



Mobility Mentoring® in Alphen aan den Rijn

Procesevaluatie

Susanne Tonnon, Nadja Jungmann & Danielle Lako, Hogeschool Utrecht, Lectoraat Schulden en Incasso

In samenwerking met Nina Kox, Tamarah Collij, Lydia Sterrenberg, Susan van Klaveren en Tamara van Berkum, Platform31

En Mieke Martens, gemeente Alphen aan den Rijn

Uitgave

Platform31

Den Haag, december 2019

2

Dit rapport was niet tot stand gekomen zonder de medewerking van de toegangsmedewerkers van de gemeente Alphen aan den Rijn en de inwoners van Alphen aan den Rijn die hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Wij bedanken hen van harte voor hun inzet.

Dit project is gefinancierd door ZonMw.



Auteurs:

Susanne Tonnon, Nadja Jungmann & Danielle Lako, Hogeschool Utrecht, Lectoraat Schulden en Incasso

In samenwerking met Nina Kox, Tamarah Collij, Lydia Sterrenberg, Susan van Klaveren en Tamara van Berkum, Platform31
Mieke Martens, gemeente Alphen aan den Rijn

Redactie: Platform31

Platform31

Kennis- en netwerkorganisatie Platform31 ziet de trends in stad en regio. We verbinden beleid, praktijk en wetenschap rondom actuele vraagstukken en komen tot een aanpak waarmee bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders direct aan de slag kunnen. De oplossingen houden we niet voor onszelf: iedereen profiteert mee van de resultaten.

Postbus 30833, 2500 GV Den Haag

www.platform31.nl

Hoewel grote zorgvuldigheid is betracht bij het samenstellen van dit rapport, aanvaarden Platform31 en de betrokkenen geen enkele aansprakelijkheid uit welke hoofde dan ook voor het gebruik van de in deze publicatie vermelde gegevens. Alles uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt mits de bron wordt vermeld.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	5
1.1 Mobility Mentoring® in de VS en in Alphen aan den Rijn	6
1.2 Doel van het onderzoek	10
2 Impact van de interventie	13
2.1 Vooruitgang op de Brug naar Zelfredzaamheid®	13
2.2 Vooruitgang op kwaliteit van leven	25
2.3 Vooruitgang op financiële schaarste	27
2.4 Effect van de beloningen	30
2.5 Ervaren effecten vanuit het perspectief van de professional	31
2.6 Ervaren effecten vanuit deelnemerperspectief	35
2.7 Conclusies	45
3 Implementatie op de werkvloer	46
3.1 De uitgangssituatie	46
3.2 Fasen van implementatie	46
3.3 Acceptatie van de werkwijze	48
3.4 Samenwerkingsrelatie tussen professional en deelnemer	48
3.5 Interventietrouw	49
3.6 Randvoorwaarden voor implementatie	55
3.7 Conclusie	57
4 Bereik van de interventie	60
4.1 Redenen om niet mee te doen	61
4.2 Beschrijving deelnemers	63
4.3 Executief functioneren van de deelnemers	63
4.4 Voortijdige beëindiging traject	64
4.5 Conclusie	66
5 Conclusie	67
5.1 Impact, implementatie en bereik	68
5.2 Elementen van Mobility Mentoring®	69
5.3 Hoe nu verder?	75
6 Referenties	78
Bijlage 1: Methode	80
Bijlage 2: Brug naar Zelfredzaamheid® van de gemeente Alphen aan den Rijn	89
Bijlage 3: Doel-actieplan van de gemeente Alphen aan den Rijn	90
Bijlage 4: Factoren die de implementatie hebben bevorderd	91
Bijlage 5: Factoren die de implementatie hebben belemmerend	92

1 Inleiding

De aanpak van armoede en schulden is een taaie opgave. Sinds de decentralisaties zijn gemeenten verantwoordelijk voor bijvoorbeeld de (duurzame) uitstroom uit uitkeringen en de aanpak van armoede en schulden. Dat zijn opgaven waar al jaren aan wordt gewerkt, maar waarbij echte vooruitgang niet zomaar wordt geboekt (Transitiecommissie Sociaal Domein, 2016; Tuzgöl-Broekhoven et al., 2016). Recente wetenschappelijke inzichten bieden nieuwe aangrijpingspunten om deze opgaven te realiseren (Babcock, 2014). In een groeiend aantal publicaties is uitgewerkt hoe schulden en armoede de werking en ontwikkeling van onze hersenen beïnvloeden (WRR, 2017; Blair&Cybele Raver, 2016, Daminger et al., 2015, Pavetti, 2014). De publicaties vragen aandacht voor de dynamiek van chronische stress die mensen als het ware gijzelt om hun situatie met succes te ontgroeien. De taaierheid van de problematiek en het niet behalen van de beleidsdoelen zijn dus niet eenvoudig toe te schrijven aan een tekort aan motivatie bij de doelgroep.

Schaarste ervaren leidt tot minder doordachte keuzes

Gebrek aan geld (de schaarste) leidt tot minder doordachte keuzes. Door schaarste wordt iemands denken gegijzeld; men wordt constant in beslag genomen door wat men niet heeft: geld. Daardoor blijft er minder mentale ruimte om na te denken over andere zaken, aandacht op te brengen, goede beslissingen te nemen, vast te houden aan plannen en verleidingen te weerstaan. Mullainathan en Shafir (2013) spreken van een verminderde “mentale bandbreedte”. Die leidt tot meer onverstandige beslissingen, onzorgvuldigheid, afwezigheid, impulsiviteit, kortzichtig gedrag en het maken van fouten. Gedrag dat mensen op de langere termijn niet verder helpt.

5

De inzichten over de effecten van schaarste op het cognitieve functioneren vormen de basis van de aanpak Mobility Mentoring®. Deze aanpak uit de Verenigde Staten is ontwikkeld door de organisatie EMPATH en heeft als doel om economische zelfredzaamheid te bevorderen.

Hoewel er op dit moment geen hard bewijs is voor de effectiviteit van Mobility Mentoring®, zijn er wel veelbelovende resultaten. Een grootschalige evaluatie door de Washington State Department of Children, Youth and Families - een niet-gerandomiseerde vergelijking- liet zien dat deelnemers van Mobility Mentoring® op meer uitkomstmaten significante vooruitgang boekten dan deelnemers aan een ander programma (Washington State Department of Early Learning, 2016). Deze positieve uitkomsten waren in 2016 aanleiding voor de Hogeschool Utrecht en Platform31 voor een werkbezoek bij EMPATH. Op basis van de verkregen inzichten en de beschikbare literatuur concludeerden de onderzoekers dat Mobility Mentoring® in Nederland kan bijdragen aan de doorontwikkeling van de dienstverlening voor mensen met multiproblematiek (Jungmann & Wesdorp, 2017).

Op het moment dat het vooronderzoek plaatsvond, had de gemeente Alphen aan den Rijn belangrijke aanpassingen in de dienstverlening doorgevoerd. Inwoners met problemen op meerdere leefgebieden werden begeleid door zogenaamde toegangsmedewerkers die doorverwezen naar andere dienst- en hulpverleners binnen en buiten de eigen organisatie, terwijl de regie in de regel bij de toegangsmedewerkers bleef. De professionals hadden diverse achtergronden, zoals schuldhulpverlening of hulpverlening voor mensen met een (licht verstandelijke) beperking. Deze professionals zijn in 2015 getraind in Sturen op Zelfsturing. Deze gespreksvoeringstechniek is gebaseerd op onder andere motiverende gespreksvoering en oplossingsgerichte gespreksvoering (Gilde Vakmanschap, 2015). Dit vormde een goede basis voor de invoering van Mobility Mentoring®.

Tegelijkertijd zag de gemeente Alphen aan den Rijn in Mobility Mentoring® een logische vervolgstap op de eerder ingezette veranderingen van hun werkwijze. Als eerste Nederlandse gemeente besloot Alphen aan den Rijn in 2016 om haar werkwijze op basis van Mobility Mentoring® door te ontwikkelen.

1.1 Mobility Mentoring® in de VS en in Alphen aan den Rijn

Mobility Mentoring® is een integrale aanpak die mensen ondersteunt om zelf hun financiële en sociale problemen aan te pakken, met als doel een economisch zelfredzaam leven. Binnen deze aanpak biedt de professional coaching, die uitgaat van gelijkwaardigheid tussen deelnemer en professional. Het doel is om te zorgen dat mensen weer doelgerichter kunnen handelen. In de aanpak werken professionals samen met deelnemers. Die samenwerking is erop gericht dat de deelnemer, na verloop van tijd, beschikt over de hulpbronnen, vaardigheden en duurzame gedragsverandering die nodig zijn om economische zelfredzaamheid te bereiken en te behouden. Daarbij wordt gebruikgemaakt van verschillende ondersteunende instrumenten, zoals de Brug naar Zelfredzaamheid®, doel-actieplannen en beloningen.

In deze paragraaf beschrijven we de verschillende elementen van Mobility Mentoring®. Hiervoor citeren wij uit de publicatie *Mobility Mentoring® - Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden* (Jungmann & Wesdorp, 2017). Steeds beschrijven we eerst het instrument zoals dit door EMPath is ontwikkeld. Daarna geven we aan welke aanpassingen zijn gedaan om het instrument in de Nederlandse context toe te kunnen passen. Omwille van de haalbaarheid van het implementatieproces, heeft Alphen aan den Rijn ervoor gekozen om niet (direct) alle elementen van Mobility Mentoring® te implementeren.¹ In de laatste paragraaf noemen we ook de niet-geïmplementeerde onderdelen.

6

1.1.1 Mentoring

De wijze van begeleiden in Mobility Mentoring® wordt in de Verenigde Staten “mentoring” genoemd (De Luzuriaga, 2012). Op het eerste gezicht lijkt het enigszins op verwante vormen van begeleiding, zoals (financiële) coaching of casemanagement, maar in de uitwerking is er een aantal verschillen. Mentoring is gebaseerd op de volgende vijf belangrijke grondbeginselen:

1. Een tekort aan geloof in eigen kunnen, motivatie en zelfregulatie wordt niet gezien als de oorzaak, maar als het gevolg van armoede;
2. Het vertrekpunt van mentoring is het richten van de aandacht van de deelnemer op het realiseren van (langetermijn)doelen;
3. In de mentoring is het verbeteren of optimaal inzetten van de beschikbare executieve functies (hersenfuncties die verantwoordelijk zijn voor plannen, organiseren, emoties reguleren, etcetera) even belangrijk als het realiseren van de concrete doelen, zoals het oplossen van schulden of het vinden van beter betaald werk;
4. Deelnemers verdienen onvoorwaardelijke positieve waardering;
5. De professional en de deelnemer zijn elkaars gelijken.

Aanpassingen in Alphen aan den Rijn

Voorafgaand aan de implementatie van Mobility Mentoring® hebben de professionals in 2015 de training ‘Sturen op Zelfsturing’ gevolgd. Sturen op Zelfsturing is een vorm van gespreksvoeringstechniek die is ontwikkeld door Gilde Vakmanschap (2015) en die onder andere

¹ Omdat het om een gedeeltelijke implementatie van de Mobility Mentoring® aanpak gaat, gebruikt het Mobility Mentoring® Netwerk - in navolging van EMPath - de term Mobility Mentoring® informed werken.

gebaseerd is op motiverende gespreksvoeringstechniek. Beheersing van motiverende gespreksvoering wordt door EMPath gezien als voorwaarde om Mobility Mentoring® toe te passen.

Bij EMPath krijgen deelnemers die stress ervaren voorlichting over de effecten van stress op gedrag. Volgend daarop helpt de professional bij EMPath deelnemers om in de loop van hun traject passende strategieën te ontwikkelen om deelnemers te helpen bij het realiseren van hun doelen.

Ook in Alphen aan den Rijn gaven professionals uitleg over het effect van stress op gedrag en ondersteunden deelnemers bij het ontwikkelen van strategieën. In de training lag echter de nadruk op het geven van de uitleg; het ontwikkelen van strategieën is in de training wel besproken, maar de oefeningen waren gericht op het geven van voorlichting.

1.1.2 Brug naar Zelfredzaamheid®

Centraal in Mobility Mentoring® staat het stellen van doelen en het werken aan acties die bijdragen aan het bereiken van die doelen (Jungmann & Wesdorp, 2017). Doelen stellen blijkt lastig voor mensen die te maken hebben met chronische stress. Een belangrijk hulpmiddel om mensen te ondersteunen bij het stellen van doelen is de Brug naar Zelfredzaamheid®. Dit instrument geeft de deelnemer en professional inzicht in de situatie van de deelnemer op verschillende leefgebieden, zoals huisvesting, gezondheid, inkomen en schulden. Tegelijkertijd fungeert de Brug naar Zelfredzaamheid® als coachingsinstrument, op basis waarvan de deelnemer kan reflecteren over hoe de verschillende leefgebieden met elkaar samenhangen. Dit inzicht helpt de deelnemer concrete doelen te stellen, ook op levensdomeinen die hij of zij niet als eerste aanmerkt als probleemgebied. Later in het traject kan de Brug naar Zelfredzaamheid de vooruitgang van de deelnemer inzichtelijk maken.

De Brug naar Zelfredzaamheid® kan ook worden gebruikt als meetinstrument. Door scores toe te kennen aan de posities op de verschillende pijlers wordt de situatie van de deelnemer kwantificeerbaar. Daarmee wordt het mogelijk om vooruitgang te meten op de afzonderlijke pijlers, en op de Brug naar Zelfredzaamheid® als geheel.

7

Aanpassingen in Alphen aan den Rijn

De Brug naar Zelfredzaamheid® is vertaald naar het Nederlands en de pijlers Huisvesting, Opleiding, Inkomen en Schulden zijn inhoudelijk aangepast aan de Nederlandse context. De pijlers Gezondheid, Gezinsstabiliteit, Sociale steun en Spaargeld zijn direct vertaald uit het Engels.

In de Amerikaanse versie kan iemand op de pijler Huisvesting de hoogste trede bereiken wanneer hij geen aanspraak maakt op gesubsidieerde huisvesting. In de Alphenense versie wordt het ontvangen van huursubsidie niet gezien als een belemmering voor economische zelfredzaamheid; de positie op de pijler is afhankelijk van de stabiliteit van de huisvesting. Bijvoorbeeld: “Ik heb een woning, maar moet op zoek naar iets anders.” Ook de hoogte van de huur ten opzichte van het inkomen telt mee: “Ik heb een geschikte woning die past binnen mijn budget; maximaal een derde van mijn inkomen”.

De pijler Opleiding is aangepast aan het Nederlandse onderwijssysteem. De objectieve indeling op basis van onderwijsdiploma's, die de Amerikaanse versie kenmerkt, is ook in de Alphenense versie aangehouden. Bijvoorbeeld: “Ik heb een mbo 3- of 4-diploma.”

Bij de pijler Inkomen is de objectieve indeling losgelaten. In de Amerikaanse versie is deze pijler ingedeeld op een intervalschaal (de afstand tussen 1 en 2 is telkens even groot als de afstand tussen 2 en 3, enzovoort) met absolute afkappunten, uitgedrukt in dollar. De Alphenense versie gebruikt een ordinale schaal (de afstand tussen de treden is verschillend), waarbij het inkomen wordt afgezet tegen de behoefte van de betreffende persoon. Bijvoorbeeld: “Mijn inkomen is precies genoeg om voor mijzelf (en mijn gezin) te zorgen.”

Bij de pijler Schulden is het hebben van een overzicht van de schulden opgenomen. Door deze aanpassingen sluit de Brug beter aan bij de werkelijkheid van de inwoners van Alphen aan den Rijn. De gemeente wilde de Brug naar Zelfredzaamheid® graag nog verder aanpassen om hem nog geschikter te maken voor coachingsdoeleinden. Ze wilde bijvoorbeeld graag de pijler Opleiding aanpassen, zodat deelnemers met een laag opleidingsniveau ook de hoogste positie kunnen bereiken. Die aanpassing had ertoe kunnen leiden dat de pijler Opleiding een subjectieve in plaats van een objectieve maat wordt, daarom is deze aanpassing niet doorgevoerd. De Brug naar Zelfredzaamheid® is een coachingsinstrument én een meetinstrument, en EMPath streeft naar benchmarking van de met Mobility Mentoring® bereikte resultaten. Daarom is, in overleg met EMPath, gekozen om de Brug naar Zelfredzaamheid® zoveel mogelijk overeen te laten komen met de Amerikaanse versie.

1.1.3 Doel-actieplan

Naar aanleiding van het gesprek over de Brug naar Zelfredzaamheid® vertaalt de mentor het lange-termijn doel naar een concreet, SMART² geformuleerd kortetermijndoel, dat wordt opgedeeld in kleine, haalbare stappen (Jungmann & Wesdorp, 2017). Het doel van het opdelen van grote doelen in kleine, haalbare stappen is het probleemoplossend vermogen van de deelnemer vergroten. Een doel-actieplan maakt inzichtelijk welke stappen nodig zijn om een korte-termijndoel te realiseren. Daarnaast stimuleert de mentor de deelnemer om te bedenken tegen welke mogelijke belemmeringen hij kan aanlopen, en hoe hij deze belemmeringen kan overwinnen. Naast de te bereiken acties maakt het doel-actieplan ook een verantwoordelijkheidsverdeling en deadlines duidelijk. Het concreet uitwerken van de verantwoordelijkheidsverdeling draagt bij aan een werkrelatie tussen de deelnemer en de mentor die gebaseerd is op heldere wederzijdse verwachtingen.

8

Aanpassingen in Alphen aan den Rijn

Het doel-actieplan is zonder noemenswaardige aanpassingen vertaald naar het Nederlands en de werkwijze met het doel-actieplan is in de trainingen op de beschreven manier aan de professionals overgedragen. Een belangrijk verschil is dat het anticiperen op mogelijke barrières en het ontwikkelen van strategieën voor het bereiken van doelen bij EMPath gezien wordt als onderdeel van methoden om de executieve functies van deelnemers blijvend te versterken. In Alphen aan den Rijn werd het ontwikkelen van strategieën voor het bereiken van doelen gezien als onderdeel van het werken met doel-actieplannen en om het geloof in eigen kunnen van deelnemers te versterken en om tijdelijk te compenseren voor zwakke executieve functies.

1.1.4 Beloningssysteem

Binnen Mobility Mentoring® hebben beloningen een vaste plek (Jungmann & Wesdorp, 2017). De beloningen moeten deelnemers stimuleren om hun doelen te realiseren. Hierbij maakt EMPath gebruik van zowel materiele beloningen in de vorm van contant geld, en niet-materiele beloningen, bijvoorbeeld in de vorm van certificaten. De onderliggende theorie is dat wie armoede wil overstijgen, nu stappen moet zetten die op de lange termijn iets opleveren. Door het krijgen van een beloning op de korte termijn, vindt er synchronisatie plaats van focus (korte termijn) en beloningen (korte termijn). Beloningen vergroten daarmee het commitment naar het doel en stimuleren de daarvoor benodigde acties. Voor het alternatief – het straffen van deelnemers door het opleggen van sancties – wordt nadrukkelijk niet gekozen. Niet alleen is dat niet altijd mogelijk, maar nog belangrijker is dat het (dreigen met het) opleggen van sancties voor de deelnemer stressverhogend en daarmee juist averechts kan werken. Door de stress te verhogen, gaat de deelnemer immers juist slechter functioneren en meer bij de dag leven.

² SMART staat voor Specifiek, Meetbaar, Aantrekkelijk, Realistisch en Tijdgebonden.

EMPath heeft een beloningssysteem uitgewerkt dat is gekoppeld aan de doel-actieplannen. Wanneer de deelnemer zijn doel opdeelt in stappen en deze noteert op een doel-actieplan, dan bepaalt de professional of de betreffende actie op de lijst staat met acties die in aanmerking komen voor een beloning. De mentor beoordeelt ook of de actie dermate uitdagend is voor de deelnemer, dat een beloning van toegevoegde waarde is. Als dat zo is, wordt de deelnemer hierover geïnformeerd en spreken de professional en de deelnemer criteria af om te bepalen wanneer de actie uitgevoerd is en de beloning kan worden overhandigd.

Aanpassingen in Alphen aan den Rijn

Het beloningssysteem in Alphen aan den Rijn, het 'Compensatie- en Waarderingsysteem' (CWS), volgde dezelfde systematiek als het Amerikaanse beloningssysteem: professionals werkten met een lijst van acties die voor een beloning in aanmerking kwamen. De acties die in aanmerking kwamen voor een beloning, zijn gekozen door de Alphenese professionals. Gehanteerde criteria voor CWS-acties waren:

- De CWS-acties moeten bijdragen aan de vooruitgang in het traject;
- De CWS-acties mogen niet resulteren in andere vormen van beloning (dat sluit bijvoorbeeld het aanvragen van bijzondere bijstand uit);
- De CWS-acties vereisen gedrag waarmee deelnemers vaak moeite hebben.

De acties zijn ingedeeld in categorieën met oplopende moeilijkheidsgraad: hoe moeilijker de actie, hoe groter de beloning. Net als bij het beloningssysteem van EMPath werd de lijst met acties die in aanmerking kwamen voor een beloning niet gedeeld met de deelnemer. Pas wanneer de deelnemer een keuze had gemaakt voor een bepaalde actie, en die actie kwam overeen met een actie op de CWS-lijst, stelde de professional de beloning in het vooruitzicht.

9

In Alphen aan den Rijn voelden de professionals zich bezwaard om te moeten beslissen of de deelnemer wel of niet een beloning zou moeten krijgen; daarom is toekenning van de beloning geen maatwerk gemaakt. Dat is anders dan in de Verenigde Staten, waar de mentor meeweegt of een stap makkelijk of moeilijk is voor een deelnemer. Is er sprake van een makkelijke stap, dan volgt geen beloning. In Alphen aan den Rijn werd een actie beloond wanneer de deelnemer de actie op het doel-actieplan noteerde; de aanname was dat deelnemers uit zichzelf geneigd zouden zijn om uitdagende acties eerder te noteren dan minder uitdagende acties. Op die manier hoefde de professional niet te beoordelen of de actie voldoende uitdagend was.

Een ander belangrijk verschil met het Amerikaanse beloningssysteem is verder de termijn waarbinnen de acties konden worden gerealiseerd. Het Amerikaanse systeem bevatte acties die binnen een paar dagen konden worden uitgevoerd en acties waarvoor de deelnemer jaren nodig kon hebben, zoals het kopen van een huis. In de Alphenese versie is doorgaans gekozen voor acties die deelnemers op relatief korte termijn konden realiseren, zoals het aanvragen van een DigiD. Doordat de beloning op korte termijn kon worden verdiend, verwachtte men een groter motiverend effect. Tegelijkertijd was de looptijd van de evaluatie beperkt tot twee jaar, waardoor ook de looptijd van het beloningssysteem was beperkt; het Alphenese beloningssysteem richtte zich op acties die nodig waren in het eerste jaar van een gemeentelijk traject. Na een jaar begeleiding konden de deelnemers geen beloningen meer ontvangen.

Waar EMPath naast bonnen ook contant geld uitkeerde, is in Alphen aan den Rijn gekozen voor bonnen met beperkte waarde, om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving rondom uitkering en schuldregelingen.

EMPath gebruikt naast de bonnen en geld ook andere manieren waarmee deelnemers erkenning krijgen voor hun successen. Zo krijgen deelnemers bijvoorbeeld certificaten en worden successen gevierd in groepsbijeenkomsten. In Alphen aan den Rijn is dit gedeelte niet geïmplementeerd; wel hebben sommige professionals op eigen initiatief kaartjes geschreven wanneer deelnemers een bijzonder doel hadden behaald. De kaartjes zijn in de interviews met deelnemers wel ter sprake gekomen, maar zijn verder niet op een systematische manier meegenomen in de evaluatie.

1.1.5 Niet geïmplementeerde elementen van Mobility Mentoring®

Naast voorgaande elementen bestaat Mobility Mentoring® uit een aantal onderdelen die niet zijn geïmplementeerd in de gemeente Alphen aan den Rijn. De belangrijkste zijn:

- 'Career compass': Een online zoekmachine van (regionale) *hot jobs* en *smart start jobs* die helpen om werk te vinden dat voldoende inkomen oplevert. Het gaat om banen die een index-inkomen kunnen opleveren en die bereikbaar zijn voor mensen met een bescheiden opleidingsniveau. *Hot jobs* zijn banen die twee jaar of minder onderwijs op mbo-niveau vergen, die veel gevraagd zijn en die een index-inkomen met gunstige secundaire arbeidsvoorwaarden opleveren. *Smart start jobs* zijn banen die minder betalen, maar die veel mogelijkheden bieden voor doorstroom naar *hot jobs* vanwege de ontwikkeling van overdraagbare competenties.
- Groepsbijeenkomsten gericht op het versterken van sociale verbindingen tussen deelnemers en tussen deelnemers en professionele netwerken. Tijdens deze bijeenkomsten bieden deelnemers elkaar praktische ondersteuning en sociale steun en vieren behaalde successen. De bijeenkomsten bieden ruimte aan de deelnemers om bepaalde vaardigheden, bijvoorbeeld leiderschapsvaardigheden, te oefenen.

10

1.2 Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen wat de inzet van Mobility Mentoring® oplevert. De centrale onderzoeksvraag is:

Wat levert de inzet van Mobility Mentoring® in Alphen aan den Rijn op bij inwoners die zich melden voor ondersteuning bij hulpvragen op meerdere leefgebieden?

Op verzoek van de financier ZonMw is aan dit vraagstuk de volgende vraag toegevoegd:

In hoeverre wordt de doelgroep met Mobility Mentoring® bereikt en leidt de implementatie tot daadwerkelijke toepassing van Mobility Mentoring® in de praktijk?

Deze vraag hebben wij geprobeerd te beantwoorden door middel van een procesevaluatie op basis van het RE-AIM framework (Glasgow, Vogt & Boles, 1999). Volgens RE-AIM is het doel van een procesevaluatie inzicht geven in de mate van implementatie om zo tot aanbevelingen te komen over wat er met de ingezette implementatiestrategieën is bereikt en hoe de implementatie in een vervolgstap verbeterd kan worden. Onderdeel van een procesevaluatie is dus naast de resultaten omtrent de implementatie-indicatoren ook een beschrijving van het implementatieproces met de gebruikte implementatiestrategieën. Naast implementatie is het volgens RE-AIM ook belangrijk om inzicht te krijgen in de impact van de aanpak. Het RE-AIM framework bevat een groot aantal procesindicatoren; de indicatoren die relevant zijn voor dit project zijn in deze evaluatie onderzocht, namelijk indicatoren ter beschrijving van het bereik, de implementatie en de impact.

Het bereik van een interventie laat zien welke delen van de doelgroep daadwerkelijk met de interventie worden bereikt. Als blijkt dat een bepaalde groep stelselmatig buiten de boot valt, kunnen maatregelen worden genomen. Resultaten kunnen ook leiden tot een afbakening van de doelgroep om tot realistische doelstellingen te komen omtrent het bereik van een interventie.

Bij implementatie gaat het om inzicht krijgen in de mate waarin de uitvoering volgens protocol verliep en manieren om interventietrouw werken te bevorderen. Mobility Mentoring® heeft in de VS goede resultaten laten zien, en als Nederlandse professionals interventietrouw werken, dan is de kans groter dat de interventie ook hier goede resultaten oplevert. Inzicht in de mate van implementatie helpt ook om teleurstellende resultaten beter te interpreteren. Wanneer deelnemers weinig vooruitgang boeken, dan kan dat betekenen dat de interventie niet werkt of dat de interventie niet is uitgevoerd zoals bedoeld. Voor een zuivere interpretatie van de impact is het belangrijk om te weten in welke mate er sprake is van interventietrouwe implementatie. Daarnaast geeft inzicht in de mate van implementatie handvatten om de implementatie vervolgens in een tweede fase een nieuwe impuls te geven.

De impact van de interventie wordt zowel kwantitatief als kwalitatief gemeten. Bij de kwantitatieve meting gaat het om het meten van de vooruitgang tijdens het eerste jaar van het traject. Omdat er geen controlegroep is, kan er niet worden gesproken van een effectmeting, want de vooruitgang van deelnemers kan niet worden toegeschreven aan de aanpak Mobility Mentoring® alleen: het is de opbrengst van de combinatie van alle factoren die invloed hebben gehad op de deelnemer. Het doel van de impactmeting is om een indicatie te krijgen van een potentieel interventie-effect; het geeft zicht op wat begeleiding met de aanpak Mobility Mentoring® in combinatie met de gebruikelijke begeleiding de deelnemer oplevert. De impact wordt op een kwalitatieve manier inzichtelijk gemaakt door deelnemers en professionals te bevragen over de mate waarin de begeleiding de deelnemers heeft geholpen bij het bereiken van hun doelen.

11

Op basis van de hoofdvraag en aan de hand van het RE-AIM framework zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

Impact

1. Welke vooruitgang wordt er geboekt op economische zelfredzaamheid, kwaliteit van leven en ervaren financiële schaarste?
2. In hoeverre boeken deelnemers, die begeleid worden door professionals die hoger scoren op interventietrouw, meer vooruitgang op ervaren financiële schaarste dan deelnemers die begeleid worden door professionals die lager scoren op interventietrouw?
3. Hoeveel van de geformuleerde doelen wordt bereikt?
4. Voeren deelnemers die beloningen krijgen hun acties sneller uit dan deelnemers die geen beloningen krijgen?
5. Welke ervaren effecten zien professionals van de aanpak Mobility Mentoring® op de deelnemer?
6. Welke effecten ervaren deelnemers van de aanpak Mobility Mentoring®?

Implementatie

1. In hoeverre is er acceptatie van de aanpak bij professionals?
2. In hoeverre voeren professionals de geprotocolleerde stappen uit en is er sprake van interventietrouw?
3. In hoeverre is er vooruitgang op interventietrouw?

4. Wat zijn in de ogen van de professionals randvoorwaarden voor het implementeren van Mobility Mentoring®?

Bereik

1. Welk percentage van de doelgroep wordt bereikt?
2. Wat zijn redenen voor inwoners om niet mee te doen?
3. Wat zijn de demografische kenmerken van de deelnemers?
4. Wat is de startpositie van de deelnemers op economische zelfredzaamheid, kwaliteit van leven en financiële schaarste aan het begin van het traject?
5. In hoeverre verschilt het niveau van executieve functies van de deelnemers van de Nederlandse normgroep?
6. Welk percentage van de deelnemers stopt met de begeleiding voordat hun doelen zijn bereikt?
7. In hoeverre verschilt de intensiteit van de begeleiding voor deelnemers die hoog versus laag scoren op economische zelfredzaamheid, kwaliteit van leven, financiële schaarste en executieve functies?

Hieronder volgt eerst een weergave van de resultaten: de impact, de implementatie en het bereik van de interventie. Het rapport sluit af met algemene conclusies en tips voor een succesvolle implementatie van Mobility Mentoring® in andere gemeenten. In de bijlage is de methode beschreven, waarin de constructen bereik, implementatie en impact verder worden uitgewerkt en wordt toegelicht hoe wij hebben getracht de bovengenoemde onderzoeksvragen te beantwoorden.

2 Impact van de interventie

Het doel van het meten van impact is om in beeld te brengen welk verschil de methode maakt in de levens van de deelnemers. We spreken van impact in plaats van effect, omdat er geen gebruik is gemaakt van een controlegroep. Alleen wanneer een controlegroep is gebruikt, kan de vooruitgang worden toegeschreven aan de interventie. In dit geval moeten wij het resultaat toeschrijven aan alle factoren die invloed hebben gehad op de deelnemers en spreken we om die reden van impact.

De impact van Mobility Mentoring® wordt in deze sectie zowel kwantitatief als kwalitatief in beeld gebracht. Eerst worden de behaalde doelen beschreven, daarna de startpositie en de vooruitgang op de Brug naar Zelfredzaamheid®, de kwaliteit van leven en financiële schaarste. Vervolgens wordt het effect beschreven van de beloningen op de snelheid waarmee deelnemers de acties hebben uitgevoerd. Ten slotte worden de kwalitatieve resultaten beschreven, namelijk de ervaren effecten vanuit het perspectief van de professional en de deelnemer.

2.1 Vooruitgang op de Brug naar Zelfredzaamheid®

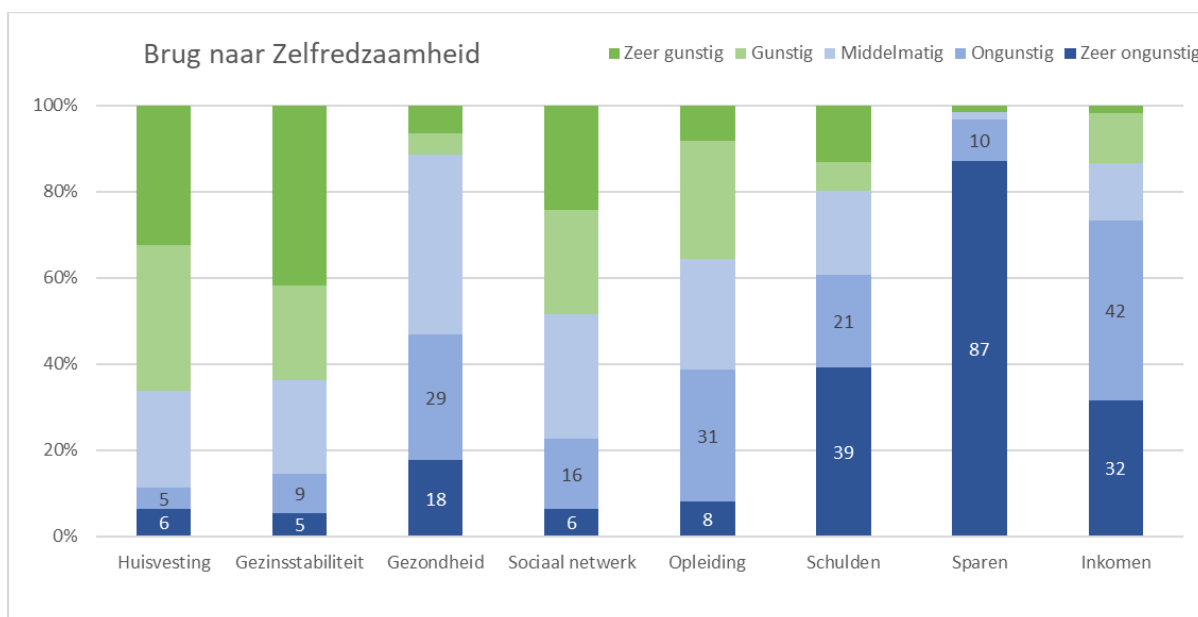
De Brug naar Zelfredzaamheid® is aan het begin van het traject ingevuld om de positie van de deelnemer op de verschillende leefgebieden te bepalen (zie bijlage 2 voor de Brug naar Zelfredzaamheid® van de gemeente Alphen aan den Rijn). Volgens de theorie die aan de Brug naar Zelfredzaamheid® ten grondslag ligt, dragen de factoren Huisvesting, Gezinsstabiliteit, Gezondheid, Sociale steun, Opleiding, Schulden, Spaargeld en Inkomen bij aan economische zelfredzaamheid. Hoe hoger de positie op de pijlers, hoe groter de economische zelfredzaamheid van de betreffende persoon. De Brug naar Zelfredzaamheid® bestaat uit ordinale schalen: een stap van niveau 1 naar niveau 2 op de schaal 'Huisvesting' betekent dat een deelnemer de stap heeft gemaakt van 'geen vaste woonplek' naar 'wonen in de maatschappelijke opvang'. Op de schaal Schulden betekent een stap van niveau 1 naar niveau 2 dat een deelnemer inmiddels een overzicht heeft van zijn schulden, inkomsten en uitgaven. De afstand tussen een 1 en een 2 op de pijler Huisvesting heeft een andere betekenis dan een stap van positie 1 naar positie 2 op de pijler Schulden. Een vergelijking tussen de pijlers op basis van gemiddelden is daarom niet goed mogelijk; om die reden is de Brug naar Zelfredzaamheid® weergegeven in percentages.

13

2.1.1 Startpositie

In totaal hebben 64 inwoners van Alphen aan den Rijn meegedaan met de evaluatie. De Brug naar Zelfredzaamheid® is bij deelnemers afgenomen binnen de eerste drie gesprekken van het traject, zes maanden na de intake, en twaalf maanden na de intake, of, indien de deelnemer zijn traject eerder heeft beëindigd, tijdens het laatste face-to-face gesprek.

Figuur 1 laat zien dat er flinke verschillen zijn in de verdeling van deelnemers over de treden op de pijlers. De deelnemers verkeerden met name in een zwakke positie op de pijlers die te maken hebben met financiën: 87 procent beschikte niet over spaargeld, 74 procent had geen of onvoldoende inkomen en 60 procent had schulden en geen betalingsregelingen. Ook op de pijler Gezondheid verkeerde een grote groep in een kwetsbare positie: 47 procent had zoveel last van gezondheidsklachten, dat ze zich niet of nauwelijks konden wijden aan werk, studie of zorg voor hun gezin. Op de pijlers huisvesting en gezinsstabiliteit scoorden relatief veel deelnemers hoog. Met name de financiële pijlers laten lage scores zien. Dat is te verklaren doordat schuldhelpverlening of een uitkering belangrijke aanleidingen waren voor deelnemers om een beroep te doen op de gemeente Alphen aan den Rijn.



Figuur 1: Positie op de Brug naar Zelfredzaamheid® bij de start van begeleiding met Mobility Mentoring®.

2.1.2 Doelen van deelnemers

Deelnemers is aan het begin van hun traject gevraagd waar ze staan op de Brug naar Zelfredzaamheid®, en aan welk leefgebied ze de komende tijd willen werken. Van de 64 deelnemers hadden de meesten een doel of hulpvraag dat gerelateerd was aan de pijler Schulden (75 procent) en aan de pijler Inkomen (75 procent; zie Tabel 1).

14

Tabel 1: Deelnemers met een hulpvraag op een specifieke pijler

	n	%
Huisvesting	29	45
Gezinsstabiliteit	11	17
Gezondheid	39	61
Sociaal netwerk	12	19
Opleiding	10	16
Schulden	48	75
Sparen	4	6
Inkomen	48	75

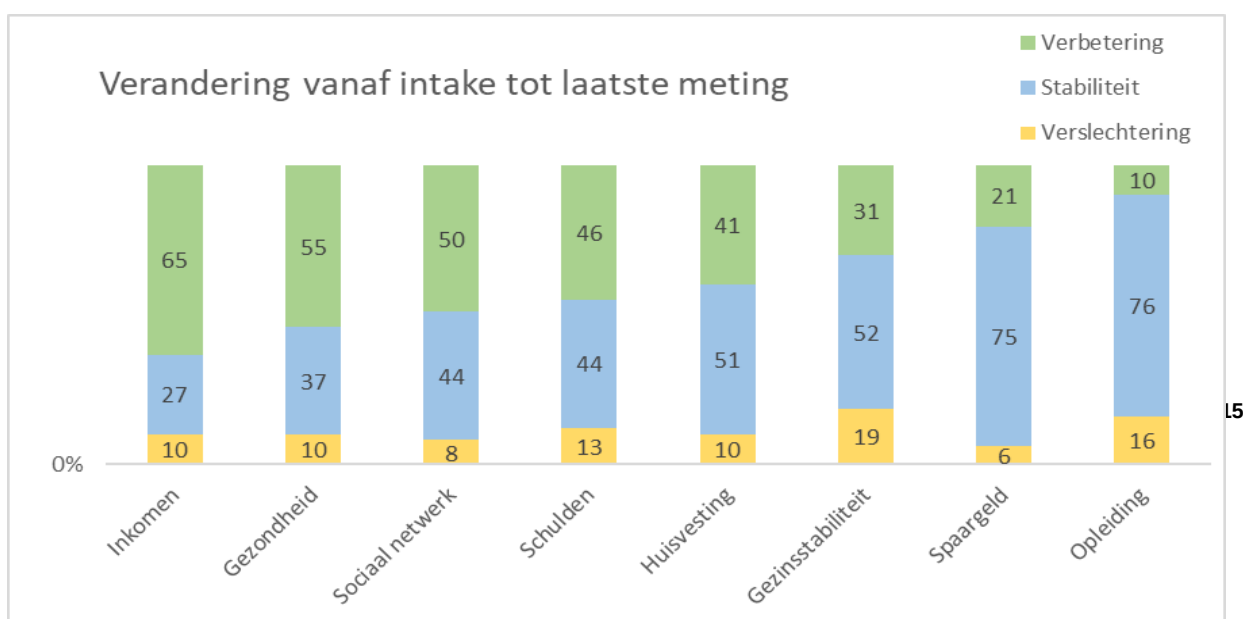
Nadat de Brug naar Zelfredzaamheid® was ingevuld, hebben deelnemers zelf doelen geformuleerd; bijvoorbeeld: “Met mijn inkomen kan ik al mijn uitgaven betalen.” Een doel is dus gerelateerd aan een bepaalde pijler, maar niet gelijk aan een trede op een pijler. In totaal hebben de 64 deelnemers 329 doelen gesteld, waarvan 235 (71 procent) daadwerkelijk zijn behaald (niet in tabel).

2.1.3 Vooruitgang

Het idee bij de interventie is dat deelnemers bij de Brug naar Zelfredzaamheid® gerelateerde doelen stellen. Wanneer ze hun doelen behalen, klimmen ze op de Brugpijlers en verbeteren daarmee hun algehele situatie. Omdat de Brug naar Zelfredzaamheid® gebruikmaakt van ordinale schalen is het lastig om de gemiddelde vooruitgang op een pijler met een andere pijler te vergelijken. Daarom laten wij eerst de vooruitgang op de verschillende pijlers zien als het percentage deelnemers dat vooruitgang boekt, stabiel blijft of achteruitgaat. We laten eerst de verandering zien tussen de intake en de laatste

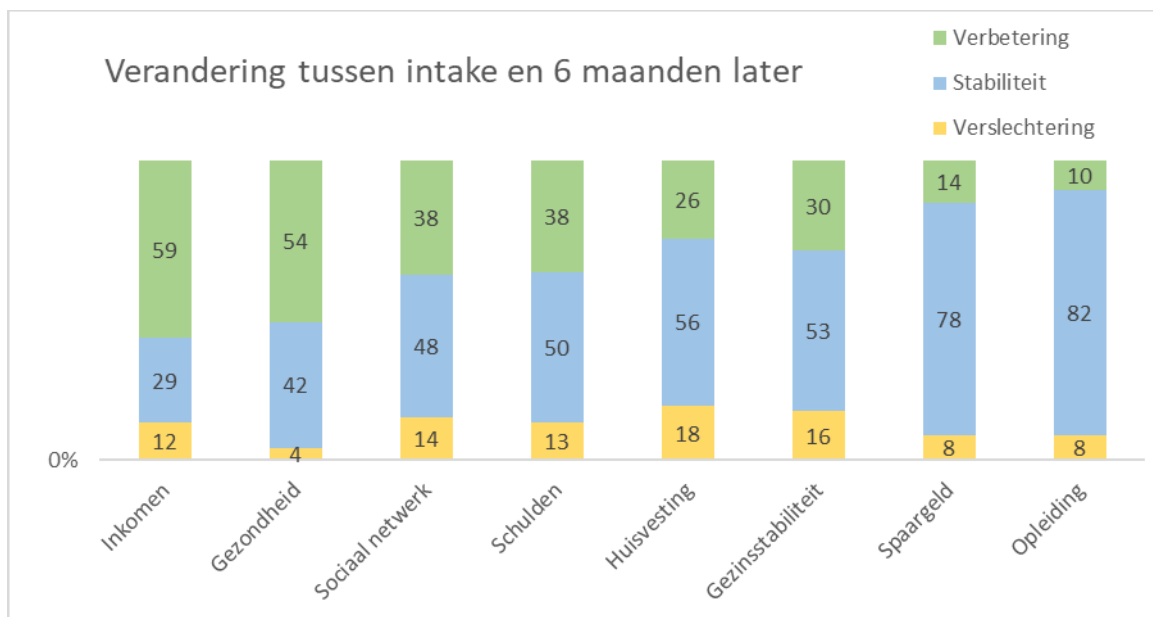
meting (n=42-49). Deelnemers die de Brug naar Zelfredzaamheid® maar een keer hebben ingevuld, worden hierin niet meegenomen. Daarna is de verandering tussen intake en de tweede meting te zien (n=43-50), en ten slotte de verandering tussen de meting op zes maanden en de derde meting (n=26-30). Het verschilt per deelnemer wanneer de laatste meting heeft plaatsgevonden; zes maanden na de intake, twaalf maanden na de intake of tijdens de laatste face-to-face-afspraken.

Kijken we naar de vooruitgang van deelnemers tussen de intake en hun laatste meting, dan zien we dat de grootste vooruitgang werd geboekt op de pijlers Inkomen, Gezondheid en Sociaal netwerk. Bij een aanzienlijke groep is ook vooruitgang te zien op Schulden, Huisvesting en Gezinsstabiliteit. Slechts een kleine groep ging vooruit op de pijlers Spaargeld en Opleiding. Voor de pijlers Inkomen en Gezondheid geldt dat dit ook de pijlers waren waarop deelnemers bij aanvang van het traject de slechtste positie innamen.



Figuur 2: Percentage deelnemers dat in hun traject een verbetering doormaakt, stabiel blijft of achteruitgaat (n=42-49).

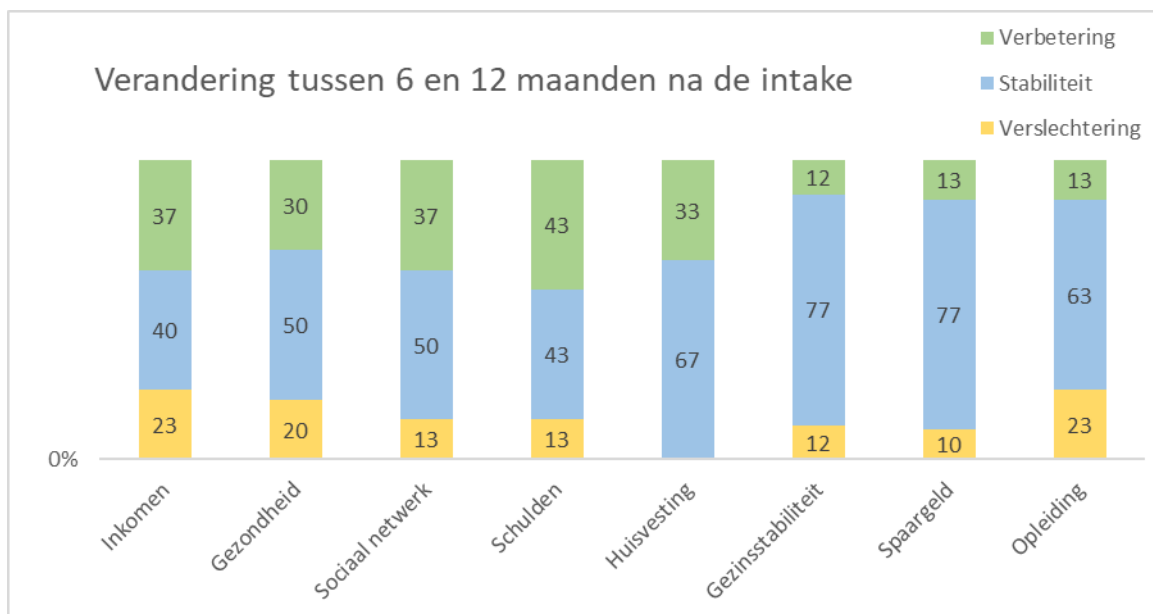
Ongeveer vijftig deelnemers hebben de Brug naar Zelfredzaamheid® minimaal een tweede keer ingevuld. In de eerste periode van het traject is met name vooruitgang te zien op de pijlers Inkomen en Gezondheid.



Figuur 3: Percentage deelnemers dat in de eerste zes maanden een verbetering doormaakt, stabiel blijft of achteruitgaat (n=43-50).

Ongeveer dertig deelnemers hadden een traject dat langer dan zes maanden duurde en zij hebben de Brug naar Zelfredzaamheid® een derde keer ingevuld. In dit stadium is te zien dat een grotere groep dan in de eerste zes maanden stappen zet op de pijler Schulden (zie figuur 4).

16

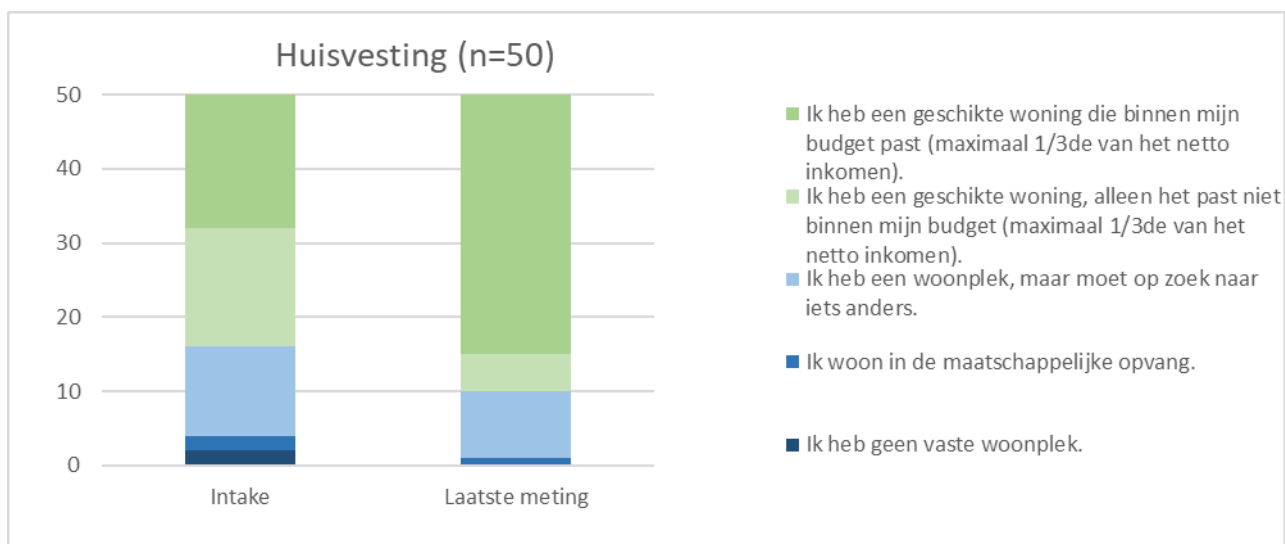


Figuur 4: Percentage deelnemers dat in de tweede helft van het traject een verbetering doormaakt, stabiel blijft, of achteruitgaat (n=26-30).

Hieronder laten we per pijler zien hoe de deelnemers zich in de loop van het traject hebben ontwikkeld. We gaan eerst in op de vooruitgang tussen de intake en de laatste meting. Vervolgens is de ontwikkeling over de drie meetmomenten weergegeven. Deelnemers boekten tussen de eerste en de laatste meting significante vooruitgang op de pijlers Huisvesting, Gezondheid, Sociaal netwerk, Schulden en Inkomen. Er is geen significante vooruitgang op Gezinsstabiliteit, Opleiding en Sparen.

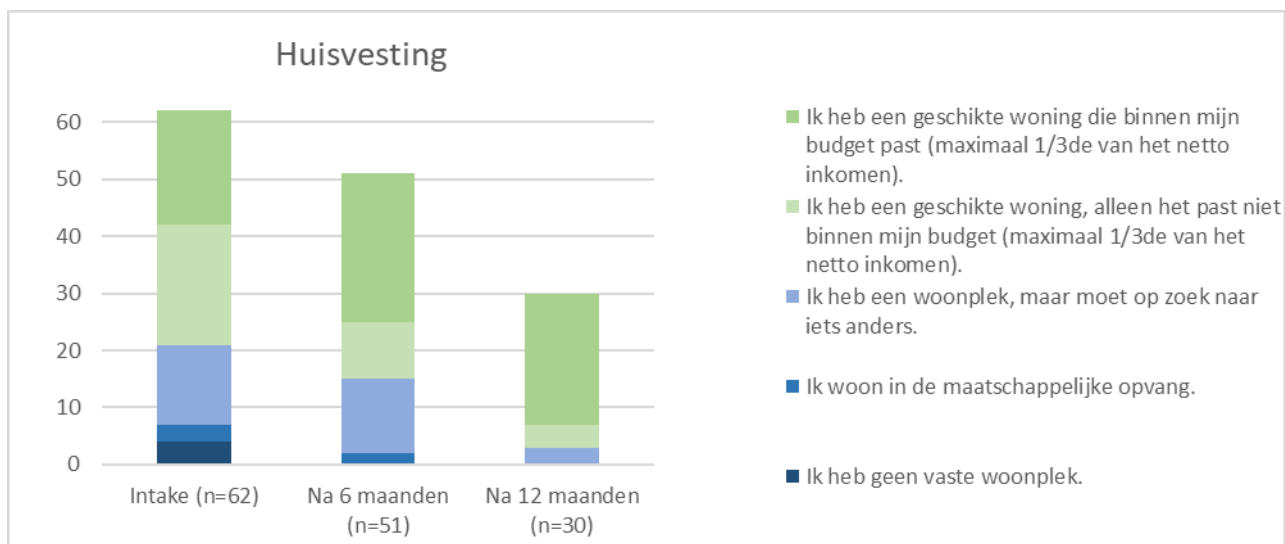
Huisvesting

Op de pijler Huisvesting zijn deelnemers in de loop van hun traject gemiddeld significant vooruit gegaan ($p=0,002$). De vooruitgang in de eerste zes maanden is niet significant ($p=0,138$), de vooruitgang tussen de zes en twaalf maanden wel ($p=0,004$). Na zes maanden begeleiding beschikte iedere deelnemer over een vaste woonplek. Verder is de groep gegroeid die een woning binnen budget heeft en de groep die te duur woont, is afgenomen. Deze ontwikkeling zet door in de tweede meetperiode. Uiteindelijk is de groep met een woning die in het budget past bijna verdubbeld.



Figuur 5: Verandering op de pijler Huisvesting tussen het eerste en laatste meetmoment.

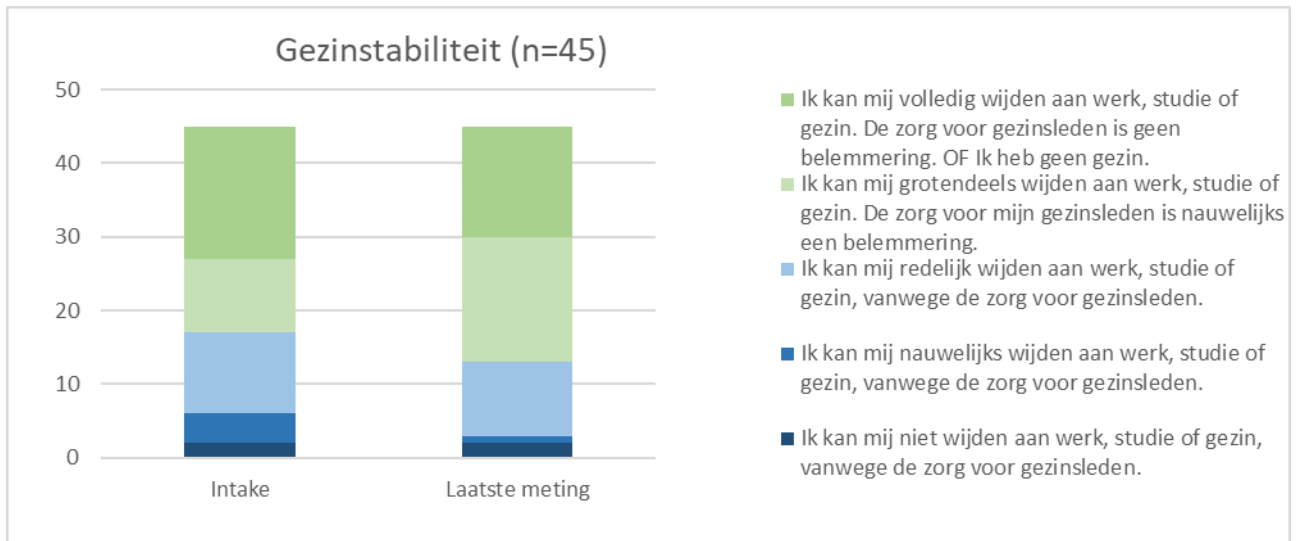
17



Figuur 6: Verandering op de pijler Huisvesting over de drie meetmomenten.

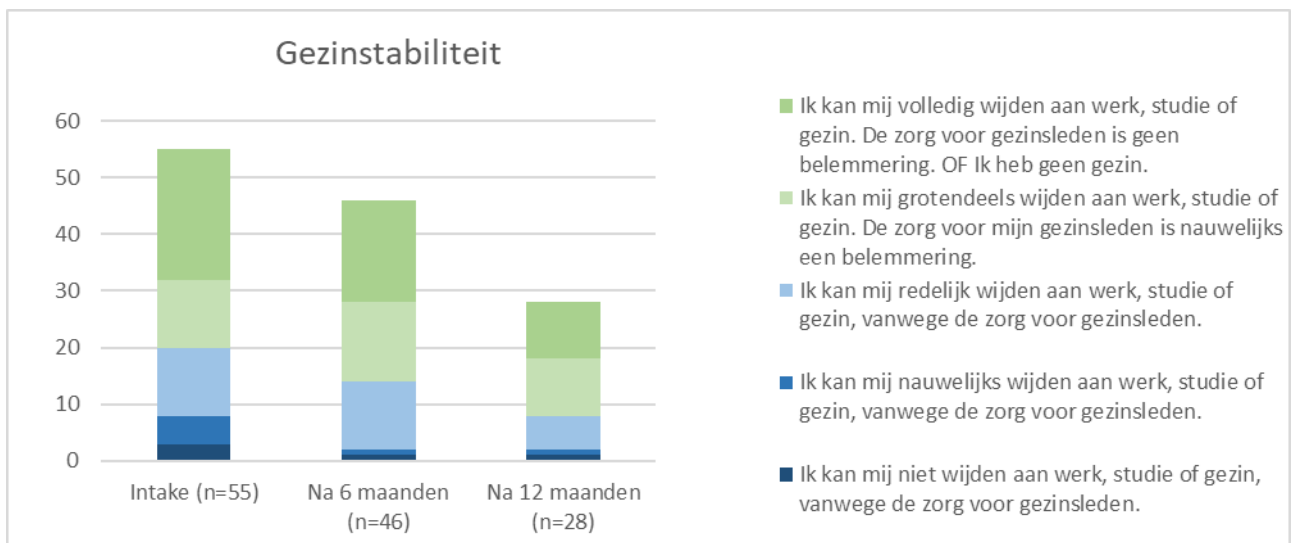
Gezinsstabiliteit

De positie van deelnemers op de pijler Gezinsstabiliteit is vrijwel gelijk gebleven, zowel tussen de eerste en laatste meting ($p=0,616$) als in de eerste zes maanden ($p=0,412$) en tussen zes en twaalf maanden ($p=0,527$).



Figuur 7: Verandering op de pijler Gezinsstabiliteit tussen het eerste en laatste meetmoment.

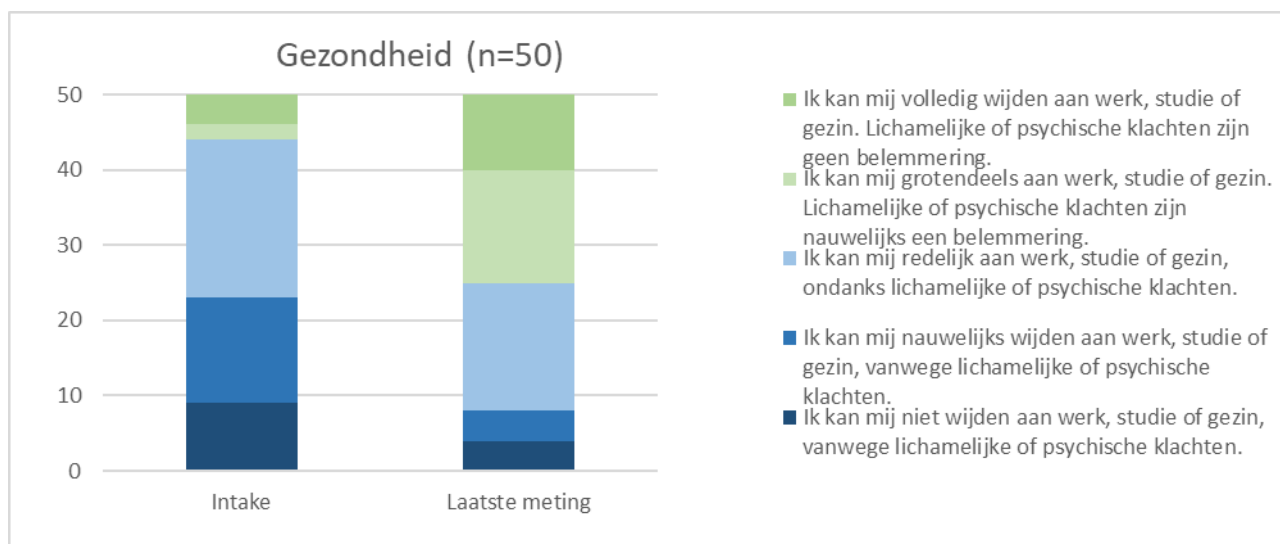
18



Figuur 8: Verandering op de pijler Gezinsstabiliteit over de drie meetmomenten.

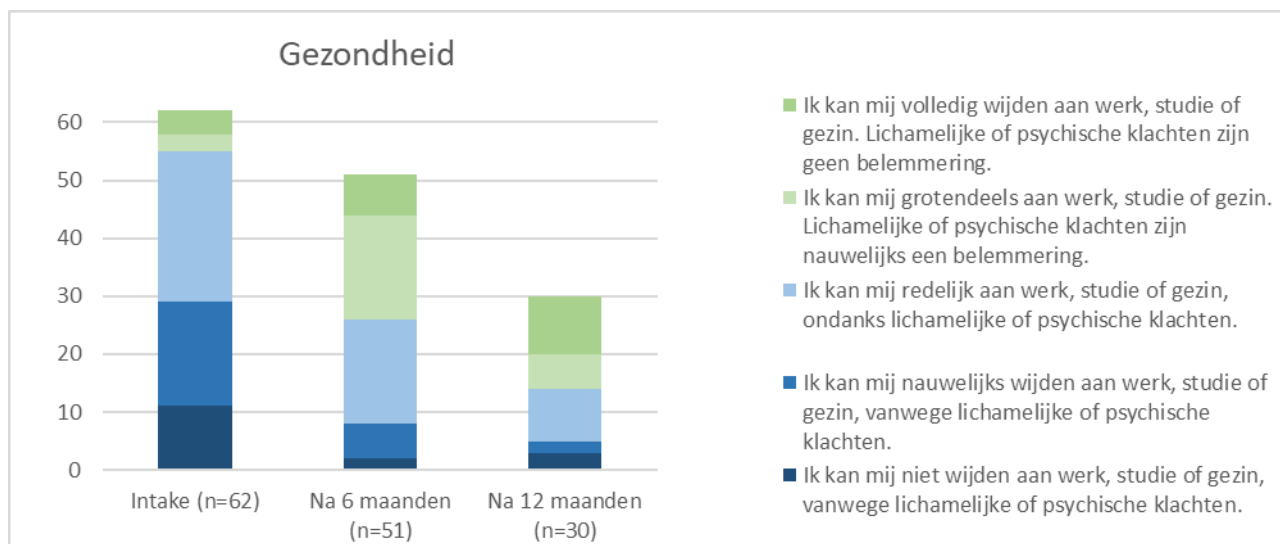
Gezondheid

Op de pijler Gezondheid is tussen de intake en de laatste meting gemiddeld een significante vooruitgang zichtbaar ($p=0,000$). Deze vooruitgang vindt met name binnen de eerste zes maanden plaats ($p=0,000$). De groep deelnemers die zich nauwelijks of helemaal niet kan wijden aan werk, studie of gezin werd aanzienlijk kleiner. Zes maanden na de intake kon ongeveer de helft van de deelnemers zich redelijk of grotendeels wijden aan werk, studie of gezin. Ook in de tweede helft van het traject is er nog sprake van vooruitgang, al is die niet meer statistisch significant ($p=0,518$).



Figuur 9: Verandering op de pijler Gezondheid tussen het eerste en laatste meetmoment.

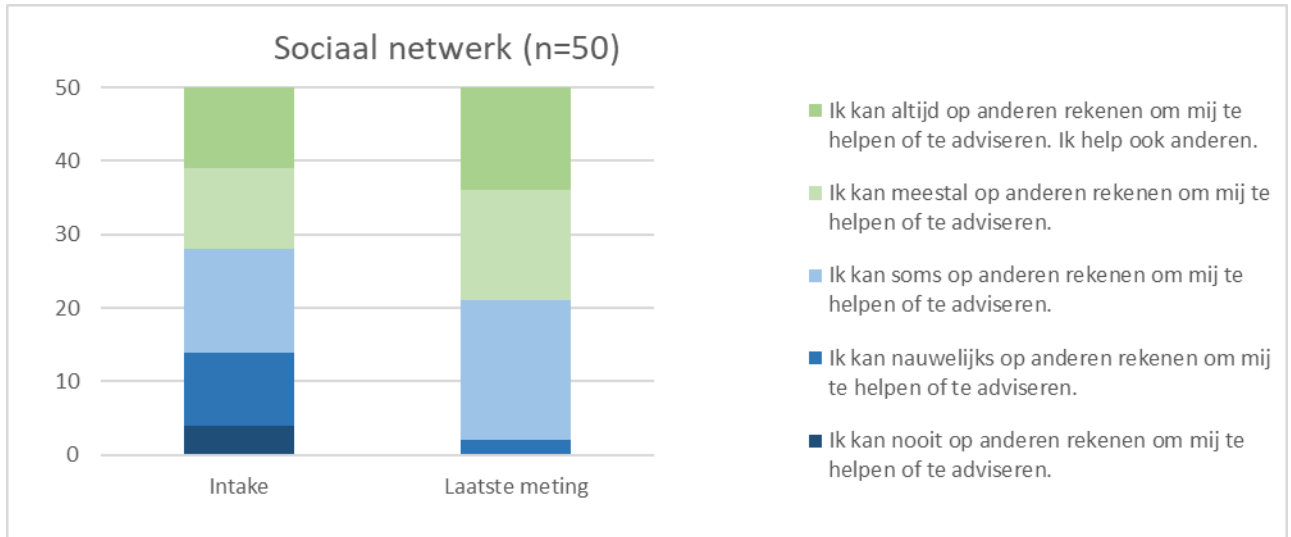
19



Figuur 10: Verandering op de pijler Gezondheid over de drie meetmomenten.

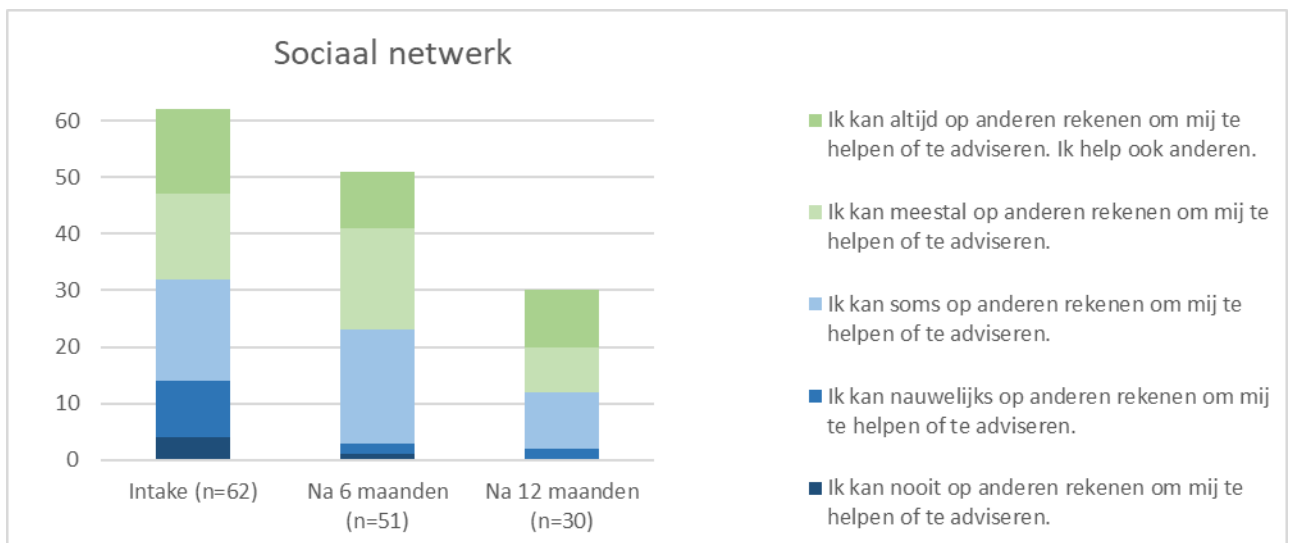
Sociaal netwerk

In de loop van het traject verbeterden deelnemers in significante mate hun sociaal netwerk ($p=0,001$). Groei van het sociaal netwerk vond zowel in de eerste zes maanden plaats ($p=0,022$) als in de tweede helft van het traject ($p=0,049$). Het aantal deelnemers met een netwerk waarop zij soms of meestal kunnen rekenen nam toe, terwijl het deel dat nooit of nauwelijks op iemand anders kan rekenen afnam.



Figuur 11: Verandering op de pijler Sociaal netwerk tussen het eerste en laatste meetmoment.

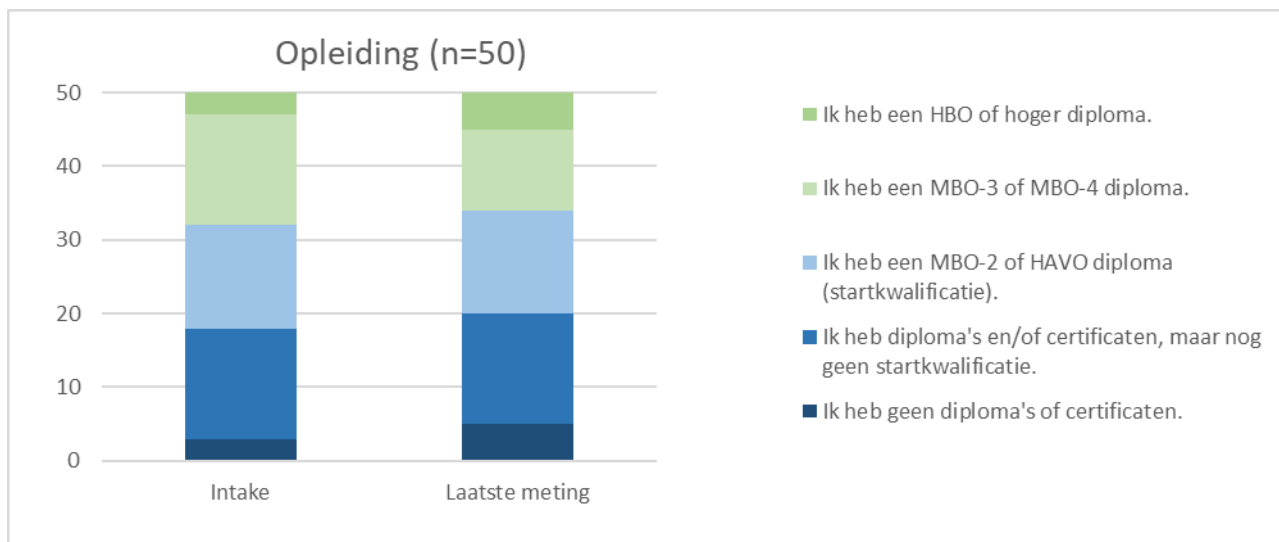
20



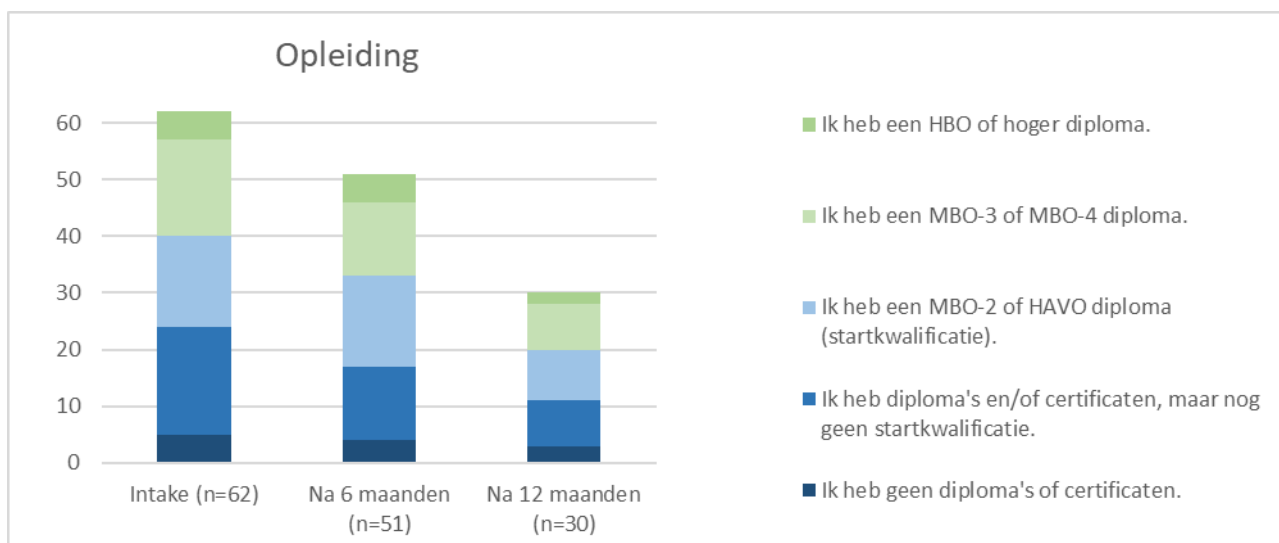
Figuur 12: Verandering op de pijler Sociaal netwerk over de drie meetmomenten.

Opleiding

Op de pijler Opleiding is zo goed als geen ontwikkeling te zien, zowel tussen de eerste en de laatste meting ($p=0,317$), als in de eerste zes maanden van het traject ($p=0,739$) of tussen zes en twaalf maanden ($p=0,218$).



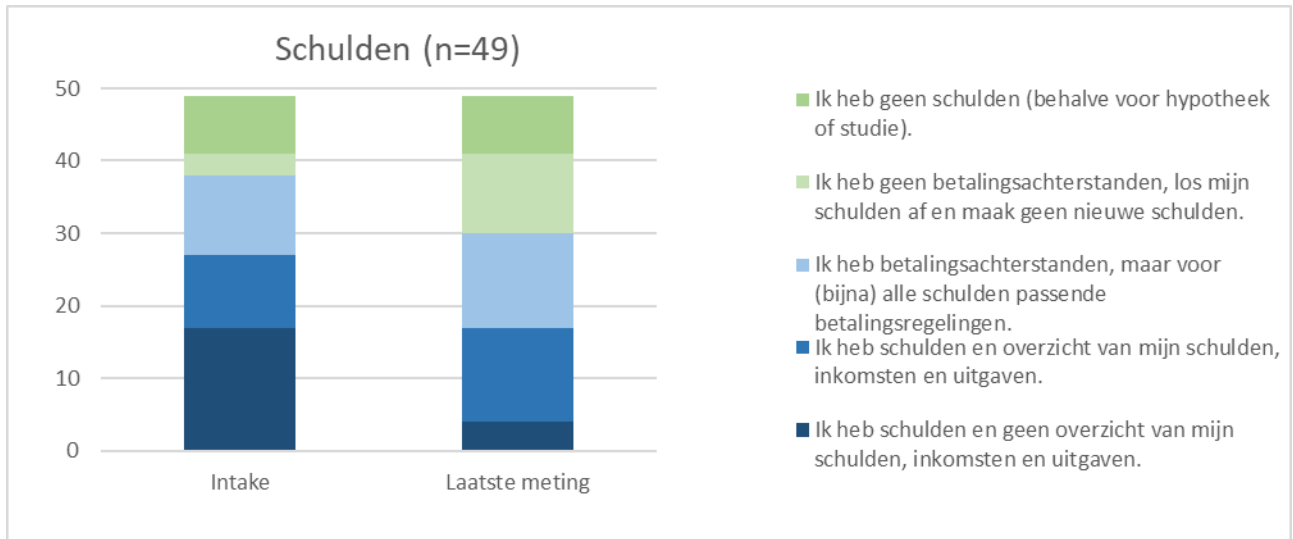
Figuur 13: Verandering op de pijler Opleiding tussen het eerste en laatste meetmoment.



Figuur 14: Verandering op de pijler Opleiding over de drie meetmomenten.

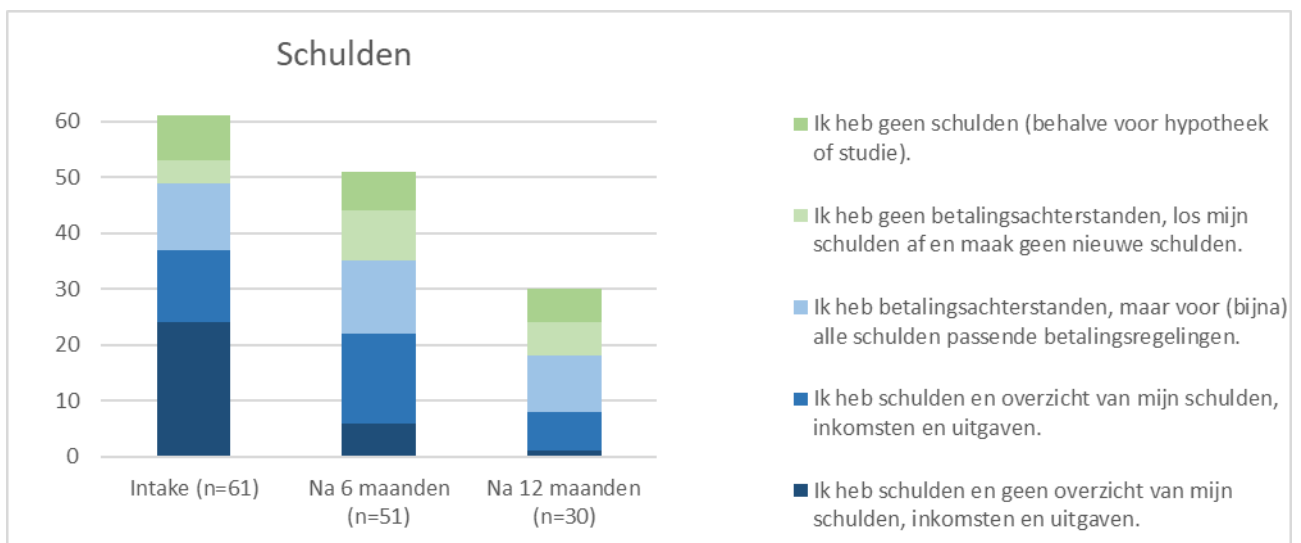
Schulden

Deelnemers gingen tussen het eerste en laatste meetmoment significant vooruit op Schulden ($p=0,000$). De vooruitgang is significant in beide fases van het traject (eerste 6 maanden: $p=0,021$; tweede zes maanden: $p=0,015$). In de eerste zes maanden slonk met name de groep zonder overzicht met bijna een derde. Tegelijkertijd groeiden de groepen met overzicht en de groep zonder betalingsachterstanden. Deze ontwikkeling zette zich in de tweede helft van het traject voort.



Figuur 15: Verandering op de pijler Schulden tussen het eerste en laatste meetmoment.

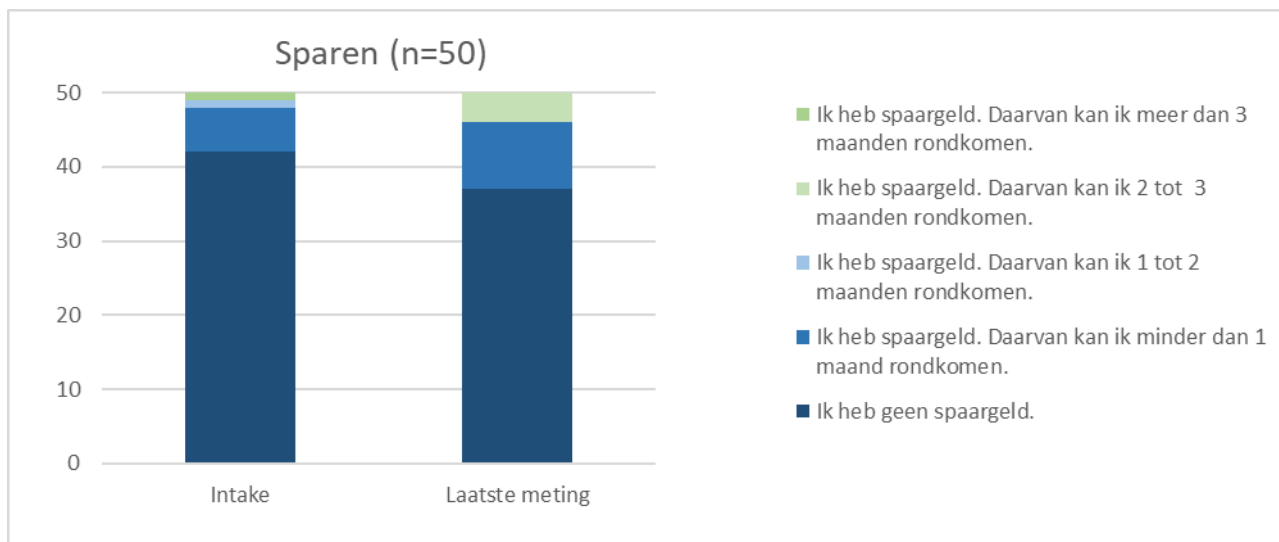
22



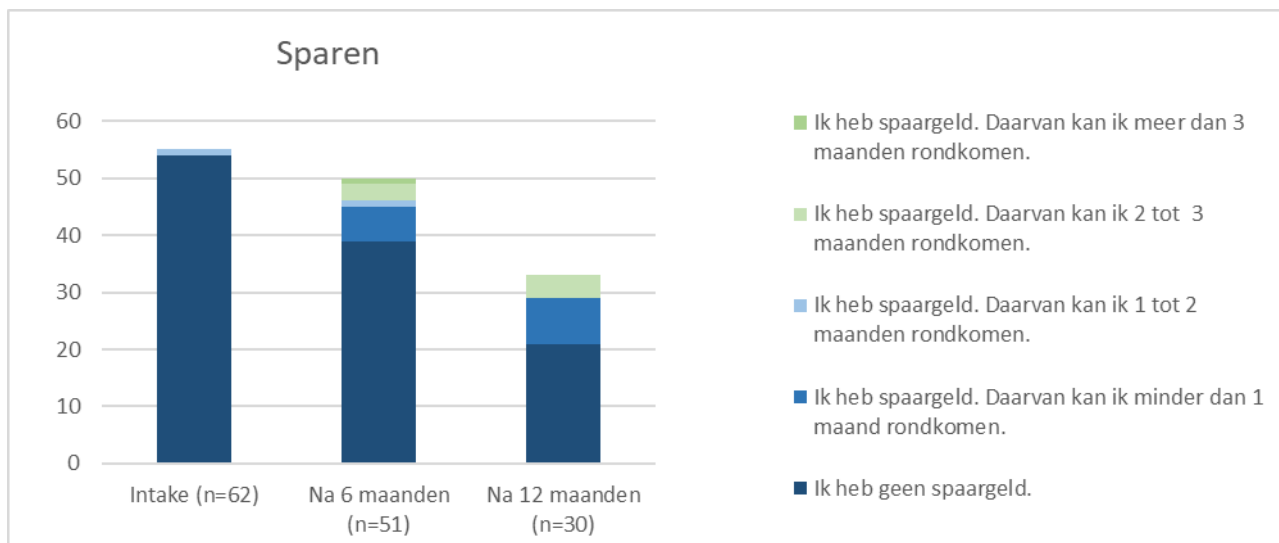
Figuur 16: Verandering op de pijler Schulden over de drie meetmomenten.

Sparen

Op de pijler Sparen is op het blote oog wel wat vooruitgang te zien, maar die is statistisch niet significant. Dat geldt voor zowel de verandering tussen de intake en de laatste meting ($p=0,132$) als ook in de eerste zes maanden ($p=0,329$) of in de tweede helft van het traject ($p=0,608$).



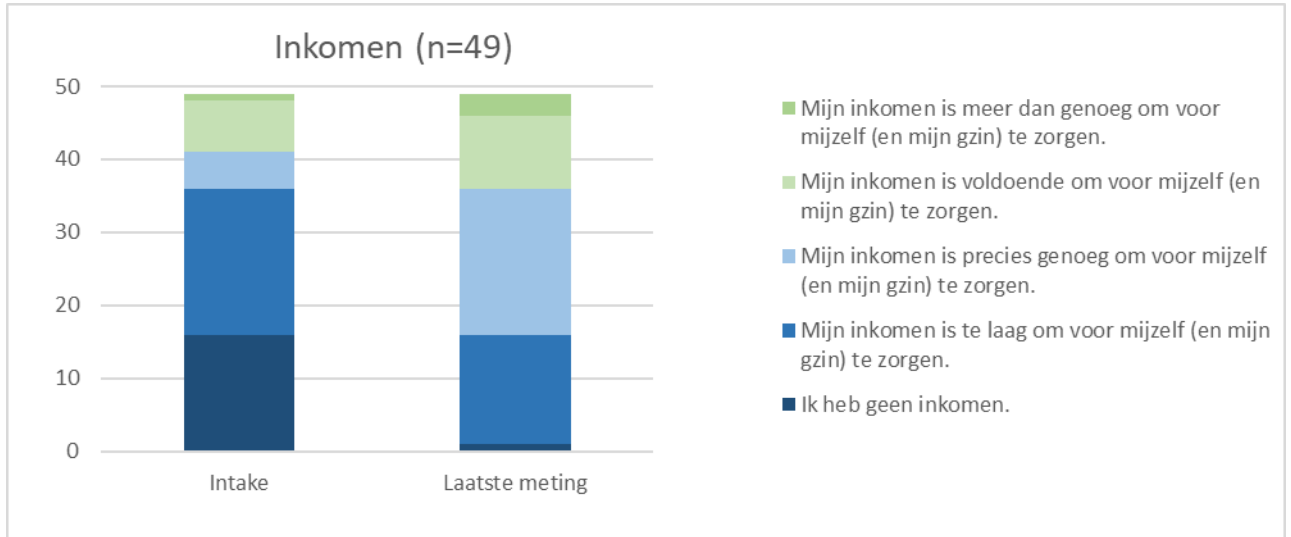
Figuur 17: Verandering op de pijler Sparen tussen het eerste en laatste meetmoment.



Figuur 18: Verandering op de pijler Sparen over de drie meetmomenten.

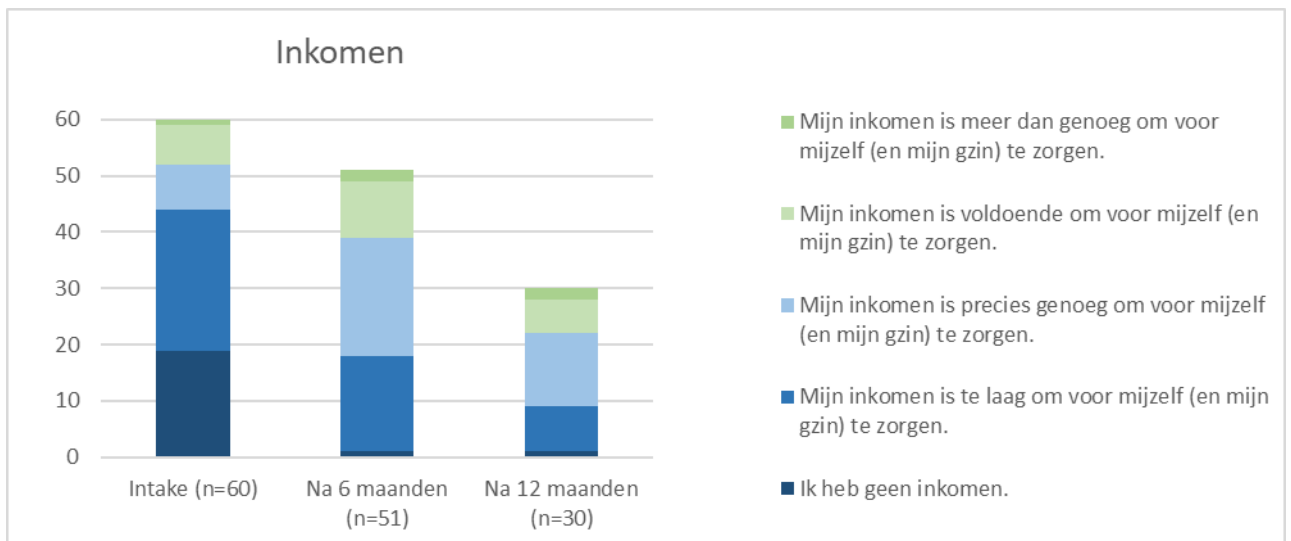
Inkomen

Deelnemers gingen sterk vooruit op hun inkomen ($p=0,000$). Die vooruitgang vond met name in de eerste zes maanden plaats ($p=0,000$). Na zes maanden was er bijna niemand meer zonder inkomen. De groep die te weinig of geen inkomen heeft, was na zes maanden geslonken naar minder dan de helft. Met name de groep die precies genoeg had om rond te komen, maakte een grote stijging door. De stijging hield niet stand in de tweede helft van het traject ($p=0,591$).



Figuur 19: Verandering op de pijler Inkomen tussen het eerste en laatste meetmoment.

24



Figuur 20: Verandering op de pijler Inkomen over de drie meetmomenten.

2.2 Vooruitgang op kwaliteit van leven

De Brug naar Zelfredzaamheid® is gericht op de economische situatie van een individu. Er zijn echter ook zaken die geen direct verband houden met economische zelfredzaamheid die belangrijk zijn voor deelnemers en die mogelijk verbeteren door de begeleiding bij de gemeente. Om die reden is ook geïnterviewd hoe de ervaren kwaliteit van leven zich gedurende het traject heeft ontwikkeld. Met de Kwaliteit van leven-vragenlijst inventariseerden we hoe tevreden mensen waren met uiteenlopende zaken in hun leven, zoals met hoeveel energie zij hebben voor dagelijkse activiteiten, hun gezondheid of hun uiterlijk. Vervolgens is gevraagd hoe belangrijk ze deze zaken vonden. Door tevredenheid met het belang te vermenigvuldigen, worden de zaken die mensen belangrijker vinden zwaarder gewogen in de totaalscore. De score waarin de tevredenheid en het belang samenkomen, wordt aangeduid als 'kwaliteit'.

2.2.1 Startpositie

Van de Kwaliteit van leven-vragenlijst zijn twee schalen weergegeven: gezondheid&functioneren en psychologie&spiritualiteit. De kwaliteit van leven is met dit instrument gedefinieerd als de tevredenheid vermenigvuldigd met het belang dat deelnemers aan een bepaald aspect hechten. Hoe hoger de score, hoe hoger de tevredenheid, het belang of de kwaliteit. Uit de gegevens blijkt dat de levenskwaliteit van de deelnemers aan het begin van hun traject veruit het meest leed onder de hoeveelheid zorgen in hun leven (zie Tabel 2). Andere zaken die de kwaliteit van leven negatief beïnvloedden, waren een gebrek aan energie, de hoeveelheid ervaren pijn, controle over het leven en het bereiken van persoonlijke doelen.

Tabel 2: Tevredenheid met, belang en kwaliteit van verschillende levensaspecten (n=57-64)

25

	Tevredenheid gemiddelde	Belang gemiddelde	Kwaliteit gemiddelde
Gezondheid&functioneren	3,53	5,16	0,13
Gezondheidszorg die ik krijg	4,22	5,08	3,85
Mate waarin ik denk nuttig te zijn voor anderen	4,03	4,95	2,71
Kans om zolang te leven als ik wil	4,00	4,63	2,47
Seksleven	3,84	4,33	2,21
Dingen die ik voor mijn plezier doe	3,89	5,33	2,13
Kans op een gelukkige toekomst	3,59	5,50	0,53
Zonder hulp voor mezelf kunnen zorgen	3,53	5,36	-0,01
Gezondheid	3,36	5,36	-0,59
Voor mijn familieleden kunnen zorgen	3,32	5,07	-0,87
Controle over mijn leven	3,25	5,55	-1,40
Hoeveelheid pijn	3,27	5,09	-1,44
Energie voor dagelijkse activiteiten	3,17	5,47	-1,92
Hoeveelheid zorgen	2,39	5,36	-6,09

	Tevredenheid gemiddelde	Belang gemiddelde	Kwaliteit gemiddelde
Psychologie&spiritualiteit	3,62	4,94	0,67
Uiterlijk	4,25	4,28	3,33
Mezelf in het algemeen	3,78	4,19	2,37
Mijn leven in het algemeen	3,55	5,31	0,34
Vrede met de dingen in mijn leven	3,48	5,33	-0,24
Geluk in het algemeen	3,41	5,30	-0,40
Bereiken van persoonlijke doelen	3,24	5,23	-1,36

2.2.2 Vooruitgang

In de berekening van de vooruitgang zijn alleen deelnemers meegenomen die twee meetmomenten hadden ingevuld (n=21-31). Deelnemers die vroegtijdig zijn uitgevallen, zijn dus niet meegenomen. Daardoor kan het zijn dat de hier beschreven vooruitgang een relatief rooskleurig beeld geeft. Deelnemers boekten significante vooruitgang op kwaliteit van leven op gezondheid&functioneren, maar niet op psychologie&spiritualiteit. Om te weten waar dit verschil vandaan komt, hebben wij eerst gekeken of de tevredenheid van deelnemers veranderde of het belang dat deelnemers aan bepaalde zaken hechtten.

Er is geen significante verandering in het belang dat deelnemers hechtten aan de afzonderlijke aspecten van psychologie&spiritualiteit ($F(1)=1,02$; $p=0,321$), en ook geen significante vooruitgang op tevredenheid ($F(1)=2,58$; $p=0,119$) of kwaliteit ($F(1)=3,16$; $p=0,085$).

26

Vooruitgang op gezondheid&functioneren komt voort uit een toegenomen tevredenheid. Het belang dat deelnemers hechtten aan afzonderlijke aspecten van gezondheid&functioneren en psychologie&spiritualiteit blijft stabiel ($F(1)=1,28$; $p=0,266$). Er is wel significante vooruitgang op de tevredenheid met gezondheid&functioneren ($F(1)=5,77$; $p=0,023$) en dat vertaalt zich ook naar een verbeterde kwaliteit van leven op gezondheid&functioneren ($F(1)=4,85$; $p=0,035$). De vooruitgang in tevredenheid is het grootst op de items 'Hoeveelheid zorgen in mijn leven', 'Controle over mijn leven' 'Hoeveelheid energie', 'Dingen die ik voor mijn plezier doe' en 'Zonder hulp voor mijzelf zorgen'.

Tabel 3: Vooruitgang op kwaliteit van leven (n=21-31)

Hoe tevreden bent u met.../	T1	T3				
Hoe belangrijk vindt u.....	Tevreden	Belang	Kwaliteit	Tevreden	Belang	Kwaliteit
Subschaal	3.49*	5.16	-0.01*	3.92*	5.25	2.06*
Gezondheid	3.39	5.45	-0.40	3.71	5.48	1.06
Gezondheidszorg	4.03	5.13	3.18	4.33	5.19	4.33
Hoeveelheid ervaren pijn	2.97	5.29	-2.90	3.48	5.52	-0.40
Hoeveelheid energie	3.10	5.45	-2.34	3.68	5.48	0.61
Zonder hulp voor mezelf te zorgen	3.68	5.45	0.95	4.23	5.55	3.87
Controle over mijn eigen leven	3.26	5.58	-1.15	3.97	5.61	2.32
(Kansen) om zo lang te leven als ik wil	3.89	4.67	2.07	4.14	4.50	3.45
Seksleven	3.57	4.19	0.72	3.83	4.12	1.59
Vermogen om voor familie te zorgen	3.33	5.22	-0.36	3.86	5.26	2.00
De mate waarin ik nuttig ben voor	4.33	5.00	4.10	4.20	4.97	3.15
Hoeveelheid zorgen in mijn leven	2.29	5.40	-6.97	3.23	5.10	-2.48
Dingen die ik voor mijn plezier doe	3.68	5.19	0.92	4.23	5.32	4.18
Kans op een gelukkige toekomst	3.68	5.42	1.13	4.03	5.48	2.61
Subschaal	3.86	4.88	0.94	4.00	4.99	2.78
Vrede met dingen in mijn leven	3.43	5.39	-0.35	3.87	5.35	1.72
Bereiken van mijn persoonlijke doelen	3.63	5.13	0.83	4.33	5.13	4.00
(Mijn) geluk in het algemeen	3.39	5.17	-0.12	4.00	5.13	2.70
Mijn leven in het algemeen	3.48	5.23	0.00	3.90	5.23	2.45
Mijn uiterlijk	4.30	4.19	3.52	4.00	4.58	2.43
Mezelf in het algemeen	3.77	4.16	2.28	3.90	4.52	2.73

27

2.3 Vooruitgang op financiële schaarste

We begonnen dit rapport met resultaten van onderzoek waaruit blijkt dat schaarste een negatief effect heeft op het cognitieve vermogen van mensen. Om mensen beter in staat te stellen om hun financiële problemen aan te pakken, kan het dus zinvol zijn om ervoor te zorgen dat mensen minder schaarste ervaren. Om vooruitgang op financiële schaarste te meten, is de Psychological Inventory of Financial Scarcity (PIFS) gebruikt (Van der Werf, Van Dijk, & Van Dillen, manuscript in voorbereiding). Deze vragenlijst bestaat uit twaalf stellingen. Respondenten kunnen op een vijfpuntsschaal aangeven in hoeverre ze het met de stellingen eens zijn (zie Tabel 4).

2.3.1 Startpositie

Deelnemers scoorden het hoogste op de items 'Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb', 'Ik kom vaak geld tekort' en 'Ik maak mij vaak zorgen over geld' (zie tabel 4). Deelnemers scoorden relatief laag op de vragen 'Ik denk dat ik mijn geldzaken NIET goed zelf kan regelen' en 'Ik houd GEEN rekening met de dingen die ik over een tijdje moet betalen'. Dit kan ermee te maken hebben dat deze

vragen in de vragenlijst contra-indicatief voor financiële schaarste geformuleerd waren ('Ik denk dat ik mijn geldzaken goed zelf kan regelen' en 'Ik houd rekening met de dingen die ik over een tijdje moet betalen'); de scores zijn later gehercodeerd naar de scores in de tabel, zodat de items indicatief werden voor financiële schaarste.

Om de scores op financiële schaarste beter te kunnen interpreteren, zijn deze vergeleken met de scores van een voor de Nederlandse bevolking representatieve steekproef (n=1115; van Dijk, van der Werf & van Dillen, manuscript in voorbereiding). De vergelijking laat zien dat de respondenten in deze studie duidelijk meer financiële schaarste ervoeren dan de algemene bevolking.

In het normeringsonderzoek is gebruikgemaakt van een zevenpuntsschaal. Om de scores van de deelnemers in Alphen aan den Rijn te kunnen vergelijken met de normgroep, zijn hun scores opgezet naar een zevenpuntsschaal. In de normgroep is de gemiddelde score op de Financiële schaarste-schaal 1.96; in de steekproef uit Alphen aan den Rijn was de gemiddelde score 4.96. Als we kijken naar de percentielscores, kunnen we de scores van de groepen nog beter vergelijken. In de normgroep heeft 10 procent van de mensen een score boven de 3,67 op een schaal van 1 t/m 7; onder de deelnemers in Alphen aan den Rijn ligt dit percentage boven de 90 procent. In Nederland ervaart dus ongeveer 10 procent veel financiële schaarste; van de deelnemers ervoer bijna iedereen veel financiële schaarste.

Tabel 4: Scores van deelnemers op de Financiële schaarste-schaal (n=64)

	Gemiddelde op een vijfpuntsschaal
28 Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb.	4,25
Ik kom vaak geld tekort.	4,19
Ik maak me vaak zorgen over geld.	4,05
Ik heb vaak geen geld voor de dingen die ik echt nodig heb.	3,94
Als ik aan mijn geldzaken denk, dan voel ik mij machteloos.	3,94
Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn geldzaken.	3,70
Ik kan vaak mijn rekeningen niet op tijd betalen.	3,63
Door de hoeveelheid geld die ik krijg en dat ik uitgeef, leef ik van dag tot dag.	3,56
Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen. De rest zie ik later wel.	3,55
Ik vind het vaak lastig om over iets anders na te denken dan over mijn geldzaken.	3,52
Ik denk dat ik mijn geldzaken NIET goed zelf kan regelen.*	2,84
Ik houd GEEN rekening met de dingen die ik over een tijdje moet betalen.*	2,54
Gemiddelde score op een vijf-punt schaal	3,64

* Deze twee items zijn gehercodeerd; de formulering is aangepast.

2.3.2 Vooruitgang

Er is een significante vooruitgang op financiële schaarste ($t(28)=3,21$; $p=0,003$; zie Tabel 5). Als we kijken naar de items in tabel 5, dan is te zien dat de grootste vooruitgang zichtbaar is op de 'Als ik aan mijn geldzaken denk, voel ik me machteloos', 'Ik heb vaak geen geld voor dingen die ik echt nodig heb', 'Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb', 'Ik kan vaak mijn rekeningen niet op tijd betalen', en 'Ik vind het lastig om over iets anders na te denken dan over mijn geldzaken'.

In deze berekening zijn alleen deelnemers meegenomen die twee meetmomenten hadden ingevuld (n=29-31). Deelnemers die vroegtijdig zijn uitgevallen, zijn dus niet meegenomen; als dat juist de

deelnemers waren die minder vooruitgang hadden geboekt, dan kan het zijn dat de vooruitgang die hier beschreven is voor de selecte groep een rooskleurig beeld geeft.

Tabel 5: Vooruitgang op financiële schaarste (n=29-31)

	T1	T3
Ik kom vaak geld tekort.	4,00	3,87
Ik kan vaak mijn rekeningen niet op tijd betalen.	3,35	2,74
Ik heb vaak geen geld voor de dingen die ik echt nodig heb.	3,93	3,23
Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb.	4,42	3,74
Ik vind het vaak lastig om over iets anders na te denken dan over mijn geldzaken.	3,77	3,26
Ik maak me vaak zorgen over geld.	4,13	3,74
Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen. De rest zie ik later wel.	3,61	3,16
Door de hoeveelheid geld die ik krijg en dat ik uitgeef, leef ik van dag tot dag.	3,65	3,26
Ik houd GEEN rekening met de dingen die ik over een tijdje moet betalen.*	2,16	2,26
Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn geldzaken.	3,45	3,29
Ik denk dat ik mijn geldzaken NIET goed zelf kan regelen.*	2,58	2,19
Als ik aan mijn geldzaken denk, dan voel ik mij machteloos.	4,00	3,27
Gemiddelde score	3,57	3,14

* Deze twee items zijn gehercodeerd.

2.3.3 De samenhang van interventietrouw met vooruitgang op financiële schaarste

Om te kijken of interventietrouw positieve effecten heeft voor de deelnemer, hebben wij gekeken of deelnemers, die begeleid worden door toegangsmedewerkers die relatief hoog scoren op interventietrouw, grotere vooruitgang boeken op financiële schaarste.

29

Tabel 6: Vooruitgang op financiële schaarste voor hoog/laag kwaliteit begeleiding (n=10-14)

			T1	T3	Verschil
		n	gemiddelde	gemiddelde	gemiddelde
Werkalliantie	Hoog	13	3,62	3,09	0,53
	Laag	15	3,52	3,28	0,19
Interventietrouw	Hoog	26	3,68	3,16	0,44
	Laag	28	3,65	3,02	0,53

Deelnemers die de samenwerking met hun begeleider als zeer goed beoordeelden, boekten ongeveer even veel vooruitgang op financiële schaarste als deelnemers die de samenwerking iets minder positief beoordeelden ($F(1)=1,74$; $p=0,202$). Ook de mate van interventietrouw maakt geen significant verschil voor de vooruitgang op financiële schaarste ($F(1)=0,104$; $p=0,751$). Hierbij moet wel gezegd worden dat het om een zeer kleine groep gaat. Kleine groepen leiden tot een lage statistische power; dat is het vermogen om aanwezige effecten ook statistisch aan te tonen. De lage power kan ook ertoe hebben bijgedragen dat het geobserveerde verschil statistisch niet significant was. Kijken we uitsluitend naar de gemiddelden, dan is in ieder geval te zien dat als een van deze twee variabelen een verschil maakt, dat het niet de mate van interventietrouw is, maar de kwaliteit van de samenwerking tussen professional en de deelnemer.

2.4 Effect van de beloningen

Een element van Mobility Mentoring® is het verstrekken van beloningen voor het uitvoeren van acties en het bereiken van doelen. Het doel daarvan is om deelnemers te motiveren om hun actie uit te voeren en uiteindelijk hun doelen te bereiken. Om het effect van de beloningen te onderzoeken, hebben wij vergeleken hoeveel dagen inwoners nodig hadden die beloningen te ontvangen en hoelang inwoners over dezelfde acties deden die geen beloningen kregen. In tegenstelling tot de andere interventie elementen is het effect van de beloningen met een controlegroep onderzocht. Hier kunnen we dan ook spreken van een effectstudie.

Professionals hebben in het registratiesysteem bijgehouden hoelang een deelnemer deed over het uitvoeren van een actie. Voor een aantal van die acties konden deelnemers een beloning verdienen. Dat waren zeer uiteenlopende acties, die varieerden van 'het aanvragen van een DigiD' tot 'het indienen van een aanvraag van een schuldregeling'. De registratie van de acties en de duur was onderdeel van de reguliere dienstverlening, dus ook voor de controlegroep was deze data beschikbaar.

2.4.1 Percentage uitgevoerde acties

Naast de snelheid waarmee inwoners en deelnemers hun acties uitvoerden, is ook gekeken naar het percentage afgeronde acties. Met andere woorden: of deelnemers, die beloningen ontvingen, vaker hun acties afrondten dan inwoners die geen beloningen ontvingen. Pilotdeelnemers planden gemiddeld 6,0 acties en voerden gemiddeld 5,1 acties uit. Inwoners in de controlegroep planden gemiddeld 4,5 acties en voerden er gemiddeld 3,4 acties uit. Omgerekend voerden pilotdeelnemers 80 procent van de geplande acties uit; inwoners in de controlegroep voerden gemiddeld 73 procent van de geplande acties uit. Het verschil tussen het percentage uitgevoerde acties is statistisch niet significant ($t(75)=-0,79$, $p=0,433$).

2.4.2 Snelheid uitvoeren acties

Uit de analyses blijkt ook dat beloningen geen statistisch significant effect hadden op de snelheid waarmee inwoners hun acties uitvoerden. Er was wel een verschil tussen de groepen, maar dat verschil is niet statistisch significant (zie tabel 7).

De duur van de acties verschilde sterk: in de controlegroep varieerde de duur van 1 dag tot 227 dagen; in de interventiegroep van 1 tot 418 dagen. Om te controleren of de analyse werd vertekend door uitbijters, is de analyse eerst uitgevoerd over de complete dataset en vervolgens over een subgroep waarbij de extreme waardes zijn verwijderd. Voor de subgroepanalyse zijn 15 acties verwijderd met een duur die hoger lag dan 260 dagen; de verwijderde acties vielen allemaal in de interventiegroep.

In de complete groep deden deelnemers die beloningen hadden ontvangen er twintig dagen langer over om hun acties uit te voeren. In de subgroep, waaruit de extreme waardes waren verwijderd, deden deelnemers die beloningen hadden ontvangen er acht dagen langer over om hun acties uit te voeren dan inwoners die geen beloningen hadden ontvangen. Ook dat verschil was statistisch niet significant. Met deze data en in deze groep hebben wij dus geen effect gevonden van beloningen op de snelheid van het bereiken van doelen.

Tabel 7: Samenhang beloningen met duur acties

		Standaard			betrouwbaarheids-	
	coëfficiënt	error	z-waarde	p-waarde	interval	
<i>Complete cases (n=380)</i>						
Beloningen	20,37	15,01	1,36	0,175	-9,05	49,79
Moeilijkheidsgraad actie	0,53	0,29	1,81	0,070	-0,04	1,10
<i>Selected cases (n=365)</i>						
Beloningen	8,49	11,47	0,74	0,459	-13,98	30,97
Moeilijkheidsgraad actie	0,37	0,23	1,58	0,114	-0,09	0,82

2.4.3 Beperkingen van de analyse

Het is nog maar de vraag of wij uit de hierboven beschreven analyse kunnen concluderen dat de beloningen geen effect hebben gehad. De opzet van het onderzoek namelijk belangrijke beperkingen, namelijk de heterogeniteit van de uitgevoerde acties en de grove registratie van de duur van de acties.

Het ligt voor de hand dat inwoners langer deden over moeilijke acties dan over makkelijke acties. Het is goed mogelijk dat de controlegroep toevallig meer moeilijker acties had gepland dan de groep die beloningen kreeg. Dan kan verklaren waarom de controlegroep langer deed over het uitvoeren van de actie, en komt dat niet doordat ze geen beloningen hadden gekregen. Om dit te corrigeren, is de moeilijkheidsgraad van de acties meegenomen in de analyses. Wel blijft deze indeling een redelijk grove indeling; de moeilijkheidsgraad binnen de categorieën kan nog steeds een grote variatie hebben vertoond, wat een mogelijke verklaring is voor onverklaarde verschillen tussen de groepen.

Een andere kwetsbaarheid van de analyse is dat de registratie van de duur van de acties redelijk grof was. Toegangsmedewerkers hebben bij elke afspraak gevraagd of het gelukt was om de actie uit te voeren. De afspraken werden om de zoveel weken gepland; er is dan ook te zien dat er een piek is in het aantal dagen op zeven dagen, veertien dagen, enzovoort. Als het verschil tussen mensen die wel en geen beloning kregen minder dan zeven dagen was, is dit effect dus niet geregistreerd.

31

2.5 Ervaren effecten vanuit het perspectief van de professional

Professionals beschikken over een uniek inzicht in de impact van de nieuwe werkwijze. In tegenstelling tot de deelnemers kennen zij de oude en de nieuwe werkwijze. Hun inschatting van de impact van Mobility Mentoring® is opgehaald via een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek. In een focusgroep is aan enkele professionals gevraagd welke kenmerken van de begeleiding deelnemers hebben geholpen hun doelen te bereiken. Een focusgroep is een selecte groep van professionals. Om te achterhalen in hoeverre hun mening werd gedeeld door de rest van de professionals, zijn resultaten in de vorm van een digitale vragenlijst voorgelegd aan alle betrokken professionals. Professionals konden aangeven in hoeverre ze van een bepaald aspect van de werkwijze een positief of negatief effect verwachtten. Een vraag was bijvoorbeeld: "In hoeverre denk je dat de *positieve benadering van de toegangsmedewerkers* de deelnemer heeft geholpen bij het behalen van zijn of haar doelen?" Verder is een drietal items toegevoegd die zowel bij de oude als ook bij de nieuwe werkwijze hoorden: Deelnemers adviseren over wat ze moeten doen, het uit handen nemen van zaken en deelnemers leren hoe ze moeten plannen en organiseren. Professionals konden kiezen uit de antwoordcategorieën: Helpt veel/Helpt duidelijk/Helpt een beetje/Ik merk geen verschil/Averechts effect. De antwoorden zijn op de volgende manier gescoord: Helpt veel=3, Helpt duidelijk=2, Helpt een beetje=1, Ik merk geen verschil=0, Averechts effect=-2.

Een betrouwbaarheidsanalyse liet zien dat de items een goede interne consistentie hadden ($\alpha=.79$). De items die gingen over de bonnen, het adviseren van deelnemers en het uit handen nemen, hadden een negatieve samenhang met de rest van de schaal; zonder deze items steeg Cronbach's α naar .85. Omdat Cronbach's α van alle items bij elkaar hoog genoeg was, is de totaalscore weergegeven.

De professionals zijn gespecialiseerd in het begeleiden van specifieke doelgroepen. Zij maken onderscheid tussen de begeleiding van volwassenen, jongeren en mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB). Om onderscheid te kunnen maken in de geschiktheid van de interventie voor deze verschillende doelgroepen, is aan de professionals gevraagd om de stelling te beantwoorden voor één van deze doelgroepen, afhankelijk van met welke groep ze het meest samenwerken.

Van de veertig professionals hebben 24 de vragenlijst ingevuld. Van hen hebben zeventien de stellingen ingevuld voor de doelgroep volwassenen, vijf voor de doelgroep jongeren en twee voor de doelgroep met een licht verstandelijke beperking (LVB). Omdat er zo weinig professionals gereageerd hebben voor de LVB-groep, zijn deze resultaten niet weergegeven. Omdat hun antwoorden duidelijk afweken van de andere doelgroepen, zijn ze niet opgenomen in de totale score. Ook voor de doelgroep jongeren gaat het om een kleine groep professionals; daarom moeten de cijfers worden gezien als een allereerste indicatie.

Professionals verwachtten met name een positief effect van de positieve benadering, het opdelen van doelen in kleine, haalbare stapjes en van de succeservaringen van de deelnemer. Men was ook positief over de effecten van het stellen van doelen, het overzicht op de Brug naar Zelfredzaamheid® en hoe je de deelnemer leert hoe je plant, organiseert en regelt. Ook de gespreksvoeringstechnieken uit 'Sturen op Zelfsturing' werden goed beoordeeld. Professionals verwachtten weinig effect van de beloningen. In tabel 9 geven wij per element een citaat uit de focusgroep weer. Ze zijn niet representatief voor de hele groep professionals. We gebruiken de citaten vooral om te illustreren dat als een professional een effect observeerde, welk *soort* effect dat dan was; de score in tabel 8 geeft aan in welke *mate* professionals een effect verwachtten.

Aan de totaalscore is te zien dat professionals over het algemeen een groter effect verwachtten voor de volwassenen dan voor jongeren. Men verwachtte positievere effecten bij volwassenen dan bij jongeren van het geven van de regie aan de deelnemer en grotere effecten bij jongeren dan bij volwassenen van een planning met deadlines.

Tabel 8: Ervaren effectiviteit van elementen uit de werkwijze

	Volwassenen (n=15-17)	Jongeren (n=1-5)	totaal (n=16-22)
De positieve benadering van de toegangsmedewerkers	2,29	1,80	2,18
Het opdelen van doelen in kleine, haalbare stapjes	2,12	1,60	2,00
De succeservaringen van de deelnemer	2,00	2,00	2,00
Het stellen van doelen	1,88	1,60	1,82
Overzicht van de actuele situatie middels de Brug	1,71	1,60	1,82
De deelnemer leren hoe je plant, organiseert en regelt	1,88	1,60	1,81
De gespreksvoeringstechniek 'Sturen op Zelfsturing'	1,50	1,80	1,58
Van tevoren strategieën voor barrières laten bedenken	1,47	1,25	1,42
Mobility Mentoring® als geheel	1,44	0,80	1,29

De regie aan de deelnemer geven	1,53	0,40	1,27
Deelnemer planning met deadlines laten maken	1,00	1,60	1,14
De deelnemer dingen uit handen nemen	1,07	1,00	1,06
De deelnemer adviseren over wat hij of zij moet doen	1,12	0,75	1,05
Het geven van uitleg over de effecten van stress	1,18	0,40	1,00
De bonnen	0,94	1,00	0,94
Totaal	1,54	1,28	1,43

Tabel 9: Citaten uit de focusgroep met professionals over het soort waargenomen effect

De positieve benadering van de toegangsmedewerkers:

“Ik had een deelnemer met wie ik helemaal vast zat. Zij is ook later ingestroomd. En met haar heb ik de Brug ingevuld, en die is als een blad aan een boom omgedraaid en die kreeg in één keer het inzicht dat dingen ook wel goed gaan en dat ze zelf haar leven in eigen handen had. En dat heeft haar heel erg positief beïnvloed. Dat ze eigenlijk vast zat in haar eigen negativiteit. Door die Brug kreeg ze inzicht in positieve dingen: ‘Goh, ik kan het ook anders bekijken en dingen doen die ik wel leuk vind en nog wel kan’.”

Het opdelen van doelen in kleine, haalbare stapjes:

“Voor mensen met stress is plannen en organiseren toch wel het struikelblok. Het doel-actieplan maakt het wel heel concreet en duidelijk.”

33

De succeservaringen van de deelnemer:

“Ik denk dat de succeservaringen zo'n groot effect hebben. Iemand moest een lijst schuldeisers bellen. Ik ben met haar gaan zitten. Ik heb de eerste vijf schuldeisers gebeld en de rest heeft ze zelf gedaan. [...] ‘Het is veel belangrijker dat ik zelf die schuldeisers heb gebeld, en dat ik dat durfde, en dat ze niet onaardig waren aan de telefoon.’ Dus ik denk puur de ervaring, dat dat werkt.”

Het stellen van doelen:

“Ik merk dat het echt werkt. Mensen krijgen eigen regie. Het wordt meer zijn ding dan dat het van jou is. (...) Een deelnemer had een doel-actieplan zelf opgezet, maar zette uiteindelijk geen stap. Ja, dan kan je nu wel het gesprek aan gaan van ‘waar ligt je prioriteit en hoe kan het dat je het erin hebt gezet?’. In plaats van ‘je moet nu wel gaan lopen.’ Dus ik vind dat wel een heel ander gesprek dat je nu hebt.”

Overzicht van de actuele situatie middels de Brug:

“Het geeft echt een goed beeld: waar je sta je slecht en waar goed? Als je gaat prioriteren, wat zou je als eerste willen? Dat maakt het echt heel concreet.”

“Ook voor jezelf krijg je het verhaal helder naar voren. Terwijl je anders altijd vragen zat op te sommen. En nu komen ze zelf met het verhaal.”

“En ook inschattingen die je van tevoren maakt. Bijvoorbeeld: ‘Huisvesting, nou, die is goed.’ En dan vullen ze in: Het is niet passend. En dan krijg je weer een gesprek. Dus het maakt dingen wat concreter.”

De deelnemer leren hoe je plant, organiseert en regelt:

“Voor mensen met stress is plannen en organiseren toch wel het struikelblok en dan maakt het [doel-actieplan] wel heel... concreter en duidelijker kan het niet. Zeker met al die tussenstapjes en dan denk ik ‘ja, als we kleine stapjes gaan nemen, dan is dit wel hele goede handleiding’.”

De gespreksvoeringstechniek ‘Sturen op Zelfsturing’:

“De deelnemers bij wie Mobility Mentoring® volgens mij het beste werkt, zijn jongvolwassenen. Die zitten zo in de negativiteit en denken dat ze iets niet kunnen. En die krijgen bij mij die positieve begeleiding en ook nog de beloningen, en dat heeft het meeste effect.” – “Maar is het dan je Mobility Mentoring®-benadering, je motiverende gespreksvoering, die ze in actie krijgt?” - “Ja, ik denk in de start wel, maar ik denk dat de succeservaringen zo’n groot effect hebben.”

Van tevoren strategieën voor barrières laten bedenken:

-

De regie aan de deelnemer geven:

“Het grote verschil is dat deelnemers de acties zelf formuleren. Ik laat hem ook altijd invullen door diegene tegenover me. En die zet daar soms acties in waarbij je denkt: ‘Logisch.’ Maar het is voor diegene gewoon heel fijn om dat heel klein neer te zetten. En ik merk dat dat heel erg werkt, en dat is wel een heel verschil met wat we voorheen deden. Het wordt meer zijn ding dan van jou. (...) Een deelnemer had een doel-actieplan zelf opgezet, maar zette uiteindelijk geen stap. Ja, dan kan je nu wel het gesprek aan gaan van ‘waar ligt je prioriteit en hoe kan het dat je het erin hebt gezet?’. In plaats van ‘je moet nu wel gaan lopen.’ Dus ik vind dat wel een heel ander gesprek dat je nu hebt.”

Deelnemer planning met deadlines laten maken:

-

De deelnemer dingen uit handen nemen:

-

De deelnemer adviseren over wat hij of zij moet doen:

-

Het geven van uitleg over de effecten van stress:

“Ik houd dat ook heel kort. Dat technische verhaal, daar zitten ze niet op te wachten.”

“Een stukje herkenning, dat ze zich ook niet schuldig hoeven te voelen.”

“Vooral die mensen met van de vuilniszakken vol post, want die mensen schamen zich daarvoor.”

De bonnen

“Ik vind dat het heel verschillend is per persoon. Ik heb een deelnemer die een aantal bonnen heeft verdiend, en zij zit heel kort in een uitkeringspositie, ze heeft het heel lang goed gehad, en de bonnen lijken altijd voor de heb. [...] Er is ook een deelnemer van wie we dachten daar is het heel leuk voor, maar die gaat er echt niet door harder lopen, want die krijgt dan toch iets terug van de belasting, en dan krijgt die zorgtoeslag en die heeft blijkbaar wel genoeg.”

“Mensen met grote schulden, die zijn echt heel dankbaar.”

“De mensen die nu meedoen, die zouden er waarschijnlijk ook op eigen kracht uit komen.”

2.6 Ervaren effecten vanuit deelnemersperspectief

Van de 64 deelnemers hebben 17 mensen meegedaan aan een individueel, semigestructureerde diepte-interview. Vanwege het hoge percentage deelnemers dat ervoor koos om niet mee te doen met een interview, is het mogelijk dat er een selectie-effect is opgetreden en de interviews een relatief rooskleurig beeld geven van de ervaringen van de deelnemers. Het gaat om een kleine groep mensen die zijn ondervraagd; de groep is zeker niet representatief voor de inwoners die bij de gemeente Alphen aan den Rijn aankloppen voor hulp. Daarom rapporteren wij hier geen aantallen en moeten de resultaten gezien worden als illustratief voor ervaren effecten die kunnen optreden.

In de interviews is aan de deelnemers gevraagd welke doelen ze hadden gesteld, en wat hen heeft geholpen of heeft belemmerd om deze doelen te bereiken. Deelnemers kregen de ruimte om alle mogelijke helpende of belemmerende factoren te noemen, maar ze stelden zelf de begeleiding van de gemeente Alphen aan den Rijn centraal. Vervolgens is doorgevraagd over het ervaren effect van de interventie elementen: de Brug naar Zelfredzaamheid®, het doel-actieplan, de beloningen, het bespreken van stress en ‘Sturen op Zelfsturing’. De deelnemers meteen wisten wat er bedoeld werd met de instrumenten en het bespreken van stress. Maar de vraag naar de gespreksvoeringstechniek ‘Sturen op Zelfsturing’ was lastiger; gespreksvoeringstechniek is voor deelnemers amper te onderscheiden van sociale omgangsvormen. Daarom is gevraagd naar de mate waarin de deelnemers een gevoel van autonomie, competentie en betrokkenheid hebben ervaren. Omdat deze effecten ook het doel zijn van andere interventie-elementen, is het effect van gespreksvoering en andere elementen niet te ontwarren en is hieronder weergegeven onder de term Mentoring.

35

2.6.1 Mentoring/begeleiding

Naast de inzet van de instrumenten Brug naar Zelfredzaamheid® en doel-actieplan, zijn er ook aspecten van het proces van de dienstverlening en de omgangsvormen tussen professional en deelnemer die kenmerkend zijn Mobility Mentoring®. Deze kenmerken worden aangeduid met de term ‘mentoring’. Een aantal thema's dat gerelateerd is aan mentoring, is door de deelnemers naar voren gehaald, namelijk: één vast contactpersoon, een oordeelvrije, respectvolle bejegening, regie bij de deelnemer, de deelnemer leren om zelf zijn zaken te regelen en iemand die voor de deelnemer klaarstaat.

Eén vast contactpersoon

Bij de gemeente Alphen aan den Rijn is de toegangsmedewerker het eerste aanspreekpunt van de deelnemer; hij houdt regie over het dienstverleningsproces en via hem verloopt grotendeels het contact met andere gemeentelijke afdelingen. Dit was al de werkwijze voordat Mobility Mentoring® werd

ingevoerd. De aanwezigheid van één contactpersoon die voor de deelnemer kan optreden als coach en mentor, was een belangrijke voorwaarde voor het invoeren van Mobility Mentoring®. Meerdere deelnemers benoemden het belang van het hebben van één vast contactpersoon: zo hoefden ze hun verhaal maar één keer te vertellen, die persoon kent hun dossier goed en zo konden ze met hun vragen terecht bij iemand door wie ze zich begrepen en veilig voelden. Een deelnemer die al een keer eerder bij de gemeente begeleiding had gehad, nog voordat één vast contactpersoon werd ingevoerd, bracht het verschil als volgt onder woorden:

Deelnemer 29:

“Ja, ik heb met meerdere personen contact gehad. Ik heb een keer [jaren geleden] in de bijstand gezeten. Die waren ook heel aardig en absoluut ondersteunend. Maar ik moest constant van het kastje naar de muur. En het leek alsof ze zelf onderling ook niet zo goed wisten wat er allemaal gebeurt. Dat voelt heel onveilig. Nu voelt dat heel anders. Ik heb het idee dat het [nu] veel meer in een trechtersvorm wordt gegoten; vanuit allerlei hoeken wordt daar op professioneel gebied ondersteuning geboden. Dat ze zo'n groepsapp maken in de periode dat het mentaal wat slechter met me ging, dat ik echt zei: ‘Jongens, ik trek het bijna niet meer. Ik heb hulp nodig, anders gaat het fout!’ Daar zijn ze ook zo waakzaam op, van ‘we steunen je hiermee’. Dat het eigenlijk binnen zo een korte periode binnen handbereik, zo veilig voelt. Mij heeft dat echt heel veel gedaan.”

Een respectvolle, oordeelvrije bejegening

Vaak vertelden deelnemers dat de stap naar de gemeente voor hulp een moeilijke stap voor ze was. Ze voelden vaak schaamte voor hun situatie en verweten zichzelf dat ze hun problemen niet zelf konden oplossen. Hierdoor stelden ze de stap langer uit, tot hun situatie voor hun gevoel onhoudbaar was geworden. Deelnemers verkeerden deels in zeer precaire situaties op het moment dat ze eindelijk hulp zochten. Wanneer deelnemers zich dermate kwetsbaar voelden, waren ze extra gevoelig voor de bejegening door de professionals.

Deelnemer 17:

“De manier waarop je ontvangen wordt, dat vond ik heel belangrijk. De eerste keer zat ik hier te bibberen als een waterjuffer. Je bent zo zenuwachtig, je zit zo in de stress. [...] Je komt als een wrak binnen, en je wordt behandeld als een normaal mens. Ze denken met je mee en ze voelen met je mee. En dat is voor mij zó belangrijk geweest.”

Ook later in het traject waren deelnemers nog zeer gevoelig voor een bejegening die schuld en schaamtegevoelens opriep.

Deelnemer 6:

“In het begin hebben wij een keer een afspraak gehad met [organisatie]. Als jij schulden hebt, dan weet jij dondersgoed dat jij daar zelf verantwoordelijk voor bent. Alleen hoe dat tegen jou gezegd wordt, is dan een heel ander verhaal. En zij zei het op een bepaalde manier; dat je eigenlijk niet goed bezig bent en dat het allemaal je eigen schuld is. Meer denken in problemen dan in oplossingen. Dat wil je niet horen hoor, echt niet. Heel negatief. Dan word je nog banger en angstiger voor wat er allemaal gaat komen. Je voelt je heel klein.”

De betrokken, oordeelvrije en oplossingsgerichte samenwerkingsrelatie met hun begeleider was voor deelnemers de meest genoemde helpende factor.

Deelnemer 36:

“Om het maar zo zeggen: ik kan met haar lezen en schrijven. Ik hoef niks meer te vertellen, ze weet gewoon wie ik ben en wat ik heb meegemaakt en wat ik wil en hoe we dat moeten gaan bereiken.”

Regie houden over wat er met mij gebeurt

Deelnemers vonden het belangrijk om de regie te houden over het proces; dat ze zelf zouden kunnen beslissen wat er met hen gebeurde. Ze gaven aan dat ze het gevoel hadden dat ze op zijn minst invloed hadden op de te nemen stappen. Professionals hebben de moeilijke taak om hun deelnemers te steunen en zelf beslissingen te laten nemen, en tegelijkertijd duidelijke kaders te scheppen. Deze deelnemer vertelde hoe zij dat ervoer.

Deelnemer 57:

“Ze weet toch wel door te dringen bij me. Dat vind ik wel knap. Zoals ze zegt: ‘Kijk, je kan zo of zo gaan, maar het is aan jou.’ Als zij gaat zeggen: ‘Hoor eens, je gaat dat en dat doen!’ Dan zeg ik: ‘Toedelo, dat ga ik gewoon niet doen!’ Zij weet wel een beetje hoe ik ben. Ze heeft me wel de ruimte gegeven, maar ze heeft me wel laten zien: ‘Kijk, ik ben er wel. Als je het niet doet, dan gaan we sancties doen.’ ”

Leren om zelf mijn zaken te regelen

Onderdeel van de werkwijze in Alphen aan den Rijn en van Mobility Mentoring® is dat de deelnemer in de loop van het traject steeds meer zelf zijn zaken gaat regelen. De professional neemt zaken uit handen zolang de deelnemer hiertoe zelf niet in staat is, bijvoorbeeld wanneer sprake is van een crisissituatie en de problemen zich opstapelen, en in de loop van het traject gaat de deelnemer steeds meer zelf regelen. Dit was al de werkwijze in Alphen aan den Rijn voordat Mobility Mentoring® werd ingevoerd en werd voortgezet met de invoering van Mobility Mentoring®. Meerdere deelnemers waren zeer gemotiveerd om te leren zelf hun financiën te regelen. Voor hen was het leren van vaardigheden de manier om te zorgen dat ze niet weer in een vergelijkbare situatie zouden belanden. Een deelnemer die voor de tweede keer in een schuldregeling zat, vertelde hoe zij de meerwaarde van de huidige aanpak ervoer.

37

Deelnemer 6:

“Dat is, denk ik, al vijftien jaar terug, toen ging het op een hele andere manier. ‘Kom maar hier met je spullen, wij regelen het wel. Na drie jaar ben je schuldenvrij.’ Klaar. En dan mag je het daarna weer zelf uitzoeken. Aan de ene kant is dat lekker, dat je er niet meer over na hoeft te denken, maar aan de andere kant: je leert niet hoe je zelf je eigen shit op moet ruimen. Ik merk nu dat de gemeente probeert om je te activeren om het zelf op te lossen. Zodat je ook daadwerkelijk het gevoel hebt dat je het zelf hebt opgelost, ook al is het met hulp van. Ik denk misschien dat als het vijftien jaar terug was aangepakt, zoals ze het nu hebben gedaan, dat ik nu niet hier had gezeten.”

Iemand die voor me klaarstaat

Kenmerkend voor Mobility Mentoring® is dat er altijd iemand klaarstaat. Professionals waren in Alphen aan den Rijn per app bereikbaar en op elk moment kon er een afspraak worden ingepland en verzet; hier werd ook gebruik van gemaakt, en de geboden emotionele en praktische steun werd erg gewaardeerd.

Deelnemer 63:

“Ja, ze is er gewoon. Ik kan haar een appje sturen. Ik kan ook eens een afspraak vergeten, maar ze zal dan nog steeds niet boos worden. Terwijl een ander iemand heel boos zou worden, want we hebben een afspraak. [Mijn begeleider] snapt dat op dat moment en wordt niet boos, maar luistert naar waarom ik er niet was.”

Naast de ‘mentoring’ kenmerken wordt gebruikgemaakt van verschillende instrumenten en de daaraan verbonden coachingstechnieken; deze waren deels wel nieuw voor de professionals in Alphen aan den Rijn. Hieronder wordt belicht welke meerwaarde de deelnemers hiervan hebben ervaren.

2.6.2 Brug naar Zelfredzaamheid®

In eerste instantie confronterend

De Brug naar Zelfredzaamheid® werd binnen de eerste drie gesprekken na de intake voor de eerste keer ingevuld om de actuele situatie van de deelnemer in kaart te brengen, overzicht te creëren, een probleemanalyse te maken, en om langetermijndoelen te stellen. De meeste deelnemers vonden het in eerste instantie confronterend om hun situatie in kaart te brengen en zo duidelijk tegen de gewenste situatie af te zetten.

Deelnemer 17:

“Dat je wakker geschud wordt. Ik heb geen spaargeld, bijvoorbeeld. Daar sta je niet bij stil. [...] Het gezin, die was voor mij heel erg moeilijk. Want ik heb geen gezin meer. [...] De confrontatie van elke pijler apart zette je aan het denken.”

38

Beperkte impact door overheersende zorgen bij intake

Sommige deelnemers herinnerden zich niet hoe ze de Brug naar Zelfredzaamheid® voor de eerste keer hadden ingevuld. Ze vertelden dat ze bij de intake veel zorgen hadden, waardoor ze heel anders naar de Brug naar Zelfredzaamheid® keken dan later in het traject.

Deelnemer 6:

“Ik dacht: ik heb hulp nodig. Klaar. Dat was het idee. Ja, die Brug. Ja leuk, het zal allemaal wel. Ik was er toen helemaal niet mee bezig, waar je zo nodig aan moet werken. Je bent alleen maar bezig om te overleven. Je wil wel omhoog, maar je weet niet hoe. En als je dan daarmee bezig bent, dan kom je eigenlijk steeds verder dan denk je: oh, misschien kan ik daar ook nog wel iets aan veranderen, want dan kan ik misschien toch een stapje hoger.”

Zichtbare vooruitgang was motiverend

Alle geïnterviewde deelnemers herinnerden zich nog wel hoe ze de Brug naar Zelfredzaamheid® voor de tweede keer hadden ingevuld. Wanneer ze de Brug een half jaar na de intake weer invulden, waren ze doorgaans blij verrast door de zichtbare vooruitgang.

Deelnemer 6:

“Het is wel leuk om te zien dat je wel omhooggaat in die lijst. Het geeft je wel een goed gevoel. En dat je eigenlijk ook wel daar een stapje bovenop wil, dat je een extra stapje nog wel wil zetten om er helemaal bovenin te komen te staan. Maar, ook wel om te zien dat je op sommige punten, ook al sta je niet helemaal bovenin, dat je daar ook wel tevreden over bent.”

Voor een deelnemer was het verschil met de eerste meting zelfs voelbaar.

Deelnemer 51:

“Toen ik [bij de gemeente] kwam stonden die pijlers onderop. En toen [ik de Brug voor de tweede keer invulde] kon ik weer teruggaan naar hoe het voelde toen ik dat papiertje voor het eerst zag. Dat was best wel grappig. Ik voelde echt hoeveel beter ik me voelde dan de laatste keer dat ik het formuleertje zag.”

Overzicht van verschillende problemen

Hoewel de Brug naar Zelfredzaamheid® bij de meeste deelnemers slechts twee keer is ingezet, heeft de coaching aan de hand van de Brug bij hen een positieve doorwerking gehad. Meerdere deelnemers gaven aan dat de Brug overzicht gaf en inzicht in hun situatie. De Brug naar Zelfredzaamheid® hielp hen om orde en prioritering aan te brengen in een onoverzichtelijke situatie.

Deelnemer 37:

“Als je dat op een hoop ziet, in je hoofd, dan overzie je het gewoon niet meer. Hoe sterk of wat je ook bent, niemand ziet het overzicht meer. Ik kon het niet meer uit z'n verband halen, het zat op een hoop. Alles gaat mis. Alles hangt met elkaar samen. Waar ga ik beginnen?”

Inzicht in doel begeleiding en prioritering

De Brug naar Zelfredzaamheid® gaf deelnemers niet alleen inzicht in hun eigen situatie, maar gaf ook het begeleidingstraject richting. Deelnemers begrepen wat het doel was van het begeleidingstraject, waar het de begeleiders om draaide. Daarnaast hielp de Brug sommige deelnemers om knopen door te hakken. Doordat de Brug naar Zelfredzaamheid® verschillende problemen naast elkaar zet en deelnemers gaan praten over hoe de probleemgebieden met elkaar samenhangen, zijn ze beter in staat om hoofdzaak van bijzaak te scheiden. Deze deelnemer werd al drie jaar begeleid op het moment dat Mobility Mentoring® werd ingevoerd. Zij vertelt welk verschil de Brug voor haar maakte.

39

Deelnemer 57:

“Voorheen wist ik wel: er komt hulp. Maar dat moet ook vanuit jezelf gaan. Wat wil ik? Wat kan ik? En dat [de Brug] voelde toch wel als een plan. Je gaat ergens naartoe. [...] Die verhuizing moest natuurlijk nog komen, zeg maar. Je moet wikken en wegen. Ik heb m'n hond en kat achter moeten laten, dat vond ik echt erg. Maar ik denk bij mezelf: wat is nou belangrijker? En dat ging op een gegeven moment toch wel sneller.”

Doelen geven richting

Veelgenoemd is ook het effect van het stellen van doelen. De meeste deelnemers gaven aan dat het hebben van doelen hen motiveerde en richting gaf. Er was een deelnemer voor wie het stellen van doelen bijzonder belangrijk was.

Deelnemer 37:

“Als er zoveel misgaat, weet je niet meer wie je zelf bent. Dat is ver te zoeken. Want je gaat aan alles twijfelen. [...] Ik vond echt dat ik gefaald had. Dat ik echt dacht: hoe kan je er in hemelsnaam zo'n zootje... Ik bleef mezelf daar de schuld van geven. [...] Als je in zo'n negatieve cirkel zit, dat je denkt: waar doe je het allemaal voor? Het gaf me positiviteit. Je had weer doelen. Mensen hebben doelen nodig in hun leven.”

Brug is maar sporadisch ingezet

Hoewel de Brug naar Zelfredzaamheid® voor sommige deelnemers een zeer positieve opbrengst heeft gehad, heeft de Brug voor de meeste deelnemers geen grote rol in hun begeleiding gespeeld. De Brug

werd slechts twee keer erbij gepakt, en er werden wel doelen gesteld, maar de nadruk lag op de kortetermijndoelen op het doel-actieplan.

Deelnemer 14:

“Nee, dat kan ik me zo niet herinneren. Maar ook omdat ze zelf of omdat we daar niet heel veel mee bezig zijn geweest. En natuurlijk had ze het ook over doelen die gesteld werden, maar ook niet elke keer. [...] Er waren niet echt doelen die verder weg lagen. Het waren meer op dat moment en wat op korte termijn moest gebeuren.”

Deelnemer 32:

“Dit [doel-actieplan] hielp meer dan het andere blad [Brug naar Zelfredzaamheid®]. Omdat ik hier [doel-actieplan] echt specifiek kon vertellen van: ‘Hier en hier wil ik aan werken, en zij er ook echt op terugkwam. Stel ik had een doel laten lopen, en zij zei van: ‘We hadden dit en dat afgesproken.’ Dan deed ik het wel daarna.”

2.6.3 Doel-actieplan

Wanneer de Brug naar Zelfredzaamheid® is besproken, worden de langetermijndoelen vertaald naar concrete kortetermijndoelen, die vervolgens worden opgedeeld in nog kleinere stappen of acties. Alle deelnemers gaven aan dat ze erg veel hebben gehad aan het doel-actieplan. Dingen die de meeste deelnemers als motiverend hebben ervaren, waren richtinggevende doelen, een overzicht van de te nemen stappen, deadlines, bindende afspraken met de begeleider, succeservaringen en zichtbare vooruitgang.

40

Deelnemer 57:

“Het is eigenlijk een samenwerking. Een soort contract, dat je hebt, zo van: dit zijn de afspraken en dan kan je gewoon zien: wat heb je nou bereikt? En als je niets hebt gedaan, dan heb je niks bereikt. Dat heeft mij geholpen en dat is op mij echt niet dwingerig overgekomen.”

Doelen opdelen in kleine, haalbare stapjes

Allereerst gaf het opstellen van een stappenplan een structuur die ze hard nodig hadden in een situatie waarin de meesten het overzicht kwijt waren.

Deelnemer 37:

“Dat was gewoon met die bladen: ik had gewoon overzicht. Ik had op een gegeven moment vier bladen: gezin, gezondheid, schulden, inkomen. Voorop stond m'n gezin en inkomen kwam daaronder. Ik ging eerst het gezin door. Omdat het hier [het doel-actieplan] op stond en daar hadden we een deadline voor gesteld, had ik wel zoiets van: dan ga ik eerst dit aanpakken. En dan had ik zelf een krul erachter gezet als ik dat behaald had. Dat gaf me thuis gewoon overzicht, om te kijken: wat moet ik nog doen om dat doel te behalen? En dat wilde ik ook uiteindelijk. Je stelt een doel ook op om 'm te behalen.”

Stok achter de deur

Deelnemers beschouwden het doel-actieplan als bindende afspraken met de begeleider, en dat was heel belangrijk. Een stok achter de deur was een van de meest genoemde helpende factoren. Tegelijkertijd was duidelijk dat het werken aan de acties de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemer was. Het stappenplan, in combinatie met de vriendelijke druk van hun begeleider, hielp hen om in actie te komen. Het vastleggen van de acties en het stellen van deadlines maakte afspraken bindend.

Deelnemer 14:

“Dat vond ik wel werken. Als ik het zelf moet doen, dan heb ik heel vaak van: laat maar zitten. Ook met het financiële gebeuren: het interesseert me ook helemaal niet meer. Ik leg het weg en ik zie het niet meer. [...] En toen merkte ik: er zat natuurlijk een tijdslimiet aan. En op de een of andere manier doe je het dan wel.”

Ruimte om te falen

Aan de ene kant hadden deelnemers de druk van de begeleider nodig, tegelijkertijd was het belangrijk dat deelnemers de ruimte voelden om te mogen falen. Deelnemers kwamen zichzelf vaak tegen en slaagden er niet in om praktische belemmeringen te overwinnen, of om mentale barrières te overwinnen.

Deelnemer 44:

“Omdat je zo gestrest bent, krijg je sommige dingen niet helemaal gedaan natuurlijk. Soms heb je er geen zin in, maar niet omdat je geen zin hebt, maar dan lukt het niet. Ben je een soort verlamd. Het overkomt je gewoon. Overvalt je. Dat ik me even rot voel en zou ik het liefst de hele dag in bed blijven met de dekens. Op een gegeven moment kun je weer verder.”

Haalbare doelen stellen en tempo bepalen

De accepterende, steunende houding van de professionals werd erg belangrijk gevonden. Deelnemers waren soms hoog gemotiveerd om hun situatie te verbeteren en geneigd om hun eigen capaciteiten te overschatten. In deze gevallen was het belangrijk dat de begeleider de deelnemer afremde en hielp om realistische deadlines te stellen.

41

Deelnemer 6:

“Eerst voelde je je een beetje beledigd: moet ik dat in zoveel stappen hakken? Dat is toch hartstikke makkelijk? Dat vond ik dus heel raar van mijn crisisperiode: je gevoel is per moment verschillend. Dan zit je hier en dan zit je in een omgeving waar het rustig is en dan schrijf je die doelen en dan denk je: jeetje, het is hartstikke makkelijk. En dan vroeg (...): ‘Joh, wat voor data zullen we erop stellen?’ Ik zeg: ‘Nou, dat is volgende week wel geregeld.’ En dan zegt ze: ‘Nou, laten we ‘m ietsje ruimer nemen. Want het is nogal wat.’ Ik kijk haar zo aan: ‘Het is nogal wat?’ Ik zeg: ‘Nou ja, joh, dat is goed.’ Maar, inderdaad, dan kom je thuis en dan kom je weer in die andere situatie en dan krijg je opeens weer die rare paniekaanvallen stressdingen en ze had gewoon gelijk. Ik had zo iets: dat red ik nooit!”

Successen boeken

Wanneer het gelukt was om een actie uit te voeren, werd dat door iedereen als erg bevredigend ervaren. Het gevoel van vooruitgang, van succes, was voor iedereen motiverend.

Deelnemer 37:

“Als je die krul erachter zet, dan denk je echt van: yes! Weet je wel? Dat geef echt een bepaalde vorm van verlichting. En dat is het niet als je het niet op dat stukje papier hebt staan. Dat je een stukje weer af kunt sluiten. Dat je vooruitgang boekt. Je hebt gewoon weer iets behaald van je lijst, je gaat verder. Je klimt weer omhoog en je ziet ook dat je het nog kunt. Dat zie je voor jezelf gewoon heel duidelijk.”

De betrokkenheid van de begeleider hielp dit effect te versterken.

Deelnemer 45:

“Het is ook fijn om dan te vertellen dat je verder bent gekomen. Soms is het: wat er staat, voelt zo groot. En als je het gedaan hebt, dan denk je: ‘Jeetje, heb ik daar nou tegenop gekeken? Had ik het maar eerder gedaan.’ En als je eenmaal bezig bent, dan zit je wel in die flow. Zo’n gesprek is veel leuker dan als je aankomt van: ‘Sorry, ik heb er niks aan gedaan.’ Want dat is niet de bedoeling.”

2.6.4 Beloningen

Bonnen helpen om de ergste schaarste te verlichten

Alle deelnemers gaven aan dat ze blij waren dat ze de bonnen hadden gekregen. Velen verkeerden in grote financiële problemen; voor sommigen betekenden de bonnen dat ze eten konden kopen, anderen gebruikten de bonnen om zichzelf of anderen net iets meer te veroorloven. Opvallend vaak werden de bonnen ook gebruikt om iets terug te doen voor anderen. Met name deelnemers die het gevoel hadden dat ze de bonnen niet verdienden, gebruikten de bonnen om iets voor anderen te doen.

Deelnemer 32:

“Ik had het wel echt nodig. Het was wel echt: alle beetjes hielpen toen. Voor de basisbehoeften. Dat ik dan niet in de knoop zou raken met m’n eigen eten bijvoorbeeld.”

Reactie veranderde door de tijd

De eerste reactie van deelnemers op de beloningen varieerde sterk: sommigen waren er meteen blij mee, anderen voelden aanvankelijk weerstand. Uiteindelijk had niemand de bonnen willen missen, al voelde velen in eerste instantie enige mate van weerstand. Een beloning voor het oplossen van problemen die ze in hun ogen zelf hadden veroorzaakt, druiste in tegen hun gevoel dat je je problemen zelf hoort op te lossen. Deelnemers gaven aan dat dit met name gold op het moment dat ze een negatief zelfbeeld hadden. Bij de meesten sloeg dat gevoel om in een positieve belevenis toen ze de bonnen overhandigd kregen. Bij sommigen bleef het positieve gevoel nog lang doorwerken.

Deelnemer 37:

“Het is toch heel fijn dat je weer eens iets voor jezelf kunt doen. [...] Je wordt toch down. Je kan zeggen wat je wil, ook al ben je nog zo sterk. Als je zoveel klappen te verwerken krijgt, dan moet je daar toch wel weer uitgehaald worden. Dat zijn dingen die je jezelf niet meer gunt uiteindelijk. [...] In het begin zei ik tegen [begeleider]: ‘Nee, dat moet helemaal niet, want ik heb het zelf niet goed gedaan, dus ik hoef daar niks voor te hebben.’ En toen hadden we een gesprek, toen kreeg ik ineens allemaal: je hebt dat doel gehaald, je hebt dat doel gehaald... Ik ging gisteren met mijn kinderen naar de H&M, dan zeg ik ook dat ik bonnen heb verdiend. Het speelt bij mij nog steeds door. Als ik dit rokje aantrek, komt dat door jullie, eigenlijk. Ook wel door mezelf. Ik word er nog elke keer blij van. Het is heel anders gekocht dan dat ik het voorheen deed.”

Afhankelijk van de inspanning

Het gevoel dat de beloning bij deelnemers opriep, was voor een deel afhankelijk van de inspanning die de deelnemer hiervoor hadden geleverd. Wanneer ze de bon kregen zonder een grote inspanning te hebben gedaan, riep de bon eerder negatieve gevoelens op. Wanneer deelnemers zich hadden moeten inspannen om het doel te behalen, dan beschouwden ze de beloning als verdiend en voelde de bon als een teken van erkenning.

Deelnemer 17:

“Het heeft geen slecht effect gehad, maar ik moest er wel heel erg aan wennen. Beetje kerstmisachtig: je zingt een liedje en je krijgt een cadeautje. Ik zag het een beetje als een makkelijke manier van geld verdienen. [...] En toen kreeg ik allerlei moeilijke zaken. En toen moest ik gaan werken. Het serieus openmaken van je post en het niet zo'n stapel laten worden, daar ben ik op een gegeven moment aan begonnen. En dan vind ik het wel leuk, maar voor die hele simpele dingetjes...”

De weerstand had mogelijk te maken met de interpretatie van de bonnen. Voor sommige inwoners droegen de bonnen mogelijk de boodschap in zich dat men ze onvoldoende gemotiveerd achtte om uit zichzelf in beweging te komen.

Deelnemer 51:

“Achteraf vond ik het heel leuk. Vooraf vond ik het een aanfluiting. Ik was zo blij dat ik geholpen werd. Dat dacht ik: ‘Het is toch verschrikkelijk dat je mensen in beweging moet proberen te krijgen met een wortel voor hun neus?’ Nou moet ik wel eerlijk zeggen dat ik veel meer moeite heb gehad met het bereiken van die doelen, en dat er toch nog zoveel gebeurde in m'n leven, en dat toen toch die bonnen... was ik hartstikke blij mee. Het heeft me wel echt een hele positieve impuls gegeven.”

Afhankelijk van het zelfbeeld

Deelnemers gaven aan dat hun reactie op de bonnen in de loop van de tijd veranderde, en dat dit ook te maken had met hun zelfbeeld, ofwel met de mate waarin ze zichzelf een beloning gunden.

Deelnemers rapporteerden veelal gevoelens van schaamte en gaven zichzelf de schuld van hun problemen. De bonnen confronteerde hen met hun negatieve zelfbeeld en welk effect dat op hen had.

Sommige deelnemers moesten erg wennen aan het idee zichzelf iets te gunnen. Door zich hiervan bewust te worden, kregen ze meer ruimte om beter voor zichzelf te zorgen.

43

Deelnemer 17:

“Ik schaam me dan. Omdat ik zelf de problemen gemaakt heb en daar krijg ik nou geld voor. En dat vind ik vreemd. Dat hoort niet. Ik verdien het niet, vind ik. [...] Je krijgt [door de begeleiding] wat meer zelfvertrouwen, je krijgt wat meer zelfrespect. Ik kan wat beter tegen complimentjes nu, daar kon ik vroeger nooit tegen. Ik geef ze wel, maar wil ze zelf nooit zo graag... Die bonnen ook: ik heb er nou zeven thuis liggen, maar ik weet niet wat ik ermee moet.”

Deelnemer 37:

“In het begin dacht ik: ‘Nou, een beloning... Ik heb er zelf een zootje van gemaakt, waar verdien je dan een beloning voor?’ Dat zijn dingen die je jezelf niet meer gunt. Als je zoveel klappen te verwerken krijgt, dan moet je daar weer uitgehaald worden. Ook doordat de medewerker zegt: ‘Wat goed, je hebt je doelen gehaald. Daarvoor krijg je een beloning.’”

Deelnemer 10:

“Ook een soort zelfwaardering krijg je daarmee, want ja: ik moet wel echt leren om het aan mezelf te geven. Ja, dan ging ik met m'n dochter shoppen of iets voor m'n zoon. Dan geef je het toch weer uit aan anderen. Daar heeft [begeleider] ook in geholpen: ‘Het is voor jou. Jij hebt het gedaan, je mag het aan jou uitgeven.’”

Ga je er harder van lopen?

De meesten deelnemers hadden niet het idee dat ze zich door de bonnen meer gingen inspannen; ze waren al in hoge mate gemotiveerd om hun situatie te verbeteren; de bonnen maakten voor hen geen voelbaar verschil. Sommige deelnemers dachten dat de bonnen hen misschien net een extra zetje had gegeven. Er waren echter enkele deelnemers die aangaven dat ze in het begin niet gemotiveerd waren om aan doelen te werken; voor hen waren de bonnen wel motiverend.

Deelnemer 32:

“Aan het begin, moet ik eerlijk zeggen, deed ik het wel daarvoor [voor de bonnen]. Toen was m'n motivatie ver te zoeken, toen ging het echt niet zo lekker met me.”

Deelnemer 24:

“Als je geld ervoor krijgt, dan geeft dat wel wat extra motivatie als je geen geld hebt. Je raakt op een gegeven moment wel uitgekeken of je raakt wel een beetje in een depressie, zeg maar. Je hebt geen zin meer om dingen te regelen. Omdat alles tegenzit en het is lastig. Dan word je gewoon scheel van alles wat je moet doen. Dat regelen, regelen, regelen. Dat komt op een gegeven moment wel je neus uit.”

Positieve dynamiek

Deelnemers vertelden dat de bonnen een positieve impuls gaven aan de relatie met de professional. Deelnemers waren sowieso erg positief over hun relatie met de professional; de bonnen konden dit soms versterken, met name als deelnemers het gevoel hadden dat hun begeleiders oprecht blij waren voor hen.

Deelnemer 37:

“Toen ik de bonnen kreeg, waren zij eigenlijk ook heel enthousiast. Zij zagen mij enthousiast, maar zij vonden het ook heel leuk om iets aan te kunnen bieden in plaats van dat ze alleen maar zeggen: ‘Je hebt het goed gedaan.’ We werden er eigenlijk heel blij van. Een hele goede wisselwerking.”

Voor een positieve interpretatie van beloningen was het wel belangrijk dat de beloning oprecht overkwam. Dit gold voor de bonnen én voor de kaartjes. Wanneer de beloning voor het gevoel van de deelnemer niet van harte kwam, dan werd een bon of kaartje minder positief ontvangen.

Deelnemer 14:

“En dan had ze daar ook een kaart bij geschreven. Aan de ene kant toch wel aardig dat ze zo trots en enthousiast was. Aan de andere kant dacht ik van, ‘een beetje overdreven’.”

Kaartjes

Sommige begeleiders gaven handgeschreven kaartjes met positieve boodschappen en complimentjes aan hun deelnemers wanneer ze een doel hadden behaald. Juist de deelnemers die moeite hadden met de bonnen, konden deze immateriële beloningen zeer waarderen.

Deelnemer 17:

“Wat ik op mijn boekenkast heb gehangen, zijn drie kaartjes die ik heb gehad omdat ik zaken goed geregeld had. Als ik ze zie, dan ben je er toch weer even mee bezig. Dan heb ik toch zoiets van: ‘Goed gedaan, jongen’.”

2.6.5 Bespreken van stress

De effecten van stress op gedrag is maar met een klein deel van de groep besproken. Het gesprek over wat stress met je doet, leverde deelnemers vooral een gevoel van erkenning en begrip op; ze voelden zich gesteund, en dat had een positief effect op de relatie met de begeleider. Deelnemers werden milder naar zichzelf en voelden meer ruimte om hun grenzen aan te geven.

Deelnemer 51:

“Op het moment dat iemand dat erkent en uitlegt dat het een soort natuurlijk proces is, dan voel je je niet zo alien-achtig. Want anders, in mijn karakter, is het iets wat een vicieuze cirkel kan worden, waardoor je heel streng wordt voor jezelf. En alleen maar meer stress krijgt. [...] Heel moeilijk om daar uit te komen in je eentje.”

2.7 Conclusies

Deelnemers hebben het vaakst doelen gesteld op de pijlers Schulden, Inkomen en Gezondheid. Veruit de meeste acties zijn uitgevoerd op de pijlers Schulden. De vooruitgang op de Brug naar Zelfredzaamheid® werd door de grootste groep ervaren op de pijlers Inkomen, Gezondheid en Sociaal netwerk. Bij een aanzienlijke groep is ook vooruitgang te zien op Schulden, Huisvesting en Gezinsstabiliteit. Slechts een kleine groep ging vooruit op de pijlers Spaargeld en Opleiding. Er was een significante vooruitgang op kwaliteit van leven wat betreft de tevredenheid met de gezondheid&functioneren, maar niet wat betreft psychologie&spiritualiteit.

Deelnemers hadden aan het einde van het traject significant minder last van financiële schaarste. Er was geen verschil in vooruitgang op financiële schaarste wanneer deelnemers begeleid werden door professionals met wie ze een meer of minder goede werkalliantie hadden, of door professionals die meer of minder interventietrouw werkten. De beloningen hadden geen significant effect op de snelheid waarmee deelnemers de acties uitvoerden.

45

De professional wijten de vooruitgang van de deelnemers aan de positieve benadering van de professional, het opdelen van de doelen in kleine stapjes, de succeservaringen van de deelnemer, het stellen van doelen, het overzicht op de Brug naar Zelfredzaamheid®, het de deelnemer leren hoe je plant organiseert en regelt, en de gespreksvoeringstechniek ‘Sturen op Zelfsturing’.

De grootste toegevoegde waarde zagen deelnemers in de praktische en emotionele steun van de begeleiders en in de structuur, richting en ervaren vooruitgang die ze aan de doel-actieplannen ontleenden. Deelnemers hadden veel steun aan de respectvolle en oordeelvrije bejegening die ze van hun begeleiders ervoeren. Ze waardeerden dat ze één contactpersoon hadden, het gevoel van regie en steun, en dat ze konden leren om zelf hun zaken te regelen. De Brug naar Zelfredzaamheid®, hoewel doorgaans positief ontvangen, is te sporadisch ingezet om bij een grote impact te hebben. Bespreken van stress, dus de uitleg van het effect van stress en het ontwikkelen van strategieën om belemmeringen te overwinnen, werd zelden genoemd en speelde nauwelijks een rol in de begeleiding. De reactie van deelnemers op de beloningen varieerde sterk en was afhankelijk van de mate waarin deelnemers de bon als verdiend beschouwden. De mate waarin de beloning werd gezien als verdiend, verschilde per persoon – de een vond het makkelijker om zichzelf te belonen dan de ander – en per inspanning. Bij grote inspanning was men eerder geneigd om de bon als verdiend te beschouwen en positieve gevoelens aan de bon te verbinden.

3 Implementatie op de werkvloer

Implementatie van een nieuwe interventie is een hele uitdaging. Uit de literatuur weten wij dat implementatieprocessen doorgaans gepaard gaan met belemmeringen, en dat implementatie een proces is dat monitoring en bijsturing behoeft (Grol et al., 2013). Tegelijkertijd is het belangrijk om tussentijds in kaart te brengen in hoeverre de implementatie heeft geleid tot een werkwijze die overeenkomt met wat de ontwikkelaars beoogd hadden. Door goed in beeld te brengen in welke mate de interventie is geïmplementeerd zoals beoogd, kunnen wij inschatten of eventuele tegenvallende resultaten toe te schrijven zijn aan de interventie zelf of aan een gebrekkige implementatie. Zo weten wij waar in de implementatie nog winst te behalen valt en waarop andere organisaties moeten letten wanneer ze zelf de interventie gaan implementeren. Daarnaast helpt een zuivere beschrijving van het implementatieproces anderen om de bereikte vooruitgang in een andere context te repliceren.

3.1 De uitgangssituatie

Voordat Mobility Mentoring® werd ingevoerd bij de gemeente Alphen aan de Rijn, was bij de professionals al een stevige basis aanwezig voor deze aanpak. De professionals werkten in de rol van toegangsmedewerkers al met een geïntegreerde aanpak: burgers met hulpvragen op meerdere leefgebieden kregen een brede intake om te komen tot een integraal plan. Vanuit daar verwezen de toegangsmedewerkers door naar de benodigde specialisten binnen en buiten de eigen organisatie. De toegangsmedewerker bleef daarbij de voornaamste contactpersoon voor de inwoner en was verantwoordelijk voor de regie over de inspanningen van de verschillende specialisten. Daarnaast waren de toegangsmedewerkers in 2015 getraind in de gespreksvoeringstechniek 'Sturen op Zelfsturing'. Deze aanpak is gericht op het versterken van de motivatie van de inwoner. Het is gebaseerd op de zelfdeterminatietheorie, ook één van de achterliggende principes van Mobility Mentoring® (Ryan&Deci, 2000). De geïntegreerde aanpak van de toegangsmedewerkers, in combinatie met hun beheersing van 'Sturen op Zelfsturing', gaf een goede basis voor het werken met Mobility Mentoring®.

3.2 Fasen van implementatie

De implementatie van de elementen uit Mobility Mentoring® verliep in fases (zie ook hieronder). De Brug naar Zelfredzaamheid®, de doel-actieplannen en mentoring werden in 2017 onderdeel van de standaard werkwijze van de toegangsmedewerkers. Het beloningssysteem werd tijdelijk ingevoerd, waarbij de voortzetting afhankelijk was van de uitkomsten van onderhavige evaluatie.

Fase 1: Bewustwording en training

- | | |
|----------------|--|
| November 2016: | Werkbezoek Beth Babcock, CEO van EMPATH, aan de gemeente Alphen aan den Rijn; presentatie voor toegangsprofessionals over Mobility Mentoring®. |
| Voorjaar 2017: | Training door Nadja Jungmann voor professionals waarin de achterliggende theorie van Mobility Mentoring® en de instrumenten Brug naar Zelfredzaamheid®, doel-actieplan en het bespreken van stress zijn uitgelegd. |
| Juli 2017: | Presentatie voor toegangsprofessionals over de theorie die ten grondslag ligt aan het Alphenese beloningssysteem. Na afloop zeggen professionals dat ze zich niet |

erg toegerust voelen om met dit systeem te werken (gemiddelde score van 2,7 op een vijf-puntschaal, waarbij 5 staat voor “Helemaal toegerust”).

Fase 2: Doorontwikkeling van Mobility Mentoring® en vertaling naar werkafspraken

- Juni 2017: Professionals proberen de Brug naar Zelfredzaamheid® en het doel-actieplan uit met enkele deelnemers.
- Juli 2017: Eerste ervaringen van professionals met de Brug naar Zelfredzaamheid®, het doel-actieplan en het bespreken van stress worden middels telefonische interviews opgehaald en verwerkt in de definitieve versie van de elementen.
- Augustus 2017: Overleg met professionals die gespecialiseerd zijn in mensen met een verstandelijke beperking en Wmo over hoe zij Mobility Mentoring® kunnen inzetten bij hun doelgroep. Voor Wmo'ers leidt dit tot concrete werkafspraken.
- September 2017: Invoering van de Brug naar Zelfredzaamheid®, het doel-actieplan en het bespreken van stress als standaard werkwijze van toegangsprofessionals.
- September t/m november 2017: Toegangsprofessionals oefenen in kleine groepjes met de aanpak; er zijn trekkers aangewezen als aanspreekpunt voor vragen over de toepassing van de aanpak.
- September/oktober 2017: Ontwikkeling van de lijst met te belonen acties met een groepje van toegangsprofessionals.
- November 2017: De lijst met te belonen acties en de achterliggende principes worden gepresenteerd aan de toegangsprofessionals. Professionals zeggen dat ze zich redelijk toegerust voelen om met deze aanpak te kunnen werken (gemiddelde score van 3,4 op een 5-puntschaal, waarbij 5 staat voor “Volledig toegerust”).
- November 2017: Instructiebijeenkomst, voor alle toegangsprofessionals, met concrete uitleg werkafspraken, de administratieve verankering van Mobility Mentoring® in de werkwijze en de dataverzameling voor de pilot.

47

Fase 3: Start pilot beloningssysteem en dataverzameling

- 1 december 2017: Invoering van het beloningssysteem voor pilot deelnemers en start van de dataverzameling voor de evaluatie.

Fase 4: Bevorderen van methodisch werken

- Juni 2018: Professionals krijgen feedback op een gespreksopname, waarbij wordt gelet op het gebruik van de Mobility Mentoring®-instrumenten en de gespreksvoeringstechniek.
- Oktober 2018: Op basis van de vragenlijst ‘Methodisch werken’ wordt geconcludeerd dat er ruimte is voor verbetering bij het gebruik van de Brug naar Zelfredzaamheid® en het doel-actieplan. Professionals worden langs de geprotocolleerde stappen gevoerd op deze twee instrumenten en wisselen in kleine groepjes hun ervaringen uit.

3.3 Acceptatie van de werkwijze

Een belangrijke randvoorwaarde voor een effectieve aanpak is draagvlak of acceptatie onder de uitvoerende professionals. Aan het begin van het implementatieproces is door middel van een digitale vragenlijst aan de professionals gevraagd in hoeverre ze positief stonden tegenover de verschillende elementen van de nieuwe aanpak (zie tabel 10). Hieruit blijkt dat de acceptatie het hoogst was voor 'Sturen op Zelfsturing' en het bespreken van stress. De professionals hadden de meeste moeite met het beloningssysteem.

Tabel 10: Acceptatie per element door professionals (n=32-35)

	sd	gemiddelde
'Sturen op Zelfsturing'	0,36	3,6
Bespreken van stress	0,53	3,6
Brug naar Zelfredzaamheid®	0,52	3,4
Doel-actieplan	0,51	3,3
Beloningssysteem	0,50	3,0

Kijken we naar welke barrières de sterkste samenhang hebben met de acceptatie van de interventie, dan blijkt de verwachte toegevoegde waarde van de interventie en de bezwaren van de professional tegen de interventie de sterkste associatie hebben met acceptatie (zie tabel 11). Dit suggereert dat de acceptatie hoger was als professionals meer toegevoegde waarde in de interventie zagen, en naarmate ze minder bezwaren hadden tegen de interventie. Voor het beloningssysteem geldt, dat de verwachte administratie en de bezwaren tegen het beloningssysteem de sterkste associatie hadden met de acceptatie van het beloningssysteem.

Tabel 11: Interne samenhang barrières

	Correlatie met de acceptatie van de interventie
Verwachte toegevoegde waarde interventie	0,92
Bezwaren professional	0,89
Verwachte effectiviteit interventie	0,86
Verwachte tijdsbelasting professional	0,86
Verwachte reactie deelnemer	0,84
Verwachte administratieve belasting professional	0,83
Verwachte belasting deelnemer	0,71
Toegerust voelen professional	0,67

3.4 Samenwerkingsrelatie tussen professional en deelnemer

Een belangrijk element van Mobility Mentoring® is de samenwerking tussen professional en deelnemer. De gespreksvoeringstechniek 'Sturen op Zelfsturing' en 'mentoring' zijn erop gericht om een goede relatie tussen deelnemer en professional tot stand te brengen. Om te achterhalen of dat gelukt is, is aan het einde van het traject of na twaalf maanden aan de deelnemers gevraagd wat ze van de samenwerking met de professional vonden. De vragen zijn gebaseerd op de vragenlijst Werkalliantie

(Menger, 2018) en zijn weergegeven in tabel 12. De vragenlijst had een hoge betrouwbaarheid ($\alpha=.91$). Om die reden is er een gemiddelde schaalscore berekend.

De deelnemers die de vragenlijst op het eind van hun traject hebben ingevuld, waren doorgaans zeer positief over de samenwerking met de professional. Het meest positief waren ze over de mate waarin er naar hen werd geluisterd. Ze waren het iets minder eens met de stelling dat de professional ze de ruimte gaf om zelf te bepalen aan welke doelen ze werkten. Ook waren ze er iets minder zeker van dat de professionals hen respecteerden, ook wanneer ze iets deden waarmee de professional het niet eens was.

Tabel 12: Werkalliantie vanuit het perspectief van deelnemers (n=22-23)

	Gemiddelde
De professional legde altijd duidelijk uit wat hij of zij van mij verwachtte.	4,65
De professional gaf mij ruimte om zelf te bepalen aan welke doelen ik ging werken tijdens het traject.	4,35
Na een gesprek met de professional was mij altijd duidelijk welke stappen nodig waren om mijn doel te bereiken.	4,57
De professional en ik waren het erover eens wat wij in het traject wilden bereiken.	4,61
Ik had het gevoel dat de professional echt naar mij luisterde.	4,74
De professional had er vertrouwen in dat ik mijn doel kon bereiken.	4,55
De professional respecteerte mij, zelfs als ik iets deed waarmee hij of zij het niet eens was.	4,36
Ik durfde de dingen die mij bezighielden te bespreken met de professional.	4,68
De professional vertrouwde mij.	4,55
Gemiddelde schaalscore	4,57

49

3.5 Interventietrouw

Bij het in kaart brengen van de impact van een aanpak is het van belang dat ook in kaart wordt gebracht in welke mate de werkwijze van de professionals overeenkwam met het protocol. In de wetenschappelijke literatuur wordt dit interventietrouw genoemd. Omdat de gemeente Alphen aan den Rijn elementen van Mobility Mentoring® in de eigen aanpak heeft verweven, wordt hiermee niet bedoeld dat ze Mobility Mentoring® hebben uitgevoerd zoals EMPATH in Boston dat doet, maar dat professionals volgens hun eigen werkinstructie hebben gehandeld. Die werkinstructie was zoveel mogelijk gebaseerd op de informatie die toentertijd beschikbaar was over de werkwijze van EMPATH.

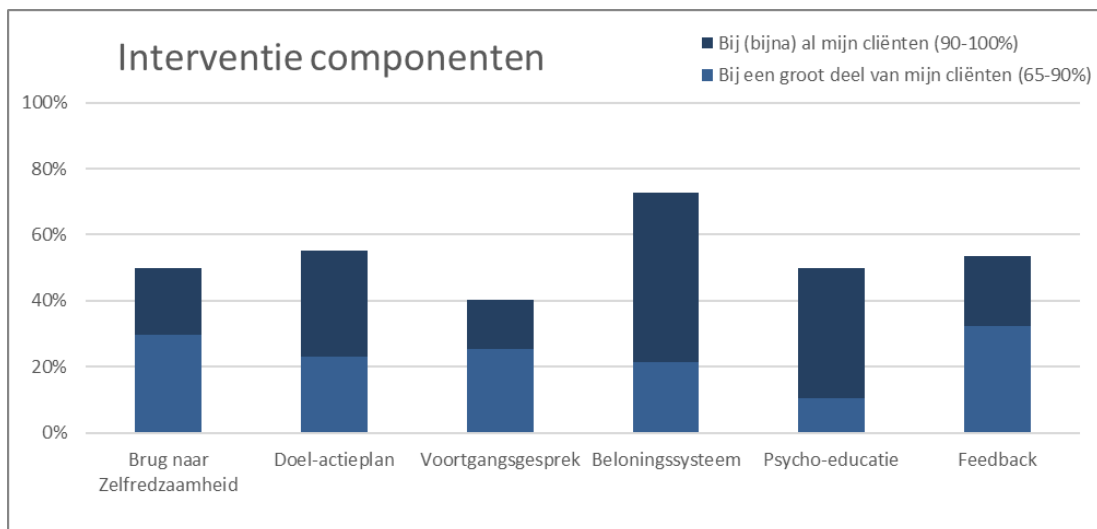
Interventietrouw is op twee manieren onderzocht: door middel van een enquête over de uitvoering van de geprotocolleerde stappen en door middel van audio-opnames van gesprekken met deelnemers. De kwantitatieve en kwalitatieve data worden als complementair beschouwd en worden dan ook per onderwerp beide genoemd.

Ongeveer vier maanden na de start van de pilot is een enquête bij de professionals afgenomen om te achterhalen in welke mate zij de verschillende interventie elementen toepasten. De enquête had een beperkte respons: slechts 40 procent (n=19) van de professionals heeft de enquête ingevuld. Het is dus goed mogelijk dat er een selectie-effect is opgetreden, waarbij de professionals die positief tegenover de interventie stonden sterker vertegenwoordigd waren. Hierdoor kan het zijn dat de resultaten een rooskleurig beeld geven van de mate waarin professionals de geprotocolleerde stappen uitvoerden.

Naast een enquête zijn er ook gesprekken opgenomen tussen deelnemers en professionals. Waar de enquête op een kwantitatieve manier interventietrouw in beeld bracht, was het doel van de gespreksopnames om op een kwalitatieve wijze inzicht te krijgen in de manier waarop professionals de werkwijze in de gesprekken omzetten. Van de veertig professionals die ten tijde van het onderzoek in dienst waren hebben zeventien een gespreksopname ingeleverd. Bij de analyse is gekeken naar twee dimensies: de toepassing van de Mobility Mentoring®-instrumenten en de toepassing van de gesprekstechniek. De feedback is in individuele gesprekken teruggekoppeld aan de professionals. In een plenaire bijeenkomst zijn de resultaten die zijn geformuleerd op basis van de enquête en de gespreksopnames aan alle professionals teruggekoppeld.

3.5.1 Interventie

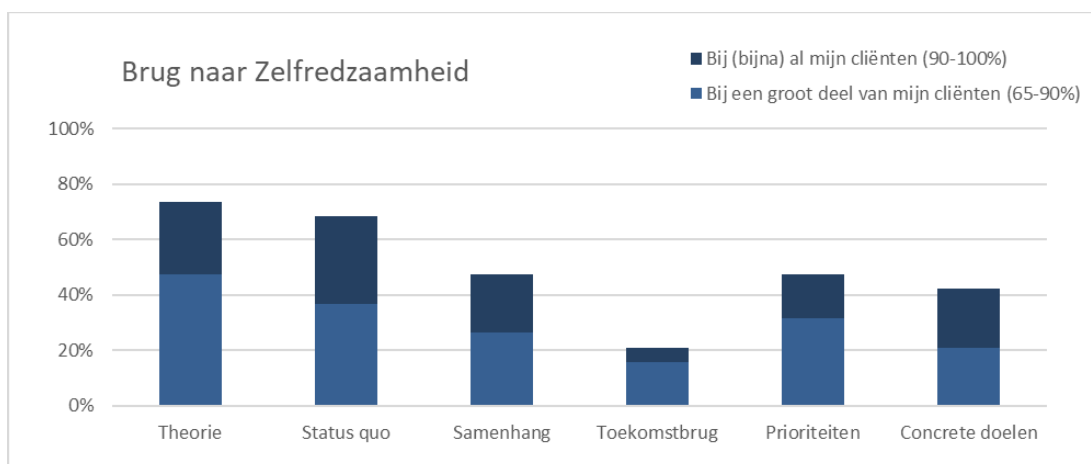
Uit de enquête bleek dat het percentage professionals, dat aangaf de geprotocolleerde stappen bij de meerderheid van hun deelnemers of (bijna) al hun deelnemers toe te passen, het hoogst was voor het beloningssysteem (zie figuur 21). Slechts de helft van de professionals gaf aan de geprotocolleerde stappen horend bij de Brug naar Zelfredzaamheid® en het doel-actieplan toe te passen.



Figuur 21: Percentage professionals dat aangeeft de geprotocolleerde stappen toe te passen (n= 14-19).

3.5.2 Brug naar Zelfredzaamheid®

Bij de toepassing van de Brug naar Zelfredzaamheid® (zie figuur 22) valt op dat met name de stap is overgeslagen waarin aan de deelnemer wordt gevraagd waar hij over een tijdje zou willen staan. Ook de stappen waarin de deelnemer reflecteert over hoe de problemen onderling samenhangen en waarin de deelnemer prioriteiten en doelen formuleert, zijn niet altijd toegepast. Uit de gespreksopnames blijkt dat professionals geneigd waren om vanuit het invullen van de Brug te beginnen bij de meest linker pijler in plaats van te beginnen bij de hulpvraag van de deelnemer. Ook viel op dat men, na het invullen van de actuele situatie van de deelnemer, gelijk doorging met het uitwerken van concrete doelen op de doel-actieplannen, in plaats eerst te reflecteren over hoe de verschillende problemen onderling samenhangen en te bespreken waar de deelnemer in de toekomst wil staan, dus de langetermijndoelen van de deelnemer.



Figuur 22: Uitvoering geprotocolleerde stappen m.b.t. de Brug naar Zelfredzaamheid® (n=19).

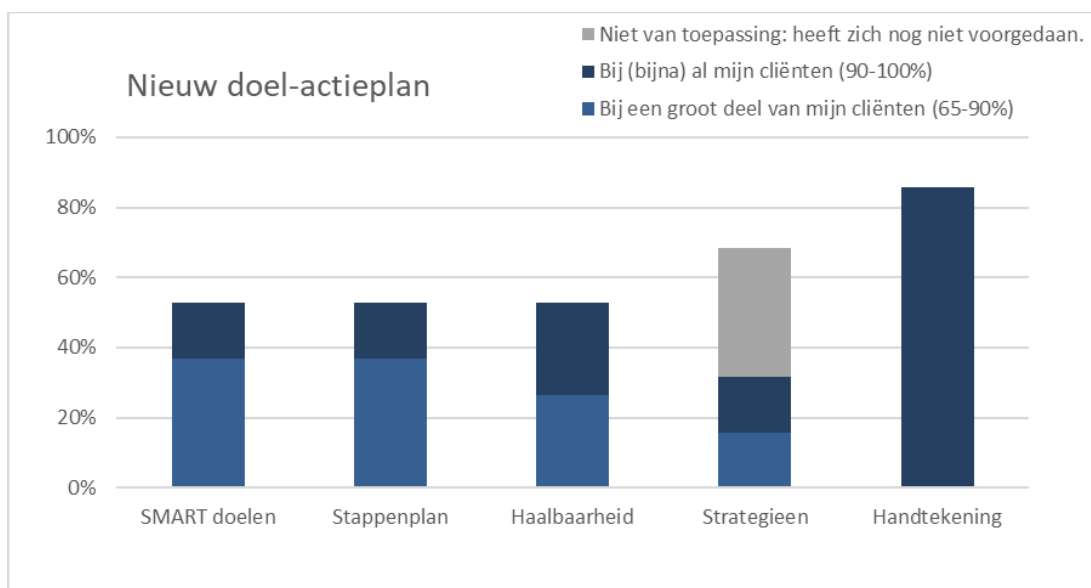
De Brug naar Zelfredzaamheid® speelde nauwelijks een rol in voortgangsgesprekken. Uit figuur 24 wordt duidelijk dat professionals maar zelden de Brug erbij pakten tijdens een voortgangsgesprek. In de gespreksopnames hadden professionals moeite de deelnemer het verband te laten verwoorden tussen het doel-actieplan en de Brug naar Zelfredzaamheid®. Professionals die dit wel lukte, begonnen het gesprek vaak met een samenvatting van de doelen die op de Brug waren geformuleerd. De Brug werd de kapstok waaraan het gesprek werd opgehangen, en de professional kon makkelijk hiernaar terugverwijzen. Hiermee boden ze deelnemers een gevoel van continuïteit, waarbij de Brug en de doelen daarop als een rode lijn door het traject lopen.

3.5.3 Doel-actieplannen

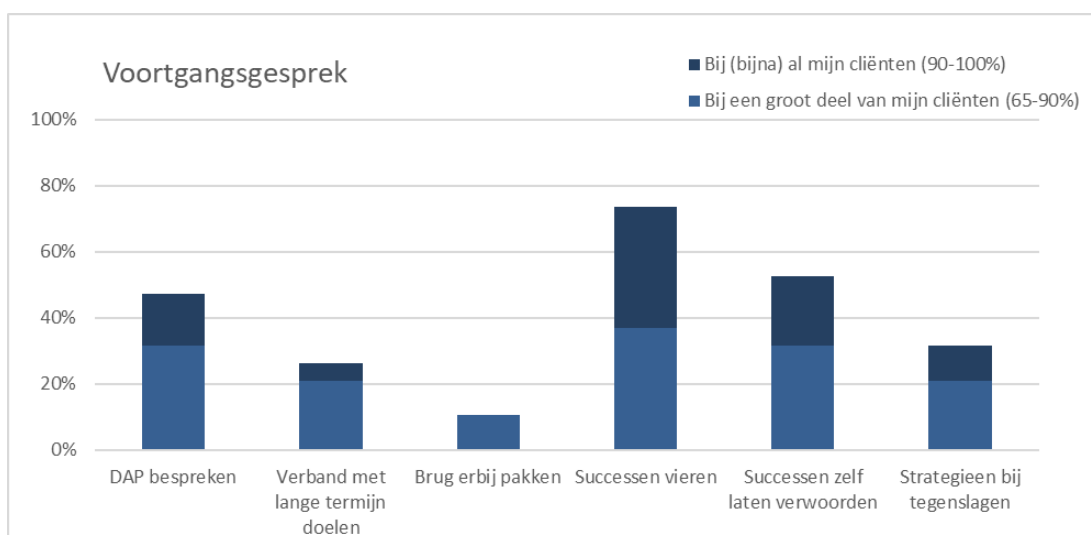
Slechts de helft van de professionals stelde een stappenplan op. Uit de gespreksopnames viel op te maken dat het doel-actieplan een sterk structurerend effect had. Door het doel-actieplan kregen afspraken een bindend karakter en werd de voortuitgang concreet in beeld gebracht. Wederzijdse verwachtingen werden duidelijk geformuleerd en schriftelijk vastgelegd.

51

Professionals ontwikkelden zelden strategieën met hun deelnemers om barrières bij het behalen van doelen te overwinnen (zie figuur 23). Uit de toelichting blijkt dat professionals dachten dat de acties haalbaar waren, en dat het ontwikkelen van strategieën om die reden niet nodig was. Maar uit figuur 24 blijkt dat ook wanneer het de deelnemer niet gelukt was om een actie uit te voeren, de professionals er zelden toe overgingen om strategieën te ontwikkelen om toekomstige faalervaringen te vermijden. Uit de opnames blijkt dat professionals er bij tegenslagen voor kozen om de focus te verleggen naar wat er wel goed was gegaan; in geen van de beluisterde opnames werd een strategie ontwikkeld om tegenslagen in de toekomst te voorkomen.



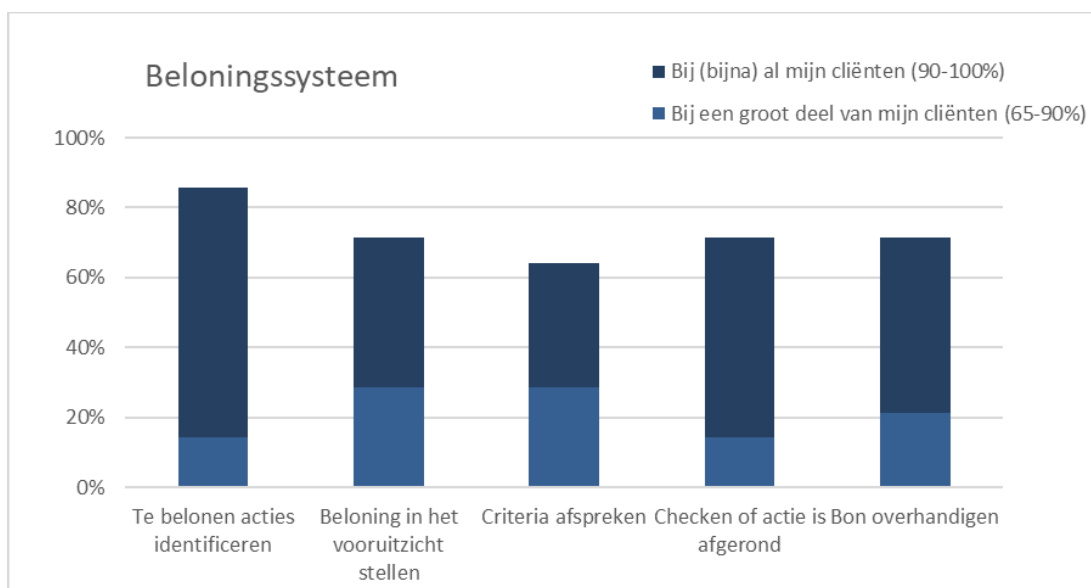
Figuur 23: Uitvoering geprotocolleerde stappen m.b.t. het doel-actieplan (n=19).



Figuur 24: Uitvoering geprotocolleerde stappen m.b.t. het voortgangsgesprek (n=19).

3.5.4 Beloningen

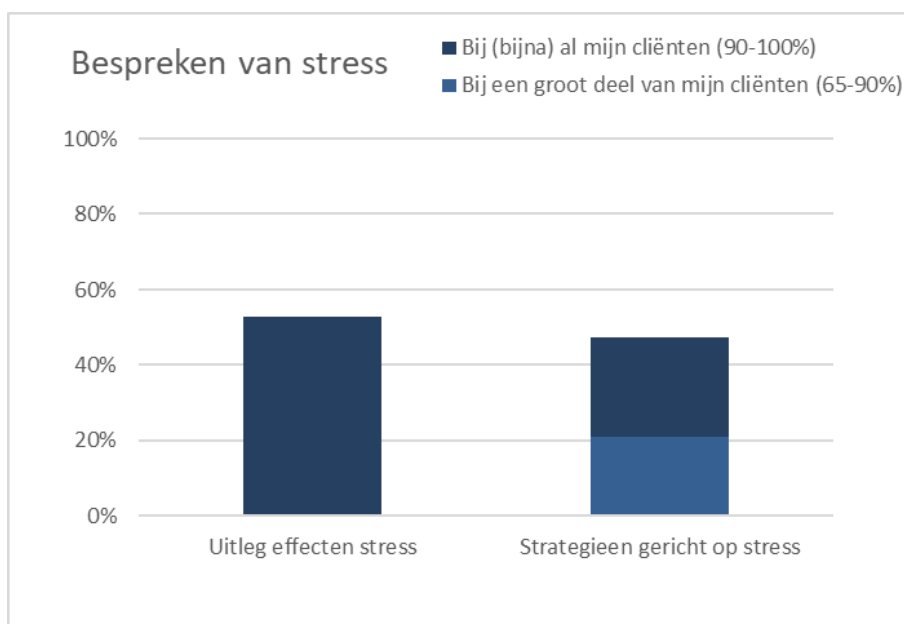
Het beloningssysteem blijkt, ondanks de relatief lage acceptatie voor de implementatie, goed geïmplementeerd. Dat geldt in ieder geval voor de geselecteerde groep professionals die pilotdeelnemers hebben geworven (zie figuur 25). Uit de opnames blijkt bovendien dat professionals het overhandigen van de bonnen vooral benutten om de deelnemer uitgebreid te laten vertellen over zijn succeservaring. In deze gespreksdelen lag de regie bij de deelnemer en formuleerden deelnemers op verschillende momenten verandertaal. Professionals gingen op eigen initiatief handgeschreven kaartjes overhandigen, aanvullend op de bonnen.



Figuur 25: Uitvoering geprotocolleerde stappen voor het beloningssysteem (n=14).

3.5.5 Bespreken van stress

Het bespreken van stress, wanneer de deelnemer tekenen van stress vertoont, werd door de helft van de professionals toegepast (zie figuur 26). In de gespreksopnames kwam dit niet aan bod; professionals gaven aan dat ze dit element maar in zeer beperkte mate hadden toegepast.

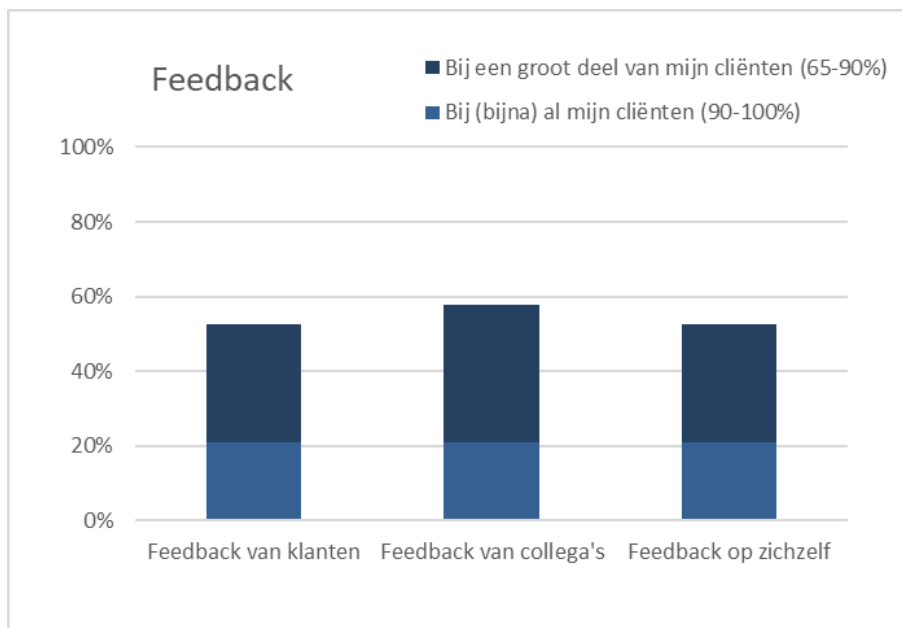


Figuur 26: Uitvoering geprotocolleerde stappen voor het bespreken van stress (n=19).

53

3.5.6 Feedback

Om te achterhalen in hoeverre professionals methodisch te werk gingen, is ook gevraagd in hoeverre ze feedback ophaalden en op hun eigen handelen reflecteerden. Figuur 27 laat zien dat ruim de helft van de professionals vroeg om feedback aan deelnemers en collega's en terugkeek op het eigen handelen.



Figuur 27: Uitvoering geprotocolleerde stappen voor feedback en reflectie (n=19).

3.5.7 'Sturen op Zelfsturing'

De toepassing van 'Sturen op Zelfsturing' is lastig te beoordelen op basis van zelfrapportage en is om die reden alleen door middel van de gespreksopnames geëvalueerd. Professionals lieten in de gespreksopnames zien dat ze gespreksvoeringstechnieken veelvuldig toepasten, met name door betrokkenheid te tonen door te reflecteren en door het geloof in het eigen kunnen bij de deelnemer te vergroten door zelf zijn successen te laten verwoorden. Het bespreken van de vooruitgang werd door velen benut om de aandacht te vestigen op het succes van de deelnemer. De een liet de deelnemer het zelf onder woorden brengen, de ander gaf complimenten. Wanneer het de deelnemer niet gelukt was om een actie uit te voeren, werd in de meeste gevallen begrip getoond, om vervolgens het gesprek terug te sturen naar wat wel gelukt was. In de gespreksopnames was te horen dat er minder vaak gestuurd werd op gedragsverandering. Af en toe ontlokten de professionals wel verandertaal en een enkele keer werd een *coping*-plan ontwikkeld om toekomstige barrières te overwinnen. Ook was er af en toe aandacht voor het vergroten van de vaardigheden van de deelnemer. Het toepassen van gesprekstechnieken waarbij de professional de deelnemer 'volgt' was in de gespreksopnames vaker te horen dan het sturen door middel van verandertaal. Professionals vielen voor het sturen op gedragsverandering nog wel eens terug op adviseren of confronteren.

3.5.8 Vooruitgang op interventietrouw

De vragenlijst over interventietrouw en methodisch werken is op twee meetmomenten afgenomen: drie maanden na de start van de pilot en vijf maanden later. De resultaten van de eerste meting van interventietrouw zijn in een plenaire bijeenkomst teruggekoppeld aan de toegangsmedewerkers. Daarin is teruggekoppeld waar het goed ging bij de implementatie van de nieuwe werkwijze en welke verbeterpunten er waren. De focus lag op de toepassing van de Brug naar Zelfredzaamheid® en het doel-actieplan. Besproken werd welke stappen bij deze instrumenten horen, in welke mate die werden toegepast en welke functie de afzonderlijke stappen hebben volgens de theorie. Vervolgens hebben toegangsmedewerkers in kleine groepjes besproken waar ze tegenaan liepen bij de toepassing van deze instrumenten en hebben ze elkaar tips gegeven. Zo werd toegangsmedewerkers nog eens bewust gemaakt van de geprotocolleerde stappen en hoe ze barrières konden wegnemen. Vijf maanden later is de mate van interventietrouw opnieuw gemeten. Helaas was de respons laag; slechts vijftien van de

veertig toegangsmedewerkers (38 procent) hebben de vragenlijst ingevuld. De geboekte vooruitgang kan dus een indicatie zijn dat de geprotocolleerde stappen daadwerkelijk vaker zijn toegepast of is een gevolg van een selectie-effect.

Uit de enquête blijkt dat het percentage toegangsmedewerkers dat aangaf de geprotocolleerde stappen bij de meerderheid of bij (bijna) al hun deelnemers toe te passen, wederom het hoogst was voor het beloningssysteem (zie tabel 13). Het grootste verschil tussen de enquête op T1 en de enquête op T2 was het hogere percentage toegangsmedewerkers dat aangaf de geprotocolleerde stappen met betrekking tot feedback toe te passen. Een mogelijke verklaring is dat toegangsmedewerkers zich zekerder zijn gaan voelen over het toepassen van de interventie en daardoor makkelijker feedback zijn gaan vragen aan anderen en zelf makkelijker zijn gaan terugkijken op hun handelingen. Bij het vergelijken van bovenstaande percentages moet rekening worden gehouden met het kleinere aantal toegangsmedewerkers dat de enquête invulde op T2. Mogelijk is hier ook weer sprake van een selectie-effect: het kan zijn dat toegangsmedewerkers die positief tegenover de interventie stonden sterker vertegenwoordigd waren. Hierdoor kan het zijn dat de resultaten een rooskleurig beeld geven van de mate waarin toegangsmedewerkers de geprotocolleerde stappen uitvoerden.

Tabel 13: Vooruitgang op interventietrouw

	T1	T2	
	Meerderheid/alle deelnemers (65-100%)	Meerderheid/alle deelnemers (65-100%)	
Brug naar Zelfredzaamheid® (T1=19, T2=12-15)	50%	65,5%	55
Doel-actieplan (T1=19, T2=12-13)	55%	72,1%	
Voortgangsgesprek (T1=19, T2=12)	40,4%	52,8%	
Beloningssysteem (T1=14, T2=9)	72,9%	77,8%	
Bespreken van stress (T1=19, T2=12)	50%	70,8%	
Feedback (T1=19, T2=12)	54,4%	77,8%	

3.6 Randvoorwaarden voor implementatie

Een halfjaar na de implementatie van het beloningssysteem is een focusgroep met professionals gehouden. Hierbij is gevraagd welke randvoorwaarden de professionals relevant achten voor de implementatie van Mobility Mentoring®. Hieruit kwam een groot aantal thema's naar voren. Kwalitatief onderzoek is zeer geschikt om exploratief te kijken welke thema's een rol spelen. Kwantitatieve data zijn beter geschikt om factoren met elkaar te vergelijken en te rangschikken. Om te achterhalen welke thema's professionals het belangrijkste achtten, zijn de thema's uit de focusgroep en de implementatiestrategieën in de vorm van een enquête voorgelegd aan alle professionals met de volgende vragen: in hoeverre ben je het eens met de stelling? En in hoeverre heb je deze factor als

belemmerend of faciliterend ervaren? Op het moment van de afname waren er 38 toegangspersonals in dienst; daarvan hebben 26 de vragenlijst ingevuld. Dat betekent dat er mogelijk een selectie-effect heeft plaatsgevonden; mogelijk schetsen de resultaten een rooskleurig beeld van de houding van de professionals tegenover het implementatieproces.

De meest belangrijke faciliterende factoren waren de werkinstructie op papier, een achtergrond als hulpverlener, ervaringsuitwisseling met collega's, de workshops en presentaties over Mobility Mentoring® en het beloningssysteem, de instructiebijeenkomsten en met vragen terecht kunnen bij het onderzoeksteam. Deze factoren worden gemiddeld als faciliterend ervaren (3,58-4,12; 3=neutraal, 4=beetje faciliterend, 5=sterk faciliterend). Het merendeel van de professionals (68 tot 88 procent) was het ermee eens dat deze randvoorwaarden vervuld waren. Kijken we alleen naar de professionals die het idee hadden dat een bepaalde randvoorwaarde was vervuld, dan zien we dat professionals drie factoren als het meest nuttig hebben ervaren: de werkinstructie op papier (48 procent), de achtergrond als hulpverlener (47 procent) en het kunnen oefenen met de interventie (44 procent).

Bij de belemmerende factoren was er grote overeenstemming dat de wijzigingen per mail als verwarrend werden ervaren. Over de andere belemmeringen was men verdeeld, en de gemiddelde impact was beperkt. Opvallend was ook dat er drie factoren waren die door de meerderheid als belemmerend werden ervaren, maar door enkelen ook als faciliterend: de hoge werkdruk, de inspanningen voor de evaluatie en een draagvlakgebrek bij de collega's van de eigen afdeling. Uit deze tegenstrijdige reacties blijkt dat het bij de professionals ging om een heterogene groep die het implementatieproces verschillend hebben ervaren. Bij grote heterogeniteit zijn gemiddelde waarden over de hele groep minder geschikt om de complexiteit van de realiteit weer te geven. Reacties uit de focusgroep zijn hiervoor wellicht beter geschikt en kunnen inzicht geven in hoe de combinatie van deze belemmerende factoren bij een deel van de professionals geleid kan hebben tot een verminderd draagvlak voor implementatie.

56

"We hebben alleen even bij collega's nagevraagd waar het hem in zat met de weerstand, en dat zat hem in dat het te snel was ingevoerd, te dicht op de invoering van [het nieuwe registratiesysteem]. Mensen merkten dat collega's nog nauwelijks met het nieuwe registratiesysteem werkten."

"Het was te snel, het was geen rustige situatie. Je ziet mensen worstelen met de basis."

"De basis was nog niet op orde toen dit kwam."

"Het was toen heel druk, je had ook niet echt de tijd om het rustig door te nemen."

"En het kost tijd om het je eigen te maken. Het was toch best veel wat je moest onthouden. Je moest elke keer nadenken wat moet je allemaal onthouden, en dan wil je het ook nog eens heel goed doen voor je deelnemer. Dus de startperiode was best eventjes hectisch."

"En dat was ook best spannend om het op een andere manier te doen en je deelnemer op een andere manier te benaderen. Dus bij mij heeft het ook best een tijdje geduurd voordat ik er enthousiast over kon worden, dat ik het ook kon overbrengen. En dat is jammer."

"Qua draagvlak is er een stap overgeslagen. Het werk [is] geïntroduceerd en dat gaan we doen, en inderdaad: weerstand, weerstand, weerstand. Maar niet alleen bij diegenen die het moesten doen, maar op het groter vlak ook nog. Ook wel in het MT merkte ik dat er

zo wat gedachtes over waren. En dat werkt natuurlijk ook door op diegenen die het moeten uitvoeren.”

Tabel 14: Mate waarin factor als faciliterend wordt ervaren

Stellingen over faciliterende factoren	Eens met de stelling	Gemiddelde score
De werkinstructie op papier was duidelijk.	81	4,12
De interventie sluit aan bij mijn achtergrond als hulpverlener.	88	4,06
Er was voldoende gelegenheid voor ervaringsuitwisseling.	76	3,68
De presentatie over het beloningssysteem was duidelijk.	86	3,65
De instructiebijeenkomst was duidelijk.	74	3,65
Ik kon met mijn vragen altijd terecht bij het onderzoeksteam.	72	3,64
De workshop over Mobility Mentoring® was duidelijk.	68	3,58
Ik heb voldoende positieve feedback gekregen.	56	3,52
De interventie sluit aan bij mijn achtergrond als dienstverlener.	57	3,50
Ik had voldoende gelegenheid om met de interventie te oefenen.	38	3,32
Er was voldoende draagvlak bij mijn leidinggevendenden.	60	3,28
Ik kon met mijn vragen altijd terecht bij mijn leidinggevendenden.	60	3,24
Ik heb voldoende waardering gekregen.	60	3,24
Ik had voldoende gelegenheid om mee te denken.	52	3,16
Ik heb voldoende constructieve kritiek gekregen.	36	3,16
Er is voldoende gedaan met mijn input.	36	2,96

57

Tabel 15: Mate waarin factor als belemmerend wordt ervaren

Belemmerende factoren	Eens met de stelling	Gemiddelde score
De mails met wijzigingen waren verwarrend.	85	2,27
Ik had de voorgaande verandering nog onvoldoende onder de knie.	53	2,56
De werkdruk was hoog.	60	2,68
De evaluatie kostte mij veel inspanning.	52	2,76
Er was onvoldoende draagvlak bij andere afdelingen.	48	2,80
Leidinggevendenden passen Mobility Mentoring®-principes niet zelf toe.	44	2,88
Er was onvoldoende draagvlak bij collega's.	52	2,96

3.7 Conclusie

De acceptatie van het beloningssysteem onder professionals was in verhouding met andere elementen relatief laag. Dit had met name te maken met de administratieve belasting en de bezwaren tegen het beloningssysteem. De deelnemers waren zeer positief over hun samenwerkingsrelatie met de professionals.

De mate waarin professionals werkten volgens protocol, verschilde per interventie element. Interventietrouw was het hoogst bij het beloningssysteem. Dit is verrassend, gezien de relatief lage acceptatie van het beloningssysteem. Het kan zijn dat hieraan een selectie-effect ten grondslag ligt. De

vraag naar de beloningen is namelijk alleen aan de professionals voorgelegd die met het beloningssysteem hebben gewerkt, dus degenen die een deelnemer hadden. Het kan zijn dat professionals die affiniteit hadden met het beloningssysteem eerder geneigd of beter in staat waren om deelnemers te werven. Hierdoor kan het zijn dat zij in hogere mate gemotiveerd waren om zich aan het protocol te houden dan de minder geselecteerde groep professionals. Een andere verklaring is dat het protocol met betrekking tot de beloningen bestond uit een overzichtelijk aantal handelingen die op zichzelf ook nog redelijk eenvoudig waren. Bij de Brug naar Zelfredzaamheid® daarentegen ging het om een relatief groot aantal handelingen, die ook nog eens één voor één complexer waren dan de handelingen die bij het beloningssysteem hoorden. Wat ook mogelijk een rol heeft gespeeld, is dat de Brug naar Zelfredzaamheid® gericht is op het verbreden van het perspectief van de deelnemer op de langetermijndoelen, terwijl de beloningen juist inspelen op de kortetermijnfocus, waar volgens de schaarste theorie deelnemers met financiële problemen (en professionals met tijdgebrek) gevoelig voor zijn. Uit de gespreksanalyses blijkt evenzeer dat in de gesprekken de nadruk lag op kortetermijnacties en veel minder op de langetermijndoelen.

Bij de toepassing van de Brug naar Zelfredzaamheid® werd met name de status quo bepaald; stappen die gingen over reflectie, prioriteren en doelen stellen, werden minder structureel toegepast. Hiermee leek de toepassing van de Brug meer op een vragenlijst dan een coachingsinstrument. Volgens de theorie over schaarste zijn deelnemers geneigd om de meest urgente, kortetermijnbehoeftes te prioriteren, in plaats van de oorzaak van de multiproblematiek, die kan bijdragen aan een duurzame oplossing. Door de analyse over te slaan, loopt men de kans mis om de blik te richten op zaken die op lange termijn kunnen bijdragen aan een oplossing en om de intrinsieke motivatie van de deelnemer aan te wakkeren. Het kan dus zijn dat er nog onbenut potentieel zit in de toepassing van de Brug naar Zelfredzaamheid®.

58

Het doel-actieplan is niet bij elk gesprek ingezet. Uit de gespreksopnames bleek dat het doel-actieplan een sterk structurerend effect had. In het terugkoppelingsgesprek kwam naar voren dat professionals verschilden in hun affiniteit met het aanbrengen van structuur. Het kan zijn dat professionals die graag op een gestructureerde manier te werk gaan, eerder geneigd zijn om het doel-actieplan structureel erbij te pakken. Volgens de schaarste theorie hebben mensen die leven met chronische schaarste juist baat bij een gestructureerde aanpak. Net als bij de Brug naar Zelfredzaamheid® valt er dus nog winst te behalen, simpelweg door het doel-actieplan consequenter toe te passen.

Professionals bespraken zelden de effecten van stress. Dit kan komen doordat het bespreken van stress slechts summier aan bod is gekomen tijdens de training in Alphen aan den Rijn. Ook ontwikkelden professionals zelden strategieën om toekomstige tegenslagen te voorkomen; ze kozen eerder ervoor om de focus te leggen op wat wel goed ging. Dit kan te maken hebben met een voorkeur voor de positieve aanpak, het kan er ook op wijzen dat professionals het moeilijker vonden om te sturen dan te volgen. Uit de opnames bleek dat professionals uitgebreid met de deelnemers hun successen gingen vieren, waarbij zeer positieve gesprekken plaatsvonden. Tegelijkertijd werd bij tegenslagen het gesprek meestal gestuurd naar wat er wel goed was gegaan. Dus ook op het terrein van strategieën valt nog winst te behalen in het kader van Mobility Mentoring®.

In Alphen aan de Rijn waren de professionals getraind in 'Sturen op Zelfsturing'. Uit de gespreksopnames blijkt dat dit veelvuldig is toegepast, met name de betrokkenheid tonen en de deelnemer zelf zijn successen laten verwoorden. Beduidend minder vaak was te horen hoe professionals aanstuurden op gedragsverandering. Af en toe werd nog geadviseerd of geconfronteerd. 'Sturen op Zelfsturing' zorgde dat de deelnemer aan het woord was, waardoor de deelnemer

makkelijker de regie over het gesprek kon pakken. Het was met name faciliterend voor de gespreksonderdelen waarin het noodzakelijk is dat de deelnemer de regie krijgt, zoals het formuleren van doelen, of het bepalen van prioriteiten in het traject. Hiermee was 'Sturen op Zelfsturing' een belangrijke manier om de toepassing van Mobility Mentoring® te ondersteunen.

Professionals voelden zich ondersteund bij de implementatie van Mobility Mentoring® door de werkinstructie op papier, een achtergrond als hulpverlener, en het kunnen oefenen met de interventie. Wijzigingen van de werkwijze, nadat men was gestart met de uitvoering van de interventie, werden als ondermijnend ervaren.

4 Bereik van de interventie

Het doel van de begeleiding van de toegangsmedewerkers van de gemeente Alphen aan den Rijn en van Mobility Mentoring® is om mensen te ondersteunen bij het verbeteren van hun situatie en het bereiken van hun doelen. Het gaat dan specifiek om het vergroten van hun economische zelfredzaamheid. Dat doel is alleen haalbaar wanneer deelnemers die om hulp vragen ook in staat zijn of worden gesteld om gebruik te maken van de geboden begeleiding. Het is niet voldoende om een nieuwe aanpak in te voeren; de doelgroep moet ook het aanbod kennen en kunnen vinden, wil ze hiervan (langdurig) gebruik kunnen maken. Daarom is het belangrijk om bij de invoering van een nieuwe werkwijze te monitoren welke delen van de doelgroep daadwerkelijk gebruikmaken van het aanbod en welke groepen mogelijk buiten de boot vallen.

In het kader van de evaluatie van Mobility Mentoring® in Alphen aan den Rijn is het bereik van de interventie onderzocht bij de groep deelnemers die in de periode december 2017 tot juli 2018 aanklopte voor ondersteuning bij de gemeente Alphen aan den Rijn en is doorverwezen naar de toegangsmedewerkers. Aan deze deelnemers is gevraagd of ze wilden meedoen met een pilot waarin deelnemers beloningen kregen wanneer ze bepaalde acties uitvoerden. Deelnemers van de pilot kregen naast het beloningssysteem de gebruikelijke begeleiding, waarvan de Brug naar Zelfredzaamheid®, de doel-actieplannen, het bespreken van stress en de gesprekstechniek 'Sturen op Zelfsturing' onderdeel waren. Er heeft dus een bredere groep begeleiding gehad met delen van de aanpak Mobility Mentoring®; in deze evaluatie is alleen de groep onderzocht die begeleid is met alle Mobility Mentoring®-elementen: de Brug naar Zelfredzaamheid®, doel-actieplannen, het bespreken van stress, 'Sturen op Zelfsturing' en beloningen.

60

Het bereik is beschreven aan de hand van registraties van de gemeente Alphen aan den Rijn. Professionals die ten tijde van deze studie werkten als toegangsmedewerkers begeleidten in principe mensen met meervoudige hulpvragen. De groep mensen met meervoudige hulpvragen is in deze studie gedefinieerd als mensen met hulpvragen die gerelateerd waren aan meerdere pijlers van de Brug naar Zelfredzaamheid®. Daarnaast begeleidten toegangsmedewerkers ook mensen met eenmalige adviesvragen, jongeren met enkelvoudige hulpvragen en mensen met enkelvoudige vragen die te beroep deden op de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Verder zijn er inwoners die vanuit andere instanties waren doorverwezen, waarbij de regie elders lag. Mobility Mentoring® is in Alphen aan den Rijn gebruikt voor mensen met complexe problematiek; inwoners met enkelvoudige hulpvragen, eenmalige adviesgesprekken of bij wie de regie elders lag vielen buiten de doelgroep van deze studie.

Alle inwoners die binnen de doelgroep van Mobility Mentoring® vielen, is gevraagd of ze wilden meedoen met de pilot, dat wil zeggen: of ze wilden gebruikmaken van de beloningen en of ze wilden meewerken aan de dataverzameling voor de evaluatie. Enkele inwoners wilden niet meedoen en professionals hebben bijgehouden om welke reden ze weigerden. Uit de monitoring van de aanmeldingen blijkt dat 43 procent van de aanmeldingen binnen de doelgroep viel. Dat wil zeggen: de inwoner was woonachtig in de gemeente Alphen aan den Rijn, had hulpvragen op meerdere pijlers van de Brug naar Zelfredzaamheid®, de hulpvraag was niet binnen één adviesgesprek opgelost en de regie lag bij de toegang van de gemeente Alphen aan den Rijn. Van de doelgroep werd ongeveer de helft bereikt: 46 procent van de inwoners die binnen de doelgroep vielen, zijn begeleid met Mobility Mentoring® inclusief het beloningssysteem. In figuur 28 is de instroom van deelnemers in de pilot weergegeven.

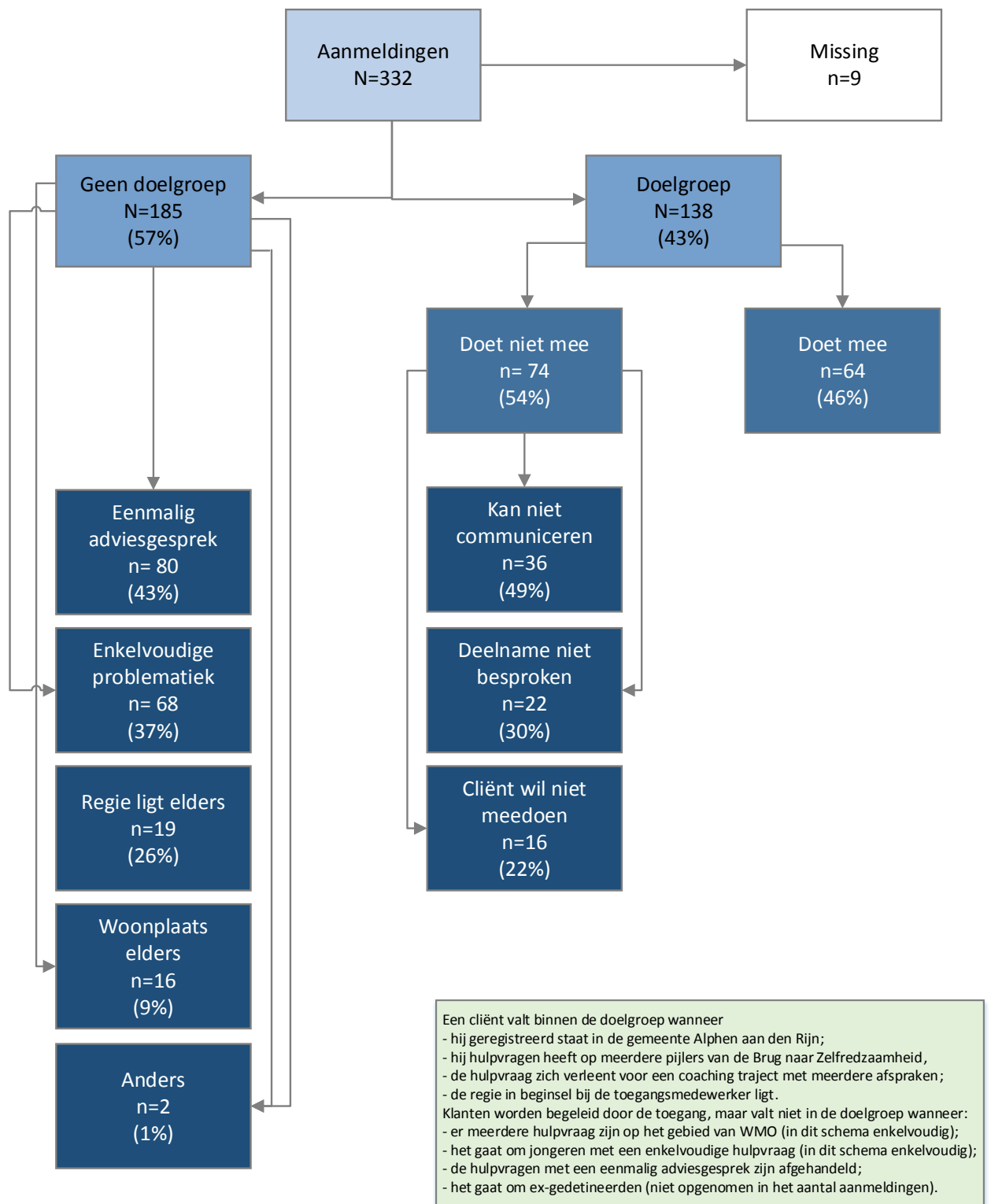
4.1 Redenen om niet mee te doen

De belangrijkste reden waarom een deel van de doelgroep niet werd bereikt, is omdat de inwoner moeilijk kon communiceren. Bijvoorbeeld omdat de inwoner de Nederlandse taal onvoldoende sprak of doordat psychische problemen het gesprek bemoeilijkten. Een tweede veelvoorkomende reden was dat deelname aan de pilot niet is besproken. Wanneer er bijvoorbeeld sprake was van een crisis of veel onrust in het traject, dan kan het zijn dat professionals de inschatting maakten dat andere zaken prioriteit hadden. Dit werd onder andere genoemd in de focusgroep met professionals:

“Echt flinke crisiscasussen met gedrag en psychiatrie waar een heleboel speelt, dat heb ik gewoon niet gedaan.”

“Ik heb het niet gedaan bij iemand die niet kon lezen of schrijven, om niet te confronteren.”

Een kleine groep inwoners (n=16) wilde niet meedoen, omdat ze geen extra belasting wensten, of omdat ze onvoldoende toegevoegde waarde in de interventie zagen.



Figuur 28: Instroom in de pilot Mobility Mentoring® bij de gemeente Alphen aan den Rijn.

4.2 Beschrijving deelnemers

Om een beter zicht te krijgen op de groep deelnemers, loont het om de demografische kenmerken van de deelnemers te vergelijken met de Nederlandse bevolking. In vergelijking met de Nederlandse bevolking waren vrouwen oververtegenwoordigd (Statline, 2019). De laagopgeleiden waren licht oververtegenwoordigd (38 procent ten opzichte van 31 procent in de Nederlandse bevolking), het middelbare opleidingsniveau is oververtegenwoordigd (54 procent ten opzichte van 38 procent in de Nederlandse bevolking) en hoogopgeleiden zijn sterk ondervertegenwoordigd (8 procent ten opzichte van 29 procent in de Nederlandse bevolking). De leeftijdscategorieën komen niet overeen met de categorieën van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), waardoor geen directe vergelijking mogelijk is, maar wel is af te leiden dat de leeftijdscategorie van 26 tot en met 45 jaar in de steekproef sterk oververtegenwoordigd is: in een totale populatie van 15 tot 75 jaar valt ongeveer een derde in de leeftijdscategorie 25 tot 45 jaar (CBS, 2019). Tabel 16 laat de demografische gegevens van de deelnemers zien.

Tabel 16: Demografische gegevens pilot deelnemers

		n	%
Geslacht (n=64)	Man	26	41
	Vrouw	38	59
Leeftijd in categorieën (n=64)	18-25	4	6
	26-45	39	61
	46-67	21	33
Opleidingsniveau (n=63)	Laag	24	38
	Middelbaar	34	54
	Hoog	5	8

63

4.3 Executief functioneren van de deelnemers

Naast de startposities op de Brug naar Zelfredzaamheid®, de kwaliteit van leven en financiële schaarste, is ook gekeken hoe de deelnemers scoorden op het executief functioneren. Omdat het verbeteren van executieve functies een specifieke aanpak vereist die in dit stadium nog niet geïmplementeerd is, is niet gekeken naar de vooruitgang op executieve functies.

Onder executief functioneren wordt verstaan het vermogen om onze gedachten te sturen en te controleren. In dit geval zijn de volgende functies gemeten:

Inhibitie:	Het vermogen om impulsen af te remmen of te weerstaan en het vermogen om bepaald gedrag op het juiste moment te stoppen.
Flexibiliteit:	Het vermogen om, als de omstandigheden daarom vragen, je soepel te verplaatsen van de ene situatie, activiteit of kwestie naar een andere.
Initiatief nemen:	Het vermogen om aan taken of activiteiten te beginnen en het zelfstandig ontwikkelen van ideeën, antwoorden of oplossingsstrategieën.
Werkgeheugen:	Het vermogen om informatie actief te onthouden en op basis daarvan een taak uit te voeren of een reactie te geven.
Plannen/organiseren:	Het vermogen om actuele en toekomstige taken binnen een specifieke situatie te beheren.
Taakevaluatie:	De mate waarin je bijhoudt in hoeverre je oplossingsstrategie werkt.
Ordelijkheid:	De mate van organisatie in je dagelijkse omgeving wat betreft de ordelijkheid in de werkruimte, woonvertrekken en bergruimten.

De scores van de deelnemers zijn vergeleken met een normgroep die op leeftijd en geslacht vergelijkbaar is met de Nederlandse bevolking. Hieruit blijkt dat de deelnemers gemiddeld slechter scoorden dan de normgroep, met name als het gaat om het onthouden van dingen.

Om de verschillen inzichtelijk te maken, zijn de ruwe scores van deelnemers omgezet naar T-scores. Bij een T-score van 60 of hoger scoort een deelnemer tenminste 1 standaarddeviatie boven het gemiddelde van de normgroep. Bij een score van 65 of hoger scoort een deelnemer 1,5 standaarddeviaties hoger dan het gemiddelde in de normgroep. Tabel 17 laat zien dat 93 procent van de deelnemers hoger scoorde dan de gemiddelde score in de normgroep, waarvan 69 procent minimaal een standaarddeviatie boven het gemiddelde in de normgroep. Deelnemers scoorden gemiddeld tenminste 1 standaarddeviatie boven de gemiddelde norm op de schalen Inhibitie, Flexibiliteit, Initiatief nemen, Werkgeheugen, Plannen en organiseren, Taakevaluatie en Ordelijkheid. Op Werkgeheugen was de afwijking het grootst en scoorden deelnemers 1,5 standaarddeviaties boven de norm.

We weten niet wat de oorzaak van de relatief zwakke executieve functies van de deelnemers is; de hoge financiële schaarste kan een verklaring zijn, maar andere verklaringen zijn ook mogelijk. De normgroep had namelijk niet dezelfde samenstelling als de groep deelnemers wat betreft opleidingsniveau. De normgroep (n=815) bestond voor 9 procent uit laagopgeleiden, voor 41 procent uit middelbaar opgeleiden en voor 50 procent uit hoogopgeleiden. In de groep deelnemers was 38 procent laagopgeleid, 54 procent middelbaar en slechts 8 procent hoogopgeleid. Het aandeel laagopgeleiden was in de Alphense groep dus een stuk groter (38 procent versus 9 procent). Dit kan een verklaring zijn voor de hoge scores in de Alphense groep ten opzichte van de scores in de normgroep; mogelijk gelden voor mensen met een lager opleidingsniveau lagere normscores op executieve functies.

64

Tabel 17: Scores van deelnemers op de BRIEF-A (n=62)

	sd	Gemiddelde	Percentiel*	Score van ≥ 1 SD
Gedragregulatie index	10,8	62,6	90	66%
Inhibitie	12,4	62,5	91	55%
Flexibiliteit	9,3	61,7	92	61%
Emotieregulatie	12,0	58,9	82	52%
Zelfevaluatie	11,3	59,8	88	63%
Metacognitie index	12,2	64,8	92	63%
Initiatief nemen	12,2	62,8	91-95	55%
Werkgeheugen	12,7	64,7	94	66%
Plannen en organiseren	10,7	63,6	90-93	58%
Taakevaluatie	10,7	60,4	85-94	48%
Ordelijkheid	13,7	60,2	87	52%
Totaalscore	11,5	64,8	93	69%

* Een percentielscore van 92 betekent dat 92 procent van de volwassenen uit de normgroep (Nederlandse en Vlaamse bevolking vanaf 18 tot en met 65 jaar) een score behaalt die lager of gelijk is dan die van de deelnemers en dat 8 procent van de volwassenen uit de normgroep een hogere score behaalt.

** Een score van 60 of hoger is een gemiddelde score van tenminste 1 standaarddeviatie boven het gemiddelde van de normgroep.

4.4 Voortijdige beëindiging traject

Om te kunnen beoordelen in hoeverre de doelgroep is bereikt, is het niet voldoende om alleen de instroom te bekijken. Het is ook van belang om te bekijken hoeveel deelnemers het traject afmaakten

en hoeveel deelnemers stopten voordat hun doelen zijn bereikt. Van de 64 deelnemers stopten 24 deelnemers (37,5 procent) voortijdig met het traject.

Tabel 18: Percentage deelnemers dat voortijdig stopt met de begeleiding

	n	%	n	%
Doelen bereikt	19	29,7		
Voortijdig beëindigd	24	37,5		
Geen contact meer			14	21,9
Wil niet meer verder			4	6,3
Verhuisd			2	3,1
Overleden			1	1,6
Regie overgedragen			3	4,7
Traject loopt nog	21	32,8		
Totaal	64	100,0		

In tabel 19 is te zien hoe de score op de uitkomstmaten samenhangt met het risico op voortijdige beëindiging en de duur van de begeleiding. Deelnemers die aan het begin van het traject meer financiële schaarste ervoeren en degenen die lager scoorden op de Brugpijlers Huisvesting, Opleiding, Schulden, Spaargeld en Inkomen lijken een hoger risico gehad te hebben om hun traject voortijdig te beëindigen. Verder lijken deelnemers met een slechtere kwaliteit van leven langer gebruik te maken van de begeleiding. Dit geldt eveneens voor deelnemers die lager scoren op de pijler Sociaal netwerk van de Brug naar Zelfredzaamheid®.

Tabel 19: Risico op voortijdige beëindiging traject bij hoge/lage score op uitkomstmaten (n=55-64)^a

65

		Uitgevallen %	Langer dan 45 weken begeleid %
Financiële schaarste	Hoog	50%*	47%
	Laag	28%	50%
Kwaliteit van leven			
Gezondheid&functioneren	Hoog	44%	38%*
	Laag	34%	59%
Psychologie&spiritualiteit	Hoog	42%	39%*
	Laag	36%	58%
Executieve functies			
Totaalscore	Hoog	39%	52%
	Laag	42%	45%
Brug naar Zelfredzaamheid®			
Huisvesting	Hoog	20%*	50%
	Laag	48%	48%
Gezin	Hoog	35%	57%
	Laag	38%	50%
Gezondheid	Hoog	29%	57%
	Laag	40%	47%
Sociaal netwerk	Hoog	43%	37%*

Opleiding	Laag	34%	59%
	Hoog	27%*	50%
Schulden	Laag	45%	48%
	Hoog	25%*	42%
Spaargeld	Laag	49%	51%
	Hoog	13%*	50%
Inkomen	Laag	43%	48%
	Hoog	25%*	44%
	Laag	41%	52%

^a Als afkappunt voor de indeling hoog/laag is de mediaan gebruikt.

* Percentages verschilden tenminste 15 procentpunten van elkaar.

4.5 Conclusie

Ongeveer de helft van de doelgroep heeft meegedaan met de begeleiding en evaluatie. Inwoners die moeite hadden met communiceren en inwoners in crisissituaties hebben vaker niet meegedaan. Onder de deelnemers waren opvallend veel vrouwen; hoogopgeleiden waren ondervertegenwoordigd ten opzichte van de Nederlandse bevolking. Deelnemers scoorden slechter op executieve functies dan de normgroep, met name op werkgeheugen. Van de deelnemers stopte een groot deel met het traject voordat zij hun doelen hadden bereikt. Er zijn aanwijzingen dat mensen met grotere financiële problemen een hoger risico op voortijdige beëindiging hebben. Verder lijken mensen met een klein sociaal netwerk en een lagere kwaliteit van leven relatief lang in begeleiding te zijn.

5 Conclusie

In 2017 besloot de gemeente Alphen aan den Rijn om bepaalde elementen van de aanpak Mobility Mentoring® in hun dienstverlening te integreren, namelijk de Brug naar Zelfredzaamheid®, het doel-actieplan, het bespreken van stress en de beloningen. De implementatie van deze Mobility Mentoring®-elementen werd gezien als een vervolgstap op eerdere aanpassingen aan de werkwijze van de gemeente Alphen aan den Rijn, zoals de invoering van één contactpersoon bij mensen met meerdere vraagstukken en de inzet van de motiverende gespreksvoeringstechniek 'Sturen op Zelfsturing'. Doel van deze evaluatie was om inzicht te krijgen in de mate waarin de nieuwe werkwijze ook daadwerkelijk in de praktijk werd gebracht en wat de opbrengst was voor deelnemers.

De evaluatie laat zien dat ook de implementatie van een selectie van de elementen al een hele opgave is, en niet direct leidt tot volledige implementatie. Deze bevinding bevestigt wat uit vele evaluaties naar voren komt: implementatie is een stapsgewijs proces wat monitoring en tussentijdse aanpassingen vereist (Grol et al., 2013). Het doel van deze procesevaluatie is dan ook een momentopname: in welke mate worden de Mobility Mentoring®-elementen daadwerkelijk toegepast en op welke punten is bijsturen nodig of wenselijk? Daarnaast geeft deze evaluatie inzicht in wat de op Mobility Mentoring® gebaseerde aanpak in Alphen aan den Rijn bij deelnemers oplevert. De evaluatie verkent de vooruitgang van de deelnemers op verschillende uitkomstmaten en geeft inzicht in hoe deelnemers en professionals de aanpak hebben ervaren en welke elementen zij het meest belangrijk dan wel effectief beschouwen.

De evaluatie laat zien dat Alphen aan den Rijn grote stappen heeft gezet in het Mobility Mentoring® 'informed' werken. De integrale aanpak Mobility Mentoring® biedt echter nog veel inspiratie en mogelijkheden tot verdieping en verdere doorontwikkeling van de dienstverlening.

67

Ondanks het grote maatschappelijk belang bij innovatie in de gemeentelijke dienstverlening, wijst deze evaluatie ons ook op het belang van het bewaken van de grenzen van professionals en deelnemers. Professionals die werken met mensen met multiproblematiek worden geacht om te werken met een geïntegreerde aanpak. Deze werkwijze vereist expertise en samenwerking met professionals op uiteenlopende terreinen. Ze moeten bovendien aandacht hebben voor uiteenlopende zaken in de gesprekken. Ook deelnemers kunnen hierin tegen hun grenzen aanlopen: de gespreksagenda's raken snel vol en hoeveel afspraken per week kan een deelnemer met chronische stress aan?

De praktische beperkingen en het grote maatschappelijk belang om effectieve ondersteuningsvormen voor mensen met financiële problemen te vinden, maken het des te belangrijker om professionals te ondersteunen in hun streven om de deelnemer zo snel en soepel mogelijk tot een duurzame oplossing te leiden. Het is aan beleidsmakers, uitvoerende professionals en deelnemers om samen een balans te vinden tussen effectiviteit en uitvoerbaarheid. Doel van deze evaluatie is het om enkele puzzelstukjes toe te voegen aan dit vraagstuk.

In deze conclusie is eerst uitgewerkt wat de belangrijkste constatering zijn over de impact, de implementatie en het bereik van de aanpak. Vervolgens wordt per Mobility Mentoring®-element uitgewerkt wat de belangrijkste inzichten zijn over de impact en implementatie. Ten slotte worden enkele geleerde lessen geformuleerd.

5.1 Impact, implementatie en bereik

5.1.1 Impact

De impact van de Mobility Mentoring®-aanpak in Alphen aan den Rijn is op verschillende manieren in beeld gebracht. Er is gekeken naar vooruitgang op de leefterreinen die deel uitmaken van het instrument Brug naar Zelfredzaamheid®, de ervaren kwaliteit van leven en de ervaren financiële schaarste. Ook is gekeken in hoeverre deelnemers hun doelen hebben bereikt.

De aanpak heeft impact.³ Bij aanvang van de begeleiding verkeerden de deelnemers met name in een zwakke positie op de pijlers die te maken hebben met financiën: 87 procent beschikte niet over spaargeld, 74 procent had geen of onvoldoende inkomen en 60 procent had schulden en geen betalingsregelingen. Ook op de pijler Gezondheid verkeerde een grote groep in een kwetsbare positie: 47 procent heeft zoveel last van gezondheidsklachten, dat ze zich niet of nauwelijks konden wijden aan werk, studie of zorg voor hun gezin. De evaluatie laat zien dat meer dan de helft van de deelnemers vooruitgaat qua inkomen (65 procent), gezondheid (55 procent) en sociaal netwerk (50 procent). Bij een aanzienlijke groep is ook vooruitgang geboekt op Schulden (46 procent), Huisvesting (41 procent) en Gezinsstabiliteit (31 procent). Slechts een kleine groep gaat vooruit op de pijlers Spaargeld (21 procent) en Opleiding (10 procent). Er is vooruitgang op kwaliteit van leven wat betreft gezondheid&functioneren, en op de mate waarin deelnemers financiële schaarste ervaren.

5.1.2 Implementatie

De Mobility Mentoring®-aanpak in Alphen aan den Rijn wordt gezien als een vervolgstap op eerder ingezette veranderingen van de werkwijze. Desondanks laat de evaluatie zien dat het best een hele klus was om op de nieuwe manier te gaan werken. De evaluatie van de mate waarin professionals alle in het protocol vastgelegde stappen toepasten, laat zien dat er ruimte was voor een verbeteringsslag van het interventietrouw werken. Daarbij maakt die duidelijk dat professionals het implementatieproces op verschillende manieren hebben ervaren, en dat de oorzaak voor belemmeringen in het implementatieproces gezocht moet worden in de combinatie van verschillende factoren.

De evaluatie van het interventietrouw werken laat zien dat niet alle elementen van de aanpak in Alphen aan den Rijn op een structurele of onderling vergelijkbare manier werden ingezet. Met name het bespreken van stress en het ontwikkelen van strategieën om doelen te realiseren en barrières weg te nemen, werden niet consequent ingezet. Bij de toepassing van de Brug naar Zelfredzaamheid® zijn bepaalde stappen in de toepassing overgeslagen, zoals de vraag welke positie op de Brug naar Zelfredzaamheid® de deelnemers in de toekomst wilde bereiken. Dit duidt erop dat er mogelijk nog onbenut potentieel zit in de manier waarop de al ingevoerde interventie elementen worden toegepast.

Professionals is gevraagd welke zaken hen hebben geholpen of belemmerd bij de implementatie van de nieuwe werkwijze. Over enkele zaken waarover was grote overeenstemming. Zo rapporteerden professionals dat het hen had geholpen dat de aanpak helder op papier was uitgewerkt en dat in diverse overleggen is besproken hoe de aanpak in de praktijk het beste vorm kon krijgen. Het op gezette tijden uitwisselen van ervaringen werd positief beoordeeld. Wat de belemmeringen betreft, gaven professionals aan dat ze zich gehinderd voelden door wijzingen in de werkwijze die na de officiële start van de nieuwe werkwijze werden gecommuniceerd. Over de andere belemmeringen was

³ We spreken van 'impact' in plaats van 'effect', omdat er geen gebruik is gemaakt van een controlegroep. Alleen wanneer een controlegroep is gebruikt, kan de vooruitgang worden toegeschreven aan componenten uit Mobility Mentoring®. In dit geval moeten wij het resultaat toeschrijven aan alle factoren die invloed hebben gehad op de deelnemers en spreken we om die reden van 'impact'.

minder overeenstemming. De meerderheid van de professionals ervoer de werkdruk als hoog. Ongeveer de helft gaf aan dat ze veranderingen die voorafgaand aan de introductie van Mobility Mentoring® werden doorgevoerd nog onvoldoende onder de knie hadden. Uit de analyse valt af te leiden dat professionals de implementatie op verschillende manieren hebben ervaren en dat de combinatie van de verschillende belemmerende factoren bij een deel van de professionals heeft geleid tot een gebrek aan draagvlak.

5.1.3 Bereik

Deelname aan de aanpak met beloningen en daarmee deelname aan de evaluatie was voor inwoners een keuze. Ongeveer de helft van de doelgroep heeft meegedaan. Inwoners die moeite hadden met communiceren, bijvoorbeeld doordat ze gebrekkig Nederlands spraken of vanwege zware psychische problemen, en inwoners in crisissituaties deden relatief vaak niet mee.

Om te achterhalen in welke mate de doelgroep werd bereikt, is naast het percentage dat in de begeleiding instroomde ook gekeken naar het risico op voortijdig stoppen en de duur van de begeleiding. De deelnemers zijn een jaar gevolgd. Na een jaar had 30 procent de gestelde doelen bereikt, 33 procent was nog in begeleiding, 38 procent was gestopt met het traject voordat hun doelen waren bereikt. Degenen die voortijdig zijn gestopt, hadden geen contact meer met de gemeente (22 procent), hadden expliciet aangegeven niet meer verder te willen met de samenwerking (6 procent), waren overgedragen aan een andere instantie (5 procent), verhuisd (3 procent) of overleden (2 procent). Mensen met grotere financiële problemen stopten vaker voortijdig met de begeleiding. Verder kregen mensen met een klein sociaal netwerk en een lagere kwaliteit van leven relatief langer begeleiding.

69

5.2 Elementen van Mobility Mentoring®

Mobility Mentoring® bestaat uit verschillende elementen; de evaluatie biedt ook lessen voor de inzet van die elementen. Hieronder worden de belangrijkste conclusies en suggesties per element besproken.

5.2.1 Brug naar Zelfredzaamheid®

De Brug naar Zelfredzaamheid® is een instrument dat deelnemers helpt bepalen waar ze staan op verschillende levensdomeinen en vervolgens helpt bepalen waaraan ze willen werken. Bij de meeste deelnemers is het instrument gebruikt bij de intake en, in het kader van het onderzoek naar voortgang, zes maanden later en op het einde. Dit was als een minimum zo vastgelegd in het protocol. Daarmee volgde het gebruik van de Brug naar Zelfredzaamheid® het ritme van de dataverzameling om de vooruitgang van de deelnemers in beeld te brengen. In vergelijking met het instrument doel-actieplan hebben deelnemers dus aanmerkelijk minder intensief met de Brug naar Zelfredzaamheid® gewerkt. De deelnemers noemden een aantal positieve effecten van de Brug naar Zelfredzaamheid®.

Wat levert het deelnemers en professionals op?

De Brug naar Zelfredzaamheid® gaf sommige deelnemers overzicht van hun situatie, duidelijkheid over het doel van het begeleidingstraject en inzicht in hun vooruitgang. Zowel in de ogen van professionals als die van deelnemers hielp de Brug het overzicht vergroten, de prioritering en de richting bepalen, en dat vergrootte het handelingsperspectief van deelnemers. Verschillende deelnemers gaven aan dat ze, toen ze bij de gemeente aanklopten voor hulp, niet meer wisten waar ze moesten beginnen. De Brug naar Zelfredzaamheid® hielp hen de chaotische situatie te ordenen. Door de Brug in te vullen, kregen enkele deelnemers een concreet beeld bij het doel waar ze samen met hun begeleiders naartoe gingen

werken; wanneer er sprake was van een succesvolle afronding en wanneer niet. Deelnemers zeiden dat ze behoefte hadden aan duidelijkheid en structuur; de Brug naar Zelfredzaamheid® kon hieraan bijdragen.

De Brug naar Zelfredzaamheid® is één van de manieren waarop de aanpak Mobility Mentoring® voorziet in een positieve, oplossingsgerichte en krachtgerichte benadering. In de ogen van de professionals is de positieve benadering het meest bevorderende aspect van de aanpak voor de vooruitgang van de deelnemers. In hun ogen droeg de Brug naar Zelfredzaamheid® bij aan de positieve benadering door niet alleen problemen zichtbaar te maken, maar ook de oplossing en de vooruitgang. Een grote meerderheid van de deelnemers gaf aan dat het zien van de vooruitgang op de Brug naar Zelfredzaamheid® een motiverend effect had. Velen vertelden dat door de lange periode van tegenslagen hun geloof in het eigen kunnen was aangetast. Wanneer deelnemers niet meer op zichzelf durven vertrouwen, zijn ze aangewezen op externe aanwijzingen voor wat ze moeten doen. De Brug naar Zelfredzaamheid® kan vooruitgang zichtbaar maken, wat deelnemers kan helpen om weer op zichzelf te vertrouwen, waardoor ze weer zelf stappen durven ondernemen.

De Brug naar Zelfredzaamheid® was ook van toegevoegde waarde voor de professionals. Professionals vertelden dat de Brug naar Zelfredzaamheid® hen hielp om het verhaal van de deelnemers boven tafel te krijgen. Door deelnemers zelf hun situatie in kaart te laten brengen, kregen ze meteen de gelegenheid om de probleemanalyse zelf te verwoorden, in plaats van dat de professional dit op basis van losstaande vragen op een vragenlijst construeert. De Brug naar Zelfredzaamheid® stimuleerde deelnemers om zelf uit te leggen hoe de afzonderlijke problemen met elkaar samenhangen, waardoor ze uitspraken doen over oorzaak en gevolg. Soms leidde dit tot nieuwe inzichten bij de deelnemer, maar in eerste instantie leidt dit tot een holistische beeld bij de professional van hoe de deelnemer naar zichzelf kijkt. Een beter beeld van de deelnemer helpt de professional om deze beter te ondersteunen.

70

Wat zijn aandachtspunten bij de implementatie?

De Brug naar Zelfredzaamheid® is in dit onderzoek een coachingsinstrument én een meetinstrument. De vraag die de evaluatie in Alphen aan den Rijn oproept, is of de coachings- en meetfunctie elkaar wellicht in de weg hebben gezeten. Een aantal deelnemers herinnerde zich amper dat ze de Brug rond de intake hadden ingevuld; hun focus lag op het aanpakken van de doorgaans urgente kortetermijndoelen. In een situatie van schaarste en crisis zijn deelnemer lang niet altijd in staat om na te denken over langetermijndoelen. Het kan zinvol zijn om de Brug naar Zelfredzaamheid® meteen te introduceren om de situatie voor de professional in kaart te brengen, maar voor de deelnemer kan het zinvol zijn om de probleemanalyse te bespreken op een moment dat de meest urgente problemen zijn opgelost. Dan ervaren ze meer rust en ruimte om over een langetermijnoplossing na te denken. Dit kan ook ertoe leiden dat professionals meer ruimte ervaren om met de deelnemer te praten over waar hij over een langere periode wil staan op de Brug; een stap die professionals nu vaker hebben overgeslagen.

De Brug naar Zelfredzaamheid® is incidenteel ingezet, terwijl het idee bij Mobility Mentoring® is dat de langetermijndoelen gidsend zijn voor de stapjes die op korte termijn gezet worden. Voor deelnemer is het wellicht nuttig als dat explicieter wordt gemaakt door de langetermijndoelen vaker ter sprake te brengen. Dit kan deelnemers en professionals helpen om beter op één lijn te komen. Deelnemers gaven herhaaldelijk aan dat ze grote baat hadden bij duidelijkheid. Het doel-actieplan gaf voor deelnemers een kop en een staart aan hun acties; de Brug naar Zelfredzaamheid® kan een kop en een staart geven aan het hele traject.

5.2.2 Doel-actieplan

Om de langetermijndoelen te vertalen in concrete stappen op de korte termijn, zijn doel-actieplannen ingezet. Op deze plannen wordt vrij gedetailleerd uitgewerkt in welke volgorde en op welk moment een deelnemer welke acties gaat ondernemen.

Wat levert het deelnemers en professionals op?

Professionals en deelnemers gaven aan dat het bij herhaling opstellen van een overzichtelijk en haalbaar stappenplan van grote toegevoegde waarde was voor deelnemers. Deelnemers gaven aan dat ze veel hebben gehad aan het doel-actieplan; het gaf hen duidelijkheid en structuur. Het afvinken van de acties ervoeren deelnemers als bevredigend; zij hadden het gevoel dat ze bezig waren met opkrabbelen. Wanneer deelnemers acties hadden uitgevoerd waar ze tegenop hadden gezien, en het was toch gelukt om de actie uit te voeren, dan gaf dat hen een gevoel van prestatie.

Wat zijn aandachtspunten bij de implementatie?

Het doel-actieplan blijkt een mooi middel om structuur te bieden. Tegelijkertijd maakt het de verwachtingen over en weer duidelijk, waardoor de professional minder hard hoeft te werken aan verwachttingsmanagement. Door het afvinken wordt de aandacht gericht op wat er goed gaat en worden kleine successen ingebouwd. De positieve dynamiek die hierdoor ontstaat, zo blijkt uit de evaluatie, wordt door professionals en deelnemers gewaardeerd.

Net als bij de Brug naar Zelfredzaamheid® bestaat de toepassing van het doel-actieplan uit meerdere stappen. Het formuleren van doelen en het opstellen van het stappenplan kwamen uit de evaluatie naar voren als belangrijk en als door deelnemers herkend aspect. Om de nodige discipline op te brengen, was de zachte druk van de begeleider van groot belang. De successen werd kracht bijgezet door de erkenning vanuit de begeleider.

71

De besprekingen van het doel-actieplan lijken in veel mindere mate te zijn benut voor het ontwikkelen van strategieën bij tegenslagen en het leggen van een verband met de langetermijndoelen. Ook hier is nog ruimte om deelnemers meer of andere ondersteuning te bieden.

5.2.3 Het beloningssysteem

Wie met allerlei problemen geconfronteerd wordt, gaat bij de dag leven en kan het vertrouwen in het eigen vermogen verliezen om met kleine, moeizame stappen uiteindelijk tot een oplossing te komen. Om deelnemers toch te motiveren, konden ze in Alphen aan den Rijn bonnen verdienen wanneer ze bepaalde acties uitvoerden. In de literatuur wordt dit doorgaans aangeduid als beloningen; in Alphen aan den Rijn sprak men van 'compensaties en waarderingen'.

In de evaluatie is onder andere gekeken in welke mate beloningen in de vorm van bonnen mensen kunnen helpen om in beweging te komen. Voor de evaluatie van de beloningen is gebruikgemaakt van een controlegroep die geen beloningen kreeg; alleen bij dit onderdeel van de evaluatie is er dus sprake van een effectevaluatie.

Wat levert het deelnemers en professionals op?

Er is een vergelijking gemaakt tussen twee groepen: deelnemers die beloningen kregen wanneer ze bepaalde acties hadden afgerond en inwoners die voor dezelfde acties geen beloningen kregen. Er is gekeken of deelnemers die beloningen ontvingen hun acties vaker en sneller uitvoerden dan inwoners die geen beloningen ontvingen. Uit de analyses kwam naar voren dat er geen significant verschil was tussen de twee groepen: deelnemers die beloningen ontvingen, deden ongeveer even lang over de

stappen als inwoners die alleen coaching ontvingen. Het is echter nog de vraag in hoeverre we uit deze analyse harde conclusies over het effect van de bonnen kunnen afleiden. De analyse kende namelijk belangrijke beperkingen.

De grove registratie van de snelheid waarmee acties werden afgerond en de heterogeniteit van het type actie, maken het ingewikkeld om een vergelijking te maken (zie 2.4 over beperkingen van de methode). Daarbij kwam uit de interviews naar voren dat deelnemers ook beloningen hadden ontvangen voor acties waarvoor ze weinig inspanning hadden verricht. De manier waarop het beloningssysteem was ingericht en de manier waarop het werd uitgevoerd, hebben ertoe geleid dat ook relatief makkelijke acties werden beloond, waardoor de beloning voor deelnemers minder verdiend voelden. De kwalitatieve resultaten geven aanwijzingen voor een mogelijke verklaring voor de verschillen tussen deelnemers. Zo meldden deelnemers dat het effect van beloningen verschilde met de inspanning die zij hiervoor had verricht. Het gevoel dat de beloning verdiend was, verschilde ook tussen deelnemers: de een vond het makkelijker om zichzelf met een bon te belonen dan de ander. Ook de mate waarin de deelnemers motivatie haalden uit andere bronnen, zoals het formuleren van doelen, kan van invloed geweest zijn. Er zijn dus aanwijzingen dat er sprake is van een sterke wisselwerking van de beloningen met andere factoren, wat ertoe geleid kan hebben dat er gemiddeld over de hele groep geen effect was. Het beeld dat het effect van beloningen afhankelijk is van de persoon en de manier waarop ze worden ingezet, komt overeen met wat wij uit de literatuur weten over beloningen (Jungmann, Madern en Wesdorp, 2020).

72

Een aantal deelnemers rapporteerden dat de bonnen hen weliswaar niet direct hebben aangezet tot actie, maar dat ze wel een positief gevoel aan de bonnen ontleenden. Sommige voelden zich trots, anderen konden dankzij de bonnen zichzelf of anderen trakteren op iets bijzonders, waardoor ze weer in contact kwamen met de positieve, optimistische kant van zichzelf. Deze meer subtiële gevolgen voor affect, zelfbeeld en geloof in eigen kunnen, waren afhankelijk van de mate waarin deelnemers inspanning hadden geleverd, en dus in hoeverre ze uit de bonnen een boodschap afleidden over hun eigen prestatie en eigenwaarde. Het positieve signaal van ervaren waardering en erkenning sluit aan bij andere geluiden uit de evaluatie dat de nieuwe aanpak bijdraagt aan het doorbreken van een negatieve spiraal. De aanvankelijke weerstand van deelnemers, veroorzaakt door hun interpretatie van de bonnen als signaal dat professionals hen niet in staat achtten om op eigen kracht uit hun situatie te ontsnappen, druist daartegenin. De vraag of de balans uiteindelijk positief of negatief uitslaat, zal per persoon verschillen en is op basis van dit onderzoek niet te beantwoorden. Wel lijkt het erop dat de kans dat de balans de positieve kant op uitslaat groter is naarmate deelnemers beloond worden voor zaken waarvoor ze een significante inspanning hebben verricht.

Wat zijn aandachtspunten bij de implementatie

De uitkomst dat het effect mogelijk verschilde naarmate de deelnemer hiervoor inspanning had verricht, onderstreept het belang van de manier waarop beloningen in een gesprek worden geïntroduceerd. In Alphen aan den Rijn zijn beloningen in het vooruitzicht gesteld wanneer deelnemers een actie op het doel-actieplan noteerden. De aanname was dat deelnemers met name acties gingen noteren die ze als uitdaging beschouwden. Uit de evaluatie blijkt dat ook minder uitdagende acties genoteerd en beloond zijn. Dat is op zich goed te verklaren omdat het doel-actieplan ook fungeerde als geheugensteun. Het zou kunnen dat de functies geheugensteun en lijst met uitdagingen elkaar in de weg staan.

Bij aanvang van het project hadden de professionals veel vragen en zorgen over mogelijke averechtse effecten en over de ethische aspecten van belonen. De weerstand tegen het idee van belonen was aanzienlijk. Er is veel aandacht besteed aan de implementatie van het beloningssysteem in Alphen aan den Rijn. Professionals hebben het systeem zelf vormgegeven en in workshops de lijst samengesteld

met acties die voor een beloning in aanmerking kwamen. Zij hebben ook mede de principes bepaald die aan het beloningssysteem ten grondslag lagen, zoals dat beloningen maar eenmalig voor een specifiek soort gedrag werden gegeven, dus niet voor aanwezigheid bij afspraken. Bij de bredere groep professionals zijn in meerdere bijeenkomsten vragen en belemmeringen in verband met het beloningssysteem opgehaald en in het ontwikkel- en implementatieproces meegenomen. Deze inspanningen hebben maar deels voor een groter draagvlak gezorgd. De uitleg over het beloningssysteem en het bespreken van hoe er met de praktische en ethische bezwaren kon worden omgegaan, heeft wel ertoe geleid dat professionals zich beter toegerust voelden om het beloningssysteem te implementeren. Uiteindelijk heeft maar een deel van de professionals een inwoner geworven voor deelname aan de aanpak met beloningen; het is mogelijk dat de kritische houding en de principiële bezwaren tegen het beloningssysteem hierin een rol hebben gespeeld. Daar staat tegenover dat de professionals, die met het beloningssysteem hebben gewerkt, de methode met een hoge mate van interventietrouw hebben geïmplementeerd.

De vraag naar meer maatwerk binnen het beloningssysteem betekent een uitdaging voor de professionals. In Alphen aan den Rijn is expliciet gekozen voor een grote mate van standaardisatie van de acties waarvoor deelnemers beloningen konden verdienen. Op die manier werd gezorgd dat professionals geen arbitraire keuzes hoefden te maken; het systeem was dichtgetimmerd met regels, en professionals konden zich hierop beroepen in het geval dat cliënten vragen hierover zouden stellen. Een beloningssysteem met meer ruimte voor maatwerk is als het ware een beloningssysteem voor gevorderden; het vereist een zekere mate van vertrouwen in de eigen competenties om arbitraire keuzes niet de relatie met de cliënt op een negatieve manier te laten beïnvloeden. Tegelijkertijd maken professionals wel vaker arbitraire keuzes; professionals worden geacht om keuzes te maken waar sprake is van discretionaire ruimte, zoals bij het toepassen van maatregelen of boetes. Op zich is deze vorm van maatwerk verenigbaar met de relatie die cliënt en professional met elkaar hebben; het is wel zaak om professionals mee te nemen in de voor- en nadelen van verschillende vormen van belonen. Het feit dat nu de eerste ervaringen met een dergelijk systeem beschikbaar zijn stellen ons hiertoe in staat.

73

5.2.4 Het bespreken van stress

Wie leeft in een dynamiek van aanhoudende stress heeft niet altijd door welke wissel dat op het gedrag trekt. Het idee van het bespreken van stress is dat het inwoners die ondersteuning zoeken meer inzicht en begrip geeft in het eigen (improductieve) handelen en in die context een basis vormt voor meer interesse in het ontwikkelen van strategieën.

Wat levert het deelnemers en professionals op?

Het bespreken van stress heeft een bescheiden rol gespeeld in de begeleiding. Deelnemers die uitleg hebben gekregen over wat stress met je kan doen, reageerden positief hierop. Professionals in Alphen aan den Rijn verwachtten relatief weinig effect van de uitleg over stress bij aanvang van de aanpak, dit verklaart wellicht de geringe inzet.

Wat zijn aandachtspunten bij de implementatie

Het inzicht dat een beperking van je cognitieve capaciteit een natuurlijk proces is met een aanwijsbare oorzaak, kan deelnemers helpen om milder over zichzelf te zijn. Ook schept het ruimte om richting de begeleider de eigen grenzen aan te geven. Wanneer de professional met de deelnemer bespreekt wat stress met hem doet, is dat voor de deelnemer een signaal van begrip en dat kan de relatie met de professional positief beïnvloeden. Deze aanwijzingen zijn in overeenstemming met de resultaten van

een andere pilot waarin psycho-educatie als los element is ontwikkeld en geëvalueerd (Jungmann et al., 2020).

Het bespreken van stress is in Alphen aan den Rijn vormgegeven als korte uitleg over de effecten van stress op gedrag. In deze vorm had het bespreken van stress voor de professionals geen overtuigende meerwaarde. Het bespreken van stress kan ook worden gezien als een opstap naar het bedenken van strategieën om de deelnemer in staat te stellen om, ondanks de ervaren stress, zijn zelf gestelde doelen te bereiken. Deze stap is door de meeste professionals niet gezet en verklaart wellicht de geringe interesse. Bij implementatie loont het om het bespreken van stress nadrukkelijk te zien als een element die gericht is op het ontwikkelen van strategieën. De voorlichting over de doorwerking van stress is niet een doel op zich; het is een middel om de deelnemer geïnteresseerd te krijgen in het uitwerken van strategieën om de gestelde doelen sneller of beter te bereiken.

5.2.5 'Sturen op Zelfsturing'

Het doet ertoe hoe je benaderd wordt. Een gesprek met veel open vragen laat de deelnemer aan het woord en geeft hem hiermee de gelegenheid tot reflectie en gedragsverandering. Een vorm van motiverende gespreksvoering is daarom een voorwaarde om Mobility Mentoring® toe te passen. De professionals in Alphen aan den Rijn waren al voor de introductie van Mobility Mentoring® getraind in de gespreksvoeringstechniek 'Sturen op Zelfsturing'. Deze techniek is gebaseerd op inzichten uit de sociale psychologie en bevat elementen van oplossingsgericht werken en motiverende gespreksvoering.

Wat levert het deelnemers en professionals op?

74

De toepassing van motiverende gespreksvoeringstechniek is, als het goed wordt ingezet, subtiel en voor deelnemers niet tastbaar. In de interviews werden vragen gesteld over bejegening en de relatie met hun begeleider. Deze werden echter ook door andere zaken beïnvloed dan door de gespreksvoeringstechniek. Vandaar dat conclusies over 'Sturen op Zelfsturing' vooral zijn gebaseerd op de inschatting van de professionals. Als de deelnemer hiernaar wordt gevraagd, is het lastig om de effecten van de gesprekvoering te scheiden van het effect van andere elementen van de begeleiding. Bijvoorbeeld: een van de doelen van gespreksvoeringstechniek is de deelnemer een gevoel van betrokkenheid te geven. Bij het bespreken van de Brug naar Zelfredzaamheid® staat het deelnemersperspectief centraal, wat evengoed kan bijdragen aan een gevoel van betrokkenheid. We kunnen dus wel beantwoorden in hoeverre deelnemers hun begeleider als betrokken hebben ervaren, maar niet waardoor dat kwam.

De professionals in Alphen aan den Rijn waren zeer positief over het gebruik van de gespreksvoeringstechniek 'Sturen op Zelfsturing'. De methode kan rekenen op een hoge mate van acceptatie onder de professionals, en professionals denken dat die methode heeft bijgedragen aan de vooruitgang van de deelnemers. Professionals zagen motiverende gespreksvoering als onderdeel van de positieve benadering.

Deelnemers waren zeer positief over de samenwerking die zij met hun begeleider hadden. In de interviews beschreven zij de relatie met hun begeleider als gelijkwaardig, respectvol en begripvol. Ze ervoeren in de gesprekken met hun begeleider een gevoel van eigen regie en steun. Deelnemers hadden veel waardering voor de respectvolle en oordeelvrije bejegening die ze van hun begeleiders ervoeren. De positieve relatie tussen professional en deelnemer kan niet zomaar worden toegeschreven aan de inzet van 'Sturen op Zelfsturing'; het is een indicatie dat de toegepaste gespreksvoering de onderzochte relaties niet heeft beschadigd.

In de gespreksopnames was te horen dat aan motiverende gespreksvoering ontleende elementen van 'Sturen op Zelfsturing' een positieve bijdrage leverden aan de toepassing van Mobility Mentoring®. Bijvoorbeeld voor het formuleren van doelen is het inzetten van reflecties en open vragen bevorderlijk. Reflecties zijn ook nuttig om de regie bij de deelnemer neer te leggen en deze ruimte te geven om zelf beslissingen te nemen.

Een zekere voorzichtigheid is bij de interpretatie van deze gegevens aan de orde: de waardering van de samenwerking is gemeten op het einde van het traject of na twaalf maanden begeleiding; dat betekent dat de kans groot is dat deelnemers die een relatief minder goede relatie met hun begeleider hadden, een grotere kans hadden om de vragenlijst niet in te vullen. Toch zijn de deelnemers dermate positief dat de resultaten erop duiden dat een deel van de professionals in Alphen aan den Rijn erin geslaagd is een positieve relatie met hun deelnemers op te bouwen. Uit eerder onderzoek blijkt dat gespreksvoeringstechniek kan bijdragen aan een positieve relatie tussen professional en deelnemer (Torres, Frain & Tansey, 2019); het is mogelijk dat in dit geval de gespreksvoeringstechniek hieraan een bijdrage heeft geleverd.

Wat zijn aandachtspunten bij de implementatie?

In deze evaluatie is de kwaliteit van de coaching gedefinieerd als een combinatie van interventietrouw werken en de gespreksvoeringstechniek toepassen. Het is in het sociaal domein niet gebruikelijk om kwaliteitsnormen te formuleren ten aanzien van de ingezette gesprekstechnieken en professionals daarop te beoordelen. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld de incassosector. Er is dus geen zicht op de mate waarin de professionals de in de training aangeleerde gesprekstechnieken en strategieën toepassen. Het zou de ontwikkeling van Mobility Mentoring® wellicht helpen als er een evaluatietool komt om ook de interventietrouw van de ondersteunende gesprekstechnieken te meten, vergelijkbaar met bijvoorbeeld de MITI ter evaluatie van motiverende gespreksvoering (Moyers et al., 2016).

75

5.3 Hoe nu verder?

De procesevaluatie in Alphen aan den Rijn levert verschillende inzichten op over hoe de implementatie is verlopen, de mate waarin de interventie geïmplementeerd is en wat op Mobility Mentoring® gebaseerde begeleiding deelnemers oplevert. Deelnemers en professionals schreven positieve waarden toe aan elementen uit Mobility Mentoring®; deelnemers die begeleid werden, boekten vooruitgang op verschillende leefgebieden. Die vooruitgang mag niet worden toegeschreven aan de ondersteuning met de Mobility Mentoring® elementen en hiermee is nog geen bewijs geleverd voor de effectiviteit; de procesevaluatie legt een positieve basis om in de toekomst invulling te geven aan een effectstudie. Deze kan dankzij de procesevaluatie gericht opgezet worden, omdat er meer inzicht is verkregen in het soort effecten waarnaar gezocht kan worden en welke aspecten van de aanpak mogelijk hebben bijgedragen aan de vooruitgang van de deelnemers.

Uit de procesevaluatie zijn verschillende overkoepelende lessen te trekken; we presenteren hier één les voor onderzoekers en drie lessen voor de praktijk.

5.3.1 Les 1: Zorg voor draagvlak voor de evaluatie

Een interventie evalueren vraagt om een lange adem. Een rigoureuze evaluatie van de implementatie en impact van een interventie vraagt ook om een soort inspanning dat voor professionals niet vanzelfsprekend is. Gedurende de hele onderzoeksperiode was sprake van een lage deelname aan de verschillende onderdelen van de procesevaluatie. De deelname nam daarbij ook nog af richting het einde van de evaluatie. Het meewerken aan onderzoek komt voor professionals bovenop hun

gebruikelijke taken, wat mogelijk verklaart waarom de respons achterbleef. Voordat men aan zo'n project begint, loont het voor onderzoekers en managers in de uitvoering om stil te staan bij de vraag of de randvoorwaarden gegeven zijn voor een breed gedragen evaluatie.

Onderzoekers moeten heel inzichtelijk maken wat er van professionals wordt gevraagd, hoeveel tijd het kost en hoe belangrijk zorgvuldigheid is. Managers moeten serieus nagaan of de gevraagde inspanning past binnen de (ervaren) werkdruk en of de cultuur op de werkvloer de ruimte biedt om bindende afspraken over dataverzameling aan te gaan. Daarbij mag van onderzoekers gevraagd worden om na te denken over manieren van dataverzameling die zo min mogelijk belastend zijn voor de professionals. Het helpt daarbij als er in de dataverzameling een belofte zit die het voor professionals interessant maakt om zich in te spannen voor de evaluatie. Denk bijvoorbeeld aan korte, cyclische terugkoppelingen van tussentijdse resultaten. Uitvoering en wetenschap staan bij evaluaties voor de opgave om in samenspraak de randvoorwaarden te creëren voor dataverzameling.

5.3.2 Les 2: Implementeer niet teveel in één keer

Professionals in Alphen aan den Rijn gaven aan dat erg veel van ze is gevraagd door in een keer met meerdere elementen van Mobility Mentoring® aan de slag te gaan. In korte tijd moesten zij werken met de Brug naar Zelfredzaamheid® en doel-actieplannen, met beloningen en het bespreken van stress. Met de huidige kennis lijkt het aanbevelenswaardig om de aanpak gefaseerd toe te voegen aan een bestaande uitvoeringspraktijk. Fasering kan op verschillende manieren; hoe fasering het beste vorm kan worden gegeven hangt af van de aanvangssituatie en de randvoorwaarden. Wanneer de volle aandacht kan uitgaan naar de stapsgewijze aanpassing van de werkwijze, dan vergroot dit de kans op een interventietrouwe toepassing.

76

5.3.3 Les 3: Zorg voor draagvlak voor de interventie

Bij een deel van de professionals was weinig draagvlak voor het implementatieproces. Bij de verdere ontwikkeling van aanpakken met Mobility Mentoring® of daardoor geïnspireerde aanpakken is het van groot belang dat er nadrukkelijk tijd wordt ingeruimd om te zorgen voor steun bij de professionals. Hierbij verdient een implementatie aanpak de voorkeur die past bij de filosofie van de vernieuwing. Professionals gaven aan dat ze, net als de deelnemers, het op prijs stelden om een zekere regie over het proces te houden en zelf keuzes te mogen maken. Een top-downbenadering paste in hun ogen daar niet bij. Onderlinge ervaringsuitwisseling werd daarentegen wel op prijs gesteld. Zo gingen de professionals in Alphen aan den Rijn in een reflectiesessie samen in gesprek over waar ze bij de uitvoering tegenaan liepen. Dergelijke faciliterende strategieën vergen weliswaar een zekere investering, maar kunnen mogelijke implementatiebarrières verhelpen. Het scheppen van draagvlak is een opgave voor zowel management als onderzoek.

5.3.4 Les 4: Maak ruimte voor aanpassingen

Om een interventie uitvoerbaar te maken, is het belangrijk om ruimte te bieden voor aanpassingen. Hiervoor is onderzoek nodig dat aanwijzingen levert voor de mate waarin verschillende elementen van de methode bijdragen aan een effect. Zolang deze resultaten niet beschikbaar zijn, moeten deze besluiten worden genomen op basis van de theoretische kennis. Maar ook de praktische ervaring met de methode kan hiervoor als basis dienen. Professionals in Alphen aan den Rijn twijfelden bijvoorbeeld aan het nut van de handtekening die naar Amerikaans gebruik onder een doel-actieplan moest worden gezet door zowel professional als deelnemer. In een Nederlandse context stond de handtekening naar het gevoel van de professionals haaks op de filosofie van Mobility Mentoring®. Het is belangrijk om dichtbij de Amerikaanse aanpak te blijven om hun positieve effecten te kunnen repliceren. Toch is er nog veel onbekend over welke elementen van de methode daadwerkelijk bijdragen aan een positief

effect. Bij gebrek aan kennis over welke interventie elementen van essentieel belang zijn voor effectiviteit, loont het om te luisteren naar mensen die met de methode werken, om zo tot een inrichting te komen die past in de Nederlandse lokale context.

6 Referenties

Babcock, E.D. (2012). *Mobility Mentoring®*. Boston: Crittenton Women's Union.

Babcock, E.D. (2014). *Using Brain Science to Design new Pathways Out of Poverty*. Boston: Crittenton Women's Union.

Blair, C. & Cybele Raver, C. (2016). Poverty, Stress, and Brain Development: New Directions for Prevention and Intervention. *Acad Pediatr.* 2016 Apr; 16(3 Suppl): S30–S36.

CBS (2019). Bevolking; onderwijsniveau; geslacht, leeftijd en migratieachtergrond. Geraadpleegd op 16 juli 2019 op <https://opendata.cbs.nl/statline/#!/CBS/nl/dataset/82275NED/table?fromstatweb>.

Daminger, A., Hayes, J., Barrows A. & Wright, J. (2015). *Poverty interrupted - Applying Behavioral Science to the Context of Chronic Scarcity*. New York (US), ideas42.

Dijk, W.W. van, Werf, M.M.B. van der & Dillen, L.F. van (manuscript in preparation). *Psychological Inventory Financial Scarcity*.

Ferrans, C. & Powers, M. (1985). Quality of Life Index: Development and psychometric properties. *Advances in Nursing Science*, 8: 15-24.

78

Fleuren, M., Wiefferink, K. & Paulussen, T. (2004). Determinants of Innovation within Health Care Organizations: Literature Review and Delphi Study. *International Journal of Quality Health Care*, 16: 107–23.

Gilde Vakmanschap (2015). *Training Gilde Vakmanschap – Sturen op financiële zelfsturing*. Geraadpleegd op 16 juli 2019 op https://www.platform31.nl/uploads/media_item/media_item/52/55/Flyer_training_Sturen_op_financiele_zelfsturing_2015-1444288424.pdf.

Glasgow, R.E., Vogt, T.M. & Boles, S.M. (1999). Evaluating the public health impact of health promotion interventions: the RE-AIM framework. *American journal of public health*, 89(9):1322-7.

Grol, R. Wensing, M. Eccles, M. & Davis, D. (2013). *Improving Patient Care: The Implementation of Change in Health Care*, 2nd Edition. Chichester West Sussex: Wiley-Blackwell.

Harvard Center on the Developing Child (2011). *Building the Brain's 'Air Traffic Control' System: How Early Experiences Shape the Development of Executive Function*. Cambridge, MA: Harvard Center on the Developing Child.

Hazelzet, A.M. & Otten W. (2017). *Methodisch werken: waarom wel, waarom niet? Onderzoek naar factoren die methodisch werken van klantmanagers bij sociale diensten bevorderen*. Leiden: TNO.

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

Jungmann, N., Wesdorp, P. & Madern, T. (2020). Stress-sensitief werken in het sociaal domein - Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Jungmann, N. & Wesdorp, P. (2017). Mobility Mentoring® - Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. Den Haag: Platform31.

Luzuriaga, N.R. de (2015). Coaching for economic mobility. Boston: Economic Mobility Pathways (EMPath).

Menger (2018). De werkalliantie in het gedwongen kader. Den Haag: Eburon.

Moyers, T.B., Rowell, L.N., Manuel, J.K., Ernst, D. & Houck, J.M. (2016). The Motivational Interviewing Treatment Integrity Code (MITI 4): Rationale, preliminary reliability and validity. J Subst Abuse Treat, 65: 36–42.

Mullainathan, S. & Shafir, E. (2014). Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Amsterdam: Maven Publishing.

Pavetti, L. (2014). Using executive function and related principles to improve the design and delivery of assistance programs for disadvantaged families. Los Angeles (US): Sol Price Center for Social Innovation.

Roth, R.M., Isquith, P.K. & Gioia, G.A. (2005). BRIEF—A: Behavior Rating Inventory of Executive Function— Adult Version. Psychological Assessment Resources. Lutz, FL.

79

Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. American Psychologist, 55: 68–78.

Torres, A., Frain, M., & Tansey, T. N. (2019). The impact of motivational interviewing training on rehabilitation counselors: Assessing working alliance and client engagement. A randomized controlled trial. Rehabilitation Psychology, 64(3), 328-338.

Tuzgöl-Broekhoven, A.J.H., Van den Berg, W.C.P., Govers, E.J.E., & Hanse, D.J. (2016). Burgerperspectief op schuldhulpverlening. Een onderzoek naar de ervaringen van burgers met gemeentelijke schuldhulpverlening. Den Haag: Nationale Ombudsman.

Transitiecommissie Sociaal Domein (2016). Vijfde slotrapportage Transitiecommissie Sociaal Domein. Geraadpleegd op 10 december 2019 op <https://vng.nl/publicaties/transitiecommissie-sociaal-domein-vijfde-rapportage>.

Washington State Department of Early Learning (2016). Year one report – ECEAP Family Support Pilot june 2015 - june 2016. Olympia: Washington State Department of Early Learning.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). Weten is nog geen doen - Een realistisch perspectief op redzaamheid. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Bijlage 1: Methode

Voor de evaluatie van Mobility Mentoring® in Alphen aan den Rijn is gekozen voor een procesevaluatie, gebaseerd op het RE-AIM framework van Glasgow, Vogt en Boles (1999). Uit het RE-AIM framework zijn indicatoren onderzocht die betrekking hadden op het bereik, de implementatie en de impact van de aanpak. In de volgende paragrafen is beschreven met welke indicatoren invulling is gegeven aan de concepten bereik, implementatie en impact en hoe de afzonderlijke indicatoren zijn gemeten.

Impact

De vooruitgang van de deelnemers is onderzocht door middel van drie zelfrapportagevragenlijsten: de Brug naar Zelfredzaamheid®, de Quality of Life Index (Ferrans & Powers, 1985) en de vragenlijst Financiële schaarste (Van der Werf, Van Dijk, Van Dillen, manuscript in voorbereiding). De Brug naar Zelfredzaamheid® is binnen de eerste drie weken na de intake ingevuld (T1). De vragenlijsten over de kwaliteit van leven, financiële schaarste en executieve functies zijn vlak na de intake met de deelnemer ingevuld. Hierbij was telkens een onderzoeker aanwezig om het onderzoek aan de deelnemer uit te leggen, het consentformulier in te vullen en eventuele vragen te beantwoorden. De vooruitgang op de Brug naar Zelfredzaamheid® is twee keer gemeten: zes maanden na de intake (T2) en twaalf maanden na de intake (T3). De vragenlijsten Kwaliteit van leven en Financiële schaarste zijn alleen op T3 gemeten, dus twaalf maanden na de intake, of indien het traject korter dan twaalf maanden duurde tijdens het laatste face-to-face gesprek. De nameting van de vragenlijsten werd in aanwezigheid van de professional ingevuld. Voor het invullen van de vragenlijsten kregen deelnemers als bedankje een bon ter waarde van vijf euro voor elk afnamemoment (T1 en T3).

Formeel stroomden deelnemers uit wanneer er geen sprake meer was van multiproblematiek, dus wanneer ze alle doelen hadden behaald, behalve op één pijler. Uit de interviews met de deelnemers bleek echter dat professionals het aan de deelnemer overliet wanneer hij uitstroomde; deelnemers kregen begeleiding van professionals zolang ze dat wensten, ook al was er geen sprake meer van multiproblematiek.

Er is niet gekeken naar een vooruitgang op executieve functies; het bevorderen van executieve functies vereist een specifieke aanpak en in deze implementatiefase lag de nadruk op het bevorderen van economische zelfredzaamheid en de aanpalende constructen kwaliteit van leven en financiële schaarste.

Brug naar Zelfredzaamheid®

De deelnemer en professional hebben samen de Brug naar Zelfredzaamheid® ingevuld. Dit gebeurde op basis van de gelijkwaardige relatie tussen deelnemer en professional. De acht pijlers konden beoordeeld worden met een cijfer van 1 tot en met 5, waarbij een 1 de laagste dimensie van zelfredzaamheid was en een 5 de hoogste.

Een voorbeeld is de pijler Huisvesting: als de deelnemer geen vaste woonplek had, noteerden de deelnemer en professional een 1 en als de deelnemer een geschikte woning had binnen zijn budget (max. 1/3^e van zijn netto-inkomen) noteerden zij een 5. Een betrouwbaarheidsanalyse van de acht pijlers liet een zeer lage Cronbach's α zien waardoor de scores niet samengevoegd konden worden tot een somscore. Daarom worden de acht pijlers apart gerapporteerd.

Behalve een betrouwbaarheidsanalyse is ook een factoranalyse uitgevoerd, waarmee werd onderzocht of er een kleiner aantal dimensies achter de acht pijlers ligt. De factoranalyse liet zien dat er sprake is van vier dimensies: de dimensie 'sociaaleconomische status' bestaat uit de pijlers Huisvesting, Opleiding en Inkomen; de dimensie 'economische situatie' bestaat uit de pijlers Schulden, Spaargeld en Inkomen; de dimensie 'gezondheid' bestaat uit de pijlers Gezin en Gezondheid en de dimensie 'netwerk' die bestaat uit de pijler Sociaal netwerk.

Bereiken van de doelen

Inwoners die bij de gemeente Alphen aan den Rijn aankloppen voor ondersteuning, komen binnen met een hulpvraag. Deze kan worden ingedeeld in een van de pijlers op de Brug naar Zelfredzaamheid®. Professionals noteerden de pijlers waarop deelnemers een doel hadden geformuleerd en ze registreerden de specifieke doelen en de daarbij horende acties van de deelnemers. Het registreren van de doelen was een doorlopend proces; tijdens de intake werden de hulpvraag en aanpalende doelen besproken. In de loop van het traject kwamen daar meer doelen bij. De doelen konden zeer uiteenlopend zijn, zoals 'Ik wil van mijn schulden af', of 'Ik wil meer regelmaat in mijn leefpatroon'. Vanwege het nominale meetniveau is een somscore van het aantal behaalde doelen geen harde uitkomstmaat. Het kan wel dienen als een indicator voor het motivationele proces en de inspanningen die deelnemers hebben geleverd.

Kwaliteit van Leven

De kwaliteit van leven van deelnemers is in kaart gebracht met behulp van de Quality of Life Index (QLI; Ferrans & Powers, 1985). Deze vragenlijst bestaat uit 66 vragen over de tevredenheid met verschillende aspecten van het leven, zoals gezondheid en werk, en de mate waarin mensen deze aspecten belangrijk vinden. De twee antwoordschalen lopen van 1 ('Zeer ontevreden'/'Zeer onbelangrijk') tot 6 ('Zeer tevreden'/'Zeer belangrijk'). Het gewicht dat mensen geven aan een bepaald aspect, wordt gebruikt om de tevredenheid te 'wegen'. Aspecten die zij belangrijk vinden, hebben dus een grotere invloed op hun score dan de aspecten die zij minder belangrijk vinden.

81

De vragenlijst kent een algemene kwaliteit van leven-schaal en vier subschalen: gezondheid&functioneren, psychologie&spiritualiteit, sociaaleconomisch en familie. De scores op de schalen lopen van 0 tot 30 waarbij een hogere score een betere kwaliteit van leven weergeeft. De betrouwbaarheid van de algemene kwaliteit van leven-schaal is berekend met slechts 11 respondenten. Deelnemers die geen kinderen (n=26), familie (n=7), vrienden (n=7), partner (n=41) en/of werk (n=39) hadden, hoefden bepaalde vragen niet te beantwoorden. Daardoor kende de algemene kwaliteit van leven-schaal veel missende waarden. Deze schaal wordt daarom niet weergegeven. Hetzelfde geldt voor de familie-subschaal. De sociaaleconomische subschaal heeft met een Cronbach's $\alpha=0,41$ een te lage betrouwbaarheid en wordt daarom ook niet weergegeven. De gemiddelde score van de deelnemers op de subschaal gezondheid is 15.1 (n=64; sd=4.1). Op de psychologie&spiritualiteit-subschaal hebben de deelnemers een gemiddelde score van 15.7 (n=64; sd=5.2). Bij deze laatste subschaal hebben we een item over geloof weggelaten, omdat veel deelnemers deze vraag niet hadden begrepen.

Financiële schaarste

Uit onderzoek blijkt dat schaarste een negatief effect heeft op het cognitieve vermogen van mensen. Een mogelijke verklaring is dat het cognitieve vermogen meer dan normaal in beslag wordt genomen door het object van schaarste. Mensen met geldtekort zouden in beslag zijn genomen door gedachten als: 'Hoe moet ik mijn rekeningen betalen?' en 'Waar haal ik het geld vandaan om de rest van de week te kunnen eten?'. Om financiële schaarste te meten, is de Psychological Inventory of Financial Scarcity (PIFS) ontwikkeld (van der Werf, van Dijk, & van Dillen, manuscript in voorbereiding). Deze uit twaalf

stellingen bestaande vragenlijst is voorgelegd aan de pilot deelnemers in Alphen aan den Rijn. De deelnemers konden op een vijfpuntsschaal aangeven in hoeverre ze het met de stellingen eens waren (zie tabel 4). Uit de betrouwbaarheidsanalyse blijkt dat twee van de vier schalen een Cronbach's α van lager dan .70 hadden; de totaalscore had een Cronbach's α van .84. Daarom is gekozen voor het weergeven van de itemscores en totaalscore.

De scores van de steekproef uit Alphen aan den Rijn zijn vergeleken met een doorsnee van de Nederlandse bevolking ($n=1115$; van Dijk, van der Werf & van Dillen, manuscript in voorbereiding). In het normonderzoek werd een zevenpuntschaal gebruikt. Voor de vergelijking hebben we de scores uit ons onderzoek omgezet naar een zevenpuntschaal en zijn percentielen berekend.

Het effect van de beloningen

In tegenstelling tot de rest van de evaluatie is het effect van de beloningen wel met een controlegroep onderzocht. Professionals hebben in het registratiesysteem bijgehouden hoe lang een inwoner deed over het uitvoeren van de acties die op de lijst van het beloningssysteem stonden. De registratie van de acties en de duur was onderdeel van de reguliere dienstverlening, dus ook voor de controlegroep was deze data beschikbaar.

Selectie van de controlegroep

Extra dataverzameling was wel noodzakelijk voor een zorgvuldige selectie van de controlegroep. Bij inwoners die bij de gemeente aanklopten in de periode tussen 1 juli 2018 en 1 juli 2019, dus na de instroom van de pilot Mobility Mentoring®, hielden de professionals bij welke inwoners in de doelgroep voor Mobility Mentoring® zouden vallen. Dat wil zeggen of ze aan de volgende criteria voldeden:

1. De deelnemer woont in de gemeente Alphen aan den Rijn;
2. De deelnemer neemt deel aan een traject (en niet een eenmalig adviesgesprek);
3. De deelnemer heeft problemen op meerdere leefgebieden (hulpvraag op meer dan 1 pijler op de Brug naar Zelfredzaamheid®);
4. De regie ligt bij de gemeente;
5. De deelnemer kan voldoende communiceren om gebruik te maken van coaching (kan de Brug invullen);
6. Er is theoretisch voldoende rust in het traject om Mobility Mentoring® te bespreken.

Deze criteria komen overeen met de redenen die eerder zijn geregistreerd van inwoners die niet instroomden in de pilot. Door deze selectie toe te passen, is gezorgd dat de pilotdeelnemers en de controlegroep zoveel mogelijk met elkaar vergelijkbaar waren. Het gevolg van deze strenge selectieprocedure was dat de controlegroep klein bleef: de controlegroep bestond uit vijftien inwoners.

Analyse

Vervolgens is door middel van een multilevel analyse gekeken in hoeverre deelnemers die beloningen ontvingen sneller hun acties uitvoeren dan inwoners die geen beloningen ontvingen. Het effect van de beloningen is geanalyseerd door middel van multilevel analyses. Multilevel analyses worden gebruikt wanneer factoren in elkaar genest zijn; als er subgroepen zijn met een verbindende factor die zorgt dat de scores sterker op elkaar lijken dan buiten die subgroep. In dit geval kregen deelnemers begeleiding door toegangsmedewerkers; de manier van begeleiden kan mogelijk invloed gehad hebben op de snelheid waarmee deelnemers hun acties uitvoerden. Verder hebben deelnemers sterk uiteenlopende capaciteiten; de een is veel beter in administratie dan de ander. Daarom is in de analyses gecorrigeerd voor de professional en de inwoner. Vervolgens hebben deelnemers acties van verschillende moeilijkheidsgraden uitgevoerd. Het is sterk aannemelijk dat men langer doet over moeilijke acties dan

over makkelijke acties. En om te voorkomen dat wij concluderen dat de beloningen effect hadden, terwijl de controlegroep gewoon veel moeilijkere acties had uitgevoerd, is de moeilijkheidsgraad van de acties opgenomen als covariaat. De getoetste hypothese was dat deelnemers die beloningen ontvingen (interventiegroep) de beloonde acties sneller uitvoerden dan inwoners die geen beloningen hadden ontvangen (controlegroep), gegeven de mentor, de inwoner en de moeilijkheidsgraad van de actie.

Ervaren effecten volgens de professionals

Om de ervaringen van de professionals met de oude en de nieuwe methode mee te nemen, is een focusgroep gehouden. Aan die focusgroep hebben professionals deelgenomen die gespecialiseerd waren in het begeleiden van volwassenen, jongeren en mensen met een licht verstandelijke beperking. In de focusgroep is aan de professionals gevraagd welke kenmerken van de begeleiding deelnemers naar hun mening hebben geholpen hun doelen te bereiken. De factoren die de focusgroep noemde, zijn in de vorm van stellingen voorgelegd aan alle professionals met de vraag in hoeverre ze hier positieve of negatieve effecten van verwachtten. Er is bijvoorbeeld aan hen gevraagd: "In hoeverre denk je dat het volgende de deelnemer heeft geholpen bij het behalen van zijn of haar doelen? De positieve benadering van de toegangsmedewerkers." Vervolgens zijn drie items toegevoegd die zowel bij de oude als bij de nieuwe werkwijze hoorden: deelnemers adviseren over wat ze moeten doen, het uit handen nemen van zaken en deelnemers leren hoe ze moeten plannen en organiseren. Professionals konden kiezen uit de antwoordcategorieën: Helpt veel/Helpt duidelijk/Helpt een beetje/Ik merk geen verschil/Averechts effect. De antwoorden zijn op de volgende manier gescoord: Helpt veel=3, Helpt duidelijk=2, Helpt een beetje=1, Ik merk geen verschil=0, Averechts effect=-2. Een betrouwbaarheidsanalyse liet zien dat de items een goede interne consistentie hadden ($\alpha=.79$). De items die gingen over de bonnen, het adviseren van deelnemers en het uit handen nemen hadden een negatieve samenhang met de rest van de schaal; zonder deze items steeg de Cronbach's α naar .85. Omdat de Cronbach's α van alle items bij elkaar hoog genoeg was, is de totaalscore weergegeven.

83

Ervaren effecten volgens de deelnemers

Van de 64 deelnemers hebben zeventien meegedaan met een individueel, semigestructureerd diepte-interview. In eerste instantie was het de bedoeling om de deelnemers in een focusgroepsetting te bevragen. Bij de afname van de vragenlijsten is aan de deelnemers gevraagd of ze openstonden voor deelname aan een focusgroep; deelnemers gaven aan dit als te belastend te ervaren en hiervoor niet open te staan. Vanwege het hoge percentage deelnemers dat ervoor koos niet mee te doen met een interview, is het mogelijk dat er een selectie-effect is opgetreden en de interviews een relatief rooskleurig beeld geven van de ervaringen van de deelnemers.

Om een kader te schetsen, is eerst aan de deelnemer gevraagd welke doelen hij had geformuleerd en in hoeverre het is gelukt om de doelen te bereiken. Vervolgens is gevraagd wat de deelnemer heeft geholpen om deze doelen te bereiken. Ten slotte is gericht doorgevraagd naar de interventie elementen. We lieten bijvoorbeeld aan de deelnemer de Brug naar Zelfredzaamheid® zien en vroegen wat hij ervan vond om die in te vullen. We vroegen bij elk element of de toepassing voor de deelnemer een verschil had gemaakt en, zo ja, wat het de deelnemer had opgeleverd. We vroegen ook door naar negatieve ervaringen met de interventie.

Implementatie

Om de mate van implementatie vast te stellen, is gekeken in hoeverre professionals de interventie accepteerden, in hoeverre er sprake was van interventietrouw en methodisch werken, en er is gekeken naar de randvoorwaarden voor implementatie.

Acceptatie

Tijdens de implementatie van de verschillende interventie elementen werd duidelijk dat professionals veel vragen hadden omtrent het beloningssysteem. Het was de vraag of er voldoende draagvlak was voor de implementatie van een beloningssysteem en hoe draagvlak kon worden bevorderd. Om dit goed in beeld te brengen, is in november 2017, vlak voor de implementatie van het beloningssysteem, de acceptatie van de verschillende interventie elementen gemeten door middel van een zelfrapportagevragenlijst. Deze vragenlijst was gebaseerd op een inventarisatie van veelvoorkomende implementatiebarrières bij professionals (Fleuren, Wiefferink en Paulussen, 2004) en op signalen van professionals in Alphen aan den Rijn over zaken die de acceptatie van de interventie ondermijnden. Er is bijvoorbeeld aan de professionals gevraagd om op een vijfpuntsschaal aan te geven in hoeverre ze het eens waren met de stelling: “Ik heb bezwaren tegen het CWS.” (helemaal mee eens/mee eens/niet eens, niet oneens/mee oneens/helemaal mee oneens) Per interventie element zijn de volgende barrières aan professionals voorgelegd:

- Ik voel mij toegerust om de brug met de deelnemers te bespreken.
- Ik heb bezwaren tegen het bespreken van de brug.
- Ik verwacht dat mijn collega's de brug met elke deelnemer zullen bespreken.
- Ik verwacht dat de deelnemer positief zal reageren op het bespreken van de brug.
- Ik denk dat de deelnemer het belastend of lastig vindt om de brug te bespreken.
- Ik denk dat het bespreken van de brug effectief is voor het bevorderen van economische zelfredzaamheid.
- Ik denk dat het bespreken van de brug weinig toegevoegde waarde heeft voor de deelnemer.
- Het bespreken van de brug kost te veel tijd.
- Het bespreken van de brug gaat gepaard met te veel administratie.

84

De acceptatie van de hele interventie werd berekend door de scores op alle barrières per element op te tellen en dan een gemiddelde score over de elementen te berekenen. Uit de correlaties bleek dat de verwachte uitvoering door collega's een lage correlatie had met de acceptatie van de interventie. Daarom werd deze barrière verwijderd uit de somscore van de totale acceptatie en verder buiten beschouwing gelaten.

Interventietrouw

In maart 2018, drie maanden na de implementatie van het beloningssysteem en zes maanden na implementatie van de andere interventie elementen, is een vragenlijst afgenomen over de mate van interventietrouw en methodisch werken. Inhoudelijk zijn de items gebaseerd op de stappen die beschreven zijn in het protocol van de gemeente Alphen aan den Rijn voor de professionals. De opzet van de vragenlijst is gebaseerd op een vragenlijst van Hazelzet en Otten (2017) over methodisch werken. Een vraag luidde bijvoorbeeld: “Geef aan bij welk deel van je deelnemers je de volgende stappen hebt toegepast: Aan het begin van het traject heb ik de deelnemer de Brug naar Zelfredzaamheid® laten invullen om zijn actuele situatie in kaart te brengen.” Professionals konden vervolgens kiezen uit de volgende antwoordopties: Bij (bijna) al mijn deelnemers (90-100 procent), bij een groot deel van mijn deelnemers (65-90 procent), bij ongeveer de helft van mijn deelnemers (35-65 procent), bij een klein deel van mijn deelnemers (10-35 procent) en bij (bijna) geen van mijn deelnemers (0-10 procent).

Aan deze vragenlijst zijn enkele items toegevoegd die gaan over methodisch werken in het algemeen, los van de interventie Mobility Mentoring®. Deze vragen gaan in op het ophalen van feedback van collega's en deelnemers en het kritisch reflecteren op het eigen handelen en zijn afkomstig uit een vragenlijst van Hazelzet en Otten (2017). Een vraag luidde bijvoorbeeld: “Ergens in het traject heb ik de

deelnemer om feedback gevraagd op mijn begeleiding.” De vragen over methodisch werken zijn toegevoegd om aan te sluiten bij andere onderzoeken in dezelfde subsidielijn van ZonMw. In de periode januari 2018 tot mei 2018 zijn gespreksopnames verzameld. De opnames zijn beluisterd en beoordeeld op twee dimensies: de manier waarop de stappen in het protocol werden toegepast en de gesprekstechniek. Waar de vragenlijst over interventietrouw en methodisch werken inzicht gaf in hoe consequent de stappen in het protocol werden uitgevoerd, gaven de gespreksopnames inzicht in hoe de uitvoering verliep.

Randvoorwaarden voor implementatie

De randvoorwaarden voor implementatie zijn onderzocht door middel van een focusgroep met professionals in juli 2018, zes maanden na implementatie van het beloningssysteem. De focusgroep is geleid door een onderzoeker van Impuls - Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg van het Radboud UMC in Nijmegen. Op deze manier konden professionals zich vrij uiten over randvoorwaarden waarvoor de Hogeschool Utrecht verantwoordelijk was, zoals de training Mobility Mentoring® en de ontwikkeling van het beloningssysteem.

De randvoorwaarden die in deze focusgroep zijn genoemd, zijn in januari 2019 in de vorm van een zelfrapportagevragenlijst aan alle professionals voorgelegd om zo tot een kwantitatieve indeling te komen van factoren die van invloed zijn geweest op de implementatie. Vragen uit de vragenlijst waren bijvoorbeeld: Geef op een schaal van 1 t/m 5 aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stelling: “De presentatie over het beloningssysteem vond ik duidelijk.” (1= Helemaal mee eens, 5=Helemaal mee oneens) en “In hoeverre heeft dat je geholpen of belemmerd bij de implementatie van Mobility Mentoring®? (1=Veel geholpen, 5= Sterk belemmerd)

85

Bereik

Het bereik wordt over het algemeen gedefinieerd als het percentage van de doelgroep dat meedoet aan de interventie. Om te weten te komen wat je kunt doen om het bereik te vergroten, is het echter aan te bevelen om breder te kijken dan alleen naar het percentage dat is bereikt. Daarom hebben we ook gekeken om welke redenen inwoners niet kunnen meedoen, ervoor kiezen om niet mee te doen en we hebben gekeken naar de intensiteit van de begeleiding in termen van voortijdige beëindiging en duur van de begeleiding.

Het kan zijn dat bepaalde inwoners er niet in slagen om mee te doen aan de interventie. Om dit te achterhalen, is gekeken om welke reden inwoners niet instroomden in de pilot. Om te kijken of deelnemers met een zwakkere uitgangspositie dezelfde begeleiding kregen als anderen, is gekeken of inwoners die bij de intake lager scoorden op economische zelfredzaamheid, kwaliteit van leven, financiële schaarste en executieve functies hetzelfde risico hadden op voortijdige beëindiging en een vergelijkbare duur van de begeleiding als deelnemers met een hogere score.

De redenen om niet mee te doen met de pilot, voortijdige beëindiging en de duur van de begeleiding zijn door professionals in het registratiesysteem van de gemeente Alphen aan den Rijn geregistreerd. De economische zelfredzaamheid, kwaliteit van leven, financiële schaarste en executieve functies zijn gemeten door middel van zelfrapportagevragenlijsten.

Late instromers

Aan het begin van de instroomperiode in december 2017 bleek dat het aantal aanmeldingen bij de toegang sterk was teruggelopen in vergelijking met de voorafgaande maanden. Toen duidelijk werd dat

het streefaantal van 200 deelnemers niet zou worden behaald, is de instroomperiode verlengd van twee naar zeven maanden. Daarnaast is besloten om niet alleen nieuwe inwoners te laten instromen, maar ook inwoners wiens traject al voor december 2017 was gestart. Er zijn in totaal acht deelnemers ingestroomd wiens traject al enige tijd liep. We wilden weten of deze groep vergelijkbaar was met de andere pilotdeelnemers en of hun instroom de resultaten zou kunnen beïnvloeden. Het leek aannemelijk dat deze deelnemers al een aanzienlijke vooruitgang zouden hebben geboekt, waardoor hun vooruitgang door middel van Mobility Mentoring® niet meer vergelijkbaar zou zijn met de rest van de steekproef. Dit werd niet bevestigd. De late instromers scoorden bij instroom in het Mobility Mentoring® begeleidingstraject op de meeste pijlers van de Brug naar Zelfredzaamheid® op een vergelijkbaar niveau als andere deelnemers. Op de pijlers Huisvesting (verschil van 1 stap) en Gezin (verschil van 1,5 stappen) scoorden de late instromers zelfs lager dan de andere deelnemers. Er was dus ook voor deze groep nog genoeg ruimte voor verbetering. Daarom worden de resultaten voor deze groep niet apart gerapporteerd.

Executieve functies

Mobility Mentoring® is gericht op het versterken van executieve functies. Een goed executief functioneren, zoals het vermogen om te plannen en te organiseren, kan helpen bij het behalen van persoonlijke doelen op weg naar een economisch stabiel bestaan (Babcock, 2012). Uit neurologisch onderzoek komt naar voren dat chronische stress het executief vermogen negatief kan beïnvloeden (Harvard Center of the Developing Child, 2011). De Brug naar Zelfredzaamheid® en het doel-actieplan zijn onder andere bedoeld om mensen te helpen plannen en organiseren. Om te achterhalen of de Alphenense deelnemers inderdaad zwakke executieve functies hebben, is bij hen de BRIEF-A (Roth, Isquith, & Gioia, 2005) afgenomen. Als blijkt dat mensen zwakke executieve functies hebben, dan verleent dat steun aan de aanname dat het inderdaad zin heeft om deze mensen te ondersteunen met Mobility Mentoring®.

86

Executieve functies zijn een set van onderling gerelateerde controleprocessen die zijn betrokken bij de selectie, initiatie, uitvoering en bewaking van cognitie, emotie en gedrag, en van aspecten van het motorisch en sensorisch functioneren. Ze zijn nodig voor doelgericht, efficiënt en sociaal aangepast gedrag (Roth, Isquith & Gioia, 2005). In deze 75-item vragenlijst wordt respondenten gevraagd aan te geven in hoeverre bepaald gedrag in de afgelopen maand op hen van toepassing was. Voorbeelden van items zijn 'Ik heb woede-uitbarstingen' en 'Ik kan me maar kort concentreren'. Respondenten kunnen kiezen uit de antwoordopties 'Nooit', 'Soms' en 'Altijd'. De vragenlijst bestaat uit negen schalen: Inhibitie, Flexibiliteit, Emotieregulatie, Zelfevaluatie, Initiatief nemen, Werkgeheugen, Plannen en organiseren, Taakevaluatie en Ordelijkheid. De totaalscore is de gemiddelde score over alle schalen. Daarnaast worden uit de schalen twee indexen berekend: de Gedragsregulatie en de Metacognitie index. De Gedragsregulatie index laat zien in hoeverre iemand in staat is zijn gedrag en emotionele reacties op passende wijze te reguleren. De Metacognitie index laat zien in hoeverre iemand het vermogen heeft om een probleem op te lossen via planning en organisatie met behulp van het actieve werkgeheugen.

De BRIEF-A is een genormeerd instrument. Dat wil zeggen dat er een steekproef is getrokken die op bepaalde kenmerken representatief is voor de Nederlandse bevolking, en die scores zijn vervolgens verdeeld in percentielen. Door te kijken hoeveel Alphenense deelnemers lager scoren dan de normgroep, is het mogelijk een inschatting te maken in hoeverre de Alphenense deelnemers te maken hebben met relatief zwakke executieve functies. Hierbij moet wel een belangrijke kanttekening worden gemaakt: in de normgroep van de uitgever Hogrefe zijn mensen met een laag opleidingsniveau ondervertegenwoordigd. Omdat het om een kleine groep ging, kon niet worden onderzocht in hoeverre

het opleidingsniveau effect heeft op de BRIEF-A. Dus het is niet bekend of het uitmaakt hoe het opleidingsniveau is verdeeld in de steekproef. Wanneer blijkt dat er een verschil is tussen de Alphense deelnemers en de normscore, kan dat verschillende oorzaken hebben. Bijvoorbeeld de problematiek en de daarbij behorende stress van de Alphense deelnemers of het lagere opleidingsniveau. Hierover kunnen wij geen uitspraken doen. We kunnen wel zeggen dat mensen met zwakke executieve functies waarschijnlijk baat hebben bij een aanpak zoals Mobility Mentoring®, die rekening houdt met zwakke executieve functies.

Uit de betrouwbaarheidsanalyse blijkt dat op de schaal Flexibiliteit na alle schalen een Cronbach's α boven de .70 hadden. De betrouwbaarheid van deze schalen was dus voldoende. De schaal Flexibiliteit had een Cronbach's α van .60; bij de interpretatie van deze schaal moet rekening worden gehouden met een lage betrouwbaarheid.

Bijlage 2: Brug naar Zelfredzaamheid® van de gemeente Alphen aan den Rijn

BRUG NAAR ZELFREDZAAMHEID

Huisvesting	Gezin	Gezondheid	Sociaal netwerk	Opleiding	Schulden	Spaargeld	Inkomen
Ik heb een geschikte woning die binnen mijn budget past (maximaal 1/3 ^e van het netto inkomen).	Ik kan mij volledig wijden aan werk, studie of gezin. De zorg voor gezinsleden is geen belemmering – OF – ik heb geen gezin.	Ik kan mij volledig wijden aan werk, studie of gezin. Lichamelijke of psychische klachten zijn geen belemmering.	Ik kan altijd op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren. Ik help ook anderen.	Ik heb een HBO of hoger diploma.	Ik heb geen schulden (behalve voor hypotheek of studie).	Ik heb spaargeld. Daarvan kan ik meer dan 3 maanden rondkomen.	Mijn inkomen is meer dan genoeg om voor mijzelf (en mijn gezin) te zorgen.
Ik heb een geschikte woning alleen het past niet binnen mijn budget (maximaal 1/3 ^e van het netto inkomen).	Ik kan mij grotendeels wijden aan werk, studie of gezin. De zorg voor gezinsleden is nauwelijks een belemmering.	Ik kan grotendeels wijden aan werk, studie of gezin. Lichamelijke of psychische klachten zijn nauwelijks een belemmering.	Ik kan meestal op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren.	Ik heb een MBO-3 of MBO-4 diploma.	Ik heb geen betalingsachterstanden, los mijn schulden af en maak geen nieuwe schulden.	Ik heb spaargeld. Daarvan kan ik 2 tot 3 maanden rondkomen.	Mijn inkomen is voldoende om voor mijzelf (en mijn gezin) te zorgen.
Ik heb een woonplek, maar moet op zoek naar iets anders.	Ik kan mij redelijk wijden aan werk, studie of gezin, vanwege de zorg voor gezinsleden.	Ik kan mij redelijk wijden aan werk, studie of gezin, ondanks lichamelijke of psychische klachten.	Ik kan soms op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren.	Ik heb een diploma MBO-2 of HAVO (startkwalificatie).	Ik heb betalingsachterstanden, maar voor (bijna) alle schulden passende betalingsregelingen.	Ik heb spaargeld. Daarvan kan ik 1 tot 2 maanden rondkomen.	Mijn inkomen is precies genoeg om voor mijzelf (en mijn gezin) te zorgen.
Ik woon in de maatschappelijke opvang.	Ik kan mij nauwelijks wijden aan werk, studie of gezin, vanwege de zorg voor gezinsleden.	Ik kan nauwelijks wijden aan werk, studie of gezin, vanwege lichamelijke of psychische klachten.	Ik kan nauwelijks op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren.	Ik heb diploma's en/of certificaten, maar nog geen startkwalificatie.	Ik heb schulden en overzicht van mijn schulden, inkomsten en uitgaven.	Ik heb spaargeld. Daarvan kan ik minder dan 1 maand rondkomen.	Mijn inkomen is te laag om voor mijzelf (en mijn gezin) te zorgen.
Ik heb geen vaste woonplek.	Ik kan mij niet wijden aan werk, studie of gezin, vanwege de zorg voor gezinsleden.	Ik kan mij niet wijden aan werk, studie of gezin, vanwege lichamelijke of psychische klachten.	Ik kan nooit op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren.	Ik heb geen diploma's of certificaten.	Ik heb schulden en geen overzicht van mijn schulden, inkomsten en uitgaven.	Ik heb geen spaargeld.	Ik heb geen inkomen.

Bijlage 3: Doel-actieplan van de gemeente Alphen aan den Rijn

Mobility Mentoring® Doel Actie Plan

Doel: _____

Brugpijler: ☐ Gezinsstabiliteit: Huisvesting ☐ Gezinsstabiliteit: Gezinsleden ☐ Welzijn: Gezondheid ☐ Welzijn: Sociaal netwerk
☐ Opleiding ☐ Financiën: Spaargeld ☐ Financiën: Schulden ☐ Werk & Carrière

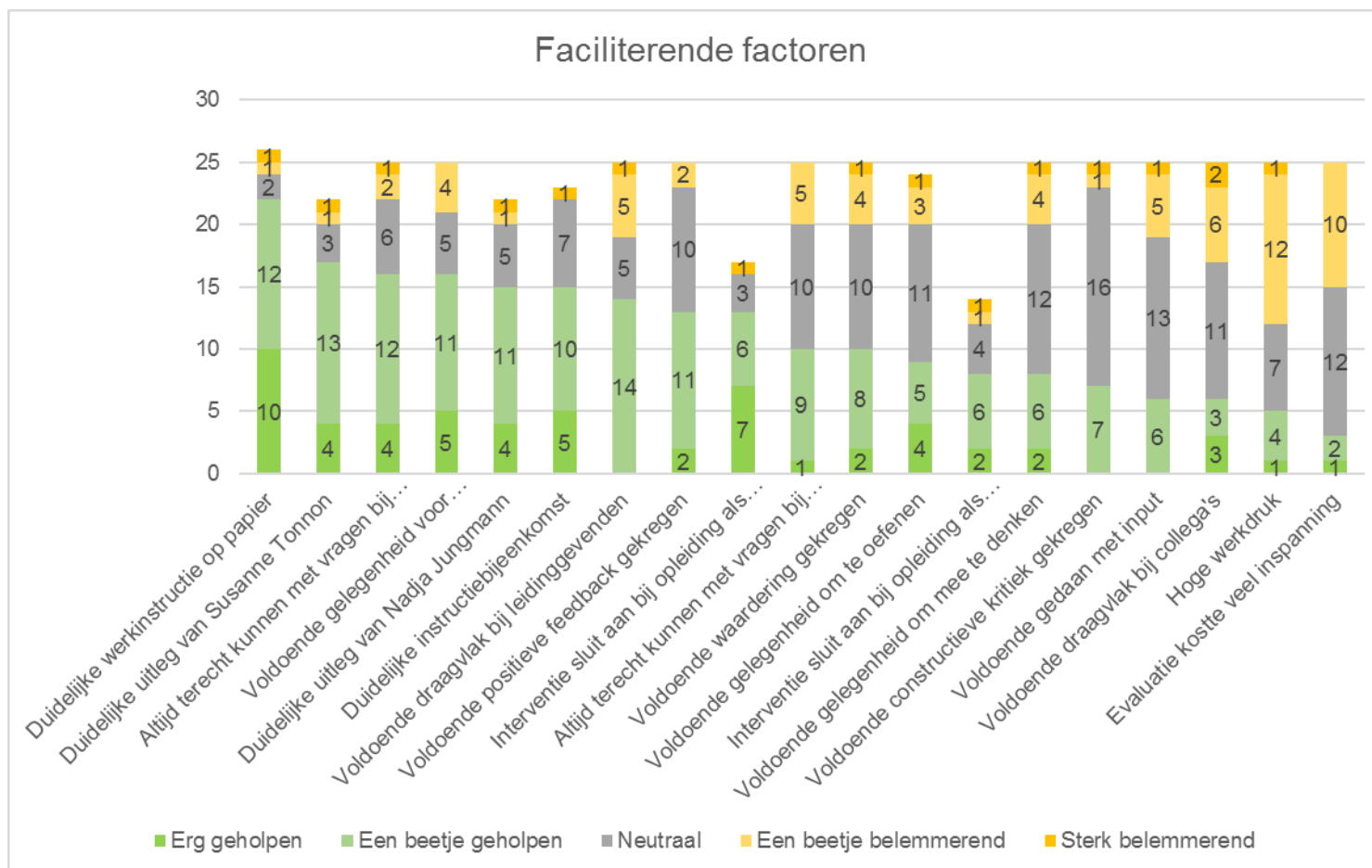
Heeft dit doel te maken met gezinsleden? ☐ Ja ☐ Nee

Nieuw of herzien doel? ☐ Nieuw ☐ Herzien

90

Actiestappen	Datum gereed	Beloning	Verificatie vereist	Datum actiestap gereed
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
Doel bereiking:				
Indien doelbereikingsdatum verlengd, nieuwe datum gereed:				

Bijlage 4: Factoren die de implementatie hebben bevorderd



Bijlage 5: Factoren die de implementatie hebben belemmerend

