



Mag ik even meekijken in uw financiën?

EEN ONDERZOEK NAAR DE VROEGSIGNALERING VAN FINANCIËLE PROBLEMEN ONDER DE CLIËNTEN VAN FACT BREDANOORD.

Auteur: Anouk Bakkers

Coach: Mechtild Höing

3 juni 2020

Studentnummer: 2111726

Tweede beoordelaar: Derya Demircay

Opleiding: Maatschappelijk
werk en dienstverlening, Avans
Hogeschool Breda

Colofon

Auteur:	Anouk Bakkers
Studentnummer:	2111726
Onderwijsinstelling:	Avans Hogeschool, Hogeschoollaan 1 4818 CR Breda
Academie:	Academie voor sociale studies Breda
Opleiding:	Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
Afstudeerbegeleider:	Mechtild Höing
Afstudeerbeoordelaar:	Derya Demircay
Organisatie:	GGz Breburg, FACT Breda Noord
Opdrachtgever:	Talitha Coninckx

Voorwoord

Dit onderzoek is mijn laatste opdracht tijdens mijn opleiding maatschappelijk werk en dienstverlening en is bedoeld om mij te profileren als een gekwalificeerd maatschappelijk werker. Tijdens mijn opleiding heb ik kennis gemaakt met de theorie rondom het beroep maatschappelijk werker en heb ik mogen leren in de praktijk. Tijdens mijn ervaring in de praktijk ben ik een werkplek tegengekomen waar ik mijn passie heb gevonden, namelijk het werken in een FACT-team. Mijn keuze om uiteindelijk dan ook daar mijn onderzoek uit te voeren, is voor mij niet meer dan logisch. Het werken bij FACT heeft mij zoveel kennis en kunde bijgebracht, dat dit onderzoek mijn manier is om iets terug te geven.

Mijn onderzoek is dan ook voornamelijk bedoeld voor medewerkers van FACT- teams, maar ook voor maatschappelijk werkers in het algemeen. Daar waar moeite wordt ondervonden in de praktijk met het signaleren van financiële problemen, kan dit onderzoek nog wel eens wat nieuwe inzichten geven.

Graag wil ik nog een aantal personen bedanken die mij hebben geholpen bij het uitvoeren van dit onderzoek. Allereerst wil ik graag Talitha Coninckx bedanken voor al haar hulp tijdens het uitvoeren van mijn onderzoek. Ook wil ik team FACT Breda Noord bedanken voor hun flexibiliteit en hun medewerking.

Alle overige medewerkers en cliënten die hebben meegeholpen dit onderzoek vorm te geven bedank ik ook voor hun medewerking.

Daarnaast wil ik ook graag mijn afstudeercoach Mechtild Höing en leerteam bestaande uit Paulien Sluis, Romy Van den Abeele en Nadia van Beers bedanken. Zij hebben mij geholpen om mijn onderzoek goed te laten verlopen en bij hen kon ik altijd terecht met mijn vragen.

Als laatste wil ook nog in het bijzonder Mariëlla Heijblom, Romy Buijk en Charlotte Leidner bedanken. Zij stonden altijd voor mij klaar gedurende dit onderzoek.

Breda, 29 mei 2020
Anouk Bakkers

Inhoudsopgave

Colofon	1
Voorwoord.....	2
Samenvatting	5
Inleiding.....	6
1. Onderzoeksmethoden	8
1.1 Deelvraag 1	8
1.2 Deelvraag 2	8
1.3 Deelvraag 3	8
1.4 Deelvraag 4	9
1.5 Deelvraag 5	9
1.6 Validiteit.....	10
1.7 Betrouwbaarheid	10
2. Resultaten.....	11
2.1 Deelvraag 1	11
2.2 Deelvraag 2	11
2.3 Deelvraag 3	13
2.4 Deelvraag 4	14
2.5 Deelvraag 5	15
3. Conclusie	17
3.1 Deelvraag 1	17
3.3 Deelvraag 3	17
3.4 Deelvraag 4	18
3.5 Deelvraag 5	18
3.6 Eindconclusie	18
3.7 Toepasbaarheid van de conclusie binnen GGz Breburg	19
4. Aanbevelingen	20
5. Innovatie	21
5.1 De innovatie: een financiële wijzer voor cliënten	21
5.2 Hoe is de innovatie tot stand gekomen?	21
5.3 Eisen aan de innovatie	21
5.3.1 Doelgroep	21
5.3.2 Organisatie	22
5.3.3 Inhoudelijk	22
5.4 Morele meerwaarde	22
5.5 Methodische meerwaarde	22
5.6 Organisatorische meerwaarde	22
5.7 Praktijksituatie	23
5.7.1 Praktijksituatie: een nieuwe cliënt	23
5.7.2 Praktijksituatie: een cliënt die al in behandeling is.....	23
5.8 Het product	23

5.9 Implementatievoorstel	23
5.10 Invloed van COVID-19	24
6. Discussie.....	25
Literatuurlijst.....	27
Bijlage A	28
Format interview medewerkers FACT Breda Noord	28
Bijlage B	30
Format interview cliënten FACT Breda Noord	30
Bijlage C	31
Format vragenlijst maatschappelijk werkers FACT en BMD van GGz Breburg	31
Bijlage D	34
Format toestemmingsverklaring medewerkers FACT Breda Noord	34
Bijlage E	35
Bijlage F.....	37
Data-analyse schema's.....	37
Bijlage G	46
Schema onderwerpen testen voor innovatie	46
Bijlage H	47
Innovatie product: wijzer financiële problemen	47

Samenvatting

Dit onderzoeksverslag start met een terugkoppeling naar het eerder beschreven vooronderzoek. De gegevens uit het vooronderzoek worden in de inleiding samengevat, zodat dit onderzoeksverslag begrijpelijk wordt.

Dit onderzoeksverslag draait om het beantwoorden van de hoofdvraag: Hoe kan FACT Breda Noord de vroegsignalering van financiële problemen onder de cliënten beter vorm gaan geven, zodat het maatschappelijk werk eerder haar interventies kan gaan inzetten?

Om hier antwoord op te geven is er gebruik gemaakt van verschillende bronnen en methoden. Met name de methoden bevragen is in dit onderzoek voornamelijk gebruikt. Er zijn verschillende respondenten bevestigd door middel van interviews en vragenlijsten. Daarnaast is er ook gebruik gemaakt van de methode bestuderen. Om het onderzoek verder vorm te geven is er dus gebruik gemaakt van bestaande literatuur.

In het hoofdstuk methodebeschrijving wordt uitgebreid uitleg gegeven over hoe de methoden zijn gebruikt. Ook is er toegelicht van welke bronnen er gebruik gemaakt is.

De uitkomsten uit de gebruikte onderzoeksmethoden zijn samengevat in het hoofdstuk resultaten. Hier is per deelvraag een beschrijving gemaakt van alle bevindingen die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen. Deze bevindingen zijn tot stand gekomen door een analyse op basis van het coderen van antwoorden uit de afgenomen interviews. Ook zijn de gegevens uit de literatuur op methodische wijze weergegeven, zodat de resultaten hier duidelijk uit naar voren kwamen.

Op basis van de resultaten zijn de conclusies vormgegeven. Allereerst in korte conclusies per deelvraag, om dan uiteindelijk de eindconclusie te stellen op de hoofdvraag. De conclusies op de deelvragen zijn uiteraard ook meegenomen in de eindconclusie op de hoofdvraag van dit onderzoek.

Uit de conclusies zijn aanbevelingen gekomen om de praktijk te helpen met het verbeteren van het praktijkprobleem en dus het beantwoorden van de hoofdvraag. Een van deze aanbevelingen is uitgewerkt tot een innovatie met passend product dat direct kan worden gebruikt in de praktijk. Op deze manier heeft de praktijk een tastbaar product waar ze direct mee aan de slag kunnen.

Uiteindelijk is dit onderzoeksverslag voorzien van een discussie. Hierbij wordt er kritisch gekeken naar de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek en worden de resultaten aan een kritische blik onderworpen.

Inleiding

Dit onderzoek is gestart doordat er bij team FACT Breda Noord van de organisatie GGZ Breda een probleem is gesignaleerd dat betrekking heeft op de vroegsignalering van financiële problemen. Financiële problemen komen daar namelijk regelmatig te laat aan het licht, waardoor het voor het maatschappelijk werk steeds lastiger wordt om het op te lossen. Ook cliënten ervaren hier de negatieve gevolgen van, omdat financiële problemen te laat worden opgelost met alle gevolgen van dien. Zij kunnen bijvoorbeeld hoogoplopende schulden krijgen of uiteindelijk zelfs de schuldhulpverlening in moeten. Daarnaast heeft de rest van de medewerkers van FACT ook last van het probleem. De financiële problemen wegen namelijk vaak zo zwaar dat dit ten koste gaat van de psychische behandeling. Dit betekent dus dat andere medewerkers van FACT niet de werkzaamheden kunnen uitvoeren die zij normaal horen uit te voeren (T. Coninckx, persoonlijke communicatie, 16 maart 2020).

In het vooronderzoek werd dit bovenstaande probleem toegelicht met een theoretisch kader. In het theoretisch kader werd ingegaan op de oorzaken en gevolgen van schulden. Zo werd er geschreven dat life events kunnen bijdragen aan het ontstaan en verergeren van schulden. Mensen met een bijstandsuitkering blijken ook vatbaarder te zijn voor het ontwikkelen van schulden. Naast deze twee verklaringen werd er ook gesteld dat mensen met bepaalde psychologische kenmerken, zoals lage zelfcontrole, vatbaarder zijn voor het maken van schulden. De gevolgen van schulden worden beschreven als het verlies van mentale bandbreedte op korte termijn en verminderde executieve functies op de lange termijn (Jungmann, Wesdorp & Schruer, 2017).

Daarnaast werd er ook ingegaan op de taken van een maatschappelijk werker bij hulp met de financiën. Hier werd vooral geschreven dat een maatschappelijk werker niet werkt volgens een methode. Het is wel belangrijk proactief te zijn en te helpen waar nodig. Dit kan signaleren zijn of crisismanagement (Schut, 2016).

Omdat de cliënten van FACT Breda Noord allen een psychotische stoornis als diagnose hebben, werd er in het theoretisch kader ook hier aandacht aan besteed. Allereerst werd globaal een psychose toegelicht met vooral de positieve en negatieve symptomen. Vervolgens werd er nader ingegaan op de samenhang tussen een psychose en het ontstaan van schulden. Daar werd onder andere geschreven dat het verlies van functionele cognitieve functies en het verlies van vaardigheden zoals het beheer van financiën kunnen bijdragen aan het ontstaan van schulden (Blanken, Clijsen, Garenfeld, Te Paske, & Van Piere, 2016).

Als laatste werd er in het theoretisch kader ingegaan op vroegsignalering van financiële problemen. In het theoretisch kader werd dit begrip omschreven door vroegtijdig hulp te verlenen door het opvangen van signalen en outreachende hulpverlening. Op deze laatste twee begrippen werd nog wat nader ingegaan. Zo werden er signalen benoemd als niet reageren op post en afwezig zijn. Outreachende hulpverlening werd omschreven als een effectieve manier om vroegsignalering vorm te geven. Het meest effectief bleek een huisbezoek te zijn (Kuiper & Fleuren, 2018).

Daarnaast werd er in het vooronderzoek ook aandacht besteed aan het probleem op macro-, meso- en microniveau. Op macroniveau werd er beschreven dat de overheid bezig is met projecten rondom vroegsignalering (Rijksoverheid, 2019). Dit doet de overheid, omdat mensen met schulden de maatschappij veel geld kosten (Verkaik, 2019). Op mesoniveau werd er beschreven dat andere teams binnen de organisatie GGZ Breda ook problemen ervaarden op het gebied van vroegsignalering van financiële problemen. Zij gaven aan dat financiële problemen vaak te laat aan het licht komen en daardoor steeds moeilijker op te lossen zijn (H. van Broekhoven, persoonlijke communicatie, 14 januari 2020). Op microniveau werd het probleem van FACT Breda Noord nogmaals beschreven. Hiervoor wordt er verwezen naar het begin van deze inleiding.

Uiteindelijk resulteerde al deze bovenstaande informatie in een doelstelling voor het onderzoek. De doelstelling luidde als volgt:

Het doel van dit onderzoek is om FACT Breda Noord op weg te helpen in de verbetering van de vroegsignalering van financiële problemen onder de cliënten.

Met dit onderzoek moet dus duidelijk worden wat FACT Breda Noord kan doen om de vroegsignalering van de financiële problemen beter te laten verlopen. Hierover wordt een advies gegeven in de vorm van een adviesrapport, wat FACT Breda Noord kan helpen met de aanpak van dit probleem.

Om deze doelstelling te behalen werden er verschillende onderzoeksvragen opgesteld. Deze luidde als volgt:

Hoofdvraag:

Hoe kan FACT Breda Noord de vroegsignalering van financiële problemen onder de cliënten beter vorm gaan geven, zodat het maatschappelijk werk eerder haar interventies kan gaan inzetten?

Deelvragen:

Deelvraag 1: Hoe pakken andere FACT-teams en het team Bureau Maatschappelijke dienstverlening van GGZ Breburg de vroegsignalering van financiële problemen aan?

Deelvraag 2: Wat zegt de literatuur over de methodieken voor vroegsignalering?

Deelvraag 3: Wat is volgens FACT Breda Noord nodig voor de verbetering van vroegsignalering van financiële problemen?

Deelvraag 4: Wat is er bekend over de zelfregie en verantwoordelijkheid op financieel gebied bij de cliënten van FACT Breda Noord?

Deelvraag 5: Wat hebben de cliënten van FACT Breda Noord nodig vanuit het team om de vroegsignalering van financiële problemen te verbeteren?

Dit onderzoeksverslag gaat antwoord geven op de bovenstaande onderzoeksvragen. In de rest van dit onderzoeksverslag wordt er beschreven hoe er precies antwoord gegeven is op deze vragen. Ook worden er uiteindelijk conclusies getrokken, waarbij duidelijk wordt hoe het probleem eventueel kan worden opgelost. Als laatste wordt dit onderzoeksverslag voorzien van een innovatievoorstel en uitwerkt plan en een discussie waarbij dit onderzoek kritisch bekeken wordt.

1. Onderzoeksmethoden

Voor dit onderzoek is gebruikt gemaakt van verschillende methoden. Deze staan hieronder per deelvragen beschreven.

1.1 Deelvraag 1

Hoe pakken andere FACT-teams en het team Bureau Maatschappelijke dienstverlening van GGZ Breburg de vroegsignalering van financiële problemen aan?

Om deze deelvraag te beantwoorden zijn de maatschappelijk werkers van andere FACT-teams en bureau maatschappelijke dienstverlening binnen GGZ Breburg bevraagd. Dit is gebeurd middels een vragenlijst met open vragen. Er is voor open vragen gekozen, omdat ook hier naar meningen en werkwijzen wordt gevraagd. Dit valt vooraf lastig te structureren door middel van vragen. Ook geeft dit de medewerkers de meeste kans om voor eigen bewoording te kiezen (Van der Donk & Van Lanen, 2015).

Om de vragen zo duidelijk mogelijk te maken is er bij enkele vragen een toelichting gegeven. Dit zodat de respondent de vraag niet anders zou interpreteren. De vragenlijst is digitaal verspreid met een korte uitleg over het onderzoek. Hiervoor is gekozen, omdat alle andere team vooral vanuit thuis werkte vanwege COVID-19.

In totaal zijn er zeven vragenlijsten uitgezet en hebben er vier medewerkers de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Om de overige drie medewerkers te bereiken is nog een reminder gestuurd. Hier kwam helaas geen reactie op. Zoals al beschreven was het door COVID-19 moeilijk om persoonlijk contact te zoeken door langs te gaan op werklocaties.

De antwoorden op de vragen zijn uiteindelijk via de methode coderen geanalyseerd. Door middel van de methode coderen zijn de antwoorden uiteindelijk concrete resultaten geworden. Deze concrete resultaten hebben geleid tot een beschrijving van de resultaten op deze deelvraag. Hier wordt verder op ingegaan in hoofdstuk 2 resultaten. Het codeerschema is terug te vinden in bijlage F.

1.2 Deelvraag 2

Wat zegt de literatuur over de methodieken voor vroegsignalering?

In het vooronderzoek werd er al gebruik gemaakt van de methode bestuderen middels een literatuurstudie. Dit was echter een globale weergave van een aantal ondersteunende onderwerpen, ter verbetering van het begrijpen van het praktijkprobleem. In dit deel van het onderzoek is er onderzoek gedaan middels het bestuderen van literatuur om uiteindelijk antwoord te kunnen geven op de gestelde onderzoeksvragen.

Om deze vragen te beantwoorden was er kennis nodig vanuit eerder uitgevoerde onderzoeken. De bronnen die dan ook zijn gebruikt, zijn onderzoeken naar de methodieken rondom vroegsignalering. Dit om te weten te komen welke methodieken er al bestaan en welke eventueel aansluiten op team FACT Breda Noord. In het zoeken naar methodieken is gekeken naar bronnen vanuit onderzoeksorganisaties die gericht zijn op vroegsignalering van financiële problemen. Dit om te waarborgen dat de methodieken ook voldoende evidence based zijn.

Uiteindelijk zijn er twee methodieken rondom vroegsignalering van financiële problemen gevonden. Beide methodieken zijn volgens dezelfde wijze beschreven en staan vermeld in hoofdstuk 2 resultaten.

1.3 Deelvraag 3

Wat is volgens FACT Breda Noord nodig voor de verbetering van vroegsignalering van financiële problemen?

Om deze deelvraag te beantwoorden zijn de medewerkers van FACT Breda Noord individueel bevraagd middels een interview. De medewerkers zijn benaderd via de mail en konden zich middels een schema inschrijven op een gewenste datum en tijd. Hiervoor waren twee weken beschikbaar. Negen van de tien werknemers hebben zich ingeschreven. De laatste werknemer is nogmaals benaderd, maar gaf aan geen tijd te hebben voor een interview.

Het interview was met enkele medewerkers op kantoor en met een aantal via beeldbellen. Voor het beeldbellen werd gekozen vanwege het COVID-19 virus. De vorm van het interview was een combinatie van redelijk gestructureerde vragen en nauwelijks gestructureerde vragen. Hiervoor is gekozen omdat de medewerkers vooral werd gevraagd naar hun mening en uitvoering van bepaalde werkzaamheden. Dit was vooraf niet in te vullen en lastig te structureren in vragen. Tijdens het interview was er dan ook voldoende ruimte om in te gaan op wat de medewerkers vertelde. De interviews zijn opgenomen middels een voice-recorder en na afloop uitgewerkt middels de methode transcriberen. Hiervoor is gekozen omdat er veel verteld is tijdens de interviews en alle informatie zo gemakkelijker gefilterd kon worden. De medewerkers hebben vooraf een toestemmingsverklaring omtrent de opname en de gegevens ondertekent. De resultaten uit het transcriberen zijn vervolgens verder verwerkt middels de methode coderen.

Door het coderen zijn de uiteindelijke resultaten op deze deelvraag naar voren gekomen. Deze resultaten staan beschreven in hoofdstuk 2 resultaten. Het codeerschema is te vinden in bijlage F.

1.4 Deelvraag 4

Wat is er bekend over de zelfregie en verantwoordelijkheid op financieel gebied bij de cliënten van FACT Breda Noord?

Om deze deelvraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van dezelfde methode als voor deelvraag 3. De interview vragen om op deze vraag antwoord te geven zijn in hetzelfde interview gesteld.

Naast bevragen is er hier ook gebruik gemaakt van de methode bestuderen. Er zijn namelijk bronnen bestudeerd over de zelfregie en verantwoordelijkheid van cliënten die vallen onder een FACT-team. Hiervoor is met name literatuur gebruikt vanuit de FACT-methodiek. Dit omdat daarin de meeste aansluiting te vinden is met dit onderzoek. Vanuit deze methodiek wordt er geschreven over de benaderingswijze richting cliënten en de balans rondom eigen regie. Deze informatie is toegepast op de cliënten van FACT en dus ook op de cliënten van dit onderzoek.

De bevindingen uit deze literatuur staan beschreven in hoofdstuk 2 resultaten.

1.5 Deelvraag 5

Wat hebben de cliënten van FACT Breda Noord nodig vanuit het team om de vroegsignalering van financiële problemen te verbeteren?

Om deze vraag te beantwoorden zijn er ook een aantal vragen gesteld tijdens het interview met de medewerkers van FACT Breda Noord. De methode beschrijving staat vermeld onder deelvraag 3. Naast de medewerkers van FACT Breda Noord zijn er ook een aantal cliënten van dit team bevraagd. Dit is gebeurd middels een nauwelijks gestructureerd, individueel interview. De organisatie heeft het bevragen van cliënten goedgekeurd aan de hand van het vooronderzoek. Vervolgens zijn er vier cliënten telefonisch benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Hen is een informatiebrief gestuurd met een toestemmingsverklaring voor de opname van het interview. De interviews vonden telefonisch plaats, vanwege het COVID-19 virus. Er was oorspronkelijk gekozen voor vijf cliënten, maar er weigerde een aantal cliënten deel te nemen. Vanwege gebrek aan tijd is er dan ook besloten om het te laten bij vier cliënten. Daarnaast is de keuze voor een nauwelijks gestructureerd interview gemaakt, omdat er met name gevraagd wordt naar de mening van de cliënt. Dit is lastig vooraf te structureren in vragen. De uitwerking van de interviews is ook hier uitgevoerd middels de methode transcriberen. Ook hier om alle informatie mee te kunnen nemen en gemakkelijker te kunnen filteren. Na het transcriberen is er gebruik gemaakt van de methode coderen. Hieruit zijn gegevens naar voren gekomen die hebben geleid tot een beschrijving van de resultaten op deze deelvraag. Dit is beschreven in hoofdstuk 2 resultaten.

1.6 Validiteit

Interne validiteit is geprobeerd te bereiken door gebruik te maken van zoveel mogelijk verschillende bronnen. Er zijn daarom verschillende disciplines geïnterviewd, maar ook cliënten en medewerkers van teams die gelijk zijn aan dat van FACT Breda Noord. Op deze manier is er vanuit zo veel mogelijk verschillende oogpunten naar het probleem gekeken.

Daarnaast is het mogelijk dat mensen tijdens interviews wellicht wenselijke antwoorden hebben gegeven in plaats van de waarheid. Dit is geprobeerd tegen te gaan door vooral te benoemen dat de gegevens vertrouwelijk worden verwerkt. Ook is er bijvoorbeeld doorgevraagd op meningen die werden gegeven, om er zo zeker van te zijn dat iemand zijn antwoord kon toelichten.

Naast het bevragen van verschillende personen, is er ook gebruik gemaakt van verschillende bronnen uit de literatuur, om ook de informatie vanuit de literatuur te kunnen vergelijken.

De externe validiteit wordt bereikt door de conclusies in eerste instantie te richten op team FACT Breda Noord. Omdat er ook algemene literatuur is gebruikt en er ook respondenten buiten FACT Breda Noord zijn bevroegd, kunnen de conclusies ook breder worden getrokken. Dit wordt nader toegelicht in de rest van het onderzoek.

1.7 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid is gewaarborgd door onder de verschillende groepen die zijn geïnterviewd, steeds per groep hetzelfde interview af te nemen. Ook is dit gewaarborgd door niet in te gaan op huidige maatschappelijke ontwikkelingen die het praktijkprobleem kunnen beïnvloeden, zoals momenteel het geval is met het COVID-19 virus. Er is dus geprobeerd bij de kern van het onderwerp te blijven, namelijk het probleem in de vroegsignalering van financiële problemen.

2. Resultaten

2.1 Deelvraag 1

Hoe pakken andere FACT-teams en het team Bureau Maatschappelijke dienstverlening van GGz Breburg de vroegsignalering van financiële problemen aan?

Om tot een antwoord te komen op de bovenstaande deelvraag, zijn er een aantal vragen voorgelegd aan de maatschappelijk werkers van andere FACT-teams en team Bureau maatschappelijke dienstverlening. Er zijn allereerst vragen gesteld over de cliënten met financiële problemen. Vervolgens ging de vragenlijst verder in op de aanpak van de vroegsignalering. Er werd gevraagd naar wie er betrokken zijn bij de aanpak, naar de aanpak zelf en naar de eventuele verbeterpunten die zij zelf nog hebben voor hun team.

Allereerst gaven de medewerkers van andere teams binnen GGz Breburg aan dat cliënten vaak hun problemen onderschatten. Ook de complexiteit van de problemen is vaak groot. Daarnaast lopen medewerkers aan tegen de belevingen die cliënten hebben rondom de financiën. Dit maakt ook dat zij hun werk niet altijd naar behoren kunnen doen. Net als bij FACT Breda Noord geven medewerkers ook hier aan dat er een verschil is tussen cliënten die nieuw binnenkomen binnen een team en al langere tijd in behandeling zijn. Bij nieuwe cliënten geven ze aan vaak wel zicht te hebben op de financiën, terwijl dat bij cliënten die al in behandeling zijn dit lang niet altijd het geval is.

De medewerkers geven ook aan dat de personen die betrokken zijn bij de vroegsignalering van financiële problemen zij zelf zijn. Daarnaast krijgen ze hulp van een casemanager en een enkeling ook van een IPS medewerker. Twee medewerkers geven aan te werken in een klein team van drie maatschappelijk werkers, waarbinnen de taken verdeeld kunnen worden.

Als er wordt gevraagd naar de werkwijze rondom vroegsignalering, wordt daar door alle maatschappelijk werkers hetzelfde antwoord gegeven. Er wordt namelijk pas iets gedaan met de financiën als een cliënt daar zelf mee komt. Zij moeten dit dus zelf aangeven of een andere hulpverlener kan dit melden bij hen. Twee medewerkers geven aan wel eens cliënten te benaderen zonder dat daar signalen voor zijn. Dit doen ze dan bijvoorbeeld uit interesse of na een ingrijpende gebeurtenis in het leven van de cliënt.

Als laatste wordt er gevraagd naar wat er nog verbeterd kan worden binnen het team van de medewerkers. Hierop worden verschillende antwoorden gegeven. Een medewerker geeft aan dat ze graag cliënten preventief en in groepsverband wat zou willen leren over financiën. Anderen geven aan dat er meer aandacht moet komen voor de financiën binnen de hulpverlening. Voorbeelden om dit uit te voeren zijn bijvoorbeeld het bespreken van de financiën tijdens een behandelplan bespreking. Ook geven medewerkers aan dat het goed zou zijn om eens in de zoveel tijd te checken hoe het staat met de financiën van een cliënt. Hiervoor zou dan een evaluatieformulier handig zijn. Wel wordt daarbij benoemd dat dit kan worden uitgevoerd, mits er meer personeel daarvoor komt.

2.2 Deelvraag 2

Wat zegt de literatuur over de methodieken voor vroegsignalering?

In het theoretisch kader van het vooronderzoek wordt uitgelegd wat vroegsignalering precies inhoudt. De definitie is als volgt:

“Vroegsignalering binnen de schuldhelpverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening” (Kuiper & Fleuren, 2018, p. 6).

In totaal zijn er twee methodieken te vinden. De ontwikkeling van deze twee methodieken zijn gesubsidieerd door het ministerie van sociale zaken en werkgelegenheid. Dit omdat er vanuit het ministerie een grote belangd wordt gehecht aan de vroegsignalering van financiële problemen (Kuiper & Fleuren, 2018).

De eerste methodiek is een stappenplan dat wordt vermeld in het document Leidraad vroegsignalering schulden (Kuiper & Fleuren, 2018). Dit stappenplan is ontwikkeld door het NVVK, de vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren.

Wat houdt de methodiek in?

Het stappenplan omvat belangrijke punten die van belang zijn voor het opzetten van een vroegsignaleringsproject. De stappen moeten niet persé in de volgorde worden uitgevoerd zoals ze staan beschreven.

In dit stappenplan is ook praktijkervaring meegenomen van bijvoorbeeld eerdere projecten die minder succesvol waren.

Hoe ziet de methodiek eruit?

De methodiek heeft de volgende tien stappen (Kuiper & Fleuren, 2018):

1. Motivatie

Op welke manier zijn beslissers te overtuigen met de juiste argumenten?

2. Beleid

Welk doel wordt beoogd en welke middelen worden ingezet?

3. Projectstructuur

Hoe zet u een pilot vroegsignalering op?

4. Signalen

Wat zijn de daadwerkelijke signalen om het doel te bereiken?

5. Outreachend werken

Wat is de beste manier om de klant te bereiken?

6. Hulpaanbod

Welke producten worden aangeboden?

7. Privacy en convenanten

Wat is de privacy grondslag voor vroegsignalering?

8. Financiering

Wat is de kosten-baten analyse?

9. ICT

Welke mogelijkheden zijn er in ICT-ondersteuning?

10. Evaluatie

Bepaal vooraf evaluatiemomenten en -punten.

Voor wie is de methodiek bedoeld?

Het stappenplan is ontwikkeld voor gemeenten. Ook is het stappenplan ontwikkeld door onderzoek bij verschillende gemeenten. Het is uiteindelijk de bedoeling dat gemeenten beter kunnen gaan signaleren welke personen er benaderd moeten worden vanwege de financiële problemen.

De tweede methodiek is een model dat ontwikkeld is door het project Landelijke uitrol vroegsignalering. Het is weergegeven in de De handreiking Referentiemodel Vroegsignalering (PBLQ, 2017). Dit model is een instrument dat het voormalig kabinet heeft ingezet voor een effectieve gemeentelijke schuldhulpverlening.

Wat houdt het model in?

“De handreiking Referentiemodel Vroegsignalering biedt de gemeente handvatten om het proces vroegsignalering zo in te richten dat wordt voldaan aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die op 25 mei 2018 de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) vervangt” (PBLQ, 2017).

Hoe ziet het model eruit?



Figuur 1. Model proces vroegsignalering. Overgenomen uit "PBLQ Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming van persoonsgegevens" van PBLQ, 2017 (<https://www.kennisbundel.nl/rapport/handreiking-vroegsignalering-schulden-en-bescherming-van-persoonsgegevens>). Copyright 2017, PBLQ.

Helemaal links staan de dienstverleners. Zij melden betalingsachterstanden aan de gemeente, wat kan gaan via een meldpunt. De melding wordt dan verwerkt tot signalen die vallen onder de aanpak van vroegsignalering. Op basis van die signalen wordt er contact gezocht met de burger en wordt er gezocht naar oplossingen. Dit wordt vastgelegd door middel van een gespreksverslag met afspraken. Wanneer het nodig is wordt de burger geïntroduceerd bij de schuldhulpverlening. De dienstverleners worden uiteindelijk weer geïnformeerd en de gegevens kunnen daarmee anoniem worden gemaakt en verwijderd worden (PBLQ, 2017, p. 7).

Voor wie is het model bedoeld?

Dit model is bedoeld voor gemeenten. Zij kunnen met dit model hun eigen bestaande model eventueel toetsen.

2.3 Deelvraag 3

Wat is volgens FACT Breda Noord nodig voor de verbetering van vroegsignalering van financiële problemen?

Om de bovenstaande deelvraag te beantwoorden zijn er verschillende vragen gesteld aan de medewerkers van FACT Breda Noord. De vragen hebben betrekking op de manier van signaleren van financiële problemen. Ook werd er gevraagd naar wie er verantwoordelijk zijn bij de vroegsignalering en wat daarbij de taken zijn van de cliënt. Uiteindelijk werd er ook nog gevraagd naar wat er volgens de medewerkers verbeterd zou moeten worden op het gebied van vroegsignalering en wat voor ideeën ze daarbij hebben.

In het signaleren van financiële problemen kan er onderscheid worden gemaakt tussen twee groepen cliënten. Cliënten die nieuw bij het FACT-team komen en cliënten die al langere tijd in behandeling zijn. Medewerkers zijn vrij gelijk gestemd over hoe dit signaleren gaat. Nieuwe cliënten worden bevraagd middels een intake. Lukt het niet om de financiën dan uit te vragen dan is het de taak aan de casemanager om dit te doen tijdens de kennismaking. Alle medewerkers benoemen dat het wel aan de cliënt is om zelf aan te geven dat er problemen zijn met de financiën. Drie medewerkers geven ook aan te letten op specifieke signalen, terwijl twee andere medewerkers aangeven geen idee te hebben van de signalen waarop gelet kan worden. Directe vragen naar financiën lijken volgens het team ook niet gepast. Zij vinden het beter om indirect wat uit te vragen en de cliënt er dan vervolgens zelf over te laten beginnen. Bij cliënten die al langere tijd in behandeling zijn ligt het signaleren lastiger. Bij deze groep wordt ook aangegeven dat de

financiën vaak minder goed in beeld zijn en er zonder signalen ook weinig oog voor is. Een enkeling geeft aan het uit te vragen tijdens het voorbereiden van een behandelplan bespreking. Wat het hele team met de signalen doet, is het maatschappelijk werk direct inzetten.

Wanneer er wordt gevraagd naar wie er een rol hebben in de vroegsignalering, is het team daar unaniem over eens. Het hele team heeft daarin een rol, is het antwoord dat alle medewerkers gaven. Een aantal is wat specifiek. Zo geven drie medewerkers aan dat er een grote rol ligt bij de intake medewerkers, wanneer een cliënt nieuw is. Ook wordt de casemanager vijf keer benoemd als de persoon met de meeste verantwoordelijkheid hierin. De reden hiervoor is omdat zij de cliënt het meest frequent zien. Ook wordt er benoemd dat het ook gaat om de medewerker die de beste band heeft met de cliënt. Dit zou werken tegen de vaak te hoge drempel om naar de financiën te vragen.

Omdat het draait om de cliënt zal er ook moeten worden samengewerkt met de cliënt. Vier medewerkers geven aan dat het belangrijk is de regie bij de cliënt te laten. Ook wordt daarbij verteld dat het goed is om de cliënt te betrekken bij wat er gedaan wordt, in plaats van het geheel over te nemen. Een aantal medewerkers geven ook aan dat dit wel tot op een zekere hoogte kan. Deze grens is afhankelijk van hoe ziek de cliënt is en de invloed daarvan op het functioneren. Verder wordt er benoemd dat een gelijke houding belangrijk is en er uit moet worden gegaan van een band met wederzijds vertrouwen. Een aantal medewerkers geeft ook aan dat het kan helpen om de cliënt eerst wat te verleiden. Dit door bijvoorbeeld kleine simpele zaken te regelen en zo vertrouwen op te bouwen. Als laatste geeft ook een medewerker aan dat het belangrijk is om de cliënt informatie te geven over het hulpaanbod. Zo kan de cliënt gemakkelijker een beslissing maken.

Bij de vraag of er nog iets verbeterd kan worden kwamen de antwoorden van de medewerkers ook grotendeels overeen. Zo wordt er dit keer weer een onderscheid gemaakt tussen nieuwe cliënten en cliënten die al in behandeling zijn. Over nieuwe cliënten wordt gezegd dat het goed zou zijn om een standaard kennismaking te hebben met maatschappelijk werk, ook al is hier geen aanleiding toe. Bij cliënten die al in behandeling zijn wordt er aangegeven dat er meer aandacht moet zijn voor de financiën. Ook wordt er meerdere keren benoemd dat het belangrijk is ook oog te hebben voor de financiën tijdens een crisis. Op dit soort momenten is er niet of weinig oog voor, wat kan resulteren in grote financiële problemen. Ook wordt de kennis onder de medewerkers vergroten als verbeterpunt aangemerkt. Als laatste en overkoepelend verbeterpunt geven meerdere medewerkers aan dat er meer aandacht moet zijn voor de financiën.

Bij de verbeterpunten is ook de vraag gesteld hoe dit dan vorm kan worden gegeven. Uit deze vraag zijn verschillende ideeën gekomen ter verbetering van de vroegsignalering. Er wordt vier keer benoemd dat financiën een standaard onderwerp zouden moeten worden tijdens overlegmomenten. Met name tijdens het digibord en tijdens een behandelplan bespreking. Volgens de medewerkers kan dit simpel door een klein kopje aan te brengen in het format. Ook wordt een informatiefolder voor zowel het team als cliënten benoemd als een innovatie. Een medewerker gaf aan dat er naast een folder voor cliënten ook een wijzer gemaakt zou kunnen worden. Met deze wijzer zou de cliënt dan zelf kunnen zien of hij hulp nodig heeft met de financiën. Ook wordt er nog benoemd dat het goed zou zijn om meer uren maatschappelijk werk te hebben, omdat dan de mogelijkheden groter worden. Als laatste geeft een andere medewerker nog aan dat het belangrijk is om het netwerk uit te vragen, maar een kanttekening daarbij is dat de cliënt daar toestemming voor moet geven.

2.4 Deelvraag 4

Wat is er bekend over de zelfregie en verantwoordelijkheid op financieel gebied bij de cliënten van FACT Breda Noord?

Om deze deelvraag te beantwoorden zijn de medewerkers bevraagd over de taken van de cliënt en de mogelijkheden van de cliënt. Ook is er vanuit de FACT-werkwijze gekeken naar wat nu eigen de regie en eigen verantwoordelijkheid van cliënten inhoudt.

De medewerkers van FACT Breda Noord geven aan dat de cliënten de regie hebben in het aangeven of er problemen zijn op financieel gebied. Vrijwel alle medewerkers zeggen dat als een cliënt niet open is over de problemen die er spelen, ze ook niet veel kunnen doen. Het is dus

daarmee ook de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt om zaken te melden geven de medewerkers aan.

Wanneer de medewerkers wordt gevraagd of cliënten dit ook daadwerkelijk kunnen, zijn de antwoorden ook deels gelijk aan elkaar. Veel medewerkers benoemen dat cliënten niet aangeven wat er speelt op financieel gebied. De twee psychologen van het team benoemen beide daarbij dat ze ook niet weten of cliënten daar wel toe in staat zijn. Volgens hen hebben ze vaak niet het vermogen om inzicht te hebben in hun eigen problematiek. Daarnaast wordt er vanuit andere medewerkers ook aangegeven dat het ook ligt aan hoe ziek iemand is. Als laatste is ook schaamte een factor die vaak benoemd wordt. Dit zou cliënten in de weg zitten om aan te geven dat er iets mis is.

Volgens het Handboek FACT (Van Veldhuizen, Bähler, Polhuis & Van Os, 2008) is het doel van FACT om de cliënt te ondersteunen in zijn herstel en de condities daarvoor zo optimaal mogelijk te maken. Met andere woorden blijft de regie dus bij de cliënt. Met herstel wordt bij FACT niet alleen de psychische gezondheid bedoeld, maar ook de andere levensgebieden waar een cliënt problemen kan ondervinden.

Toch is de cliëntenpopulatie die bij FACT hoort een populatie met veel comorbiditeit, wat maakt dat de begeleiding hier goed op moet inspelen. Wanneer een cliënt in crisis raakt moet het FACT-team dan ook de intensiteit van zorg ophogen. Dit heeft dan weer gevolgen voor de regie, want die wordt in tijden van crisis wel grotendeels overgenomen van de cliënt. Het toestandsbeeld zegt dus ook veel over hoeveel zelfregie een cliënt heeft.

In principe is er dus het vraaggericht werken. De cliënt heeft de regie en laat weten waar FACT bij kan ondersteunen. Hierbij is de cliënt zelf verantwoordelijk voor het aankaarten van de problemen en ook verantwoordelijk voor wat hij met deze problemen wil doen. Wanneer een cliënt in crisis is worden deze lijnen wat vager. Er kan dan spraken zijn van dwang, wat dan tegen de wil van de cliënt ingaat. Dan ligt de regie en verantwoordelijk dus grotendeels bij het FACT-team, familie/naasten en andere betrokkenen. In principe is dit tijdelijk en wordt er zo snel gestreefd de cliënt zo snel mogelijk weer de regie op te laten pakken.

2.5 Deelvraag 5

Wat hebben de cliënten van FACT Breda Noord nodig vanuit het team om de vroegsignalering van financiële problemen te verbeteren?

Om de bovenstaande en laatste deelvraag te beantwoorden is er allereerst gevraagd aan de medewerkers wat zij denken dat cliënten nodig hebben in de verbetering van de vroegsignalering. Vervolgens is er aan de cliënten gevraagd of zij moeite hebben met open zijn over hun financiële problemen. Ook is hen de vraag gesteld hoe een medewerker kan zorgen voor vertrouwen en of zij het lastig vinden als er naar de financiën wordt gevraagd. Om af te sluiten is ook aan de cliënten gevraagd wat zij vinden dat het FACT-team nog kan verbeteren op het gebied van vroegsignalering.

Volgens de medewerkers van FACT Breda Noord hebben cliënten vooral een basis van vertrouwen nodig en de daarbij behorende band. Ook het bespreekbaar maken, normaliseren en informatie geven over financiële hulp zou volgens het team kunnen bijdragen aan de openheid van cliënten.

Wanneer de cliënten wordt gevraagd of ze moeite hebben met openheid geven over hun financiële problematiek, geven ze aan hier eigen geen moeite mee te hebben. Van schaamte is volgens de cliënten dan ook geen sprake. Wel geven twee cliënten aan het lastig te vinden om de controle los te laten. Een cliënt geeft ook aan dat het vooral lastig was om te accepteren dat de financiële situatie veranderd is. Een laatste cliënt geeft aan tijdens haar ziekte anders te zijn dan op dit moment. Zij wilde namelijk op dat moment geen openheid geven door de belevingen die zij had rondom haar financiën. Met de hulp zijn ze allen blij.

Vertrouwen kan volgens de cliënten het beste worden opgebouwd door te laten zien wat een medewerker kan betekenen voor hen. Vakkennis en voldoende informatie geven zijn dan ook punten die benoemd worden. Daarnaast geeft een cliënt aan dat het fijn is om een vast persoon te hebben en een band daarmee op te bouwen. Geruststellen is ook iets wat meerdere keren wordt aangegeven en zorgt voor vertrouwen bij de cliënten.

Aan de cliënten wordt ook gevraagd wat ze vinden van het vragen naar de financiën. Drie cliënten geven aan dat ze dit belangrijk vinden en ook prettig vinden. Een cliënt geeft daarbij aan dat het soms lastig is om er zelf over te beginnen en dat het helpt als de hulpverlener ernaar vraagt. Een andere cliënt geeft aan dat het niet nodig is om er altijd naar te vragen als daar geen aanleiding voor is. Als laatste werd er ook nog benoemd dat er ook gekeken moet worden naar het toestandsbeeld van een cliënt. Zo had deze cliënt het voorheen tijdens het ziek zijn niet leuk gevonden, maar heeft deze cliënt er op dit moment geen moeite mee.

Cliënten wordt als laatste nog gevraagd of ze tips hebben voor de medewerkers. Twee cliënten geven aan dat er meer navraag gedaan moet worden naar de financiën, ook op momenten dat alles goed lijkt te gaan. Wanneer iets bijvoorbeeld is opgelost zou het ook goed zijn om er zo nu en dan nog eens naar te vragen. Een andere cliënt geeft aan dat het ook goed is om oog te hebben voor de weerstand van iemand en daarbij uit te gaan van de belevingswereld van iemand. Niet zomaar opgeven dus als iemand er niet over wil praten. Geruststellen en inzicht geven in de eigen problematiek worden daarnaast ook nog als tip benoemd.

3. Conclusie

3.1 Deelvraag 1

Hoe pakken andere FACT-teams en het team Bureau Maatschappelijke dienstverlening van GGz Breburg de vroegsignalering van financiële problemen aan?

Medewerkers van de andere FACT-teams en team Bureau Maatschappelijke Dienstverlening maken allereerst onderscheid in cliënten. Zij hebben een aanpak bij de nieuwe cliënten en bij de cliënten die al in behandeling zijn. Nieuwe cliënten worden bevraagd over de financiën tijdens een intake. Bij cliënten die in behandeling zijn is dit lastig. Cliënten moeten vooral zelf aangeven dat er problemen zijn op financieel gebied of de maatschappelijk werker krijgt het te horen via een andere hulpverlener. Ook dan ligt de bal eerst bij de cliënt. Vervolgens zijn alleen de maatschappelijk werkers grotendeels betrokken, met soms wat hulp van enkele anderen. Ook deze medewerkers geven aan dat er zeker nog wat verbeterd kan worden op het gebied van de vroegsignalering. Zo worden een financiële check, groepslessen over financiën en meer aandacht in het algemeen voor de financiën als ideeën aangedragen.

Dus hoe andere teams de vroegsignalering aanpakken is met name het inspelen op de vraag vanuit de cliënt. Medewerkers zijn met name individueel aan zet als het gaat om het inspelen op die vraag.

3.2 Deelvraag 2

Wat zegt de literatuur over de methodieken voor vroegsignalering?

In de literatuur zijn er twee methodieken te vinden om vroegsignalering van financiële problemen vorm te geven. De eerste methodiek is een stappenplan voor het opzetten van een vroegsignaleringsproject binnen de gemeente. De tweede methodiek is een model voor een effectieve gemeentelijke schuldhulpverlening.

Beide zijn de methodieken dus bedoeld voor vroegsignalering van financiële problemen op gemeentelijk niveau. Beide methodieken zijn gefinancierd vanuit de overheid.

In de literatuur is verder geen methodiek te vinden die vorm kan geven aan de vroegsignalering binnen een team als FACT Breda Noord.

Wat de literatuur dus zegt over de methodieken voor vroegsignalering is eigenlijk niet van toepassing op een team als FACT Breda Noord. De literatuur zegt alleen wat over vroegsignalering op gemeentelijk niveau.

3.3 Deelvraag 3

Wat is volgens FACT Breda Noord nodig voor de verbetering van vroegsignalering van financiële problemen?

Volgens de medewerkers van FACT Breda Noord moeten financiën vooral indirect worden uitgevraagd en moet er tijdens een huisbezoek worden gelet op signalen. Het hele team heeft hier een belangrijke rol in en met name de casemanager vanwege de hoge frequentie aan contact. De cliënt heeft ook een rol, namelijk open zijn over de problemen met de financiën. Dit wordt nog wel eens belemmerd door het ziektebeeld en de invloed daarvan op het functioneren.

Wat het team vooral wil verbeteren is de aandacht die er is voor de financiën. Dit mag meer zijn en helemaal tijdens crisismomenten. Het team denkt dat het aan bod komen van de financiën tijdens het digibord en een behandelplan bespreking daarvoor een goede oplossing zou zijn. Ook informatie voor medewerkers en cliënten over financiën zou welkom zijn. Voor cliënten zou het nog goed zijn om een wijzer te hebben, waarop ze zelf kunnen zien of ze hulp moeten zoeken.

Dus wat er nodig is, is kort gezegd meer aandacht voor de financiën door middel van besprekingen en informatieverstrekking.

3.4 Deelvraag 4

Wat is er bekend over de zelfregie en verantwoordelijkheid op financieel gebied bij de cliënten van FACT Breda Noord?

Volgens de medewerkers van FACT Breda Noord ligt de regie en verantwoordelijkheid bij de cliënt om problemen op financieel gebied aan te geven. De vraag blijft echter wel of cliënten hiertoe in staat zijn. Dit is vooral afhankelijk van hoe ziek een cliënt is.

Het Handboek FACT geeft aan dat het de taak is van het FACT-team om de cliënt te ondersteunen. Bij die ondersteuning hoort dat het team zoveel mogelijk de regie en verantwoordelijkheid bij de cliënt laat. Hierin kan wel gewisseld worden, want op momenten van crisis kan deze regie en verantwoordelijkheid wel tijdelijk worden overgenomen. Het is daarna wel de bedoeling dat deze langzaam weer teruggaat naar de cliënt.

Wat er dus bekend is over de zelfregie en verantwoordelijkheid op financieel gebied van cliënten van FACT Breda Noord is dat deze bij de cliënt zelf ligt. Wanneer het slechter gaat met een cliënt kan het team daarin meebewegen en overnemen. Maar het uitgangspunt is dat de regie en verantwoordelijkheid zoveel mogelijk bij de cliënt ligt.

3.5 Deelvraag 5

Wat hebben de cliënten van FACT Breda Noord nodig vanuit het team om de vroegsignalering van financiële problemen te verbeteren?

De medewerkers van FACT Breda Noord geven aan dat cliënten vooral vertrouwen, het bespreekbaar maken, normaliseren en informeren over financiën nodig hebben.

Cliënten zelf geven aan geen schaamte te hebben over hun financiële problemen. Het is meer lastig om te accepteren dat er hulp nodig is en de controle los te laten. Vertrouwen krijgen cliënten door een medewerker met vakkennis die informatie geeft, geruststelt en waarmee een zeker band is. Wat cliënten aangeven vooral nodig te hebben is meer navraag naar en aandacht voor de financiën. Het is daarbij belangrijk uit te gaan van de beleavingswereld van de cliënt en inzicht te geven in de problematiek. Cliënten vinden het geen probleem om er over te praten. Het is wel fijn als er een aanleiding is die aansluit bij de cliënt.

Wat cliënten dus nodig hebben vanuit het team is meer navraag en aandacht voor hun financiën. Die aandacht kan gegeven worden door informatieverstrekking en geruststelling. Wel met de kanttekening om aan te sluiten bij de cliënt en zijn beleavingswereld en voldoende inzicht te geven in de problemen op financieel gebied.

3.6 Eindconclusie

Hoe kan FACT Breda Noord de vroegsignalering van financiële problemen onder de cliënten beter vorm gaan geven, zodat het maatschappelijk werk eerder haar interventies kan gaan inzetten?

Wanneer er wordt gekeken naar de aanpak binnen andere FACT-teams en team Bureau Maatschappelijke Dienstverlening, kan er worden gesteld dat die aanpak vrij ver overeenkomt met die van FACT Breda Noord. Waar het vooral om draait is inspelen op de vraag vanuit de cliënt en letten op eventuele signalen. Maar ook deze teams zeggen dat er wat valt te verbeteren. Meer aandacht voor de financiën wordt hierbij het meeste benoemd.

Methodieken geven weinig nieuwe inzichten op hoe FACT Breda Noord de vroegsignalering vorm kan gaan geven. Deze methodieken zijn vooral gericht op gemeentelijk niveau.

Team FACT Breda Noord wil zelf meer aandacht voor de financiën door het bespreekbaar te maken en er informatie over te verstrekken zowel aan cliënten als aan personeel. Dit sluit aan bij de wensen vanuit de cliënten, want ook zij willen meer aandacht voor de financiën. Het uitgangspunt bij financiële hulp blijft wel dat de regie en verantwoordelijkheid zoveel mogelijk bij de cliënt blijft. Op crisismomenten of vanwege een te grote invloed van de ziekte waar een cliënt aan lijdt, kan hier nog wel van worden afgeweken. Het team vindt dan ook dat er op deze momenten extra aandacht moet zijn voor de financiën om problemen te voorkomen.

Wat FACT Breda Noord dus kan doen om de vroegsignalering beter vorm te geven is beginnen met meer aandacht te hebben voor de financiën. Dit door de regie en verantwoordelijkheid zo veel

mogelijk bij de cliënt te laten en het te houden bij het bespreekbaar maken en informatie verstrekken. Op deze manier ga je laagdrempelig in gesprek en is het meer vrijblijvende informatie. De cliënt is dan aan zet om hier iets mee te doen. Wanneer een cliënt in crisis is of het echt niet kan vanwege zijn of haar ziekte kan hierop worden ingespeeld. Op zo'n moment mag er dus wel wat worden overgenomen betreft de financiën, maar blijft het wel zaak om zo veel mogelijk samen te werken met de cliënt. De vraag van de cliënt blijft altijd het uitgangspunt.

3.7 Toepasbaarheid van de conclusie binnen GGz Breburg

Uit de conclusie komt naar voren dat teams die gelijk zijn aan team FACT Breda Noord enigszins dezelfde problemen ervaren op het gebied van vroegsignalering.

Ook zij geven aan meer aandacht te willen voor de financiën, om zo sneller signalen op te vangen en aan te pakken. Daarom ook dat de conclusie breder kan worden getrokken dan alleen team FACT Breda Noord. Te beginnen dus met andere FACT-teams en team Bureau Maatschappelijke dienstverlening binnen GGz Breburg.

4. Aanbevelingen

Op basis van de conclusies uit dit onderzoek zijn er een aantal aanbevelingen ter verbetering van het praktijkprobleem.

Aanbeveling 1: informeren personeel

Uit het onderzoek is gebleken dat het personeel zo hier en daar nog handvatten mist in het bespreekbaar maken van de financiën. Ook de signalen waarop gelet kan worden bij een cliënt, die kunnen wijzen op financiële problemen zijn niet altijd helder.

De aanbeveling om het personeel te informeren is hier dus op gericht. Deze aanbeveling kan worden gezien als een informatiebijeenkomst voor het personeel van FACT Breda Noord. Tijdens deze bijeenkomst kan er dan uitleg worden gegeven over de signalen die wijzen op financiële problemen. Ook kan er uitleg worden gegeven over hoe er het beste in gesprek kan worden gegaan over de financiën. Dit kan tijdens een bijeenkomst ook actief worden geoefend. De maatschappelijk werker zou vanuit haar rol in het team deze bijeenkomst kunnen vormgeven en geven. De informatie kan ook door middel van kleine posters met steekwoorden bijvoorbeeld op kantoor worden gehangen, zodat de informatie onder de aandacht blijft.

Aanbeveling 2: informeren cliënten

Uit het onderzoek is gebleken dat cliënten graag informatie ontvangen en ook het team dit ziet als een verbetering. Sommige cliënten geven wel aan het alleen fijn te vinden op momenten dat er ook echt problemen zijn. Daarom kan het informeren van cliënten vorm worden gegeven door het uitdelen van een wijzer. Op deze wijzer kunnen cliënten zien in welke situatie zij verkeren, krijgen ze inzicht in hun problematiek en geeft de wijzer aan wat ze ermee kunnen doen. Zo worden cliënten laagdrempelig geïnformeerd en hebben ze zelf de regie in wat ze met de uitslag doen.

Aanbeveling 3: bespreekbaar maken tijdens het digibord en behandelplan bespreking

Uit het onderzoek is gebleken dat medewerkers de financiën meer onder de aandacht willen brengen. Volgens hen was het bespreekbaar maken van de financiën tijdens het digibord en een behandelplan bespreking de manier hiervoor. Tijdens het digibord worden tevens ook cliënten besproken die in crisis zijn. Op deze manier is er dan ook gelijk aandacht voor de financiën van een cliënt in crisis. Dit is dan ook een aanbeveling die uit dit onderzoek voortvloeit. Deze aanbeveling kan worden vormgegeven door een kopje financiën aan te brengen in het format dat voor het digibord wordt gebruikt en in het format dat voor een behandelplan bespreking wordt gebruikt. Eventueel kunnen er dan onder dat kopje vragen worden gezet die de financiële situatie in kaart kunnen brengen. De maatschappelijk werker zou dit kopje kunnen maken en daarbij kijken welke vragen van belang zijn om te stellen.

5. Innovatie

De aanbevelingen uit hoofdstuk 4 zijn voorgelegd aan de opdrachtgever. Hieruit is de beslissing genomen om aanbeveling twee uit te werken in dit innovatievoorstel. In de onderstaande paragrafen wordt nader toegelicht wat het voorstel inhoudt, wat de meerwaarde is en hoe het geïmplementeerd kan worden.

5.1 De innovatie: een financiële wijzer voor cliënten

Het idee betreft een wijzer waarin verschillende vragen staan over de financiën van een cliënt. Een cliënt kan voor zichzelf de vragen beantwoorden die er worden gesteld en zo de stappen van de wijzer volgen. Uiteindelijk komt er een advies uit wat de cliënt het beste kan doen. Ook staan er op de wijzer vrijblijvend contactgegevens van het maatschappelijk werk op vermeld, zodat de cliënt ten allen tijden contact kan opnemen.

De cliënt blijft dus de regie houden om zelf te bepalen wat hij of zij doet met de uitslag van de wijzer. Ook kan het een laagdrempelig startpunt zijn om het onderwerp financiën bespreekbaar te maken, voor zowel de cliënt als hulpverlener.

5.2 Hoe is de innovatie tot stand gekomen?

Dit idee is benoemd tijdens een van de interviews met de medewerkers van FACT Breda Noord. Deze betreffende medewerker gaf aan dat dit een idee zou zijn om cliënten informatie te verstrekken en zelf de regie te houden betreft de financiën. Dit sloot aan bij de andere bevindingen die zijn gedaan tijdens het gehele onderzoek. Andere medewerkers en literatuur sloten namelijk aan bij de punten van deze medewerker.

Om meer onderzoek te doen naar hoe een eventuele wijzer eruitziet en wat het moet bevatten, is er literatuur onderzocht. Zo heeft het NIBUD (2018) een aantal competenties voor financiële zelfredzaamheid beschreven. Deze competenties houden het volgende in:

- Voldoende inkomsten hebben om van te leven
- Geldzaken op orde brengen en houden
- Geld besteden op een verantwoorde manier
- Rekening kunnen houden met onvoorziene gebeurtenissen

Deze competenties zijn nodig om de hoofdlijnen aan te brengen in de wijzer. Ze geven dus weer wat een cliënt zou moeten kunnen of op orde zou moeten hebben, wil hij of zij financieel zelfredzaam zijn.

Naast deze literatuur is er ook gekeken naar al bestaande of vergelijkbare wijzers. In totaal zijn er drie online testen gevonden die aan zouden kunnen sluiten bij de wijzer. In bijlage G is een overzicht geplaatst met alle onderwerpen die aan bod komen in de testen. Uit deze onderwerpen is een selectie gemaakt die aansluit op de competenties die het NIBUD benoemd. Ook is er gekeken naar wat zou aansluiten bij de cliënten van FACT. De onderwerpen die hieruit naar voren zijn gekomen zijn:

- Vaste lasten (lukt het dit te betalen)
- Banksaldo (positief of negatief)
- Overzicht van inkomsten/uitgaven (administratie)
- Sparen (lukt dit)
- Post (wat wordt hiermee gedaan)
- Rechten op toeslagen en kwijtschelding (kennis)
- Wakker liggen/zorgen maken over financiën

5.3 Eisen aan de innovatie

5.3.1 Doelgroep

De cliëntenpopulatie van FACT Breda Noord bestaat uit 201 cliënten. Zij kunnen allen een wijzer ontvangen en daar gebruik van maken. Ook kan dit aantal nog wisselen vanwege nieuwe aanmeldingen. Zij kunnen al bij de intake een wijzer ontvangen of bij de kennismaking met de casemanager. De cliënten hebben allen een diagnose die betrekking heeft op een psychotische stoornis. Daarbij kan er nog andere problematiek aan de orde zijn, zoals een verstandelijke beperking en andere psychiatrische stoornissen. De wijzer moet dus in simpele taal worden

beschreven, zodat alle cliënten het kunnen begrijpen. Ook moet de wijzer niet te groot en ingewikkeld worden. Het moet dus simpel en overzichtelijk zijn.

5.3.2 Organisatie

Voor deze innovatie is er geen extra budget nodig. De wijzer zal online te vinden zijn en zal kunnen worden uitgeprint op de daarvoor beschikbare printers binnen de organisatie. De wijzer kan ten allen tijden uitgeprint worden, omdat medewerkers deze dus zelf kunnen opzoeken. Ook vraagt het nauwelijks extra tijd van de medewerkers. Wijzers kunnen meegenomen worden tijdens al bestaande huisbezoeken of andere afspraken. Ook kunnen ze verspreid worden op het kantoor, zoals in de ontvangstruimte.

5.3.3 Inhoudelijk

De wijzer sluit aan bij de werkwijze van FACT. Het kan namelijk gemakkelijk worden meegenomen tijdens afspraken met cliënten. Ook kunnen medewerkers het tijdens een afspraak bespreken met de cliënt. Er hoeft dus geen andere werkwijze te worden ontwikkeld. Ook sluit het aan op de visie om zoveel mogelijk de cliënt te ondersteunen en de condities daar zo optimaal mogelijk voor te maken. De wijzer zal de cliënt namelijk ondersteunen in het onder de aandacht brengen van de financiën, inzicht krijgen in de eigen problematiek en het beantwoorden van vragen over de financiën. Daarbij blijft de regie dan bij de cliënt wat ook aansluit bij de doelstelling van FACT.

5.4 Morele meerwaarde

Vanuit de beroepscode zijn er twee artikelen waar de wijzer iets aan toevoegt.

Artikel 3.5 de maatschappelijk werker respecteert de persoon van de cliënt gaat over de keuzevrijheid in het handelen van de cliënt (Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk, 2016). Ook het wijzen op de eigen verantwoordelijkheid speelt hierbij een rol. Natuurlijk wel tot op een hoogte dat het niet schadelijk is voor de cliënt. De wijzer sluit aan bij dit artikel, omdat het de cliënt vrij laat in zijn keuze om hulp te vragen aan het maatschappelijk werk. De cliënt wordt op weg geholpen door een advies die uit de wijzer komt en is verder dan zelf aan zet om hier iets mee te doen.

Daarnaast sluit de wijzer aan op artikel 3.7 de maatschappelijk werker zorgt ervoor dat de cliënt voldoende informatie ontvangt over de wijze waarop, en de condities waaronder, hulp kan worden geboden (Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk, 2016). Dit omdat de wijzer laat weten wat de cliënt kan doen met zijn problemen. Op deze manier laat de maatschappelijk werker weten waar ze de cliënt mee kan helpen.

De wijzer sluit dus zeker aan op de beroepscode en helpt de maatschappelijk werker handelen volgens deze beroepscode.

5.5 Methodische meerwaarde

Uit het onderzoek komt naar voren dat er meer aandacht moet komen voor de financiën. De wijzer is een fysiek middel dat zowel de aandacht vestigt op de financiën en een eerste zet doet in de aanpak daarvan. Omdat het de wijzer zoals beschreven in de FACT-werkwijze past, vraagt het ook niet veel meer inzet van de medewerkers in het gebruik. Waar het wel aan bijdraagt is de vroegsignalering van de financiële problemen. Uit het onderzoek komt namelijk naar voren dat dit verbeterd kan worden door aandacht en informatieverstrekking. Dit is wat de wijzer doet. De wijzer voegt dus iets toe aan het handelen van het FACT-team, omdat het een middel is dat kan worden ingezet binnen de huidige methodiek. Zo heeft het een meerwaarde, omdat het de huidige methodiek kan versterken. Versterken dan door een vroegere signalering van financiële problemen en snellere instroom van maatschappelijk werk.

5.6 Organisatorische meerwaarde

De wijzer heeft ook een organisatorische meerwaarde, omdat hij niet specifiek voor alleen FACT Breda Noord is. De wijzer bevat algemene onderwerpen en kan dus ook gemakkelijk door andere teams op dezelfde wijze worden gebruikt.

Ook sluit de wijzer aan op het uitgangspunt van de organisatie GGz Breburg. Het uitgangspunt is namelijk dat iedereen baas blijft over zijn of haar eigen leven (GGz Breburg, z.d.). De wijzer laat de cliënt ook de baas blijven over zijn eigen leven en geeft enkel nieuw inzicht en advies.

5.7 Praktijksituatie

Hieronder staan twee praktijksituaties beschreven waarin de innovatieve meerwaarde van de wijzer naar voren komt. Er is gekozen voor twee praktijksituaties, omdat uit het onderzoek naar voren is gekomen dat er in de praktijk twee soorten cliënten zijn. Namelijk cliënten die nieuw bij het team komen en cliënten die al in behandeling zijn. Voor beide is er dus een praktijksituatie beschreven waarbij duidelijk wordt hoe de wijzer kan worden gebruikt.

5.7.1 Praktijksituatie: een nieuwe cliënt

Cliënt A komt voor een intakegesprek bij FACT Breda Noord. Hij heeft een afspraak met een van de psychologen uit het team. Tijdens de afspraak wordt er met hem gesproken over zijn psychiatrische problematiek. De psychologe probeert de diagnose helder te krijgen en stelt daarbij vragen over bijvoorbeeld zijn sociaal functioneren. Cliënt A is zenuwachtig en geeft antwoord op de vragen die hem gesteld worden. Aan het einde van de intake hoort cliënt A dat het FACT-team gaat kijken wie zijn casemanager wordt. Er zal dan contact worden opgenomen met cliënt A. Uiteindelijk krijgt cliënt A een informatiefolder mee over FACT en een wijzer. De wijzer is voor de financiën ziet cliënt A. Kort wordt er toegelicht door de psychologe dat hij dit thuis op zijn gemak kan doornemen en dat als er iets is waar hij op wil terugkomen dit kan tijdens het gesprek met zijn casemanager. Een week later heeft cliënt A een gesprek met zijn casemanager. Samen met hem kijkt cliënt A naar behandeldoelen. Uiteindelijk vraagt de casemanager naar de papieren die cliënt A heeft gekregen bij de intake. Samen lopen ze dit door en staan ze ook stil bij de wijzer. Cliënt A had de wijzer doorgelezen en hij zag dat hij eigenlijk wel begeleiding van een maatschappelijk werker nodig heeft. Dit vertelt cliënt A tegen zijn casemanager. Samen spreken ze af een afspraak te maken met de maatschappelijk werkster van het FACT-team.

5.7.2 Praktijksituatie: een cliënt die al in behandeling is

Cliënt B is al 5 jaar in behandeling bij het FACT-team. Cliënt B ziet zijn casemanager een keer per maand en praat dan vooral bij hoe het gaat met hem. Wanneer de casemanager van cliënt B weer langskomt heeft ze een papier bij. Samen met zijn casemanager bespreekt cliënt B het papier. Het is een wijzer waarop hij zelf kan zien of hij wellicht eens samen met een maatschappelijk werker kan kijken naar de financiën of andere regel zaken. Cliënt B denkt eerst wat een onzin, het gaat prima. Zijn casemanager mag de wijzer bij hem laten, dat is geen probleem. Verder wordt er niet meer over gesproken. Wanneer de casemanager weg is besluit cliënt B toch even een naar de wijzer te kijken. Hij is wel nieuwsgierig naar wat eruit gaat komen. Tot zijn verbazing staan er een aantal zaken op waar hij niks vanaf wist. Hij wil toch wel graag weten of hij inkomsten misloopt, want dan zou hij eindelijk eens een nieuwe fiets kunnen kopen. Cliënt B besluit zijn casemanager te bellen en dit aan haar uit te leggen. Samen besluiten ze een afspraak in te plannen bij de maatschappelijk werker.

5.8 Het product

In bijlage H staat de volledige wijzer zoals gebruikt kan gaan worden in de praktijk.

5.9 Implementatievoorstel

Stap 1: introduceren van de wijzer binnen het team. Dit kan tijdens een bestaand wekelijks overleg. De maatschappelijk werker kan de wijzer dan even kort toelichten.

Stap 2: de wijzer wordt uitgeprint en verspreid onder de medewerkers van FACT. Ook worden er een aantal in de ontvangstruimte van het kantoor gelegd. Het document komt online te staan, zodat het team het ook nog vaker kan uitprinten.

Stap 3: medewerkers verspreiden de wijzers onder de cliënten. Dit door ze te geven tijdens een afspraak of na een intake.

Stap 4: de wijzer wordt nabesproken met de cliënt. Maatschappelijk werk wordt waar nodig ingezet.

5.10 Invloed van COVID-19

COVID-19 maakt het momenteel lastiger om het innovatievoorstel ook uit te voeren. Cliënten worden namelijk minder face to face gezien en het team vergaderd op afstand met elkaar. Toch kan de implementatie al langzaam van start gaan.

Het FACT-team ziet namelijk nog wel cliënten, wanneer de anderhalve meter regel kan worden aangehouden. Ook gaan de vergaderingen door, wel digitaal. De wijzer kan dus nog steeds worden geïntroduceerd aan het team. Omdat medewerkers ook nog op kantoor komen, kunnen hier de wijzers worden weggelegd. Eventueel vraagt het wel meer tijd, omdat niet iedereen iedere week aanwezig is. Een extra herinnering hieraan zou dan ook helpend zijn. Dit kan de maatschappelijk werker doen doormiddel van een email bijvoorbeeld.

Het verspreiden onder de cliënten kan ook doorgaan. Wellicht gaat dit ook niet zo snel als gewenst, maar het is wel mogelijk.

6. Discussie

Eerder is in dit onderzoeksverslag gesproken over de validiteit van dit onderzoek. Hier werd beschreven dat er valide onderzoek is gedaan vanwege de verschillende bronnen die zijn gebruikt om dit onderzoek vorm te geven. Echter kan hier een kritische noot bij worden gesteld. Zo hebben niet alle medewerkers van andere gelijksoortige team binnen GGz Breburg meegewerkt aan het onderzoek. Daarnaast is het aantal cliënten waar een beroep op is gedaan ook laag met een aantal van in totaal vier. De vraag is dan ook of er op deze onderzoeksvragen een betrouwbaar antwoord kan worden gegeven. Aangezien de bronnen dus vrij beperkt zijn.

De literatuur die is gebruikt voor dit onderzoek is wel valide en betrouwbaar te noemen. Dit omdat het gaat om literatuur uit eerdere onderzoeken naar het onderwerp en huidige methodieken die worden toegepast in de praktijk.

Over de generaliseerbaarheid van dit onderzoek is ook al eerder gesproken. Het onderzoek is zoals al eerder benoemd generaliseerbaar binnen de organisatie GGz Breburg. Dit omdat het onderzoek ook de werkwijze en meningen van andere teams erbij heeft betrokken. Door de overeenkomsten in de resultaten is dus sprake van generaliseerbaarheid, omdat de conclusies ook kunnen worden betrokken op de bevindingen uit deze andere teams.

Alle bronnen geven uiteindelijk een antwoord op de vooraf gestelde onderzoeksvragen. Er kan dus gesteld worden dat er is gemeten wat er gemeten moest worden.

De resultaten die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen zijn een logisch verband op het gestelde praktijkprobleem. Wat misging was de vroegsignalering van financiële problemen, waardoor financiële problemen hoog op kunnen lopen. Het feit dat hier als conclusie uitkomt dat er meer aandacht aan het onderwerp financiën moet worden besteed is daarom logisch te noemen.

Wat wel opmerkelijk is, zijn de verschillen in zienswijzen tussen de medewerkers en cliënten.

Medewerkers lijken meer grenzen te voelen in het bespreken van financiën dan cliënten. Zij geven namelijk aan dat ze het geen probleem vinden om erover te praten en de schaamte niet voelen. De vraag is dan ook of medewerkers wellicht te veel invullen en hierdoor geen aandacht durven te besteden aan de financiën. Wat wel speelt is het vermogen van cliënten om te financiële problemen te begrijpen en inzicht te hebben in de ernst van de problematiek. Hier is in het vooronderzoek ook al over gezegd dat een psychotische stoornis bepaalde functies in de hersenen kan aantasten. Zo kunnen bijvoorbeeld functionele cognitieve problemen zorgen voor een verslechterd inzicht in de eigen problematiek. Deze literatuur wordt door psychologen uit het team bevestigd en ook sommige cliënten geven aan niet altijd inzicht te hebben in de eigen problematiek. Maar juist doordat cliënten niet of weinig inzicht hebben in de eigen problematiek, zou er vanuit medewerkers meer aandacht hiervoor moeten zijn. Want uit het onderzoek blijkt dat cliënten hier zeker al mee gebaad zijn.

De bevindingen vanuit de praktijk sluiten aan op de bevindingen vanuit de theorie. Er wordt benoemd dat cliënten zoveel mogelijk zelf de regie moeten houden. Ook het feit dat er in de theorie geen methodiek te vinden is over de werkwijze rondom vroegsignalering kan worden gezien als een goed argument waarom FACT Breda Noord niet werkt volgens een methodiek.

Wat de resultaten dus vooral hebben aangetoond is dat dit probleem niet methodisch kan worden verbeterd. Het probleem vraagt in eerste instantie meer aandacht. Medewerkers en cliënten moeten er actiever mee aan de slag en het onderwerp financiën moet een meer prominente plek gaan krijgen binnen het hulpverleningsproces van FACT. Het onderzoek heeft hiermee dus niet geheel nieuwe inzichten aangetoond, maar meer een aanzet gedaan richting het integreren van financiële hulp binnen FACT Breda Noord. Dit was al aanwezig, maar zoals al benoemd nog niet voldoende aanwezig om het geheel effectief te laten zijn.

Dit onderzoek kent ook beperkingen. Zo is er wel gemeten wat er gemeten moest worden, maar laten soms de bronnen hier wat te wensen over. Zo hadden er, zoals al eerder benoemd, meer cliënten kunnen worden bevraagd. Dit werd beperkt doordat niet alle cliënten hiervoor open stonden en er wegens tijdgebrek uiteindelijk een keuze moest worden gemaakt om het bij vier cliënten te houden. De mening van deze cliënten is zeker waardevol te noemen en geeft een eerste indruk van het cliëntenperspectief. Toch zou het in het vervolg beter zijn om meerdere cliënten te bevragen, zodat de uitkomsten betrouwbaarder zijn.

Ook de literatuur over de methodieken rondom vroegsignalering van financiële problemen laten wat te wensen over. Zo zijn er een beperkt aantal bronnen gebruikt, waarbij dus gevraagd kan

worden of dit voldoende is om de onderzoeksvraag te beantwoorden. De betrouwbaarheid had hier kunnen worden verhoogd door gebruik te maken van meer bronnen. De literatuur zegt hier wel niet veel over, maar hier hadden ook onderzoekers bijvoorbeeld over bevraagd kunnen worden. Een voorwaarde is dan wel dat er meer tijd beschikbaar is voor het onderzoek. Tijd lijkt dus vooral een grote beperking te zijn geweest voor dit onderzoek. In de toekomst zou dit kunnen worden voorkomen door meer tijd beschikbaar te stellen voor het verzamelen van resultaten.

Wanneer er niks gedaan wordt met de bevindingen uit dit onderzoek zal het praktijkprobleem ook niet worden opgelost. Zo zullen er te laat financiële problemen aan het licht blijven komen en zal dit zijn effecten blijven hebben op de situatie van de cliënten en werkwijze van de overige medewerkers. Ook zal het maatschappelijk werk moeite blijven houden met het inzetten van interventies om financiële problemen aan te pakken.

Er is dus wel degelijk een noodzaak te benoemen, omdat het praktijkprobleem effect heeft op zowel medewerkers als cliënten. De aanbevelingen die er zijn gesteld in dit onderzoek zijn er om dit probleem aan te pakken. De aanbevelingen vragen kleine inspanningen, waardoor de realiseerbaarheid ook vergroot wordt. Dit is positief voor het team, dat al te maken heeft met de huidige heersende werkdruk.

Om nog terug te komen op de beperkingen uit dit onderzoek kunnen er aan de hand daarvan suggesties worden gegeven voor een eventueel vervolgonderzoek. Zo kunnen er in een vervolgonderzoek meer cliënten worden betrokken, zodat het team nog duidelijker heeft wat de wens en mening van de cliënt is. Ook kan er meer onderzoek worden gedaan naar de methodieken die er bestaan rondom vroegsignalering. Dit kan door uit te wijken naar andere ggz instellingen in Nederland en het bevragen van onderzoekers die zich bezighouden met dit onderwerp. Een vervolgonderzoek is dus eerder nodig ter verdieping van de gegevens uit dit onderzoek en daarmee het vergroten van de validiteit en betrouwbaarheid.

Literatuurlijst

- Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk. (2016). *Beroepscode voor de maatschappelijk werker: Collectieve beroepsnormen van het beroep maatschappelijk werker*. Geraadpleegd op 11 maart 2020, van https://issuu.com/nvmwstaf/docs/nvmw_beroepscode
- Blanken, C., Clijsen, M., Garenfeld, W., Te Paske, I., & Van Piere, M. (2016). *Psychiatrie voor de sociaal werker*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Geldfit.nl. (z.d.). *Doe de test*. Geraadpleegd op 30 mei 2020, van <https://geldfit.nl/test/1/>
- GGz Breburg. (z.d.). *Missie en visie*. Geraadpleegd op 11 maart 2020, van <https://www.ggzbreburg.nl/over-ons/missie-visie/>
- Jungmann, N., Wesdorp, P., & Schruer, E. (2017). *De eindjes aan elkaar knopen: De update*. Geraadpleegd op 10 maart 2020, van <https://www.platform31.nl/publicaties/vernieuwde-editie-de-eindjes-aan-elkaar-knopen>
- Kuiper, J., & Fleuren, M. (2018). *Leidraad vroegsignalering schulden*. Geraadpleegd op 11 maart 2020, van <https://www.nvvk.nl/vroegsignalering>
- Kwadraad maatschappelijk werk. (z.d.). *Financiële test*. Geraadpleegd op 30 mei 2020, van <https://www.kwadraad.nl/doe-een-test/financiele-test/>
- Nibud. (2018). *Competenties voor financiële zelfredzaamheid*. Geraadpleegd op 30 mei 2020, van <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-competenties-voor-omgaan-met-geld.pdf>
- PBLQ. (2017). *Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming van persoonsgegevens*. Geraadpleegd op 30 mei 2020, van https://vng.nl/files/vng/201802_pblq_handreiking_vroegsignalering_en_bescherming_persoonsgegevens.pdf
- Rijksoverheid. (2019, 9 september). *Koningin Maxima spreekt met ambassadeurs campagne 'Kom uit je schuld'*. Geraadpleegd op 10 maart 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/nieuws/2019/09/09/koningin-maxima-sprekt-met-ambassadeurs-campagne-kom-uit-je-schuld>
- Schut, M. (2016). *Sociaal werk in de schuldhulpverlening*. Geraadpleegd op 24 maart 2020, van <https://www.sociaalwerknederland.nl/?file=13694&m=1479729937&action=file.download>
- Uit de schulden. (z.d.). *Doe de test*. Geraadpleegd op 30 mei 2020, van <https://uitdeschulden.nu/doe-de-test/test/>
- Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2015). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.
- Van Veldhuizen, R., Bähler, M., Polhuis, D., & Van Os, J. (2008). *Handboek FACT*. Utrecht: De Tijdstroom.
- Verkaik, Y. (2019, 28 april). *Schuldenaren sneller helpen; ze kosten de samenleving miljarden per jaar*. Geraadpleegd op 11 maart 2020, van <https://demonitor.kro-ncrv.nl/artikelen/schuldenaren-sneller-helpen-ze-kosten-samenleving-miljard-per-jaar>

Bijlage A

Format interview medewerkers FACT Breda Noord

1. Kun je mij iets vertellen over de betekenis van vroegsignaleren van financiële problemen?
2. Kun je een voorbeeld geven van een moment dat je financiële problemen hebt gesignaleerd en hoe dat dan verder verloopt? In welk stadium waren deze problemen?
3. Kun je ook voorbeelden geven van de signalering door collega's? Verloopt dit op dezelfde wijze?
4. Wie hebben er volgens jou een rol in de vroegsignalering van financiële problemen? (uitleg hoe deze rol er dan uit ziet)
5. Wat is volgens jou de rol van de cliënt in de vroegsignalering van financiële problemen?
6. Wat vind jij van de uitvoering van deze rol door de cliënten?
7. Wat is ervoor nodig om cliënten deze rol goed te laten uitvoeren?
8. Hoe kan het maatschappelijk werk volgens jou het beste samenwerken met de cliënt?
9. Wat vind je van de manier waarop het nu verloopt?
10. Zou er iets beter kunnen? En wat dan?
11. Wat is ervoor nodig om die verbetering vorm te geven?
12. Zijn er nog zaken die je aan dit interview wil toevoegen?

Extra vragen voor intake medewerkers:

13. Wat is het doel van een intake?
14. Welke onderwerpen worden er tijdens een intake besproken?
15. Op welke manier wordt er aandacht besteed tijdens een intake aan de financiën?
16. Wat wordt er besproken om de vroegsignalering van financiële problemen in gang te zetten?
17. Zijn er verbeterpunten?
18. Hoe zou die verbetering kunnen worden vorm gegeven?

Aangepast interview voor ervaringsmedewerker:

1. Heb je wel eens financiële problemen gesignaleerd?
 - 1a. Wat heb je er vervolgens mee gedaan?
2. Wie hebben er volgens jou een rol in de vroegsignalering van financiële problemen?
3. Wat is volgens jou de rol van de cliënt in de vroegsignalering van financiële problemen?
4. Wat vind jij van de uitvoering van deze rol door de cliënten?
5. Wat is ervoor nodig om cliënten deze rol goed te laten uitvoeren?
6. Zijn er volgens jou cliënten die niet open durven te zijn over hun financiën?
 - 6a. Hoe komt dat denk je en wat kan daarbij helpend zijn?
7. Hoe kan het maatschappelijk werk volgens jou het beste samenwerken met de cliënt?
8. Wat vind je van de manier waarop het nu verloopt?
9. Zou er iets beter kunnen? En wat dan?
10. Wat is ervoor nodig om die verbetering vorm te geven?
11. Zijn er nog zaken die je aan dit interview wil toevoegen?

Aangepast interview voor psychologen

1. Wat is volgens het belang van vroegsignalering van financiële problemen?
2. Wie hebben er volgens jou een rol in de vroegsignalering van financiële problemen?
3. Wat is volgens jou de rol van de cliënt in de vroegsignalering van financiële problemen?
4. Wat vind jij van de uitvoering van deze rol door de cliënten?

5. Wat is ervoor nodig om cliënten deze rol goed te laten uitvoeren?
6. Hoe kan het maatschappelijk werk volgens jou het beste samenwerken met de cliënt?
7. Wat vind je van de manier waarop het nu verloopt?
8. Zou er iets beter kunnen? En wat dan?
9. Wat is ervoor nodig om die verbetering vorm te geven?
10. Zijn er nog zaken die je aan dit interview wil toevoegen?

Extra vragen voor intake medewerkers:

11. Wat is het doel van een intake?
12. Welke onderwerpen worden er tijdens een intake besproken?
13. Op welke manier wordt er aandacht besteed tijdens een intake aan de financiën?
14. Wat wordt er besproken om de vroegsignalering van financiële problemen in gang te zetten?
15. Zijn er verbeterpunten?
16. Hoe zou die verbetering kunnen worden vorm gegeven?

Bijlage B

Format interview cliënten FACT Breda Noord

Interview vragen cliënten

1. Kunt u mij iets vertellen welke medewerkers van het FACT-team u helpen met financiële vragen?
 - 1a. Kunt u mij iets vertellen over hoe deze hulp eruitziet?
2. Kunt u mij iets vertellen hoe deze hulp tot stand is gekomen?
3. Kunt u mij iets vertellen over wat u van de aangeboden hulp vindt?
4. Heeft u wel eens besloten om uw financiële vragen niet te stellen aan het FACT-team?
 - 4a. Kunt u mij misschien iets vertellen over waardoor het kwam dat u besloot het niet te vertellen/vragen?
5. Wat zou er op dat moment hebben geholpen om de financiële vragen toch te delen met het FACT-team?
6. Hoe zorgt een medewerker van het FACT-team ervoor dat ze betrouwbaar zijn, zodat u vertrouwen in ze krijgt?
7. Heeft u een intakegesprek gehad bij het FACT-team?
 - 7a. Kunt u mij vertellen wat u van dit gesprek vond?
8. Zijn er tijdens uw intakegesprek vragen gesteld over uw financiële situatie?
 - 8a. Wat vond u van deze vragen?
9. Zou er iets zijn wat u aan de intake zou willen veranderen?
10. Heeft u nog tips voor de medewerkers van het FACT-team die cliënten ondersteunen bij de financiën?

Bijlage C

Format vragenlijst maatschappelijk werkers FACT en BMD van GGz Breburg

1. Wat houdt volgens u vroegsignalering van financiële problemen in?

2. Is er volgens u vaak sprake van financiële problematiek die al eerder had kunnen worden opgelost?

3. Wat is volgens u de reden dat deze problematiek is blijven liggen?

Vraag 4 vraagt naar de complexiteit van de casussen. Graag hier ook vermelden hoe u deze complexiteit ervaart in uw werk.

4. Wat ervaart u op het gebied van de complexiteit van de casussen die u behandelt?

Bij vraag 5 is het de bedoeling dat u kort toelicht hoe u te werk gaat wanneer u betrokken bent bij een nieuwe casus.

5. Hoe gaat u te werk bij een nieuwe casus?

Bij vraag 6 ook graag een toelichting van de taken van eventuele collega's als die betrokken zijn.

6. Wie zijn er binnen uw team betrokken bij de aanpak van financiële problemen en hoe ziet deze samenwerking eruit?

7. Bent u betrokken bij een intakegesprek of organiseert u deze zelf met nieuwe cliënten?

8. Hoe komen cliënten bij u terecht?

Bij vraag 9 ook graag toelichten waarom wel of waarom niet.

9. Benaderd u cliënten voor de financiën waarbij er geen sprake lijkt te zijn van financiële problematiek?

10. Wat zijn volgens u risicofactoren die de kans op financiële problemen vergroten?

Bij vraag 11 ook graag toelichten waarom u dat vindt.

11. Vindt u dat de vroegsignalering van financiële problemen beter kan binnen uw team?

12. Wat is er volgens u nodig om vroegsignalering van financiële problemen te verbeteren?

Eind vragenlijst

Bedankt voor uw medewerking!

Bijlage D

Format toestemmingsverklaring medewerkers FACT Breda Noord

Toestemmingsformulier

Betreft onderzoek naar de vroegsignalering van financiële problemen door Anouk Bakkers

Ik verklaar hierbij op voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard, methode en doel van het onderzoek.

Ik begrijp dat:

- Ik mijn medewerking aan dit onderzoek kan stoppen op ieder moment en zonder opgave van reden
- Gegevens anoniem worden verwerkt, zonder herleidbaar te zijn tot de persoon
- De opname vernietigd wordt na de uitwerking van het interview

Ik verklaar dat ik:

- Geheel vrijwillig bereid ben aan dit onderzoek deel te nemen
- De uitkomsten van dit interview verwerkt mogen worden in een verslag of wetenschappelijke publicatie
- Toestemming geef om het interview te laten opnemen door middel van een voice-recorder

Handtekening:

Naam:

Datum:

Onderzoeker:

Ik heb mondeling toelichting verstrekt over de aard, methode en doel van het onderzoek. Ik verklaar mij bereid nog opkomende vragen over het onderzoek naar vermogen te beantwoorden.

Handtekening:

Naam:

Datum:

Bijlage E

Format informatiebrief en toestemmingsverklaring cliënten FACT Breda Noord

Beste meneer/mevrouw,

Middels deze brief wil ik u graag uitleggen wat de bedoeling is van het interview en wat er met uw gegevens gebeurt. Aan het einde van deze brief kunt u aangeven of u akkoord gaat met het interview.

Het interview is bedoeld voor het afstudeeronderzoek van Anouk Bakkers bij team FACT Breda Noord van GGz Breburg. Het onderzoek heeft als onderwerp de vroegsignalering van financiële problemen en om dit goed te kunnen onderzoeken is uw mening van belang. Vroegsignalering van financiële problemen houdt in dat wanneer er problemen zijn op financieel gebied deze al snel worden opgelost, voordat ze te groot worden en er bijvoorbeeld onoplosbare schulden ontstaan.

Informatie over het interview:

- Het interview vindt persoonlijk of telefonisch plaats. Hiervoor wordt een afspraak met u gemaakt. Anouk Bakkers zal u hiervoor opbellen.
- Tijdens het interview zal Anouk Bakkers u verschillende vragen stellen over het onderwerp vroegsignalering van financiële problemen. Wat er vooral gevraagd wordt is uw mening en uw eigen ervaringen op dit gebied. U bent vrij om zelf te bepalen wat u wel of niet wil toelichten. U kunt ten alle tijden ook het interview stoppen als u zich niet prettig voelt bij de vragen die er gesteld worden.
- Het interview zal ongeveer 30 tot 60 minuten duren.
- Wat u vertelt tijdens het interview wordt vertrouwelijk behandeld. Uw naam en andere persoonlijke gegevens zullen dus niet worden benoemd.
- Na afloop van het interview maakt Anouk Bakkers een samenvatting van wat u verteld heeft. Deze samenvatting krijgt u ook. Mochten er dingen in deze samenvatting staan waar u het niet mee eens bent, dan kunt u Anouk Bakkers vragen om dit aan te passen.
- Op de volgende pagina vindt u een akkoordverklaring. Hier kunt u aangeven waar u wel en niet mee akkoord gaat.

Mochten er nog vragen zijn dan kunt u mij bellen op dinsdag en woensdag van 08.30 uur tot 17.00 uur en op donderdag van 8.30 uur tot 12.30 uur.

Met vriendelijke groet,

Anouk Bakkers

Akkoordverklaring

Ik ga akkoord met de volgende voorwaarden (kruis aan wat voor u van toepassing is):

Ik begrijp dat:

- Ik mijn medewerking aan dit onderzoek kan stoppen op ieder moment en zonder dat ik hier een reden voor moet geven
- Mijn gegevens worden vertrouwelijk behandeld en dat uit de samenvatting ook niet kan worden opgemaakt dat het om mij gaat
- De opname vernietigd wordt na de uitwerking van het interview

Ik verklaar dat ik:

- Geheel vrijwillig bereid ben aan dit onderzoek deel te nemen
- De uitkomsten van dit interview verwerkt mogen worden in een verslag of wetenschappelijke publicatie
- Toestemming geef om het interview te laten opnemen door middel van een voice-recorder

Handtekening:

Naam:

Datum:

Bijlage F

Data-analyse schema's

Deelvraag 1: Hoe pakken andere FACT-teams en het team Bureau Maatschappelijke dienstverlening van GGZ Breburg de vroegsignalering van financiële problemen aan?

Hoofdthema: aanpak vroegsignalering andere teams

Subthema's:

Cliënten

Oude cliënten worden niet gezien. Vaak veel stress en ontwenheid onder cliënten.

Cliënten onderschatten vaak problemen. Complexe problematiek.

Onwetendheid cliënten, schaamte, multiproblemen

Cliënten bieden zelf weinig ruimte, snappen het niet, belevingen rondom financiën.

Betrokkenen Alleen maatschappelijk werk (solo) en soms casemanager

Drie maatschappelijk werkers

Drie maatschappelijk werkers

Maatschappelijk werker (solo) soms IPS of casemanager

Werkwijze Cliënten melden zichzelf aan of casemanager doet dit. Alleen in beeld bij problemen.

Cliënt meld zichzelf aan of betrokken hulpverlener doet dat. Zelf ook cliënten benaderen zonder dat daar signalen voor zijn.

Cliënt meld zichzelf aan of betrokken hulpverlener doet dat. Zelf ook cliënten benaderen zonder dat daar signalen voor zijn.

Uit intake aanmelding of cliënt meld het zelf. casemanager kan ook aanmelden. niet benaderen zonder reden.

Verbetering

Maatschappelijk werk meer betrekken. Cliënten evaluatie laten invullen.

Meer aandacht voor financiën, standaard laten terugkomen bv tijdens BPO en extra personeel.

Proactiever zijn door te checken hoe het staat met de financiën van cliënten die niet in beeld zijn. Ook aansluiten bij bv BPO

Meer groepsaanbod in kader van informeren en preventie.

Deelvraag 3: Wat is volgens FACT Breda Noord nodig voor de verbetering van vroegsignalering van financiële problemen?

Hoofdthema: ideeën verbetering vanuit FACT Breda Noord

Sub thema's:

Signaleren

Nieuwe cliënten meestal via het digibord. Oude cliënten vaak minder goed in beeld. Cliënt moet het zelf aangeven.

Cliënt moet er zelf mee komen. Gelijk doorgeven aan maatschappelijk werk.

Cliënt geeft het zelf aan. Doorzet naar maatschappelijk werk.

Maatschappelijk werk direct introduceren. Letten op signalen zoals ongeopende post en direct maatschappelijk werk inzetten.

Vermelden bij de intake dat er hulp bij de financiën kan zijn. Ernaar vragen doormiddel van ROM lijsten en behandelplan bespreking. Maatschappelijk werk introduceren.

Letten op signalen vanuit cliënt. Niet direct vragen, meer indirect. maatschappelijk werk inschakelen.

Snel een vergeten onderwerp. Vaak herinnering tijdens digibord. Dan snel maatschappelijk werk inzetten.

Geen standaard onderwerp. Alleen als cliënt er zelf over begint.

Vaak andere zaken prioriteit. Cliënt moet er zelf mee komen.

Verantwoordelijkheid

Hele team. De persoon met de beste band met de cliënt voorop.

Hele team.

Hele team.

Start ligt bij de intake. Daarna hele team. Casemanager grote verantwoordelijkheid vanwege hoge contact frequentie en heeft de leiding in het inschakelen van maatschappelijk werk.

Casemanager grootste rol. Ook belangrijk betrokken te blijven als cliënt hulp krijgt van maatschappelijk werk.

Intake medewerkers grote rol. Daarna ligt het bij heel het team.

Intake medewerkers grote rol. Daarna vooral casemanagers.

Hele team, met name casemanagers.

Casemanagers vooral tijdens maken behandelplan.

Samenwerken met cliënt

Zoveel mogelijk eigen verantwoordelijkheid en regie bij cliënt laten. Gevoel geven dat ze zelf de leiding hebben. Wel oog houden voor ziektebeeld.

Open houding, niet belerend en regie bij cliënt houden.

Eerst een band met vertrouwen opbouwen.

Veel huisbezoeken, cliënt verleiden door kleine zaken te regelen en zo vertrouwen op te bouwen.

Open vraag stellen of er hulp nodig is bij de financiën. Vertrouwen opbouwen.

Cliënt betrekken, samen zaken uitvoeren ipv overnemen. Betrouwbaar zijn en in contact blijven.

Lijntje naar de cliënt toe kort houden. Laten weten dat ze er is wanneer er vragen zijn. Aanwezig bij BPO.

Gelijke houding, regie zoveel mogelijk bij cliënt laten, wel rekening houden met ziektebeeld.

Cliënten allereerst informeren over maatschappelijk werk en zelf de keuze laten maken wel of geen hulp.

Verbeterpunten

Bij nieuwe cliënten standaard kennismaking. Oude cliënten beter in beeld krijgen.

Meer kennis over signalen onder de medewerkers FACT. Meer in gesprek gaan over financiën.

Op crisis momenten oog houden voor financiën.

Meer uren maatschappelijk werk.

Alertheid op financiën en tijdens crisismomenten financiën niet vergeten.

Betrekken netwerk.

Kennis vergroten onder medewerkers. Onder de aandacht brengen.

Oude cliënten beter in beeld hebben.

Informeren en normaliseren.

Innovatie ideeën

Wijzer waarop cliënt zelf kan zien of hij hulp moet vragen bij de financiën. Tussentijdse screeninglijst voor oude cliënten.

Informatie voor het team over signalen.

Bij het digibord een kopje financiën zetten, zodat precies duidelijk wordt hoe een cliënt erbij zit op financieel gebied.

Meer uren maatschappelijk werk.

Samenwerking met HIC over financiën tijdens opname.

Met toestemming hetroanamnese.

Standaard bespreken tijdens overlegmomenten. Dus het digibord en BPO.

Aansluiten maatschappelijk werk tijdens BPO.

Folder en kennismakingsbijeenkomst.

Deelvraag 4: Wat is er bekend over de zelfregie en verantwoordelijkheid op financieel gebied bij de cliënten van FACT Breda Noord?

Hoofdthema: zelfregie en verantwoordelijkheid cliënten FACT Breda Noord

Sub thema's:

Rol van de cliënt

Zoveel mogen eigen verantwoordelijkheid.

Regie bij cliënt houden.

Open en transparant zijn.

Cliënt moet zelf aangeven als er iets is.

Cliënt moet zelf aangeven hulp nodig te hebben.

Open zijn.

Open zijn en meewerken.

Aangeven dat er iets aan de hand is.

Aangeven dat ze problemen ervaren.

Uitvoering rol cliënt

Soms gaat het goed. Hangt af van hoe ziek iemand is.

Te weinig bewustzijn. Hoge druk psychiatrische problemen of te veel aan problemen.

Over het algemeen wel. Ligt aan hoe ziek iemand is. Schaamte.

Voert rol vaak niet uit.

Vaak niet door schaamte of bagetaliseren.

Kost veel tijd, schaamte.

Niet mee willen werken.

Vraag is of ze het vermogen wel hebben om bewust te zijn dat er problemen zijn. Voeren vaak de rol niet uit. Vraag is of ze dit wel kunnen? Schaamte.

Vaak geen zicht op eigen problemen, ook niet vermogen dit te ontwikkelen. Hebben vaak weinig overzicht of psychische problematiek zorgt ervoor dat ze de rol niet kunnen uitvoeren.

Deelvraag 5: Wat hebben de cliënten van FACT Breda Noord nodig vanuit het team om de vroegsignalering van financiële problemen te verbeteren?

Hoofdthema: Wensen cliënten FACT Breda Noord

Subthema:

**Wat helpt
een cliënt
volgens het
team**

Samenwerken met de cliënt.

In gesprek gaan en doorvragen.

Cliënt informeren. Drempel lager maken.

Vertrouwen winnen door kleine zaken te regelen. Vroege introductie maatschappelijk werk.

Vertrouwen en informeren.

Band opbouwen en samenwerken.

Bespreekbaar maken. Het onderwerp normaal maken.

Bespreekbaar maken.

Normaliseren en informeren.

Openheid

Geen moeite mee. Geen schaamte. Blij met de hulp.

Geen moeite mee. Soms toch nog dingen zelf willen doen, maar zichzelf daarin overschatten. Vindt het dan niet moeilijk om het weer terug te geven aan maatschappelijk werk.

Eerst vanwege ziekte lang achtergehouden. Daarna geen moeite om het te vertellen. Was een opluchting. Wel moeilijk om de controle los te laten.

Geen moeite mee gehad. Wel moeite met accepteren van nieuwe situatie.

Vertrouwen

Laten zien wat je kan betekenen. Klik. Gerust stellen.

Band met medewerker. Inzet tonen en vakkennis hebben.

Begrip en inleving, geruststelling en informatie.

Vast persoon. Band opbouwen.

Navraag doen

Niet als het niet nodig is.

Fijn dat er naar gevraagd wordt.

Tijdens ziekte had een directe vraag niet fijn geweest. Dan was meer indirect vanuit de belevingswereld ernaar vragen beter. Op dit moment geen probleem dat er naar gevraagd wordt.

Belangrijk. Soms moeilijk om zelf over te beginnen.

Verbeterpunten	Medewerkers moeten niet in paniek raken. Geruststellen en inzicht geven in problemen.
----------------	---

	Meer navraag doen.
--	--------------------

	Aandacht hebben voor de weerstand van iemand. Belevingswereld als uitgangpunt nemen.
--	--

	Financiën altijd in het oog blijven houden, ook al zit alles goed.
--	--

Bijlage G

Schema onderwerpen testen voor innovatie

Soort test	Test 1: Financiële test van Kwadraad maatschappelijk werk (z.d.).	Test 2: Geldfit-test van Geldfit.nl (z.d.).	Test 3: Test van Uit de schulden (z.d.).
Onderwerpen	- Zijn er schulden? - Manier van vaste lasten betalen - Geld besteding - Banksaldo - Ik koop online - Administratie - post (soort) - ruzie over geld - Gebruik creditcard - Betekenis van geld	- Genoeg inkomsten om vaste lasten te betalen - Positief saldo bankrekening - Betalen zorgverzekering - Betalen huur/hypotheek - Betalen gas/water/elektriciteit - Betalen telefoonabonnement - Lukt het leningen af te betalen - Weet je je inkomsten en uitgaven - Lukt het om te sparen	- Achterstand vaste lasten - Roodstand - Sparen - Afbetalen schulden - Overzicht - Geld lenen - Voorschot vragen - Lig wakker - Geen idee recht op toeslagen - kwijtschelding - Post - Automatisch incasso mislopen

Bijlage H

Innovatie product: wijzer financiële problemen

Wijzer financiële problemen

Ik heb
problemen
met:

Het betalen van mijn vaste
lasten (Bijvoorbeeld mijn
huur of energie)

en/of

Mijn banksaldo positief
houden (niet in de min
staan)

en/of

Overzicht krijgen over mijn
inkomsten en uitgaven

en/of

Geld sparen

en/of

Het ordenen van de post

en/of

Kennis over extra toeslagen
of kwijtschelding

en/of

Stress over mijn financiën

Is uw antwoord een
keer of meerdere keren

JA

Dan heeft u misschien
kans op het krijgen van
financiële problemen.

Wilt u graag meer
informatie over wat u kan
doen?

Neem dan contact op met
uw casemanager of met
de maatschappelijk
werkster.

Zie hieronder de
algemene
contactgegevens

Contactgegevens



Telefoonnummer: 06 83 15 31 94



Locatie:

Voorerf 29
4824 GM Breda

