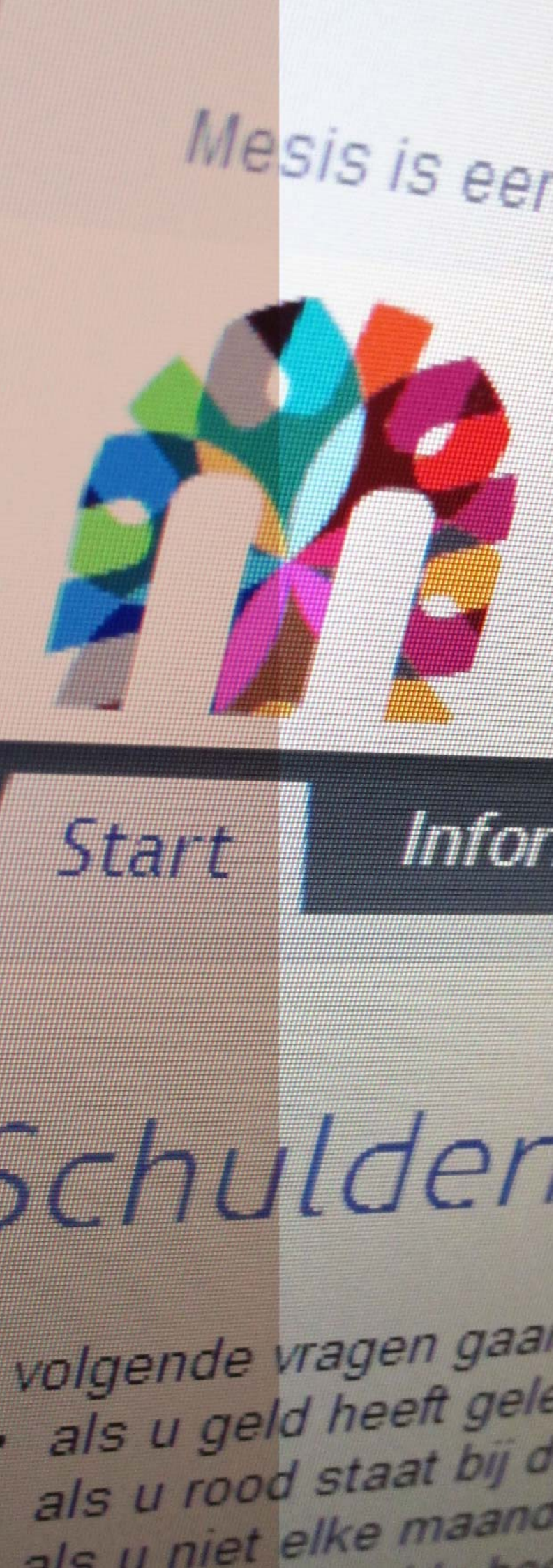




Op weg naar effectieve schuldhulp

Mesis®:
Methodisch
screeningsinstrument
schulddienstverlening

Een toelichting op de inhoud
en toepassing van het
instrument



Voorwoord

Programma: Op weg naar effectieve schuldhulp
De schuldhulpverlening is flink in beweging. Door de economische crisis raken meer mensen in financiële problemen en veranderen aard en omvang van de schulden. Schuldhulpverlening wordt hierdoor complexer, terwijl de uitvoering vaak beter kan en gemeenten naar verwachting de komende jaren over minder middelen beschikken. Zij staan voor de uitdaging om meer te doen met minder.

Schulden zijn de afgelopen jaren hoger geworden en het aantal schuldeisers per schuldenaar is gestegen. Waren het voorheen vooral mensen met lage inkomens of een uitkering die tot de risicogroep behoorden, nu treft het ook hogere inkomensgroepen waarin mensen hun baan verliezen terwijl ze een hoge hypotheek hebben. Omdat meer dan 20% van de schuldenaren ouders met kinderen zijn, is de kans op sociale uitsluiting van kinderen groter geworden. Daar komt bij dat uit onderzoek is gebleken dat de uitvoering van schuldhulpverlening in veel gevallen voor verbetering vatbaar is. Al met al reden genoeg om schuldhulpverlening effectiever te maken. Tegen deze achtergrond is het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening ingediend. Het wetsvoorstel omschrijft 'wat' gemeenten moeten realiseren, maar niet 'hoe': het laat de vaststelling en de uitvoering van lokaal beleid over aan gemeenten. Zij zijn regisseur van het beleid en bepalen met ketenpartners wie welke rol heeft in de uitvoering. Om schuldhulpverlening effectiever te maken is het programma 'Op weg naar effectieve schuldhulp' gestart. In het programma werken Nibud, VNG, Divosa, MO-groep, NVVK, Wijzer in geldzaken en SZW samen. Deze organisaties vertegenwoordigen het brede werkveld van gemeentelijke schuldhulpverlening. Het programma wil gemeenten en haar partners ondersteunen bij het ontwikkelen, vaststellen, uitvoeren en bijstellen van beleid. Daarvoor zijn onder meer handreikingen en onderzoeken beschikbaar.

Het programma 'Op weg naar effectieve schuldhulp' brengt alle producten en activiteiten en verdere relevante informatie voor gemeenten en haar partners over schuldhulpverlening bij elkaar op de portal

www.effectieverschuldhulp.nl. In de maandelijkse nieuwsbrief is ruimte voor opinie, inspiratie en nieuws rondom effectievere schuldhulpverlening en de voortgang van de behandeling van het wetsvoorstel. U kunt zich abonneren via de portal.

Mesis©

De weg naar effectieve schuldhulp gaat hand in hand met een verdere professionalisering van het veld. De extra middelen die vanuit het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) ter beschikking werden gesteld in de crisisjaren 2009-2011 hebben als extra stimulans gewerkt net zoals overigens het wegvallen van die middelen in 2012. Eén van de handreikingen die in 2011 vanuit SZW werd gepubliceerd was die over "Klantprofielen in de schuldhulpverlening". Deze handreiking heeft heel wat los gemaakt en enorme gevolgen gehad in het veld. Zelden is er een rapport geweest dat zo'n navolging heeft gehad in beleidsplannen als dat rapport. Er is bijna geen beleidsplan schulddienstverlening sindsdien verschenen of er wordt wel gewezen naar het belang van motivatie en gedrag. In veel plannen wordt gezegd dat de gemeente gaat werken met klantprofielen. Tegelijkertijd wordt door velen geconstateerd dat er (nog) geen instrument is om de slag van denken in termen van klantprofielen te maken naar het in de praktijk werken met klantprofielen. Om dat te kunnen doen is een handvat nodig aan de hand waarvan klanten kunnen worden ingedeeld in profielen. Een dergelijk handvat is een screeningsinstrument waarmee die informatie verzameld wordt die noodzakelijk is voor het maken van die indeling. Zo'n screeningsinstrument bestaat dan uit een vragenlijst waarmee die informatie verzameld wordt. Op verzoek van Divosa en financieel mogelijk gemaakt door een subsidie van SZW hebben Regioplan en Social Force het afgelopen jaar gewerkt aan de ontwikkeling van een dergelijke vragenlijst, de rekenregels die nodig zijn om de antwoorden te combineren tot profielen en de nu voorliggende toelichting op het instrument.

Het invullen van het instrument door schuldenaren levert de 'nieuwe foto' van schuldenaren. De foto geeft een beeld van waar de schuldenaar staat en een indicatie van de mogelijkheden en de aard van de eventuele ondersteuning die past bij deze schuldenaar. Het methodisch

screeningsinstrument schulddienstverlening, Mesis© dat hier gepresenteerd wordt, is geen mal die iedereen in een hokje duwt en daar een standaard recept op loslaat. Mesis© is het tegendeel: het maakt op een onderbouwde manier maatwerk mogelijk. Het is maatwerk dat aansluit op de situatie van de schuldenaar en dat door schuldenaar en schulddienstverlener wordt gekozen. In die zin levert het invullen van Mesis© de agenda op voor het gesprek dat de schulddienstverlener voert met de schuldenaar: het screeningsgesprek.

Wij zijn trots op het resultaat en denken dat de uitvoering van de schulddienstverlening in Nederland er een stap verder mee kan komen. Dat we er nog niet zijn met deze eerste stap is echter ook duidelijk. Het instrument zal nog extern gevalideerd moeten worden en daarna onderhouden en doorontwikkeld. Daarom wordt parallel aan de presentatie van het instrument een infrastructuur in het leven geroepen waarmee deze randvoorwaarden geborgd zijn.

De ontwikkeling van dit instrument is een forse klus geweest. Het onderzoeksteam had deze klus niet kunnen klaren zonder de medewerking van velen. In Bijlage II noemen wij al diegenen die de uitvoering mogelijk hebben gemaakt. In het bijzonder gaat onze dank uit aan de professionals in Almere, Appingedam, Eindhoven en Groningen die de test van het instrument mogelijk hebben gemaakt. Ook danken wij de schulddienstverleners uit verschillende gemeenten die ons hebben bijgestaan bij het formuleren van de vragenlijst.

Verder danken wij de leden van de inhoudelijke en de wetenschappelijke begeleidingscommissie voor de manier waarop zij ons kritisch gevolgd, geprikkeld en uitgedaagd hebben. Zonder hun inbreng was de kwaliteit van het eindproduct zeker minder hoog geweest.

Ten slotte danken wij Margriet Jongerius en Hidde Brink van Divosa voor de begeleiding tijdens het hele traject. Zij hebben ons steeds gestimuleerd om het einddoel in het oog te houden en de eindstreep op het geplande moment te halen.

Uiteraard is het onderzoeksteam uiteindelijk verantwoordelijk voor het product dat voorligt. Op eventuele onvolkomenheden zijn wij aan te spreken. Wij staan steeds open voor suggesties om het instrument te verbeteren en hopen in de gelegenheid te zijn die waar nodig zo snel mogelijk aan te brengen. Als projectleider dank ik het team voor zijn bij tijden onbegrensde energie en professioneel enthousiasme om dit project daar te brengen waar het nu is: de eerste versie van een screeningsinstrument voor schuldenaren die

ondersteuning zoeken bij en voor het oplossen van hun schuldenproblemen. Het team bestond uit:

Drs. Marieke Blommesteijn (Regioplan)

Dr. Nadja Jungmann (Social Force & Gilde Schuldhelpverlening)

Wolter Karssenberg RE (Social Force)

Drs. Peter Wesdorp (What Works & Gilde Schuldhelpverlening)

Dr. Miranda Witvliet (Regioplan)

Dr. Roeland van Geuns (Regioplan & Gilde Schuldhelpverlening)
projectleider

Auteurs

Marieke Blommesteijn, Regioplan

Roeland van Geuns, Regioplan

Nadja Jungmann, Social Force

Miranda Witvliet, Regioplan

Inhoud

Voorwoord	2
0 Samenvatting	8
1 Selectiviteit en schulddienstverlening	12
2 Vakmanschap en schulddienstverlening	20
3 Zelfredzaamheid van de klant in beeld	26
4 Het instrument en de foto van de klant	34
5 Het screeningsgesprek	44
6 Implementatie	50
7 Het instrument in de (nabije) toekomst	54
Bijlage A Onderzoeksverantwoording	58
Bijlage B Medewerking aan het onderzoek	68



<https://mesis.nl>

Mesis is een initiatief van Stichting



Mesis

Start

Informatie

Schulden

De volgende vragen gaan over schulden. Een ander

- als u geld heeft geleend van uw familie of de ba
- als u rood staat bij de bank
- als u niet elke maand uw huur of hypotheek beta

0

Samenvatting

In de voor u liggende tekst treft u een toelichting aan op het screeningsinstrument schulddienstverlening, Mesis[®]. Het instrument is tot stand gekomen als uitvloeisel van het rapport “Klantprofielen in de schuldhulpverlening” uit 2011. In dat rapport is een nieuwe manier van kijken naar mensen met problematische schulden geïntroduceerd en uitgewerkt. Dat rapport concludeerde dat schuldenproblematiek en het voortduren daarvan veel te maken hebben met motivatie en vaardigheden. Daarbij is benadrukt dat motivatie een complexe term is die enerzijds alles te maken heeft met gedrag, omdat het gedrag - maar ook gedragsverandering - mogelijk maakt of zelfs veroorzaakt. Anderzijds werd duidelijk dat motivatie geen persoonskenmerk is, maar een sociaalpsychologisch fenomeen dat door verschillende factoren beïnvloed wordt, zoals vertrouwen in eigen kunnen, overtuigingen, waarden en normen alsmede de normen die iemand in zijn eigen omgeving beleeft. Motivatie is daarmee veranderlijk en beïnvloedbaar. Dat biedt een houvast voor dienstverleners, ook op het terrein van schuldenproblematiek. Naast motivatie spelen vaardigheden een grote rol. Voor het verminderen en in laatste instantie oplossen van schuldenproblematiek zijn verschillende vaardigheden onontbeerlijk. Daarbij gaat het onder andere om begrijpend lezen, basaal rekenen, ordenen van een administratie, e.d.. Iemand hoeft deze vaardigheden overigens niet per se zelf te hebben. Wanneer iemand – bijvoorbeeld via zijn sociale netwerk – wel toegang tot deze vaardigheden heeft, is het ook goed.

In het klantprofielen onderzoek werd geconcludeerd dat de haalbare doelen voor een schuldenaar samenhangen met de motivatie (inclusief gedrag, overtuigingen en normen) en vaardigheden van die schuldenaar. Dat roept natuurlijk de vraag op hoe schuldenaren dan op die dimensies beoordeeld kunnen worden. Uit de literatuur weten we dat individuele dienstverleners niet in staat zijn om dat op een gestructureerde en voor alle klanten gelijke manier te doen. Daarvoor zijn de concepten achter motivatie en gedrag te ingewikkeld en daarvoor kunnen mensen te makkelijk een verkeerd beeld geven van hun vaardigheden (en motivatie). Daarom werd al snel geconcludeerd dat een gestructureerde vragenlijst een betere optie zou zijn dan het alleen aan de gespreksvaardigheden van de individuele dienstverlener over te laten. Daarom hebben Divosa en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid Regioplan,

Social Force en het Gilde Schuldhulpverlening gevraagd een dergelijke vragenlijst te ontwikkelen. Dat zou – in navolging van andere sectoren zoals de reclassering – een instrument moeten opleveren dat een beoordeling mogelijk maakt van waartoe een individuele schuldenaar in staat is. Tevens zou het instrument het mogelijk moeten maken schuldenaren te karakteriseren op de dimensies van motivatie, gedrag en vaardigheden en wel op zo’n manier dat groepen klanten onderscheiden zouden kunnen worden: klantprofielen.

In een intensief traject waarin nauw is samengewerkt met het uitvoerders en uitvoeringsorganisaties en waarin wij intensief zijn begeleid door een inhoudelijke en een wetenschappelijke begeleidingscommissie is het instrument uiteindelijk ontwikkeld. Het instrument is een vragenlijst geworden waarin schuldenaren – op basis van de door henzelf gegeven antwoorden – worden gekarakteriseerd op hun profiel, de dimensies (gedrag & vaardigheden, bereidheid gedrag te veranderen, zelfregie en overtuiging), risicofactoren (om verkeerd gedrag te blijven of gaan vertonen) in hun omgeving en de aanwezigheid van zwaarwegende belemmeringen. Ten slotte levert het instrument aanvullende informatie op die relevant is om de uitkomst van het instrument te (kunnen) beoordelen. Daarbij gaat het om: eerder gebruik schulddienstverlening, beroep van betrokkene op andere vormen van hulpverlening, de omvang van de schulden (indicatief) en de duur van de schulden (idem).

Het totaal van deze informatie duiden wij aan als de ‘foto’ van schuldenaren. De foto geeft een beeld van waar de schuldenaar staat. De foto levert echter ook een indicatie op van de mogelijkheden en de aard van de eventuele ondersteuning die past bij deze schuldenaar. Mesis[®] maakt op een onderbouwde manier maatwerk mogelijk. Het is maatwerk dat aansluit op de situatie van de schuldenaar en dat uiteindelijk door schuldenaar en schulddienstverlener wordt gekozen. In die zin levert het invullen van Mesis[®] de agenda op voor het gesprek dat de schulddienstverlener voert met de schuldenaar: het screeningsgesprek. Mesis[®] is daarmee dus geen mal die iedereen in een hokje duwt en daar een standaard recept oplos laat.

Het screeningsgesprek wint daarmee aan belang. Het wordt uniformer omdat dezelfde onderwerpen in vergelijkbare situaties aan de orde komen. Mesis[®] maakt het verder ook moge-

lijk sneller tot de kern door te dringen. Nu kost het een schulddienstverlener vaak veel tijd om die kern te vinden. Op basis van het instrument zal in veel gevallen duidelijk zijn waar ‘de schoen wringt’. Het gesprek verandert echter ook van aard. De accenten die in het gesprek gelegd worden, worden gekozen op basis van de uitkomsten uit Mesis[®]. Dat betekent dus dat accenten sterker dan tot nu toe zullen gaan verschillen tussen groepen schuldenaren. In sommige gevallen gaat het gesprek vooral over aard en omvang van het schuldenpakket, namelijk daar waar gedrag en motivatie ‘op orde’ zijn. Maar daar waar dat nog niet het geval is, zal de nadruk juist naar dat gedrag en die motivatie gaan. In weer andere gevallen zal het gesprek vooral over vaardigheden gaan. Kortom: de aard van de schuldenaar en zijn/haar behoeften worden leidend voor het gesprek. Dat betekent ook dat het screeningsgesprek andere vaardigheden van de schulddienstverlener zal gaan vragen. Enerzijds zal de schulddienstverlener meer moeten weten over belang van gedrag en motivatie en hoe de beïnvloeding daarvan werkt. Anderzijds zal hij dat andere gesprek ook moeten kunnen voeren. Dat vergt andere gespreksvaardigheden. Scholing en training in deze nieuwe kijk op en omgang met de schuldenaar zullen dan ook onderdeel van de implementatie van het instrument (moeten) zijn.

Implementatie vraagt uiteraard ook andere zaken naast scholing en training. De nieuwe kijk op schuldenaren heeft ook duidelijk gemaakt dat een deel van de schuldenaren behoefte heeft aan andere of aanvullende vormen van ondersteuning. Daarbij gaat het vooral om zaken die te maken met duurzame gedragsverandering. Vanuit de traditionele schulddienstverlening wordt deze vorm van ondersteuning vaak niet geboden. Daarom moet deze ondersteuning vaak elders in het sociale domein gezocht worden.

Mesis[®] dat nu voorligt is een grote stap voorwaarts op weg naar een meer methodische uitvoering van de schulddienstverleningspraktijk. Het maakt een meer uniforme uitvoering van de screeningsfase mogelijk. Maar daarmee zijn we er nog niet. Meer is nodig om tot een waarlijk professionele uitvoering van

de schulddienstverlening te komen. Genoemde scholing en training vormt daarvan een onderdeel. Mesis[®] zelf zal echter ook nog verder ontwikkeld moeten worden. Het instrument dat nu voor ligt is statistisch betrouwbaar en intern valide. De weg daarnaartoe is wetenschappelijk bewaakt door een commissie met daarin drie hoogleraren. Wij hebben er daarenboven voor gekozen het ontwikkeltraject en de daarin gezette stappen en gevonden verbanden volledig transparant te maken. Zo zijn alle stappen controleerbaar en daarmee te herhalen. Alleen door zo’n weg te bewandelen kunnen we bereiken dat het instrument ook draagvlak gaat krijgen.

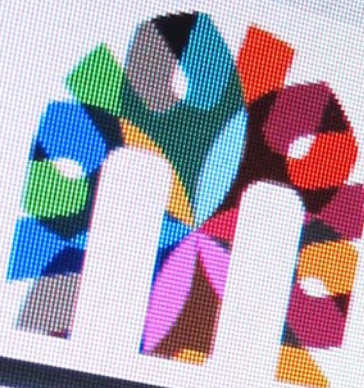
Het instrument is nog niet extern gevalideerd. Daarmee bedoelen wij dat nog moet worden vastgesteld in welke mate het instrument ook daadwerkelijk goed voorspelt wat de potenties van een schuldenaar zijn en aan welke ondersteuning hij/zij behoefte heeft. Wij hebben deze validatie mogelijk willen maken door het instrument onder te brengen bij de onafhankelijke, not-for-profit “Stichting Beheer en ontwikkeling instrumenten ondersteuning vakmanschap sociaal domein” (hierna de stichting). Deze stichting zal de invoering van een digitale versie van het instrument mogelijk maken en tevens zorg dragen voor de noodzakelijke validatie, maar ook voor verdere doorontwikkeling en onderhoud van het instrument. Daarvoor zullen kostendekkende bijdragen van de gemeenten en andere organisaties gevraagd worden die het instrument willen gaan gebruiken.

Het instrument is overigens ook buiten deze stichting om te gebruiken. Zowel de vragenlijst als de rekenregels die de antwoorden combineren tot de uitkomsten van het instrument zijn vrijelijk beschikbaar. Genoemde stichting zal echter geen onderhoud aanbieden aan organisaties die het instrument zelf veranderen. Ook de garantie op de rekenregels vervalt uiteraard wanneer vragen veranderd, verwijderd of toegevoegd worden.



<https://mesisscan.zoombim.nl>

Mesis is een initiatief van Stichting Beheer en Ontwikkeling Methodisch Screenings



Mesis

screening
schulddienstverlening

Start

Informatie

Schulden

De volgende vragen gaan over schulden. Een ander woord voor schuld is een betalingsachterstand.

- als u geld heeft geleend van uw familie of de bank
- als u rood staat bij de bank
- als u niet elke maand uw huur of hypotheek betaalt
- als u niet-betaalde boetes heeft. Bijvoorbeeld boetes voor te hard rijden
- als u spullen koopt op afbetaling. Op afbetaling betekent dat u iets koopt, maar dat u daarvoor niet meteen betaalt.

Wat voor schulden heeft u?

Hypotheek

☐ Ja ☐ Nee ☐ Dat weet ik niet
Hier gaat het om een achterstand op
☐ Ja ☐ Nee ☐ Dat weet ik niet
☐ Ja ☐ Nee ☐ Dat weet ik niet

1

Selectiviteit en schulddienstverlening

Schulddienstverlening moet – om effectiever te kunnen zijn – doelgerichter worden ingezet. Dat betekent dat voor iedere schuldenaar duidelijk moet zijn aan welke vorm van ondersteuning hij/zij behoefte heeft en wat het beste bij hem/haar past. Alleen een passende ondersteuning is immers effectief. Om vast te kunnen stellen wat passend is een vakkundige schulddienstverlener nodig die in de uitoefening van zijn vak ondersteund wordt door het juiste instrumentarium. Mesis© is het instrument voor de beoordeling van de maximaal haalbare doelen op individueel niveau. In dit hoofdstuk gaan we in op de verandering in de schulddienstverlening gericht op het ondersteunen van schuldenaren bij het realiseren van de op individueel niveau maximaal haalbare doelen van een schuldenaar en op de plaats die Mesis© daarbij inneemt. We laten zien dat het instrument de schulddienstverlener ondersteunt. We presenteren de voordelen van werken met het instrument, maar laten ook zien dat het niet inbedden van het instrument in een navenant professionele uitvoering gevaren in zicht draagt. Daarom gaan we ook in op de organisatorische en inhoudelijke randvoorwaarden bij implementatie van het instrument. Aan het eind van dit hoofdstuk gaan we in op de vraag wat het (werken met het) instrument oplevert.

1.1 Ontwikkelingen context

In de achter ons liggende jaren is de omvang van de schuldenproblematiek van Nederlandse huishoudens fors toegenomen en is de aard ervan veranderd. Niet alleen het aantal huishoudens dat geconfronteerd wordt met problematische schulden is toegenomen, ook de omvang van de gemiddelde schuldenlast is gestegen en de samenstelling is complexer geworden. Het is dan ook niet verwonderlijk dat meer huishoudens dan in het verleden aankloppen bij gemeenten voor schulddienstverlening. Maar niet alleen het aantal huishoudens dat zich met aan schulden gerelateerde hulpvragen tot de gemeente wendt, verandert. Ook de samenstelling van deze groep huishoudens is gewijzigd. Waren het voorheen toch vooral huishoudens met lage inkomens die ondersteuning vroegen, de afgelopen jaren zoekt ook een toenemend aantal huishoudens met middeninkomens de gemeenten op. Door een combinatie van plotseling lagere inkomens (werkloosheid), gelijk blijvende woonlasten

en de onmogelijkheid om die te verlagen (vanwege de dalende huizenprijzen) komen ook middengroepen in financiële problemen terecht.

Kortom: gemeenten hebben te maken met een groeiende groep burgers die vragen om een vorm van ondersteuning bij het oplossen van hun schuldenproblematiek. Tegelijkertijd hebben diezelfde gemeenten minder middelen beschikbaar om aan die vraag tegemoet te komen. Maar ook veranderende maatschappelijke opvattingen over 'hulpverlening' door de overheid aan burgers draagt bij aan een herbezinning van veel gemeenten op hun rol. Dat geldt voor het brede sociale domein en dus ook voor de schulddienstverlening.

Binnen de schulddienstverlening zoeken gemeenten naar mogelijkheden om tot een meer gerichte ondersteuning te komen: meer maatwerk. Hoe stel je uitvoerders in staat die burgers die ondersteuning nodig hebben en waar die ondersteuning een toegevoegde waarde heeft te onderscheiden van burgers waar ondersteuning niet nodig is of waar ondersteuning niet helpt. Met andere woorden hoe bereik je een situatie waarin de uitvoering selectieve en gedifferentieerde ondersteuning kan bieden en mede daardoor in staat is effectiever en efficiënter te werken.

Om schulddienstverleners in staat te stellen selectiever en gericht te werken is Mesis© ontwikkeld. Het is een beslissingsondersteunend instrument dat schulddienstverleners helpt bij het voeren van een gestructureerd gesprek met potentiële klanten.

In deze handleiding/handreiking zetten wij uiteen waarop de inhoud en de werking van het instrument gebaseerd is. Met andere woorden we laten zien wat het achterliggende gedachtegoed is. Daarnaast gaan we vooral in op de vraag waartoe het instrument dient (wat kan je ermee) en wat de voor- en nadelen zijn van het werken met het instrument. We laten ook zien welke cruciale relatie er bestaat tussen de ontwikkeling van vakmanschap in de uitvoering en de rol en betekenis die het instrument daarbinnen heeft. Uiteraard laten we zien wat de inhoud van het instrument ongeveer is, wat het oplevert en hoe schulddienstverleners ermee zouden moeten werken. In een bijlage gaan we in op de totstandkoming van het instrument en op de meer technische en methodologische aspecten van het instrument.

Op dit punt willen we alvast benadrukken dat het instrument het werk van de schulddienstverleners niet over neemt of kan overnemen. Het is, zoals gezegd, ‘slechts’ ondersteunend aan hun werk. Het biedt de mogelijkheid om het gesprek met burgers die om ondersteuning vragen veel gericht te voeren en op die manier stelt het de schulddienstverlener in staat om daadwerkelijk maatwerk te leveren.

1.2 Waar komen we vandaan?

In het recente verleden was de schulddienstverlening in Nederland vooral gericht op het realiseren van één doel: een schuldenvrije toekomst voor wie zich meldde. Of iemand al of niet over de daarvoor noodzakelijke motivatie, houding en vaardigheden beschikte om een schuldregeling vol te houden kwam eigenlijk niet aan de orde. Er werd gekeken naar samenstelling naar aard en hoogte van het schuldenpakket. Wanneer daarin geen belemmeringen gevonden werden voor het opstarten van een minnelijke schuldregeling werd dat gedaan. Daarnaast werd gezien of het inkomen van de schuldenaar gerepareerd moest worden en of de aflossingscapaciteit goed berekend was. Eventueel noodzakelijke ingrepen werden verricht. De schulddienstverlening (inclusief sociaal raadslieden en kredietbanken) deden hun werk en dat zag er eigenlijk voor alle cliënten min of meer hetzelfde uit: er werd ook wel gesproken over één “wasstraat”. De differentiatie in de ondersteuning van cliënten was erg beperkt en schulddienstverleners waren in hun ondersteuning vooral technisch-juridisch geïntereerd. De vragen die zij beantwoordden, hadden vooral betrekking op de saneerbaarheid van schulden, het vaststellen van de hoogte ervan, het maken van afspraken met crediteuren en dergelijke. Eén en ander betekent niet alleen dat de meeste schuldenaren dus dezelfde ‘behandeling’ ondergingen. We moeten ook constateren dat in veruit de meeste gevallen er geen aandacht was voor de vraag of zij in staat zijn om een schuldregeling vol te houden of succesvol te doorlopen. Er werd nauwelijks gekeken naar de oorzaken die ten grondslag lagen aan het ontstaan van de schulden en/of aan het niet oplossen van de schuldenproblematiek. Op grond van onderzoek uit de afgelopen paar jaar weten we inmiddels dat problematische schulden en het niet oplossen daarvan in veruit de meeste gevallen te maken heeft met het gedrag van de betrokken schuldenaar (zie o.a.: Geuns, van, e.a. 2011). Daarmee is niet gezegd dat het ontstaan en/of niet oplossen van de schulden verwijtbaar is. Gedrag kan samenhangen met zeer uiteenlopende factoren die

variëren van gebrekkige vaardigheden, via ontbrekende motivatie of betalingsmoraal tot verstandelijke beperkingen of GGZ-problematiek. Wel betekent het ontbreken van aandacht voor gedrag en motivatie in het gesprek met de schuldenaar/klant dat geen expliciete aandacht wordt besteed aan de mogelijke gevolgen daarvan voor het traject dat iemand aangeboden krijgt (doorgaans op enig moment een schuldregeling). Dat is één van de belangrijke redenen voor de relatief grote uitval uit deze regelingen en waarschijnlijk ook voor de recidive die optreedt. Gemiddeld wordt een op de vier schuldenaren helemaal schuldenvrij dankzij een beroep op de schulddienstverlening. Wel levert de ondersteuning allerhande andere zaken op (stabilisatie, voorkomen huisuitzetting etc.). Het ontbreekt aan recente cijfers over het aantal schuldenaren dat een hernieuwd beroep doet. Een jaar of drie geleden lag dit in de grote steden op ongeveer een derde.

1.3 Waar gaan we naartoe?

Van schuldregeling voor iedereen naar...

Onder invloed van enerzijds de financiële druk en anderzijds de nieuwste wetenschappelijke inzichten over oorzaken en mogelijke oplossingen voor problematische schulden, zijn de afgelopen tijd steeds meer gemeenten tot de conclusie gekomen dat er grenzen zijn aan wat op individueel niveau mogelijk is. Een analyse van recent opgestelde gemeentelijke beleidsplannen laat echt een nieuwe manier van denken zien (zie ook het tamelijk willekeurige citaat hieronder). Niet iedere schuldenaar kan op korte termijn of soms zelfs niet op lange termijn een schuldregeling met succes doorlopen. Om dat te kunnen moeten schuldenaren aan bepaalde eisen voldoen, zowel voor wat betreft hun vaardigheden als vooral wat betreft hun motivatie, gedrag, houding en waarden en normen. Doen zij dat op het moment waarop zij zich bij een gemeente melden met een ondersteuningsvraag niet dan is de kans om met succes een schuldregeling te doorlopen te gering om daaraan te beginnen. In dat geval dienen andere vormen van dienstverlening beschikbaar te zijn om te voorkomen dat schuldenaren tussen wal en schip vallen. De dienstverlening dient in dat geval te passen bij de mogelijkheden van de schuldenaar en de situatie.

“Met onder andere het Wmo beleid, het re-integratiebeleid, het minimabeleid en voorliggend beleidsplan schuldhulpverlening wil de gemeente de inwoners van Oosterhout optimaal ondersteunen in het behalen van het hoogst haalbare niveau van **zelfredzaamheid**.”

...gedifferentieerde aanpak met focus op mogelijkheden van de klant

Dit besef bij gemeenten heeft ertoe geleid dat zij steeds duidelijkere streven naar een selectieve en gedifferentieerde ondersteuning van hun burgers met problematische schulden. Dat betekent niet dat grote groepen burgers geen ondersteuning meer krijgen bij hun schuldenproblematiek. Het betekent wel dat lang niet iedereen een schuldregeling aangeboden krijgt en dat andere partijen zoals het maatschappelijk werk een veel belangrijker rol krijgen in het ondersteuningsaanbod. De mogelijkheden en de werkelijke behoefte van de schuldenaar zijn leidend voor het aanbod van de gemeente, niet de initiële vraag van de burger. In die zin maakt de schulddienstverlening dezelfde ‘kanteling’ door als de uitvoering van de WMO. Net als in de WMO komt ook in de schulddienstverlening behoeftegericht werken in de plaats van het aanbodgerichte werken uit het verleden. De beschikbare instrumenten bepalen eigenlijk welke ondersteuning iemand kreeg en niet diens daadwerkelijke behoeften. Wanneer die verandering naar behoeftegericht werken op een goede manier gemaakt kan worden dan ontstaat daardoor optimaal maatwerk. Klanten krijgen wat aansluit bij hun behoeften en (on)mogelijkheden. Dat betekent overigens niet dat iedere klant iets anders krijgt. Wanneer gekeken wordt naar de mogelijkheden, motivaties en behoeften van schuldenaren kunnen zij op hoofdlijnen gekarakteriseerd worden. Wanneer we dat doen dan ontstaan zogenaamde klantprofielen.

Klantprofielen bieden richting aan de aanpak

In 2011 heeft Regioplan samen met Dr. Nadja Jungmann een rapport gepubliceerd over klantprofielen in de schulddienstverlening. Dit rapport heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan het breed aanvaarden van het feit dat schuldenaren niet zo zeer onderscheiden zouden moeten worden naar de kenmerken van hun schulden en/of administratieve kenmerken (leeftijd, geslacht, e.d.) maar veeleer aan de hand van hun motivatie, houding, gedrag en vaardigheden. Klantprofielen zijn in die zin groepen schuldenaren die gelet op de onderlig-

gende oorzaken voor hun schuldenproblematiek min of meer vergelijkbaar zijn. Het ondersteuningsaanbod kan dan op die profielen worden afgestemd.

Een vraag die in het Regioplan-rapport niet werd beantwoord was: “hoe bepaal je in welk profiel een individuele klant past?” Gelet op de veelheid van factoren die van invloed zijn op dat profiel, is het onmogelijk dat aan het individuele oordeel van schulddienstverleners over te laten. Zelfs als ervaren schulddienstverleners weten waarop zij moeten letten om tot een indeling te komen is dat vanwege de grote hoeveelheid informatie die moet worden afgewogen een moeilijke opgave. Mensen zijn immers beperkt in de hoeveelheid informatie die ze kunnen verwerken en analyseren. Om toch met complexe beslissituaties om te kunnen gaan gebruiken mensen vuistregels, ook wel heuristieken genoemd. En dat kan tot fouten leiden. Beoordelaars kunnen nogal van elkaar verschillen in hun oordeel. Dat kan verschillende redenen hebben: ze gebruiken niet (consequent) dezelfde informatie of overwegingen; ze beoordelen informatie niet hetzelfde; ze hanteren verschillende criteria over wat een acceptabele conclusie is of ze integreren informatie op een verschillende manier.

Dat betekent dat wanneer het wel overgelaten wordt aan de individuele schulddienstverlener het gevaar van willekeur erg groot is: willekeur in de vragen die wel en niet gesteld worden en willekeur in de interpretatie van de antwoorden. Uiteindelijk schiet niemand daar wat mee op: noch de schuldenaar, noch de schulddienstverlener.

Mesis© biedt schulddienstverlener ondersteuning bij gesprek met de klant

Daarom is – in navolging van andere sectoren zoals de reclassering en de jeugdzorg – gezocht naar mogelijkheden de uitvoerend professional te ondersteunen bij het voeren van het gesprek met de schuldenaar. Doel van die ondersteuning is gestructureerd informatie te verzamelen die de schulddienstverlener een beeld geeft van de schuldenaar op die zaken die ten grondslag liggen aan zijn/haar schuldenproblematiek en van invloed zijn op het oplossen van de schuldsituatie. Dit heeft geleid tot een vragenlijst die aan schuldenaren kan worden voorgelegd. Met de vragenlijst wordt informatie verzameld over feitelijk gedrag, de daaraan ten grondslag liggende zaken als houding, motivatie, moraliteit en dergelijke. Daarnaast wordt met de vragenlijst een beeld gekregen van de

vaardigheden die de betrokkene heeft en de eventuele leerbearheid van hem/haar. Op die manier wordt gestructureerd het verhaal van de klant zelf geïnventariseerd. Dat resulteert in een foto van de klant over wat hij doet, kan en wil.

Screeningsinstrument: combinatie evidence en practice based

De vragen in het screeningsinstrument zijn afgeleid uit wetenschappelijk onderzoek naar gedrag, hoe dat werkt en hoe dat beïnvloed kan worden. Op die manier ontstaat een evidence based instrument, zij het dat de vertaling naar de schuldenproblematiek heeft plaatsgevonden op basis van practice based know how van uitvoerders. Op het punt van de schuldenproblematiek bestaan dergelijke wetenschappelijke inzichten en dus evidence based knowledge nog niet. Door echter zo veel mogelijk aan te sluiten bij de wetenschappelijke inzichten die er zijn vanuit de gedragseconomie en de sociaal psychologie ontstaat wel een wetenschappelijk gefundeerde basis voor de ondersteuning van de schulddienstverlener. Zo leggen we het eerste wetenschappelijk onderbouwde fundament voor een instrument dat uiteindelijk evidence based wordt. Dat we er met deze eerste stap niet zijn, is duidelijk. Het instrument zal door de tijd heen verder ontwikkeld worden op basis van de ervaringen die ermee worden opgedaan. De voorspellingskracht ervan zal door de tijd heen op basis van verder onderzoek sterker worden waardoor uitvoerders steeds beter ondersteund worden in hun werk.

Wordt daarmee de rol van de professional uitgeschakeld? In tegendeel! Werken met dergelijke instrumenten vraagt een grote mate van professionaliteit. Instrumenten en beslisregels kunnen nooit de hele werkelijkheid bevatten. Het is altijd mogelijk dat er specifieke kenmerken of omstandigheden zijn die kunnen leiden tot een andere beslissing. De professional die het instrument hanteert, moet daarom conclusies die gebaseerd zijn op beslisregels kritisch beoordelen en daar zo nodig onderbouwd van afwijken. Gestructureerd werken helpt de professional om relevante wetenschappelijke kennis te gebruiken, om niets over het hoofd te zien, en om zijn eigen oordeel kritisch te bekijken. Maar uiteindelijk is het de professional die beslist (eventueel in overleg met anderen), en niet het instrument. Introductie van een gestructureerde vorm van beslissingsondersteuning mag er dus niet toe leiden dat de professional achterover gaat zitten. Hij moet als het ware boven het instrument staan en zijn professionele ruimte op

een deskundige en verantwoorde manier benutten, rekening houdend met actuele wetenschappelijke inzichten over zijn vakgebied. Uitstekende gespreksvaardigheden, gedegen kennis over de doelgroep en problematiek en een sterk analytisch vermogen zijn daarvoor essentieel. De mate waarin de professional over deze vaardigheden en kennis beschikt, bepaalt in belangrijke mate de uitkomst

Het instrument dat nu voorligt kent dus zijn beperkingen. Het is in wetenschappelijke termen nog niet gevalideerd. Dat zal in het eerste jaar van de toepassing moeten gebeuren. Tegelijkertijd is tijdens de ontwikkeling en testfase wel gebleken dat het instrument ruim voldoende onderscheidend vermogen heeft. Aan de hand van het instrument kan een duidelijk onderscheid worden gemaakt tussen groepen schuldenaren/klanten. Dat betekent dat op basis van de informatie die met het instrument wordt verzameld en in overleg met de schuldenaar/klant vast gesteld kan worden wat – op dat moment – het hoogst haalbare doel is voor juist die klant.

1.4 Voor/nadelen werken screeningsinstrument

Tijdens het ontwikkeltraject van het instrument is met zeer veel uitvoerders, hun leidinggevend en beleidsmakers in de wereld van de schulddienstverlening gesproken over Mesis[®]. In deze gesprekken werden de voordelen van het werken met het screeningsinstrument steeds duidelijker. Wij vatten ze hier samen:

1. Terugdringen / voorkomen van willekeur: iedere schulddienstverlening werkt met een klantfoto die op dezelfde manier en aan de hand van dezelfde informatie tot stand is gekomen.
2. Bevorderen uniformiteit professioneel handelen: omdat uitvoerders met dezelfde soort informatie werken neemt de eenheid in handelen toe; vergelijkbare klanten leveren immers vergelijkbare beelden op. Bovendien is het werken conform een min of meer geüniformeerde werkmethode meer garantie op een grotere effectiviteit en biedt het betere mogelijkheden om te komen tot monitoring en evaluatie van de uitvoering;
3. Bevorderen betere match tussen behoefte burger en aanbod gemeente: het screeningsinstrument levert een beeld op van wat de klant kan, wil en al doet. Wanneer het aanbod daarop gericht is, ontstaat vanzelf een betere afstemming tussen de behoefte van de klant en de onder-

steuning die hij/zij krijgt;

4. Mesis© levert een beeld op van wat al goed gaat en wat verbetering behoeft. Dat wat goed gaat vraagt geen ondersteuning en daar hoeft de schulddienstverlener dus ook geen / veel minder aandacht aan te besteden. De professional kan zich concentreren op de vraag of er mogelijkheden zijn om aan lacunes te werken of te compenseren. Daarbij kan hij eventuele inconsistenties in het verhaal van de klant aan de orde stellen en de klant gericht om nadere uitleg vragen.
5. Meer onderbouwd komen tot differentiatie in ondersteuning van burgers. Ook hier zorgt het gedifferentieerde beeld dat resulteert uit de toepassing van het instrument samen met het gesprek dat de schulddienstverlener met de klant voert voor een duidelijk beeld van de ondersteuningsbehoefte van de burger. De uitkomst van instrument plus gesprek levert de onderbouwing voor die ondersteuning op. Wil de uitvoerder afwijken van wat het instrument indiceert, dan kan dat. De schulddienstverlener moet dat echter wel goed onderbouwen.
6. Geen ondersteuning meer waar dat niet nodig is. Het instrument geeft – zo is tijdens de test al gebleken soms duidelijk aan dat een schuldenaar eigenlijk over de juiste vaardigheden, motivatie en gedrag beschikt om zelf zijn/haar schuldenprobleem op te lossen. In die gevallen is verdere ondersteuning vanuit de gemeente dan ook niet meer nodig of kan de ondersteuning sterk worden beperkt tot een technisch-juridische.
7. Geen ondersteuning meer vanuit SHV waar die nog niet aan de orde is. Aan de andere kant geeft het instrument ook duidelijk aan wanneer er weliswaar een ondersteuningsbehoefte is, maar die nadrukkelijk op voorliggende terreinen ligt. In die gevallen kan er – al dan niet vanuit schulddienstverlening – wel ondersteuning geboden worden ter stabilisatie van de schuldsituatie, maar is verder eerst ondersteuning of hulpverlening vanuit andere disciplines noodzakelijk, zoals verslavingszorg, GGZ of maatschappelijk werk.

Screeningsinstrument is onderdeel van vakmanschap

Het zou onjuist zijn te beweren dat het instrument de oplossing voor alle uitvoeringsproblemen binnen de schulddienstverlening zou zijn. Er is in ieder geval een aantal potentiële gevaren die zich bij implementatie van het instrument voor

kunnen doen. Ook deze willen we niet onbenoemd laten:

1. Implementatie van het instrument wordt niet ingebed in een bredere verandering van de uitvoering wat kan leiden tot instrumenteel handelen: de schulddienstverlener stopt met nadenken en voert mechanisch uit wat het instrument indiceert.
2. Professional accepteert instrument niet en werkt er omheen. Ook dit is het gevolg van het geïsoleerd invoeren van het instrument. Gevolg is dan dat de willekeur zich voortzet. Het instrument wordt in het geheel niet meer gebruikt of de uitkomst wordt consequent ter zijde gelegd.
3. De implementatie van het instrument wordt te snel doorgevoerd. Dit kan leiden tot de twee eerder benoemde nadelen. De gedurende de testfase van het instrument uitgevoerde implementatietrajecten in een aantal gemeenten hebben laten zien dat het werken met het instrument vergt dat schulddienstverleners een andere visie op klanten en hun problemen moeten ontwikkelen. Bovendien moeten zij leren het gesprek met de klant op een andere manier te voeren. Dat vergt een verandering in de houding ten opzichte van de klant (leren om door een andere bril naar de klant te kijken en zo echt een andere klant te zien). Maar het vraagt ook omscholing en training van de uitvoerders.
4. Ten slotte zou het instrumenteel werken met Mesis© ertoe kunnen leiden dat sommige schuldenaren geen ondersteuning meer krijgen omdat er voor hem/haar geen aanbod is. Met name bij de 'zwakste' groepen die niet over de juiste vaardigheden beschikken maar ook onvoldoende zelfvertrouwen hebben om te denken dat zij hun problemen (ooit) zullen kunnen oplossen is dit een reëel gevaar. Dit kan eigenlijk alleen voorkomen worden wanneer er sprake is van een integrale visie op de inbedding van de schulddienstverlening in de bredere ondersteuning van kwetsbare burgers. Werken met het screeningsinstrument biedt dan niet alleen een antwoord op de vraag voor wie een schuldregeling wel of niet haalbaar is. Het levert ook zicht op de vraag naar het passende maatwerk voor juist deze groep burgers.

Net zoals in andere beroepsgroepen (artsen, advocaten, arbeidsdeskundigen) is het gebruik van instrumenten of protocollen nooit een excuus om niet meer te hoeven nadenken.

Het instrument is beslissing ondersteunend. Door de implementatie te verbinden met een bredere beweging naar meer professioneel handelen ontstaat enerzijds draagvlak voor het instrument en anderzijds een gemeenschappelijk streven naar steeds beter worden. Zaken als intervisie, intercollegiale toetsing en verder ontwikkelen van instrumenten en methodieken worden zo integraal onderdeel van de uitvoeringspraktijk. De implementatie van het instrument kan hier een katalysator voor zijn.

1.5 Implementatie is geen technische aangelegenheid

Mesis© biedt – het is hiervoor al benadrukt – ondersteuning aan de uitvoerende professionals. Het neemt nooit de plaats in van het professioneel handelen van de schulddienstverlener. De implementatie van het instrument kan dan ook nooit als een technische aangelegenheid zoals de invoering van de nieuwe versie van een tekstverwerker worden gezien. Wanneer een schuldenaar de vragenlijst heeft ingevuld, levert dat enerzijds de agenda op voor het gesprek tussen schuldenaar en schulddienstverlener en anderzijds door de aanduiding van het profiel dat het meest op de schuldenaar van toepassing is een indicatie voor de ondersteuningsvorm(en) die het best bij deze schuldenaar passen. In gezamenlijk gesprek bepalen schuldenaar en schulddienstverlener vervolgens wat de vervolgstappen zijn en hoe het plan van aanpak voor de schuldenaar eruit ziet. Dit vergt kennis en vaardigheden bij de schulddienstverlener. Kennis over de wijze waarop het gedrag van de schuldenaar – indien noodzakelijk – beïnvloed kan worden in de gewenste richting van financieel gezond gedrag en vaardigheden ten aanzien van de manier waarop het gesprek gevoerd moet worden.

Het betekent concreet dat de schulddienstverlener op een andere manier naar zijn klanten moet gaan kijken. Niet langer zijn omvang, aard, aantal en saneerbaarheid van de schulden van primair belang of alleen bepalend voor de aanpak. Veeleer gaat het om de vraag of de klant voor wat betreft motivatie, houding, gedrag en vaardigheden in staat is een schuldregeling te doorlopen. Om dit te bereiken zullen op veel plaatsen schulddienstverleners geschoold en getraind moeten worden in kennis en analyse van de factoren die ten grondslag liggen aan ontstaan en voortduren van de schuldenproblematiek. Heeft de schulddienstverlener niet geleerd hoe hij door deze nieuwe bril naar klanten moet gaan kijken dan zal hij het ge-

sprek met de klant ook niet kunnen voeren. Omdat het gesprek met de klant vooral zal gaan over de motivatie om de schuldregeling te doorlopen, zal de schulddienstverlener ook moeten leren hoe hij/zij dat gesprek effectief kan voeren. Het is deze combinatie van op een nieuwe manier naar de klant leren kijken en op een andere manier met de klant het gesprek voeren die de noodzakelijke randvoorwaarden vormen om effectief met Mesis© te kunnen werken. Implementatie van het instrument zonder deze veranderingen in de manier van werken van de schulddienstverleners zal op z'n best leiden tot een suboptimaal gebruik van het instrument. Vermoedelijk zal het instrument echter geen toegevoegde waarde hebben omdat de hiervoor geschetste gevaren van mechanische uitvoering dan wel het om het instrument heen werken omdat het instrument niet geaccepteerd wordt.

1.6 Screeningsinstrument: wat levert het op?

In dit hoofdstuk hebben we aangegeven waarom het werken met een screeningsinstrument nuttig is en dat het onderbouwd is vanuit wetenschap en beroepspraktijk. Ook is aangegeven wat de voordelen van het werken met het instrument zijn en aan welke randvoorwaarden voldaan moet worden om niet met de potentiële nadelen geconfronteerd te worden. Belangrijkste voordelen van werken met Mesis© zijn, kort samengevat:

- Terugdringen willekeur uitvoering
- Bevorderen uniformiteit professioneel handelen
- Meer en betere mogelijkheden voor monitoring en evaluatie
- Bevorderen betere match behoefte schuldenaar en aanbod gemeente
- Handelen vanuit wat goed en minder gaat bij schuldenaar
- Meer en beter onderbouwd differentiëren in ondersteuning schuldenaren
- Geen ondersteuning meer waar die niet nodig en nog niet mogelijk is

Het is misschien goed om hier kort samen te vatten wat werken met het instrument oplevert.

Allereerst levert het door de schuldenaar invullen van de vragenlijst een nieuwe foto van de klant op. Op deze foto staan niet langer de kenmerken van de schulden meer op de voorgrond, maar de klant zelf. Daarbij gaat het met name om diens:

- gedrag en het zelfbeeld van de eigen vaardigheden
- feitelijke vaardigheden
- bereidheid om gedrag aan te passen
- zelfregie
- overtuigingen

Daarnaast geeft de foto weer in hoeverre de schuldenaar druk vanuit zijn/haar omgeving ervaart op het terrein van het aanpak dan wel oplossen van schulden. Ten slotte komen de eventueel aanwezige zwaarwegende belemmeringen (verslaving, psychiatrische ziektebeelden, e.d.) in beeld.

Uiteraard zijn de schulden zelf naar aantal, omvang en aard ook relevant. De bespreking ervan staat echter niet meer op de voorgrond.

De gezamenlijkheid van deze aspecten levert uiteindelijk een klantprofiel op. Dit klantprofiel geeft niet alleen een gestructureerd beeld van de schuldenaar, maar ook een indicatie voor het best bij deze schuldenaar passend plan van aanpak voor het vervolg.

De totale foto bestaande uit de beschrijving van de schuldenaar op genoemde aspecten en het klantprofiel vormen de agenda voor het gesprek dat de schulddienstverlener na het invullen van Mesis© met de schuldenaar heeft. In dat gesprek wordt door schuldenaar en schulddienstverlener samen de inhoud van het plan van aanpak bepaald.



<https://mesisscan.zoombin.nl>

Mesis is een initiatief van Stichting Beheer en Ontwikkeling Methodisch Screenen



Mesis

screening
schulddienstverlening

Start

Informatie

Probleem analyse

Iedereen moet vaak lezen, schrijven of rekenen. Bijvoorbeeld: bij het maken van een afspraak, of uitrekenen hoeveel iets kost.

Hoe goed kunt u Nederlands lezen?

Hoe goed kunt u Nederlands schrijven?

- ☒ heel goed
- ☐ bijna goed
- ☐ heel goed, maar vaak fouten
- ☐ bijna slecht
- ☐ heel slecht
- ☐ Dit weet ik niet, ik durf het niet

- ☒ heel goed
- ☐ bijna goed
- ☐ heel goed, maar vaak fouten
- ☐ bijna slecht
- ☐ heel slecht
- ☐ Dit weet ik niet, ik durf het niet

- ☐ slecht
- ☐ heel slecht
- ☐ Dit weet ik niet, ik durf het niet

2

Vakmanschap en schulddienstverlening

2.1 Wat is vakmanschap?

Hiervoor is al benadrukt dat het screeningsinstrument ondersteuning biedt aan de schulddienstverlener en deze dus nooit vervangt. Tegelijkertijd is aangegeven dat het werken met het screeningsinstrument wel het één en ander vergt van de uitvoerder. De schulddienstverlener heeft de kennis en kunde nodig om door een andere bril naar klanten te gaan kijken en met deze het gesprek te voeren. Waar veel schulddienstverleners in het verleden werkten op basis van technisch-juridische kennis aangevuld door ervaring en intuïtie, hebben zij nu kennis nodig over gedrag, motivatie en de manier waarop die beïnvloed kunnen worden. Bovendien vergt de nieuwe uitvoeringspraktijk die gericht is op het bereiken van het hoogst haalbare resultaat bij iedere klant, ook een veranderende professionele houding en gedrag van de schulddienstverlener. Dat betekent onder meer dat hij/zij ernaar streeft steeds beter te worden in het werk onder ander door van collega's te leren. Maar het betekent ook dat schulddienstverleners – in navolging van professionals in andere werkvelden – hun handelen leren te onderbouwen onder andere door te kijken naar wat uit wetenschap en onderzoek blijkt over effectief handelen. Een streven naar evidence based werken past hierbij. Maar misschien het allerbelangrijkste is de eerste stap gericht op het methodisch gaan werken. Hierna gaan wij in op het belang van methodisch werken en de eisen die dat stelt aan schulddienstverleners alsmede op de relatie met de introductie van Mesis©.

2.2 Startpunt voor vakmanschap: een duidelijke visie

Vakmanschap op het terrein van schulddienstverlening is geen technische aangelegenheid. Het benadrukken van het belang van vakmanschap past in een ontwikkeling waarin een visie ontwikkeld wordt op de rol van de professional en op de rol- en taakverdeling tussen professional en schuldenaar/cliënt. In deze visie staat de zelfredzaamheid en zelfregie van de schuldenaar centraal. Deze doet zo veel mogelijk zelf en de professional ondersteunt hem/haar daar waar dat noodzakelijk is. Deze nieuwe visie op de rol- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen burger en schulddienstverlener is niet alleen gebaseerd op veranderende visies op de centrale taken van de

overheid. De nieuwe visie vindt ook zijn oorsprong en onderbouwing in recente wetenschappelijke antwoorden op de vraag hoe burgers het meest effectief ondersteund kunnen worden bij het oplossen van hun problemen. Er is steeds meer bewijs dat het oplossen van problemen voor iemand uiteindelijk niet effectief is. Veel effectiever is het wanneer betrokkene zelf aan de oplossing van de eigen problemen werkt. Een professional kan daar – voor zover nodig – ondersteuning bij geven. Ook binnen de schulddienstverlening geldt dat. De professional moet soms acties ondernemen (bijvoorbeeld de technisch-juridische afspraken maken met schuldeisers), maar het is de schuldenaar die uiteindelijk ervoor moet zorgen dat een financieel stabiele en gezonde situatie tot stand komt. Tegen deze achtergrond is het dan ook noodzakelijk dat gemeenten en uitvoeringsorganisaties een visie ontwikkelen op de rol van de cliënt en de professional. Met name de visie op de verantwoordelijkheden van de cliënt en wat van hem wel en niet verwacht mag worden is essentieel in de ontwikkeling van de hele schulddienstverlening. Op theoretische gronden kan onderbouwd worden dat beleid en uitvoering daarvan pas effectief wordt naarmate die meer gericht zijn op het bevorderen van zelfsturing van de schuldenaar/cliënt. Alleen in die gevallen waarin een cliënt niet in staat is tot het gewenste gedrag te komen, kan hij/zij daarin ondersteund of zelfs geholpen worden. Voorwaarde daarvoor is wel dat diezelfde cliënt gemotiveerd is om tot de gewenste financieel stabiele en bij voorkeur gezonde situatie te komen.

De visie op de verantwoordelijkheidsverdeling tussen cliënt en schulddienstverlener heeft consequenties voor de wijze waarop cliënten benaderd worden en wat er met hen besproken wordt. Het heeft ook gevolgen voor wat de gemeente binnen het kader van de schulddienstverlening tot haar eigen taken rekent en welke vormen van ondersteuning of begeleiding cliënten elders in de keten zouden kunnen of moeten verkrijgen. Om cliënten echter op de meest passende manier te ondersteunen aansluitend op wat zij kunnen en willen, is het noodzakelijk dat diezelfde professional in staat wordt gesteld om cliënten in vergelijkbare situaties en met vergelijkbare achtergronden op een min of meer gelijke wijze te (laten) ondersteunen. Dat vergt dus een gestructureerde en herhaalbare wijze van handelen. Mesis© is daarvoor een hulpmiddel.

Dat hulpmiddel komt echter alleen tot zijn recht wanneer de professional methodisch handelt en daarvan ook het belang en de toegevoegde waarde in ziet.

2.3 Waarom methodisch werken?

Methodisch werken van uitvoerend professionals betekent dat zij bij vergelijkbare klanten in vergelijkbare omstandigheden op een vergelijkbare wijze handelen. Hun handelen wordt herhaalbaar en kan onderbouwd worden. Met andere woorden de professionele uitvoerder kan aangeven waarom hij bij een bepaalde klant in een specifieke situatie gehandeld heeft, zoals hij gehandeld heeft. Maar dat is niet alles. Een professional zou dat immers ook kunnen wanneer hij altijd intuïtief handelt, zolang dat maar consequent gebeurt. Methodisch handelen veronderstelt meer, namelijk een onderbouwing van het professioneel handelen op basis van inzichten gebaseerd op en voorkomend uit in ieder geval de praktijk en bij voorkeur uit wetenschappelijk onderzoek. Er vindt door de tijd heen een ontwikkeling plaats van individueel consequent handelen via meer gedeeld practice based handelen door vakgenoten naar evidence based handelen door een beroepsgroep. Deze ontwikkeling heeft zich in vele beroepsgroepen en op uiteenlopende terreinen voorgedaan. Wat we in die velden zien zijn onder andere het bestaan van beroepsopleidingen, een streven naar het ontwikkelen van eenduidige interventies en methodieken, onderzoek naar de effectiviteit van die interventies en methodieken, certificering van beroepen, bij- en nascholingsverplichtingen, en dergelijke. Ook in de wereld van de schulddienstverlening zien we geleidelijk een ontwikkeling in deze richting, zij het dat deze nog in de kinderschoenen staat. Tegelijkertijd moeten we vast stellen dat het introduceren van Mesis® en de daaraan verbonden omslag in denken en handelen van schulddienstverleners invulling geeft aan deze ontwikkeling.

Waarom is methodisch handelen belangrijk? Het antwoord op die vraag is eigenlijk redelijk eenvoudig. Professionals die methodisch handelen verkleinen individueel en als beroepsgroep het risico op willekeur en op ineffectiviteit en mede daardoor wordt de efficiency van hun handelen groter. Door als individu en als beroepsgroep methodisch te handelen gaan professionals in vergelijkbare situaties hetzelfde doen. Bovendien doen zij dat onderbouwd, hetzij op basis van de collectieve ervaringen over wat werkt (practice based know

how) hetzij op basis van uitkomsten van wetenschappelijk onderzoek naar de effectiviteit van hun handelen (evidence based knowledge). Dat betekent dat er dus een gemeenschappelijke, onderbouwde en aannemelijk dan wel bewezen effectieve basis voor het professioneel handelen ontstaat. Daarmee neemt automatisch de willekeur af. Denk aan het voorbeeld van de huisarts die bij klachten van een patiënt min of meer automatisch een protocol doorloopt waarmee hij nagaat of de patiënt misschien naar een specialist moet worden doorverwezen. Deze protocollen gelden voor alle huisartsen zodat het in beginsel niet meer uitmaakt naar welke huisarts de patiënt gaat: de willekeur verdwijnt uit het werk. Maar – als het goed is – verdwijnt ook een stuk ineffectiviteit uit het werk. De huisartsen delen immers hun ervaringen over wat wel en niet effectief is, worden daarin (op termijn) ondersteund door wetenschappelijk onderzoek en krijgen daardoor steeds meer zich op wat wel en niet effectief is.

Kortom: methodisch handelen is uiteindelijk effectiever en daardoor ook efficiënter. Dat laatste heeft vooral te maken met het feit dat er geen ‘behandelingen’ meer plaats vinden die niet werken. Bovendien komt er een betere match tot stand tussen wat een klant/burger nodig heeft en wat deze uiteindelijk aan ondersteuning krijgt. Dat kan overigens in sommige gevallen ook ‘niets’ zijn. Denk weer aan de huisarts die op basis van zijn professionele en onderbouwde oordeel tot de conclusie komt dat een patiënt klachten heeft die voortvloeien uit een verkeerde levensstijl. Hij zal de patiënt adviseren deze te veranderen (bijvoorbeeld meer te bewegen of anders te gaan eten), maar zal niet met medicijnen of zelfs helemaal niet interveniëren. Ook dat is effectiviteits- en efficiencywinst.

2.4 Methodisch werken rondom Mesis®

Organisaties die gaan werken met Mesis® introduceren daarmee een instrument dat methodisch werken ondersteunt en wellicht zelfs eenvoudiger maakt. Methodisch werken komt echter niet als gevolg van het instrument tot stand. De volgorde is altijd omgekeerd. Uitvoerend professionals moeten de zin van het meer methodisch gaan werken inzien, daarvoor bijgeschoold worden en in de praktijk bereid zijn het te gaan doen. Wanneer zij die slag gemaakt hebben, zullen zij ook de voordelen inzien van het werken met Mesis®. Dat instrument maakt het immers eenvoudiger om vergelijkbare klantsituaties te onderscheiden en om in die vergelijkbare situaties dus ook tot

vergelijkbare handelingen te komen.

Mesis© bevat die aspecten die relevant zijn voor het kunnen doorlopen van een schuldregeling. In het screeningsgesprek dat de schulddienstverlener en de schuldenaar naar aanleiding van de uitkomst van het instrument voeren, komen deze aspecten terug. Professionals dienen deze aspecten te kunnen beoordelen en verdiepen, liefst op een uniforme manier. Daarom is het belangrijk dat schulddienstverleners methodisch (leren) werken. De beeldvorming en oordeelsvorming op basis van de screeningsfase dient te leiden tot besluitvorming en een logisch vervolg. De keuze voor dit vervolg moet onderbouwd zijn en in vergelijkbare situaties gelijk zijn. Zo leidt methodisch handelen ondersteund en gefaciliteerd door de inzet van Mesis© tot een effectievere en selectievere uitvoering en daarmee ook tot een efficiëntere uitvoering. Dat daarbij eerst geïnvesteerd moet worden in de professionaliteit van de uitvoerders is slechts een illustratie van de aloude Nederlandse spreekwoord dat de kost voor de baat uitgaat.

2.5 Wat betekent dit voor de schulddienstverlener?

De introductie van het screeninginstrument is feitelijk een eerste steen in de kroon op het werk die methodisch werken heet. Om zo effectief en efficiënt mogelijk gebruik van Mesis© te kunnen maken is het van belang dat schulddienstverleners leren methodisch te handelen en zich als waar professional op te stellen. De ervaring leert dat dit een verandering is die vanuit de meeste schulddienstverleners als een verrijking van hun werk zien. Maar wat betekent het concreet? Schulddienstverleners gaan in dat proces:

- op een andere manier naar klanten kijken: meer aandacht voor gedrag en achterliggende oorzaken voor schulden
- met elkaar reflecteren op hun werkwijze waarmee intuïtief handelen expliciet wordt gemaakt
- meer ervaringen met succesvolle en minder succesvolle interventies en methodieken met elkaar uitwisselen
- leren zich anders tot hun klanten te verhouden: minder voor de klant doen en van de klant overnemen en meer bij de klant zelf laten liggen
- leren op een andere manier met klanten te communiceren: minder directief en 'betuttelend' en meer motiverend en coachend
- meer oog krijgen voor de mogelijkheden van de klant en zijn netwerk en minder voor de problemen en belemmeringen

Dit veranderingsproces kost weliswaar enige tijd, maar wanneer schulddienstverleners het collectief 'ingaan' is dat overzichtelijk. Bovendien is juist het gezamenlijk doorlopen van deze verandering een grote katalysator ervoor en levert het een grote bijdrage aan het succes ervan.

Het proces begint dus met een verandering in professioneel kijken, oordelen en handelen. Onderdeel ervan is echter nadrukkelijk ook het gaan werken met en op basis van Mesis©. Mesis© faciliteert het andere kijken naar klanten en het voeren van een ander gesprek met die klanten. Dat betekent dat de professional ook leert wat Mesis© doet en niet doet, wat het is en niet is. In hoofdstuk 3 gaan wij hierna uitgebreid in op wat daarbij inhoudelijk aan de orde komt.

2.6 Screeningsinstrument en de gereedheidskist

Mesis© is niet dé oplossing voor alle vragen en uitdagingen waarvoor de schulddienstverlener zich geplaagd ziet. Al eerder is erop gewezen dat het een hulpmiddel is waarmee de schulddienstverlener in staat wordt gesteld een veel gericht gesprek met de schuldenaar te voeren en zo versneld te komen tot maatwerk. Dat verdere maatwerk vergt passende oplossingen en ondersteuningsvormen. Die vormen gezamenlijk de gereedheidskist waar de professional een beroep op kan doen. Deze gereedheidskist bestaat enerzijds uit de eigen kunde, kennis en vaardigheden van de schulddienstverlener en anderzijds uit methodieken en interventies waarmee de schuldenaar ondersteund kan worden.

De gereedheidskist van de schulddienstverlener bestaat uit zaken die hij/zij zelf inzet in het directe contact met de schuldenaar alsmede om ondersteuning waarop de schuldenaar elders een beroep zou kunnen doen. Daarbij gaat het dan onder meer om:

- technisch juridische kennis
- kennis van menselijk gedrag en motivatie en hoe die te beïnvloeden
- vaardigheden en gesprekstechnieken zoals motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht coachen
- Mesis© en kennis over het gebruik daarvan
- kennis over de ketenpartners en wat zij aan ondersteuning kunnen bieden
- kennis over werkzaamheid van andere interventies en ondersteuningsvormen

Schulddienstverleners zullen in de nieuwe manier van werken meer moeten weten over gedrag, motivatie, houding, betalingsmoraal, vaardigheden en dergelijke van de klant. Wanneer schulddienstverleners voor iedere klant zelf tot een gestructureerd beeld zouden moeten komen, betekent dat dat zij niet alleen een groot aantal vragen aan die klant moeten stellen, maar ook dat zij de antwoorden van die klant ook nog eens moeten interpreteren om tot een gestructureerd beeld van die klant te kunnen komen op de relevante aspecten van diens gedrag. Dat is niet alleen praktisch vrijwel onhaalbaar, maar ook op voorhand theoretisch onmogelijk. Niemand is in staat om gestructureerd alle noodzakelijke vragen te stellen en deze dan ook nog eens geobjectiveerd te vertalen naar een oordeel over waar een klant staat. Daarvoor is een instrument nodig dat dat overneemt: een instrument waarin alle vragen gesteld

worden en in onderlinge samenhang geïnterpreteerd worden. Een dergelijk instrument is Mesis© geworden bestaande uit een vragenlijst annex vaardighedentest.

Instrumenten gericht op het ondersteunen van de uitvoeringspraktijk dienen daarbij voort te komen uit dezelfde visie op het doel van de uitvoering en op de manier waarop die uitvoering klanten kan ondersteunen bij het verwezenlijken van hun eigen doel. Met andere woorden, instrumenten zoals Mesis© moeten altijd ingebed zijn in de visie die ook ten grondslag ligt aan de uitvoeringspraktijk.



an Stichting Beheer en
Mesis

Start

Informatie

S
SC

Bereken voor ondersta

$$€ 125,50 + € 63,75 =$$

$$€ 230,50 - € 142,35 =$$

$$€ 61,50 \times 3 =$$

U kunt hiervoor de "rekenmachine" gebruiken.

	€
	€
	€

Voorgang:

3

Zelfredzaamheid van de klant in beeld

Mesis© moet een indicatie opleveren voor de mate waarin de klant in staat is duurzaam stabiel gedrag te (gaan) vertonen om daarmee een duurzame stabiele financiële situatie te bereiken. Centraal staat de financiële zelfredzaamheid van de klant. We leggen uit wat dat is en hoe je dat in beeld krijgt. We staan stil bij willen, kunnen en doen van de klant en we geven inzicht in de factoren die een risico vormen voor het bereiken van de gewenste situatie. Dit vormt het gedachtegoed van Mesis©. In hoofdstuk 4 presenteren we Mesis© en leggen we uit welke keuzes er zijn gemaakt in de vertaalslag van gedachtegoed naar concreet instrument.

3.1 Zelfredzaamheid van de klant

Zelfredzaamheid is een veelomvattend begrip en raakt alle facetten van het leven. Bijvoorbeeld van persoonlijke verzorging, lichamelijke en emotionele gezondheid tot maatschappelijke participatie. Zelfredzaamheid op het ene vlak betekent niet dat iemand zelfredzaam is op alle andere terreinen. Zo kan iemand ondersteuning nodig hebben bij de persoonlijke verzorging en tegelijkertijd een maatschappelijk actief leven leiden. Mensen kunnen een gebrek aan zelfredzaamheid als problematisch ervaren maar dat hoeft niet.

Financiële zelfredzaamheid heeft te maken met het hebben en oplossen van schulden. Schulden kunnen een katalysator zijn en problemen aanwakken maar ook een gevolg zijn van problemen op het gebied van gezondheid, opvoeding, arbeidsparticipatie et cetera. Mesis© concentreert zich niet op de oorzaken van schulden, maar op de potentie van de klant om een duurzame financieel stabiele situatie te bereiken. Financieel stabiel gedrag vormt de kern van financiële zelfredzaamheid. In dit hoofdstuk leggen we uit wat dat is en hoe je dat in beeld krijgt. We staan stil bij willen, kunnen en doen van de klant en we geven inzicht in de factoren die een risico vormen voor het bereiken van de gewenste situatie.

3.2 Financieel stabiel gedrag: willen, kunnen en doen

Langdurig kunnen rondkomen van een laag inkomen zonder door eigen toedoen nieuwe schulden te maken. Dat is de opgave waar schuldenaren voor staan, willen ze een schuldregeling succesvol doorlopen.

Langdurig financieel stabiel

Onder langdurig financieel stabiel wordt de situatie verstaan waarin iemand langdurig rond kan komen van het inkomen gelijk aan de beslagvrije voet (of nog iets concreter het VTLB). Concreet betekent dit dat iemand de vaste lasten (huur, energie, water en zorgpremie) betaalt en geen nieuwe schulden maakt. Dat de schuldenlast bij een problematische schuldensituatie soms verder oploopt is onvermijdelijk. Rentelasten en incassokosten op uitstaande schulden zijn vaak hoger dan de aflossing ervan.

Niet voor alle schuldenaren geldt dat het inkomen waar zij van rond moeten komen gelijk is aan de beslagvrije voet. De beslagwetgeving in Nederland is ingewikkeld. Bij mensen met meerdere schulden komt het voor dat deurwaarders niet van elkaar weten dat zij proberen om geld te innen bij een schuldenaar. Als zij beslag leggen op verschillende inkomensbestandsdelen, dan komt het voor dat mensen op een inkomen onder de beslagvrije voet (90% bijstandsnorm) uitkomen. In die situaties is bemoeienis van bijvoorbeeld sociaal raadslieden van groot belang.

Zelfredzaam zijn die klanten die zonder ondersteuning van de schulddienstverlening een financieel stabiele situatie kunnen bereiken en volhouden. Zelfredzaam zijn ook die klanten die voldoende hebben aan een steuntje in de goede richting met adviezen en tips in de vorm van folders en websites, incidentele adviezen van professionals of vrijwilligers. We herkennen zelfredzame klanten aan hun gedrag en vaardigheden. Zij laten het goede gedrag ten aanzien van hun uitgaven en inkomsten zien en hun vaardigheden zijn op orde. Kortom ze vertonen eigenlijk (bijna) al het voor een financieel stabiele situatie noodzakelijke gedrag en daarmee laten ze zien dat ze de noodzakelijke vaardigheden in huis hebben, bereid zijn het 'juiste' gedrag te vertonen en de overtuiging hebben om zich ook zo te gedragen. Willen, kunnen en doen dus.

Het klinkt heel simpel willen, kunnen en doen. Je moet iets willen en kunnen om het ook daadwerkelijk te doen. Maar wat als je het nou niet doet? We weten eigenlijk al dat dit voor een grote groep schuldenaren geldt. Zij vertonen (nog) niet het gewenste gedrag. Komt dat omdat ze het niet kunnen of om-

dat ze het niet willen, of allebei? Hoe kom je daar achter, wat speelt er zoal een rol, en wat moeten we weten van de schuldenaar om daar achter te komen?

Wat we willen weten: gedrag, vaardigheden, zelfregie, bereidheid en overtuiging

Om er achter te komen of iemand het juiste gedrag kan vertonen, moeten we allereerst vaststellen wat de schuldenaar nu (wel) doet. Opent hij bijvoorbeeld zijn post en betaalt hij zijn vaste lasten. Om te bepalen wat hij kan, willen we weten welke vaardigheden hij heeft. Kan hij bijvoorbeeld wel goed genoeg lezen om zijn administratie te doen en beseft hij wat hij niet kan? Verder willen we weten hoe het staat met de mate van zelfregie omdat dit bepaalt of de schuldenaar het gewenste gedrag kan en wil laten zien. Met andere woorden waar legt de schuldenaar de verantwoordelijkheid voor het oplossen van zijn schulden en hoe staat het met het vertrouwen in eigen kunnen?

Om te weten of een schuldenaar wel wil veranderen moeten we nagaan wat de bereidheid is en wat de concrete plannen zijn om zijn gedrag aan te passen. Ook van invloed op het gedrag van de schuldenaar is de schuldbeleving of de overtuiging dat het hebben van schulden normaal of (on)vermijdelijk is.

Uit de test met Mesis© is gebleken dat dit de belangrijkste aspecten zijn van financiële zelfredzaamheid. Zij zijn vastgesteld op basis van wetenschappelijke theorieën en onderzoek en ervaringen uit de uitvoeringspraktijk.

Uitgangspunten screeningsinstrument

De belangrijkste theorieën en wetenschappelijke bronnen die ons hebben geïnspireerd bij de ontwikkeling van Mesis© zijn:

- De theorie voor beredeneerd gedrag (Fishbein & Ajzen): Theorie maakt inzichtelijk welke factoren van invloed zijn op het gedrag. De intentie (concrete plannen en motivatie om bepaald gedrag te vertonen) is de belangrijkste determinant voor bepaald gedrag. De intentie kan worden voorspeld door drie basis determinanten namelijk de attitude ten aanzien van gedrag, de subjectieve norm en de gepercipieerde controle over het gedrag

- De sociale cognitieve theorie voor gedragsverandering (self-efficacy-theory; Bandura, 1986). Self-efficacy is het geloof in eigen kunnen of de inschatting van een persoon om een bepaald gedrag uit te kunnen voeren. Het geloof in eigen kunnen is mede bepalend of iemand bepaald gedrag zal vertonen.
- Balansmodel van Bakker (Bakker, e.a., 1997). Dit model gaat ervan uit dat er enerzijds problemen en risicofactoren bestaan die 'druk' uitoefenen op de ontwikkeling of gedrag van iemand. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in factoren op micro, meso en macro niveau en actueel aanwezige factoren en factoren die in historisch perspectief moeten meewegen. Anderzijds zijn er protectieve factoren die 'verlichting' geven of compenserend werken. Bij een 'overgewicht' aan problemen en risicofactoren en is er sprake van een zekere mate van negatieve 'onbalans' die de ernst van de problematiek sterk bepaalt.
- De attributietheorie van Weiner (1986) gaat in op hoe mensen omgaan met succes en falen bij pogingen die zij doen om gedrag te veranderen. Iemand die succes toeschrijft aan een stabiele oorzaak, zoals diens capaciteiten, zal een hogere succesverwachting hebben bij een nieuwe, soortgelijke taak. Attributie van succes aan instabiele factoren, zoals geluk, zal de succesverwachting echter niet verhogen. Attributie refereert aan waar iemand de verantwoordelijkheid legt voor het oplossen van problemen.
- Competenties zelfredzaamheid van Nibud: deze zijn uitgewerkt in de volgende box.

De kern van de financiële zelfredzaamheid bestaat uit kwaliteiten van de klant zelf. Het zijn vaak geen vaststaande, maar veranderbare kenmerken van de klant die beïnvloed kunnen worden. In de volgende paragrafen leggen we de inhoud en betekenis uit van respectievelijk financieel stabiel gedrag, vaardigheden, zelfregie, bereidheid en overtuiging.

Naast genoemde factoren zijn er ook factoren die een risico vormen om het gewenste gedrag te bereiken of medebepalend zijn voor de ernst van de problematiek. Wanneer iemand bijvoorbeeld verslaafd is zal, in de meeste gevallen, eerst de verslaving onder controle gebracht moeten worden voordat gewerkt kan worden aan het financieel stabiele gedrag van de klant. De risicofactoren die een rol spelen variëren van per-

soonlijke, verslavings- en/of psychiatrische problematiek tot het ontbreken van huisvesting en druk vanuit de omgeving. Deze factoren zijn uitgewerkt in paragraaf 3.8.

Wist u dat?

Bij de start van het ontwikkeltraject hebben we in het instrument ook meegenomen onderwerpen als schuldbeleving, sociale norm en persoonlijke (risico)factoren zoals de sociaal economische status van de klant. Deze zaken bleken niet samen te hangen met het gedrag van de klant en/of de bereidheid, zelfregie en overtuigingen van de klant. Om die reden zijn deze onderwerpen niet in de definitieve versie van het screeningsinstrument opgenomen.

3.3 Financieel stabiel gedrag: inkomsten en uitgaven

Stabiel betekent in evenwicht. Financieel stabiel gedrag heeft ook letterlijk de betekenis van in evenwicht hebben van inkomsten en uitgaven (waaronder het aflossen van schulden). Schuldenaren kunnen alleen hun schuldenproblematiek oplossen en nieuwe schulden voorkomen door afspraken te maken met schuldeisers, door hun vaste lasten te betalen, hun uitgaven te beperken, hun inkomsten te maximeren, et cetera. Belangrijk bij stabiel gedrag is dat de administratie op orde is. De schuldenaar moet uitgewerkte overzichten maken van de inkomsten en vaste lasten en overige uitgaven om grip te krijgen en te houden op de situatie. Het gebruik van een kasboekje of ander schema's om de uitgaven bij te houden is bijna onontbeerlijk. Hierin verschillen schuldenaren van niet-schuldenaren. Zolang er immers geen problematische schulden zijn, is het niet noodzakelijk om uitgebreide overzichten te maken en een kasboekje te gebruiken. Bij niet-schuldenaren is (de uitkomst van) het gedrag al in evenwicht. De inkomsten zijn gelijk of hoger dan de uitgaven. Dat neemt overigens niet weg dat gebrekkig financieel beheer (niet bijhouden van de administratie, niet bewaren van belangrijke papieren, en gebrek aan overzicht over inkomsten en uitgaven) de kans op financiële problemen vergroot. Dit is onlangs bevestigd in een onderzoek van het Nibud. Een ander verschil tussen deze twee groepen is dat schuldenaren zich aan strikte regels moeten houden om deel te kunnen (blijven) nemen aan een schuldregeling. Zo mogen zij geen nieuwe schulden maken en dienen zij zich te houden aan de afgesproken aflossingsverplichtingen.

Competenties zelfredzaamheid Nibud

Het Nibud heeft vijf competenties opgesteld om de financiële zelfredzaamheid (het zelfstandig kunnen regelen van geldzaken en daarover verantwoordelijkheid dragen en weten wanneer hiervoor hulp moet worden ingeroepen) te kunnen toetsen. We hebben in Mesis© hier dankbaar gebruik van gemaakt. We hebben ze als basis gebruikt maar andere rangschikking toegepast. De competenties van het Nibud zijn:

- In kaart brengen: De consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden.
- Verantwoord besteden. De consument besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn.
- Vooruit kijken. De consument realiseert zich dat wensen en gebeurtenissen op de middellange en de lange termijn financiële gevolgen hebben en stemt zijn huidige bestedingen hierop af.
- Bewust financiële producten kiezen. De consument kiest financiële producten op basis van budgettaire overwegingen en passend bij zijn persoon en persoonlijke huishoudsituatie.
- Over voldoende kennis beschikken. De consument beschikt over alle relevante kennis om zijn huishoudfinanciën op de korte, middellange en de lange termijn in balans te brengen en te houden.

De schuldenaar zal, al dan niet samen met anderen, een heleboel dingen structureel moeten doen en laten om een schuldregeling te kunnen volhouden.

De lijst is zeer uitvoerig en hoe concreter invulling wordt gegeven aan de verschillende typen inspanningen hoe langer de lijst wordt. Samengevat gaat het om de volgende typen inspanningen:

- Activiteiten die inzichtelijk maken wat de (balans) inkomsten, uitgaven en schulden zijn en grip op noodzakelijke uitgaven
- Activiteiten die gericht zijn op het oplossen en voorkomen van schulden

- Concrete plannen om het gedrag aan te passen en die gericht zijn op het verlagen van de (niet-noodzakelijke) uitgaven (zie voor meer informatie bereidheid om gedrag aan te passen paragraaf 3.5)

Het is niet noodzakelijk dat de schuldenaar zelf alle activiteiten uitvoert. Hij kan hiervoor ook de hulp van anderen inschakelen bijvoorbeeld een familielid om een maandbegroting te maken of om afspraken te maken met schuldeisers. Met Mesis© gaan we na en beoordelen we in hoeverre de schuldenaar de activiteiten al uitvoert. In hoofdstuk 4 geven we een overzicht de gemaakte keuzes en de precieze inhoud van de vaardigheden-test in Mesis©.

3.4 Vaardigheden: geldzaken, lezen, rekenen, ordenen en prioriteren

De actielijst van de schuldenaar is lang en vraagt om verschillende vaardigheden om een schuldregeling tot een goed einde te kunnen brengen. Het is noodzakelijk dat iemand een redelijk begrip van de Nederlandse taal heeft. Maar om geldzaken te kunnen regelen moet je ook facturen kunnen 'lezen' om bijvoorbeeld te weten wat de uiterste betalingsdatum is. Verder is het noodzakelijk dat je kan ordenen. Je moet in staat zijn je uitgaven bij te houden waarvoor je niet alleen moet begrijpen wat uitgaven precies zijn maar waarvoor je ook moet kunnen rekenen of een rekenmachine moet kunnen bedienen. Dat is nog niet alles. Een schuldenaar moet kunnen bepalen wat belangrijk is en wat prioriteit heeft om een crisissituatie te voorkomen. Kortom, ook de vaardighedenlijst is lang en hoe concreter invulling wordt gegeven aan de verschillende vaardigheden hoe langer die wordt. Samengevat gaat het om de volgende type vaardigheden:

- (toegepast) lezen en begrijpen Nederlandse taal
- (toegepast) rekenen
- Ordenen en prioriteren

Eerder is al aangegeven dat het niet noodzakelijk is dat de schuldenaar zelf alles uitvoert of kan. Gebrek aan bepaalde vaardigheden kan worden gecompenseerd door een familielid, buurman of buurvrouw (structureel) in te schakelen.

In Mesis© is een sectie opgenomen waarmee we de vaardigheden van de schuldenaar testen. In plaats van bijvoorbeeld te

vragen of iemand goed kan rekenen of lezen moet hij laten zien dat hij het kan door sommen te maken of aan te geven wat in een brief staat over wat hij moet doen. Het gaat om vaardigheden die zijn toegespitst op het regelen en voorkomen van schulden. Niet alle vaardigheden zijn in de test opgenomen. We hebben hierin keuzes gemaakt waarbij de tijdsinspanning die nodig is om de test te maken een belangrijke grens vormde (zie voor meer informatie over de vaardigheden-test hoofdstuk 4).

3.4.1 Zelfinzicht vaardigheden

Iemand heeft vaardigheden nodig om iets te kunnen doen. Als hij het niet kan dan moet gekeken worden of iemand het kan leren en/of dat het gebrek aan vaardigheden kan worden gecompenseerd bijvoorbeeld door een familielid of vrijwilliger. Daarvoor is het wel nodig dat hij beseft dat zijn vaardigheden onvoldoende zijn. Als het zelfinzicht ontbreekt dan kan hij nooit de activiteiten verrichten die nodig zijn om financieel stabiele situatie te bereiken.

In Mesis© vergelijken we de uitkomsten van de vaardigheden test met de eigen inschatting van de klant over zijn eigen vaardigheden en met zijn gedrag (voor meer informatie, zie hoofdstuk 4).

3.5 Bereidheid om gedrag aan te passen

Bereidheid om gedrag aan te passen: activiteiten die gericht zijn op het verlagen van de uitgaven

Rondkomen van een laag inkomen betekent ook dat de uitgaven moeten worden beperkt tot het hoogst noodzakelijke. De schuldenaar moet bereid zijn en het voornemen hebben om dit werkelijk in praktijk te brengen. Zo zal hij uitgaven aan goederen en activiteiten die niet tot de eerste levensbehoeften behoren moeten terugbrengen of stoppen. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om vakanties en de aanschaf van luxeartikelen.

Activiteiten gericht op verlagen uitgaven e/of concrete plannen hiertoe

- Geen uitgaven aan vakantie en luxeartikelen
- Beperken uitgaven aan huisdieren en hobby's
- Geen geld uitlenen aan familie of vrienden
- Beperken uitgaven aan eten buiten de deur, kroeg, uitgaan

3.6 Zelfregie

Langdurig van een laag inkomen rondkomen vergt meer dan financiële vaardigheden en discipline. Het appelleert aan de zelfregie van een persoon. Onder zelfregie verstaan we dat iemand zelf de verantwoordelijkheid neemt (en krijgt) om invulling te geven aan zijn leven. In het kader van financiële zelfredzaamheid betekent zelfregie dat iemand zelf de verantwoordelijkheid neemt (en krijgt) en binnen zijn vermogen er alles aan doet om de schuldenproblematiek op te lossen en te voorkomen dat er nieuwe schulden ontstaan. Om tot oplossingen te komen moet de klant een zekere controle hebben over de gebeurtenissen in zijn leven en in staat zijn om planningen te maken en na te komen. Zelfregie refereert dan ook aan vaardigheden als prioriteren, analyseren en het stellen van doelen.

Zelfregie betekent niet dat iemand het allemaal zelf moet doen. Maar wel dat iemand zich inzet. Als de klant de verantwoordelijkheid voor het oplossen van zijn schuldenprobleem bij een ander (bijvoorbeeld de gemeente) legt dan is de kans groot dat hij het gewenste gedrag niet gaat vertonen of volhouden.

3.7 Overtuiging

Wil de schuldenaar zijn schulden structureel aanpakken, dan moet hij ervan overtuigd zijn dat schulden ook opgelost kunnen en moeten worden. Deze overtuiging is nodig om aan het oplossen van de probleemsituatie en het veranderen van het eigen gedrag te blijven werken, ook nadat een crisissituatie is opgelost.

Als de schuldenaar de vaste overtuiging heeft dat schulden onvermijdelijk en onderdeel van het leven zijn, dan vormt die overtuiging een groot obstakel om zijn gedrag te veranderen en financieel stabiel gedrag vol te houden. De wil kan aanwezig zijn om acute problemen aan te pakken, maar zodra een crisissituatie is opgelost, ontbreekt de noodzakelijke overtuiging om het gedrag blijvend aan te passen. De kans is groot dat hij in zijn oude gedrag vervalt, omdat betrokkene ervan overtuigd is dat het toch geen zin heeft te veranderen. De 'overtuiging' die leeft in zijn omgeving, speelt hierin een rol. Als de personen in de omgeving van de schuldenaar het 'normaal' vinden om schulden te hebben is de kans groot dat dit zijn weerslag heeft op de overtuiging van de schuldenaar om structureel te werken aan zijn (financieel stabiele) gedrag.

3.8 Risicofactoren

Risicofactoren zijn factoren die niet direct de zelfredzaamheid van een schuldenaar bepalen maar wel potentieel 'druk' uitoefenen op het financieel stabiele gedrag van de klant. Als er bijvoorbeeld veel ruzie wordt gemaakt in een gezin over geldzaken dan kan dat een negatief effect hebben op het gewenste financieel stabiele gedrag van een schuldenaar. Als de familie of vrienden het daarbij 'normaal' vinden om schulden te hebben dan vergroot dit de kans op risicovol financieel gedrag van de schuldenaar.

De aanwezigheid van risicofactoren in de omgeving van de schuldenaar betekent dat de schuldenaar wel de vaardigheden en de wil kan hebben, maar als zijn omgeving tegenwerkt of de druk van de omgeving te groot is dan staat dat een gedragsverandering van de schuldenaar in de weg. Risicofactoren kunnen zich zowel op het niveau van het gezin als het niveau van de omgeving voordoen.

Wist u dat?

Mate van eenzaamheid en de ervaren gezondheid van mensen een rol spelen bij het al dan niet hebben van schulden? Hetzelfde geldt voor demografische factoren zoals huishoudtype en opleiding. Deze factoren verklaren echter niet de verschillen in gedrag tussen schuldenaren.

Hoe meer factoren van invloed zijn op het gedrag van de schuldenaar hoe groter de kans dat de schuldenaar het niet kan volhouden om langdurig rond te komen van een laag inkomen. Met andere woorden, hoe meer risicofactoren, hoe zwaarder het weegt en hoe groter de kans dat de schuldenaar daarmee uit balans raakt, of hoe moeilijker het is om financieel in balans te komen. De risicofactoren die in het instrument worden meegenomen zijn:

- Status van bezit van luxe goederen
- Schamen over het hebben van schulden
- Ontbreken van steun omgeving algemeen (gevoel van verbondenheid) aanwezigheid gevoelens van eenzaamheid en geïsoleerdheid
- Ruzie over geld(zaken) met gezinsleden en omgeving
- Schulden in omgeving: opgegroeid in gezin met schulden en schulden in omgeving
- Ontbreken van concrete hulp bij regelen geldzaken door persoon of organisatie
- Laaggeletterdheid

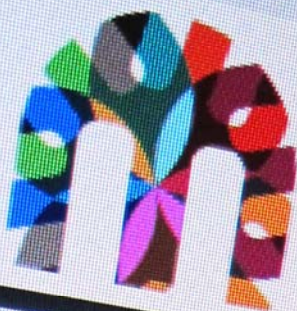
3.9 Zwaarwegende belemmeringen

In het leven van een schuldenaar kunnen zich belemmeringen voordoen die het succesvol doorlopen van een schuldregeling, of het langdurig rondkomen van een laag inkomen zonder nieuwe schulden te maken, in de weg staan. Wij noemen ze daarom zwaarwegende belemmeringen. Het gaat om in de persoon gelegen belemmeringen zoals alcohol, drugs- en gokverslaving en dakloosheid.. Deze problematiek van de schulde-

naar maakt dat ondersteuning om financieel stabiele situatie te bereiken (nog) niet zinvol is. Voor deze groep kan andere ondersteuning nodig zijn om ervoor te zorgen dat de problematiek niet verergert.

https://mesisscan.zoombin.nl

Mesis is een initiatief van Stichting Beheer en Ontwikkeling Methodisch Screeningsinstrumente



Mesis

screening
schulddienstverlening

Start

Informatie

Rapportage: Piet van der Veer

De foto

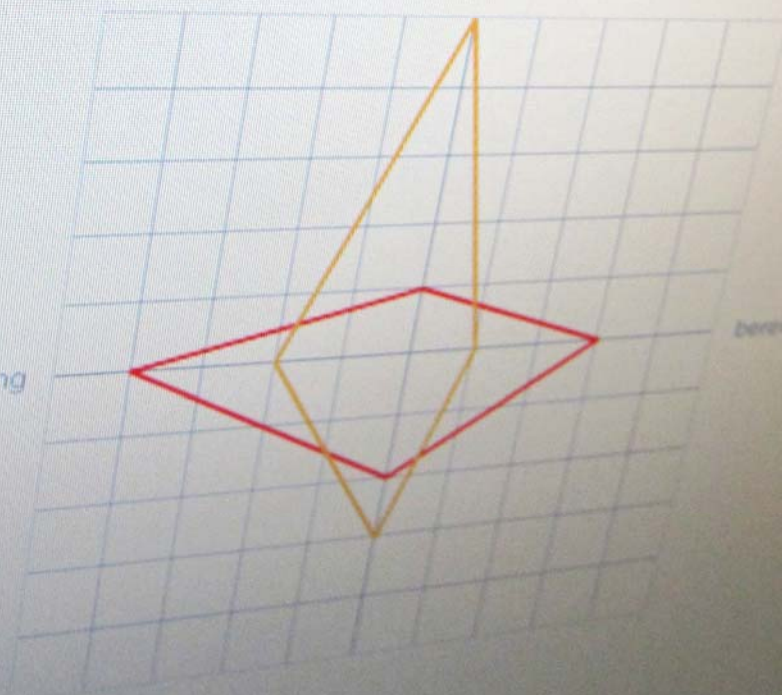
Vaardigheden test

Aanwezige overschatting

Omgevingsrisicofactoren

gedrag

overtuiging



bereidheid

Klant
gem. score klantprofiel 2

zelfregie

4

Het instrument en de foto van de klant

Mesis© bestaat uit een vragenlijst en een vaardigheidentest. De screening levert een ‘foto’ op van de klant. De foto bevat een beeld van de schuldenaar aan de hand waarvan de schulddienstverlener gericht het gesprek voert met de schuldenaar om vast te stellen in welke mate en onder welke voorwaarden de klant in staat is een schuldregeling te doorlopen en, zo nee, welke alternatieve ondersteuning zinvol ingezet kan worden. De output (foto) van Mesis© is daarmee niet alleen een eerste beoordeling van de financiële zelfredzaamheid van de schuldenaar maar ook een gespreksleidraad voor de schulddienstverlener.

In dit hoofdstuk beschrijven we het instrument en lichten we toe wat er op de foto staat.

4.1 Het instrument

Foto: op de gevoelige plaat

Met Mesis© stellen we vast wat de schuldenaar doet om zijn schulden op te lossen en nieuwe schulden te voorkomen, wat iemand kan en wil. We maken als het ware een foto van de schuldenaar en schetsen daarmee of iemand in staat is, eventueel met ondersteuning, om langdurig van een laag inkomen rond te komen zonder nieuwe schulden te maken. De fotograaf is de schuldenaar zelf. Hij beantwoordt vragen over hoe hij met geldzaken omgaat en hoe hij en zijn omgeving denken over schulden. Sommige fotografen zullen zichzelf mooi op de gevoelige plaat willen vastleggen. Dat levert een prachtig maar misleidend plaatje op. Contrasten en inconsistenties kunnen beter worden opgespoord als er extra informatie aan de foto wordt toegevoegd. We hebben daarom ook een vaardigheidentest ingebouwd en we voegen een landschap of achtergrondinformatie toe zoals eerder doorlopen trajecten schulddienstverlening, complexiteit van de schulden en gebruik van andere hulpverleningstrajecten en/of -organisaties. De foto is in wezen een leidraad voor de schulddienstverlener om het gesprek met de schuldenaar te voeren. Voordat we ingaan op de output van het instrument (de foto) en hoe die gebruikt kan worden als gespreksleidraad, zoomen we in op het instrument zelf, het fototoestel.

Fototoestel: een vragenlijst en een vaardigheidentest, uniform en digitaal

Mesis© bestaat uit een vragenlijst en een vaardigheidentest. Hiermee kan een grote groep mensen op uniforme wijze en met een fors aantal vragen bevraagd worden. Dat is belangrijk omdat op die manier de foto van de schuldenaar op eenduidige wijze is gemaakt en duidelijk is welke informatie wel en welke informatie (nog) niet is betrokken in het eerste oordeel over de financiële zelfredzaamheid van de schuldenaar. Het aantal vragen is zo groot dat deze uniformiteit nooit gerealiseerd zou worden wanneer schulddienstverleners deze in een persoonlijk gesprek aan schuldenaren zouden moeten stellen. Dat zou onherroepelijk leiden tot uiteenlopende gesprekken en daarmee tot verschillende uitkomsten, ook bij schuldenaren met vergelijkbare kenmerken/achtergronden.

Bij het opstellen van de vragenlijst en de vaardigheidentest hebben we nadrukkelijk gelet op de vraagstelling en het taalgebruik. Het niveau van het taalgebruik is taalniveau A2 en is daarmee (ook) geschikt voor mensen met een laag opleidingsniveau of een licht verstandelijke beperking.

Om de resultaten direct te kunnen gebruiken is het noodzakelijk dat de vragenlijst digitaal wordt aangeboden. In een digitale vragenlijst kunnen rekenregels worden ingebouwd waardoor er ook direct een foto tot stand komt. Met de rekenregels worden namelijk de scores op de verschillende concepten berekend en wordt het klantprofiel bepaald.

Focus: keuzes in wat we meten

In hoofdstuk 3 hebben we uitgelegd uit welke concepten (gedrag, zelfregie et cetera) de financiële zelfredzaamheid van schuldenaren is opgebouwd. Per concept is de inhoud en de betekenis uitgewerkt. Duidelijk is dat een concept niet hetzelfde is als één losse activiteit of één losse vraag, maar bestaat uit een serie van activiteiten. Als we tot in detail de financiële zelfredzaamheid van een schuldenaar in beeld willen brengen, zullen we hem eindeloos veel vragen moeten stellen. We hebben dus omwille van de bruikbaarheid van het instrument keuzes moeten maken over wat we wel en niet vragen aan de schuldenaar. We hebben ons daarin laten leiden door de vragen:

- welke informatie is nodig om een eerste onderscheid te kunnen maken tussen schuldenaren;
- wat levert weliswaar nuttige informatie op maar is informatie die thuishoort in een verdiepend gesprek of de verdere diagnose;
- welke activiteiten zijn een 'must' wil je kunnen spreken van het gewenste gedrag, financiële zelfredzaamheid et cetera
- welke aspecten vormen de kern van een concept;
- welke activiteiten zijn van toepassing op (bijna) alle schuldenaren; en
- tijd nodig om een vragenlijst in te vullen en de vaardigheidstest te maken.

Naast deze kwalitatieve criteria hebben we ons laten leiden door verschillende statistische analyses om ervoor te zorgen dat we met het instrument goed kunnen scherpstellen. Het ontwerp van het instrument is het resultaat van een cyclisch traject van bouwen, meten en bijstellen. Daarmee is het instrument nog niet af. Er zal nog onderzocht moeten worden of het instrument de situatie van de schuldenaar goed voorspelt. Dat zal – bij een voldoende aantal gebruikers – in het eerste jaar dat het instrument wordt toegepast, gebeuren. Belangrijk om te weten is dat we met het huidige instrument een duidelijk onderscheid kunnen maken tussen groepen schuldenaren en dat we schuldenaren op individueel niveau goed kunnen karakteriseren aan de hand van de opgestelde concepten.

- *Bouwstenen en ontwikkeltraject van het instrument:*
- Het instrument is ontwikkeld in nauwe samenwerking met wetenschappelijke experts, met experts op het gebied van schulddienstverlening en met schulddienstverleners. De belangrijkste bouwstenen zijn theoretische en praktische kennis en continu testen van de resultaten. Het ontwikkeltraject dat is doorlopen ziet er globaal als volgt uit:
- Uitwerken theoretische uitgangspunten en concepten
- Bijstellen uitgangspunten en concepten op basis van kennis en ervaring wetenschappelijke experts en schulddienstverleners
- Opstellen concept-vragenlijst
- Bijstellen concept-vragenlijst aan de hand van kwalitatieve toetsing door schulddienstverleners
- Vertaling van de vragenlijst naar taalniveau A2
- Test concept-vragenlijst door 8 schulddienstverleners

- Bijstellen van de vragenlijst op basis van de ervaringen van schulddienstverleners en 10 klanten
- Pilot van de vragenlijst in 2 gemeenten onder 80 schuldenaren
- Bijstellen vragenlijst aan de hand van statistische analyses en kwalitatieve ervaringen met de vragenlijst
- Test van de vragenlijst in 4 gemeenten onder 747 schuldenaren
- Onderzoeken van de interne structuur en de betrouwbaarheid van het instrument met factoranalyse, correlatieanalyses en betrouwbaarheidsanalyses; constructie concept-schalen
- Bijstellen schaalconstructies aan de hand van uitkomsten en bespreking met wetenschappelijke experts
- Vaststellen klantprofielen met behulp van clusteranalyse
- Kwalitatieve toets van de uitkomsten van het instrument: case besprekingen met schulddienstverleners
- Vaststellen benodigde contextgegevens van de schuldenaar voor gespreksleidraad

Statistische analyses:

- Interne validiteit: Interne structuur, samenhang risicofactoren met financiële zelfredzaamheid
- Betrouwbaarheid: Nauwkeurigheid en herhaalbaarheid
- Criterium validiteit: vaststellen grenswaarden indeling klantprofielen

Methoden:

- Onderzoeken van de interne structuur van Mesis© met:
- Factor analyse
- Correlaties tussen vragen binnen de schalen
- Correlaties tussen de schalen
- Berekenen schatting van de betrouwbaarheid met Cronbach's alpha
- Vaststellen samenhang tussen risicofactoren en schalen met correlatieanalyse
- Vaststellen klantprofielen op basis van clusteranalyse

Vaardigheidentest

- Vaststellen type vaardigheden
- Uitwerken inhoud vaardigheden

- Vaststellen normen niveau vaardigheden
- Opstellen en programmeren concept-vaardigheidentest
- Test bij vijf schuldenaren en gesprekken met schulddienstverleners
- Bijstellen vaardigheidentest aan de hand van praktijkervaring
- Opstellen twee varianten van de vaardigheidentest: variant lezen en een variant rekenen;
- Test in vier gemeenten
- Onderzoeken interne structuur van de vaardigheden-test met:
- Factor analyse
- Correlaties tussen vragen binnen de onderdelen van de vaardigheidentest
- Correlaties tussen de onderdelen van de vaardigheidentest
- Koppeling resultaten vaardigheidentest en de vragenlijst: vaststellen inconsistenties en overschatting van eigen vaardigheden in de vragenlijst.

In bijlage I wordt het ontwikkeltraject van Mesis© verder toegelicht.

Vragenlijst: stellingen en feiten

De vragenlijst is opgebouwd uit vragen over:

- Wat iemand doet om zijn geldzaken te regelen;
- Zijn bereidheid om zijn geldzaken aan te pakken;
- zijn gevoel van verantwoordelijkheid en inzet om schulden aan te pakken;
- zijn overtuiging om aan zijn situatie en gedrag te blijven werken;
- aanvullende vragen die aanvullende informatie bieden aan de schulddienstverlener om het gesprek te kunnen voeren, o.a. gebruik (schuld)hulpverlening en complexiteit schulden.

De vragen refereren aan de concepten waaruit financiële zelfredzaamheid is opgebouwd. De precieze focus en detailniveau van de concepten die worden gemeten, wordt toegelicht in paragraaf 4.2 'de foto'.

De vragen over wat iemand doet en hoe iemand aankijkt tegen geldzaken en schulden zijn gesteld in de vorm van stellingen. De schuldenaar wordt gevraagd welke situatie op het moment van invullen op hem het best van toepassing is. Hij kan daarbij

kiezen uit vijf antwoordmogelijkheden van helemaal mee eens tot helemaal oneens. Of afhankelijk van de vraagstelling van altijd tot nooit. Deze 5-puntschaal samen met het feit dat de stellingen neutraal zijn gesteld biedt de schuldenaar ruimte om nuance aan te brengen en biedt de ruimte om een reëel beeld van de situatie weer te geven. Het voordeel van het werken met 5-puntschalen is dat een verfijnder beeld kan worden opgetekend van de doelgroep dan wanneer 3-puntschalen worden gebruikt. Het biedt meer mogelijkheden om per concept schuldenaren van elkaar te onderscheiden en om klantprofielen op te stellen.

Vaardigheidentest: vragen en doen

In Mesis© is een sectie opgenomen waarmee we de vaardigheden van de schuldenaar testen. In plaats van bijvoorbeeld te vragen of iemand goed kan lezen moet hij laten zien dat hij het kan door aan te geven wat in een brief staat over wat hij moet doen. De vragen hebben niet de vorm van stellingen maar zijn een combinatie van gesloten en open vragen. Bij een deel van de vragen moet de schuldenaar antwoord geven door gegevens te slepen naar een bepaald vak. Bijvoorbeeld door salaris, zorgverzekering e.a. in de vakken 'inkomsten' of 'uitgaven' te zetten.

Afdruk: niet zwart wit maar kleurenafdruk

De afdruk bestaat uit:

- spiderplot met scores vragenlijst op de concepten: gedrag en vaardigheden, bereidheid tot gedragsverandering, zelfregie en overtuiging;
- weergave van scores vaardigheidentest op basisniveau lezen en ordenen/prioriteren;
- weergave of sprake is van overschatting van de vaardigheden lezen en ordenen/prioriteren;
- weergave aantal omgevingsrisicofactoren;
- toewijzing klantprofiel;
- aanvullende informatie.

Concepten: kleurschakering tussen 1 en 5

Het instrument meet vier concepten: gedrag en vaardigheden, bereidheid, zelfregie en overtuiging. Elk concept dat we meten is opgebouwd uit een set losse vragen. Met statistische analyses over de samenhang tussen de vragen en over de betrouwbaarheid is vastgesteld welke vragen het best in een concept passen. De antwoordcombinaties bepalen de score op het

concept. We drukken niet af in zwart – wit, goed of (nog) niet goed. Maar we brengen nuance aan door kleuren toe te voegen. De scores die we gebruiken om uit te drukken wat iemand doet, kan en wil, zijn cijfers tussen de één en vijf. Wanneer iemand een vijf scoort dan betekent dat dat hij optimaal scoort op die schaal en het juiste gedrag, bereidheid, zelfregie of overtuiging laat zien. Een één betekent dat de schuldenaar aan de andere kant van het spectrum staat en (nog) slecht scoort op het betreffende concept. Uit de test waarin de vragenlijst is ingevuld door 747 schuldenaren blijkt dat de schuldenaren gemiddeld een score rond de vier hebben op de verschillende concepten. De score is gemiddeld wat hoger voor overtuiging dan voor gedrag. De gemiddelde scores op bereidheid en zelfregie zitten hier tussenin. De spreiding (standaard deviatie) geeft aan dat niet alle schuldenaren hetzelfde scoren, maar dat er individuele verschillen bestaan tussen de respondenten. Hoe groter de spreiding, hoe groter de verschillen tussen de schuldenaren. De schuldenaren verschillen het meeste van elkaar op gedrag en op zelfregie. De gemiddelde scores en spreiding geven we hieronder weer.

Concept	Gemiddelde score	Spreiding (standaard deviatie)
Gedrag /vaardigheden	3,40	,76
Bereidheid	4,00	,52
Zelfregie	3,98	,72
Overtuiging	4,40	,56

Vaardigheden: aantal kleuren t.o.v. totaal kleurenpalet

Ook bij de weergave van de scores op vaardigheden maken we gebruik van kleurschakeringen. Per vaardigheid geven we aan hoeveel vragen iemand correct heeft uitgevoerd in relatie tot het totaal aantal vragen dat voor die vaardigheid is gesteld. Voor de vaardigheid basisniveau Nederlands kan iemand tussen nul en drie scoren. Wanneer iemand een nul scoort heeft hij geen enkele vraag goed op deze vaardigheid. Een score van drie wil zeggen dat alle vragen goed zijn beantwoord. Iemand is 'geslaagd' voor de vaardigheidentest basisniveau Nederlands als hij alle drie de vragen goed heeft beantwoord. Uit het onderzoek waarin de vaardigheidentest is ingevuld door 295 schuldenaren blijkt dat 85 procent van de schuldenaren alle vragen goed beantwoord. Voor de vaardigheid ordenen/prioriteren kan iemand tussen de nul en de vier scoren,

waarbij nul weergeeft dat iemand geen enkele vraag goed heeft en de score vier een optimale score inhoudt. Schuldenaren scoren gemiddeld beter op het onderdeel basisniveau Nederlands dan op het onderdeel ordenen/prioriteren. Op dit laatste onderdeel heeft een op de drie schuldenaren alle vier de vragen goed.

Overschatting vaardigheden: zwart - wit

Als uit de vaardigheidentest blijkt dat iemand onvoldoende scoort op basisniveau Nederlands en ordenen/prioriteren terwijl hij heeft aangegeven dit goed te kunnen, dan wordt dit afgedrukt in zwart-wit, namelijk met een ja of een nee. Van de 295 schuldenaren die zowel de vaardigheidentest als de vragenlijst hebben ingevuld blijkt ongeveer 11 procent zichzelf te overschatten.

Risicofactoren: kleurschakering 0 tot en met 7

De foto bevat niet alleen scores op de vier concepten en op de vaardigheden, maar ook een score op de omgevingsrisicofactoren (de risicofactor laaggeletterdheid is hier ook bijgevoegd). De score varieert van nul tot zeven. Nul betekent dat er geen sprake is van een risico op druk van de omgeving. En zeven betekent dat er zeven risicofactoren een rol spelen. Ook geven we aan om welke risicofactoren het gaat. Bij de 747 schuldenaren die de vragenlijst hebben ingevuld spelen gemiddeld ruim twee risicofactoren uit de omgeving een rol. Bij zeven procent van de schuldenaren speelt geen enkele omgevingsrisicofactor een rol, terwijl bij vier procent sprake is van risico op vijf of meer verschillende factoren.

Klantprofiel: 7 verschijningsvormen

De foto bevat naast scores op de concepten en de risicofactoren ook een klantprofiel. In totaal zijn er zeven klantprofielen. De eerste zes klantprofielen geven een gestructureerd beeld van:

- de schuldenaar aan de hand van een specifieke combinatie van scores op de concepten;
- de belangrijkste aandachtspunten in het gesprek met de schuldenaar en
- het meest voor de hand liggende plan van aanpak bij deze schuldenaar.

Het zevende klantprofiel is niet samengesteld op basis van een specifieke combinaties van scores. Schuldenaren krijgen dit

klantprofiel als er sprake is van één of meer zwaarwegende belemmeringen, zoals geen vaste verblijfplaats hebben en gebruik van verslavingszorg.

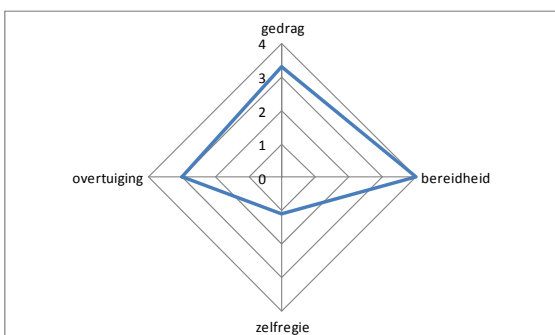
De foto wordt verder aangevuld en ingekleurd met aanvullende informatie. In de volgende paragraaf laten we zien hoe de foto van een klant er inhoudelijk uit ziet.

Waarom zou een schuldenaar de vragenlijst invullen. Hij/zij komt voor 'hulp' en moet eerst maar eens een vragenlijst invullen. Vanuit de gemeente zou de boodschap op dat moment moeten zijn: door de vragenlijst in te vullen kunnen wij u beter ondersteunen; alleen wanneer u de vragen eerlijk, dat wil zeggen zoals u het voelt, beantwoordt, kunnen wij u goed ondersteunen; het invullen van de vragenlijst kost u 15 tot maximaal 30 minuten; en wanneer u hulp nodig hebt om de vragenlijst in te vullen omdat u vragen niet begrijpt, kunt u die vragen.

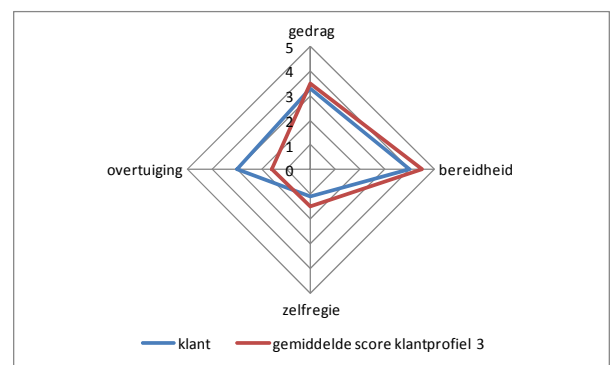
4.2 De foto

De foto van de klant/schuldenaar bestaat uit scores op de concepten (gedrag en vaardigheden, bereidheid, zelfregie en overtuiging), de risicofactoren en de zwaarwegende belemmeringen. Daarnaast wordt enige relevante extra informatie gepresenteerd. Ter illustratie wordt hieronder zo'n foto gepresenteerd. Daarbij worden de scores op de concepten uit hoofdstuk 3 weergegeven in een zogenaamde "spiderplot". Een dergelijk plaatje maakt inzichtelijk hoe de betrokken schuldenaar scoort ten opzichte van minimum, maximum en gemiddelde.

Scores: gedrag, bereidheid, zelfregie en overtuiging



Zoals gezegd kan de foto van een klant ook afgezet worden tegen het gemiddelde van zijn profiel. Ter illustratie geven we hieronder weer hoe een dergelijke spiderplot eruit ziet.



In hoofdstuk 3 is beschreven hoe we tot de verschillende concepten, risicofactoren en zwaarwegende belemmeringen zijn gekomen. In het vervolg van dit hoofdstuk lichten we één en ander concreter toe.

4.2.1 Toelichting financieel stabiel gedrag en zelfbeeld vaardigheden

Inzicht

De schaal gedrag en zelfbeeld vaardigheden brengt in kaart of de schuldenaar:

- Globaal inzicht heeft in de (balans tussen) inkomsten en uitgaven (inclusief schulden)
- Grip heeft op noodzakelijk uitgaven
- Zich inzet om schulden op te lossen of te voorkomen
- Zelfbeeld over vaardigheden: omgaan met geld, bijhouden post en geldzaken en uitgaven

Focus

De focus ligt daarbij op het openen post, vaste lasten, boodschappen, kasboek, aanbiedingen en afspraken met schuldeisers

Met de schaal geven we een beeld of de schuldenaar zijn administratie globaal op orde heeft. Opent en ordent hij zijn post? Heeft hij grip op de noodzakelijke uitgaven? Gebruikt hij een kasboekje om uitgaven bij te houden, weet hij hoeveel geld er voor boodschappen beschikbaar is en hoeveel hieraan wordt uitgegeven en maakt hij gebruik van aanbiedingen?

Door te kijken of de schuldenaar afspraken maakt met schuldeisers en of hij zijn vaste lasten betaald, brengen we globaal in beeld wat de schuldenaar doet om schulden op te lossen c.q. verminderen van de schuldenlast en om te voorkomen dat er nieuwe schulden worden gemaakt. Ook wordt met deze schaal in kaart gebracht of de schuldenaar zichzelf in staat acht om met geld om te gaan, geldzaken in het algemeen en uitgaven in het bijzonder bij te houden. Ook wordt in kaart gebracht of de schuldenaar een overzicht kan maken van zijn inkomsten, uitgaven en schulden.

Geen zicht op

We meten met deze schaal dus niet of iemand er alles aan gedaan heeft om zijn inkomen te optimaliseren of dat hij een maand- of jaarbegroting maakt of kan maken.

Globaal oordeel

We beoordelen bovengenoemde aspecten van het gedrag en vaardigheden niet apart maar we meten deze in zijn geheel. Dat betekent dat als de score van een schuldenaar gemiddeld is, dit kan komen omdat hij op alle vragen gemiddeld scoort of omdat hij op één of twee vragen niet het gewenste gedrag vertoont.

4.2.2 Toelichting bereidheid om gedrag aan te passen

Inzicht

Met deze schaal meten we of de schuldenaar bereid is of het voornemen heeft om zijn uitgaven te beperken tot het hoogst noodzakelijke. Concreet betekent dit dat hij bereid is om uitgaven aan goederen en activiteiten die niet tot de eerste levensbehoeften behoren terug te brengen of te stoppen.

Focus

We bepalen de bereidheid door te vragen naar luxe uitgaven in het algemeen en specifieke uitgaven aan vakanties, hobby's, uitgaan, roken en huisdieren.

Geen zicht

Wanneer een schuldenaar genoemde uitgaven al niet deed ontstaat geen inzicht op de bereidheid om andere, niet genoemde, maar ook niet strikt noodzakelijke uitgaven te reduceren of zelfs te schrappen.

4.2.3 Toelichting zelfregie

Deze schaal geeft globaal weer of iemand zich verantwoordelijkheid voelt en zich wil inzetten om schulden op te lossen.

Geen zicht

Deze schaal geeft geen inzicht in hoeverre iemand in staat is om concrete doelen, acties en actieplannen te formuleren en na te komen.

4.2.4 Toelichting overtuiging

Deze schaal geeft een indicatie of de schuldenaar het kan volhouden om langdurig van een laag inkomen rond te komen of dat de motivatie verdwijnt als een crisissituatie is bestreden. Het brengt globaal de volgende overtuigingen in kaart: schulden zijn te vermijden; en veranderen heeft zin.

4.2.5 Toelichting vaardigheden

Inzicht

De vaardigheidentest brengt in kaart of de schuldenaar:

- Het basisniveau Nederlands beheerst dat nodig is om brieven van instanties te kunnen lezen;
- Globaal zijn inkomsten en uitgaven kan ordenen;
- Globaal prioriteiten kan stellen bij openen van de post en betalen van rekeningen

Focus

De focus ligt daarbij op: het begrijpen van post, inkomsten en uitgaven, betalen van rekeningen

Met de vaardigheidentest geven we een beeld of iemand in staat is om uit een brief te halen hoe laat hij verwacht wordt om op gesprek te komen en wat hij moet doen. Hij moet laten zien dat hij weet welke type bedragen bij het inkomen horen en welke bij de uitgaven. Maar hij hoeft niet te laten zien dat hij een maandbegroting of een jaarbegroting kan opstellen.

Overschatting

We vergelijken ook de uitkomsten van de vaardigheden met het zelfbeeld van de klant over lezen en het regelen van geldzaken. Als iemand aangeeft goed te kunnen lezen en geldzaken regelen maar dat niet blijkt uit de test dan is sprake van overschatting. In de foto wordt dit aangegeven met 'overschat lezen' en 'overschat ordenen/prioriteren'.

4.2.6 Toelichting risicofactoren

Met Mesis© wordt een aantal omgevingsrisicofactoren geïnventariseerd. Het gaat daarbij om:

- Status van bezit van luxe goederen
- Schamen over het hebben van schulden
- Ontbreken van steun omgeving algemeen (gevoel van verbondenheid) aanwezigheid gevoelens van eenzaamheid en geïsoleerdheid
- Ruzie over geld(zaken) met gezinsleden en omgeving
- Schulden in omgeving: opgegroeid in gezin met schulden en schulden in omgeving
- Ontbreken van concrete hulp bij regelen geldzaken door persoon of organisatie
- Laaggeletterdheid

4.2.7 Toelichting zwaarwegende belemmeringen

Dit onderdeel brengt in kaart of de schuldenaar:

- Geen vaste verblijfplaats heeft en verblijft op camping, (tijdelijke) woonvoorziening of kliniek. Dit is signaal voor dakloosheid, psychiatrische of verslavingsproblematiek
- Gebruik maakt van verslavingszorg (signaal voor verslavingsproblematiek)

Geen zicht

Met het instrument kan niet worden vastgesteld of iemand een gok-, alcohol- of drugsverslaving heeft waarvoor hij niet wordt behandeld.

4.3 De profielen kort toegelicht

Hierboven zijn de dimensies geschetst waaruit de profielen zijn samengesteld. Hierna lichten wij de zeven onderscheiden profielen kort toe. Om iedere vorm van stigmatisering te vermijden hebben wij ervoor gekozen de profielen te voorzien van een willekeurig gekozen rij medeklinkers. Het is ook juist om die reden dat wij ervoor gekozen hebben om niet gebruik te maken van de benamingen zoals in 2011 verwoord in het rapport “Klantprofielen in de schuldhulpverlening”.

4.3.1 Toelichting klantprofiel K

Het beeld van deze klanten is dat zij zowel doen, kunnen als willen. Zij hebben de basis in huis om zelf hun schulden te regelen of een schuldregeling vol te houden. De vraag is of zij advies en/of ondersteuning nodig hebben bij de meer complexe vaardigheden en kennis, zoals bijvoorbeeld een maand-

en jaarbegrotingen maken, hun inkomen optimaliseren en complexe afspraken maken met schuldeisers. Uit de test onder 747 schuldenaren blijkt dat ongeveer 12 procent van de schuldenaren in dit klantprofiel ingedeeld kan worden.

Gesprek

In de vragenlijst is aangegeven dat betrokkene de administratie op orde heeft, grip heeft op de uitgaven, bereid is om het gedrag aan te passen, verantwoordelijkheid neemt en gemotiveerd is om de schulden op te lossen. Wat is de hulpvraag? Wat heeft men gedaan om schulden op te lossen? En waarom komt betrokkene bij gemeente?

Signalen

Het kan zijn dat het profiel niet overeenkomt met de werkelijke situatie. Signalen zijn:

- scores op concepten boven gemiddeld zijn (sociaal wenselijk of heel briljant?)
- overschat lezen en ordenen/prioriteren
- eerder gebruikgemaakt van schulddienstverlening;
- gebruik van hulpverlening als MEE, Maatschappelijke werk;
- relatief groot aantal risicofactoren;

Conclusie

Indien geen van de genoemde signalen uit het instrument of in het gesprek naar voren komen, is het afhankelijk van het schuldenpakket en de afloscapaciteit van de schuldenaar of betrokkene zelf zijn/haar problemen kan oplossen of dat toch een schuldregeling geïndiceerd is. In dat laatste geval is schulddienstverlening de aangewezen partij om betrokkene naartoe door te verwijzen.

4.3.2 Toelichting klantprofiel L

Kenmerkend voor deze groep klanten is dat zij niet ‘uitblinken’ wat betreft gedrag, bereidheid, zelfregie en overtuiging, maar aan de andere kant ook niet ongemotiveerd zijn, zich in redelijke mate verantwoordelijk voelen en in redelijke mate aangeven financieel stabiel gedrag te vertonen. De aanvullende informatie over hulpverlening, reden voor aankloppen bij gemeente en omgevingsrisicofactoren geven indicaties voor de richting of verdieping van het gesprek. Ruim 16 procent van de schuldenaren kan in dit klantprofiel ingedeeld worden.

Conclusie

Omdat betrokkene niet of onvoldoende gemotiveerd is en er op ander aspecten van gedrag nog twijfels zijn, is er alle reden om met betrokkene dor te praten. Het gesprek zou gericht moeten zijn op het vergroten van de motivatie om mede daarvoor het financieel stabiele gedrag te bevorderen.

4.3.3 Toelichting klantprofiel M

Het beeld van deze klanten is dat zij zowel in redelijke mate doen en kunnen. Maar er lijken grenzen aan de bereidheid om het gedrag aan te passen. De vraag is of dit komt omdat zij zich al maximaal hebben ingespannen om niet noodzakelijke kosten terug te schroeven, of dat zij niet bereid zijn om bepaalde 'verworvenheden' af te staan en laatste stapje te zetten dat nodig is om uit de schulden te komen. Zij hebben de basis in huis om zelf hun schulden te regelen of een schuldregeling vol te houden.

De vraag is of zij advies en/of ondersteuning nodig hebben bij de meer complexe vaardigheden en kennis bijvoorbeeld maand en jaarbegrotingen maken, hun inkomen te optimaliseren en complexe afspraken te maken met schuldeisers. Ongeveer 12 procent van de schuldenaren valt binnen dit klantprofiel.

Conclusie

De twijfel aan de bereidheid het eigen gedrag aan te passen moet in een gesprek nader onderzocht worden. Duidelijk moet worden of er sprake is van niet-willen of niet-kunnen.

4.3.4 Toelichting klantprofiel N

Kenmerkend voor deze groep klanten is de lage mate van zelfregie. Dit zou kunnen betekenen dat deze klanten weinig of geen grip ervaren op de (schuld)situatie. De vraag is of deze klanten wel goede doelen kunnen stellen en kunnen overzien welke acties daar bij horen. Een op de tien schuldenaren (11%) kan in dit klantprofiel ingedeeld worden.

Conclusie

Het ontbreken van (voldoende) zelfregie kan meestal niet met een enkel gesprek 'gerepareerd' worden. Er is dan ook alle reden te veronderstellen dat er intensiever en langduriger met betrokkene gesproken moet worden om te bezien hoe deze lacune opgevuld kan worden.

4.3.5 Toelichting klantprofiel P

Bij deze schuldenaren valt op dat zij het juiste gedrag (nog) niet laten zien. De vraag is of zij de vaardigheden wel in huis hebben. Is er sprake van een ex-partner die problemen veroorzaakt, of ontbreekt het de klant aan zelfvertrouwen en weet de klant niet waar hij moet beginnen? De aanvullende informatie over hulpverlening, reden voor aankloppen bij gemeente en omgevingsrisicofactoren geven indicaties voor de richting of verdieping van het gesprek. Van de 747 schuldenaren die in de testfase het instrument hebben ingevuld valt 6 procent in dit klantprofiel.

Signalen

Het kan zijn dat het profiel niet overeenkomt met de werkelijke situatie. Signalen zijn:

- m.u.v. score op bereidheid is scores op concepten boven gemiddeld (sociaal wenselijk of heel briljant?)
- overschat lezen en ordenen/prioriteren
- eerder gebruikgemaakt van schulddienstverlening;
- gebruik van hulpverlening als MEE, Maatschappelijke werk;
- relatief groot aantal risicofactoren;

Conclusie

De reden voor het niet laten zien van het juiste gedrag moet bij deze schuldenaren in kaart gebracht worden. Dat vergt vermoedelijk uitgebreide gesprekken, maar het is ook mogelijk dat het ligt aan het ontbreken van de noodzakelijke vaardigheden.

4.3.6 Toelichting klantprofiel R

Wat deze klanten kenmerkt is dat zij volledig in de contramane lijken te zijn. Hun administratie is niet op orde, er is geen grip op de uitgaven aan boodschappen en zij zijn van mening dat zij het ook niet kunnen. Iemand anders moet hun schulden voor ze oplossen, zij gaan het niet doen. De vraag is of het aanspreken en motiveren voldoende zal zijn om deze klant blijvend in beweging te krijgen. Mogelijk moet andere hulptrajecten ingezet worden om grip op leven te krijgen. Ongeveer 7 procent van de schuldenaren valt binnen dit klantprofiel.

Conclusie

Met deze schuldenaren moet het gesprek gaan over waar zij überhaupt wel voor gemotiveerd zijn en of zij de ernst van de situatie wel inzien. Indien dat gesprek een negatief beeld ople-

vert, kan het onthouden van dienstverlening aan de orde zijn omdat betrokkene zijn/haar medewerking niet op een afdoende manier verleent.

4.3.7 Toelichting klantprofiel S

Bij deze groep klanten spelen zwaarwegende belemmeringen. Dat betekent dat er sprake is van een niet-stabiele situatie op één of meer leefdomeinen buiten dat van financiën/inkomen. In het gesprek moet dan ook vooral bezien worden waar de schuldenaar het meest behoefte aan heeft en het meest mee gebaat is. Daarnaast zal het gesprek – gegeven de omstandigheden waarin de schuldenaar zich bevindt – gaan over wat er mogelijk is in de sfeer van stabilisatie. Uit de test van het instrument blijkt dat bijna 7 procent in dit klantprofiel ingedeeld kan worden.

Conclusie

Het gesprek zal vooral gaan over de bij deze schuldenaar meest passende vorm van hulpverlening. Welke instantie is daarvoor de meest aangewezen. Daarnaast kan het gesprek gaan over de eventueel noodzakelijke vormen van stabilisatie. Deze zouden in het perspectief van de hulpverlening vanuit de andere instantie geplaatst moeten worden. De te bieden vorm van stabilisatie zou gericht moeten zijn op het faciliteren van de andere hulpverlening en niet als een losstaand instrument

moeten worden ingezet.

4.4 Tot slot

Het instrument levert een beeld op van de schuldenaar. Dat beeld is vooral input voor het screeningsgesprek (zie volgende hoofdstuk). Op dit punt willen wij graag benadrukken dat deze output ‘beperkt houdbaar’ is. Geen enkele psychologische test of psychometrisch meetinstrument levert een resultaat op dat ‘voor eeuwig’ geldig is. Ook dit instrument dus niet. Op dit moment weten wij nog niet hoe lang de resultaten op individueel niveau geldig zijn. Wij denken dat zonder interventies een houdbaarheid van een half jaar tot maximaal anderhalf jaar mogelijk is. Wij pleiten er daarom ook voor de output van het instrument niet langer dan een dergelijke periode te bewaren.

Het instrument wordt echter juist ingezet om een interventie te plegen. Die interventie zal meestal – ook – tot doel hebben gedrag, motivatie en/of vaardigheden te beïnvloeden. Wanneer het goed is veranderen deze dus gedurende de inzet van de interventie en verandert dus ook het profiel van de schuldenaar. Het instrument zou dus goed ingezet kunnen worden om die verandering op het niveau van de individuele schuldenaar als gevolg van de ingezette interventie te meten.



is een initiatief van Stichting Beheer en Ontwikkeling Methodisch Screeningsinstru
nl

Mesis

screening
schulddienstverlening

Start

Informatie

Bespreekpunten Screening SHV: Piet van

Vragen over het regelen van geldzaken:

- Ik voel me van andere mensen geïsoleerd

Hoe denkt u over geldzaken:

- Andere mensen mogen niet weten dat ik schulden heb
- Ik schaam mij dat ik schulden heb

Print bespreekpunten

Aantekeningen opslaan

5

Het screeningsgesprek

Inzet van Mesis© heeft alleen een toegevoegde waarde wanneer de uitkomst ervan wordt besproken door schulddienstverlener en schuldenaar. Aan de hand van de output van het instrument en met inzet van de deskundigheid en de juiste gesprekstechnieken van de schulddienstverlener, kunnen schulddienstverlener en schuldenaar samen een plan van aanpak opstellen dat aansluit bij de 'foto' van de klant en dat dus een bij die foto passende aanpak oplevert. Deze aanpak kan liggen op het directe werkterrein van de schulddienstverlener maar dat is niet noodzakelijkerwijs de uitkomst van het gesprek. Ondersteuning op andere terreinen kan noodzakelijk zijn al dan niet samengaand met een vorm van schulddienstverlening. Wie welke vorm van ondersteuning biedt is daarbij afhankelijk van de taak- en rolverdeling tussen ketenpartners, maar ook en vooral van de rol die de schuldenaar zelf kan spelen bij het oplossen van zijn/haar problemen.

5.1 Waarom ook nog een gesprek?

Mesis© heeft tot doel de mate van financiële zelfredzaamheid van schuldenaren in kaart te brengen zodat de dienstverlening en ondersteuning daar zo goed mogelijk op kan aansluiten. Het levert daarvoor een beeld op zoals beschreven in hoofdstuk 4. Deze foto is echter nooit zo scherp dat alles erin meteen duidelijk is en dat de dienstverlening direct kan worden afgeleid uit de foto. Mensen en hun (schulden)problematiek zijn daarvoor te complex. Het is dus altijd noodzakelijk na te gaan in hoeverre het beeld helemaal klopt. Tevens zal voor die aspecten waarop de schuldenaar onvoldoende zelfredzaam is, bekeken moeten worden wat daarop het best passende antwoord is. Dat best passende antwoord moet het antwoord zijn dat de schuldenaar bij zichzelf vindt passen. Het is dus niet de schulddienstverlener die bepaalt hoe de oplossing en het plan van aanpak eruit ziet. Dat moet gezamenlijk bepaald worden. Anders weten we dat de "oplossing" ook niet gaat werken. Het screeningsgesprek heeft daarom verschillende doelen:

- Een check op de kwaliteit van de foto
- Een gezamenlijke analyse door schuldenaar en schulddienstverlener van de aan te pakken belemmeringen voor het oplossen, verminderen of stabiliseren van de schulden
- Een gezamenlijke analyse van de mogelijkheden om die belemmeringen aan te pakken
- Het samen opstellen van een plan van aanpak

5.2 Check op de kwaliteit van de foto

De basis van Mesis© ligt in de wetenschap en kennis van schulddienstverlening. Het geeft daarmee een zo goed mogelijk beeld van de zelfredzaamheid van de schuldenaren die de vragenlijst invullen. Maar geen enkel sociaalwetenschappelijk meetinstrument kan 100% nauwkeurig voorspellen. Daarvoor is het denken en doen van de mens te weinig consistent en staat het bovendien te veel bloot aan invloeden van buiten. De voorspellende waarde van Mesis© zal daarom altijd met een zekere onnauwkeurigheid samen gaan.

Vragenlijsten hebben altijd het gevaar in zich dat deze niet waarheidsgetrouw worden ingevuld. Hoewel wij tijdens de testfase geen respondenten zijn tegengekomen die zich consequent als een ideale burger hebben voorgedaan of anderszins grotendeels de vragenlijst onjuist hebben ingevuld, kan niet uitgesloten worden dat er schuldenaren zijn die zich veel beter voor proberen te doen dan ze zijn. Hoewel dat de ondersteuning de facto onmogelijk maakt en schuldenaren daarop ook voor het invullen van de lijst gewezen worden, moet er wel rekening mee worden gehouden. Daarom moet altijd nagegaan worden of het beeld dat de schuldenaar van zichzelf geeft 'klopt'. Overigens moet dat niet eens in de eerste plaats omdat schuldenaren een verkeerd beeld zouden willen geven. Minstens zo belangrijk is dat veel mensen geen geheel juist of volledig beeld van zichzelf hebben. Dat heeft ook te maken met het feit dat wij ons niet altijd even bewust zijn van al ons handelen. Dat geldt ook voor ons financiële handelen. Het screeningsgesprek is dus ook bedoeld om na te gaan hoe realistisch het zelfbeeld van de schuldenaar is.

Mesis© maakt het mogelijk een focus aan te brengen en bereid dit gesprek als het ware voor. De schulddienstverlener kan veel sneller doordringen tot de kern van de zaak. Wijst Mesis© bijvoorbeeld uit dat iemand zich in hoge mate verantwoordelijk voelt voor het oplossen van de eigen situatie, maar dat iemand de administratie helemaal niet op orde heeft. Dan gaat de eerste aandacht in het screeningsgesprek niet uit naar het verantwoordelijkheidsgevoel maar naar de vaardigheden. De dynamische gespreksagenda biedt ruimte om zo doelgericht mogelijk te verkennen wat de mogelijkheden zijn.

5.3 Wanneer vindt het gesprek plaats

In principe is de output van Mesis© als input voor het gesprek direct na het afsluiten van de vragenlijst door de schuldenaar beschikbaar. Wanneer het gesprek plaats vindt is afhankelijk van de schulddienstverlener en de schuldenaar. Eerstgenoemde kan even de tijd willen hebben om de output te bestuderen. Laatstgenoemde kan het na het invullen van de lijst te belastend vinden direct aansluitend een gesprek te voeren. Het is aan beide partijen om gezamenlijk te beslissen welk moment het best past voor het gesprek. Het moment hangt ten slotte ook nog af van de inbedding in het werkproces. Wanneer een gemeente ervoor kiest dat het instrument ook thuis ingevuld mag worden, kan de afspraak om de uitkomst te bespreken natuurlijk daarvan afhankelijk gemaakt worden. Wij adviseren overigens om in geen geval de output direct – dus voordat het gesprek heeft plaats gevonden – aan de schuldenaar ter beschikking te stellen. Uiteindelijk vergt het begrijpen van de output vermoedelijk meestal toelichting. Die kan dan in het screeningsgesprek plaatsvinden.

5.3 Gezamenlijke analyse gedrag en belemmeringen

In de voorgaande hoofdstukken is uiteengezet welke belemmeringen (achterliggende oorzaken) het werken aan een oplossing van schulden in de weg kunnen staan. Uitgangspunt daarbij is steeds de afstand tot c.q. de belemmeringen voor financieel gezond gedrag. Mesis© is erop gericht inzichtelijk te maken in hoeverre een individuele schuldenaar daarmee te maken heeft. In het gesprek zal bezien moeten worden in hoeverre dat beeld juist is. Onderdeel van dat deel van het gesprek is ook dat schulddienstverlener en schuldenaar samen vaststellen of het met het instrument geschetste gedrag, juist is en of de geïnventariseerde belemmeringen ook inderdaad het aanpakken van de schuldenproblematiek in de weg staan. Daarbij gaat het zowel om de vraag of de schuldenaar ziet dat de belemmering er is als om de vraag welke rol hij/zij zelf kan spelen bij het aanpakken ervan. Met andere woorden, wordt de belemmering gezien als iets dat er is en ook als iets dat de schuldenaar zelf al dan niet ondersteund door anderen, kan aanpakken. Herkent de schuldenaar met andere woorden zijn eigen gedrag en het daarmee samenhangende probleem? Dit kan zich voordoen bij de vaardigheden (iemand denkt te kunnen prioriteren, maar blijft steeds weer de verkeerde keuzes te maken), maar ook op het terrein van gedragsverandering (iemand neemt zich bijvoorbeeld wel steeds voor om in goed-

kopere winkels boodschappen te gaan doen, maar komt daar uiteindelijk vaak toch niet toe).

In het gesprek dient nagegaan te worden welke analyse de schuldenaar van de belemmeringen maakt en welke rol hij/zij zich daarin zelf toekent. Hiervoor is het noodzakelijk dat de schuldenaar over de juiste gesprekstechnieken beschikt. Een gesprekstechniek die erop gericht is om mensen zo veel mogelijk in hun eigen kracht te houden en te brengen, is die van de motiverende gespreksvoering. Hierin gaat de ene gesprekspartner (schulddienstverlener) steeds op zoek naar die overwegingen of doelen die de ander (de schuldenaar) motiveren om tot een verandering in gedrag te komen. Meer over motiverende gespreksvoering is te vinden in onder andere Motiverende gesprekken in de praktijk (2009), Van adviseren naar motiveren (2010) en Sturen op zelfsturing (2011).

5.4 Gezamenlijke analyse oplossing

Aan het begin van iedere oplossing staat de erkenning van het probleem. Het screeningsgesprek zal veelal tot doel hebben om het probleem van de schuldenaar (schulden) samen met hem/haar te vertalen naar het daaraan ten grondslag liggende probleem (5.3). Wanneer dat bereikt is, kan het gesprek gaan over de oplossing. Ook hiervoor geldt dat het de schuldenaar aan het stuur moet zitten wil de oplossing ook werken. De analyse van en keuze voor een oplossing vindt altijd gezamenlijk plaats. De oplossing moet de oplossing van de schuldenaar zijn. Dat betekent nog niet altijd dat hij/zij de oplossing ook zelf (helemaal) moet realiseren. Daarvoor kan ondersteuning nodig zijn. Wel moet de schuldenaar zelf voor die oplossing(en) kiezen. Die oplossing moet realistisch zijn. Voor iedere individuele schuldenaar geldt dat het hoogst haalbare voor hem/haar doel moet zijn. Maar alleen wanneer de schuldenaar daar zelf bewust voor kiest. Ondersteuning kan in beginsel op alle punten liggen waarop zich belemmeringen voor doen. Wie welke ondersteuning kan bieden zal gemeente-specifiek zijn. Of de ondersteuning gericht op bijvoorbeeld motivatie of het aanleren van budgetvaardigheden door de gemeente, maatschappelijk werk of MEE wordt aangeboden, is uiteindelijk een keuze van iedere individuele gemeente. Ook de keuze of iedere schuldenaar daarvoor in aanmerking komt of dat daarvoor voorwaarden gelden, is aan de gemeente. De schulddienstverlener zal binnen die grenzen van aanwezig aanbod en geldende randvoorwaarden moeten opereren. De afspraken tussen

schuldenaar en schulddienstverlener worden dus ook binnen die grenzen gemaakt.

5.5 Naar een plan van aanpak

Wanneer schulddienstverlener en schuldenaar een analyse hebben gemaakt van de problemen en oplossingen, kan een plan van aanpak worden opgesteld. In dit plan van aanpak staat welke stappen de schuldenaar zelf gaat zetten en welke ondersteuning hij daarbij kan krijgen en van wie. Afhankelijk van de aard van de noodzakelijke ondersteuning wordt bepaald wie die ondersteuning zal geven en welke afspraken daarover gemaakt worden.

5.5 Wat vergt het gesprek van de schulddienstverlener

Mesis© speelt voor schulddienstverleners een faciliterende rol bij de behandeling van de bulk aan klanten. Het ontslaat hen echter nooit van de verantwoordelijkheid om de ondersteuningsvraag van elke nieuwe klant individueel te beoordelen. Voor een goede interpretatie van de uitkomsten van Mesis© tijdens het screeningsgesprek dient de schulddienstverlener dan ook te beschikken over uitstekende gespreksvaardigheden, gedegen kennis over de doelgroep en problematiek en een sterk analytisch vermogen. De mate waarin de professional over deze vaardigheden en kennis beschikt, bepaalt in belangrijke mate de kwaliteit van het screeningsgesprek en de uitkomst daarvan, maar ook van de stappen en interventies die daarna plaatsvinden.

Een en andere betekent dat de invoering van Mesis© alleen dan succesvol kan zijn wanneer schulddienstverleners aan die voorwaarden voldoen. In veel gevallen zal dat niet (helemaal) het geval zijn. Veel schulddienstverleners beschikken over uitstekende vaktechnische vaardigheden en – wanneer zij het vak al wat langer hebben uitgeoefend – ook over een schat aan ervaring en kennis. Tijdens de ontwikkeling van het instrument is echter gebleken dat veel schulddienstverleners niet gewend zijn hun ‘klanten’ te bekijken door de nieuwe bril die hiervoor geschetst is. Het kijken naar schuldenaren en hun problemen in termen van bedrag, motivatie, normen en vaardigheden is zeker geen ingesleten gewoonte. Schulddienstverleners geven vaak zelf aan dat zij die kennis niet hebben en die eigenlijk wel nodig hebben.

Maar met alleen kennis is de schulddienstverlener er nog niet.

In de uitvoeringspraktijk gaat het er ook om dat de inhoudelijke en vaktechnische kennis op ene juiste manier wordt ingezet. Dat vergt gespreksvaardigheden en –technieken waarover de meeste schulddienstverleners niet beschikken. De benaderwijze op basis van de juiste kennis verschaft de schulddienstverlener enerzijds een gedeeld begrippenkader – waarop ook Mesis© is gebaseerd – om de relevante aspecten te kunnen benoemen en anderzijds een aantal gesprekstechnieken om deze te kunnen beoordelen en beïnvloeden. (zie o.a.: Sturen op zelfsturing, 2011).

Het op de juiste manier kunnen voeren van gesprekken met schuldenaren (bijvoorbeeld met behulp van motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht coachen¹) zijn voorwaarden factoren voor het realiseren van de toegevoegde waarde van Mesis©. Het is van belang dat professionals zoals schulddienstverleners deze technieken niet alleen beheersen maar ze ook begrijpen. De combinatie van beheersen en begrijpen biedt de ruimte om ze flexibel in te zetten en daarmee invulling te geven aan het resultaatgericht werken dat in de nieuwe context van hen wordt gevraagd. Het inzetten van de juiste “techniek” op het juiste moment is van groot belang om het beoogde effect te bereiken. Daarmee is het werken met een bepaalde methodiek/techniek ook geen “trucje” maar een weloverwogen keuze die past bij de situatie, de schuldenaar en zijn/haar fase van motivatie. Door in te zetten op begrijpen en beheersen biedt het de schulddienstverleners ook de noodzakelijke ruimte om tot op zekere hoogte flexibel om te gaan met de uitkomsten van Mesis© daar waar in het screeningsgesprek blijkt dat de uitkomsten van het instrument niet helemaal overeenkomen met het beeld dat de schulddienstverlener aantreft.

Ten slotte is gebleken dat schulddienstverleners een goed beeld moeten hebben van hetgeen ketenpartners kunnen betekenen bij het ondersteunen van schuldenaren en dat zij zich tevens goed moeten realiseren dat zij slechts een beperkte, zij het uiterst belangrijke rol kunnen spelen in het (helpen)

¹ De toepassing van deze technieken beperkt zich overigens niet tot de screeningsfase. Ook in andere fasen van ondersteuning van de schuldenaren is deze nuttig en kan zij zelfs cruciaal zijn. Het doorlopen en volhouden van een schuldregeling vergt immers ook de nodige motivatie en vaardigheden waarbij steeds weer het gevaar van terugval in oud gedrag dreigt. In die zin heeft het onder de knie krijgen van deze technieken een betekenis die de screeningsfase ruimschoots overstijgt.

oplossen van de schuldenproblematiek van schuldenaren.

De schulddienstverleners dienen in staat te zijn de informatie uit Mesis© te beoordelen en te verdiepen, liefst op een uniforme manier. Daarvoor is het belangrijk dat schulddienstverleners methodisch (leren) werken. De beeldvorming en oordeelsvorming op basis van de screeningsfase dient te leiden tot besluitvorming en een logisch vervolg. Dit vergt zoals gezegd de juiste kennis en vaardigheden. Maar het vergt ook de juiste in- en opstelling. De schulddienstverlener staat de schuldenaar ter zijde en kan hem/haar ondersteunen.

De professionele schulddienstverlener neemt echter het probleem van de schuldenaar niet over.

https://mesisscan.zoombim.nl

Mesis is een initiatief van Stichting Beheer en Ontwikkeling Methodisch Screeningsinstrument



Mesis

screening
schulddienstverlening

Start

Informatie

Inloggen voor cliënt

Uw burgerservicenummer

Inloggen

Terug

© 2012 ZoomBIM BV - powered by WEM

Nodelid = 220804 (Inloggen voor

6

Implementatie

Invoering van Mesis© is geen technische aangelegenheid. Het ondersteunt en faciliteert een proces naar grotere professionaliteit en effectiviteit van de uitvoering. De implementatie moet daarom goed ingebed zijn in een bredere verandering die daarop gericht is. Tegelijkertijd zal ook de (technische) implementatie van het instrument met zorg tot stand moeten komen. De positionering van het instrument ten opzichte van het reguliere werkproces vergt aandacht. Maar ook vragen ten aanzien van de uitvoering van het screeningsgesprek (wie voeren dat), de gevolgen voor de inhoud van het werk, de rol- en taakverdeling ten opzichte van ketenpartners en niet in de laatste plaats de afspraken met het gemeentebestuur omtrent de te realiseren resultaten moeten allemaal in samenhang met de beslissing omtrent de implementatie van het instrument beantwoord worden.

6.1 Positionering instrument

De meest logische plaats om schuldenaren Mesis© te laten invullen is op het moment dat zij zich melden voor ondersteuning voor schulddienstverlening. Doel van het instrument is immers om zo snel mogelijk een beeld te krijgen van waar de ondersteuningsbehoeften van een schuldenaar liggen of daarvoor professionele ondersteuning noodzakelijk is en, zo ja, welke dienstverlener dat dan zou moeten zijn. Er zijn twee uitzonderingen.

Allereerst zijn er mensen die in een dermate acute crisissituatie verkeren (dreigende huisuitzetting) dat zij alleen al daarom niet in staat zijn het instrument in te vullen. In die gevallen kan de gemeente ervoor kiezen eerst de crisissituatie in kaart te brengen om te bezien of een directe interventie noodzakelijk is. Daarna kan dan – samen met de schuldenaar – een meer passend moment gekozen worden om het instrument alsnog in te vullen.

Op de tweede plaats zijn er die mensen die uitsluitend voor een korte informatie of advies vraag komen. In die gevallen kan de gemeente ook beslissen om het instrument niet in te (laten) vullen. Hier zou overigens ook gekozen kunnen worden voor het wel laten invullen van het instrument om risico-situaties in kaart te brengen. Bekend is dat er bij mensen met grote problematische schulden nogal eens sprake is van onderschatting van de problematiek in samenhang met schaamte om hulp in te roepen. Het instrument kan ter signalering van

dergelijke situaties dienen. Het is echter ook mogelijk te wachten met de inzet van het instrument tot het moment waarop mensen een tweede keer voor dergelijke advies- en informatiegesprekken komen.

6.2 Het feitelijke invullen

Tijdens de ontwikkeling en test van het instrument is het instrument op locatie bij de schulddienstverlening ingevuld. Daarmee zijn goede ervaringen opgedaan. Ook met de aanwezigheid van vrijwilligers die bij het invullen van het instrument konden ondersteunen waren de ervaringen positief. Duidelijk moet wel zijn dat de schuldenaar de vragenlijst zelf moet invullen. Dus ook wanneer een kind, vriend, buur of andere bekende met de schuldenaar meekomt, is het van het grootste belang dat de betrokkene de vragenlijst zelf invoert. Het gaat immers om de foto van de klant en niet van diens vriend of buurman.

De mededeling dat het essentieel is het instrument zelf in te vullen geldt des te meer in die situaties waarin de gemeente ervoor zou kiezen dat schuldenaren het instrument thuis (via internet) mogen invullen. Logistiek kan dat voordelen hebben voor de gemeente. Het risico dat anderen dan de schuldenaar zelf de vragenlijst invullen neemt echter wel toe. Wanneer een gemeente hiertoe besluit adviseren wij om de resultaten extra te monitoren op eventuele vertekeningen ten opzichte van gemiddelde scores. Die zouden erop kunnen wijzen dat mensen de vragenlijst door anderen hebben laten invullen. Omdat de vragenlijst is opgesteld in een taalniveau (A2) dat voor de overgrote meerderheid van de bevolking begrijpelijk is, zullen de meeste mensen die om ondersteuning komen vragen, daar geen onoverkomelijke problemen mee hebben. Uiteraard zijn er wel mensen (analfabeten en mensen die geen Nederlands spreken) die het instrument niet kunnen invullen. Sommigen van hun zullen de vragenlijst gedeeltelijk met hulp van derden kunnen invullen. Voor een beperkt deel zal ook deze weg geen soelaas bieden. In die gevallen zal de schulddienstverlener direct het gesprek moeten aangaan. Hij kan er dan voor kiezen de vragenlijst af te nemen of het gesprek zonder inzet van het instrument aangaan.

6.3 Gesprek met de klant

Op de inhoud van het screeningsgesprek is in hoofdstuk 5 uitgebreid ingegaan. Hier beperken wij ons daarom tot de plaats in het werkproces. De digitale ondersteuning van Mesis[®] biedt de mogelijkheid om direct na afloop van het instrument de resultaten van het invullen te zien. Dat betekent dat het gesprek in principe direct aansluitend gevoerd kan worden. Of dat ook daadwerkelijk gebeurt is afhankelijk van enerzijds het werkproces en de logistiek binnen de betrokken organisatie en anderzijds van de schuldenaar. Er zullen schuldenaren zijn die zich niet voldoende lang kunnen concentreren om achter elkaar de vragenlijst in te vullen en een gesprek te voeren. In die gevallen kan er uiteraard voor gekozen worden het gesprek op een later moment te voeren. De output van Mesis[®] blijft uiteraard beschikbaar voor de schulddienstverlener.

Het is aan de schulddienstverlener om te beslissen op welk moment hij de output van het instrument aan de schuldenaar laat zien en uitlegt.

6.4 Gevolgen voor het werk

Het werken met Mesis[®] heeft uiteraard gevolgen voor de inhoud van het werk van schulddienstverleners. De belangrijkste gevolgen zijn dat:

- Gesprekken met schuldenaren zullen meer gelijkvormig worden in opbouw en voor wat betreft de onderwerpen die besproken worden
- Gesprekken met schuldenaren zullen inhoudelijk veranderen: meer over gedrag, motivatie en gedragsverandering en minder direct over de technische en juridische aspecten van schulden
- Met een deel van de schuldenaren zal de schuldregeling helemaal niet aan de orde komen: het gesprek gaat veeleer over gedrag en vaardigheden die noodzakelijk zijn om voor een schuldregeling in aanmerking te komen. Dat heeft gevolgen voor de kennis en vaardigheden waarover een schulddienstverlener moet beschikken om zijn werk goed te kunnen blijven uitoefenen.
- De wijze waarop de gesprekken met schuldenaren gevoerd worden zal veranderen. Deze zullen meer gericht zijn op het motiveren en coachen van schuldenaren dan op het adviseren en uit handen nemen van oplossingen.

De eerste ervaringen leren dat schulddienstverleners deze veranderingen in hun werk vooral als een verrijking van hun werk zien.

6.5 Gevolgen voor beleid

Het maken van een nieuwe foto van schuldenaren maakt duidelijk welke ondersteuning zij vooral nodig hebben. Implementatie van Mesis[®] impliceert dat met klantprofielen gewerkt gaat worden. Gemeenten zullen specifieke (combinaties van) ondersteuning zo willen organiseren dat per klantprofiel in ieder geval een ondersteuningsaanbod beschikbaar is.

Dat betekent dat gemeenten moeten nagaan of de gewenste ondersteuning beschikbaar is en zo ja onder welke voorwaarden. Wanneer de ondersteuning niet beschikbaar is, is het de vraag of de gemeente vindt dat deze wel beschikbaar moet zijn/komen en zo ja – wederom – onder welke voorwaarden. Dat kan betekenen dat de sociale kaart van de gemeente op een nieuwe manier in beeld gebracht moet worden. De ervaring leert dat veel ondersteuning op het terrein van schulden – ook buiten de schulddienstverleningsorganisatie – vooral gericht is op technische vaardigheden (budgettrainingen, budgetbeheer, en dergelijke). Of en op welke manier gedragsverandering daarbinnen ook aandacht krijgt is vaak niet bekend. Gemeenten zullen dit moeten inventariseren om te kunnen vast stellen of er witte vlekken zijn in het noodzakelijk geachte ondersteuningsaanbod aan schuldenaren.

Een ander gevolg voor beleid is dat de beschikbare managementinformatie sterk van karakter verandert. Er komt informatie beschikbaar over klanten en hun werkelijke ondersteuningsbehoeften. Dat maakt andere gesprekken met ketenpartners mogelijk. Het maakt het echter ook mogelijk om de ontwikkelingen in het klantenbestand veel nauwkeuriger te monitoren en daarmee de eigen effectiviteit en die van ketenpartners in kaart te brengen.

6.6 Gevolgen voor ketenpartners

Werken met Mesis[®] en op basis van klantprofielen vindt niet plaats in een vacuüm. Rondom de gemeentelijke uitvoerder van schulddienstverlening zijn allerlei andere organisaties actief die dezelfde burgers (op aanpalende terreinen) ondersteunen. Om de ontwikkeling van de uitvoering bij schulddienstverlening tot een succes te maken is het van groot belang dat deze organisaties de achtergrond en inhoud van de nieuwe manier van werken kennen en voor zover mogelijk en

realistisch hun eigen manier van werken bij mensen met schulden daarop afstemmen. Het centraal plaatsen van gedrag en gedragsverandering wordt effectiever naarmate meer partijen waar een burger mee te maken heeft, daar invulling aan geven.

Eén en ander betekent dat gemeenten bij de implementatie van Mesis© en klantprofielwerken ook het gesprek met ketenpartners moeten aangaan. Dat gesprek gaat dus over zowel de inhoud van het ondersteuningsaanbod (voorziet het ondersteuningsaanbod in de behoeften van schuldenaren) als de invulling ervan (wordt op dezelfde manier gecommuniceerd met burgers en krijgt de aandacht voor gedragsverandering daarin dezelfde plaats).

6.7 Het tijdpad

Duidelijk is dat de implementatie van Mesis© meer is dan een technische aangelegenheid. De mate waarin de implementatie meer inspanningen vergt dan de technische inbedding in de werkprocessen, hangt af van de mate waarin een organisatie en haar medewerkers al gewend zijn om op de nieuwe manier naar schuldenaren te kijken en te denken in termen van het hoogst haalbare resultaat in plaats van alleen maar in termen van wanneer iemand toegelaten kan worden tot een schuldregeling.

Organisaties waar het denken al helemaal 'om' is, kunnen relatief snel implementeren. De uitvoerders moeten getraind worden in de interpretatie van de output van het instrument en wellicht in de daarbij behorende gesprekstechnieken (motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht coachen). Dat zou afhankelijk van het aantal medewerkers in één à twee maanden gerealiseerd moeten kunnen worden.

Organisaties waar het denken echter nog meer traditioneel is, zullen in hun denken de slag naar schulddienstverlening nieuwe stijl moeten maken. Dat betekent op een andere manier naar schuldenaren gaan kijken en bovendien leren waarom gedrag, motivatie en vaardigheden zo belangrijk zijn en wat daarbinnen wel en niet beïnvloedbaar is. Deze omslag in denken zou – afhankelijk van de stand van zaken binnen de organisatie – ook nog eens op de verschillende niveaus binnen de organisatie gemaakt moeten worden: bestuur, management, middenmanagement en uitvoering. Hoe omvangrijker deze omslag is, des te langer duurt uiteraard het implementatie traject. De schatting is echter dat iedere organisatie de omslag – wanneer iedereen ervan overtuigd is dat de omslag nodig is –

binnen maximaal een half jaar moet kunnen maken.

6.8 Aanpassen werkprocessen

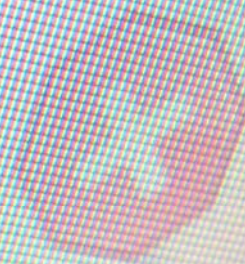
Tijdens de omslag moet de organisatie bepalen hoe de implementatie zich verhoudt tot de bestaande werkprocessen. De mate waarin de bestaande werkprocessen aangepast moeten worden hangt af van de plaats waar het instrument wordt ingevoerd en de eigen organisatie van de werkprocessen. In zijn algemeenheid is daarover geen uitspraak te doen.

6.9 In een keer of met een pilot?

In beginsel pleiten wij ervoor de omslag in een keer en met iedereen te maken. Dat bevordert de eenheid van werken en het onderling leren. Een andere belangrijk argument is dat de rechtsgelijkheid sterk gediend is met deze eenheid van werken.

6.10 Tot slot

In dit hoofdstuk hebben wij vooral willen laten zien dat de implementatie van Mesis© geen technische operatie is vergelijkbaar met de nieuwe versie van een tekstverwerkingsprogramma. Werken met Mesis© wordt ingevoerd als hulpmiddel om het werken met en denken in termen van klantprofielen mogelijk te maken. Dat vergt veel van de uitvoerende schuldienstverleners. Het vergt echter ook het nodige van management en bestuur. Managers moeten de transitie begeleiden en vorm geven. Bestuurders moeten hen daarin steunen maar – en dat is wellicht belangrijker beslissingen nemen over de gevolgen van het denken in termen van de mogelijkheden voor schuldenaren. De ondersteuning die geboden wordt in gemeenten moet immers aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van schuldenaren. Dat betekent dat de regelmatig de fundamentele vraag gesteld zal worden of in bepaalde behoeften ook door de gemeente voorzien kan of moet worden. Gemeentebesturen zullen deze vraag in laatste instantie moeten beantwoorden. Het introduceren van een screeningsinstrument leidt niet direct tot het stellen van deze vraag. Het met behulp van het instrument op een andere manier kijken naar schuldenaren zal er echter wel toe leiden dat de vraag naar de samenstelling van het ondersteuningsaanbod van de gemeente op enig moment wel aan de orde zal komen.



Mesis is een initiatief van Stichting



Mesis

Start

Informatie

Schulden

7

Het instrument in de (nabije) toekomst

Mesis© dat nu ontwikkeld is, bouwt voort op het klantprofielen onderzoek uit 2011 (zie Van Geuns, e.a., 2011). Daar waar het klantprofielenonderzoek voorzag in een nieuwe bril om te kijken naar schuldenaren en hun schuldenproblematiek, maakt Mesis© het mogelijk een foto van individuele schuldenaren door die nieuwe bril te maken. De beoordeling van individuele schuldenaren is niet meer afhankelijk van het oordeel van individuele schulddienstverleners, maar komt gestructureerd en eenduidig tot stand. Dat betekent een enorme sprong voorwaarts. Maar daarmee zijn we er nog niet. Het instrument zal nog een externe validatie moeten ondergaan: de voorspelingswaarde van het instrument moet wetenschappelijk vastgesteld worden. Daarnaast zal het instrument zelf ook nog krachtiger en waar mogelijk beknopter moeten worden. Ook de vaardigheidentest moet nog verder worden ontwikkeld, in ieder geval voor wat betreft het 'reken-deel'. Dat vraagt onderhoud en doorontwikkeling. Ten slotte moet ervoor gewaakt worden dat het instrument niet uiteenvalt in meer (tientallen?) versies zodat vergelijkingen tussen gemeenten, uitvoeringsorganisaties en klantengroepen straks niet meer mogelijk zijn. Er ligt dan ook een stevige agenda voor het nog beter en sterker maken van het instrument

7.1 Een grote sprong voorwaarts

Met de ontwikkeling van Mesis© is een grote sprong voorwaarts op de weg naar een professionele en effectieve schulddienstverlening gemaakt. Het instrument faciliteert deze ontwikkeling. Het instrument laat zien dat het mogelijk is een beeld te krijgen van zeer uiteenlopende schuldenaren op basis van eenzelfde vragenlijst. Dat beeld maakt het mogelijk tot een beoordeling te komen van de achterliggende oorzaken voor de schuldenproblematiek van de schuldenaar dan wel van de redenen waarom betrokkene er niet of onvoldoende in slaagt zelf de schuldenproblematiek op te lossen. Het beeld dat zo tot stand komt is gebaseerd op een analyse van de wetenschappelijke literatuur omtrent gedrag en gedragsverandering die vertaald is naar de wereld van de schulden. De vragenlijst waarmee dat beeld tot stand komt is uitgebreid getest bij grote aantallen schuldenaren. De statistische analyses die zijn uitgevoerd om de interne validiteit en betrouwbaarheid van het vastgestelde beeld van de schuldenaren te bepalen, zijn kritisch beoordeeld door een wetenschappelijke begeleidings-

commissie bestaande uit hoogleraren werkzaam bij drie verschillende universiteiten en actief op drie verschillende vakgebieden (respectievelijk econometrie, psychometrische en statistische technieken en maatschappelijke zorg). Hoewel de ontwikkeling van Mesis© zeker niet betekent dat daarmee de oplossing voor alle vragen in de schulddienstverlening is gegeven, is er een brede erkenning dat de kwaliteit van het instrument wel een grote bijdrage levert aan de verbetering en professionalisering van de uitvoering en aan de ontwikkeling van vakmanschap. Dat is een grote winst voor de sector en voor de schuldenaren die om ondersteuning komen vragen.

7.2 Behoud van één instrument

Mesis© is ontwikkeld met publieke middelen. Er is dan ook veel voor te zeggen om het instrument gratis beschikbaar te stellen voor iedere organisatie die er mee wil werken. Dat zal ook gebeuren. Tegelijkertijd heeft het op die manier beschikbaar stellen van het instrument het gevaar in zich dat iedere organisatie zelf gaat 'knutselen' aan de vragenlijst. Het zal duidelijk zijn dat dergelijk knutselwerk de voorspellende waarde van het instrument sterk beïnvloedt en dat het feitelijk het instrument onwerkbaar maakt omdat de onderliggende rekenregels niet meer gelden en niet meer bruikbaar zijn. Er is daarom besloten het instrument weliswaar gratis beschikbaar te stellen, maar het – voor organisaties en gemeenten die willen meeprofiten van de doorontwikkeling, het onderhoud en de validatie (zie hieronder) – onder te brengen in een not-for-profit stichting. Deze stichting bewaakt de uniforme toepassing van het instrument. Tevens wordt vanuit de stichting toegezien op de noodzakelijke ontwikkel- en onderhoudswerkzaamheden. Ook zal de stichting ervoor zorgen dat de met het instrument verzamelde gegevens in geanonimiseerde vorm beschikbaar komen voor publiek gefinancierd onderzoek. Aan het gebruik van deze versie van het instrument zullen (beperkte) kosten verbonden zijn. De stichting zal overigens ook bevorderen dat zo spoedig mogelijk een digitale versie van Mesis© beschikbaar komt. Ook aan het gebruik van deze digitale versie zullen kosten verbonden zijn. De stichting werkt op een not-for-profit basis, eventuele positieve financiële resultaten worden of geïnvesteerd in het instrument of gerestitueerd aan de deelnemers.

7.3 Validatie noodzakelijk

De test van Mesis© heeft laten zien dat de metingen interne valide en betrouwbare resultaten opleveren. Ook kunnen op basis van de ingevulde vragenlijsten groepen klanten onderscheiden worden die vooraf min of meer verwacht werden. De uitkomsten zijn daarmee aannemelijk. Daarmee is echter nog niet wetenschappelijk vastgesteld hoe goed het instrument voorspelt. Met andere woorden: wanneer het instrument aangeeft dat een schuldenaar zelfredzaam is, weten we nog niet zeker of dat ook echt zo is. Om dat vast te stellen is een zogenaamde validatie-onderzoek nodig. Daarin worden schuldenaren die het instrument hebben ingevuld door de tijd heen gevolgd om te bezien of de voorspelling van het instrument juist was. Een dergelijk onderzoek is niet eenvoudig, maar wel noodzakelijk. Pas wanneer de uitkomsten van dat onderzoek zijn vertaald in een bijgestelde versie van het instrument is er sprake van een volledig wetenschappelijk onderbouwd en getest instrument.

7.4 Doorontwikkeling vaardigheidstest

In het huidige instrument is een vaardigheidstest op de terreinen lezen, ordenen en prioriteren ingebouwd. Deze vaardigheidstest geeft een beeld van wat een schuldenaar op deze punten kan. De schulddienstverlener krijgt dit beeld ook te zien, zodat hij daarnaar kan handelen. De ontwikkelfase heeft onvoldoende ingevulde vragenlijsten opgeleverd om de test ook te incorporeren in de rekenregels die resulteren in de klantprofielen. Op zo kort mogelijke termijn zal dat alsnog gebeuren. Daarvoor is noodzakelijk dat voldoende vragenlijsten ingevuld worden met deze drie vaardigheidstesten. Tijdens de ontwikkelfase is ook een vaardigheidstest rekenen ontwikkeld en uitgetest. De test heeft uitgewezen dat deze rekentest nog onvoldoende kwaliteit heeft om de resultaten ervan op te nemen in de output van het instrument. Daarom wordt een verbeterde versie van de rekentest wel in het instrument opgenomen, maar de resultaten van het invullen ervan wordt pas opgenomen in de output van het instrument wanneer een volgende test heeft uitgewezen dat de resultaten voldoende betrouwbaar zijn.

7.5 Inhoudelijk onderhoud

Mesis© is nu in staat bijna 80% van de schuldenaren in een profiel in te delen. Dat is veel beter dan vooraf voorzien was. Desalniettemin is het streven er natuurlijk op gericht een gro-

ter percentage van de schuldenaren in te delen. Weliswaar kan over schuldenaren die nog niet in een klantprofiel kunnen worden ingedeeld ook een beeld verkregen worden op de relevante concepten, risicofactoren en zwaarwegende belemmeringen, maar het streven is er natuurlijk op gericht ook voor deze klanten een profiel te ontwikkelen. Door de vragenlijst permanent te evalueren en te verbeteren zal het voorspellend en onderscheidend vermogen van het instrument steeds beter worden. In het kader van het validatie-onderzoek zal reeds een eerste verbeteringslag worden uitgevoerd. Daarbij wordt uiteraard bezien in hoeverre de inzet van de verbeterde vaardigheidstest al tot de gewenste verbeteringen leidt.

7.6 Ander gebruik: monitoring, benchmarking en effectonderzoek

Mesis© heeft als primair doel om een gestructureerde beoordeling van de financiële zelfredzaamheid van schuldenaren te verkrijgen. Dat zal in eerste instantie vooral gebeuren op het moment dat schuldenaren zich melden met een verzoek om ondersteuning. Maar nu al zijn er signalen dat gemeenten het instrument ook zouden willen inzetten om een goed beeld te krijgen van hun huidige klantenbestand. Uiteraard is dat ook een mogelijkheid van het instrument. Dat betekent ook dat de geaggregeerde beelden over een bepaalde periode of op een bepaald moment door de tijd heen vergeleken kunnen worden. Zo kunnen eventueel veranderingen in het klantenbestand in kaart gebracht worden. De gemeente kan zo monitoren of zij haar dienstverlening wellicht op termijn moet aanpassen aan veranderingen onder de totale groep schuldenaren die zich meldt.

Vergelijkingen van populaties schuldenaren zijn zo niet alleen binnen gemeenten mogelijk door de tijd heen, maar natuurlijk ook tussen gemeenten. Natuurlijk moet gebruik van de verzamelde gegevens voor dat doel wel aan strenge privacy-regels voorzien, maar dat is zonder meer mogelijk. In de hiervoor genoemde stichting zullen daarvoor de noodzakelijke voorwaarden zo spoedig mogelijk worden geregeld.

Het op twee momenten inzetten van het instrument maakt het bovendien mogelijk veranderingen in en bij de schuldenaar in kaart te brengen. Dat biedt in theorie de mogelijkheid om het instrument in te zetten om de effectiviteit van ingezette ondersteuning op het niveau van individuele of groepen schuldenaren in te zetten. Met andere woorden, het instrument zou ook effectiviteitsonderzoek kunnen faciliteren.

Bijlage A Onderzoeksverantwoording

B1.1 Inleiding

Deze onderzoeksverantwoording bevat een beschrijving van de totstandkoming van Mesis© en van de (statistische) analyses die daarbij zijn uitgevoerd. Eerst wordt een korte schets gegeven van het ontwikkeltraject van het instrument. Vervolgens wordt een overzicht gepresenteerd van de respondenten die aan de test van Mesis© hebben meegewerkt. De uitgevoerde analyses en de resultaten hiervan worden daarna toegelicht. Deze onderzoeksverantwoording sluit af met een beschrijving van de totstandkoming van de vaardigheden-test.

Globaal gezien ondersteunen de resultaten van de ondernomen onderzoeksactiviteiten de bruikbaarheid en de betrouwbaarheid van Mesis©. Aan de hand van het instrument kan een duidelijk onderscheid worden gemaakt tussen groepen schuldenaren. De voorspellingskracht van Mesis© is echter nog niet onderzocht. Dit moet in een volgende onderzoeksfase vastgesteld worden.

B1.2 Ontwikkeltraject

Theoretische en praktische inzichten als startpunt

Het doel van de ontwikkeling van Mesis© is om schulddienstverleners in staat te stellen selectiever en gericht te werken. Het instrument moet schulddienstverleners helpen bij het voeren van een gestructureerd gesprek met potentiële klanten. Aansluitend op deze doelstelling is kennis vanuit de beroepspraktijk en de wetenschap als startpunt genomen voor de ontwikkeling van de inhoud van het instrument. Op basis van praktische en wetenschappelijke inzichten over schulddienstverlening en verwante terreinen zoals de gedragseconomie en de sociale psychologie zijn een aantal concepten als uitgangspunt genomen voor de opzet. In hoofdstuk 3 van de handleiding staan we uitgebreid stil bij (de onderbouwing van) deze concepten. Samengevat ligt de focus in het instrument op veranderbare aspecten van financiële zelfredzaamheid van de schuldenaar: willen, kunnen en doen. Daarnaast zijn ook persoonlijke en omgevingsfactoren opgenomen in het theoretisch model die risicovol kunnen zijn voor de ontwikkeling van schulden of hier juist beschermend voor kunnen werken. Te denken valt bijvoorbeeld aan de mate van steun vanuit de omgeving bij het oplossen van schulden (protectieve factor vanuit de omgeving) en aan verslavingsproblematiek bij de schuldenaar (persoonlijke risicofactor).

Van concepten naar vragenlijst

Met de theoretische concepten in het achterhoofd is vervolgens een vertaalslag gemaakt naar de vragenlijst. Om tot een bruikbare set van vragen te komen zijn de volgende acties ondernomen:

1. De conceptversie van de vragenlijst is tussentijds tweemaal teruggedraaid bij uitvoerders en wetenschappelijke experts;
2. De vragen zijn vertaald naar taalniveau A2;
3. De conceptversie van de vragenlijst is ingevuld door acht schulddienstverleners en tien schuldenaren.

De tussentijdse toetsing fungeerde als check op de ontwikkelde vragenlijsten. Daarnaast zijn een aantal vragen aangepast op basis van de terugkoppeling van de verschillende experts.

Kwantitatieve toetsing

De vragenlijst is vervolgens in twee fasen uitgezet onder een steekproef van schuldenaren in de gemeenten Almere, Eindhoven, Groningen en Appingedam. In de eerste fase is de vragenlijst ingevuld door 80 schuldenaren in Almere en Eindhoven. De hanteerbaarheid van de vragenlijst is in deze fase onderzocht. Het bleek dat 83 procent van de respondenten in staat was om de vragenlijst binnen een half uur in te vullen. Negen op de tien respondenten vond de vragenlijst gemakkelijk in te vullen en 96 procent vond het niet vervelend om de vragenlijst in te vullen. Slechts drie procent van de respondenten gaf aan sommige vragen niet te begrijpen. Deze resultaten ondersteunen de hanteerbaarheid van de vragenlijst.

Verder is op basis van de eerste ervaringen de vragenlijst ingekort² en vervolgens in fase twee uitgezet onder een steekproef van 747 klanten van de schulddienstverlening in Almere, Eindhoven, Groningen en Appingedam. Op de antwoorden op de verschillende vragen zijn statistische analyses uitgevoerd om tot het uiteindelijke screeningsinstrument en bijbehorende klantprofielen te komen. De analyses en uitkomsten daarvan lichten we hieronder toe.

Kwalitatieve toetsing

De uitkomsten van Mesis© zijn parallel aan de statistische analyses in de tweede fase voor vijftig schuldenaren besproken met de betrokken schulddienstverleners. Daarin is onderzocht of de (voorlopige) klantprofielen herkenbaar zijn voor de schulddienstverleners. De gevallen waarin de klantprofielen niet geheel overeenkwamen met het beeld van de schulddienstverleners zijn nader geanalyseerd en gebruikt om de uiteindelijke klantprofielen aan te scherpen.

B1.3 Respondenten

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de achtergrondkenmerken van de respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld.

Tabel B1.1 Achtergrondkenmerken van de respondenten

Achtergrondvariabele	Aantal	%
Gemeente		
Almere	374	50,1
Eindhoven	147	19,7
Groningen	139	18,6
Appingedam	87	11,6
Leeftijd		
25 jaar of jonger	122	16,3
Tussen de 25 en 45 jaar	414	55,4
Tussen de 45 en 65 jaar	179	24,0
65 jaar of ouder	19	2,6
Onbekend	13	1,7
Geslacht		
Man	393	52,6
Vrouw	341	45,7
Onbekend	13	1,7
Opleiding		
Geen	89	11,9
Basisonderwijs/huishoudschool/lbo	127	17,0
Mavo/vmbo	144	19,3
Mbo	229	30,6
Havo/vwo	43	5,8
Hbo/wo	58	7,8
Onbekend	57	7,6
Betaald werk		
Ja	273	36,5
Nee	458	61,4
Onbekend	16	2,1
Hoogte van de schuld		
Minder dan 5.000 euro	138	18,5
Tussen de 5.000 en 20.000 euro	284	38,0
Meer dan 20.000 euro	240	32,1
Onbekend	85	11,4
Duur van de schuld		
Korter dan 1 jaar	120	16,1
1 tot en met 2 jaar	158	21,2
Langer dan 2 jaar	449	60,1
Onbekend	20	2,7

Globaal gezien is de helft van de respondenten afkomstig uit Almere, een op de vijf uit Eindhoven en uit Groningen en een op de tien uit Appingedam. De grootste groep respondenten is tussen de 25 en 45 jaar oud. Een op de drie heeft een mbo opleiding afgerond, terwijl de helft een lagere of geen opleiding heeft afgemaakt. Bijna acht procent is hoogopgeleid. Het merendeel van de respondenten (61 procent) heeft geen betaald werk, terwijl een grote groep wel hoge en langlopende schulden heeft.

² Vragen die geen samenhang vertonen met de andere vragen uit de lijst zijn verwijderd. Voorbeelden hiervan zijn de items 'Ik kijk op mijn bankrekening om te weten hoeveel geld ik nog heb' en 'ik heb geluk nodig om mijn schulden op te lossen'.

B1.4 Analyse interne structuur vragenlijst

Op basis van de 747 ingevulde vragenlijsten hebben we de interne structuur van de vragenlijst onderzocht. Dit hebben we gedaan door het uitvoeren van een factoranalyse, het onderzoeken van de samenhang binnen en tussen de schalen en door het bestuderen van de samenhang tussen de risicofactoren opgenomen in het instrument en de overige schalen.

Factoranalyse

De eerste stap in het onderzoeken van de interne structuur van de vragenlijst is het uitvoeren van een factoranalyse. Hiervoor hebben we een principale componenten analyse met een varimax rotatie uitgevoerd. Het uiteindelijke aantal factoren bepalen we op basis van de grafiek met eigenwaarden. Op het punt waarbij de richtingscoëfficiënt van de lijn door de eigenwaarden een knik vertoont, stellen we het optimale aantal factoren vast. Vervolgens hebben we op basis van de factorladingen onderzocht welke items behoren bij de verschillende factoren.

Op basis van de grafiek met eigenwaarden stellen we het aantal factoren vast op zes. Met een oplossing van zes factoren kan in totaal 40 procent van de totale variantie in de vragenlijst verklaard worden. De factorladingen van de items per factor zijn weergegeven in tabel B1.2. We presenteren in deze tabel per item alleen de hoogste bijbehorende (geroteerde) factorlading.

Tabel B1.2 Factorladingen van de items per factor

Item	label	F1	F2	F3	F4	F5	F6
B3	Ik kan mijn schulden zelf oplossen, als ik daarvoor tips krijg	,44					
B15	Ik vergeet rekeningen te betalen	,59					
B16	Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten betaald	,33					
B17	Ik maak post van bv de bank of het incassobureau open	,56					
B19	Ik maak afspraken met bedrijven of personen die nog geld van mij krijgen	,55					
B26	Ik betaal mijn vaste lasten met automatische incasso	,32					
B27	Ik weet hoeveel ik uitgeef aan boodschappen	,58					
B28	Ik heb een overzicht van alle rekeningen die ik nog moet betalen	,58					
B29	Ik houd bij waar ik mijn geld aan uitgeef	,61					
B30	Ik bewaar alle belangrijke informatie in mappen	,60					
B31	Ik weet hoeveel geld ik elke maand kan uitgeven	,69					
B32	Ik weet welke brieven en andere papieren ik moet bewaren en welke ik weg kan gooien	,60					
B33	Ik kan een overzicht maken van mijn inkomsten, uitgaven en schulden	,66					
B35	Ik heb een vast bedrag voor de boodschappen	,44					
B36	Ik doe de boodschappen die ik nodig heb. Dan zie ik daarna hoeveel geld ik overhoud	,33					
B37	Ik doe boodschappen bij winkels die goedkope aanbiedingen hebben	,42					
B40	Ik zoek naar tips voor gratis activiteiten of spullen	,34					
B42_a	Kunt u dat goed? Met geld omgaan	,77					
B42_b	Kunt u dat goed? Mijn geldzaken en post bijhouden	,82					
B42_c	Kunt u dat goed? Mijn uitgaven bijhouden	,82					
C12	Als ik iets beloof, doe ik dat ook	,44					
B51	Ik ga deze maand minder geld uitgeven aan kleding, vakantie, uitgaan of eten. Dan houd ik meer geld over		,51				
B53	Ik wil minder geld uitgeven aan hobby's. Zo kan ik mijn schulden verminderen		,62				
B54	Ik wil minder geld uitgeven aan roken. Zo kan ik mijn schulden verminderen		,52				
B55	Ik wil minder geld uitgeven aan huisdieren. Zo kan ik mijn schulden verminderen		,49				
B22	Ik ga niet meer op vakantie, want ik heb schulden		,54				
B23	Ik geef minder geld uit aan hobby's, want ik heb schulden		,60				
B24	Ik leen geen geld meer uit aan familie of vrienden, want ik heb schulden		,60				
B38	Ik ga niet uit, zo bespaar ik geld		,34				
C2	Het heeft geen zin om te veranderen. Ik krijg toch wel schulden			,50			
C10	Ik moet wel schulden maken. Anders kan ik geen leuke dingen doen			,67			
C11	Ik vind het normaal om schulden te maken. Iedereen doet het			,64			

C15	Ik vind het fijn om plannen te maken om mijn schulden op te lossen	,27	
D1	Mijn omgeving vindt het normaal om geld te lenen	,53	
D2	Mijn omgeving vindt het niet nodig om zuinig met geld te zijn	,55	
B43	Ik weet hoe ik nieuwe schulden kan voorkomen		,35
B46	Ik moet zelf mijn eigen schulden oplossen		,53
B47	Ik ga vanaf nu geen nieuwe schulden meer maken		,36
B48	Het gaat mij lukken om vanaf nu, elke maand mijn huur, energie en zorgverzekering te betalen		,63
C1	Het is mijn eigen schuld dat ik geldproblemen heb		,34
C7	Ik wil mijn problemen niet meer zelf oplossen		,33
G3	Hoe goed kunt u geldzaken met de computer regelen?		,54
C22	Mijn omgeving weet dat ik schulden heb		,58
D6	Mijn omgeving wil dat ik mijn best doe om mijn schulden op te lossen		,81
D7	Mijn omgeving wil dat ik hulp zoek bij het oplossen van schulden		,80
B2	Ik vraag om hulp, als ik mijn post niet begrijp		,37
C6	Ik wil graag leren hoe ik mijn schulden kan oplossen		,41
B12	Ik heb de afgelopen twee maanden iets gekocht op afbetaling		,29
C13	Ik lig 's nachts wakker van de schulden		,64
C14	Ik schaam mij dat ik schulden heb		,64

De uitkomsten van de factoranalyse kunnen in grote lijnen gekoppeld worden aan de theoretische concepten zoals beschreven in hoofdstuk 3 (dat wil zeggen, veranderbare aspecten van financiële zelfredzaamheid van de schuldenaar: willen, kunnen en doen). De items die hoog laden op factor 1 gaan over financieel stabiel gedrag en benodigde vaardigheden om dit gedrag te kunnen laten zien. Deze factor is met 21 items het meest omvangrijk. De acht items die hoog laden op factor 2 worden gekenmerkt door de bereidheid om gedrag te willen aanpassen. Factor 3 heeft zes items die hoog op deze factor laden. De items hebben te maken met overtuigingen ten aanzien van het oplossen en voorkomen van schulden. De items die hoog laden op factor 4 gaan over aspecten van zelfregie, zoals bijvoorbeeld 'ik moet zelf mijn schulden oplossen'. Factor 5 bevat vier items die hoog op deze factor laden. Deze items gaan globaal gezien over de invloed van de omgeving. Tenslotte gaan de vier items die het hoogst laden op factor 6 over schuldbeleving.

Samenhang binnen de schalen

De samenhang binnen de zes schalen (factoren van de factoranalyse; gedrag en vaardigheden, bereidheid, overtuigingen, zelfregie, invloed van omgeving en schuldbeleving) is onderzocht met correlatieanalyses. Daarbij is ook bekeken of er items zijn die niet significant (dat wil zeggen, $p > 0,05$) samenhangen met de overige items van de factor en daarom mogelijkerwijs uit de vragenlijst verwijderd kunnen worden. De resultaten van deze analyses staan in tabel 3 tot en met tabel 8.

Tabel B1.3 Samenhang items gedrag en vaardigheden

	B3	B15	B16	B17	B19	B26	B27	B28	B29	B30	B31	B32	B33	B35	B36	B37	B40	B42_a	B42_b	B42_c
B3	1																			
B15	.26**	1																		
B16	.12**	.16**	1																	
B17	.26**	.42**	.16**	1																
B19	.40**	.37**	.16**	.45**	1															
B26	.17**	.10**	.18**	.12**	.14**	1														
B27	.18**	.29**	.20**	.25**	.23**	.18**	1													
B28	.26**	.26**	.15**	.33**	.28**	.18**	.25**	1												
B29	.27**	.30**	.24**	.25**	.29**	.23**	.39**	.36**	1											
B30	.21**	.31**	.17**	.36**	.22**	.19**	.29**	.48**	.36**	1										
B31	.25**	.36**	.23**	.33**	.27**	.21**	.51**	.39**	.45**	.38**	1									
B32	.20**	.29**	.15**	.29**	.22**	.13**	.33**	.33**	.28**	.46**	.45**	1								
B33	.34**	.30**	.12**	.30**	.32**	.21**	.36**	.46**	.36**	.35**	.52**	.50**	1							
B35	.14*	.18**	.16**	.20**	.15**	.14**	.64**	.17**	.36**	.19**	.40**	.17**	.25**	1						
B36	.05	.08*	.07	.09*	.08*	.14**	.27**	.18**	.12**	.18**	.25**	.22**	.21**	.19**	1					
B37	.02	.20**	.10**	.19**	.11**	.12**	.33**	.20**	.21**	.29**	.30**	.25**	.22**	.21**	.22**	1				
B40	.06	.11**	.16**	.14**	.16**	.12**	.26**	.13**	.21**	.20**	.26**	.13**	.19**	.21**	.15**	.36**	1			
B42a	.41**	.47**	.24**	.41**	.45**	.18**	.43**	.33**	.39**	.39**	.46**	.38**	.43**	.28**	.19**	.29**	.22**	1		
B42b	.38**	.54**	.22**	.50**	.45**	.20**	.37**	.42**	.46**	.49**	.48**	.47**	.49**	.26**	.20**	.26**	.19**	.70**	1	
B42c	.39**	.51**	.27**	.42**	.47**	.18**	.51**	.36**	.50**	.40**	.53**	.43**	.49**	.35**	.20**	.30**	.23**	.77**	.77**	1
C12	.17**	.22**	.21**	.23**	.19**	.17**	.22**	.24**	.23**	.22**	.27**	.25**	.22**	.18**	.18**	.21**	.18**	.32**	.33**	.31**

* $p < .05$ ** $p < .01$

Tabel B1.4 Samenhang items bereidheid

	B22	B23	B24	B38	B51	B53	B54	B55
B22	1							
B23	.49**	1						
B24	.36**	.48**	1					
B38	.16**	.24**	.22**	1				
B51	.13**	.13**	.15**	.10**	1			
B53	.17**	.22**	.21**	.17**	.36**	1		
B54	.08*	.11**	.11**	.07*	.25**	.28**	1	
B55	.07*	.11**	.13**	.02	.19**	.31**	.40**	1

* $p < .05$ ** $p < .01$

Tabel B1.5 Samenhang items zelfregie

	C1	B43	B46	B47	B48	C7
C1	1					
B43	-.05	1				
B46	.09**	.26**	1			
B47	-.03	.24**	.20**	1		
B48	.05	.23**	.24**	.20**	1	
C7	.01	.12**	.12**	.09*	.10**	1

* $p < .05$ ** $p < .01$

Tabel B1.6 Samenhang items overtuiging

	C2	C10	C11	D1	D2	C15
C2	1					
C10	.29**	1				
C11	.24**	.42**	1			
D1	.09*	.21**	.21**	1		
D2	.14**	.24**	.19**	.43**	1	
C15	.11**	.13**	.18**	.14**	.12**	1

* $p < .05$ ** $p < .01$

Tabel B1.7 Samenhang items invloed omgeving

	B2	C22	D6	D7
B2	1			
C22	.07	1		
D6	.14**	.29**	1	
D7	.13*	.28**	.71**	1

* $p < .05$ ** $p < .01$

Tabel B1.8 Samenhang items schuldbeleving

	B12	C6	C13	C14
B12	1			
C6	.03	1		
C13	.04	.17**	1	
C14	.06	.23**	.46**	1

* $p < .05$ ** $p < .01$

De correlatieanalyses ondersteunen grotendeels de resultaten over de samenhang tussen de items binnen de schalen zoals blijkt uit de factoranalyse. De correlatieanalyses wijzen uit dat een aantal items niet significant samenhangen met de andere items behorende bij de schaal. Het gaat hierbij om C1 'Het is mijn eigen schuld dat ik geldproblemen heb' (behorende bij zelfregie), B2 'Ik vraag om hulp, als ik mijn post niet begrijp' (behorende bij invloed omgeving) en B12 'Ik heb de afgelopen twee maanden iets gekocht op afbetaling' (behorende bij schuldbeleving). Deze items nemen we niet verder op in de schalen.

Samenhang tussen de schalen

Om tot een schaalscore te komen, hebben we de scores op de items behorend bij de schaal bij elkaar opgeteld en vervolgens gedeeld door het aantal items. De maximale score op een item is 5 (meest gewenste antwoord) en het minimum 1 (minst gewenste antwoord). Er is een correlatieanalyse uitgevoerd om de samenhang tussen de schalen te onderzoeken. Daarbij is als criterium genomen dat de

schalen significant dienen samen te hangen met het (financieel stabiele) gedrag dat iemand aangeeft te laten zien. De resultaten van deze analyse staan in tabel 9.

Tabel B1.9 Samenhang schalen

	Gedrag/ vaardig	Bereidheid	Zelfregie	Overtuiging	Invloed om- geving	Schuldbeleving
Gedrag/vaardig	1					
Bereidheid	,19**	1				
Zelfregie	,37**	,11**	1			
Overtuiging	,15**	,18**	,22**	1		
Invloed omgeving	-,08	,11**	-,02	,06	1	
Schuldbeleving	-,08	,20**	-,07	,09*	,09*	1

* $p < .05$ ** $p < .01$

De schalen bereidheid, zelfregie en overtuiging hangen significant samen met gedrag en vaardigheden. Hoe meer zelfredzaam het zelf-gerapporteerde gedrag en de zelfbenoemde vaardigheden zijn, hoe hoger de aangegeven bereidheid om gedrag aan te passen, hoe groter het aangegeven gevoel van zelfregie en hoe meer de overtuiging wordt aangegeven dat schulden aangepakt moeten en kunnen worden. De invloed van de omgeving en de schuldbeleving die iemand aangeeft, hangt echter niet significant samen met het gedrag en vaardigheden. De items in deze schalen nemen we dan ook niet verder mee in Mesis³.
De beschrijvende waarden van de schalen die wel zijn meegenomen staan in tabel 10.

Tabel B1.10 Beschrijvende waarden op de schalen van de vragenlijst

	Minimale score	Maximale score	Gemiddelde	Standaard deviatie
Gedrag/vaardigheden	1,43	5,00	3,40	,76
Bereidheid	2,25	5,00	4,00	,52
Zelfregie	1,00	5,00	3,98	,72
Overtuiging	1,33	5,00	4,43	,57

Gemiddeld hebben respondenten een score rond de vier op de verschillende schalen. Op gedrag/vaardigheden wordt gemiddeld wat lager gescoord, terwijl op overtuiging wat hoger wordt gescoord. De standaard deviaties geven aan dat er individuele verschillen zitten in de scores op de schalen. Deze individuele verschillen zijn wat groter voor de schalen gedrag/vaardigheden en zelfregie dan voor bereidheid en overtuiging.

Risicofactoren

Naast de hierboven benoemde schalen, zijn vanuit het theoretisch model meerdere persoonlijke risicofactoren en risicofactoren uit de omgeving opgenomen in de vragenlijst. De persoonlijke risicofactoren zijn:

- Laag opleidingsniveau
- Werkloosheid
- Het hebben van langdurige schulden
- Het hebben van hoge schulden
- Een ouder gezin
- Geen vaste verblijfplaats hebben
- Alcoholmisbruik
- Het krijgen van verslavingszorg
- Laaggeletterdheid
- Lichamelijke problemen
- Emotionele problemen
- Slecht ervaren gezondheid

De risicofactoren in de omgeving zijn:

- Status van bezit van luxe goederen
- Schamen over het hebben van schulden
- Ontbreken van steun omgeving algemeen (gevoel van verbondenheid) aanwezigheid gevoelens van eenzaamheid en geïsoleerdheid
- Ruzie over geld(zaken) met gezinsleden en omgeving
- Schulden in omgeving: opgegroeid in gezin met schulden en schulden in omgeving
- Ontbreken van concrete hulp bij regelen geldzaken door persoon of organisatie

Vanuit het theoretisch uitgangspunt dat met name een opeenstapeling van risicofactoren belemmerend werkt op de (financiële) zelf-redzaamheid van iemand, zijn de persoonlijke risicofactoren en risicofactoren in de omgeving bij elkaar opgeteld:

³ Met uitzondering van item C14 'ik schaam mij dat ik schulden heb', dat wel meegenomen wordt als omgevingsrisicofactor.

Tabel B1.11 Aantal persoonlijke risicofactoren en risicofactoren in omgeving

Aantal risicofactoren	Persoonlijke factoren	Factoren in omgeving
0	27 (3,6%)	54 (7,2%)
1 of 2	178 (23,8%)	404 (54,0%)
3 of 4	338 (45,2%)	263 (35,2%)
5 of 6	172 (23,0%)	26 (3,5%)
Meer dan 6	32 (4,3%)	n.v.t.

Vervolgens is onderzocht of een opeenstapeling van risicofactoren in de data ook samen blijkt te hangen met de mate van financieel stabiel gedrag en zelfbenoemde vaardigheden die in de vragenlijst wordt gerapporteerd. Voor de risicofactoren in de omgeving blijkt dit inderdaad significant samen te hangen ($r = ,21$, $p < ,01$). Dit blijkt echter niet het geval te zijn voor het aantal persoonlijke risicofactoren ($r = ,03$, $p > ,05$). Als output van Mesis© rapporteren we daarom per respondent naast de score op de schalen ook de score op het aantal risicofactoren in de omgeving.

B1.5 Analyse betrouwbaarheid vragenlijst

Een vragenlijst bestaat niet alleen uit betrouwbare scores, maar ook uit meetfouten. Door het uitvoeren van een betrouwbaarheidsanalyse kunnen we een schatting maken van de invloed van meetfouten op de scores en bekijken hoe nauwkeurig het instrument is. In een betrouwbare vragenlijst zijn de scores onder dezelfde condities herhaalbaar. Voor het schatten van de betrouwbaarheid berekenen we voor de verschillende schalen de betrouwbaarheidscoëfficiënt Cronbach's alpha. Hierbij hanteren we een grenswaarde van Cronbach's alpha $> .60$. Waarbij een alpha van $.60$ of hoger een voldoende betrouwbare schaal impliceert. De schatting van de betrouwbaarheid van de schalen in de vragenlijst staan in tabel 12.

Tabel B1.12 Schatting van de betrouwbaarheid m.b.v. Cronbach's alpha

Schaal	Betrouwbaarheid (Cronbach's alpha)
Gedrag/ vaardigheden	.89
Bereidheid	.66
Zelfregie	.53
Overtuiging	.60

Uit tabel 12 blijkt dat de betrouwbaarheid van de schalen gedrag en vaardigheden, bereidheid en overtuiging goed zijn. Cronbach's alpha is voor de schaal zelfregie iets aan de lage kant.

B1.6 Totstandkoming klantprofielen

Met behulp van klantprofielen kan van schuldenaren die Mesis© invullen een gestructureerd beeld worden gemaakt van de mate van financiële zelfredzaamheid. De klantprofielen geven een indruk van de belangrijkste aandachtspunten in het gesprek met de schuldenaren en een indicatie voor een geschikt plan van aanpak. De klantprofielen construeren we op basis van de scores op de schalen van Mesis©. Daarnaast gebruiken we informatie over zwaarwegende belemmeringen (dat wil zeggen, geen vaste verblijfplaats en gebruikmaken van verslavingszorg) bij de schuldenaar om tot een indeling in klantprofielen te komen.

Om tot een betrouwbare indeling in klantprofielen te komen, voeren we een set van clusteranalyses uit op de schaalesscores van de schalen gedrag en vaardigheden, bereidheid, zelfregie en overtuigingen. Hierbij nemen we als uitgangspunt dat op basis van de uitkomsten van de clusteranalyse rekenregels opgesteld moeten kunnen worden waarmee zo veel mogelijk respondenten ingedeeld kunnen worden in inhoudelijk betekenisvolle profielen. Daartoe worden de uitkomsten van meerdere clusteranalyses met elkaar vergeleken. De uitgevoerde clusteranalyses verschillen van elkaar in het aantal clusters dat van te voren wordt vastgezet. We vergelijken de uitkomst van 4, 5, 6, 7 en 8 clusters met elkaar.

We houden uiteindelijk de indeling in 7 clusters/klantprofielen aan. Hiermee kunnen regenregels opgesteld worden waarmee uiteindelijk 71 procent van de respondenten ingedeeld kan worden in één van de 7 klantprofielen. De andere respondenten kunnen niet ingedeeld worden omdat de klantprofielen niet optimaal passen bij de scores op de schalen. Voor deze respondenten is wel informatie beschikbaar over de scores op de schalen van het instrument, alleen leidt dit in hun geval niet tot een indeling in een klantprofiel. Een inhoudelijke beschrijving van de klantprofielen is opgenomen in hoofdstuk 4. Profiel K wordt gekenmerkt door een hoge score op gedrag, bereidheid, zelfregie en overtuiging. Profiel L scoort rond het gemiddelde op alle schalen. Bij respondenten in profiel M zijn er grenzen aan de bereidheid (lage bereidheid). Profiel N lijkt weinig grip op de situatie te hebben (lage zelfregie). De respondenten in profiel P laten het optimale gedrag nog niet zien (lage score op gedrag/vaardigheden). Profiel R scoort laag op alle schalen. Tenslotte wordt profiel S gekenmerkt door zwaarwegende belemmeringen. De gemiddelde scores op de schalen van de respondenten in de klantprofielen en het aantal respondenten per klantprofiel zijn in tabel 13 gepresenteerd.

Tabel B1.13 Gemiddelde scores op de schalen per klantprofiel (7 kleuren)

Profiel	Gedrag/ vaardigheden	Bereidheid	Zelfregie	Overtuiging	Belemmering	Aantal
K	4,3	4,3	4,6	4,9	0	84 (12,0%)
L	3,2	4,3	4,5	4,6	0	110 (15,7%)
M	3,8	3,5	4,4	4,6	0	86 (12,3%)
N	3,7	4,4	3,4	4,7	0	74 (10,6%)
P	2,5	4,3	3,2	4,8	0	45 (6,4%)
R	2,8	3,5	3,2	3,8	0	51 (7,3%)
S	3,2	4,0	4,0	4,3	1	48 (6,8%)
Totaal						701 (100%)*

* 29% van de respondenten kan niet ingedeeld worden in een klantprofiel

B1.7 Vaardighedentest

De vaardighedentest is uitgezet onder een deel van de respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld. De vaardighedentest bestaat uit verschillende onderdelen:

- Basisniveau Nederlands (3 vragen)
- Toegepast niveau Nederlands (3 vragen)
- Basisniveau rekenen (6 vragen)
- Toegepast niveau rekenen (6 vragen)
- Ordenen en prioriteren (8 vragen)

De vragen behorende bij de verschillende onderdelen kunnen goed of fout beantwoord worden. Het aantal goed beantwoorde vragen wordt per onderdeel opgeteld om tot een totaalscore te komen.

In totaal hebben 116 respondenten naast de vragenlijst ook de lezen versie van de vaardighedentest gekregen. Deze versie bestaat uit de onderdelen basisniveau Nederlands, basisniveau rekenen, toegepast niveau Nederlands en ordenen/prioriteren. Het onderdeel toegepast niveau Nederlands is alleen aan bod gekomen als alle drie de vragen van het basisniveau Nederlands zijn behaald. In totaal hebben 95 van de 116 respondenten (82 %) het basisniveau Nederlands goed doorlopen.

Verder hebben 184 respondenten de rekenen versie van de vaardighedentest gekregen. In tegenstelling tot de lezen versie bevat de rekenen versie in plaats van het onderdeel toegepast niveau Nederlands het onderdeel toegepast rekenen. Het onderdeel toegepast rekenen is alleen aan bod gekomen als alle drie de vragen van het basisniveau rekenen goed zijn beantwoord. In totaal hebben 93 van de 184 respondenten (50,5%) alle drie de basis rekenvragen goed beantwoord.

De samenhang tussen de verschillende onderdelen van de vaardighedentest is bekeken met een correlatieanalyse. Het onderdeel ordenen/prioriteren hangt in sterkere mate samen met de Nederlands onderdelen dan met rekenen:

Tabel B1.14 Samenhang onderdelen vaardighedentest

	Nederlands basis	Nederlands toe- gepast	Rekenen basis	Rekenen toege- past	Ordenen/ priori- teren
Nederlands basis	1				
Nederlands toegepast	x	1			
Rekenen basis	.29**	.10	1		
Rekenen toegepast	.22**	x	x	1	
Ordenen/ prioriteren	.40**	.48**	.25**	.19**	1

x: samenhang kan niet onderzocht worden omdat beide onderdelen bij een ander gedeelte van de steekproef zijn afgenomen

** $p < .01$

Vervolgens hebben we bekeken of de verschillende onderdelen van de vaardighedentest samenhangen met de relevante vragen uit de vragenlijst. De onderdelen Nederlands (met name Nederlands basisniveau) en ordenen/prioriteren hangen significant samen met de vragen over begrip van het Nederlands uit de vragenlijst. Verder hangen de onderdelen Nederlands toegepast, rekenen toegepast en ordenen/prioriteren significant samen met vraag B33 uit de vragenlijst (ik kan een overzicht maken van mijn inkomsten, uitgaven en schulden).

Tabel B1.15 Samenhang vaardighedentest en vragenlijst

	G1 hoe goed kunt u Nederlands lezen?	G2 hoe goed kunt u Nederlands schrijven?	B32 Ik weet welke papieren in moet bewaren en weggooien	B33 Ik kan een overzicht maken van mijn inkomsten en uitgaven
Nederlands basis	.23**	.27**	.03	.00
Nederlands toegepast	.18*	.14*	.03	.24**
Rekenen basis	.08	.06	.08.	.04
Rekenen toegepast	.07	.03	.14*	.19**
Ordenen/prioriteren	.26**	.23**	.03	.17**

* $p < .05$ ** $p < .01$

Mesis© zou te omvangrijk worden als alle onderdelen van de vaardighedentest aan de vragenlijst toegevoegd zouden worden. De bruikbaarheid en kwaliteit van de vaardighedentest zal in een later stadium nog verder onderzocht moeten worden (onder een grotere steekproef schuldenaren). Voorlopig besluiten we op basis van de eerste resultaten van de vaardighedentest om de onderdelen basisniveau Nederlands en ordenen/prioriteren op te nemen in Mesis ©.

B1.8 Kwalitatieve toetsing

Uit de gesprekken met de schulddienstverleners over vijftig schuldenaren die het instrument hebben ingevuld kwamen een aantal zaken naar voren die consequenties hebben voor Mesis ©:

- Een aantal keer bleken respondenten ingedeeld te zijn in het meest 'zelfredzame' klantprofiel (zowel de score op gedrag, bereidheid, zelfregie en overtuiging is bovengemiddeld), terwijl zij al eerder schulddienstverlening hebben gehad. Daarom zal in de definitieve versie van Mesis© de vraag opgenomen worden of iemand al eerder schulddienstverlening (bijvoorbeeld WSNP) heeft ontvangen en, vervolgens, wat voor soort hulp.
- Een aantal keer bleken respondenten aan te geven in redelijke mate financieel stabiel gedrag te vertonen, terwijl de indruk bij de schulddienstverlener bestond dat deze respondenten zichzelf overschatten en/of sociaal wenselijke antwoorden gaven. Om dit te ondervangen wordt in de definitieve versie van Mesis© aangegeven of er inconsistenties bestaan tussen de antwoorden gegeven op de vragenlijst en de resultaten van de vaardighedentest. Dit vormt een indicatie voor zelfoverschatting.
- Om zwaarwegende belemmeringen bij de schuldenaren in kaart te brengen is informatie nodig over ontvangen hulpverlening. In de eerste versie van de vragenlijst wordt alleen naar hulpverlening gevraagd als een respondent aangeeft lichamelijke of emotionele problemen te hebben. In de definitieve versie zal dit aan alle respondenten worden gevraagd. Ook zal MEE (hulpverlening bij een (lichte) verstandelijke beperking) als categorie worden toegevoegd aan de vraag over ontvangen hulpverlening.

Bijlage B Medewerking aan het onderzoek

Het onderzoek is mogelijk gemaakt door de medewerking van velen. Wij noemen hier:

Gemeente Eindhoven:

Ellen Covers

Ton Sprangers

Budget Bureau Almere:

Katja Kok

Christa Gerritsen

Groningse kredietbank:

Elly Dalmonen

Jan de Jong

Volkskredietbank Noord-Oost Groningen:

Nina Mertens

Annelies Kleve

De inhoudelijke klankbord:

Jan Tingen, Kredietbank Assen

Marcel Thijssen, DWI Amsterdam

Tamara Madern, Nibud

Ernst Radius, MOgroep

Peter van de Sande, gemeente Tilburg

Andre Moerman, Rijnstad Arnhem

Jennemieke Kleijwegt, gemeente Utrecht

Gea Velt, gemeente Den Haag

Marius Oosterom, SZW

De wetenschappelijke begeleidingscommissie

Prof. Dr. Pierre Koning, Vrije Universiteit

Prof. Dr. Rob Meijer, Rijksuniversiteit Groningen

Prof Dr. Judith Wolf, UMC Nijmegen

De uitvoerende schulddienstverleners:

Carla Neef, K5 gemeenten

Vanessa de Blaay, gemeente Drechtsteden

Jeanette Oosterom, Kwadraad

Saskia Huisman, gemeente Wijchen

Anka Hoven, Maatschappelijke dienstverlening het Oude Ambt

Maya van Asperen, gemeente Apeldoorn
Mirjam Wassink, gemeente Apeldoorn
Marieke Beumer, gemeente Apeldoorn
Annalien Hufner, Cumulus Welzijn

Bureau ICE:
Anniek Geelen
Karen Heij

ZoomBim
Harrie Huisman

Divosa
Hidde Brink
Margriet Jongerius

