

Online, blended of fysiek?

*Aansluiten bij cliënt én
sociaal werker*



Een onderzoek naar het succesvol en duurzaam inzetten van digitale middelen in de hulpverlening aan mensen met financiële problemen.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
1. Inleiding	6
2. Werkwijze	13
3. De ervaringen met online en blended hulp aan mensen met schulden	16
4. Verbreding en verdieping van de resultaten door de focusgroep	32
5. Conclusie, aanbevelingen en discussie	34
6. Bronnenlijst	39

Voorwoord

De hulp aan mensen die financiële problemen hebben mag niet op zich laten wachten en moet kwalitatief goed zijn en aansluiten bij de diverse doelgroep. Wij hebben maatschappelijk werkers gesproken die aangeven dat deze mensen pas erg laat in beeld zijn en dat de financiële problemen dan al erg complex zijn geworden. De hulp die door maatschappelijk werkers geboden wordt was altijd face-to-face.

Om ons heen zien we zowel in het privé- als werkdomein de digitalisering toenemen, ook in de hulpverlening. Kwadraad is al een aantal jaren aan het experimenteren met het bieden van online hulp. Voor de maatschappelijk werkers was er de mogelijkheid om online hulp te bieden als het paste in de hulpcontext en de maatschappelijk werker zich voldoende toegerust voelde. Bij het uitbreken van corona werd het noodzaak en hebben alle maatschappelijk werkers ervaring opgedaan met online hulp bieden.

Dit onderzoek is gestart in een fase vlak voordat corona uitbrak. Opvallend was in dit proces hoe ontdekt werd wat wel en wat niet werkt als het gaat om online hulp bieden aan mensen met schulden. Bij de afronding van dit onderzoek hebben we gezien hoe de meeste maatschappelijk werkers face-to-face hulp combineren met mooie vormen van blended hulpverlening.

Het was inspirerend om dit onderzoek te mogen uitvoeren tijdens een zoekproces van de maatschappelijk werkers in naar de juiste hulpvorm voor mensen met schulden. Het is mooi om te zien hoe de maatschappelijk werkers een onzekere tijd waarin een pandemie uitbreekt, oog blijven houden voor de belangen van mensen met schulden. En heel creatief zijn in het bieden van passende hulp.

Het onderzoek is tot stand gekomen door een samenwerking tussen Kwadraad en de Werkplaats Sociaal Domein Den Haag -Leiden, onderdeel van het lectoraat Sociale Innovatie van de Hogeschool Leiden. Het onderzoek is in twee perioden uitgevoerd en in deze publicatie staan de resultaten beschreven.

De volgende betrokken personen willen wij hartelijk danken voor hun bijdrage: Mariska Overgaag en Noura van den Berg voor de eerste periode van het onderzoek. Voor de tweede periode willen wij bedanken Boris Stil, Bianca de Groot en Wouter Bruijning. En, last but not least, de maatschappelijk werkers, de sociale raadslieden, de stagiairs van de opleiding Sociaal Werk (profiel Welzijn & Maatschappelijk Werk) én onze collega's van de Werkplaats Sociaal Domein Den Haag-Leiden. Zonder hen was het realiseren van deze publicatie niet mogelijk geweest.

Veel leesplezier en inspiratie gewenst!

Fatima Touzani, Ronald Schurer en Noura van den Berg

Docent Onderzoekers Lectoraat Sociale Innovatie en Ondernemerschap
Faculteit Sociaal Werk en Toegepaste Psychologie
Hogeschool Leiden



Samenvatting

In het maatschappelijk werk wordt blended hulpverlening steeds vaker ingezet. Onder blended hulp wordt verstaan: een geïntegreerd aanbod van online, telefonische, schriftelijke en face to face hulpverlening (Movisie, 2017).

Er is onderzoek gedaan naar online en blended hulp bij schulden door maatschappelijk werkers bij Kwadraad. In twee perioden is er onderzoek gedaan onder maatschappelijk werkers, sociale raadslieden, vrijwilliger en stagiairs. In beide perioden zijn tijdens een bijeenkomst de resultaten gedeeld met een focusgroep waardoor verbreding en verdieping van de resultaten plaats kon vinden. Hier volgen de samenvattingen van onderzoeksperioden 1 en 2.

Als eerst is inventariserend onderzoek gedaan naar de praktijk en effectiviteit van online hulpverlening bij schulden door Kwadraad. Door eerst enquêtes af te nemen en vervolgens semi-gestructureerde interviews af te nemen zijn de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

"In hoeverre is online hulpverlening afdoende bij de (stress-sensitieve) aanpak van schuldenproblematiek?"

"Is face-to-face contact essentieel bij de (stress-sensitieve) aanpak van schuldenproblematiek?"

Uit de resultaten blijkt dat veel online of telefonisch kan maar een groot deel van de doelgroep van het maatschappelijk werk heeft meer begeleiding nodig. Face-to-face hulp is nodig om stress en spanning aan te voelen en te verminderen. De maatschappelijk werker onderscheidt zich van de dienstverlener of vrijwilliger doordat hij of zij kijkt naar de vraag achter de vraag en vroegtijdig de onderliggende problematiek signaleert. Alleen online hulp is niet altijd afdoende.

Vervolgens is in de tweede periode beschrijvend onderzoek gedaan naar online en blended hulp bij schulden. Vanuit de resultaten uit de eerste onderzoeksperiode zijn kwalitatieve interviews afgenomen bij de medewerkers van Kwadraad waarbij de volgende hoofdvraag is beantwoord: *“Welke vormen van online en blended schuldhulpverlening kunnen succesvol en duurzaam worden ingezet binnen ‘de klantreis aanpak schulden’ volgens de maatschappelijk werkers?”*

Uit de resultaten van de tweede onderzoeksperiode blijkt dat maatschappelijk werkers het online en blended hulpverleners heel verschillend ervaren. Over het algemeen vinden ze dat psychosociale hulpverlening in face-to-face gesprekken moet plaatsvinden. De maatschappelijk werkers zijn dan beter in staat verdieping te brengen in het gesprek en lichamelijke signalen op te vangen. Praktisch-materiële hulpverlening zou over het algemeen goed in een online gesprek kunnen. Die gesprekken verlopen vaak meer gestructureerd, directer en zakelijker.

Het is van belang dat de kwaliteit van de hulpverlening gewaarborgd kan worden bij het bieden van online en blended hulp. De maatschappelijk werkers constateren dat online middelen de hulpverlening kwalitatief kan verbeteren. Dit vraagt van de maatschappelijk werkers ruimte om te ontdekken en te leren op welke wijze zij blended hulp kunnen bieden dat zowel passend is bij de maatschappelijk werkers als bij de cliënten met verschillende achtergronden. Daarom is een aanbeveling dat de maatschappelijk werkers regie behouden bij het maken van de keuze voor online of blended hulp. Om deze vorm van hulp optimaal in te zetten zou online en blended hulp gestimuleerd kunnen worden door het aanbieden van een digitale omgeving met tools die maatschappelijk werkers kunnen inzetten. En door mogelijkheden te creëren waarbij de maatschappelijk werkers met én van elkaar leren en kunnen experimenteren.



1. Inleiding

Al zo'n 25 jaar is het proces van digitalisering aan de gang. Dit proces speelt al sinds de opkomst van internet en de ontwikkelingen volgen elkaar snel op. De uitbraak van de coronacrisis heeft dit proces enorm versneld en vindt plaats in alle domeinen. Zo ook in de hulpverlening.

Digitalisering op zich heeft verschillende voordelen en kansen met zich meegebracht, zoals het verwerken van informatie, online vergaderen en het bieden van online hulp waarbij tijd en kosten bespaard kunnen worden. Met digitaliseren wordt samenwerken op afstand mogelijk gemaakt en kunnen hulpverleningsgesprekken en -trajecten met cliënten doorgaan om te voorkomen dat problemen groter worden en andere problemen ontstaan.

Digitalisering binnen de hulpverlening brengt echter ook uitdagingen met zich mee. Immers het contact tussen cliënt en hulpverlener is essentieel om het hulpverleningstraject te doen slagen. Wat voor impact heeft digitalisering op dat contact? Juist onder druk van de coronacrisis is het belangrijk om antwoorden te vinden op deze vraag. Daarbij stond dit vraagstuk al langer op de agenda van Kwadraad. De coronacrisis vergrootte de behoefte om het in beeld te krijgen. Bij het onderzoek gaan we uit van de volgende definities van online en blended hulpverlening:

Online hulpverlening

'Online hulpverlening is elke vorm van communicatie van bezoeker, cliënt of patiënt: onderling, of met een organisatie, hulpverlener of zorgverstreker waarbij gebruik gemaakt wordt van ICT met als doel welzijn en gezondheid te bestendigen of te vergroten' (<https://www.kennisplein.be/Pages/Online%20hulpverlening.aspx>).

Een definitie van online begeleiden volgens NJI (Nederlands Jeugd Instituut) is een vorm van hulpverlening waarbij een cliënt via internet informatie, advies of ondersteuning krijgt. Door het inzetten interactieve technieken kan online hulp bestaan uit informatie, advies of ondersteuning. (<https://www.nji.nl/sites/default/files/2021-06/Online-hulp.pdf>).

Online communicatie kunnen gevolgen hebben voor de beleving, intensiteit, frequentie en duur van de communicatie en de werkrelatie tussen cliënt en hulpverlener.

Bij gebruik van een online communicatiemiddel met beeld is er sprake van zichtbaarheid (non-verbale communicatie), de uitingsvorm kan zowel gesproken als geschreven zijn, het is synchroon. Echter is er sprake van fysiek distantie en ontbreekt de nabijheid (Waringa, A & Ribbers, A. 2020).

Er zijn verschillende vormen van online ondersteuning en begeleiding zoals E-mail, Whatsapp, forum, Face-Time, Skype, Chat, Teams, Zoom, Google meet, etc.

Blended hulpverlening

Blended hulpverlening is een combinatie van online en face-to-face hulp. Online en face-to-face hulpverlening worden met elkaar afgewisseld op maat van de cliënt. Online tools, apps en methodieken worden gebruikt in de face-to-face hulpverlening en de digitale leefwereld van cliënten. (<https://www.kennisplein.be/Pages/Online%20hulpverlening.aspx>)

Al vele jaren biedt Kwadraad hulp bij financiën, bijvoorbeeld door (online) cursussen, groepstrainingen, één-op-één begeleiding en via verschillende hulpverleningsprojecten. Oorspronkelijk hadden Kwadraad en Werkplaats Sociaal Domein Den Haag-Leiden afgesproken om onderzoek te doen naar de effectiviteit van hulp bij schulden. Toen de coronacrisis uitbrak en iedereen noodgedwongen vanuit huis moest werken, is ook de hulp bij financiën veelal online aangeboden. Door de noodzaak van die periode is het onderzoek omgebogen naar de effectiviteit van *online* hulpverlening. Het onderzoek bij Kwadraad is uitgevoerd in twee perioden.

Kwadraad

Kwadraad maatschappelijk werk is actief in tientallen gemeenten in Zuid-Holland en Utrecht West. De maatschappelijk werkers begeleiden en ondersteunen mensen bij hun dagelijkse leefproblemen. Voorbeelden zijn: relatie en scheiden, geld en werk, gezin en opvoeding, eenzaamheid en verdriet, overlast en geweld, buurt en inburgeren.

De maatschappelijk werkers bieden de hulp in verschillende vormen, namelijk individueel, collectief en steeds meer blended. Kwadraad omschrijft dit als *'het perfecte evenwicht tussen online hulpverlening en persoonlijk contact'*.

Demaatschappelijk werkers werken dicht bij de burgers namelijk in wijken en buurten, gezondheidscentra, buurtcentra, scholen en bij burgers thuis.

Eigenaarschap over het eigen leven van burgers en het versterken van het sociale netwerk is het streven van Kwadraad (<https://www.kwadraad.nl/over-kwadraad/waarom-kwadraad/>).

Hulp bij schulden

Ook bij Kwadraad merken ze de steeds groter worden groep mensen met financiële problemen (ruim één derde van de Nederlandse huishoudens heeft betalingsachterstanden en één op de vijf huishoudens heeft problematische schulden of loopt daar risico op (<https://www.kwadraad.nl/vroegsignalering-van-schulden/>)).

Uit een krantenartikel van de Volkskrant op 22 januari 2021 staat dat schulden relatief vaker voorkomen bij gezinnen met kinderen, personen met een migratieachtergrond, laagopgeleiden en mensen tussen de 25 en 65 jaar (<https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/hoeveel-mensen-in-nederland-hebben-schulden-b6139992/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2F>)

Op de website van Eerste Hulp bij Schulden staat de volgende indeling van groepen mensen die financiële knelpunten ervaren.



(https://eerstehulpbijschulden.nl/wie-hebben-de-meeste-schulden/#gf_5)

De maatschappelijk werkers staan deze mensen bij met een stress-sensitieve aanpak die gericht zijn op vroegsignalering, gedragsverandering, het vergroten van vaardigheden en nazorg ondersteunen wij mensen met schulden (<https://www.kwadraad.nl/vroegsignalering-van-schulden/>)

Stress-sensitieve dienstverlening heeft als doel de ervaren stress te verminderen. Een interventie dat ingezet kan worden is mobility mentoring. Hierbij wordt een context gecreëerd die is afgestemd op de gevolgen van schaarste die mensen ervaren. Instrumenten die ingezet worden zijn om mensen te prikkelen om na te denken over langetermijndoelen en de stappen die nodig zijn om deze te bereiken. De professional werkt vanuit een gelijkwaardige positie.

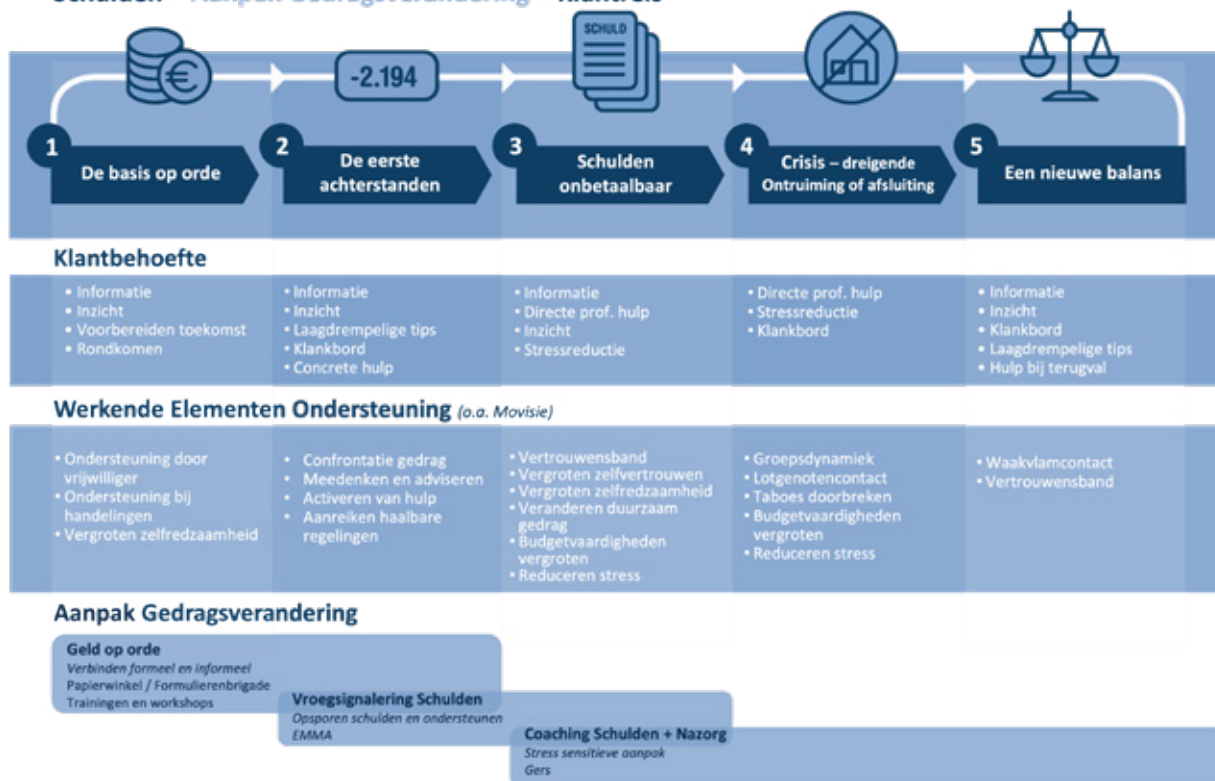
<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-03/Dossier-Wat-werkt-bij-aanpak-armoede-schulden-2020.pdf>

De cliënten met schulden – Klantreis Schulden

Het is algemeen bekend dat mensen met dreigende problematische schulden (te) laat in beeld komen of hulp zoeken. Het systeem wordt vaak als te ingewikkeld ervaren en door dit ook nog te moeten uitzoeken wordt de stress (die er al is vanwege de schulden) groter. Daar maken ze niet altijd de juiste keuzes. Kwadraad vindt het belangrijk om toch op het juiste moment de juiste interventie te doen en daarvoor is het van belang dat er inzicht is in de zogenaamde klantreis (zie hieronder). Met deze klantreis is 'de weg' die mensen met bepaalde problemen doorlopen in kaart gebracht, namelijk van hulpvraag tot een goede oplossing. De klantreis is een methode om met gemeenten en partners de keten in beeld te brengen waar iemand op welk moment behoefte aan heeft. Ook wordt duidelijk wat de werkende interventies in de ondersteuning zijn. Er kan beter afgestemd worden wie wat doet op welk moment zodat bepaald kan worden welke juiste ondersteuning op het juiste moment geboden kan worden aan de cliënt. De knelpunten worden duidelijker in beeld gebracht waardoor er eerder geanticipeerd kan worden om erger te voorkomen.

<https://www.kwadraad.nl/nieuws/stress-door-schulden/>.

Schulden – Aanpak Gedragsverandering – Klantreis



Doelen en onderzoeksvragen

In de eerste periode is inventariserend onderzoek gedaan naar de praktijk en effectiviteit van online hulpverlening bij schulden door Kwadraad. Deze onderzoeksperiode vond plaats in mei en juni 2020. Hierbij stonden de volgende onderzoeksvragen centraal:

- ▶ In hoeverre is online hulpverlening afdoende bij de (stress-sensitieve) aanpak van schuldenproblematiek?
- ▶ Is face-to-face contact essentieel bij de (stress-sensitieve) aanpak van schuldenproblematiek?

Het doel van de eerste periode was het inventariseren van de ervaringen van de maatschappelijk werkers bij het bieden van online hulpverlening bij financiën. In deze periode zijn praktijkvragen opgehaald die in periode 2 verder onderzocht zijn. De inventarisatie in periode 1 vormt de basis waarmee in periode 2 een onderzoeksaanpak is ontwikkeld die beschrijvend en uitgebreider van aard is.

De tweede onderzoeksperiode vond plaats in het jaar 2021. Ten opzichte van het begin van de coronacrisis werd er al weer veel meer fysiek gewerkt door hulpverleners van Kwadraad en was er meer ruimte om vooruit te kijken. Dit gegeven samen met de resultaten uit de eerste fase leidden tot een nieuwe en aangescherpte doelstelling voor de tweede fase van het onderzoek.

De praktijkdoelstelling was het duurzaam en effectief inzetten van online en blended schuldhulpverlening tijdens fase 1 en fase 2 van de klantreis waarbij maatwerk leveren voorop staat, gezien de diversiteit van de doelgroep.

Daarnaast was er ook een onderzoeksdoelstelling, namelijk het krijgen van inzicht in werkzame interventies van online en blended schuldhulpverlening binnen het aanbod van Kwadraad.

De focus kwam dus meer te liggen op duurzame inbedding, maar ook op blended vormen van hulpverlening in plaats van sec online hulpverlening. In nauw overleg met Kwadraad leidde dit tot de volgende hoofdvraag voor de tweede fase:

“Welke vormen van online en blended schuldhulpverlening kunnen succesvol en duurzaam worden ingezet binnen ‘de klantreis aanpak schulden’ volgens de maatschappelijk werkers?”

De hoofdvraag is vervolgens uitgesplitst in de volgende deelvragen:

- ▶ Wat zijn werkzame interventies van online en blended schuldhulpverlening aan kwetsbare groepen volgens de maatschappelijk werkers?
- ▶ Welke methodische werkwijze is effectief binnen de klantreis en kan online ingezet worden volgens de maatschappelijk werkers?
- ▶ Hoe ervaren de maatschappelijk werkers online en blended schuldhulpverlening binnen de klantreis?

Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk beschrijft de gevolgde werkwijze en wie aan dit onderzoek hebben deelgenomen. In hoofdstukken 3 worden de bevindingen van onderzoeksperioden 1 en 2 weergegeven. Het gaat hier om de ervaringen van de respondenten uit de enquêtes en interviews. In hoofdstuk 4 wordt de verbreding en verdieping van de resultaten door de focusgroep gepresenteerd.

In hoofdstuk 5 wordt tenslotte een conclusie gepresenteerd waarbij antwoord wordt gegeven op de hoofdvraag. Ook worden hier de aanbevelingen voor Kwadraad en discussiepunten van dit onderzoek beschreven.



2. Werkwijze

In dit hoofdstuk wordt per onderzoeksperiode beknopt weergegeven hoe de onderzoekers te werk zijn gegaan. Belangrijk om hierbij te vermelden is dat ontwikkelingen in de praktijk (bijv. wisselingen in contactpersonen bij Kwadraad en docent-onderzoekers) als ook in de samenleving (strengere versus soepeler maatregelen in de coronacrisis) van invloed zijn geweest op de vormgeving van elke periode. Daarbij is de nadruk gelegd op meebewegen in de praktijk en waar Kwadraad in elke fase het meest behoefte aan had.

In de eerste periode was het van belang om duidelijk te krijgen welke online vormen en middelen ingezet kunnen worden ten gunste van de kwaliteit van de hulpverlening. Een ander punt was om meer zicht te krijgen op de vanzelfsprekendheid om de middelen in te zetten, ook als er géén noodzaak meer is vanwege de coronacrisis. Vervolgens is geïnventariseerd wat de maatschappelijk werkers nodig hebben om de online vormen en middelen in te zetten zodat deze geïntegreerd kunnen worden in de dagelijkse werkzaamheden.

In dit eerste deel van het onderzoek dat is uitgevoerd in mei en juni 2020 is een enquête onder de maatschappelijk werkers uitgezet en een vijftal semigestructureerde interviews gedaan.

Door middel van de enquête zijn de maatschappelijk werkers gevraagd of ze online hulp bieden en in hoeverre deze verschilt van face tot face hulp als het gaat om de aanpak van hulp bij schulden. En in hoeverre de mensen nog goed bereikt en geholpen kunnen worden volgens de maatschappelijk werkers. Tot slot is de maatschappelijk werkers gevraagd wat ze nodig hebben om de hulp die ze bieden te optimaliseren.

Uit de resultaten van de enquêtes zijn 4 topics gehaald aan de hand waarvan de interviews is gedaan. Het gaat om topics die om verdieping vragen wat bereikt kon worden met kwalitatieve verdiepende interviews. De topics zijn: cliënten online, online hulpverlening (praktisch de voor- en nadelen), waarborgen van de kwaliteit van de hulpverlening en stress-sensitieve hulpverlening online.

De enquêtes zijn verstuurd naar alle medewerkers van Kwadraad. In totaal hebben 28 medewerkers de enquête ingevuld. De interviews zijn afgenomen onder vier maatschappelijk werkers uit Gouda, Rotterdam (project Gers met Geld), Lansingerland en Leidschendam-Voorburg en één sociaal raadvrouw uit Hoeksche Waard.

Hier is het belangrijk te melden dat de respons van zowel de enquêtes als de interviews een grote diversiteit bevat gekeken naar locatie, achtergrond van de respondent als ook diens werkzaamheden. Kwadraad is een wijdvertakte organisatie die op veel plaatsen een hele reeks aan hulpverlening aanbiedt.

Het onderzoekstype van deze eerste periode is explorierend waarbij het verkennen en het verkrijgen van een goed beeld centraal heeft gestaan.

Na afloop van het ophalen van de eerste informatie heeft een online bijeenkomst met een maatschappelijk werker en een sociale raadvrouw plaats gevonden om de voorlopige resultaten te bespreken en deze aan te vullen. Deze bijeenkomst is een belangrijke tussenstap geweest naar de tweede periode van het onderzoek.

Er is eerst begonnen met een literatuurstudie rond de begrippen schuldhulpverlening, online en blended hulpverlening en bekende methodieken die door maatschappelijk werkers in dit deel van het veld worden gehanteerd. Verder is in de literatuurstudie ingegaan op de doelgroepen die kwetsbaar zijn voor financiële problemen, maar ook die kwetsbaar zijn voor digitale vormen van schuldhulpverlening. Met de literatuurstudie zijn kernbegrippen geoperationaliseerd en is het voorwerk verricht voor het veldonderzoek.

Voor het veldonderzoek in de tweede onderzoeksperiode zijn kwalitatieve semigestructureerd interviews aan de hand van een topiclijst.

De ervaringen van de maatschappelijk werkers met online en blended hulpverlening bij schulden hebben centraal gestaan tijdens de interviews. Er is gevraagd naar de digitale vaardigheid van de maatschappelijk werkers waarbij naast basale kennis ook is gesproken over de begeleidingsstijl. Essentieel voor een succesvolle hulpverlening, is de werkrelatie tussen maatschappelijk werkers en cliënt. De maatschappelijk werkers is gevraagd naar de doelgroep en in welke mate deze goed bereikt en geholpen kunnen worden via online en blended hulpverlening. Hier is verder op doorgevraagd naar de methodische werkwijze, gesprekstechnieken en in het bijzonder is nog gevraagd in hoeverre stress-sensitieve hulpverlening wordt ingezet en in welke vorm (online of blended) dit haalbaar is.

De interviews zijn afgenomen onder vijf maatschappelijk werkers, twee sociaal raadslieden en een vrijwilliger van Kwadraad. Ter aanvulling zijn nog drie interviews afgenomen met stagiairs van de opleiding Sociaal Werk (profiel Welzijn & Maatschappelijk Werk).

De medewerkers van Kwadraad hebben verschillende achtergronden. Zij werken voor diverse projecten en dan ook op verschillende locaties. Een overeenkomst is dat ze allemaal ervaringen hebben opgedaan met online en/of blended werken naast het fysieke werken met een cliënt.

Er zijn twee maatschappelijk werkers van project Broodnodig geïnterviewd. Dit is een project voor mensen met schulden. Vanuit dit project wordt informatie, advies en begeleiding geboden voor alle inwoners van de gemeente Katwijk in financiële nood. Eén maatschappelijk werker uit een wijkteam in de gemeente Katwijk. Eén maatschappelijk werker is werkzaam in Sociaal Team Gouda en heeft een rol gehad bij het opzetten van de papierwinkel.

Daarnaast zijn er twee sociale raadsleden geïnterviewd, één is werkzaam in Woerden en de ander werkt vanuit verschillende locaties zoals Kaag en Braassem en Teylingen. En vanuit de gemeente Leiden is een schuldhulpverlener verbonden aan het project Eerste hulp bij geldzorgen geïnterviewd. Vanuit dit project is ze werkzaam in de gemeente Leiden en sinds kort ook de gemeente Voorschoten.

Ook is een vrijwilliger geïnterviewd die in haar functie van coördinator Thuisadministratie veel ervaring heeft met mensen die hulp kunnen gebruiken bij hun financiën.

Daarnaast zijn er drie stagiairs geïnterviewd die in coronatijd stage hebben gelopen en daardoor het vak hebben geleerd door veel online en blended hulp te bieden. Zij hebben verschillende cliënten leren kennen waaronder ook cliënten die hulp nodig hebben bij schulden.

Deze studenten hebben stage gelopen bij het maatschappelijk werk in Leiden, Hoofddorp en Den Haag.

Het onderzoekstype van deze tweede periode is beschrijvend van aard. Dit houdt in dat informatie is verzameld om zo accuraat mogelijk de situatie te beschrijven vanuit de behaalde resultaten uit de eerste onderzoeksperiode.

De onderzoeksresultaten zijn gelabeld en verwerkt. De respondenten zijn vervolgens als focusgroep uitgenodigd om op 2 december 2021 de resultaten te bespreken en nadere verdieping te verkrijgen. Hierbij waren aanwezig drie maatschappelijk werkers en twee stagiairs.



3. De ervaringen met online en blended hulp aan mensen met schulden

De informatie zoals hier omschreven komt rechtstreeks voort uit de enquêtes, interviews en de online bijeenkomsten. De resultaten uit het veldwerk worden nader ingekleurd door citaten van respondenten en door theorie uit de literatuurstudie aan te halen. Door veldwerk en literatuur geïntegreerd weer te geven lukt het beter om vast te houden aan de beschrijving per onderzoeksperiode als structuur. Dat heeft de voorkeur, omdat de opgehaalde ervaringen uit de eerste periode mede waren ingegeven door grotendeels 'gedwongen' online werken vanwege de genomen coronamaatregelen. In de tweede onderzoeksperiode waren de regels grotendeels soepeler en kon beter worden gekeken naar wat werkers zélf aan online of blended hulpverlening wilden/konden doen.

In de eerste periode is onderzoek gedaan naar de volgende vier topics: soorten cliënten/doelgroepen, online hulpverlening in de praktijk, het waarborgen van de kwaliteit van de hulpverlening en stress-sensitief hulpverleners.

3.1 Cliënten online

In de interviews en enquête wordt een onderscheid gemaakt tussen de bestaande en nieuwe groepen cliënten. Dat wil zeggen, de cliënten die al eerder de weg naar het maatschappelijk werk wisten te vinden en potentiële nieuwe cliënten die nu mogelijk de weg zoeken naar het maatschappelijk werk.

Daarnaast zijn bij het online hulpverleners digitale vaardigheden voor zowel de cliënt als de maatschappelijk werker van belang. Praktisch gezien is een middel (laptop, mobiele telefoon, etc.) om online te werken van belang. Daarbij de vaardigheid om met het communicatiemiddel om te gaan.

Online aan de slag gaan met mensen die niet digitaal vaardig zijn blijkt erg lastig en bij deze doelgroep wordt gekozen om telefonisch zoveel mogelijk kort te sluiten óf toch face-to-face af te spreken indien mogelijk.

Een ander aspect dat online werken lastig maakt is de taal. Online communiceren vraagt ondanks het gebruik van beeld ook veel van taal. Elkaar kunnen begrijpen middels taal blijkt online van (nog) groter belang dan in een face-to-face gesprek.

De aspecten van taal en digitale vaardigheid daargelaten, laten we wat verder kijken naar doelgroepen met bepaalde problematiek voor wie online werken lastiger lijkt.

De doelgroepen die hierbij vooral naar voren komen zijn:

- ▶ Mensen met een IQ lager dan het gemiddelde
- ▶ Oudere mensen met digitale middelen maar moeite met het gebruik
- ▶ Multiprobleem gezinnen, mensen met veel verschillende problematiek
- ▶ Laaggeletterden

Wat opvalt is dat cliënten vanuit verschillende doelgroepen vaker gebruik maken van hun netwerk. Wanneer mensen normaliter (in de pre-corona periode) naar een inloopsprekuren zouden komen voor vragen rondom een formulier, gaan mensen nu sneller naar hun netwerk. Ook voor het vertalen van brieven e.d. wordt indien mogelijk het netwerk ingezet.

“Mensen die bij ons komen zijn al kwetsbaar”

In de tweede onderzoeksperiode is doorgevraagd op de mogelijkheden en onmogelijkheden om online en blended hulp te bieden aan de verschillende doelgroepen. Degenen die het vaakst genoemd worden bij wie online hulp bieden een uitdaging is, zijn mensen met een licht verstandelijke beperking, laaggeletterden en/of een migratieachtergrond en de taal niet machtig zijn, ouderen en moeders met kinderen. Dit komt overeen met de groepen die in de eerste onderzoeksperiode ook zijn genoemd en uit eerder onderzoek dat gedaan is.

Digitaal kwetsbare groepen

Sinds de uitbraak van corona staat de hulpverlening voor uitdagingen. Sociaal werkers proberen de cliënt de hulp en ondersteuning te bieden wat ze altijd al gedaan hebben. Maar digitale hulpverlening blijkt niet voor alle groepen effectief inzetbaar.

Uit het 'Resultaten corona-onderzoek' (2020) door het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam worden de volgende groepen genoemd die moeilijk te ondersteunen zijn sinds de corona-situatie.

Indien JA ingevuld (n=181): welke doelgroep? (meerdere antwoorden mogelijk)	Percentage respondenten dat dit noemt (n)
Zzp'ers	14% (27)
Mkb'ers (kleine ondernemers)	7% (13)
Ouderen	37% (70)
Jongeren	17% (32)
Klanten met een baan	7% (14)
Klanten met multiproblematiek	70% (133)
Klanten met een migratieachtergrond	57% (107)
Anders*	21% (40)

* Klanten met een LVB (14x), klanten met psychische problematiek (4x), laaggeletterden (4x), digibeten of mensen zonder digitale middelen (3x), klanten met een lage zelfredzaamheid (2x). Plus nog wat losse antwoorden zoals: daklozen (1x), expats (1x),

In 'Sociaal werk in de digitale samenleving' (2019) onderscheidt Marcha Hartman-van der Laan de volgende digitale kwetsbare groepen, namelijk laaggeletterden, mensen met psychiatrische problematiek, mensen met een (licht) verstandelijke beperking en ouderen.

De groepen die het vaakst genoemd worden zijn:

- ▶ mensen met multiproblematiek
- ▶ mensen met een migratieachtergrond
- ▶ laaggeletterden
- ▶ mensen met psychische problemen
- ▶ mensen met een LVB
- ▶ ouderen

(https://eerstehulpbijschulden.nl/wie-hebben-de-meeste-schulden/#gf_5)

In de tweede onderzoeksperiode is doorgevraagd bij welke groepen cliënten online hulp wel mogelijk is. Jongeren tot een jaar of 30 en mensen met een eigen onderneming worden het vaakst genoemd bij wie online hulpverlening wel lukt. Ze maken vaak gebruik van verschillende middelen door bijvoorbeeld eerst een appje te sturen om te vragen of ze even kunnen bellen. Ook deze resultaten zijn vergelijkbaar met het onderzoek dat eerder is gedaan.

Groepen die digitaal wel bereikt worden

Er zijn ook mensen die juist goed bereikt kunnen worden of zelfs beter digitaal bereikt kunnen worden. De jongeren zijn een groep die bekend staan om hun goede digitale vaardigheid ze maken gebruik van verschillende digitale platformen. Zij zullen minder snel op hulp afstappen maar nemen wel eerder het initiatief om online op zoek te gaan naar hulp.

Ook worden groepen bereikt die face-to-face moeilijk bereikt worden door de laagdrempeligheid en anonimiteit van digitale hulpverlening. Dit zijn allochtonen, hoogopgeleiden, sociaal geïsoleerde personen, jongeren en mensen met psychische problemen.

Mensen met psychische problemen maar ook andere groepen kampen vaak met schaamtegevoel en zullen daarom eerder online hulp zoeken in plaats van face-to-face.

(https://eerstehulpbijschulden.nl/wie-hebben-de-meeste-schulden/#gf_5)

3.2 Online hulpverlening wat werkt en wat niet?

Online hulpverlening blijkt veel voordelen te hebben die eerder niet erkend werden. Het werken is bijvoorbeeld efficiënter, mensen komen op tijd. De papieren zijn thuis altijd aanwezig. Je kan gericht te werk over bepaalde vragen rondom de schulden. Ook kan je online goed maatwerk leveren, je kan kiezen voor webinars, online cursussen en individuele gesprekken. Ook is het hier weer van belang om voldoende vaardigheden te hebben om online te werken. Dit geldt voor zowel de werker als de cliënt.

*“Je kan makkelijker dingen achterhouden online.
Je kan bewuster kiezen om iets wel of niet te zeggen.”*

*“Er kan veel meer online dan vooraf gedacht,
het werkt ook een stuk efficiënter.”*

Tegelijk heeft het online werken ook enkele nadelen. Zo mis je veel informatie over de vaardigheden van de cliënt, of is een andere manier nodig om deze informatie te achterhalen. Ook kan de cliënt makkelijker informatie achterhouden uit bijvoorbeeld angst of schaamte over bepaalde onderwerpen. Voorbeelden die hierover gegeven werden waren uiteenlopende onderwerpen zoals: fraude, het niet hebben van boodschappen, niet kunnen schrijven. Voor de mensen die digitaal minder vaardig zijn zou online hulpverlening goed kunnen werken als er mogelijkheden zijn om mee te kijken op het scherm van de cliënt. Op die manier hoef je niet met DigiD's van de cliënt aan de slag.

3.3 Waarborgen kwaliteit van de hulpverlening

In grote lijnen komt naar voren dat de kwaliteit van online hulpverlening niet in gelijke mate te waarborgen is. Online of telefonisch kunnen praktische zaken efficiënt worden opgepakt. Vooral met mensen die digitaal vaardig zijn en de Nederlandse taal voldoende beheersen. Maar ook bij de groep mensen die wel digitaal vaardig zijn en de Nederlandse taal voldoende beheersen wordt de kwaliteit van de hulpverlening minder volgens veel van de werkers. De reden waarom is dat het online of telefonisch lastiger is om non-verbale communicatie te duiden, waardoor veel signalen verloren gaan die van belang zijn voor de kwaliteit van de hulpverlening. Punten die hierover naar voren komen zijn:

- ▶ De vraag achter de vraag achterhalen;
- ▶ Gedrag en vaardigheden bij schulden;
- ▶ Sensitief hulpverlening: de signalen vanuit non verbale communicatie waarop je door kan vragen;
- ▶ Inschatten van mogelijkheden van cliënten door hen opdrachten te geven;
- ▶ Het gebruik van zintuigen;
- ▶ Aanvoelen van spanning en stress bij een client;
- ▶ De omgevingsfactoren; een schone of niet schone woning, stapels post, lege koelkast;

Gezond financieel gedrag

Voor Gezond financieel gedrag zijn er volgens Madern (2015) drie punten van belang, namelijk:

1. dat je weet wat je moet doen,
2. dat je dat ook kunt doen en
3. dat je het voldoende belangrijk vindt om gezond te handelen

Interventies om financiële competenties en geletterdheid te bevorderen, leveren weinig op. Er is daarom meer aandacht nodig voor het 'kunnen' en vooral het 'handelen'.

Interventies die gericht zijn op bovenstaande drie punten:

- ▶ Weten: aandacht bieden aan financiële geletterdheid; het vermogen om economische informatie verwerven en de mate om geïnformeerde besluiten te kunnen nemen.
- ▶ Kunnen: volgens het Nibud gaat het om vier vaardigheden: 1. Voldoende inkomsten genereren, 2. Geldzaken organiseren (in kaart brengen en overzicht maken), 3. Verantwoord besteden (inzicht en keuzes) en 4. Voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen.
- ▶ Handelen: het belang van motivatie en self-efficacy (de verwachting die iemand heeft van zijn eigen vermogen om bepaald gedrag te kunnen uitvoeren).

Gezond financieel gedrag vraagt om inzet en commitment, dat is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Het is daarom van belang dat gedragscomponenten centraal staan omdat mensen met schulden wel actie willen ondernemen, maar niet weten hoe ze dit moeten doen of dit niet voldoende doen.

Het is van belang dat autonome motivatie van mensen met schulden versterkt wordt. Daarom wordt motiverende gespreksvoering aanbevolen. Er is nog maar weinig onderzoek gedaan naar de rol van motiverende gespreksvoering binnen de schuldhulpverlening.

(<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-03/Dossier-Wat-werkt-bij-aanpak-armoede-schulden-2020.pdf>).

In een face to face gesprek is het al lastig om over schulden te spreken omdat het een gevoelig onderwerp is. Online is dit nog lastiger doordat je de signalen die je in een gesprek kan gebruiken mist. Het gebruik van de zintuigen en het aanvoelen van de situatie werd hierbij meerdere malen genoemd. Ook dat schulden bijna nooit op zichzelf staan.

Het is nodig om nieuwe manieren te ontwikkelen waarmee de kwaliteit van de hulpverlening ook online gewaarborgd kan blijven.

3.4 Online 'stress-sensitief' hulpverlening

Bij het stress-sensitief werken is het van belang om de stress die cliënten kunnen ervaren door - in dit geval - schulden mee te nemen in de begeleiding en hierop te anticiperen (zie uitleg over stress-sensitief hulpverlening in de inleiding). Stress-sensitief werken is online een stuk lastiger. In gesprek met iemand face-to-face kan je reageren op de non-verbale communicatie. Cliënten moeten je kunnen zien, zien dat je naar ze luistert, zien dat je eventueel 'falen' niet afstraft en nog open staat voor verdere hulpverlening.

"Wat je ogen en gevoel waarnemen, geeft vaak een nog beter beeld."

Online is het moeilijker om in te zoomen op emoties van een cliënt. Om bijvoorbeeld aan te voelen of iets spanning oplevert voor de cliënt of dat vragen te snel gaan. Tegelijk geven de respondenten aan dat dit misschien ook een nieuwe vaardigheid is. Je bent getraind in het zien en voelen van emoties in de ruimte. Nu moet je dit via de telefoon of online herkennen.

Ook is online werken voor veel mensen vaak nog intensiever. Je vraagt nóg meer aan mensen als je online werkt die door de schulden vaak last hebben van stress.

"Het beheersen van digitale vaardigheden is een voorwaarde voor het toepassen van stress-sensitieve hulpverlening."

3.5 Fysieke, online en blended hulpverlening

Fysieke hulpverlening

Fysieke hulpverlening waarbij de gesprekken face-to-face gevoerd worden is de oorspronkelijke manier waarop cliënten hulp en ondersteuning konden krijgen van de respondenten. Sinds de digitalisering worden er binnen de hulpverlening steeds meer online middelen ingezet om de kwaliteit van de hulpverlening te optimaliseren.

Op de website van Kwadraad wordt het volgende beschreven over face-to-face contact:

“Samen met een maatschappelijk werker van Kwadraad ga je op zoek naar een antwoord op jouw vraag. Je hebt één of meer gesprekken met de maatschappelijk werker, afhankelijk van jouw situatie. Je zet jezelf actief in voor de verbetering van jouw leven.

De maatschappelijk werker geeft je daarvoor ideeën, tips of oefeningen”

(Bron: <https://www.kwadraad.nl/hulp-bij/hoe-werkt-het/face-to-face/>)

De respondenten geven verschillende redenen aan voor het belang van face-to-face contact:

- ▶ Voor het opbouwen van een vertrouwensband is het van belang om rust te hebben en de tijd te nemen.

“Ons beroep wordt toch gezien als vitaal beroep waardoor we snel fysiek weer mochten afspreken”.

- ▶ Voor het inzetten van de praktisch-materiële methode is face-to-face beter, omdat cliënten ook bijvoorbeeld post mee moeten nemen voor het uitzoekwerk. Dit is handig voor een intake, maar ook voor in een crisissituatie als er meteen gehandeld moet worden.
- ▶ Face-to-face contact kan ook om een huisbezoek kunnen gaan waardoor het mogelijk is meer te observeren (de kinderen, hoe het huis eruit ziet, etc.). Voor het bieden van psychosociale hulpverlening waarbij verdiepende gesprekken plaatsvinden is de menselijke benadering bij emoties van belang.
- ▶ Om digitale vaardigheden aan te leren zodat cliënten bijvoorbeeld leren zelf in te loggen bij het UWV moet er een aantal keren samen geoefend worden over langere tijd. Hierbij is het observeren en benoemen van de lichaamstaal belangrijk. Dit is online lastiger.

Online hulpverlening

De respondenten geven aan dat online werken geschikt is voor praktisch-materiële hulpverlening waarbij de schulden geïnventariseerd worden. En in sommige crisissituaties om te kalmeren. De middelen die hiervoor worden ingezet zijn whatsapp, bellen, soms beeldbellen.

“Op de lange termijn kan je met iets meer verbinding meer online doen”.

De ervaring is over het algemeen dat bellen via Whatsapp voor sommige mensen goed te doen was, maar Microsoft Teams was ingewikkelder. Echter is vanuit Kwadraad aangegeven dat Whatsapp bellen niet meer gebruikt mocht worden omdat het niet veilig is.

Met cliënten die kunnen lezen en schrijven en die enigszins in staat zijn om te vertellen waar het over gaat, met een iets hogere opleiding, daar lukken de online gesprekken wel goed. Helemaal online aan materiële problematiek werken is lastig.

“Het is vermoeiender omdat je de hele tijd druk bezig bent met signalen op te vangen”.

De gesprekken verlopen gestructureerder en worden vaak als makkelijk ervaren na een eerste fysieke contact. Voor de cliënten is het soms ook fijn. Het gaat dan om cliënten die zich schamen voor de financiële problemen. Maar ook is dit fijn voor cliënten die angst hebben voor corona. Voor de respondenten vraagt online werken meer energie om goed signalen (non-verbale communicatie) op te kunnen vangen.

Blended hulpverlening

Door de voordelen van online middelen steeds meer in te zetten en tegelijkertijd te waken voor de kwaliteit van de hulpverlening en sommige contacten fysiek te doen, bieden de meeste respondenten blended hulpverlening aan. Afhankelijk van de cliënt en van de medewerker zelf wordt deze vorm ingezet waarbij bij de ene casus meer online middelen worden ingezet dan in een andere casus.

“Blended hulpverlening vraagt meer energie omdat iedere keer geschakeld moet worden en bewust een keuze gemaakt moet worden tussen online of fysiek”.

De respondenten geven aan dat het geschikt is wanneer er sprake is van een combinatie van verschillende methoden. De middelen die worden ingezet zijn online dossiers bijhouden, whatsappberichtje sturen voor snelle, korte vragen, een foto maken van een brief en deze opsturen zodat snel ingeschat kan worden wat er aan de hand is en of er snel actie moet worden ondernomen.

Werkzame interventies van online begeleiden

Het is mogelijk om meer contactmomenten af te spreken waardoor de continuïteit van de hulpverlening beter geborgd kan worden. De cliënt kan het nieuwe (aangeleerde) gedrag thuis, in de eigen vertrouwde omgeving uitproberen. Dit is beter te organiseren in kleine behapbare stappen. De begeleider kan dichterbij het ontwikkelproces van de cliënt zitten en indien nodig sneller bijsturen omdat de cliënt ook sneller kan aangeven wanneer het (even) niet lukt.

Sociale anonimiteit is een voordeel voor het begeleidingsproces omdat de cliënt minder snel sociaal wenselijk gedrag zal tonen (Christopherson, 2007; Croes, 2010). Het zich minder geremd voelen in het eigen gedrag wordt 'online disinhibition effect' genoemd (Suler, 2016).

Doordat de begeleiding onafhankelijk is van tijd en plaats, is er meer flexibiliteit. De cliënt kan zelf meer grip hebben op het traject omdat het tempo en tijdstip zelf bepaald kan worden. Dit stimuleert de zelfredzaamheid en het zelfmanagement van de cliënt (De Jong e.a., 2014), zie het succes van online begeleiden dat afhankelijk is van de motivatie en hoop van de cliënt (Waringa, A & Ribbers, A. 2020).

De eCP-methode voor online begeleiding

Proces 1 : het analyseren van de communicatie van client.

- ▶ Besluitnemen tot (re)actie: neem hier de tijd voor (online begeleiding wordt te vaak even tussendoor gedaan).
- ▶ Formuleren van een erkenning compliment: het positief bekrachtigen van de cliënt in de vorm van complimenten sluit aan op de basisbehoeften: autonomie, competentie en verbondenheid (Deci & Ryan, 1985; 2000).
- ▶ Uitvoeren van een nauwkeurige taalanalyse: de hoofdvraag die de sociaal werker zich hierbij stelt is: 'Wat wil mijn cliënt bereiken door mij dit bericht te sturen?' Het tweede is reageren om de communicatie van de begeleider vorm te geven. De derde is gericht op online communicatie op basis van geschreven teksten.

Proces 2: formuleren van eigen communicatie door sociaal werker.

- ▶ Bepalen van de kernboodschap: wat is het doel van de reactie van de sociaal werker?
- ▶ Bepalen van het medium en vervolgens wordt de kernboodschap geformuleerd, het bericht wordt ingericht en tot slot gecontroleerd (Waringa, A & Ribbers, A. 2020).

3.6 Digitale vaardigheden

"We willen mensen helpen die niet digitaal vaardig zijn en dan vragen we dingen die te lastig zijn".

Het beleid van Kwadraad is nu: 'waar het kan digitaal, waar het nodig is in het echt'. Digitalisering vraagt echter om aandacht voor mensen die niet mee kunnen komen. De respondenten goed faciliteert en dat ze steeds vaardiger worden in het online en blended werken. Wel is er bij sommigen behoefte om dit verder trainen. Juist omdat er ook steeds meer ontwikkeld wordt. De respondenten durven wel te experimenteren als er duidelijke kaders zijn, bijvoorbeeld door een keer met iemand te oefenen. Ook voor de cliënt is dit soms goed (eigen kracht vergroten).

"Digitale vaardigheden voorwaarde om je te kunnen focussen op online een methodiek als stress-sensitieve hulpverlening toepassen."

Voorwaarden om online en blended te kunnen werken zijn belangrijk om digitale vaardigheden te kunnen vergroten. Vooral voor de vrijwilligers want zij vonden het bellen via Whatsapp lastig in het begin, maar zijn er nu vaardig in geworden. Hier hoort ook goede facilitering bij: laptops en telefoons voor vrijwilligers zijn onmisbaar. Veel vrijwilligers doen het werk nu met eigen materiaal.

3.7 Methodische werkwijze en professionele attitude

Schulden aanpak – Gedragsverandering - De klantreis

De respondenten, werken binnen alle fasen van de klantreis (zie kader hieronder). Er komen bijna geen mensen die ondersteuning nodig hebben in fase 1 (de basis op orde). De meeste mensen komen binnen in fase 2 (de eerste achterstanden) of 3 (schulden onbetaalbaar). Soms komen mensen in fase 4 (crisis- dreigende ontruiming of afsluiting) binnen, dan wordt het even overgenomen. In fase 5 (nazorg) is online hulp het beste haalbaar. De respondenten bieden zelf geen groepswork aan. Wel zien ze mogelijkheden zoals voorlichting geven over budgetteren aan jongeren die online georganiseerd kunnen worden. Dit zou dan passen in fase 1 van de klantreis.

"Ik denk dat we in alle fasen zitten, maar doen niet in alle fasen even veel"

De respondenten geven aan dat in fase 2, 3 en 4 online gesprekken het minst geschikt zijn. Wel zien ze mogelijkheden om snel even contact te hebben. Zo kan een cliënt gerust gesteld worden als er paniek is vanwege een ontvangen brief waarvan de inhoud niet (goed) begrepen wordt. Op deze manier zijn online middelen een goede aanvulling.

Eigen kracht & Zelfredzaamheid

De begeleiding en ondersteuning binnen Kwadraad kenmerkt zich door het empoweren van de eigen kracht en vergroten van de zelfredzaamheid. Het bevorderen van zelfredzaamheid behoort tenslotte tot takenpakket van de maatschappelijk werkers. Er worden verschillende manieren en middelen ingezet; van het versterken van digitale vaardigheden tot het vragen aan de cliënt wat hij/zij denkt dat er in die brief staat én zelf laten bellen naar organisaties en invullen van formulieren.

“Er wordt een tweede scherm ernaast geplaatst en dan laten we mensen zelf hun DigId invullen als ze dat kunnen”.

Andere voorbeelden die worden gegeven zijn: gezamenlijk bellen met de cliënt ernaast, een cliënt zelf laten inloggen, proberen zelf een formulier in te vullen. Soms worden er opdrachtjes meegegeven aan cliënten (bijv. zelf een instantie bellen of iets uitzoeken in de administratie). Het online dossier voor cliënten is een goed middel om de eigen kracht te vergroten en regie (terug) te geven over het eigen leven.

“Sommige mensen bleken toch zelfredzamer te zijn dan ik dacht in de tijd van corona toen hulp minder mogelijk was. Maar er waren ook mensen bij wie de problemen nog groter waren geworden”.

Soms is het zo dat cliënten eerder zelfoplossend vermogen laten zien wanneer hulp niet (meteen) mogelijk is. Als de eerste emoties van paniek zijn gezakt dan komt er ruimte en gaan de cliënten zelf nadenken. Dit lukt af en toe wel, maar vaak ook niet. Professionals, maar ook cliënten worden toch ook vaak creatief in de manieren waarop ze dingen uitzoeken.

Begeleidingsstijl en benadering

Alle respondenten geven aan dat de hulp en ondersteuning zo laagdrempelig mogelijk aangeboden moet worden om te kunnen praten over schulden. Met de cliënt wordt overlegd of hij/zij fysiek of online (of blended) de gesprekken wil voeren oftewel aansluiten bij de cliënt en bieden van maatwerk. De meeste cliënten kiezen voor de blended vorm en daarmee voor het combineren van verschillende voordelen van fysiek en online contact.

Een blije stemming, mensen moeten met een glimlach weer naar buiten en dat ze wat verlichting voelen”.

De voordelen die bij het fysieke contact worden genoemd zijn: er voor iemand zijn, naast iemand staan, echt luisteren en ruimte bieden. De voordelen van online contact zijn: het gesprek is directer, sturender, zakelijker en het is beter mogelijk om gestructureerder aan de slag te gaan met praktische zaken.

Het is van belang om naast de cliënt te staan; soms coachend en soms volgend.

Als ik met mensen in het echt praat, heb ik meteen een vertrouwensband want de problematiek heeft wel iets beschamends voor mensen.

Coachende stijl

Wat kunnen de professionals doen om mensen met schulden te ondersteunen? Van de drie stijlen (sturende, volgende en coachen), is de coachende stijl het meest geschikt om met mensen met schulden te werken aan gerichte doelen en ze in beweging te krijgen voor gedragsverandering. De professional geeft bij deze stijl de kaders aan en de mensen met schulden maken binnen deze kaders hun eigen keuzes. Er wordt ondersteuning geboden bij het vinden van eigen oplossingen en vergroten van zelfredzaamheid.

De basishouding van de sociaal werker bestaat uit: empathie, onvoorwaardelijke acceptatie en gelijkwaardigheid. Dit is erg belangrijk omdat de neiging bestaat om directief aan de oplossingen aan te dragen, een reparatiereflex. Jungmann geeft dit aan omdat mensen met schulden al het gevoel hebben dat hun autonomie wordt aangetast als gevolg van de financiële problemen. Door deze neiging wordt dit gevoel bij deze mensen versterkt of kan zelfs zorgen voor een averechts effect waardoor er weerstand ontstaat.

Het model van gedragsverandering kan door professionals ingezet worden zodat duidelijk wordt hoe de persoon met schulden zich verhoudt tot de situatie.

Er wordt door Madern een pleidooi gehouden voor maatwerk en voor aandacht voor preventie. Instrumenten die hierbij ingezet kunnen worden zijn Mesis, Zelfredzaamheid-Matrix en Vroegsignalering en preventie.

Het succes van hulpverlening is afhankelijk van de werkrelatie tussen sociaal werker en cliënt en de motivatie en hoop van de cliënt. Verschillende onderzoeken laten zien dat de hulpverleningsmethoden daarbij niet doorslaggevend zijn. Dit blijkt ook uit onderzoek van coaching en counseling (Anderson e.a., 2009; De Sousa, 2014; De Haan, Grant, Burger, & Erikson, 2016; Moyers & Miller, 2013).

Methodisch Werken en motiverende gespreksvoering

De respondenten geven diverse antwoorden als het gaat om online en fysiek methodisch werken. De één geeft aan dat als je online goed kan werken dat je alle methodieken zou moeten kunnen inzetten als het de cliënt ook lukt. De ander benadrukt dat fysiek afspreken mogelijkheden geeft om meer te ordenen en te kaderen. Ook zou het beter mogelijk zijn om te oefenen waardoor ingezet wordt op het motivatieproces en gedragsverandering.

“Er wordt te veel ingezet op de technische kant maar het motivatieproces is een ongoing proces. Je kan iets bedenken om te veranderen maar je moet het tegelijkertijd volhouden, dat is gedragsverandering. Dit vraagt tijd want je moet met mensen oefenen”.

De praktisch-materiële methode is voor de meeste respondenten goed in te zetten via online contact. Enkelen geven echter weer aan dat het bieden van praktisch-materiële hulpverlening zorgt voor het winnen van vertrouwen en kiezen met dit als argument voor fysiek afspreken. Om vroegtijdig mensen te kunnen helpen bij schulden, en die in eerste instantie geen hulp willen accepteren, is de methode outreachend werken onmisbaar. Dan is iemand aan de deur proberen te overtuigen gemakkelijker dan online en dan lukt het ook beter om mensen te motiveren.

Groepswork

De respondenten bieden zelf geen groepswork aan. Wel zien ze verschillende mogelijkheden die ingezet kunnen worden. Voorbeelden die genoemd zijn en online aangeboden kunnen worden zijn een informatiemiddag over schuldhelpverlening, kennis geven over hoe om te gaan met beginnende schulden, voorlichting geven aan jongeren.

“Toch wel eng om dat te gaan doen omdat ik er nog niet zo vaardig in ben”.

Niet alle maatschappelijk werkers voelen zich echter voldoende toegerust om dit op te pakken en zouden dat graag eerst willen leren door bijvoorbeeld met iemand mee te kijken.

Groepsmaatschappelijk werk

Het groepsmaatschappelijk werk is begeleiding van cliënten door maatschappelijk werkers in een groep. Het methodische component is het groepsdynamische proces waarbij gebruik gemaakt wordt van de interactie tussen groepsleden en tussen de groepsleden en groepsmaatschappelijk werkers.

Belangrijke kenmerken zijn het delen van ervaringen, uitwisselen van informatie, oefenen van gedragsalternatieven, (h)erkenning van problemen en onderlinge steun tussen cliënten. De focus ligt op zelfredzaamheid en samenredzaamheid.

Er kunnen drie elementen worden onderscheiden die (vaak gecombineerd) veel in groepswork worden ingezet, namelijk lotgenotencontact (erkenning, herkenning en ondersteuning), psycho-educatie (informatie en voorlichting over relevante thema's) en gedragsmodificatie (gedrag(al)ternatieven met elkaar oefenen). De laatste twee vormen worden ook wel, cursus of training genoemd.

De groepsmaatschappelijk werker vervult tijdens het groepswork een belangrijke rol in het signaleren van vraagstukken op meso- en macroniveau.

Het is van belang om als sociaal werker goed te overwegen op grond van welke argumenten een cliënt wel of juist niet een individuele begeleiding te adviseren (<https://www.groepsmaatschappelijkwerk.nl/page/individuele-begeleiding>)

“Wel moet je dan oppassen dat ze elkaar versterken in plaats van elkaar verder de put in praten”.

Netwerkbenadering

Het inzetten van het persoonlijk netwerk kan helpend zijn, maar dat is niet altijd het geval. Veel mensen hebben geen goed netwerk, dan wordt er naar een alternatief gezocht zoals ervaringsdeskundigen, schuldhulpmaatje en Humanitas; dat zijn hoopgevers.

Sommige mensen die de taal niet machtig zijn en/of digitaal niet vaardig zijn, schakelen hun kinderen in om iets te mailen of om online een gesprek te starten.

In het vergroten van de zelfredzaamheid worden mensen soms creatief door iemand in te schakelen die wel de taal machtig is en zo bijvoorbeeld een formulier in laten vullen.

Online en blended hulp over 10 jaar

De respondenten is gevraagd hoe zij verwachten dat online en blended hulpverlening over tien jaar eruitziet?

Voor verschillende onderdelen van de hulpverlening worden verwachtingen uitgesproken zoals binnen vroegsignalering en preventie de hoop dat er geen drempel meer is voor mensen met angst voor corona en/of schaamte voor de schulden en dat zij zich online zullen aanmelden.

Een andere respondent hoopt dat hij digitale vaardigheden bij cliënten kan vergroten door bijvoorbeeld samen met een cliënt vaker naar instanties kan bellen. Als het wat makkelijker gemaakt wordt dan kan misschien tijd uitgespaard worden bij sommige mensen.

Ook worden er meer mogelijkheden gezien om groepswork nog meer online aan te bieden.

Er is hiervoor ook verwachting naar de overheid die het digitaliseren van veel aanvraagformulieren niet gemakkelijk heeft gemaakt. De hoop is hierbij dat de overheid één toegang maakt van het gehele hele portaal.

“Het mooie aan dit vak is dat je heel dichtbij mag komen en dat je werkelijk in iemands hart mag kijken”.

De meeste respondenten geven aan dat een mix van online en face-to-face hulp blijft bestaan in het vak van het maatschappelijk werk. Er blijven altijd mensen bestaan die dit nodig hebben om goed geholpen te kunnen worden.

Blended hulp bieden blijft een middel dus wordt geen doel.



4. Verbreding en verdieping van de resultaten door de focusgroep

Tijdens een online bijeenkomst zijn de resultaten uit de interviews met de deelnemers gedeeld. Er hebben drie maatschappelijk werkers en één stagiair deelgenomen.

Vóór de bijeenkomst hebben de deelnemers de uitnodiging ontvangen met de opsomming van de voorlopige resultaten van het onderzoek. Tijdens de bijeenkomst zijn deze nader toegelicht aan de hand van een PowerPointpresentatie.

Vervolgens is gevraagd welke onderwerpen om nader toelichting vragen en of er nog thema's ontbreken die van belang zijn voor dit onderzoek en niet zijn benoemd.

Tevens is de deelnemers gevraagd wat zij nodig hebben van Kwadraad om online en blended hulp optimaal in te kunnen zetten.

Online hulp binnen het maatschappelijk werk

De maatschappelijk werkers geven aan dat je binnen dit beroep je eigen tool bent. Als het bieden van online hulp niet bij de maatschappelijk werker als persoon past dan moet er ruimte zijn om zelf te bepalen in welke mate online tools worden ingezet om de cliënten te kunnen helpen. Er is dus hierbij behoefte aan het behouden van regie en dat de keuze voor online hulp niet opgelegd worden. Er is nu eenmaal verschil in beleving tussen maatschappelijk werkers als het gaat om het bieden van online hulp. Jonge maatschappelijk werkers die tijdens coronatijd heel veel online hulp hebben geboden hebben een andere ervaring dan maatschappelijk werkers die al jarenlang face-to-face hulp bieden.

Wel zijn er mogelijkheden die verder ontwikkeld kunnen worden om maatschappelijk werkers online te laten trainen om online hulp te kunnen bieden wanneer zij dat zouden willen.

Online hulp voor cliënten

Sommige cliënten zijn zelfredzamer dan in eerste instantie gedacht. Bij de eerste lockdown hebben niet alle cliënten hulp kunnen krijgen bijvoorbeeld omdat ze niet digitaal vaardig zijn. Sommige cliënten zijn toen zelf op zoek gegaan naar oplossingen voor hun problemen. Bij andere cliënten zijn echter problemen groter geworden doordat ze geen hulp konden krijgen en geen oplossing wisten te vinden voor hun situatie.

Inmiddels is er de ervaring dat sommige groepen digitaal vaardiger zijn dan bij de eerste lockdown. Voor de cliënten is het van belang om digitaal vaardiger te worden maar dat ook per cliënt goed wordt ingeschat welk vorm van hulp geboden kan worden.

De keuze van de client om fysiek, online of blended geholpen te worden is essentieel binnen stress-sensitief hulpverlening.

Online en blended hulp over 10 jaar

Er zijn heel veel eenzame mensen en de samenleving wordt individualistischer. Maatschappelijk werk is mensenwerk. Wanneer er alleen voor online hulp gezorgd wordt dan is nog meer afstand bij deze cliënten die iemand letterlijk naast hen nodig hebben. Volgens de maatschappelijk werkers zou Kwadraad hier rekening mee moeten houden omdat de trend in de samenleving wel is dat er steeds meer digitaal gebeurt.

Voor de cliënten is er de hoop dat cliënten voldoende gefaciliteerd worden om mee te kunnen doen en te weten waar ze moeten zijn in de digitale wereld.

Wat hebben maatschappelijk werkers van Kwadraad nodig

Binnen Kwadraad worden verschillende tools (zoals trainingen) gepubliceerd die gebruikt kunnen worden. Deze kunnen zowel fysiek als face-to-face aangeboden te worden.

Wat betreft tools die online ingezet kunnen worden, is er de wens om een 'digitale ladekast' te ontwikkelen die medewerkers 'open' kunnen doen om daarover te leren en contact kunnen opnemen met de collega die het er heeft geplaatst. Op deze manier kunnen de medewerkers van Kwadraad met en van elkaar leren.



5. Conclusie, aanbevelingen en discussie

Conclusie

Er zullen antwoorden gegeven worden op de hoofdvragen van zowel onderzoeksperiode 1 als 2. In de eerste onderzoeksperiode zijn de hoofdvragen:

“In hoeverre is online hulpverlening afdoende bij de (stress-sensitieve) aanpak van schuldenproblematiek?”

“Is face-to-face contact essentieel bij de (stress-sensitieve) aanpak van schuldenproblematiek?”

De maatschappelijk werker onderscheidt zich van de dienstverlener of vrijwilliger doordat hij of zij kijkt naar de vraag achter de vraag. Ook de onderliggende problematiek wordt gesignaleerd en er is oog voor stressverhogende situaties. De maatschappelijk werker heeft een stress-sensitieve aanpak en zal ervoor moeten zorgen dat dit geborgd is bij online en blended hulpverlening. Het maatschappelijk werk is van groot belang voor de mensen die het niet zelf online voor elkaar krijgen om hulpvragen op te pakken. Er moet voor gewaakt worden dat mensen die hulp nodig hebben bij schulden niet nog meer stress ervaren door de online of blended vorm van de geboden hulp. Veel kan online of telefonisch maar een groot deel van de doelgroep van het maatschappelijk werk heeft meer begeleiding nodig. De face-to-face hulp is nodig om stress en spanning aan te voelen en te verminderen.

In de tweede onderzoeksperiode is vanuit de resultaten van de eerste periode verder onderzoek gedaan naar online en blended hulp bij mensen met schulden. De hoofdvraag in de tweede onderzoeksperiode is:

“Welke vormen van online en blended schuldhulpverlening kunnen succesvol en duurzaam worden ingezet binnen ‘de klantreis aanpak schulden’ volgens de maatschappelijk werkers?”

In het algemeen kan geconcludeerd worden dat online en blended hulpverlening een middel is om kwalitatief beter hulp te kunnen bieden naast fysieke hulpverlening. In sommige situaties is het haalbaar om het in plaats van fysieke hulpverlening in te zetten omdat de cliënt de voorkeur daarvoor heeft en de maatschappelijk werker voldoende toegerust is om het in te zetten.

Het succesvol inzetten van online en blended hulpverlening verschilt per cliënt en over het algemeen per doelgroep. Succesvol wordt online en blended hulpverlening wanneer rekening wordt gehouden met de kwetsbare doelgroep en hun digitaal vaardigheid en taalbeheersing. Dit houdt in dat de maatschappelijk werkers stress-sensitief hulp bieden en oog hebben voor de cliënt voor wie online hulp mogelijk (nog meer) stress kan geven. Voor de maatschappelijk werkers gaat het tijdens online hulp bieden minder om aanvoelen dan bij face-to-face gesprekken. Het gaat dan meer om de juiste vragen te stellen over emoties.

Voor het duurzaam inzetten van online en blended hulpverlening kunnen de voordelen van de verschillende vormen gecombineerd worden waarbij rekening wordt gehouden met de cliënt én de maatschappelijk werker. Het combineren leidt tot verschillende vormen van gesprekken zoals korte gesprekken, spraakbericht, foto van een brief sturen, kalmeren bij een crisissituatie, etc. De gesprekken met de maatschappelijk werker zijn altijd methodisch, waarbij de cliënt zoveel mogelijk de regie behoudt. De maatschappelijk werker heeft hierbij een coachende stijl. De maatschappelijk werkers helpen de cliënten om de schulden op te lossen én ook stimuleren ze gedragsverandering zodat de cliënten leren van de situatie en zelfstandig hun financiële situatie voortaan kunnen regelen. Middels de 'klantreis schuldenaanpak' van Kwadraad kunnen de maatschappelijk werkers inschatten in welke fase de cliënt zich bevindt en wat er nodig is. De maatschappelijk werkers zetten bij gedragsverandering vaak motiverende gespreksvoering in. Binnen de klantreis past online hulpverlening voornamelijk bij fase 1 (de basis op orde) en bij fase 5 (nazorg). In fase 2, 3 en 4 is blended hulpverlening mogelijk. Dit is afhankelijk van het doel van het gesprek en de methode die daarbij wordt ingezet.

De maatschappelijk werkers zetten binnen de hulpverlening bij schulden verschillende methoden in. Over het algemeen worden psychosociale (verdiepende) gesprekken en motiverende gesprekken voornamelijk in een face-to-face gesprek gedaan. De praktisch-materiële methode is vaak in een online gesprek haalbaar waarbij de gesprekken vaak gestructureerder verlopen en directer.

Bij de maatschappelijk werker vraagt online en blended hulpverlening meer energie want bij het maken van een afspraak is het iets extra's waar de maatschappelijk werker over na moet nadenken. En tijdens een online gesprek vraagt het meer energie van de maatschappelijk werk omdat het lastiger is om non-verbale signalen op te vangen waardoor het gesprek als vermoeiend worden ervaren.

Aanbevelingen

De maatschappelijk werker voert de werkzaamheden via methodische wijze uit. Het hoort bij het beroep om op een professionele manier de cliënt te helpen middels de methoden en technieken. Voor het waarborgen van de kwaliteit van de hulpverlening zou online 'en blended hulpverlening op maat' moeten worden aangeboden. Dit betekent dat het moet aansluiten bij de cliënt én de maatschappelijk werker.

Daarvoor is het volgende nodig:

- ▶ De maatschappelijk werker ondersteunt de cliënt bij het oplossen van de schulden en zet daarbij ook in op gedragsverandering zodat de cliënt schuldenvrij blijft. De maatschappelijk werker moet zelfverzekerd zijn en weten of hij in staat is om deze ondersteuning online te bieden. En de maatschappelijk werker schat in of de cliënt vaardig genoeg is in het ontvangen van online hulp.

De maatschappelijk werkers hebben oorspronkelijk deze gesprekken altijd face-to-face gevoerd waardoor dit als een 'extra' iets bij de hulpverlening bij is gekomen waar ze bewust over na moeten denken zodat de kwaliteit van de geboden hulp geborgd kan worden. Hiervoor heeft de sociaal werker de ruimte en tijd nodig om in contact met de cliënt in te schatten wat voor gesprek gepland gaat worden én of het mogelijk is om dit online te doen.

Essentieel hierbij is dat de maatschappelijk werker altijd de regie heeft over de keuze face-to-face, blended of online op basis van wat hij/zij denkt dat het beste past in het contact tussen hulpverlener en cliënt. Dat is misschien wel de belangrijkste voorwaarde om dit gedeelte van de hulpverlening nader te ontwikkelen.

- ▶ De maatschappelijk werker moet aan de hand van het doel van het gesprek van tevoren kunnen inschatten of de bijbehorende methoden bij de betreffende cliënt online ook de kwaliteit van het gesprek zal waarborgen.

Het is een uitdaging om dit van tevoren al te kunnen inschatten dus heeft de maatschappelijk werker het nodig om te kunnen leren van andere collega's en te mogen experimenteren met de online vormen van hulp.

- ▶ In fase 1 van de klantreis is preventie van de schuldenproblematiek het beste mogelijk. De maatschappelijk werkers geven aan dat er bijvoorbeeld online aan jongeren voorlichting gegeven kan worden over budgettering. Deze vorm van groepswerk zou nog meer ingezet kunnen worden waarbij de maatschappelijk werkers graag van elkaar willen leren.
- ▶ Kwadraad kan haar medewerkers nog wel meer stimuleren om het terrein van online en blended werken te gaan verkennen. Er zijn verschillende voorbeelden genoemd om dit te doen:

- Deskundigheidsbevordering:

Kwadraad faciliteert haar medewerkers door bijvoorbeeld verschillende deskundigheidsbevorderingsmomenten aan te bieden. Het is vrijblijvend voor de medewerkers om zich daarvoor aan te melden. Hiermee houdt Kwadraad rekening met het individueel (leer)proces om naast fysieke hulpverlening, ook blended hulp te bieden.
- Meekijken bij collega's en ervaringen uitwisselen:

Wellicht is het mogelijk om in sommige situaties de medewerkers te stimuleren om kennis te nemen van verschillende (nieuwe) vormen en specifieke tools van online hulp omdat de medewerkers door de vaak volle agenda's er niet altijd ruimte voor vrij (kunnen) maken. Het zien en zelf mogen ervaren van het inzetten van online tools kan het voor medewerkers die het spannend vinden laagdrempeliger maken om deze vaker in te zetten mits het ook aansluit bij de cliënt.
- Één plek waar alle digitale tools verzameld worden:

Een digitale ladenkast waar alle medewerkers van Kwadraad digitale tools, apps, online trainingen, etc. kunnen plaatsen en kunnen vinden. Met vermelding van de contactgegevens kunnen medewerkers van Kwadraad elkaar benaderen voor nader uitleg en/of een keer meekijken wanneer bijvoorbeeld een tool wordt gebruikt. Op deze manier kan er van elkaar geleerd worden.
- Faciliteren in goede digitale middelen:

Dit is een voorwaarde om online hulp te kunnen bieden. Naast de maatschappelijk werkers zouden bijvoorbeeld ook de vrijwilligers over een laptop en een telefoon moeten beschikken om het werk uit te kunnen voeren.

Ook cliënten hebben niet altijd (goede) digitale middelen. Wanneer zij hier niet over beschikken zullen ze naast het niet kunnen voeren van een online gesprek ook heel veel (financiële) zaken niet kunnen regelen.

Er zijn verschillende fondsen die daarvoor aangevraagd kunnen worden.
- ▶ Tot slot nog een aanbeveling voor Kwadraad (buiten de onderzoeksvraag om). De groep cliënten die het als erg verwarrend ervaren wanneer ze digitaal iets moeten regelen bij een (overheids) instantie wordt steeds groter. Zij komen namelijk in de problemen en worden afhankelijk van hulp. Kwadraad zou dit signaal bij de gemeentelijke overheden moeten melden.

Discussie

Kwadraad is een grote organisatie en actief in veel verschillende gemeenten. De resultaten van dit onderzoek zijn mogelijk generaliseerbaar binnen heel Kwadraad. Dit houdt in dat deze herkend kunnen worden door maatschappelijk werkers die werkzaam zijn in andere gemeenten.

De klantreis Schuldenaanpak – Gedragsverandering is een instrument voor maatschappelijk werkers om te duiden in welke fase de cliënten hulp nodig hebben bij de financiën. Het is niet bedoeld om aan te sluiten bij de 'reis' die de cliënt doorloopt zodat de financiële problemen uiteindelijk opgelost worden. Voor de cliënt kan het mogelijk verwarrend zijn omdat hij het mogelijk interpreteert als een 'reis' wat hij moet doorlopen.

De cliënten zijn niet geïnterviewd voor dit onderzoek en de beleving van deze groep is onmisbaar om de resultaten goed te kunnen duiden. De resultaten uit dit onderzoek over de cliënten zijn aannames van de maatschappelijk werkers, sociale raadslieden, vrijwilliger en stagiairs. Er is in dit onderzoek geen verschil gemaakt tussen maatschappelijk werkers, sociale raadslieden, vrijwilligers en stagiairs. Vanuit de focusgroep is aangegeven dat voor dit onderzoek geen significante verschillen zullen zijn vanwege de verschillende functies en/of rollen. Integendeel, er werden juist meer overeenkomsten gezien in wat wel en wat niet zal werken bij online en blended hulpverlening.

6. Bronnenlijst

Anderson e.a., 2009; De Sousa, 2014; De Haan, Grant, Burger, & Erikson, 2016; Moyers & Miller, 2013

https://www.deskundigonline.nl/wpcontent/uploads/2020/03/Deskundig-Online-Begeleiden-voor-professionals_2020_2.0.pdf

https://eerstehulpbijschulden.nl/wie-hebben-de-meeste-schulden/#gf_5

<https://e-hulptrainingen.nl/achtergrond/7-kenmerken-competente-online-hulpverlener/>

<https://www.groepsmaatschappelijkwerk.nl/page/individuele-begeleiding>

<https://www.kwadraad.nl/nieuws/stress-door-schulden/>

<https://www.kwadraad.nl/vroegsignalering-van-schulden/>

<https://www.movisie.nl/artikel/online-hulpverlening-werkt-dat-wel>

<https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-03/Dossier-Wat-werkt-bij-aanpak-armoede-schulden-2020.pdf>

<https://www.movisie.nl/publicatie/wat-werkt-aanpak-armoede-schulden>

<https://www.kennisplein.be/Pages/Online%20hulpverlening.aspx>

<https://www.nji.nl/sites/default/files/2021-06/Online-hulp.pdf>

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/gemeenten-sneller-signaleren-van-schulden>

Madern, T. (2015). Handreiking: 'bevorderen van gezond financieel gedrag' praktische uitwerking van het proefschrift 'op weg naar een schuldenvrij leven'. Utrecht: NIBUD. Retrieved from <https://vu.on.worldcat.org/oclc/936416447>

<https://schuldsaneringnederland.nl/schuldhulpverlening/>

<https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/hoeveel-mensen-in-nederland-hebben-schulden~b6139992/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.nl%2F>

Waringa, A en Ribbers, A. (2020). *Deskundig Online Begeleiden, Voor Coaches, Therapeuten, counselors, HR, professionals, mentoren, supervisors en alle andere begeleiders.*

Over de Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden

De Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden wordt uitgevoerd door het lectoraat Sociale Innovatie en Ondernemerschap van Hogeschool Leiden en het lectoraat Urban Ageing van De Haagse Hogeschool. De Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden draagt bij aan het ontwikkelen van een regionaal netwerk en het versterken van de kennisinfrastructuur rondom maatschappelijke vraagstukken.

De Werkplaats richt zich in de periode 2020-2022 op de volgende thema's:

- ▶ Armoede en schulden: Hoe kunnen mensen met weinig inkomen een goed leven hebben?
- ▶ De verbinding tussen het gezondheid en sociaal domein: Hoe kan de (interprofessionele) samenwerking verbeterd worden?
- ▶ Langer thuis wonen: Wat hebben mensen in kwetsbare situaties nodig om langer (en weer) thuis te wonen?
- ▶ Integrale aanpak multiproblematiek: hoe kunnen huishoudens met complexe problemen effectiever worden ondersteund?

Via leergemeenschappen, bestaande uit professionals uit de praktijk, beleids- en uitvoeringsambtenaren, vrijwilligers, studenten, docenten en onderzoekers, gaat de Werkplaats Sociaal Domein aan de slag met deze thema's. Samen wordt er een leeromgeving gecreëerd en wordt er gewerkt aan kennisdisseminatie.

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.

Colofon

Copyright © 2022 Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden

Auteurs: Fatima Touzani, Ronald Schurer, Noura van den Berg (Hogeschool Leiden)

Eindredactie: Suzan van der Pas (Hogeschool Leiden)

Vormgeving en lay-out: Creja ontwerpen

Fotografie: Shutterstock

ISBN: 9789083267005

Subsidienummer: VWS 330119

Alles uit deze uitgave mag, mits met bronvermelding, worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt. Deze uitgave is onderdeel van de Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden, een samenwerkingsverband tussen regionale gemeenten en instellingen en de Hogeschool Leiden en De Haagse Hogeschool in samenwerking met het Ministerie van VWS.

