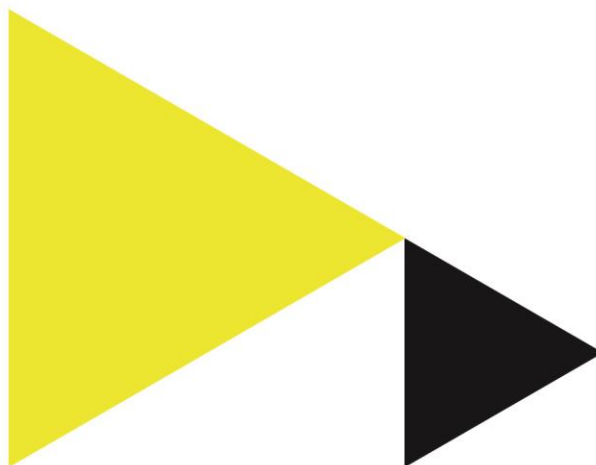
**Disclaimer/Complaints regulations**

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.

# GOOD PRACTICES 2020-2021 SCHULDHULPVERLENING AMSTERDAM

VERVOLGONDERZOEK NAAR DE IMPLEMENTATIE VAN  
ROUTE 020 IN DE SCHULDHULPVERLENING  
AMSTERDAM

Lectoraat Armoede interventies,  
Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI)  
2020 – 2021



# GOOD PRACTICES 2020-2021 SCHULDHULPVERLENING AMSTERDAM

VERVOLGONDERZOEK NAAR DE IMPLEMENTATIE VAN  
ROUTE 020 IN DE SCHULDHULPVERLENING  
AMSTERDAM

## **Auteurs**

K. Otte (Msc)  
Drs. N. Cuijpers  
Drs. L. Desain  
M. J. Kruithof (Rma)  
Dr. R. van Geuns

## **Departement**

Lectoraat Armoede interventies

## **Datum**

Januari 2022

# Voorwoord

Voor de derde keer sinds 2015 heeft het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam studie gemaakt van de praktijk van schuldhulpverlening in onze stad. Daarbij gaat het om een scherpe blik op de verhouding tussen theorie en uitvoeringspraktijk.

In de driehoek Hogeschool-Gemeente-Buurtteams wordt samen gebouwd aan een methodische werkwijze die de naam Route 020 heeft gekregen. Een naam die misschien meer eigenheid suggereert dan er feitelijk is omdat brede, zelfs internationale, wetenschappelijke inzichten en kennis worden vertaald naar daadwerkelijke uitvoering. De vasthoudendheid waarmee we dat proberen vorm te geven mag misschien wèl een lokaal kenmerk worden genoemd.

Maar theorie formuleren, toegankelijk maken, ijken aan ervaring van uitvoerders en vertalen naar een uitvoeringspraktijk is een lange weg en vergt uithoudingsvermogen. Deze tweede meting (na de eerste en de nulmeting) laat dat nadrukkelijk zien. Er is voortgang geboekt, maar we zijn er nog niet. Het kan nog beter en 'permanent leren en verbeteren' blijft een goed en noodzakelijk motto.

De context van de afgelopen jaren met een pandemie en een transitie naar een nieuwe organisatievorm (van Madi naar Buurteamorganisatie) maakte het niet eenvoudig om veel ruimte voor innovatie te vinden. Des te knapper is het dat de onderzoekers van de HvA én vooral de uitvoerende schuldhulpverleners en klanten die meewerkten aan dit onderzoek de tijd en energie opbrachten om kritisch te kijken hoe het in de praktijk gaat. Hulde en dank aan iedereen die betrokken was bij de tweemeting.

Methodisch, motiverend, stress-sensitief en het perspectief van de klant als uitgangspunt, zijn ingrediënten die geduld, concentratie en training vragen. Die inzet en vasthoudendheid levert vakmanschap op. Daar blijven we aan werken, met de Vakgroep en de SHV-Academy. Vanuit de gemeente als opdrachtgever en systeemverantwoordelijke, vanuit de Buurteamorganisaties als professionele en mensgerichte uitvoerders, gezamenlijk co-creërend doorontwikkelen en verbeteren. Op weg naar een stad met minder problematische schulden en meer financiële rust voor Amsterdammers.

Malika Mouhmouh, Directeur Buurteam Amsterdam West

Harro Hoogerwerf, Afdelingshoofd Armoedebestrijding, gemeente Amsterdam

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	<b>3</b>
<b>Inhoudsopgave</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>6</b>
1.1 Context .....	6
1.2 Leeswijzer .....	6
<b>2. Onderzoeksopzet</b> .....	<b>7</b>
2.1 Doelstelling .....	7
2.2 Vraagstelling.....	7
2.3 Uitvoering onderzoek .....	8
2.4 Verantwoording .....	9
<b>3. Bevindingen</b> .....	<b>11</b>
3.1 Groepsinterviews.....	11
3.1.1 Conclusies groepsinterviews.....	12
3.2 Enquête professionals.....	12
3.2.1 Basishouding .....	13
3.2.2 Motiverende gespreksvoering .....	16
3.2.3 Stress-sensitieve dienstverlening.....	18
3.2.4 Brede focus .....	20
3.2.5 Conclusies enquête professionals .....	22
3.3 Observaties .....	23
3.3.1 Bevindingen.....	25
3.3.2 Vergelijking met 2018.....	31
3.4 Dossieronderzoek .....	32
3.5 Klantinterviews .....	33
<b>4. Hoofdconclusies en aanbevelingen</b> .....	<b>35</b>
4.1.1 Hoofdconclusies .....	35
4.1.2 Aanbevelingen.....	35
4.1.3 Aanbeveling klantproces .....	36
<b>Literatuurlijst</b> .....	<b>37</b>
<b>Bijlage 1 Topiclijst groepsinterviews</b> .....	<b>38</b>
<b>Bijlage 2 Enquête</b> .....	<b>40</b>
<b>Bijlage 3 Items wel/ vooral Route 020 en niet/minder Route 020</b> .....	<b>48</b>



# 1. Inleiding

In 2018 heeft de eenmeting van het Good Practices vervolgonderzoek plaatsgevonden. Doel hiervan was het in kaart brengen van de uitvoeringspraktijk van de schuldhulpverlening in Amsterdam in 2018, specifiek voor wat betreft methodisch, klantgericht en professioneel handelen. Daarbij is ook onderzoek gedaan naar de uitgangspositie van de MaDi's voor de verdere ontwikkeling en implementatie van Route 020.

In 2020 heeft de gemeente Amsterdam het lectoraat Armoede interventies gevraagd een tweemeting van het Good Practices vervolgonderzoek uit te voeren. Hierbij is gekeken naar de mate waarin Route 020 geïmplementeerd is, hoe deze methodisch wordt uitgevoerd en wat de verschillen zijn in de uitvoeringspraktijk ten opzichte van 2018. In dit rapport doen we verslag van de bevindingen en conclusies uit de tweemeting.

## 1.1 Context

Bij aanvang van dit onderzoek in 2020 waren 7 MaDi's betrokken, te weten: Civic, Centram, Combiwel, Madizo, Doras, Puurzuid en Sezo. In 2021 zijn de MaDi's echter bijna allemaal overgegaan in buurtteams - behorende bij de verschillende stadsdelen in Amsterdam. De onderzoeksactiviteiten die we vanaf april 2021 hebben uitgevoerd, hebben we bij de volgende buurtteams uitgevoerd: Buurtteam Amsterdam Centrum, Buurtteam Amsterdam Noord, Buurtteam Amsterdam Nieuw-West, Buurtteam Amsterdam Oost, Buurtteam Amsterdam West, Buurtteam Amsterdam Zuid en Buurtteam Amsterdam Zuidoost.

In 2020 hebben we professionals van Civic geïnterviewd in het kader van de groepsinterviews. Aangezien Civic in april 2021 niet in een buurtteam is overgegaan, hebben we daar geen observaties meer uitgevoerd. Buurtteam Oost is vanaf de observaties onderdeel geworden van de tweemeting<sup>1</sup>.

## 1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven we de doelstelling, de vraagstelling en de wijze waarop we het onderzoek hebben opgezet. In hoofdstuk 3 gaan we in op de bevindingen van de onderzoeksactiviteiten. Vervolgens beschrijven we in hoofdstuk 4 de hoofdconclusies en de aanbevelingen die daaruit voortkomen.

---

<sup>1</sup> In de beschrijving van de onderzoeksactiviteiten in deze rapportage, spreken we van MaDi's wanneer de activiteit plaats had voor april 2021 en van buurtteams wanneer deze uitgevoerd werd na april 2021.

## 2. Onderzoeksopzet

### 2.1 Doelstelling

De tweemeting heeft als doel de veranderingen in de uitvoering van de schuldhulpverlening in Amsterdam tussen medio 2018 en eind 2020 in kaart te brengen. Aangezien de buurtteams vanaf 2018 stadsbreed met Route 020 werken, hebben we deze methodiek als focus van de tweemeting genomen. Daarbij hebben we de volgende doelen geformuleerd:

- Het eerste doel is inzicht te verkrijgen in de wijze waarop Route 020 in ten tijde van de tweemeting is geïmplementeerd en wordt uitgevoerd.
- Het tweede doel is inzicht te verkrijgen in de wijze waarop Route 020 als *methodisch werken* wordt beleefd, ingezet en uitgevoerd.

### 2.2 Vraagstelling

Op basis van bovenstaande doelstelling hebben we de volgende vraagstelling geformuleerd:

---

“In hoeverre is er in Amsterdam eind 2020/begin 2021 sprake van een methodische, professionele en klantgerichte uitvoering van de schuldhulpverlening en wat zijn de verschillen met de uitvoering zoals vastgesteld in de eenmeting in 2018?”

---

Deze vraagstelling wordt opgesplitst in de volgende deelvragen:

- a. Hoe ziet de inhoud van een beschrijving van de Route 020-methodiek eruit?
- b. Hoe verhoudt de uitvoering van de schuldhulpverlening in Amsterdam eind 2020/begin 2021 zich tot de in de methodiekbeschrijving Route 020 vastgelegde doelen, uitgangspunten, handelingsperspectieven en randvoorwaarden?
- c. Welke veranderingen hebben zich voorgedaan in opzet, structuur en uitvoering van de schuldhulpverlening in Amsterdam in 2020/2021 ten opzichte van 2018?
- d. In welke mate wordt er in de uitvoeringspraktijk van de schuldhulpverlening aan volwassenen in de gemeente Amsterdam:
  - i. methodisch gewerkt?
  - ii. klantgericht gewerkt?
  - iii. professioneel gewerkt?



- e. In welke mate komt de uitvoering van de schuldhulpverlening in Amsterdam in 2020/2021 overeen met de beschrijving van de methodiek Route 020 zoals in de eerste fase van dit onderzoek tot stand gekomen en hoe kunnen eventuele verschillen verklaard worden?
- f. Hoe oordelen uitvoerders en deelnemers over de professionaliteit en klantgerichtheid van de uitvoering?

Conform de nul- en éénmeting onderzoeken we bij deelvraag d. in hoeverre er sprake is van methodisch, klantgericht en professioneel werken in de uitvoeringspraktijk. Wij verstaan daar het volgende onder: Er is sprake van een methodische uitvoering van de schuldhulpverlening wanneer het handelen doelgericht, planmatig, procesmatig en gestructureerd is (Kuiper & Zijlstra, 2010). Methodisch handelen ontstaat het automatische of intuïtieve handelen.

Bij een klantgerichte benadering wordt het belang van klanten als uitgangspunt genomen, wordt middels maatwerk ingespeeld op individuele wensen en behoeften en heeft de hulpverlening een ondersteunend en motiverend karakter (Meerstens & Mulders, 2011; Van Haster, 2013).

Tot slot bestaat professioneel werken onder andere uit een methodische en klantgerichte manier van handelen. Daarnaast is het gestoeld op een relevante opleiding, periodieke bijscholing, goede werkomstandigheden en een gerichtheid op voortdurende kwaliteitsverbetering (Gerritsen, 2015; Slaats, 2017; Van Yperen et al., 2010).

In de tweemeting hebben we het methodisch werken volgens Route 020 gebruikt als kader om de uitvoeringspraktijk van de schuldhulpverlening in kaart te brengen. Hierin is het methodisch, klantgericht en professioneel handelen ingebed. We hebben deelvraag d. dus niet apart beantwoord, maar meegenomen als onderdeel van de uitvoering van Route 020.

## 2.3 Uitvoering onderzoek

### *Voorfase*

Om te onderzoeken in hoeverre Route 020 is geïmplementeerd en op uniforme wijze door de buurtteams wordt ingezet, hebben we voorafgaand aan de tweemeting een onderzoek uitgevoerd met als doel tot een methodiekbeschrijving van Route 020 te komen. In deze voorfase is er in samenwerking met het werkveld een uitgebreide methodiekbeschrijving van Route 020 tot stand gekomen, waarbij specifiek is gekeken naar:

- Beschrijving en onderbouwing van Route 020
- Methodische uitvoering
- Toepassing inzichten uit de wetenschap en evidence-based aanpakken
- Professionaliteit

- Klantgerichtheid

### *Analyse- en toetsingskader*

Met de methodiekbeschrijving uit de voorfase als uitgangspunt hebben we een analyse- en toetsingskader opgesteld waarbinnen we de onderzoeksactiviteiten in de tweemeting hebben uitgevoerd. Dit toetsingskader bestond uit de vier 'bouwstenen' die ten grondslag liggen aan de Route 020-methodiek, namelijk:

- Basishouding hulpverlener
- Stress-sensitieve dienstverlening
- Motiverende gespreksvoering
- Brede focus (ofwel integrale hulpverlening)

### *Onderzoeksactiviteiten tweemeting*

Bovenstaande bouwstenen hebben we als uitgangspunten voor de analyse genomen in de tweemeting, waarbij we de volgende onderzoeksactiviteiten hebben uitgevoerd:

- Groepsinterviews met professionals werkzaam bij de MaDi's (n=7)
- Enquête onder professionals (n=179, waarvan volledig ingevuld n=128)
- Observaties van gesprekken in alle fases van Route 020 (n=100)
- Individuele interviews met schuldhulpverleners (n=9)
- Dossieronderzoek (n=107)
- Klantinterviews door studenten (n=38)

Het onderzoeksteam bestond uit zeven onderzoekers die allen werkzaam zijn bij het lectoraat Armoede Interventies. De klantinterviews zijn uitgevoerd door studenten van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening. Daarnaast is er een medewerker van de MaDi Sezo betrokken geweest bij het dossieronderzoek. Tot slot was dit onderzoek niet mogelijk geweest zonder de tijd en energie die diverse medewerkers van de buurtteams erin hebben geïnvesteerd.

## 2.4 Verantwoording

De onderzoeksdata bieden een betrouwbaar beeld van de uitvoeringspraktijk bij de buurtteams in Amsterdam. Als we enerzijds kijken naar de hoeveelheid van observaties, de respons op de enquête onder professionals, de groepsgesprekken en interviews, verdeeld over de buurtteams en haar professionals en anderzijds kijken naar de samenhang in analyse en conclusies op deze verschillende onderdelen zijn we van mening dat we een betrouwbaar beeld hebben gekregen van de uitvoeringspraktijk zoals die begin 2021 is.

Het onderzoek heeft langer geduurd dan gepland. We waren voornemens om de dataverzameling voor 1 april 2021 af te ronden. Dit was de datum waarop de MaDi's over zijn gegaan in buurtteamorganisaties. Door het thuiswerkadvies en de harde lockdown waarin ons land zich vanaf december 2020 bevond, konden we de observaties niet volgens planning uitvoeren. We hebben gesprekken tussen klanten en professionals pas in de periode mei 2021 – augustus 2021 kunnen observeren. Omdat we de dataverzameling in de zomer moesten afronden, hebben we er in totaal 100 kunnen doen. Dit zijn er vijf minder dan beoogd. Daarnaast hebben we door deze tijdsdruk minder individuele interviews met professionals gehouden dan beoogd. Omdat we in deze meting het perspectief van de professional in de enquête hebben meegenomen, was onze ervaring dat de individuele interviews niet veel extra informatie opleverden voor het onderzoek. Het deels wegvallen van deze data is daarom niet van invloed op de betrouwbaarheid van het beeld dat we van de uitvoeringspraktijk hebben gekregen.

## 3. Bevindingen

### 3.1 Groepsinterviews

Zoals beschreven onder 2.3 Uitvoering onderzoek is er voorafgaand aan de tweemeting een toetsbare methodiekbeschrijving opgesteld. Deze is tot stand gekomen op basis van het beschikbare schriftelijke materiaal, en in samenwerking met het werkveld. Doel hiervan was om toetsbare kaders op te stellen op basis waarvan de tweemeting gericht kon worden uitgevoerd. We hebben deze methodiekbeschrijving als uitgangspunt gebruikt voor de groepsinterviews met de MaDi's.<sup>2</sup>

We hebben in totaal zeven groepsinterviews gehouden bij de verschillende MaDi's. Per groepsinterview waren er twee tot vier professionals aanwezig. Dit aantal verschilde per MaDi. Het totaal aantal professionals dat we hebben geïnterviewd is n=25. De groepsinterviews vonden (vanwege corona) online plaats en duurde plusminus 90 minuten.

Het overkoepelende doel van de groepsinterviews was om te onderzoeken hoe Route 020 op de werkvloer is geland en als *methodisch handelen* door professionals wordt beleefd. Daarmee bedoelen we: onderschrijven de professionals de methodiek zoals deze in de voorfase beschreven is en passen zij deze toe in hun beroepspraktijk? Hiertoe hebben we ten eerste onderzocht in hoeverre het werken met Route 020 op uniforme wijze en stadsbreed geschiedt. We hebben het doel en de inhoud van de verschillende fases van Route 020 uitgevraagd: volgen alle MaDi's dezelfde fases en worden deze globaal hetzelfde ingevuld? Vervolgens zijn we dieper ingegaan op de bouwstenen uit de methodiekbeschrijving: welke bouwstenen worden door de professionals herkend? Passen zij deze structureel en methodisch toe in hun werk en zo ja, op welke wijze?

De MaDi's doorlopen alle dezelfde fases zoals die worden onderscheiden in Route 020. Daarbij wordt het doel en de werkwijze in de intakefase door alle professionals hetzelfde omschreven. Dit geldt in principe ook voor de stabilisatiefase. Kanttekening hierbij is dat de professionals de stabilisatiefase minder of niet zien als behorend bij Route 020. Volgens de professionals bestaat Route 020 voornamelijk uit het intakegesprek waarbij de focus ligt op het uitvragen van de leefgebieden, het Plan van Aanpak en het bijbehorende administratieve systeem.

De professionals noemden de bouwstenen, zoals motiverende gespreksvoering (MG) en stress-sensitieve dienstverlening (SSD), niet uit zichzelf als behorend bij Route 020. Wanneer we gericht naar de bouwstenen vroegen, werden ze echter wel herkend en van belang geacht. Gevraagd naar de

---

<sup>2</sup> De topiclijst voor de groepsinterviews is opgenomen in bijlage 1.

invulling van MG en SSD werd vervolgens duidelijk dat professionals weinig voorbeelden konden geven van echt methodische toepassing van deze bouwstenen.

### 3.1.1 Conclusies groepsinterviews

We kunnen uit de groepsinterviews concluderen dat de implementatie van Route 020 heeft gezorgd voor een meer uniforme werkwijze stadsbreed dan het geval was in 2018. Uit de eenmeting in 2018 bleek dat Route 020 vooral werd gezien als een papieren werkelijkheid - met name het gebruik van een aantal formulieren en de zelfredzaamheidsmatrix. Het was onvoldoende duidelijk voor professionals dat Route 020 een methodiek is met bijbehorende methodische principes. We zien nu dat Route 020 meer is geland, dat er een beter begrip is over de inhoud en toepassing en in die zin is er dus sprake van een meer methodische uitvoering van de schuldhulpverleningspraktijk. Dit geldt dan vooral voor de invulling van het intakegesprek.

Toch komt uit de groepsgesprekken ook naar voren dat échte inbedding van de methodische principes nog aandacht behoeft. De relatie tussen de bouwstenen en Route 020 als methodiek is nog onvoldoende doorgedrongen tot de werkvloer.

## 3.2 Enquête professionals

We hebben een enquête onder professionals uitgezet die werkzaam zijn in de integrale schuldhulpverlening zoals schuldhulpverleners, maatschappelijk werkers en sociaal raadslieden. Doel van deze enquête was om te meten in hoeverre professionals zich de essentie van Route 020 eigen hebben gemaakt en in hoeverre ze de acties die hierbij horen uitvoeren. De enquête is door 179 professionals ingevuld; hiervan zijn er 128 volledig ingevuld en meegenomen in de analyse<sup>3</sup>.

We hebben per bouwsteen een onderverdeling gemaakt van items die wel of vooral in lijn zijn met Route 020 en items die dat minder of niet zijn<sup>4</sup>. Vervolgens hebben we de respondenten gevraagd de items te scoren op de mate van belang en in hoeverre zij deze toepassen in hun dagelijkse werkzaamheden.

Per bouwsteen is per respondent het gemiddelde berekend over items die wel/vooral in lijn en niet/minder in lijn zijn met Route 020. We hebben hierbij de volgende grensscores aangehouden:

- Essentie (scoreverdeling van 1 t/m 7):  $\geq 5,00$  = Hoge gemiddelde score  
 $< 5,00$  = Lage gemiddelde score
- Toepassing (scoreverdeling van 1 t/m 5):  $\geq 3,50$  = Hoge gemiddelde score  
 $< 3,50$  = Lage gemiddelde score

---

<sup>3</sup> Zie de volledige enquête in bijlage 2.

<sup>4</sup> Zie de items in bijlage 3.

Op deze manier zijn er per bouwsteen vier groepen professionals gedefinieerd:

**Wel Route 020 – Hoog/ Niet Route 020 – Laag:** deze kleur correspondeert met het percentage professionals dat de items wel/vooral in lijn met Route 020 hoog scoort en de items niet/minder in lijn met Route 020 laag.

**Wel Route 020 – Hoog/ Niet Route 020 – Hoog:** deze kleur correspondeert met het percentage professionals dat zowel de items wel/vooral in lijn met Route 020 als de items niet/minder in lijn met Route 020 hoog scoort.

**Wel Route 020 – Laag/ Niet Route 020 – Laag:** deze kleur correspondeert met het percentage professionals dat zowel de items wel/vooral in lijn met Route 020 als de items niet/minder in lijn met Route 020 laag scoort.

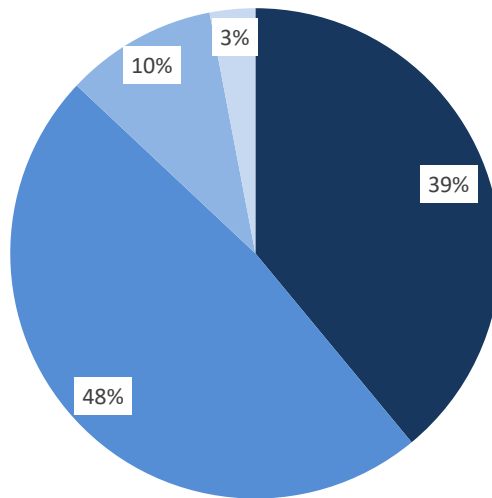
**Wel Route 020 – Laag/ Niet Route 020 – Hoog:** deze kleur correspondeert met het percentage professionals dat de items wel/vooral in lijn met Route 020 laag scoort en de items niet/minder in lijn met Route 020 hoog.

De combinaties van hoge en lage scores op wel/vooral en niet/minder in lijn met Route 020 worden weergegeven in de grafieken (figuur 1. t/m 8.). Bij de verschillende bouwstenen is er sprake van een verschillende 'n' omdat niet alle respondenten de betreffende enquêtevragen hebben beantwoord.

### 3.2.1 Basishouding

In figuur 1 en figuur 2 kan afgelezen worden hoe de professionals scoren voor wat betreft de essentie en toepassing van de items die horen bij de bouwsteen Basishouding.

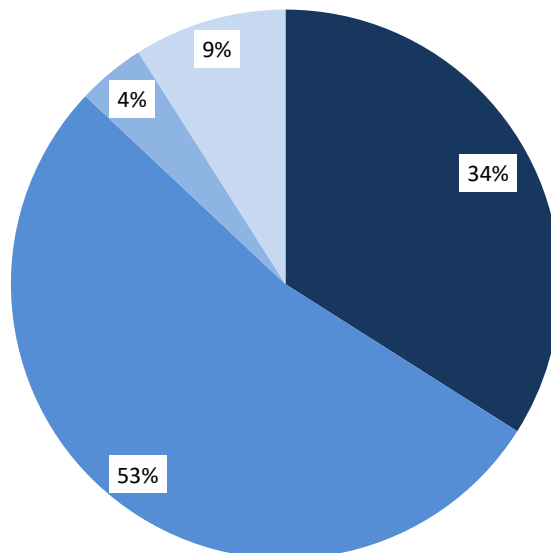
## BH - Essentie (n=158)



■ Wel R020 - Hoog / Niet R020 - Laag    ■ Wel R020 - Hoog / Niet R020 - Hoog  
■ Wel R020 - Laag / Niet R020 - Laag    ■ Wel R020 - Laag / Niet R020 - Hoog

Figuur 1. Essentie - de gemiddelden van de scores op de essentie van de bouwsteen Basishouding.

## BH - Toepassing (n=137)



■ Wel R020 - Hoog / Niet R020 - Laag    ■ Wel R020 - Hoog / Niet R020 - Hoog  
■ Wel R020 - Laag / Niet R020 - Laag    ■ Wel R020 - Laag / Niet R020 - Hoog

Figuur 2. Toepassing - de gemiddelden van de scores op de toepassing van de bouwsteen basishouding.

In figuur 1 zien we dat de grootste groep respondenten (48%) zowel de items die horen bij Route 020 als de items die niet/minder bij Route 020 horen van belang vindt. Een iets kleinere groep (39%) hecht meer belang aan items die bij Route 020 horen dan aan items die daar niet/minder bij horen.

In figuur 2 zien we de scores voor de toepassing van de items: de grootste groep (53%) voert acties uit die passen bij Route 020 alsook acties die daar niet/minder bij passen. Een kleinere groep (34%) werkt hoofdzakelijk volgens Route 020.

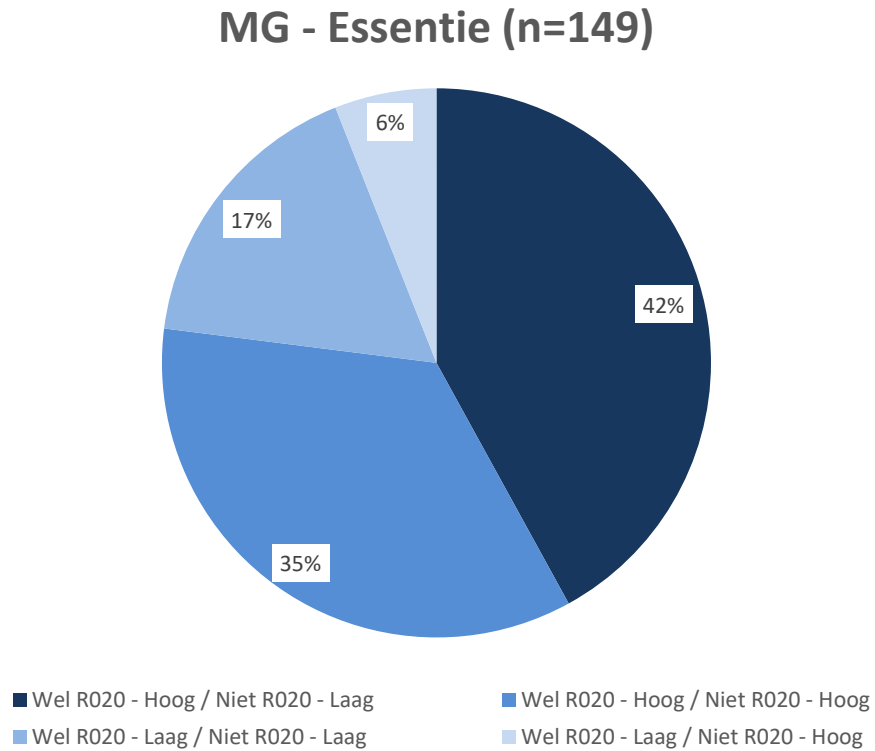
Concluderend kan gesteld worden dat de grootste groep aspecten van twee verschillende werkwijzen combineert.

Er zijn weinig respondenten die alleen items van belang vinden die niet/minder bij Route 020 horen (3%) of die een werkwijze hebben die niet/minder in lijn is met Route 020 (9%).



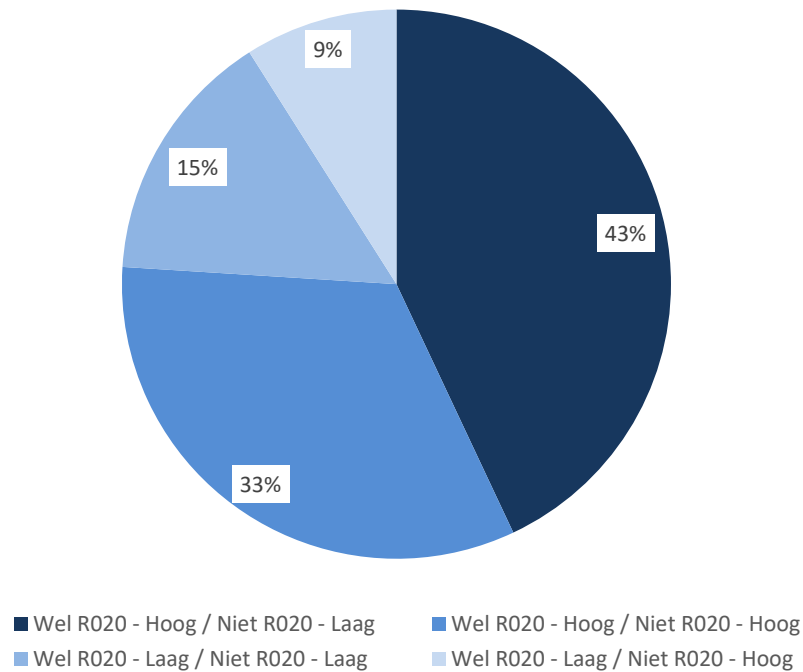
### 3.2.2 Motiverende gespreksvoering

In figuur 3 en figuur 4 kan afgelezen worden hoe de professionals scoren op de bouwsteen Motiverende gespreksvoering.



*Figuur 3. Essentie - de gemiddelden van de scores op de essentie van de bouwsteen Motiverende gespreksvoering.*

## MG - Toepassing (n=132)



Figuur 4. Toepassing - de gemiddelden van de scores op de toepassing van de bouwsteen Motiverende gespreksvoering.

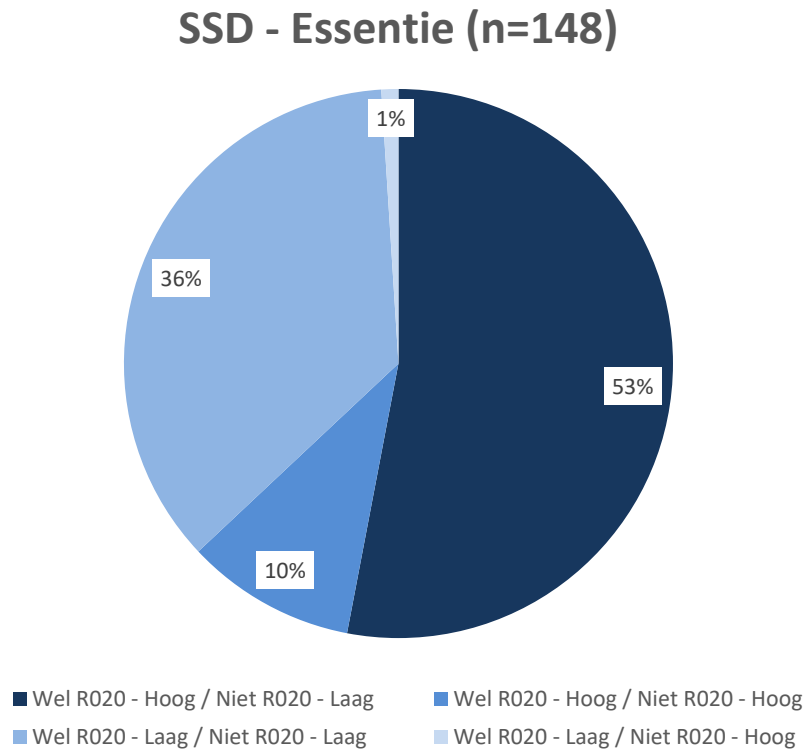
Figuur 3 laat zien dat 42% van de respondenten vooral items van belang vindt die wel/ vooral bij Route 020 horen en aan items die daar niet bij horen minder belang hecht.

Figuur 4 laat de toepassing van de items zien: 43% van de respondenten geeft aan dat zij hoofdzakelijk de items toepassen die in lijn zijn met Route 020.

Bij zowel essentie als toepassing zien we dat een derde (35% en 33%) van de respondenten aangeeft dat zij in gelijke hoge mate items onderschrijven die wel/vooral in lijn zijn met Route 020 als items die dat niet/minder zijn. Hier zien we dus net als bij basishouding de combinatie van de twee verschillende werkwijzen terug.

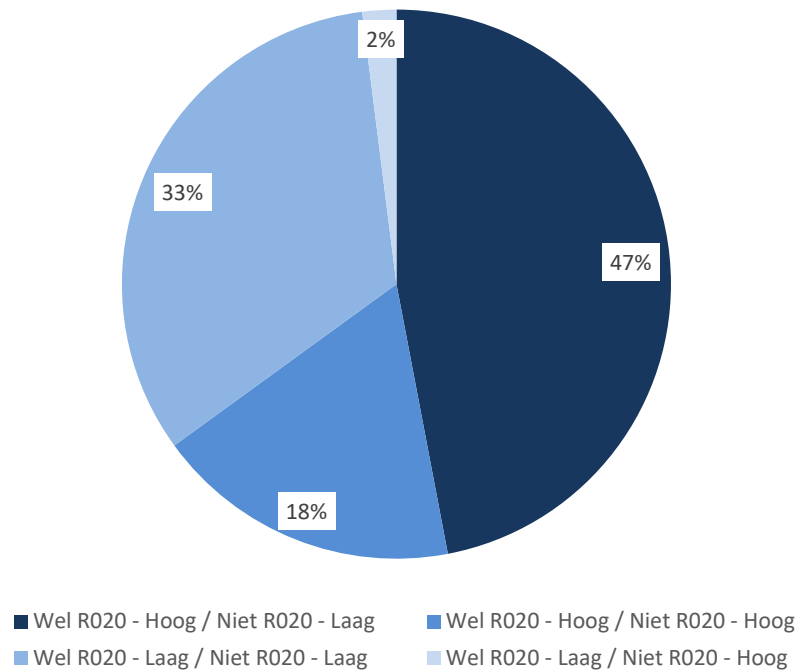
### 3.2.3 Stress-sensitieve dienstverlening

Uit figuur 5 en figuur 6 komt naar voren in hoeverre de professionals kennis hebben van de bouwsteen Stress-sensitieve dienstverlening en in hoeverre zij acties die hierbij horen toepassen in hun werk.



*Figuur 5. Essentie - de gemiddelden van de scores op de essentie van de bouwsteen Stress-sensitieve dienstverlening.*

## SSD - Toepassing (n=132)



*Figuur 6. Toepassing - de gemiddelden van de scores op de toepassing van de bouwsteen Stress-sensitieve dienstverlening.*

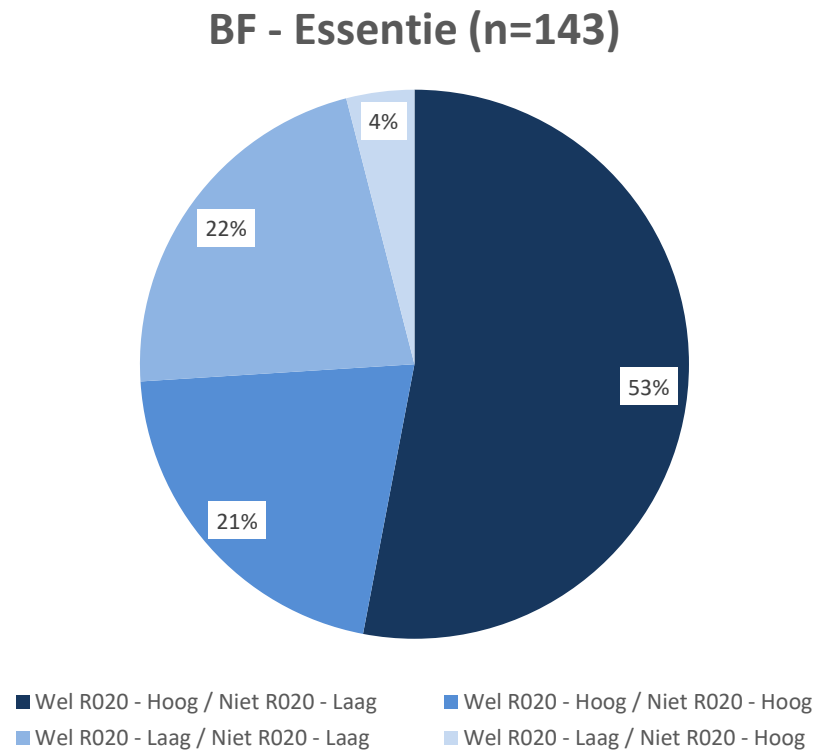
In figuur 5 zien we dat de grootste groep (53%) zich de essentie van SSD eigen heeft gemaakt; in figuur 6 zien we vervolgens dat de grootste groep respondenten (47%) de acties die horen bij SSD weten toe te passen in hun werk. Zodoende kunnen we concluderen dat bij ongeveer de helft van de respondenten deze bouwsteen de weg naar de werkvloer goed heeft gevonden.

De andere helft van de respondenten laat echter een diffuus beeld zien. Ongeveer een derde (36% en 33%) van de items in lijn met Route 020 als niet/minder in lijn met Route 020 krijgt hierbij een lage score toebedeeld.

Op basis hiervan concluderen wij dat Stress-sensitieve dienstverlening bij deze groep professionals getraind moet worden.

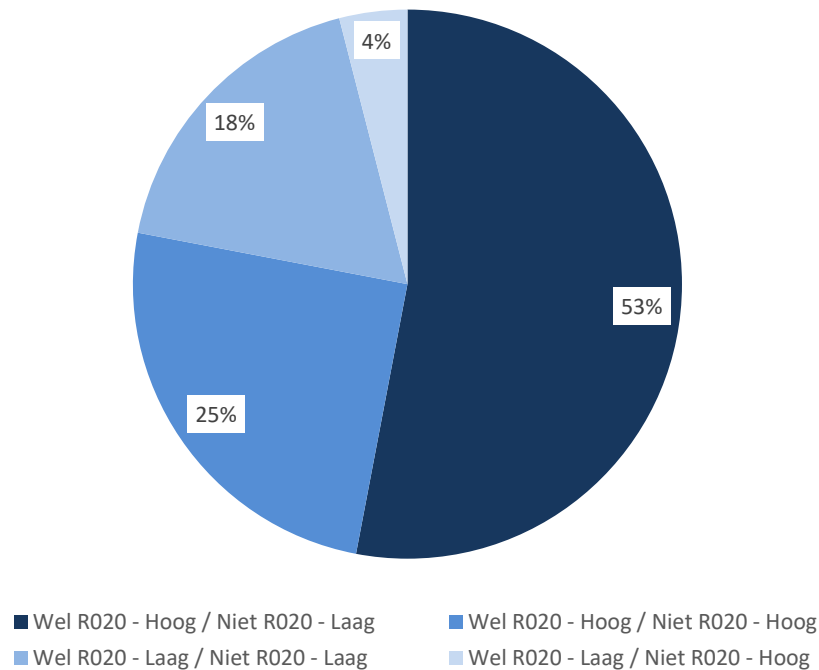
### 3.2.4 Brede focus

Tot slot kunnen we uit figuur 7 en 8 opmaken in hoeverre professionals zich het gedachtegoed over de brede focus - ofwel een integrale aanpak waarbij er ook aandacht is voor overige leefgebieden – en de bijbehorende acties eigen hebben gemaakt.



*Figuur 7. Essentie - de gemiddelden van de scores op de essentie van de bouwsteen Brede focus.*

## BF - Toepassing (n=128)



Figuur 8. Toepassing - de gemiddelden van de scores op de toepassing van de bouwsteen Brede focus..

In figuur 7 en 8 zien we dat ruim de helft (53%) van de respondenten belang hechten aan de items van brede focus en de bijbehorende acties in hun werkzaamheden hebben geïncorporeerd.

Voor een vijfde tot een kwart (21% in figuur 7 en 25% in figuur 8) geldt dat zij in gelijke hoge mate de items inzetten en van belang vinden die wel/vooral in lijn zijn met Route 020 en die dat niet/minder zijn en deze werkwijzen combineert.

Ook hier zien we een groep - een vijfde van de professionals (22% in figuur 7 en 18% in figuur 8) - die beide type items laag scoort. De items van brede focus zijn dus niet/minder in hun werkwijze terug te zien.

### 3.2.5 Conclusies enquête professionals

Wanneer we overkoepelend kijken naar de 4 bouwstenen kunnen we een aantal conclusies trekken.

- Diverse aspecten van de verschillende bouwstenen hebben hun weg hebben gevonden naar een substantiële groep professionals (tussen de 34% en 53%) op de werkvloer.
- Voor de basishouding, MG en brede focus geldt dat er tevens een substantiële groep is (variërend tussen de 21% en 53%) die aangeeft dat zij in gelijke hoge mate werken in lijn met Route 020 als niet/minder in lijn met Route 020.
- Daarnaast zien we vooral bij SSD en brede focus een groep professionals (18% tot 36%) die beide type items laag scoren. De bouwstenen van Route 020 zijn dus minder/niet expliciet in hun werkwijze terug te vinden.

Wanneer we dit naast de resultaten van de groepsinterviews leggen, dan valt dit mogelijk als volgt te verklaren:

- Dit kan komen doordat Route 020 voor veel professionals samenvalt met het intakegesprek en niet/minder met de gesprekken daarna. Hierdoor zien we een combinatie van werkwijzen terug.
- De bouwstenen van Route 020 hebben nog te weinig inhoudelijke en praktische betekenis voor de professionals waardoor men ook andere werkwijzen blijft hanteren.

### 3.3 Observaties

Van mei tot en met juli 2021 hebben we bij de zeven buurtteams in totaal 100 observaties gedaan. Naast deze observaties zijn er 111 afspraken voor observatie om verschillende redenen niet doorgegaan (Figuur 10).

<b>Observaties = 100</b>	
<b>Fase</b>	Aantal observaties
<b>Aanmelding</b>	5
<b>Intake</b>	40
<b>Stabilisatie</b>	47
<b>Nazorg</b>	8
Observaties die niet door zijn gegaan = 111	41 no shows
	57 afzeggingen
	13 weigeringen van klanten

Figuur 10. Aantallen observaties

We hebben voor de observaties gebruik gemaakt van een observatieschema<sup>5</sup>, waarmee we de gesprekken scoorden aan de hand van verschillende items. Dit schema is deels gebaseerd op het observatieschema uit de eenmeting. Zo hebben we op een aantal items de ontwikkeling in de gesprekken van 2018 naar het heden kunnen meten.

Het observatieschema in de tweemeting wijkt echter op een groot aantal items af van het schema uit de eenmeting. Tijdens de observaties in de tweemeting hebben we ons gefocust op de vraag in hoeverre onderdelen van Route 020 – en dan met name de methodische principes van de bouwstenen - terug te zien zijn in de gesprekken. Doel was om inzicht te krijgen of en vooral ook hoe Route 020 wordt ingezet door professionals. We hebben in het ‘nieuwe’ observatieschema dan ook expliciet items toegevoegd waarmee we de toepassing van de vier bouwstenen van Route 020 konden scoren.

We hebben op het observatieschema genoteerd of we een item in het gesprek terugzagen (ja), enigszins terugzagen (iets)<sup>6</sup> of helemaal niet terugzagen (nee) ook was er de mogelijkheid om nvt te scoren.

Het team bestond uit zes observanten. Om ervoor te zorgen dat de items op eenzelfde manier gescoord worden, hebben we de volgende stappen ondernomen:

- We hebben het observatieschema gezamenlijk opgesteld waarbij we uitvoerig hebben gesproken over wat er met een item bedoeld wordt en welk gedrag of vaardigheid we in een gesprek willen zien.
- In de eenmeting hebben we ook observaties gedaan en we hebben destijds in logboeken bijgehouden op basis van welke voorbeelden items gescoord zijn en wat de afweging was bij de keuzes ja/iets/nee/nvt. Op basis hiervan is een instructie geschreven die bij deze voorbeelden en afwegingen aansloot zodat we in deze meting wederom dezelfde oordelen gaven.

<sup>5</sup> Het observatieschema is opgenomen in bijlage 4.

<sup>6</sup> In figuur 17 zijn 4 items opgenomen waarbij 'iets' geen logische score was; bij die items hebben we enkel ja of nee gescoord.



- In ons wekelijks overleg bespraken we eventuele nieuwe voorbeelden en afwegingen uit gedane observaties en spraken af hoe we deze gescoord moesten worden.
- Ook in deze meting is er bij de invoer van de observaties een logboek bijgehouden waarin de onderzoeker bij elke score kon vermelden waarom zij voor deze score gekozen had. Deze informatie is door de onderzoeker die de analyse deed bij het opschonen van het bestand naast elkaar gelegd om te beoordelen of dit op een gelijke manier is gebeurd. Waar dat niet het geval was, hebben we het in het team besproken en is er een keuze gemaakt voor een eenduidige score. Dit betrof vooral een verschillende keuze tussen “nee” en “nvt” bij een aantal items.

In de analyse hebben we de percentages berekend van de wel/niet geobserveerde items (zie figuur 13 t/m 19<sup>7</sup>) waarbij we een onderscheid hebben aangebracht tussen de intakegesprekken (I) en de stabilisatiegesprekken (S).

We hebben uiteindelijk de aanmeldgesprekken en de nazorggesprekken uit onze analyses gelaten in verband met de lage aantallen.

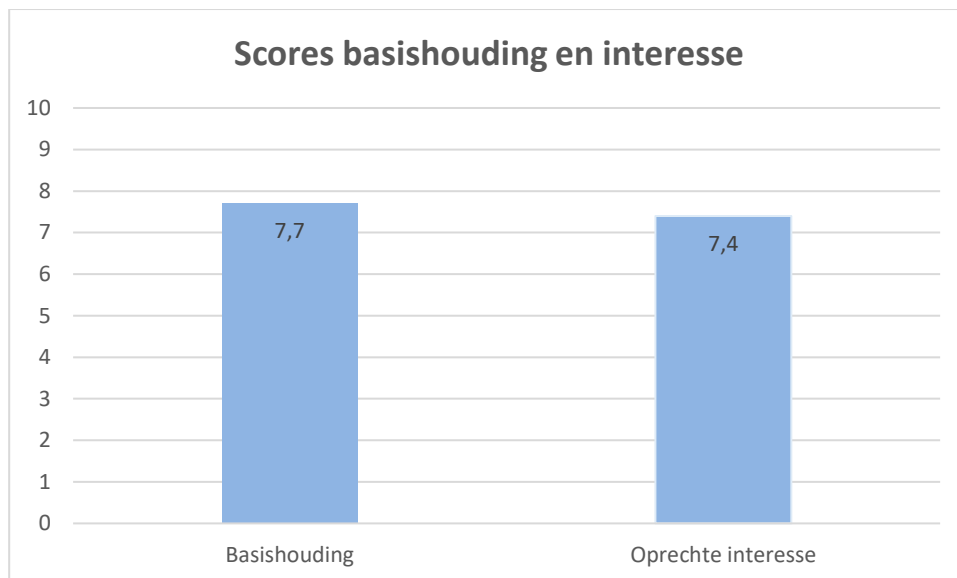
---

<sup>7</sup> Enkele items komen dubbel voor omdat ze bij meerdere bouwstenen passen.

### 3.3.1 Bevindingen

#### *Gespreksduur*

De intakegesprekken duurden gemiddeld 64 minuten; de minimumduur was 30 minuten en de maximumduur 140 minuten. De stabilisatiegesprekken duurden gemiddeld 45 minuten, waarbij het kortste gesprek 15 minuten duurde en het langste 105 minuten.



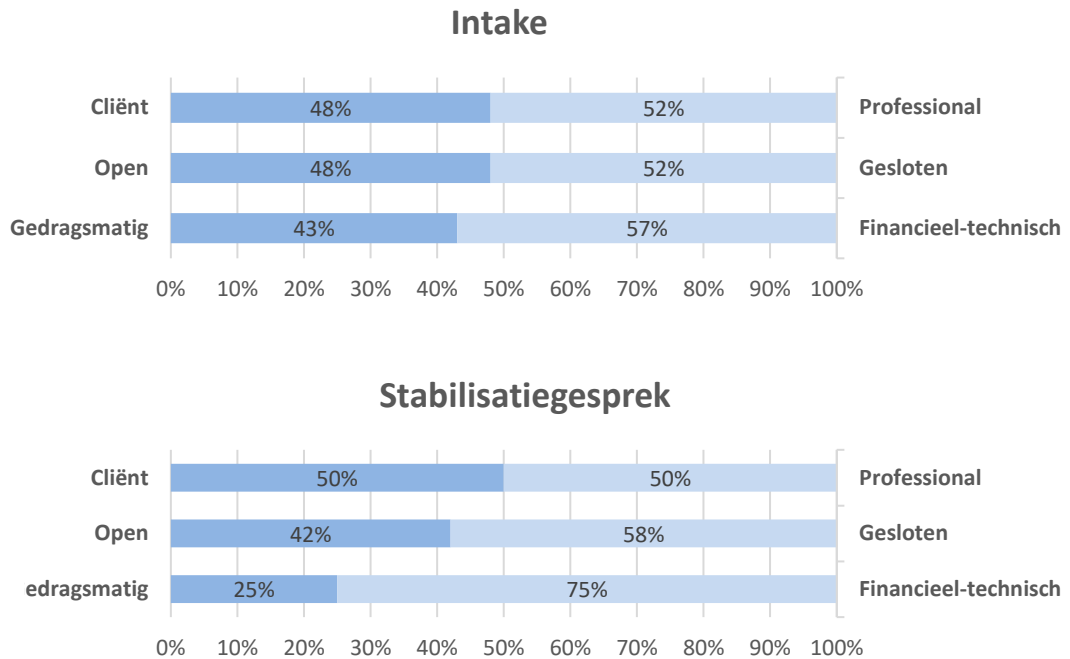
*Figuur 11. Scores basishouding en oprechte interesse*

We hebben tijdens de observaties de basishouding van de professional gescoord op een schaal van 0-10. Onder basishouding verstaan we zaken als autonomie van cliënt respecteren, samenwerken vanuit gelijkwaardigheid, empathie tonen, onbevooroordeeld zijn, vertrouwen hebben in de cliënt tot het tegendeel bewezen is.

Figuur 11 laat zien dat de professionals gemiddeld een 7.7 scoorden op hun basishouding en een 7.4 op de mate van oprechte interesse voor de cliënt.

#### *Scores vorm en aard gesprek*

We hebben bij elke observatie op een schaal van 1-5 aangegeven wie er het meest aan het woord was; in hoeverre de vragen die gesteld werden door de professional open of gesloten waren; en of het gesprek meer gedragsmatig of meer financieel-technisch van aard was.



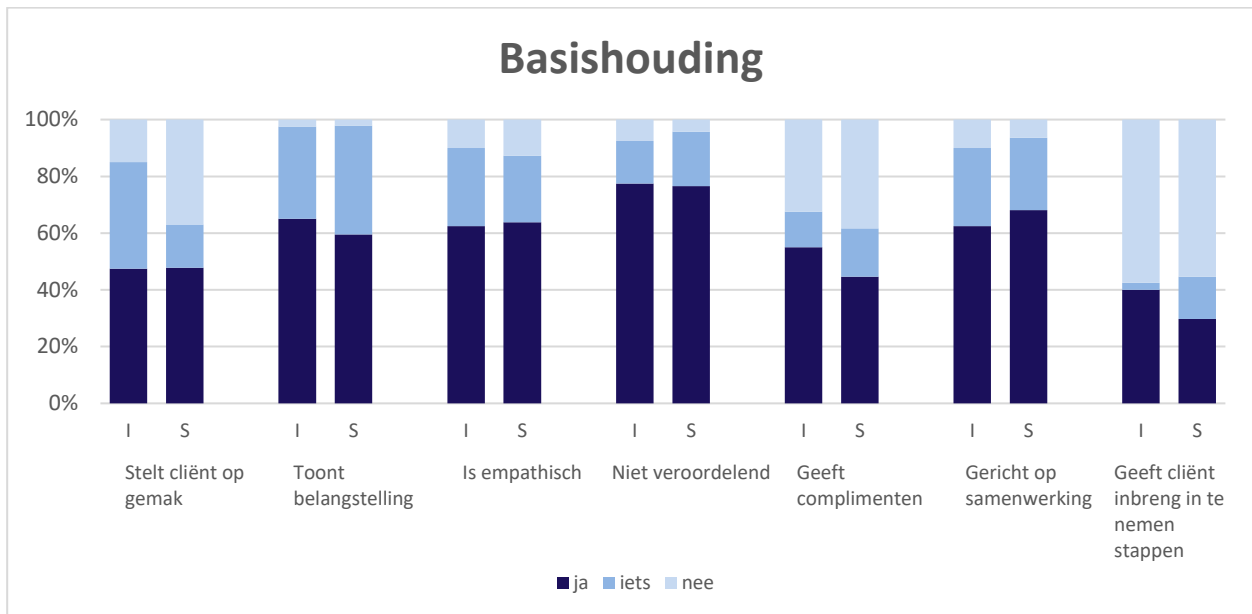
Figuur 12. Gemiddelden van intakegesprekken en stabilisatiegesprekken op scores vorm en aard gesprek.

Figuur 12 laat zien dat tijdens de gesprekken gemiddeld genomen de cliënt en professional evenveel aan het woord waren (48% en 50%). Er werden tijdens de gesprekken iets meer gesloten vragen dan open vragen gesteld door de professionals, namelijk 52% in de intakegesprekken, en 58% tijdens de stabilisatiegesprekken. Tot slot zien we dat de aard van gesprekken in beide fasen meer financieel-technisch van aard was. 57% van de gesprekken in de intakefase en substantieel hoger in de stabilisatiefase (75%).

Ten dele kunnen we dit hoge percentage in de stabilisatiefase mogelijk toeschrijven aan het feit dat er in deze fase meer financieel-technische zaken dienen te worden besproken (bijvoorbeeld met betrekking tot het schuldenoverzicht). Dit geldt echter niet voor de gesprekken in de intakefase. Het intakegesprek heeft als doel om de cliënt en zijn situatie goed te leren kennen en daarnaast heeft het een meer gedragsmatige insteek. Je zou hier dus een hogere score verwachten op open vragen en op de mate waarin de cliënt aan het woord is dan in het stabilisatiegesprek. Dit is echter niet wat we hebben geobserveerd.

### Basishouding

Uit figuur 13 valt af te lezen welke aspecten van de basishouding we bij de professionals hebben geobserveerd in de intake- en stabilisatiefase.



*Figuur 13. Percentages geobserveerde items behorend bij de basishouding*

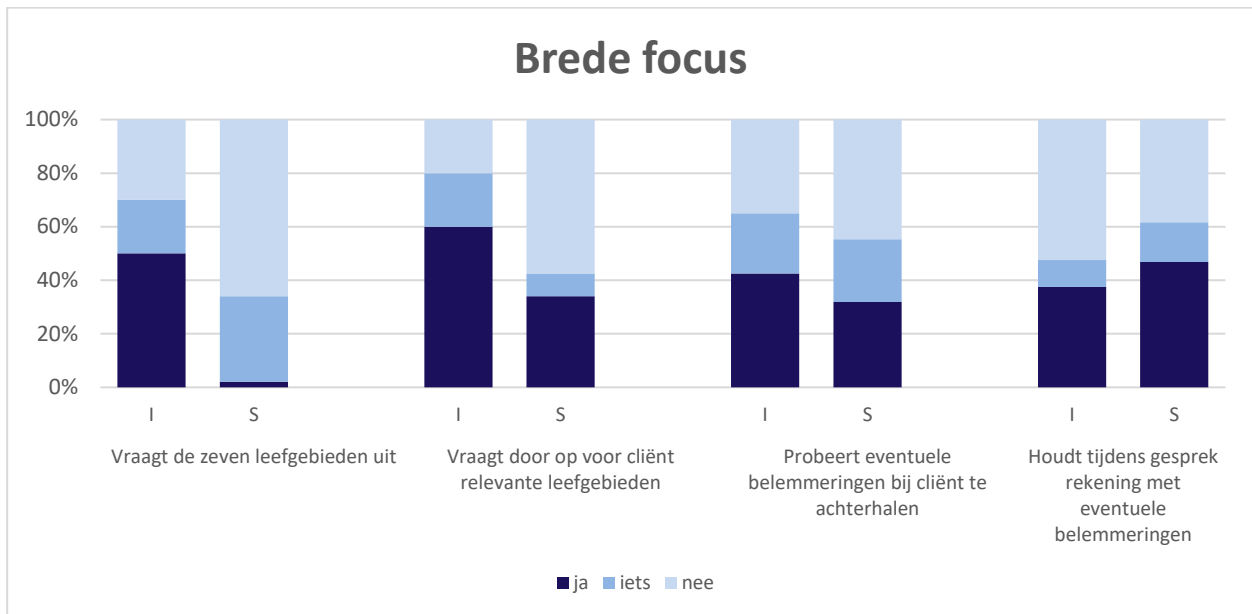
Het item 'niet veroordelend' is het meest geobserveerd (rond de 80%) in zowel het intakegesprek als tijdens de stabilisatiefase. Het hebben van een niet veroordelende houding werd door de professionals tijdens de groepsinterviews ook als eerste genoemd wanneer we vroegen naar de invulling van de basishouding. Professionals passen dit bewust toe.

De andere items scoren redelijk. Ook is er een substantieel percentage 'iets'. Dit kan als professionals items enigszins inzetten, maar nog niet volledig of soms wel en soms niet. Hierin zou bewustwording dus wellicht een (makkelijk) effect kunnen scoren, zodat men bewust bekwaam gaat handelen.

Het inbreng geven aan cliënt scoort laag. Hierin lijkt men onbewust onbekwaam.

#### *Brede focus*

In figuur 14 zien we de vier items die wij ondergebracht hebben bij de bouwsteen brede focus.



Figuur 14. Percentages geobserveerde items behorend bij de brede focus

Uit figuur 14 komt naar voren dat de aspecten van het hebben van een 'brede focus' in het intakegesprek meer gestalte krijgen dan tijdens de stabilisatiefase. Wat tijdens de groepsinterviews naar voren kwam is dat veel professionals Route 020 ook specifiek zien als 'het uitvragen van de zeven leefgebieden' (een aspect van de brede focus). Dit aspect hoort voor veel professionals enkel bij de intakefase. Veel professionals zetten dit aspect dus bewust in tijdens de intakefase, maar komen in de stabilisatiefase niet meer op dit onderdeel terug - ook niet wanneer het intakegesprek hier wel aanleiding toefag (bijvoorbeeld bij problemen op andere leefgebieden).

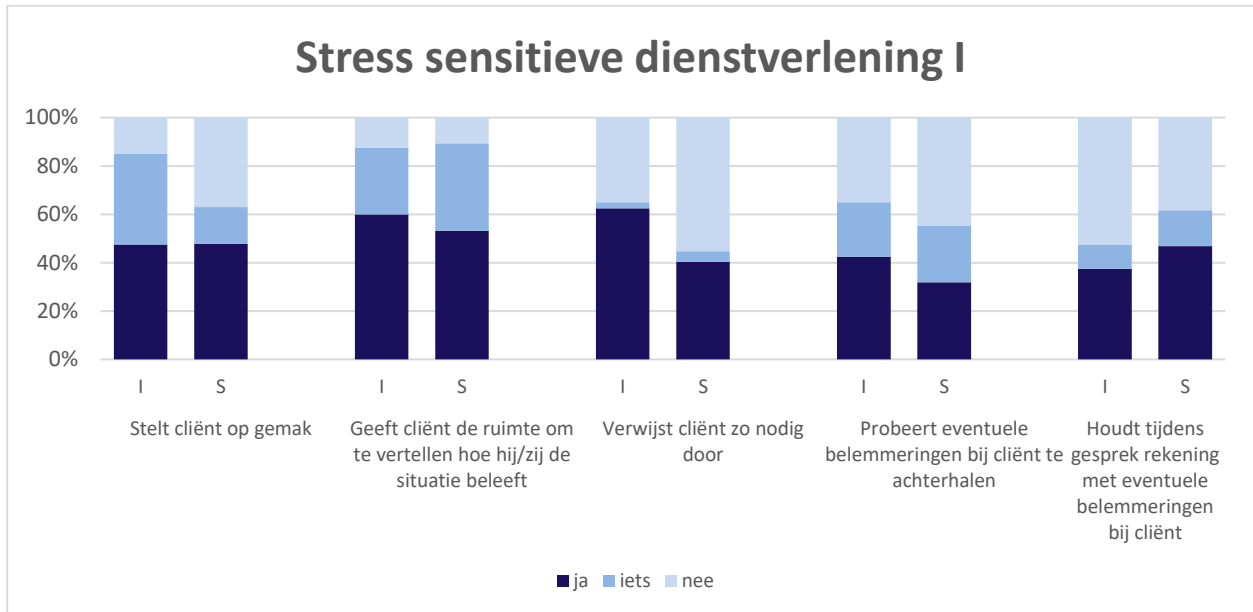
In figuur 14 zien we dit ook terug; minder dan 5% scoort 'ja' op het item 'vraagt de zeven leefgebieden uit' in de stabilisatiefase.

Wat tijdens de observaties ook naar voren kwam, is dat de leefgebieden veelal als losse pijlers worden uitgevraagd. De professionals lijken nog niet goed in staat verbanden tussen de verschillende leefgebieden aan te brengen. De matrix was hierbij ondersteunend, maar van dit instrument lijkt geen gebruik meer gemaakt te worden.

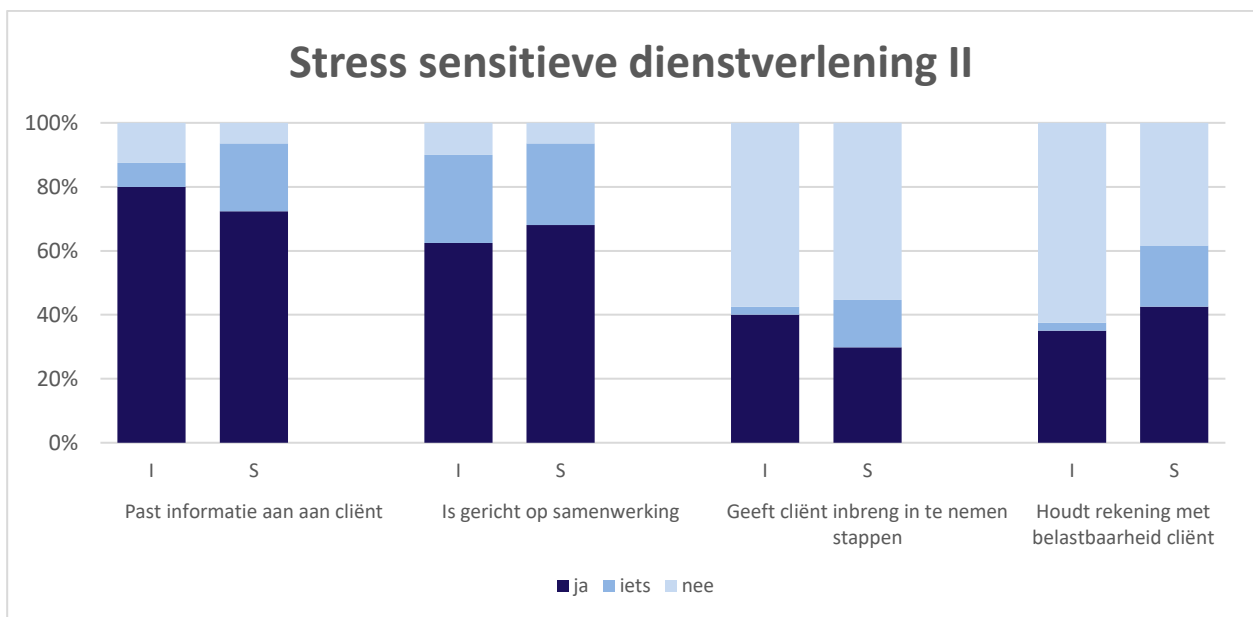
Ook voor deze bouwsteen geldt dat een bredere uitleg, die direct is gekoppeld aan methodisch handelen, nodig is voor een diepere inbedding op de werkvloer.

## Stress-sensitieve dienstverlening

Figuur 15 en 16 tonen de items behorende bij Stress-sensitieve dienstverlening.



Figuur 15. Percentages geobserveerde items behorend bij stress-sensitieve dienstverlening



Figuur 16. Percentages geobserveerde items behorend bij stress-sensitieve dienstverlening

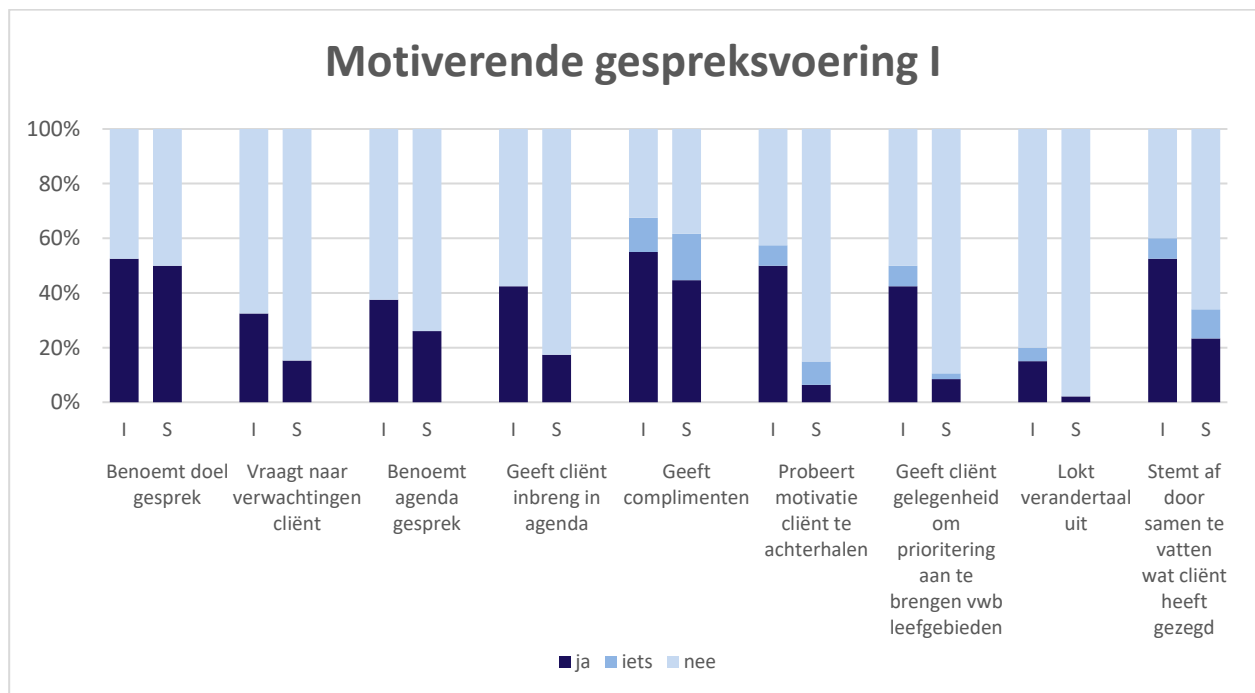
Professionals zijn zich over het algemeen bewust van het feit dat stress een belangrijke factor is bij klanten in het traject. Dit kwam ook duidelijk naar voren uit de groepsinterviews. Dit besef vertaalt zich

naar een hoge score op het item 'informatie aanpassen' en een redelijke score op 'gericht op samenwerking'. De overige items scoren tussen de 30-40%. Hier valt nog veel winst te behalen.

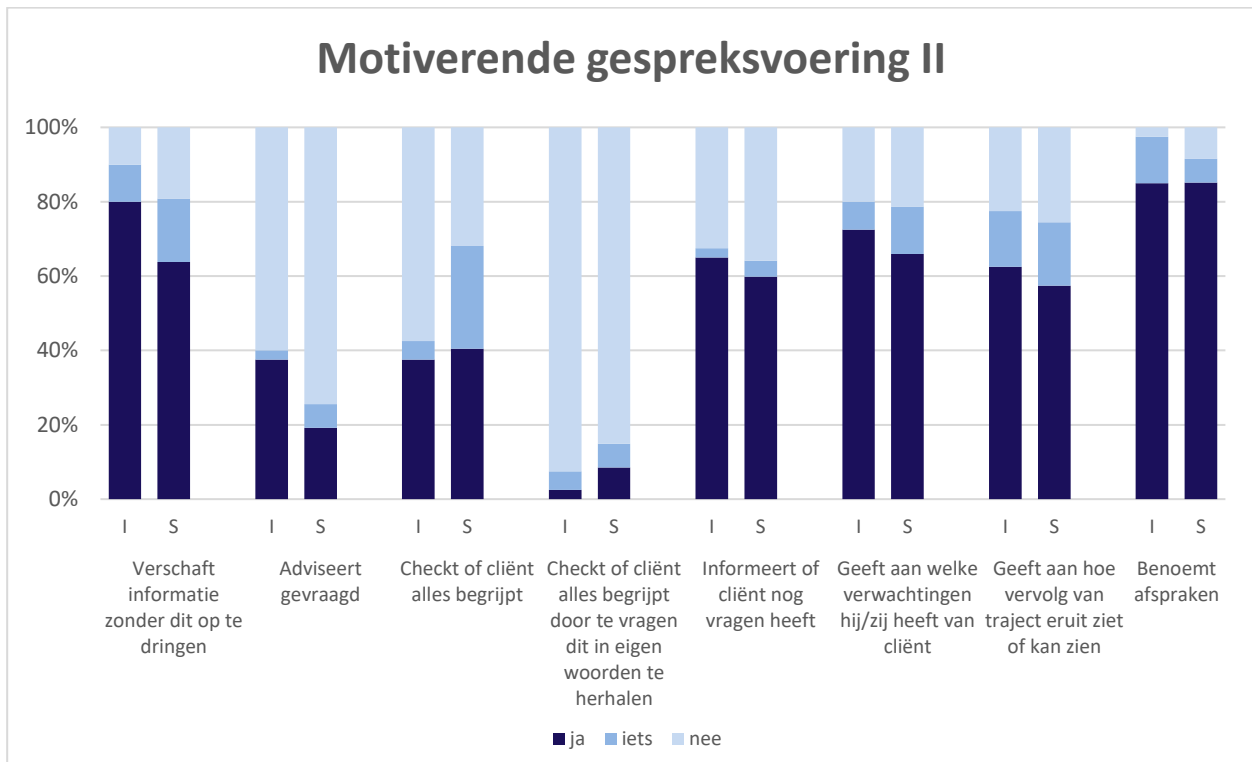
Het besef dat stress van invloed is op menselijk gedrag is een goed uitgangspunt voor de inzet van deze bouwsteen. Echter een meer verdiepende en methodische inzet van SSD kan versterkt worden door professionals een breder begrip te laten krijgen van wat SSD nog meer inhoudt.

*Motiverende gespreksvoering*

In figuur 17 en 18 zijn de items behorend bij MG opgenomen.



*Figuur 17. Percentages geobserveerde items behorend bij motiverende gespreksvoering*



Figuur 18. Percentages geobserveerde items behorend bij motiverende gespreksvoering

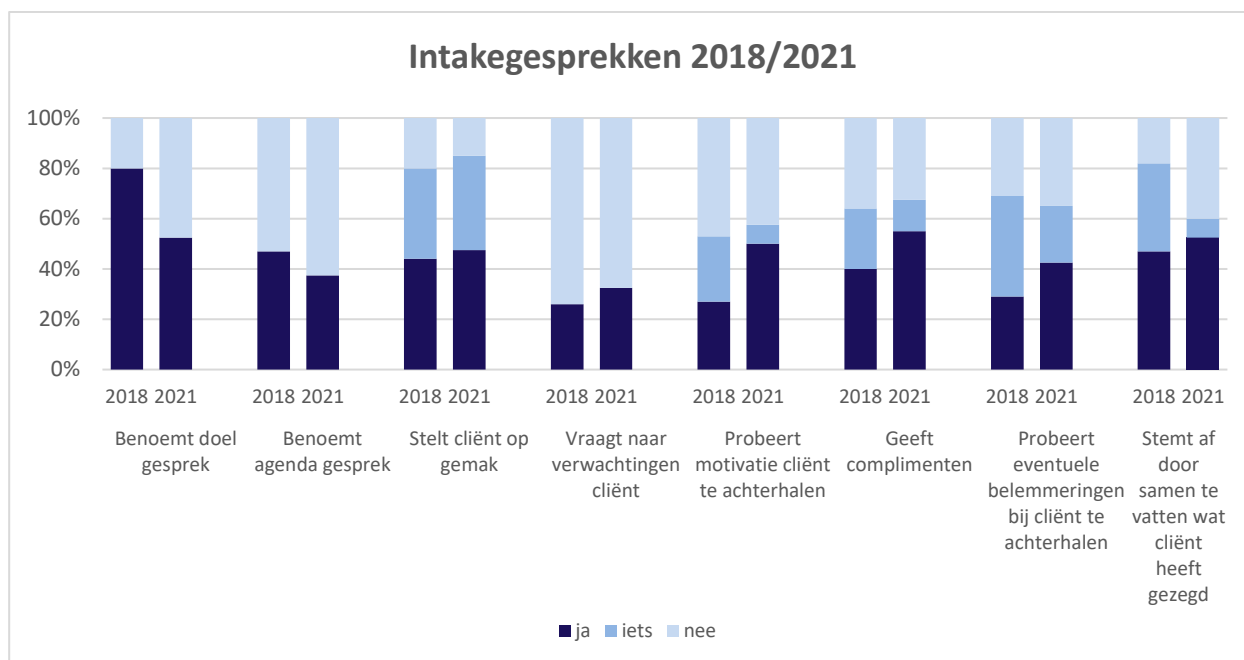
Er is een aantal items waarop redelijk of goed wordt gescoord, zoals 'afspraken benoemen' en 'informatie verschaffen zonder dit op te dringen'. Ook het item 'geeft aan welke verwachtingen hij of zij heeft van de cliënt' scoort hoog (ongeveer 70% in beide fases). Daartegenover valt op dat het item 'vraagt naar verwachtingen van de cliënt' – meestal aan het begin van een gesprek - redelijk laag scoort (30% tijdens de intake en 15% tijdens de stabilisatiefase). Ook andere items die veelal voorkomen aan het begin van elk gesprek hebben we (net als in 2018) onvoldoende teruggezien. Bijvoorbeeld: doel/agenda benoemen, inbreng in de agenda en checken of iemand iets heeft begrepen. Deze items beschouwen wij als zogenaamde 'quick wins', namelijk aspecten van MG die vrij makkelijk te zijn verbeteren.

Wanneer we de bouwsteen MG vergelijken met de andere bouwstenen, dan zien we dat MG het laagste scoort. MG is dan ook een complexe gesprekstechniek. De meer complexe onderdelen van deze gespreksvoering, zoals werken met motivatie, verandertaal uitlokken en gevraagd adviseren, vragen structurele aandacht en training voor een succesvolle inbedding in het methodisch handelen van professionals.

### 3.3.2 Vergelijking met 2018

Tot slot toont figuur 19 de vergelijking tussen de eenmeting in 2018 en de tweemeting in 2021 op een aantal items. We hebben enkel die items vergeleken die zowel in het observatieschema van 2018 als in het huidige schema terugkwamen.





Figuur 19 Vergelijking op een aantal items tussen 2018 en 2021

We zien bij enkele items dat er een verbetering is opgetreden ten opzichte van 2018, zoals bij 'motivatie achterhalen', 'complimenten geven', 'en proberen belemmeringen te achterhalen'. Dit zijn items die horen bij MG en SSD, en we zien hier dus een positieve trend. Mogelijk spelen MG- en SSD-cursussen een belangrijke rol in deze stijgende lijn.

Daarnaast valt op dat op een aantal items in 2021 slechter wordt gescoord. Vooral 'benoemt doel van het gesprek', maar ook 'benoemt agenda' hebben een lagere score dan in 2018. In de rapportage van 2018 hebben we deze items als aandachtspunt aangemerkt, en dit onderschrijven we nog steeds in het huidige rapport: 'Professionals hebben te weinig aandacht voor de proceskant van aanmeldings- en intakegesprekken: aanleiding, doel en agenda worden te weinig benoemd. Er zou meer aandacht moeten zijn om het gesprek te structureren (Rapportage éénmeting, 2018)'.

### 3.4 Dossieronderzoek

Naast de enquête en de observaties hebben we eveneens een dossieronderzoek gedaan bij zeven buurtteams. Per buurtteams zijn 15 dossiers *at random* geselecteerd op basis van vooraf opgestelde criteria. In totaal hebben we 105 dossiers geanalyseerd.

Doel van het dossieronderzoek was om na te gaan in hoeverre we de integrale cliëntbenadering van Route 020 terugzien in de digitale dossiers. We hebben de dossiers getoetst aan criteria die zijn opgesteld op basis van de methodiekbeschrijving en onderdelen van het Plan van Aanpak. Zo hebben we bijvoorbeeld getoetst of alle leefgebieden tijdens de intakegesprekken werden aangestipt, en of de motivatie van de klant werd uitgevraagd.

Onderwerp	2021 (n=105)	2017 (n=143)	2016 (n=143)	2015 (n=140)
<b>Beperkingen klant (fysiek/geestelijk)</b>	52%	54%	51%	57%
<b>Beperkingen klant (praktisch)</b>	38%	36%	41%	36%
<b>Hoe het netwerk er uit ziet</b>	63%	40%	36%	34%
<b>Motivatie klant</b>	91%*	34%	27%	20%
<b>Wensen klant</b>	95%	34%	14%	19%
<b>Leesvaardigheden klant</b>	9%	14%	15%	19%
<b>Achterliggende motivatie</b>	85%	17%	16%	12%
<b>Rekenvaardigheden</b>	12%	8%	12%	14%
<b>Spreekvaardigheden</b>	6%	5%	5%	13%

*Figuur 20 Dossieronderzoek op criteria*

We kunnen op basis van tabel 2 concluderen dat er verbeteringen zijn opgetreden in de verslaglegging op de onderwerpen 'netwerk', 'motivatie klant' en 'wensen klant' ten opzichte van 2017. Daarnaast kunnen we op basis van dit dossieronderzoek stellen dat de dossiers meer zijn toegesneden op de klant. Dit ten opzichte van de bevinding in de eenmeting dat dossiers vooral een 'standaard' inhoud hadden.

### 3.5 Klantinterviews

De laatste onderzoeksactiviteit betreft de klantinterviews. Drie studenten van de Hogeschool van Amsterdam hebben 38 klanten van de verschillende buurtteams geïnterviewd.

In deze interviews zijn de studenten nagegaan in hoeverre klanten de elementen van Route 020 herkennen 'en hoe ze deze ervaren. Hierbij is gefocust op de volgende bouwstenen van Route 020: basishouding, maatwerk, brede focus en stress-sensitief werken<sup>8</sup>.

Klanten zijn overwegend positief over hun schuldhulpverlener en herkennen de elementen van de basishouding. Zij ervaren deze als zeer positief. Met betrekking tot de brede focus geven de meeste

<sup>8</sup> Op basis van de methodiekbeschrijving hebben de studenten deze bouwstenen geformuleerd die net iets anders zijn dan de bouwstenen die in de rest van het onderzoek gehanteerd zijn. Motiverende gespreksvoering is komen te vervallen en maatwerk is toegevoegd. We hebben deze keuze in de begeleiding van de studenten gesteund.

klanten aan dat de leefgebieden tijdens de intakefase zijn uitgevraagd. Daarbij wordt wel door meerdere klanten opgemerkt dat er vervolgens weinig verdiepend op werd ingegaan of dat er niet op werd teruggekomen. Dit is dus in lijn met de constatering uit ander onderzoeksonderdelen dat de kernaspecten van Route 020 vooral te zien zijn in de intake. Ook geeft een aantal klanten aan dat zij het belang van doorvragen op overige leefgebieden niet zien. Zij willen dat de focus echt bij de schuldenproblematiek ligt. Mogelijk kunnen professionals hierop inspringen door het doel beter toe te lichten aan het begin van het intakegesprek.

Tot slot is het merendeel positief over een twee aspecten van SSD, namelijk het vragen naar stress en het bieden van praktische oplossingen. Klanten voegen daar wel aan toe dat er in de trajecten nauwelijks sprake was van voorlichting over stress, en hulp in het leren omgaan met stress. Dit beeld kwam ook naar voren uit de observaties. Een aantal aspecten van SSD vraagt om verdieping.

## 4. Hoofdconclusies en aanbevelingen

### 4.1.1 Hoofdconclusies

Op basis van de data kunnen we concluderen dat er in toenemende mate sprake is van professioneel, methodisch en klantgericht handelen door professionals over de metingen 2015-2018-2021. In de tweemeting is deze toename vooral dankzij de implementatie van Route 020. Deze implementatie heeft ervoor gezorgd dat:

- Er stadsbreed meer uniform gewerkt wordt
- Er meer klantgericht gewerkt wordt (door incorporatie van de bouwstenen)
- Er meer dan voorheen methodisch gewerkt wordt

Professionals zijn bekend met het gedachtegoed van Route 020 en herkennen deze als belangrijk voor hun beroepspraktijk. In 2018 zag men Route 020 nog voornamelijk bestaande uit de formulieren en de matrix. In 2021 kunnen we stellen dat er een beter begrip is van wat Route 020 inhoudt.

We plaatsen daar echter ook drie kanttekeningen bij:

- Route 020 valt te veel samen in het begrip van professionals met alleen het intakegesprek en het breed uitvragen van de leefgebieden.

*Dit concluderen we zowel op basis van de groepsgesprekken als op basis van de uitkomsten van de observaties. Ook de uitkomsten van de enquête ondersteunen deze conclusie: een substantiële groep professionals geeft aan dat zij in hun eigen oordeel zowel werken in lijn met Route 020 als niet/minder in lijn met Route 020. Dit kan een verschil in werken tussen het intakegesprek en de stabilisatiegesprekken zijn.*

- De leefgebieden worden los van elkaar uitgevraagd, zonder samenhang.

*Dit concluderen we op basis van de groepsgesprekken waarin het door de professionals naar voren werd gebracht alsmede op basis van de observaties, waarin de onderzoekers het observeerden.*

- Er is nog geen breed begrip van de betekenis en invulling van de bouwstenen van Route 020 voor het methodisch handelen.

*Dit concluderen we op basis van de groepsgesprekken waarin de bouwstenen niet door de professionals zelf werden benoemd maar wel herkend. Daarnaast vond men het met name voor motiverende gespreksvoering moeilijk om met voorbeelden voor invulling te komen. Bij de observaties zien we dat sommige items van bouwstenen goed scoren; er mist echter een breed begrip van wat de bouwstenen voor het methodisch handelen betekenen. Motiverende gespreksvoering scoort het laagst, hierin zit in vergelijking met 2018 nauwelijks verschil. Uit de data van de enquête komt naar voren dat een substantiële groep professionals niet eenduidig werkt langs de lijnen van Route 020 ook zij lijken baat te hebben bij een breed begrip van de bouwstenen.*

### 4.1.2 Aanbevelingen

Op basis van bovenstaande conclusies, kunnen we een aantal aanbevelingen doen aan het management in de praktijk van schuldhulpverlening en de gemeente Amsterdam.

Voor managers/gemeente Amsterdam:

- Route 020 moet worden gepresenteerd als een methodiek voor het gehele traject.
- De bouwstenen moeten geoperationaliseerd worden en worden uitgedragen.
- MG is een moeilijk gesprekstechniek die training, herhaling en intervisie vergt. Er moet bij herhaling cursussen worden aangeboden over MG.
- Er moet actief afstand genomen worden van oude werkwijze en denkbeelden en dit moet door het management worden uitgedragen.

Professionals moeten ondersteund/getraind worden om:

- Route 020 als een methodiek te zien voor het gehele traject.
- De bouwstenen van de methodiek beter te begrijpen en om deze breder te operationaliseren in de verschillende gesprekken.
- Specifiek moet er meer aandacht komen voor motiverende gesprekvoering.

#### 4.1.3 Aanbeveling klantproces

Tot slot willen we deze rapportage afsluiten met een korte, maar volgens ons zeer belangrijke eindnoot. Net als in 2018 waren er in deze meting tijdens de observaties veel no-shows of last-minute afzeggingen door klanten. Wij doen daarom nogmaals de aanbeveling om de buurtteams te faciliteren in het inrichten van een systeem waarmee er voorafgaand aan een afspraak een herinneringsbericht aan de klant kan worden gestuurd, omdat:

- Dit passend is bij het correct inzetten van stress-sensitieve dienstverlening.
- Dit de no-shows naar beneden zal brengen
- Dit het (onjuiste) idee corrigeert bij een deel van de professionals dat de burger zijn goede wil moet tonen door ook zonder herinnering op de afspraak te verschijnen.
- Dit zorgt voor efficiëntere tijdsbesteding van professionals.

# Literatuurlijst

- Cuijpers, N., Desain, L., & van Geuns, R. C. (2019). Good practices 2018 schuldhulpverlening Amsterdam: vervolgonderzoek naar de eerste fase van de schuldhulpverlening in Amsterdam. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies.
- Gerritsen, M. (2015). *Basiswerk maatschappelijk werk en dienstverlening. Methodiek mwd*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Haster, D. van (2013) *Basisboek integrale schuldhulpverlening*. Groningen/Houten: Noordhoff.
- Kuiper, J., en Zijssling, P. (2010). *Methodisch handelen inzichtelijk*. Den Haag: Boom Lemma.
- Meertens, E. en Mulders, M. (2011). *Klantgericht organiseren*. Groningen/Houten: Noordhoff.
- Van Geuns, R., Admiraal, E., Schuilenburg, J., Vos, A., en van der Weijden, R. (2016). Good practices Schuldhulpverlening Amsterdam: onderzoek naar de eerste fasen van de schuldhulpverlening in Amsterdam. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede en Participatie.
- Yperen, T. van, Steege, M. van der, Addink, A. en Boendermaker, L. (2010). *Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg: Stand van de discussie*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

# Bijlage 1 Topiclijst groepsinterviews

## Werkwijze en veranderingen

1. Hoe ziet het SHV traject eruit? Welke fases onderscheiden jullie in de SHV?
2. Per fase (aanmelding / intake (PvA) / stabilisatie / nazorg):
  - a. Hoe gaan jullie te werk in deze fase?
  - b. Welk doel heeft deze fase?
  - c. Welke resultaten moet het opleveren?
  - d. Wat is er volgens jullie belangrijk in deze fase?
  - e. Wat werkt goed in deze fase? Wat werkt minder goed in deze fase?
  - f. In hoeverre ga je in deze fase anders te werk dan in 2018?
3. Zijn de fases volgtijdelijk of kunnen ze door elkaar heen lopen? is het mogelijk om daarmee te schuiven? Als schuiven mogelijk is: Bij wat voor cliënten doe je dat?
4. In het PvA staan doelen op verschillende leefgebieden. Hoe wordt hiermee omgegaan in het traject? Wat doe je met die informatie?
5. In hoeverre krijgen cliënten de ruimte om hun eigen doelen te bepalen en te prioriteren?
6. Zonet hebben we het per fase van het SHV-traject gehad over veranderingen. Als je nou zou moeten aangeven wat er sinds 2018 vooral is veranderd
  - a. Voor jullie als professionals. Wat is dat dan, naar jullie idee?
  - b. En voor cliënten?

## Bouwstenen

7. Welke kenmerken vertoont de ideale SHV 'er (basishouding)? Beschrijf die eens?
8. Wat moet je tijdens begeleidingsgesprekken vooral inzetten als professional? Wat moet je volgens de nieuwe werkwijze vooral doen?
  - a. Hoe geven jullie hier invulling aan?
  - b. Hoe ervaren / vinden jullie dat?
  - c. Wat levert het op?

De volgende bouwstenen alleen specifiek uitvragen als ze nog niet benoemd zijn:

9. In hoeverre is **maatwerk** belangrijk?
  - a. Hoe geven jullie dat vorm? Lukt dat?
  - b. Hoe ervaren jullie dat?
  - c. Hoe merk je of het werkt?
10. In hoeverre passen jullie **motiverende gespreksvoering** toe tijdens gesprekken met cliënten?
  - a. Hoe doen jullie dat?
  - b. Hoe zijn jullie daarin gefaciliteerd?
  - c. Wat levert het op?
11. In hoeverre is jullie dienstverlening **stress sensitief**?
  - a. Hoe doe je dat? Voorbeelden?
  - b. Hoe ervaren jullie het?
  - c. Wat levert het op?
12. Maatwerk, MGv, stress sensitief werken, brede focus zijn bouwstenen van Route 020. Vinden jullie zelf dat jullie nu langs deze lijnen werken en doen jullie dat meer dan 3 jaar geleden?

## Ondersteuning

13. Welke ondersteuning hebben jullie gekregen vwb de nieuwe werkwijze (of R020)?
14. In hoeverre krijgen jullie nu nog ondersteuning vwb de nieuwe werkwijze (of R020)?

15. Hoe ervaren jullie die ondersteuning (of het gebrek aan ondersteuning)?
16. In hoeverre hebben jullie onderling overleg over aspecten van de nieuwe werkwijze? Komt het bijv. terug in formele of informele overleggen? Of op een andere manier?



# Bijlage 2 Enquête

Beste professional in de Amsterdamse schuldhulpverlening,

Ten eerste hartelijk dank voor uw deelname aan de tweemeting van het onderzoek 'Good Practices schuldhulpverlening in Amsterdam'. Deze enquête, die we afnemen bij professionals in de schuldhulpverlening in Amsterdam, is een onderdeel van dit onderzoek.

Doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van de mate waarin in Amsterdam sprake is van een methodische, professionele en klantgerichte uitvoering van de schuldhulpverlening in brede zin.

Het doel van deze vragenlijst is om een beeld te krijgen van wat professionals in de schuldhulpverlening in Amsterdam vinden van de nieuwe methodiek 'Route 020' en in hoeverre deze bruikbaar is.

Uw antwoorden worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek; uw antwoorden op deze vragenlijst zijn anoniem en de dataverzameling is AVG-proof. Uw persoonlijke gegevens en naam komen nergens openbaar te staan en uw antwoorden zijn voor niemand herleidbaar tot uw persoon, ook voor de onderzoekers niet.

## **Wat vragen wij van u?**

- Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten.
- Het is de bedoeling dat u de vragen redelijk snel invult op basis van uw eerste gevoel; er zijn geen 'goede' of 'foute' antwoorden.

## **Vragen?**

Heeft u vragen met betrekking tot het invullen van de vragenlijst? Stuur dan een mail naar: [k.otte@hva.nl](mailto:k.otte@hva.nl) of [a.vos@hva.nl](mailto:a.vos@hva.nl).

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

**Q11. Bij welke organisatie bent u werkzaam?**

- SEZO
- CentraM
- MaDiZo
- Civic
- Doras
- PuurZuid
- Combiwel

**Q12. In welke functie bent u werkzaam?**

- Schuldhelpverlener
- Maatschappelijk werker
- Sociaal Raadslid
- Anders, namelijk.....

**Q13. Hoe lang bent u werkzaam binnen uw huidige functie? (Totaal in jaren)**

..... jaar

**Q14. Wat is uw leeftijd?**

..... jaar

**Q15. Wat is uw geslacht?**

- Man
- Vrouw
- Anders

Zou u bij onderstaande stellingen het meest passende antwoord kunnen aankruisen?

**Q17. Ik ben bekend met de methodiek van Route 020.**

- Ja
- Een beetje
- Nee

**Q18. Het is voor mij duidelijk hoe ik met de methodiek van Route 020 moet werken.**

1. Helemaal mee oneens
2. Mee oneens
3. Niet mee oneens / niet mee eens
4. Mee eens
5. Helemaal mee eens

Q37 <if q7==1|q7==2> kunt u uw antwoord toelichten (open vraag)

**Q19. Ik heb een training met betrekking tot de methodiek van Route 020 gevolgd.**

- Ja, 'Route 020 en motiverende gespreksvoering in de schuldhulpverlening'

(gegeven door Miranda van der Tholen & Sjaak Boon)

- Ja, 'Sturen op zelfsturing'

(gegeven door Gejo Duinkerken, Peter Wesdorp, Marc Anderson, Marieke Jansen en/of Suzanne Oehlen)

- Nee
- Weet ik niet meer
- Anders, namelijk ....

## **Onderdeel 1 Basishouding**

### **Essentie**

Q2. In welke mate zijn de volgende onderdelen van belang in uw dienstverlening?

*(likertschaal van 1 helemaal niet belangrijk – 7 heel erg belangrijk)*

- Focussen op wat goed gaat
- Begrip tonen voor het gedrag van de cliënt
- Aan de hand van informatie proberen de cliënt te overtuigen van de ernst van zijn probleem
- De cliënt zijn kijk op de verandermogelijkheden ontlokken
- Focussen op wat beter kan
- Ervan uitgaan dat de meeste cliënten niet optimaal zullen presteren
- Je eigen oordeel over het handelen van de cliënt niet kenbaar maken
- Gelijkwaardig samenwerken met de cliënt
- De cliënt zelf laten beslissen
- De rol van expert aannemen

### **Zelf toepassen**

Q28. In welke mate lukt het u de volgende onderdelen in uw dagelijkse werkzaamheden toe te passen?

*(likertschaal van 1 nooit – 5 altijd)*

- Focussen op wat goed gaat
- Begrip tonen voor het gedrag van de cliënt
- Aan de hand van informatie proberen de cliënt te overtuigen van de ernst van zijn probleem
- De cliënt zijn kijk op de verandermogelijkheden ontlokken
- Focussen op wat beter kan
- Ervan uitgaan dat de meeste cliënten niet optimaal zullen presteren
- Je eigen oordeel over het handelen van de cliënt niet kenbaar maken
- Gelijkwaardig samenwerken met de cliënt
- De cliënt zelf laten beslissen
- De rol van expert aannemen

## **Onderdeel 2 Motiverende gespreksvoering**

### **Essentie**

Q23. In welke mate zijn de volgende onderdelen van belang in uw dienstverlening?  
(*likertschaal van 1 helemaal niet belangrijk – 7 heel erg belangrijk*)

- De cliënt vragen waar hij het graag over wil hebben
- De gespreksagenda met belangrijke onderwerpen opstellen voor de cliënt
- Altijd checken of jij de boodschap van de cliënt goed begrepen hebt
- Bij weerstand de cliënt laten 'winnen' in plaats van een 'gevecht' aangaan met de cliënt
- Achterhalen welke successen de cliënt de afgelopen tijd ervaren heeft
- De cliënt je mening laten weten wanneer deze grote fouten maakt
- Bij weerstand de cliënt overtuigen dat veranderingen noodzakelijk zijn
- Het bieden van keuzes aan de cliënt, maar met sturing in de meest gewenste richting
- Informeren via de 'groep' (wat veel andere mensen in uw situatie doen, is...)
- De aandacht focussen op onderwerpen waarop veel weerstand is bij de cliënt
- De cliënt informeren vanuit je expertise als professional
- De cliënt stimuleren om de behoefte aan verandering onder woorden te brengen
- De cliënt zijn of haar wensen en verlangens laten vertellen
- De cliënt vertellen wat hij moet leren of doen om stabiel te worden en uit de schulden te komen
- De cliënt vertellen waarom verandering nodig is

### **Zelf toepassen**

Q29. In welke mate lukt het u de volgende onderdelen in uw dagelijkse werkzaamheden toe te passen?  
(*likertschaal van 1 nooit – 5 altijd*)

- De cliënt vragen waar hij het graag over wil hebben
- De gespreksagenda met belangrijke onderwerpen opstellen voor de cliënt
- Altijd checken of jij de boodschap van de cliënt goed begrepen hebt
- Bij weerstand de cliënt laten 'winnen' in plaats van een 'gevecht' aangaan met de cliënt
- Achterhalen welke successen de cliënt de afgelopen tijd ervaren heeft
- De cliënt je mening laten weten wanneer deze grote fouten maakt
- Bij weerstand de cliënt overtuigen dat veranderingen noodzakelijk zijn
- Het bieden van keuzes aan de cliënt, maar met sturing in de meest gewenste richting
- Informeren via de 'groep' (wat veel andere mensen in uw situatie doen, is...)
- De aandacht focussen op onderwerpen waarop veel weerstand is bij de cliënt
- De cliënt informeren vanuit je expertise als professional
- De cliënt stimuleren om de behoefte aan verandering onder woorden te brengen
- De cliënt zijn of haar wensen en verlangens laten vertellen
- De cliënt vertellen wat hij moet leren of doen om stabiel te worden en uit de schulden te komen
- De cliënt vertellen waarom verandering nodig is

### **Onderdeel 3 Stress-sensitieve dienstverlening**

#### **Essentie**

Q24. In welke mate zijn de volgende onderdelen van belang in uw dienstverlening?  
(*likertschaal van 1 helemaal niet belangrijk – 7 heel erg belangrijk*)

- Het bespreken met de cliënt van de mogelijke gevolgen van stress op menselijk gedrag
- Alle werkzaamheden van iedere cliënt overnemen
- Bespreken dat twijfel en onzekerheid normaal zijn
- Zoveel mogelijk aansluiten bij het tempo van de cliënt
- Veel tijd nemen voor het stabiliseren van de cliënt
- Motivatie en inzet van de cliënt verwachten, omdat hij de kans tot een schuldsanering krijgt
- Zo snel mogelijk stress wegnemen bij de cliënt
- De cliënt moet zich zo veel mogelijk aanpassen aan het tempo van het hulpverleningstraject
- Als een cliënt herhaaldelijk niet komt opdagen, hem blijven benaderen voor een nieuwe afspraak

#### **Zelf toepassen**

Q30. In welke mate lukt het u de volgende onderdelen in uw dagelijkse werkzaamheden toe te passen?  
(*likertschaal van 1 nooit – 5 altijd*)

- Het bespreken met de cliënt van de mogelijke gevolgen van stress op menselijk gedrag
- Alle werkzaamheden van iedere cliënt overnemen
- Bespreken dat twijfel en onzekerheid normaal zijn
- Zoveel mogelijk aansluiten bij het tempo van de cliënt
- Veel tijd nemen voor het stabiliseren van de cliënt
- Motivatie en inzet van de cliënt verwachten, omdat hij de kans tot een schuldsanering krijgt
- Zo snel mogelijk stress wegnemen bij de cliënt
- De cliënt moet zich zo veel mogelijk aanpassen aan het tempo van het hulpverleningstraject
- Als een cliënt herhaaldelijk niet komt opdagen, hem blijven benaderen voor een nieuwe afspraak

## **Onderdeel 4 Brede focus**

### **Essentie**

Q25. In welke mate zijn de volgende onderdelen van belang in uw dienstverlening?

*(likertschaal van 1 helemaal niet belangrijk – 7 heel erg belangrijk)*

- Een duidelijke prioritering van te nemen acties op verschillende leefgebieden vaststellen voor de cliënt
- Interesse tonen in de waarden en doelen in het leven van de cliënt
- Samen met de cliënt een duidelijke prioritering van acties binnen het schuldhulpverleningsproces maken
- Hoofdzakelijk focussen op het oplossen van de financiële problemen van de cliënt
- De lange termijn doelen van de cliënt uitvragen
- Naast het oplossen van de schulden, progressie boeken op ten minste één ander leefgebied
- Geen andere leefgebieden uitvragen, als de cliënt aangeeft daar geen behoefte aan te hebben
- Het uitvragen van de leefgebieden náást geldproblemen is geen noodzaak

### **Zelf toepassen**

Q31. In welke mate lukt het u de volgende onderdelen in uw dagelijkse werkzaamheden toe te passen?

*(likertschaal van 1 nooit – 5 altijd)*

- Een duidelijke prioritering van te nemen acties op verschillende leefgebieden vaststellen voor de cliënt
- Interesse tonen in de waarden en doelen in het leven van de cliënt
- Samen met de cliënt een duidelijke prioritering van acties binnen het schuldhulpverleningsproces maken
- Hoofdzakelijk focussen op het oplossen van de financiële problemen van de cliënt
- De lange termijn doelen van de cliënt uitvragen
- Naast het oplossen van de schulden, progressie boeken op ten minste één ander leefgebied
- Geen andere leefgebieden uitvragen, als de cliënt aangeeft daar geen behoefte aan te hebben
- Het uitvragen van de leefgebieden náást geldproblemen is geen noodzaak

Q7. In welke mate zijn de volgende onderdelen zinnig in uw dienstverlening?

*(Likertschaal van 1 zeker niet – 5 zeker wel)*

- Basishouding
- Motiverende gespreksvoering
- Stress-sensitieve dienstverlening
- Brede focus

## Afsluitende vragen i.v.m. de fasering SHV

Geef bij onderstaande vragen steeds het meest passende antwoord aan.

**Q32.** Ik ervaar een duidelijke fasering in het te doorlopen schuldhulpverleningstraject (van eerste kennismaking tot aan het einde van het nazorgtraject)

- Helemaal mee oneens
- Mee oneens
- Niet mee oneens / niet mee eens
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Weet ik niet

**Q33.** In hoeverre herkent u de volgende onderdelen in het schuldhulpverleningstraject?

*(Antwoordcategorieën ja / nee / weet ik niet)*

- Informatie & advies
- Voortraject (eerste gesprek & intakegesprek)
- Stabilisatie
- Schuldregelingen (minnelijk of wettelijk)
- Nazorg

**Q34.** De onderdelen binnen het schuldhulpverleningstraject zijn strikt volgtijdelijk (de volgende fase begint pas als de voorgaande fase is afgerond)

- Helemaal mee oneens
- Mee oneens
- Niet mee oneens / niet mee eens
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Weet ik niet

**Q35.** Wat is in de praktijk voor u leidend in het schuldhulpverleningstraject?

- De te doorlopen onderdelen
- De individuele behoeften / situatie van de cliënt
- Weet ik niet



# Bijlage 3 Items wel/ vooral Route 020 en niet/minder Route 020

## *Basishouding*

### Wel/vooral volgens Route 020:

- Begrip tonen voor het gedrag van de cliënt
- De cliënt zijn/haar kijk op de verandermogelijkheden ontlokken
- Je eigen oordeel over het handelen van de cliënt niet kenbaar maken
- Gelijkwaardig samenwerken met de cliënt
- Focussen op wat goed gaat
- De cliënt zelf laten beslissen

### Niet/minder volgens Route 020:

- Focussen op wat beter kan
- Aan de hand van informatie proberen de cliënt te overtuigen van de ernst van zijn probleem
- Ervan uitgaan dat de meeste cliënten niet optimaal zullen presteren
- De rol van expert aannemen

## *Motiverende gespreksvoering*

### Wel/vooral volgens Route 020:

- De cliënt vragen waar hij/zij het graag over wil hebben
- Altijd checken of jij de boodschap van de cliënt goed begrepen hebt
- Achterhalen welke successen de cliënt de afgelopen tijd ervaren heeft
- Het bieden van keuzes aan de cliënt, maar met sturing in de meest gewenste richting
- Informeren via de 'groep' (wat veel andere mensen in uw situatie doen, is...)
- De client stimuleren om de behoefte aan verandering onder woorden te brengen
- De cliënt zijn/haar wensen en verlangens laten vertellen
- Bij weerstand de client laten 'winnen' in plaats van een 'gevecht' aangaan met de client

### Niet/minder volgens Route 020:

- De cliënt je mening laten weten wanneer deze grote fouten maakt
- De client informeren vanuit je expertise als professional
- De cliënt vertellen wat hij/zij moet leren of doen om stabiel te worden en uit de schulden te komen
- De client vertellen waarom verandering nodig is
- De gespreksagenda met belangrijke onderwerpen opstellen voor de cliënt
- Bij weerstand de cliënt overtuigen dat veranderingen noodzakelijk zijn
- De aandacht focussen op onderwerpen waarop veel weerstand is bij de cliënt

## *Stress-sensitieve dienstverlening*

### Wel/vooral volgens Route 020:

- Het bespreken met de cliënt van de mogelijke gevolgen van stress op menselijk gedrag
- Bespreken dat twijfel en onzekerheid normaal zijn
- Zo snel mogelijk stress wegnemen bij de cliënt
- Als een cliënt herhaaldelijk niet komt opdagen, hem/haar blijven benaderen voor een nieuwe afspraak
- Zoveel mogelijk aansluiten bij het tempo van de cliënt

### Niet/minder volgens Route 020:

- Veel tijd nemen voor het stabiliseren van de cliënt
- Alle werkzaamheden van iedere cliënt overnemen
- Motivatie en inzet van de client verwachten, omdat hij/zij de kans tot een schuldsaneringstraject krijgt

- De cliënt moet zich zo veel mogelijk aanpassen aan het tempo van het hulpverleningstraject

*Brede focus*

Wel/vooral volgens Route 020:

- Interesse tonen in de waarden en doelen in het leven van de cliënt
- Samen met de cliënt een duidelijke prioritering van acties binnen het schuldhulpverleningsproces maken
- De langetermijndoelen van de cliënt uitvragen
- Naast het oplossen van de schulden, progressie boeken op ten minste één ander leefgebied

Niet/minder volgens Route 020:

- Hoofdzakelijk focussen op het oplossen van de financiële problemen van de cliënt
- Geen andere leefgebieden uitvragen, als de cliënt aangeeft daar geen behoefte aan te hebben
- Een duidelijke prioritering van te nemen acties op verschillende leefgebieden vaststellen voor de cliënt
- Het uitvragen van de leefgebieden náást geldproblemen is geen noodzaak

## Bijlage 4 Observatieschema

<b>MaDi</b>		<b>Locatie</b>	
<b>Functie hulpverlener</b>	<input type="checkbox"/> SHV'er <input type="checkbox"/> MW'er <input type="checkbox"/> Sociaal raadsman/-vrouw <input type="checkbox"/> Anders: ....		
<b>Fase</b>	<input type="checkbox"/> Aanmelding <input type="checkbox"/> Intake <input type="checkbox"/> Stabilisatie <input type="checkbox"/> Nazorg		
<b>Type gesprek</b>	<input type="checkbox"/> Eerste in betreffende fase <input type="checkbox"/> Vervolg in betreffende fase		
<b>Observator</b>		<b>Datum</b>	
<b>Starttijd gesprek</b>		<b>Eindtijd gesprek</b>	

Start	nee	iets	ja	Voorbeeld	nvt
1. Hulpverlener benoemt doel gesprek	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
2. Hulpverlener vraagt naar verwachtingen van cliënt	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
3. Hulpverlener benoemt agenda gesprek	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
4. Cliënt krijgt ruimte voor inbreng in agenda	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
5. Hulpverlener stelt cliënt op gemak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Midden	nee	iets	ja	Voorbeeld	nvt
6. Cliënt krijgt ruimte om te vertellen hoe hij/zij de situatie beleeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
7. Hulpverlener toont belangstelling voor cliënt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
8. Hulpverlener heeft empathische houding (toont compassie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
9. Hulpverlener heeft een niet veroordelende houding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
10. Hulpverlener geeft complimenten (over situaties of gedragingen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

11.Hulpverlener probeert motivatie van cliënt te achterhalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
12.De zeven leefgebieden worden uitgevraagd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
13.Cliënt krijgt gelegenheid om prioritering aan te brengen vwb leefgebieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
14.Hulpverlener vraagt door op voor cliënt relevante leefgebieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	<b>nee</b>	<b>iets</b>	<b>ja</b>	<b>Voorbeeld</b>	<b>nvt</b>
15.Hulpverlener verwijst cliënt zo nodig door	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
16.Hulpverlener lokt verandertaal uit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
17.Hulpverlener probeert eventuele belemmeringen bij cliënt te achterhalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
18.Hulpverlener houdt tijdens gesprek rekening met eventuele belemmeringen bij cliënt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
19.Hulpverlener stemt af door samen te vatten wat cliënt heeft gezegd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

<b>Af ronding</b>	<b>nee</b>	<b>iets</b>	<b>ja</b>	<b>Voorbeeld</b>	<b>nvt</b>
20.Hulpverlener verschaft informatie zonder dit aan cliënt op te dringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
21.Hulpverlener past (hoeveelheid) informatie aan aan cliënt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
22.Hulpverlener adviseert gevraagd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
23.Hulpverlener checkt of cliënt alles begrijpt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
24.Hulpverlener checkt of cliënt het begrijpt door te vragen het in eigen woorden te herhalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
25.Hulpverlener informeert of cliënt nog vragen heeft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

26.Hulpverlener geeft aan welke verwachtingen hij/zij heeft van cliënt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
27.Hulpverlener is gericht op samenwerking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
28.Cliënt heeft inbreng in te nemen stappen / acties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
29.Hulpverlener houdt rekening met belastbaarheid cliënt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
30.Hulpverlener geeft aan hoe het vervolg van het traject eruit ziet of kan zien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
31.Afspraken worden benoemd. Taakverdeling: Wie doet wat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

32. Wie was aan het woord?

<b>hulpverlener</b>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	<b>cliënt</b>
---------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	---------------

33. Hoe was de verdeling gesloten vragen ten opzichte van open vragen?

<b>gesloten</b>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	<b>open</b>
-----------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-------------

34. In welke mate ging het gesprek over financieel technische zaken of over de gedragsmatige kant?

<b>technisch</b>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	<b>gedragsmatig</b>
------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	---------------------

35. Score voor de mate waarin de hulpverlener oprechte interesse heeft voor de cliënt (0-10):

36. Score voor basishouding (autonomie van cliënt respecteren, samenwerken vanuit gelijkwaardigheid, empathie tonen, onbevooroordeeld zijn, vertrouwen hebben in cliënt tot tegendeel bewezen is) (0-10):

37. Waren er bijzonderheden die invloed hadden op het gesprek?

*Toelichting: Denk aan mensen die als zelfstandige werken en doorverwezen worden naar Zuidweg en Partners, mensen die zich met een crisis melden, etc. Noodzakelijk omdat niet elk gesprek in een formulier kan worden gegoten. Soms moet je iets anders doen, vergeleken met de standaard procedures. Je data zullen dan mogelijk afwijken en dat kan je hier zo nodig toelichten.*

LET OP:

Noteer ook eindtijd gesprek

Geef de observatie een nummer voor je eigen administratie