

Stress-sensitieve dienstverlening laat mensen floreren

door dr. Nadja Jungmann, lector Schulden & Incasso, Hogeschool Utrecht



Het niet nakomen van afspraken of sowieso niet in actie komen van mensen met schulden mogen we niet zonder meer beschouwen als een tekort aan motivatie. De actuele wetenschappelijke inzichten vragen van ons dat we het soms improductieve gedrag begrijpen in de context waarin het tot stand komt en onze dienstverlening daar veel beter op laten aansluiten: stress-sensitieve dienstverlening.

Aanhoudende geldzorgen leveren meestal stress op en kunnen ons gedrag flink ontregelen. Zie hier een belangrijke verklaring voor het soms improductieve gedrag van mensen met schulden. Ze komen in een dynamiek terecht van bij de dag leven, die hen gijzelt in de problematiek die ze zo graag achter zich willen laten. Dit besef vraagt om een herwaardering van concepten als "eigen verantwoordelijkheid" en "zelfredzaamheid".

Je moet subdoelen kunnen stellen, en die kunnen monitoren.

Je moet in onvoorziene situaties kunnen bijsturen, kunnen doorzetten en je emoties en verlangens kunnen reguleren.

dr. Naulja Jungmann, lector Schulden & Incasso Hogeschool Utrecht

Effectieve dienstverlening

In het sociaal domein zijn als gevolg van bezuinigingen concepten als "eigen verantwoordelijkheid" en "zelfredzaamheid" leidend geworden in de publieke dienstverlening. We verwachten van mensen met financiële problemen dat ze modelgedrag vertonen om hun situatie op te lossen. Eigenlijk verwachten we van hen dat ze zich actief melden, zelf schuldenlijsten opstellen, pro-actief met schuldeisers communiceren, op alle afspraken verschijnen en na aanmelding geen nieuwe schulden meer maken. Maar wie de literatuur over de doorwerking van geldstress op zich in laat werken, realiseert zich dat we veel te veel vragen en dus niet verbaasd mogen zijn dat zo veel mensen het niet redden.

Doorwerking van geldstress

Het oplossen van financiële problemen is een lange weg. Het vraagt van mensen dat ze weerstand bieden aan hijgerige schuldeisers, opletten of de berekeningen van de deurwaarder wel kloppen en dat ze – samen met schuldhulpverlening – een lijst maken van alle partijen die nog geld van hen krijgen en proberen tot kwijtschelding te komen. Die lange weg leg je alleen met succes af als je voldoende in staat bent om doelgericht te handelen. Je moet subdoelen kunnen stellen, en die kunnen monitoren. Je moet in onvoorziene situaties kunnen bijsturen, kunnen doorzetten en je emoties en verlangens kunnen reguleren. Deze vermogens zijn cruciaal voor succes, maar komen juist onder druk te staan als mensen te lang te veel stress ervaren. Mensen met financiële problemen komen terecht in de paradox dat ze de vermogens die ze hard nodig hebben om hun situatie op te lossen, steeds minder tot hun beschikking hebben als gevolg van de aanhoudende geldstress.

Stress-sensitieve dienstverlening

Een antwoord op dit besef is de beweging die inzichten uit de hersenwetenschappen als vertrekpunt neemt bij de inrichting van de dienstverlening. Diverse onderzoeken laten zien dat deze dienstverlening succesvoller is dan de reguliere dienstverlening. In Nederland vindt deze beweging inmiddels ook haar weg. Steeds meer organisaties realiseren zich dat het nadrukkelijker aansluiten op de ontregelende dynamiek van armoede en schulden eraan bijdraagt dat mensen vaker hun doelen bereiken. Er zijn organisaties die hun eigen invulling van stress-sensitieve dienstverlening ontwikkelen terwijl anderen aansluiten op de in Boston ontwikkelde, onderzochte en goed beschreven aanpak: Mobility Mentoring.

Stress-sensitieve dienstverlening is een hele omslag. Maar als we burgers de context geven om te floreren dan wordt opeens zichtbaar dat we in de afgelopen jaren veel te veel mensen ten onrechte het predicaat 'ongemotiveerd' hebben opgeplakt.



Minder stress

De gemeenschappelijke deler in de aanpakken die nu worden ontwikkeld, is dat zij voorzien in elementen en instrumenten die stress verminderen en dat zij burgers een context bieden waarin zij ondanks de ondermijnende dynamiek vaker hun doelen bereiken.

Voorbeelden van veel ingezette onderdelen zijn:

1. *Geen stress toevoegen*: burgers ontvangen in rustgevende ruimten, gebruik van formulieren met eenvoudige indeling, brieven met een vriendelijke toon en laag taalniveau.
2. *Steunende interactie*: professionals c.q. vrijwilligers beheersen gesprekstechnieken zoals motiverende gespreksvoering en voeren respectvolle, gelijkwaardige en empathische gesprekken. Ze kennen ook inzichten over effectiviteit – zoals het gegeven dat mensen complexe zaken in de ochtend beter kunnen doordenken – en passen die toe.
3. *Voorzien in psycho-educatie*: professionals c.q. vrijwilligers informeren hun cliënt hoe stress gedrag kan ontregelen en verkennen met hem in hoeverre dat ook bij hem aan de orde is.
4. *Helpende instrumenten*: met de inzet van praatplaten en doelactieplannen worden burgers ondersteund hun langetermijndoelen te ontdekken, alsmede de doorwerking van weinig geld op andere levensdomeinen. Door sms-jes als reminder in te zetten en burgers te voorzien van eenvoudige "to do"-lijstjes worden doelen vaker bereikt.
5. *Schaarste zo mogelijk opheffen*: door onder meer de beslagvrije voet en onjuist aangevraagde toeslagen te corrigeren, krijgen burgers de geldstromen waar zij recht op hebben.