

handreiking intakemodel thuisadministratie

Auteurs

dr. Nadja Jungmann
drs. Peter Wesdorp
Marc Anderson
drs. Pauline Calkoen

Ontwikkeld door het lectoraat Schulden en Incasso van Hogeschool Utrecht in samenwerking met de Humanitas afdelingen thuisadministratie in Almere, 't Hoogeland, Hoogezand Sappemeer Slochteren, Rijnland (Duin- en Bollenstreek), Tilburg en Zoetermeer.

Delen van deze tekst zijn ontleend aan de handreiking Mesis 2.0. Het screeningsinstrument schulddienstverlening dat in beheer is bij de © Stichting Beheer en Ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein, Amsterdam, 2015

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Stichting Beheer en Ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein en het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Waarom een landelijk intake-model?	3
1.1. Indeling van de handreiking	4
2. De opbouw van het intake-model	6
2.1. A: Persoonsgegevens en achtergrond	6
2.2. B: Werk en inkomen	6
2.3. C: (Sociaal) netwerk	7
2.4. D: Hulpvraag en begeleiding	7
2.5. E: Relevante gedragsaspecten	7
2.6. F: Schulden	6
2.7. G: Samenvatting en afronding	8
3. Een centrale plek voor relevante gedragsaspecten	9
3.1. Overtuigingen	10
3.2. Zelfregie c.q. verantwoordelijkheidsgevoel	11
3.3. Bereidheid om concessies te doen (aanpassingsbereidheid)	11
3.4. Feitelijk financieel gedrag en zelfbeeld van de vaardigheden	12
4. Hoe voer je een intakegesprek?	13
4.1. De kennismaking en gespreksintroductie	13
4.2. Analyse	13
4.3. De afsprakenfase	15
4.4. De afrondingsfase	15
5. Tips voor het gesprek	16
5.1. Basishouding	16
5.2. Gesprekstechnieken	17
5.3. Dialogen per gedragsaspect	18
5.3.1. Overtuigingen	19
5.3.2. Zelfregie en verantwoordelijkheidsgevoel	20
5.3.3. Concessiebereidheid	21
5.3.4. Feitelijke financiële situatie	21

1. Waarom een landelijk intake-model?

Voor veel mensen is het een hele opgave om de eigen administratie bij te houden. Ze hebben moeite om belangrijke post van reclame te onderscheiden, weten niet goed hoe ze voorzieningen zoals toeslagen moeten aanvragen of hebben bij allerlei partijen achterstanden maar geen idee meer bij wie. Humanitas biedt ondersteuning aan mensen die het niet voor elkaar krijgen om hun administratie op eigen kracht te ordenen. Duizenden vrijwilligers komen wekelijks bij deelnemers thuis om samen de post te openen, schuldeisers te bellen of budgetten op te stellen. Het resultaat is dat de meeste deelnemers weer in control komen en hun administratie op enig moment weer zelf kunnen bijhouden. Voor een deel van de deelnemers is de ondersteuning door de vrijwilliger de opmaat naar de schuldhulpverlening om uiteindelijk schuldenvrij te worden.

Thuisadministratie is een brede voorziening die bedoeld is voor iedereen die daar behoefte aan heeft. De deelnemers hebben elk een eigen verhaal en de ondersteuning die de vrijwilliger biedt moet daar op aansluiten. De ene keer komt een vrijwilliger bij een oude mevrouw wiens man is overleden. Hij deed altijd de administratie en de kinderen wonen te ver weg om het over te nemen. Er zijn geen achterstanden maar mevrouw moet wel leren hoe ze kan internetbankieren, welke vaste lasten ze heeft en hoe ze controleert of de toeslagen goed lopen. Een andere keer komt een vrijwilliger bij een gezin met kleine kinderen. De ouders zijn beide werkloos. Er zijn hoge schulden maar de bereidheid om zich maximaal in te spannen om die af te betalen is beperkt. Ze willen ook leuke dingen voor de kinderen blijven kopen.

Als iemand zich bij Humanitas aanmeldt voor Thuisadministratie wordt er een intakegesprek gevoerd door een coördinator. Deze gaat na hoe de situatie is van de deelnemer en wat voor soort ondersteuning iemand nodig heeft. De coördinator koppelt vervolgens de deelnemer aan een vrijwilliger. Daarbij kan desgewenst rekening gehouden worden met de kennis en ervaring van de vrijwilliger in relatie tot de problematiek van de deelnemer.

In de afgelopen jaren is de groep mensen die een beroep doet op de Thuisadministratie van Humanitas niet alleen gegroeid in aantal. Er is ook sprake van een toename in de diversiteit tussen de deelnemers. In de ene situatie is er vooral lichte administratieve ondersteuning nodig. Maar in een andere situatie kan het ook voorkomen dat een deelnemer niet genoeg heeft aan het ordenen van de administratie. Het is dan van belang dat de vrijwilliger de deelnemer ook motiveert om op een andere manier met geld om te gaan.

De toegenomen diversiteit onder de deelnemers maakt dat het voor coördinatoren steeds belangrijker wordt een goed intakegesprek te voeren. Door in dat gesprek niet alleen informatie te verzamelen over de feitelijke situatie (huishoudsamenstelling, al dan niet betaald werk, al dan niet schulden, et cetera) maar ook over de houding van de deelnemer ten aanzien van de eigen financiën (motivatie om de eigen problemen aan te pakken, financiële vaardigheden, zelfregie, verantwoordelijkheidsgevoel), kan de coördinator een goed plan van aanpak maken. Daar waar sprake is van grote schuldenproblematiek en een deelnemer die maar in geringe mate gemotiveerd is, kan dat plan van aanpak ook bestaan uit een verwijzing naar een andere organisatie. De aanpak op dit vlak wisselt tussen Humanitas afdelingen Thuisadministratie. Maar steeds meer afdelingen constateren dat een deel van de mensen die een beroep doen op de voorziening Thuisadministratie kampen met dusdanig zware problematiek dat de beschikbare vrijwilligers niet in staat zijn de ondersteuning te bieden die nodig is.

Humanitas is permanent bezig met de doorontwikkeling van de activiteiten die onder de Thuisadministratie vallen. Met deze handreiking en het bijbehorende intake-model wil zij afdelingen en dan met name coördinatoren voorzien van een eenduidig model waarin zowel gegevens worden

verzameld over de *feitelijke situatie* als over de *relevante gedragsaspecten* die inzicht geven in de motivatie van een deelnemer om de eigen situatie aan te pakken. Het model biedt coördinatoren een overzichtelijk en (niet te) uitgebreide lijst met onderwerpen om te verkennen in een intake. Door te werken met het intake-model zijn de coördinatoren na afloop van het intakegesprek in staat om zowel de deelnemer als de Humanitas-afdeling toe te lichten wat het beste plan van aanpak is en waarom. Voor lokale afdelingen en op landelijk niveau heeft het ook voordelen als er gewerkt wordt met een uniform model. Humanitas kan ketenpartners daardoor (beter) uitleggen voor welke mensen Thuisadministratie bedoeld of geschikt is. Ook wordt het mogelijk om managementinformatie te genereren. Door te werken met een uniform intake-model wordt het mogelijk om inzicht te krijgen in de vraag wat de kenmerken zijn van de groep die om hulp vraagt en in behandeling komt maar ook van de groep wiens problematiek te zwaar is om te bedienen vanuit de Thuisadministratie. Dergelijk inzicht levert een bijdrage aan de aanvragen en toekenningen van subsidies.

Om tot een landelijk uniform intake-model te komen heeft Humanitas samenwerking gezocht met het lectoraat Schulden en Incasso van dr. Nadja Jungmann van de Hogeschool Utrecht. Onderzoekers uit dit lectoraat hebben samen met de Humanitas-afdelingen Almere, Duin- en Bollenstreek, 't Hoogeland, Hoogezand Sappemeer Slochteren, Tilburg en Zoetermeer geïnventariseerd welke informatie nodig is om een goed intakegesprek te voeren en op basis daarvan een passend plan van aanpak te maken.

Bij het opstellen van het intake-model zijn twee wegen bewandeld. Om te voorzien in een passende – maar niet te lange – lijst van feitelijke informatie zijn de intake-modellen van de deelnemende afdelingen naast elkaar gelegd. Er is een lijst gemaakt van alle feitelijke informatie die zij verzamelen en de afdelingen gaven in die lijst aan welke informatie wat hen betreft cruciaal is. Om te voorzien in een analyse van de relevante gedragsaspecten is voortgebouwd op de (wetenschappelijke) inzichten die inmiddels voorhanden zijn dankzij het screeningsinstrument schulddienstverlening Mesis©. Dit instrument meet aan de hand van een vragenlijst hoe mensen 'scoren' op relevante gedragsaspecten zoals overtuigingen (ik vind het normaal om schulden te hebben) of verantwoordelijkheidsgevoel (het komt door mijn ex dat ik in grote schulden zit, waarom moet ik me daar voor inspannen?).

Het intake-model voorziet bij lange na niet in de nauwkeurigheid van het screeningsinstrument Mesis©. Wel stelt het coördinatoren in staat deelnemers grofweg in te delen op de belangrijkste gedragscomponenten. Per slot van rekening is een deelnemer die zegt 'Ik wil graag van de deurwaarder af maar ik wil niet minder geld uitgeven. Ik kan er namelijk niets aan doen dat ik door de crisis ontslagen werd' qua relevante houdingsaspecten een heel andere deelnemer dan degene die zegt 'Ik heb alle abonnementen al opgezegd en koop ook nog maar zelden vlees. Maar heb echt geen idee hoe ik afspraken kan maken met schuldeisers'. Door te gaan werken met het ontwikkelde intake-model, voorzien coördinatoren in plannen van aanpak waarin zowel een beeld is van de feitelijke situatie als van de relevante gedragsaspecten. De combinatie van deze kennis stelt hen in staat om plannen van aanpak op te stellen die realistisch(er) zijn. Zij kunnen daarbij waar nodig ook de afweging maken of iemand wellicht beter af is bij een andere (zwaardere) voorziening dan de Thuisadministratie. Het intake-model omvat een digitaal formulier dat ook in een papieren versie gebruikt kan worden. Desgewenst kunnen afdelingen er nog zaken aan toevoegen die relevant zijn voor de context waarin zij actief zijn.

1.1. Indeling van de handreiking

In voorliggende handreiking is een toelichting uitgewerkt op het intake-model. De opbouw hiervan is als volgt. Hoofdstuk twee bevat een verklaring van de opbouw van het intake-model. Daarin komen naast feitelijke informatie ook relevante gedragsaspecten aan de orde. Omdat deze een aparte

toelichting verdienen, zijn deze uitgewerkt in hoofdstuk drie. Hoofdstuk vier bevat een toelichting op de wijze waarop het intake-model gebruikt kan worden in het intakegesprek. Bijlage 1 bevat ten slotte een aantal handvatten om de stappen uit hoofdstuk vijf op een effectieve wijze vorm te geven. Daar wordt onder meer ingegaan op relevante gesprekstechnieken.

2. De opbouw van het intake-model

Het intake-model bestaat uit zeven onderdelen. In het model hebben deze de letters A tot en met G gekregen. Dit hoofdstuk bevat per onderdeel een beschrijving van welke informatie wordt verzameld en waarom. De letters komen overeen met de volgende onderdelen:

- A: Persoonsgegevens en achtergrond
- B: Werk en inkomen
- C: Schulden
- D: (Sociaal) netwerk
- E: Hulpvraag en begeleiding
- F: Relevante gedragsaspecten
- G: Samenvatting en afronding

Vanzelfsprekend geldt bij elk onderdeel dat men alleen de relevante zaken invult en de andere zaken openlaat.

2.1. A: Persoonsgegevens en achtergrond

Bij dit onderdeel noteert de coördinator de persoonsgegevens. Het gaat om de volgende gegevens:

1. Hoe de deelnemer heet (achternaam, voornaam, initialen)
2. Overige persoonskenmerken (geslacht, geboortedatum en leeftijd)
3. Communicatie kanalen (e-mail, vaste telefoon, mobiele telefoon)
4. Hoogst genoten opleiding van de deelnemer
5. Burgerlijke staat (wel of niet getrouwd, en zo ja, wel of niet onder huwelijkse voorwaarden)
6. Bij aanwezigheid van een partner de gegevens onder punt 1 tot en met 4
7. Bij aanwezigheid van kinderen de gegevens onder punt 1 en 2, en de aanwezigheid van inkomen
8. Achtergrondgegevens (voertaal/moedertaal, in Nederland sinds, mate waarin deelnemer voldoende Nederlands leest, schrijft en spreekt, vermoeden van laaggeletterdheid, en eventueel de contactpersoon die voldoende Nederlands spreekt, leest of schrijft)
9. Situatieschets met een beschrijving van de factoren waar een vrijwilliger in de begeleiding rekening mee moet houden, zoals rookgedrag, vervuilde huisomgeving, agressief
10. Protectieve en belemmerende factoren met een beschrijving van de factoren die bijdragen aan het slagen of het mislukken van het begeleidingstraject, zoals een verslaving, schaamte, de steun van de omgeving, psychische-, fysieke beperkingen)
11. Doorverwijzingen (deelnemer is verwezen door een andere organisatie, en zo ja welke, en/ of wordt doorverwezen naar een andere organisatie, en zo ja welke)
12. Wijze waarop deelnemer met Humanitas in contact kwam.

2.2. B: Werk en inkomen

Bij dit onderdeel noteert men de gegevens over werk en inkomen. Geregistreerd wordt:

1. Het inkomen (netto bedrag, inkomensbron, subsidies en kwijtscheldingen)
2. De uitgaven (inschatting per maand)
3. Bij inkomen uit uitkering (type uitkering, voormalige werkgever)
4. Bij inkomen uit arbeid (huidige werkgever, dienstverband, gemiddeld aantal gewerkte uren per week).

2.3. C: Schulden

Bij dit onderdeel worden de schulden genoteerd. Het gaat om de volgende gegevens:

1. De schulden (wel of niet schulden, en zo ja, schatting van de hoogte)

2. Schuldhulpverlening (wel of niet een aanvraag schuldhulpverlening gedaan, wel of niet gebruikmaken van schuldhulpverlening)
3. Beslaglegging (de aanwezigheid van beslag op het inkomen of anderszins)
4. Dreigende situatie (de aanwezigheid van een dreigende huisontruiming, en / of afsluiting gas, water, en licht)
5. Beschrijving oorzaak schuldenproblematiek.

2.4. D: (Sociaal) netwerk

Bij dit onderdeel worden de gegevens over het sociaal netwerk genoteerd. Registratie van:

1. Mate waarin de deelnemer ondersteuning krijgt of kreeg (heden, verleden)
2. Contact met derden (of deelnemer toestemming geeft om informatie bij derden op te vragen, wie benaderd moet worden bij calamiteiten)

2.5. E: Hulpvraag en begeleiding

In onderdeel noteert men de gegevens over de hulpvraag en begeleiding. Geregistreerd wordt:

1. Doelen begeleiding (wat de eigen hulpvraag is, waar deelnemer/ partner over jaar willen staan)
2. Voorkeuren (voorkeur voor een vrijwilliger van een bepaalde leeftijd en/ of geslacht) en/ of voorkeur voor begeleiding op een bepaalde dag of dagdeel (ochtend, middag of avond)).

2.6. F: Relevante gedragsaspecten

Bij dit onderdeel worden de relevante gedragsaspecten genoteerd. Men registreert hoe de deelnemer (en diens partner) scoren op de gedragsaspecten 1) overtuigingen, 2) aanpassingsbereidheid, 3) verantwoordelijkheidsgevoel en 4) feitelijke omgang met financiën. Hoofdstuk vijf bevat een nadere uitwerking van deze vier aspecten. Ook bevat dat hoofdstuk voorbeeldvragen en verdiepende voorbeeldvragen om in kaart te brengen hoe mensen op deze aspecten scoren.

Een intake moet inzicht opleveren in zowel de feitelijke situatie van een deelnemer, de hulp die iemand wil ontvangen maar ook de eerder genoemde gedragsaspecten. Kort samengevat leveren de aspecten de volgende beelden op:

1. Overtuigingen: de deelnemer vindt het wel/ niet normaal om schulden te hebben
2. Aanpassingsbereidheid: de deelnemer is wel/ niet bereid om zijn bestedingen aan te passen aan het beschikbare budget
3. Verantwoordelijkheidsgevoel: de deelnemer vindt wel/ niet zijn eigen verantwoordelijkheid om de administratie op orde te brengen c.q. de schuldenproblematiek terug te brengen. Dit aspect gaat dus onder meer over de vraag of iemand zich slachtoffer van de situatie voelt en om die reden zich onvoldoende of niet wil/ zal inspannen
4. Financiële situatie: de deelnemer houdt de administratie actief bij (opent brieven, maakt onderscheid tussen reclame en relevante post, et cetera).

In de praktijk scoren aanvragers van thuisadministratie vaak onvoldoende op het vierde aspect. De Thuisadministratie richt zich per slot van rekening op het aanleren van deze zaken. Voor de andere drie aspecten geldt dat het van belang is om in de intake te inventariseren of daar belemmeringen liggen en of deze onderdeel van de Thuisadministratie kunnen zijn. Bij iemand die in onvoldoende mate bereid is om aanpassingen te maken in de bestedingen kan een hulpdoel van de Thuisadministratie zijn om een sluitend budget op te stellen. Op basis daarvan kan dan nogmaals worden gezien in welke mate de deelnemer bereid is zijn/ haar bestedingen aan te passen.

De vier gedragsaspecten zijn van groot belang om een realistisch plan van aanpak op te stellen. Voor veel coördinatoren geldt dat zij in intakes nu vaak al wel globale beelden krijgen van enkele van de

vier gedragsaspecten maar deze niet systematisch alle vier in kaart brengen. Het werken met het intake-model dat bij deze handreiking hoort nodigt coördinatoren uit de gedragsaspecten systematisch alle vier in kaart te brengen.

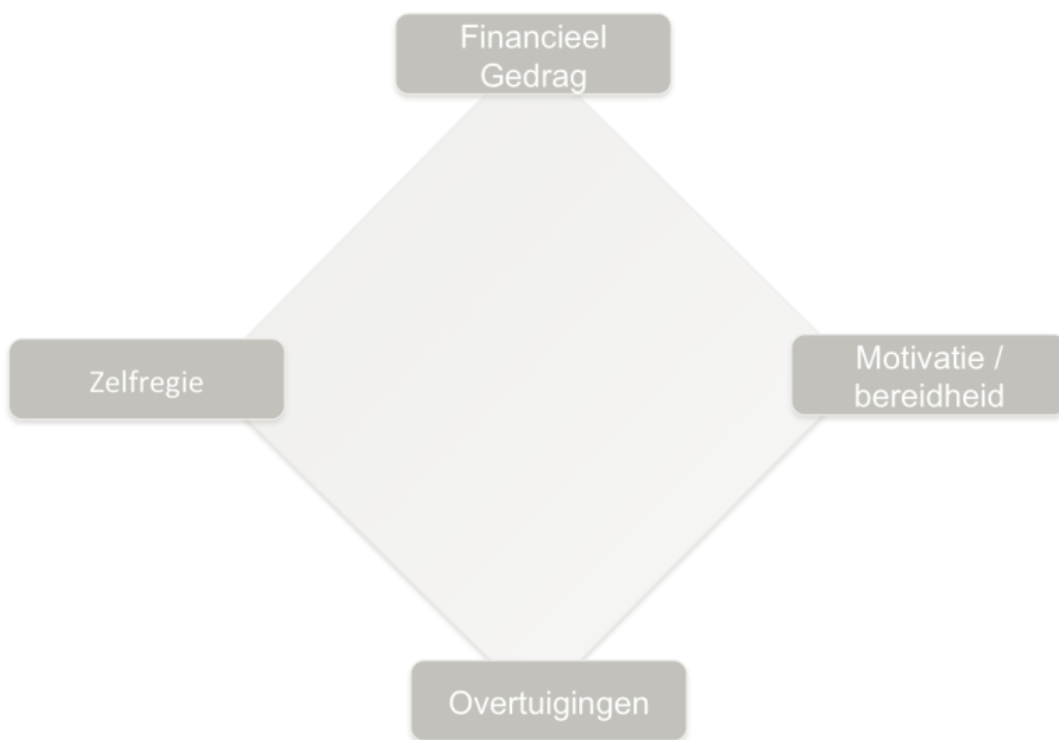
2.7. G: Samenvatting en afronding

Het laatste onderdeel van het intakeformulier betreft de samenvatting en afronding. Bij dat deel staat de samenvatting hoe de deelnemer (en diens partner) scoren op de relevante gedragsaspecten. Daarnaast staat er bij dit onderdeel:

1. Welke activiteiten de coördinator gaat ondernemen naar aanleiding van het intakegesprek
2. Welke afspraken tussen de vrijwilliger en coördinator zijn gemaakt
3. Aanvullende opmerking voor de vrijwilliger
4. Waar de deelnemer (en diens partner) over zijn geïnformeerd (de organisatie Humanitas, het verdere verloop van de procedure, het niet overhandigen van de contactgegevens van de vrijwilliger), en of de samenwerkingsovereenkomst door de deelnemer en coördinator is ondertekend.

3. Een centrale plek voor relevante gedragsaspecten

Het ontstaan en oplossen van achterstanden in de administratie en zeker het oplossen van schuldenproblematiek is in hoge mate afhankelijk van het willen, kunnen en handelen van de deelnemer (diens gedrag, motivatie en vaardigheden). De vraag wat Thuisadministratie kan opleveren is in hoge mate afhankelijk van de vraag of de deelnemer in staat en bereid is om diens gedrag aan te passen en/ of nieuwe dingen te leren. Om deze vraag te beantwoorden is het van belang inzicht te hebben in onder meer 1) iemands overtuigingen, 2) de bereidheid om concessies te doen en 3) de mate waarin iemand zich zelf verantwoordelijk voelt om een deugdelijke administratie te voeren. Verder is het van belang om in beeld te hebben hoe de uitgangssituatie is ten aanzien van de wijze waarop iemand met zijn administratie omgaat: (4) het financieel gedrag. Deze vier aspecten zijn ontleend aan het wetenschappelijk ontwikkelde screeningsinstrument schulddienstverlening Mesis©. De vier aspecten zijn hier weergegeven in de onderstaande figuur.



Figuur 1: de vier concepten die samen een beeld geven van de aan- of afwezigheid van belemmeringen om tot duurzaam gezond financieel gedrag te komen

De aanname is dat hoe lager het aspect staat hoe lastiger het is om te beïnvloeden. Of anders verwoord. Als het iemands overtuiging is dat het normaal is om schulden te hebben, dan ligt het niet voor de hand dat het gebruik van Thuisadministratie ertoe leidt dat iemand daar anders over gaat denken. Daarbij is deze overtuiging een belemmering om van de toepassing van de Thuisadministratie een succes te maken. Want als je het heel normaal vindt om schulden te maken, dan heeft dat directe invloed op de interesse c.q. inspanningsbereidheid om nieuwe schulden te voorkomen.

Voor de bereidheid om concessies te doen en verantwoordelijkheidsgevoel ligt dat iets genuanceerder. Als een deelnemer op een van die aspecten laag scoort is het van groot belang om daar in de Thuisadministratie aandacht aan te besteden. Maar met de juiste aandacht is het zeer

goed mogelijk om hier invloed op uit te oefenen. Het beïnvloeden van de aanpassingsbereidheid of het verantwoordelijkheidsgevoel is dan de een van de eerste doelen van de Thuisadministratie.

Voor het feitelijk financieel gedrag geldt dat deze relatief het beste te beïnvloeden is (bij deelnemers wiens Nederlands voldoende is en die ook een voldoende leervermogen hebben).

Door de vier aspecten visueel weer te geven in een wybertje is in een oogopslag duidelijk in welke mate de verschillende aspecten te beïnvloeden zijn. Het ligt voor de hand dat de beïnvloedbaarheid een belangrijke rol speelt in het besluit om iemand al dan niet in behandeling te nemen en/ of voor de opbouw van het plan van aanpak.

Wij lichten deze vier aspecten en hun onderlinge samenhang hieronder verder toe. Ook geven we per aspect voorbeelden van vragen die gesteld kunnen worden om een beeld van het betreffende aspect te krijgen.

3.1. Overtuigingen

Bij onze omgang met geld zijn onze overtuigingen een diepgeworteld sturingsmechanisme. Of we in staat zijn om schulden op te lossen of een schuldsituatie met succes te stabiliseren hangt in de eerste plaats af van onze overtuigingen. Die kunnen helpend of juist belemmerend zijn. Overtuigingen zijn zaken die we over ons zelf en onze situatie geloven. Ze kunnen allerlei oorsprong hebben, bijvoorbeeld onze opvoeding, onze sociale omgeving, eerder opgedane (succes- of faal)ervaringen. Ze zijn hardnekkig omdat we handelen volgens onze overtuigingen (die daardoor niet weersproken, maar juist telkens bevestigd worden) en omdat we de werkelijkheid interpreteren via het filter van onze overtuigingen.

Deelnemers die er van overtuigd zijn dat het normaal is om schulden te hebben, hebben een heel andere vertrekpositie dan deelnemers die er van overtuigd zijn dat het maken van schulden te vermijden is. Dit zelfde geldt voor de overtuiging dat er een oplossing is voor een schuldsituatie. Er zijn deelnemers die geloven dat een schuldvrije toekomst ooit voor ze is weggelegd terwijl anderen er van overtuigd zijn dat ze altijd schulden zullen houden.

Overtuigingen kunnen oppervlakkig maar ook diepgeworteld – absolute waarheden – zijn. In termen van gedragsverandering is het beïnvloeden van overtuigingen binnen de context van Thuisadministratie lang niet altijd mogelijk. Tegelijkertijd is het belangrijk de overtuigingen van een deelnemer te verkennen, juist vanwege de vaak diepgewortelde plek die zij innemen in ons gedrag. De overtuigingen zullen grotendeels bepalen of duurzaam herstel dat wil zeggen terugkeer naar een gezond financieel gedrag, mogelijk is. Zolang iemand er (nog) van overtuigd is dat het normaal of onvermijdelijk is om schulden te maken, is het maar de vraag wat vergroten van de bereidheid om concessies te doen of van het verantwoordelijkheidsgevoel oplevert.

Als de overtuigingen belemmerend zijn om de schulden aan te pakken en op te lossen dan kunnen oppervlakkige overtuigingen nog wel worden beïnvloed door deelnemers te informeren (bijvoorbeeld over consequenties van gedrag, mogelijkheden om uit de problemen te komen, dingen die wél gelukt zijn), maar voor diepgewortelde overtuigingen geldt dat een intensief (therapeutisch) traject nodig is.

Relevantie voor de intake: het is van belang dat de coördinator een beeld heeft van de overtuigingen van de deelnemer. Immers, deze kunnen de motor zijn om de administratie zelf op te pakken of juist een belemmering waardoor de inzet van de vrijwilliger weinig verschil gaat maken.

Overtuigingen

Voorbeeldvragen

Hoe ervaart u het hebben van financiële problemen?

Hoe groot schat u de kans dat u ook in de toekomst financiële problemen heeft?

Verdiepende voorbeeldvragen

Hoe zijn de schulden ontstaan?

Wat zijn voor u redenen om te werken aan uw financiële problemen?

Wat maakt dat u daar nu wel of niet aan wilt werken?

Hoe 'normaal' zijn schulden in uw omgeving? En wat vindt u daarvan?

Wat vindt u goede redenen om geld te lenen of om op krediet te kopen?

Wat ziet u als voordelen om ook in de toekomst niet in financiële problemen te raken?

In hoeverre denkt u uit de financiële problemen te kunnen komen? En te blijven?

Op een schaal van 1 tot 10 (1 is heel onbelangrijk en 10 is heel belangrijk): Hoe belangrijk vindt u het om uw financiële problemen op te lossen?

3.2. Zelfregie c.q. verantwoordelijkheidsgevoel

Als de overtuigingen van iemand positief zijn (het hebben van schulden is niet normaal, mijn schulden zijn op te lossen) dan is het de vraag in welke mate iemand zich zelf verantwoordelijk voelt voor zijn administratie en eventuele schuldsituatie. Is er sprake van 'eigenaarschap'? Zo lang iemand zich niet verantwoordelijk voelt en/ of slachtoffer van de omstandigheden of anderen, is het van belang dat ondersteuning/ activering erop gericht is deze houding/ opvatting te veranderen. Het accepteren van verantwoordelijkheid voor de eigen situatie en schulden is een belangrijke stap om te komen tot een plan gebaseerd op de intrinsieke motivatie van de deelnemer. Dit laatste is cruciaal om tot duurzaam gezond financieel gedrag te komen.

Relevantie voor de intake: Bij de groep waar de overtuigingen op orde zijn (zie 3.1.1) is het (voor zover nodig) van belang om in de Thuisadministratie ook 1) te werken aan het verantwoordelijkheidsgevoel om tot duurzame gedragsverandering te komen en 2) na te gaan in welke mate iemand bereid is om concessies te doen.

Verantwoordelijkheidsgevoel

Voorbeeldvragen

Wie is verantwoordelijk voor het *ontstaan* van de financiële problemen?

Wie is verantwoordelijk voor het *oplossen* van de financiële problemen?

Verdiepende voorbeeldvragen

Wat heeft u al gedaan om uw financiële problemen op te lossen?

Wat gaat u nog doen om uw financiële problemen op te lossen?

Hoe hard wilt u zich daarvoor inzetten?

Wat is er nodig om uw financiële problemen op te lossen?

Hoe gaat u nieuwe financiële problemen in de toekomst voorkomen?

Op een schaal van 1 tot 10 (1 is heel onbelangrijk, 10 is heel belangrijk): Hoe belangrijk vindt u het om zelf een bijdrage te leveren aan het oplossen van uw financiële problemen?

3.3. Bereidheid om concessies te doen (aanpassingsbereidheid)

Het oplossen of stabiliseren van een schuldsituatie of het gaan leven naar een lager budget is een hele opgave. Dit lukt alleen als iemand bereid is om concessies te doen in de zin van het beperken van uitgaven tot het hoogst noodzakelijke. Langdurig rondkomen van een laag inkomen is zwaar. Zeker als het beschikbare inkomen nog lager is dan de geldende bijstandsnorm. Toch is dit nodig om een schuldsituatie op te lossen of duurzaam te stabiliseren. Bij het analyseren van de mogelijkheden

om te komen tot gezond financieel gedrag bij mensen met schulden is het daarom van belang na te gaan in hoeverre iemand bereid is om concessies te doen.

Relevantie voor de intake: In de situaties waarin bij iemand de overtuigingen op orde zijn en het verantwoordelijkheidsgevoel ook maar de bereidheid niet, is het van belang dat de Thuisadministratie ook gericht is op het vergroten van de bereidheid om concessies te doen.

Aanpassingsbereidheid

Voorbeeldvragen

Wat heeft u al gedaan om uw uitgaven terug te dringen?

Welke mogelijkheden ziet u verder nog om uw uitgaven terug te dringen? (bijvoorbeeld vakantie, hobby's, sporten, abonnementen, huisdieren, auto, woning)

Verdiepende voorbeeldvragen

Wat vindt u ervan dat u concessies moet doen in uw uitgavenpatroon?

Wat vindt uw omgeving – familie, vrienden, kennissen – ervan dat u concessies moet doen in uw uitgaven patroon?

Wat kunt u doen om uw inkomsten te vergroten? En wat vindt u daarvan?

Op een schaal van 1 tot 10 (1 is helemaal niet en 10 is heel veel): In hoeverre bent u bereid verder te bezuinigen op uw uitgaven?

3.4. Feitelijk financieel gedrag en zelfbeeld van de vaardigheden

Feitelijk financieel gedrag omvat alle activiteiten die betrekking hebben op de technische kant van het bijhouden van de administratie. Denk daarbij aan het openen van brieven, aanvragen van toeslagen, regelen van verzekeringen et cetera.

Relevantie voor de intake: Van de vier relevante concepten (overtuigingen, zelfregie/ verantwoordelijkheidsgevoel, bereidheid tot concessies en feitelijk financieel gedrag) zijn het feitelijk financieel gedrag en het zelfbeeld van de vaardigheden het beste te beïnvloeden. Als bij iemand de overtuigingen, zelfregie/ verantwoordelijkheidsgevoel en bereidheid op orde zijn, dan is het aanleren van feitelijk gezond financieel gedrag wel een aandachtspunt maar als de drie eerder behandelde concepten 'op orde' zijn, dan ligt beïnvloeding op dit vierde concept binnen bereik. Er zijn natuurlijk ook situaties zijn dat de drie eerder behandelde concepten op orde zijn maar mensen door beperkingen (verstandelijke beperking, laaggeletterdheid et cetera) nooit of niet op afzienbare termijn hun feitelijke gedrag ten aanzien van de financiën op orde krijgen. In dat geval is compensatie (overnemen van feitelijke activiteiten) van belang om tot duurzaam gezond financieel gedrag te komen. Inzet van formele of informele begeleiding behoort dan wellicht tot de mogelijkheden.

Feitelijk financieel gedrag

Voorbeeldvragen

In hoeverre heeft u op dit moment overzicht over uw financiën?

Hoe lastig vindt u het om dit overzicht te krijgen of te houden?

Verdiepende voorbeeldvragen

Hoe houdt u uw administratie en post bij?

Wie helpt u met uw financiële zaken?

Hoe maakt u een budget? Heeft u nu achterstanden? En hoe komt dat?

Weet u wat u op enig moment nog moet betalen?

Weet u wat u op enig moment in de maand nog te besteden heeft?

Maakt u gebruik van toeslagen en inkomensvoorzieningen (belastingtoeslagen en uitkeringen)?

4. Hoe voer je een intakegesprek?

Wie zit er voor me? Wat voor deelnemer is dit? Welke ondersteuning is er nodig? Is een Thuisadministratie de beste ondersteuning of moet er (eerst) iets anders gebeuren? Dit zijn de vragen die coördinatoren in hun hoofd hebben als zij een intakegesprek ingaan.

In dit hoofdstuk is uitgewerkt hoe coördinatoren een intakegesprek kunnen opbouwen. Hoofdstuk vijf bevat een verdere verdieping hierop door te voorzien in een korte introductie op (wetenschappelijk bewezen effectieve) gesprekstechnieken.

Een opbouw die coördinatoren voor het intakegesprek kunnen hanteren is:

1. Kennismaking en gespreksintroductie
2. Analyse
3. Afsprakenfase
4. Afsluitfase

4.1. De kennismaking en gespreksintroductie

Allereerst is het van belang de (potentiele) deelnemer welkom te heten en op zijn gemak te stellen. Vaak heeft die de nodige schroom moeten overwinnen om zich te melden bij Thuisadministratie. Na het voorstellen en toelichten van de rol van de coördinator wordt aangegeven hoe lang het gesprek kan duren en wat het doel van het gesprek is. Het doel van het gesprek is te bepalen of Thuisadministratie een passende voorziening is en welke activiteiten er dan verricht gaan worden. Vervolgens is het goed om te informeren of de deelnemer hiermee akkoord is en of deze nog zelf zaken op de gespreksagenda wil plaatsen of dringende vragen vooraf heeft. Door de deelnemer actief bij het doel en de agenda van het gesprek te betrekken wordt de kans vergroot dat hij zelf zo actief mogelijk blijft meedenken over de oplossing van zijn eigen probleem. Dit kan betekenen dat deze punten in het gesprek aan de orde komen of dat wordt verwezen naar een later moment.

Dan kan worden aangegeven dat het gesprek wordt gevoerd aan de hand van de informatie die de coördinator wil verzamelen om het intakeformulier in te vullen. Hier ligt ook de mogelijkheid de cliënt een gemeend compliment te maken voor bijvoorbeeld het meenemen van administratie of het maken van een lijst met achterstanden (bijvoorbeeld: 'fijn dat u dat zo zorgvuldig hebt gedaan'). Het geven van complimenten is een bouwsteen voor een plezierig gesprek.

4.2. Analyse

Vervolgens is het goed door te vragen naar de aanleiding van de aanmelding bij Thuisadministratie. Het is belangrijk daarbij de waarom-vraag te vermijden¹, maar bijvoorbeeld te vragen: Wat maakt dat u zich (juist nu) bij Thuisadministratie heeft gemeld, wat wilt u daarmee bereiken en wat zijn uw verwachtingen ten aanzien van Thuisadministratie?

De antwoorden op deze vragen bieden vaak de mogelijkheid de verwachtingen te managen door iets te vertellen over de (on)mogelijkheden van Thuisadministratie en de rol van de vrijwilligers.

¹ Bij de waarom-vraag hebben mensen vaak het idee dat ze ter verantwoording worden geroepen. Dat draagt niet bij aan een open gesprek waarin twee mensen gelijkwaardig communiceren: de professional die alles weet over schulddienstverlening en de cliënt die alles weet over zijn leven, zijn situatie en de motivatie die situatie te veranderen.

Het is zaak door te vragen op de reden van de aanmelding. Vaak spreekt de deelnemer een wens uit ('ik wil van mijn schulden af'), maar doorvragen op de achterliggende redenen en de noodzaak om juist nu in actie te komen leiden vaak tot meer inzicht. Als een deelnemer alleen externe redenen (bijvoorbeeld deurwaarder, huisuitzetting, gestuurd door hulpverlener) weet te noemen om zijn administratie te ordenen of om van zijn schulden af te willen is dat een zwakke bron van motivatie. De kans bestaat dan dat zodra die externe druk wegvalt men ook weer terugkeert in het oude gedrag. Het is om die reden belangrijk op zoek te gaan naar sterkere bronnen van motivatie die meer in de persoon gelegen en daarmee beter verankerd zijn. Een deelnemer die bijvoorbeeld zijn kinderen een betere toekomst wil geven, die zich schaamt naar zijn familie voor het hebben van schulden, die de geldruzie thuis helemaal zat is en zijn relatie wil redden. Of een deelnemer die belangrijke persoonlijke waarden heeft om uit de schulden te komen, die zijn vrijheid terug wil hebben, die eigenlijk gewoon zijn schulden wil afbetalen, die ambities in zijn leven wil realiseren. Dat zijn sterkere bronnen van motivatie die ook nog doorwerken als de druk van deurwaarders e.d. is verdwenen.

Indien een deelnemer aangeeft de administratie op orde te willen hebben (of houden) en/of een schuldevrije toekomst te willen kan worden ingegaan op wat dit van de schuldenaar vergt. Het is dan belangrijk aan te geven dat het ordenen van administratie en/of oplossen van schulden veel vraagt van de schuldenaar in termen van motivatie, gedrag en (vooral) het lang volhouden van dat gedrag. Bij schulden is ook de regelbaarheid van het schuldenpakket van belang. Vervolgens kan het gesprek gaan over de relevante gedragsaspecten zoals die zijn behandeld in het vorige hoofdstuk. Ook hier is het goed de cliënt complimenten te maken voor die zaken die juist wel op orde zijn. Het is zaak om hiermee geen verkeerde verwachtingen te wekken. Complimenten maken – voor specifieke zaken die deelnemers goed doen of goed gedaan hebben – en het benoemen van meer algemene positieve kwaliteiten van deelnemers draagt niet alleen bij aan een plezierig gesprek, maar ook aan het vertrouwen dat de deelnemer heeft in zijn eigen bijdrage aan de oplossing van zijn probleem. Wetenschappelijk onderzoek laat zien dat het geloof in eigen kunnen cruciaal is om gedrag met succes aan te passen.

In hoofdstuk vijf staan per gedragsaspect korte scripts die houvastbieden bij het voeren van het gesprek over de verschillende aspecten. Ook wordt daar ingegaan op de algemene gesprekshouding, op het geven van complimenten en op het omgaan met weerstand.

Belangrijk is dat in het gesprek wordt gewerkt aan de bewustwording van wat het vraagt om de administratie duurzaam op orde te houden en/ of duurzaam uit de schulden te komen en hoe zich dit verhoudt tot de gedragsaspecten. Het is daarbij handig te informeren naar hoe het is (feiten), wat dat voor de cliënt betekent (gevoelens), hoe de cliënt zou willen dat het is (norm) en wat dat zou betekenen (gevoelens). Is de deelnemer echt bereid te veranderen, dat wil zeggen bereid zijn overtuigingen bij te stellen, zelf verantwoordelijkheid te nemen, de benodigde concessies te doen en het bijbehorende gedrag te gaan vertonen? Het is belangrijk vast te stellen of de deelnemer daartoe mogelijkheden ziet en of hij er vertrouwen in heeft dat die voor hem bereikbaar zijn en of deze realistisch zijn gegeven de vaardigheden van de schuldenaar.

Naast de relevante gedragsaspecten en bronnen van motivatie komen in dit deel van het gesprek ook de feiten aan de orde. Persoonsgegevens en achtergrond, werk en inkomen, (sociaal) netwerk et cetera.

4.3. De afsprakenfase

Op basis van hetgeen er met de deelnemer besproken is kan een opdracht voor de vrijwilliger worden geformuleerd. Het helpt als de coördinator en de deelnemer een gedeelde analyse en redenering hebben over wat de beste vervolgstappen zijn. In zowel de analysefase als de afsprakenfase kan het helpen te normaliseren. Dat wil zeggen dat de coördinator de deelnemer vertelt dat veel mensen met hetzelfde probleem of vraagstuk worstelen. Dit zorgt ervoor dat deelnemers zich minder snel veroordeeld voelen en maakt dat ze zich minder tekort voelen schieten. Ze vertellen dan sneller meer in een eerste gesprek. Door aan te geven wat de meeste van die deelnemers in dat geval doen, vinden deelnemers de oplossing vaak al meer acceptabel omdat de meeste mensen gevoelig zijn voor wat anderen in hun situatie doen.

De afspraken geven de deelnemer helderheid over wat er gaat gebeuren en wat diens eigen rol daarin is. In veel gevallen wordt in deze fase duidelijk dat de weg voor de deelnemer om te komen waar hij wil langer is dan gehoopt. Op eventuele weerstand kan met empathie worden gereageerd (zie hoofdstuk vijf). In ieder geval is belangrijk de deelnemer wel erkenning te geven voor de gevoelens die hier spelen. Voor de coördinator is het raadzaam de regels ten aanzien van Humanitas buiten zichzelf te positioneren. Denk daarbij aan regels wanneer iemand wel of juist niet wordt toegelaten. Het is de Humanitas organisatie die bepaalde eisen stelt. De coördinator zoekt binnen deze gegeven kaders naar de voor hem of haar beste oplossing. Door de regels buiten de coördinator te plaatsen (de coördinator praat in termen van 'de regels schrijven voor dat.....') creëert de coördinator ruimte om te blijven overleggen met de deelnemer. Ook als de deelnemer niet blij is met de regels. De coördinator is een uitvoerder en niet degene die aan de knoppen van de regels zit en dus het lot van de deelnemer bepaalt.

4.4. De afrondingsfase

Hier wordt het gesprek inhoudelijk samengevat. Een inhoudelijke samenvatting is meer dan een resumé van de gemaakte afspraken. In een inhoudelijke samenvatting passeren de overwegingen de revue, gekoppeld aan de gekozen oplossing en de gemaakte afspraken. Een inhoudelijke samenvatting heeft als functie dat de deelnemer ervaart dat er naar hem geluisterd is, biedt een check of de vrijwilliger alles goed heeft begrepen en maakt de deelnemer duidelijk dat de voorgenomen vervolgstappen ook logisch zijn.

Een goede samenvatting motiveert de deelnemer voor de vervolgstappen, op basis van hetgeen hij zelf in het gesprek heeft gezegd. Op deze manier samenvatten kost tijd, maar het belang ervan mag niet worden onderschat.

Tenslotte stelt de coördinator de deelnemer in staat laatste vragen te stellen. De coördinator bedankt de deelnemer en beëindigt het gesprek.

5. Tips voor het gesprek

Bij het voeren van het intakegesprek worden bij voorkeur motiverende en oplossingsgerichte technieken ingezet. Het voordeel van deze gesprekstechnieken is dat daarvan wetenschappelijk is aangetoond dat zij effectief zijn. Motiverende gesprekstechnieken zijn met name bruikbaar om de motivatie van de deelnemer te onderzoeken en te beïnvloeden. Oplossingsgerichte technieken zijn met name bruikbaar om zoveel mogelijk de eigen kracht van de deelnemer te benutten in het plan van aanpak om aan de administratie en eventuele schulden te werken.

In dit hoofdstuk worden suggesties gedaan voor het intakegesprek op basis van deze technieken. Het verdient aanbeveling dat coördinatoren hier nadere training in ontvangen. Dit draagt bij aan de effectiviteit van het intakegesprek.

Achtereenvolgens komen aan de orde:

1. Basishouding
2. Gesprekstechnieken
3. Voorbeeldvragen / -dialogen per gedragsdimensie

5.1. Basishouding

Belangrijk is dat de deelnemer zoveel mogelijk openheid van zaken geeft en de coördinator toelaat in zijn afwegingen rond het al dan niet aanpakken van de administratie en/of oplossen van de schuldensituatie. De volgende houdingsaspecten dragen bij aan een open gesprek:

Wees **empathisch**: Probeer je in te leven in de werkelijkheid van de cliënt en zoveel mogelijk het perspectief van de deelnemer te doorgronden. Belangrijk is om niet te doen alsof. Empathie is meeleven zonder medelijden. Je hoeft niet te voelen wat de ander voelt, maar wel te weten wat de ander voelt. Probeer door de ogen van de deelnemer te kijken naar diens leven. Wees dus nieuwsgierig naar hoe de deelnemer het allemaal ziet.

Wees **zonder oordeel**: Accepteer de deelnemer onvoorwaardelijk. Jouw oordeel over de deelnemer doet niet ter zake. Laat geen afkeuring blijken. Denk niet in vooroordelen en categorieën, maar in unieke mensen.

Wees **gelijkwaardig**: Jij bent deskundige in jouw vakgebied, de deelnemer is ervaringsdeskundige van zijn eigen leven. Probeer samen te bepalen wat de beste vervolgstap voor de deelnemer is door de deelnemer actief in het besluitvormingsproces te betrekken en eventuele keuzemogelijkheden (en de consequenties daarvan) te schetsen. Zorg dat de vervolgstap in overeenstemming is met de richting die de deelnemer verkiest. Geef de deelnemer ook ruimte om zelf zaken te agenderen in het intakegesprek. Ga niet duwen als deelnemers niet willen veranderen.

Wees **hoopvol**: Kijk niet alleen naar de problemen, maar juist ook naar de kracht van de deelnemer. Dit vergroot het geloof in eigen kunnen van de deelnemer, ook als een echte duurzame oplossing nog niet mogelijk is. Het geloof in eigen kunnen is een belangrijke voorspeller of de deelnemer ook echt in beweging komt. Kijk terug op wat eerder goed ging. Smeed mislukkingen om tot pogingen.

Wees **betrokken**: Laat merken dat je het belangrijk vindt hoe het met de ander (verder) gaat. Wees niet rationeel en afstandelijk en geef de deelnemer niet het gevoel dat hij slechts een dossier is. Laat

merken dat het voor je telt wat de deelnemer meemaakt en dat de deelnemer een mens is met een verhaal. Geef voldoende tijd en aandacht. Werk geen vragenlijst af, maar voer een echt gesprek.

5.2. Gesprekstechnieken

Naast de houdingsaspecten zijn er gesprekstechnieken die helpen het gesprek op een goede manier te voeren.

Geef de kaders: Wind geen doekjes om de kaders, om wat wel en niet kan. Maak duidelijk dat de kaders, dat wil zeggen de regels, een gegeven zijn – ook voor jou – en probeer binnen die kaders de deelnemers te ondersteunen in het maken van keuzen. Schep helderheid over jouw rol en het doel van het intakegesprek. Onderdeel van het kader is dat de deelnemer uiteindelijk verantwoordelijk is en blijft voor het eigen leven.

Stel zoveel mogelijk **open vragen**. Open vragen beginnen met vraagwoorden als: hoe, wat waar, welke.... Vermijd de (veroordelende) ‘waarom’-vraag. Informeer niet alleen naar feiten (hoe het is en zo gekomen is), maar ook naar gevoel en betekenis (wat de cliënt daar van vindt) en wat de deelnemer in de plaats wil voor zijn probleem (norm).

Luister actief en reflectief. Welgemeend knikken en hummen is prima. Reageer ook op wat de deelnemer zegt en ga na of je de deelnemer goed begrepen hebt. Luister ook naar wat er ‘onder water’ wordt gezegd en reageer op non-verbale signalen. Geef het de deelnemer zo direct mogelijk terug: je vindt het moeilijk, je schaamt je, je weet niet goed wat je nog kunt doen ... Spreek hierbij niet te veel in de ik-vorm, maar spreek vooral over de ander.

Geef alleen **gevraagd informatie of advies**. Als het nodig is om een deelnemer te informeren over opties en consequenties of te adviseren over vervolgstappen dan kan dit het beste gebeuren door eerst te vragen wat de deelnemer al weet en dan gevraagd aan te vullen (Mag ik je daar wat meer over vertellen? Mag ik je vertellen wat mijn ervaring is? Mag ik je vertellen wat andere mensen doen?)

Vat samen. Breng samen en structureer wat de deelnemer heeft gezegd. Maak een ‘schilderijtje’ van het gesprek: wat is belangrijk voor de deelnemer, wat maakt dat de deelnemer wil veranderen, waar worstelt de deelnemer mee, welke stappen moeten gezet worden, wat maakt dat er een verwachting is van succes, welke besluiten worden genomen. Vat zo samen dat de vervolgstap logisch is en samenvalt met wat de deelnemer belangrijk vindt.

Uitgelicht: Geheugensteuntjes voor de basishouding en gesprekstechnieken

De volgende ezelsbruggetjes kunnen helpen bij het sneller eigen maken van de basishouding en gesprekstechnieken:

Wees een **OEN**

Wees Open Eerlijk en Nieuwsgiering naar wat de ander beweegt. Stel open vragen zonder oordelen en geef eerlijke feedback aan de ander.

Gebruik **LSD**

Luisteren, samenvatten, doorvragen. Door te luisteren naar de ander voorkom je weerstand, door samen te vatten laat je zien dat je geluisterd hebt en door door te vragen kom je achter diepere betekenissen.

Laat **ANNA** smeren met **NIVEA**

Via Alles Navragen, Niets Aannemen zorgt de coach ervoor dat hij Niet Invult Voor Een Ander. Daarmee voorkomt de schulddienstverlener dat hij zaken invult vanuit zijn eigen referentiekader, vooroordelen of stereotyperingen en gaat handelen op basis van verkeerde vooronderstellingen.

OMA op de achtergrond

Oordelen, Meninge en Adviezen maken dat schuldenaars zich vaak niet gerespecteerd en gehoord voelen. Ze kunnen het best gevraagd gegeven worden ('mag ik je vertellen hoe je dat zou kunnen oplossen?', 'Is het goed als ik je vertel wat ik daarvan vind?').

5.3. Dialogen per gedragsaspect

Het is belangrijk eerst contact te maken met de deelnemer. Belangrijk is dat de deelnemer zich comfortabel voelt om actief aan het gesprek deel te nemen. Een kop koffie en een welgemeend compliment kunnen daarbij helpen. Belangrijk is dat de deelnemer zich gerespecteerd voelt, het gevoel heeft dat de coördinator naar hem luistert en te vertrouwen is. Een 'praatje pot' om het ijs te breken is niet wenselijk. Vaak hebben deelnemers een gevoel van crisis. Het beste kan dan ook maar direct worden aangesloten bij de doelen en zorgen van de deelnemers. Vragen die dan bruikbaar zijn:

- Wat maakt dat u zich (juist) nu hier gemeld heeft?
- Waar maakt u zich zorgen over?
- Wat hoopt u met uw aanmelding bij schulddienstverlening te bereiken?
- Wat verwacht u van dit gesprek?
- Wat wilt u in dit gesprek aan de orde stellen?

Belangrijk is te laten zien dat er geluisterd wordt naar de deelnemer door, bijvoorbeeld met reflectief luisteren, inhoudelijk te reageren. Bijvoorbeeld:

'dus u maakt zich zorgen dat u mogelijk uw huis wordt uitgezet'

'dus u hoopt dat wij uw schulden oplossen'

'u bent het overzicht kwijt'

'u oriënteert zich op de mogelijkheden van schulddienstverlening'

Uitgelicht: reflectief luisteren

Uitspraak deelnemer

"Ik heb al van alles geprobeerd, maar het gaat van kwaad tot erger. Ik weet niet wat ik nog moet doen"

Type reflectie

Voorbeeldreflectie coördinator

Eenvoudige reflectie:

Geeft de deelnemer in wat andere woorden terug wat hij zegt om te laten zien dat je luistert en hem probeert te begrijpen. Soms wordt daarbij een positieve insteek gekozen.

'Je vindt het heel belangrijk uit de schulden te komen, maar je weet niet hoe je dat in je eentje kunt...'

Gevoelsreflectie:

Geeft de gevoelslading van de opmerking terug

'Je voelt je machteloos'

Verzwakkende reflectie:

Zwakt de emotie af om daarmee de weg te openen om weer na te kunnen denken over verandering

'Je komt niet veel dichterbij de oplossing'

Versterkende reflectie: Vergroot de emotie en heeft een uitlokkend effect op de ander om de emotie juist weer kleiner te maken ('nou zo erg is het ook weer niet')	'Je wilt het bijltje er bij neergooien'
Dubbelzijdige reflectie van conflict: Geeft beide zijden van de uitspraak en spiegelt de ambivalentie van de ander terug	'Aan de ene kant doe je enorm je best, maar aan de andere kant weet je niet of je dat kunt volhouden'
Sturende reflectie: Gebruikt de uitspraak van de ander om hem richting een oplossing te sturen en aan te moedigen voor gedragsverandering	'Je hebt erg je best gedaan, maar het lukt je niet alleen, maar met wat goede ondersteuning is het misschien toch mogelijk'
<p>Uitgelicht: Schaalvragen</p> <p>Een bijzonder soort vragen zijn schaalvragen. Ze hebben veel toepassingsmogelijkheden. Bij een schaalvraag vraagt de coördinator de deelnemer een cijfer te geven tussen de 1 en de 10. Mensen zijn geneigd intuïtief een cijfer te geven. Door door te vragen op het antwoord verkrijgt de coördinator veel informatie. We zijn bij het geven van cijfers altijd geneigd om te kijken naar het gat met de 10 en hoe dat gat overbrugd kan worden. Vaak zal juist de focus op dat gat er toe leiden dan mensen gaan uitleggen waarom zo nog niet helemaal gemotiveerd zijn of denken het nog niet te kunnen. Door juist de vraag te stellen naar een lager liggend getal gaat de ander zelfversterkende uitspraken doen. De schaalvraag kan worden gesteld ten aanzien van onder meer het belang (zie hieronder), het (geloof in eigen) kunnen en de mate van doelbereiking.</p> <p>Schaalvraag ten aanzien van willen: Coördinator: 'Op een schaal van 1 tot 10, hoe belangrijk vind je het je financiële problemen helemaal op te lossen?' Deelnemer: 'Een 5' Coördinator: Niet: 'Waarom geen 10?', maar wel: 'Wat betekent een 5 voor je?' of 'Wat maakt dat je jezelf geen 3 geeft?'</p>	

Toegepast op de vier gedragsaspecten bieden gesprekstechnieken de volgende mogelijkheden op om de aspecten te verkennen.

5.3.1. Overtuigingen

Onderstaande dialoog is een voorbeeld van het gesprek tussen coördinator (X) en deelnemer (A) over overtuigingen (schulden zijn niet normaal). Tussen haakjes staan de motiverende technieken die de coördinator inzet.

X: Uit de door u gegeven antwoorden wordt duidelijk dat u vindt dat schulden bij het leven horen en dat u niet ziet hoe u ze in de toekomst kunt voorkomen. Hoe ziet u dat? (open vraag)
A: Ja.... Je kunt toch niet rondkomen van een schoonmaaksalaris?... Veel van mijn collega's hebben ook schulden hoor....
X: Veel collega's.... niet allemaal. (reflectie)
A: Nee.. sommigen hebben een werkende partner of zo. Dan lukt het wel.
X: Maar voor u is dat geen optie. Voor u zijn nieuwe schulden echt onvermijdelijk... (versterkende reflectie)
A: Nou ja... onvermijdelijk.... Het is heel moeilijk in ieder geval....
X: Moeilijk maar niet onmogelijk. Wat zou het voor u betekenen als het zou lukken om geen nieuwe schulden te ontwikkelen? (reflectie en open vraag)

A: Dan zou ik eindelijk eens rust hebben.... Kan ik me op andere dingen concentreren. Dingen die ik wel leuk vind.

X: Rust en leuke dingen zijn belangrijk voor u. Het is waardevol om u daarvoor in te zetten. Wat zou dan mogelijk tóch kunnen helpen om niet opnieuw in de schulden te komen? Hoe heeft u het bijvoorbeeld eerder al eens opgelost? (sturende reflectie en open vraag en oplossingsgerichte vraag)

A: Misschien moet ik dan een medebewoner regelen. Die had ik ook toen ik nog op kamers woonde. Iemand die meebetaalt aan de huur en vaste lasten...

X: U bent inventief. Als dat zou lukken, dan zou het wél lukken om geen nieuwe schulden aan te gaan. Hoe gaat u dat regelen? (bekrachtiging, reflectie en open vraag)

5.3.2. Zelfregie en verantwoordelijkheidsgevoel

Onderstaande dialoog is een voorbeeld van het gesprek tussen coördinator (X) en deelnemer (A) over deze dimensie. Tussen haakjes staan de motiverende technieken die de coördinator inzet.

X: Uit de antwoorden komt naar voren dat u het oplossen van uw schulden niet in eerste instantie als uw eigen verantwoordelijkheid ziet. Hoe ziet u dat precies? (open vraag)

A: Mijn schulden?! Mijn schulden?! Die van mijn ex zult u bedoelen! Die heeft alle rekeningen leeggetrokken! Door dat hij weg wilde zitten we ook nog eens met een restschuld op ons oude huis.

X: Uw ex heeft de problemen veroorzaakt.... (reflectie)

A: Ja en hij mag ze oplossen ook!

X: U vindt dat hij aan zet is. Toch houden schuldeisers daar geen rekening mee. Die kloppen nu ook bij u aan. Wat betekent dat voor u? (reflectie en open vraag)

A: Dat ik iedere keer lastig word gevallen?

X: Wat vindt u daarvan? (open vraag)

A: Ik voel me als crimineel behandeld. Ik wil gewoon van het gezeur af. En de kinderen krijgen er ook het één en ander over mee. Daar baal ik ook van. Je wilt ze het beste geven, zeker na een scheiding en dan krijgen ze dit!

X: U wilt uw kinderen het beste geven, maar van deze situatie hebben ze veel last. Wat is het ergste dat kan gebeuren als u inderdaad niets doet en wacht tot uw ex het gaat oplossen? (dubbelzijdige reflectie en open vraag naar extreme toekomst)

A: Mijn ex die heeft geen vast adres. Die heeft nergens last van. Die gaat het ook niet oplossen. Dus ze blijven vast bij mij komen en in het slechtste geval zetten ze ons op straat omdat we de huur niet kunnen betalen. Dan zijn we echt van de regen in de drup.

X: Dan bereikt u zeker niet wat u wilt. Wat is de eerste stap die u kunt zetten naar een oplossing van deze situatie? (oplossingsgerichte open vraag)

A: Ja... Nou.... Misschien toch....

5.3.3. Concessiebereidheid

Onderstaande dialoog is een voorbeeld van het gesprek tussen coördinator (X) en deelnemer(A) over deze dimensie. Tussen haakjes staan de motiverende technieken die de coördinator inzet.

X: U geeft aan geen mogelijkheden te zien om op uw uitgaven te bezuinigen. Als u een schuldregeling wilt doorlopen zult u rond moeten komen van een zeer beperkt weekbudget van zo'n 60 euro. Hoe ziet u dat? (Informeren en open vraag)

A: Zeker die auto... Nou die kan ik niet missen hoor. Die heb ik ook nodig om te solliciteren. Bovendien, het is een oud beestje. Die is niks meer waard.

X: U kunt uw auto niet missen. Dat hoeft ook niet. U kunt ook andere keuzen maken. Het is wel zaak rekening te houden met onderhoud en het risico van verkeersboetes. Op welke manier gaat u er dan voor zorgen dat u wel kunt rondkomen van uw weekbudget? (reflectie, keuzeruimte definiëren, informeren en open vraag)

A: Ik zou het niet weten. Ik loop al bij de voedselbank....

X: U heeft geen idee. Dan is een schuldregeling dus niet mogelijk.... (reflectie)

A: Ja, maar zó kan het niet verder!

X: Het is aan u. Dat zijn de voorwaarden. Daar kan ik niets aan veranderen. Aan u of u daaraan wilt voldoen. (informeren en keuzeruimte bieden)

A: Misschien moet het dan toch maar...

5.3.4. Feitelijke financiële situatie

Onderstaande dialoog is een voorbeeld van het gesprek tussen coördinator (X) en deelnemer (A) over deze dimensie. Tussen haakjes staan de motiverende technieken die de coördinator inzet.

X: Uit de vragen die u net beantwoorde komt enerzijds naar voren dat u denkt dat het u wel zal lukken om greep te krijgen op uw financiën en anderzijds vertelt u dat u het moeilijk vindt om Nederlands te lezen en/of prioriteiten te stellen. Wat maakt dat u denkt dat het u toch lukt om greep te houden? (informeren en open vraag)

A: Ehm.... Zeg ik dat allebei....??

X: U schrikt ervan dat ik dit zo scherp samenvat. (reflectie)

A: Ja... dat kun je wel zeggen.

X: U had een beter beeld in uw hoofd. Hoe deed u dat vroeger, toen u nog geen financiële problemen had? (reflectie, informeren en open vraag)

A: Toen keek mijn vader mee. Maar die is overleden.

X: Dus als iemand met u meekijkt lukt dat wel. Wat zou u kunnen doen om weer zo iemand te vinden? (sturende reflectie en open vraag)

A: Nou... ze hebben hier zo'n formulierenbrigade met vrijwilligers. Die kunnen wel helpen weet ik. Maar ja... of die mij ook helpen...

X: U bent op de hoogte. Hoe zou u uit kunnen vinden of ze u ook kunnen ondersteunen? (bekrchtiging en open vraag)

A: Misschien moet ik er eens langs om me te laten informeren

X: Uitstekend idee. Wat zou daarvoor een goed moment zijn? (bekrchtiging en open vraag)