

Werk en inkomen: kennis en interventies geordend

Kennissynthese over methodisch werken, integraal werken en armoede en schulden



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Movisie werkt aan een krachtige samenleving

Movisie staat voor een maatschappij waar iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen. Waar we elkaar aanspreken op mogelijkheden en niet op beperkingen. Om dat te bereiken zet ons team van betrokken, alerte en inventieve professionals zich in voor een inclusieve samenleving waar burgers kansen krijgen en er ruimte is voor ieders behoeften, kwaliteiten en vaardigheden.

Kennis en advies met impact

Als kennisinstituut en adviesbureau voor de aanpak van sociale vraagstukken versterken we professionals, gemeenten, cliënten en burgers om het sociale domein optimaal vorm te geven en kansen te bieden aan mensen om te participeren. Tegelijkertijd verrijken ze ook ons met hun kennis en ervaringen, want kennis maken doe je in verbinding met elkaar! Zo verzamelen, ontwikkelen, valideren en verspreiden we toepasbare kennis en geven we advies met een scherpe focus op wat de samenleving van ons vraagt. We zetten ons actief in voor een resultaatgerichte aanpak. Want alleen als ons werk iets teweeg brengt bij mensen heeft het impact en betekenis in de praktijk.

Vijf actuele thema's

Onze activiteiten zijn georganiseerd rond vijf actuele thema's: Effectiviteit en vakmanschap, Inclusie en diversiteit, Huiselijk en seksueel geweld, Actief burgerschap en Sociale zorg.

Kijk voor meer informatie op: www.movisie.nl

COLOFON

Auteur(s): Mark Franken, Marjet van Houten, Gery Lammersen, Hanneke Mateman, Sanneke Verweij
Datum: augustus 2016
Redactie: Tekstburo Gort
© Movisie

Dit rapport is mede tot stand gekomen met subsidie van het ministerie van VWS.

Inhoudsopgave

Over deze kennissynthese	4
1 Inleiding	5
2 Methodisch werken.....	9
2.1 Wat is methodisch werken?	9
2.2 Lerende organisatie is een voorwaarde.....	11
2.3 Methodisch werken in het domein van werk en inkomen	13
2.4 Methodisch werken: beschikbare kennis en interventies	14
2.5 Kennislacunes methodisch werken	19
Geraadpleegde literatuur methodisch werken.....	20
3 Integraal werken	26
3.1 Wat is integraal werken?	26
3.2 Ontwikkelingen.....	27
3.3 Waarom integraal werken?	28
3.4 Wat is er bekend over integraal werken?	28
3.5 Kennislacunes integraal werken	34
Geraadpleegde literatuur integraal werken	36
Overzichtstabel interventies integraal werken.....	40
4 Armoede en schulden.....	45
4.1 Waar gaat het over?	45
4.2 Beschikbare kennis over de preventie en aanpak van armoede en schulden	49
4.3 Wat werkt in de aanpak van armoede en schulden?.....	53
4.4 Kennislacunes armoede en schulden.....	55
Geraadpleegde literatuur armoede en schulden	59
Overzichtstabel interventies armoede en schulden.....	63
5 Conclusies	69

Over deze kennissynthese

Op verzoek van ZonMw en de ministeries van SZW en VWS heeft Movisie een kennissynthese uitgevoerd naar de aanwezige (wetenschappelijke) kennis op drie thema's: methodisch werken, integraal werken en armoede/schulden. Het doel van deze kennissynthese was om vast te stellen welke kennislacunes er zijn op deze drie deelonderwerpen in relatie tot het domein werk en inkomen, mede om de projectaanvragen binnen de call 'Vakkundig aan het Werk' goed te kunnen richten en beoordelen.

De oorspronkelijke kennissynthese was een omvangrijk en complex document. In overleg met de opdrachtgevers is besloten om per deelonderwerp een samenvatting te maken.

Leeswijzer

Dit samenvattende rapport start met een inleiding waarin achtergrond en samenhang van de drie deelonderwerpen besproken worden en gebruikte termen en zoekstrategieën worden uitgelegd. Tevens wordt een model gepresenteerd dat helpt om de beschikbare kennis voor de praktijk te ordenen.

Daarna volgen per deelthema samenvattende hoofdstukken, waarin achtereenvolgens de afbakening van het onderwerp en de context van het onderwerp besproken worden. De resultaten van de literatuursearch worden daarna samengevat en de gevonden kennislacunes worden toegelicht. Elk hoofdstuk eindigt met een overzicht van de bestudeerde literatuur van het betreffende deelthema en een tabel met interventies.

In een afsluitend hoofdstuk blikken we terug op de totstandkoming van deze rapportage, delen we een aantal algemene bevindingen en formuleren we algemene kennisvragen die deze eerste verkenning heeft opgeleverd.

1 Inleiding

Kennisprogramma

Gemeenten hebben de afgelopen jaren meer taken en verantwoordelijkheden gekregen rond inkomen en participatie. Bij veel gemeenten roept dat vragen op: wat werkt voor wie, wat werkt niet en waarom? Het kennisprogramma 'Vakkundig aan het Werk' stimuleert onderzoek naar concrete antwoorden op deze vragen. Doel van het kennisprogramma is om gemeenten te ondersteunen bij het plaatsen van zoveel mogelijk mensen in zo regulier mogelijk betaald werk en het terugdringen van armoede en problematische schulden. Het programma richt zich daarom op het ontwikkelen van wetenschappelijk onderbouwde kennis over effectieve werkwijzen, methoden en instrumenten die toepasbaar zijn in de gemeentelijke uitvoeringspraktijk. De vragen en behoeften van gemeenten zijn dus richtinggevend.

Om welke mensen gaat het?

Gemeenten krijgen in het kader van de Participatiewet te maken met mensen met een arbeidsbeperking die voor ondersteuning een beroep doen op de gemeente en die volgens het UWV niet 100 procent van het wettelijk minimumloon kunnen verdienen. Hieronder vallen: burgers die voorheen onder de Wet werk en bijstand vielen, maar ook de jonggehandicapten die geen recht hebben op een Wajong-uitkering en arbeidsgehandicapten die onder de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) en beschut werken vallen.

In Nederland zitten ongeveer 459.000 mensen in de bijstand (CBS, 31 mei 2016). Eén op de tien is jonger dan 27 jaar, 49 procent is 45-plus. Er zitten meer vrouwen (57 procent) dan mannen in de bijstand. Twee derde is alleenstaand (ongeveer evenveel mannen als vrouwen), ruim een vijfde betreft alleenstaande ouders (waarvan 95 procent vrouwen). Opvallend is het grote aandeel laaggeschoolden: 65 procent heeft geen startkwalificatie (een diploma op minimaal mbo2-niveau). Voor 24 procent van de bijstandsontvangers is de uitkeringsduur beperkt. Zij ontvangen deze korter dan een jaar. 76 procent ontvangt de uitkering langer dan een jaar. Elf procent zit langer dan vijftien jaar in de bijstand. Vooral ouderen (45-plus) en laagopgeleiden zitten lang in de bijstand. Vaak is er sprake van multiproblematiek; vijftig procent heeft fysieke problemen, veertig procent psychische problemen.

Er is een directe relatie tussen de hoogte van het inkomen en het wel of niet rond kunnen komen: 87 procent van de klanten in de schuldhulpverlening heeft een inkomen rondom het minimumloon of een inkomen tot maximaal modaal. Ouderen zijn ook oververtegenwoordigd in de Wsw: 63 procent van de Wsw'ers is ouder dan 45 jaar. Een derde (31 procent) van de Wsw'ers heeft een lichamelijke beperking, iets meer dan een derde heeft een verstandelijke beperking (35 procent) en iets minder dan een derde heeft een psychische beperking (31 procent).

Van dagbesteding naar werk

Het doel van de Participatiewet is het bevorderen van participatie in de brede zin van het woord. Veel gemeenten zetten een range aan interventies en ondersteuning in. Lang niet al deze interventies zijn direct gericht op (volledig) betaald werk. Velen leiden in eerste instantie naar andere vormen van participatie: vrijwilligerswerk, begeleid werken, beschut werk, (arbeidsmatige) dagbesteding. Sommige vormen zijn afkomstig uit de zorg, sommigen behoren meer tot het terrein van welzijn of sport en sommigen zijn afkomstig uit de wereld van de Participatiewet. Na de decentralisaties zie je in een aantal gemeenten ook de behoefte ontstaan om het brede continuüm van werk tot zorg samenhangend in beeld te brengen.

Kennissynthese: drie thema's

Deze kennissynthese bestrijkt drie met elkaar samenhangende thema's: methodisch werken, integraal werken en armoede en schulden.

Het thema *methodisch werken* richt zich op de vraag hoe het methodisch werken van professionals kan worden vergroot. Een effectief aanbod van gemeenten op het gebied van re-integratie, schuldhulpverlening en armoedebestrijding staat of valt immers met professioneel vakmanschap.

Het thema *integraal werken* plaatst re-integratie in een bredere context. Mensen met arbeidsgerelateerde problemen hebben vaak ook problemen binnen andere domeinen. Gemeenten ontwikkelen steeds meer een integrale aanpak die hierop aansluit, vaak in samenwerking met andere instanties.

Het thema *armoede en schulden* is - in tegenstelling tot de twee eerdere onderwerpen - een inhoudelijk vraagstuk. Hierbij gaat het om de vraag hoe gemeenten de armoedebestrijding en de hulp aan mensen met problematische schulden het beste kunnen vormgeven. De complexe problematiek vraagt om een integrale aanpak en bezinning op het methodisch handelen van professionals.

De inzichten op de drie deelthema's zijn dus niet van los van elkaar te zien, maar versterken elkaar.

Wat zijn interventies?

In het kennisprogramma 'Vakkundig aan het Werk' wordt onder interventies een breed arrangement van aanpakken, methoden, werkwijzen, instrumenten en samenwerkingsverbanden verstaan. Het gaat kort gezegd om alle elementen die ingezet kunnen worden in de gemeentelijke praktijk om een bijdrage te leveren aan het behalen van de doelen van programma's en beleid. De interventies kunnen zowel gericht zijn op de professional als op de cliënt. De definitie van interventies is daarmee breed.

Erkenningstraject

Een groot aantal kennisinstituten in het sociale domein (Movisie, RIVM, NJi, Kenniscentrum Sport, Trimbos-instituut, Vilans en NCJ) werkt gezamenlijk aan kwaliteitsverbetering van interventies in het zogenoemde erkenningstraject. Binnen dit traject wordt gezocht naar werkzame elementen in de interventies teneinde gefundeerde uitspraken te kunnen doen over de effectiviteit van interventies. Een interventie komt daarbij pas in aanmerking voor beoordeling binnen het erkenningstraject als deze voldoet aan de omschrijving 'een systematische manier van handelen om een doel te bereiken'. Het begrip interventie wordt daarmee smaller gedefinieerd.

Binnen het erkenningstraject wordt onderscheid gemaakt tussen interventies op het niveau Goed Onderbouwd en het niveau Effectief. Daarnaast is er een opstapniveau Goed Beschreven.

Bij Goed Beschreven moet de interventiebeschrijving aan de volgende criteria voldoen:

1. De aanleiding, doelgroep, doelen, aanpak, randvoorwaarden, overdraagbaarheid en onderzoek naar praktijkervaringen zijn beschreven.
2. Het verband tussen aanleiding, doelen, doelgroep en aanpak is duidelijk beschreven.

Bij Goed Onderbouwd is de werkzaamheid van de interventie bovendien onderbouwd met modellen, theorie en/of literatuur.

Voor Effectief geldt dat de effectiviteit wordt aangetoond met in ieder geval Nederlands onderzoek. Het onderzoek wordt daarbij beoordeeld op zijn bewijskracht.

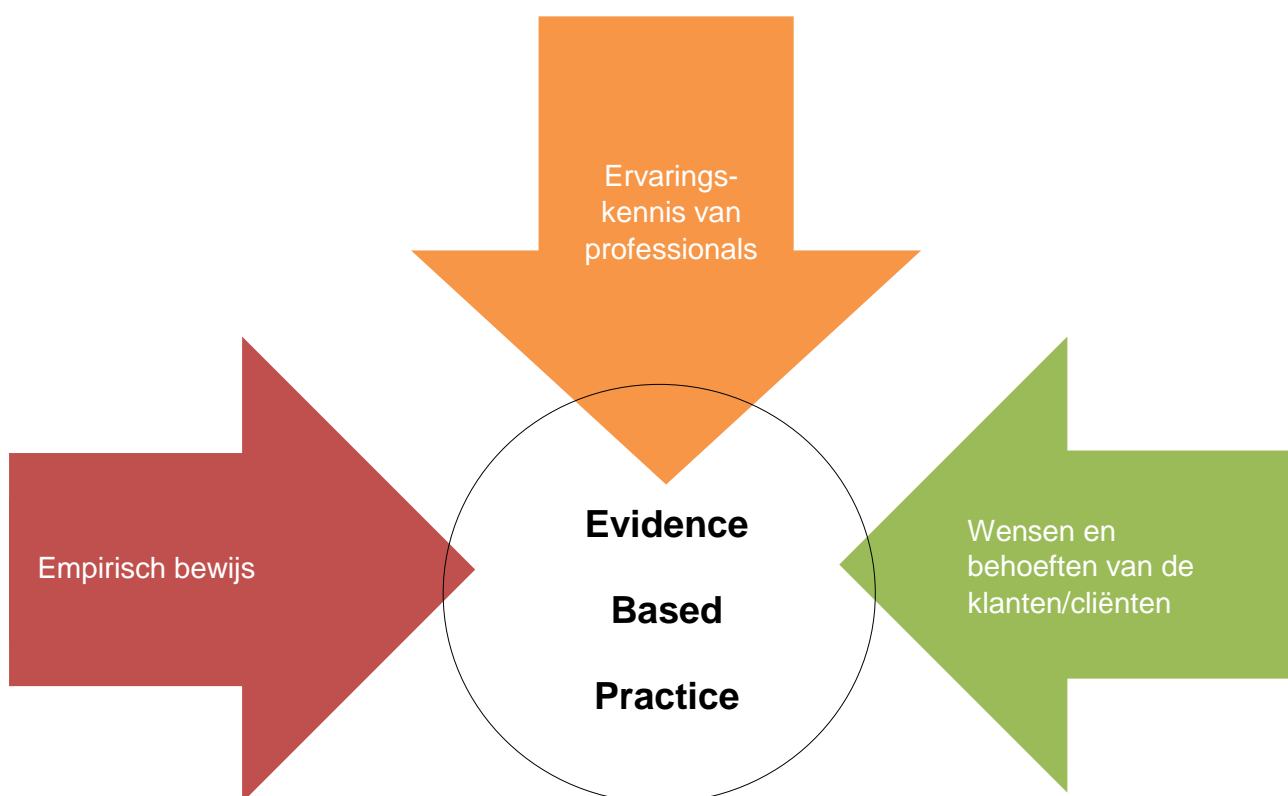
Evidence-based werken

Bovenstaande criteria leggen sterk de nadruk op de wetenschappelijke onderbouwing van effectiviteit. Daarom bestaat vaak ten onrechte het beeld dat wetenschappelijk bewijs door middel van effectonderzoek de enige basis is waardoor een keuze voor een interventie gemaakt kan worden. Er zijn echter nog twee andere ingrediënten die mede bepalen welke aanpak de beste is. Deze twee zijn terug te vinden in de definitie van ‘evidence-based werken’.

Het begrip ‘evidence-based werken’ is afkomstig uit de medische sector (Sackett, e.a., 2000) – daar geïntroduceerd onder de naam evidence-based medicine - en betekent dat de keuze voor een interventie of aanpak bepaald wordt door het integreren van drie factoren:

- Het beste bewijs uit beschikbaar wetenschappelijk onderzoeksmateriaal (empirisch bewijs).
- De ervaringskennis van professionals.
- Beschikbare kennis over de voorkeuren (wensen, behoeften) van de doelgroep van de interventie.

De wetenschappelijke kennis is in dit model dus onderdeel van de besluitvorming van de professional.



Sackett heeft hiermee een beslismodel voor ogen waarbij de professional op basis van empirisch bewijs, de eigen expertise en de wensen en behoeften van de cliënt steeds opnieuw een beoordeling maakt van wat een effectieve interventie is.

Daarmee lijkt het model een goede basis voor het werken aan kwaliteitsverbetering in het brede sociale domein. Klassiek effectonderzoek is in het sociale domein nauwelijks haalbaar (Van der Zwet, e.d., 2010), interventies zijn daarvoor onvoldoende doorontwikkeld. Daarom pleiten steeds meer

wetenschappers voor het loslaten van de nadruk op kwantitatief effectonderzoek en voor meer aandacht voor ander (kwalitatief) onderzoek naar de praktijkervaring van professionals, de wensen, behoeften en ervaringen van cliënten en de context van interventies. Het model van Sackett kan helpen dit onderzoek te ordenen en dient ook als onderlegger in deze kennissynthese.

Tot slot

In deze kennissynthese zijn we op zoek gegaan naar aanwezige kennis vanuit deze drie invalshoeken, met de nadruk op empirisch bewijs (met meer of minder bewijskracht). Er is gezocht in wetenschappelijke literatuur via de online databases en in 'grijze' literatuur door Google searches op relevante kernwoorden. Het overgrote deel van de gevonden publicaties betreft ervaringskennis van professionals (onderzoek op basis van interviews of vragenlijsten). Onderzoek naar wensen of ervaringen van klanten/cliënten is ondervertegenwoordigd. Empirisch bewijs is in beperkte mate vindbaar, maar door het type onderzoek is er vaak sprake van een beperkte bewijskracht. Het zou wenselijk zijn om deze kennissynthese verder uit te diepen door literatuursearch te verbreden naar buitenlands effectonderzoek en door daarnaast te spreken met professionals, opdrachtgevers, klanten en andere belanghebbenden.

2 Methodisch werken

In dit hoofdstuk kijken we naar de beschikbare kennis over het methodisch werken van professionals in het domein van werk en inkomen. Tevens besteden we aandacht aan de context van de lerende organisatie die van belang is voor methodisch werken. Professionals die systematisch en methodisch werken, zijn van groot belang. Zo kan een effectief aanbod op het gebied van re-integratie, schuldhulpverlening en armoedebestrijding vorm krijgen.

2.1 Wat is methodisch werken?

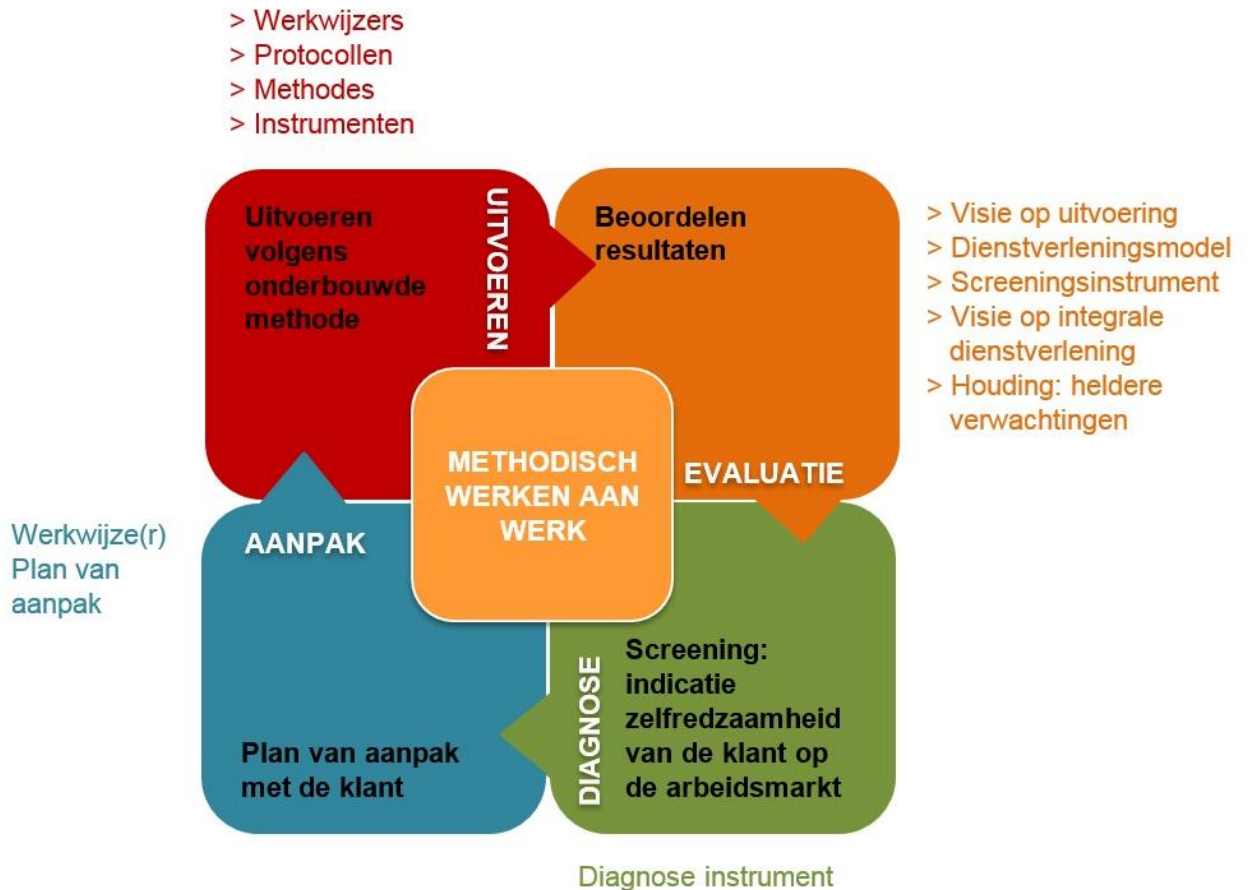
Methodisch werken is een systematische manier van handelen om een bepaald doel te bereiken. Methodisch handelen heeft twee betekenissen die in elkaars verlengde liggen (Van Lieshout, 1992).

De eerste betekenis van methodisch handelen is dat professionals handelen volgens het procesmatig model van intake, diagnose, plan van aanpak, uitvoeren en evalueren. De cyclus (RWI, 2011) bestaat uit:

- beeldvorming (het verzamelen van informatie over de klant)
- screening (het vormen van een eerste beeld over de noodzaak van ondersteuning van de klant: heeft de klant ondersteuning nodig en zo ja, is de sociale dienst dan de aangewezen instantie?) en oordeelsvorming (diagnose: welke re-integratieactiviteit(en) past(sen) het best bij de klant?)
- besluitvorming (het bepalen van de geschiktste route naar werk)
- het uitvoeren van het plan van de klant
- het meten van het resultaat
- de evaluatie (waaronder zelfreflectie, gedeelde reflectie)
- en (eventueel) het aanpassen van de werkwijze.

Ten aanzien van de klant stopt de cyclus van methodisch werken bij het resultaat. Voor de kennis- en methodiekontwikkeling binnen de organisatie en de professionalisering van de professional zijn vervolgens de evaluatie en het aanpassen van de werkwijze van belang.

In onderstaand model van Divosa (Bakker, H., e.a., 2013) zijn deze in onderdelen in 4 stappen geordend:



De tweede betekenis van methodisch handelen is dat de professional werkt volgens een welomschreven methode, waarbij gespecificeerd is bij welke (soorten) problemen welke (soorten) handelingen hij moet verrichten (Scholte, 2014). Dit roept de associatie op met geprotocolleerd werken, maar methodisch werken staat niet gelijk aan het volgen van gedetailleerde richtlijnen. In tegendeel: handelingsruimte voor de professional is juist cruciaal om passende oplossingen voor de klant te bewerkstelligen (van den Brink e.a., 2011).

Wat opvalt is dat in de twee weergegeven omschrijvingen van methodisch handelen de nadruk ligt op de beheersmatige en instrumenteel-technische kant van het handelen. Het belang van bijvoorbeeld een goede beroepshouding blijft hierbij onderbelicht. Of iemand professioneel handelt hangt niet alleen af van het gebruik van onderbouwde methoden, maar ook van kennis, vaardigheden en persoonskenmerken en de organisatorische context waarbinnen het werk zich afspeelt. Gambrell (2005) beschrijft methodisch werken als het gestructureerd, planmatig en doelgericht informatie verzamelen om te kunnen beslissen welke hulp nodig is. Deze werkwijze vraagt om “kritisch denken”; het helder beschrijven en evalueren van uitspraken en argumenten en afwegen van alternatieve zienswijzen. Volgens Gambrell hebben professionals daarvoor niet alleen inhoudelijke vakkennis nodig, maar ook kennis over eigen tekortkomingen in besluitvorming en hoe die te vermijden.

Optimale professionaliteit is dan ook een totaalpakket waarbij het gaat om het systematisch en methodisch handelen van de professional, waar mogelijk op basis van bewezen effectieve methoden of op zijn minst een gedeelde en (theoretisch) onderbouwde werkwijze. Daarbij zijn kennis en vaardigheden van de professional om bijvoorbeeld de methoden te kunnen gebruiken cruciaal, evenals het vermogen tot kritische reflectie, en een goede beroepshouding, bijvoorbeeld ten aanzien van de bejegening van de werkzoekende of de benadering van de werkgever.

In deze kennissynthese methodisch werken gaan we specifiek in op het systematisch en methodisch handelen van de professional in het domein van werk en inkomen en gaan we op zoek naar onderbouwde en/of bewezen effectieve methoden die deze professionals kunnen gebruiken in hun werk. Voor de zoektocht naar bewezen effectieve methoden beperken we ons in deze kennissynthese tot het kader van het methodisch werken, de stappen van 'diagnose', 'aanpak', 'uitvoering' en 'evaluatie'.

We gaan op zoek naar beschikbare kennis en bewezen effectieve methoden, die professionals in het domein werk en inkomen kunnen gebruiken voor het stellen van een diagnose, het maken van een plan van aanpak, het uitvoeren (volgens onderbouwde methoden) en het beoordelen van resultaten.

2.2 Lerende organisatie is een voorwaarde

Binnen de sector werk en inkomen en het bredere sociale domein is sprake van een omvangrijke innovatieopdracht. Deze veranderingen zijn langetermijnprocessen die nauw verbonden zijn met kennisontwikkeling, kennisoverdracht en kenniscirculatie (Kooiman, 2015). Van de professionals wordt verlangd dat ze in de directe uitvoeringspraktijk communicatief en methodisch sterk in hun schoenen staan en de kunst verstaan om werkwijzen en methodieken situatieafhankelijk in te zetten. Professionals opereren dus dagelijks in het spanningsveld tussen enerzijds continuerende praktijken en regulerende wetgeving en anderzijds culturele en maatschappelijke vernieuwing.

Methodisch werken is nauw verbonden met het lerend vermogen van professionals; het gaat niet alleen om het toepassen van methoden, maar ook om het evalueren en het leren van die toepassing en het verbeteren van het eigen handelen.

Van belang hierbij is tevens de vraag welke rol daarbij voor leidinggevendenden in organisaties is weggelegd. Daarom staan we stil bij de context van de lerende organisatie die van cruciaal belang is voor het methodisch werken van professionals.

We volgen daarmee het model (ontwikkeld naar analogie van een model voor professionalisering in het onderwijs, TNO, 2015) waarbij drie typen factoren onderscheiden worden die leiden tot professionalisering: de kenmerken van de klantmanager, de kenmerken van de interventie en de organisatorische randvoorwaarden.

Principes van de lerende organisatie

Senge (1990) beschrijft vijf elementaire disciplines die organisaties zouden moeten hanteren om te (blijven) leren:

1. Het stimuleren van *persoonlijk meesterschap*: medewerkers moeten de bereidheid en motivatie hebben om nieuwe kennis en vaardigheden aan te leren.
2. Kritisch onderzoek van de eigen mentale modellen (*zelfonderzoek* naar vooronderstellingen en -deels onbewuste - aannames).
3. Het ontwikkelen van een *gemeenschappelijke visie* op de toekomst van de organisatie.

4. Het door middel van *dialog* bevorderen van teamleren en daarmee het ontwikkelen van de capaciteiten van een team om resultaten te bereiken.

5. *Systeemdenken*: organisaties zijn systemen waarvan alle onderdelen met elkaar verbonden zijn en elkaar beïnvloeden.

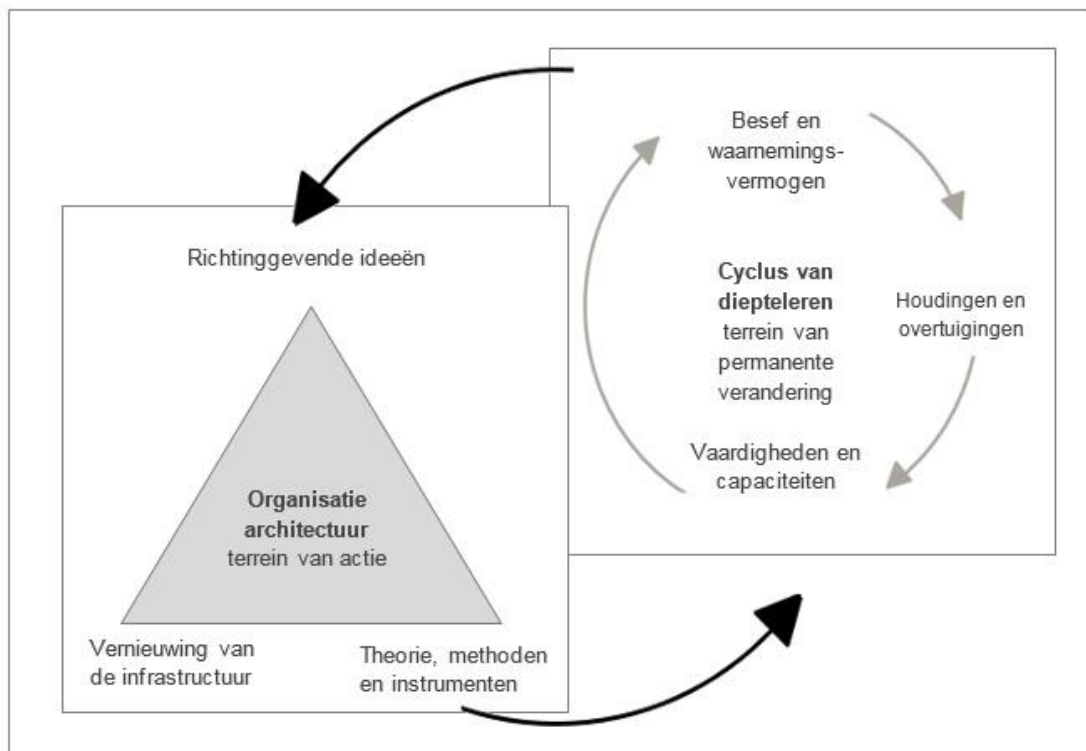
Deze vijf leerdisciplines versterken elkaar en kunnen gezien worden als aangrijpingspunten om het leervermogen van een organisatie te verhogen. Senge stelt dat lerende organisaties ook nieuwe vormen van leiderschap verlangen waarin meer recht wordt gedaan aan de inbreng van medewerkers.

Leerprocessen verlopen volgens een vast patroon. Allereerst is er het cognitieve stadium waarin nieuwe informatie geleerd wordt. Vervolgens wordt deze informatie geïntegreerd in nieuwe gedragsregels. In het laatste stadium wordt er geoefend en worden de nieuwe regels geïntegreerd in het handelen volgens nieuwe waarden en uitgangspunten. Er ontstaat dan een nieuw mentaal model. Senge noemt dit *diepte-leren*. De cyclus van diepteleren vormt het wezen van de lerende organisatie.

Daarnaast noemt Senge drie architectonische elementen van een lerende organisatie:

- *Richtinggevende ideeën*; een visie, gemeenschappelijke waarden en gemeenschappelijke doelen die staan voor wat de organisatie vertegenwoordigt en wat haar medewerkers proberen te bereiken.
- *Theorie, methoden en instrumenten*; professionals kunnen alleen leren als zij zich relevante theorie eigen kunnen maken, methoden aangereikt krijgen om de theorie te verwerven en instrumenten om daadwerkelijk te leren.
- *Infrastructuur* om daadwerkelijk een cyclus van diepteleren te kunnen verwezenlijken.

Beide modellen - de cyclus van diepteleren en de drie architectonische elementen - vormen samen de kern van een lerende organisatie:



Leiding geven aan een lerende organisatie

De lerende organisatie vormt een voorwaarde voor succesvol methodisch werken. Methodisch werken werkt alleen als professionals de methodiek begrijpen, het fundament ervan doorgronden en dat als leidend principe hanteren. Anders bestaat er een risico op wat Bordewijk en de Ringh (2010) beschrijven als *methodische undershooting*. Dan fungeert de methodiek of het methodisch werken vooral als uithangbord, maar wordt in werkelijkheid nauwelijks toegepast. Of het andere uiterste: de *methodische overshooting* waarbij er sprake is van een vlucht in de schijnbare zekerheid van een methode om de complexe werkelijkheid te managen. In navolging van Senge geven zij aan dat het voor leidinggevendenden van belang is om te sturen op een eensluidende taak, een gedeeld begrippenkader en een gedeeld beeld over sturing. Ook is het van belang om te zorgen dat de kern van methodisch handelen afgestemd wordt op de eigen organisatie.

Dit sluit aan op de organisatorische randvoorwaarden zoals die door Hazelzet en Van de Torre (2015) genoemd worden in hun discussienotitie over de professionalisering van klantmanagers: ruimte bieden voor leren en experimenteren, faciliterend management en de uitvoerend professional als uitgangspunt nemen. Overigens zijn deze voorwaarden niet onderbouwd door onderzoek in het domein van werk en inkomen, maar afkomstig uit onderzoek binnen het onderwijs.

Ook vanuit de bedrijfskunde (o.a. Volberda e.a. (2006)) wordt het belang benadrukt van een brede kennisbasis bij managers en het belang van managementvaardigheden als durven experimenteren en de bekwaamheid van het stimuleren van vormen van hogere-orde leren. Een grotere nadruk op kennis en leren vraagt om een nadruk op teamgericht werken, taakrotatie, een plattere organisatie en meer kennisnetwerken tussen organisaties.

2.3 Methodisch werken in het domein van werk en inkomen

In hoeverre wordt er methodisch gewerkt door professionals in het domein van werk en inkomen? Uit het eerste inventariserende onderzoek naar de stand van zaken omtrent vakmanschap in de gemeentelijke re-integratiesector blijkt dat veel klantmanagers van sociale diensten meer intuïtief werken dan volgens vaste richtlijnen (Blommesteijn, e.a., 2012). De moeilijkheid van het 're-integratiewerk' is dat nog lang niet altijd duidelijk is wat voor wie werkt en wanneer (Raad voor Werk en Inkomen, 2012). Is bijvoorbeeld een groepswijze aanpak bevorderlijk voor het zelfvertrouwen van een werkzoekende of juist niet? Welke begeleidingsstijl past het best bij de specifieke werkzoekende: sturend of juist niet, directief of juist loslaten?

Vervolgens is in 2014 een tweede meting uitgevoerd. Uit de interviews in de tweede meting blijkt dat klantmanagers in toenemende mate aandacht hebben voor 'wat werkt', maar niet zozeer volgens landelijk erkende methoden. Uit de web-enquête van dit onderzoek komt wel een ervaren toename in het gebruik van bewezen effectieve methoden naar voren ten opzichte van 2012, maar meestal wordt hiermee bedoeld dat de gebruikte methoden intern succesvol zijn gebleken en niet dat deze formeel als bewezen effectief bekend staan. Het gebruik van werkwijzers en handreikingen met bewezen of aannemelijk effectieve methodieken is iets toegenomen. Men is echter nog onvoldoende op de hoogte van wetenschappelijk onderbouwde methodieken voor de bevordering van de re-integratie of participatie van klanten (Groenewoud, e.a., 2014).

Daarbij speelt dat bijvoorbeeld vanuit de Impuls Vakmanschap ook nog geen optimale manier is gevonden om goed werkende instrumenten of methoden te introduceren. Een ander punt van aandacht

is dat de 'not invented here'-bril - waardoor nu vaak naar elders ontwikkelde aanpakken wordt gekeken - vaak contraproductief is en de ontwikkeling van effectievere interventies en methodieken belemmert.

In de in 2015 verschenen discussienotitie van TNO '*Professionalisering van klantmanagers in het sociale domein*' wordt opnieuw aangegeven dat er nog weinig methodisch wordt gewerkt door professionals en dat er onvoldoende kennis is van bewezen effectieve methoden. Ook het plannen, organiseren en registreren van taken laat nog te wensen over.

2.4 Methodisch werken: beschikbare kennis en interventies

Bij effectieve interventies in het licht van methodisch handelen kan er op twee niveaus gezocht worden:

- a. Interventies gericht op het versterken van methodisch handelen door professionals als zodanig.
- b. Interventies die als methode ingezet kunnen worden door professionals in hun werkwijze gericht op een specifieke klantgroep of vraagstuk.

Over methodisch werken in het domein werk en inkomen is beperkt literatuur aanwezig; er zijn veel analyses van de huidige werkwijze, maar er is nauwelijks onderzoek naar wat de werkzame elementen zijn in interventies om methodisch handelen te bevorderen. Daarom kijken we ook naar inzichten uit het onderwijs en de jeugdzorg waar meer onderzoek over dit onderwerp voorhanden is. We bespreken hierna eerst de gevonden interventies, om daarna de algemene inzichten uit de literatuur te delen.

Interventies gericht op doelgroep of vraagstuk

Het tweede type interventies betreft methoden en instrumenten die door professionals kunnen worden ingezet in hun dagelijkse werkprocessen en klantcontacten. Deze zijn volop beschikbaar. Voorbeelden van dit soort interventies zijn o.a. vindbaar op www.interventiesnaarwerk.nl; hier staan tientallen aanpakken, projecten en methoden genoemd voor specifieke doelgroepen of rond specifieke vraagstukken. Ook in databanken van andere kennisinstellingen (in andere domeinen) zijn bruikbare interventies vindbaar bijvoorbeeld op het gebied van maatschappelijke activering. Al deze interventies bieden handvatten voor professionals om methodisch te werken in verschillende fasen van het werkproces. Een kanttekening is echter dat bij geen van deze interventies de effectiviteit is aangetoond door middel van effectevaluaties (Groenewoud, M., e.a., 2014). Wel is er soms sprake van positieve praktijkbeoordelingen.

De Databank effectieve sociale interventies (www.movisie.nl/esi) bevat twee relevante interventiebeschrijvingen die 'goed beschreven' zijn ('Resto van Harte' en 'Maatschappelijke opvang in zelfbeheer') en een methodebeschrijving die 'effectief' ('Individuele Rehabilitatie Benadering') beoordeeld is.

Voor al deze interventies geldt dat zij een bijdrage kunnen leveren aan het methodisch handelen van professionals mits op de juiste wijze toegepast.

Interventies gericht op methodisch handelen van professionals

Het eerste type interventies komt ook aan de orde in de recente discussienotitie van TNO over professionalisering van klantmanagers (2015) en zullen we in het licht van deze kennissynthese verder uitdiepen. Het gaat hierbij om interventies die expliciet het methodisch werken van professionals versterken en ondersteunen in een of meerdere fasen van het werkproces.

Naast de methodebeschrijvingen in databanken en op websites is een nadere literatuurverkenning gedaan naar beschikbare kennis over methodisch werken. Dit wil zeggen dat we hebben gekeken naar kennis die bekend is over het stellen van de diagnose, het maken van een plan van aanpak, de uitvoering volgens onderbouwde methoden en het beoordelen van het resultaat.

Gezien de stappen in het methodisch handelen van de professional in het domein van werk en inkomen komen we uit op het geven van kennis over 'het stellen van een diagnose', 'zelfsturing van de klant' en over de 'benadering van werkgevers'.

Daarnaast bespreken we een aantal algemene inzichten uit wetenschappelijk onderzoek over

2.4.1 Diagnose

De diagnose wordt gezien als cruciale fase van het methodisch werken (KWI, 2013). KWI constateert dat "niet bij alle gemeenten wordt gewerkt met instrumenten voor diagnose en/of screening, en niet van alle instrumenten is duidelijk of ze gebaseerd zijn op wetenschappelijke inzichten. Omdat klantmanagers diagnose- en screeningsinstrumenten onvoldoende gebruiken, blijft de motivatie van de keuze voor een begeleidingswijze of een bepaald traject vaak impliciet". Een goede diagnose van wat een werkzoekende motiveert en belemmert om op zoek te gaan naar een baan, is essentieel voor een goede begeleiding en van belang om re-integratiemiddelen goed in te zetten. Een goede diagnose is leidend voor vervolgstappen en keuzes. Er zijn verschillende diagnose- en screeningsinstrumenten beschikbaar.

In de werkwijzer diagnose-instrumenten (www.divosa.nl) zijn de volgende zeven diagnose-instrumenten weergegeven:

- ABC-methode van L&D Support.
- Diagnoseplatform van CompetenSYS.
- Dariuz Diagnose en Dariuz WegWijzer van Dariuz.
- SZeebra van Matchcare.
- Human Talent Matching van KeyZen en C3Group.
- Scan Werkvermogen Werkzoekenden van het Arbeidsdeskundig Kenniscentrum (AKC).
- Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) van GGD Amsterdam.

De laatste twee instrumenten (de 'Scan Werkvermogen Werkzoekenden' en de 'Zelfredzaamheidsmatrix') zijn niet ontwikkeld als diagnose-instrument, maar worden in de praktijk wel op onderdelen in het diagnose-proces ingezet. Al deze diagnose-instrumenten zijn wetenschappelijk onderbouwd en worden getoetst en verbeterd op basis van praktijkervaringen. Slechts 2 instrumenten (de Zelfredzaamheidsmatrix en de SZeebra) zijn wetenschappelijk gevalideerd.

De site www.gildenetwerk.nl beschrijft twee screeningsinstrumenten:

- Mesis, een methodisch screeningsinstrument ontwikkeld voor de schulddienstverlening
- Metas, een online vragenlijst om nieuwe bijstandsaanvragers snel te screenen op zelfredzaamheid op de arbeidsmarkt.

Beide instrumenten zijn ontwikkeld in intensieve samenwerking tussen wetenschappers, onderzoekers, uitvoerders en uitvoeringsorganisaties en door grote groepen burgers de eerste versies van de vragenlijsten te laten invullen. Hierdoor zijn wetenschappelijk en statistisch valide instrumenten tot stand gekomen.

Van veel diagnose-instrumenten die gebruikt worden in het domein werk en inkomen is uitsluitend onderzoek naar 'best practices' met kwalitatieve beschrijvingen beschikbaar (Bakker, H. e.a., 2013).

Op grond van dit onderzoek komt naar voren dat diagnose-instrumenten de volgende meerwaarde hebben:

- De diagnose wordt niet alleen gebaseerd op persoonlijke inschatting en maakt expliciet hoe en op grond waarvan de diagnose wordt gesteld. Dit maakt dat voor het stellen van de diagnose je minder afhankelijk bent van de persoonlijke kwaliteiten van iemand. Er ontstaat een zekere standaardisering, die vervolgens bijdraagt aan verder professionalisering van de diagnosefase.
- Daarnaast wordt genoemd dat cliënten door het gebruik van de diagnose-instrumenten aan het denken worden gezet en zich serieus genomen voelen.

Ondanks deze voordelen bestaat het risico dat klantmanagers zich juist bedreigd voelen door het gebruik van diagnose-instrumenten, doordat zij het zien als diskwalificatie van hun eigen kunnen als zij verplicht worden om met dergelijke instrumenten te werken (Bakker, H. e.a., 2013).

Doordat er verschillende diagnose-instrumenten gebruikt worden en er een gebrek aan overeenstemming is over hoe een 'goede' diagnose eruit moet zien, is het diagnoseproces versnipperd. Een goede diagnose aan het begin van het dienstverleningsproces kan echter bijdragen aan de verhoging van de kwaliteit en efficiëntie van de dienstverlening. Daarnaast heeft de diagnose nu vaak primair de functie van het 'leren kennen van de klant', en is ze minder exclusief gericht op het matchen van klant en trajectaanbod (Berkel, R. van, 2013).

Binnen de jeugdzorg bestaan er een belangrijke kader voor methodisch werken in de diagnostische fase, nl. de handelingsgerichte diagnostiek (Pameijer en van Beukering, 2004). In deze aanpak zien we elementen terug die ook voor het diagnostisch proces in werk en inkomen relevant kunnen zijn.

Kernpunten uit de methodiek zijn:

- het gebruik van systematische procedures
- gericht op advisering (van wenselijk naar haalbaar)
- het hanteren van een transactioneel referentiekader (constructieve samenwerking)
- integrale samenwerking
- focus op positieve kenmerken

Sterk is hierbij dat er in deze cyclus expliciet aandacht is voor het gebruik van empirisch en theoretisch bewijs bij analyse, weging en advies. De deskundigheid van de professional en het referentiekader van de klant zijn beide belangrijk voor een effectieve implementatie van de hulp en ondersteuning. De werkwijze is heel doelgericht en dat maakt het mogelijk om goed te reflecteren op de vraag wat de werkwijze heeft opgeleverd en waar verbeterkansen zijn. Tevens zorgt het voor transparantie en overdraagbaarheid.

2.4.2 Zelfsturing klant

Zelfsturing van de klant duidt op het vermogen van mensen om richting te geven aan hun leven. In 2010 bracht de Raad voor Werk en Inkomen (RWI) een aantal rapporten uit: de handreiking 'Het heft in eigen hand', 'Sturen op zelfsturing' en 'Mogelijkheden van zelfsturing bij re-integratie'. Zelfsturing en motivatie zijn centrale begrippen in de handreiking en achtergrondstudie. In deze drie rapporten komt naar voren dat het effect van re-integratie groter is naarmate de klant meer invloed heeft op het proces. De mate waarin de klant meer invloed heeft op het proces is echter veelal afhankelijk van de individuele professional. De in het onderzoek onderzochte methoden zijn niet ingebed in de dagelijkse routines van de professional en zijn niet standaard opgenomen in het werkproces. Daarbij hebben professionals moeite om aan te geven waar zij in hun afweging op letten. 'Het blijkt een onbewust,

impliciet proces: geobjectiveerde criteria ontbreken' (Kemper, R. e.a., 2009). Doordat de aanpak afhankelijk is van de individuele professional, is het lerend vermogen van de organisatie beperkt.

Verder komt in de rapportage 'Sturen op zelfsturing, advies over zelfsturing in de re-integratiepraktijk' (Raad voor Werk en Inkomen (2010)) naar voren dat de op zelfsturing ontwikkelde instrumenten geïsoleerd dreigen te raken in de veelheid van het re-integratieaanbod. Het instrumentarium is nog beperkt en veelal nog in ontwikkeling en van de instrumenten die er zijn is het nog moeilijk om vast te stellen of ze tot meer uitstroom leiden. De 'Individuele Re-integratieovereenkomst' (IRO) en het 'Persoonsgebonden Re-integratiebudget' (PRB) worden genoemd als instrumenten waarmee goede resultaten worden behaald.

Tot slot blijkt de interventie gericht op eigen actie en zelfsturing van de klant nog niet goed doordacht. Bij zelfsturing wordt van de klant verwacht dat hij zijn verantwoordelijkheid neemt en zelf regie voert op de terugkeer naar de arbeidsmarkt. Aan de andere kant wordt ook sturing van de professional verwacht omdat arbeidsre-integratie niet vrijblijvend is. 'De verbinding tussen interventie (sturen van de professional) en interactie (dialoog, uitwisseling, inbreng van de klant, wederzijdse beïnvloeding) gericht op de eigen actie en zelfsturing van de klant is nog niet helder. Onderhuids kan dit tot allerlei wrijvingen en weerstanden leiden. Met een open communicatie over het verschil van opvattingen, verwachtingen én machtsposities kan deze verbinding gelegd worden, hetgeen een belangrijke voorwaarde is voor effectiviteit en vakmanschap' (Polstra, L., e.a., 2014b).

Belangrijk zijn in dit verband twee bewezen effectieve aanpakken die raken aan de kern van zelfsturing, nl. motiverende gespreksvoering en oplossingsgerichte coaching.

Motiverende gespreksvoering gaat uit van de gedachte dat motivatie veranderbaar is en kan worden beïnvloed. In het contact met de klant wordt gelet op uitspraken die te maken hebben met gedragsveranderingen. Deze zelfmotiverende uitspraken worden uitgelokt en uitvergroot zodat de balans doorslaat naar actieve probleemoplossing. De manier waarop de professional de klant benadert, bepaalt voor een groot deel of de klant gemotiveerd raakt om te veranderen. De klant is verschenen op de afspraak, is in de basis gemotiveerd en vervolgens is het zaak deze motivatie uit te bouwen.

Oplossingsgerichte coaching is een techniek die kan worden ingezet als de klant eenmaal gemotiveerd is te veranderen en in beweging is gekomen. Deze techniek activeert, mobiliseert en versterkt de eigen kracht en competenties van de klant om een doel te bereiken en verkleint het risico op terugval. De benaderingen vullen elkaar aan en passen ook bij de verschillende fasen van zelfsturing en gedragsverandering. Bij motiverende gespreksvoering ligt de focus op het 'waarom' van verandering. De focus bij oplossingsgericht coachen ligt op het 'hoe' van de verandering.

Op www.gildenetwerk.nl staat het methodisch concept 'Sturen op zelfsturing' genoemd. In deze methode wordt het accent gelegd op gedragsverandering: Wat zet mensen aan het denken, wanneer komen ze in beweging en wat zorgt ervoor dat ze het ook op de langere termijn volhouden? Het methodisch concept 'Sturen op zelfsturing' is gefundeerd op de drie psychologische basisbehoeften van de mens. Het gaat om:

- de basisbehoefte aan autonomie (de vrijheid om keuzes te kunnen maken)
- de basisbehoefte aan betrokkenheid (je verbonden voelen met anderen)
- de basisbehoefte aan competentie (je kundig en bekwaam voelen).

Op de site wordt aangegeven dat het methodisch concept is ontwikkeld in samenspraak met professionals in verschillende werkvelden en wetenschappelijk getoetst is op effectiviteit (van Hooft et al, 2010). Uit een praktijkevaluatie van de methodiek (van der Aa, 2013) komt als belangrijkste conclusie dat het draagvlak van de methodiek 'Sturen op zelfsturing' groot is, maar dat de toepassing in de praktijk vrijblijvend en op punten onvolledig is in vergelijking met de theorie van de methodiek. Investering in de leercyclus is vooralsnog beperkt, met name waar het toetsing van en reflectie op het individuele methodische handelen van uitvoerders betreft.

2.4.3 Benadering werkgever

De benadering van de werkgever wordt als een van de punten genoemd die van belang zijn voor succesvolle begeleiding naar werk. Hierbij is het van belang om de werkgever als klant te zien en hun vraag centraal te stellen. Op dit moment is nog nauwelijks bekend wat de meest succesvolle interventies zijn om werkgevers te verleiden. TNO doet hier nader onderzoek naar. De eerste resultaten laten zien dat werkgevers een mix van zakelijke en sociale motieven hebben om kwetsbare groepen in dienst te nemen. Als zakelijke motieven worden genoemd: we hebben (goedkope) arbeidskrachten nodig en het is goed voor ons imago. Als sociaal motief wordt genoemd: we willen gelijke kansen bieden.

Eerdere studies laten zien dat de 'meervoudige vraaggerichtheid' het beste lijkt aan te sluiten bij de benadering van werkgevers voor klanten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Meervoudig vraaggerichtheid wil zeggen: aandacht voor de personeelsbehoefte van de werkgever en aandacht voor de mogelijkheden van de werkzoekende om een goede werknemer te worden, afgestemd op de werkbehoefte van het bedrijf/organisatie. De werkgever wordt dan aangesproken vanuit het zakelijke belang voor het bedrijf en tegelijkertijd ook op de andere motieven zoals: mensen kansen geven en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Er wordt dan rekening gehouden met de vragen, behoeften en belangen van de werkgever, maar ook met de vragen en mogelijkheden (en beperkingen) van de werkzoekenden (Polstra, L., e.a., 2014b).

Waarde creëren voor werkgevers vraagt om aansluiting op en verankering in het strategisch HRM-management van bedrijven en instellingen. Die benadering richt zich ook op de manier waarop de al aanwezige werknemers leren samen te werken met mensen met een arbeidsbeperking. Anderzijds biedt het de mogelijkheid om de talenten, ambities en mogelijkheden van de huidige medewerkers beter en slimmer te benutten en daarmee samen een grotere output en outcome te realiseren. Op die manier ervaart iedereen binnen het bedrijf een positieve balans tussen de meerwaarde van werknemers met een arbeidsbeperking en de investering in begeleiding en aanpassingen van de werkomgeving.

Recent onderzoek (Engelen, M. et al., 2016) concludeert dat de interventie Individuele Plaatsing en Steun door GGZ-aanbieders een succesvolle strategie is om mensen.

2.5 Kennislacunes methodisch werken

Er zijn weinig methodebeschrijvingen waarvan de effectiviteit is gebleken uit onderzoek

Voor deze kennissynthese is gezocht naar kennis over effectieve technieken en methoden voor het domein van werk en inkomen. Voor de methodebeschrijvingen die we vonden in relevante databanken en websites geldt dat er nog weinig methodieken tussen staan waarvan ook uit (evaluatie)onderzoek de effectiviteit is gebleken.

Er is nog weinig verbinding tussen wetenschappelijke kennis en professionele ervaringskennis

Als tweede punt valt op dat 'onderdelen' bekend zijn, zoals bijvoorbeeld de in deze kennissynthese weergegeven instrumenten. Of dat professionals in de praktijk aangeven dat zij methoden gebruiken die in de praktijk goed werken, maar dat deze methoden niet landelijk erkend zijn. Of dat onderzochte methoden niet standaard zijn opgenomen in het werkproces en niet behoren tot de dagelijkse routines van de professional. De aanpak voor begeleiding naar werk is dan afhankelijk van de individuele professional, wat het lerend vermogen van de organisatie beperkt.

Er is weinig kennis over het cliëntenperspectief en over wat onder effectiviteit wordt verstaan

In de kennissynthese komt naar voren dat het nog niet goed doordacht is wat bijvoorbeeld 'zelfsturing en sturing van de klant' is of wat we verstaan onder een 'goede diagnose'. Het debat over wat effectieve activeringsmethoden zijn, kan nog systematischer en intensiever gevoerd worden. Het debat over wat effectief is en het verder doordenken van een goede aanpak kunnen we voeden met kennis van onderzoek en uitvoering. Voor het bepalen van de effectiviteit is echter het cliëntenperspectief fundamenteel. Uit de inventarisatie die gedaan is voor deze kennissynthese is het cliëntenperspectief tot nu toe de grootste lacune. Het methodisch inzetten van het perspectief en de bijdrage van de cliënt wordt in studies naar effectiviteit nauwelijks meegenomen. Hier ligt nog een heel terrein braak dat verder uitgewerkt kan worden.

Er is weinig kennis over de randvoorwaarden en succes- en faalfactoren

Er is nog weinig kennis over de randvoorwaarden en succes- en faalfactoren voor het methodisch werken van professionals in het domein van werk en inkomen. In hoeverre gelden de inzichten uit bedrijfskunde, onderwijskunde en jeugdzorg onverkort voor het domein van werk en inkomen? Hoe kan er ruimte voor leren en experimenteren door en voor professionals gecreëerd worden met inachtneming van de wettelijke kaders?

Geraadpleegde literatuur methodisch werken

Aa, P.H.J., van der (2012). Proefschrift: *Activeringswerk in uitvoering. Bureaucratische en professionele dienstverlening in drie sociale diensten*.

Aa, P.H.J., van der (2013). *Van theorie naar praktijk. Eén jaar ervaring met implementatie van de methodiek 'sturen op zelfsturing'*. Rotterdam: OBI.

Bakker, H., Brakel, K. van, Dodeweerd, M. van, Eekert, P. van, Hulsman, T., Kam, J. de, Koning, P. Paantjens, M. Rijssen, J. Roorda, W. Schrijver, L. Stoutjesdijk, M. Veen, R. van der, Vogels, E. (2013) *Investeren in participeren*. Kennisplatform Werk en Inkomen.

Bartelink, C. (2013) *Wat werkt bij motiverende gespreksvoering?* Utrecht: NJI.

Bartelink, C., I. ten Berge en T. van Yperen (2013) *Beslissen over effectieve hulp. Wat werkt in indicatiestelling?* Utrecht: NJI.

Beijersbergen, M., Jansen, N., Dries, L. van den, Wolf, J. (2013). *Optimale re-integratiedienstverlening van klanten in de bijstand: Een verkenning met behulp van concept mapping*. Onderzoekscentrum Maatschappelijke zorg van het UMC St. Radboud Nijmegen in samenwerking met Fontys Hogescholen.

Berkel, R. van (2013) *Re-integratie dienstverlening voor bijstandsgerechtigden met een (zeer) grote afstand tot de arbeidsmarkt in drie gemeenten*. RaakPro Onderzoeksprogramma: Versterking van de professionaliteit in de re-integratiedienstverlening. Universiteit Utrecht.

Berkel, R. van i.s.m. Knies, E. (2013) *Re-integratie dienstverlening voor bijstandsgerechtigden met een (zeer) grote afstand tot de arbeidsmarkt in drie gemeenten*. Enquête onder medewerkers sociale diensten en sw-organisaties. Universiteit Utrecht – Utrechtse school voor Bestuurs- en Organisatiewetenschap.

BIMRA Catalogus - een overzicht van meetinstrumenten en interventies die gebruikt worden bij re-integratie (2008), gedownload van http://www.heartmathbenelux.com/doc/BIMRA_catalogusinpdf.pdf (juni 2016)

Blommesteijn, M., Geuns, R.C. van, Groenewoud, M., Slotboom, S.T. (2012) Eindrapport: *Vakkundig aan de slag, een onderzoek naar vakmanschap in de gemeentelijke re-integratiesector*. Regioplan Beleidsonderzoek in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Brink, G.J.M., van den, Jansen, M., Soeparman Mpim, S., Hulst, M. van, Gestel, M.N. van. (2011) *Professionaliteit, professionalisering en de re-integratiesector*. Universiteit van Tilburg.

Caluwé, L. de, Boonstra, J. (2006) *Interveniëren en veranderen; zoeken naar betekenis in interacties*, Kluwer, Deventer.

Engelen. M. et al (2016) *Werkgevers nudgen om collega's met karakter aan te nemen. Succesvolle plaatsing op basis van gedragswetenschappen*, Zoetermeer: Panteia.

Faber, B., Nieuwenhuijsen, K., Frings-Dresen, M. (2015) *Indicatie begeleidingsbehoefte voor een succesvolle arbeidsparticipatie*. AMC, Coronel Instituut, UWV.

Geuns, R. van & Wesdorp, P. (2012) *Vakmanschap in de gemeentelijke re-integratiesector: Tijd voor een vak!* Onderzoek uitgevoerd door RegioPlan en Gilde Re-integratie.

Groenewoud, M., Slotboom, S.T., Geuns, R.C. van (2014) *Vakkundig Vervolg: Vervolgmeting vakmanschap gemeentelijke re-integratie*. RegioPlan Beleidsonderzoek.

Gambrill, E. (2005). *Critical thinking in clinical practice: Improving the quality of judgments and decisions*. Hoboken (New Jersey): Wiley.

Hazelzet, A.M. & Torre, W. van der (2015) *Professionalisering van klantmanagers in het sociale domein, gewoon je werk willen doen?!* TNO.

Hoof, E. van, et al. (2010) *Het heft in eigen hand. Achtergrondstudie 'Sturen op zelfsturing'*, Den Haag: RWI

Kemper, D.R., Visser, S.M., de, Engelen, M.W.H., Flapper, E. (2009) *Naar de methodische diagnose: Een onderzoek naar de werking van diagnose-instrumenten bij re-integratie*. Onderzoek door Research voor Beleid in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen.

Kemper, R., Visser, S. de, Engelen, M. (2009) *Het verhaal van de klant*. Research voor Beleid in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen.

Kooiman, A. e.a. (red) (2015) *Leren Transformeren*, Movisie, Utrecht.

Korevaar, E.L. & Wester, F. (2009-2012) *Eindrapport Wmo-werkplaats Groningen-Drenthe*.

Lieshout, P. van (1992). *Metamethodiek: de methodiek van methodiekontwikkeling*. Boom, Meppel.

Onstenk, J. (1997) *Lerend leren werken. Brede vakbekwaamheid en de integratie van leren, werken en innoveren*. Delft: Eburon.

Pameijer, N. K., & Beukering, J. T. E. van (2004). *Handelingsgerichte diagnostiek : Een praktijkmodel voor diagnostiek en advisering bij onderwijsleerproblemen*. Leuven ; Voorburg: Acco.

Polstra, L. (2011) *Laveren tussen belangen*. Hanzehogeschool Groningen.

Polstra, L. (2013) *De standaard voor vakvolwassenheid van klantmanagers*. Groningen: Hanzehogeschool.

Polstra, L. & Vanschoren, J. (2014a) *Adviesrapport: Samen voor vakmanschap, Gemeentelijke sociale diensten en hogescholen*. Hanzehogeschool Groningen, Fontys Hogescholen Eindhoven. In opdracht van Divosa, Programma Vakmanschap 2014.

Polstra, L. , Vanschoren, J., Berkel, R. van, Emmerik, M. van (2014b) Paper: *Ongedeeld, verbindend vakmanschap*. Kenniscentrum Arbeid Hanzehogeschool Groningen. Samenwerkingsproduct van Hanzehogeschool Groningen, Fontys Hogescholen, USBO Universiteit Utrecht, TNO.

Ringh, S. de, Bordewijk J. (2010) De 'bullseye' van methodisch werken – werken met methodiek is niet altijd succesvol, gevonden op:
<https://www.computable.nl/artikel/opinie/management/3633955/1509029/de-bullseye-van-methodisch-werken.html>

Scholte, M. (2014), *Methodisch handelen*, gevonden op
<http://bodyofknowledgesociaalwerk.nl/methodisch-handelen>

Schuring, M, Reijenga, F.A., Cralier, B., Burdorf, A. (2011) *Gezondheidsbeleving van werklozen: Wat is bekend en wat zijn witte vlekken?* Literatuurstudie in opdracht van het UWV Kenniscentrum, uitgevoerd door Erasmus MC Rotterdam en AStri Beleidsonderzoek en -advies, Leiden.

Senge, P.M. (oorspr. 1990 vert.1992) *De vijfde discipline; de kunst en praktijk van de lerende organisatie*, Scriptum Books, Schiedam.

Volberda, H., F. van den Bosch en J. Jansen (2006). *Slim managen & innovatief organiseren*. Arnhem: Eifel.

Westerhof, E. (2010) Divosa-monitor deel 3: *Elke dag leren: sociale diensten en vakmanschap*. CAB Groningen.

Wijk, E. van, Emmerik, M. van. Met bijdragen van: Giesen, F., Vanschoren, J., Roosjen, R. (2013) Rapportage: *Optimalisering van re-integratiedienstverlening in relatie tot werkgevers*. Fontys Hogescholen en TNO.

Een vak apart! Werkagenda professionalisering van re-integratie (2012) Raad voor Werk en Inkomen.

Sturen op zelfsturing, advies over zelfsturing in de re-integratiepraktijk (2010) Raad voor Werk en Inkomen.

Overzichtstabel interventies methodisch werken

Toelichting bij de tabel

Bij de zoektocht naar (onderbouwde en/of bewezen) effectieve methoden zijn onderstaande databanken en websites geraadpleegd:

- www.gildenetwerk.nl: hierbij gaat het om kennis die 'op de werkvloer' of werkende weg is ontstaan
- www.interventiesnaarwerk.nl: op deze site staan interventies die mensen zo effectief mogelijk naar werk of participatie begeleiden
- www.movisie.nl/esj: dit is de databank effectieve sociale interventies met interventies die sociale vraagstukken aanpakken
- www.nji.nl: de databank met effectieve jeugdinterventies
- www.divosa.nl
- www.stimulansz.nl

De oogst is mager; er zijn veel beschrijvingen van interventies, maar weinig onderbouwde of bewezen effectieve interventies gericht op het versterken van het methodisch werken van professionals in het domein werk en inkomen. De BIMRA Catalogus dateert van 2008 en bevat veel verouderde of niet beoordeelde interventies. De tabel bevat derhalve een beperkte verzameling van interventies, methoden en instrumenten die passend lijken in de ontwikkeling naar methodisch werken in domein werk en inkomen.

Interventie/methodiek	Doelgroep	Effectiviteit	Theoretische onderbouwing	Beschrijving	Methodische aspecten	Doel
Sturen op zelfsturing	Klanten algemeen	?	Ja	van Hooft et al, 2010	Plan van aanpak en uitvoering	Stimuleren van zelfregie en zelfsturing bij de klant
Motiverende gespreksvoering	Klanten algemeen	Effectief	Ja	NJI	Plan van aanpak en uitvoering	Gedragsverandering bij de klant door uitlokken en benadrukken zelfmotiverende uitspraken
Oplossingsgerichte coaching	Klanten algemeen	?	Ja	Cauffmann (2015)	Plan van aanpak en uitvoering	De techniek activeert, mobiliseert en versterkt de eigen kracht en competenties van de klant om een doel te bereiken en verkleint het risico op terugval.
Functioneel meten	Professionals	nee	?	Stimulansz	Uitvoering en beoordeling, lerende organisatie	Experimentele methode om door monitoren en terugkoppeling te onderbouwen wat werkt bij re-integratie en participatie
Metas	Nieuwe bijstandsaanvragers		Ja		Screening	Screenen (online) op zelfredzaamheid op de arbeidsmarkt

Interventie/methodiek	Doelgroep	Effectiviteit	Theoretische onderbouwing	Beschrijving	Methodische aspecten	Doel
ABC methode	Klanten algemeen	?	Ja	L&D Support	Diagnose	De methode levert een beeld van de talenten en arbeidsbelastbaarheid van de klant en de mate waarin die benut kunnen worden. Koppeling aan functieprofielen mogelijk.
Diagnoseplatform	Klanten algemeen	Ja	Ja	CompetenSYS	Diagnose	Het instrument helpt de klantkennis in de hoofden van klantmanagers op een systematische wijze te ontsluiten.
Dariuz Diagnose/Wegwijzer	Klanten algemeen	?	Ja	Dariuz	Diagnose en plan van aanpak	Dariuz Diagnose geeft betrouwbaar inzicht in de mogelijkheden en beperkingen van de klant, zodat de klantmanager een onderbouwd plan van aanpak op maat kan maken
SZeebra	Klanten algemeen	Validatie	Ja	Matchcare	Screening	Poortwachter is een eerste screening voor alle klanten om te bepalen welke diagnosevragenlijst klanten krijgen (werk, zorg of re-integratie/participatie) en wat het frauderisicoprofiel van de klant is
Human Talent Matching	Klanten algemeen	?	Ja	Keyzen en C3Group	Screening en diagnose	Human Talent Matching meet bereidheid om te werken, zelfredzaamheid, motivatie, arbeidsverleden, basiskwaliteiten en werkcompetenties en persoonlijke omstandigheden (onderwijs, gezin, gezondheid, veiligheid en welzijn).
Scan Werkvermogen Werkzoekenden	Klanten algemeen	?	Ja	AKC	Diagnose	De Scan Werkvermogen Werkzoekenden meet persoonskenmerken (standaardgegevens en werkverleden), het werkvermogen (in hoeverre is iemand lichamelijk en psychisch in staat om te werken) en signalen van knelpunten bij het zoeken naar werk.
Zelfredzaamheidsmatrix	Klanten algemeen	Validatie	Ja	GGD Amsterdam	Diagnose en plan van aanpak	De ZRM beoordeelt de zelfredzaamheid van van klanten op elf domeinen.

Interventie/methodiek	Doelgroep	Effectiviteit	Theoretische onderbouwing	Beschrijving	Methodische aspecten	Doel
Individuele plaatsing en steun (IPS)	Mensen met ernstige psychische aandoeningen – geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt of grote afstand arbeidsmarkt	Effectief volgens sterke aanwijzingen	Ja	Databank Erkende Interventies GGZ (Trimbos)	Werkgeversbenadering	Het doel van IPS is integratie van mensen met ernstige psychische aandoeningen in betaald regulier werk.

3 Integraal werken

In dit hoofdstuk bezien we integraal werken vanuit het domein van werk en inkomen. We leggen de focus op toeleiding naar zo regulier mogelijk betaald werk en op mensen die onder de Participatiewet vallen. Veel mensen die met de Participatiewet te maken hebben, hebben ook andere vormen van zorg en ondersteuning nodig. Zij hebben dus met verschillende organisaties en professionals te maken. Een goede ondersteuning op verschillende levensterreinen vraagt om afstemming. Om dit voor elkaar te krijgen, is integraal werken nodig. Binnen het domein van werk en inkomen wordt veelal de term 'integrale dienstverlening' gebruikt.

We richten ons gezien de focus van het ZonMw-programma 'Vakkundig aan het Werk' op het domein van werk en inkomen. Dat betekent dat we kijken naar integraal werken waarbij in ieder geval de weg naar werk onderdeel is van het ondersteuningsproces.

3.1 Wat is integraal werken?

In het sociale domein klinkt de term 'integraal werken', maar wat is het nu eigenlijk? Integraal werken lijkt dé manier om vraagstukken in het sociale domein op te lossen. De term wordt binnen diverse contexten gebruikt, zoals binnen de wijkaanpak, de aanpak van multiproblematiek, de achter de voordeur-aanpak, sociale wijkteams, gezondheid, en ook binnen werk en inkomen. Binnen elk van deze contexten worden verschillende aspecten van integraliteit belicht.

Op basis van een literatuurverkenning onderscheiden we de volgende twee betekenissen van integraliteit:

1. Een integrale aanpak of benadering die - gezien vanuit de cliënt - samenhangend is en aandacht heeft voor alle leefgebieden. Integraal werken gaat om een allesomvattende, holistische aanpak van de vraagstukken van de cliënt. Passende instrumenten in dit kader zijn bijvoorbeeld de 'Zelfredzaamheidsmatrix'¹ met elf levensgebieden of het 'Participatiewiel'² dat dient als leidraad voor integrale participatiebevordering.
2. Het organisatorische aspect van integraliteit waarin professionals met elkaar samenwerken, processen, werkwijze en expertise op elkaar afstemmen om te komen tot een gezamenlijk plan voor de cliënt. Hier gaat het dus om de organisatorische component zoals benoemd door De Waal, Binkhorst, Scheijmans (2014) en de verschillende vormen van interprofessioneel samenwerken: multidisciplinair, interdisciplinair en transdisciplinair (Rijsdijk, Hofhuis, ten Den, de Vries, 2015).

In de publicaties over het domein van werk en inkomen ligt veelal de nadruk op de vraag wat er op organisatorisch vlak (samenwerking, processen, werkwijzen) moet gebeuren om meer samenhang in het aanbod te creëren. Vaak wordt de term 'integrale dienstverlening' gebruikt. In een literatuurstudie over integrale dienstverlening (Heekelaar, Zwaneveld, Hautus & Bakker, 2009) worden in de algemene definitie kenmerken onderscheiden die zich op het organisatorische aspect richten: de samenwerking

¹ Een instrument om de zelfredzaamheid van cliënten te beoordelen en te volgen, zie voor meer informatie: <http://www.zelfredzaamheidsmatrix.nl/zrm.aspx>

² <https://www.movisie.nl/artikel/geheel-vernieuwd-participatiewiel-2015>

tussen twee of meerdere organisaties, één of meerdere doelen bereiken, de dienstverlening die op de één of andere manier en tot op zekere hoogte vervlochten raakt.

In een recente literatuurstudie van de Inspectie SZW (2016, p.5) naar integrale dienstverlening komt men tot de volgende omschrijving van het begrip: 'Een wijze van dienstverlening waarbij verschillende problemen rond een persoon, gezin of huishouden door twee of meer actoren in samenhang worden opgepakt, waarbij een gezamenlijk doel wordt nagestreefd'. De auteurs maken hierbij onderscheid tussen verticale en horizontale integratie. Verticale integratie is de samenwerking tussen partijen binnen één domein. Horizontale integratie gaat over de samenwerking tussen verschillende domeinen. De auteurs (2016) merken op dat horizontale integratie vaak wordt nagestreefd vanuit integrale dienstverlening. De nadruk op het organisatorische aspect geeft aan dat het integraal werken gezien wordt vanuit de aanbiederskant en niet of minder vanuit de cliënt.

3.2 Ontwikkelingen

De overgang van wettelijke taken van de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet naar gemeenten per 1 januari 2015 vormt ook voor het domein van werk en inkomen een belangrijke impuls om na te denken over de positie van werk en inkomen in het brede sociale domein. We zien dat op verschillende manieren terug.

In de definiëring van integraliteit zien we een verschuiving. Eerst lag de nadruk op integrale dienstverlening binnen de keten, nu op samenwerking met andere domeinen zoals zorg en welzijn. We signaleerden eerder een nadruk op het organisatorische aspect van integraliteit. Heekelaar et al. (2009) geven aan dat in de oudere literatuur de nadruk ligt op organisatorische aspecten en dat in de recente literatuur de nadruk meer gelegd wordt op het doel van deze integratie, namelijk een adequate ondersteuning van de burger. Ook in de recente literatuurstudie van de Inspectie SZW (2016) zien we de aandacht voor het doel van integrale dienstverlening terug, namelijk het nastreven van een gezamenlijk doel. Het gaat erom verschillende diensten zo veel mogelijk bij elkaar te brengen zodat dienstverlening zo goed mogelijk plaatsvindt.

Vanuit overheden wordt het belang van integraal werken benadrukt. Zo ondertekenden vijf grote gemeenten op 11 maart 2016 een City Deal gericht op een integrale aanpak voor huishoudens met meerdere problemen. Eindhoven, Enschede, Leeuwarden, Utrecht en Zaanstad willen in samenwerking met de ministeries van Binnenlandse Zaken, SZW en VWS de ondersteuning voor kwetsbare gezinnen vernieuwen. Centraal staat hierin een integrale aanpak: één contactpersoon en organisaties die goed met elkaar samenwerken. Niet de regels maar de vraag van de burger staat daarbij centraal.

Ook de inzet van wijkteams door gemeenten past in de beweging waarin groeiende aandacht is voor integraal werken. Veel gemeenten zien sociale (wijk)teams als dé manier om de maatschappelijke ondersteuning vorm te geven. Het aantal gemeenten dat met wijkteams werkt, is in 2015 ten opzichte van 2014 gegroeid. Uit de peiling 'Sociale (wijk)teams in vogelvlucht' blijkt dat in 2014 69 procent van de gemeenten met één of meerdere sociale (wijk)teams werkt. In een onderzoek van eind 2015 geeft 87 procent van de 234 deelnemende gemeenten aan één of meerdere sociale (wijk)teams te hebben (Arum, Schoorl, 2016). In de inrichting van de wijkteams – bijvoorbeeld met betrekking tot de doelstelling en de organisatie van het team - maken gemeenten verschillende keuzes.

3.3 Waaron integraal werken?

Integraliteit wordt als oplossing gezien voor verkokering van de dienstverlening. 'De dag dat Peter de deur dichttimmerde' (Kruiter, Pels, 2012) en de 'Ronde van Hamed' (Kruiter, de Jong, van Niel & Hijzen, 2008) zijn voorbeelden hiervan. Ze laten zien hoe hulpverlening van mensen met meerdere problemen is georganiseerd, wat dit betekent voor mensen en wat we hieruit kunnen leren. Ze schetsen gezinnen waar negentien hulpverleners betrokken zijn vanuit hun eigen financiële, organisatorische en wettelijke kader en langs elkaar heen werken - met alle gevolgen van dien. Dergelijke publicaties tonen de noodzaak aan van betere afstemming en ontschotting. Ze laten vanuit de praktijk en vanuit de ervaringen van cliënten de motivatie zien voor integraal werken. Naast de relevantie vanuit de praktijk, kan de relevantie ook vanuit wetenschappelijk perspectief benaderd worden. Kan op basis van onderzoek het belang van integraal werken worden onderbouwd? Dat is een belangrijke vraag.

Er worden ook kritische vragen gesteld over integraal werken. Zo plaatste de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2008) in 'De ontkokering voorbij' kritische kanttekeningen bij het idee dat ontkokering – meer samenhang, integraliteit en coördinatie - een antwoord is op verkokering. De RMO stelt dat ontkokering geen oplossing is voor het wegnemen van de belemmerende organisatiestructuur, noch voor de aanpak van maatschappelijke problematiek. Ontkokering is immers gebaseerd op dezelfde logica als verkokering. De RMO constateert dat de discussie over ontkokering of verkokering teveel naar binnen is gericht: het vormt een bestuurlijk antwoord op een bestuurlijk geformuleerd probleem – beleidscentrisme noemen de auteurs dit. Als alternatief voor beleidscentrisme pleit de RMO voor meer aandacht voor een alternatieve benadering, namelijk voor de logica van dienstverlening. De logica van dienstverlening kenmerkt zich door een bottom-up benadering waar de overheid zich richt op het samenspel tussen burgers en professionals en hun vermogen om in complexe omgevingen samenhangende dienstverlening te organiseren. In tegenstelling tot het ideaal van uniformiteit binnen integraal, ontkokerd beleid zijn binnen de logica van publieke dienstverlening variëteit en meervoudigheid het ideaal.

3.4 Wat is er bekend over integraal werken?

Er zijn twee niveaus te onderscheiden over wat er over integraal werken binnen het domein van werk en inkomen bekend is: interventies gericht op de integrale benadering van de persoon en integraliteit gezien als de samenwerking tussen organisaties.

Wat is er bekend over interventies gericht op de integrale benadering van de persoon?

We hebben een search uitgevoerd naar interventies gericht op integraliteit. Interventies die voldoen aan de volgende criteria zijn in deze search meegenomen:

- De interventie is gericht op mensen die onder de Participatiewet vallen.
- De interventie is gericht op (onder andere) werk.
- De interventie is gericht op twee of meerdere levensdomeinen.
- De interventie verbindt verschillende vormen van expertise.

We hanteren in deze search een smalle definitie van het begrip interventie (zie inleiding).

Aanwezigheid interventies: nauwelijks interventies gericht op brede integrale benadering

Uit de search komt naar voren dat de onderzochte databanken en publicaties een twintigtal interventies bevatten die zich richten op de verbinding tussen werk en inkomen en aspecten van zorg en welzijn (zie overzichtstabel). We beschouwen deze interventies als integraal omdat het doel is om resultaten te

boeken op meerdere levensdomeinen. De aanpakken worden vaak door meerdere mensen uitgevoerd, er is sprake van een combinatie van expertises en er is sprake van een combinatie van doelen. Bezien vanuit de eerder genoemde definitie van integraliteit, zijn deze interventies in beperkte mate integraal omdat zij zich richten op twee of meerdere deelaspecten en niet op alle leefgebieden.

We zien ook diverse interventies die zich richten op specifieke doelgroepen, zoals mensen met psychische problematiek, jongeren, mensen met niet-aangeboren hersenletsel, jongeren met gedragsproblemen, slechthorenden en doven. Voorbeelden van dergelijke interventies zijn: 'HEADwerk', 'Re-integratiebegeleiding voor Doven en Slechthorenden' en 'Werk na Detentie'.

Er zijn nauwelijks interventies die uitgaan van een integrale benadering vanuit het perspectief van de cliënt en zich (kunnen) richten op alle levensgebieden. De meest relevante interventies in het kader van deze brede integrale benadering zijn 'Assertive community treatment' (ACT) of 'Flexible Assertive community treatment' (FACT). Zowel FACT als ACT richten zich op mensen met zware psychische problematiek.

Kennis over interventies: beperkte mate aanwezig

De kennis over de effectiviteit van deze interventies is beperkt. Een aantal interventies is goed beschreven of goed onderbouwd, maar over de meeste interventies zijn op basis van onderzoek geen uitspraken te doen over de mate van effectiviteit. Analyse van alle beschikbare interventies met een vorm van integraliteit levert uiteindelijk een zeer beperkt lijstje op waarvoor op basis van onderzoek aanwijzingen voor effectiviteit zijn. Het gaat om de volgende interventies:

- 'Assertive Community Treatment' (ACT)³
- 'Flexible Assertive Community Treatment' (FACT)⁴
- 'Individuele Rehabilitatie Benadering' (IRB)⁵
- 'Individuele Plaatsing en Steun' (IPS)⁶.

Het valt op dat deze interventies zich richten op een specifieke groep binnen de Participatiewet, namelijk mensen met lichamelijke, verstandelijke en/of psychische beperkingen. Vaak gaat het niet zozeer om de beperking zelf, maar om de specifieke eisen die de beperking stelt aan de bejegening en ondersteuning van de mensen. Verschillende vormen van beperkingen vragen om andere ondersteuning: werken met een IQ van 60 is totaal anders dan beperkingen in mobiliteit of niet goed met werkdruk kunnen omgaan.

Kennis over interventies: beperkt en gericht op specifieke doelgroepen

We zien dus dat de vraag naar effectiviteit van interventies met name wordt gesteld voor specifieke doelgroepen. Er is nauwelijks onderzoek naar interventies die gericht zijn op de brede doelgroep van de Participatiewet. Het meeste onderzoek is er over de interventies die gericht zijn op arbeidstoeleiding voor mensen met psychische problematiek. Uit de search komt naar voren dat er in beperkte mate interventies aanwezig zijn die vanuit een integrale mensgerichte aanpak arbeidstoeleiding als (mede)doelstelling hebben. Ook blijkt dat de kennis over de effectiviteit van alle (min of meer) integrale interventies beperkt is en veelal gericht is op specifieke doelgroepen.

Relevante aanpakken en instrumenten

Wanneer we een brede definitie van interventie hanteren (zie inleiding), zijn er ook aanpakken en instrumenten relevant met betrekking tot een brede integrale benadering.

³ <https://erkendeinterventiesggz.trimbos.nl/erkende-interventies/assertive-community-treatment>

⁴ <https://erkendeinterventiesggz.trimbos.nl/erkende-interventies/flexible-assertive-community-treatment>

⁵ <https://erkendeinterventiesggz.trimbos.nl/erkende-interventies/individuele-rehabilitatie-benadering>

⁶ <https://erkendeinterventiesggz.trimbos.nl/erkende-interventies/individuele-plaatsing-en-steun-ips->

- Sociale wijkteams: om een brede integrale aanpak te realiseren, zijn wijkteams een interessant instrument waarbij – afhankelijk van de doelstelling en samenstelling van het wijkteam - het mogelijk is alle leefgebieden van de cliënt te bedienen.
- Achter de voordeur-aanpak: dit is een verzamelbegrip voor verschillende aanpakken om inzicht te krijgen in en ondersteuning te bieden aan huishoudens met multiproblematiek. Centraal hierbij staat veelal: eigen kracht versterken, uitgaan van één gezin, één plan, één regisseur, samenwerking door partners in het sociale domein, het leveren van integraal en ontschot aanbod. Het netwerk van gemeenten verzameld in het Achter de Voordeur-netwerk bestaat uit ongeveer zestig gemeenten. De nieuwe naam is: landelijk netwerk Integrale Aanpak⁷.
- Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM): dit is een instrument om de zelfredzaamheid van cliënten op de volgende elf leefgebieden te beoordelen en te volgen: inkomen, dagbesteding, huisvesting, gezinsrelaties, geestelijke gezondheidszorg, fysieke gezondheid, verslaving, vaardigheden bij activiteiten van het dagelijks leven (ADL), sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie⁸.
- Het Participatiewiel: dit is een hulpmiddel voor het kijken naar en het ontwikkelen van een brede integrale aanpak. Het Participatiewiel is een door Movisie ontwikkelde leidraad voor integrale participatiebevordering. In het Participatiewiel staat de leefwereld van mensen centraal. Het brengt de samenhang tussen verschillende wettelijke kaders en levensdomeinen op verschillende niveaus in beeld⁹.

We hebben van deze aanpakken en instrumenten de mate van effectiviteit niet in beeld gebracht.

Wat is er bekend over de samenwerking tussen organisaties?

De uitvoering van interventies gericht op een integrale benadering van de persoon vraagt iets van de samenwerking tussen organisaties en professionals binnen deze organisaties. In dit onderdeel gaan we nader in op kennis over de samenwerking tussen professionals werkzaam binnen organisaties in de domeinen werk en inkomen en zorg en welzijn. We gaan eerst kort in op de mogelijke verbindingen, vervolgens gaan we in op wat uit onderzoek naar voren komt over de daadwerkelijke samenwerking. Gezien het feit dat we het hier over het handelen van professionals hebben, komt het thema integraal werken dicht in de buurt en vertoont enige inhoudelijke overlap met het thema methodisch werken.

Mogelijke verbindingen tussen werk, inkomen, zorg en welzijn

Verbinden werk, activering en maatschappelijke ondersteuning

In 2012 schrijft Radar (den Uyl, de Levita) voor SZW en VWS de verkenning 'Winst door verbinden werk, activering en maatschappelijke ondersteuning'. De auteurs zien vijf aanknopingspunten voor de verbinding tussen werk en inkomen en zorg en welzijn:

1. Integrale diagnose.
2. Afstemmen en combineren van beschut werken, dagbesteding en werkprojecten en het vergroten van uitstroomkansen. Hier gaat het om het stimuleren van de samenwerking tussen aanbieders van dagbesteding en aanbieders van beschut werk.
3. Benutten van de aanwezige infrastructuur. Hier gaat het om het organiseren van meer nabije vormen van dagbesteding, het combineren van accommodaties en het afstemmen van vervoersvoorzieningen.
4. Mensen met een uitkering inzetten bij maatschappelijke ondersteuning.

⁷ <http://www.integrale-aanpak.nl/>

⁸ <http://www.zelfredzaamheidsmatrix.nl/zrm.aspx>

⁹ <https://www.movisie.nl/artikel/geheel-vernieuwd-participatiewiel-2015>

5. Contracteren van maatschappelijke ondersteuning onder voorwaarden en het versterken van ondernemerschap. Hier gaat het om social return, maatschappelijk ondernemen, sociale firma's.

Arbeidsmatige dagbesteding en beschut werk

We zoomen hier nader in op de verbinding tussen arbeidsmatige dagbesteding en vormen van begeleid of beschut werken. In 'Niet voor Spek en Bonen. Gemeenten & Werk voor mensen met een arbeidsbeperking' gaat Movisie (2015) in op de vraag hoe mensen met een arbeidsbeperking zo veel mogelijk mee kunnen doen. Met de invoering van de Participatiewet en de nieuwe Wmo zijn gemeenten verantwoordelijk voor de participatie van mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking. In de publicatie staat de vraag centraal hoe het verkokerde veld van beschermd werk en arbeidsmatige dagbesteding tot een goed functionerend geheel kan worden gesmeed. De auteurs (Engelen, Houten, Kuiper en Xanten, 2015) onderscheiden binnen de Participatiewet en de nieuwe Wmo vier mogelijkheden¹⁰ voor mensen met een beperking om te werken: arbeidsmatige dagbesteding, beschut werk, garantiebanen en regulier werk. Deze vier vormen worden vanuit verschillende wettelijke kaders georganiseerd en gefinancierd: arbeidsmatige dagbesteding (voor extramurale cliënten) vanuit de nieuwe Wmo, beschut werken en garantiebanen vanuit de Participatiewet. De auteurs (2015, p.5) stellen: 'Idealiter vormen deze vier mogelijkheden een continuüm waarin mensen zich heen en weer kunnen bewegen, al naar gelang de omvang van hun arbeidsbeperking. In de praktijk werkt dit nog niet zo en is het lang niet altijd even gemakkelijk om de stap naar meer of minder begeleiding te maken'. De auteurs constateren dat er twee groepen zijn (arbeidsmatige dagbesteders en SW'ers) die overlappen – het gaat voor een deel om mensen met vergelijkbare beperkingen en behoeften - maar die onder andere regelingen vallen, met een andere financiering en een andere cultuur. Dagbesteding valt onder het regime van zorg, SW'ers onder het regime van werk.

Sociale wijkteams en arbeidstoeleiding

Sociale wijkteams zijn een mogelijk construct voor het verbinden van ondersteuning op verschillende leefgebieden zoals zorg, welzijn, participatie, financiën, huisvesting et cetera. Uit recent onderzoek blijkt dat het deel sociale (wijk)teams met een medewerker van de dienst Werk en Inkomen in het wijkteam in 2015 ten opzichte van 2014 gedaald is van 54 procent naar 37 procent (Arum, Schoorl, 2016). De meeste voorkomende taken van sociale (wijk)teams in 2015 op het gebied van werk en inkomen zijn schuldhulpverlening (75 procent), participatiebevordering (62 procent) en inkomensvoorziening of het toeleiden naar ondersteuning (56 procent). Inkomensondersteuning en re-integratie/arbeidsbemiddeling worden uitgevoerd door respectievelijk 50 en 35 procent van de teams. Van alle taken op het gebied van werk en inkomen wordt arbeidsbemiddeling dus het minst uitgevoerd door sociale (wijk)teams. Arum en Schoorl (2016, p.24) geven het volgende aan over de invulling van deze taken: 'Bij werk en inkomen bestaat de doelgroep van het team vooral uit mensen met multiproblematiek en/of een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Wanneer ook het toeleiden naar werk onder het takenpakket van het sociaal (wijk)team valt (dit is in 37 antwoorden het geval), wordt er maatwerk geleverd: een zoektocht naar gepast werk voor de cliënt. In de meeste gevallen gaat het om onbetaald werk, zoals vrijwilligerswerk of arbeidsmatige dagbesteding. Toeleiden naar regulier betaald werk komt nauwelijks voor'. We zien dus dat de aanwezigheid van professionals verantwoordelijk voor arbeidstoeleiding in sociale teams in 2015 ten opzichte van 2014 is gedaald.

Gezamenlijk beoordelen

¹⁰ Binnen de Participatiewet zijn er hiernaast ook mogelijkheden en middelen voor participatieplaatsen en sociale activering.

Start van de dienstverlening is vaak een eerste contact, een intake en - in het geval van een aanvraag van een voorziening - het aanleveren van de benodigde gegevens. Gezamenlijke beoordeling is een vorm van samenwerking tussen organisaties op het gebied van werk, inkomen, zorg en welzijn, waarbij de cliënt met een meervoudige hulpvraag centraal staat. De cliënt hoeft niet bij verschillende instanties afzonderlijk aanvragen in te dienen, hoeft maar één keer gegevens aan te leveren en krijgt een vaste contactpersoon. Belangrijk onderdeel van gezamenlijke beoordeling is het met toestemming van de cliënt delen van kennis en informatie. Doel is om de cliënt sneller en beter te helpen. In een onderzoek naar twaalf lokale initiatieven gericht op gezamenlijke beoordeling (Kruytzer, Matthijssen en Oosterwaal, 2012) is gekeken naar de effecten op drie niveaus: voor de cliënt, voor de betrokken organisaties en maatschappelijke opbrengsten. Uit het onderzoek komt naar voren dat gezamenlijke beoordeling voornamelijk succesvol is voor de cliënt: het draagt bij aan het verlagen van de administratielasten van de cliënt, het verhoogt de kwaliteit, het draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het verkort de doorlooptijd. Op hoe meer domeinen de hulpvraag van de cliënt betrekking heeft, hoe meer voordelen er zijn voor de cliënt als het gaat om lastenverlichting. Het effect op de lasten van de organisatie is niet eenduidig: enerzijds kan er tijd worden gespaard, anderzijds kan het extra tijd van de medewerkers vragen. Op het maatschappelijk niveau concluderen de onderzoekers dat cliënten door de gezamenlijke beoordeling veelal beter en tijdiger worden geholpen.

Aard en intensiteit van de samenwerking

Er is onderzoek gedaan naar de aard en intensiteit van samenwerking tussen werk en inkomen en andere professionals, specifiek voor jongeren en mensen met psychische problematiek. Voor deze doelgroepen blijkt dat samenwerking tussen professionals werk en inkomen en zorg (met name ggz, GGD) in de praktijk beperkt is en veelal oppervlakkig van aard (zoals doorverwijzing). Er is zelden sprake van intensievere vormen van samenwerking, zoals lid zijn van een multidisciplinair team of samenwerking via een centrale contactpersoon ('Samen de focus op werk', Inspectie SZW 2012; 'Buitenspel', Inspectie SZW 2015).

Uit het onderzoek over jongeren ('Buitenspel', Inspectie SZW, 2015) blijkt dat de meest genoemde reden door klantmanagers om niet (of minder) samen te werken met zorginstellingen is: het is de verantwoordelijkheid van de jongere zelf om hen te informeren over eventuele afspraken met de andere instellingen. Daarnaast worden de volgende redenen genoemd: samenwerken is naar de inschatting van de klantmanager niet nodig omdat het geen invloed heeft op zijn dienstverlening, het ontbreken van voldoende tijd bij de klantmanager of het niet van de grond komen van de samenwerking door privacyoverwegingen bij de genoemde instellingen.

De Inspectie SZW ('Buitenspel', 2015) beschrijft dat bij adequate dienstverlening de keuze voor de dienstverleningsvorm wordt afgestemd op de kenmerken van de jongeren. In het kwalitatieve onderzoek is de Inspectie SZW (2015, p.29) een aantal werkzame combinaties van dienstverleningsvormen tegengekomen:

- 'Combinatie van vraaggerichte dienstverlening en aanbodgerichte dienstverlening, met name voor kansrijke jongeren. In het kwalitatieve onderzoek kwam naar voren dat het aanbieden van concrete vacatures in combinatie met coaching/sollicitatiebegeleiding een positieve invloed heeft op de houding en/of het zoekgedrag van de jongere.
- Combinatie van dienstverlening op het terrein van zorg en welzijn met andere dienstverleningsvormen zoals aanbod- en vraaggerichte dienstverlening, en in een enkel geval dienstverlening ten aanzien van scholing voor jongeren met belemmeringen.

- Het combineren van werk en school voor jongeren zonder startkwalificatie die al langer in de uitkering zitten en geen of weinig belemmeringen hebben.'

Uit het onderzoek blijkt dat in de praktijk lang niet altijd wordt gekozen voor het gelijktijdig aanbieden van verschillende vormen van dienstverlening.

Resultaat van samenwerking op dienstverlening

De Inspectie Werk en Inkomen (voorganger van de Inspectie SZW) is in 2010 gestart met een meerjarig onderzoek naar de samenwerking tussen de sector voor werk en inkomen en de gezondheidszorgsector voor de dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden met meervoudige problemen. Het eerste onderzoek binnen dit programma was 'Maatwerk bij meervoudigheid' (2010). De Inspectie Werk en Inkomen (2010, p.7/8) concludeert hierin dat het voor de ondersteuning aan mensen met meervoudige problematiek, van belang is dat de uitvoering:

- 'de problematiek vroegtijdig onderkent en waar nodig de cliënt doorverwijst naar gespecialiseerde dienstverleners en/of passende dienstverlening biedt;
- zorg draagt voor klantmanagers/werkcoaches die voldoende competenties hebben om maatwerk voor deze groep tot stand te brengen;
- zorg draagt voor een caseload die passend is bij het specialistische takenpakket van de klantmanager of de werkcoach;
- effectief samenwerkt met organisaties buiten het domein van werk en inkomen die nodig zijn voor een goede dienstverlening aan cliënten met meervoudige problematiek;
- effecten van de dienstverlening transparant maakt, ook in termen van maatschappelijke opbrengsten.'

De Inspectie SZW heeft vervolgens drie deelonderzoeken uitgevoerd naar de samenwerking tussen werk en inkomen en gezondheidszorg. De publicatie 'Samen de focus op werk' (2012) bevat de overkoepelende bevindingen. Dit onderzoek laat zien dat samenwerking tussen professionals werk en inkomen en zorg een bijdrage levert aan klantgerichte en activerende dienstverlening. De onderzoekers vinden geen relatie tussen samenwerking en efficiënte dienstverlening (gedefinieerd als het voorkomen van een dubbele informatie-uitvraag). De belangrijkste belemmerende factor voor samenwerking blijkt onbekendheid met privacywetgeving. Zo geven klantmanagers aan dat ze moeilijk informatie krijgen van gezondheidszorgprofessionals waardoor ze hun beeld van de participatiemogelijkheden van hun klant niet kunnen aanvullen of toetsen. Een belangrijke succesfactor is samenwerking met zorg in de vorm van een opdrachtgever/opdrachtnemer-relatie. Het onderzoek 'Samen de focus op werk' (2012) schetst drie voordelen van het in dienst nemen van ggz-professionals door de gemeente: de gemeente heeft directe invloed op de ggz-professional, de ggz-professional kan een brug slaan naar andere medici, deze samenwerkingsvorm biedt de meeste financiële mogelijkheden. Daarnaast blijkt ook het hebben van een goed persoonlijk netwerk (zowel sociale kaart als persoonlijke relaties) een succesfactor in de samenwerking.

In de literatuurstudie van de Inspectie SZW (2016) naar integrale dienstverlening is ook gekeken naar wat er bekend is over de effectiviteit van integrale dienstverlening in het sociale domein. Het sociale domein wordt gedefinieerd als een breed veld van jeugdzorg, zorg, werk en inkomen en aanpalende terreinen waarvan bekend is dat zij elkaar onderling kunnen beïnvloeden. De auteurs (Inspectie SZW, 2016) geven aan dat de Nederlandse literatuur over effecten en werkzame elementen van integraal werken veelal gaat over de sociale wijkteams - omdat dit de vorm is waar de meeste gemeenten mee werken. Veel evaluaties richten zich op het proces en (nog) niet op de resultaten van de dienstverlening. Daarnaast is een deel van de evaluaties ex-ante evaluaties en maatschappelijke kosten-batenanalyses (MKBA). Hierbij worden op basis van theoretische veronderstellingen aannames

gemaakt over de effecten van dienstverlening. De auteurs vinden een kleiner aantal ex-post evaluaties die zich zowel op het proces als op het resultaat richten. Deze publicaties kennen beperkingen: veelal kwalitatieve studies onder kleine groepen, ze hebben niet betrekking op dezelfde typen wijkteams waarbij de vertaalbaarheid naar andere vormen een vraagstuk is en geen vergelijking met een controlegroep. De auteurs (Inspectie SZW, 2016, p.7) stellen: 'Desalniettemin is er een klein aantal studies, zowel nationaal als internationaal, dat laat zien dat integrale dienstverlening effectief en efficiënt kan zijn.' Vervolgens worden succes- en faalfactoren en randvoorwaarden op bestuurlijk, operationeel en uitvoerend niveau benoemd.

3.5 Kennislacunes integraal werken

Op basis van deze verkenning benoemen we drie soorten kennislacunes:

- onduidelijkheid over definitie integraliteit
- lacune op het niveau van interventies gericht op de integrale aanpak vanuit de cliënt gezien
- lacune op het niveau van samenwerking tussen organisaties.

Definiëring integraliteit

We zien twee betekenissen van integraliteit:

(1) een integrale aanpak of benadering die gezien vanuit de cliënt samenhangend is en aandacht heeft voor alle leefgebieden

(2) het organisatorische aspect van integraliteit waarin professionals met elkaar samenwerken, processen, werkwijze en expertise op elkaar afstemmen om te komen tot een gezamenlijk plan voor de cliënt.

We zien dat in publicaties over het domein van werk en inkomen vooral het organisatorische belang en de betekenis van integraliteit worden belicht. De nadruk ligt op de vraag wat er op organisatorisch vlak moet gebeuren om meer samenhang in het aanbod te creëren.

Er is geen goede definitie van integraliteit

Belangrijke vraag is: wat betekent een integrale benadering voor het domein en werk en inkomen? Een analyse van de beschikbare kennis op dit moment laat zien dat er nog veel kennisvragen te beantwoorden zijn. Als eerste is het belangrijk om te onderzoeken wat een echte integrale benadering behelst. Vragen hierbij zijn:

- Welke veranderingen zijn er nodig om in het domein van werk en inkomen zelfregie van cliënten centraal te stellen?
- Wat hebben cliënten nodig als het gaat om een integrale benadering?

Interventies

We zien dat er in beperkte mate kennis is over de effectiviteit van interventies gericht op arbeidstoeleiding vanuit een integrale opvatting. Er is een aantal interventies waarvoor aanwijzingen voor effectiviteit bestaan. Dit zijn interventies die zich richten op een specifieke groep binnen de Participatiewet, namelijk mensen met lichamelijke, verstandelijke en/of psychische beperkingen.

Er is weinig inzicht in de effectiviteit van interventies

Het gaat om inzicht in de effectiviteit van interventies, met name gericht op:

- De brede doelgroep van de Participatiewet (niet alleen specifieke doelgroepen): wat werkt voor wie, wanneer en waarom?

- De verbinding tussen werk en inkomen en andere partijen dan zorg, bijvoorbeeld: welzijn, schuldhulpverlening, armoedebeleid, jeugdhulpverlening et cetera.
- Wat is het effect van het gelijktijdig inzetten van verschillende interventies?
- Welke combinaties van interventies werken?

Organisaties

Op het gebied van organisaties is er vooral aandacht voor de samenwerking tussen werk en inkomen-professionals en het domein ggz. Ook is er onderzoek over de doelgroep (kwetsbare) jongeren en de overgang van scholing naar arbeidsmarkt of tussen de WW en Bijstand. Onderzoek laat zien dat de samenwerking tussen professionals werk en inkomen en zorg een bijdrage kan leveren aan klantgerichte en activerende dienstverlening ('Samen de focus op werk', Inspectie SZW, 2012). Ook zien we - voor de doelgroepen jongeren en mensen met psychische problematiek - dat de samenwerking tussen professionals in werk en inkomen en professionals in zorg in de praktijk beperkt is en veelal oppervlakkig van aard ('Samen de focus op werk', Inspectie SZW 2012; 'Buitenspel', Inspectie SZW 2015). We zien dat het percentage sociale wijkteams met een medewerker van de dienst Werk en Inkomen in het wijkteam in 2015 ten opzichte van 2014 gedaald is van 54 procent naar 37 procent (Arum, Schoorl, 2016). Van alle taken op het gebied van werk en inkomen wordt arbeidsbemiddeling het minst uitgevoerd door sociale (wijk)teams.

De samenwerking tussen organisaties kan beter

Inzicht in samenwerking

- Hoe verloopt de samenwerking tussen werk en inkomen-professionals met andere professionals, bijvoorbeeld in sociale (wijk)teams?
- In welke mate werken werk en inkomen-professionals samen met andere dan zorgprofessionals, zoals professionals werkzaam binnen welzijn, jeugdhulpverlening, schuldhulpverlening?

Inzicht in randvoorwaarden en bevorderende en belemmerende factoren

- Wat vraagt een integrale benadering qua opvattingen, vaardigheden en competenties van werk en inkomen-professionals?
- Wat vraagt dit aan randvoorwaarden binnen de organisaties en het beleid?
- Welke factoren bevorderen of belemmeren de samenwerking tussen werk en inkomen-professionals met professionals in andere domeinen?

Effecten van integraal werken

- Wat is het effect van integraal werken vanuit het perspectief van de cliënt?
- Wat is het effect van integraal werken op arbeidsparticipatie?

Geraadpleegde literatuur integraal werken

Aa, A., & Konijn, T. (2001). *Ketens, ketenregisseurs en ketenontwikkeling : Het ontwikkelen van transparante en flexibele samenwerkingsverbanden in netwerken*. Utrecht: Lemma B.V.

Aa, P. van der. (2009). *Evaluatie Activerende Zorg in Rotterdam*. Rotterdam: dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid [SoZaWe], Sociaalwetenschappelijke Afdeling, Rotterdam.

Adler, S.L., Bryk, E., Cesta, T.G., McEachen, I. (1995). Collaboration: The solution to multidisciplinary care planning. *Orthopaedic Nursing*, 14 (2), 21-29.

Arum, S. van, Schoorl, R. (2015). *Sociale (wijk)teams in vogelvlucht. State of the art najaar 2014*. Utrecht: Movisie.

Arum, S. van, Schoorl, R. (2016). *Sociale (wijk)teams in beeld. Stand van zaken na de decentralisaties (najaar 2015)*. Utrecht: Movisie.

Bakker, R., Visser, S. de, Hons, M., Velzen, J. van, Haeften, M. van, & Engelen, M. (2008). *Hobbels en kruiwagens; Knelpunten en succesfactoren bij de overgang van school naar werk door Wajongers*. Leiden: Research voor Beleid.

Bosselaar, H.; Maurits, E., Molenaar-Cox, P., Prins, R. (2010). Multiproblematiek bij cliënten. Verslag van een verkenning in relatie tot (arbeids)participatie. Utrecht, Leiden: Meccano, AStri.

Bleeker, Y., Blommesteijn, M., Wel, J. J., & Witvliet, M. (2015). *Zonder netwerk gooi je de leerling over de schutting in de hoop dat hij wordt opgepakt?. varianten, ervaringen en succesfactoren in de regionale samenwerking arbeidstoeleiding kwetsbare jongeren*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

Bleeker, Y., Blommesteijn, M., Wel, J. J., & Witvliet, M. (2015). *Arbeidstoeleiding kwetsbare jongeren vanuit speciaal en regulier onderwijs*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

Bosch, J. (2015). *Kwaliteitskaart Arbeidstoeleiding praktijkonderwijs en voortgezet speciaal onderwijs*. Den Haag: School aan zet.

Bouman, S., Ede van, S., Jong, P. de, Nieuwenhuijsen, K., Veen, S. van der. (2015). *Werken met psychische klachten – op zoek naar ‘good practices’*. Een onderzoek in opdracht van de Stuurgroep bevordering arbeidsparticipatie van mensen met psychische aandoeningen. Den Haag: APE.

Coenen, L., Visser, S. de, Westhof, F., & Engelen, M. (2012). *Arbeidstoeleiding vanuit het pro en vso; Tussentijdse evaluatie Werkschool en vergelijking met Boris*. Leiden: Panteia.

D’Amour, D. & Oandasan, I. (2005). Interprofessionalism as the field of interprofessional.

Practice and interprofessional education: An emerging concept. *Journal of Interprofessional Care*. Supplement 1: 8 –20. DOI: 10.1080/13561820500081604.

Divosa. (2014). *Werkwijzer Integrale dienstverlening in het sociaal domein*. Utrecht: Divosa.

Divosa. (2016). *Werkwijzer Psychische aandoeningen en lichte verstandelijke beperkingen*: Utrecht: Divosa, geraadpleegd op 31 maart 2016 op <http://www.divosa.nl/werkwijzer-psychische-aandoeningen-en-lichte-verstandelijke-beperkingen>

Eekert, P. (2014). *Werkwijzer re-integratie van klanten met psychische aandoeningen voor klantmanagers en leidinggevenden*. Utrecht: Divosa.

Engelen, M., van, Houten, M. van, Kuiper, F., Xanten, H. van (2015). *Niet voor spek en bonen. Gemeenten & Werk voor mensen met een arbeidsbeperking*. Utrecht: Movisie.

Fay, D., Borrill, C., Amir, Z., Haward, R., & West, M. A. (2006). Getting the most out of multidisciplinary teams: A multi-sample study of team innovation in health care. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 79, 553-567.

Giesen, F., Erp, N.H. van, Weeghel, J. van e.a., (2007) A multisite study of implementing supported employment in the Netherlands. In: *Psychiatr Serv* 58 (2007), p.1421-1426.

Groenewoud, M., Mallee, L., Witvliet, M., & Blommesteijn, M. (2014). *Op weg naar een effectieve re-integratie van arbeidsbeperkten. lessen voor gemeenten*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

Harbers, M. M., Hoeymans, N., & [et al.]. (2013). *Gezondheid en maatschappelijke participatie. themarapport volksgezondheid toekomst verkenning 2014*. Bilthoven: RIVM, Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.

Heekelaar, M., Zwaneveld, F., Hautus, J., & Bakker, H. (2009). *Literatuurstudie integrale dienstverlening*. Berenschot.

Inspectie, SZW. (2015). *Buitenspel. de uitvoering voor jongeren in de WW of bijstand*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

Inspectie SZW (2012). *Samen de focus op werk. een landelijk beeld van de samenwerking tussen professionals werk en inkomen en de gezondheidszorg*. Den Haag: Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Inspectie SZW (2012). *Samenwerking professionals werk en inkomen en de (geestelijke) gezondheidszorg en de bijdrage van samenwerking aan de dienstverlening*. Den Haag: Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Inspectie SZW (2012). *Samenwerking werk en inkomen met zorgprofessionals. Kwantitatief onderzoek*. Den Haag: Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Inspectie SZW (2012). *Beleidsinventarisatie samenwerking werk en inkomen met zorgprofessionals..* Den Haag: Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Inspectie SZW (2016). *Literatuurstudie Integrale dienstverlening*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Inspectie Werk en Inkomen (2007). *Op weg naar integrale dienstverlening. Verkennende studie*. Den Haag: Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Inspectie Werk en Inkomen (2010). *Maatwerk bij meervoudigheid. Domeinoverstijgende dienstverlening aan mensen met meervoudige problematiek*. Den Haag: Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Kruiter, A. J., Jong, J., Niel, J., & Hijzen, C. (2008). *De rotonde van hamed. maatwerk voor mensen met meerdere problemen*. Leiden: Universiteit Leiden, Centre for Government Studies.

Kruiter, A. J., Pels, C.. (2012). *De dag dat Peter de deur dichttimmerde*. Amsterdam: Van Genneep.

Kruytzer, J., Matthijsen, I., & Oosterwaal, A. (2012). *VWS/SZW Evaluatieonderzoek Gezamenlijke Beoordeling*. Den Haag: KPMG.

Lubbe, M., & Larsen, V. (2015). Meer maatschappelijk rendement mogelijk. onderzoek in Amsterdam. *Sociaal Bestek*, 77(6), 12-15.

Maat, J.W. van de, Ballering, C.; ; Xanten, H. van. (2016). *Medisch en sociaal verbonden. Over de gouden kansen van samenwerking tussen de eerstelijnszorg en het sociaal werk*. Utrecht: Movisie.

Martinson, K. (1999). *Literature Review on Service Coordination and Integration in the Welfare and Workforce Development Systems*. The Urban Institute Center on Labor, Human Services and Population.

Messing, C., & Valkestijn, M. (2014). *Arbeidstoeleiding kwetsbare jeugd*. Utrecht: NJi, Nederlands Jeugdinstituut.

Molenaar-Cox, P., Cuelenaere, B., Levita, R., & Nijhof, W. (2012). *Integrale aanpak multiproblematiek. overzicht programma's en bewezen methodieken*. Leiden: AStri Beleidsonderzoek en -advies.

Pennen T. van der, Davis S., Ruijsbroek A. (2006) *Uitvoerend werk. De koppeling tussen de fysieke en sociale opgave bij stedelijke vernieuwing*. Delft, TUdelft (OTB).

Rijsdijk, L. E., Hofhuis, J., Den, L. M. ten, & Vries, S. de. (2015). *Interprofessioneel samenwerken in sociale wijkteams: Succesfactoren en implicaties voor onderwijs. een internationale verkenning*. Zwolle: Hogeschool Windesheim.

RMO, R. v. M. O. (2008). *De ontkokering voorbij. slim organiseren voor meer regelruimte*. Amsterdam: SWP.

Schuilenburg, M., & Dijkstra, C. (2011). Achter de voordeur met stedelijke interventieteams; ontkokering of verkokering? *Justitiële Verkenningen*, 38(8), 53-71.

Smulders, H., Voncken, E., & Westerhuis, A. (2013). *Regionale samenwerking in goede banen; Arbeidstoeleiding van jongeren uit het vso, pro en mbo1. Ervaringen uit de samenwerkingspraktijk.* 's-Hertogenbosch: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

Soentken, M., Steenbeek, R., Mooij, R., & Hommerson, S. (2014). *Geïntegreerde zorg en re-integratie voor werkenden en uitkeringsgerechtigden met psychische klachten. verkenning naar knelpunten en oplossingen.* Amsterdam: TNO; Talma instituut, Vrije Universiteit.

Stavenuiter, M., & Nederland, T. (2014). *Lokaal en integraal. vormgeving en uitvoering van de schuldhulpverlening in zestig gemeenten.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Storm, I., Zoest, F. van, Broeder, L. den. (2007). *Integraal gezondheidsbeleid: theorie en toepassing.* Bilthoven: RIVM.

Uyl, R. den, Levita, B. de. (2012). *Winst door verbinden werk, activering en maatschappelijke ondersteuning. Verkenning voor gemeenten en partners.* Amsterdam: Radar.

Veer, K. van der, Houten, H. van, Middelhof, L. (2014). *Factsheet Werk en inkomen in sociale (wijk)teams.* Utrecht: Divosa/Movisie.

Venrooy, A. van. (2002) *Nieuwe vormen van publieke dienstverlening. De ontwikkeling en verkenning van een ontwerpaanpak,* Delft: Eburon.

Vyt, A. (2012). *Interprofessioneel en interdisciplinair samenwerken in gezondheid en welzijn.* Garant Uitgevers: Antwerpen.

Waal, V. de, Binkhorst, J., & Scheijmans, I. (2014). *De ontwikkeling van nieuwe vormen van integraal wijkgericht werken. voortgangsrapportage integraal wijkgericht werken in Utrecht, Zeist, Wijk bij Duurstede en Nieuwegein.* Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie.

Werkgroep Ethiek (1997). *Interdisciplinair samenwerken in een team van zorgverstrekkers.* Ethisch advies GGZ- Interdisciplinair samenwerken. Gevonden op:
<http://www.vbvk.be/jupgrade/files/wegwijzer2.pdf>

Wolf, E., Visser, S., & Engelen, M. (2013). *Pilots werken naar vermogen. een samenvattend rapport.* Zoetermeer: Panteia.

Wunderink, G., Loock-Alaerds, J., Loock-Alaerds, M., de Koning, M., Lierop, B. van, Reichrath, E., Verhoeven, D., & Verlaan, W. (2010). *De ondersteuning geregeld: Vraag en aanbod in de ondersteuning van jongeren naar werk.* Helmond: Gemeente Helmond, Werxe en Crossover.

Xyrichis, A. & Lowton, K. (2008). What fosters or prevents interprofessional teamworking in primary and community care? A literature review. *International Journal of Nursing Studies*,45, 140-153.

ZonMw. *Programmatekst Kennisprogramma Vakkundig aan het werk (2015-2018).* Den Haag: Zonmw.

Overzichtstabel interventies integraal werken

Toelichting bij de tabel

Er zijn in Nederland verschillende databanken met interventies. In deze databanken worden interventies verzameld, beschreven, geordend en (soms) beoordeeld door commissie. In het kader van deze kennissynthese zijn de volgende databanken geraadpleegd:

- Databank effectieve sociale interventies (ESI) van Movisie¹¹
- Databank erkende interventies GGZ van Trimbos¹²
- Databank interventies naar werk (INW) van Divosa¹³

De databanken van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI), het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ), het RIVM Centrum Gezond Leven (CGL), het Kenniscentrum Sport, Trimbos-instituut, Vilans en Movisie zijn verenigd in het samenwerkingsverband Effectieve interventies. Deze databanken zetten in op kwaliteitsverbetering van de interventies. In dit samenwerkingsverband is afgesproken dat de databanken dezelfde criteria hanteren als het gaat om het beoordelen van interventies¹⁴. De databank van Divosa maakt geen onderdeel uit van dit samenwerkingsverband, waardoor we onvoldoende zicht hebben op de wijze waarop de effectiviteit van interventies in deze databank wordt beoordeeld.

Daarnaast zijn de volgende publicaties geraadpleegd:

1. Gezondheid en maatschappelijke participatie. Themaport Volksgezondheid Toekomst Verkenning, RIVM (2014);
2. Integrale aanpak Multiproblematiek. Overzicht programma's en bewezen methodieken, Radar en Astri (2012);
3. Werken met psychische klachten – op zoek naar good practices, APE (2015);
4. Werkwijzer re-integratie van klanten met psychische aandoeningen, Divosa (2014);
5. Op weg naar effectieve re-integratie van arbeidsbeperkten. Lessen voor gemeenten, Regioplan (2014).

In deze bronnen en databanken hebben we een search uitgevoerd naar interventies die voldoen aan de volgende criteria:

- De interventie is gericht op mensen die onder de Participatiewet vallen;
- De interventies is gericht op (onder andere) werk;
- De interventie is gericht op twee of meerdere verschillende levensdomeinen;
- De interventie verbindt verschillende vormen van expertise

¹¹ <https://www.movisie.nl/databank-effectieve-sociale-interventies>

¹² <https://erkendeinterventiesggz.trimbos.nl/>

¹³ <http://www.interventiesnaarwerk.nl/home>

¹⁴ Zie voor meer informatie de notitie Erkenning van interventies. Criteria voor gezamenlijke kwaliteitsbeoordeling 2015-2018 https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Databank/Notitie%20criteria%20eindversie%20mei%202015.pdf

Onderstaande tabel laat de uitkomsten van de search zien. We geven een overzicht van interventies waar werk een onderdeel van het ondersteuningsproces is en waar sprake is van een vorm van integraliteit. We bieden geen uitputtend overzicht van interventies. Het is ons niet bekend hoe actueel de interventies in deze lijst zijn. We hebben ons bij het vullen van de tabel gebaseerd op de informatie zoals weergegeven in de bron waar de interventie gevonden is. Wanneer we geen informatie over een bepaald element hebben, is dit weergegeven als 'geen informatie'.

Overzichtstabel interventies Integraal werken

Interventie/methodiek	Doelgroep	Effectiviteit	Theoretische onderbouwing	Beschrijving	Integrale aspecten	Doel
Assertive community treatment (ACT)	Mensen met ernstige psychiatrische stoornissen, die daardoor grote moeite hebben om zich zelfstandig in de maatschappij staande te kunnen houden	Effectief volgens eerste aanwijzingen	Ja	Databank Erkende Interventies GGZ (Trimbos)	In een ACT team werkt een multidisciplinair team samen om patiënten op meerdere levensgebieden tegelijk te helpen: psychiatrische diagnostiek en behandeling, medicatie, verslaving, huisvesting, werk, financiën, en algemene dagelijkse activiteiten.	ACT is gericht op herstel door middel van behandeling, begeleiding en rehabilitatie in de maatschappij, zodat patiënten met de hoogst mogelijke kwaliteit van leven in de maatschappij kunnen functioneren.
Flexible Assertive community treatment (FACT) ¹⁵	Mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen	Effectief volgens eerste aanwijzingen	Ja	Databank Erkende Interventies GGZ (Trimbos)	Een Flexible ACT team heeft verschillende disciplines in huis en kan de patiënt, zonder te hoeven door te verwijzen naar een andere zorgverlener, op verschillende levensgebieden ondersteunen (integrale aanpak).	FACT is er opgericht mensen zo te behandelen, te begeleiden en te ondersteunen in hun herstelproces opdat zij met een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven en naar tevredenheid kunnen deelnemen aan de samenleving.
Individuele plaatsing en steun (IPS) ¹⁶	Mensen met ernstige psychische aandoeningen – geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt of grote afstand arbeidsmarkt	Effectief volgens sterke aanwijzingen	Ja	Databank Erkende Interventies GGZ (Trimbos)	Integratie van arbeidsbegeleiding in het ggz-aanbod. De arbeidsre-integratie is geen aparte voorziening en er zijn geen verschillende professionals/instellingen verantwoordelijk voor de verschillende onderdelen in het proces	Het doel van IPS is integratie van mensen met ernstige psychische aandoeningen in betaald regulier werk.

¹⁵ ACT richt zich op de meest ernstige en zorg mijdende patiënten, terwijl FACT zich richt op volwassenen met ernstige psychiatrische aandoeningen (epa) in brede zin

¹⁶ Individuele Plaatsing en Steun is een specifieke vorm van Begeleid Werken – ook wel 'Supported Employment (SE)' genoemd – gericht op mensen met ernstige psychische problematiek.

Interventie/methodiek	Doelgroep	Effectiviteit	Theoretische onderbouwing	Beschrijving	Integrale aspecten	Doel
Individuele rehabilitatiebenadering (IRB)	Mensen met (ernstige/langdurige) beperkingen die belemmerd worden bij het vervullen van maatschappelijke en sociale rollen	Effectief volgens sterke aanwijzingen	Ja	Databank Erkende Interventies GGZ (Trimbos)	IRB is gericht op mensen met beperkingen die aangeven wensen of behoeften te hebben op de gebieden wonen, werken, dagbesteding en vrije tijd, leren, sociale- en familierelaties en financiën en die ondersteund willen worden bij het verkennen, kiezen, verkrijgen of behouden van eigen doelen op deze gebieden.	Het doel van de Individuele Rehabilitatiebenadering (IRB) is mensen met beperkingen ondersteunen bij eigen participatiedoelen.
Begeleid werken/ Supported Employment (inclusief IPS)	Mensen met een structurele functionele beperking (lichamelijke, verstandelijke of psychische aard)	Positief effect op arbeidsparticipatiegraad (RIVM, 2014)	Aanwezig in methodebeschrijving (Movisie, 2012)	Gezondheid en maatschappelijke participatie, RIVM, 2014 Methodebeschrijving (Movisie, 2012)	In uitgangspunten komen IPS en Begeleid Werken sterk overeen: beiden zetten in op structurele arbeidsinpassing (focus op het zoeken naar regulier betaald werk) en stellen de mogelijkheden en wensen van de deelnemer centraal.	Mensen op een duurzame manier begeleiden naar en in betaald werk.
Activerende Zorgcoaching	Bijstandsgerechtigden met meervoudige problemen, met 'activeringspotentieel'	Resultaatevaluatie aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Aanwezig en volledig onderbouwd (bron: INW)	Databank Interventies naar Werk (Divosa) Aandacht en Kracht. Verbinden van activering en zorg (Walraven, Heerwaarden, Hofs, 2010) Literatuur onderzoek naar Activerende Zorg Trajecten (Heerwaarden, Hofs, Walraven, 2008) Evaluatie Activerende Zorg in Rotterdam (van der Aa, 2009)	Verbinden van zorg en activering. Samenwerking deelnemer, zorgcoach en de klantmanager van SoZaWe. Betrekken van leefgebieden en sociale netwerk.	Gericht op vergroten en versterken van de zelfredzaamheid van de deelnemer, zodat sociale of maatschappelijke participatie mogelijk wordt. Dit kan zijn: activering/maatschappelijke participatie/overdracht naar een activerings- en /of re-integratietraject/plaatsing op reguliere arbeid.
BLINK! Jongerenloket	Jongeren (16 t/m 23 jaar) die niet op school zitten of niet werken	Resultaatevaluatie aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Databank Interventies naar Werk (Divosa)	Met vragen over school, werk, (tijdelijk) inkomen en (schuld)hulpverlening kunnen jongeren bij één loket terecht.	Jongeren een startkwalificatie te laten behalen.

Interventie/methodiek	Doelgroep	Effectiviteit	Theoretische onderbouwing	Beschrijving	Integrale aspecten	Doel
HEADwerk	Mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH)	Resultaatevaluatie aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Aanwezig en volledig onderbouwd (bron: INW)	Databank Interventies naar Werk (Divosa)	Regionale en multidisciplinaire aanpak voor de re-integratie van mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Samenwerking zorgorganisaties en UWV.	Het doel van HEADwerk is het toeleiden naar betaald werk van mensen met NAH en een Wajong- of WIA-/WAO-uitkering.
Lijn5 Woldyne (een trainingsinstituut)	Licht verstandelijke gehandicapte jongeren (16 - 28 jaar), veelal met gedragsproblemen, die tijdelijk inwonend zijn	Resultaatevaluatie aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Aanwezig en volledig onderbouwd (bron: INW)	Databank Interventies naar Werk (Divosa)	Multidisciplinaire aanpak, werken vanuit één visie.	Het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt, wat zal leiden tot een zo groot mogelijke zelfstandigheid in wonen en werken.
Participatiehuis	Alle burgers voor wie de afstand naar werk nog te groot is	Resultaatevaluatie aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Databank Interventies naar Werk (Divosa)	Het Participatiehuis heeft een methodiek ontwikkeld waarbij na een competentie aan de hand van een persoonlijk plan van aanpak vorm wordt gegeven aan actieve participatie en waar nodig gecombineerd met zorgcoaching door een vaste participatiecoach.	Zelfredzaamheid maximaal te vergroten en te investeren in ontplooiing van de deelnemer. De focus ligt op een gestructureerde en consistente toeleiding naar vormen van participatie.
Re-integratiebegeleiding voor Doven en Slechthorenden	Doven en slechthorenden (met uitkering of langere tijd uit arbeidsproces)	Resultaatevaluatie aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Databank Interventies naar Werk (Divosa)	Multidisciplinaire aanpak waarbij meerdere disciplines zowel bij de intake als gedurende het re-integratie traject zijn betrokken, waaronder zowel loopbaanbegeleiders als communicatiespecialisten. Multidisciplinair plan van aanpak.	Doel is het vinden van een passende baan voor de dove of slechthorende cliënt. Concreet doel is dat elke dove of slechthorende cliënt binnen 18 maanden uitstroomt naar betaalde arbeid.
Terugdringen recidive door het scheppen van werkgelegenheid voor ex-gedetineerden	Ex gedetineerden	Resultaatevaluatie aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Aanwezig en volledig onderbouwd (bron: INW)	Databank Interventies naar Werk (Divosa)	Samenwerking tussen gemeenten en penitentiaire inrichtingen te verbeteren en het nazorgtraject te verbeteren. Realiseren randvoorwaarden voor arbeidstoeleiding op verschillende terreinen: huisvesting, schulden, persoonlijke problematiek etc.	Verhogen van de kansen voor ex-gedetineerden op het vinden van betaald werk.
TraJect	Jongeren (16-25 jaar) met een chronische aandoening die lichamelijke beperkingen tot gevolg heeft.	Resultaatevaluatie aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Databank Interventies naar Werk (Divosa)	Er wordt deskundigheid op twee gebieden ingezet: revalidatie (ergotherapeut, psycholoog, revalidatie-arts, maatschappelijk werker) en re-integratie (jobcoach).	Doel is dat na het volgen van de module de deelnemer een (passende) baan, heeft en/of zijn mogelijkheden om een baan te vinden vergroot zijn.

Interventie/methodiek	Doelgroep	Effectiviteit	Theoretische onderbouwing	Beschrijving	Integrale aspecten	Doel
Voorwaardelijke interventie gezinnen	Multiprobleem gezinnen met een kind jonger dan zestien jaar die problemen hebben op meerdere leefgebieden	Resultaatevaluatie aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Goed onderbouwd (Databank Nederlands Jeugdinstituut)	Databank Nederlands Jeugdinstituut Databank Interventies naar Werk (Divosa)	De coach werkt gefaseerd en verleent hulp op zeven leefgebieden: scholing/werk, opvoeding, veiligheid, huisvesting, administratie, gezondheid en overlast.	Het doel is een veilige opvoedingssituatie te creëren en hulpverlening in een vrijwillig kader (weer) mogelijk te maken door intensieve thuishulp door een gezinscoach, die het gezin gaandeweg leert zelf zijn leven op orde te krijgen.
Werk na detentie	Ex-gedetineerden en niet gedetineerde justitiabelen zonder werk	Resultaatevaluatie aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Aanwezig, maar niet volledig (bron: INW)	Databank Interventies naar Werk (Divosa)	Samenwerkingsverband gemeenten en diverse organisaties (re-integratie, huisvesting, stage/werkplekken en reclassering).	Het stimuleren van de uitstroom naar (regulier) werk van ex-gedetineerden en niet-gedetineerde justitiabelen .
Werk, een zorg minder! (WEZM)	Mensen tussen de 16 en 55 jaar met psychosociale problemen, met een grote afstand tot de arbeidsmarkt	Resultaatevaluatie aanwezig en volledig onderbouwd (bron: INW)	Theoretische onderbouwing niet aanwezig (bron: INW).	Databank Interventies naar Werk (Divosa) Methodebeschrijving (Movisie, 2010)	Sluitende aanpak werk en zorg.	Het activeren van langdurig werklozen met multiproblematiek door werk in te zetten als middel voor een sluitende aanpak tussen werk en zorg.
Fit4Work (F4W)	Werkzoekenden met een psychische aandoening en een grote afstand tot de arbeidsmarkt	Geen informatie	Geen informatie	Werkwijzer Re-integratie van klanten met psychische aandoeningen (Divosa) Website Fit4Work	Een intake met de Zelfredzaamheidsmatrix en de Participatieladder legt de casemanager met een IDO (interdisciplinair overleg) verbinding tussen zorg, welzijn, SZW en werk.	F4W is er op gericht dat deelnemers a) snel en duurzaam werk verwerven in een reguliere arbeidsorganisatie en b) zich beter gaan voelen voor wat betreft hun 'ervaren (psychische) gezondheid'.
Vrijbaan	Mensen in een situatie die door henzelf als belemmerend wordt ervaren bij het verwerven van een maatschappelijke positie of een plaats op de arbeidsmarkt	Twee effectonderzoeken (bron: Methodebeschrijving, ESI, 2012)	Aanwezig in methodebeschrijving (Movisie, 2012)	Methodebeschrijving ESI (Movisie, 2012)	Werkt vanuit empowerment aan participatie – deelname aan de samenleving en de arbeidsmarkt.	Empowerment van mensen om hen beter in staat te stellen zelf actief deel te nemen aan de maatschappij en om werk te vinden en te behouden.

4 Armoede en schulden

In dit hoofdstuk geven we een samenvatting van wat er bekend is over de wijze waarop gemeenten de armoedebestrijding en de hulp aan mensen met problematische schulden het best kunnen vormgeven. En hoe kunnen professionals effectief interveniëren in het geval van armoede- en schuldenproblematiek? We starten met een korte beschrijving van de definitie en mogelijke oorzaken van armoede en schuldenproblematiek. Daarna bespreken we wat er op basis van (wetenschappelijke) literatuur bekend is over de effectiviteit van interventies en aanpakken.

In deze verkenning is met name aandacht besteed aan de thema's die vanuit een eerdere inhoudelijke verkenning en vraagarticulatie bij gemeenten naar voren gekomen zijn:

- De effectiviteit van bestaande interventies gericht op schuldhulpverlening en/of armoedebestrijding en het voorkomen van problematische schulden en armoedeproblematiek.
- Welke elementen van bestaande effectieve interventies zijn werkzaam, bij wie zijn ze werkzaam en op welke determinanten hebben ze invloed?
- De effectiviteit van bestaande interventies gericht op duurzame gedragsverandering ten behoeve van het voorkomen van problematische schulden, schuldhulpverlening en/of armoedebestrijding.
- De effectiviteit van bestaande interventies gericht op schuldhulpverlening en/of armoedebestrijding op de re-integreerbaarheid van klanten.

4.1 Waar gaat het over?

Armoede en schuldenproblematiek zijn deels afzonderlijke, deels gerelateerde vraagstukken. Sommige huishoudens die onder de armoedegrens leven, maken schulden. Er zijn echter ook huishoudens die niet in armoede leven, maar die wel schulden maken. In deze paragraaf bespreken we de gangbare definities van beide vraagstukken en gaan we kort in op de oorzaken van armoede en schulden. Kennis over de (mogelijke) oorzaken is namelijk van belang om de werking van bepaalde interventies en aanpakken te begrijpen en te beoordelen.

Als gevolg van verschillende definities en meetmethoden zijn de cijfers over de omvang van armoede en de schuldenproblematiek in Nederland niet eenduidig. In het algemeen blijkt dat er sprake is van een toename van (met name langdurige) armoede, een stijgende lijn in het aantal problematische schuldsituaties en een groeiende groep Nederlanders die het risico loopt om in een problematische schuldsituatie terecht te komen. Om die reden staat de aanpak van armoede en schulden zowel bij de rijksoverheid als bij lokale overheden volop in de belangstelling.

Schulden

Schuldenproblematiek is zowel een individueel als een maatschappelijk vraagstuk met enorme gevolgen. De jaarlijkse maatschappelijke kosten rondom de schuldenproblematiek voor bijvoorbeeld opvang, hulpverlening en schuldsanering worden geschat op elf miljard euro (Madern, 2014).

We spreken van problematische schulden als een huishouden - gegeven de afloscapaciteit – de aanwezige schulden niet binnen 36 maanden kan aflossen. Met het oog op de aanpak van schuldenproblematiek is het echter van belang om breder te kijken teneinde ook risicogroepen voor het ontstaan van problematische schulden in beeld te krijgen.

Naar schatting 2,5 procent van de Nederlandse huishoudens heeft problematische schulden én neemt deel aan een schuldhulpverleningstraject (wettelijke schuldhulpverlening of minnelijk traject). Naar schatting tussen de 4,6 en 7,5 procent van de huishoudens kampt met problematische schulden maar maakt geen gebruik van formele schuldhulpverlening, de zogenaamde groep met onzichtbare problematische schulden. Tussen de 8,1 en 11,3 procent loopt het risico op problematische schulden en maakt geen gebruik van schuldhulpverlening.

Schulden ontstaan vaak door een combinatie van de volgende vier oorzaken (Westhof et al, 2015):

- Omgevingsfactoren die mede bepalend zijn voor de mogelijkheden die iemand heeft om zonder schulden te leven.
- Bewust en onbewust gedrag.
- Onverwachte gebeurtenissen (life-events) die destabiliserend werken op de financiële situatie.
- In de persoon gelegen factoren, zoals een verstandelijke beperking of ziekte.

Armoede

In dit rapport definiëren we armoede als een situatie waarbij 'een persoon of huishouden vanwege een te laag inkomen, te hoge uitgaven of om andere redenen volgens bepaalde (...) normen financieel tekort komt' (Vrooman en Snel, 1999). Armoede verwijst hier primair naar een situatie van beperkte financiële mogelijkheden waardoor men niet aan maatschappelijk gangbare behoeften kan voldoen. Een ander belangrijk kenmerk van armoede is dat het gaat om mensen die voor een langdurige periode moeten leven met een gering inkomen.

Sinds de economische crisis is de armoede in Nederland met ruim een derde gegroeid (SCP, 2014): meer dan 1,25 procent van de Nederlanders heeft te maken met armoede. Met deze explosieve groei staat armoede volop in de schijnwerpers. Beleidsmakers zien armoede steeds meer als een meervoudig en breder vraagstuk, namelijk als een probleem van maatschappelijke participatie en sociale uitsluiting.

Er zijn zes gangbare verklaringsmodellen voor armoede (Van Robaeys en Driessens, 2011) waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen de niveaus van individu/gezin (micro), groep/organisatie (meso) en maatschappij (macro). De verschillende niveaus staan niet los van elkaar, maar overlappen en beïnvloeden elkaar in de praktijk.

TABEL 1
OVERZICHT VAN DE ZES VERKLARINGSMODELLEN VAN ARMOEDE

Niveau Schuld (intern) Ongeval (extern)		
Micro: Individu / gezin	Individueel schuldmodel Focus op houding, motivatie en eigen verantwoordelijkheid	Individueel ongevalmodel Focus op individuele tegenslagen, genetische verklaringen
Meso: Groep / organisatie	Institutioneel schuldmodel Cultureel schuldmodel Focus op armoedecultuur, selectiemechanismen, drempels	Institutioneel ongevalmodel Focus op aanpassingsstrategieën, sociale isolatie, etikettering
Macro: Maatschappij	Maatschappelijk schuldmodel Focus op de maatschappelijke ordening	Maatschappelijk ongevalmodel Focus op conjuncturele ontwikkelingen, economische crisis, demografische en technologische ontwikkelingen

Door Van Geuns (2013a) wordt geconcludeerd dat er nog te weinig aandacht is voor het gedragspsychologisch perspectief van de individuele mogelijkheden van mensen. Dat is belangrijk omdat institutionele en structurele factoren ook van invloed zijn op armoede. Deze zijn echter, vergeleken met persoonlijke factoren, moeilijker te beïnvloeden. Voor het oplossen van problemen waar arme huishoudens mee geconfronteerd worden, is het daarom nodig dat het gedrag verandert. Denk aan het zoeken naar werk (meer, breder, intensiever), de bereidheid tot concessies (langer reizen voor een baan, minder aantrekkelijk werk aanvaarden, de auto opgeven omdat er geen geld voor is), het uitgavenpatroon aanpassen, et cetera. Hij concludeert dat factoren als het feitelijke gedrag bij het zoeken naar werk, de intentie en de visie op de terugkeer naar werk, een positieve invloed hebben op uitstroom uit de bijstand en de WW.

Een belangrijke aanvulling op deze visie is de 'psychologie van schaarste' (Mullainathan en Shafir, 2013) die laat zien op welke manier gebrek aan geld op korte en lange termijn gevolgen heeft voor het denken en handelen van mensen. In eerste instantie leidt geldgebrek tot alerter en efficiënter gedrag, maar in tweede instantie leidt de focus op acute kwesties voor deze mensen tot een zogenoemde tunnelvisie. Mensen zijn psychologisch te zwaar belast om zich te oriënteren op doelen en taken die wel belangrijk zijn (op de langere termijn), maar niet als urgent aanvoelen. Het gedrag van mensen die schaarste ervaren, kenmerkt zich door onzorgvuldigheid, afwezigheid, impulsiviteit, kortzichtig gedrag en het maken van fouten. De onderzoekers concluderen dat dit psychologische fenomeen en het gedrag als gevolg daarvan een fundamentele rol speelt bij het in stand houden van armoede, in plaats van de dominante gedachte dat een gebrek aan competenties of een gemakzuchtige houding armen in hun achterstandspositie gevangen houdt.

Armoede en schulden in relatie tot werk en re-integratie

Armoede of problematische schulden veroorzaken stress. Bovendien zijn er in arme huishoudens vaak nog andere dan financiële problemen, zoals een slechte gezondheid, psychische problemen of criminaliteit. Dit zijn allemaal factoren die een succesvolle uitstroom naar werk in de weg kunnen staan. Een extra complicerende factor in de re-integratie naar werk is dat schuldenaren – in het geval van beslaglegging op het loon - minder aantrekkelijk kunnen zijn voor werkgevers. Daarnaast is er een verhoogd risico op verzuim en verminderde productiviteit van werknemers die te maken hebben met schuldenproblematiek. Ook de armoedeval (Inspectie Werk en Inkomen, 2015) vormt een duidelijke hindernis bij het bevorderen van de arbeidsparticipatie.

Armoede en schuldenbeleid in beweging

De laatste jaren vinden er belangrijke verschuivingen plaats in het armoedebeleid. Er is meer aandacht voor het activeren van mensen via maatschappelijke participatie, waarbij de nadruk ligt op de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid. In plaats van te focussen op beperkingen, gaat de aandacht uit naar kansen en mogelijkheden van mensen. Hier ligt een grote uitdaging voor sociale professionals om niet teveel ondersteuning te bieden, maar ook niet te weinig (Van Geuns, 2013a).

Het armoede- en schuldenbeleid heeft een hoge prioriteit binnen het huidige kabinet. Het kabinet maakt structureel extra middelen vrij om de beleidsambities mogelijk te maken. Werd er in 2013 nog 20 miljoen euro ter beschikking gesteld, in de jaren 2014 en 2015 is dit bedrag verder uitgebouwd naar 80 respectievelijk 100 miljoen euro. Het grootste deel van dit geld gaat naar de gemeenten. Door de decentralisaties zijn zij hoofdverantwoordelijk voor het armoede- en schuldenbeleid in Nederland. Gemeenten hebben relatief veel vrijheid om het geld naar eigen inzicht te besteden. Wel doet de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid het verzoek aan de gemeenten om te focussen op kinderen die onvoldoende kunnen participeren en op het versterken van een preventieve aanpak (Bureau Bartels, 2014).

De drie belangrijkste prioriteiten in het gemeentelijke armoede- en schuldenbeleid zijn (Bartels, 2014):

- het stimuleren van sociale en maatschappelijke participatie
- de preventie van schulden- en armoedeproblematiek
- het bevorderen van de (financiële) zelfredzaamheid.

Vergeleken met voorgaand beleid is er nu meer aandacht voor preventie van schulden en armoedeproblematiek. Meer dan de helft van de gemeenten besteedt, binnen het armoede- en schuldenbeleid, specifiek aandacht aan vier doelgroepen: gezinnen met kinderen, alleenstaanden met kinderen, uitkeringsgerechtigden en langdurig armen.

Vormen van ondersteuning bij armoede en schulden

Vanuit het perspectief van huishoudens met lage inkomens bestaat er een breed palet aan vormen van ondersteuning. Het gaat om vormen van materiële en immateriële ondersteuning vanuit de rijksoverheid, de lokale overheid, maar ook om ondersteuning vanuit niet-publieke voorzieningen.

De belangrijkste zijn:

- Inkomensondersteuning vanuit de rijksoverheid (huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderbijslag, kinderopvangtoeslag, kindgebonden budget, et cetera).
- Inkomensondersteuning vanuit de gemeentelijke overheid (WWB, collectieve ziektekostenverzekeringen, bijzondere bijstand, langdurigheidstoeslag, diverse gemeentelijke kortingspassen, kwijtscheldingen van gemeentebelastingen en -heffingen, et cetera).
- Diverse vormen van ondersteuning in het geval van problematische schulden zoals begeleiding naar en bij een minnelijke schuldregeling, wettelijke schuldsanering, budgetbeheer, beschermingsbewind, budget coaching en budgetcursussen.
- Ondersteuning bij het vinden van werk in de vorm van onder andere trainingen, werkervaringsplaatsen, directe bemiddeling naar werk en jobcoaching, veelal in het kader van de Wet werk en bijstand (WWB) of de Wet sociale werkvoorziening (WSW).
- Bredere ondersteuning gericht op verschillende leefdomeinen zoals maatschappelijk werk, welzijnswerk en outreachende benaderingen zoals Eropaf en Achter-de-voordeur. Deze ondersteuning is veelal gericht op immateriële zaken die ten grondslag (kunnen) liggen aan het materiële probleem.
- Specifieke ondersteuning gericht op afzonderlijke leefdomeinen zoals jeugdzorg, GGD, ggz en maatschappelijk werk. Deze ondersteuning is vooral immaterieel van aard.
- Ondersteuning vanuit niet-publieke voorzieningen zoals voedselbanken, vrijwilligersorganisaties en recentelijk zelfs organisaties met als centrale missie het verlenen van ontwikkelingshulp. Hier kan het gaan om zowel directe materiële hulp (voedsel) als om immateriële ondersteuning, bijvoorbeeld wanneer vrijwilligers iemand helpen om zijn/haar administratie op orde te krijgen.
- Preventie door energiebedrijven en woningbouwcorporaties. Energiebedrijven en woningbouwcorporaties zijn partijen die periodiek contact hebben met hun abonnees of huurders. Hun activiteiten op het terrein van preventie zijn primair gericht op het zeker stellen van hun inkomsten door grote betalingsachterstanden te voorkomen. Op deze wijze dragen zij hiermee indirect ook bij aan het voorkomen van situaties van problematische schuld. De preventiemaatregelen van partijen als energiebedrijven en woningbouwcorporaties betreffen vooral het bevorderen van automatische incasso, het spoedig versturen van betalingsherinneringen, intensief klantencontact en het verstrekken van informatie over schuldhulpverlening.

Uit onderzoek van het SCP (2016) blijkt dat veel huishoudens geen gebruik maken van landelijke en gemeentelijke inkomensondersteunende voorzieningen, terwijl zij daar wel recht op hebben. Er is een groot aantal voorzieningen waarmee nog steeds grote groepen mensen niet bekend zijn of om andere redenen geen gebruik van maken. Acties die op dit terrein in gang zijn gezet, zijn onder te verdelen in vier categorieën: voorlichting, bestandskoppeling, ondersteuning en vereenvoudiging. Meer specifiek zijn er maatregelen gericht op de rol van het UWV en de SVB bij het voorkomen en bestrijden van armoede. Door de samenwerking tussen gemeenten, het UWV en de SVB te stimuleren, wordt beoogd het niet-gebruik verder tegen te gaan.

4.2 Beschikbare kennis over de preventie en aanpak van armoede en schulden

Effectiviteit en mate van bewijskracht

In de inleiding is al aangehaald dat voor het bepalen van het niveau van effectiviteit inzicht nodig is in het type effectonderzoek. In de verkenning naar literatuur over effectieve interventies en aanpakken rond (preventie van) armoede en schulden is gebleken dat er nauwelijks effectonderzoek voorhanden is.

Het overgrote deel van de gevonden interventies kent alleen een ex post evaluatie en/of de uitspraken over effectiviteit zijn gebaseerd op ervaringskennis van professionals en kennis over de ervaringen, wensen of behoeften van de doelgroep van de interventie. Ook de theoretische onderbouwing van interventies is beperkt: verwijzingen naar wetenschappelijke literatuur ontbreken soms geheel of het is onduidelijk om welke publicaties het gaat in de toegevoegde literatuurlijst. Soms wordt verwezen naar algemene What Works-principes of gedragstheorieën, maar meestal wordt niet duidelijk beschreven hoe deze principes zijn toegepast in de opzet van interventies.

Relevante databanken (effectieve) interventies

Er zijn in Nederland verschillende databanken waar interventies worden verzameld, beschreven, geordend en (soms) beoordeeld. In het kader van deze kennissynthese armoede en schulden zijn de volgende databanken relevant:

- Databank effectieve sociale interventies van Movisie.
- Databank erkende interventies van Trimbos.
- Databank interventies naar werk (INW) van Divosa.
- Databank effectieve jeugdinterventies van het NJI.

Op het gebied van armoede en schulden zijn maar weinig interventies te vinden in de databanken. Alle databanken geven weliswaar zoekresultaten, maar bij nadere beschouwing gaat het hierbij veelal om brede interventies gericht op empowerment van kwetsbare burgers of hulp aan multiprobleemgezinnen.

Het beperkte aantal interventies in deze databanken hangt samen met de smalle benadering van het begrip interventie dat de databanken hanteren en met het ontbreken van goede beschrijvingen en/of (effect)evaluaties.

Praktijkvoorbeelden en veelbelovende aanpakken

Het aantal beschreven (effectieve) interventies is niet erg groot, maar er zijn daarentegen wel erg veel praktijkvoorbeelden, good practices en veelbelovende aanpakken rond (preventie van) armoede en schulden te vinden.

We noemen hier kort een aantal vindplaatsen van praktijkvoorbeelden:

www.effectiveschuldhelp.nl - praktijkvoorbeelden op het terrein van preventie en vroegsignalering, integrale schuldhulp en effectiviteit en kwaliteit

www.effectiefarmoedebeleid.nl – *weinig* eigen voorbeelden maar wel links naar andere overzichten: *Publicatie Betrokkenheid troef (de Bie e.a., 2016)* – *zeventig* voorbeelden van diaconale initiatieven verdeeld over tien categorieën: wijkgerichte aanpak, maatjesprojecten, vluchtelingen en migranten, duurzaamheid, arbeid en werkloosheid, noodhulp en voedselhulp, kinderen en jongeren, vakantie, belangenbehartiging en lobby, bewustwording, actie en creativiteit.

Helaas is de beschrijving van de voorbeelden in deze bronnen vaak erg summier en leveren ze weinig echte informatie op over doel, aanpak en resultaten. Het is daarom niet mogelijk om op basis van deze bronnen uitspraken te doen over de werkzame factoren of effectiviteit.

Relevante literatuur

Bij de literatuursearch hebben we ons beperkt tot Nederlands onderzoek tot tien jaar oud. Buitenlands onderzoek is alleen meegenomen wanneer het vaak geciteerd werd in de gevonden Nederlandse literatuur. Deze keuze is ingegeven door de beschikbare tijd voor de search en het feit dat de aanpak van armoede en schulden in hoge mate samenhangt met de wet- en regelgeving en lokale context.

Vanwege de beperkte tijd hebben we publicaties die gericht zijn op interventies voor specifieke doelgroepen buiten beschouwing gelaten.

De literatuursearch in wetenschappelijke databases heeft een klein aantal publicaties opgeleverd dat relevant is waar het gaat om effectiviteit van interventies gericht op armoede en schulden in relatie tot het domein van werk en inkomen. De gevonden literatuur bestaat hoofdzakelijk uit kwalitatieve en kwantitatieve praktijkevaluaties en (indicatieve) kostenbaten-analyses.

Wat weten we over de preventie en aanpak van schulden en armoede?

De beschrijving van de succesvolle methoden en instrumenten op het terrein van armoedebestrijding en schuldhulpverlening is gebaseerd op de eerder genoemde bronnen (databases, websites en literatuur). In deze samenvatting zeten we de belangrijkste werkzame elementen en kennis over effectiviteit uit alle bronnen op een rijtje.

Bereik en gebruik van voorzieningen en regelingen

Er is sprake van onbekendheid en/of beperkt gebruik van diverse inkomensondersteunende regelingen (Inspectie Werk en Inkomen, 2010). Dit hangt samen met gebrek aan kennis bij burgers van de regelingen en beeldvorming bij burgers ten aanzien van de regelingen waardoor zij ten onrechte geen aanvraag doen, maar ook met gebrek aan kennis over (met name de nieuwere) doelgroepen bij gemeenten (zoals werkende armen). Met name klanten van het UWV en de SVB zijn vaak onbekend met regelingen. Een actief gemeentelijk beleid op het gebied van armoede- en schulden resulteert in een groter bereik bij de doelgroepen (Bureau Bartels 2014).

Invloed van inkomensondersteunende regelingen

Inkomensondersteunende regelingen hebben slechts beperkt invloed op de inkomenspositie (Inspectie Werk en Inkomen, 2010). Alleen bijzondere bijstand en voorzieningen voor kinderen zorgen voor meer armslag bij degenen die daar een beroep op doen....

De mate waarin mensen met een laag inkomen participeren, blijkt vooral samen te hangen met de hoogte van het inkomen, de opleiding en de zelfredzaamheid. Deze factoren spelen een grotere rol dan het gebruik van gemeentelijke armoederegelingen, ook al is een aantal van deze regelingen bedoeld om de zelfredzaamheid te vergroten.

Invloed van financiële prikkels op uitstroom naar betaald werk

Het accepteren van betaald werk kan gehinderd worden wanneer de besteedbare inkomsten ondanks werkhervatting niet of nauwelijks stijgen. Om te bevorderen dat bijstandsccliënten werk aanvaarden, zetten gemeenten verschillende (financiële) prikkels in, zoals uitstroompriemies, tijdelijk behoud van voorzieningen, kwijtschelding van vorderingen en handhaving van de sollicitatieplicht. Prikkels in de vorm van vergoedingen hebben volgens cliënten een positief effect op het uitstromen naar werk, terwijl gemeenten van mening zijn dat ze geen effect hebben. Waarschuwingen en sancties hebben volgens cliënten een negatief effect op de uitstroom naar werk (Inspectie Werk en Inkomen, 2010).

Cliëntkenmerken bij uitstroom naar betaald werk

Bijstandsccliënten die naar werk zijn uitgestroomd, zijn veel zelfredzamer dan degene die niet uitgestroomd zijn naar werk. Het gebruik van inkomensondersteunende regelingen heeft daar geen invloed op. Uitgestroomde bijstandsccliënten hebben een positievere houding ten opzichte van werk en zijn meer gemotiveerd om uiteenlopend werk te aanvaarden (Inspectie Werk en Inkomen, 2010). Opvallend is dat bijna de helft van de bijstandsccliënten die uitstroomt naar werk te maken krijgt met een

armoedeval (42 procent), terwijl slechts 24 procent dat had verwacht. Een flinke groep cliënten heeft dus geen realistische verwachtingen ten aanzien van hun inkomenspositie.

Effectiviteit gemeentelijk armoede- en schuldenbeleid

Als belangrijkste effect van het armoede- en schuldenbeleid wordt een verbeterd bereik onder de doelgroep genoemd (bij circa vijftig procent van de gemeenten) (Bureau Bartels, 2014). Andere effecten die in veel mindere mate gerealiseerd worden (tien procent of minder), zijn: grotere klanttevredenheid, stabilisatie van aantal burgers in schuldhulpverlening, snellere afhandeling aanvragen, kostenbesparing door preventie en vroegsignalering, toename van maatschappelijke participatie.

Opvallend is dat bijna de helft van de gemeenten naar eigen zeggen geen zicht heeft op de effectiviteit van het gevoerde beleid. Er is vooral sprake van outputsturing op basis van gebruik voorzieningen.

Effectiviteit van preventie en vroegsignalering

Zeventig procent van de gemeenten ontplooit activiteiten op het gebied van preventie en vroegsignalering. Deze activiteiten hebben betrekking op ketensamenwerking (afspraken over signalering en doorverwijzing), voorlichting, budgetcursussen, de inzet van sociale (wijk)teams en 'formulierenbrigades'. Hierbij wordt vooral samengewerkt met het welzijnswerk, woningcorporaties en vrijwilligersorganisaties (Bureau Bartels, 2014). Evaluatieonderzoek naar schuldpreventie-projecten (Jungmann, e.a., 2012) levert de volgende werkzame factoren op:

- a. Het belang van werken aan zelfvertrouwen binnen een interventie.
- b. Het belang van een confrontatie met het eigen financiële gedrag (spiegelen).
- c. De toegevoegde waarde van groepsdynamiek.
- d. Het belang van de persoonlijke inzet door de uitvoerder van de interventie.
- e. Het belang van samenhang van interventies.
- f. Het belang van langdurige inzet (en de mogelijkheid om terug te vallen).

Bovendien laat het onderzoek zien dat de effectiviteit van deze preventieprojecten vergroot kan worden door nadrukkelijker aandacht te besteden aan de achterliggende aannames over welke veranderingen optreden en kennis over werkzame factoren en inzichten uit de gedragsleer te benutten bij de (door)ontwikkeling en implementatie van projecten (zie ook Klaver, e.a., 2015) en door interventies in samenhang aan te bieden.

Kosteneffectiviteit gemeentelijk armoede- en schuldenbeleid

Uit onderzoek naar de (kosten)effectiviteit van gemeentelijke schuldhulpverlening (Aarts, e.a. 2011; Anderson, e.a., 2011) blijkt dat de baten van schuldhulpverlening gemiddeld ruim twee keer zo hoog zijn als de kosten. De meeste baten zijn te vinden bij de uitkeringen (WW en WWB) door minder en korter durende uitkeringen en minder kosten voor wonen doordat er minder betalingsregelingen getroffen worden en er minder huisuitzettingen plaatsvinden.

De volgende instrumenten dragen met name bij aan het oplossen van de problematische schuldproblematiek (saneringseffect): informatie en advies, crisisinterventie, beschermingsbewind, betalingsregeling & herfinanciering, minnelijke regeling, WSNP-traject, preventie door woningbouwcorporaties en energiebedrijven.

Andere instrumenten beïnvloeden met name de duur van de periode dat de cliënt vrij blijft van problematische schulden nadat de initiële problematische schuld is opgelost (duureffect): budgetbeheer, budget-coaching, nazorg.

De instrumenten met een duureffect werken alleen goed wanneer ze samen met de instrumenten met een saneringseffect worden ingezet. De instrumenten met een saneringseffect kunnen ook afzonderlijk

van instrumenten met een duureffect worden ingezet, maar dan is de schuldvrije periode na de oplossing van de initiële schuld korter.

Integrale aanpak

In vrijwel alle onderzoeken die voor deze kennissynthese geraadpleegd zijn, wordt geconcludeerd dat een integrale, samenhangende aanpak noodzakelijk is. Bijna de helft van de gemeenten hanteert bij het voeren van het armoede- en schuldenbeleid een integrale werkwijze, in die zin dat zij verbanden leggen met andere gemeentelijke beleidsterreinen (vooral welzijn/Wmo, inkomen, werk, zorg en jeugd) en samenwerken met andere partijen (naast andere interne beleidsafdelingen vooral welzijnsorganisaties). Het invullen c.q. ontwikkelen van een integrale aanpak blijkt geen eenvoudige opgave te zijn voor gemeenten: knelpunten ondervinden gemeenten bij het 'zich eigen maken' van nieuwe werkwijzen, tegenstrijdige belangen rondom de samenwerking met externe partijen en onzekerheid over de invulling van de transities binnen het sociale domein (Bureau Bartels, 2014). Uit een onderzoek naar methodieken voor de aanpak van multiproblematiek met financiën als expliciet aandachtsterrein (Molenaar-Cox, 2012) blijkt dat succesvolle activeringsprojecten niet wachten met activering tot de problematiek op andere terreinen is opgelost, maar activering tegelijkertijd inzetten. Wel worden er kritische kanttekeningen gemaakt bij de theoretische onderbouwing van de beschreven programma's en lijken uitspraken over effectiviteit vooral gebaseerd op evaluatie van de perceptie van het succes van een programma of procesevaluaties, niet op effectevaluaties.

4.3 Wat werkt in de aanpak van armoede en schulden?

Omdat er zo weinig effectonderzoek is naar interventies op het gebied van armoede en schulden, heeft Movisie onderzoek laten doen naar algemene wetenschappelijke inzichten die een rol kunnen spelen bij de aanpak van armoede en schulden. Voor een uitgebreide beschrijving van deze inzichten verwijzen we naar de betreffende publicaties (Omloo, 2016; Verweij en Zuithof, 2016). Daarbij valt op dat de werkzame factoren van armoede en schulden elkaar voor een belangrijk deel overlappen. Een aantal bevindingen lichten we uit, omdat ze relevant kunnen zijn bij de keuzes voor het verdere onderzoek naar de effectiviteit van aanpakken en interventies.

Allereerst: het armoedebeleid slaagt er niet in om de meest kwetsbare armen adequaat te bereiken (Engbersen, 2013). Dit heeft twee oorzaken: door de bureaucratie is de drempel voor cliënten naar uitvoeringsinstellingen te hoog en daarnaast hebben instellingen zelf ook onvoldoende inzicht in de leefwereld van de cliënten, waardoor effectieve hulpverlening uitblijft.

De vraag naar wat werkt is niet eenvoudig te beantwoorden, omdat de oorzaken en doelgroepen van armoede en schulden sterk uiteenlopen. De Beer (2013) pleit voor aandacht in het beleid voor zowel individuele als maatschappelijke factoren.

Het empowerment-paradigma komt hier aan tegemoet en zou een goede basis kunnen vormen voor een effectief armoede- en schuldenbeleid. Empowerment is niet één doel of één methodiek, maar een richtinggevend denk- en handelingskader om sociale problematiek van maatschappelijk kwetsbare groepen te begrijpen en om passende maatregelen toe te passen op verschillende niveaus.

Op individueel niveau gaat het om versterking van het psychologisch kapitaal, op collectief niveau om het vergroten van het sociaal kapitaal en op politiek-maatschappelijk niveau om het stimuleren van het maatschappelijke kapitaal. In het geval van armoede is economisch kapitaal ook relevant.

Bij het *psychologisch kapitaal* kunnen we denken aan interventies die gericht zijn op de ontwikkeling van zelfvertrouwen, doorzettingsvermogen, wilskracht, motivatie (zie o.a. Van Geuns, 2013a). Het versterken van het psychologisch kapitaal vraagt van professionals het bevorderen van eigen regie, het aanspreken van eigen kwaliteiten, het ontwikkelen van vaardigheden, zelfvertrouwen en zelfbewustzijn en het stimuleren van maatschappelijke participatie bij deze mensen (Van Regenmortel, 2008). Cruciaal is dat er een integraal hulpaanbod is en dat er vroegtijdig geïntervenieerd kan worden zodat escalatie van de problematiek voorkomen wordt. Overigens zien professionals en vrijwilligers het tijdig signaleren en inspelen op dreigende schulden om erger te voorkomen, het inzetten op gedragsverandering en het vergroten van persoonlijke vaardigheden, als de belangrijkste oplossingsrichtingen om armoedeproblematiek aan te pakken (Briels & Panhuizen, 2015).

Bij het *sociale kapitaal* gaat het om sociale steun van familie, vrienden of buren en lotgenotencontact. Er is sterk bewijs dat lotgenoten - mensen die gelijksoortige problematiek ervaren - elkaar kunnen helpen in hun empowermentproces (Boumans, 2015). Ook ontmoetingsplekken in de buurt maken deel uit van het sociaal kapitaal. Deze structuur voorziet in de mogelijkheid om kwetsbare groepen te ondersteunen én te activeren (De Jong, Kooiman en Omlo, 2015; Engbersen & Engbersen, 2014).

Empowerment op het politiek-maatschappelijk niveau vraagt om investeringen in het *maatschappelijke kapitaal*. Daarbij gaat het om het vergroten van macht bij de doelgroep om veranderingen door te voeren die verder reiken dan het eigen leven. Denk aan het veranderen en beïnvloeden van vooroordelen en processen van uitsluiting via lokale campagnes, betere toegankelijkheid van (buurt)voorzieningen en het beïnvloeden van sociale wet- en regelgeving. Ook nieuwe vormen van formele en informele cliëntenparticipatie zijn hierbij belangrijk (Bakker & Mateman, 2015).

Economisch kapitaal gaat over empowerment via opleiding en arbeid. Volgens Van Geuns (2013b) is werk (direct of op langere termijn) de beste manier om uit de armoede te ontsnappen. Om mensen in armoede aan het werk te helpen, is het volgens Van Geuns noodzakelijk om belemmeringen in de ondersteuningsinfrastructuur weg te nemen. Het voorzien in betaalbare kinderopvang, goed openbaar vervoer naar het bedrijventerrein en het betalen van jobcoaches zijn voorbeelden hiervan. Overigens moeten we hierbij wel de kanttekening maken dat het SCP, op basis van het aandeel werkenden in de groep langdurig armen, concludeert dat werk mogelijk wel de beste kans, maar zeker geen garantie op uitstroom uit armoede biedt (SCP, 2016).

Werkzame mechanismen

De 'psychologie van de schaarste' - zoals uitgewerkt door Mullainathan en Shafir (2013) - bevat diverse werkzame mechanismen voor het bestrijden van armoede. De eerste betreft de inbouw van *fouttolerantie* in financiële cursussen, door rekening te houden met 'fouten' van de doelgroep en deze te tolereren. Zo kunnen motivatie en gevoelens van urgentie behouden worden. Fouttolerantie neemt de noodzaak om hard te werken niet weg, maar biedt juist meer zekerheid dat hard werken ook daadwerkelijk resultaat oplevert.

Ten tweede pleiten zij ervoor om bij financiële cursussen meer rekening te houden met de bandbreedte en belasting van mensen in armoede, door cursussen *kort en eenvoudig* te houden. Doordat het minder intensief is, zijn mensen makkelijker in staat om de informatie te verwerken. Hierdoor is de cursus effectiever aangezien mensen de opgedane inzichten vaker toepassen dan bij meer ingewikkelde cursussen.

Een derde mechanisme is het slim inzetten van *limieten*. Kleinere, meer frequente, limieten kunnen een groter gevoel van urgentie teweegbrengen dan een lange termijnlimiet. Daarnaast verdient het de

voorkeur om minder ingrijpend te reageren, maar wel directer, bijvoorbeeld door het verlagen van uitkeringen in plaats van het stopzetten van alle uitkeringen.

Een vierde mechanisme is het vrijmaken van *bandbreedte* of het ontwikkelen van bandbreedtegevoelig beleid. Voorzieningen die zorgen voor financiële ruimte (gesubsidieerde kinderopvang, stabiele inkomens, financiële producten die helpen om te beschermen bij tegenslagen) zorgen ook voor mentale bandbreedte waardoor mensen beter functioneren en minder kostbare fouten maken. Een vijfde mechanisme is het toepassen van een *integrale benadering*. De psychologie van de schaarste maakt duidelijk dat armoede verschillende beleidsterreinen raakt. Het is volgens Mullainathan en Shafir dan ook cruciaal dat er beleidsmatige erkenning is voor het gegeven dat factoren als scholing, gezondheid, financiën en kinderopvang niet allemaal aparte problemen zijn. Ze maken allen deel uit van de bandbreedtecapaciteit van mensen en kunnen een belasting voor de bandbreedte vormen. En aangezien een te grote belasting kan resulteren in falen op allerlei verschillende terreinen is het belangrijk om in te blijven zetten op het vrijmaken van bandbreedte.

Uit het recente promotieonderzoek (Madern, 2015) blijkt eens te meer hoe belangrijk het is om te werken aan het gedrag bij mensen met schulden. Omdat het gedrag van de cliënt een belangrijke factor is die schulden veroorzaakt en/of in stand houdt, is het van belang dat er maatwerk geleverd wordt in schuldhulpverlening. Daarbij is het van belang om voor ogen te houden dat gedrag niet alleen tot stand komt door het aanleren van bepaalde vaardigheden of door het verwerven van bepaalde kennis, maar ook in grote mate beïnvloed wordt door persoonskenmerken en omgevingsfactoren. Een goede analyse van het gedrag van de cliënt is dus voorwaarde voor een succesvolle schuldhulpverlening.

4.4 Kennislacunes armoede en schulden

Op basis van de literatuur en onderzoek komen we tot de volgende kennislacunes op het terrein van armoedebeleid en schuldenproblematiek:

Er zijn nog weinig effectieve interventies

Er zijn nog weinig goed beschreven en/of effectieve aanpakken en interventies op het terrein van armoede en schulden. Ook valt op dat er beperkte aandacht is voor theoretische onderbouwing. Het beschikbare (evaluatie)onderzoek is veelal te mager om op grond daarvan gefundeerde uitspraken te doen over wat werkt, waarom en bij wie. Het ontbreekt aan objectiviteit omdat alleen ervaren effecten worden gemeten, onderzoeksgroepen zijn te klein of eenzijdig samengesteld en er worden vooraf geen toetsbare hypothesen geformuleerd.

Vragen:

- Hoe kunnen professionals, eigenaren of ontwikkelaars van interventies gestimuleerd en ondersteund worden bij effect- en evaluatieonderzoek van interventies?
- Hoe kan de veranderingstheorie bij interventies expliciet worden gemaakt?
- Welke vormen van effect- en evaluatieonderzoek zijn het meest passend?
- In welke mate en hoe worden recente wetenschappelijke inzichten over gedrag en empowerment toegepast in de huidige uitvoeringspraktijk?

Er is weinig aandacht voor de kosten-batenverhouding van interventies

Afgezien van enkele indicatieve kosten-batenanalyses is er nog weinig aandacht voor het beslag dat op de middelen gelegd wordt in vergelijking met de opbrengsten van de aanpak. Gezien de

maatschappelijke kosten van de armoede- en schuldenproblematiek mag dit verontrustend genoemd worden.

Vragen:

- Hoe kunnen gemeenten en interventie-eigenaren of ontwikkelaars gestimuleerd en ondersteund worden bij onderzoek naar kosteneffectiviteit van interventies?
- Welke vormen van onderzoek geven zicht op de reële netto-effectiviteit?

Er wordt weinig gestuurd op outcome

Uit de verkenning komt het beeld naar voren dat gemeenten in de dagelijkse beleidspraktijk vooral gebruik maken van monitorsystemen waarmee ze met name cijfers verzamelen over kosten en het gebruik van voorzieningen (output). Hoewel het gebruik van armoede-effectrapportages in opkomst is, blijft het zorgelijk dat het zicht op de effecten van het beleid op de directe doelgroepen en de lokale samenleving bij veel gemeenten gebrekkig is.

Vragen:

- Welke indicatoren zijn relevant bij het meten en beoordelen van de effecten van het beleid?
- Welke vormen van monitoring en effectonderzoek zijn passend in de beleidscyclus?
- Welke vaardigheden en competenties vragen om outcomesturing van beleidsmakers en professionals bij de gemeenten?

Innovatieve projecten en praktijken worden niet doorontwikkeld

Er zijn veel praktijkvoorbeelden en good practices op het terrein van armoede en schulden. Het is een veld dat sterk in beweging is en waar veel experimenten plaatsvinden. Opvallend is dat met name op het gebied van armoede-aanpak wetenschappelijke inzichten en professionele ervaringskennis nauwelijks met elkaar verbonden worden. Algemene inzichten over wat werkt kunnen helpen bij het aanscherpen van keuzes over communicatie, vorm, inhoud en moment van interventies.

Vragen:

- Hoe kunnen eigenaren of ontwikkelaars van interventies gestimuleerd en ondersteund worden om gebruik te maken van wetenschappelijke inzichten?
- Hoe kunnen wetenschappelijke inzichten toegankelijk en 'vertaald' worden naar de praktijk?
- Welke vaardigheden en competenties vraagt dit van professionals in werk en inkomen?

Good practices zijn niet goed te vinden

Er zijn veel partijen actief op het terrein van armoede en schulden. Dat maakt het lastig om een overzicht te krijgen van wat er al gedaan wordt en om de juiste informatie over good practices te vinden. Praktijkvoorbeelden staan verspreid over diverse databanken (die niet altijd met elkaar samenwerken en/of doorverwijzen), waarbij de zoekterm armoede of schulden vaak tot veel ruis leidt in de zoekresultaten. Daarnaast hebben wij ook veel good practices aangetroffen in verschillende rapporten die lang niet altijd in de databanken staan.

Vragen:

- Hoe kunnen praktijkvoorbeelden beter ontsloten worden voor professionals?
- Wat zijn de minimale elementen van een bruikbare praktijkbeschrijving?

Regelingen en ondersteuning worden niet goed bereikt

Gemeenten hebben de mensen die gebruik zouden kunnen maken van armoede- of schuldregelingen niet volledig in beeld. Het ontbreekt aan kennis over de aard en omvang van deze groepen en hun ondersteuningsbehoeften. Tevens is het zo dat sommige doelgroepen niet of onvoldoende bekend zijn met de regelingen en ondersteuningsmogelijkheden. Daardoor kan de dienstverlening niet adequaat worden afgestemd op deze groepen of wordt aanwezige ondersteuning niet benut. Zo ontstaat het risico van probleemescalatie en/of inefficiënt gebruik van middelen.

Vragen:

- Hoe kan de gemeente de diverse doelgroepen beter in beeld krijgen (aard, omvang, ondersteuningsbehoefte van de nieuwe doelgroepen)?
- Worden de juiste mensen bereikt met de ondersteuning?
- Hoe kan de bekendheid van beschikbare regelingen en ondersteuning vergroot worden?
- Hoe kan de drempel voor gebruik van ondersteuning verlaagd worden?

Weinig debat over effectieve ondersteuning in relatie tot het cliëntenperspectief

Er is veel kritiek op het armoede- en schuldenbeleid. Eén van de oorzaken daarvan ligt in het feit dat er te weinig in gezamenlijkheid met stakeholders (inclusief cliënten) gewerkt wordt aan visievorming en debat over gewenste en te verwachten effecten van beleid en ondersteuning. De bureaucratische systeemwereld van werk en inkomen staat vaak ver af van de leefwereld van burgers en cliënten. Het cliëntenperspectief kan in dit opzicht gezien worden als een kennislacune.

Vragen:

- Cliënten en gemeenten hebben verschillende visies op de rol van positieve/negatieve prikkels bij de uitstroom naar werk. Wat werkt daarin wel/niet, bij wie en waarom?
- Bij cliënten bestaan irreële verwachtingen over hun inkomenspositie bij de uitstroom naar werk. Wat is de invloed van deze verwachtingen op de duurzame arbeidsinzet?
- Wat zijn de wensen van cliënten als het gaat om meepraten, meebeslissen, mee-uitvoeren?
- Hoe kunnen verschillen doelgroepen van armoede- en schuldenbeleid betrokken worden bij de visie- en beleidsontwikkeling (en evaluatie)? Welke formele en informele vormen zijn daarin effectief?
- Wat vraagt dit qua vaardigheden en competenties van professionals op het terrein van werk en inkomen?
- Welke randvoorwaarden zijn vanuit het beleid nodig om (intensivering van) cliëntenparticipatie mogelijk te maken?

Van integraliteit is weinig sprake

Hoewel de noodzaak tot een integrale aanpak breed gedragen wordt, is de praktijk weerbarstig. De vragen die op dit punt worden gesignaleerd in het hoofdstuk over integraal werken gelden onverkort voor het terrein van armoede en schulden. Wat betreft het onderwerp armoede en schulden is in dit verband niet alleen de samenwerking tussen verschillende domeinen van belang, maar zeker ook de wijze waarop de formele ondersteuning en de informele hulp elkaar versterken of belemmeren.

Vragen:

- Welke ervaringen zijn er met de samenwerking tussen formele ondersteuning en informele hulp?

- Welke factoren bevorderen/stimuleren de samenwerking tussen formele ondersteuning en informele hulp?
- Wat zijn de randvoorwaarden voor succesvolle samenwerking tussen formele ondersteuning en informele hulp?

Geraadpleegde literatuur armoede en schulden

Aarts, L., e.a. (2011) Kosten en baten van schuldhulpverlening, Den Haag: APE/SZW

Anderson, M. e.a. (2011) Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar kosten en baten van schuldhulpverlening, Amsterdam: Regioplan/HU

Bakker, I. & Mateman, H. (2015) Wat werkt bij cliëntenparticipatie. Utrecht: Movisie

Beer, P., de (2013) Niets is wat het lijkt. Wat heet armoede?, Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken., nr.2, 24-27.

Bie, P. de, e.a. (red) (2016) Betrokkenheid troef - Inspirerende diaconale initiatieven tegen armoede in Nederland, Utrecht: Knooppunt Kerken en armoede.

Bosselaar, H.; Maurits, E., Molenaar-Cox, P., Prins, R. (2010). Multiproblematiek bij cliënten. Verslag van een verkenning in relatie tot (arbeids)participatie. Utrecht, Leiden: Meccano, AStri.

Boumans, J. (2015) Naar het hart van empowerment (deel 2). Utrecht: Movisie & Trimbos Instituut.

Bureau Bartels (2014) Gemeentelijk armoede- en schuldenbeleid, Ministerie van Sociale Zaken, Den Haag.

Briels, B. & Panhuijzen, B. (2015) Omgaan met armoede. Frontliniewerkers aan het woord. Utrecht: Movisie.

CBS (2014) Kans op armoede: de lage-inkomensgrens in SCP/CBS, Armoedemonitor 2014. Den Haag: SCP/CBS.

Divosa & RadarAdvies (2015) Parttime ondernemen werkt!, <http://www.divosa.nl/nieuws/parttime-ondernemen-werkt> (16 juni).

Doorn, L., van & Kromhout, M. (2013) Voedselbanken: een onmisbare schakel in het lokale armoedebeleid. www.socialevraagstukken.nl/voedselbanken-een-onmisbare-schakel-in-het-lokale-armoedebeleid (17 oktober 2015).

Driessens, K. (2008). Bind-Kracht in armoede. Bewust omgaan met het rollenspel in de hulpverlening, Sozio, nr. 8, april, 20-24.

Driessens, K. & Geldof, D. (2009) Individu en/of structuur? Of wat wil het sociaal werk aanpakken?, <http://www.canonsociaalwerk.eu/essays/Driessens%20Geldof%20t%20Individu%20en%20of%20structuur.pdf> (9 mei).

Engbersen, G. & Engbersen, R. (2014) Van buurtbarbecue naar buurtinfrastructuur. Corporaties en het veranderend sociaal domein (Essay). Amsterdam: Prezco.

Geuns, R. van (2013a) Every picture tells a story. Armoede: een gedifferentieerd verschijnsel. (Lectorale rede) Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

Geuns, R, van (2013b) Een baan is ook in crisistijd het beste medicijn tegen armoede. www.socialevraagstukken.nl/een-baan-is-ook-in-crisistijd-het-beste-medicijn-tegen-armoede (10 oktober).

Heijden, van der Krijnen, H. (2013) Nieuwe armoede: Het optimisme én de scepsis van Godfried Engbersen (interview) <http://www.socialevraagstukken.nl/site/interview/nieuwe-armoede-het-optimisme-en-de-scepsis-van-godfried-engbersen> (26 juni).

Hoff, S. (1998) Armoede en sociale relaties, in Engbersen, G., Vrooman, J.C. & Snel, E., Effecten van armoede. Derde jaarrapport armoede en sociale uitsluiting. Amsterdam: University Press.

Inspectie Werk en Inkomen (2015), Armoedebestrijding – nota van bevindingen, Den Haag: Inspectie Werk en Inkomen.

Jong, E. de, Kooiman, A. & Omlo, J.(2015) Nieuwe publieke ruimtes. Rotterdam: Hogeschool Inholland & Hogeschool Rotterdam.

Jonker, J. & Janssen, S. (2015) Overheid moet ruimte maken voor burgerinitiatieven, ook bij zichzelf. <http://www.socialevraagstukken.nl/overheid-moet-ruimte-maken-voor-burgerinitiatieven-ook-bij-zichzelf> (3 februari).

Jungmann, N., e.a. (2012). Op weg naar effectieve schuldhulp. Preventie: voorkomen is beter dan genezen. Utrecht/Amsterdam: Hogeschool Utrecht en Hogeschool van Amsterdam.

Jungmann, N., e.a. (2014). Onoplosbare schuldsituaties. Utrecht: Hogeschool Utrecht en NVVK).

Jungmann, N, Wesdorp, P., Duinkerken, G. (2015). Cruciale vragen bij financiële problemen in de wijk'. Platform31, VNG.

Klaver, J., Dam, R, van., Geuns, R, van., & Laan, J, van der. (2015). *Op weg naar effectievere vormen van financiële educatie, Eindrapportage*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

Klein, M. van der, e.a. (2011) Samen sterk tegen armoede, Utrecht: Verweij Jonker Instituut.

Kromhout, M. & Doorn, L., van (2013) *Voedselbanken in Utrecht*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Klein, M. van der., Bulsink, D. Dekker, F. & Van Dongen, M. (2011) Mooi werk met minima. Sociale activering en participatiebevordering door de STA-teams in Roosendaal 2009-2011. Utrecht: Verweij-Jonker Instituut.

Madern, T. (2014). Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland. Utrecht: Nibud.

Madern, T. E. (2015) Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen. Utrecht: Nibud.

Molenaar - Cox, P. e.a. (2012) Integrale aanpak multiproblematiek – Kennisrapport. Leiden: AStri beleidsonderzoek & advies.

Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013) Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen, Amsterdam: Maven Publishing B.V.

Nicis Institute (2010) Eerste hulp bij sociale stijging. Literatuuronderzoek naar 'Achter de Voordeur' aanpakken, Den Haag: Nicis Institute.

Nolan, B. & Whelan, C.T., (1999) Resources, deprivation and poverty. Oxford: Oxford University Press.

Omloo, J. (2016) Wat werkt bij de aanpak van armoede? Utrecht: Movisie.

Regenmortel, T. van (2008) Zwanger van empowerment, oratie 21 november, Eindhoven: Fontys Hogeschool.

SCP (2014) Armoede: de budgetbenadering in SCP/CBS, Armoedemonitor 2014. Den Haag: SCP/CBS.

SCP (2016) Een lang tekort: de omvang van langdurige armoede in Nederland. Den Haag: SCP.

Vansevenant, K., Driessens, K., & Regenmortel, T. van, (2014) Bind-Kracht in armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog. Leuven: Lannoo Campus.

Verweij, S., Zuithof, M. (2016) Wat werkt bij schuldhulpverlening? Utrecht: Movisie.

Vrooman, J.C. & Snel, E. (1999) Op zoek naar de echte armen, in Engbersen, G., Vrooman, J.C. & Snel, E., Armoede en verzorgingsstaat. Vierde jaarrapport armoede en uitsluiting. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Westhof, F. & Tom, M. (2014). Monitor betalingsachterstanden. Zoetermeer: Panteia.

Westhof, F., de Ruig, L., Kerckhaert, A. (2015). Huishoudens in de rode cijfers 2015. Zoetermeer: Panteia.

Witvliet, M., Madern, T., van der Werf, M. (2014). Validatie Mesis. Verslag van onderzoeken naar interne en concurrente validiteit van het methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening. Mesis©, Regioplan en Nibud.

Via internet:

Agenda voortgang maatregelen schuldenbeleid, 12 december 2014,
opgehaald van <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/12/12/kamerbrief-agenda-voortgang-maatregelen-schuldenbeleid.html>

Bregman, R. (2013). Waarom arme mensen domme dingen doen.
opgehaald van <https://decorrespondent.nl/511/waarom-arme-mensen-domme-dingen-doen/26530451101-33ada95e>

Criteria voor schuldhulpverlening te streng, 14 mei 2015,
opgehaald van: <http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/criteria-voor-schuldhulpverlening-te-streng.9474607.lynkx>

Gerwen, R. van (2015). Gemeenten willen meer regie in afhandeling van complexe schuldsituaties.
opgehaald van <https://www.movisie.nl/artikel/gemeenten-willen-meer-regie-afhandeling-complexe-schuldsituaties>

Weigering schuldhulpverlening individueel toetsen, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
verzamelbrief 2015, 5 juni 2015, punt 15
opgehaald van <http://www.gemeenteloket.minszw.nl/dossiers/werk-en-inkomen/participatiewet-en-quotumregeling/nieuwsberichten/eerste-verzamelbrief-2015-verstuurd.html>

Klijnsma wil af van oplopende schuld burgers, 4 april 2016 opgehaald van
<http://www.nu.nl/algemeen/4241595/klijnsma-wil-af-van-oplopende-schuld-burgers.html>

Overzichtstabel interventies armoede en schulden

Toelichting bij de tabel

De interventies in de overzichtstabel zijn afkomstig uit de databases van de diverse kennisinstituten en uit de literatuur. Daarbij valt tevens op dat sommige (goed of redelijk) onderzochte programma's, alleen in de literatuur vindbaar zijn. Dat betekent dat lang niet alle programma's vindbaar zijn via de interventie-databases. Het merendeel van de gevonden interventies richt zich op schuldp preventie of schuldhulpverlening. Armoedeaanpakken zijn beduidend minder goed ontwikkeld en/of beschreven. Sommige interventies zijn primair gericht op bredere vraagstukken (zoals de zorg voor multiprobleemgezinnen, jeugdproblematiek of arbeidsintegratie), maar bevatten wel een duidelijke (en expliciet geformuleerde) financiële component gericht op preventie of aanpak van armoede en schulden. Deze interventies worden vaak in combinatie met specifieke schuldhulpverlening ingezet om de effectiviteit te vergroten. Om deze reden zijn ze opgenomen in het overzicht. Ze zijn herkenbaar aan het symbool * achter de naam.

Interventie/methodiek	Doelgroep	Effectiviteit	Theoretische onderbouwing	Beschrijving	Doel
Bind-Kracht in Armoede	Gezinnen in armoede	Geen informatie	Ja	Driessens, 2008; Vansevanant, Driessens & Van Regenmortel, 2014 Movisie, 2016.	Krachtgericht werken met mensen in armoede via onderzoek, methodiekwontwikkeling, vorming en dialoog.
Basisinkomen	Burgers	Aanwijzingen voor effectiviteit in buitenlands onderzoek. In Nederland nog niet onderzocht.	Ja	Movisie, 2016	Het basisinkomen is een vast (maand)inkomen dat door de overheid aan iedere burger wordt verstrekt, zonder inkomenstoets of werkverplichting, waardoor volwaardige participatie mogelijk wordt.
Ruimte bieden voor bijverdiensten	Uitkeringsgerechtigden	Geen informatie	Geen informatie	Movisie, 2016 Divosa & RadarAdvies, 2015; Platform 31, 2015	Bijverdiensten voor uitkeringsgerechtigden zonder dat daarop wordt gekort, in de hoop dat de vrijere bijstand mensen stimuleert om tijdelijk werk aan te nemen of zelf een eigen bedrijf te starten.

Interventie/methodiek	Doelgroep	Effectiviteit	Theoretische onderbouwing	Beschrijving	Doel
Armoede en gezondheid van kinderen	Kinderen (0 tot 12 jaar)	Goed onderbouwd	Ja	Databank NJi	'Armoede en gezondheid' bestaat uit vier stappen: 1. signalering van deprivatie door consultatie- of schoolarts, 2. vervolcontact over de ontwikkeling van het kind in relatie tot de financiële situatie van het gezin, 3. toeleiding naar de gemeente voor het verstrekken van financiële middelen en ten slotte 4. nazorg.
Bemoeizorg in de JGZ *	Multiprobleemgezinnen	Goed onderbouwd	Ja	Databank NJi	Bemoeizorg is een interventie die wordt ingezet wanneer via de reguliere JGZ-contacten geen werkbaar contact met het gezin tot stand is gekomen. Kenmerkend voor Bemoeizorg is de actieve, outreachende werkwijze.
Kindpakket	Kinderen uit gezinnen met laag inkomen	Niet onderzocht	Geen informatie	Handreiking effectief kindgericht armoedebeleid	Een loket waar gezinnen eenvoudig een vergoeding kunnen aanvragen voor binnen- en buitenschoolse activiteiten met als doel: participatie van kinderen in armoede te vergroten.
Budget maatwerkondersteuning armoedeopgave	Burgers in risicogroep armoede	Niet onderzocht	Geen informatie	effectiefarmoedebeleid.nl	Integrale aanpak armoede met maatwerkondersteuning op basis van de behoefte van de inwoner en de professionele afweging van de medewerker. Doel is vergroten van de bandbreedte.
Individuele Plaatsing en Steun *	Mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen	Effectief volgens sterke aanwijzingen	Ja	trimbos.nl	IPS is een arbeidsrehabilitatiemethodiek die er speciaal op gericht is om mensen met een psychiatrische ziekte toe te leiden naar betaald werk.

Interventie/methodiek	Doelgroep	Effectiviteit	Theoretische onderbouwing	Beschrijving	Doel
Individuele Rehabilitatiebenadering *	Mensen met beperkingen	Effectief volgens sterke aanwijzingen	Ja	trimbos.nl	Het doel van de Individuele Rehabilitatiebenadering (IRB) is: mensen met beperkingen ondersteunen bij eigen participatiedoelen op het gebied van wonen, dagbesteding, leren en sociale contacten.
Voorwaardelijke interventie gezinnen *	Multiprobleemgezinnen in uitkeringssituatie	Goed onderbouwd	Ja	NJi.nl	Een vorm van gedwongen hulpverlening aan multiprobleem-gezinnen. Het doel is een veilige opvoedingssituatie te creëren en hulpverlening in een vrijwillig kader (weer) mogelijk te maken door intensieve thuishulp door een gezinscoach
Participatief Drama *	Kwetsbare burgers	Goed beschreven	Nee	movisie.nl	Participatief Drama beoogt met diverse participatieve (drama)methodieken de positie van kwetsbare mensen in de samenleving te verbeteren.
Resto van Harte *	Burgers met laag inkomen	Goed beschreven	Nee	movisie.nl	Resto VanHarte creëert laagdrempelige ontmoetingsplaatsen voor mensen die in een sociaal isolement verkeren. Een gezamenlijk maaltijd, waar iedereen aan kan meedoen, vormt het bindmiddel. Daarnaast vindt er een activerend Meedoenprogramma plaats.
Vroeg eropaf	Huishoudens met betalingsachterstand	Positieve evaluatie en MKBA	Geen informatie	effectieveschuldhulp.nl	Het doel van Vroeg Eropaf is het voorkomen van problematische betalingsachterstanden (schulden) en het tijdig toeleiden naar hulpverlening.

Interventie/methodiek	Doelgroep	Effectiviteit	Theoretische onderbouwing	Beschrijving	Doel
Straatkubus	Samenwerkende instanties en gemeente	MKBA	Geen informatie	effectieveschuldhelp.nl	De Straatkubus is een leefbaarheidsmonitor die gegevens uit het fysieke, sociale en veiligheidsdomein in kaart brengt op straatniveau. Met als doel dat lokale partners leefbaarheidsproblemen vroegtijdig kunnen signaleren.
Fix up your life	Jongeren 18 – 25 jaar met schulden	Positieve evaluatie (interne publicatie) en MKBA	Geen informatie	effectieveschuldhelp.nl	Het project Fix Up Your Life helpt jongeren de regie over hun leven weer te herpakken, en werkt samen met de jongeren aan het ordenen en hanteerbaar maken van de schuldsituatie.
Individuele begeleiding voor werknemers van de sociale werkvoorziening	Werknemers SW	Positieve evaluatie	Geen informatie	Jungmann e.a.(2012)	Vergroten van kennis en vaardigheden en zelfvertrouwen om de verantwoordelijkheid voor de eigen financiën te nemen.
Educatief jeugdtheater	Leerlingen VO	Effectonderzoek	Ja	Jungmann e.a.(2012)	D.m.v. een voorstelling een boodschap over geld, financiële verleiding en schulden overbrengen.
Financieel spreekuur	Leerlingen MBO	Positieve evaluatie	Geen informatie	Jungmann e.a.(2012)	Bijdragen aan financiële competenties ROC-leerlingen en oplossen concrete financiële vragen.
School en Schuld	Leerlingen 1 ^o jaar ROC	Positieve evaluatie	Geen informatie	Jungmann e.a.(2012)	Bijdragen aan financiële competenties ROC-leerlingen en oplossen concrete financiële vragen. In het verlengde hiervan schooluitval voorkomen.
Adviesgesprekken	Mensen met (dreigende) schulden	Positieve evaluatie	Geen informatie	Jungmann e.a.(2012)	Mensen met een financiële vraag of eenvoudige problemen op weg helpen bij de oplossing of aanpak. Ook wordt beoogd mensen eenvoudige financiële vaardigheden aan te leren.

Interventie/methodiek	Doelgroep	Effectiviteit	Theoretische onderbouwing	Beschrijving	Thema
www.zelfjeschuldenregelen.nl	Mensen met beginnende schulden	Positieve evaluatie	Ja	Jungmann e.a. (2012)	Mensen helpen in een vroeg stadium zelf weer grip te krijgen op de eigen situatie en de eigen financiële problemen op te lossen.
Thuisadministratie met vrijwilligers	Mensen die ondersteuning nodig hebben bij administratie	Positieve evaluatie	Geen informatie	Jungmann e.a. (2012)	Door mensen maximaal een jaar te helpen bij het ordenen van de administratie om hun zelfredzaamheid te vergroten.
Budgetcursus Omgaan met geld	Mensen met uitkering of laag inkomen, zonder problematische schulden	Positieve evaluatie	Ja	Jungmann e.a.(2012)	Het voorkomen van schulden door budgetvaardigheden te vergroten (deelnemers hebben geen of kleine schulden). Vergroten kennis, motivatie en vaardigheden staan centraal.
Participatiehuis *	Mensen met grote afstand tot werk	Effectonderzoek	Geen informatie	Interventies naar werk	Een gestructureerde aanpak op het gebied van participatie, waardoor deelname aan projecten in de samenleving mogelijk wordt.
Werk, een zorg minder *	Werklozen 16 – 55 jaar	Positieve evaluatie	Geen informatie	Interventies naar werk	In Werk een Zorg Minder (WEZM) staat het activeren van langdurig werklozen met multiproblematiek centraal.
Achter de voordeur *	Multiprobleem gezinnen	Wisselende resultaten evaluaties	Geen informatie	Platform31	Een effectieve, efficiënte en kostenbesparende aanpak van multiprobleem huishoudens, waarbij de eigen kracht wordt versterkt en de aanpak van 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur wordt gehanteerd.
Plusvoorzieningen scholen *	Leerlingen met multiproblematiek	Niet onderzocht	Geen informatie	www.rijksoverheid.nl	Een combinatieprogramma van zorg en hulpverlening, onderwijs en arbeidstoeleiding waarbij een duidelijke structuur voor en verbondenheid met de jongere voorop staan.

Interventie/methodiek	Doelgroep	Effectiviteit	Theoretische onderbouwing	Beschrijving	Thema
HouVast *	Gezinnen met LVB ouder	Goed onderbouwd	Ja	NJI	Een intensief, ambulante ondersteuningsaanbod voor gezinnen van ouder(s) met een LVB met ten minste één thuiswonend kind, waar sprake is van (dreigende) opvoed- en opgroei problemen. HouVast richt zich erop dat deze ouders (met hulp) hun kinderen 'goed genoeg' opvoeden.
ReSet *	Multiprobleem gezinnen	Goed onderbouwd	Ja	NJI	ReSet is erop gericht ouders in staat te stellen de opvoeding van hun kinderen weer zelfstandig ter hand te nemen en te voorkomen dat gezinnen een beroep moeten doen op de jeugdzorg of andere vormen van geïndiceerde hulp.
Grip op je dip *	Jongeren met depressieve klachten	Goed onderbouwd	ja	NJI	Preventieve online groepscursus in chatbox voor jongeren (16-25 jaar) met depressieve klachten. Doel van Gripopjedip online is het verhelpen of verminderen van depressieve klachten bij jongeren om depressie te voorkomen.

5 Conclusies

Movisie heeft op verzoek van ZonMW en de ministeries van SZW en VWS een eerste globale verkenning uitgevoerd naar de beschikbare (wetenschappelijke) kennis op drie thema's: methodisch werken, integraal werken en armoede/schuldhelpverlening. De voorgaande hoofdstukken bevatten een samenvatting van de eerste stand van zaken. Dit overzicht is zeker niet volledig, daarvoor was de beschikbare tijd in relatie tot de complexiteit van de onderwerpen te kort. Desondanks zijn we wel van mening dat de belangrijkste onderwerpen en vraagstukken in deze eerste verkenning aan bod komen. In dit slothoofdstuk gaan we in op een aantal algemene bevindingen die thema-overstijgend zijn.

Algemene opmerkingen bij het onderzoek

Tijdens het onderzoeksproces bleek dat alle drie de thema's veelomvattend zijn. Dat heeft allereerst te maken met de afbakening van de begrippen: er zijn veel verschillende definities in omloop en de keuze voor een bepaalde invalshoek is in grote mate bepalend voor de selectie van literatuur en onderzoeken.

Daarnaast zijn er veel verschillende domeinen, stakeholders en doelgroepen betrokken bij de drie onderwerpen. Dat levert in de search een veelheid aan publicaties op die zich soms lastig met elkaar laten vergelijken. Het zou eenvoudiger zijn om daarin keuzes te maken teneinde het zoekproces en de kennissynthese te vergemakkelijken. Voor deze eerste verkenning leek het ons echter van belang om de brede scope te blijven hanteren om alle perspectieven mee te nemen in het onderzoek. Voor een eventueel vervolg is een nadere afbakening of duidelijke keuze voor specifieke deelgroepen of deelthema's aan te raden om de gewenste verdieping te bereiken. De gevonden kennislacunes kunnen daar mogelijk richting aan geven.

Kennislacunes

Kennisgestuurd methodisch handelen is de sleutel voor effectiviteit en efficiency. De verkennende search laat zien dat we vooralsnog in onvoldoende mate beschikken over de noodzakelijke kennisbasis en kaders om professionals te ondersteunen.

Elk onderwerp kent haar eigen specifieke kennislacunes (zie voorgaande hoofdstukken), maar daarnaast zijn er thema-overstijgende kennislacunes:

- **Meer debat nodig over visie en verwachtingen**

Uit de proces- en programma-evaluaties blijkt dat er bij de start van programma's vaak onvoldoende duidelijkheid is over visie en verwachtingen

van de verschillende betrokkenen. Het is van belang dat er discussie gevoerd wordt over wat men nu precies onder effectiviteit verstaat. Bijvoorbeeld: gaat dat alleen over de bijdrage van dienstverlening aan plaatsing of spelen ook andere resultaten daarbij een rol? Gaat het om meerwaarde voor de klant of meerwaarde voor de gemeente of organisatie? Hypotheses over waarom een bepaalde aanpak werkt en de achterliggende visies op oorzaken van problemen blijven vaak impliciet. Dat leidt niet alleen tot moeizame samenwerkingsprocessen, maar maakt ook dat de effectiviteit van programma's moeilijk toetsbaar is. Het gaat

om de vraag wanneer we een bepaalde aanpak als effectief bestempelen, welke doelen behaald moeten zijn, wat zien we daarin als een realistische en werkende aanpak en waarom denken we dat deze aanpak bijdraagt aan de doelbereiking voor alle betrokkenen? De Theory of Change-benadering kan hierbij helpen (zie kader voor toelichting). Overigens geldt dat dit op alle niveaus en in gezamenlijkheid voor alle niveaus gevoerd moet worden.

Theory of Change

De Theory of Change (ToC) is een evaluatiemethode waarmee je onderzoekt of een interventie zowel in theorie als in de praktijk effectief is. Met een ToC-evaluatie wordt in de eerste plaats samen met betrokkenen achterhaald wat de verandertheorieën achter een interventie zijn: 'ALS we dit doen, DAN bereiken we dat...'. Vervolgens wordt getoetst hoe plausibel deze theorie is. Kun je de verandertheorie onderbouwen met kennis uit de literatuur en de praktijk? Ten slotte wordt in de praktijk getoetst of de beoogde resultaten ook daadwerkelijk behaald zijn en waardoor deze resultaten zijn bereikt.

Bron: Zicht op Effect, Movisie (2014)

- **Meer zicht op effectiviteit nodig**

Opvallend is dat er op alle drie de deelthema's weinig (Nederlands) effectonderzoek vindbaar is. Bij veel interventies of aanpakken is alleen een ex post evaluatie uitgevoerd, waarin uitsluitend ervaren effecten en/of tevredenheid gemeten worden. Bovendien is de kwaliteit van deze evaluaties soms twijfelachtig; de onderzoeksgroep is erg klein of het onderzoek beperkt zich tot een deel van de betrokkenen (bijvoorbeeld alleen cliënten of alleen uitvoerders).

Het grootschalige onderzoek dat wel voorhanden is, heeft vaak de vorm van een kosten-batenanalyse. Gezien de kosten van verschillende aanpakken is het uiteraard wenselijk en noodzakelijk dat het punt van kosteneffectiviteit onderzocht wordt. De uitkomsten van deze onderzoeken spelen een belangrijke rol in de keuzes die gemeenten en organisaties maken voor een bepaalde aanpak. Daarbij bestaat echter het risico dat uit het oog verloren wordt dat deze analyses veelal gebaseerd zijn op scenario's van verwachte kosten en baten die - gezien de complexiteit van de vraagstukken - onvermijdelijk de werkelijkheid geweld aandoen.

Het is ons inziens van belang dat programma's worden ondersteund door (op z'n minst) goed evaluatieonderzoek bestaande uit een voor- en nameting plus procesevaluatie. In deze evaluatie moet zowel oog zijn voor de inhoudelijke effecten als de kosten/batenverhouding en moeten de verschillende stakeholders (overheid, organisaties, professionals/vrijwilligers, cliënten/burgers) betrokken worden.

- **Kennis van professionals en kennis uit de wetenschap combineren**

In de huidige praktijk worden ideeën over de juiste aanpak en programma's vaak onvoldoende ontwikkeld vanuit of vooraf getoetst aan een theoretisch kader. Uit de geraadpleegde onderzoeken komt het beeld naar voren dat professionals en beleidsmakers hun keuzes in eerste instantie vooral lijken te baseren op intuïtie, overtuiging en ervaringskennis.

Het is onwaarschijnlijk dat de huidige kloof tussen wetenschap en praktijk in hoog tempo gedicht gaat worden. Goed effectonderzoek kost tijd en ondertussen worden professionals en beleidsmakers elke dag geconfronteerd met vraagstukken die nu om een aanpak vragen. Het is daarom aanbevelenswaardig om te kiezen voor een tussenweg, namelijk evidence-based practice waarin de kennis en ervaring van professionals worden gecombineerd met kennis uit de wetenschap en met voorkeuren van de cliënt. Kwaliteitsverbetering en ondersteuning van methodisch handelen kunnen sterk verbeterd worden door interventies en aanpakken vanuit deze twee invalshoeken te beschrijven. Algemene theoretische inzichten over gedrag en gedragsbeïnvloeding, motivatie en communicatietechnieken kunnen sturing geven aan interventies en aanpakken en de efficiency en effectiviteit vergroten.

Interventies moeten dus op deze wijze beschreven worden (zoals bijvoorbeeld bij interventies in het sociale domein gebeurd voor het niveau Goed Beschreven dat voorafgaat aan de officiële erkenningsniveaus). Bij elke interventie moet ook duidelijk zijn welke vaardigheden en competenties professionals nodig hebben om deze aanpak goed toe te passen en er moet ruimte zijn voor scholing en deskundigheidsbevordering.

- **Overkoepelende analyse van doelgroepen nodig**

Opvallend is dat vaak specifieke doelgroepen worden bediend met interventies of aanpakken. Dat zien we bijvoorbeeld bij de gevonden interventies op het gebied van integraal werken. Zo zijn de interventies waar aanwijzingen voor effectiviteit zijn met name gericht op mensen met psychische of psychiatrische problematiek. Voor deze doelgroepen lijkt te worden gekozen vanuit de vraag welke kenmerken belemmerend werken bij betaalde arbeid. Ook in de aanpak van schulden en armoede is er beperkt zicht op de verschillende doelgroepen die gebaat zijn bij de huidige interventies. Een overkoepelende analyse of de doelgroepen van de huidige interventies de juiste doelgroepen zijn in relatie tot alle mensen die onder de Participatiewet vallen of in aanmerking komen voor bijvoorbeeld inkomensondersteunende maatregelen, is van belang. Die analyse zijn we in de verkenning niet tegengekomen. Wat zijn de kenmerken van de verschillende doelgroepen, hoe kunnen deze het best bereikt worden en wat werkt voor verschillende groepen belemmerend én bevorderend voor het vinden en houden van werk of voor het verbeteren van hun inkomenspositie?

- **Meer aandacht nodig voor cliëntperspectief**

Het cliëntperspectief is vaak onderbelicht in zowel onderzoek als aanpak. Er lijkt met name aandacht te zijn voor organisatorische aspecten in dienstverlening en minder voor de vraag wat bezien vanuit het perspectief van de cliënt het best past. Ook binnen het domein van werk en inkomen is er aandacht voor integraal werken, maar bij de invulling van het begrip integraliteit ligt voornamelijk de nadruk op wat er op organisatorisch vlak (samenwerking, processen, werkwijzen) moet gebeuren om meer samenhang in het aanbod te creëren. Interessant in dit kader van het cliëntenperspectief zijn bijvoorbeeld zelfregie (zie kader) en ervaringsdeskundigheid¹⁷. De experimenten met de inzet van ervaringsdeskundigen in bijvoorbeeld de schuldhulpverlening zouden in dit kader tegen het licht gehouden moeten worden, om te zien of, en zo ja waarom deze projecten succesvol zijn.

Zelfregie

Zelfregie betekent dat iemand zeggenschap heeft over zijn leven en ondersteuning. Dit wordt concreet gemaakt met behulp van vier elementen:

1. Eigenaarschap: een mens is eigenaar over zijn eigen leven en keuzes daarbinnen.
2. Eigen kracht: het vermogen om zelf te beslissen, bepaald door kennis, vaardigheden, zelfvertrouwen en handelingsruimte.
3. Motivatie: dat wat iemand motiveert, persoonlijke waarden, een goed leven in eigen ogen.
4. Contacten: iets betekenen voor anderen en andersom, plezier en zorgen delen.

Bron: Werken vanuit Zelfregie, Movisie (2012)

- **Meer aandacht nodig voor zelfredzaamheid en zelfsturing**

Arbeidsre-integratie is niet vrijblijvend en vraagt om sturing en interventie van de professional. Tegelijkertijd wordt van de klant verwacht dat hij zijn verantwoordelijkheid neemt en zelf regie voert op de terugkeer naar de arbeidsmarkt. De klant is dan een gelijkwaardige gesprekspartner met wie de re-integratieprofessional in dialoog en uitwisseling gaat. De verbinding tussen interventie (sturen van de professional) en interactie (dialoog, uitwisseling, inbreng van de klant, wederzijdse beïnvloeding) gericht op de eigen actie en zelfsturing van de klant is nog niet goed doordacht. Onderhuids kan dit tot allerlei wrijvingen en weerstanden leiden. Met een open communicatie over verschil van opvattingen, verwachtingen én machtsposities kan deze verbinding gelegd worden, hetgeen onzes inziens een belangrijke voorwaarde is voor effectiviteit en vakmanschap. (*Ongedeeld, verbindend vakmanschap, September 2014 Kenniscentrum Arbeid Hanzehogeschool Groningen Fontys Hogescholen USBO Universiteit Utrecht TNO*). Zelfredzaamheid speelt ook een belangrijke rol bij de instroom in betaald werk van mensen met problematische schulden. Het is onvoldoende duidelijk op welke wijze interventies de zelfredzaamheid bevorderen en hoe zelfsturing vorm krijgt.

- **Meer aandacht nodig voor verbinding formeel-informeel**

In de afgelopen jaren hebben we een enorme toename gezien van het fenomeen dat burgers zichzelf organiseren. Wijkbewoners of cliënten nemen zelf initiatieven en er is inmiddels een bloeiende wereld van sociale start-ups, buurtondernemingen e.d. ontstaan. In het onderzoek hebben wij weinig kunnen vinden over hoe de verbinding tussen de formele wereld van beleid en organisaties met deze informele wereld van burgers en vrijwilligers vorm krijgt en wat de meerwaarde van deze verbinding is.

¹⁷ <https://www.movisie.nl/artikel/start-zelfregie>
<https://www.movisie.nl/publicaties/ervaringsdeskundigheid-wijk>