



Een goed begin

Draaiboek training COEn

Een goed begin

Draaiboek training COEn

Ben Boksebeld
Peter Gramberg

Colofon

Titel

Een goed begin, draaiboek training COEn

Afdeling

Lectoraat Social Work

Auteur

Ben Boksebeld en Peter Gramberg

Fotografie

Foto omslag	Kat Yukawa www.unsplash.com
Hoofdstuk 3	Kelly Sikkema www.unsplash.com
Hoofdstuk 4	Jurien Huggins www.unsplash.com
Hoofdstuk 5	Matteo Vistocco www.unsplash.com
Hoofdstuk 6	Aziz Acharki www.unsplash.com

Datum

6 januari 2020

© Saxion. Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	8
2	Achtergrond	8
2.1	Hoe is COEn tot stand gekomen?	9
3	De twaalf aspecten toegelicht	10
3.1	Ik maak gebruik van de inkomensvoorzieningen waar ik recht op heb	12
3.2	Ik voel me als mens de moeite waard	12
3.3	Ik neem verantwoordelijkheid voor mijn geldzaken	12
3.4	Ik heb rust en overzicht	12
3.5	Ik begrijp brieven en formulieren	13
3.6	Ik kan mijn geldzaken via de computer regelen	13
3.7	Ik kan overleggen met schuldeisers en instanties	13
3.8	Ik geef niet meer uit dan ik heb	13
3.9	Ik leg een spaarpotje aan voor als ik een tegenvaller heb	14
3.10	Ik heb overzicht over wat er binnenkomt en uitgaat aan geld	14
3.11	Ik houd rekening met uitgaven die er nog aankomen	14
3.12	Ik bewaar belangrijke papieren zo dat ik ze terug kan vinden	14
4	Motiverende gespreksvoering: contact maken, overleggen en engageren	16
4.2	Autonomie, Betrokkenheid, Competentie	18
4.2.1	Autonomie	18
4.2.2	Betrokkenheid	18
4.2.3	Competentie	18
5	De invloed van stress op het functioneren van mensen	20
6	Hoe de kaartjes te hanteren?	24
6.1	De eerste keer	25
6.1.1	Alternatieve werkwijze	26
6.2	Vervolg	26
6.3	Het noteren van de scores	27
6.3.1	Noteren op het scoreblad	27
6.3.2	Noteren in een Excel-tool	27
7	Draaiboek voor de cursus	28
7.1	Bijeenkomst 1	29
7.2	Bijeenkomst 2	31
	Referenties	34
	Bijlage 1 Scoreformulier	36

1 Inleiding

Van oktober 2017 tot en met januari 2020 voerden medewerkers van het lectoraat Social Work van Saxion, met steun van ZonMw, een onderzoek uit naar de toegevoegde waarde van vrijwilligers in de schuldhulpverlening.

Onderzoeksgegevens werden verzameld via dossierstudie, telefonische interviews met vrijwilligers en semigestructureerde interviews met 30 cliënten en oud-clieënten van de Stadsbank Oost-Nederland. De interviews werden gevoerd aan de hand van twaalf kaartjes, die elk een aspect van financiële zelfredzaamheid representeerden. De kaartjes bleken een goed hulpmiddel om het gesprek te structureren en in gesprek te komen over veranderingen in de financiële zelfredzaamheid. De set kaartjes is naderhand licht aangepast om te kunnen dienen als hulpmiddel voor vrijwilligers (en eventueel beroepskrachten) die werken met mensen met financiële problemen. Om vrijwilligers te leren hoe ze dit hulpmiddel effectief kunnen inzetten is een training ontwikkeld, die bestaat uit een powerpoint-presentatie en bijbehorend draaiboek.

De training kan op verzoek door een van de auteurs verzorgd worden, maar het staat anderen (bijvoorbeeld vrijwilligerscoördinatoren) vrij, de training zelf te geven. De auteurs zijn bereikbaar via b.h.h.boksebeld@saxion.nl

Andere resultaten van het onderzoek (artikelen, presentaties en rapportage) zijn beschikbaar via de website van ZonMw en via <https://www.saxion.nl/onderzoek/health-and-wellbeing/social-work/effectiviteit-van-vrijwilligers-in-de-schuldhulpverlening>

2 Achtergrond

De training is bedoeld om vrijwilligers te leren werken met de gesprekstool COEn. COEn staat voor Contact maken, Overleggen, Engageren. Die drie termen vatten samen waarvoor COEn bedoeld is. Het is geen meetinstrument, laat staan een instrument voor effectmeting, maar een hulpmiddel om het van contact met de cliënt¹ te bevorderen en beter aan te sluiten bij diens motivatie. Bijkomend effect van het werken met COEn is dat vrijwilligers minder snel in de helpersreflex schieten, als ze daar gevoelig voor zijn.

2.1 Hoe is COEn tot stand gekomen?

COEn is ontwikkeld op basis van een instrument dat wij gebruikten tijdens ons onderzoek naar effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening. Wij voerden interviews met cliënten van de schuldhulpverlening aan de hand van twaalf kaartjes die elk een aspect van financiële zelfredzaamheid vertegenwoordigden. De geïnterviewde moest deze kaartje langs een meetlint van een meter lang leggen. De positie van het kaartje stond voor een score, die kon variëren van 0 tot 100. De persoon deed dit twee keer: één keer voor het moment net voordat hij of zij hulp zocht en een tweede keer voor de huidige situatie. Deze werkwijze leverde natuurlijk geen objectieve score op, maar vormde wel een kapstok om in gesprek te gaan: waardoor ben je op een bepaald aspect zo enorm vooruit gegaan of juist niet? Wat was het aandeel van de beroepskracht of de vrijwilliger daarin en wat heb je juist gemist?

Toen we over ons onderzoek vertelden toonden organisaties van zowel beroepskrachten als vrijwilligers belangstelling in het gespreksinstrument. Zij vroegen zich af of zij dit ook niet zouden kunnen gebruiken bij de intake of in ieder geval in de eerste stadia van de begeleiding. Het onderzoeksinstrument bestrijkt echter alleen aspecten van financiële zelfredzaamheid. De ondersteuning die vrijwilligers (en beroepskrachten) bieden gaat echter verder dan dat. In onze interviews hoorden wij bijvoorbeeld dat sommige vrijwilligers ook ondersteuning bieden bij het aanvragen van voorzieningen. Sommige vrijwilligers gaan zelfs zo ver om de cliënt te ondersteunen in geschillen met instanties.

Op basis van de interviews met cliënten en van gesprekken met vrijwilligersorganisaties hebben we drie kaartjes toegevoegd aan het bestaande onderzoeksinstrument:

- Ik maak gebruik van de inkomensvoorzieningen waar ik recht op heb
- Ik heb rust en overzicht
- Ik kan mijn geldzaken via de computer regelen

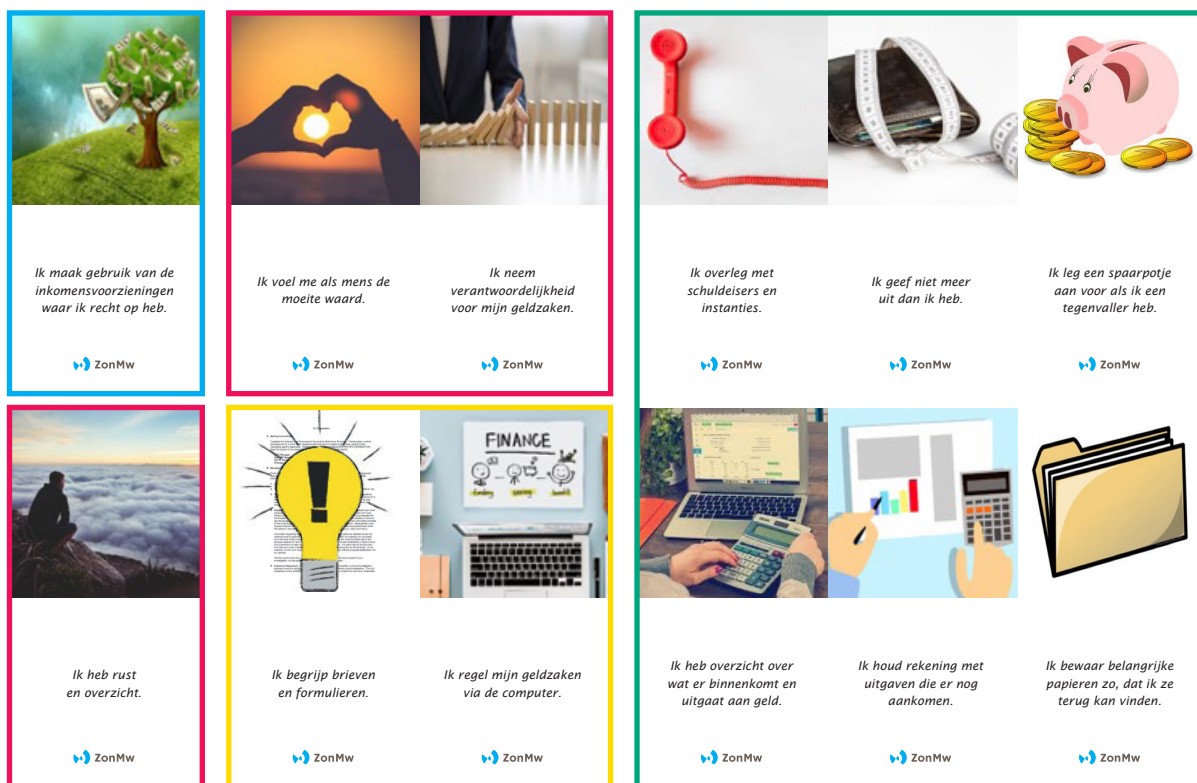
Om op een hanteerbaar aantal te blijven zijn er drie kaartjes uit de onderzoekstool verwijderd of samengevoegd met andere kaartjes.

¹ Verschillende organisaties hanteren verschillende namen voor de afnemers van hun diensten. Hetzelfde geldt voor degenen die de ondersteuning bieden. Ook zij worden met uiteenlopende namen (vrijwilliger, buddy, maatje) aangeduid. Ter wille van de leesbaarheid gebruiken we hier de termen "cliënt" en "vrijwilliger"

3 De twaalf aspecten toegelicht

COEn bestaat uit twaalf kaartjes die betrekking hebben op vier dimensies, te weten belangenbehartiging (blauw omrand in afbeelding 1), ondersteuning als persoon (rood), werken aan geletterdheid (geel) en bevorderen van financiële zelfredzaamheid (groen). De kaartjes zijn tweezijdig bedrukt. Aan de voorzijde staat een afbeelding, aan de achterzijde staat wat de afbeelding symboliseert. Volgens een schatting van Keizer (2018) is ongeveer de helft van de cliënten van de schuldhulpverlening laaggeletterd. Afbeeldingen kunnen helpen om beter te begrijpen waar een bepaalde term voor staat.

De kaartjes worden gebruikt om in gesprek te komen over de behoefte aan begeleiding of steun van de cliënt en waar deze nu precies uit bestaat. Ze zijn nadrukkelijk niet bedoeld om te meten hoe vaardig, competent of gemotiveerd de cliënt is. Als iemand bijvoorbeeld bij het aspect “Ik kan overleggen met schuldeisers en instanties” zichzelf een nul geeft, betekent dat niet dat hij dat niet kan. Het betekent dat hij geen behoefte heeft aan ondersteuning op dit vlak. Dat kan zijn omdat hij er daadwerkelijk al vaardig genoeg in is. Het kan ook zijn dat hij er niet vaardig in is, maar dat zelf niet door heeft. En tenslotte kan het zijn dat de vaardigheid in zijn geval niet aan de orde is omdat hij nooit met schuldeisers of instanties hoeft te overleggen. COEn is dan ook niet bedoeld als instrument voor effectmeting, maar als hulpmiddel om in gesprek te komen over de ondersteuningsbehoefte.



Afbeelding 1: de kaartjes behorend bij COEn

Hieronder wordt elk kaartje toegelicht.

3.1 Ik maak gebruik van de inkomensvoorzieningen waar ik recht op heb

Vaak zullen cliënten niet weten of ze gebruik maken van alle voorzieningen waar ze recht op hebben. Het gaat er hier om of de cliënt behoefte heeft aan ondersteuning op dit vlak. Dat kan inhouden dat de vrijwilliger daadwerkelijk helpt om zulke voorzieningen aan te vragen. Het kan echter ook zijn dat hij alleen maar controleert of de cliënt inderdaad alle mogelijkheden benut heeft. Daarbij kan het resultaat dus ook zijn dat de cliënt inderdaad de mogelijkheden maximaal benut.

Vrijwilligers krijgen vaak het advies om “op hun handen te zitten”, met andere woorden om niet te veel praktische hand-en-spandiensten te verrichten, maar vooral te werken aan het vergroten van de financiële zelfredzaamheid. Uit onze interviews kwam echter naar voren dat de stress van een te krap inkomen en een gebrek aan overzicht vaak verhindert dat mensen financieel zelfredzaam worden. Sterker nog: een aantal geïnterviewden vertelde dat men altijd financieel zelfredzaam geweest was, maar die zelfredzaamheid kwijt geraakt was toen men door omstandigheden in de schulden raakte. Toen de oorzaak van de stress weggenomen was, kwam ook het vermogen de eigen geldzaken te regelen weer terug, zonder dat men nieuwe vaardigheden geleerd had van de vrijwilliger. Soms is het dus nodig om eerst te zorgen voor een financieel stabiele situatie, voordat je kunt werken aan het aanleren van nieuwe vaardigheden.

3.2 Ik voel me als mens de moeite waard

Als je in de financiële problemen komt tast dat je gevoel van eigenwaarde aan. Bijvoorbeeld omdat je voor je kinderen niet dezelfde dingen kunt kopen die andere ouders zich wel kunnen veroorloven. Of alleen maar omdat je je verplichtingen niet kunt nakomen en je je schuldeisers moet vragen of ze je uitstel van betaling willen geven. De mensen die wij interviewden vertelden dat ze bij een eerste contact met een beroepskracht of vrijwilliger enorm gevoelig waren voor signalen van afkeuring of zelfs afwijzing door de ander. Omgekeerd leverde het gevoel geaccepteerd te worden enorm veel opluchting op, naast vertrouwen in de hulpverlening. Herstel van het gevoel van eigenwaarde werd door veel mensen dan ook als een belangrijk effect van succesvolle schuldhulp genoemd.

3.3 Ik neem verantwoordelijkheid voor mijn geldzaken

Net als bij de andere kaartjes gaat het hier niet om de vraag of de cliënt dit feitelijk doet, maar of hij behoefte heeft om hierin gesteund te worden. Volgens de States of Change-theorie van Prochaska en DiClemente (Connor & Norman, 2005) is het voor succesvolle gedragsverandering nodig dat iemand zich eerst bewust is van het feit dat hij een probleem heeft. Zo lang dat nog niet het geval is, verkeert hij in de fase van precontemplatie, zoals zij dat noemen. Hij of zij denkt nog niet na over het probleem of ziet in ieder geval niet dat het probleem mede door hemzelf veroorzaakt wordt. Gedragsverandering vereist dat iemand opschuift naar de fase van contemplatie (het afwegen van voor- en nadelen van verandering).

Als iemand laag scoort op de behoefte aan begeleiding bij dit aspect kan dat dus twee dingen betekenen. Hij neemt werkelijk voldoende verantwoordelijkheid voor zijn geldzaken of hij doet dat niet, maar is zich daar ook nog niet bewust van. Als na een aantal weken meer behoefte heeft aan ondersteuning op dit aspect kan dat dus heel goed een positieve ontwikkeling zijn. De zaak komt in beweging.

3.4 Ik heb rust en overzicht

Veel deelnemers aan ons onderzoek noemden dit als een van de belangrijkste uitkomsten van de schuldhulpverlening: het feit dat ze weer overzicht hadden over hun financiële situatie leverde een gevoel van rust op. Dat was niet alleen na afloop, maar zelfs al tijdens de schuldregeling het geval. Zeker bij dit kaartje is het zaak om door te vragen wat iemand zich voorstelt bij rust en overzicht. Mensen kunnen zich heel uiteenlopende voorstellingen maken van de begrippen “rust” en “overzicht”. Vraag de cliënt om te beschrijven hoe zijn of haar leven er uit ziet als er rust en overzicht is.. Vervolgens kun je vragen wat er nodig is om die situatie een stap dichterbij te brengen.

3.5 Ik begrijp brieven en formulieren

In Nederland hebben 1,8 miljoen mensen tussen de 16 en 65 jaar moeite met taal, rekenen of allebei. Van deze groep is meer dan de helft autochtoon. (Stichting Lezen en Schrijven, z.j.). Mensen die laaggeletterd zijn, zijn afhankelijk van anderen die wel kunnen lezen en rekenen. Daardoor zijn ze kwetsbaarder voor misbruik en bedrog. Daarnaast hebben ze vaker hun administratie niet op orde (Dominguez Alvarez, Kerckaert & Van der Valk, 2018). Van degenen die een beroep doen op de schuldhulpverlening is naar schatting ongeveer de helft laaggeletterd (Keizer, 2018). Dat betekent dat de kans groot is dat een cliënt laaggeletterd is.

Het taboe op laaggeletterdheid is groot en mensen hebben vaak veel manieren om te verbergen dat ze laaggeletterd zijn. Soms zullen ze bijvoorbeeld zeggen dat ze niet handig zijn met computers of met internet (zie 2.1.6.). Opvallend is verder dat laaggeletterde mensen vaak een voorkeur hebben voor persoonlijk contact. In ons onderzoek spraken we iemand die al zijn bankzaken nog aan de balie regelde. Hij ontkende laaggeletterd te zijn, maar tijdens het interview bleek duidelijk dat hij dat wel was.

Op www.basismeters.nl zijn (zelf)tests te vinden waarmee mensen hun taal- en rekenvaardigheid kunnen meten en eventueel advies kunnen krijgen hoe ze die kunnen verbeteren.

3.6 Ik kan mijn geldzaken via de computer regelen

In Nederland heeft 22% van de mensen van 12 jaar en ouder weinig of geen digitale vaardigheden. In een tijd waarin steeds meer communicatie online verloopt betekent dat dat je gemakkelijk belangrijke informatie kunt missen. Bij mensen die laaggeletterd zijn is de kans dat ze weinig digitale vaardigheden hebben ongeveer drie keer zo groot als bij anderen (Stichting Lezen en Schrijven, 2018). Veel vrijwilligers vertellen dat cliënten hun laaggeletterdheid liever presenteren als een afkeer van of een gebrek aan handigheid in het werken met computers. Dat betekent dat “moeite hebben met computers” een aanwijzing kan zijn dat men ook laaggeletterd is. Op www.basismeters.nl is een (zelf)test te vinden waarmee mensen hun digitale vaardigheden kunnen meten en eventueel advies kunnen krijgen hoe ze die kunnen verbeteren.

Anders dan bij de voorgaande vijf kaartjes hebben we hier voor een “kan”-formulering gekozen. Mensen kunnen er voor kiezen hun geldzaken niet online te regelen of geen gebruik te maken van de Berichtenbox van de overheid. We willen niet suggereren dat mensen dat zouden moeten doen. Het gaat er bij dit kaartje om of mensen ondersteuning wensen om het te leren.

3.7 Ik kan overleggen met schuldeisers en instanties

Ook hier is voor een “kan”-formulering gekozen. Voor sommige mensen is overleggen met schuldeisers of instanties niet of nauwelijks aan de orde, bijvoorbeeld omdat hun geldzaken door anderen geregeld worden of omdat er sprake is van een zeer stabiele financiële situatie. Voor anderen is het overleggen met schuldeisers en instanties echter een vrijwel dagelijkse realiteit, die de juiste combinatie van tact en assertiviteit vraagt, naast de nodige “bureaucratische competenties” (Tonkens, Van den Broeke & Hoitink, 2008): de combinatie van kennis en vaardigheden om je weg te vinden in de (overheids)bureaucratie en op de juiste plek op de juiste manier duidelijk te maken wat je vraag is.

3.8 Ik geef niet meer uit dan ik heb

Deze lijkt voor zich te spreken. In onze interviews zeiden mensen echter vaak dat ze niet meer uitgaven dan wat ze hadden, simpelweg omdat ze de mogelijkheid daartoe niet hadden, bijvoorbeeld omdat ze een vast bedrag per week kregen van hun bewindvoerder of budgetbeheerder. Het kan dus voorkomen dat mensen geen ondersteuningsvraag hebben op dit vlak omdat ze toch geen mogelijkheid hebben om meer uit te geven dan het allernoodzakelijkste. Dan nog kan het raadzaam zijn om te benoemen dat dit in de toekomst mogelijk wel een issue kan worden, bijvoorbeeld omdat het budgetbeheer stopt of omdat er meer financiële ruimte komt, waarbinnen het ook mogelijk wordt om een buffer aan te leggen.

3.9 Ik leg een spaarpotje aan voor als ik een tegenvaller heb

Hiervoor geldt min of meer hetzelfde als voor het vorige aspect. Mensen zeggen vaak dat ze geen ruimte hebben om te sparen. In dat geval kun je vragen hoe mensen nu dan met onvoorziene situaties omgaan. Soms blijkt dan dat een bewindvoerder of schuldhulpverleningsorganisatie een potje “onvoorzien” aanlegt. In dat geval leggen mensen dus wel een spaarpotje aan. In andere gevallen (bijvoorbeeld een tegenvallende energie-afrekening) treffen mensen een betalingsregeling. In dat geval is er waarschijnlijk geen ruimte om substantiële bedragen te sparen. Bespreek dan met de cliënt of hij of zij ondersteuning zou willen om in ieder geval iets, hoe minimaal ook, opzij te zetten of dat dit op dit moment helemaal niet aan de orde is.

3.10 Ik heb overzicht over wat er binnenkomt en uitgaat aan geld

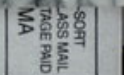
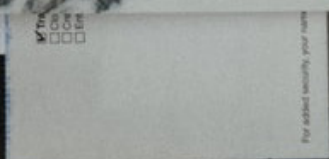
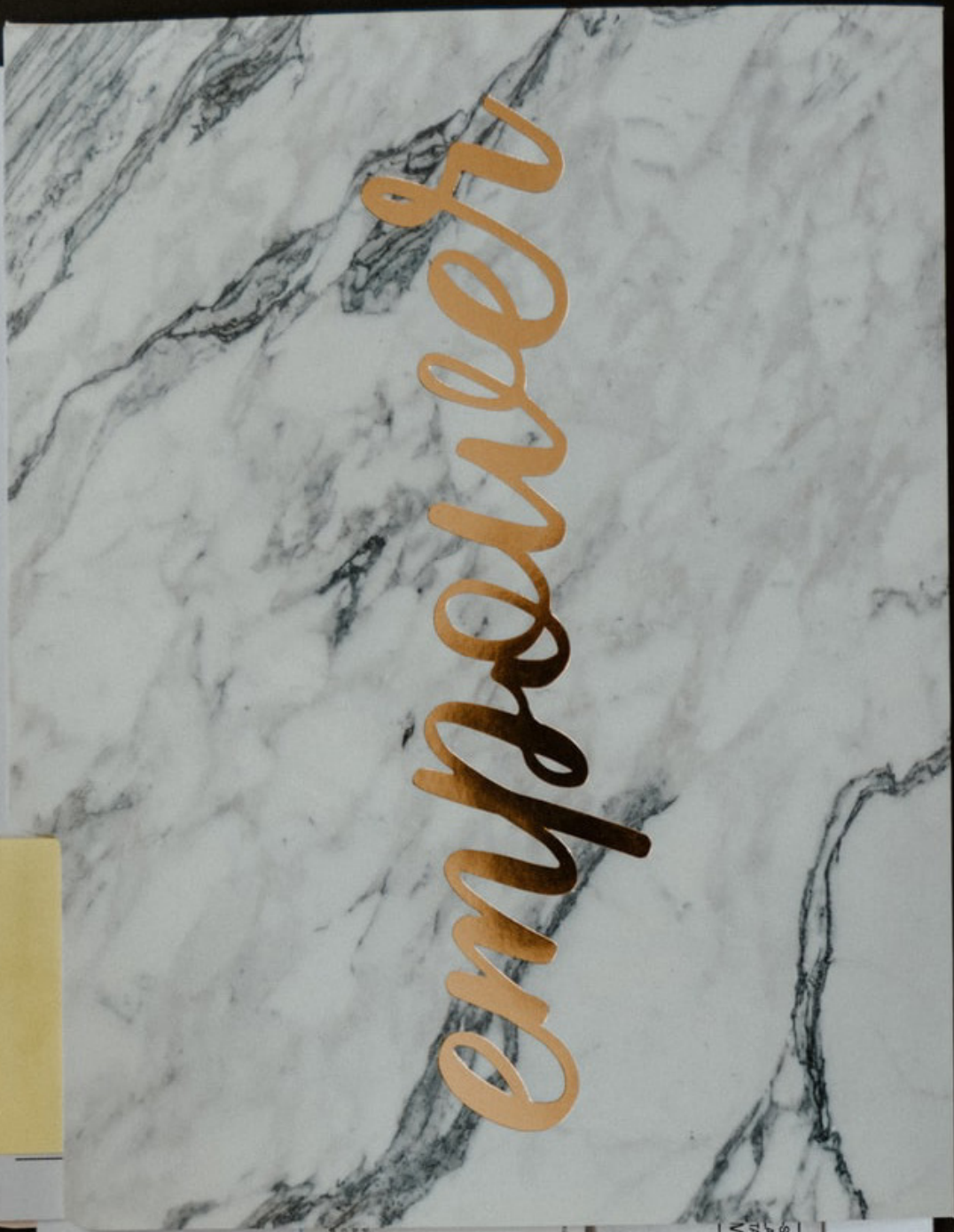
Hierbij gaat het niet alleen over maandelijkse uitgaven, maar ook over uitgaven die onregelmatig of met langere tussenpozen voorbij komen.

3.11 Ik houd rekening met uitgaven die er nog aankomen

Hierbij gaat het om te voorziene uitgaven, niet om tegenvallers (die zijn aan de orde bij 2.1.9). Bespreek met de cliënt om welke uitgaven het kan gaan. Soms hebben mensen maar een beperkt aantal uitgaven in gedachten (bijvoorbeeld de schoenen van de kinderen), en denken ze niet aan zaken die op langere termijn spelen (vervanging inventaris of auto)

3.12 Ik bewaar belangrijke papieren zo dat ik ze terug kan vinden

Ook wanneer mensen aangeven geen behoefte aan ondersteuning te hebben kan het zinvol zijn ze te vragen welk systeem ze nu hanteren. Soms hebben mensen een eigen, effectief systeem bedacht en dan is het prettig als ze kunnen vertellen hoe dat er uit ziet en hoe ze er toe gekomen zijn. Soms levert het gespreksstof op, bijvoorbeeld als je zelf nog mogelijkheden tot verbetering ziet. Vraag in dat geval altijd of de cliënt het goed vindt dat je nog een aantal aanvullende tips geeft.



4 Motiverende gespreksvoering: contact maken, overleggen en engageren

De training “Werken met COEn” is gebaseerd op een aantal principes van motiverende gespreksvoering. In de training wordt gebruik gemaakt van videomateriaal, afkomstig van de website bij het boek van Van der Veen en Goijarts [2012]. Er is, bijvoorbeeld via YouTube, ook ander videomateriaal voorhanden, maar het materiaal bij dit boek is kwalitatief erg goed en heeft als voordeel dat er van elk fragment zowel een versie zonder als met ondertiteling beschikbaar is. De ondertitels maken duidelijk wat de hulpverlener op dat moment aan het doen is. Het boek zelf biedt een heel toegankelijke inleiding tot de motiverende gespreksvoering.

4.1 Motivatie

Motiverende gespreksvoering gaat ervan uit dat niemand ongemotiveerd is. Iedereen is wel voor iets gemotiveerd, al is het maar om de situatie vooral zo te laten als hij is. Wanneer hulpverleners zeggen dat een cliënt ongemotiveerd is, bedoelen ze vaak dat hij of zij voor andere dingen gemotiveerd is dan die de hulpverlener wenselijk vindt.

Motivatie, of het gebrek daaraan, wordt soms als een eigenschap van de cliënt gezien. Motiverende gespreksvoering gaat ervan uit dat motivatie veranderlijk is en onder meer afhankelijk van de interactie tussen de hulpverlener en de cliënt. Motivatie kan bovendien beginnen als extrinsieke motivatie en later intrinsiek worden. Ook het omgekeerde is mogelijk (Ryan & Deci, 2000). Hoe intrinsieker echter de motivatie, hoe groter de kans op blijvende gedragsverandering. Werken aan gedragsverandering heeft dan ook weinig zin zo lang de cliënt zelf nog geen probleem ervaart. Daarom is het van belang om aan te sluiten bij de motivatie van de cliënt en te werken aan die zaken die hij zelf wel als belangrijk ervaart.

Natuurlijk komt het ook voor dat iemand gedrag vertoont dat echt de problemen in stand houdt, maar dat hij zelf (nog) niet als probleem ervaart. Prochaska, Norcross & DiClemente (2010) zeggen dan dat de cliënt in het stadium van precontemplatie of voorbeschouwing verkeert: hij overweegt zelfs nog niet of het zinvol zou kunnen zijn om iets aan zijn probleem te doen. Het kan dan helpen om eerst te werken aan het creëren of vergroten van ambivalentie. Bij nader inzien hebben mensen bijna altijd wel ambivalente gevoelens over hun gedrag, zoals het verhaal van Henk laat zien.

Het verhaal van Henk

Henk is een man van 46 jaar. Hij heeft jaren gewerkt als betonvlechter, maar is arbeidsongeschikt geraakt. Daarna is het een tijdlang bergaf gegaan met hem. Henk en zijn vrouw scheidden. Hun huis moest verkocht worden, waardoor ze beiden met een forse restschuld bleven zitten. Henk werd steeds somberder en raakte het contact met zijn kinderen kwijt. Hij ging ook meer drinken dan goed voor hem was.

Nu zit Henk in de WSNP. Hij heeft nog twee jaar te gaan. Zijn geld wordt beheerd door de kredietbank en hij heeft wekelijks 50 euro om van te leven. Het is niet gemakkelijk, maar hij ziet wel weer perspectief. Henk voelt zich beter en gaat ook weer vaker de deur uit. Dat heeft als gevolg dat zijn weekgeld voor een groot deel opgaat aan cafébezoek. Zijn budgetcoach heeft Henk daar wel eens op aangesproken, maar dan zegt hij dat hij toch zelf mag weten waar hij zijn geld aan uitgeeft. Hij eet wel bij zijn moeder en van die 50 euro per week wordt hij echt geen alcoholist. Een bezoekje aan het café is eigenlijk de enige vorm van sociaal contact die hij nog heeft. Als dat ook niet meer mag is hij binnenkort weer depressief.

De vrijwilliger vraagt Henk om te vertellen wat het cafébezoek hem oplevert. Wat zijn de voordelen? Op een gegeven moment merkt Henk zelf op: "Maar ja, het geeft natuurlijk iedere keer wel een hoop gezeik. Van je ex, van je budgetcoach....". De vrijwilliger vraagt hem om dat punt even in zijn achterhoofd te houden en eerst na te gaan of er nog meer voordelen zijn. Als Henk niets meer kan bedenken, beginnen ze de nadelen van zijn cafébezoek te inventariseren.

Als je mensen probeert te overtuigen van de nadelen van hun gedrag kan dat best wel eens leiden tot inzicht en gedragsverandering. Veel vaker is het gevolg echter dat iemand weerstand vertoont, omdat hij zich bedreigd voelt in zijn autonomie. Motiverende gespreksvoering gaat ervan uit dat mensen het best overtuigd raken door dingen die ze zichzelf horen uitspreken. In het voorbeeld laat de vrijwilliger Henk eerst uitspreken wat er zo plezierig is aan zijn dagelijkse pilsje in de kroeg. Henk krijgt alle gelegenheid om zijn verhaal te vertellen, zonder dat iemand hem probeert te veranderen. Op een gegeven moment begint Henk uit zichzelf over de nadelen die er natuurlijk ook zitten aan zijn gedrag. Prochaska, Norcross en DiClemente (2010) zeggen dat hij is opgeschoven van het stadium van voorbeschouwing naar dat van overpeinzing. Die overpeinzing kan er nog steeds toe leiden dat hij besluit om de situatie zo te laten als hij is, maar ze kan ook het begin van verandering zijn.

4.2 Autonomie, Betrokkenheid, Competentie

Ryan en Deci zeggen dat er voor intrinsieke motivatie drie dingen van belang zijn, die samen te vatten zijn in de afkorting ABC: autonomie, betrokkenheid en competentie.

4.2.1 Autonomie

Autonomie wil zeggen dat iemand ervaart dat hij zelf de doelen mag kiezen waaraan hij werkt. Dat wil niet zeggen dat je als begeleider alleen maar op je handen zit. Het voorbeeld van Henk laat zien dat de vrijwilliger door haar opstelling actief invloed uitoefent op de motivatie van Henk. Autonomie betekent ook dat je pas werkt aan gedragsverandering als de cliënt actief het besluit heeft genomen om iets te gaan doen aan zijn gedrag. Het is een valkuil om te denken dat het voldoende is als Henk de nadelen van zijn cafébezoek heeft uitgesproken. Daarmee begint het proces van besluitvorming pas.

Autonomie wil niet zeggen dat je de cliënt geen informatie mag geven of niet mag wijzen op de nadelen van zijn gedrag. Het uitgangspunt is echter dat de cliënt nadelen zo veel mogelijk zelf uitspreekt. Wil je toch informatie geven, of argumenten voor gedragsverandering, doe dat dan op een respectvolle manier. Een goede manier kan zijn om te vragen of de cliënt het goed vindt dat je bepaalde informatie of tips geeft. Stel dat Henk zegt dat hij beter slaapt door de alcohol en de vrijwilliger weet dat alcohol wel helpt om in te slapen, maar het moeilijker maakt om goed door te slapen, dan kan de vrijwilliger zeggen: “Vind je het goed dat ik iets vertel over de effecten van alcohol op je slaap?”. Je maakt dan duidelijk dat Henk de regie heeft.

4.2.2 Betrokkenheid

Mensen komen eerder tot gedragsverandering in een relatie die veilig en betrokken is. Als mensen voelen dat jij betrokken bent komen ze eerder in beweging. Dat bereik je niet door te zeggen hoe betrokken je bent, maar door oprechte interesse in de persoon en zijn drijfveren, ook als die misschien niet overeenkomen met wat jij voor ogen hebt. Als mensen het gevoel hebben dat ze van alles “moeten” schaaft dat over het algemeen de kwaliteit van de relatie. Dat betekent niet dat je nooit eens de confrontatie mag zoeken, maar als je dat doet moet de relatie wel zodanig zijn dat de cliënt weet en ervaart dat jij oprecht in hem geïnteresseerd bent; als persoon en niet als object van zorg.

4.2.3 Competentie

Mensen die op zich het belang wel inzien van gedragsverandering komen daar toch soms niet toe, omdat ze niet geloven dat de gewenste verandering haalbaar is. Dat kan bijvoorbeeld aan de orde zijn bij laaggeletterde mensen. Zij hebben het idee dat ze op school nooit goed hebben leren lezen, rekenen en schrijven en geloven niet dat dat nu opeens wel zou kunnen. Het kan helpen om dan de verandering op te delen in kleine stappen. De eerste stap zou dan in dit voorbeeld kunnen zijn om eens (eventueel samen met de vrijwilliger of met iemand anders) informatie in te winnen over laaggeletterdheid. Of, als het om het ordenen van de administratie gaat, eerst eens enveloppen open te maken en vervolgens soort bij soort te leggen.



5 De invloed van stress op het functioneren van mensen

Een belangrijk onderdeel in veel vrijwilligerstrainingen is “leren om op je handen te zitten”. Daarmee bedoelen we dat vrijwilligers de verantwoordelijkheid voor de problemen bij de cliënt laten en niet onnodig verantwoordelijkheden van hem overnemen.

Sommige vrijwilligers nemen dat advies wel erg letterlijk. Zij laten de cliënt onder alle omstandigheden alles zelf doen. In ons onderzoek was dat een van de belangrijkste redenen voor onvrede over de vrijwilliger: *“Maar als ik alles zelf moet doen, waar ben jij voor dan? (...) Het was gewoon van een lijstje. Dit en dit moet je doen. Dit moet je invullen bij de Stadsbank en red je ermee”*. Zo’n reactie wordt vaak gezien als een bewijs van een gebrek aan motivatie bij de cliënt: zie je wel, hij probeert alles op de vrijwilliger af te schuiven.

In hoofdstuk 4 zagen we al dat motivatie geen vaststaande eigenschap van personen is. Motivatie kan veranderen. Autonomie, betrokkenheid en competentie zijn belangrijke factoren daarin. Als de cliënt gaat ervaren dat hij (mee) kan beslissen over de doelen en hoe die te bereiken, kan dat een positieve invloed hebben op zijn motivatie. Betrokkenheid, dat wil zeggen de kwaliteit van de relatie, is ook van invloed. Daarbij gaat het er om dat de cliënt ervaart dat hij gerespecteerd wordt en dat de vrijwilliger oprecht geïnteresseerd is in zijn persoon. In bovenstaand citaat lijkt het probleem niet alleen te zijn dat de cliënt alles zelf moet doen. Ook de manier waarop dat tegen hem gezegd is, lijkt alleen maar weerstand op te roepen. Gebrek aan motivatie of zelfs regelrechte weerstand kan ten slotte ook te maken hebben met een ontbrekend gevoel van competentie: de cliënt weet niet hoe hij het gevraagde moet uitvoeren of denkt dat hij dat niet kan.

De laatste jaren verschijnen er steeds meer onderzoeken die laten zien dat acute stress (bijvoorbeeld een dreigende uithuiszetting, regelmatige bezoeken van incassobureaus en deurwaarders, onzekerheid of er wel genoeg geld is om eten te kopen) verlamdend kan werken op het “doenvermogen” van mensen (WRR, 2017). Mullainathan en Shafir (2013) hebben laten zien dat stress het IQ van mensen tijdelijk kan laten dalen met maar liefst 15 punten. Zij vonden zelfs dat het IQ al aanzienlijk daalde als mensen zich alleen maar een stressvolle situatie (een flinke schade aan hun auto) hoefden voor te stellen. Voor wie niet het hele boek wil lezen biedt het artikel van Bregman (2013) een mooie samenvatting.

Stress kan niet alleen negatieve gevolgen hebben voor de intelligentie en daarmee het probleemoplossend vermogen. Het heeft zijn effecten op de executieve functies in het algemeen: het vermogen om plannen te maken en daar dan ook aan vast te houden, om verleidingen te weerstaan, om je ergens op te concentreren en om in actie te komen. In zijn meest extreme vorm zien we dat bij een burn-out. Daar is iemand niet in staat om zich langer dan enkele seconden op een boek te concentreren en kost het hem moeite om zelfs maar van de bank te komen. In zo’n situatie heeft het weinig zin om uit te gaan van zelfredzaamheid van cliënten. Dat verhoogt de stress alleen maar. Jungmann, Wesdorp en Duinkerken (2015) hebben een handzaam boekje geschreven, waarin ze praktische tips geven hoe je hier rekening mee kunt houden. Dit is als pdf gratis beschikbaar op de website van Platform31.

Op je handen zitten is dus niet altijd verstandig, maar moet de vrijwilliger dan de verantwoordelijkheid van de cliënt in zijn geheel overnemen? En loopt hij of zij daarmee niet het risico dat de cliënt achterover gaat leunen? Een uitweg uit dit dilemma is om, waar nodig in overleg met de beroepskracht, wel een duidelijk plan aan te bieden, maar met de cliënt te overleggen wat hij zelf kan doen en waarin hij ondersteuning verwacht. Een van onze respondenten was een intelligente vrouw van Poolse afkomst, die op dat moment schuldenvrij was en in staat om een zeer ingewikkelde financiële situatie, met inkomsten uit drie parttime banen en een aanvullende uitkering te managen. Vijf jaar daarvoor echter moest ze haar huis uit, kende ze de Nederlandse wet- en regelgeving niet en had ze flinke schulden. Gevraagd wat haar het meest geholpen had zei ze:

Toen we begonnen met de begeleiding heeft [VRIJWILLIGER] een plan gemaakt. Wat moeten we stap voor stap regelen en dat hebben we gedaan. Samen contact met de bank, contact met dit of met alles. Als iets geregeld had dan kon ik weer verder gaan

In dit geval heeft de vrijwilliger haar dus niet alles uit handen genomen. Hij had echter wel een plan om uit haar buitengewoon complexe situatie te komen. Dat plan deelde hij op in kleine stapjes, die op dat moment voor haar te overzien waren. Wat in dit citaat niet naar voren komt is dat hij tegelijkertijd zelf ook een aantal dingen regelde die op dat moment voor haar te complex of te veel waren. Zo zorgde hij er voor dat de gemeente taallessen voor haar vergoedde.

Sommige geïnterviewden vertelden dat ze niet zozeer nieuwe kennis of vaardigheden hadden opgedaan door de begeleiding van de vrijwilliger. Ze waren vroeger altijd in staat geweest om hun eigen zaken te regelen. Door een combinatie van factoren waren ze het overzicht kwijtgeraakt en wisten ze niet meer hoe ze hun leven weer op orde moesten krijgen. Doordat de schuldhulpverlening (beroepskracht en/of vrijwilliger) orde op zaken bracht, waren ze als vanzelf ook weer in staat om de regie over hun leven te nemen:

Doordat het rustiger geworden is kun je alles beter op een rij zetten, heb je meer overzicht over alles. En anders concentreer je je alleen maar op de schuld en of er iets in de brievenbus ligt en noem maar op.

Een ander gevolg van stress is dat mensen op de korte termijn gaan denken en handelen. Aan de ene kant is dat het gevolg van de genoemde beperkingen in de executieve functies. Ze maken de post niet meer open, omdat ze weten dat ze de rekeningen toch niet kunnen betalen en dat dat alleen maar meer stress oproept. Ondertussen weten ze heel goed dat dat op termijn alleen maar meer problemen oplevert. Mensen die een aankondiging van een beslaglegging op hun inboedel gekregen hebben zijn vaak alleen daar nog maar daar mee bezig en vergeten belangrijke andere zaken, zoals een afspraak bij een uitkeringsinstantie. Maar de focus op de korte termijn is soms ook bijna onvermijdelijk. Mensen sluiten een zorgverzekering af met een lage premie, hoewel ze weten dat ze daardoor op termijn tegen hogere kosten aanlopen. Of ze kopen een wasmachine op afbetaling, omdat ze die op dat moment nodig hebben. Tegelijk weten ze heel goed dat dat op termijn veel duurder is.

De hier genoemde effecten van stress zijn tijdelijk. Als de oorzaak van de stress weggenomen wordt, is iemand ook weer in staat om op zijn normale niveau te functioneren. Daarnaast kan opgroeien in langdurig stressvolle omstandigheden (huiselijk geweld, bestaansonzekerheid, ontruiming of afsluiting van de energie) er ook toe leiden dat bepaalde functies zich minder goed ontwikkelen. Dan gaat het dus wel om min of meer blijvende effecten (Hackmann, Gallop, Evans & Farah, 2015; NJi, 2015). Die kunnen echter getemperd worden als het kind liefde en aandacht van de ouder ontvangt.

Het is dus belangrijk om te bedenken dat de stress van het hebben van schulden er toe kan leiden dat mensen op de korte termijn gaan denken, afspraken vergeten, passief worden en soms niet meer logisch kunnen nadenken. Als een vrijwilliger automatisch aanneemt dat dat gedrag voortkomt uit gebrek aan motivatie doet hij de cliënt tekort. Het betekent dat een begeleider, zeker in het begin, informatie helder, eenvoudig en gedoseerd moet geven, afspraken moet opschrijven en moet werken met reminders. Structuur bieden, in de vorm van een duidelijk plan om uit de problemen te komen, kan ook helpen. Verder is het belangrijk om met de cliënt te overleggen wat hij zelf kan doen en wat de begeleider op dit moment moet overnemen. Geleidelijk aan kan de vrijwilliger dan werken aan een grotere zelfredzaamheid van de cliënt, als er tenminste geen blijvende beperkingen zijn vanwege bijvoorbeeld een verstandelijke beperking of niet-aangeboren hersenletsel. De kunst is om tegelijkertijd aandacht te blijven houden voor de kwaliteit van de relatie met de cliënt en voor zijn autonomie.



6 Hoe de kaartjes te hanteren?

Het allerbelangrijkste is dat de vrijwilliger zich voortdurend realiseert dat COEn geen meetinstrument is. COEn registreert niet hoe vaardig iemand is of hoeveel kennis hij heeft. Het is een hulpmiddel om met elkaar in gesprek te komen over de vraag waar de cliënt behoefte aan heeft en zo beter aan te sluiten bij zijn motivatie. De 12 kaartjes helpen daarbij om geen aspecten over het hoofd te zien.

6.1 De eerste keer

COEn bestaat uit 12 kaartjes met een afbeelding op de voorzijde en een korte toelichting achterop. Daarnaast hoort er een meetlint bij, liefst met een schaalverdeling van 0 tot 100. Dat kan een meetlint van een bouwmarkt of IKEA zijn, maar ook een rolmaat is geschikt. COEn kan het best in het begin van de begeleiding gebruikt worden, nadat de vrijwilliger en de cliënt eerst kennisgemaakt hebben. Meestal zal het niet verstandig zijn om er meteen mee te beginnen. De cliënt is misschien zenuwachtig of heeft alleen maar oog voor een acute dreiging. Is dat laatste het geval, dan is het goed om aan de cliënt te vragen of hij het er mee eens is om eerst bij dat acute probleem stil te staan.

Het werken met COEn begint met een korte uitleg voor de cliënt. De vrijwilliger kan bijvoorbeeld uitleggen dat de kaartjes een middel zijn om zo goed mogelijk aan te sluiten bij wat de cliënt wil. Daarna is het verstandig om de kaartjes één voor één door te nemen met de cliënt en te vragen naar eventuele onduidelijkheden. Bij twijfel of de cliënt wel begrijpt wat een plaatje betekent kan de vrijwilliger vragen of de cliënt in zijn eigen woorden wil uitleggen wat hij er onder verstaat.

Daarna begint het werken met de kaartjes. Een eerste stap (die echter niet per se nodig is) is om de kaartjes te leggen op volgorde van belangrijk naar onbelangrijk. Bovenaan komt dus het kaartje dat staat voor het aspect waarbij de cliënt het meest gesteund wil worden. Als alle 12 kaartjes zo op volgorde van belangrijkheid gelegd zijn is de tweede stap om ze allemaal ergens tussen de 0 en de 100 langs het meetlint te leggen. Een score van 100 betekent dat dat aspect extreem belangrijk is voor de cliënt (althans om er ondersteuning bij te krijgen). Een score van 0 betekent dat de cliënt absoluut geen behoefte heeft aan ondersteuning bij het desbetreffende aspect. Zo gaat de cliënt door tot alle kaartjes gelegd zijn. Daarbij mag de positie van elk kaartje tussendoor altijd nog weer worden gewijzigd. Het handigst is overigens om elk kaartje zo neer te leggen dat de punt naar het meetlint wijst.

Het is aan te bevelen om de kaartjes niet in één keer allemaal neer te leggen, maar om bij ieder kaartje vragen te stellen:

- wat stel je je precies voor bij dit kaartje?
- hoe ziet het er uit als je je doel bereikt hebt bij dit kaartje? Wat zou dat betekenen voor jou?
- wat maakt het zo belangrijk voor jou om hier aan te werken?
- hoe kan ik jou daarbij helpen?

Bij de kaartjes die laag scoren kan de vrijwilliger uiteraard ook vragen wat de cliënt zich voorstelt bij het kaartje. Daarnaast kan hij vragen wat maakt dat de cliënt daar geen hulp bij hoeft, dan wel hulp daarbij niet zo belangrijk vindt. Het is wel belangrijk dat de vrijwilliger dit op zo'n manier doet dat hij interesse in de drijfveren van de cliënt uitstraalt in plaats van impliciete afkeuring.

Bij de kaartjes die wel dicht bij de 100 komen te liggen kan de vrijwilliger ook nog een aantal schaalvragen (Van der Steege, 2015, De Jong & Berg, 2015) stellen.

- op een schaal van 0 tot 10, welk cijfer geef je je situatie nu?
- wat maakt dat het geenis? (en dan noemt de vrijwilliger een score 1 punt lager ligt)
- welke score zou voor jou voldoende zijn? Waar merken anderen aan dat jij die score bereikt hebt? Waar merk je zelf aan dat je die score bereikt hebt?
- wat is er nodig om op een score van te komen? (en dan noemt de vrijwilliger een score die 1 punt hoger ligt dan de huidige)
- hoe kan ik je daarbij helpen?
- wat is de eerste stap die je gaat nemen?

Het spreekt vanzelf dat een vrijwilliger deze schaalvragen niet bij elk kaartje stelt, maar alleen bij de twee of drie belangrijkste. Eventueel kan de vrijwilliger zich ook beperken tot het belangrijkste kaartje en dan de keer daarna terugkomen op het tweede en derde kaartje.

Aan het eind van het gesprek kijkt de vrijwilliger met de cliënt nog eens naar het lint en de kaartjes. De vrijwilliger vraagt of het plaatje zo klopt. Hij noteert de scores (zie paragraaf 6.3) en herhaalt de gemaakte afspraken.

6.1.1 Alternatieve werkwijze

Als de begeleider eerst alle kaartjes doorneemt vraagt dat vrij veel van de aandacht van de cliënt. Eerst neemt de begeleider alle twaalf de kaartjes door en pas dan kan de cliënt ermee aan de slag. Een alternatief is om alle kaartjes met de afbeelding naar boven op tafel te leggen. De begeleider vraagt de cliënt om een kaartje te pakken dat hem aanspreekt. Eventueel kan hij de cliënt vragen wat hij denkt dat het kaartje voorstelt. Vervolgens kijken beiden naar de tekst op de achterkant en bespreken ze de betekenis. Daarna legt de cliënt het kaartje langs het meetlint, op de manier zoals hierboven besproken. Dit gaat zo bij elk kaartje, totdat alle twaalf kaartjes een plek hebben gekregen. Daarna kunnen bij de hoogst (en eventueel de laagst) scorende kaartjes bovenstaande vragen gesteld worden.

Het voordeel van deze werkwijze is, zoals gezegd, dat de cliënt niet eerst 12 kaartjes hoeft door te nemen, voor hij aan de slag kan. Bovendien is deze manier van werken wat speelser en wordt de cliënt actiever betrokken bij het keuzeproces.

6.2 Vervolg

Het is aan te raden om het ingevulde scoreblad bij volgende gesprekken mee te nemen en er regelmatig naar te verwijzen. Verder kan de hele procedure na bijvoorbeeld twee of drie maanden nog eens herhaald worden om te kijken of de begeleidingsbehoefte veranderd is en of de accenten verlegd moeten worden. De gang van zaken is identiek aan wat hierboven beschreven is. Alleen gaat de vrijwilliger nu met de cliënt in gesprek over opvallende verschuivingen of over punten die, misschien tegen de verwachting in, hetzelfde gebleven zijn.

Het kan ook voorkomen dat een bepaald aspect hoger scoort dan de vorige keer. Dat betekent dat de cliënt nu meer behoefte heeft aan hulp bij dat aspect. Dat hoeft niet negatief te zijn. Het betekent niet dat de cliënt nu ineens minder vaardig is op dat punt. Het is immers ook mogelijk dat hij zich bewust is geworden van het belang van dat aspect, of dat hij zich is gaan realiseren dat hij zelf invloed kan uitoefenen op dat aspect. Iemand is in dat geval opgeschoven van de fase van voorbeschouwing naar die van overpeinzing of misschien zelfs die van beslissing: het begin van een mogelijke verandering. Het is dan ook belangrijk om het belang van deze verandering te benadrukken.

² We kiezen hier voor een tienpuntsschaal om duidelijk te maken dat het om een ander soort score gaat. Om die reden is het ook verstandig om hier niet het meetlint te gebruiken. Bij het meetlint gaat het om de behoefte aan begeleiding, hier gaat het om de mate waarin het gewenste doel wel/niet bereikt is volgens de cliënt.

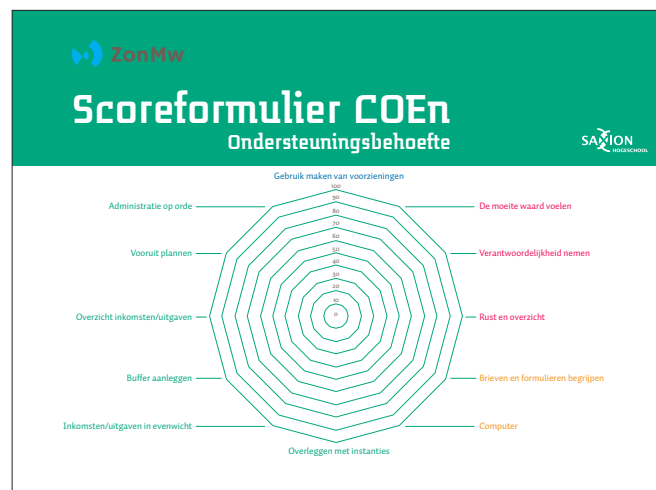
6.3 Het noteren van de scores

De scores kunnen op verschillende manieren vastgelegd worden. Belangrijk is echter dat ze gevisualiseerd worden. Dit vanwege het al eerder aangestipte gegeven dat een aanzienlijk deel van de mensen met schulden laaggeletterd is. We geven hier twee methoden. We werken nog aan een digitale tool waarmee scores vastgelegd kunnen worden en vergeleken met eerdere uitkomsten.

We raden aan om de scores in te vullen in aanwezigheid van de cliënt en om de cliënt ook een kopie van het scoreblad te geven. Dat bevordert dat het een gezamenlijk werkdocument wordt, dat evengoed van de vrijwilliger als van de cliënt is. Nog beter is het als de cliënt het scoreblad op een opvallende plek hangt, waar hij het regelmatig ziet.

6.3.1 Noteren op het scoreblad

Op de website van ZonMw is een scoreblad te downloaden waar de vrijwilliger met pen of potlood de scores kan noteren door op elke as een punt of een kruisje op de juiste plek te zetten.

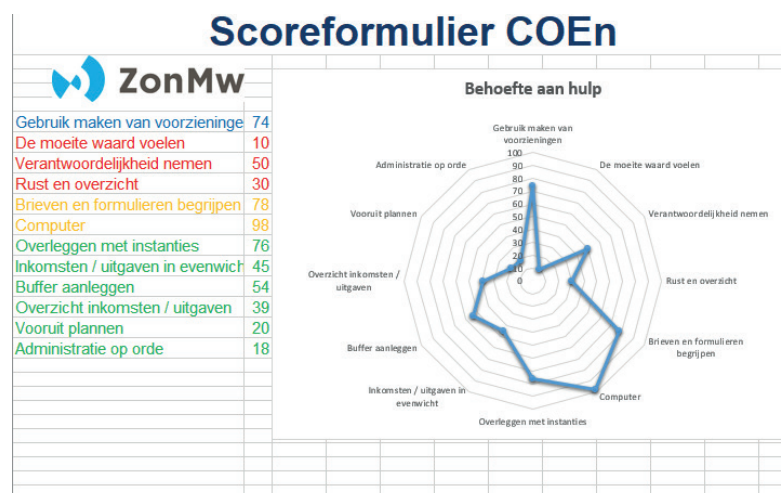


Afbeelding 1. Scoreblad.

Een voorbeeld van zo'n scoreblad is te vinden in afbeelding 1 en in de bijlage bij deze handleiding.

6.3.2 Noteren in een Excel-tool

Op de website van ZonMw is een Excelbestand te vinden dat de vrijwilliger kan gebruiken om de scores in te voeren. Naast de scores ontstaat dan een diagram dat laat zien hoe de begeleidingsbehoefte van de cliënt er uitziet.



Afbeelding 2. Scoreblad.Excel

7 Draaiboek voor de cursus

Het draaiboek en de afbeeldingen verwijzen naar de powerpoint presentatie “Werken met COEn”.

De cursus bestaat uit twee bijeenkomsten van twee uur, bij voorkeur met niet meer dan twee weken tussentijd gepland.

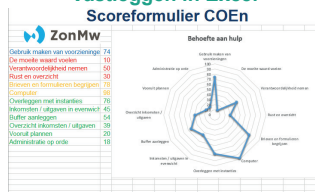
7.1 Bijeenkomst 1

Tijd	Dia	Toelichting
0'00-0'10	Welkom Uitleg over de workshop Eventueel voorstellen	
0'10-0'30	Een foute start  Een goede start 	Twee videofragmenten waarin Robert, iemand met ervaring als cliënt van de schuldhulpverlening vertelt over de bejegening tijdens de eerste ontmoeting met de schuldhulpverlener, respectievelijk de vrijwilliger en hoe dat meteen zijn verwachtingen bepaalde. Het voorbeeld van een foute start dateert van enkele jaren geleden. Inmiddels is Robert weer cliënt bij dezelfde organisatie en is hij erg tevreden over hoe hij daar geholpen wordt. Kort nabespreken wat mensen opvalt.
0'30-0'45	Vrijwilligers: een streepje voor • Spreken vaak (niet altijd) dezelfde taal • Niet bedreigend: komen niet controleren of sanctioneren • Gezien als mensen die belangeloos hun tijd en energie inzetten • Flexibel: huisbezoek, vaak ook buiten kantooruren N.B.: Dit speelt bij aanvang, maar kan ook heel snel weer teniet worden oedaan.	Spreekt voor zich. Bespreek met de deelnemers wat ze hiervan herkennen
0'45-0'55	Wanneer het niet goed gaat Verwachtingen sluiten niet aan: "Maar als ik het dan zelf moet doen, waar ben jij voor dan? (...) Het was gewoon van een bijde. Dit en dit moet je doen. Dit moet je invullen bij de Stadsbank en red je ermee. (...) Ze mochten niet mijn spullen ordenen, ze mochten niet bellen met instanties of wat dan ook." Geen klik: "Die wat ik eerst had, die [naam], die heeft alles verpest, zeg maar. Ik moest alles zelf regelen; ze regelde helemaal niks. (...) Ze heeft het alleen maar erger gemaakt". Geen klik: "Bij die man was het héél erg zakelijk en nuchter." Daar kwam een haai van [organisatie]. Nou, ik heb nog nooit zo'n dominante vrouw meegemaakt (...) In overleg kon je al helemaal niets. Ja, eh, en dit, dat!" Wanneer het niet goed gaat (2) Verkeerde toon "Toen zei die [coördinator], ja zeg, ze, en daar staat een aquarium en je hebt ook nog een vijver achter het huis. En die vissen die kosten toch ook geld? Ja, hallo, die vissen heb ik al 20 jaar." "Ja, en toen is die hulp gekomen. Eerst een intakegesprek en wat ik dan wel jammer vind dus, is dat er dan gelijk een gebiedende wijs bij komt. Van: als je niet meewerkt, dan stoppen we direct (...) Ja, dat vond ik wel heel erg dreigend op dat moment (...) Aan de ene kant kan ik het nu wel begrijpen, maar toen niet."	Dit zijn uitspraken van mensen die wij geïnterviewd hebben voor ons onderzoek. Ze kunnen herkenning of andere reacties oproepen, dus neem daar de tijd voor. Eventueel kun je er aan refereren bij de volgende dia's, die over motivatie gaan.

Tijd	Dia	Toelichting
0'55-1'25	Motivatie -1 Uitgangspunten motiverende gespreksvoering: • Er bestaan geen ongemotiveerde mensen • Bijna altijd is er sprake van ambivalentie • Motivatie is beïnvloedbaar en staat dus niet vast • Motivatie tot bepaald gedrag kan toenemen, maar ook afnemen • Mensen raken het meest overtuigd door dingen die ze zichzelf horen zeggen    tot en met Competentie • Gebrek aan motivatie heeft soms te maken met gebrek aan geloof in eigen kunnen • Kleine stappen, maar niet té • Succeservaringen opdoen • Bij mislukking: • Kijken naar wat er wel goed ging • Kijken naar wat er volgende keer anders kan • Vraag naar momenten dat het wel goed ging. • Wat deed iemand toen? • Wat is daarvan nu bruikbaar?   	Zie de informatie in hoofdstuk 3. De video is alleen toegankelijk als je het boek van Van der Veen en Roijarts (2012) hebt. Het gaat om de video “Zorgmijdende oudere Gerard”. De video gaat niet over schuldhelpverlening, maar wel over het contact leggen met iemand die: • Wantrouwend is • Zelf nog geen duidelijke hulpvraag heeft De video duurt vrij lang (11 minuten) maar je hoeft hem niet helemaal af te kijken. Neem wel de ruimte om hem af en toe stop te zetten en reacties te vragen.
1'25-1'40	Op je handen zitten? • Valkuil: overnemen van verantwoordelijkheid • Daarnaast: aansluiten bij hulpbehoefte is belangrijk • Maar: cliënt vraagt vaak om praktische steun  • Soms is tijdelijk regie overnemen nodig • Wel met toestemming van de cliënt • Overzicht creëren kan al voldoende zijn om zelfredzaamheid te herstellen   	Zie de informatie in hoofdstuk 5, over de invloed van stress. Er kan een zekere spanning zitten tussen wat er in dat hoofdstuk staat en het streven om de verantwoordelijkheid daar te laten waar hij hoort, namelijk bij de cliënt. Dit vormt een dilemma waar geen eenduidig antwoord op te geven is. Bespreek dit wel met de cursisten. Hoe gaan zij hier mee om? Hoe vermijden zij de valkuil van het overnemen van verantwoordelijkheid?
1'40-2'00		Ruimte voor vragen. Afronding.

7.2 Bijeenkomst 2

Tijd	Dia	Toelichting
0'00-0'25		Welkom. Terugblik op de vorige bijeenkomst Herhaal in ieder geval wat besproken is over motivatie; • Ambivalentie • Motivatie is beïnvloedbaar en veranderlijk - Motivatie is geen vaststaande eigenschap van mensen • Van belang: - Autonomie - Betrokkenheid - Competentie • Mensen raken eerder gemotiveerd door dingen die ze zichzelf horen zeggen dan door dingen die anderen tegen ze zeggen
0'25-0'40	De motivatiecirkel Soms moet er meteen iets geregeld worden MAAR: Ga niet sneller dan de client Begin niet met veranderingen als de client nog in de fase van voorbeschuwing zit UNIVERSITEIT TWENTE ZonMw	Zie de informatie in hoofdstuk 4. Van belang is om te benoemen: • De fase van voorbeschuwing • Het feit dat je pas kunt werken aan gedragsverandering als de cliënt echt een besluit heeft genomen • Het feit dat terugval/mislukking ook onderdeel is van de verandercirkel en niet noodzakelijkerwijs het einde van de hulp hoeft te betekenen
0'40-0'55	Het gespreksinstrument • Geen diagnostisch instrument • Aan welke hulp heeft de ander behoefte? • Bedoeld om het gesprek aan te gaan • Geeft inzicht in hoe client het probleem ziet • Niet meteen, maar na de eerste kennismaking (bv. tweede gesprek) • Systematisch • Helpt om alle aspecten in een korte tijd te bespreken tot en met UNIVERSITEIT TWENTE ZonMw	Kaartjes en meetlint uitdelen Uitleg van de kaartjes. Er zijn vier hoofdthema's • Belangenbehartiging: hier valt ook onder het bemiddelen / toeleiden naar voorzieningen, toeslagen e.d. • Persoon: dit gaat enerzijds over het omgaan met de stress van schulden en anderzijds over de houding tegenover de schulden • Geletterdheid: hier valt ook digitale geletterdheid onder • Financiële zelfredzaamheid: zowel kennis als vaardigheden Het gaat hier puur nog om de inhoud van de kaartjes. De volgende dia's laten zien hoe je de kaartjes kunt gebruiken

Tijd	Dia	Toelichting
0'55-1'25	Het gebruik (1) • Leg de bedoeling van de kaartjes uit • Zo goed mogelijk aansluiten bij de wensen van de cliënt • Zo goed mogelijk aansluiten bij hoe de cliënt de situatie ziet • Regie bij de cliënt  tot en met Het gebruik (3) • Het gaat niet om de scores, maar om het gesprek erover • Vraag door: • wat de ander verstaat onder een begrip, • wat het voor hem betekent, • wat het zou betekenen als de situatie met betrekking tot dit aspect zou verbeteren, • Wat de score betekent. Wat betekent het dat je het kaartje niet hoger (bv. bij 100) hebt gelegd of lager (bv. bij 0) • Hoe jij de ander kunt helpen m.b.t. dit onderdeel/aspect 	Hier bespreek je het gebruik van de kaartjes. Zie hiervoor hoofdstuk 6. Eventueel kunnen cursisten hier met elkaar oefenen. Wijs er bij herhaling op dat het niet gaat om het scoren van vaardigheden, maar van de behoefte aan begeleiding. COEn is dus geen instrument voor effectmeting.
1'25-1'40	Vastleggen in een diagram  en Vastleggen in Excel 	Het is belangrijk om de resultaten visueel te maken, zeker voor mensen die laaggeletterd zijn. Bij het instrument hoort een werkblad waarop de scores handmatig ingetekend kunnen worden, waarna ze via een lijn met elkaar verbonden worden. De scores kunnen ook ingevoerd worden in een Excelbestand (te downloaden van de ZonMw-website) waarna automatisch een diagram verschijnt. Er wordt nog gewerkt aan een online toepassing waarin de resultaten niet alleen grafisch weergegeven worden, maar ook opgeslagen worden. Dat geeft de mogelijkheid om een scoreprofiel te vergelijken met een eerdere uitkomst, om zo veranderingen in de begeleidingsbehoefte in beeld te krijgen.



Referenties

- Bregman, R. (2013). *Waarom arme mensen domme dingen doen*. Beschikbaar op <https://decorrespondent.nl/511/waarom-arme-mensen-domme-dingen-doen/113381432703-bd321c71>
- Dominguez Alvarez, L., Kerckhaert, A. & Valk, I. van der. (2018). *Laaggeletterdheid en schulden. Verkenning van de invloed van laaggeletterdheid op schulden*. Rotterdam: Ecorys.
- Conner, M. & Norman, M. (2005). *Predicting Health Behaviour. Research and Practice with Social Cognition Models*. Maidenhead: McGraw-Hill.
- Hackman, D., Gallop, R., Evans, G. & Farah, M. (2015). Socioeconomic status and executive function: developmental trajectories and mediation. *Developmental Science*, 18, 686–702. doi: 10.1111/desc.12246
- Jong, P. & Berg, I.K. (2015). *De kracht van oplossingen. Handboek oplossingsgericht werken (3e dr.)*. Amsterdam: Pearson.
- Jungmann, N., Wesdorp, P. & Duinkerken, G. (2015). *De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk*. De update. Beschikbaar op <http://www.platform31.nl/publicaties/vernieuwde-editie-de-eindjes-aan-elkaar-knopen>
- Keizer, M. (2018). *Lezen ≠ Begrijpen. Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen*. Groningen: Rijksuniversiteit.
- Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven.
- Nederlands Jeugdinstituut (2015). *Opvoeden en opgroeien in armoede*. Beschikbaar op <http://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Opgroeien-en-opvoeden-in-armoede.pdf>
- Prochaska, J., Norcross, J. & DiClemente, C. (2010). *Changing for Good. A Revolutionary Six-Stage Program for Overcoming Bad Habits and Moving Your Life Positively Forward*. New York: Quill.
- Ryan, R. & Deci, E. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist* 55(1), 68–78. DOI: 10.1037/110003-066X.55.1.68
- Steege, M. van der. (2015). *Hulpmiddel: het werken met de schaalvraag*. Verkregen van https://www.wijkteamswerkenmetjeugd.nl/files/tool.files/vanmontfoort_hulpmiddel_het_werken_met_de_schaalvraag.pdf
- Stichting Lezen en Schrijven (z.j.) *Feiten & cijfers*. Verkregen van <https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/feiten-cijfers/gegevens-laaggeletterden-in-nederland/>
- Stichting Lezen en Schrijven. (2018). *Digitale vaardigheden en laaggeletterdheid [factsheet]*. Verkregen van https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/1771800-18_Factsheet_DiVa_v5-WEB.pdf
- Tonkens, E., Van den Broeke, J. & Hoitink, M. (2008). *Op zoek naar weerkaatst plezier. Samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers, professionals en cliënten in de multiculturele stad*. Amsterdam: Onderzoeksnetwerk Wmo.
- Veen, M. van der & Goijarts, F. (2012). *Motiverende gespreksvoering voor sociaalagogisch werk. Coachen bij gedragsverandering*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: WRR.

Bijlage 1

Scoreformulier



Scoreformulier COEn

Ondersteuningsbehoefte

