



## **Preventiebundel**

*Acht werkwijzers voor effectieve schuldpreventie*

Lectoraat Schulden & Incasso

Nadja Jungmann, Pauline Calkoen, Julia den Hartogh, Vivian den Hartogh & Peter Wesdorp

Inleiding.....	3
Werkwijzer Budgetcursus.....	5
Werkwijzer Budgetadvies.....	16
Werkwijzer Thuisadministratie door vrijwilligers.....	26
Werkwijzer Voorlichting op scholen .....	36
Werkwijzer Vroegsignalering huurschulden .....	44
Werkwijzer Vroegsignalering van schulden op de werkvloer .....	53
Werkwijzer Bijstandsbesluit zelfstandigen voor ondernemers met schulden.....	62
Werkwijzer Gedragsbeïnvloeding via internet en/of folders.....	72
Bijlage 1 Literatuurlijst.....	79
Bijlage 2 Methodische verantwoording .....	82
Bijlage 3 Overzicht van betrokken organisaties en personen .....	83

## Inleiding

In de afgelopen jaren heeft schuldpreventie een grote vlucht genomen. Budgetcursussen, voorlichting op scholen of vrijwilligers die mensen helpen hun administratie te ordenen, zijn niet meer weg te denken interventies in het lokale sociaal domein. Ook in de huidige beweging waarbij ondersteuning steeds meer in wijk en buurt wordt georganiseerd, blijft schuldpreventie een belangrijke plek innemen. Want het op orde hebben van de financiën is een belangrijke voorwaarde om te kunnen participeren.

De eigen plek in het sociaal domein heeft de schuldpreventie verworven dankzij de inzet van pioniers. Dit zijn de professionals die op allerlei plekken en vanuit allerlei organisaties aan de slag zijn gegaan met schuldpreventie. Eigen ervaring en overtuigingen, Nibud-producten, politieke opdrachten en andere bronnen vormden de basis om interventies te ontwikkelen en te verbeteren. Het resultaat is een veelheid aan manieren waarop de meest ingezette interventies worden uitgevoerd.

Naarmate interventies op meer plekken worden ingezet, groeit de vraag naar de effectiviteit en beste manier van uitvoeren. Vooral nog is er weinig kennis over de effectiviteit van schuldpreventie. Op enkele verkennende studies na zijn er nauwelijks degelijke evaluaties voorhanden. Ook is er weinig kennis voorhanden over wat werkt bij de uitvoering van de veel ingezette interventies. Hoe krijg je met zo min mogelijk inspanning een groep voor een budgetcursus vol met deelnemers die tot de doelgroep behoren? En welke zaken zet je juist wel of juist niet in een folder waarmee je mensen wilt bewegen om tijdig hulp te zoeken bij financiële problemen?

In de huidige situatie vinden professionals en vrijwilligers die invulling geven aan schuldpreventie naast elkaar het wiel uit. Lessen over een effectieve uitvoering worden nauwelijks gedeeld. Om preventiemedewerkers, maatschappelijke dienstverleners, vrijwilligers, schuldhulpverleners en al die anderen die betrokken zijn bij de uitvoering van schuldpreventie verder te helpen, heeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) de Hogeschool Utrecht (HU) gevraagd de praktische kennis uit de uitvoering te bundelen. Door die te delen, kan enerzijds de uitvoering van veel ingezette interventies met betrekkelijk weinig inspanning toch effectiever worden. Anderzijds kan voorkomen worden dat professionals in dezelfde valkuil vallen die hun collega's al ontdekten.

Om de *praktische kennis* te verzamelen zijn professionals die met een bepaalde interventie veel ervaring hebben opgedaan, bevraagd. Ook zijn ze in bijeenkomsten bij elkaar gebracht. In die bijeenkomsten is systematisch verkend wat de werkzame elementen van hun aanpakken zijn. Dankzij de systematische verkenning is (impliciete) kennis en ervaring die tot nu toe vooral in de hoofden van uitvoerend professionals zat expliciet gemaakt. Vervolgens is de expliciete kennis getoetst aan de inzichten van collega professionals die eveneens veel ervaring hebben met de betreffende interventie. Het resultaat is *expertkennis* over wat werkt.

De expertkennis is uitgewerkt in acht losse werkwijzers. Per werkwijzer is uitgewerkt welke lessen er in de praktijk zijn geleerd over een effectieve uitvoering. De werkwijzers zijn dus een weergave van relevante kennis die tot nu toe vooral in de hoofden van de uitvoerend professionals zat. De werkwijzers zijn geen complete handreikingen die de lezer van A tot Z bij de hand nemen om een interventie te ontwerpen. Wel bevatten ze de inzichten, tips en trucs die professionals kunnen gebruiken bij de ontwikkeling van hun eigen interventies. Iedere werkwijzer is een losstaand stuk waarin de aandachtspunten en tips van professionals en andere betrokkenen, die de betreffende interventie op verschillende plaatsen verzorgen, zijn samengebracht. De werkwijzers vormen samen deze preventiebundel.

De opbouw van de werkwijzers is telkens als volgt. Het eerste hoofdstuk bevat een samenvatting van de aandachtspunten voor een stappenplan. Welke zaken verdienen aandacht in de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van de interventie? In hoofdstuk twee worden de aandachtspunten inhoudelijk toegelicht en aangevuld met andere tips voor een effectieve uitvoering. Om goed aan te sluiten op de dagelijkse uitvoering zijn de aanbevelingen en tips in dat hoofdstuk ingedeeld in de thema's methodiek, organisatie, uitvoerder en context. Naast aanbevelingen en tips die collega-professionals aanreiken, zijn er ook andere manieren om de effectiviteit van de eigen interventie te vergroten. Bijvoorbeeld door relevante literatuur door te nemen en/of de eigen interventie (zelf) te evalueren. De hoofdstukken drie en vier bevatten daar handvatten voor. Hoofdstuk drie bevat een evaluatiemodule. Dit is een compleet uitgewerkte vragenlijst met toelichting op de toepassing. Hiermee kan met weinig inzet een goed inzicht verkregen worden in hetgeen de eigen interventie bij de eigen gebruikersgroep oplevert. Hoofdstuk vier bevat ten slotte een beknopte literatuurlijst met relevante literatuur over een effectieve(re) uitvoering van de interventie.

## Werkwijzer Budgetcursus

Het consequent openen van de post, het maken van een budgetplan en het bijhouden wat er wanneer betaald moet worden, is voor lang niet elke Nederlander een vanzelfsprekendheid. Om te voorkomen dat er (nieuwe) schulden ontstaan, kan een budgetcursus dan een uitkomst bieden. Daarin leren deelnemers (weer) grip te krijgen op de eigen administratie. Lange tijd lag in budgetcursussen de nadruk vooral op het aanleren van vaardigheden (maken van een budgetplan). In de afgelopen jaren zijn veel budgetcursussen doorontwikkeld en wordt er steeds meer aandacht besteed aan relevante houdingsaspecten. De doorontwikkeling maakt zichtbaar dat schuldenproblematiek in Nederland steeds meer wordt gezien als een gedragsvraagstuk.

Houdingsaspecten die een vaste plek hebben gekregen in de meeste budgetcursussen zijn terug te vinden in het belang dat gehecht wordt aan het voorkomen van schulden, de mate waarin iemand bereid is om concessies te doen om een budget sluitend te krijgen en/of de mate waarin mensen zich slachtoffer van de situatie voelen als er toch schulden ontstaan. Daarnaast wordt er vanzelfsprekend aandacht besteed aan het aanleren van concrete vaardigheden zoals het maken van een budgetplan.

Budgetcursussen worden door allerlei organisaties gegeven. Maatschappelijke dienstverlening, organisaties voor schulddienstverlening, ouderenorganisaties of organisaties die specifiek gericht zijn op een bepaalde doelgroep zoals MEE of een GGZ-instelling. De budgetcursus die het meest wordt gegeven, is de Nibud cursus 'omgaan met geld'. Deze cursus wordt vaak in haar zuivere vorm gegeven. Er zijn ook allerlei varianten op deze cursus in omloop. De uitvoerende organisatie heeft dan bijvoorbeeld thema's toegevoegd of eigen oefeningen gemaakt. In de loop der tijd zijn er ook allerlei budgetcursussen voor specifieke doelgroepen ontwikkeld. Denk daarbij aan cursussen voor jongeren, mensen met een beperking of bijvoorbeeld gedetineerden<sup>1</sup>.

Vanwege de brede inzet ligt de focus in deze werkwijzer op de algemene cursus. Voor veel zaken die in de volgende paragrafen worden uitgewerkt, geldt overigens dat die ook van toepassing zijn op budgetcursussen voor specifieke doelgroepen.

### *Opbouw werkwijzer*

Deze werkwijzer bundelt aandachtspunten en tips van professionals en andere betrokkenen die budgetcursussen verzorgen. Het is dus geen complete handreiking om de interventie op te zetten. De opbouw is als volgt. Het eerste hoofdstuk bevat een samenvatting van de aandachtspunten voor een stappenplan. Welke zaken verdienen aandacht in de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van een budgetcursus? In hoofdstuk twee worden de aandachtspunten inhoudelijk toegelicht en aangevuld met andere tips voor een effectieve uitvoering. Om goed aan te sluiten op de dagelijkse uitvoering zijn de aanbevelingen en tips in dat hoofdstuk ingedeeld in de thema's methodiek, organisatie, uitvoerder en context. Naast aanbevelingen en tips die collega-professionals aanreiken, zijn er ook andere manieren om de effectiviteit van de eigen interventie te vergroten. Bijvoorbeeld door relevante literatuur door te nemen en/of de eigen interventie (zelf) te evalueren. De hoofdstukken drie en vier bevatten daar handvatten voor. Hoofdstuk drie bevat een evaluatie module. Dit is een compleet uitgewerkte vragenlijst met toelichting op de toepassing. Hiermee kan met weinig inzet een goed inzicht gekregen worden in hetgeen de eigen budgetcursus bij de eigen gebruikersgroep oplevert. Hoofdstuk vier bevat ten slotte een beknopte literatuurlijst met relevante literatuur over een effectieve(re) uitvoering van de budgetcursus.

---

<sup>1</sup> [http://www.kredietbankwestbrabant.nl/data/31-sKMfyP6oNe1kQ/folder\\_budgetcursus\\_-\\_jongeren\\_en\\_geld.pdf](http://www.kredietbankwestbrabant.nl/data/31-sKMfyP6oNe1kQ/folder_budgetcursus_-_jongeren_en_geld.pdf) of <http://www.nibud.nl/over-het-nibud/actueel/nieuws/artikel/nibud-biedt-gedetineerden-inzicht-in-eigen-financiele-situatie.html>

## 1 Aandachtspunten bij een stappenplan

Professionals die ervaring hebben met het organiseren en uitvoeren van budgetcursussen hebben in de loop der tijd lessen geleerd die kunnen bijdragen aan een effectievere en succesvollere uitvoering. Een mooi resultaat begint bij een goede voorbereiding. De afsluiting is het evalueren van de resultaten en, op basis van de inzichten die dat oplevert, de uitvoering bijstellen. Onder voorbereiding worden de handelingen verstaan die verricht worden als een interventie nog niet wordt uitgevoerd. Dit zijn dus de handelingen die volgen op het besluit om te voorzien in een bepaalde interventie en die de basis vormen voor de feitelijke uitvoering.

De onderstaande tabellen bevatten een beknopte samenvatting van de aandachtspunten per fase.

Vorbereiding
<p><b>Kies een methodiek waarvoor de volgende zaken gelden</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het werken aan houding staat centraal (wat is gezond financieel gedrag?)</li><li>• Er is ook aandacht voor het aanleren van vaardigheden</li><li>• Uitgangspunt van de cursus is het (weer) zelfstandig oppakken van de financiën</li><li>• De cursist formuleert binnen de cursus eigen doelstellingen en maakt op basis daarvan een plan hoe die bereikt kunnen worden</li><li>• De cursist maakt ook een plan wat te doen als het in de uitvoering tegenvalt of wat te doen bij terugval</li></ul>
<p><b>Selecteer een uitvoerder met de volgende kenmerken</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ziet schuldenproblematiek als een gedragsvraagstuk</li><li>• Heeft kennis over wat nodig is om gedrag te beïnvloeden</li><li>• Is in staat om op een effectieve wijze met groepen te werken</li><li>• Beschikt over competenties zoals motiverende gespreksvoering en/of oplossingsgericht coachen</li><li>• Heeft zin in het geven van een budgetcursus (dus niet een schuldhulpverlener die geen zin meer heeft in schuldhulp verlenen)</li><li>• Kent de sociale kaart</li></ul>
<p><b>Selecteer een locatie met de volgende kenmerken en maak de volgende afspraken met de keten</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De cursusruimte is prikkelarm</li><li>• De cursusruimte is goed bereikbaar</li><li>• Er kan warm verwezen worden naar ketenpartners</li></ul>
Uitvoering
<p><b>De methodiek levert het meeste op als invulling wordt gegeven aan de volgende zaken</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De groep omvat 10 à 12 deelnemers</li><li>• Bijeenkomsten duren maximaal 2,5 uur vanwege de spanningsboog van de deelnemers</li><li>• Er zijn in het totaal 4 à 5 bijeenkomsten omdat deelnemers het anders een te grote belasting vinden</li><li>• Er is een terugkombijeenkomst om kennis en gedrag te herijken en aan te vullen</li><li>• Er wordt hard gewerkt, maar er is ook ruimte voor gezelligheid</li></ul>
<p><b>De inzet en opstelling van de uitvoerder worden gekenmerkt door de volgende zaken</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vanaf de eerste bijeenkomst zijn de regels duidelijk (huiswerk wordt gemaakt, geen afwezigheid zonder afmelding etc)</li><li>• Is empathisch: huilt niet mee met de deelnemer maar geeft wel nadrukkelijk erkenning dat deze voor een hele opgave staat</li><li>• Betreft bij een heterogene groep alle deelnemers door ze een eigen plek en rol te geven</li><li>• Brengt actualiteit en 'couleur locale' in</li></ul>
<p><b>In de organisatie en samenwerking met de keten wordt invulling gegeven aan de volgende zaken</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De kans op deelname wordt vergroot door de deelnemers actief (met een kaartje of attente brief) uit te nodigen</li><li>• De uitval wordt beperkt door na afloop een certificaat voor deelname uit te reiken</li><li>• Ketenpartners hebben een eigen rol in de budgetcursus (bijv voorlichting door sociaal raadslieden)</li></ul>

## Evaluatie

### **Bevraag deelnemers aan de budgetcursus onder meer op de volgende onderwerpen**

- Nieuwe wijze van omgaan met administratie (brieven openen, opstellen, leven naar budget etc)
- Ontwikkeling in het geloof in eigen kunnen
- Oordeel over locatie en trainer

## **2 Aandachtspunten en tips ten aanzien van methodiek, uitvoerder, organisatie en context**

De effectiviteit van een interventie wordt bepaald door een mix van zaken. In dit hoofdstuk zijn de tips die professionals aan hun collega's geven, ingedeeld in vier thema's<sup>2</sup> die elk van invloed zijn op het eindresultaat. Dit is een praktische indeling die nauw aansluit op de wijze waarop veel professionals naar een interventie kijken. Om te beginnen de methodiek. Hieronder wordt verstaan de inhoudelijke opbouw van de interventie. Deze omvat de veronderstellingen waarom verwacht mag worden dat de interventie tot resultaat leidt. De methodiek is bepalend voor de vraag of er op de goede manier aandacht wordt besteed aan de goede dingen. Een tweede variabele die van invloed is op de effectiviteit is de manier waarop de interventie wordt georganiseerd. De derde en vierde variabele zijn de manier waarop de uitvoerder handelt en de context waarin de interventie wordt uitgevoerd.

In de volgende paragrafen wordt per thema een korte toelichting gegeven en zijn de belangrijkste aanbevelingen en tips op een rij gezet.

### **2.1 De methodiek van de budgetcursus**

Een budgetcursus heeft als doel om invloed uit te oefenen op de houding (motivatie om financiën op orde te hebben) en de financiële vaardigheden van de deelnemer. In een effectieve budgetcursus wordt aan beide aspecten aandacht besteed maar ligt de nadruk op houding. Het belangrijkste argument daarvoor is dat onderzoek uitwijst dat houding van grotere invloed is op de kans dat er financiële problemen ontstaan dan vaardigheden.

Een budgetcursus bestaat uit een aantal groepsbijeenkomsten. Vaak is er na een aantal maanden nog een terugkombijeenkomst. Onderwerpen die in veel cursussen aan de orde komen zijn: overzicht maken van de eigen inkomsten en uitgaven, opstellen van een budget, ordenen van de administratie, omgaan met verleidingen, slimme manieren om met een laag budget rond te komen, overwegingen om te verzekeren en/of te sparen, manieren om nieuw financieel gedrag vol te houden, de impact van geld op relaties met partner en/of kinderen. Doorgaans is de cursus specifiek geschikt voor mensen met een laag inkomen die een eigen huishouden voeren. Daarbij wordt er vanuit gegaan dat de deelnemers het Nederlands beheersen op NT2-niveau.

Tips ten aanzien van de methodiek

- Houdt de cursus levendig met actualiteiten
- Neem veel ruimte voor het eigen verhaal van de cursist
- Laat de cursisten zelf het huiswerk bedenken
- Maak gebruik van gastdocenten
- Plan een terugkombijeenkomst

---

<sup>2</sup> In de literatuur over effectieve interventies wordt steeds nadrukkelijker een pleidooi gehouden om variabelen zoals methodiek en uitvoerder niet los van elkaar te zien maar als een geheel. Dit pleidooi onderschrijven wij. Op het praktische niveau van dit cahier draagt het loskoppelen van deze en de andere twee variabelen er echter aan bij dat inzichtelijk wordt hoe de verschillende tips toegepast kunnen worden.

### *Houd de cursus levendig met actualiteiten*

Het cursusmateriaal bestaat doorgaans uit een vaste set van materiaal. Een (Nibud) cursusboek, folders, knipsels en soms een presentje zoals een budgetscheurkalender. De cursus wordt levendiger als het cursusmateriaal steeds wordt geactualiseerd. Denk daarbij aan een filmpje uit een journal of een stukje uit een documentaire. Een recent artikel uit een krant of tijdschrift brengt ook actualiteit aan in de cursus. Aandacht voor de lokale situatie brengt de cursus dichtbij het gewone leven van de cursisten. Gebruik daarom ook artikelen uit het plaatselijke krantje en lokale folders.

### *Neem veel ruimte voor het eigen verhaal van de cursist*

‘Mensen raken het meest gemotiveerd door de beweegredenen die ze zelf bedenken en uitspreken’. Deze quote van Blaise Pascal is zeker van toepassing op de deelnemers van een budgetcursus. Door cursisten met open vragen uit te nodigen om te benoemen hoe ze aankijken tegen hun huidige situatie en waar ze graag over twee jaar zouden staan, krijgen ze beelden bij de eigen motivatie. De een wil de deur weer open durven doen zonder angst voor een deurwaarder. Terwijl de ander geld wil sparen om een auto te kopen. Door cursisten nadrukkelijk te laten onderzoeken *waarom* zij beter met geld willen leren omgaan, zal de interesse om deel te nemen en de motivatie om zich in te zetten groter worden. Het centraal zetten van de eigen beweegredenen is een van de fundamentele beginselen van de wetenschappelijk bewezen effectieve gesprekstechniek van motiverende gespreksvoering.

### *Laat de cursisten zelf het huiswerk bedenken*

Een cursus is een vast moment in de week. Om het gedrag te veranderen is het van belang dat de cursisten dagelijks bezig zijn met hun financiën. Een belangrijke manier om dit te realiseren is het geven van huiswerk. Lang niet elke cursist heeft hier lol in. Door de groep een keuze te geven uit bijvoorbeeld twee of drie huiswerkopdrachten, hebben ze invloed op wat ze moeten doen. Dat vergroot het commitment om het uit te voeren. Niet alleen naar de cursusleider maar vooral ook naar de collega cursisten. Huiswerk kan betrekking hebben op zowel vaardigheden als houding. Bij vaardigheden gaat het dan om praktische zaken: budget maken, zoeken van recepten die goedkoop zijn of het systematisch doornemen van aanbiedingen. Bij houding gaat het bijvoorbeeld om zaken zoals het verkennen van momenten waarop de verleiding om uit de bocht te schieten groot is of de mate waarin iemand zich iets aantrekt van de geldende normen uit de omgeving.

*‘Er gaat veel geld op aan eten. Wij laten onze cursisten bijna altijd een recept meenemen waarmee je voor 5,- euro voor vier personen kookt. Die voegen we samen in een cursuskookboek’*

### *Maak gebruik van gastdocenten*

Mensen zijn het meest geneigd om kennis aan te nemen van iemand die op hen lijkt of die ze autoriteit toedichten. De cursusleider zal in principe autoriteit toegedicht krijgen op basis van diens rol. In aanvulling daarop is het de moeite waard om een gastdocent uit te nodigen. Het trekt de aandacht als een ander een toelichting geeft op een onderwerp waar diegene expert op is. Denk bijvoorbeeld aan de mogelijkheid om iemand van de sociaal raadslieden iets te laten vertellen over toeslagen of iemand van de belastingdienst over het belang om aangifte inkomstenbelasting te doen. Een gastdocent kan ook de ‘gaten’ vullen in de kennis van de cursusleider. Bijkomend voordeel is het netwerk dat de cursisten opdoen. Zij weten bijvoorbeeld de sociaal raadslieden beter te vinden.

### *De terugkom-bijeenkomst*

De terugkom-bijeenkomst is een belangrijk onderdeel van de cursus. Lang niet alle gemeenten nemen deze op in de cursussystematiek. Dit is jammer omdat deze grote waarde heeft in het bestendigen van nieuw gedrag. In de terugkom bijeenkomst wordt aandacht besteed aan wat er inmiddels goed gaat en wat er beter kan. Deze werkwijze versterkt het leerproces van de cursist en vergroot de kans op een blijvende gedragsverandering. De cursisten leren van elkaars valkuilen en geven elkaar tips.



## 2.2 Organisatie van de budgetcursus

De effectiviteit van een budgetcursus hangt ook af van de manier waarop deze georganiseerd wordt. Dit begint al bij het selecteren van het moment waarop de cursus wordt gegeven. Is dat een ochtend, middag of avond? En hoe worden de deelnemers geselecteerd of hoe wordt de cursus onder de aandacht gebracht? Om er aan bij te dragen dat zoveel mogelijk mensen die zich aanmelden of gestuurd werden ook daadwerkelijk komen, is het van belang dat er aandacht is voor de aanvang van de cursus. Welke manier van handelen maakt de kans het grootst dat mensen ook daadwerkelijk komen? En wat motiveert mensen om te blijven komen?

Tips ten aanzien van de organisatie

- Besteed aandacht aan de planning en aankondiging
- Geef de diversiteit in de groep een functie
- Zoek voorafgaand aan de eerste bijeenkomst al contact met de deelnemers
- Biedt een verplichte cursus bij voorkeur aan bij aanvang van een schuldregeling
- Werk met een groep van tien a twaalf personen
- Kies een goedbereikbare maar ook beschutte locatie
- Zorg voor een prikkelarme cursusruimte
- Geef de deelnemers na afloop een certificaat

### *Besteed aandacht aan de planning en aankondiging*

Bij veel organisaties kunnen cursisten zichzelf opgeven. Maar hoe weten ze dat er een cursus is? En wat bevordert de kans dat ze zich inschrijven? Een belangrijke aanwijzing die ervaren professionals geven is dat de nadruk moet liggen op wat de cursus je oplevert. En dan met name geformuleerd vanuit het heden. 'Wil je geen zorgen meer hebben over incassobureaus? Wil je overzicht hebben in je inkomsten en uitgaven? Neem dan deel aan de budgetcursus!' Daarbij helpt het om duidelijk te maken dat de aankomende cursist geen uitzondering is maar dat veel mensen met dit vraagstuk worstelen. 'Heb je net als veel andere mensen geen grip op je geld? Wil je daar wat aan doen? Schrijf je dan nu in!' Huis-aan-huis-bladen worden veel gelezen, het blijkt een goed medium om aandacht te vragen. Een interview met een wethouder die benadrukt dat veel mensen financiële problemen hebben, leidt in hun gemeente elke keer weer tot een groot aantal extra aanmeldingen. Dit kan ook via regio tv of een kabelkrant.

*'Toen wij de exacte tijd en locatie toevoegden aan de advertentie die we altijd plaatsten in het huis-aan-huis-blad nam het aantal open inschrijvingen opeens toe met zeker dertig procent'*

Een tweede manier om het aantal inschrijvingen positief te beïnvloeden, is door de cursus op verschillende dagen en dagdelen te geven en direct zowel de tijd als de locatie te vermelden. Voor ouders met kinderen is opvang vaak een vraagstuk. Het organiseren van kinderopvang of nadrukkelijk aansluiten op de schooltijden, vergroot eveneens de vrijwillige deelname. Het helpt daarbij ook als er af en toe een cursus 's avonds wordt gegeven.

### *Geef de diversiteit van de groep een functie*

De groep mensen die gebruikt maakt van een budgetcursus is heel divers. Ze verschillen qua leeftijd, opleidings-niveau, hebben al dan niet een gezin of komen uit verschillende culturen. De verschillen zijn soms productief maar kunnen het groepsproces ook ontregelen. Het gewenste lestempo voor een HBO-er ligt doorgaans toch anders dan voor iemand die op zijn zestiende direct ging werken. Veel organisaties hebben op allerlei manieren geprobeerd om tegemoet te komen aan bovengenoemde en andere verschillen. Een van de wegen die door veel organisaties is bewandeld, is het opsplitsen van groepen. Dit heeft als voordeel dat aangesloten kan worden op het niveau en de belevingswereld van de cursist. Het grote nadeel is dat het vaak (te) lang duurt voordat een cursus vol zit. De meeste organisaties die groepen zijn gaan opsplitsen, zijn er om die reden ook weer mee opgehouden. De uitval in de aanloop naar de cursus werd te groot. Als er in de cursus daarentegen

actief aandacht wordt besteed aan verschillen en een beroep wordt gedaan op de groep om elkaar te helpen, dan ontstaan er ook vaak mooie verbindingen tussen cursisten onderling. Degenen voor wie het tempo wat te laag ligt, halen vaak wel voldoening uit het op weg helpen van anderen. Zo kan iedereen een 'eigen' plek in de cursus krijgen.

Naast een verschil in niveau en belevingswereld is er nog een tweede relevant onderscheid. Namelijk of deelname een verplichting is in het kader van een traject schuldhulpverlening of re-integratie of dat iemand op eigen initiatief hulp zoekt. Het merendeel van de bevraagde professionals raadt met klem aan om de twee genoemde groepen te mixen. Een heterogene groep heeft als voordeel dat de mensen die verplicht deelnemen, zien dat er ook eigen redenen zijn waarom je zou willen leren om meer grip op je geld te krijgen. Vrijwillige deelnemers werken vaak enthousiasmerend binnen een groep met voornamelijk verplichte cursisten.

#### *Zoek voorafgaand aan de eerste bijeenkomst al contact met de deelnemers*

Of je nou verplicht of vrijwillig aan een cursus begint, het is een hele stap. Door aandacht te besteden aan de uitnodiging wordt vanaf het begin gewerkt aan de motivatie. Stuur zowel degenen die vrijwillig als degenen die verplicht komen een brief of een kaartje om ze welkom te heten. Nodig ze uit om al voor het begin van de cursus op zoek te gaan naar de eigen drijfveren om deel te nemen. En vraag ze vooraf plannen te bedenken om meer grip op hun budget te krijgen. Door te benadrukken dat ze zelf de expert van hun eigen leven zijn, wordt de kans vergroot dat ze zich maximaal inzetten om zoveel mogelijk te leren.

Stuur mensen een dag van te voren nog even per mail of sms een reminder met daarin de tijd en de locatie van de cursus. Als een cursist wordt 'gestuurd' is het van belang dat de schuldhulpverlener of bijstandsconsulent in het eerste contact nadat de cursus is begonnen daar op terug komt. Als een cursist niet aanwezig is, helpt het om direct na de cursus te bellen en te vragen waarom de cursist er niet was. Vaak schuiven deze cursisten de volgende keer dan wel aan.

#### *Biedt een verplichte cursus bij voorkeur aan bij aanvang van een schuldregeling*

Er zijn meerdere momenten waarop de schuldhulpverlening een klant kan verplichten om een budgetcursus te volgen. De twee voor de hand liggende momenten zijn als iemand aan een schuldregeling begint of er juist mee klaar is. Aan het begin moet iemand leren om van een laag budget rond te komen. Aan het eind moet iemand de hele financiële administratie weer zelf ter hand nemen. Ervaren professionals raden aan om de cursus bij aanvang van de driejarige regeling aan te bieden. Het is ook mogelijk de cursus op beide momenten aan te bieden. De tweede keer functioneert deze dan als opfriscursus en de cursist zal zichzelf op nieuwe doelen richten

#### *Werk met een groep van tien a twaalf personen*

Maak de groep niet te groot en niet te klein. Rond de tien personen is een goed aantal. Er is enerzijds ruimte om van elkaar te leren maar anderzijds ook ruimte om iedereen een 'eigen' plek te geven.

*'Het is heel naïef  
maar onze eerste cursus  
organiseerden we op  
een industrieterrein.  
De overweging was  
dat de locatie goedkoop  
was. Er kwamen twee  
deelnemers. We waren  
penny wise maar  
pound foolish'*

#### *Kies een goedbereikbare maar ook beschutte locatie*

Het is van belang dat de locatie goed bereikbaar is maar dat de cursisten zich beschut voelen van de buitenwereld. Concreet betekent dit dat het voor de hand ligt om een locatie met een centrale ligging te zoeken die goed bereikbaar is per openbaar vervoer. Door er voor te zorgen dat de cursusruimte niet vanaf de straat te zien is, wordt de beschutting gecreëerd waar veel deelnemers echt behoefte aan hebben.

#### *Zorg voor een prikkelarme cursusruimte*

De ruimte waarin je je bevindt, heeft invloed op hoe je je voelt en wat je opneemt. Het is van belang dat de cursus wordt gegeven in een ruimte die prikkelarm is. Een lokaal

in een buurtcentrum waar ook handvaardigheid wordt gegeven, klinkt wellicht laagdrempelig maar leidt ook enorm af. Gedachten dwalen weg bij het zien van alle vrolijke knutsels van anderen. Zorg er daarbij voor dat er wordt gewerkt in een opstelling waarin iedereen elkaar goed kan aankijken. Dat biedt de meeste garantie dat elke deelnemer echt onderdeel is van de groep.

#### *Geef de deelnemers na afloop een certificaat*

De cursus heeft als doel om de financiële zelfredzaamheid van de deelnemers te vergroten. Deelnemers leren hun eigen gedrag kennen. Ze gaan de uitdaging aan om verleidingen te weerstaan en nieuwe gedrag patronen te ontwikkelen. Voor veel deelnemers geldt dat ze trots zijn als het lukt om rond te komen van een (aanmerkelijk) lager budget. Het vooruitzicht van een certificaat draagt bij veel deelnemers bij aan de motivatie om zich in te zetten. Een certificaat is het bewijs dat je een prestatie hebt geleverd. Voor een deel van de deelnemers is het überhaupt het eerste 'diploma' dat ze krijgen.

*'Wij reiken na afloop van elke cursus een certificaat uit aan de deelnemers. Vaker dan je zou verwachten sturen ze trots een foto naar vrienden en bekenden. Een certificaat draagt er aan bij dat mensen het nieuwe gedrag na afloop volhouden. Al was het maar omdat die bekenden er naar aanleiding van de foto naar blijven vragen'*

### *2.3 De uitvoerder*

Degene die de cursus geeft, heeft grote invloed op de mate waarin deelnemers naar hun eigen gedrag willen kijken en op hetgeen ze opsteken. De begeleider van een budgetcursus heeft een coachende rol. Een budgetcursus levert het meeste op als de begeleider de deelnemers, zonder normen of oordelen in te brengen, uitnodigt om het eigen gedrag in kaart te brengen. Het eigen gedrag wordt vervolgens onderwerp van analyse. Door in kaart te brengen waar mensen over een jaar willen staan en hoe hun huidige gedrag zich daartoe verhoudt, ontstaan er leerdoelen. Door in de context van die leerdoelen te voorzien in oefeningen om kennis en vaardigheden op te doen, worden de deelnemers in staat gesteld de leerdoelen (duurzaam) te behalen.

Kenmerkend voor een uitvoerder die op een effectieve wijze een budgetcursus begeleidt is dat hij of zij

- Heeft vertrouwen in de deelnemers en goede zin
- Heeft kennis over relevante wetgeving, beschikbare organisaties en gedrag
- Is in staat om mensen te motiveren
- Beschikt over een breed netwerk van contacten bij andere organisaties
- Heeft een open en geïnteresseerde houding
- Creëert een sfeer waarin gezelligheid en hard werk hand in hand gaan

#### *De cursusleider heeft vertrouwen in de deelnemers en goede zin*

De energie en het vertrouwen waarmee een uitvoerder voor de groep staat, is van grote invloed op de resultaten. Het is van belang dat degene die voor de groep staat dat doet omdat hij of zij het leuk vindt om met groepen te werken en mensen verder te helpen. Het geven van een budgetcursus is geen geschikte stap voor bijvoorbeeld schuldhulpverleners die het werk in de spreekkamer wel zat zijn. Het vraagt energie om in te spelen op de groepsdynamiek, de deelnemers een eigen volwaardige rol te geven in de groep en ook degenen die eigenlijk niet zo willen te bereiken. Daarnaast is het van belang dat de uitvoerder een basishouding heeft van vertrouwen. De overtuiging dat de budgetcursus de deelnemers verder gaat brengen. Het uitstralen van dat vertrouwen is onderdeel van de effectiviteit.

*'De cursusleider moet mensen kunnen bereiken die niet leergierig zijn en niet willen. Dat vraagt best wat van je!'*

*De cursusleider heeft kennis over relevante wetgeving, beschikbare organisaties en gedrag*

Op hoofdlijnen moet een cursusleider kennis hebben over: schuldhelpverlening, beslag en incassowetgeving, het lokale sociale netwerk, kennis op het terrein van motiveren en gedragsverandering en financiële en administratieve kennis

#### *Is in staat om mensen te motiveren*

De cursusleider moet per definitie geïnteresseerd zijn in de problemen achter de financiële problemen. Niet om deze op te lossen, wel om de cursist aan te moedigen om na te denken over de samenhang daartussen. De cursusleider moet ook goed aan de cursisten uit kunnen leggen waarom de cursus de elementen bevat die behandeld worden. Dit vergroot de acceptatie en daarmee bereidheid om te leren.

#### *Beschikt over een breed netwerk van contacten bij andere organisaties*

De cursusleider moet contacten binnen de regio hebben. Hij of zij weet naar wie hij zo nodig een cursist moet doorverwijzen en kan daar desgewenst ook een actieve rol bij spelen.

#### *De cursusleider heeft een open en geïnteresseerde houding*

Belangrijke (houdings)kenmerken van een cursusleider zijn:

- Kunnen relativeren, problemen niet mee naar huis nemen
- Realistisch zijn: niet iedere cursist kan alles leren
- Veiligheid kunnen creëren
- Gezelligheid kunnen creëren
- Empatisch vermogen. Mensen het gevoel geven dat ze er toe doen
- Niet oordelen, respectvol omgaan
- Direct, no nonsense, heldere spelregels kunnen neerzetten.
- Kaders stellen: alles dat besproken wordt, blijft binnen die vier muren
- Niet alleen theoretisch inbreng: mensen moeten het ook leuk hebben en wat praktisch opsteken.
- Realistisch en flexibel zijn
- Enige levenservaring hebben
- Gewicht en gezag hebben

#### *De cursusleider creëert een sfeer waarin gezelligheid en hard werk hand in hand gaan*

Het is een cursus waar gewerkt moet worden. De cursisten moeten zich echter ook veilig voelen en op hun gemak. Het is dan ook van belang om het ook gezellig te maken. Door koekjes te presenteren of fruit op tafel te zetten, kunnen de cursisten even met iets anders bezig zijn en voelen ze zich meer geborgen. Hoewel de omgeving ook gezellig en toegankelijk moet zijn, blijft het een leslokaal. Zorg daarom ook dat er niet te veel prikkels aanwezig zijn.

## **2.4 Context van de budgetcursus**

De effectiviteit van een budgetcursus wordt ook bepaald door de context waarin deze plaatsvindt.

#### Tips ten aanzien van de context

- Er zijn computers om zaken uit te zoeken
- Cursisten kunnen een beroep doen op juridische bijstand
- De cursusleider kan deelnemers warm verwijzen

#### *Er zijn computers om zaken uit te zoeken*

Voor veruit de meeste mensen geldt dat ze thuis een computer en toegang tot internet hebben. Voor de enkeling die dat niet heeft, kan het van waarde zijn als er ergens een computer beschikbaar is waar zaken die zijn besproken in de cursus nagekeken kunnen worden. Denk daarbij aan het

aanvragen of aanpassen van toeslagen. De beschikbaarheid kan bijvoorbeeld geregeld worden op een werkplein waar toch al computers voor openbaar gebruik staan.

#### *Cursisten kunnen een beroep doen op juridische bijstand*

Voor veel cursisten geldt dat het ordenen van de administratie en het leren over voorzieningen leidt tot punten om op te pakken. Denk aan het corrigeren van een te diep gelegd beslag of het overstappen naar een goedkopere energiemaatschappij. Afhankelijk van het soort vraag kan het wenselijk zijn om bijvoorbeeld de sociaal raadslieden of een juridisch loket nabij te hebben. Een budgetcursus is een groepsgewijze interventie. Het komt vaak voor dat deelname er toe leidt dat mensen inzien dat ze individueel iets moeten oppakken dat ze niet alleen voor elkaar krijgen. Een warme doorverwijzing naar een plek die hen daarbij kan helpen, vergroot de kans dat verworven motivatie om de financiën goed te regelen, wordt vastgehouden.

#### *De cursusleider kan deelnemers warm verwijzen*

Het is een hele stap om deel te nemen aan een budgetcursus. Tijdens de cursus komen er vaak vragen aan de orde waarvoor andere professionals nodig zijn (maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, het juridisch loket etc). Het is dan een hele stap om daar zelf naar toe te gaan. Door te voorzien in een warme verwijzing wordt zo min mogelijk uitval tussen professionals gerealiseerd. Dit komt de effectiviteit van de budgetcursus ten goede.

### **3 Evaluatiemodule om het effect van de budgetcursus te meten**

Wie de effectiviteit van de eigen interventie wil verhogen, doet er goed aan om na te gaan welke effecten er überhaupt gerealiseerd worden. Een beeld daarvan geeft een ijkpunt om na aanpassingen in kaart te brengen in welke mate die ook daadwerkelijk hebben bijgedragen aan grotere effectiviteit.

Dit hoofdstuk bevat drie eenvoudige vragenlijsten die op drie verschillende momenten afgenomen kunnen worden onder de deelnemers van een budgetcursus. De momenten om de vragenlijst af te nemen zijn voorafgaand aan de ondersteuning, direct na afloop en enige maanden na afronding van de ondersteuning.

Als er binnen de eigen organisatie geen mogelijkheid is om de budgetcursus te evalueren dan is er wellicht wel een HBO-student te vinden die de evaluatie ter hand kan nemen in het kader van een (afstudeer)project.

#### *Vragenlijst 1 voorafgaand aan de budgetcursus*

Het doel van de budgetcursus is om u verder op weg te helpen bij het beheren van uw geld. Wij willen graag weten wat u van de cursus opsteekt. Om die reden vragen we u om onderstaande lijst met stellingen in te vullen. Na afloop van de cursus vragen we u dit nog een keer te doen.

Wilt u bij de volgende stellingen op een schaal van één tot tien of u het eens bent met de volgende stelling. Eén betekent dat u het helemaal niet eens bent, tien betekent dat u het helemaal eens bent. Omcirkel het getal.

#### *Bijvoorbeeld:*

Ik houd mijn inkomsten en uitgaven bij:

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

#### *Overige vragen op een tienpuntsschaal:*

Ik heb inzicht in mijn uitgaven

Ik gebruik een kasboek  
Mijn administratie is op orde  
Ik kan mijn uitgaven aan mijn inkomsten aanpassen  
Ik weet hoe ik kan besparen  
Ik geef mijn zelfvertrouwen over omgaan met geld het cijfer...

Wat is het belangrijkste dat u hoopt op te doen in de cursus. Schrijf het hieronder.

### *Vragenlijst 2 aan het eind van de budgetcursus*

Wilt u bij de volgende stellingen aangeven met een getal tussen een en tien of u het eens bent met de volgende stelling. Eén betekent dat u het helemaal niet eens bent, tien betekent dat u het helemaal eens bent. Omcirkel het getal.

#### *Bijvoorbeeld*

Ik houd mijn inkomsten en uitgaven bij

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

#### *Overige vragen*

Ik heb inzicht in mijn uitgaven  
Ik gebruik een kasboek  
Mijn administratie is op orde  
Ik kan mijn uitgaven aan mijn inkomsten aanpassen  
Ik weet hoe ik kan besparen  
Ik herken verleidingen  
Ik kan gebruik maken van de bespaartips die ik heb gehad  
Ik kan omgaan met aanbiedingen (ik zoek aanbiedingen, maar koop ook niet meer dan nodig)  
Ik geef mijn zelfvertrouwen ten aanzien omgaan met geld het cijfer...  
Ik zou een familielid of kennis met financiële problemen de budgetcursus aanraden  
Ik geef de locatie waar de cursus werd gehouden het cijfer....  
Ik geef de trainer het cijfer.....  
Ik geef de hele budgetcursus het cijfer...

Wilt u nog wat kwijt over de budgetcursus? Schrijf het hieronder.

### *Vragenlijst 3 enkele maanden na het eind van de budgetcursus*

Wilt u bij de volgende stellingen aangeven met een getal tussen een en tien of u het eens bent met de volgende stelling. Eén betekent dat u het helemaal niet eens bent, tien betekent dat u het helemaal eens bent. Omcirkel het getal.

#### *Bijvoorbeeld*

Ik houd mijn inkomsten en uitgaven bij

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

#### *Overige vragen*

Ik heb inzicht in mijn uitgaven  
Ik gebruik een kasboek  
Mijn administratie is op orde  
Ik kan mijn uitgaven aan mijn inkomsten aanpassen

Ik weet hoe ik kan besparen  
Ik herken verleidingen  
Ik kan gebruik maken van de bespaartips die ik heb gehad  
Ik kan omgaan met aanbiedingen (zoek ze uit, maar koop ook niet meer dan nodig)  
Ik geef mijn zelfvertrouwen het cijfer...  
Ik zou een familielid of kennis met financiële problemen de budgetcursus aanraden  
Ik de budgetcursus het cijfer...

#### **4 Relevante literatuur over de uitvoering van een budgetcursus**

Brand, F., & Oosten, H. (2008). *Handreiking instrumentontwikkeling en effectmeting budgetteren*. Groningen: KWIZ.

Wesdorp, L.P. (2012) *Werkwijzer Groepsgewijs werken met klanten*. Divosa, Utrecht

KWIZ. (2007). *Inventarisatie en analyse van budgetteringsinstrumenten*. Groningen: KWIZ.

Madern, T., Hartogh, V. d., Kerckhaert, A., Werff, M. v., & Weijers, M. (2014). *Budgetcoaching: monitoren van de voortgang. Handreiking prestatie-indicatoren budgetcoaching*. Utrecht: Nibud/Stimulansz.

Madern, T. Calkoen, P, Van der Burg, J, Van der Wolk, J (2013) Budgetcursus omgaan met geld. In: Jungmann, N e.a. (2013) *Handreiking schuldpreeventie*, Hogeschool Utrecht, Utrecht

Storms, B., Brodala, J., Dirickx, E., Jonné, J., Dewitte, S., Hermans, K., et al. (2010). *Kritieke succesfactoren voor duurzaam budgetmanagement en een kwaliteitsvolle schuldbemiddeling*. Geel: Katholieke Hogeschool Kempen Campus Geel/ Centrum voor Budgetadvies- en onderzoek.

Witte, L., Weijden, R. v., Dam, R. v., & Klaver, J. (2013). *Gemotiveerd deelnemen aan budgettrainingen. Een literatuurverkenning naar de rol van motivatie bij financiële educatie*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

## Werkwijzer Budgetadvies

Een inloopspreekuur voor budgetadvies biedt inwoners de gelegenheid om hulp te vragen bij alle mogelijke aspecten van hun financiën. De professional luistert wat de vraag is en helpt de cliënt op weg. Dit gebeurt op heel verschillende manieren. De ene cliënt krijgt concrete informatie over de wijze waarop je toeslagen aanvraagt, belastinggeld terugvraagt of gebruik maakt van minimaregelingen. De andere cliënt wordt juist op weg geholpen bij het creëren van overzicht in de financiële situatie. Het openen van brieven, ordenen van papieren of schuldeisers bellen voor een betalingsregeling zijn dan de onderwerpen van gesprek.

Kenmerkend voor een inloopspreekuur is dat de professional twee doelen in het hoofd heeft bij de uitvoering. Het eerste doel is het concreet beantwoorden van de vraag waar de cliënt mee komt. Het tweede doel is om te verkennen of de vraag onderdeel uit maakt van bredere financiële problematiek en in te schatten of de cliënt die zelf wil en kan oplossen. Het *willen* heeft betrekking op de mate waarin de cliënt de bredere financiële problematiek als zo ernstig beschouwt dat hij/zij zich wil inzetten voor een oplossing daarvan. De professional toetst de motivatie. Onderwerpen die in dit deel een plek hebben zijn onder meer: zelfkennis, zelfvertrouwen en het geloof in eigen kunnen. Het *kunnen* heeft betrekking op de vraag of iemand beschikt over de noodzakelijke minimale financiële vaardigheden. Denk daarbij niet alleen aan lezen en schrijven maar ook aan zaken zoals ordenen en prioriteren.

Bij veel inloopspreekuren bestaat de mogelijkheid dat de cliënt nog een of twee keer terug komt bij de professional die hem of haar ook de eerste keer te woord stond. Het resultaat van een budgetadviesgesprek is een plan van aanpak. De cliënt is geïnformeerd en heeft een eigen plan gemaakt wat hij of zij gaat doen en op welke manier.

### Opbouw werkwijzer

Deze werkwijzer bundelt aandachtspunten en tips van professionals en andere betrokkenen die invulling geven aan budgetadvies. Het is dus geen complete handreiking om de interventie op te zetten. De opbouw is als volgt. Het eerste hoofdstuk bevat een samenvatting van de aandachtspunten voor een stappenplan. Welke zaken verdienen aandacht in de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van vroegsignalering? In hoofdstuk twee worden de aandachtspunten inhoudelijk toegelicht en aangevuld met andere tips voor een effectieve uitvoering. Om goed aan te sluiten op de dagelijkse uitvoering zijn de aanbevelingen en tips in dat hoofdstuk ingedeeld in de thema's methodiek, organisatie, uitvoerder en context. Naast aanbevelingen en tips die collega-professionals aanreiken, zijn er ook andere manieren om de effectiviteit van de eigen interventie te vergroten. Bijvoorbeeld door relevante literatuur door te nemen en/of de eigen interventie (zelf) te evalueren. De hoofdstukken drie en vier bevatten daar handvatten voor. Hoofdstuk drie bevat een evaluatie module. Dit is een compleet uitgewerkte vragenlijst met toelichting op de toepassing. Hiermee kan met weinig inzet een goed inzicht gekregen worden in hetgeen het budgetadvies bij de eigen gebruikersgroep oplevert. Hoofdstuk vier bevat ten slotte een beknopte literatuurlijst met relevante literatuur over een effectieve(re) uitvoering.

### 1 Aandachtspunten bij een stappenplan

Professionals die ervaring hebben met het organiseren en uitvoeren van budgetadvies hebben in de loop der tijd lessen geleerd die kunnen bijdragen aan een effectievere en succesvollere uitvoering. Een mooi resultaat begint bij een goede voorbereiding. De afsluiting is het evalueren van de resultaten en, op basis van de inzichten die dat oplevert, de uitvoering bijstellen. Onder voorbereiding worden de handelingen verstaan die verricht worden als een interventie nog niet wordt uitgevoerd. Dit zijn dus de handelingen die volgen op het besluit om te voorzien in een bepaalde interventie en die de basis vormen voor de feitelijke uitvoering.



De onderstaande tabellen bevatten een beknopte samenvatting van de aandachtspunten per fase.

<b>Vorbereitung</b>
<b><i>Kies een methodiek waarvoor de volgende zaken gelden</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Er wordt een heldere probleem- en risico analyse gemaakt (alleen adviesvraag of meer aan de hand)</li><li>• Het motiveren van de cliënt is een belangrijk doel van het adviesgesprek</li><li>• Er is direct advies. Dat kan zijn tips en aanwijzingen of doorverwijzen naar andere ondersteuningsbronnen of –organisaties</li></ul>
<b><i>Selecteer een uitvoerder met de volgende kenmerken</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Beheerst de gesprekstechnieken motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht coachen</li><li>• Is empathisch, kan confronteren, luisteren en initiëren</li><li>• Kan omgaan met een grote diversiteit aan klanten</li></ul>
<b><i>Selecteer een locatie met de volgende kenmerken</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sluit qua locatie aan op andere voorzieningen die goed bezocht worden</li><li>• Varieer met vaste en incidentele locaties</li><li>• Vraag aandacht in de lokale media</li></ul>
<b>Uitvoering</b>
<b><i>In de methodiek wordt voorzien in onder meer de volgende zaken</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• De cliënt formuleert zelf wat hij wil bereiken en na het advies hoe hij of zij dat gaat doen</li><li>• De lijst afspraken of het plan van aanpak wordt nagestuurd</li><li>• Bouwen aan het geloof in eigen kunnen is een belangrijk onderdeel van de gesprekken</li></ul>
<b><i>In de organisatie wordt voorzien in onder meer de volgende zaken</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Combineer het spreekuur met een ander onderwerp (opvoeden, gezond leven etc)</li><li>• Varieer met de openingstijden</li><li>• Biedt ook een digitaal spreekuur aan</li><li>• Maak een medewerker eindverantwoordelijk voor het verloop van het spreekuur</li></ul>
<b><i>In de organisatie en samenwerking met de keten wordt invulling gegeven aan de volgende zaken</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Zorg dat partners heel basale voorlichting zelf kunnen geven</li></ul>
<b>Evaluatie</b>
<b><i>Bevraag deelnemers aan het budgetadvies onder meer op de volgende onderwerpen</i></b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• De aanleiding om te komen</li><li>• De mate waarin er vrijheid werd gevoeld om voor een eigen oplossing te kiezen</li><li>• Het soort advies dat men kreeg</li><li>• De mate waarin men het advies heeft opgevolgd</li><li>• Kenmerken van de nieuwe wijze van omgaan met administratie (brieven openen, opstellen, leven naar budget etc)</li><li>• Oordeel over locatie</li><li>• Oordeel over degene die advies gaf (empathie, duidelijke uitleg etc)</li></ul>

## **2 Aandachtspunten en tips ten aanzien van methodiek, uitvoerder, organisatie en context**

De effectiviteit van een interventie wordt bepaald door een mix van zaken. In dit hoofdstuk zijn de tips die professionals aan hun collega's geven ingedeeld in vier thema's<sup>3</sup> die elk van invloed zijn op het eindresultaat. Dit is een praktische indeling die nauw aansluit op de wijze waarop veel professionals naar een interventie kijken. Om te beginnen de methodiek. Hieronder wordt verstaan

<sup>3</sup> In de literatuur over effectieve interventies wordt steeds nadrukkelijker een pleidooi gehouden om variabelen zoals methodiek en uitvoerder niet los van elkaar te zien maar als een geheel. Dit pleidooi onderschrijven wij. Op het praktische niveau van dit cahier draagt het loskoppelen van deze en de andere twee variabelen er echter aan bij dat inzichtelijk wordt hoe de verschillende tips toegepast kunnen worden.

de inhoudelijke opbouw van de interventie. Deze omvat de veronderstellingen waarom verwacht mag worden dat de interventie tot resultaat leidt. De methodiek is bepalend voor de vraag of er op de goede manier aandacht wordt besteed aan de goede dingen. Een tweede variabele die van invloed is op de effectiviteit is de manier waarop de interventie wordt georganiseerd. De derde en vierde variabele zijn de manier waarop de uitvoerder handelt en de context waarin de interventie wordt uitgevoerd.

In de volgende paragrafen wordt per thema een korte toelichting gegeven en zijn de belangrijkste aanbevelingen en tips op een rij gezet.

### *Methodiek van budgetadvies*

Een budgetadviesgesprek bestaat uit drie delen. In het eerste deel wordt uitgevraagd wat de aanleiding is om te komen en wordt verkend in hoeverre er sprake is van bredere financiële problematiek (probleem- en risicoanalyse). In het tweede deel wordt indien nodig gewerkt aan de motivatie om het financiële vraagstuk op te pakken. In het derde deel wordt concreet advies verstrekt.

#### *Deel 1: probleem- en risicoanalyse*

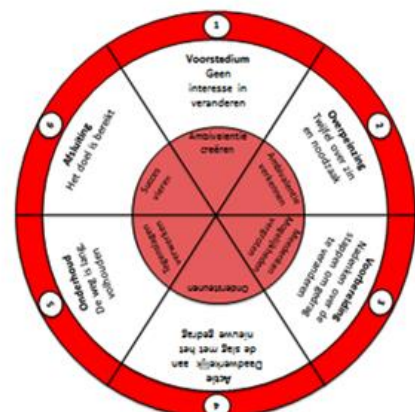
De cliënt vertelt in het eerste deel waar hij of zij voor komt. De professional stelt hier een aantal verdiepende vragen over en gaat na of het vraagstuk onderdeel uitmaakt van bredere financiële problematiek. Ook wordt in dit deel concreet verkend of iemand gebruik maakt van de verschillende regelingen waar hij of zij (wellicht) recht op heeft. Denk daarbij onder meer aan toeslagen en voorzieningen in het kader van het armoedebeleid.

*'Ze weten soms zelf ook niet wat er aan de hand is. Zorg eerst dat je het probleem vindt dat achter het verhaal zit dat ze vertellen.'*

#### *Deel 2: verkennen en vergroten motivatie*

Onderzoek naar het adviseren van mensen bij gedragsvraagstukken laat zien dat professionals er te vaak vanuit gaan dat het gegeven dat een cliënt om hulp vraagt ook betekent dat hij of zij zich (maximaal) wil inzetten voor de oplossing ervan. Het gegeven dat iemand graag een oplossing wil voor de steeds dreigender brieven van een aantal schuldeisers betekent niet automatisch dat hij of zij ook bereid is om de concessies te doen die nodig zijn om de gewenste rust te bereiken. Voor veel cliënten die hulp zoeken, geldt *wel* dat ze weten waar ze van af willen of wat ze willen bereiken maar *niet* dat ze in hun hoofd een helder beeld hebben wat ze daar voor willen, kunnen en moeten doen. Het budgetadvies gesprek heeft hier een belangrijke functie in. Het gesprek met de professional kan zodanig motiveren dat de cliënt het vraagstuk, of indien relevant de bredere financiële problematiek die speelt, zelf op pakt.

Bij het verkennen en vergroten van motivatie helpt het als professionals bijvoorbeeld werken met het model van gedragsverandering van Prochaska en DiClemente. Dit is een fasen model waarin nadrukkelijk onderscheid wordt gemaakt tussen de fasen dat 1) iemand zich eigenlijk nog niet helemaal bewust is van een probleem, 2) wel weet dat er een probleem is maar nog te veel redenen heeft om daar (vooralnog) niet mee aan de slag te gaan of 3)



*Model Prochaska en DiClemente  
Fasen van gedragsverandering*

de fase waarin iemand graag aan de slag wil maar nog niet goed weet hoe.

Het gegeven dat iemand de moeite neemt om naar een budgetadviesgesprek te komen, geeft aan dat diegene wel door heeft dat er een vraagstuk ligt. Fase 1 is derhalve niet aan de orde. Het feit dat iemand zich meldt, betekent echter niet automatisch dat diegene ook bereid is om de benodigde acties te ondernemen om het vraagstuk op te lossen waar hij of zij voor komt. De professionals gaan voorbij aan het gegeven dat veel cliënten die hulp vragen in fase 2 en niet in fase 3 zitten. De cliënten zijn ambivalent ten aanzien van hun eigen vraagstuk. Ze willen wel de oplossing maar zijn er (nog) niet aan toe om zich daar ook voldoende voor in te spannen. Het kenmerk van ambivalentie is dat de cliënt allerlei gevoelens heeft die zich laten karakteriseren als 'Ja, maar....':

- Ik wil mijn achterstanden inlopen maar dat energiebedrijf heeft me nooit verteld dat.....
- Ik wil wel besparen in mijn budget maar mijn auto mag de deur niet uit
- Ik begrijp wel dat ik minder moet gaan uitgeven maar de kinderen wil ik niet van de sportvereniging halen
- Et cetera

Voor veel cliënten die zich melden bij een budgetadviespreekuur geldt dat zij zich er niet eens van bewust zijn dat ze ambivalent zijn ten opzichte van de opgave waar ze voor staan. Het gesprek over de vraag wat het ze oplevert als ze hun administratie op orde brengen, helpt hen om (meer) gemotiveerd te raken.

Dit tweede deel is een cruciaal onderdeel van budgetadviesgesprekken maar wordt zeker onder tijdsdruk helaas te vaak overgeslagen. Door hier wel invulling aan te geven, wordt de kans vergroot mogelijk dat het advies dat in stap drie wordt gegeven ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd. De redenering die daar onder ligt, is dat mensen door het gesprek in stap twee eigen redenen hebben waarom ze bereid zijn om concessies te gaan doen. Onderzoek wijst uit dat de kans dat mensen concessies doen het grootst is als zij daar redenen voor hebben die zij zelf hebben geformuleerd.

*'Mensen raken doorgaans veel beter gemotiveerd door de beweegredenen die zij zèlf hebben ontdekt en uitgesproken, dan door de redenen die anderen opsommen' Blaise Pascal 17<sup>e</sup> eeuw*

### Stap 3 advies

In stap drie geeft de professional advies. Dit kan van alles zijn:

- Tips om de eigen inkomsten en uitgaven in beeld te brengen
- Geven van website adressen
- Doorspreken wat een schuldeiser/deurwaarder wel en niet mag
- Toelichten hoe je de administratie kan ordenen of doorverwijzen naar een organisatie
- Vertellen wat het minimabeleid inhoudt
- Uitleggen hoe je toeslagen kan wijzigen of doorverwijzen
- Et cetera

Ten aanzien van de methodiek geven professionals die het budgetsprek uur uitvoeren de volgende zaken in overweging:

- Leg de manier van werken vast in een protocol en stuur daar op
- Stuur de conclusies van het gesprek naar de cliënt
- Geef geloof in eigen kunnen een centrale plek in de methodiek

*Leg de manier van werken vast in een protocol en stuur daar op*

In de bovenstaande paragraaf is uitgewerkt hoe de methodiek van het budgetsprek uur er uit kan zien. In de meeste gemeenten wordt een budgetsprek uur nog vrij intuïtief uitgevoerd. Professionals

geven er elk een eigen invulling aan. Werk met elkaar een protocol uit waarin (bijvoorbeeld zoals hierboven) beschreven staat hoe een gesprek wordt opgebouwd. Werk van daaruit uit over welke kennis en competenties (motiverende gespreksvoering) de professional moet beschikken.

#### *Stuur de resultaten van het gesprek na*

Het resultaat van het gesprek is dat de cliënt –met hulp van de professional- heeft verwoord wat hij van plan is. Door de voornemens die de professional in het systeem vastlegt ook nog even na te sturen (sms of per mail), wordt de cliënt nog even herinnerd aan de eigen goede voornemens. Het vertrouwen dat de cliënt had in zijn eigen inbreng, wordt nogmaals benadrukt. Hiermee wordt de kans dat deze in praktijk worden gebracht vergroot.

#### *Geef geloof in eigen kunnen een centrale plek in de methodiek*

Of mensen in beweging komen wordt niet in de eerste plaats bepaald door de vraag of ze de noodzakelijk handelingen kunnen verrichten maar of ze geloven dat ze die kunnen verrichten. Geloof in eigen kunnen (of in wetenschappelijke termen self efficacy) is cruciaal en verdient om die reden specifieke aandacht in de methodiek.

### **Organisatie**

Bij de organisatie van een budgetadvies spreekuur verdient het, volgens professionals die deze voorziening aanbieden, aanbeveling om onder meer aandacht te besteden aan de volgende zaken:

- Geef duidelijk aan wat het spreekuur inhoudt
- Sluit qua locatie aan op andere voorzieningen die goed bezocht worden
- Varieer met vaste en incidentele locaties
- Combineer het spreekuur met een ander onderwerp
- Varieer met de openingstijden
- Biedt ook een digitaal spreekuur aan
- Vraag aandacht in lokale media
- Maak een medewerker eindverantwoordelijk voor het verloop van het spreekuur

#### *Geef duidelijk aan wat het spreekuur inhoudt*

Professionals die budgetsprekuren aanbieden raden bijvoorbeeld aan om te omschrijven waarvoor mensen terecht kunnen en daarbij de boodschap positief te formuleren.

Denk daarbij bijvoorbeeld aan de volgende tekst ‘U heeft vragen over uw financiën? U zou daar graag eens met iemand over praten zodat u de vragen kan oplossen? Kom naar het budgetspreekuur!’ Dit is een andere benadering dan een toelichting: “U kunt hier terecht voor meer informatie over schulden en schuldhulpverlening”. In de eerste benadering wordt de nadruk gelegd op het positieve (u wilt wat veranderen) i.p.v. het negatieve (u heeft een probleem).

*‘Duidelijkheid is essentieel. Het is al een hele stap om naar het spreekuur te komen. Ze moeten dan wel weten wat die stap kan betekenen’*

#### *Sluit qua locatie aan op andere voorzieningen die goed bezocht worden*

Bij het kiezen van de locatie is het van belang dat er rekening wordt gehouden met de drempelvrees van veel cliënten. Het is een hele stap om gebruik te maken van een budgetspreekuur. Om die drempel te verlagen (en dus het gebruik te stimuleren), adviseren ervaren professionals om een locatie te zoeken waarbij niet direct duidelijk is waar mensen voor komen. Dit kan bijvoorbeeld een locatie zijn waar meerdere loketten of voorzieningen zitten. Zeker als daar bijvoorbeeld ook burgerzaken of andere niet-gevoelige loketten zitten, geeft dat de cliënt ruimte om naar binnen te stappen. Als een bekende je ziet, weet die immers niet of je naar binnen gaat voor een paspoort of een budgetgesprek.

Door spreekuur te houden op andere voorzieningen wordt voor de buitenwereld minder duidelijk dat de persoon financiële problemen komt bespreken. Dat maakt het makkelijker om advies te vragen.

#### *Varieer met vaste en incidentele locaties*

Een budgetspreekuur is vaak op een vaste locatie in een gemeente. In de ambitie om ook nieuwe groepen te bereiken, kan overwogen worden om incidenteel een spreekuur te houden op een andere locatie. Kies dan wel een locatie waar mensen toch al komen. Bijvoorbeeld een gezondheidscentrum, sportcomplex et cetera. Voorafgaand aan een incidentele locatie is het wel van belang dat er aandacht aan wordt besteed door middel van affiches, huis-aan-huis-bladen of digitale aandacht op twitter of bijvoorbeeld een webkrant .

#### *Combineer het spreekuur met een ander onderwerp*

Een andere manier om de drempel te verlagen is door het budgetspreekuur aan te bieden in de schaduw van een ander onderwerp. Denk daarbij bijvoorbeeld aan zuigelingenverzorging, een themamiddag van het centrum voor jeugd en gezin of een werkmart die wordt georganiseerd ten behoeve van bijstandsgerechtigden.

#### *Varieer met de openingstijden*

Door het spreekuur niet alleen in ochtenden of middagen aan te bieden maar op verschillende momenten van de dag, wordt de bereikbaarheid vergroot. Voor veel mensen geldt dat ze geen vrij durven vragen op hun werk om naar een budgetspreekuur te gaan of op bepaalde delen van de dag juist wel of juist geen kinderen om zich heen hebben. Het zijn vaak dit soort praktische zaken die een belangrijke rol spelen of mensen wel of niet naar een budgetspreekuur gaan.

#### *Biedt ook een digitaal spreekuur aan*

Steeds meer gemeenten bieden naast een face-to-face spreekuur ook een digitaal spreekuur aan. Mensen kunnen dan chatten of via een skype-achtige voorziening inbellen. Belangrijke voordelen van dit soort nieuwe manieren van budgetadvies is dat het vraagstuk rondom de hoge drempel niet meer speelt. Mensen kunnen van huis uit contact zoeken zonder dat anderen dat weten.

#### *Vraag aandacht in lokale media*

In de afgelopen jaren is het taboe rondom financiën wel iets aan het veranderen. Doordat steeds meer mensen financiële problemen hebben, wordt het wel iets makkelijker om er over te praten. Desalniettemin zeggen ervaren professionals dat zij nog altijd een piek in bezoekers zien als er weer eens iets in een huis-aan-huis-blad of ander medium heeft gestaan. Kortom: blijf proberen om twee a drie keer per jaar met een interview of ander soort stukje het budgetspreekuur onder de aandacht te brengen. Denk daarbij ook eens aan de bladen van de sportverenigingen, schoolkranten en/of lichtkranten in gezondheidscentra.

#### *Maak een medewerker eindverantwoordelijk voor het verloop van het spreekuur*

Eigenaarschap kan soms ook een cruciaal verschil maken in effectiviteit. Ervaren professionals adviseren een medewerker eindverantwoordelijk te maken voor het budgetspreekuur. Diegene kan dan een jaarplan maken en uitwerken welke stappen gezet worden om de doelen te bereiken. Dit is ook degene die in afstemming met de verantwoordelijke beleidsmedewerker nadenkt over het periodiek bijstellen van de doelen en het opstellen en onderhouden van het uitvoeringsprotocol. Deze medewerker kan de interventie ook evalueren en zo nodig bijstellen.

#### *Uitvoerder*

De professional die het budgetadvies geeft, heeft grote invloed op wat de cliënt er al dan niet aan heeft.

Kenmerken van een effectieve professional die een budgetspreekuur uitvoert kunnen zijn:

- Beheerst de gesprekstechnieken motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht coachen
- Is empathisch, kan confronteren, luisteren en initiëren
- Kan omgaan met een grote diversiteit aan klanten
- Kan op een resultaatgerichte manier aansluiten bij de vraagstelling van de klant
- Creëert situaties waardoor het nemen van verantwoordelijkheidsgevoel bij de klant aangesproken wordt
- Houdt oog voor de mogelijkheden en onmogelijkheden
- Is altijd op zoek naar een oplossing (schaap met de vijf poten)
- Heeft kennis van relevante wetgeving, sociale kaart (ketenpartners alsook oog hebben voor het sociale netwerk), inkomensondersteunende regelingen en traject schuldhulpverlening

Ligt in de gesprekken tijdens het inloopspreekuur de nadruk op het aanzetten tot gedragsverandering, dan is een achtergrond als maatschappelijk werker of een specialisme richting motiverende gespreksvoering of gedragsverandering raadzaam. Ligt de nadruk op praktische financiële voorlichting en het achterhalen van niet gebruik van inkomen verhogende regelingen, dan sluit een opleiding als sociaal juridische dienstverlening hierop goed aan.

### *Context*

De effectiviteit van een budgetspreekuur wordt ook bepaald door de context waarin deze wordt uitgevoerd. Ervaren professionals noemen twee zaken die in de context bijdragen aan een hogere opbrengst van het spreekuur

- Informeer partners wat het spreekuur inhoudt en oplevert
- Zorg dat partners heel basale voorlichting zelf kunnen geven

### *Informeer partners wat het spreekuur inhoudt en oplevert*

Er zijn allerlei vindplaatsen van mensen met een financiële vraag. Als het maatschappelijk werk iemand begeleidt met relatieproblemen en een scheiding is onvermijdelijk, dan levert dat ook financiële vragen op. Als bureau Jeugdzorg een gezin begeleidt met opvoedvraagstukken, dan komen zij vaak financiële problemen tegen. Kortom, partners in het sociaal domein werken vaak met mensen die op enig moment een financiële vraag hebben.

Door er voor te zorgen dat partners weten dat het budgetspreekuur bestaat, waarvoor mensen er terecht kunnen en wat de locatie en tijden zijn, is voorzien in een belangrijke verwijfsfunctie. Ervaren professionals wijzen op het belang om consequent minstens een keer per jaar bij ketenpartners op bezoek te gaan en aan te sluiten bij hun werkoverleggen en voorlichting te geven. Daarmee wordt geborgd dat aanpassingen in de werkwijze van het spreekuur bekend zijn en nieuwe professionals bij ketenpartners ook op de hoogte zijn over het bestaan.

Ketenpartners die voor permanente voorlichting in aanmerking komen zijn:

- Centrum voor jeugd en gezin
- Klant Contact Centra: één loket voor alle overheidsvragen
- Wmo loket: ondersteuning bij wonen, welzijn en zorg
- Wijkinformatiepunten: aanspreekpunt van de gemeente in de wijk
- Bureaus sociaal raadsliden
- Werkplein
- Maatschappelijk werk en schoolmaatschappelijk werk

### *Zorg dat partners de heel basale informatie zelf kunnen geven*

Tijdens het budgetadviespreekuur komen er allerlei zaken aan de orde. Voor een deel geldt dat ze eenvoudig zijn en vaak spelen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan voorlichting over toeslagen en het gebruik van voorzieningen in het kader van het armoedebeleid. Door bij ketenpartners niet alleen

voorlichting te geven over de inhoud en opzet van het budgetspreekuur maar ook inhoudelijke voorlichting te geven over veelvoorkomende vragen, kan het gebruik van het budgetspreekuur beperkt worden. Ketenpartners geven dan heel eenvoudig advies waardoor inwoners de benodigde informatie krijgen.

### **3 Evaluatiemodule om het effect van budgetadvies te meten**

Wie de effectiviteit van de eigen interventie wil verhogen, doet er goed aan om na te gaan welke effecten er überhaupt gerealiseerd worden. Een beeld daarvan geeft een ijkpunt om na aanpassingen in kaart te brengen in welke mate die ook daadwerkelijk hebben bijgedragen aan grotere effectiviteit.

Dit hoofdstuk bevat twee eenvoudige vragenlijsten die op twee verschillende momenten afgenomen kunnen worden onder de gebruikers van het budgetadvies. De momenten om de vragenlijst af te nemen zijn direct na afloop van het gesprek en twee maanden na afronding van de ondersteuning.

Als er binnen de eigen organisatie geen mogelijkheid is om de ondersteuning te evalueren dan is er wellicht wel een HBO-student te vinden die de evaluatie ter hand kan nemen in het kader van een (afstudeer)project.

#### **Vragenlijst 1 aan het eind van het adviesgesprek**

Wilt u de volgende stellingen vragen over het adviesgesprek dat u net heeft gehad, beantwoorden? Omcirkel de letter voor het door u gekozen antwoord.

1. Wat is uw situatie?
  - a. Ik heb beginnende schulden
  - b. Ik heb schulden
  - c. Ik heb geen schulden, maar heb mijn financiële situatie onvoldoende in de hand
  - d. Anders, namelijk.....
  
2. Wat was uw doel voorafgaand aan dit gesprek? (meerdere antwoorden mogelijk)
  - a. Advies over het aanpakken van mijn schulden in het algemeen
  - b. Advies over het aanvragen van financiële regelingen
  - c. Advies over besparen
  - d. Advies over het vergoten van mijn inkomen
  - e. Advies over mijn financiële administratie
  - f. Advies over het omgaan met schuldeisers
  - g. Advies over omgaan met betalingsachterstanden
  - h. Anders, namelijk.....
  - i. Ik had niet zo'n duidelijk doel
  
3. Wat heeft het gesprek u opgeleverd? (meerdere antwoorden mogelijk)
  - a. Advies over het aanpakken van mijn schulden in het algemeen
  - b. Advies over het aanvragen van financiële regelingen
  - c. Advies over besparen
  - d. Advies over het vergoten van mijn inkomen
  - e. Advies over mijn financiële administratie
  - f. Advies over het omgaan met schuldeisers
  - g. Advies over omgaan met betalingsachterstanden
  - h. Anders, namelijk
  - i. Het gesprek heeft mij niets opgeleverd.

4. Wat gaat u doen op korte termijn met wat u in dit adviesgesprek heeft besproken?(meerdere antwoorden mogelijk)
  - a. Ik ga een overzicht maken van mijn inkomsten en uitgaven
  - b. Ik ga besparen, zodat ik beter met mijn geld kan rondkomen (bijvoorbeeld minder boodschappen doen, abonnementen afzeggen, minder uitgaan)
  - c. Ik zoek een (extra) baan of probeer meer uren te werken
  - d. Ik ben van plan om hulp te zoeken bij instanties (bijvoorbeeld Sociaal Raadslieden, Maatschappelijk Werk, Vrijwilligersorganisatie, Verslavingszorg, GGZ, Kerk)
  - e. Ik ga de toeslagen regelen waar ik recht op heb
  - f. Ik ga contact opnemen met schuldeisers en maak afspraken over het afbetalen van mijn schulden
  - g. Ik ga hulp vragen bij familie/vrienden/buren
  - h. Ik ga een overzicht maken van alle rekeningen die ik nog moet betalen
  - i. Ik ga al mijn belangrijke papieren ordenen
  - j. Anders, namelijk.....
  
5. Heeft het gesprek beantwoord aan het doel dat u had?
  - a. Ja
  - b. Nee
  - c. Weet niet
  
6. Welke waarde heeft het gesprek voor u gehad? Geef de waarde van dit gesprek voor u aan met een cijfer van 1 (geen waarde) tot 10 heel veel waarde)
 

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

*Vragenlijst 2 twee maanden na het adviesgesprek*

Wilt u de volgende stellingen vragen over het adviesgesprek dat u een half jaar geleden heeft gehad, beantwoorden? Omcirkel de letter voor het door u gekozen antwoord.

1. Wat is uw situatie?
  - a. Ik heb geen schulden
  - b. Mijn schulden zijn verminderd
  - c. Mijn schulden zijn verergerd
  
2. Wat heeft u het afgelopen half jaar zelf gedaan om uw financiële situatie te verbeteren?
  - a. Ik heb een overzicht gemaakt van mijn inkomsten en uitgaven
  - b. Ik heb bespaard, zodat ik beter met mijn geld kan rondkomen (bijvoorbeeld minder boodschappen doen, abonnementen afzeggen, minder uitgaan)
  - c. Ik heb een (extra) baan gezocht of ben meer uren gaan werken
  - d. Ik heb hulp gezocht bij instanties (bijvoorbeeld Sociaal Raadslieden, Maatschappelijk Werk, Vrijwilligersorganisatie, Verslavingszorg, GGZ, Kerk)
  - e. Ik heb mijn toeslagen waar ik recht op heb, geregeld
  - f. Ik heb contact opgenomen met schuldeisers en afspraken gemaakt over het afbetalen van mijn schulden
  - g. Ik heb hulp gevraagd bij familie/vrienden/buren
  - h. Ik heb een overzicht gemaakt van alle rekeningen die ik nog moest betalen
  - i. Ik heb al mijn belangrijke papieren ordenen
  - j. Anders, namelijk.....
  
3. Welke waarde heeft het adviesgesprek terugkijkend voor u gehad?Geef de waarde van dit gesprek voor u aan met een cijfer van 1 (geen waarde) tot 10 heel veel waarde)
 

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10



#### **4 Relevante literatuur over de uitvoering van Budgetadvies**

Anderson, M (2013) Adviesgesprekken. In: Jungmann, N e.a. (2013) Handreiking schuldpreeventie, Hogeschool Utrecht, Utrecht

Brand, F., & Oosten, H. (2008). *Handreiking instrumentontwikkeling en effectmeting budgetteren*. Groningen: KWIZ.

KWIZ. (2007). *Inventarisatie en analyse van budgetteringsinstrumenten*. Groningen: KWIZ.

Madern, T., Hartogh, V. d., Kerckhaert, A., Werff, M. v., & Weijers, M. (2014). *Budgetcoaching: monitoren van de voortgang. Handreiking prestatie-indicatoren budgetcoaching*. Utrecht: Nibud/Stimulansz.

## **Werkwijzer Thuisadministratie door vrijwilligers**

Wie nooit zelf de administratie bijhield of dat heel lang heeft laten versloffen, kan hulp nodig hebben om (weer) zelf orde op zaken te stellen. Die hulp kan komen van je buurvrouw, zus of beste vriend. Maar sommige mensen hebben in hun directe omgeving geen mensen die ze om hulp kunnen of durven vragen. In dat geval biedt Thuisadministratie een oplossing. Een vrijwilliger biedt gedurende een afgebakende periode van maximaal een jaar, thuis of op een vaste locatie, hulp bij het ordenen van de papieren, het maken van een budgetplan en het regelen van zaken zoals toeslagen aanvragen of het op orde brengen van de aangifte voor de inkomstenbelasting.

Thuisadministratie wordt zowel aangeboden door landelijk werkende partijen zoals Humanitas, Schuldhulpmaatje of de ANBO als door lokaal werkende organisaties. De landelijke organisaties hebben doorgaans groepen die worden aangestuurd door een (betaalde) coördinator. Gemiddeld omvat een groep twintig à dertig vrijwilligers. Als de thuisadministratie lokaal is georganiseerd dan worden de vrijwilligers vaak aangestuurd door de maatschappelijke dienstverlening. In een aantal gemeenten wordt thuisadministratie georganiseerd vanuit een lokaal of regionaal werkende vrijwilligerscentrale of vanuit de schuldhulpverlening.

In de meeste projecten wordt gewerkt met getrainde vrijwilligers. Veel vrijwilligers hebben de Nibud training gevolgd. Anderen hebben een training bij de eigen organisatie gevolgd. De meeste cliënten hebben (problematische) schulden. Dit is echter geen voorwaarde om gebruik te maken van thuisadministratie.

Er zijn ook vrijwilligerstrajecten met een heel specifiek doel. Bijvoorbeeld het op orde brengen van de administratie om een beroep te kunnen doen op de schuldhulpverlening. Zo'n traject wordt doorgaans ingezet om instroom in schuldhulpverlening te bespoedigen. Financiële zelfredzaamheid is in dat geval niet het hoofddoel of soms geen doel.

Bij de beschrijving in deze werkwijzer is als uitgangspunt genomen dat de Thuisadministratie wordt aangeboden door een vrijwilligersorganisatie.

### ***Opbouw werkwijzer***

Deze werkwijzer bundelt aandachtspunten en tips van professionals en anderen die betrokken zijn bij de uitvoering van Thuisadministratie. Het is dus geen complete handreiking om de interventie op te zetten. De opbouw is als volgt. Het eerste hoofdstuk bevat een samenvatting van de aandachtspunten voor een stappenplan. Welke zaken verdienen aandacht in de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van Thuisadministratie? In hoofdstuk twee worden de aandachtspunten inhoudelijk toegelicht en aangevuld met andere tips voor een effectieve uitvoering. Om goed aan te sluiten op de dagelijkse uitvoering zijn de aanbevelingen en tips in dat hoofdstuk ingedeeld in de thema's methodiek, organisatie, uitvoerder en context. Naast aanbevelingen en tips die mensen met ervaring aanreiken, zijn er ook andere manieren om de effectiviteit van de eigen interventie te vergroten. Bijvoorbeeld door relevante literatuur door te nemen en/of de eigen interventie (zelf) te evalueren. De hoofdstukken drie en vier bevatten daar handvatten voor. Hoofdstuk drie bevat een evaluatie module. Dit is een compleet uitgewerkte vragenlijst met toelichting op de toepassing. Hiermee kan met weinig inzet een goed inzicht gekregen worden in hetgeen de Thuisadministratie bij de eigen gebruikersgroep oplevert. Hoofdstuk vier bevat ten slotte een beknopte literatuurlijst met relevante literatuur over een effectieve(re) uitvoering van Thuisadministratie.

### ***1 Aandachtspunten bij een stappenplan***

Mensen die ervaring hebben met het organiseren en uitvoeren van Thuisadministratie hebben in de loop der tijd lessen geleerd die kunnen bijdragen aan een effectievere en succesvollere uitvoering. Een mooi resultaat begint bij een goede voorbereiding. De afsluiting is het evalueren van de

resultaten en, op basis van de inzichten die dat oplevert, de uitvoering bijstellen. Onder voorbereiding worden de handelingen verstaan die verricht worden als een interventie nog niet wordt uitgevoerd. Dit zijn dus de handelingen die volgen op het besluit om te voorzien in een bepaalde interventie en die de basis vormen voor de feitelijke uitvoering.

De onderstaande tabellen bevatten een beknopte samenvatting van de aandachtspunten per fase. Deze worden in het volgende hoofdstuk verder uitgewerkt onder het thema waar ze onder vallen (methodiek, organisatie, uitvoerder of context)

Vorbereitung
<p><b>Kies een methodiek waarvoor de volgende zaken gelden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt gewerkt aan het aanleren van administratieve vaardigheden</li> <li>• Er is veel aandacht voor houding (belang gezond financieel gedrag)</li> <li>• Er wordt actief gewerkt aan versterken van zelfvertrouwen/self efficacy</li> <li>• De cliënt formuleert zelf met de vrijwilliger de doelstellingen van de begeleiding</li> </ul>
<p><b>Selecteer vrijwilligers waarvoor geldt dat zij invulling kunnen geven aan de volgende zaken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis over wat nodig is om gedrag te beïnvloeden</li> <li>• Kent de grens van zijn eigen kunnen en bevoegdheden</li> <li>• Kent de sociale kaart</li> <li>• Maakt gebruik van de professionals waar aanvullende hulp nodig is</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een gemeentelijke infrastructuur waar de Thuisadministratie inbedding vindt</li> </ul>

Uitvoering
<p><b>De methodiek levert het meeste op als invulling wordt gegeven aan de volgende zaken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteuning duurt maximaal een jaar</li> <li>• De vrijwilliger werkt in de thuissituatie aan nieuw gedrag</li> <li>• De doelstelling wordt bereikt door tussendoelen te stellen</li> <li>• De vooruitgang wordt getoetst aan doelstelling (en bij ontbreken vooruitgang wordt gestopt)</li> </ul>
<p><b>De inzet en opstelling van de uitvoerder worden gekenmerkt door de volgende zaken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is vanaf eerste bijeenkomst heel duidelijk over spelregels: bijv post is altijd geopend</li> <li>• Is empatisch: heeft begrip voor de problemen, maar laat zich er niet door gijzelen</li> <li>• Kan afstand houden</li> <li>• Onderstreept wat de cliënt heeft geleerd</li> <li>• Kan terugverwijzen als dat nodig is</li> <li>• Kan doorverwijzen naar (andere) hulpverleners</li> </ul>
<p><b>In de organisatie en samenwerking met de keten wordt invulling gegeven aan de volgende zaken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is periodiek overleg met de gemeente en overige professionals</li> <li>• Er zijn eisen gesteld aan de scholing van de vrijwilligers</li> </ul>

Evaluatie
<p><b>Bevraag deelnemers aan Thuisadministratie onder meer op de volgende onderwerpen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe wijze van omgaan met administratie (brieven openen, opstellen, leven naar budget etc)</li> <li>• Ontwikkeling van het geloof in eigen kunnen (self efficacy)</li> <li>• Oordeel over vrijwilliger</li> </ul>

## 2 Aandachtspunten en tips ten aanzien van methodiek, uitvoerder, organisatie en context

De effectiviteit van een interventie wordt bepaald door een mix van zaken. In dit hoofdstuk zijn de tips die professionals aan hun collega's geven ingedeeld in vier thema's<sup>4</sup> die elk van invloed zijn op het eindresultaat. Dit is een praktische indeling die nauw aansluit op de wijze waarop veel professionals naar een interventie kijken. Om te beginnen de methodiek. Hieronder wordt verstaan de inhoudelijke opbouw van de interventie. Deze omvat de veronderstellingen waarom verwacht mag worden dat de interventie tot resultaat leidt. De methodiek is bepalend voor de vraag of er op de goede manier aandacht wordt besteed aan de goede dingen. Een tweede variabele die van invloed is op de effectiviteit, is de manier waarop de interventie wordt georganiseerd. De derde en vierde variabele zijn de manier waarop de uitvoerder handelt en de context waarin de interventie wordt uitgevoerd.

In de volgende paragrafen wordt per thema een korte toelichting gegeven en zijn de belangrijkste aanbevelingen en tips op een rij gezet.

### *2.1 Methodiek van de thuisadministratie*

Thuisadministratie heeft als doel om cliënten te leren hun administratie te ordenen, een budget op te stellen en daar naar te leven. In voorkomende gevallen is de ondersteuning er ook op gericht om de deelnemer te leren omgaan met schuldeisers en betalingsregelingen te treffen. Soms richt de begeleiding zich breder op zelfredzaamheid en is financiële zelfredzaamheid daarbinnen het belangrijkste onderdeel.

In deze paragraaf is uitgewerkt welke aspecten in de methodiek van belang zijn en waar gemeenten op kunnen letten. Net als bij budgetcursussen lag bij Thuisadministratie in eerste instantie vooral de nadruk op het met cliënten op orde brengen van de administratie. Het idee was dat Thuisadministratie vooral draaide om de overdracht van vaardigheden. Het groeiende besef dat het aanpakken van schuldenproblematiek en specifiek het bijhouden van financiën (ook) een gedragsvraagstuk is, heeft tot een verschuiving geleid. In steeds meer projecten Thuisadministratie ligt ook nadruk op relevante houdingsaspecten. Vragen die centraal staan, luiden: Wat maakt dat het van belang is dat ik mijn financiën op orde heb? Welke zaken moet ik anders gaan aanpakken om mijn financiën op orde te krijgen en houden? Welke concessies ben ik bereid om te doen om van een sluitend budget te leven?

In de methodiek van de Thuisadministratie is het van belang dat de vrijwilliger de deelnemer uitdaagt om eigen beweegredenen te ontdekken om anders om te gaan met de administratie. Dit gebeurt onder meer door de cliënt te bevragen op wat er onprettig is aan de huidige situatie en hoe iemand graag zou willen dat het over een jaar is. De eigen beweegredenen vormen de basis om aan de slag te gaan met praktische zaken zoals het regelen van huur- en/of zorgtoeslag of het corrigeren van te diep gelegde beslagen. Een tweede belangrijk element in de methodiek is dat de autonomie van de deelnemer centraal staat. Deze is deskundige op het eigen leven. De vrijwilliger reikt kennis en overwegingen aan om de administratie anders bij te gaan houden maar het is aan de cliënten hoe deze daar invulling aan geeft. De methodiek kent daarbij overigens wel begrenzings. Als een deelnemer zich niet aan de afspraken houdt of er vanuit gaat dat de vrijwilliger voor hem of haar de administratie bijhoudt dan wordt uiteindelijk de ondersteuning gestaakt. Dit gebeurt altijd in overleg met de coördinator.

De Thuisadministratie heeft in haar werk te maken met diverse problemen van de cliënt die de administratie overstijgen. Het gaat dan bijvoorbeeld om de afhandeling van de urgente problemen

---

<sup>4</sup> In de literatuur over effectieve interventies wordt steeds nadrukkelijker een pleidooi gehouden om variabelen zoals methodiek en uitvoerder niet los van elkaar te zien maar als een geheel. Dit pleidooi onderschrijven wij. Op het praktische niveau van dit cahier draagt het loskoppelen van deze en de andere twee variabelen er echter aan bij dat inzichtelijk wordt hoe de verschillende tips toegepast kunnen worden.

(deurwaarders, betalingsregelingen, afsluitingen energie-mobiel-internet-TV, zorgverzekeringszaken etc.). De vrijwilliger kan daarin zelf niet altijd het verschil maken en verwijst dan door naar bijvoorbeeld het crisisteam van de gemeentelijke schuldhulpverlening of een loket van sociaal raadslieden.

## 2.2 Organisatie

De wijze waarop Thuisadministratie is georganiseerd speelt een belangrijke rol in de effecten die bereikt worden. Voor gemeenten zijn de volgende zaken van belang in de organisatie zoals de vrijwilligersorganisatie die invult.

- Er is een degelijke intake en niet iedereen wordt in behandeling genomen
- Er is bij onder meer de schuldhulp en voedselbank een directe contactpersoon
- De vrijwilligersorganisatie heeft ruimte om zaken naar eigen inzicht in te vullen
- Er is periodiek overleg tussen gemeente en vrijwilligersorganisatie
- De Thuisadministratie is beleidsmatig op één plek onder gebracht

### *Er is een degelijke intake en niet iedereen wordt in behandeling genomen*

Het is van groot belang dat er een intake plaatsvindt door een onafhankelijke coördinator. De gemeente moet er dan ook op letten dat de thuisadministratie over zo'n coördinator beschikt. In de intake moet onder meer de vraag centraal staan wat de deelnemer wil leren en hoe deze zich daar voor gaat inspannen. In de afgelopen jaren kregen diverse organisaties die Thuisadministratie uitvoeren te maken met aanmeldingen van mensen waar sprake is van multi-problematiek. In een deel van de gevallen kan een vrijwilliger dan veel betekenen. Maar in andere gevallen is de problematiek te zwaar. De coördinator heeft de belangrijke rol om ook de grenzen aan te geven van wat een vrijwilliger kan en indien nodig, iemand door te verwijzen naar professionele ondersteuning. De coördinator heeft ook de rol van poortwachter.

### *Er is bij onder meer de schuldhulp en voedselbank een directe contactpersoon*

Vrijwilligers kunnen te maken krijgen met een acute situatie. Er dreigt opeens een huisuitzetting of er is geen eten in huis. In die gevallen voelen vrijwilligers zich vaak heel verantwoordelijk en betrokken. Door er voor te zorgen dat de vrijwilligers in noodgevallen direct contact op kunnen nemen met de schuldhulpverlening en/of de voedselbank wordt voorkomen dat het vrijwilligerswerk een grote bron van zorg wordt.

### *De vrijwilligersorganisatie heeft ruimte om zaken naar eigen inzicht in te vullen*

*'De vrijwilligers hebben zelf een nieuwe indeling van de mappen gemaakt. Ik weet niet of die beter is. Het geeft ze wel het gevoel dat het echt hun project is'*

Thuisadministratie is vrijwilligerswerk. Mensen voeren het uit zonder er voor betaald te worden. Ze halen voldoening uit het gegeven dat ze anderen op weg kunnen helpen. Voor veel projecten geldt dat het net dieseltreinen zijn. Ze komen langzaam op gang maar als ze eenmaal lopen dan bieden ze op een hele stevige en betrouwbare wijze ondersteuning. Sommige groepen zoeken nadrukkelijk aansluiting op de werkwijze van de moederorganisatie. Anderen zoeken meer hun eigen weg. Als dit bijvoorbeeld de wijze van indelen van de ordners et cetera betreft, geef dan ook die ruimte. Het ontwikkelen van die delen van de ondersteuning geeft vaak eigenwaarde aan de betrokken vrijwilligers. Zoek als gemeente een organisatie die aan de eisen voldoet en geef vervolgens de ruimte om het werk uit te voeren.

### *Er is periodiek overleg tussen gemeente en vrijwilligersorganisatie*

Het gegeven dat veel gemeenten subsidie verstrekken, betekent niet dat het vanzelfsprekend is dat alle groepen Thuisadministratie regelmatig overleg hebben met de gemeente over hun positie in het lokale preventiebeleid. Vrijwilligers die elke drie of zes maanden overleg hebben met 'hun' gemeente raden dit anderen ook sterk aan. Het biedt de Thuisadministratie de mogelijkheid om onder de aandacht te brengen wat hun inzet oplevert. Dit is van belang op het moment dat er discussie

ontstaat over de subsidie. Omgekeerd blijft de Thuisadministratie daardoor op de hoogte van lokale noden. Dit stelt haar in staat om na te gaan of zij wellicht ook iets kan doen voor specifieke aandachtsgroepen zoals jongeren, mensen met een verstandelijke beperking of andere onderwerpen die in een dergelijk overleg aan de orde komen.

#### *De Thuisadministratie is beleidsmatig op één plek onder gebracht*

Thuisadministratie kan een plek hebben in het lokale beleid. Het kan onderdeel zijn van het algemene vrijwilligerswerk of onderdeel van het beleid rondom armoede en schulden. Beide plekken kunnen prima zijn. Zorg er alleen wel voor dat de interventie niet deel uit maakt van twee stukken beleid die op onderdelen haaks op elkaar staan. Denk daarbij aan de hoogte van de vrijwilligersvergoeding et cetera.

#### *De thuisadministratie hoort vooraan in de preventie*

Thuisadministratie kan veel leed voorkomen. Het wordt vaak ingezet als een cliënt al schulden heeft. De vrijwilligers zijn uitstekend op hun plaats bij mensen met schulden, maar kunnen al veel eerder ingezet worden. De interventie heeft dan een grotere preventieve waarde. Zorg er voor dat de gemeente de thuisadministratie (ook) vroeg inzet bij mensen die beginnende problemen hebben.

### **2.3 Uitvoerder**

Een vrijwilliger biedt ondersteuning omdat hij een ander verder wil helpen bij het ordenen van de administratie en het goed beheer van de financiën. Vrijwilligers en ervaren professionals geven in aansluiting op punten die in verschillende publicaties (zie paragraaf vier) al genoemd zijn nog de volgende adviezen mee ten aanzien van de vrijwilliger.

- Kennisvelden
- Vaardigheden
- Houding

*'De vrijwilligers kunnen niet alles zelf. Ze moeten wel weten naar wie ze moeten doorverwijzen. Wij moeten zorgen dat de vrijwilligers en professionals elkaar kennen en makkelijk kunnen benaderen'*

#### *Kennisvelden*

Op hoofdlijnen moet een vrijwilliger kennis hebben over: schuldhulpverlening, beslag en incassowetgeving, het lokale sociale netwerk, psychologische theorieën op het terrein van gedragsverandering en financiële en administratieve kennis. Ook is het aan te bevelen dat de vrijwilliger de Nibud cursus voor vrijwilligers heeft gevolgd of een vergelijkbare training.

#### *Vaardigheden*

Het verdient aanbeveling dat de vrijwilliger de volgende vaardigheden beheerst:

- Kan toeslagen aanvragen of corrigeren
- Kan een grove berekening maken van de beslagvrije voet en weet hoe deze gecorrigeerd kan worden
- Kan een eenvoudige aangifte inkomstenbelasting indienen

Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat de vrijwilliger bovenstaande zaken voor de deelnemer uitvoert. Wel is het de bedoeling dat de vrijwilliger, als hij meekijkt met de deelnemer, weet wat er moet gebeuren en wanneer het mis gaat.

#### *Houding*

Het belangrijkste houdingsaspect is dat de vrijwilliger zichzelf definieert als een coach die de deelnemer ondersteunt de eigen doelen te realiseren. Concreet betekent dit dat de vrijwilliger enerzijds heel duidelijk is over de afspraken en de deelnemer aanspreekt als deze zich er niet aan houdt. Aan de andere kant is de vrijwilliger ook heel empatisch. Hij leeft mee zonder medelijden. Daarbij mogen vrijwilligers meer dan professionals zichzelf meenemen in hun activiteiten.

Vrijwilligerswerk wordt steeds professioneler maar zowel vrijwilligers als professionals geven aan dat het van belang is dat de vrijwilliger ook zichzelf kwijt kan in de activiteiten. Wanneer dat te veel verloren gaat, vervalt de basis voor vrijwillige inzet is het idee.

## 2.4 Context

De effectiviteit van Thuisadministratie wordt ook bepaald door de context waarin deze plaatsvindt. Vrijwilligers en ervaren professionals noemen twee zaken die in de context bijdragen aan een hogere opbrengst van de ondersteuning:

- Laat professionals de permanente bijscholing van de vrijwilligers verzorgen
- Vrijwilligers mogen niet voorzien in budgetbeheer en/of bewindvoering

### *Laat professionals de permanente bijscholing van de vrijwilligers verzorgen*

*‘Wij organiseren jaarlijks een BBQ voor de vrijwilligers en nodigen dan ook professionals uit. Elkaar spreken in een informele setting is cruciaal om goed samen te werken’*

Het is van belang dat vrijwilligers permanent gevoed worden met kennis over actuele ontwikkelingen. Nieuwe incassobevoegdheden, het gegeven dat de Belastingdienst voortaan nog maar met een rekeningnummer communiceert of een slimme nieuwe app om je huishoudboekje te beheren. De meeste vrijwilligersorganisaties voorzien in een programma om hun vrijwilligers permanent bij te scholen. In aanvulling daarop raden vrijwilligers en professionals aan om in een lokale context een structuur te zoeken waarin medewerkers van professionele organisaties zoals de schuldhulpverlening, MEE, verslavingszorg etc. bijdragen voor de vrijwilligers verzorgen. Hiermee worden twee doelen in een keer bereikt. De vrijwilligers worden bijgeschoold en er wordt geïnvesteerd in het netwerk waarin vrijwillige en professionals elkaar weten te vinden. Het opbouwen van die relaties vraagt toch vooral elkaar leren kennen. Veelal verzorgt de organisatie de scholing. Zorg er voor dat de organisatie die de thuisadministratie op zich neemt goede bijscholing geeft aan de vrijwilligers.

### *Vrijwilligers mogen niet voorzien in budgetbeheer en/of bewindvoering*

De vrijwilliger voorziet in ondersteuning aan de deelnemer. Hij of zij staat naast de deelnemer en is niet diens ‘behandelaar’. Het is op geen enkele manier de bedoeling dat de vrijwilliger betrokken is bij het beheren van het inkomen van de deelnemer. Dit is voor velen een open deur. Maar vanwege het belang werd deze toch genoemd door diverse vrijwilligers en betrokken professionals.

## 3 Evaluatiemodule om effect Thuisadministratie te meten

Wie de effectiviteit van de eigen interventie wil verhogen, doet er goed aan om na te gaan welke effecten er überhaupt gerealiseerd worden. Een beeld daarvan geeft een ijkpunt om na aanpassingen in kaart te brengen in welke mate die ook daadwerkelijk hebben bijgedragen aan grotere effectiviteit.

Dit hoofdstuk bevat drie eenvoudige vragenlijsten die op drie verschillende momenten afgenomen kunnen worden onder de deelnemers van Thuisadministratie. De momenten om de vragenlijst af te nemen zijn voorafgaand aan de ondersteuning, direct na afloop en enige maanden na afronding van de ondersteuning.

Als er binnen de eigen organisatie geen mogelijkheid is om de ondersteuning te evalueren dan is er wellicht wel een HBO-student te vinden die de evaluatie ter hand kan nemen in het kader van een (afstudeer)project.

### *Vragenlijst 1 bij de start van de thuisadministratie*

Wilt u bij de volgende stellingen aangeven met een getal tussen een en tien of u het eens bent met de volgende stelling. Een betekent dat u het helemaal niet eens bent, tien betekent dat u het helemaal eens bent. Omcirkel het getal.

*Bijvoorbeeld*

Ik houd mijn inkomsten en uitgaven bij

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

*Overige vragen*

Ik heb inzicht in mijn uitgaven

Ik gebruik een kasboek

Mijn administratie is op orde

Ik kan mijn uitgaven aan mijn inkomsten aanpassen

Ik weet hoe ik kan besparen

Ik geef mijn zelfvertrouwen het cijfer...

Wilt u ook de volgende vragen beantwoorden?

7. Heeft u schulden?

ja

nee

*De volgende vragen alleen invullen als u schulden heeft*

8. Het aantal schuldeisers dat ik heb is

minder dan 5

6 tot 20

meer dan 20

onbekend

9. De hoogte van mijn schulden samen is:

minder dan 1.000 euro

1.000-5.000 euro

5.000-20.000 euro

20.000-50.000 euro

meer dan 50.000 euro

onbekend

5. Heeft u schulden op een of meer van de volgende primaire levensbehoeften?

Ja, huurschulden

Ja, achterstanden mbt betalingen gas, water, licht

Ja, achterstanden mbt zorgpremie

Ja, anders namelijk, \_\_\_\_\_

Nee

Onbekend

Wat is het belangrijkste dat u hoopt op te doen dankzij Thuisadministratie. Schrijf het hieronder.

*Vragenlijst 2 direct na afronding van de thuisadministratie*

Wilt u bij de volgende stellingen aangeven met een getal tussen een en tien of u het eens bent met de volgende stelling. Een betekent dat u het helemaal niet eens bent, tien betekent dat u het helemaal eens bent. Omcirkel het getal.

*Bijvoorbeeld*

Ik houd mijn inkomsten en uitgaven bij

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10



*Overige vragen*

Ik heb inzicht in mijn uitgaven

Ik gebruik een kasboek

Mijn administratie is op orde

Ik kan mijn uitgaven aan mijn inkomsten aanpassen

Ik weet hoe ik kan besparen

Ik geef mijn zelfvertrouwen het cijfer...

Thuisadministratie heeft mij verder geholpen

Ik zou een familielid of kennis met financiële problemen Thuisadministratie aanraden

Ik geef de vrijwilliger het cijfer.....

Ik geef de ondersteuning die ik kreeg het cijfer...

Wat ik nog kwijt wil over de thuisadministratie

--

Wilt u ook de volgende vragen beantwoorden?

1. Heeft u schulden?

ja

nee

*De volgende vragen alleen invullen als u schulden heeft*

2. Het aantal schuldeisers dat ik heb is

minder dan 5

6 tot 20

meer dan 20

onbekend

3. De hoogte van mijn schulden samen is:

minder dan 1.000 euro

1.000-5.000 euro

5.000-20.000 euro

20.000-50.000 euro

meer dan 20.000 euro

onbekend

5. Heeft u schulden op een of meer van de volgende primaire levensbehoeften?

Ja, huurschulden

Ja, achterstanden mbt betalingen gas, water, licht

Ja, achterstanden mbt zorgpremie

Ja, anders namelijk, \_\_\_\_\_

Nee

Onbekend

*Vragenlijst 3 Een half jaar na het afscheid van de vrijwilliger*

Wilt u bij de volgende stellingen aangeven met een getal tussen een en tien of u het eens bent met de volgende stelling. Een betekent dat u het helemaal niet eens bent, tien betekent dat u het helemaal eens bent. Omcirkel het getal.

*Bijvoorbeeld*

Ik houd mijn inkomsten en uitgaven bij

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

*Overige vragen*

Ik heb inzicht in mijn uitgaven

Ik gebruik een kasboek

Mijn administratie is op orde

Ik kan mijn uitgaven aan mijn inkomsten aanpassen

Ik weet hoe ik kan besparen

Ik geef mijn zelfvertrouwen ten aanzien van het omgaan met geld het cijfer...

Thuisadministratie heeft mij verder geholpen

Ik zou een familielid of kennis met financiële problemen Thuisadministratie aanraden

Ik geef de vrijwilliger het cijfer.....

Wilt u ook de volgende vragen beantwoorden?

1. Heeft u schulden?

ja

nee

*De volgende vragen alleen invullen als u schulden heeft*

2. Het aantal schuldeisers dat ik heb is

minder dan 5

6 tot 20

meer dan 20

onbekend

3. De hoogte van mijn schulden samen is:

minder dan 1.000 euro

1.000-5.000 euro

5.000-20.000 euro

20.000-50.000 euro

meer dan 20.000 euro

onbekend

5. Heeft u schulden op een of meer van de volgende primaire levensbehoeften?

Ja, huurschulden

Ja, achterstanden mbt betalingen gas, water, licht

Ja, achterstanden mbt zorgpremie

Ja, anders namelijk, \_\_\_\_\_

Nee

Onbekend

**4 Relevante literatuur over de uitvoering van Thuisadministratie**

Essen, S. v., Daane, L., & Hengeveld, B. (2011). *Opgeruimd staat netjes. Evaluatie Papermates Amsterdam Nieuw-West, september 2010-september 2011*. Amsterdam: Impuls/ Mee Amstel en Zaan

Calkoen, P. (2013) Thuisadministratie met vrijwilligers. In: Jungmann, N. (2013) Handreiking schuldpreventie. Hogeschool Utrecht, Utrecht

Jungmann, N., Madern, T (2011) Nieuwe speler bij financiële problematiek. Welkom vrijwilliger. In” WMO magazine, april

Kruis, G., Jungmann, N., & Blommesteijn, M. (2011). *Maatschappelijk rendement van*

*vrijwilligersprojecten in de schuldhulpverlening.* Amsterdam: Regioplan.

Madern, T., & Jungmann, N. (2011). *Hulp aan vrijwilligers bij projecten thuisadministratie en schuldpreventie. Verkenning van mogelijkheden voor gemeenten en vrijwilligersorganisaties.* Utrecht: Nibud/ ANBO.

Oudenampsen, D., Nederland, T., & Stavenuiter, M. (2011). *Vrijwillig, effectief en efficiënt. Handreiking voor de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Nederland, T., Bulsink, D., & Stavenuiter, M. (2012). *Kwaliteitsverbetering schuldhulpverlening. Evaluatie van de 'Spekman- en Ortage-Martijn' projecten.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

## Werkwijzer Voorlichting op scholen

Jong geleerd is oud gedaan. Onderzoek naar de kans op financiële problemen laat zien dat de kwaliteit van de financiële opvoeding er toe doet. Tegelijkertijd laat onderzoek ook zien dat de schuldenproblematiek onder oudere (met name MBO-) scholieren flink is. Ouders zijn in de eerste plaats verantwoordelijk voor het opvoeden van hun kinderen. Maar in aanvulling op de activiteiten thuis wordt er op scholen steeds meer aandacht gegeven aan gezond financieel gedrag. In veel gemeenten is het inmiddels een belangrijk onderdeel van het preventiebeleid (Jungmann, 2012).

Voorlichting op scholen omvat een breed scala aan activiteiten om de houding en het gedrag van jongeren ten aanzien van geld te beïnvloeden. De voorlichting richt zich op verschillende leeftijdsgroepen, wordt in verschillende vormen aangeboden door verschillende partijen. De leeftijdsgroepen variëren van basisschool scholieren, leerlingen uit het vervolgonderwijs tot leerlingen van ROC's. In een enkel geval wordt de voorlichting uitgebreid naar de ouders van de leerlingen. De vormen verschillen ook. Voorbeelden van verschillende vormen zijn losse modules waar leerlingen over discussiëren, spellen, films, theatervoorstellingen en steeds vaker een "serious game".

*'Door al op de lagere school lessen te verzorgen, hopen we jongeren al te bereiken voor ze zich financieel ongezond gaan gedragen.'*

De partijen die de voorlichting verzorgen verschillen ook. De meeste voorlichting wordt verzorgd door gemeenten of door partijen die daarvoor zijn ingehuurd door een gemeente (kredietbank, maatschappelijke dienstverlening). Andere partijen<sup>5</sup> die ook lessen verzorgen zijn stichtingen zoals Weet wat je Beste of LEF, foundations zoals die van de ABN AMRO of het collectief van de NVB in de Week van het Geld.

Doel van de verschillende vormen van preventie op scholen is jongeren financieel inzicht en financiële kennis en vaardigheden bij brengen. In de ideale situatie gebeurt dit in een doorlopende leerlijn die begint op de basisschool en doorloopt tot jongeren volwassen zijn.

### Opbouw werkwijzer

Deze werkwijzer bundelt aandachtspunten en tips van professionals en anderen die betrokken zijn bij voorlichting op scholen. Het is dus geen complete handreiking om de interventie op te zetten. De opbouw is als volgt. Het eerste hoofdstuk bevat een samenvatting van de aandachtspunten voor een stappenplan. Welke zaken verdienen aandacht in de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van een les op school? In hoofdstuk twee worden de aandachtspunten inhoudelijk toegelicht en aangevuld met andere tips voor een effectieve uitvoering. Om goed aan te sluiten op de dagelijkse uitvoering zijn de aanbevelingen en tips in dat hoofdstuk ingedeeld in de thema's methodiek, organisatie, uitvoerder en context. Naast aanbevelingen en tips die collega-professionals aanreiken, zijn er ook andere manieren om de effectiviteit van de eigen interventie te vergroten. Bijvoorbeeld door relevante literatuur door te nemen en/of de eigen interventie (zelf) te evalueren. De hoofdstukken drie en vier bevatten daar handvatten voor. Hoofdstuk drie bevat een evaluatie module. Dit is een compleet uitgewerkte vragenlijst met toelichting op de toepassing. Hiermee kan met weinig inzet een goed inzicht gekregen worden in hetgeen de voorlichting oplevert. Hoofdstuk vier bevat ten slotte een beknopte literatuurlijst met relevante literatuur over een effectieve(re) uitvoering van voorlichting op school.

### 1 Aandachtspunten bij een stappenplan

Professionals die ervaring hebben met het organiseren en uitvoeren van voorlichting op school hebben in de loop der tijd lessen geleerd die kunnen bijdragen aan een effectievere en succesvollere uitvoering. Een mooi resultaat begint bij een goede voorbereiding. De afsluiting is het evalueren van

<sup>5</sup> <http://www.wijzeringeldzaken.nl/zoekresultaat.aspx?search=lesmaterialen&searchlocation=Onderwijs&index=0>

de resultaten en, op basis van de inzichten die dat oplevert, de uitvoering bijstellen. Onder voorbereiding worden de handelingen verstaan die verricht worden als een interventie nog niet wordt uitgevoerd. Dit zijn dus de handelingen die volgen op het besluit om te voorzien in een bepaalde interventie en die de basis vormen voor de feitelijke uitvoering.

De onderstaande tabellen bevatten een beknopte samenvatting van de aandachtspunten per fase.

<b>Vorbereiding</b>
<p><b><i>Kies een methodiek waarvoor de volgende zaken gelden</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoek of er bij scholen weerstand is tegen een lesprogramma en ga na of die weggenomen kan worden</li> <li>• Biedt ondersteuning bij de uitvoering</li> <li>• Kies een pakket dat past, liefst met bewezen kwaliteiten</li> </ul>
<p><b><i>Selecteer een uitvoerder (of een combinatie van uitvoerders) met de volgende kenmerken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is goed in kennisoverdracht</li> <li>• Kent de doelgroep, weet wat kinderen en jongeren beweegt</li> <li>• Heeft kennis van financiën, budgetteren en kent ook de verleidingen van geld</li> <li>• Komt uit de peergroup of is inhoudsdeskundige</li> </ul>
<p><b><i>Besteed bij de organisatie aandacht aan de volgende zaken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanteer een strategie bij het werven van scholen en neem daar, indien nodig, de tijd voor</li> <li>• Zoek een lespakket dat aansluit bij het curriculum</li> <li>• Werk samen met schoolmaatschappelijk werk</li> <li>• Organiseer inhoudelijke ondersteuning vanuit de keten (sociaal raadslieden, sociale dienst)</li> </ul>
<b>Uitvoering</b>
<p><b><i>De methodiek levert het meeste op als invulling wordt gegeven aan de volgende zaken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De methodiek sluit aan bij het niveau: te eenvoudig is even erg als te moeilijk</li> <li>• Sluit aan bij de leeftijd</li> <li>• Ook ouders worden betrokken. Dat kan bijvoorbeeld door voorlichting of door huiswerkopdrachten voor de leerling</li> </ul>
<p><b><i>De inzet en opstelling van de uitvoerder worden gekenmerkt door de volgende zaken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De docent zoekt actief naar manieren om de gewone lessen te koppelen aan financiële lessen of – voorlichting</li> <li>• De docent sluit aan bij ervaringen van leerlingen</li> </ul>
<p><b><i>In de organisatie en samenwerking met de keten wordt invulling gegeven aan de volgende zaken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is goede communicatie met de school</li> <li>• Er zijn goede contacten met professionals (bijvoorbeeld een deurwaarder als gastdocent)</li> </ul>
<b>Evaluatie</b>
<p><b><i>Bevraag scholieren en de betrokken docenten onder meer op de volgende onderwerpen</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mate waarin omgang met geld een plek in het lesprogramma verdient</li> <li>• Belang dat jongeren hechten aan onderwerpen zoals lenen en sparen</li> <li>• Feitelijke gedrag ten aanzien van lenen en sparen</li> <li>• Veranderingen in denken en/of gedrag ten aanzien van geld als gevolg van de voorlichting</li> </ul>

## **2 Aandachtspunten en tips ten aanzien van methodiek, uitvoerder, organisatie en context**

De effectiviteit van een interventie wordt bepaald door een mix van zaken. In dit hoofdstuk zijn de tips die professionals aan hun collega's geven ingedeeld in vier thema's<sup>6</sup> die elk van invloed zijn op

<sup>6</sup> In de literatuur over effectieve interventies wordt steeds nadrukkelijker een pleidooi gehouden om variabelen zoals methodiek en uitvoerder niet los van elkaar te zien maar als een geheel. Dit pleidooi

het eindresultaat. Dit is een praktische indeling die nauw aansluit op de wijze waarop veel professionals naar een interventie kijken. Om te beginnen de methodiek. Hieronder wordt verstaan de inhoudelijke opbouw van de interventie. Deze omvat de veronderstellingen waarom verwacht mag worden dat de interventie tot resultaat leidt. De methodiek is bepalend voor de vraag of er op de goede manier aandacht wordt besteed aan de goede dingen. Een tweede variabele die van invloed is op de effectiviteit is de manier waarop de interventie wordt georganiseerd. De derde en vierde variabele zijn de manier waarop de uitvoerder handelt en de context waarin de interventie wordt uitgevoerd.

In de volgende paragrafen wordt per thema een korte toelichting gegeven en zijn de belangrijkste aanbevelingen en tips op een rij gezet.

### *Methodiek van voorlichting op scholen*

In de eerste lesprogramma's lag de nadruk op het overbrengen van kennis. Door jongeren te leren hoe ze rente kunnen berekenen of wat voor soort verzekeringen er zijn, werd geprobeerd gezond financieel gedrag te bevorderen. Met het groeien van het besef dat schuldenproblematiek een gedragsvraagstuk is, zijn de lespakketten ook anders van opbouw geworden. Niet langer wordt er primair kennis overgebracht. Het belangrijkste onderdeel van veel lespakketten is om de jongere aan het denken te zetten. Er staan vragen centraal zoals 'Hoe belangrijk vind ik het om goed met m'n geld om te gaan?' of 'Hoe ga ik om met alle dagelijkse verleidingen?' Kennis is wel onderdeel van de lespakketten maar nadrukkelijk als randvoorwaarde bij gezond financieel gedrag door jongeren die het in de eerste plaats belangrijk vinden om goed met geld om te gaan.

Bij het aanbieden van lessen op scholen verdient het volgens professionals die bij voorlichting op scholen betrokken zijn onder meer aanbeveling om:

- De lessen zijn ingebed in een breder lesprogramma
- Er wordt huiswerk op gegeven
- De ouders worden betrokken bij de lessen
- De docenten kunnen ondersteuning krijgen zodat zij zich zeker voelen

### *De lessen zijn ingebed Lessen in een breder lesprogramma*

Veel lespakketten bestaan uit een of twee lessen. Het onderwerp komt dan wat 'plompverloren' in de klas terecht. Betrokken professionals adviseren de lessen in te bedden in een breder lesprogramma. Op een middelbare school kan dat bijvoorbeeld in economie of maatschappij leer. Het belang om aandacht aan het gezond omgaan met geld in te bedden in een lesprogramma was overigens ook een van de resultaten van een evaluatie van toneelstukken over geld. Op lagere scholen kan financiële educatie goed aansluiten op vakken als rekenen en nieuwsbegrip.

### *Er wordt huiswerk opgegeven*

Lesmateriaal gaat vaak pas leven als er mee gewerkt wordt. Door jongeren niet alleen in de klas aan de slag te laten gaan met hun financiën maar juist vooral op de momenten dat ze geld uitgeven, wordt bijgedragen aan een groter bewustzijn over hun eigen financiële gedrag. Bewustzijn over je eigen gedrag is een belangrijke eerste stap in het veranderen van gedrag of aanleren van gezond gedrag.

### *De ouders worden betrokken bij de lessen*

*'Er was een informatie-avond voor ouders op een middelbare school.*

Jongeren krijgen dag in dag uit een voorbeeld van hun ouders hoe die met geld omgaan. Alleen al om die reden is het van groot belang dat ouders

---

*Ze konden kiezen tussen onderschrijven wij. Op het praktische niveau van dit cahier draagt het loskoppelen van deze en de andere twee variabelen er echter aan bij dat inzichtelijk wordt hoe de verschillende tips toegepast kunnen worden.*

*Kind en sex' en 'mijn kind en geld'. De andere zalen puilden uit. Ik had twee ouders in de zaal die al heel actief waren met de financiële opvoeding'.*

een actieve rol nemen in de financiële opvoeding. Professionals die betrokken zijn bij lessen op school onderschrijven unaniem dat het cruciaal is dat opvoeding plaatsvindt in wisselwerking met thuis. Initiatieven om dat voor elkaar te krijgen lopen echter vaak dood. De gemeente Rotterdam heeft hier een

mooi alternatief op gevonden. Zij laten de jongeren hun ouders interviewen over hun financiële opvoeding. Hierdoor komt bijna altijd een gesprek op gang over de financiële opvoeding van het kind. Ook door huiswerk mee te geven, waarbij ook de ouders worden betrokken, wordt een mogelijkheid gecreëerd om kinderen met ouders in gesprek te brengen over geld. Het zijn immers vooral ouders die een grote invloed hebben op het gedrag van kinderen.

#### *De docenten kunnen ondersteuning krijgen zodat zij zich zeker voelen*

Preventiemedewerkers constateren dat docenten vaak huiverig zijn om gebruik te maken van bestaand lesmateriaal over financieel gezond gedrag. De huiver komt voort uit onzekerheid of zij de stof wel beheersen. Het kort trainen van de docenten kan dan een oplossing zijn. Als docenten met een grotere zelfverzekerdheid voor de klas staan levert de les ook meer op. Dat het loont om docenten eerst te trainen blijkt ook uit Amerikaans onderzoek<sup>7</sup>.

#### *Organisatie*

De wijze waarop lessen georganiseerd worden, speelt een belangrijke rol in de bereikte effecten. Betrokken professionals die veel ervaring hebben met lessen op scholen, noemen de volgende zaken van belang in de organisatie.

- Heb een lange adem bij het werven van scholen
- Kies bewust welke pakketten worden ingezet
- Sluit aan bij de doelgroep
- Geef bij oudere leerlingen voorlichting over mogelijkheden van hulp
- Haal gastdocenten de klas in

*'het kost veel tijd om bij scholen binnen te komen. Het is een kwestie van stalken. Maar wel inhoudelijk stalken: je moet wel weten wat bij het schoolprogramma past'*

#### *Heb een lange adem bij het werven van scholen*

Scholen hebben een vol lesprogramma. Ze moeten voorzien in een door het ministerie van OCW voorgeschreven onderwijsprogramma. Daarnaast strijden allerlei onderwerpen om een plek in de open gaten in het curriculum: gezond eten, veilige sex of meer sporten. De ervaring leert dat scholen niet staan te trappelen om lessen over gezond financieel gedrag in te bedden in het lesprogramma. De betrokken professionals geven diverse tips hoe je lokaal tot een effectieve invulling van lessen op scholen kan komen. Zoek om te beginnen uit op welke scholen je vermoedt dat de behoefte het grootste is. Zoek die actief op en bespreek daar in welke mate ze 'last' hebben van neveneffecten van financiële problemen. Thema's daarbij zijn 'het niet betalen van schoolgeld omdat er thuis financiële problemen zijn', 'jongeren die spijbelen om te werken' of 'een te grote sociale druk tussen de jongeren om nieuwe gsm's en andere gadgets te hebben'. De kans dat een school meewerkt is het grootst als ze inzien dat hun eigen doelstellingen of problemen gediend zijn bij aandacht voor gezond financieel gedrag. Mochten scholen zelf interesse tonen, ga daar dan altijd op in. Ze kunnen de voorbeelden worden voor anderen. Ga er bij voorbaat vanuit dat je meerdere schooljaren nodig hebt voordat een behoorlijk deel van de (middelbare) scholen meedoet.

Het over de streep trekken van scholen om mee te doen, gaat vaak (wat) makkelijker als duidelijk is dat de gemeente er echt belang aan hecht. Nodig bestuurders en directies van scholen uit op een avond waar de wethouder toelicht waarom hij of zij aan een goede financiële opvoeding hecht. Door

---

<sup>7</sup> <http://www.globalfinlitsummit.com/wp-content/uploads/2013/11/1-Hensley-presentation-GFLS-2013.pdf>

tijdens die avond ook aandacht te besteden aan de kennis die er is over gezond financieel gedrag worden twee doelen bereikt. De deelnemers worden beter geïnformeerd waardoor ze meer weloverwogen een besluit nemen. En het maakt duidelijk dat de gemeente er echt aan hecht. In dat geval is nee zeggen vaak ingewikkelder.

Hierbij spelen ook de kosten en het tijdsaspect mee voor scholen. Scholen hebben vaak een beperkt budget om iets extra's te doen en ze kunnen het geld maar 1x uitgeven. Voor het basisonderwijs is vooral belangrijk dat er een kant-en-klaar pakket wordt geboden dat beperkte tijd kost.

#### *Kies bewust welke pakketten worden ingezet*

Er zijn heel veel verschillende onderwijspakketten in omloop. Veel pakketten zijn gratis. In de drukte van alledag bestaat soms de neiging om gebruik te maken van een pakket of organisatie die zichzelf aandient. Steeds meer pakketten worden geëvalueerd. Vraag na of bekend is wat een pakket oplevert en op zijn minst wat de (wetenschappelijke) onderbouwing is waarom in ieder geval verwacht mag worden dat het lespakket de beoogde effecten oplevert.

#### *Sluit aan bij de doelgroep*

De juiste toon en de juiste lengte van een les is van groot belang. Kleine afwijkingen van wat leerlingen leuk vinden, leiden ertoe dat ze niet meer mee willen doen. Dat kan betekenen dat een lespakket maar voor een (in leeftijd) beperkte groep dient. Een toneelstuk dat zich richt op de groep begin voortgezet onderwijs, is kinderachtig voor derde klassers.

#### *Haal gastdocenten de klas in*

Een deurwaarder die verteld hoe hij iemand uit huis zet. Het is een treurig maar ook spannend verhaal. Door in lesprogramma's ook gastsprekers uit te nodigen worden lespakketten levendiger.

#### *Uitvoerder*

Lespakketten kunnen gegeven worden door de eigen docenten maar ook door gastdocenten. Ten aanzien van beide posities besteden we hier aandacht. Professionals die als gastdocent betrokken zijn bij het geven van lessen, geven de volgende aandachtspunten.

#### *Docenten*

Docenten voelen zich lang niet altijd zeker over de lessen die zij geven over geld. Zeker op de middelbare school wordt er voor lessen over geld vaak gekeken naar en vakdocent economie of maatschappijleer. Weerstand tegen het besteden van aandacht aan geld en een gezonde omgang daarmee komt (te) vaak voort uit onbehagen. Door docenten nadrukkelijke en warme ondersteuning te geven, groeit vaak de interesse om met het onderwerp aan de slag te gaan. Een train de trainergroep rondom een lesprogramma kan docenten net het zetje geven dat ze nodig hebben.

#### *Gastdocenten*

Bij gastdocenten is het cruciaal dat die snel aansluiting vinden met de groep. Een gastdocent kan een deurwaarder of maatschappelijk werker zijn die vertelt over de gevolgen van financiële problemen. Als de gastdocent echt het lesprogramma geeft, dan is het van belang dat deze door naar de wereld kan kijken door de ogen van de jongeren die de lessen volgen.

#### *Peer members*

Jongeren die eenmaal in de problemen zitten, zijn soms geneigd om meer aan te nemen van andere jongeren dan van een volwassene. Indien de mogelijkheid er is, loont het de investering om te kijken of een HBO opleiding een budgetspreekuur op bijvoorbeeld een ROC kan aanbieden. Dit budgetspreekuur kan dan aansluiten op de lessen. HBO-ers die relevante

*'De peer kan een brug bouwen tussen de eigen vrienden en deskundige inbreng. Dat vinden jongeren interessant'*



opleidingen volgen, kunnen in dit soort gesprekken adviesvaardigheden op doen.

### **Context**

De effectiviteit van lessen op school wordt ook bepaald door de context waarin ze plaatsvinden. Professionals die veel lessen verzorgen noemen twee zaken waarbij de context bijdraagt aan een hogere opbrengst van de lessen:

- Creëer nauwe samenwerking met schoolmaatschappelijk werk
- Geef jongeren boven de zestien voorlichting over de sociale kaart

#### *Creëer nauwe samenwerking met schoolmaatschappelijk werk*

Het schoolmaatschappelijk werk kan een belangrijke rol vervullen voor gezinnen en/of jongeren met schulden. Een lesprogramma leidt er vaak toe dat problemen zichtbaar worden. Door te zorgen dat signalen in een les actief worden opgepakt door het schoolmaatschappelijk werk kan voorzien worden in effectieve vroegsignalering.

#### *Geef jongeren boven de zestien voorlichting over de sociale kaart*

Bij oudere leerlingen verdient het bovendien aanbeveling om ze ook voor te lichten over de lokale mogelijkheden van schuldhulpverlening. Indien relevant kunnen zij op basis van die voorlichting hulp vragen voordat een schuldregeling met kwijtschelding de onvermijdelijke uitkomst is omdat de schuldenlast zo enorm is opgelopen.

### **Selectie van de organisatie die de interventie uitvoert**

Lessen op school worden gegeven door zowel de eigen docenten als door gastdocenten. De gastdocenten worden vaak ingehuurd door de gemeente. Banken en andere partijen bieden ook wel kosteloze lespakketten inclusief gastdocent aan. Het algemene oordeel van professionals die veel lessen geven op scholen is dat de combinatie tussen eigen docenten en gastdocenten de meest effectieve mix is.

### **3 Evaluatiemodule om effect voorlichting op (basis)school te meten**

Wie de effectiviteit van de eigen interventie wil verhogen, doet er goed aan om na te gaan welke effecten er überhaupt gerealiseerd worden. Een beeld daarvan geeft een ijkpunt om na aanpassingen in kaart te brengen in welke mate die ook daadwerkelijk hebben bijgedragen aan grotere effectiviteit.

Dit hoofdstuk bevat twee eenvoudige vragenlijsten die na afloop van een algemene voorlichting op een basisschool afgenomen kunnen worden bij de docent en de leerlingen. Bij andere groepen en andere vormen van voorlichting moet de vragenlijst aangepast worden.

Als er binnen de eigen organisatie geen mogelijkheid is om de ondersteuning te evalueren dan is er wellicht wel een HBO-student te vinden die de evaluatie ter hand kan nemen in het kader van een (afstudeer)project.

#### **Vragenlijst 1 voor de docent na afloop van de voorlichting**

Wilt u bij onderstaande stellingen beoordelen met een cijfer van 1 (helemaal niet mee eens) tot 10 (helemaal mee eens)

#### *Bijvoorbeeld*

Ik vind financiële opvoeding van belang

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

#### *Overige vragen*

Ik vind financiële opvoeding een taak van de school

Andere docenten van mijn school vinden financiële opvoeding van belang  
 De schooldirectie vindt financiële opvoeding van belang  
 Ik vind het goed dat de gemeente zich met financiële opvoeding bezig houdt  
 Ik vind dat de gemeente ons een goed financieel onderwijspakket/module heeft aangeboden  
 Ik kon de inhoud van het financieel onderwijspakket koppelen aan rekenlessen  
 Ik kon het financieel onderwijspakket koppelen aan andere lessen, nl.:.....  
 Ik vind het van belang om het financieel onderwijspakket te koppelen aan reken of andere lessen  
 Ik zal dit onderwerp nog vaker, los van het lespakket, in de les behandelen  
 De leerlingen weten meer van geld dan hiervoor  
 De leerlingen weten meer van gevaren en verleidingen die met geld samenhangen dan eerder  
 De leerlingen hebben financieel inzicht gekregen  
 Ik wil volgend jaar weer meedoen met financiële opvoeding  
 Wilt u nog wat kwijt over het lespakket of de gastlessen? Schrijf dat dan hieronder.

**Vragenlijst 2 voor de basisschool leerlingen na afloop van de voorlichting**

Wil je hieronder aangeven met een cijfer of je het eens bent met de mening? Kruis het getal aan dat voor jou geldt: 1 betekent helemaal niet mee eens, 10 betekent helemaal mee eens. Ook vragen we of dat voordat je de financiële lessen hebt gehad anders was. Kruis aan 1 ja dat klopt of 2 nee dat klopt niet

*Bijvoorbeeld*

Ik vond de les(sen) financiële educatie die we hebben gehad leuk  
 1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

*Overige vragen*

Ik heb meer geleerd over geld  
 Ik vind sparen van belang  
 Ik krijg zakgeld (ja/nee/soms/weet niet)  
 Is dat veranderd door de lessen? (ja/nee)  
 Ik leen wel eens geld(ja/nee/soms)  
 Is dat veranderd door de lessen? (ja/nee/weet niet)  
 Ik geef geleend geld altijd terug (ja/nee/soms/weet niet)  
 Is dat veranderd door de lessen? (ja/nee/soms/weet niet)  
 Ik weet dat reclame mij probeert te verleiden om spullen te kopen (ja/nee/soms/weet niet)  
 Is dat veranderd door de lessen? (ja/nee/soms/weet niet)  
 Ik spaar mijn geld om wat moois van te kopen (ja/nee/soms/weet niet)  
 Is dat veranderd door de lessen? (ja/nee/soms/weet niet)  
 Ik geef het geld dat ik krijg direct uit (ja/nee/soms/weet niet)  
 Is dat veranderd door de lessen? (ja/nee/soms/weet niet)  
 Vind je dat volgend jaar weer deze lessen financiële educatie moeten worden gegeven?  
 (Ja/nee/weet niet)

**4 Relevante literatuur over voorlichting op scholen**

Burg, D. v., Kreetz, D., & Schors, A. v. (2012). *Nibud Studentenonderzoek 2011-2012*. Utrecht: Nibud.

Eggink, B., Bachmayer, T., Dam, van, R. (2013) School en schuld. In: Jungmann, N. (2013) Handreiking schuldpventie. Hogeschool Utrecht, Utrecht

Nibud. (2011). *Mbo'ers in geldzaken. Een onderzoek naar het financieel gedrag van mbo studenten*. Utrecht: Nibud.

Nibud. (2011). *De rol van financiële educatie in het basisonderwijs*. Utrecht: Nibud.

Nibud/ Stichting Weet wat je besteedt. (2013). *MoneyMindsets van Scholieren*. Utrecht: Nibud/ Stichting Weet wat je besteedt.

Heijst, P. v., & Verhagen, S. (Red.). (2010). *Geld rolt. De rol van professionals bij financiële bewustwording van jongeren*. Amsterdam: SWP

Heijst, P., Anderson, M., Appelboom, T., Epharaim, M. (2013) FIS Financieel spreekuur ROC Midden-Nederland In: Jungmann, N. (2013) Handreiking schuldpventie. Hogeschool Utrecht, Utrecht

Hooghoff, H., Studulski, F., Uffelen, R. v., & Wagenaar, H. (2009). *Basisvisie Financiële Educatie. Financiële educatie in primair en voortgezet onderwijs. Leerplankader voor ontwikkeling en implementatie*. (H. Hooghoff, & F. Studulski, Red.) Den Haag

Kerkhoffs, J., & Uffelen, R. v. (2008). *Bijdrage van docenten aan vergroting van financieel inzicht van leerlingen*. Enschede: Stichting leerplanontwikkeling (SLO) .

Lodeweges, J., Schippers, S., Uffelen, R. v., & Volkering, C. (2009). *Checklist voor leermiddelen financiële educatie*. Enschede: SLO/ KCL.

Schors, A. v., Madern, T., & Werf, M. v. (2013). *Scholieren, geld & de invloed van ouders. De rol van ouders bij het financiële gedrag van scholieren*. Utrecht: Nibud.

Schors, A. v., Madern, T., & Werf, M. v. (2013). *Nibud Scholierenonderzoek 2012-2013*. Utrecht: Nibud.

Stichting leerplanontwikkeling (SLO). (2007). *Onderzoek naar vergroting van financieel inzicht via het onderwijs. Een analyse van de kerndoelen en eindtermen in het onderwijs voor leerlingen van 8 tot 18 jaar*. Enschede: Stichting leerplanontwikkeling (SLO).

Stichting leerplanontwikkeling (SLO). (2008). *Onderzoek naar vergroting van financieel inzicht in onderwijsmethoden. Een analyse van methoden in het onderwijs voor leerlingen van 8 tot 18 jaar*. Enschede: Stichting leerplanontwikkeling (SLO).

Uffelen, R. v. (2008). *Onderzoek naar vergroting van het financiële inzicht in het mbo*. Enschede: Stichting leerplanontwikkeling (SLO).

## Werkwijzer Vroegsignalering huurschulden

Op het moment dat er een huurachterstand ontstaat, zijn er vaak al allerlei andere schulden. Voor een (substantieel) deel van de huurders geldt dat zij de achterstand niet op eigen kracht kunnen oplossen. Vaak biedt een beroep op de schuldhulpverlening dan nog wel een oplossing. In de afgelopen jaren hebben tal van gemeenten en woningcorporaties convenanten gesloten en samenwerkingsverbanden opgezet om bij huur achterstanden gezamenlijk in actie te komen. Op een enkele plek wordt deze samenwerking verbreed door ook achterstanden op energie en/of zorgpremie daarbij te betrekken.

In de schuldpreventie worden samenwerkingsverbanden die voorkomen dat mensen uit huis worden gezet ook wel 'vroegsignalering' genoemd. Er zijn grote verschillen in de manieren waarop projecten vroegsignalering zijn vormgegeven. De verschillen hebben onder meer betrekking op de duur van de achterstand, de partij die in actie komt, de wijze waarop er in actie wordt gekomen en het aanbod dat de huurder krijgt. Ten aanzien van de achterstand wordt in veel projecten contact opgenomen als er twee maanden achterstand is. Er zijn ook projecten waar al met een maand contact wordt gezocht of waar het contact pas wordt gezocht als de rechter een vonnis heeft getekend dat de verhuurder de huurder uit huis mag zetten. Een tweede verschil is de partij die in actie komt. In veel projecten is dat de verhuurder of de schuldhulpverlening. Er zijn ook projecten waarin de GGD of de maatschappelijke dienstverlening in actie komt. Een derde verschil betreft de wijze waarop de actie wordt ingevuld. In veel gevallen wordt er telefonisch contact gezocht. Minder vaak wordt er per brief contact gezocht of komt een professional op huisbezoek. Een laatste belangrijk onderscheidend kenmerk is het aanbod dat mensen krijgen. Er zijn projecten waar de dreigende huisuitzetting wordt afgewend als mensen in budgetbeheer gaan en de nieuwe termijnen huur weer betaald worden. In andere projecten wordt de uithuiszetting alleen afgewend als de huurder gebruikt gaat maken van een schuldregeling en dus ook laat zien dat hij of zij zich actief gaat inzetten om uit de schulden te komen.

In deze werkwijzer<sup>8</sup> staan huurachterstanden centraal maar een belangrijk deel van de aanbevelingen heeft ook betrekking op vroegsignalering van achterstanden in betaling van energie en zorgpremie. In deze werkwijzer staat een effectieve uitvoering van vroegsignalering centraal. Of het mogelijk is om een effectief systeem van vroegsignalering in te richten, is niet alleen afhankelijk van de inzet van de uitvoerende partij (gemeente, schuldhulpverlening, maatschappelijk werk). Net als bij voorlichting op scholen is de belangrijkste randvoorwaarde voor een effectieve uitvoering dat –in dit geval de woningcorporatie- de partij zich er echt voor wil inzetten. Als een woningcorporatie - ook na aandringen van een wethouder- niet wil, dan houdt het op.

### *Opbouw werkwijzer*

Deze werkwijzer bundelt aandachtspunten en tips van professionals en andere betrokkenen die invulling geven aan vroegsignalering. Het is dus geen complete handreiking om de interventie op te zetten. De opbouw is als volgt. Het eerste hoofdstuk bevat een samenvatting van de aandachtspunten voor een stappenplan. Welke zaken verdienen aandacht in de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van vroegsignalering? In hoofdstuk twee worden de aandachtspunten inhoudelijk toegelicht en aangevuld met andere tips voor een effectieve uitvoering. Om goed aan te sluiten op de dagelijkse uitvoering zijn de aanbevelingen en tips in dat hoofdstuk ingedeeld in de thema's methodiek, organisatie, uitvoerder en context. Naast aanbevelingen en tips die collega-professionals aanreiken, zijn er ook andere manieren om de effectiviteit van de eigen interventie te vergroten. Bijvoorbeeld door relevante literatuur door te nemen en/of de eigen interventie (zelf) te

---

<sup>8</sup> Met dank aan Marc Rakers en Cathelijne Akkermans van Vroeg er op af! voor hun aanvullende ervaringen en tips.

evalueren. De hoofdstukken drie en vier bevatten daar handvatten voor. Hoofdstuk drie bevat een evaluatie module. Dit is een onderzoeksplan met toelichting op de toepassing. Hiermee kan met weinig inzet een goed inzicht gekregen worden in hetgeen de vroegsignalering bij de eigen gebruikersgroep oplevert. Hoofdstuk vier bevat ten slotte een beknopte literatuurlijst met relevante literatuur over een effectieve(re) uitvoering.

### **1 Aandachtspunten bij een stappenplan**

Professionals die ervaring hebben met het organiseren en uitvoeren van vroegsignalering hebben in de loop der tijd lessen geleerd die kunnen bijdragen aan een effectievere en succesvollere uitvoering. Een mooi resultaat begint bij een goede voorbereiding. De afsluiting is het evalueren van de resultaten en, op basis van de inzichten die dat oplevert, de uitvoering bijstellen. Onder voorbereiding worden de handelingen verstaan die verricht worden als een interventie nog niet wordt uitgevoerd. Dit zijn dus de handelingen die volgen op het besluit om te voorzien in een bepaalde interventie en die de basis vormen voor de feitelijke uitvoering.

De onderstaande tabellen bevatten een beknopte samenvatting van de aandachtspunten per fase.

<b>Vorbereiding</b>
<p><b><i>Kies een methodiek waarvoor de volgende zaken gelden</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaal bij hoeveel maanden achterstand huurders worden aangemeld</li> <li>• Bepaal welke voordelen de betrokken partijen hebben en laat die in de afspraken tot uitdrukking komen</li> <li>• Spreek een strikte doelgroep af</li> <li>• Bepaal met de organisaties hoe deze doelgroep gevonden wordt</li> <li>• Privacy(wetgeving) wordt besproken en vorm gegeven. Het mag niet leiden tot verlamming</li> </ul>
<p><b><i>Selecteer een uitvoerder met de volgende kenmerken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herkent (achterliggende) problemen</li> <li>• Heeft inlevingsvermogen</li> <li>• Begrijpt ook de positie van andere betrokken professionals</li> <li>• Neemt problemen niet over</li> </ul>
<p><b><i>Besteed bij de organisatie aandacht aan de volgende punten</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De werkafspraken staan op papier en er is uitgewerkt hoe de betrokken professionals kunnen voorzien in escalatie</li> <li>• Er wordt een eerlijke kostenverdeling afgesproken</li> </ul>
<b>Uitvoering</b>
<p><b><i>De methodiek levert het meeste op als invulling wordt gegeven aan de volgende zaken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handel snel: de eerste stap is direct bij een maand betalingsachterstand</li> <li>• Veel directe en persoonlijke communicatie: brieven versturen heeft (te) weinig effect</li> <li>• Het huisbezoek richt zich op uitzoeken van problemen en zoeken naar oplossingen. Het is geen incassogesprek</li> <li>• Er is ook een aanbod voor de groep die niet voor schuldhulpverlening in aanmerking komt</li> </ul>
<p><b><i>De inzet en opstelling van de uitvoerder worden gekenmerkt door de volgende zaken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De uitvoerder komt thuis bij de huurder en gaat ook na of er andere problemen zijn</li> <li>• De uitvoerder is geïnteresseerd in het verhaal van de huurder en diens plan om tot een oplossing te komen</li> <li>• De uitvoerder biedt ondersteuning aan maar maakt ook duidelijk dat die niet vrijblijvend is</li> </ul>
<p><b><i>In de organisatie en samenwerking met de keten wordt invulling gegeven aan de volgende zaken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg voor permanente communicatie, weet van elkaar wat je doet en stem af</li> <li>• Zorg voor warme verwijsmogelijkheden naar onder meer sociaal raadslieden</li> </ul>
<b>Evaluatie</b>
<p><b><i>Breng in kaart in hoeverre het project er aan bijdraagt dat er oplossingen komen</i></b></p>

- Selecteer twee groepen huurders met achterstanden
- Verwijs een deel naar het project vroegsignalering en het andere deel niet
- Ga bij beide groepen na welk deel uit huis gezet wordt
- Ga bij beide groepen na welk deel een betalingsregeling treft en nakomt

## **2 Aandachtspunten en tips ten aanzien van methodiek, uitvoerder, organisatie en context**

De effectiviteit van een interventie wordt bepaald door een mix van zaken. In dit hoofdstuk zijn de tips die professionals aan hun collega's geven ingedeeld in vier thema's<sup>9</sup> die elk van invloed zijn op het eindresultaat. Dit is een praktische indeling die nauw aansluit op de wijze waarop veel professionals naar een interventie kijken. Om te beginnen de methodiek. Hieronder wordt verstaan de inhoudelijke opbouw van de interventie. Deze omvat de veronderstellingen waarom verwacht mag worden dat de interventie tot resultaat leidt. De methodiek is bepalend voor de vraag of er op de goede manier aandacht wordt besteed aan de goede dingen. Een tweede variabele die van invloed is op de effectiviteit is de manier waarop de interventie wordt georganiseerd. De derde en vierde variabele zijn de manier waarop de uitvoerder handelt en de context waarin de interventie wordt uitgevoerd.

In de volgende paragrafen wordt per thema een korte toelichting gegeven en zijn de belangrijkste aanbevelingen en tips op een rij gezet.

### **Methodiek van vroegsignalering**

Professionals die ervaring hebben met systemen vroegsignalering adviseren ten aanzien van de methodiek het volgen

- Onderneem al actie bij de eerste maand achterstand
- Neem mensen pas op in een project als de grote groep herstellende er uit is
- Zoek andere manieren van contact dan via een brief
- Zorg dat er tijdens een huisbezoek niet vanuit incasso wordt gesproken
- De huurder kiest zelf maar de oplossing is niet vrijblijvend

#### **Onderneem al bij de eerste maand achterstand actie**

Het voorkomen van een huisuitzetting begint op het moment iemand een dag te laat betaalt. De ervaring leert dat direct bellen als iemand enkele dagen te laat is met betalen bijdraagt aan een sneller herstel bij een aanzienlijke groep.

#### **Neem mensen pas op in een project als de grote groep herstellende er uit is**

Op enig moment wordt in het incasso-proces van de woningcorporatie de keuze gemaakt om de naam van een huurder in achterstand door te geven ten behoeve van een project vroegsignalering. Bij het uitwerken van die keuze is het bijvoorbeeld van belang dat er een expliciete keuze is gemaakt of slepers (mensen die regelmatig in achterstand komen) dezelfde behandeling krijgen als de groep die nog niet eerder in achterstand belandde. Professionals die ervaring hebben met de uitvoering van vroegsignalering adviseren om mensen die

*Laat vanuit de woningbouw de wijktoezichthouder/huismeester of consulent in de wijk aanbellen bij huurders met achterstand. Voor de huurder is dit een bekend gezicht en vaak vertrouwd. Deze medewerker geeft alleen aan dat er een achterstand is en geeft het advies om de afdeling huurincasso te bellen of laat dit ter plekke doen.*

<sup>9</sup> In de literatuur over effectieve interventies wordt steeds nadrukkelijker een pleidooi gehouden om variabelen zoals methodiek en uitvoerder niet los van elkaar te zien maar als een geheel. Dit pleidooi onderschrijven wij. Op het praktische niveau van dit cahier draagt het loskoppelen van deze en de andere twee variabelen er echter aan bij dat inzichtelijk wordt hoe de verschillende tips toegepast kunnen worden.

nog niet eerder in achterstand kwamen sneller door te verwijzen dan de groep waar dat wel voor geldt.

#### *Zoek andere manieren van contact dan via een brief*

In de afgelopen jaren hebben veel gemeenten projecten opgezet waarbij zij mensen in achterstand een brief stuurden met de boodschap dat er hulp voor hand was. De algemene conclusie luidt dat dit vaak maar tot een heel lage respons leidt. Recent heeft de zorgverzekeraar Menzis een pilot uitgevoerd bij mensen met twee maanden achterstand. Ook de evaluatie daarvan laat zien dat het schrijven van brieven aan mensen in een achterstand er in (te) veel gevallen toe leidt dat de schuldenaar niet gaat bewegen.

Als brieven schrijven niet werkt, loont het de moeite om andere manieren van contact te zoeken. Denk daarbij aan sms-jes of het achterlaten van een handgeschreven kaart als iemand bij een huisbezoek niet thuis was.

#### *Zorg dat er tijdens een huisbezoek niet vanuit incasso wordt gesproken*

Het verschilt van project tot project wie er op huisbezoek gaat. In het ene geval is dat iemand van de woningcorporatie terwijl in andere gevallen de bezoeken worden afgelegd door een medewerker van bijvoorbeeld de GGD, maatschappelijk werk of schuldhulpverlening. De effectiviteit van het huisbezoek wordt beïnvloed door de toon van het huisbezoek. Een huurder zal sneller geneigd zijn te bewegen als hij of zij iemand tegenoverzicht heeft die echt probeert te begrijpen wat er aan de hand is. Zorg er dus voor dat er een open gesprek plaatsvindt en niet een incassogesprek op locatie. De huurder weet wel dat hij of zij moet betalen. De toegevoegde waarde van een huisbezoek is juist dat de huurder in zijn eigen omgeving kan uitleggen wat er aan de hand is en hoe hij of zij tot een oplossing wil komen. Als er te snel wordt toegelicht wat de verplichtingen zijn van de huurder bestaat het risico dat deze minder inzicht geeft in de eigen overwegingen. Het gevolg daarvan kan zijn dat er een intensief traject wordt opgezet om de huisuitzetting te voorkomen maar dat gaande weg blijkt dat de huurder niet bereid is om de concessies die daarvoor nodig zijn in het dagelijks bestedingspatroon in te vullen.

#### *De huurder kiest zelf maar de oplossing is niet vrijblijvend*

Het is van groot belang dat huurders de ruimte voelen om hun eigen keuzen te maken. Zij zijn degenen die al dan niet zich gaan inspannen om de achterstand in te lopen. In elk contact is het van belang dat de huurder de keuze ruimte voelt. Tegelijkertijd is het ook van belang dat duidelijk is wat de consequenties zijn van de verschillende keuzen. Als een huurder mee wil werken aan een traject in het kader van de vroegsignalering dan heeft dat ook consequenties. Door deze al vrij snel te bespreken en de ondersteuning om de problemen op te lossen voorwaardelijk te maken, wordt voorkomen dat er (te) veel energie wordt gestoken in mensen die wel willen blijven wonen maar zich daar onvoldoende voor willen of kunnen inspannen.

### **Organisatie**

Professionals die ervaring hebben met systemen vroegsignalering adviseren ten aanzien van de organisatie het volgende:

- Verken met de corporatie wat diens belangen zijn en verken mogelijkheden voor cofinanciering
- Laat de privacywetgeving niet tot verlamming leiden
- Leg de afspraken vast in een convenant
- Zorg dat de betrokkenen heldere werkafspraken hebben waarbij escalatie geregeld is
- Zorg dat de betrokkenen elkaars taal spreken en elkaars positie begrijpen
- Spreek af welke groep huurders onder het project valt

### *Verken met corporatie wat diens belangen zijn en verken mogelijkheden voor cofinanciering*

Schuldeisers zoals woningcorporaties, energiebedrijven en zorgverzekeraars hebben doorgaans goed ingerichte incassoprocessen om eventuele achterstanden alsnog te innen. In dat proces is er lang niet altijd oog voor de belangen om samen te werken in een systeem van vroegsignalering. Wie vorm en inhoud wil geven aan vroegsignalering wordt door ervaringsdeskundigen in overweging gegeven om met de betreffende schuldeiser na te gaan wat de overwegingen zijn om wel mee te doen. Bij woningcorporaties wordt voor de kosten van een huisuitzetting bijvoorbeeld meestal alleen gekeken naar incassokosten. Bij een groot deel van de huizen die mensen achterlaten na een huisuitzetting, zijn herstelwerkzaamheden nodig. Door die ook mee te rekenen wordt de business case om mee te betalen aan vroegsignalering voor een woningcorporatie opeens veel aantrekkelijker.

### *Laat de privacywetgeving niet tot verlamming leiden*

De privacywetgeving schrijft voor dat gegevens in principe alleen gebruikt mogen worden voor het doel waarvoor ze verzameld zijn. Het verstrekken van gegevens over bijvoorbeeld huur- of energieachterstand lijkt daarmee in strijd. Voor (te) veel gemeenten is dit een overweging om niet te voorzien in vroegsignalering of erg terughoudend te zijn. Dat is jammer want ver uitgebouwde voorbeelden zoals het project Vroeg eropaf! In Amsterdam laten zien dat er allerlei mogelijkheden zijn.

*‘De woningbouw corporatie moet in ieder geval aan de huurder laten weten dat zijn gegevens, in verband met de betalingsachterstand, worden doorgegeven aan de gemeente met het doel om te voorkomen dat er nog meer achterstanden in betaling ontstaan en om te kijken welke hulp de huurder misschien daarbij nodig heeft. De privacywetgeving hoeft deze samenwerking zeker niet te blokkeren, maar van belang is dan wel dat woningbouw corporatie en gemeente open zijn richting huurder met wie zij in verband met signalen van mogelijke ernstige schuldenproblematiek contact zoeken.’*

In essentie vraagt de wetgeving van de betrokken organisaties dat zij transparant zijn over hun handelen en aangeven wat de stappen zijn die zij zetten. Zij moeten de huurder de kans bieden om bezwaar te maken tegen huisbezoek. Daarom moet er in de eerste brief van de woningcorporatie duidelijk vermeld staan wat de vervolgstappen zullen zijn en wie daar bij betrokken zijn. De huurder moet in de gelegenheid gesteld worden om bezwaar te maken tegen een voorgenomen huisbezoek. Als hij of zij geen bezwaar kenbaar maakt, kan het huisbezoek plaatsvinden.

### *Leg de afspraken vast in een convenant*

Een systeem van vroegsignalering vraagt inzet van zowel de woningcorporatie als schuldhelpverlening, maatschappelijke dienstverlening of een andere partij. Om er zeker van te zijn dat goede voornemens in de praktijk van alle dag niet verwateren is het van belang om waar mogelijk de afspraken vast te leggen in een convenant. Een convenant kan een politiek en bestuurlijk draagvlak bieden. De ondertekening kan een mooi moment met pers zijn zodat zowel de wethouder als de directies van de woningcorporatie in het zonnetje staan.

### *Zorg dat de betrokkenen heldere werkafspraken hebben waarbij escalatie geregeld is*

De samenwerking in een systeem van vroegsignalering overstijgt het niveau van een organisatie. Het gevolg daarvan is dat escalatie vaak ingewikkeld is. Wat doe je als je ‘partner’ uit een andere organisatie zijn of haar afspraken niet nakomt. Je kan niet naar je eigen leidinggevende maar de leidinggevende van de ander is wel een hele grote stap. Om er voor te zorgen dat de samenwerking goed verloopt is het van belang dat er heldere werkafspraken zijn en dat escalatie goed geregeld is.

Daarbij helpt het om de werkafspraken vast te leggen in een document dat onder een convenant of ander formeel stuk ligt. De werkafspraken kunnen dan aangepast worden zonder dat er nieuwe handtekeningen nodig zijn van de convenantpartners.



### *Zorg dat de betrokkenen elkaars taal spreken en elkaars positie begrijpen*

Afhankelijk van de situatie zijn er verschillende professionals betrokken bij een huishouden waar een uithuiszetting dreigt. De praktijk laat zien dat die lang niet altijd begrijpen uit welk denkkader en binnen welke (wettelijke) bevoegdheden de ander werkt. Zo kan het voorkomen dat een maatschappelijk dienstverlener bij een strenge schulddienstverlener denkt 'wat een zeur. Ze wil allemaal papieren maar die heeft deze mevrouw juist niet'. Terwijl de schulddienstverlener denkt 'Zonder papieren kan ik geen regeling opstarten. Als die mevrouw het zelf niet kan verzamelen, kan die maatschappelijke dienstverlening daar dan niet een plan voor maken?'

### *Spreek af welke groep huurders onder het project valt*

Er zijn systemen van vroegsignalering waarin de woningcorporatie 'kiest' welke huurders worden aangemeld terwijl in andere systemen een bepaalde groep huurders per definitie onder de werking van het systeem valt. Betrokken professionals raden aan om vooraf te definiëren welke huurders qua kenmerken onder het systeem vallen. Daardoor kan de aanpak gericht op de groep worden afgestemd. Voorts is duidelijker na te gaan wat de waarde is van de interventie.

*'De woco kan zelf kiezen of ze iemand aanmelden. In het begin werkte dit heel goed. Inmiddels kiezen ze wie ze toelaten. Dat is jammer. We hebben het idee dat we veel mensen missen. Die melden zich dan opeens bij de schuldhulp dat ze morgen op straat staan. Op dat moment hebben wij er heel veel werk aan.'*

### *Uitvoerder*

*Laat vanuit de corporatie een woonconsulent contact opnemen met de huurder. Onderwerp van gesprek is dan wat er nodig is om van de druk van de afdeling huurincasso af te komen. Voor de huurder is de woonconsulent een bekend gezicht. De kans dat de huurder daarmee in gesprek gaat, is groter dan met de huurincasso.*

Het verschil van project tot project vroegsignalering wie contact zoekt. In het ene project is dat een medewerker van de woningcorporatie terwijl in het andere project een medewerker van de schuldhulpverlening of GGD op huisbezoek gaat. Het komt ook regelmatig voor dat professionals samen op huisbezoek gaan. Zeker als er twee professionals samen op pad gaan, is het van belang dat voor de huurder duidelijk is wat ze komen doen en dat het gesprek in het teken staat van informatie uitwisselen en niet in het teken van incasso. De professionals komen op bezoek om te achterhalen wat er aan de hand is en wat het plan is van de huurder. Als deze niet wil betalen dan neemt de huurincasso het dossier weer op. De professionals in een project vroegsignalering hebben geen

handhavende rol. In hun hele opstelling ademen ze uit dat als de huurder van goede wil is en dat zij hem of haar verder kunnen helpen. Dat is een heel andere opstelling dan een strenge sanctionerende rol.

De professional die contact maakt met de huurder gaat op zoek naar de vraag of er achterliggende problemen zijn die er in de toekomst wederom toe kunnen leiden dat de huurder een termijn mist. Vaak gaat het niet om het probleem dat de huurder op tafel legt 'ik ben het deze maand vergeten' 'ik zit nu even krap', maar zijn er dieperliggende oorzaken voor huurachterstand. De professional moet de situatie kunnen inschatten en het echte probleem en de echte hulpvraag leren kennen.

De professional die achter de deur komt, ziet de problemen. Hij moet kunnen inschatten of de cliënten voldoende competent zijn. De professional is in staat om de omgeving van de cliënt in te schatten: hij ziet of er op korte termijn kosten komen (een oude wasmachine).

Eigenschappen van de professional die contact zoekt met huurders en/of achter de voordeur komt zijn bij voorkeur:

- pro actief

- goede netwerker,
- voorzichtig met privacy
- antenne voor achterliggende problematiek
- kennis van de sociale kaart
- enthousiast, betrokken, actief
- zakelijk
- inlevingsvermogen zonder het probleem over te nemen
- Grenzen kunnen trekken: wat doet de cliënt, wat doet de professional
- Duidelijkheid creëren op het proces
- Geen verpersoonlijking van de incassoafdeling

De noodzakelijke eigenschappen van iemand die op huisbezoek gaat, kunnen versterkt worden door het beheersen van de discipline 'bemoeizorg'.

### *Context*

Professionals met ervaring in de uitvoering van vroegsignalering adviseren met betrekking tot context de volgende zaken voor een effectieve uitvoering.

- Wees creatief als een schuldregeling niet mogelijk is
- Probeer waar mogelijk de oplossing ook te vinden in goedkoper wonen
- Zorg ervoor dat partijen in de keten de positie van huurders kennen
- Licht mensen voor over hetgeen er gebeurt als ze de vaste lasten niet betalen

#### *Wees creatief als een schuldregeling niet mogelijk is*

Voor veel huurders waar een uithuiszetting dreigt, geldt dat ze zich in een problematische schuldsituatie bevinden. De beste oplossing om duurzame stabiliteit te realiseren, is in dat geval een schuldregeling met kwijtschelding. In de praktijk komt echter lang niet iedereen daarvoor in aanmerking. Zorg er voor dat ook huurders die niet in aanmerking komen voor de schuldhulpverlening in principe toch dankzij een project vroegsignalering kunnen blijven wonen. Bijvoorbeeld doordat ze wel in 'vaste lasten beheer' gaan. Het heeft weinig zin om mensen wel een helpende hand toe te steken maar als de situatie is geanalyseerd te moeten zeggen: 'het spijt me maar we kunnen niets voor u doen'. Het voorzien in creatieve oplossingen vraagt in ieder geval nauwe samenwerking tussen disciplines zoals maatschappelijke dienstverlening, sociaal raadslieden, schuldhulpverlening en in specifieke gevallen partijen zoals MEE of ambulante woonbegeleiding in overleg met de GGZ.

#### *Probeer waar mogelijk de oplossing ook te vinden in goedkoper wonen*

Bij huurders die niet in aanmerking komen voor een schuldregeling kan verhuizen naar goedkopere woonruimte ook een manier zijn om aflossingscapaciteit te realiseren. Veel woningcorporaties hanteren het uitgangspunt dat verhuizen met een achterstand niet mag. Maar in voorkomende gevallen kan dat een goede oplossing zijn om financiële ruimte te creëren.

#### *Zorg er voor dat partijen in de keten de positie van huurders kennen*

Voor een belangrijk deel van de mensen die een achterstand krijgen, geldt dat ze op dat moment al contact hebben met andere professionals. Denk daarbij aan professionals van de bureaus jeugdzorg, maatschappelijke dienstverlening, GGZ of verslavingszorg. Vaak zijn deze professionals niet op de hoogte van de mogelijkheden die er allemaal nog zijn als er eenmaal een voornemen is om bij de rechter een vonnis voor een huisuitzetting te halen. Ook weten ze vaak niet welke mogelijkheden de schuldhulpverlening heeft (moratorium) en wat er nog wel kan nadat een rechter het vonnis voor de huisuitzetting heeft uitgesproken. Door deze professionals daarvan op de hoogte te stellen, kunnen zij hun cliënten betere adviseren. Dit is van belang omdat het voorkomt dat professionals mensen niet verwijzen omdat ze niet weten wat er allemaal nog wel kan.

### *Licht mensen voor over hetgeen er gebeurt als ze de vaste lasten niet betalen*

Lang niet elke huurder of consument weet precies wat er gebeurt als de huur of energie niet wordt betaald. Ook weet lang niet elke wanbetaler welke mogelijkheden er zijn om hulp te krijgen bij financiële problemen. Een systeem van vroegsignalering is mooi, maar bij voorkeur komen mensen daar helemaal niet in terecht. Schuldeisers, zoals een woningcorporatie, kunnen zelf ook veel doen aan voorlichting om instroom in een kostbaar project zoals vroegsignalering tot een minimum te beperken.

Het blad en de website van de woningcorporatie is bijvoorbeeld een goed medium voor zowel de woningcorporatie als voor de gemeente om duidelijk te maken welke ondersteuning zij bieden bij huurschulden en welke samenwerking zijn daartoe zijn aangegaan. Zorg dat er niet alleen teksten naar de huurders gaan, ook filmpjes kunnen ondersteunend werken. Een zelftest in het kader van risico op problematische schulden of op het terrein van het financieel vaardigheidsniveau kunnen ook bijdragen aan goede informatievoorziening.

### **3 Evaluatiemodule om effect Thuisadministratie te meten**

Wie de effectiviteit van de eigen interventie wil verhogen, doet er goed aan om na te gaan welke effecten er überhaupt gerealiseerd worden. Een beeld daarvan geeft een ijkpunt om na aanpassingen in kaart te brengen in welke mate die ook daadwerkelijk hebben bijgedragen aan grotere effectiviteit.

Dit hoofdstuk bevat een aanpak om de effectiviteit van de lokale vroegsignalering te meten. Als er binnen de eigen organisatie geen mogelijkheid is om te evalueren dan is er wellicht wel een HBO-student te vinden die de evaluatie ter hand kan nemen in het kader van een (afstudeer)project.

De kern van de evaluatie is om een vergelijking te maken tussen een groep die al dan niet wordt betrokken in een project vroegsignalering. Voor beide groepen geldt dat zij een huurachterstand hebben. Het doel van de evaluatie is om na te gaan in welke mate de groep die ondersteuning kreeg na een bepaalde periode (bijvoorbeeld een half jaar) beter af is.

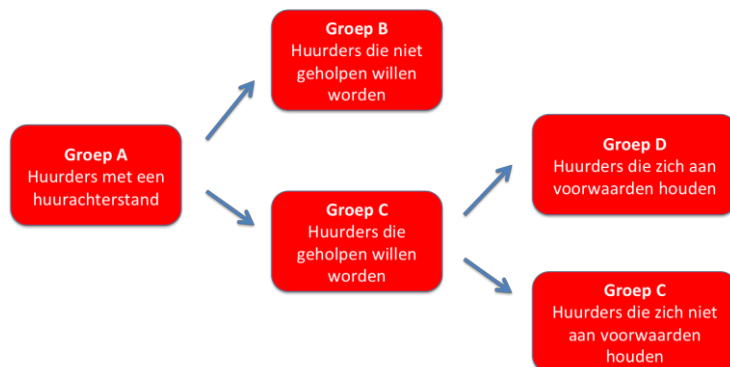
De werkwijze is dan als volgt. Er wordt een groep geselecteerd met een huurachterstand. Deze wordt opgepakt in het kader van het project. Daarnaast wordt er een tweede groep geselecteerd. Er vindt een check plaats op de twee groepen op elkaar lijken. Daarmee wordt bedoeld dat ze overeenkomen in gemiddelde huurachterstand (en spreiding van de hoogte van de huurachterstand), dat ze in gelijke mate bestaan uit nieuwe achterstandsklanten en slepers, dat de demografische leeftijdsopbouw, hoogte van de huur en indien bekend hoogte van het inkomen gemiddeld genomen overeenkomt. De twee groepen omvatten elk minstens dertig huishoudens.

Vervolgens worden de twee groepen gedurende een afgebakende periode gevolgd. Bijvoorbeeld een periode van zes maanden. Na afloop van die periode wordt gekeken hoe de huurders in de twee groepen er voor staan. Er wordt dan gekeken welk deel het huis toch is kwijt geraakt door een huisuitzetting, welk deel betalingsafspraken met de woningcorporatie heeft gemaakt en welk deel die afspraken nakomt.

Een tweede resultaat van de evaluatie is dat er zicht komt op de vertakking van huurders met een huurachterstand en dat die informatie in de vorm van managementinformatie gedeeld kan blijven worden tussen gemeente of schuldhulpverlening en de woningcorporatie. Deze informatie biedt inzicht in de vraag of veranderingen optreden in het debiteurenbestand en derhalve of bijstelling van het project van vroegsignalering nodig is.

De vertakking bestaat dan uit de volgende groepen:  
A huurders met een achterstand (van minimaal twee maanden)

B huurders die niet geholpen willen worden  
 C huurders die wel geholpen willen worden  
 D huurders die hulp krijgen maar zich niet aan de voorwaarden houden  
 E huurders die hulp krijgen maar zich niet aan de voorwaarden houden



#### 4 Relevante literatuur over vroegsignalering

Akkermans, C. (2011) Schuldhulpverlening en dreigende huisuitzetting. Hogeschool Utrecht, Utrecht

Akkermans, C., & Räkens, M. (2013). *Handreiking voorkomen huisuitzettingen*. Amsterdam: Stichting Eropaf!

Baan, A, Sprenger, P, Millemen (2010) Evaluatieonderzoek 'Vroeg erop af!' Amsterdam. Berenschot

Bogman, R., & Summeren, F. v. (2010). *Preventieve woonbegeleiding. Evaluatie van de pilot woonbegeleidingsproject*. Vught: Partners+Pröpper.

Blokker, E., Bremen, K. v., & Eefting, B. (2010). *Twaalf lessen. Om [meer] problemen vroegtijdig(er) te signaleren*. Opgehaald van <http://issuu.com/beterwonen/docs/vroegsignalering?viewMode=magazine&mode=embed>

Jungmann, N. Anderson, M (2011) Vroegsignalering moet en kan! Een onderzoek naar de toegevoegde waarde van een landelijk informatiesysteem schulden. Social Force

Jungmann, N. Werksma, M (2013) Productenboek voorkomen wanbetaling zorgpremie!, Social Force/BSenF

Jungmann, N. Karssenbergh, W (2014) De taaiheid van wanbetaling zorgpremie in beeld. Zoektocht van Menzis, Stadsbank Oost-Nederland en Enschede, Hengelo en Almelo naar de preventieve werking van een financiële quick scan, Social Force

Schaafsma, K., Dieters, M., & Verweij, S. (2013). *Voorkomen is beter dan uit huis zetten. Handleiding voor de aanpak voor multiprobleemgezinnen en woonproblematiek*. Amsterdam: DSP-groep.

Twentse woningcorporaties. (sd). *Nieuwe Kansbeleid Twentse woningcorporaties*. Twentse woningcorporaties.

## Werkwijzer Vroegsignalering van schulden op de werkvloer

Er komt steeds meer aandacht voor de schuldenproblematiek op de werkvloer. Werkgevers wordt steeds vaker gevraagd om beslag te leggen op het inkomen. En bij de schuldhulpverlening stijgt het aantal meldingen van mensen met betaald werk. Financiële problemen zijn in de eerste plaats een privé probleem, maar ze werken door in de arbeidsverhoudingen. Zo wijst onderzoek uit dat werknemers met schulden een bedrijfsrisico kunnen vormen (fraude, veiligheid, diefstal, integriteit), vaker verzuimen en minder productief zijn. Als er beslag wordt gelegd op het inkomen, brengt dat de nodige administratieve lasten met zich mee.

De doorwerking op het dagelijks functioneren, is voor werkgevers de belangrijkste reden om aandacht te besteden aan schuldpreventie. Enkele werkgevers hebben al hele programma's ingericht. Voor de meeste werkgevers geldt dat zij nog overwegen of zij er meer aandacht aan gaan besteden of dat zij bezig zijn om te inventariseren wat zij zouden kunnen doen. Voor veel werkgevers geldt dat ze er wel mee aan de slag willen, maar (nog) niet zo goed weten hoe ze dat op een effectieve wijze kunnen vormgeven.

Als werkgevers invulling geven aan schuldpreventie, dan doen zij dat doorgaans op twee manieren. In de eerste plaats vragen zij bij alle medewerkers aandacht voor gezond financieel gedrag. Door te wijzen op de risico's van schulden en de mogelijkheden om deze te voorkomen of op te lossen, geven ze invulling aan universele preventie. In dit kader worden er stukjes gepubliceerd in personeelsbladen of op intranetsites, worden er voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd in de kantine of kunnen werknemers vrijblijvend gebruik maken van een financiële quick scan. Daarnaast geven steeds meer werkgevers invulling aan geïndiceerde preventie. Zij zoeken actief contact met de werknemers waarbij loonbeslag wordt gelegd. De leidinggevende, afdeling P&O of het bedrijfsmaatschappelijk werk initiëren een gesprek om te inventariseren wat er aan de hand is. Als er sprake is van grote schuldenproblematiek, dan kiezen werkgevers verschillende benaderingen. Er zijn werkgevers die actief hulp aanbieden (verstrekken voorschotten, leningen, budgetcoaching, schuldhulpverlening et cetera). Anderen bieden zelf geen ondersteuning, maar verwijzen hun werknemers actief door naar de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Gemeenten zoeken naar mogelijkheden om werkgevers die invulling willen geven aan schuldpreventie verder te helpen. Voorbeelden van de manieren waarop zij dat doen zijn onder meer

- voorlichting geven aan werknemers en/of specifiek aan de medewerkers personeelszaken;
- door –tegen betaling- budgetadvies, intakes of hele trajecten schuldhulpverlening op de werkvloer aan te bieden;
- door de afdeling personeelszaken een direct nummer te geven van de schuldhulpverlening zodat korte vragen altijd snel beantwoord kunnen worden;
- werkgevers en vrijwilligersprojecten aan elkaar te koppelen.

Schuldpreventie op de werkvloer bestaat deels uit specifiek op werknemers gerichte acties en deels uit de inzet van algemene interventies in het kader van schuldpreventie (budgetadvies, inzet vrijwilligers et cetera). Deze werkwijzer is geschreven voor gemeenten en andere partijen die werkgevers verder willen helpen bij het ontwikkelen van schuldpreventie op de werkvloer. De tips en aanbevelingen komen dan ook het best tot hun recht als ze in dat licht gelezen worden.

### *Opbouw werkwijzer*

Deze werkwijzer bundelt aandachtspunten en tips van professionals en andere betrokkenen die invulling geven aan vroegsignalering van schulden op de werkvloer. De aanbevelingen zijn bedoeld

om de uitvoering hiervan effectiever te maken. De werkwijzer is dus geen complete handreiking om hier in te gaan voorzien. De opbouw is als volgt: Het eerste hoofdstuk bevat een samenvatting van de aandachtspunten voor een stappenplan. Welke zaken verdienen aandacht in de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van vroegsignalering? In hoofdstuk twee worden de aandachtspunten inhoudelijk toegelicht en aangevuld met andere tips voor een effectieve uitvoering. Om goed aan te sluiten op de dagelijkse uitvoering zijn de aanbevelingen en tips in dat hoofdstuk ingedeeld in de thema's organisatie, uitvoerder en context. Naast aanbevelingen en tips die collega-professionals aanreiken, zijn er ook andere manieren om de effectiviteit van de eigen interventie te vergroten. Bijvoorbeeld door relevante literatuur door te nemen en/of de eigen interventie (zelf) te evalueren. De hoofdstukken drie en vier bevatten daar handvatten voor. Hoofdstuk drie bevat een evaluatie module. Dit is een compleet uitgewerkte vragenlijst met toelichting op de toepassing. Hiermee kan met weinig inzet een goed inzicht gekregen worden in hetgeen het trainen van medewerkers van bedrijven om financiële problemen sneller op te sporen oplevert. Hoofdstuk vier bevat ten slotte een beknopte literatuurlijst met relevante literatuur over een effectieve(re) uitvoering.

### **1 Aandachtspunten bij een stappenplan**

Professionals die ervaring hebben met het organiseren en uitvoeren van vroegsignalering op de werkvloer hebben in de loop der tijd lessen geleerd die kunnen bijdragen aan een effectievere en succesvollere uitvoering. Een mooi resultaat begint bij een goede voorbereiding. De afsluiting is het evalueren van de resultaten en, op basis van de inzichten die dat oplevert, de uitvoering bijstellen. Onder voorbereiding worden de handelingen verstaan die verricht worden als een interventie nog niet wordt uitgevoerd. Dit zijn dus de handelingen die volgen op het besluit om te voorzien in een bepaalde interventie en die de basis vormen voor de feitelijke uitvoering.

De onderstaande tabellen bevatten een beknopte samenvatting van de aandachtspunten per fase.

<b>Vorbereitung</b>
<p><b><i>Denk in termen van organisatie bij de voorbereiding aan de volgende zaken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaal een strategie voor het benaderen van werkgevers</li> <li>• Zoek contact op de juiste schaal (MKB in groepen, grote werkgevers apart)</li> <li>• Zet ambassadeurs in om interesse te wekken</li> <li>• Kies een aantrekkelijke locatie voor werkgeversbijeenkomsten (stadion, sportgelegenheid)</li> <li>• Redeneer vanuit het werkgebied van de werkgever</li> </ul> <p><b><i>Selecteer een uitvoerder met de volgende kenmerken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft kennis van ondersteuningsregelingen voor werkgevers, bv. mogelijkheden in de CAO</li> <li>• Heeft kennis van de sociale kaart</li> <li>• Heeft kennis van werkgeversorganisaties en –ondersteuning</li> <li>• Zakelijk, spreekt de taal van werkgevers</li> <li>• Stevig, laat zich niet uit het veld slaan</li> </ul>
<b>Uitvoering</b>
<p><b><i>Breng bij werkgevers die een programma opstellen de volgende punten onder hun aandacht</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kom afspraken op een zakelijke wijze na</li> <li>• Adviseer werkgevers terughoudend te zijn met voorschotten en leningen</li> <li>• Adviseer werkgevers om voorwaarden te stellen aan een betaald traject</li> <li>• Biedt trainingen aan voor medewerkers van P&amp;O of bedrijfsmaatschappelijk werk</li> <li>• Maak de kostenverdeling ook onderwerp van gesprek</li> </ul> <p><b><i>Besteed in de context van het opstellen van een programma door de werkgever ook aandacht aan</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreek de relatie schulden en contractverlenging</li> <li>• Creëer één aanspreekpunt bij schuldhulp, sociaal raadslieden en maatschappelijk werk</li> </ul>
<b>Evaluatie</b>
<p><b><i>Breng in kaart in wat een training aan medewerkers van werkgevers heeft opgeleverd</i></b></p>

- Schuldenproblematiek wordt sneller opgespoord
- De werkgever verwijst vaker en op een meer adequate wijze
- De schuldpreventie draagt bij aan de bedrijfsresultaten

## ***2 Aandachtspunten en tips ten aanzien van organisatie, uitvoerder en context***

De effectiviteit van een interventie wordt bepaald door een mix van zaken. In dit hoofdstuk zijn de tips die professionals aan hun collega's geven ingedeeld in drie thema's<sup>10</sup> die elk van invloed zijn op het eindresultaat. Dit is een praktische indeling die nauw aansluit op de wijze waarop veel professionals naar een interventie kijken. Om te beginnen de organisatie. Hieronder wordt verstaan de manier waarop contact wordt gezocht met de werkgever en de wijze waarop de ondersteuning wordt georganiseerd. De tweede en derde variabele zijn de manier waarop de uitvoerder handelt en de context waarin de interventie wordt uitgevoerd.

In de volgende paragrafen wordt per thema een korte toelichting gegeven en zijn de belangrijkste aanbevelingen en tips op een rij gezet.

### ***Organisatie van interesse en actie bij werkgevers om invulling te geven aan schuldpreventie***

Voor gemeenten die actief aan de slag willen met schuldpreventie op de werkvloer is het allereerst zaak om bij werkgevers aan tafel te komen. Dat veel werkgevers, ondanks het belang dat ze er bij hebben, nog niet aan de slag zijn met de schuldenproblematiek van hun medewerkers, heeft verschillende oorzaken. Schulden worden door werkgevers bijvoorbeeld gezien als een privéaangelegenheid van de werknemer. Ook worstelen werkgevers met de privacyaspecten van een actieve bemoeienis met de schulden van werknemers. Daarnaast zien sommige werkgevers het bedrijfsbelang niet<sup>11</sup>, hebben ze er geen middelen voor of kiezen ze ervoor personeel met schulden te vervangen. Werkgevers zijn ook beducht voor de eventuele imagoschade van het naar buiten brengen van de schuldenproblematiek onder werknemers. Grote werkgevers hebben vaak te maken met personeel uit meerdere gemeenten en daardoor met uiteenlopende gemeentelijke beleidskaders en haken daarom af.

Een algemene voorlichting wat het werkgevers oplevert om te voorzien in schuldpreventie, is niet genoeg. Om te stimuleren dat werkgevers een programma organiseren dat aansluit op de schuldenproblematiek in het bedrijf, is het van groot belang dat de overwegingen van het bedrijf centraal staan. De professional vanuit de gemeente of schuldhulpverlenende organisatie voert een ander gesprek met een werkgever die schulden vooral ziet als een privé aangelegenheid dan met de werkgever die er wel graag mee aan de slag gaat maar geen idee heeft wat hij allemaal wel en niet mag in het licht van de privacywetgeving. Bij de eerste werkgever voert de uitvoerend professional vooral een gesprek waarin verkend wordt wat de omvang is van de schuldenproblematiek onder de werknemers en hoe die doorwerkt in de bedrijfsresultaten. In het tweede geval wordt er een gesprek gevoerd waarin de uitvoerend professional de werkgever voorlicht over de (on)mogelijkheden om actief contact op te nemen met werknemers.

---

<sup>10</sup> In de literatuur over effectieve interventies wordt steeds nadrukkelijker een pleidooi gehouden om variabelen zoals methodiek en uitvoerder niet los van elkaar te zien maar als een geheel. Dit pleidooi onderschrijven wij. Op het praktische niveau van dit cahier draagt het loskoppelen van deze en de andere twee variabelen er echter aan bij dat inzichtelijk wordt hoe de verschillende tips toegepast kunnen worden.

<sup>11</sup> De informatie over de impact van schulden is bij wat grotere organisaties vaak verspreid over meerdere professionals of afdelingen.

Professionals die ervaring hebben met het interesseren van werkgevers om te voorzien in schuldpreventie op de werkvloer raden hun collega's onder meer de volgende zaken aan:

- Gebruik bestaande werkgeverscontacten
- Zoek contact op de juiste schaal
- Kies voor een aantrekkelijke locatie voor werkgeversbijeenkomsten.
- Bepaal een strategie voor het benaderen van werkgevers
- Zet ambassadeurs in
- Begin met hele concrete voorlichting over de algemene ondersteuning bij schulden
- Redeneer vanuit het werkgebied van de werkgever
- Kom afspraken op een zakelijke wijze na
- Adviseer werkgevers terughoudend te zijn met voorschotten en leningen
- Adviseer werkgevers voorwaarden te stellen aan een door de werkgever betaald traject
- Biedt trainingen aan voor medewerkers van P&O of bedrijfsmaatschappelijk werk
- Maak de kostenverdeling ook onderwerp van gesprek

#### *Gebruik bestaande werkgeverscontacten*

Gemeenten onderhouden op allerlei manieren contacten met werkgevers. Via het regionaal Werkbedrijf, de werkgeversservicepunten, de bedrijvenloketten et cetera. Voor al deze contacten geldt dat zij ook gebruikt kunnen worden om de eerste gesprekken te initiëren over werknemers met schulden. Vaak zijn dit eenvoudiger wegen om in contact te komen dan als er vanuit de schuldhulpverlening 'koud' contact wordt gezocht.

*In Drechtsteden is een netwerklunch georganiseerd via Baanbrekend Drechtsteden. Er kwamen 45 ondernemers. Met een aantal praktische tips en handvatten om schulden op de werkvloer bespreekbaar te maken, kunnen deze ondernemers uit de Drechtsteden en omgeving nu zelf aan de slag.*

#### *Zoek contact op de juiste schaal*

Het midden- en kleinbedrijf (MKB) is met zo'n 40% van de banen de grootste werkgever van Nederland. Tegelijkertijd betekent dit dat het niet altijd doelmatig is op het niveau van individuele bedrijven preventieve dienstverlening te organiseren. Een enkele preventiemedewerker moet dan erg veel bedrijfsbezoeken afleggen om relatief weinig werknemers (indirect) te bereiken. Om die reden is het zaak te zoeken naar de juiste schaal. Bij een groot bedrijf ligt het voor de hand om direct contact te zoeken. Bij kleinere bedrijven ligt samenwerking voor de hand op de schaal van een werkgeversvereniging of een bedrijventerrein. Andere organisatievormen zijn de ondernemersverenigingen of de lokale en regionale werkgeversverenigingen.

#### *Kies voor een aantrekkelijke locatie voor werkgeversbijeenkomsten.*

Wie een bijeenkomst organiseert voor werkgevers doet er goed aan om een locatie te zoeken die aansluit op de belevingswereld van een ondernemer. Een werkgever zal doorgaans eerder naar een bijeenkomst komen in een stadion of sportgelegenheid dan naar een bibliotheek of gemeentehuis. Regel een zakelijke ontvangst en creëer ook ruimte en gelegenheid om te netwerken.

#### *Bepaal een strategie voor het benaderen van werkgevers*

In de meeste gemeenten is er niet voldoende capaciteit om alle werkgevers te benaderen. Om toch zo effectief mogelijk te zijn, kan overwogen worden om een strategie te formuleren voor het zoeken van contact. Wie bij de aanmeldingen van de schuldhulpverlening ook registreert waar mensen werken, bouwt een eigen database om gesprekken aan te knopen. Als opvalt dat er vrij veel werknemers van een bepaalde werkgever om hulp vragen, is dat een mooie basis om contact te zoeken. Een andere strategie is om werkgevers op te zoeken die actief zijn in branches waarvoor geldt dat verwacht mag worden dat relatief veel medewerkers schulden hebben (branches met vraaguitval, lage lonen, lage opleidingen) of een verhoogd bedrijfsrisico van schulden (bijvoorbeeld personenvervoer, beveiliging, koeriersdiensten).



### *Zet ambassadeurs in*

Bij werkgevers die twifelen of het wel voor de hand ligt dat zij zich bemoeien met de schulden van hun werknemers, kan het helpen als ook anderen hen daarin stimuleren. Een manier om extra inspanningskracht te realiseren is bijvoorbeeld door een (oud)ondernemers met een positieve reputatie op te zoeken en te vragen of die het onderwerp wil adopteren. Zij kunnen op andere manieren aandacht vragen waardoor de kans dat andere werkgevers er mee aan de slag gaan wordt vergroot.

### *Begin met hele concrete voorlichting over de algemene ondersteuning bij schulden*

De onbekendheid bij werkgevers over de (on)mogelijk ondersteuning te bieden bij medewerkers met schulden, is groot. Vaak hebben ze geen idee wat het verschil is tussen een minnelijk en wettelijk traject of tussen bewindvoering en beschermingsbewind. Ze hebben ook geen idee in welke situaties ze iemand het beste naar de sociaal raadslieden, juridisch loket, schuldhulpverlening of maatschappelijk werk kunnen sturen. Ze weten vaak niet dat er vrijwilligersprojecten bestaan en zijn niet op de hoogte dat er bij beslag op het inkomen van een koppel een verrekening mogelijk is zodat het stel wat meer geld overhoudt. Ook hebben ze geen inzicht in de waarde van de verschillende keurmerken (NVVK, BPBI, NEN-gecertificeerd et cetera). Werkgevers die invulling willen geven aan schuldpreventie ontvangen graag een algemene toelichting op de wijze waarop het veld van de schuldhulpverlening is georganiseerd<sup>12</sup>. Die toelichting dient als basis om na te gaan denken over de wijze waarop zij invulling kunnen en willen geven aan schuldpreventie.

### *Redeneer vanuit het werkgebied van de werkgever*

Werkgevers hebben vaak medewerkers in dienst die in verschillende gemeenten wonen. Dit maakt de samenwerking soms lastig. In verschillende gemeenten worden verschillende eisen gesteld aan inwoners om een beroep te kunnen doen op schuldhulpverlening, zijn er verschillende interventies beschikbaar (wel of geen thuisadministratie, budgetspreekuur, sociaal raadslieden et cetera). Gemeenten die met werkgevers in gesprek gaan moeten zich realiseren dat de gemeentegrenzen geen logische grenzen zijn voor een afdeling P&O of voor het bedrijfsmaatschappelijk werk. Een werkgever zal sneller geneigd zijn om samen te werken als er een aanbod ligt voor alle medewerkers. Gemeenten hebben daarbij twee opties in de organisatie. Door te voorzien in een aanbod waar alle medewerkers gebruik van kunnen maken (maar waarbij de werkgever (extra) betaald voor mensen van buiten de betreffende gemeente). Of door een samenwerkingsverband aan te gaan met gemeenten in een regio en op die manier te voorzien in een eenduidig aanbod dat de gemeentegrenzen overstijgt.

### *Kom afspraken op een zakelijke wijze na*

Wie wil samenwerken met zakelijke dienstverleners doet er goed aan om de eigen uitvoering ook op een zakelijke manier in te richten. Zeker als werkgevers meebetalen aan de uitvoering van bijvoorbeeld een traject schuldregeling dan veronderstellen zij onder meer dat: afspraken op papier worden gezet, ze actief op de hoogte worden gehouden over de voortgang en dat er bij klachten of wensen direct gehandeld wordt.

### *Adviseer werkgevers terughoudend te zijn met voorschotten en leningen*

Er zijn werkgevers en/of sociaal fondsen die in de afgelopen jaren leningen verstrekten aan werknemers met financiële problemen. Afhankelijk van de achtergrond van de financiële problemen kan een voorschot of lening een hele goede oplossing zijn. Echter, alleen als het budget in balans is en de werknemer in staat en bereid is om rond te komen van het geld dat beschikbaar is. In de

---

<sup>12</sup> Eventueel kan de uitvoerend professional ten behoeve hiervan de schets van de schuldhulpverlening in Nederland toesturen die het lectoraat schulden en incasso van de Hogeschool Utrecht opstelde ten behoeve van diverse opleidingen (Jungmann, N, Schruer, H.D.L.M. (2013) Schets van de schuldhulpverlening. Omvang, opzet en actuele ontwikkelingen. Hogeschool Utrecht, Utrecht)

praktijk verstrekken werkgevers vaak leningen aan medewerkers, waar dit niet op van toepassing is en aan medewerkers die nieuwe schulden blijven maken. In de afgelopen jaren is de wereld van de schuldhulpverlening het aanpakken van financiële problemen steeds meer gaan zien als een gedragsvraagstuk. Breng dit denken en de daarbij horende overwegingen ten aanzien van screenen over op werkgevers, zodat zij alleen voorschotten en leningen verstrekken aan mensen waarvoor geldt dat er goede redenen zijn om te veronderstellen dat zij niet verder in problemen komen. Wie een voorschot of lening verstrekt aan medewerkers die hun budget of gedrag niet in balans hebben, draagt onbedoeld vooral bij aan (verdere) escalatie van de schuldsituatie.

#### *Adviseer werkgevers voorwaarden te stellen aan een door de werkgever betaald traject*

Veel werkgevers hebben het idee dat werknemers er alles aan zullen doen om hun schulden op te lossen. Zij gaan er dan ook vanuit dat als zij een traject voor schuldhulpverlening of budgetcoaching financieren, dit de werknemer verder helpt. In het veld van de schuldhulpverlening wordt daar inmiddels veel genuanceerder naar gekeken. Daar leeft inmiddels het besef dat motivatie (en vaardigheden) cruciaal zijn voor het welslagen van een traject schuldregeling of budgetcoaching. Neem werkgevers mee in de inzichten die de schuldhulpverlening opdeed en adviseer hen om kritisch te zijn voor wie ze een traject schuldregeling of budgetcoaching betalen. Bij een groeiende groep werknemers met financiële problemen blijven deze voorzieningen dan beschikbaar en ontstaat niet het risico dat ze vanwege oplopende kosten weer worden afgeschaft.

#### *Biedt trainingen aan voor medewerkers van P&O of bedrijfsmaatschappelijk werk*

De kans dat een preventieprogramma een succes wordt, is groter als er binnen het bedrijf 'eigenaren' van het gedachtegoed zijn. Om te stimuleren dat die er komen en hen te voorzien van inhoudelijke kennis om de nut en noodzaak van het programma uit te dragen, is het nuttig om een training aan te bieden aan medewerkers van P&O of bedrijfsmaatschappelijk werk. Naast directe relevantie voor de werkgever, is een dergelijke training ook relevant voor de gemeente en/of de lokale schuldhulpverlening. Een goed ingerichte training voorkomt dat er medewerkers naar de schuldhulpverlening worden verwezen, die daar niet geholpen kunnen worden omdat hun problematiek te licht of te zwaar is. Door medewerkers van P&O of bedrijfsmaatschappelijk werk te trainen, weten ze beter hoe ze schulden kunnen herkennen en wanneer welke interventie past. Zo is het bijvoorbeeld winst als zij medewerkers die genoeg hebben aan een vrijwilliger, zelf naar een project Thuisadministratie verwijzen in plaats van eerst naar de gemeente en dan naar een dergelijk project.

#### *Maak de kostenverdeling ook onderwerp van gesprek*

Samenwerking tussen werkgevers en de gemeente op het terrein van financiële problemen levert beide partijen winst op. De werkgever werkt op een actieve wijze aan hogere productie (en minder ziekteverzuim). De gemeente vermindert de kans dat de werknemer gebruik gaat maken van andere lokaal gefinancierde diensten zoals maatschappelijk werk, verslavingszorg, jeugdzorg et cetera. Vanuit het besef dat beide partijen voordelen hebben bij schuldpreventie is het logisch dat beide investeren. Zoek vanuit de gemeente het gesprek met werkgevers wat een eerlijke kostenverdeling is.

#### *Uitvoerder*

Niet iedereen is geschikt voor een benadering van werkgevers. Voor werkgevers is het niet vanzelfsprekend om te redeneren vanuit de belangen en overwegingen die de overheid als vertrekpunt neemt. Werkgevers redeneren vaak veel sterker langs een vaste lijn 'kost schuldenproblematiek omzet of draagt zij risico's met zich mee?' Het is dan ook van belang dat de professional die namens een gemeente of namens een schuldhulpverlenende organisatie contact zoekt een zakelijke instelling heeft en naar de wereld kan kijken door de ogen van

*Je moet de ondernemer aanspreken op het belang van werknemers met rust in hun hoofd en niet op wat hij allemaal zou moeten*

een werkgever. Daarnaast verdient het aanbeveling dat de uitvoerende professional beschikt over de volgende kwaliteiten:

- Commercieel denkvermogen
- Vlot
- Niet snel uit het veld geslagen, standvastig
- Kan snel schakelen
- Dienstverlenend
- Enthousiast
- Kan de schuldhulpverlening en de gemeente in zijn algemeenheid goed vertegenwoordigen
- Netwerker
- Kan luisteren maar ook standpunten en adviezen makkelijk voor het voetlicht brengen.

### *Context*

Professionals met ervaring in de uitvoering van vroegsignalering op de werkvloer adviseren met betrekking tot context de volgende zaken voor een effectieve uitvoering

- Bespreek de relatie schulden en contractverlenging
- Creëer één aanspreekpunt bij schuldhulp, sociaal raadslieden en maatschappelijk werk
- Ga na of er in de relevante Cao budgetten beschikbaar zijn
- Ga na of een bedrijf een sociaal- of welzijnsfonds heeft

#### *Bespreek de relatie schulden en contractverlenging*

Werkgevers gaan heel verschillend om met de vraag of het hebben van schulden van invloed is op de contractverlenging. Er zijn werkgevers die als er beslag ligt en een contract loopt af, het om die reden niet verlengen. Anderen kijken primair naar het functioneren van de werknemer. Met het groeien van de schuldenproblematiek kan je als werkgever wel afscheid nemen van een medewerker, maar bij een nieuwe medewerker loop je wederom de kans op financiële problemen. Door met werkgevers te praten over de kosten van vervanging versus het creëren van stabiliteit bij het zittende –verder goed functionerende- bestand kan in de regio een positieve invloed worden uitgeoefend op het ‘zwervende’ bestaan van medewerkers met schulden. Het bespaart de werkgever wervingsprocedures, inwerken en andere activiteiten die samenhangen met nieuw personeel. Medewerkers krijgen de kans om hun leven echt weer op de rit te zetten.

#### *Creëer één aanspreekpunt bij schuldhulp, sociaal raadslieden en maatschappelijk werk*

Als een werkgever invulling gaat geven aan schuldpreventie op de werkvloer dan lopen de uitvoerende medewerkers vaak tegen allerlei praktische vragen aan. Om de kans te bevorderen dat het preventieprogramma met succes van de grond komt, helpt het om bij de schuldhulpverlening, sociaal raadslieden en bij het maatschappelijk werk een vast contactpersoon voor werkgevers aan te wijzen. Als er dan vragen zijn, kan de werkgever met een direct nummer zo contact zoeken. Ze raken dan niet verloren in uitgebreide telefoonmenu's. Ook krijgen ze direct een professional aan de lijn die meedenkt vanuit het perspectief van de werkgever.

#### *Ga na of er persoonlijke budgetten in de Cao beschikbaar zijn*

Een toenemend aantal Cao's kent een persoonlijk budget voor scholing, loopbaanontwikkeling of duurzame inzetbaarheid. Deze middelen kunnen ook worden ingezet ten behoeve van budgetcoaching, die de werknemer helpt de oorzaak van het schuldenprobleem op te sporen en aan te pakken.

#### *Ga na of er een sociaal- of welzijnsfonds is*

Sommige werkgevers beschikken over sociale- of welzijnsfondsen, opgebouwd uit werknemersbijdragen, die soms ondersteuning bieden bij financiële problemen. Zij kunnen dan bijvoorbeeld ingezet worden om de eerste en ergste nood te lenigen. Bij het benaderen van

bedrijven is het de moeite waard om na te gaan of er dergelijke fondsen beschikbaar zijn, om te betrekken in de uitwerking van een preventieprogramma.

### **3 Evaluatiemodule om effect van het trainen van medewerkers te meten**

Wie de effectiviteit van de eigen interventie wil verhogen doet er goed aan om na te gaan welke effecten er überhaupt gerealiseerd worden. Een beeld daarvan geeft een ijkpunt om na aanpassingen in kaart te brengen in welke mate die ook daadwerkelijk hebben bijgedragen aan grotere effectiviteit.

Dit hoofdstuk bevat twee eenvoudige vragenlijsten die op twee verschillende momenten afgenomen kunnen worden onder de medewerkers van bedrijven die door de gemeente of schuldhulpverlenende organisatie zijn getraind op het herkennen en oppakken van financiële problemen bij werknemers. De momenten om de vragenlijst af te nemen zijn direct na de training en na een half jaar.

Als er binnen de eigen organisatie geen mogelijkheid is om de ondersteuning te evalueren dan is er wellicht wel een HBO-student te vinden die de evaluatie ter hand kan nemen in het kader van een (afstudeer)project.

Deze vragenlijst evalueert de waarde van een cursus voor leidinggevendenden, medewerkers P&O en/of bedrijfsmaatschappelijk werkers.

Vragenlijst direct na de training

1. Kunt u bij de volgende stellingen aangeven met een cijfer van 1 tot 10 in hoeverre u het eens bent met de voorgelegde stelling, u omcirkelt de 1 als u het absoluut oneens bent en een 10 als u de stelling helemaal onderschrijft.

#### *Bijvoorbeeld*

Ik verwacht dat ik in staat ben om beginnende financiële problemen te herkennen bij werknemers

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

#### *Overige vragen*

Ik verwacht dat ik in staat ben om sneller (ernstige) financiële problemen te herkennen bij werknemers

Ik weet wat de gevolgen van werknemers met financiële problemen kunnen zijn voor deze werknemers

Ik weet wat de gevolgen van werknemers met financiële problemen kunnen zijn voor mijn bedrijf

Ik verwacht dat ik in staat ben om werknemers met financiële problemen te ondersteunen

Ik weet naar welke professionals ik werknemers met financiële problemen kan verwijzen

Ik verwacht dat financiële preventie in mijn bedrijf leidt tot minder werknemers met problematische schulden

Ik verwacht dat financiële preventie in mijn bedrijf een bijdrage aan het welzijn van werknemers biedt

Ik verwacht dat financiële preventie in mijn bedrijf leidt tot beperking van de bedrijfskosten

Ik heb veel gehad aan de training 'financiële preventie' van de gemeente

Ik zou andere bedrijven de training 'financiële preventie' van de gemeente aanraden

Vragenlijst na een half jaar

1. Heeft u afgelopen half jaar gewerkt aan financiële preventie binnen uw bedrijf?  
0 nee, ga door naar vraag 2  
0 ja, ga door naar vraag 3

2. U heeft nog niet gewerkt aan financiële preventie binnen uw bedrijf, kunt u aangeven waarom niet?(meerdere antwoorden mogelijk)
- ik heb nog geen tijd gehad, maar ga komende periode mee aan de slag
  - Ik heb er geen tijd voor en ga er voorlopig niet mee aan de slag
  - het heeft geen prioriteit binnen mijn werkzaamheden
  - ik heb onvoldoende informatie en kennis om het op te pakken
  - anders, namelijk.....

3. U heeft het afgelopen jaar gewerkt aan (een programma voor) financiële preventie binnen uw bedrijf. Wat heeft u gedaan?(meerdere antwoorden mogelijk)
- ik heb een beleidsplan geschreven
  - ik heb het personeelsbestand gescreend op signalen van financiële problemen
  - ik heb met individuele werknemers gesproken over financiële problemen
  - ik heb een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd over financiële problemen
  - ik heb werknemers tips gegeven hoe zij hun eigen financiële problemen kunnen oplossen
  - ik heb gezorgd voor een voorschot of lening bij een of meer werknemers
  - ik heb werknemers doorverwezen naar andere instanties, nl..

4. Kunt u bij de volgende stellingen aangeven met een cijfer van 1 tot 10 in hoeverre u het eens bent met de voorgelegde stelling, u omcirkelt de 1 als u het absoluut oneens bent en een 10 als u de stelling helemaal onderschrijft.

#### Bijvoorbeeld

Ik heb veel gehad aan de training 'financiële preventie' van de gemeente

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

#### Overige vragen

Ik ben in staat om beginnende financiële problemen te herkennen bij werknemers

Ik ben in staat om meer ernstige financiële problemen te herkennen bij werknemers

Ik kan werknemers met financiële problemen ondersteunen

Ik weet naar welke professionals ik werknemers met financiële problemen kan verwijzen

Ik verwacht dat financiële preventie in mijn bedrijf leidt tot minder werknemers met problematische schulden

Ik verwacht dat financiële preventie in mijn bedrijf een bijdrage aan het welzijn van werknemers biedt

Ik verwacht dat financiële preventie in mijn bedrijf leidt tot beperking van de bedrijfskosten

Ik zou andere bedrijven de training 'financiële preventie' van de gemeente aanraden

#### **4 Relevante literatuur over schuldpreventie op de werkvloer**

Madern, T., Bos, J., & Burg, D. v. (2012). *Schuldhelpverlening in bedrijf. Financiële problemen op de werkvloer*. Utrecht: Nibud/ Divosa.

Jongerius, M., & Wesdorp, L. P. (2012). *Schuldhelpverlening in bedrijf. Een handreiking voor gemeenten en werkgevers*. Utrecht: Divosa/ Nibud.

Jungmann, N, Schruer, H.D.L.M. (2013) *Schets van de schuldhelpverlening. Omvang, opzet en actuele ontwikkelingen*. Hogeschool Utrecht, Utrecht

Brink, H., Jongerius, M., Madern, T., & Wesdorp, P. (2013). *Werknemers uit de schulden*. Utrecht: Divosa.

## **Werkwijzer Bijstandsbesluit zelfstandigen voor ondernemers met schulden**

In de afgelopen jaren groeide het aantal mensen dat als zelfstandige werkt snel. Zo lang zij ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel (KvK) kunnen zij geen beroep doen op de schuldhulpverlening. Wel kan de ondernemer bij de gemeente om hulp vragen, door een beroep te doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). Toepassing hiervan kan ondernemers weer op de rit helpen. Dit is in hun eigen belang en in het belang van de maatschappij. Met deze blik bezien kan het Bbz dan ook beschouwd worden als onderdeel van de schuldplicht. De toepassing ervan kan voorkomen dat mensen zich op een later moment melden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Het Bbz is bedoeld voor zowel startende zelfstandig ondernemers als gevestigde zelfstandig ondernemers. Startende ondernemers zijn in dit geval uitkeringsgerechtigden die in staat gesteld worden om een bedrijfje te beginnen. De ondersteuning wordt dan ingezet als re-integratie om hen uit de uitkering te helpen. Deze werkwijzer heeft betrekking op gevestigde ondernemers. Zij kunnen een beroep doen op het Bbz als ze niet meer goed kunnen rondkomen. Bijvoorbeeld door een te hoog opgelopen schuldsituatie van het bedrijf. De regeling dient dan als een sociaal financieel vangnet. Het Bbz biedt dan ondersteuning aan om te voorkomen dat zij een beroep gaan doen op de bijstand (en schuldhulpverlening) en hun onderneming moeten beëindigen. De geboden ondersteuning bestaat dan bijvoorbeeld uit het herfinancieren of saneren van de schulden. De ondersteuning kan ook bestaan uit een aanvullende uitkering op het inkomen. Een belangrijke voorwaarde voor financiële ondersteuning is dat de onderneming na bijstandsverlening 'levensvatbaar' is. Dit houdt in dat de onderneming rendabel wordt of blijft en kan voortbestaan.

Bij gevestigde ondernemers gaat het om alle vormen van het MKB bedrijf. Vaak betreft dat de 'kleine ondernemers', eenmanszaken of samenwerkingsverbanden in allerlei branches. Denk hierbij aan kleine horeca ondernemingen, een kinderdagverblijf, een supermarkt met (buitenlandse) levensmiddelen, een communicatiebureau aan huis, een import en export bedrijfje of een agrariër. Maar het gaat ook om 'grotere' bedrijven, met meerdere personeelsleden, BV's, etc.

### ***Opbouw werkwijzer***

Deze werkwijzer bundelt aandachtspunten en tips van professionals en andere betrokkenen die invulling geven aan het Bbz. De werkwijzer is bedoeld om uitvoerders handvatten te geven om de uitvoering effectiever te maken. De opbouw is als volgt: Het eerste hoofdstuk bevat een samenvatting van de aandachtspunten. Wat werkt goed op andere plekken en is zo over te nemen? De beantwoording van die vraag is kort uitgewerkt in een tabel. Ook is er een tabel opgenomen met aandachtspunten voor een evaluatie. In hoofdstuk twee worden de aandachtspunten inhoudelijk toegelicht en aangevuld met andere tips voor een effectieve uitvoering. Om goed aan te sluiten op de dagelijkse uitvoering zijn de aanbevelingen en tips in dat hoofdstuk ingedeeld in de thema's methodiek, organisatie, uitvoerder en context. Naast aanbevelingen en tips die collega-professionals aanreiken, zijn er ook andere manieren om de effectiviteit van de eigen interventie te vergroten. Bijvoorbeeld door relevante literatuur door te nemen en/of de eigen interventie (zelf) te evalueren. De hoofdstukken drie en vier bevatten daar handvatten voor. Hoofdstuk drie bevat een evaluatie module. Dit is een compleet uitgewerkte vragenlijst met toelichting op de toepassing. Hiermee kan met weinig inzet een goed inzicht gekregen worden in hetgeen training van medewerkers van bedrijven oplevert. Hoofdstuk vier bevat ten slotte een beknopte literatuurlijst met relevante literatuur over een effectieve(re) uitvoering.

### ***1 Aandachtspunten bij de uitvoering***

Elke gemeente biedt het Bbz aan. In de praktijk zijn er grote verschillen in de uitvoering. Ook verschilt de positie. In veel gemeenten maakt het Bbz geen deel uit van het programma voor schuldplicht. Dat is jammer want in de praktijk is het Bbz een belangrijk onderdeel van het lokale preventiebeleid.

De onderstaande tabel bevat een overzicht van de belangrijkste aanbevelingen die uitvoerders van het Bbz aan hun collega's geven.

Vorbereiding
<b>Kies een methodiek en organisatie waarvoor de volgende zaken gelden</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Laat de cliënt samen met de professional de doelstelling(en) formuleren</li><li>• Er is ruimte voor maatwerk gericht op verschillende ondernemers: groot of klein, oud of jong, groeiend of krimpend etc.</li><li>• Kies waar mogelijk voor persoonlijk contact</li><li>• De ondernemer kan ondersteuning krijgen om zowel de privé als de zakelijke administratie beter bij te houden</li><li>• Geef ondernemers ook de ruimte om op gesprek te komen zonder dat ze formulieren hebben ingevuld</li><li>• Zorg er voor dat het bestaan van het Bbz regelmatig in de lokale media onder de aandacht komt</li></ul>
<b>Selecteer een uitvoerder met de volgende kenmerken</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Heeft kennis van schuldhulpverlening</li><li>• Begrijpt het denken van de ondernemer</li><li>• Ook mensen die wat ouder zijn of weinig opleiding hebben zich op hun gemak laat voelen</li><li>• Street wise is (niet uit het veld geslagen als het verhaal in nader contact wat anders blijkt te liggen)</li></ul>
<b>Besteed in de evaluatie aandacht aan de volgende zaken</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het soort ondersteuning dat de ondernemer kreeg</li><li>• De huidige positie (wel/geen ondernemer) en de achtergrond als iemand zich bij de KvK uitschreef</li><li>• De beoordeling van de ondersteuning die men kreeg in het kader van de Bbz</li></ul>

## **2 Aandachtspunten en tips ten aanzien van methodiek, uitvoerder, organisatie en context**

De effectiviteit van een interventie wordt bepaald door een mix van zaken. In dit hoofdstuk zijn de tips die professionals aan hun collega's geven ingedeeld in vier thema's<sup>13</sup> die elk van invloed zijn op het eindresultaat. Dit is een praktische indeling die nauw aansluit op de wijze waarop veel professionals naar een interventie kijken. Om te beginnen de methodiek. Hieronder wordt verstaan de inhoudelijke opbouw van de interventie. Deze omvat de veronderstellingen waarom verwacht mag worden dat de interventie tot resultaat leidt. De methodiek is bepalend voor de vraag of er op de goede manier aandacht wordt besteed aan de goede dingen. Een tweede variabele die van invloed is op de effectiviteit is de manier waarop de interventie wordt georganiseerd. De derde en vierde variabele zijn de manier waarop de uitvoerder handelt en de context waarin de interventie wordt uitgevoerd.

In de volgende paragrafen wordt per thema een korte toelichting gegeven en zijn de belangrijkste aanbevelingen en tips op een rij gezet.

### **2.1 Methodiek van het Bbz**

Het Bijstandsbesluit zelfstandigen is een bij wet geregelde voorziening. Op hoofdlijnen zijn er twee manieren om ondernemers met financiële problemen weer op de rit te helpen<sup>14</sup>:

<sup>13</sup> In de literatuur over effectieve interventies wordt steeds nadrukkelijker een pleidooi gehouden om variabelen zoals methodiek en uitvoerder niet los van elkaar te zien maar als een geheel. Dit pleidooi onderschrijven wij. Op het praktische niveau van dit cahier draagt het loskoppelen van deze en de andere twee variabelen er echter aan bij dat inzichtelijk wordt hoe de verschillende tips toegepast kunnen worden.

<sup>14</sup> De volgende vormen kunnen worden ingezet:

- een rentedragende geldlening of borgtocht aan beginnende of gevestigde zelfstandigen met een levensvatbaar bedrijf;

- Een lening voor een bedrijfskapitaal en/of
- Een periodieke uitkering

#### *Een lening voor bedrijfskapitaal*

Een bedrijfskapitaal is een lening met rente (huidige rentestand is 8% per jaar), die binnen maximaal tien jaar moet zijn afgelost. Blijkt dat het inkomen van de ondernemer lager was dan het sociaal minimum in een bepaalde periode, dan kan bijstand om niet door de gemeente worden verstrekt om een deel van de lening af te lossen. Heeft de ondernemer een blijvend laag inkomen dan kan de rente op de lening (onder voorwaarden) hierop worden bijgesteld.

Er gelden maximum bedragen voor het bedrijfskapitaal. Een bedrijfskapitaal wordt alleen verstrekt als het bedrijf levensvatbaar is, met een uitzondering voor de oudere zelfstandigen. Er worden drie groepen ondernemers onderscheiden; oudere, gevestigde en beginnende zelfstandigen. De maximale hoogte van het bedrijfskapitaal verschilt voor iedere doelgroep. Het bedrijfskapitaal wordt verstrekt nadat er door de Bbz-afdeling onderzoek is ingezet naar de noodzaak, de levensvatbaarheid van het bedrijf of het zelfstandig beroep en de (minimaal noodzakelijke) hoogte van het bedrijfskapitaal.

#### *Voorwaarden en verstrekking*

Eerst wordt gekeken of en tot welke Bbz-doelgroep de ondernemer behoort. Er wordt ook gekeken of er een passende voorliggende voorziening is (denk aan kredietfaciliteiten zoals eigen geld en/of een lening bij de bank). Bij het levensvatbaarheidsonderzoek wordt een beeld geschetst van de situatie, de mogelijkheden en beperkingen. In een rapport komen onder andere de zakelijke en persoonlijke gegevens, de achtergrond van de aanvraag en aanvrager, de financiële positie en het bedrijfsresultaat, de marktsituatie en concurrentiepositie en de ondernemerscapaciteiten aan de orde. Hierbij wordt ook meegenomen welke financiering nodig is om levensvatbaar te blijven. Het kapitaal wordt verstrekt door de Bbz-afdeling, om noodzakelijke investeringen (waarvoor geen bankfinanciering beschikbaar is) te doen of (achterstallige) schulden te herfinancieren / saneren. Het gaat om schulden die noodzakelijkerwijs opgelost moeten worden omdat ze een gezonde bedrijfsvoering in de weg staan (dit kunnen ook privé schulden zijn) en het voortzetten van het bedrijf in gevaar brengen. Een andere, dan de afgesproken, besteding van het bedrijfskapitaal, leidt tot een directe terugvordering. De bestemming staat zo nauwkeurig mogelijk omschreven in de beschikking, afgegeven door de Bbz-afdeling. Daarin staat eveneens de verplichting tot betaling van de rente en aflossing opgenomen.

Is het eigen vermogen van de ondernemer sterk negatief (een 'technisch faillissement') dan kan bijstand worden verstrekt om schulden te herfinancieren. In dat geval stelt het Bbz dan eerst een sanering verplicht om het eigen vermogen weer positief te maken. Een sanering is alleen mogelijk als de schuldeisers hiertoe bereid zijn. Het Bbz staat herfinanciering van een banklening waar zekerheden op gevestigd zijn niet toe. Dit is weer wel mogelijk als er met de bank afgesproken kan worden, dat een deel van de lening wordt kwijtgescholden in het kader van een sanering.

#### *Periodieke uitkering*

Een periodieke uitkering bij startende ondernemers (maximaal 36 maanden) is bedoeld om in het dagelijks levensonderhoud te voorzien. De uitkering vult het inkomen dat verkregen wordt door de

- 
- een renteloze geldlening aan oudere zelfstandigen (mits het vermogen bijstandsverstrekking niet in de weg staat);
  - een uitkering om niet aan gevestigde zelfstandigen met een levensvatbaar bedrijf met een inkomen dat duurzaam lager is dan het sociaal minimum en een laag vermogen;
  - een uitkering om niet aan oudere zelfstandigen met een vermogen onder de vermogensgrens voor oudere zelfstandigen



onderneming en het gezinsinkomen, aan tot bijstandsniveau. In praktijk kan het inkomen van de zelfstandig ondernemer pas achteraf worden vastgesteld, dat betekent ook dat de hoogte van de uitkering achteraf definitief wordt vastgesteld en eventueel teveel of te weinig ontvangen uitkering verrekend. Indien een lening voor bedrijfskapitaal aan een gevestigde ondernemer wordt verstrekt, kan niet eveneens een periodieke uitkering worden verstrekt. Bij gevestigde ondernemers wordt in het bedrijfskapitaal een deel voor levensonderhoud meegefinancierd.

Ervaren professionals adviseren om in aanvulling op de Bbz-ondersteuning ook invulling te geven aan de volgende zaken:

- Biedt professionele budgetbegeleiding en cursussen voor zowel het privé als de zakelijk geldbeheer
- Bindt vrijwilligers ter ondersteuning aan de ondernemers na de Bbz-verstreking voor bijvoorbeeld begeleiding van de ondernemer.
- Biedt studenten een interessante leerervaring door hen te betrekken in hulp aan ondernemers
- Met een voucher kan elke ondernemer hulp op maat krijgen, ook als hij niet in aanmerking voor de Bbz-dienstverlening komt
- Maak onderscheid tussen ondernemers in de schuldhulpverlening

#### *Budgetbegeleiding en cursussen voor zowel het privé als de zakelijk geldbeheer*

Wat vaak ontbreekt bij het verstrekken van een uitkering en/of bedrijfskapitaal is de mogelijkheid om ondernemers budgetbegeleiding of een budgetcursus aan te bieden. Terwijl dit onmisbare ondersteuning is in het hanteerbaar krijgen van schulden, het oplossen van schulden en het voorkomen van schulden in de toekomst. Bij mensen zonder onderneming vinden we budgetbeheer heel normaal. Maar waarom niet bij ondernemers? Zij moeten naast hun privé uitgaven ook hun zakelijke uitgavenpatroon bewust invullen. Denk daarbij aan het leren omgaan met wisselende inkomsten, het beseffen van het belang van reserveringen en het leren prioriteren (wat moet betaald worden, wat kan 'wachten'). Binnen het Bbz zelf zijn budgetcursussen niet expliciet opgenomen als onderdeel van de dienstverlening. Maar met creativiteit valt deze dienstverlening wel aan te bieden. Er zijn gemeenten die dit doen, bijvoorbeeld preventief of na een extern advies meefinancieren in het krediet. Als je hiervoor kiest beseff dan wel dat budgetteren voor ondernemers specifieke kennis vraagt. Het gaat niet alleen om kennis over ondernemen en alles wat daarbij komt kijken, maar ook bedrijfseconomische kennis (bijvoorbeeld om exploitatiebegrotingen op te stellen).

Ook een budgetcursus is van groot belang. Biedt die niet alleen aan mensen die al in een Bbz-traject zitten. Ervaringen van gemeenten die budgetcursussen aan ondernemers aanbieden, is dat juist tijdens de cursus de hulpvraag duidelijk wordt. Door de cursus beseffen ondernemers dat het veranderen van hun financiële gedrag niet genoeg is om de huidige problematiek op te lossen. Of beseffen ze dat er juist extra hulp nodig is om deze stap naar verandering te kunnen maken. Bij een breed toegankelijke voorziening, zorg je voor een extra 'poort' naar je Bbz-dienstverlening toe en een groter bereik.

#### *Bindt vrijwilligers aan de Bbz-verstreking*

In de afgelopen jaren vonden vrijwilligers hun plek in de reguliere schuldhulpverlening. Maar waarom nog niet bij de ondernemers? Er zijn wellicht genoeg oudere ondernemers die net als bij de thuisadministratie in de reguliere schuldhulpverlening voor maximaal een jaar ondersteuning aan willen bieden. Wellicht kan een ondernemersklankbord ook een rol spelen door deze diensten aan te bieden. Voor het betrekken van vrijwilligers is het natuurlijk van belang goede afspraken te maken. Wat verwacht je van elkaar en waar lopen de 'grenzen' in de aangeboden dienstverlening.

*'De peergroep is belangrijk voor ondernemers: zij spreken de taal en snappen de problemen'*

### *Biedt studenten een interessante leerervaring*

In de gemeente Rotterdam heeft het Bbz loket een vruchtbare samenwerking opgezet met de hogeschool (richting bedrijfseconomie). Studenten helpen ondernemers met financiële problemen als onderdeel van hun studie. Ondernemers worden tegen een laag tarief of gratis geholpen en de studenten krijgen studiepunten voor de diensten die zij verlenen. Deze studenten kunnen ook helpen bij het opstellen van de jaarrekening en meedenken over de toekomst, hoe krijg je de onderneming weer goed op de poten. Deze optie is alleen haalbaar in een grote stad met een HBO bedrijfseconomie. Maar wel heel interessant vanwege het bewezen succes.

### *Met een voucher krijgt elke ondernemer hulp op maat*

De gemeente Amsterdam biedt vouchers voor begeleiding. Ondernemers die een Bbz-toekenning hebben gekregen kunnen met deze vouchers begeleiding 'inkopen'. Het gaat om begeleiding van een half jaar op ondernemersvaardigheden, waar budgetbegeleiding een onderdeel van is. Maar ook ondernemers die geen Bbz-ondersteuning krijgen, omdat ze buiten de doelgroep vallen, komen wel aan aanmerking voor deze vorm van dienstverlening. De financiering komt voort uit het programma Armoedebestrijding.

### *Maak onderscheid tussen ondernemers in de schuldhulpverlening*

Durf ten slotte ook onderscheid binnen het schuldhulpverleningsproces te maken. Ondernemers met kleine schulden kunnen anders geholpen worden dan ondernemers met grote schulden of ondernemers die al langdurig schuldproblemen hebben. Bij kleine schulden kan er bijvoorbeeld worden doorverwezen naar het maatschappelijk werk voor begeleiding en kunnen de schulden door middel van betalingsregelingen worden verholpen. Hier is niet per definitie ondersteuning via het Bbz of schuldhulpverlening voor ondernemers noodzakelijk. Bij langdurige, grote schulden of specifieke ondernemersschulden is vaak enkel nog een sanering mogelijk in combinatie met Bbz-inzet. Ook in dat geval is begeleiding erg belangrijk, naast financiële ondersteuning vanuit het Bbz.

## **2.2 Organisatie**

Professionals die ervaring hebben met de uitvoering van het Bbz adviseren ten aanzien van de organisatie van schuldhulpverlening aan ondernemers de volgende zaken aan:

- Effectieve uitvoering vraagt zowel politiek als intern draagvlak
- Laagdrempelige bereikbaarheid is van belang om in contact te komen
- Vraag elke ondernemer op gesprek zodat er echt contact tot stand komt
- Formulieren vooraf invullen heeft een functie maar levert ook een drempel op
- Zorg regelmatig voor publiciteit in de lokale media

### *Effectieve uitvoering vraagt zowel politiek als intern draagvlak*

Een goede dienstverlening aan ondernemers met (beginnende) schulden begint met politiek en intern draagvlak. Politiek draagvlak levert voldoende financiële middelen op voor een goede uitvoering. Naast personele bezetting van de uitvoering van het Bbz, kunnen de middelen ook gebruikt worden om schuldhulpverlening aan ondernemers te financieren. Om politiek draagvlak te creëren adviseren ervaren professionals dat inzichtelijk wordt gemaakt hoe groot de problematiek is en wat de gevolgen zijn van het niet helpen van ondernemers met financiële problemen, of het maatschappelijk belang van deze ondersteuning. Zorg voor politieke steun, door met cijfers (bijvoorbeeld het aantal starters en stoppers) duidelijk te maken wat het belang is van je (geplande) inzet.

Laat zien hoeveel mensen je helpt en op welke wijze (soms is een adviesgesprek of doorverwijzing voldoende om de ondernemer weer de goede weg op te helpen). Vergelijk cijfers van voorgaande jaren met het jaar dat je inzet op het helpen van ondernemers met schulden. Wat gebeurt er? Trek je meer mensen aan? Hoe help je hen en wat is het effect? Voor een goede effectmeting zal je niet

alleen naar de interventie moeten meten maar ook 3 jaar of meer erna. Is de ondernemer dan nog steeds actief in een levensvatbaar bedrijf?

Bereken ook eens wat het kost als een ondernemer 'omvalt' en zet die kosten af tegen de kosten van je interventie.

Draagvlak bestaat niet alleen uit financiële middelen. Er is visie en een denkrichting nodig. Wat wil de gemeente wel en niet aanbieden aan deze doelgroep? Zo is goede doorverwijzing (intern en extern, via ketenpartners) essentieel om ondernemers in een zo vroeg mogelijk stadium van de problematiek te helpen. Er gaat iets mis als de afdeling Bbz en schuldhulpverlening zich inspannen om een sanering rond te krijgen en de afdeling gemeente belastingen dwarsligt omdat zij haar vordering geïnd wil zien. Intern moeten de neuzen dezelfde kant op staan om tot effectieve dienstverlening te komen.

#### *Laagdrempelige bereikbaarheid is van belang om in contact te komen*

De bereikbaarheid is een belangrijk en essentieel punt. Om ondernemers zo goed mogelijk te helpen moet je bereikbaar, toegankelijk en herkenbaar zijn als gemeentelijke dienstverlener. Voor de meeste kleine ondernemers geldt dat ze niet direct aan de overheid denken als plek om hulp te vragen. Financiële problemen vliegen mensen die hard werken vaak 's avonds aan. De mogelijkheid om via een site of antwoordapparaat je gegevens achter te laten sluit dan beter aan dan een telefoonnummer dat je de volgende dag vanaf half tien kan bellen. De kans bestaat dat de ondernemer zich niet meer meldt en weer in beeld komt als de problematiek aanmerkelijk moeilijker is op te lossen.

*'de ondernemer moet zelf vaak flexibel zijn in zijn werktijden. Hij vindt die flexibiliteit bij de gemeente ook van belang'*

Overigens wordt 24 uren bereikbaarheid niet door alle gemeenten als cruciaal onderdeel van de organisaties beschouwd. Professionals uit die gemeenten adviseren er vooral voor te zorgen dat meldingen snel worden opgepakt. Het oppakken houdt ook in dat je zo snel mogelijk de ondernemers de duidelijkheid geeft of de gemeente al dan niet iets kan betekenen.

#### *Vraag elke ondernemer op gesprek zodat er echt contact tot stand komt*

Bij bereikbaarheid hoort dus ook de afweging in welk deel van je werkproces selectie plaatsvindt. Ervaren professionals adviseren om dat bijvoorbeeld op de volgende manier te organiseren. Bij de 'brede toegang' krijgen alle ondernemers een gesprek na aanmelding. In dit gesprek wordt de situatie besproken. Het voordeel hiervan is dat je goed in contact komt met je ondernemers en mogelijkheden hebt om hen te attenderen op hulpverlening buiten het Bbz om. Aandachtspunten zijn de tijdsinvestering en de ruis die kan ontstaan naar ondernemers toe. Door op gesprek te komen, kan er de verwachting worden gewekt dat de gemeente kan helpen. Terwijl tijdens het gesprek blijkt dat dit niet het geval is.

#### *Formulieren vooraf invullen heeft een functie maar levert ook een drempel op*

Een andere variant is dat de ondernemer na melding gelijk een uitgebreid (telefonisch) vraaggesprek krijgt waarin al wordt gekeken welke hulp mogelijk kan zijn, dit vervangt dan vaak de bij het vorige punt benoemde afspraak. Het voordeel van deze werkwijze is dat je ondernemers veel gericht selecteert op de hulpvraag en ondersteuningsmogelijkheden. Het nadeel kan zijn dat je ondernemers niet goed bereikt. Ervaring leert dat vooral formulieren vooraf invullen kan leiden tot een extra drempel om hulp te vragen. Of het aanleveren van bepaalde gegevens leidt tot afzien van de hulpvraag, simpel weg omdat de ondernemer deze gegevens niet kan leveren, niet weet te achterhalen of essentiële informatie bij een (niet betaalde) boekhouder ligt en daardoor niet bereikbaar is. Of ondernemers vallen (onterecht) af doordat zij niet goed kunnen uitleggen wat hun situatie inhoudt.

Gemeenten die desondanks met formulieren werken doen dit vanuit de volgende overwegingen: Het invullen van formulieren dwingt een ondernemer een stap richting bewustwording van het probleem. Het invullen kost tijd en moeite, maar draagt ook bij aan het boven tafel krijgen van waar het probleem precies zit. Het dwingt een ondernemer daarnaast in beweging te komen en zichzelf of de situatie niet vanuit een slachtoffer positie te benaderen. Het helpt dus bij het zetten van een stap(je) richting zelfredzaamheid. Gemeenten geven aan dat zij vaak zien dat ondernemers wel bezig willen zijn met de oplossing, maar liever niet met de oorzaak van het probleem. Door ondernemers bewuster te maken van wat er speelt, komt de oorzaak ook meer aan bod.

Andere gemeenten doen dit bewust niet, zij hebben daarbij de volgende overwegingen. Als een ondernemer hulp vraagt, moeten er geen extra drempels opgeworpen worden. Ondernemers staan niet bekend als een doelgroep die snel of makkelijk om hulp vragen, laat staan makkelijk te bereiken is. Als je een ondernemer bent dan wordt je toch geacht 'ondernemend te zijn', dus zelfredzaam en in staat om je eigen problemen te kunnen oplossen en hier oplossingen voor te bedenken. De 'visie' op ondernemers is er eentje waarbij kracht, slagvaardigheid en doorzettingsvermogen centraal staat. Net zoals het vertellen dat je schulden hebt, is vertellen dat je onderneming niet goed draait nog altijd een taboe. Ondernemers die durven aan te geven dat het niet goed gaat en dat zij hulp nodig hebben, moet je volgens deze gemeenten belonen en niet afschrikken. Daarnaast bestaat de kans dat door het werken met formulieren je ondernemers die niet taalvaardig genoeg zijn, uitsluit.

#### *Zorg regelmatig voor publiciteit in de lokale media*

De gemiddelde ondernemer kijkt wel naar de bank voor hulp maar niet naar de gemeente. Vaak weten ondernemers met financiële problemen niet eens dat de Bbz-regeling bestaat. Door regelmatig in huis-aan-huis-bladen aandacht te besteden aan het bestaan, wordt het gebruik gestimuleerd. Daarbij helpt het vooral als er bijvoorbeeld wordt beschreven hoe een ondernemer met financiële problemen er dankzij het Bbz weer bovenop kwam.

### **2.3 Uitvoerder van het Bbz**

Goede dienstverlening aan ondernemers met schulden begint bij uitvoerders die in staat zijn om contact te kunnen maken met deze ondernemers. Vaak worden omschrijvingen zoals 'een kameleon zijn: zacht op de relatie, hard op de inhoud, gemotiveerd en enthousiast' genoemd.

Effectieve uitvoerders zijn volgens ervaren professionals degenen die inhoudelijk en vol goede moed meedenken, zich kunnen verplaatsen in de problematiek van de zelfstandige en begrijpen wat het betekent om een ondernemer te zijn. Uitvoerders die eerlijk en open zijn (vooral waar twijfels over de levensvatbaarheid en de vraag of de onderneming moet worden voortgezet spelen), maar ook creatief in het meedenken in oplossingen.

Juist bij ondernemers is het van belang dat je ze in een vroeg stadium bereikt. De uitvoerder speelt daarin een rol door toegankelijk te zijn, maar ook door gezien te worden als sparringpartner. Want een sparringpartner consulteer je eerder om hulp dan iemand van de gemeente die 'slechts' de wet- en regelgeving uitvoert.

Concreet, moet een uitvoerder over de volgende capaciteiten beschikken:

- Kennis schuldhulpverlening en het Bbz hebben (voorkeur voor een bedrijfseconomische inslag, bijvoorbeeld om jaarcijfers te kunnen lezen en een inschatting te maken betreffende de levensvatbaarheid)
- Affiniteit met ondernemers hebben
- Street wise zijn, je krijgt nooit in een keer het hele verhaal, laat je hierdoor niet uit het veld slaan
- Creatief, innovatief en kunnen schakelen
- Communicatief vaardig, kunnen 'interviewen' wat meer vergt dan alleen doorvragen

- Op de hoogte van de sociale kaart die specifiek van toepassing is op ondernemersvraagstukken en problemen
- Netwerkvaardig, goede contacten onderhouden met je ketenpartners om zo ook doorverwijzing soepel te laten lopen

#### **2.4 Context van de uitvoering van het Bbz**

De effectiviteit van het Bbz wordt ook bepaald door de context waarin deze plaatsvindt. Ervaren professionals noemen twee zaken die in de context bijdragen aan een hogere opbrengst van de voorziening:

- *Zorg dat betrokken partijen goed weten wat het Bbz inhoudt*
- *Maak goede afspraken met ketenpartners over een warme verwijzing*

##### *Zorg dat betrokken partijen goed weten wat het Bbz inhoudt*

Lang niet iedereen die betrokken is bij ondernemers, weet precies wat het Bbz inhoudt. Dat is een gemis want als zij ondernemers met financiële problemen sneller doorverwijzen, is de kans groter dat iemand voor het Bbz in aanmerking komt. Geef actief voorlichtingen aan boekhouders, het UWV, de Belastingdienst en andere partijen. Op die manier is de kans het grootst dat ondernemers al van het Bbz horen op het moment dat de inzet daarvan nog zin heeft.

*Als je een ondernemer bent dan wordt je toch geacht 'ondernemend te zijn', dus zelfredzaam en in staat om je eigen problemen te kunnen oplossen en hier oplossingen voor te bedenken. De 'visie' op ondernemers is er eentje waarbij kracht, slagvaardigheid en doorzettingsvermogen centraal staat. Net zoals het vertellen dat je schulden hebt, is vertellen dat je onderneming niet goed draait nog altijd een taboe.*

##### *Maak goede afspraken met ketenpartners over een warme verwijzing*

Het is een hele stap om hulp te vragen bij schulden. Dat geldt voor iedereen maar zeker voor ondernemers. Ervaren professionals raden ketenpartners van de Bbz-uitvoerders zoals maatschappelijke dienstverlening en schuldhulpverlening aan om te voorzien in een systeem van warme doorverwijzing. Houdt het momentum bij de ondernemer vast dat hij gevoelig is voor ondersteuning. De kans is groot dat door een doorverwijzing de ondernemer afhaakt. Door te voorzien in afspraken met ketenpartners over warme doorverwijzingen, raak je zo min mogelijk ondernemers kwijt op het eerste moment dat ze in beeld komen.

#### **3 Evaluatiemodule om het effect van het Bbz bij ondernemers met schulden te meten**

Wie de effectiviteit van de eigen interventie wil verhogen, doet er goed aan om na te gaan welke effecten er überhaupt gerealiseerd worden. Een beeld daarvan geeft een ijkpunt om na aanpassingen in kaart te brengen in welke mate die ook daadwerkelijk hebben bijgedragen aan grotere effectiviteit.

Dit hoofdstuk bevat een eenvoudige vragenlijst, die afgenomen kan worden op een moment na afloop van de dienstverlening. Om de effecten te kunnen meten en tegelijkertijd een respons te realiseren die voldoende is, kan overwogen worden om de lijst zes à negen maanden na de verstrekking van het Bbz in te zetten.

Als er binnen de eigen organisatie geen mogelijkheid is om de ondersteuning te evalueren dan is er wellicht wel een HBO-student te vinden die de evaluatie ter hand kan nemen in het kader van een (afstudeer)project.

##### Vragenlijst

1. Wat is uw leeftijd

≤ 30

> 30 - ≤ 55



#### **4 Relevante literatuur over de uitvoering van het Bbz**

Hartogh, V. d., Vonk, W., & Zorg, J. (2012). *Haal meer uit het Bbz. Meer rendement voor gemeenten bij de uitvoering van het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen 2004*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid/ Vereniging Nederlandse Gemeenten.

Divosa. (2012). *Werkwijzer Debiteurenbeheer Bbz*. (J. Zorg, V. d. Hartogh, G. Jongma, H. Brink, & A. Nunn, Red.) Utrecht: Divosa.

Ende, M. v., Chotkowski, M., Lijn, N. v., & Thio, V. (2011). *Bbz 2004: uit het startblok*. Rotterdam: Ecorys.

Vonk, W., & Kerckhaert, A. (2013). *Werkwijzer Levensvatbaarheidsonderzoek en begeleiding Bbz*. (V. d. Hartogh, J. Zorg, H. Brink, & A. Nunn, Red.) Utrecht: Divosa.

Zorg, J., Hartogh, V. d., & Vonk, W. (2012). *Werkwijzer Selectie Bbz*. (H. Brink, & A. Nunn, Red.) Utrecht: Divosa.

Kerckhaert, A., & Vonk, W. (2013). *Werkwijzer Regionale samenwerking Bbz*. (V. d. Hartogh, J. Zorg, H. Brink, & A. Nunn, Red.) Utrecht: Divosa.

## **Werkwijzer Gedragsbeïnvloeding via internet en/of folders**

Een belangrijk deel van de voorlichting over het voorkomen of oplossen van financiële problemen gaat via internetsites en/of folders. Deze informatiedragers worden in de schuldpreventie ingezet om twee doelen te bereiken. In de eerste plaats om mensen te informeren over de beschikbaarheid van interventies zoals een budgetcursus of thuisadministratie. Ook de voorwaarden om er voor in aanmerking te komen en/of manieren om zich aan te melden worden vaak via folders of websites kenbaar gemaakt. Het tweede doel van folders en internetsites is om gezond financieel gedrag te beïnvloeden. Deze werkwijzer heeft betrekking op folders en websites met dit laatste als doel.

De aanbevelingen en tips in deze werkwijzer komen van professionals die bij gemeenten en andere organisaties invulling geven aan de schriftelijke pogingen om financieel gedrag te beïnvloeden. Waar relevant is ook gebruik gemaakt van actuele inzichten uit de gedragsleer.

Bij schriftelijke communicatie is het van belang om vast te stellen wat de doelgroep is. Soms zijn dat alle inwoners (voor zover zij een risico lopen op financiële problemen). In andere gevallen is dat de groep die reeds financiële problemen heeft of heel specifiek mensen met bijvoorbeeld een inkomen onder de 110 procent van de bijstandsnorm. Voor de meeste aanbevelingen en tips in deze werkwijzer geldt dat de doelgroep bestaat uit mensen die al financiële problemen hebben of daar een groot risico op lopen.

### **Opbouw werkwijzer**

Deze werkwijzer bundelt aandachtspunten en tips van professionals en andere betrokkenen die folders en websites maakten in het kader van schuldpreventie. Het is dus geen complete handreiking. De opbouw is als volgt. Het eerste hoofdstuk bevat een samenvatting van de belangrijkste aandachtspunten. Wat raden professionals hun collega's bij andere organisaties aan? En welke recente inzichten uit de gedragsleer zijn de moeite waard om te verwerken? Deze vragen zijn kort samengevat in een tabel. Daarin is ook samengevat welke onderwerpen aandacht behoeven bij een evaluatie. In hoofdstuk twee worden de aandachtspunten inhoudelijk toegelicht en aangevuld met andere tips voor een effectieve uitvoering. Om goed aan te sluiten op de dagelijkse uitvoering zijn de aanbevelingen en tips in dat hoofdstuk ingedeeld in de thema's methodiek en vormgeving. Naast aanbevelingen en tips die collega-professionals aanreiken, zijn er ook andere manieren om de effectiviteit van de eigen interventie te vergroten. Bijvoorbeeld door relevante literatuur door te nemen en/of de eigen interventie (zelf) te evalueren. De hoofdstukken drie en vier bevatten daar handvatten voor. Hoofdstuk drie bevat een evaluatie module. Dit is een uitgewerkte evaluatieplan met toelichting op de toepassing. Hiermee kan met weinig inzet een goed inzicht gekregen worden in de bruikbaarheid van de folders en websites. Hoofdstuk vier bevat ten slotte een beknopte literatuurlijst met relevante literatuur over een effectieve(re) uitvoering van de massamediale communicatie.

### **1 Aandachtspunten bij methodiek en vormgeving**

Professionals die ervaring hebben met het opstellen van massamediale communicatie over financiële problemen, hebben in de loop der tijd lessen geleerd die kunnen bijdragen aan een effectievere en succesvollere uitvoering. De lessen hebben betrekking op zowel de methodiek als de vormgeving. Onder methodiek wordt verstaan welke boodschappen worden op welke manier verwerkt in de folders en op de websites. Een evaluatie van de folders en websites helpt om na te gaan of deze informatiedragers overbrengen wat de bedoeling is. In de onderstaande tabel is samengevat welke aandachtspunten er zijn bij de methodiek, vormgeving en evaluatie.

#### **Methodiek, vormgeving en evaluatie**

##### **Kies een methodiek waarvoor de volgende zaken gelden**

- Selecteer scherp wie de doelgroep is
- Maak gebruik van Casi 2.0



- Biedt uitingen aan op het moment of de plek waar mensen er ontvankelijk voor zijn
- Geef de goede voorbeelden en formuleer de doelen positief
- Biedt handelingsperspectieven
- Geef feedback op het eigen handelen
- Pas op met het overnemen van straat en groepstaal

**Houd bij vormgeving rekening met de volgende zaken**

- Houd rekening met laaggeletterdheid en maak gebruik van storytelling
- Betrek bij de afweging tussen folder en website ook de kosten
- Wissel taal en beelden af en Pas op met herschrijven van bestaande teksten
- Besteed aandacht aan de achterkant van de folder en Neem altijd een QR code op
- Zorg dat de website gevonden wordt
- Overweeg om in plaats van een website om een Facebook pagina te maken

**Schenk bij een evaluatie aandacht aan de volgende zaken**

- Worden de folders en websites gelezen door de groep die tot de doelgroep behoort?
- Hebben de lezers de inhoud begrepen?
- In welke mate gaan mensen handelen naar aanleiding van het lezen van de folder of website?

## 2 Aandachtspunten en tips ten aanzien van methodiek en vormgeving

De effectiviteit van een interventie wordt bepaald door een mix van zaken. In dit hoofdstuk zijn de tips die professionals aan hun collega's geven ingedeeld in twee thema's. Het eerste thema betreft de methodiek en het tweede thema de vormgeving.

### 2.1 Methodiek van folders en webteksten

In de afgelopen jaren zijn er veel publiekscampagnes ingezet om gedrag te beïnvloeden. De overheid deed dat lange tijd onder de noemer van de Postbus 51 campagnes. Onderzoeken naar de effectiviteit daarvan lieten in de afgelopen jaren zien dat die minimaal is. Het gemiddelde effect van een campagne blijkt acht procent te zijn. Dat wil zeggen dat acht procent van degenen die bereikt worden, hun gedrag aanpassen. Bij campagnes gericht op preventie bleek dat slechts drie procent. Deze lage percentages betekenen niet dat het geen zin heeft om campagnes te voeren. De verschillende onderzoeken naar de effectiviteit van campagnes, bieden inmiddels ook inzichten hoe we meer effect kunnen sorteren. Zo blijken campagnes die ondersteund worden door beleid of samen gaan met handhaving bijvoorbeeld effectiever te zijn. In deze lijn mag dus in het geval van schuldpreventie verwacht worden dat folders en websites die worden uitgebracht in samenhang met een concreet aanbod, (budgetspreekuur, budgetcursus of Thuisadministratie) meer opleveren dan alleen een campagne.

Bij het opstellen van folders en websites is het dus de vraag wat je juist wel of niet zou moeten doen. Wij omschrijven dit als de methodiek van de folder. Onderzoek laat zien dat de volgende zaken beter of minder goed werken bij (schriftelijke) gedragsbeïnvloeding.

Meer kansrijk	Minder kansrijk
Nieuw gedrag tot stand brengen	Bestaand gedrag veranderen of preventie van ongewenst gedrag
Eenmalig gedrag initiëren	Blijvend gedrag veranderen
Er is ondersteunend beleid/handhaving	Alleen campagne voeren
Meerdere interventies tegelijk toepassen	Eén interventie toepassen (te weten campagne)
Ondersteuning vanuit sociale/fysieke omgeving	Belemmering vanuit sociale/fysieke omgeving
Er zijn geen sterke sociale normen	Er zijn sterke sociale normen

Bron: Renes, R.J. (2012) *Effectieve communicatie en het publieke domein*, Hogeschool Utrecht, Utrecht (openbare rede)

Aandachtspunten en tips bij de methodiek van schriftelijke gedragsbeïnvloeding van financieel gedrag zijn verder:

- Selecteer scherp wie de doelgroep is
- Maak gebruik van Casi 2.0
- Biedt uitingen aan op het moment of de plek waar mensen er ontvankelijk voor zijn
- Geef de goede voorbeelden en formuleer de doelen positief
- Biedt handelingsperspectieven
- Geef feedback op het eigen handelen
- Pas op met het overnemen van straat en groepstaal

### Selecteer scherp wie de doelgroep is

Via de site van het Centraal Bureau voor de Statistiek kunnen online met de elektronische databank Statline tabellen en grafieken samengesteld worden. Een gemeente kan cijfers opvragen over het aantal huishoudens met een laag of langdurig inkomen afgezet tegen herkomst en kenmerken huishouden en deze ook weer vergelijken met omliggende gemeenten (<http://statline.cbs.nl/statweb/>). Er zijn ook betaalde diensten op dit vlak zoals de minimascan van Stimulansz (overigens gratis voor abonnees). Dit soort analyses kunnen helpen om te bepalen op welke groepen schuldpreventie zich (niet) zou moeten richten. Een andere manier om daar beelden bij te krijgen is door bijvoorbeeld bij de grote schuldeisers in de regio op te vragen wat groepen zijn die bij hen vaak in problemen komen.

### Maak gebruik van Casi 2.0

Het ministerie van Algemene zaken, de Hogeschool Utrecht en de universiteiten van Wageningen en Amsterdam hebben in 2011 het Campagne Strategie Instrument (Casi) ontwikkeld. Dit instrument is bedoeld om uitvoerders op weg te helpen bij het opzetten van doordachte campagnes om gedrag te beïnvloeden. Het Casi is geworteld in literatuur over de sociaal psychologie en geeft in een aantal stappen weer wat beter en minder goed werkt bij de poging om gedrag te beïnvloeden. Het instrument daagt de gebruiker ook uit om na te denken over de mogelijkheden die er zijn om onbewust gedrag te beïnvloeden. **Casi 2.0 is te vinden via <http://www.onderzoek.hu.nl/~media/LLL/Docs/Rapporten/CASI%202.0.pdf>**



### Biedt uitingen aan op het moment of de plek waar mensen er ontvankelijk voor zijn

De kans dat mensen gaan handelen, is het grootst als zij benaderd worden op het moment dat dit voor hen relevant is. Ten aanzien van schuldenproblematiek wordt steeds duidelijker dat life events zoals ontslag, ziekte of een scheiding vooral een trigger zijn voor financiële problemen. Hieruit volgt dat het de moeite waard is om ondersteuning aan te bieden op het moment dat de verandering (ontslag, scheiding et cetera) optreedt en/of op het moment dat de effecten zichtbaar worden omdat de financiële problemen serieus worden (de tweede deurwaarder, de eerste dreiging van afsluiting etc). Door bijvoorbeeld met schuldeisers samen te werken, kan informatie worden aangeboden op het moment dat de ontvankelijkheid het grootst is.

*De boodschap 'het bijhouden van je administratie geeft rust' zal bij meer mensen tot interesse in veranderen leiden dan de boodschap 'het niet bijhouden van je administratie geeft stress en onzekerheid'*

### Geef de goede voorbeelden en formuleer de doelen positief

Voor de meeste mensen geldt dat we vooral geneigd zijn om goed gedrag te kopiëren. Jarenlang stonden de negatieve effecten van gedrag centraal in voorlichtingscampagnes. Door de gevolgen van vuurwerk te laten zien, werd beoogd dat jongeren voorzichtiger zouden zijn. Onderzoek laat zien dat positieve normen meer

navolging krijgen dan negatieve normen. Daar waar we vaak geneigd zijn mensen vooral te waarschuwen, vraagt dit dat de boodschap in de preventie vooral is opgebouwd uit positieve normen.

#### *Biedt handelingsperspectieven*

Als communicatie er aan bijdraagt dat iemand weet wat hij wil bereiken (administratie op orde brengen, schulden afbetalen), dan betekent dat niet automatisch dat diegene ook weet wat dit vraagt. Zorg op je website of in je folder voor een concrete verwijzing naar de plek of interventie die daar in kan voorzien. De verwijzing kan concreet het telefoonnummer zijn van de maatschappelijke dienstverlening om je op te geven voor een budgetcursus. Het kan ook een praktische site zijn zoals [www.zelfjeschuldenregelen.nl](http://www.zelfjeschuldenregelen.nl), een overzicht van voorzieningen ([www.schuldendrechtsteden.nl/budgetgids.nl](http://www.schuldendrechtsteden.nl/budgetgids.nl)) of de tool van het Nibud waarmee je kan berekenen hoe groot je buffer idealiter zou moeten zijn.

#### *Geef feedback op het eigen handelen*

*Onderzoek van de Britse belastingdienst laat zien dat meer mensen bij de eerste herinneringen hun belastingen binnen de nieuwe termijn betaalden als in de begeleidende brief stond '85 procent van uw plaatsgenoten betaald de belasting op tijd'. Het effect was dat 15 procent meer mensen dan anders alsnog binnen de gestelde termijn de nota voldeden.*

We zijn gevoelig voor ons eigen handelen in relatie tot het handelen van anderen. Of met andere woorden we zijn geneigd om ons handelen aan te passen als de meerderheid anders handelt en we daar actief op gewezen worden. Folders en websites lenen zich om normgedrag te communiceren (dat afwijkt van het eigen handelen). Door aan te geven hoe anderen zich gedragen, kan een deel van de bereikte groep bewogen worden om in reactie op de feedback hun manier van handelen (positief) bij te stellen.

#### *Pas op met het overnemen van straat- en groepstaal*

Om bij bijvoorbeeld jongeren aan te sluiten, wordt er wel gekozen voor het gebruik van straat- en groepstaal. Als het voorlichtingsmateriaal door de jongeren zelf is ontworpen kan dat prima werken. Wees wel alert op het gegeven dat straattaal zich snel ontwikkeld en termen en woorden snel weer 'uit' zijn. Ook vinden jongeren er soms wat van als de gemeente of een andere instelling zich te veel als 'een van hun' presenteert door dezelfde woorden te gebruiken. Weeg goed af wat het nut en het doel is van straat- en groepstaal.

## **2.2 Vormgeving van folders of websites**

- Houd rekening met laaggeletterdheid
- Betrek bij de afweging tussen folder en website ook de kosten
- Maak gebruik van storytelling
- Wissel taal en beelden af
- Pas op met herschrijven
- Besteed aandacht aan de achterkant van de folder
- Neem op een folder altijd een QR code op
- Zorg dat de website gevonden wordt
- Overweeg om in plaats van een website om een Facebook pagina te maken

#### *Houd rekening met laaggeletterdheid*

1,3 miljoen Nederlanders boven de 16 hebben moeite met lezen en schrijven. Onder de groep met financiële problemen, zijn zij waarschijnlijk oververtegenwoordigd. Om die reden is het van belang om actief aandacht te besteden aan het taalniveau en waar mogelijk met platen, symbolen, filmpjes of opgelezen tekst te werken.

#### *Betrek bij de afweging tussen folder en website ook de kosten*

Steeds meer informatie wordt digitaal aangeboden. Dit heeft als voordeel dat het makkelijk actueel gehouden kan worden. De keerzijde is dat verwachtingen ten aanzien van een digitale drager van informatie ook hoger zijn in termen van actualiteit. Bij de afweging tussen een folder en een site is het van belang om niet alleen de productiekosten mee te nemen maar ook de kosten om een digitale drager actueel te houden.

#### *Maak gebruik van storytelling*

We zijn meer geneigd te handelen als we weten dat anderen dat ook doen. Om op deze emotie in te spelen loont het om op de website of in de folder gebruik te maken van storytelling. Als we lezen dat iemand in een vergelijkbare situatie als de onze hulp zoekt is de kans dat wij dat zelf ook gaan doen groter.

#### *Wissel taal en beelden af*

Mensen hebben verschillende leerstijlen. De een is meer talig ingesteld terwijl anderen zich meer laten beïnvloeden door beelden. Door op websites beelden en taal af te wisselen wordt een mix gekozen die aansluit op een divers publiek.

#### *Pas op met herschrijven*

Het komt vaak voor dat er informatie voor een bepaalde doelgroep op papier wordt gezet en dat later bedacht wordt die in een wat andere vorm ook nuttig is voor een andere doelgroep. Denk hierbij bijvoorbeeld aan informatie over het om een beroep op de schuldhulpverlening te doen. Als dit eerst uitgeschreven voor klanten, kan later bedacht worden dat het nuttig is dit voor ketenpartners uit te werken. De neiging is dan vaak om de bestaande tekst iets bij te punten. Soms kan dat maar vaak mist de tekst dan de scherpste die ze verdient. Overweeg bij het hergebruik van teksten of dat echt kan.

*'We hadden een folder voor cliënten. Op een gegeven moment kregen we van ketenpartners steeds vaker de vraag of er voor medewerkers ook een voorlichtingsfolder was. We hebben toen de cliëntenfolder wat aangepast. Achteraf was dat niet zo handig. We kregen alleen maar meer vragen. Vervolgens hebben we een nieuwe folder opgesteld met andere informatie. Dat loste veel op.'*

#### *Besteed aandacht aan de achterkant van de folder*

Folders staan soms in een doorzichtig bakje op tafel. In dat geval is de achterkant van de folder ook een aandachtstrekker. Besteed dus niet alleen aandacht aan een aantrekkelijke voorkant maar ook aan een aantrekkelijke achterkant.



#### *Neem op een folder altijd een QR code op*

Als je voorziet in folders verwerk daar dan een QR code in. Deze stelt de lezer in staat om naar de website te gaan van bijvoorbeeld de partij die een budgetcursus of administratie aanbiedt. Als die sites actueel zijn dan gaat de folder langer mee.

#### *Zorg dat de website gevonden wordt*

Google en andere zoekmachines bezoeken dag in dag uit de nieuw op het web geplaatste teksten en pagina's. De systemen van deze zoekmachines (spiders of bv de googlebot) bepalen snelle vindbaarheid aan de hand van de woorden die het meest voorkomen in de tekst of op de pagina, waarover de tekst of pagina gaat. Om dus snel gevonden te worden via zoekmachines moet de tekstschrijver en de website bouwer bewust gebruik maken van zoekwoorden.

#### *Overweeg om in plaats van een website om een Facebook pagina te maken*

Een alternatief voor een folder of website is een Facebook pagina. Deze is interactief te maken. Er is een groep internetgebruikers die eerder een Facebook pagina vinden dan een website. Facebook kan ook het gevoel versterken dat je niet de enige bent. Dit is een norm die kan bijdragen aan de overweging van mensen om in actie te komen om hun financiële problemen aan te pakken.



### **3 Evaluatiemodule om effect folders en websites op financieel gedrag te meten**

Wie de effectiviteit van de eigen interventie wil verhogen, doet er goed aan om na te gaan welke effecten er überhaupt gerealiseerd worden. Een beeld daarvan geeft een ijkpunt om na aanpassingen in kaart te brengen in welke mate die ook daadwerkelijk hebben bijgedragen aan grotere effectiviteit.

Dit hoofdstuk bevat een handreiking om de effectiviteit van uw website of folder te meten. Als er binnen de eigen organisatie geen mogelijkheid is om de ondersteuning te evalueren dan is er wellicht wel een HBO-student te vinden die de evaluatie ter hand kan nemen in het kader van een (afstudeer)project.

Met onderstaande evaluatie test u of de inhoud boodschap helder is verwoord in uw folder of website.

- Test altijd uw materiaal op een panel uit de doelgroep. De eerste evaluatie richt zich op het materiaal voorafgaand aan het gebruik hiervan. Indien u een folder heeft geschreven of een website heeft gebouwd laat deze dan lezen of bekijken door een panel van mensen uit de doelgroep waar u zich op richt. Stel deze groep na het lezen gerichte vragen over het product:
  - Kunt u kort vertellen waar de folder over gaat
  - Vindt u de folder begrijpelijk?
  - Wat gaat u doen na het lezen van de folder?
    - a. Geef hier enkele van de tips uit uw folder, bv. ik ga na of ik huurtoeslag kan krijgen
    - b. Als het doel van de folder is om mensen door te verwijzen naar een andere instantie, bv.: ik ga mij aanmelden bij een budgetcursus

Dit zelfde kunt u doen voor websites. Ook hier test u de begrijpelijkheid van de teksten. Test daarnaast het navigatiegedrag van de groep: bekijk wat de groep doet en stel vragen over het zoekgedrag: kunnen ze eenvoudig door de website komen?

- Na het 'droog' testen van de informatie wilt u misschien de echte lezers bevragen. Omdat u geen contact heeft met deze lezers, is dat lastig om contact te leggen. Bij een website kunt u een vragenlijst toevoegen. Iedereen die de website af wil sluiten krijgt de vraag of hij of zij enkele vragen wil beantwoorden. Houd deze lijst kort.  
U kunt dan kort vragen stellen:
  - Vragen die samenhangen met de doelgroep, bv. leeftijd, al dan niet schulden, ouders, partners na een scheiding of overlijden, bijstandsgerechtigden of laag inkomen. Daarmee toetst u of u de doelgroep bereikt waarop u zich richt
  - Vragen die samenhangen met de adviezen die u geeft in de website, bijvoorbeeld vragen over een door u voorgestelde doorverwijzing of vragen over door u voorgesteld handelen: ik maak voortaan een boodschappenlijstje.
  - Eindig met een algemene vraag of de bezoeker iets heeft gehad aan de inhoud en of deze de inhoud begrijpelijk vond.
- Indien u zich in uw materiaal richt op doorverwijzing, check dan bij deze doorverwijspunten, zoals schuldhulpverlening, GGD, maatschappelijk werk, thuisadministratie hoe nieuwe cliënten daar gekomen zijn, als ze zijn doorverwezen: was dat als gevolg van de folder of de website?
- Gebruik de website statistieken voor uw evaluatie. U weet dan hoeveel mensen welk onderdeel hebben bezocht en naar welke pagina's zij hebben doorgeklikt.

#### **4 Relevante literatuur over gedragsbeïnvloeding financieel gedrag via folders en websites**

Behavioural insights team (2014) EAST Forus simple ways to apply behavioural insights. Cabinet Office Great Britain/Nesta

Jungmann, N., & Iperen, F. v. (2011). *Schuldpreventiewijzer. Over het belang van schuldpreventie en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven*. Utrecht: MOgroep/ NVVK/ VNG/ Divosa/ Nibud.

*Klaassen, R. (2004) Voorlichtingskundig ontwerpen. (diss.) Gorcum 4 Voorlichting via internet en/ of Folders*

Hermsen, S., Renes, R.J. (2014) *Ontwerpen voor gedragsverandering*, Hogeschool Utrecht, Utrecht

Madern, T., Van der Burg, J., Van der Wolk, J., Van Dam, R. (2013) Website zelf je schulden regelen. In: Jungmann, N. (2013) *Handreiking schuldpreventie*. Hogeschool Utrecht, Utrecht

Renes, R.J. (2012) *Effectieve communicatie en het publieke domein*, Hogeschool Utrecht, Utrecht (openbare rede)

RMO (2014) *De verleiding weerstaan. Grenzen aan beïnvloeding door de overheid*. RMO, Den Haag

Stinesen, B, Renes, R.J. (2014) *Een analyse van gedragsbeïnvloedende overheidsinitiatieven in de domeinen gezondheid, mobiliteit en financiën*, Hogeschool Utrecht, Utrecht

## Bijlage 1 Literatuurlijst

Akkermans, C., & Räkers, M. (2013). *Handreiking voorkomen huisuitzettingen*. Amsterdam: Stichting Eropaf!

Blokker, E., Bremen, K. v., & Eefting, B. (2010). *Twaalf lessen. Om [meer] problemen vroegtijdig(er) te signaleren*.

Bogman, R., & Summeren, F. v. (2010). *Preventieve woonbegeleiding. Evaluatie van de pilot woonbegeleidingsproject*. Vught: Partners+Pröpper.

Brand, F., & Oosten, H. (2008). *Handreiking instrumentontwikkeling en effectmeting budgetteren*. Groningen: KWIZ.

Jongerus, M., Madern, T., & Wesdorp, P. (2013). *Werknemers uit de schulden*. Utrecht: Divosa.

Burg, D. v., Kreetz, D., & Schors, A. v. (2012). *Nibud Studentenonderzoek 2011-2012*. Utrecht: Nibud.

Centiq Wijzer in geldzaken. (2009). *Leren omgaan met geld. Financiële educatie in primair en voortgezet onderwijs*. Den Haag: Centiq Wijzer in geldzaken.

Divosa. (2012). *Werkwijzer Debiteurenbeheer Bbz*. (J. Zorg, V. d. Hartogh, G. Jongma, H. Brink, & A. Nunn, Red.) Utrecht: Divosa.

Divosa. (2012). *Werkwijzer Groepsgewijs werken met klanten*. (J. v. Braak, P. Wesdorp, & G. Jongma, Red.) Utrecht: Divosa.

Ende, M. v., Chotkowski, M., Lijn, N. v., & Thio, V. (2011). *Bbz 2004: uit het startblok*. Rotterdam: Ecorys.

Essen, S. v., Daane, L., & Hengeveld, B. (2011). *Opgeruimd staat netjes. Evaluatie Papermates Amsterdam Nieuw-West, september 2010-september 2011*. Amsterdam: Impuls/ Mee Amstel en Zaan.

Hartogh, V. d., Vonk, W., & Zorg, J. (2012). *Haal meer uit het Bbz. Meer rendement voor gemeenten bij de uitvoering van het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen 2004*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid/ Vereniging Nederlandse Gemeenten.

Heijst, P. v., & Verhagen, S. (Red.). (2010). *Geld rolt. De rol van professionals bij financiële bewustwording van jongeren*. Amsterdam: SWP.

Hooghoff, H., Studulski, F., Uffelen, R. v., & Wagenaar, H. (2009). *Basisvisie Financiële Educatie. Financiële educatie in primair en voortgezet onderwijs. Leerplankader voor ontwikkeling en implementatie*. (H. Hooghoff, & F. Studulski, Red.) Den Haag.

Jongerus, M., & Wesdorp, P. (2012). *Schuldhelpverlening in bedrijf. Een handreiking voor gemeenten en werkgevers*. Utrecht: Divosa/ Nibud.

Jungmann, N., & Iperen, F. v. (2011). *Schuldpreventiewijzer. Over het belang van schuldpreventie en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven*. Utrecht: MOgroep/ NVVK/ VNG/ Divosa/ Nibud.

Jungmann, N (2012) Schuldenproblematiek een vraagstuk in transitie. Hogeschool Utrecht, Utrecht

Jungmann, N., Geuns, R. v., Klaver, J., Wesdorp, P., & Wolk, J. v. (2012). *Preventie: voorkomen is beter dan genezen*. Utrecht/ Amsterdam: Hogeschool Utrecht/ Hogeschool van Amsterdam.

Jungmann, N, Schruer, H.D.L.M. (2013) Schets van de schuldhulpverlening. Omvang, opzet en actuele ontwikkelingen. Hogeschool Utrecht, Utrecht

Jungmann, N. Anderson, M (2011) Vroegsignalering moet en kan! Een onderzoek naar de toegevoegde waarde van een landelijk informatiesysteem schulden. Social Force

Jungmann, N. Werksma, M (2013) Productenboek voorkomen wanbetaling zorgpremie!, Social Force/BSenF

Jungmann, N., Gens, van, R., Klaver, J., Wesdorp, L.P., Wolk van der, J. (2013) Handreiking schuldpventie. Hogeschool Utrecht, Utrecht

Jungmann, N. Karssenber, W (2014) De taaheid van wanbetaling zorgpremie in beeld. Zoektocht van Menzis, Stadsbank Oost-Nederland en Enschede, Hengelo en Almelo naar de preventieve werking van een financiële quick scan, Social Force

Kerckhaert, A., & Vonk, W. (2013). *Werkwijzer Regionale samenwerking Bbz* . (V. d. Hartogh, J. Zorg, H. Brink, & A. Nunn, Red.) Utrecht: Divosa.

Kerkhoffs, J., & Uffelen, R. v. (2008). *Bijdrage van docenten aan vergroting van financieel inzicht van leerlingen* . Enschede: Stichting leerplanontwikkeling (SLO) .

Kruis, G., Jungmann, N., & Blommesteijn, M. (2011). *Maatschappelijk rendement van vrijwilligersprojecten in de schuldhulpverlening*. Amsterdam: Regioplan.

KWIZ. (2007). *Inventarisatie en analyse van budgetteringsinstrumenten*. Groningen: KWIZ.

Lodeweges, J., Schippers, S., Uffelen, R. v., & Volkering, C. (2009). *Checklist voor leermiddelen financiële educatie* . Enschede: SLO/ KCL.

Madern, T., & Jungmann, N. (2011). *Hulp aan vrijwilligers bij projecten thuisadministratie en schuldpventie. Verkenning van mogelijkheden voor gemeenten en vrijwilligersorganisaties*. Utrecht: Nibud/ ANBO.

Madern, T., Bos, J., & Burg, D. v. (2012). *Schuldhulpverlening in bedrijf. Financiële problemen op de werkvloer*. Utrecht: Nibud/ Divosa.

Madern, T., Hartogh, V. d., Kerckhaert, A., Werff, M. v., & Weijers, M. (2014). *Budgetcoaching: monitoren van de voortgang. Handreiking prestatie-indicatoren budgetcoaching*. Utrecht: Nibud/ Stimulansz.

Nederland, T., Bulsink, D., & Stavenuiter, M. (2012). *Kwaliteitsverbetering schuldhulpverlening. Evaluatie van de 'Spekman- en Ortage-Martijn' projecten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Nibud. (2011). *De rol van financiële educatie in het basisonderwijs*. Utrecht: Nibud.

Nibud. (2011). *Mbo'ers in geldzaken. Een onderzoek naar het financieel gedrag van mbo-studenten*. Utrecht: Nibud.



Nibud/ Stichting Weet wat je besteedt. (2013). *MoneyMindsets van Scholieren*. Utrecht: Nibud/ Stichting Weet wat je besteedt.

Oudenampsen, D., Nederland, T., & Stavenuiter, M. (2011). *Vrijwillig, effectief en efficiënt. Handreiking voor de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Schaafsma, K., Dieters, M., & Verweij, S. (2013). *Voorkomen is beter dan uit huis zetten. Handleiding voor de aanpak voor multiprobleemgezinnen en woonproblematiek*. Amsterdam: DSP-groep.  
Schors, A. v., Madern, T., & Werf, M. v. (2013). *Nibud Scholierenonderzoek 2012-2013*. Utrecht: Nibud.

Schors, A. v., Madern, T., & Werf, M. v. (2013). *Scholieren, geld & de invloed van ouders. De rol van ouders bij het financiële gedrag van scholieren*. Utrecht: Nibud.

Stichting leerplanontwikkeling (SLO). (2008). *Onderzoek naar vergroting van financieel inzicht in onderwijsmethoden. Een analyse van methoden in het onderwijs voor leerlingen van 8 tot 18 jaar*. Enschede: Stichting leerplanontwikkeling (SLO).

Stichting leerplanontwikkeling (SLO). (2007). *Onderzoek naar vergroting van financieel inzicht via het onderwijs. Een analyse van de kerndoelen en eindtermen in het onderwijs voor leerlingen van 8 tot 18 jaar*. Enschede: Stichting leerplanontwikkeling (SLO).

Storms, B., Brodala, J., Dirickx, E., Jonné, J., Dewitte, S., Hermans, K., et al. (2010). *Kritieke succesfactoren voor duurzaam budgetmanagement en een kwaliteitsvolle schuldbemiddeling*. Geel: Katholieke Hogeschool Kempen Campus Geel/ Centrum voor Budgetadvies- en onderzoek.  
Twentse woningcorporaties. (sd). *Nieuwe Kansbeleid Twentse woningcorporaties*. Twentse woningcorporaties.

Uffelen, R. v. (2008). *Onderzoek naar vergroting van het financiële inzicht in het mbo*. Enschede: Stichting leerplanontwikkeling (SLO).

Vonk, W., & Kerckhaert, A. (2013). *Werkwijzer Levensvatbaarheidsonderzoek en begeleiding Bbz*. (V. d. Hartogh, J. Zorg, H. Brink, & A. Nunn, Red.) Utrecht: Divosa.

Witte, L., Weijden, R. v., Dam, R. v., & Klaver, J. (2013). *Gemotiveerd deelnemen aan budgettrainingen. Een literatuurverkenning naar de rol van motivatie bij financiële educatie*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

Zorg, J., Hartogh, V. d., & Vonk, W. (2012). *Werkwijzer Selectie Bbz*. (H. Brink, & A. Nunn, Red.) Utrecht: Divosa.

## **Bijlage 2 Methodische verantwoording**

In deze paragraaf geven wij aan welke stappen wij hebben gezet om te komen tot de leidraad “succesvolle en effectieve hulpverlening”.

Het onderzoek bestaat uit verschillende onderdelen: literatuurstudie, interviews met beleidsmedewerkers uit de gemeenten en focusgroepen met uitvoerders van schuldpreventie en beleidsmedewerkers op dit terrein en check van het concept- eindproduct door professionals uit het vak.

De eerste stap in het project was de beantwoording van de vraag wat de meest voorkomende preventie-interventies zijn. Deze vraag is beantwoord door gebruik te maken van uitkomsten van onderzoek dat verricht is ten behoeve van de SchuldPreventiewijzer in 2010. Voorts is gebruik gemaakt van analyse van 150 beleidsplannen, die in 2012 zijn opgevraagd bij gemeenten. Om niet stil te staan bij vroeger onderzoek en de actualiteit en voortgang in het ontwikkelde preventiebeleid mee te nemen, hebben wij de een beperkt onderzoek onder dertien gemeenten uitgevoerd. Wij hebben hier de zeven meest voorkomende preventie-interventies vastgesteld. Tevens hebben wij in deze vragenronde meegenomen welke behoefte er was aan een ‘nieuwe’ minder gebruikte interventie. Op basis van de gesprekken hebben we gekozen voor een achtste interventie, namelijk preventie in samenwerking met werkgevers.

De tweede stap om informatie over de preventie-interventie te verkrijgen was het bevragen van beleidsmedewerker op ervaringen met de praktijk van de interventies. Op vier terreinen, namelijk de voorbereiding, de uitvoerder, de organisaties en de context, vroegen wij hen naar zowel positieve als negatieve ervaringen.

Deze ronde leverde veel informatie op en bood inzicht in de dagelijkse praktijk van gemeentelijke schuldpreventie.

De bereidheid om mee te werken was groot.

Een derde stap was het voorleggen van informatie aan focusgroepen.

Vijf focusgroepen zijn bijeengewees. Daar zijn de volgende interventies besproken:

De Budgetcursus, Thuisadministratie door vrijwilligers, Voorlichting op lagere en/of middelbare school (focusgroep 10 januari 2014), het Bijstandsbesluit zelfstandigen (focusgroep 16 januari 2014) en vroegsignalering voor huurschulden (focusgroep 21 januari 2014) .

Voor de drie overige onderwerpen, namelijk het inloopspreekuur budgetadvies, informatieverspreiding via internet en/of folders en preventie in samenwerking met werkgevers is geen focusgroep gehouden. De aanmeldingen waren te beperkt om deze bijeenkomsten door te kunnen laten gaan. De informatie voor deze interventies is verkregen uit gesprekken, zowel telefonisch als face-to-face.

Een vierde stap was de literatuurstudie. Literatuurstudie is gedurende het gehele onderzoek aan de orde geweest. Relevante literatuur is meegenomen bij de voorgaande stappen, maar ook als onderbouwing voor de leidraad.

Een laatste stap is de check die vertegenwoordigers uit het veld deden. Vertegenwoordigers kregen de uitgewerkte beschrijvingen van de interventies voorgelegd.

### Bijlage 3 Overzicht van betrokken organisaties en personen

Gemeente	
Alkmaar	Paul van de Berg Ivla Horn Laura Braskamp
Amsterdam	Romeo Jhinkoerai
Arnhem	Claire Witjes Hilda van der Weg
Culemborg	Marjon Hoogheid- van Houte
Deventer	Hans van Eck
Drechtsteden	Truus Philipsen Linda Vonk van der Graaf
Ede	Anja van de Veen
Eindhoven	Robert Berben Martijn Schoeman
Groningen	Fatima Belhaj Petra Yntema
Haarlem	Esther Pael Ellen Steensma
's Hertogenbosch	Toine van de Ven
Kromme Rijn Heuvelrug	Marja van Baren
Meppel	Auke de Jong
Midden-Drenthe	Myriam Foekema
Nijmegen	Austin van Gaal Rene van der Sanden Marianne Bolder
Nieuwegein	Han Scholten Irma Voorneveld
Noord-Oostpolder	Peter Benthem
Rurmered	Cynthia van Schaik Violet Al-Bazy
Rotterdam	Hans Uitenbroek Esther Haas Ruthie Delwel Charlene Illidge Michel Noordermeer Chella van Wijngaarden Elssien Hamizadeh
Spijkenisse	Addy Quak
Tiel	Ronald Kool Vivian den Hartogh
Tilburg	Niels van der Meer Leon de Wijs
Tytsjerksteradiel	Laura Bosman
Zaanstad	Jan van Slooten
Zutphen	Gerry ten Brummelaar
Overige organisaties	
LEV, Helmond	Dennis Elliott Cindy Kroese
Ede, Stichting, de medewerker	Danielle Bor
IMK	Maurice Croux
Friedeberg Consultancy Bv	Erik Friedeberg
RSD AOV/AV	Jeanette Phielix Giskes Hilde van Veen
Advocatuur	Lydia Janssen