KENNISCENTRUM
SOCIALE INNOVATIE
HOGESCHOOL
UTRECHT

BEGRIJPEN, WILLEN EN KUNNEN

Cruciale pijlers in effectieve publieke dienstverlening

Onderdeel van het project 'Drempels slechten'

Begrijpen, willen en kunnen

Cruciale pijlers in effectieve dienstverlening

December 2020

Nadja Jungmann
Danielle Lako
Hanneke de Bruin

Mogelijk gemaakt met subsidie van Instituut Gak

Kenniscentrum Sociale Innovatie

Bezoekadres:
Padualaan 101
3584 CH Utrecht

Postadres:
Postbus 85397
3508 AJ Utrecht

Telefoon: 088 – 481 92 22
E-mail: ksi@hu.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	6
2	**Onderzoeksvraag en aanpak**	**9**
3	**Begrijpen, willen en kunnen zijn sleutels in dienstverlening**	**10**
3.1	De drie samenwerkingspijlers nader toegelicht	12
4	**Professionals herkennen begrijpen, willen en kunnen**	**14**
4.1	Herkenning van de inhoud van de animatie	14
4.2	Invulling van begrijpen	14
4.3	Invulling van willen	16
4.4	Invulling van kunnen	18
4.5	Doorwerking corona	20
5	**Ondersteuning op begrijpen, willen en kunnen**	**23**
5.1	Ondersteuning om te verdiepen op begrijpen	23
5.2	Ondersteuning om te verdiepen op willen	23
5.3	Ondersteuning om te verdiepen op kunnen	24
6	**Een assessment om begrijpen, willen en kunnen te meten**	**25**
6.1	Uitgangspunten bij de ontwikkeling van het assessment	25
6.2	Het zelf-assessment bestaat uit vier stappen	25
6.3	De koppeling tussen de begrippen en de stellingen	27
Literatuurlijst		**30**
Bijlage 1 Verantwoording onderzoek		**31**
Bijlage 2 Topiclijst interviews		**32**
Bijlage 3 Reacties op eerste versie zelf-assessment		**36**
Bijlage 4 Begeleidingscommissie		**37**

‘Ik kan niet zo goed uitleggen wat niet helder was, maar ik kwam er op de één of andere manier niet uit.’

Lager opgeleide cliënt over het gebruik van publieke dienstverlening

1 Inleiding

Wie denkt aan belemmeringen waar lager opgeleiden tegenaan lopen bij publieke dienstverlening, denkt al snel aan ingewikkelde brieven, moeilijke woorden in een gesprek en onbegrijpelijke online omgevingen. Onderzoek naar de vraag welke knelpunten lager opgeleiden ervaren, levert inderdaad dergelijke antwoorden op (Jungmann, Uiters & De Bruin, 2020; Stichting Lezen en Schrijven, 2018; Heijmans et al., 2016). Tegelijkertijd is het de vraag of het vereenvoudigen van het taalniveau in brieven en gesprekken en het vereenvoudigen van online omgevingen genoeg is om de effectiviteit van de publieke dienstverlening te vergroten. Het onderzoek *Drempels slechten* (Jungmann, Uiters & De Bruin, 2020) suggereert dat er meer nodig is. In de interviews die in het kader van dat onderzoek zijn afgenomen, beschrijven cliënten en professionals namelijk meer dan alleen concrete belemmeringen zoals ingewikkelde zinnen in brieven of onduidelijke navigatie in online omgevingen. Zonder dat er naar gevraagd werd, kwamen in de interviews ook andere zaken aan het licht die (zeer) belemmerend bleken.

Om te beginnen lichtten cliënten toe dat brieven, online omgevingen et cetera niet op zichzelf staan, maar schakels vormen in een keten. Wie een onprettig gesprek heeft, is meer geneigd een daaropvolgende brief terzijde te leggen dan iemand die een warm en empathisch gesprek kreeg. Zeker als de tekst van de brief best ingewikkeld blijkt. De aanleiding om de brief terzijde te leggen na een koud en onprettig gesprek is niet zozeer de ingewikkeldheid van de brief maar veeleer de negatieve emoties die door het gesprek zijn opgeroepen. Niet de tekst, maar gevoelens van afwijzing, onmacht en/of frustratie vormen in dat geval de voornaamste belemmering om de brief niet te doorgronden. In de interviews benoemden zowel professionals als cliënten een waaier aan emoties die in de aaneenschakeling van de proceselementen zoals brieven en gesprekken worden opgeroepen. Emoties die veel worden genoemd, zijn wanhoop, ongerustheid, verontwaardiging, afkeer en frustratie. Daarbij lichtten zowel cliënten als professionals toe dat dit soort negatieve emoties vaak ook doorwerken in niet-productieve gedragingen zoals wantrouwen (niet alles vertellen), passiviteit (niet in actie komen) en weerstand (niet meebewegen). In een dergelijke context is een brief met een ingewikkelde tekst niet helpend maar ook niet de oorzaak van de inactiviteit. Negatieve emoties die doorwerken in volgende proceselementen en in gedragingen zijn zo bezien dieperliggende belemmeringen.

Een tweede punt dat de respondenten ongevraagd in de interviews uiteen hebben gezet is dat de brieven, gesprekken en online omgevingen niet landen in een neutrale context, maar in levens waarin de betrokken cliënten zich vaak continu zorgen maken en niet vanzelfsprekend vertrouwen hebben in de overheid. Wie worstelt met schulden, werkloosheid en eventuele andere problemen, ervaart vaak de nodige stress (Jungmann, Wesdorp & Madern, 2020; Babcock, 2014). Chronische stress werkt negatief door op ons functioneren en maakt dat veel cliënten alleen daardoor al meer moeite hebben om hun aandeel in de samenwerking in te vullen. Daarbij komt steeds meer onderzoek ter beschikking dat aantoont dat vertrouwen in medemens, pers en overheid bij lager opgeleiden (een stuk) lager is dan bij hoger opgeleiden (Centraal Bureau voor de Statistiek [CBS], 2019). Een lager vertrouwen werkt door in de ontvangst van een brief. Wie er op voorhand van uitgaat dat je moet oppassen voor de schuldhulpverlening, legt een brief eerder terzijde dan iemand die bij ontvangst ervan uitgaat dat de brief een eerste stap naar een oplossing is. Dat vertrouwen nog niet eenvoudig te meten is, blijkt bijvoorbeeld uit een interessant promotieonderzoek naar het vertrouwen in de rechterlijke macht. Het onderzoek laat zien dat lager opgeleiden in onderzoeken uitgevoerd door de universiteit positiever spreken over hun vertrouwen in de rechterlijke macht dan in vergelijkbare onderzoeken uitgevoerd door onderzoekers van een ROC. De verklaring voor het gevonden verschil is dat voor de lager opgeleiden de interviewers van de universiteit onderdeel zijn van het *establishment* en zij zich daardoor minder vrij uitspreken over wat ze denken (Hulst, 2017). Kortom, de brieven, gesprekken en online omgevingen landen niet op een neutrale basis. Ze landen in een context waarin lager opgeleiden er niet vanzelfsprekend van uitgaan dat de overheid bij het aanbieden van schuldhulpverlening of re-integratie het beste met hen voor heeft en waarbij de chronische stress die een groot deel van deze groep ervaart negatief doorwerkt op hun vermogen om de beoogde doelen te realiseren. Om de effectiviteit van de rechtspraak te vergroten, adviseert de betreffende onderzoeker het volgende: "*Als rechters aan het begin van een zitting heel even uit de juridische koker afdalen en laten merken dat ze weten wie ze voor zich hebben en het dossier kennen, is het al snel goed*." ('Lager opgeleiden wantrouwen rechters heimelijk', 2017). In lijn met deze redenering leverde het onderzoek naar belemmeringen die lager opgeleiden ervaren bij onder meer de re-integratie en schuldhulpverlening het advies op aan professionals om nadrukkelijker te investeren in het expliciet maken dat zij de cliënt begrijpen en willen en kunnen helpen. Dit wordt omschreven in het rapport *Drempels slechten*.

Het rapport *Drempels slechten* is het eindproduct van de eerste fase van een groter project. Het doel van dit project was om drempels in kaart te brengen die lager opgeleiden ervaren in het gebruik van publieke dienstverlening gericht op armoede en schulden en vanuit de opbrengsten te voorzien in een concrete bijdrage om de gevonden drempels te slechten. In *Drempels slechten* worden begrijpen, willen en kunnen beschreven vanuit het perspectief van zowel de professional als de cliënt. In het tweede deel van het project is de focus versmald naar de bijdrage van de professional en gericht op de ontwikkeling van een instrument dat de professional verder kan helpen om belemmeringen op begrijpen, willen en kunnen te slechten. In dit kader zijn er 25 interviews uitgevoerd met schuldhulpverleners en professionals die uitvoering geven aan de Participatiewet. De interviews zijn gebruikt om in de context van de begrippen begrijpen, willen en kunnen verder te doordenken en zo uit te werken dat ze vertaald kunnen worden in een concreet instrument. Het resultaat van het doordenken en operationaliseren is het bij deze rapportage opgeleverde zelf-assessment dat professionals zelfstandig of in teamverband kunnen gebruiken om het eigen handelen te onderzoeken op begrijpen, willen en kunnen en op basis van de opgedane inzichten te versterken. Het assessment is uitgeprobeerd door negen professionals uit het sociale domein.

Voorliggende rapportage is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 1 is de onderzoeksvraag beschreven die ten grondslag lag aan het tweede deel van het project en de deelvragen die in dat kader zijn opgesteld. Ook wordt op die plek beschreven welke activiteiten zijn verricht om deze vragen te beantwoorden. Hoofdstuk 2 bevat vervolgens een uitwerking van de wijze waarop de begrippen begrijpen, willen en kunnen zijn geoperationaliseerd. In dat hoofdstuk wordt ook beschreven hoe de eerste fase van de coronapandemie in de beleving van de respondenten doorwerkt op deze begrippen. Hoofdstuk 3 bevat vervolgens een korte beschrijving van ondersteuningsmiddelen die er al zijn om zaken als begrijpen, willen en kunnen te verbeteren. In hoofdstuk 4 wordt ten slotte toegelicht wat het zelf-assessment inhoudt en hoe professionals het – al dan niet in teamverband – kunnen inzetten. Bijlage 1 bevat een verantwoording van het project, bijlage 2 de topiclijst die als leidraad heeft gediend bij de interviews, bijlage 3 bevat de reacties op de eerste versie van het assessment en bijlage 4 geeft tot slot een overzicht van de leden van de begeleidingscommissie.

‘Soms heb ik iets meerdere keren uitgelegd en raak ik wel boos en gefrustreerd, dan heb ik later spijt. Dat bespreken, op meta-niveau, vind ik lastig, ik ben dan bang om een cliënt kwijt te raken.’

Professional over de samenwerking met lager opgeleide cliënten

2 Onderzoeksvraag en aanpak

Het project *Drempels slechten* begon aanvankelijk met de volgende hoofdvraag:

Tegen welke knelpunten lopen lager opgeleiden aan bij het gebruik van publieke dienstverlening op het terrein van sociale zekerheid en arbeidsmarkt en op welke manieren kunnen aanbieders van publieke dienstverlening die knelpunten oplossen?

Deze vraag is ten behoeve van het eerste deel van het project verder aangescherpt en uitgewerkt in het eerdergenoemde rapport *Drempels slechten.* Om de in dat rapport opgedane inzichten te vertalen naar een concrete bijdrage aan de beroepspraktijk in de vorm van een instrument is voor de tweede projectfase de volgende vraag geformuleerd:

In hoeverre herkennen professionals het belang van begrijpen, willen en kunnen als indicatoren voor effectieve samenwerking tussen professionals en lager opgeleide cliënten en welke mogelijkheden zien zij om deze beter in te vullen in dienstverlening gericht op het bestrijden van werkloosheid en schuldenproblematiek?

Om deze praktijkgerichte vraag te beantwoorden zijn de volgende zes deelvragen geformuleerd:

1. Welke *good practices* zijn er binnen de dienstverlening gericht op het bestrijden van werkloosheid en schuldenproblematiek, waarbij bewust wordt ingezet op het vergroten van het 'begrijpen van de ander' en 'willen en kunnen ondersteunen van de ander'?
2. In hoeverre herkennen professionals die invulling geven aan re-integratie en schuldhulpverlening dat begrijpen, willen en kunnen belangrijke indicatoren zijn voor effectieve samenwerking met lager opgeleiden?
3. Welke mogelijkheden zien professionals die invulling geven aan re-integratie en schuldhulpverlening om de begrippen begrijpen, willen en kunnen in te zetten om de samenwerking met lager opgeleiden te verbeteren?
4. Wat hebben professionals die invulling geven aan re-integratie en schuldhulpverlening nodig om mogelijkheden op het gebied van begrijpen, willen en kunnen effectief te vertalen naar toepassingen?
5. In hoeverre voorzien professionals die invulling geven aan re-integratie en schuldhulpverlening extra complicaties voor lager opgeleiden als gevolg van de coronacrisis binnen de context van effectieve samenwerking en hoe kunnen zij binnen begrijpen, willen en kunnen hierop anticiperen?
6. Op welke wijze kan de animatie professionals helpen op om in gesprek te gaan over de mogelijkheden om meer invulling te geven aan begrijpen, willen en kunnen?

Om de bovenstaande vragen te beantwoorden, is gebruik gemaakt van het rapport dat aan het eind van de eerste fase is opgeleverd. In aanvulling daarop is deskresearch uitgevoerd en zijn 25 interviews afgenomen: dertien met schuldhulpverleners en twaalf met professionals die uitvoering geven aan de Participatiewet. De interviews hadden als doel om de onderzoekers verder te brengen in het denken en zijn dus niet volledig gestructureerd uitgevoerd. Op basis van de opgehaalde informatie is vervolgens een eerste versie van het zelf-assessment ontwikkeld. Deze is uitgetest door negen professionals en op basis van hun feedback bijgesteld. Bijlage 3 bevat een weergave van de belangrijkste feedback op de eerste versie. Aanvankelijk was het plan het assessment in enkele teambijeenkomsten te bespreken. Als gevolg van de coronapandemie was dat niet mogelijk en is ervoor gekozen om professionals te vragen het instrument individueel te testen.

Bij oplevering van het eindrapport *Drempels slechten* is een animatie gemaakt waarin de conclusie is uitgewerkt dat begrijpen, willen en kunnen dieper gelegen belemmeringen vormen voor lager opgeleiden bij het gebruik van publieke dienstverlening. Deze animatie is gebruikt bij de interviews in fase twee. Aan de geïnterviewde professionals is gevraagd om de animatie te bekijken voordat het interview startte. De animatie is te vinden op de website www.schuldenenincasso.nl of direct via deze link.

3 Begrijpen, willen en kunnen zijn sleutels in dienstverlening

Het onderzoek *Drempels slechten* leverde, naast een concrete beschrijving van belemmeringen die lager opgeleiden[1] ervaren bij het gebruik van publieke dienstverlening, drie richtinggevende inzichten op.

1 Brieven, gesprekken en online omgevingen interfereren en wekken in interactie (negatieve) emoties op

Het belangrijkste inzicht dat beschreven is in het rapport *Drempels Slechten* heeft betrekking op het interfereren van proceselementen. Brieven, gesprekken, online omgevingen en ontmoetingsruimten staan niet op zichzelf, maar hun impact werkt door op de beleving van volgende proceselementen. Een brief of gesprek is geen neutrale gebeurtenis. Het is een schakel in een langere keten van elementen die emoties oproept in de context van de reeds opgebouwde emotionele beleving. De beleving van het totaal werkt door in gedragingen zoals terughoudendheid in het geven van informatie of niet doen wat wel is afgesproken. Als bijvoorbeeld een online omgeving te ingewikkeld is om te gebruiken, dan kan dit een cliënt onzeker maken. Deze onzekerheid neemt de cliënt mee naar het gesprek dat volgt op het ploeteren in de online omgeving. In dat gesprek kan de onzekerheid doorwerken in de manier waarop de cliënt de vragen beantwoordt. De professional merkt dat het contact wat stroef verloopt en ontwikkelt daar eigen emoties bij, die vervolgens weer doorwerken in de opstelling die hij of zij in het gesprek kiest. Kortom: proceselementen staan niet op zichzelf maar zijn geschakeld in een keten waarbij emoties ten aanzien van een afzonderlijk element doorwerken in het volgende element.

Voorbeeld impact proceselementen

> *'Je moet mensen niet in een verhoorsetting ontvangen, dan voelen ze zich vanaf het begin niet welkom. Je kunt informatie op veel verschillende manieren krijgen, ik maak wel eens een wandeling met iemand, dan heb je een heel ander gesprek. Ik ontvang cliënten in ons trainingscentrum, niet in de spreekkamer. Die ruimte is huiselijk, er staat een bank en een tv. Dat maakt het menselijker.'* (re-integratie, respondent 12)

2 Mede als gevolg van de schulden en werkloosheid ervaren veel cliënten chronische stress

Naast het interfereren bevestigden de interviews inzichten die al een tijdje meer in de belangstelling staan. Zo beschrijven de cliënten ongevraagd op allerlei manieren dat zij de brieven ontvangen en de gesprekken voeren in een context van chronische stress. Zonder dat zij zich daarvan bewust zijn, bevestigen ze het beeld in een groeiende hoeveelheid literatuur die erop wijst dat chronische stress negatief door kan werken op ons doelgerichte gedrag. De dynamiek die werkloosheid en schulden teweegbrengen, draagt eraan bij dat cliënten in die situatie vaak meer bij de dag gaan leven. Ze hebben vaak meer moeite om complexe situaties te begrijpen en meer moeite om gedrag in te zetten dat hen op de lange termijn verder helpt (Jungmann, Madern, & Wesdorp, 2020). Cliënten die in deze dynamiek leven, hebben alleen al door de impact van de stress op hun gedrag vaak meer moeite om ingewikkelde brieven en tabellen te begrijpen. De chronische stress werkt door op hun vermogen om emoties en verlangens te reguleren en op de ontvankelijkheid voor advies en feitelijke informatie (Babcock, 2014). Kortom: chronische stress maakt het lastiger om te vragen om extra uitleg als je iets niet begrijpt, om ergens je schouders over op te halen als er iets gebeurt wat je eigenlijk niet leuk vindt of om in actie te komen. Allemaal zaken die – als de samenwerking met een professional niet helemaal soepel loopt – nu juist zo belangrijk zijn.

Voorbeeld impact chronische stress

> *'Je ziet stress wel bij iedereen. Mensen kunnen dan dingen niet meer oppakken, niet meer denken, niet meer weten waar ze terecht kunnen, zijn bang om autonomie kwijt te raken.'* (SHV, respondent 8, onderzoek *Drempels slechten*)

3 Lager opgeleiden staan gemiddeld genomen wantrouwender tegenover de overheid

Een derde richtinggevend inzicht dat – net als het inzicht rondom de chronische stress – misschien niet nieuw is, maar wel relevant, heeft betrekking op de wijze waarop de overheid wordt beschouwd. In de interviews is terug te lezen dat lager opgeleiden bovengemiddeld vaak algemene negatieve emoties ervaren jegens de overheid. Negatieve emoties die los staan van de individuele brief die ze kregen of het individuele gesprek dat ze voerden. De negatieve emoties lijken zich het best te laten samenvatten als wantrouwen jegens de overheid. Schuldhulpverlening is voor de geïnterviewde lager opgeleiden,

[1] In deze rapportage wordt over lager opgeleiden geschreven als groep. De verwijzing naar opleidingsniveau lijkt te impliceren dat alles wat hier geschreven wordt opgaat voor alle lager opgeleiden. Dat is nadrukkelijk niet het geval. Aan het project *Drempels slechten* ligt het besef ten grondslag dat er met 'lager opgeleiden' een groep wordt aangeduid waar individuele lager opgeleiden zich niet in herkennen.

anders dan de naam doet vermoeden, niet zonder meer een warme bron van hulp. En re-integratie wordt aangeboden vanuit de 'sociale dienst', waarvoor geldt dat er ook mensen zijn die daar op voorhand al wantrouwen tegen voelen. In 2014 beschreven het SCP en de WRR in een gemeenschappelijke publicatie al dwarsverbanden die ook te herkennen waren in de interviews (Bovens, Dekker & Tiemeijer, 2014). Onderzoek naar lager en hoger opgeleiden laat zien dat zij – als ze beschouwd worden als groep – op allerlei dimensies verschillen. Ze verschillen onder meer in politieke attitudes, culturele voorkeuren, muziek en kleedstijlen (Kuipers & Van den Haak, 2014). De verschillen zijn lang niet altijd zicht- of tastbaar, maar kunnen wel flink doorwerken. Zo laat onderzoek bijvoorbeeld ook zien dat lager opgeleiden gemiddeld genomen lachen om andere grappen dan hoger opgeleiden. Daarbij hebben hoger opgeleiden ook nog vaak een negatief oordeel over de voorkeuren van lager opgeleiden en leven hoger en lager opgeleiden in sociale zin vaak in gescheiden werelden (Kuipers & Van den Haak, 2014; Volker, Andriessen en Posthumus, 2014). Deze set aan verschillen werkt door in de samenwerking tussen hoger opgeleide jobcoaches en schuldhulpverleners enerzijds en lager opgeleide cliënten anderzijds. De verschillen representeren een fundamenteler gegeven dat ook doorwerkt in de wijze waarop cliënten brieven en gesprekken ervaren, te weten een al of niet gevoelde sociale afstand die makkelijk negatieve emoties opwekt.

Voorbeeld impact wantrouwen

> *'Mensen zitten met weerstand in de spreekkamer, maar daar zit vaak een gevoel van angst of onzekerheid achter, een gebrek aan zelfvertrouwen. Het proces maakt hen angstig: 'Ik moet weer iets waar ik niet aan kan voldoen.' Ze hebben veel te verliezen, het gaat ook om het behoud van hun inkomen.' (*re-integratie, respondent 11)
>
> *'Lager opgeleiden hebben vaak negatieve ervaringen met gemeentes en andere instellingen. Veel wantrouwen naar de maatschappij, op macroniveau, zo van 'het klopt allemaal toch niet, ze willen toch niet meewerken', dat hoor je veel.'* (SHV, respondent 9 uit onderzoek *Drempels Slechten*)

Bovengenoemde inzichten speelden een belangrijke rol bij de concluderende slotoverweging in het rapport *Drempels slechten*, namelijk: dat er naast het toegankelijker maken van de losse proceselementen (brieven, online omgevingen et cetera) ook winst kan worden geboekt in de uitvoering van onder meer schuldhulpverlening en re-integratie, als professionals op een dieper niveau proberen verbeteringen aan te brengen in de drie samenwerkingspijlers begrijpen, willen en kunnen.

In dit hoofdstuk wordt om te beginnen toegelicht wat er onder de drie pijlers wordt verstaan en hoe ze samenhangen. Vervolgens wordt in paragraaf 3.2 uitgewerkt in welke mate de geïnterviewde jobcoaches en schuldhulpverleners van fase 2 de samenwerkingspijlers herkennen én beschouwen als relevante pijlers die bij een te geringe invulling belemmeringen opleveren voor lager opgeleiden. In paragraaf 3.3 wordt tot slot kort toegelicht in welke mate de respondenten het idee hebben dat corona doorwerkt op deze drie pijlers.

3.1 De drie samenwerkingspijlers nader toegelicht

De drie samenwerkingspijlers hebben enerzijds een onderscheidend karakter en hangen anderzijds met elkaar samen. Hieronder is om te beginnen per pijler globaal uitgewerkt wat begrijpen, willen en kunnen inhouden. Vervolgens is uitgewerkt hoe beperkingen in de ene pijler kunnen doorwerken in beperkingen op een andere pijler.

3.1.1 Begrijpen: begrijp ik jou?

Begrijpen heeft betrekking op de mate waarin een professional een cliënt oordeelsvrij verstaat. Begrijpen gaat over de mate waarin een professional de overwegingen, de keuzen en het gedrag van de cliënt kan duiden. Een professional hoeft niet hetzelfde normenkader te hebben of in dezelfde dynamiek te leven om een cliënt te kunnen begrijpen. Ook als je het zelf heel anders zou aanpakken, kun je begrijpen waarom een cliënt zich niet tot het uiterste inspant om werk te vinden of in geldnood een kind toch een duur verjaardagscadeau geeft. Begrijpen is een cognitieve activiteit, niet een emotionele activiteit. Begrijpen vraagt een neutrale empathische en vooral nieuwsgierige opstelling. Bij begrijpen probeer je de beweegredenen van de ander te doorgronden. Begrijpen onderscheidt zich hierin van de term 'begrip', waarbij je de beweegredenen van de ander toetst aan je eigen kader (je waarden en normen). Als een ander dingen doet die jij nooit zou doen en afkeurt, dan ervaar je geen begrip. Desondanks kun je je nog wel inspannen om de beweegredenen van die ander te begrijpen. Begrijpen richt zich dus louter op het uitvragen van de beweegredenen en emoties van de ander en het geven van het signaal dat die beweegredenen en emoties goed zijn overgekomen. Je hoeft het niet met een ander eens te zijn om hem of haar te begrijpen. Tegelijkertijd is het voor een ander doorgaans wel heel belangrijk om het signaal te krijgen dat je wordt begrepen. Je hoeft het niet met elkaar eens te zijn om elkaar te begrijpen.

3.1.2 Willen: wil ik jou helpen?

Willen heeft betrekking op de mate waarin een professional gedreven is om een cliënt verder te helpen. Je kunt als opdracht hebben om iemand naar werk te begeleiden, maar heb je daar ook zin in? Geloof je dat je inzet ertoe doet en vind je dat iemand jouw inspanningen 'verdient'? Het zijn dit soort vragen die onder de pijler 'willen' liggen. In een traject ervaren niet alleen cliënten emoties, maar ook professionals. Bijvoorbeeld verbazing over de onverstandige keuzen die een cliënt maakt. Of irritatie over het niet nakomen van afspraken. En een gevoel van onmacht als pogingen om iemand verder te helpen nauwelijks iets opleveren. Het zijn dergelijke emoties die de wil van de professional om voor of met een cliënt tot het uiterste te gaan onder druk zetten of juist ondersteunen. Willen komt vaak tot uiting in inzet. Naast emoties kunnen ook de eigen normen de wil van de professional beïnvloeden. Als jouw norm is dat 'iedereen die kan werken ook werkt' en je ontmoet een cliënt die een tegengestelde norm hanteert, dan kan dit jouw 'wil' om de ander te helpen onder druk zetten (ondermijnen) en daarmee de voortgang van een traject belemmeren.

3.1.3 Kunnen: kan ik jou helpen?

Kunnen heeft betrekking op de mogelijkheden die professionals hebben en/of ervaren om cliënten te helpen. Mogelijkheden slaan enerzijds op de persoonlijke vaardigheden van de professional om een cliënt verder te helpen. Anderzijds gaat het hier ook over de vrijheid en ruimte die de professional heeft en/of ervaart binnen de kaders van de organisatie en door de wetten en regels die aan het werk ten grondslag liggen. Wie niet is geschoold in het voeren van een gesprek met iemand met een lichte verstandelijke beperking (LVB) kan merken dat het niet lukt om een cliënt met een LVB echt te bereiken. Wie een heel hoge caseload heeft, kan niet vanzelfsprekend een extra gesprek inplannen als een cliënt dat eigenlijk wel nodig heeft. En wie gebonden is aan landelijke wetgeving of andere dwingende kaders, kan deze niet zomaar opzij zetten. Ook niet als de professional dit de cliënt zo zou gunnen. Kunnen gaat dus voor een deel over zaken die buiten iemands macht liggen en deels over te ontwikkelen vaardigheden.

3.1.4 De invulling van de pijlers werken in andere pijlers door

Begrijpen, willen en kunnen zijn samenwerkingspijlers die van elkaar zijn te onderscheiden. Tegelijkertijd kan de invulling van de ene pijler ook doorwerken in een andere pijler. Voorbeelden van doorwerking waar professionals in de interviews wel over vertelden zijn:

- *Doorwerking van begrijpen op willen*: als je de beweegredenen van een ander echt niet begrijpt, dan kalft je wil af om iemand verder te helpen.
- *Doorwerking van willen op begrijpen*: als je gehinderd wordt door je eigen norm of onbewuste vooroordelen, dan heeft dat invloed op het begrijpen van de ander en kan het een effectieve samenwerking belemmeren.
- *Doorwerking van begrijpen op kunnen*: als je niet in staat bent om de situatie van de ander volledig te overzien, dan kun je binnen de mogelijkheden om hulp te bieden niet altijd de juiste of best passende hulp selecteren.

- *Doorwerking van kunnen op willen*: als je iemand echt niet kunt helpen (door bijvoorbeeld tijdgebrek of dwingende regels), dan vreet dat aan je wil om tot het uiterste te gaan.

Concrete voorbeelden die de respondenten in dit kader geven zijn:

> *'Het lukt me steeds beter om de klant te begrijpen en dat begrip helpt me om de klant te willen blijven helpen.'* (re-integratie, respondent 1)

> *'Het begint bij willen, willen helpen, het verschil willen maken. Om dat te kunnen doen moet je je inzetten om de klant te begrijpen. Als je de situatie van de klant werkelijk begrijpt, kun je werken met de klant, samen het verschil maken.'* (re-integratie, respondent 4)

> *'Mijn werkdruk ligt soms hoog, dan heb ik te veel afspraken en zit ik gejaagd in een gesprek. Dan heb ik te weinig oog, te weinig tijd voor de cliënt. Die cliënt gaat daarin mee: bepaalde stukken komen bijvoorbeeld niet terug van de cliënt. De cliënt voelt zich niet gehoord, niet gesteund.'* (SHV, respondent 5)

4 Professionals herkennen begrijpen, willen en kunnen

Het doel van de tweede fase van het project is om de inzichten uit de eerste fase te verwerken in een concreet instrument dat professionals verder kan helpen. Om de slag naar een instrument te kunnen maken, was er om te beginnen een nadere doordenking nodig van de begrippen begrijpen, willen en kunnen. In voorliggend hoofdstuk is die nadere doordenking uitgewerkt. Bij het doordenken en operationaliseren is met name gebruik gemaakt van:

1. inzichten uit de literatuurstudie uit de eerste fase (onderzoek *Drempels slechten*)
2. de opbrengsten van de 60 interviews uit de eerste fase[2] (onderzoek *Drempels slechten*)
3. de 25 aanvullende interviews die zijn uitgevoerd ten behoeve van de ontwikkeling van het instrument[3].

Bij de aanvullende interviews zijn de professionals om te beginnen gevraagd de animatie te bekijken die is opgeleverd bij het rapport *Drempels slechten*, waarin de drie pijlers worden toegelicht. In paragraaf 4.1 is uitgewerkt in welke mate de professionals de inhoud van de animatie herkennen. Vervolgens is in paragraaf 4.2 tot en met 4.4 uitgewerkt hoe de termen begrijpen, willen en kunnen ten behoeve van de tweede fase nader zijn geoperationaliseerd. In 4.5 is uitgewerkt hoe de eerste fase van de coronapandemie doorwerkt op de termen begrijpen, willen en kunnen.

4.1 Herkenning van de inhoud van de animatie

Bij het rapport *Drempels slechten* is een animatie opgeleverd waarin begrijpen, willen en kunnen worden toegelicht. De animatie is te vinden op de website www.schuldenenincasso.nl of direct via deze link. De 25 geïnterviewde professionals herkennen de inhoud van de animatie. Ze herkennen dat:

- proceselementen zoals brieven, online omgevingen en gesprekken door cliënten niet altijd goed worden begrepen. En dat dit – met name bij cliënten – allerlei, vooral negatieve emoties oproept.
- de negatieve emoties die door proceselementen worden opgeroepen cumuleren met de vaak stressvolle leefsituatie van cliënten en dat dit in wisselwerking met elkaar de samenwerking negatief beïnvloedt.
- begrijpen, willen en kunnen belangrijke pijlers zijn in de samenwerking met cliënten en dat zij niet altijd op alle pijlers maximaal (kunnen) leveren.
- een suboptimale uitvoering van één van de pijlers negatief kan doorwerken op de invulling van de andere pijlers en dientengevolge effect kan hebben op het geheel.

4.2 Invulling van begrijpen

Op basis van het eerste onderzoek en de ten behoeve van de tweede fase uitgevoerde aanvullende interviews, kan begrijpen verder worden ingevuld. Belangrijke elementen in het begrijpen van cliënten zijn:

1. Proberen om het grotere plaatje van de cliënt in beeld te krijgen
2. Alert zijn op non-verbale communicatie
3. De eigen normen en waarden niet als standaard hanteren
4. Alert zijn op vooroordelen en deze niet ventileren
5. Doorzien wat de impact is van jouw handelen en daar erkenning voor geven

Deze elementen zijn hieronder nader toegelicht. Een belangrijke voorwaarde om de bovenstaande elementen in te vullen, is dat professionals behendig zijn in ontlokkende gesprekstechnieken. In de interviews die zijn gehouden ten behoeve van de tweede fase noemen de professionals in dit kader onder meer goed luisteren, samenvatten, terugvragen, spiegelen en doorvragen als cruciale vaardigheden.

4.2.1 Proberen om het grotere plaatje van de klant in beeld te krijgen

Om een cliënt goed te kunnen begrijpen is het van belang dat niet alleen de kenmerken van de situatie in beeld zijn, maar ook de context van de situatie en de wijze waarop de cliënt deze beleeft. Met context en beleving wordt bedoeld dat er bij bijvoorbeeld schuldenproblematiek niet alleen inzicht moet zijn in de hoogte van de schuld, maar nadrukkelijk ook oog is voor de omstandigheden waarin iemand verkeert en de manier waarop iemand naar de schuldsituatie kijkt.

[2] Er zijn bij respectievelijk het CAK, een regionale sociale dienst en een schuldhulpverlenende organisatie per organisatie tien cliënten en tien professionals geïnterviewd.
[3] Er zijn 25 interviews gehouden ten behoeve van de tweede fase van het project: twaalf met jobcoaches en dertien met schuldhulpverleners.

'De klant begrijpen gaat niet alleen over 'de situatie van de klant begrijpen', waaronder iemands sociale situatie, omgeving, gezin en dergelijke. Je moet ook weten wat er speelt in het hoofd van de persoon.' (re-integratie, respondent 8)

'*Een cliënt kreeg 80 euro in de maand terug van een energieleverancier. Dat had ze niet doorgegeven. Verder in het traject zijn we daarachter gekomen. Het traject is uiteindelijk verlengd. Ik wilde haar de kans geven om te laten zien dat ze het kan. Ze schaamde zich: ze wilde een week weg met vriendinnen en een winterjas kopen. Haar vriendinnen weten niet van haar situatie. Eerst begrijp je niet waarom ze zo handelt. Maar je verdiept je erin en ik weet nu hoe het komt*.' (SHV, respondent 8)

Bij dit onderdeel van begrijpen plaatsen diverse professionals een kanttekening: het ontbreken van tijd werkt regelmatig negatief door op de mogelijkheid om een cliënt echt goed te begrijpen. Als je een uur hebt voor een intake dan is er niet altijd ruimte om, naast het in kaart brengen van feitelijkheden zoals opleidingsniveau of omvang van de schuldenlast, ook echt aandacht te geven aan de persoon voor je.

4.2.2 Alert zijn op non-verbale communicatie

Een tweede belangrijk element waar professionals op wijzen als het gaat om het begrijpen van de cliënt is alertheid op non-verbale communicatie. Cliënten voelen zich niet altijd vrij om alles wat relevant is te vertellen. Dit kan ingegeven zijn door schaamte, maar ook door belangen aan de kant van de cliënt om niet alles met de professional te delen. Om een cliënt echt te begrijpen is het van belang om door te vragen én om ook aandacht te hebben voor wat niet gezegd wordt.

'Je moet goed letten op de klant. Iemand die stilletjes is en ineens met zijn voeten over de grond begint te schuiven, of zijn armen over elkaar kruist, daarvan weet je: er is meer aan de hand dan er verteld wordt.' (re-integratie, respondent 2)

4.2.3 De eigen normen en waarden niet als standaard hanteren

Een derde belangrijk element van begrijpen is het niet leidend laten zijn van de eigen normen en waarden in de 'beoordeling' van de ander en zijn of haar situatie. Voor de meeste mensen geldt dat zij de wereld interpreteren vanuit de eigen normen en waarden. Deze kunnen bijvoorbeeld geworteld zijn in hun jeugd of gegroeid in hun professionele loopbaan. Normen en waarden zijn persoonlijk en vaak heel sturend. Professionals die – ongemerkt en onbedoeld – eigen normen en waarden meenemen, hebben al snel meer moeite om de ander te begrijpen als deze volgens andere normen en waarden handelt. Deze discrepantie kan belemmerend werken, omdat de professional vanuit de eigen context de overwegingen van de cliënt, diens motivatie en andere voor de samenwerking relevante zaken verkeerd interpreteert. In de interviews vertellen de professionals dat zij herkennen dat hun eigen normen en waarden negatief kunnen doorwerken op het begrijpen van de ander. Een aantal professionals vertelt daarbij ook hoe zij 'wijs geworden door ervaring' in de loop van de tijd de eigen normen en waarden steeds minder als standaard zijn gaan hanteren.

'De manier waar op je bent opgevoed heeft invloed. Je neemt je eigen regels mee en zit er nooit blanco in. Je bent geen robot en ja, ik heb een hekel aan mensen die lopen te lanterfanten.' (re-integratie, respondent 2)

'Ik voel mijn frustratie soms opkomen. Ik voel dan dat ik moeite heb om geduldig te blijven. Ik voel het borrelen. En ik voel stress. Dat zie je gelijk aan mijn gezicht. Ik wil het niet laten merken maar het is bij mij heel zichtbaar. Dat heb ik teruggekregen tijdens een functioneringsgesprek. Via een training intervisie heb ik dit ook gemerkt. Als ik de onrust voel en me meer bewust word van deze stress of irritatie dan ga ik heel even koffie halen. Zo las ik een pauze in en kan ik even denken. Als ik terugkom dan benoem ik het. Dan zeg ik tegen de klant dat ik het moeilijk vind om geduldig te blijven. Meestal begrijpt de klant dat. In elk geval heb ik geleerd dit te doen omdat het gesprek gelijkwaardig moet zijn en op deze manier lukt dat beter. Het geeft denk ik ook aan de klant de ruimte om de eigen emotie te benoemen.' (re-integratie, respondent 1)

'Mijn vader zegt altijd: laat die mensen toch gewoon werken; waarom heb je toch zo veel geduld? Ik heb geleerd een doel te stellen en me daaraan te houden, om in actie te komen. Hard te werken. Van tsjakka, aan de slag. Ik merk dat ik die houding, die normen en waarden van huis uit ook wel in mijn werk meeneem. Het is een

basisemotie. Soms denk ik bij een klant: jeetje, maak nu eens wat stappen, niet zo zeuren maar doorwerken. Maar ik weet dat dit niet voor iedereen geldt. Zowel niet voor mijn collega's als voor mijn klanten. Daar ben ik mij steeds beter van bewust. Ik heb geleerd dat we daarin verschillend zijn en dat niet iedereen dezelfde normen en waarden heeft en dat helpt mij om mijn intentie vast te houden.' (re-integratie, respondent 1)

4.2.4 Alert zijn op vooroordelen en deze niet ventileren

Een vierde belangrijk element van begrijpen is alertheid op vooroordelen. Ons brein is uitgerust met heuristieken. Die stellen ons in staat om informatie snel te verwerken en te duiden. Dat helpt ons in het differentiëren bij de veelheid aan informatie die op ons afkomt, maar brengt in het werk van professionals ook risico's met zich mee. Om de ander werkelijk te begrijpen, is het van belang dat we geïnteresseerd zijn zonder oordeel. Dit vraagt om onze eigen normen en waarden niet te betrekken in het contact met cliënten (zie 4.2.3), maar *ook* dat we alert zijn op onvermijdelijke vooroordelen die bij ons allemaal af te toe de kop op steken en die we (onbedoeld en ongemerkt) ventileren en laten meewegen.

'De vraag is: kun je ook begrijpen dat mensen hun keuze maken? Kun je dat accepteren zonder te oordelen? Met oordelen creëer je afstand, dat voelen mensen. Ze weten zelf wel dat ze dingen niet goed hebben gedaan, anders zaten ze niet aan je bureau. Ze komen er zelf niet meer uit.' (SHV, respondent 4)

'Een voorbeeld waarin het lastig is om zonder voorbehoud de situatie te doorgronden is bijvoorbeeld een cliënt die zijn bedrijf heeft verloren door een brand. Er spelen meer dingen bij hem, hij heeft ADHD. Hij heeft een rel geschopt bij de sociaal raadslieden, hij kan vermijdend zijn, zijn telefoon niet opnemen. Dan ontstaat er irritatie. Een relatie moet wel wederkerig zijn. Maar op het moment dat ik zijn gedrag probeer te doorgronden, zie ik vooral angst. Uiteindelijk ben ik meegegaan naar het gesprek met de sociaal raadslieden, eigenlijk als 'vertaler' tussen de twee partijen. Dat hielp.' (re-integratie, respondent 9)

'Een voorbeeld waarbij een vooroordeel een rol kan spelen: ik had een klant met een achternaam die veel voorkomt op een woonwagenkamp hier in de buurt. De schulden waren fors en ik vroeg me af waarom hij niet eerder hulp nodig had gehad. Dan denk ik toch aan zwart werk, dat hij daardoor toch langer zo kon rondkomen.' (SHV, respondent 11)

4.2.5 Doorzien wat de impact is van jouw handelen en daar erkenning voor geven

Een vijfde belangrijk element van begrijpen is omgevingsbewustzijn aan de kant van de professional. Er zijn allerlei omstandigheden, denk aan wetten, regels of eigen overwegingen, die het handelen van de professional bepalen maar die de cliënt afkeurt. Zeker re-integratie, maar ook schuldhulpverlening, is gehouden aan voorwaarden en sancties. Een cliënt die onvoldoende solliciteert, kan een korting op de uitkering krijgen; wie nieuwe schulden maakt tijdens een schuldregeling krijgt geen schone lei. Het begrijpen van de ander omvat volgens de professionals ook nadrukkelijk dat je je realiseert dat jij, door de beslissingen die je neemt vanuit de voorgeschreven kaders, ingrijpt in het leven van de ander. Begrijpen vraagt ook dat je, wanneer je op een negatieve wijze ingrijpt, laat blijken dat je de impact overziet van de noodzakelijke beslissingen.

'*Als ik een maatregel moet opleggen bij een klant, dan schakel ik altijd ook de voedselbank in. Omdat je weet dat deze mensen het zwaar gaan hebben. En ik wil ook vrede kunnen hebben met de opgelegde sanctie. En dat is niet gemakkelijk. Door meteen de voedselbank in te schakelen kun je iets meer vrede hebben met de noodzaak van de maatregel.'* (re-integratie, respondent 8)

4.3 Invulling van willen

Op basis van het eerste onderzoek en de ten behoeve van de tweede fase uitgevoerde aanvullende interviews, kan willen verder worden ingevuld. Belangrijke elementen in het willen helpen van cliënten zijn:

1. De persoonlijke wens om bij te dragen
2. Negatief gedrag van een cliënt niet als demotiverend ervaren
3. Bereid zijn om meer te doen dan gevraagd wordt
4. Bereid zijn om de behoeften van de cliënt waar mogelijk in te vullen

Deze elementen zijn hierna nader toegelicht.

4.3.1 Persoonlijke wens om bij te dragen

Het willen helpen van de ander is voor veel professionals een belangrijke persoonlijke drijfveer om te werken in de hulp- of dienstverlening. Door uitvoering te geven aan re-integratie of schuldhulpverlening helpen ze cliënten verder. Dit is van belang voor de cliënt, maar heeft ook een zelfstandige waarde voor de professional: van betekenis zijn voor een ander. Het voelen van de persoonlijke wens wordt door diverse professionals genoemd als belangrijk onderdeel van willen.

> *'Dit werk willen doen is direct verbonden met de persoonlijke wens om mensen te willen helpen.'* (re-integratie, respondent 8)

> *'Je zet soms een stapje extra omdat je het een klant echt gunt dat hij verder geholpen wordt. Om akkoord te krijgen op een plan of een traject moet je soms wel erg creatief zijn in je formulering en verantwoording naar je teamleider. Die moet jouw plan voor de klant wel goedkeuren om verder te kunnen. Daar zet je je dan extra voor in.'* (re-integratie, respondent 8)

4.3.2 Negatief gedrag van een cliënt niet als demotiverend ervaren

Een tweede belangrijk element van willen is het vermogen om negatief gedrag van een cliënt niet als demotiverend te ervaren. De context waarin cliënten functioneren en de door velen ervaren chronische stress werkt door in het gedrag. Cliënten doen niet vanzelfsprekend altijd wat is afgesproken. Ze leveren soms geen stukken aan, komen niet op afspraken, zitten ongeïnteresseerd in een gesprek. Van professionals vraagt dit om het negatieve gedrag niet als demotiverend te ervaren om zo de wil te behouden om de ander verder te helpen. Dat dit best een opgave kan zijn, blijkt wel uit onderstaande quotes. En soms is dan de overdracht naar een collega de beste manier om het willen helpen in stand te houden.

> *'Willen is lastig als ik geen verbondenheid voel. Dat voel ik niet als iemand niet ziet dat hij/zij een probleem heeft.'* (SHV, respondent 8)

> *'Je doet soms net iets meer voor een cliënt omdat je het de klant gunt. Dat kan eigenlijk niet, want iedereen verdient dezelfde behandeling.'* (re-integratie, respondent 8)

> *'Zo iemand zit in mijn allergie. Ik word dan boos. Het schiet niet op. We lopen vast. Ik heb de klant toen overgedragen aan een collega. De klant vond dat goed. Hij zag mij ook niet meer zitten. Soms doet een frisse blik van een collega wonderen.'* (re-integratie, respondent 2)

4.3.3 Bereid zijn om meer te doen dan gevraagd wordt

Een derde belangrijk element in willen is de bereidheid om meer te doen dan er gevraagd wordt en door te zetten totdat bereikt is wat beoogd wordt. Zowel in de schuldhulpverlening als in de re-integratie zijn er werkprocessen. Om deze uit te voeren, moeten professionals allerlei handelingen verrichten. In de interviews zeggen de respondenten dat willen naar hun idee ook betrekking heeft op de nadrukkelijke bereidheid om daar waar er iets extra's nodig is daar ook in te voorzien. Soms zijn het kleine aanpassingen waarmee je een cliënt laat zien dat je hem of haar echt wil helpen. Zoals het citaat hieronder over de inspanning om bij een tweede gesprek een andere spreekkamer te regelen. Soms vraagt de bereidheid een lange adem, moed en durf. In die gevallen is er soms ook wel een relatie met kunnen; de bereidheid om te werken vanuit de bedoeling en je niet te snel laten begrenzen door de regels. In andere gevallen betekent de bereidheid om meer te doen dan er gevraagd wordt ook energie steken in zaken die niet direct gerelateerd zijn aan de opdracht om mensen uit de schulden of aan het werk te helpen.

> *'Er was een cliënt die psychisch niet goed zat. Ze gaf aan dat ze het Spaans benauwd had in de ruimte. Ik vroeg waar ze van hield en ze zei dat ze van de natuur hield. De keer daarna had ik een kamer geregeld met uitzicht op een park. Ik probeer te zoeken naar het menselijke.'* (SHV, respondent 1)

> *'Willen gaat over doen wat nodig is om het verschil te maken. Dat betekent ook dat je je niet te afhankelijk van regels opstelt en ook buiten de regels durft te denken en te doen. Willen is ook: doorzetten als het moeilijk wordt. En droevig is. Als het je aangrijpt en verdrietig maakt. Soms moet je daarvoor een lange adem hebben. Het is niet*

altijd vrolijk werk, maar als het lukt om het verschil te maken voor een klant, dan geeft dat veel voldoening.' (re-integratie, respondent 3)

'Ze kwam met foto's van beschimmelde muren. De woningcorporatie deed daar niets aan. Ik heb de situatie toen met succes bij de corporatie aangekaart.' (re-integratie, respondent 8)

4.3.4 Bereid zijn om de behoeften van de cliënt waar mogelijk in te vullen

Een vierde element van willen is de bereidheid om de behoeften van de cliënt in te vullen. Bij 4.3.3 is beschreven dat respondenten aangeven dat er soms meer nodig is dan in een werkproces standaard van hen wordt gevraagd. Een daarvan te onderscheiden element is de bereidheid om behoeften van de cliënten in te vullen. Dit gaat over de omstandigheden waarin je als professional de belangen en wensen van een cliënt voorop zet en er derhalve voor kiest om niet een soort (eigen) gelijk te gaan zoeken. Willen betekent ook dingen doen die je uit je zelf misschien niet was gaan doen.

'Je moet een match hebben. Als ik merk dat ik geen match heb, dan ga ik zoeken naar een andere collega die meer passend is bij de hulpvraag van de klant, maar vooral ook meer bij de klant past. Ik houd niet vast omwille van een target of omwille van het opbouwen van mijn klantportefeuille.' (re-integratie, respondent 3)

'Vaak zie je aan de klant dat hij ook met jou niet verder komt. Dat zie je bijvoorbeeld aan de houding, veel zuchten, niet op komen dagen.' (re-integratie, respondent 8)

4.4 Invulling van kunnen

Op basis van het eerste onderzoek en de ten behoeve van de tweede fase uitgevoerde aanvullende interviews, kan kunnen verder worden ingevuld. Belangrijke elementen in het kunnen helpen van cliënten zijn:

1. Voldoende opgeleid zijn voor het vak
2. Bewustzijn bij de organisatie over wat lager opgeleiden nodig hebben
3. Voldoende tijd hebben voor cliënten
4. Voldoende ruimte hebben binnen wet- en regelgeving
5. In staat zijn de eigen emoties te managen

Deze elementen zijn hieronder nader toegelicht.

4.4.1 Voldoende opgeleid zijn voor het vak

Een eerste belangrijk element van kunnen is het gevoel hebben dat je toegerust bent om je vak uit te oefenen. Om mensen uit de schulden en/of naar werk te helpen, hebben professionals een scala aan kennis en kunde nodig. Zo is het belangrijk dat ze goed geschoold zijn in bijvoorbeeld oplossingsgerichte en/of motiverende gespreksvoering. Daarbij helpt het hen enorm als ze geschoold zijn in de omgang met laaggeletterdheid, lichte verstandelijke beperking en psychische problematiek.

'Gesprekstraining is nodig om een gesprek goed te kunnen voeren.' (re-integratie, respondent 2)

'Soms is training nodig om kennis aan te vullen. Dat kan op wet- en regelgeving zijn, maar ook gericht op psychische belemmeringen.' (re-integratie, respondent 6)

4.4.2 Bewustzijn bij de organisatie over wat lager opgeleiden nodig hebben

Een tweede element van kunnen is de context waarin professionals hun werk doen. Lager opgeleiden zijn gemiddeld genomen vaker laaggeletterd, weinig digitaal vaardig of licht verstandelijk beperkt. Daarbij voelen zij vaker dan gemiddeld wantrouwen naar de publieke dienstverlening. Om iemand te kunnen helpen, is het voor professionals van belang dat de organisatie hun een context biedt die aansluit op wat (onder meer) lager opgeleiden nodig hebben. Voorbeelden die professionals in deze context noemen zijn: collega's die ook wat meer geduld hebben met lager opgeleiden, ontmoetingsruimten die vriendelijk en dus niet vijandig zijn en de ruimte in de werkprocessen om, als iemand wat extra's nodig heeft, dat te bieden.

'Soms hebben mensen geen pc, of ze snappen de formulieren niet. Bijvoorbeeld bij een Marokkaanse mevrouw die alles netjes probeerde te doen, maar het formulier niet begreep en om hulp vroeg bij de balie. De baliemedewerkster reageerde nors, ze moest het zelf maar uitzoeken. Dat zorgt voor veel verdriet bij zo'n mevrouw. Ik heb haar geholpen met het formulier. Ik richt me op de klant, niet op het systeem. Het is niet vanzelfsprekend dat iemand alles begrijpt, ik check steeds of iemand het nog volgt.' (re-integratie, respondent 10)

'Je moet mensen niet in een verhoorsetting ontvangen, dan voelen ze zich vanaf het begin niet welkom. Je kunt informatie op veel verschillende manieren krijgen, ik maak wel eens een wandeling met iemand, dan heb je een heel ander gesprek. Ik ontvang cliënten in ons trainingscentrum, niet in de spreekkamer. Die ruimte is huiselijk, er staat een bank en een tv. Dat maakt het menselijker.' (re-integratie, respondent 12)

Soms ben ik ambtelijk ongehoorzaam om iemand te kunnen helpen. Zo heb ik bijvoorbeeld bij een cliënt het traject een jaar opengehouden, terwijl je het eigenlijk na zes weken al moet sluiten. Mijn teamleider zei: je moet het proces wel gaan sluiten nu. Maar dat ga ik dan niet doen en ik kan het ook uitleggen. Het management stuurt op cijfers, maar het doel van de organisatie is om mensen te helpen. Dat wordt dan uit het oog verloren.' (re-integratie, respondent 10)

4.4.3 Voldoende tijd hebben voor cliënten

Een derde veel genoemd element van kunnen is het hebben van voldoende tijd voor een lager opgeleide cliënt. De geïnterviewde respondenten geven daarbij wel aan dat het hun ook vaak ontbreekt aan tijd bij de andere cliënten. Toch noemen ze tijd specifiek in interviews over lager opgeleide cliënten, omdat het algemeen ervaren tijdstekort bij lager opgeleide cliënten nog meer als een belemmering wordt ervaren dan bij de andere cliënten.

'Mijn werkdruk ligt soms hoog, dan heb ik te veel afspraken en zit ik gejaagd in een gesprek. Dan heb ik te weinig oog, te weinig tijd voor de cliënt. Die cliënt gaat daarin mee: bepaalde stukken komen bijvoorbeeld niet terug van de cliënt. De cliënt voelt zich niet gehoord, niet gesteund.' (SHV, respondent 5)

'Als ik iedereen goed zou willen helpen, zou mijn caseload gehalveerd moeten worden. Ik doe vaak een stapje extra: 's avonds nog even mijn laptop open, in het weekend een keer bellen.' (SHV, respondent 11)

'Om het werk goed te kunnen doen moet je vooral tijd hebben om een klant te leren kennen en de situatie goed te begrijpen. Tijd om vragen te stellen, door te vragen en goed te luisteren om een volledig beeld te hebben van de klant. Dan kun je de juiste keuzes maken om de klant te ondersteunen naar werk, onderwijs of vrijwilligerswerk.' (re-integratie, respondent 8)

'Rust en tijd hebben. Vooral de tijd nemen: mensen voelen het als je gejaagd bent, dan vertellen ze niet alles.' (SHV, respondent 4)

4.4.4 Voldoende ruimte hebben binnen wet- en regelgeving

Een vierde element is de ruimte die professionals hebben binnen de geldende wet- en regelgeving. In veel interviews noemen professionals beperkingen in wet- en regelgeving als belangrijke beperking om iemand te kunnen helpen. Wet- en regelgeving heeft in deze context zowel betrekking op landelijke wetten zoals de AVG, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de Participatiewet, als op lokaal beleid of interne voorschriften.

'Wat ook irritatie oplevert, zijn de regeltjes en wetten. Daar word ik dwars van. Ik ben eigenlijk een semi-ambtenaar, maar zo voel ik me helemaal niet. Ik wil vooruit en door, maar word tegengehouden door regeltjes en wetten. Dat frustreert.' (re-integratie, respondent 1)

'Vanuit de gemeente […] moeten we iemand met zo min mogelijk contactmomenten verder helpen, dat gaat natuurlijk niet samen. Dat is een systeemprobleem, waardoor je niet goed kan helpen.' (re-integratie, respondent 10)

'Officieel mogen wij een cliënt geen koffie of thee aanbieden. Dit heeft met veiligheid te maken. Maar bij een kennismakingsgesprek doe ik het toch, zodat mensen zich meer welkom voelen.' (re-integratie, respondent 5)

'Ik heb een cliënt uit Syrië die 50.000 euro moest betalen vanwege het niet melden van een bedrag dat op zijn bankrekening stond. Er was geschoven tussen bankrekeningen, daar zijn misverstanden over regelgeving ontstaan. Nu heeft hij deze boete gekregen. Dat heeft voor enorme stress in het gezin gezorgd, de moeder heeft geroepen zelfmoord te willen plegen, het is verschrikkelijk voor de kinderen. Ik heb geteld en ik denk dat er tussen de twintig en dertig hulpverleners betrokken zijn geweest bij het gezin. Maar niemand blijft, niemand gaat naast deze meneer staan. Ik zet dan wel een extra stap door mee te gaan naar de rechtszaak om hem bij te staan. Maar daar heb ik van de wethouder een standje voor gekregen. Dat zou niet mijn rol zijn. Daar loop je tegen de restricties van het systeem op.' (re-integratie, respondent 9)

4.4.5 In staat zijn de eigen emoties te managen

Een vierde element dat professionals noemen als belangrijk element bij kunnen is het managen van de eigen emoties. In de interactie met cliënten ervaren professionals ook wel eigen negatieve emoties die door kunnen werken op hun mogelijkheid iemand te helpen. Als je echt geïrriteerd of gefrustreerd bent over bijvoorbeeld het gedrag van een cliënt, dan vraagt het heel wat zelfmanagement om die emoties geen rol te laten spelen in de samenwerking. In dit licht wijzen de respondenten erop dat het managen van de eigen emoties (met hulp van collega's) ook een belangrijk onderdeel is van kunnen.

'Iemand moest UWV-gegevens laten zien. Dat lukte niet. Dan verval ik in irritatie, ik ben even geïrriteerd maar dat ligt bij mij. Dat ligt aan mijn verwachtingen.' (SHV, respondent 2)

'Soms heb ik iets wel tien keer uitgelegd en raak ik wel boos en gefrustreerd, dan heb ik later spijt. Dat bespreken (op meta-niveau) vind ik lastig, ik ben dan bang om een klant kwijt te raken.' (SHV, respondent 3)

'Waar je mee uit moet kijken, is de toon waarmee je bepaalde zaken herhaalt. Als je iets voor de derde keer uitlegt (met bepaalde toon), kan iemand dat voelen. Dan krijg je ook een bepaalde reactie van mensen. Ik benoem dat. Ik word korter: 'U moet wel even luisteren'. De reactie van de cliënt is boos, mensen gaan zich terugtrekken of sociaal-wenselijk antwoorden.' (SHV, respondent 5)

4.5 Doorwerking corona

In maart 2020 ging Nederland in een intelligente *lockdown* vanwege de uitbraak van corona. In de interviews zijn de respondenten in juni en juli 2020 bevraagd over de impact daarvan op hun dienstverlening en de betekenis in de context van begrijpen, willen en kunnen als pijlers onder effectieve dienstverlening. In deze paragraaf wordt om te beginnen kort geschetst welke doorwerkingen de respondenten beschrijven. Vervolgens worden deze toegelicht via de drie pijlers. De belangrijkste constatering is dat de impact op het dagelijks werk heel groot is. Hieronder staan de drie belangrijkste doorwerkingen die de professionals noemen.

Fysieke afspraken zijn niet of maar heel beperkt mogelijk.

De doorwerking die de meeste professionals als eerste noemen, is dat ze geen of veel minder fysieke afspraken kunnen maken. Cliënten worden niet meer op locatie uitgenodigd. Er wordt veel gebeld en als cliënten ertoe in staat zijn, wordt er een beeldbelafspraak gemaakt.

Cliënten raken uit beeld door verschillende omstandigheden

Een tweede veelgenoemde doorwerking is dat cliënten om verschillende redenen enigszins uit beeld verdwijnen. De professionals merken dat ze cliënten minder vaak en minder goed kunnen spreken. Ze geven daar verschillende redenen voor. Cliënten zijn bang voor corona, gebruiken de ruimte om tot rust te komen en soms ook om een beetje weg te lopen van hun problemen of weten niet goed hoe ze op de alternatieve manieren zoals beeldbellen tot goed contact kunnen komen.

Het netwerk van cliënten is in mindere mate beschikbaar

Tijdens de huidige periode trekken mensen zich meer terug. Het gevolg is dat netwerken minder beschikbaar zijn. Vrijwilligers 'thuisadministratie' komen bijvoorbeeld niet meer vanzelfsprekend bij mensen thuis. Vrijwilligerswerk, als vervangend werk, hield even op. Het gevolg is dat professionals constateren dat cliënten enerzijds minder contact hebben met hen en andere hulpverleners terwijl ze anderzijds juist meer hulp nodig lijken te hebben.

In algemene zin beschrijven professionals dat de coronatijd vooral van invloed is op het kunnen helpen van de cliënt en op het begrijpen. De coronatijd werkt ook door op het willen, maar in minder mate en vooral indirect (bijvoorbeeld doordat professionals cliënten minder goed begrijpen en dat dit doorwerkt op de wil om te helpen).

4.5.1 De doorwerking van corona op kunnen

De grootste impact heeft corona op het kunnen helpen van cliënten. Professionals merken dat ze om verschillende redenen cliënten minder goed kunnen helpen. Voorbeelden die zij geven zijn:

Moeite met zaken uitleggen

Als je cliënten niet ziet, is het lastiger om ze zaken uit te leggen. Je kunt niet meer even een website samen opzoeken of een formulier alvast (deels) samen invullen.

> '*Ik maak vaak een tekeningetje voor lager opgeleide cliënten om uit te leggen hoe bepaalde zaken werken. Dat kan ik nu niet doen. Ikzelf raak ook meer vermoeid door het bellen en beeldbellen. Dat kun je niet heel lang doen. Daardoor heb je kortere gesprekken en neemt de kwaliteit van de gesprekken af.'* (SHV, respondent 1)

> *'Ik ga binnenkort weer mensen persoonlijk ontmoeten. Dat is echt de oplossing voor mij. De wijze van communiceren is zo belangrijk. Op dit moment moeten mensen veel zelf doen.'* (SHV, respondent 1)

Meer moeite om cliënten te bereiken en te spreken

Er zijn bijvoorbeeld geen inloopspreekuren. Het contact verloopt daardoor vooral via professionals die cliënten opzoeken en veel minder via cliënten die professionals opzoeken.

> '*De aanvragen vallen nu redelijk droog. Het gevolg* [van het niet zoeken van hulp, red.] *kan zijn dat mensen nog verder wegzakken en dat hun stress hoger wordt.'* (SHV, respondent 9)

> '*Het korte lijntje met cliënten is weg doordat de inloopspreekuren bij ons weg zijn*.' (SHV, respondent 9)

> *'In de coronatijd kunnen klanten niet terecht op het gemeentehuis. Ik wil helpen. Als dat betekent dat ik naar iemand toe moet, dan doe ik dat.* [.....] *Als er veel klanten zijn dan komt je werk of de kwaliteit van je werk onder druk te staan. Je hebt dan gewoonweg niet voor alle klanten voldoende tijd.'* (re-integratie, respondent 5)

Drukte bij de professionals

Professionals moesten in de coronatijd zelf ook veel ballen in de lucht houden. Dit maakt dat het gevoel dat je te weinig tijd hebt om een cliënt echt te helpen in deze periode nog zwaarder voelt dan in de periode voor de pandemie. Diverse professionals hebben het idee dat kunnen daardoor extra onder druk staat.

> '*Onze werkdruk zal toenemen waardoor er bijvoorbeeld geen ruimte meer is voor een vervolgintake. We kunnen misschien ook minder geduld opbrengen door werkdruk, dit drukt dus op 'kunnen'. En er zal misschien een wachtlijst ontstaan, hierdoor kunnen cliënten gedemotiveerd raken om iets aan hun schulden te doen.*' (SHV, respondent 11)

> '*Door corona zal de toeloop meer bestaan uit hoger opgeleiden en er wordt veel geïnvesteerd in mensen met kansen. Dat zou een gevolg kunnen hebben voor lager opgeleiden: het zou kunnen dat er minder tijd en aandacht voor ze is.'* (re-integratie, respondent 10)

Beschikbaarheid van het netwerk

Om cliënten aan het werk of uit de schulden te helpen is ook ondersteuning vanuit het netwerk nodig. Het netwerk kan bestaan uit vrienden en familie, vrijwilligers of ketenpartners. Voor alle drie de groepen geldt dat zij bij veel cliënten door corona in mindere mate ter beschikking staan. Het gevolg is dat professionals daardoor het idee hebben dat ze mensen minder goed kunnen helpen; het ontbreekt aan de noodzakelijke ondersteuning van derden. Professionals kunnen wel proberen dat in te vullen, maar hebben daar dan vaak de tijd niet voor. Onder de streep blijft dan een gevoel over dat kunnen helpen meer onder druk staat.

> *'Bij veel lager opgeleiden merk ik wel dat ze afstand houden. Er is veel angst. Ik kom ze tegen en dan zeggen ze: we moeten weer eens praten. Eerst maar wachten tot er medicijnen* [tegen corona] *zijn. Ze durven niet langs te komen, maken geen afspraak en wachten te lang om hulp te vragen.'* (re-integratie, respondent 3)

4.5.2 De doorwerking van corona op begrijpen

Na kunnen werkt de coronatijd in de beleving van de professionals in negatieve zin het meest door op begrijpen. Het is in de nieuwe tijd beduidend lastiger om cliënten echt te begrijpen. Professionals hebben veel minder contact met cliënten. En als er al contact is, dan verloopt dat veel vaker telefonisch of via WhatsApp dan in een spreekkamer. Die afstand maakt dat het moeilijker is om een goede inschatting te maken hoe het echt met een cliënt gaat. Het is moeilijker om in beeld te krijgen wat er bij iemand speelt of zoals re-integratie-respondent 8 dat in paragraaf 4.2.1 verwoordde: *'Wat er speelt in het hoofd van de persoon'.* De ander minder goed begrijpen betekent dat deze pijler minder goed wordt ingevuld. Daarbij bestaat het risico dat minder goed begrijpen doorwerkt in de andere pijlers. Het niet inleveren van stukken door cliënten wordt acceptabeler als professionals de situatie van de cliënt echt goed kennen en zien en weten dat een cliënt zich door de dag moeten slepen. Kortom, het risico bestaat dat professionals door corona cliënten minder goed begrijpen en dat dit negatief doorwerkt op hun wil om de ander te helpen (zie paragraaf 3.1.4).

> '*Telefonisch contact vind ik lastiger dan fysiek afspreken met deze doelgroep.*' (SHV, respondent 3)

> '*Wij bellen, maar ik vind een telefoongesprek minder prettig dan een één-op-één gesprek met een klant omdat je minder doorvraagt, je weet minder, je ziet minder.*' (re-integratie, respondent 1)

4.5.3 De doorwerking van corona op willen

De coronatijd lijkt het minst door te werken op het willen helpen. Professionals in de re-integratie zien dat cliënten in de coronaperiode zich terugtrekken en bijvoorbeeld niet meer solliciteren. Enerzijds uit angst, anderzijds zijn veel activiteiten ook niet meer mogelijk. Zo zijn sollicitatietrainingen vaak stil komen te liggen, ook al willen professionals graag blijven helpen. En cliënten gebruiken de *time out* soms ook om op adem te komen. Enkele professionals constateren dat sommige cliënten in de coronatijd weg lijken te lopen van hun problemen of er minder last van lijken te hebben. Dit laatste werd bijvoorbeeld in de schuldhulpverlening geconstateerd in de periode waarin deurwaarders hadden toegezegd geen woningen te ontruimen vanwege huurachterstanden. Als cliënten de eigen problematiek minder ernstig vinden, kan dat doorwerken op de wil om iemand te helpen (zie ook 4.3.2). Er zijn ook professionals die merken dat de drukte doorwerkt op de wil om tot het uiterste te gaan.

> '*Door tijdsdruk ga je misschien bepaalde dingen laten. Achter een cliënt aanbellen doe je dan misschien minder ('weer één minder').*' (SHV, respondent 10)

> '*Ik denk dat hoe langer mensen in huis zitten, hoe minder ze zien dat ze in de problemen zitten.'* (SHV, respondent 12)

Over het geheel van de interviews geldt dat de coronatijd met name negatief doorwerkt op het kunnen helpen en het begrijpen van de ander. De doorwerking op willen lijkt vooral een afgeleide van het minder goed in staat zijn om de andere twee pijlers in te vullen.

5 Ondersteuning op begrijpen, willen en kunnen

Ter ondersteuning van de ontwikkeling van het assessment is er verkend welke ondersteuning er zoal voorhanden is om professionals te helpen het begrijpen, willen en kunnen te verdiepen. Ten behoeve van de verkenning is er gekeken naar de programma's van congressen gericht op het sociaal domein, er zijn websites van relevante organisaties bezocht zoals Movisie, Divosa, SBCM (het Kenniscentrum en A&O-fonds sociale werkgelegenheid) en lectoraten die onderzoek uitvoeren naar re-integratie en schuldenproblematiek. In dit hoofdstuk wordt een niet-uitputtend overzicht gegeven van het soort producten en websites die voor handen zijn voor professionals om begrijpen, willen en kunnen verder te verdiepen. Het overzicht is zo opgesteld dat het direct gebruikt kan worden.

5.1 Ondersteuning om te verdiepen op begrijpen

Voorbeelden van instrumenten, sites, boeken en andere zaken om te verdiepen op begrijpen zijn:

1. Het rapport *Weten is nog geen doen* biedt een helder overzicht in de belemmeringen die onder meer lager opgeleiden ervaren om datgene te doen wat nodig is om problemen zoals schulden en werkloosheid op te lossen. Het rapport is hier gratis te downloaden.
2. De serie *Schuldig, Wie betaalt de rekening?* van omroep HUMAN geeft goed zicht op het stressvolle leven van iemand met schulden in Nederland. De serie is via Uitzending Gemist terug te kijken. Er is ook een podcast van met dezelfde titel.
3. Het boek *De achterkant van de Amerikaanse droom* van de journaliste Barbara Ehrenreich beschrijft het leven van slecht betaalde arbeidskrachten in Amerika, wier leven en strijd veel lijkt op dat van de werkende armen in Nederland. Het boek is in de meeste openbare bibliotheken te leen.
4. De films *I Daniel Blake* en *Sorry we've missed you* zijn eveneens interessant om de leefwereld van lager opgeleiden te begrijpen. De eerste film gaat over de wirwar van bureaucratie waar mensen die hulp nodig hebben in terecht kunnen komen. De tweede handelt over de *struggle* om het hoofd boven water te houden als je je aan de onderkant van de maatschappij bevindt.
5. De koepeladviesraden van het sociaal domein hebben een mooie site waarop allerlei informatie is te vinden vanuit het perspectief van de cliënt: www.koepeladviesradensociaaldomein.nl. Zo is er onder meer een workshop *Denken vanuit de inwoner* te vinden (https://koepeladviesradensociaaldomein.nl/trainingen/workshop-denken-vanuit-de-inwoner) en een rapport over de ervaringen met cliëntondersteuning: https://www.koepeladviesradensociaaldomein.nl/sites/default/files/bestanden/Het-eerste-jaar-koplopers-inzichten-en-aanbevelingen-voor-clie%CC%88ntondersteuning.pdf)

5.2 Ondersteuning om te verdiepen op willen

Voorbeelden van instrumenten, sites, boeken en andere zaken om te verdiepen op willen zijn:

1. Omdat de verwachtingen van de professional direct doorwerken op de kans dat de cliënt succesvol zal zijn, is het belangrijk dat de professionals zich bewust is van mogelijk té hoge verwachtingen van lager opgeleide cliënten. In het rapport *High expectations* is hier meer over te vinden. Je kunt het hier gratis downloaden.
2. Chronische stress bij cliënten kan een enorme impact hebben op hun gedrag. Dit gedrag (denk aan het niet nakomen van afspraken of stukken niet aanleveren) kan de intentie van de professionals om te willen helpen ondermijnen. Heldere uitleg hierover is te vinden in het boek *Stress-sensitief werken in het sociaal domein* en in het rapport *Weten is nog geen doen*.
3. Het willen helpen van iemand kan in hoge mate samenhangen met je eigen energie. Movisie heeft een vitaliteitstest voor sociale professionals ontwikkeld. Deze helpt professionals om in beeld te brengen hoe het is met het vitaliteitsniveau en waar wellicht mogelijkheden liggen ter verbetering. De vitaliteitstest is hier te downloaden.
4. De invulling van willen hangt bij veel mensen ook direct samen met hun eigen waarden en normen. In dat kader kan het helpen als er in een afdeling een gedeelde norm is van wat normaal is om voor een cliënt te willen doen. Wanner er een gedeelde norm is, zijn professionals niet aan het eigen kader overgelaten om te bepalen wat ze wel of niet 'willen' doen. Het Kenniscentrum Sociale Innovatie en de Wmo-werkplaats Utrecht hebben een publicatie geschreven over de rol van moreel beraad in sociale teams om professionals te helpen om te bepalen wat zij willen doen: https://husite.nl/kus/wp-content/uploads/sites/109/2016/04/Wmo-wijzer-Moreel-beraad-in-het-sociale-team.pdf

5.3 Ondersteuning om te verdiepen op kunnen

Voorbeelden van instrumenten, sites, boeken en andere zaken om te verdiepen op begrijpen zijn:

1. De Stichting Lezen en Schrijven geeft tips om teksten toegankelijker te maken voor laaggeletterden. Bureau Taal biedt hiervoor een e-learning aan. Op de site www.ishetb1.nl is een tool te vinden waarmee je kunt checken of de woorden die je gebruikt wel B1 zijn.
2. Het Expertisepunt Verstandelijke Beperking geeft tips om een LVB te herkennen en wat mensen met een LVB helpt als je met hen communiceert: www.expertisepuntvb.nl
3. Verdiep je in de doenvermogentools en doenvermogentoets. Deze kunnen ondersteuning bieden bij het toegankelijker maken van publieke dienstverlening voor onder meer lager opgeleiden.
4. Op de website www.steffie.nl staan allerlei voorbeelden om 'moeilijke onderwerpen' makkelijk uit te leggen. Door deze video's te bekijken kun je ideeën en inspiratie opdoen.
5. Op de website van Stichting Pharos vind je voorlichtingsmateriaal over allerlei onderwerpen specifiek gericht op vluchtelingen. Je kunt er informatie vinden die bruikbaar is voor bijvoorbeeld statushouders en anderstaligen.
6. Instituut Gak en het kenniscentrum inclusieve en sociale werkgelegenheid hebben een gratis e-learning ontwikkeld voor professionals in de re-integratie om financiële problemen sneller te signaleren en erover in gesprek te gaan en adequaat te verwijzen: http://www.inclusiefwerkt.nl/schulden
7. Divosa biedt professionals een plaat om gesprekken methodisch voor te bereiden. De plaat helpt je om je vooraf even expliciet af te vragen wat er in het aankomende gesprek van belang is: https://www.divosa.nl/publicaties/voorbereidingsblad-klantgesprek-0
8. Kunnen heeft onder meer betrekking op de mogelijkheden die je ervaart om je werk te doen. Sociale professionals ervaren door corona met name beperkingen ten aanzien van het kunnen helpen. Daarbinnen ervaren zij met name belemmeringen omdat zij cliënten veel minder of niet fysiek kunnen zien. Movisie voorziet in een afwegingskader afgeleid van het Nederlands Jeugdinstituut. Dit kan helpen bij de ingewikkelde afweging. Het afwegingskader is hier te vinden.
9. Kunnen heeft onder meer betrekking op je professionele basishouding. Kun je er voor de cliënt empathisch en authentiek zijn? Werk je van mens tot mens, zoek je maatwerk en probeer je mogelijkheden te zien? Movisie heeft een gratis e-learning over de professionele basishouding die je kan inspireren nog eens kritisch naar jouw basishouding te kijken: https://www.movisie.nl/training/online-training-reflecteer-je-professionele-basishouding
10. Kunnen heeft ook betrekking op het benutten van je professionele ruimte. Hoe stel je aan de kaak wat er niet goed gaat? Niet alleen door kennis en invloed te gebruiken, maar ook door het gebruiken van professionele ruimte. Movisie heeft een e-learning ontwikkeld voor het vergroten van je professionele ruimte: https://www.movisie.nl/artikel/sociaal-werkers-benut-je-professionele-ruimte

6 Een assessment om begrijpen, willen en kunnen te meten

Op basis van de interviews met de professionals in fase 2 en de analyse op ondersteuningsmogelijkheden om begrijpen, willen en kunnen te operationaliseren is een instrument ontwikkeld dat door professionals kan worden gebruikt als 'zelf-assessment'. Het doel van dit assessment is een zelfanalyse om na te gaan in welke mate professionals (meer) invulling (kunnen) geven aan begrijpen, willen en kunnen binnen de context die zij zelf geformuleerd hebben (zie hoofdstuk 4). Hieronder wordt uiteengezet welke uitgangspunten zijn gehanteerd bij de ontwikkeling van het assessment en hoe dit is opgebouwd. De eerste versie van het assessment is getest door negen professionals. De gemeenschappelijke deler in hun beoordeling is dat ze best goed scoren, maar dat het assessment ze toch wel echt over een aantal zaken aan het denken heeft gezet. Daarbij waarderen zij dat de suggesties om te verdiepen in begrijpen, willen en kunnen divers zijn.

6.1 Uitgangspunten bij de ontwikkeling van het assessment

Bij het ontwikkelen van het zelf-assessment is gewerkt met een aantal uitgangspunten. De belangrijkste uitgangspunten zijn dat het assessment:

1. begint met het bekijken van de animatie;
2. zich alleen richt op zaken die beïnvloedbaar zijn;
3. in korte tijd is in te vullen doordat de analyse is opgebouwd uit stellingen;
4. de professional voorziet van concrete suggesties om meer invulling te geven aan de drie pijlers;
5. de professional uitnodigt om op basis van de analyse zelf te bepalen waar hij/zij aan wil werken.

Look en feel van de animatie en het assessment zijn gelijk

6.2 Het zelf-assessment bestaat uit vier stappen

Het zelf-assessment is opgebouwd uit vier stappen:

1. Het bekijken van de animatie
2. Het beantwoorden van twaalf korte stellingen
3. Het analyseren van de eigen antwoorden
4. Het uitwerken van verbeterpunten op basis van de eigen antwoorden

Deze stappen worden hieronder nader toegelicht.

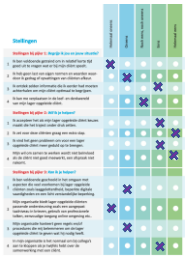
Stap 1: het bekijken van de animatie

De animatie is te vinden op YouTube en dus voor iedereen toegankelijk en makkelijk te bekijken op telefoon, laptop of tablet.

Stap 2: het beantwoorden van twaalf korte stellingen

Om in beeld te brengen op welke pijler iemand ruimte voor verbetering heeft, zijn er per pijler vier stellingen geformuleerd. De stellingen zijn afgeleid van de voorbeelden die de geïnterviewde professionals gaven over worstelingen die zij ervaren op de drie samenwerkingspijlers begrijpen, willen en kunnen. Door een evenwicht te zoeken binnen de pijlers is geprobeerd om professionals heel concrete inzichten te geven in ruimte voor verbetering.

Voorbeeld



Voor de stellingen geldt dat deze zijn uitgewerkt op een vijfpuntsschaal die varieert van 'helemaal oneens' naar 'helemaal eens'. De stellingen zijn zo geformuleerd dat de professional '*helemaal oneens*' of '*oneens*' aankruist als er ruimte is voor verbetering. Tegelijkertijd is er gekozen voor een kleurstelling die geen negatieve lading geeft aan '*helemaal oneens*' of '*oneens*'. Door te kiezen voor deze opzet zien professionals na het invullen van de stellingenlijst in een oogopslag waar voor hen ruimte zit voor verbetering.

Stellingen	Helemaal oneens	Oneens	Noch eens, noch oneens	Eens	Helemaal eens
Stellingen bij pijler 1: *Begrijp* ik jou en jouw situatie?					
1 Ik ben voldoende getraind om in relatief korte tijd goed uit te vragen wat er bij mijn cliënt speelt.					
2 Ik heb geen last van eigen normen en waarden waardoor ik gedrag of opvattingen van cliënten afkeur.					
3 Ik ontdek zelden informatie die ik eerder had moeten achterhalen om mijn cliënt optimaal te begrijpen.*					
4 Ik kan me verplaatsen in de leef- en denkwereld van mijn lager opgeleide cliënt.					
Stellingen bij pijler 2: *Wil* ik je helpen?					
1 Ik accepteer het als mijn lager opgeleide cliënt keuzes maakt die het traject onder druk zetten.					
2 Ik zet voor deze cliënten graag een extra stap.					
3 Ik vind het geen probleem om voor een lager opgeleide cliënt meer geduld op te brengen.					
4 Mijn wil om samen te werken wordt niet beïnvloed als de cliënt niet goed meewerkt, een afspraak niet nakomt.					
Stellingen bij pijler 3: *Kan* ik je helpen?					
1 Ik ben voldoende geschoold in het omgaan met aspecten die veel voorkomen bij lager opgeleide cliënten zoals laaggeletterdheid, beperkte digitale vaardigheden en een lichte verstandelijke beperking.					
2 Mijn organisatie biedt lager opgeleide cliënten passende ondersteuning zoals een aangepast taalniveau in brieven, gebruik van professionele tolken, eenvoudige toegang online omgeving enz..					
3 Mijn organisatie hanteert geen regels en/of procedures die mij belemmeren om de lager opgeleide cliënt te geven wat hij nodig heeft.					
4 In mijn organisatie is het normaal om bij collega's aan te kloppen als je twijfels hebt over de samenwerking met een cliënt.					

*bijvoorbeeld dat de cliënt niet goed kan lezen

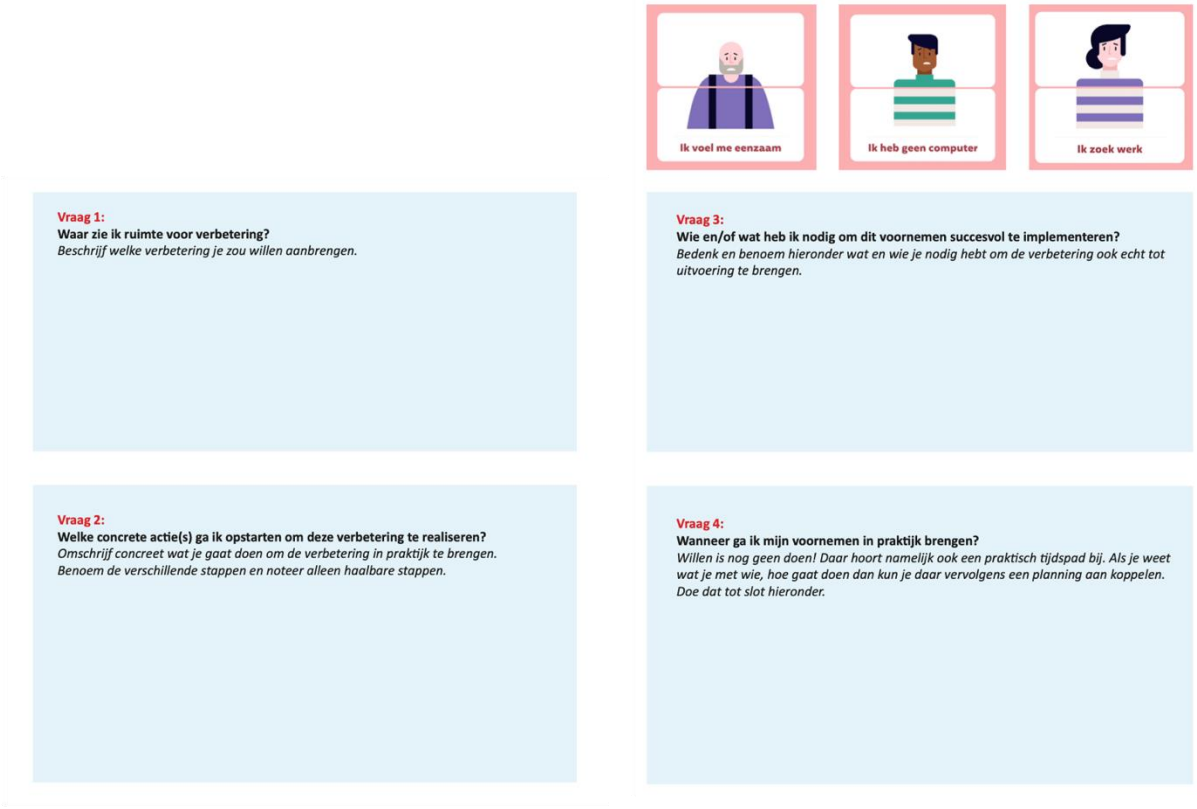
Stap 3: Het analyseren van de eigen antwoorden

Na het zetten van kruisjes bij de twaalf stellingen krijgen de professionals de uitnodiging om per blokje (begrijpen, willen en kunnen) na te gaan of ze één of meerdere keren '*helemaal oneens*' en '*oneens*' hebben aangekruist. Per blokje worden suggesties aan de hand gedaan om de betreffende samenwerkingspijler te versterken. De suggesties zijn opgedeeld in

aanbevelingen en lees- en kijktips. Als bij vrijwel alle pijlers *'helemaal eens'* of *'eens'* is aangekruist, worden professionals uitgenodigd om te bedenken aan welke pijler ze nog zouden willen werken.

Stap 4: het uitwerken van verbeterpunten op basis van eigen antwoorden

In de laatste stap biedt het zelf-assessment ruimte om een eigen plan te maken. De professional wordt aangemoedigd om stap voor stap of blok voor blok de gewenste verbetering (intentie) concreet vorm te geven richting gedrag (implementatie). Hieronder zijn de verschillende blokken afgebeeld.



6.3 De koppeling tussen de begrippen en de stellingen

Om tot het assessment te komen is er gezocht naar een koppeling tussen de opbrengsten uit het eerste deel van het project (literatuurstudie en interviews ten behoeve van het rapport *Drempels slechten*) en de interviews ten behoeve van de ontwikkeling van het assessment. In hoofdstuk 4 is uitgewerkt hoe de onderzoekers de termen begrijpen, willen en kunnen hebben geoperationaliseerd met een toelichting wat daaraan ten grondslag ligt. De tabel op de volgende bladzijde bevat een weergave van de elementen zoals uitgewerkt in hoofdstuk 4 en de uiteindelijke stellingen zoals die in het assessment zijn opgenomen.

Elementen in de begrippen begrijpen, willen en kunnen (hoofdstuk 4)	Stellingen in het assesment
Begrijpen	
1. Proberen om het grotere plaatje van de cliënt in beeld te krijgen 2. Alertheid zijn op non-verbale communicatie 3. De eigen normen en waarden niet als standaard hanteren 4. Alert zijn op vooroordelen en deze niet ventileren 5. Doorzien wat de impact is van jouw handelen en daar erkenning voor geven	1. Ik ben voldoende getraind om in relatief korte tijd goed uit te vragen wat er bij mijn cliënt speelt 2. Ik heb geen last van eigen normen en waarden waardoor ik gedrag of opvattingen van cliënten afkeur 3. Ik ontdek zelden informatie die ik eerder had moeten achterhalen om mijn cliënt optimaal te begrijpen 4. Ik kan me verplaatsen in de leef- en denkwereld van mijn lager opgeleide cliënt
Willen	
1. De persoonlijke wens om bij te dragen 2. Negatief gedrag van een cliënt niet als demotiverend ervaren 3. De bereidheid voelen om meer te doen dan gevraagd wordt 4. De bereidheid om de behoeften van de cliënt in te vullen (ook als jij die behoefte niet voelt)	1. Ik accepteer het als mijn lager opgeleide cliënt keuzes maakt die het traject onder druk zetten 2. Ik zet voor deze cliënten graag een extra stap 3. Ik vind het geen probleem om voor een lager opgeleide cliënt meer geduld op te brengen 4. Mijn wil om samen te werken wordt niet beïnvloed als de cliënt niet goed meewerkt, een afspraak niet nakomt
Kunnen	
1. Voldoende opgeleid zijn voor het vak 2. Bewustzijn bij de organisatie wat lager opgeleiden nodig hebben 3. Voldoende tijd hebben voor cliënten 4. Voldoende ruimte hebben binnen wet- en regelgeving 5. In staat zijn de eigen emoties te managen (met hulp van collega's)	1. Ik ben voldoende geschoold in het omgaan met aspecten die veel voorkomen bij lager opgeleide cliënten zoals laaggeletterdheid, beperkte digitale vaardigheden en een lichte verstandelijke beperking 2. Mijn organisatie biedt lager opgeleide cliënten passende ondersteuning zoals een aangepast taalniveau in brieven, gebruik van professionele tolken, eenvoudige toegang online omgeving etc. 3. Mijn organisatie hanteert geen regels en/of procedures die mij belemmeren om de lager opgeleide cliënt te geven wat hij nodig heeft 4. In mijn organisatie is het normaal om bij collega's aan te kloppen als je twijfels hebt over de samenwerking met een cliënt

Literatuurlijst en bijlagen

Literatuurlijst

Babcock, E. (2014). *Using brainscience to create new pathways out of poverty*. Boston, MA: Crittenton Women's Union.

Bovens, M., Dekker, P., & Tiemeijer, W.L. (Reds.). (2014). *Gescheiden werelden? Een verkenning van sociaal-culturele tegenstellingen in Nederland.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau en Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2019, 12 maart). *Vertrouwen in Europa en politiek stijgt.* Geraadpleegd van https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/11/vertrouwen-in-europa-en-politiek-stijgt

GGD Hollands Midden (z.d.). Psychische gezondheid en ervaren stress. Geraadpleegd van https://www.ggdhm.nl/gemeenten/item/psychische-gezondheid/ervaren-stress-19-t-m-64?print=1&tmpl=component

Heijmans, M., Zwikker, H., van der Heide, I., & Rademakers, J. (2016). NIVEL Kennisvraag 2016: Zorg op maat. Hoe kunnen we de zorg beter laten aansluiten bij mensen met lage gezondheidsvaardigheden? Geraadpleegd van https://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Kennisvraag_Zorg_op_maat.pdf

Hulst, J.E. (2017). *Experimental legal studies on perceived procedural justice and trust in law and society* (Dissertatie, Vrije Universiteit Amsterdam). Geraadpleegd van https://research.vu.nl/en/publications/experimental-legal-studies-on-perceived-procedural-justice-and-tr

Jungmann, N., Uiters, E., & de Bruin, H. (2020). *Drempels slechten: Belemmeringen die lager opgeleiden ervaren als zij gebruik maken van publieke dienstverlening.* Geraadpleegd van https://schuldenenincasso.nl/wp-content/uploads/2020/04/Rapport-Drempels-slechten.pdf?x57557

Jungmann, N., Wesdorp, P., & Madern, T. (Reds.). (2020). *Stress-sensitief werken in het sociale domein: Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners.* Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Kuipers, G., & van den Haak, M. (2014). De cultuurkloof? Cultuurverschillen en sociale afstand in Nederland. In M. Bovens, P. Dekker, & W. Tiemeijer (Reds.), *Gescheiden werelden? Een verkenning van sociaal-culturele tegenstellingen in Nederland* (pp. 193-215). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau en Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Lager opgeleiden wantrouwen rechters heimelijk. (2017, november-december). *Advocatenblad.* Geraadpleegd van https://assets.budh.nl/advocatenblad/pdf/ab_09_2017.pdf

Stichting Lezen en Schrijven (2018). *Feiten & Cijfers Laaggeletterdheid.* Den Haag: Stichting Lezen en Schrijven.

Volker, B., Adriessen, I., & Posthumus, H. (2014). Gesloten werelden? Sociale contacten tussen lager- en hogeropgeleiden. In M. Bovens, P. Dekker, & W. Tiemeijer (Reds.), *Gescheiden werelden? Een verkenning van sociaal-culturele tegenstellingen in Nederland* (pp. 217-234). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau en Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Bijlage 1 Verantwoording onderzoek

Om de opbrengsten van de eerste fase van het project naar de werkvloer te brengen en te verkennen wat de opbrengsten daar opleveren, zijn de volgende onderzoeksactiviteiten ondernomen:

1. Een gesprek met branchevereningingen Divosa en NVVK om te achterhalen wat er bij hen bekend is over het bestrijden van werkloosheid en schuldenproblematiek waarbij bewust wordt ingezet op het vergroten van het 'begrijpen van de ander', 'willen en kunnen ondersteunen van de ander'.
2. Een analyse van online platforms zoals Sociale Vraagstukken om te kijken welke activiteiten organisaties wellicht inzetten ter verbetering van begrijpen, willen en kunnen.
3. Een analyse van de programma's van relevante congressen van de afgelopen twee jaar om te kijken of daar *good practices* werden gepresenteerd.
4. Interviews met 25 professionals uit de re-integratie en schuldhulpverlening die één-op-één met cliënten werken.
5. De ontwikkeling van een zelf-assessment voor professionals op de werkvloer.
6. Het testen van het zelf-assessment onder negen professionals.
7. Het voorleggen van voorliggend rapport en het zelf-assessment aan de begeleidingscommissie van dit onderzoek. Hun feedback is meegenomen in de definitieve versie van het rapport en het zelf-assessment.

De respondenten van de individuele interviews bestonden uit contacten van de onderzoekers uit het werkveld van respectievelijk re-integratie en schuldhulpverlening en respondenten die via deze contacten zijn geworven. Getracht is uit iedere provincie één respondent te werven in ieder werkveld. Dit is gerealiseerd met uitzondering van een professional uit de provincie Utrecht voor re-integratie. Verder is gelet op het werven van respondenten uit zowel kleine als grote gemeenten. De grootste gemeente had 821.000 inwoners, de kleinste gemeente had 15.000 inwoners.

Bijlage 2 Topiclijst interviews

In de tweede fase van het onderzoek gaan we voorbeelden uit de praktijk ophalen om de resultaten uit de eerste fase van het onderzoek breed te toetsen en te kunnen doorvertalen naar praktische handvatten voor het verbeteren van de samenwerking in de publieke dienstverlening aan lager opgeleiden. Hiertoe zullen ongeveer 25 interviews worden afgenomen met professionals die invulling geven aan re-integratie respectievelijk schuldhulpverlening.
De hoofdvraag luidt als volgt: *In hoeverre herkennen professionals het belang van begrijpen, willen en kunnen als indicatoren voor effectieve samenwerking tussen professionals en lager opgeleide cliënten en welke mogelijkheden zien zij om deze beter in te vullen in dienstverlening gericht op het bestrijden van werkloosheid en schuldenproblematiek?*

Nr	Vraag aan respondent	Aantekening	Helpen	Doel vraag
Uitleg: interview duurt max 60 min; vragen hebben betrekking op animatie die gebaseerd is op onderzoek; het zijn open vragen; er zijn geen foute antwoorden. Anonimiteit: uw antwoorden zijn anoniem. Er worden geen namen opgeslagen. Check: is 'informed consent' ondertekend retour? Resultaat: antwoorden worden verwerkt in een publicatie. Opmerking: we richten ons enkel op samenwerking tussen professionals en lager opgeleide cliënten. Onder lager opgeleiden verstaan we in eerste instantie mensen die geen startkwalificatie hebben op mbo-niveau 2 in enge zin en kwetsbare burgers in brede zin.				
Informatie over respondent (5 min.)				
1	Geslacht			Uitvragen persoonlijke info respondent als hulp bij classificeren en verwerken van data
2	Leeftijd			
3	Opleidingsniveau			
4	Gemeente			
5	Dienst/Afdeling			
6	Jaren werkervaring in deze of soortgelijke functie			
Herkennen van de indicatoren begrijpen, willen en kunnen in de eigen praktijk (15 min.)				

Nr	Vraag aan respondent	Aantekening	Helpen	Doel vraag
Een belangrijke boodschap in de animatie is de aanname dat er een wisselwerking bestaat tussen belemmeringen (vb moeilijke brief, inloggen met DigiD, gesprek voeren en begrijpen e.d.) en emoties (vb schaamte, frustratie, irritatie e.d.). Deze wisselwerking zet een succesvolle samenwerking tussen de professional en de lager opgeleide cliënt onder druk.				
7	In hoeverre herken jij deze situatie uit je eigen praktijk met lager opgeleiden?	Noem voorbeeld Leg uit!	Helpen met het herhalen van een voorbeeld uit de animatie: INVULLEN > Vraag om belemmeringen te specificeren > Vraag om de emoties te specificeren > Vraag om de wisselwerking te specificeren	
8	In de animatie wordt gesproken over een meer holistische of geïntegreerde aanpak om de samenwerking tussen professionals en lager opgeleiden te verbeteren. In dit kader worden drie cruciale vaardigheden genoemd: **elkaar begrijpen**, **willen** en **kunnen** samenwerken. In hoeverre herken je deze vaardigheden?	Leg uit! Goed doorvragen.		
9	Als je aan je eigen praktijk denkt, wat is daarin voor jou als professional het meest belangrijk als het gaat om '**elkaar begrijpen'**'? Aan welke **concrete voorbeelden** denk je dan?	Helpen met woorden?	**Animatietekst: De situatie van de cliënt zonder voorbehoud doorgronden.**	Helpen met een vb: je kunnen verplaatsen in de cliënt? Voorbij de strikte hulpvraag kunnen zien?*
10	Als je aan je eigen praktijk denkt, wat is daarin voor jou als professional het meest belangrijk als het gaat om '**willen helpen'**? Aan welke **concrete voorbeelden** denk je dan?	Helpen met woorden?	**Animatietekst: Je zodanig met de cliënt verbonden voelen dat je hem/haar echt wilt helpen.**	Helpen met een vb: dat je je best doet om in begrijpelijke taal een **gesprek** te voeren en dat je in alle proceselementen de spreekwoordelijke 'stap extra' zet? Over welke zachte belemmeringen hebben we het hier (emoties)? *
11	En wat is voor jou bepalend als je binnen je eigen praktijk aan '**kunnen helpen**' denkt?		**Animatietekst: Dat je voldoende ruimte hebt om de cliënt te kunnen helpen.**	Helpen met een vb: dat je binnen het systeem zo veel mogelijk obstakels voor de cliënt wegneemt?

Nr	Vraag aan respondent	Aantekening	Helpen	Doel vraag
	Aan welke **concrete voorbeelden** denk je dan?	Helpen met woorden?		Dat je probeert vóórbij de AVG te werken?*
Oplossingsmogelijkheden van de professional om de samenwerking met de lager opgeleide te verbeteren (10 min.)				
Zoals besproken lijken belemmeringen en emoties op elkaar in te werken en de samenwerking tussen professional en lager opgeleide negatief te kunnen beïnvloeden. Dit vraagt veel van de vaardigheden van de professional, die vaak uit ervaring beter weet waar ruimte en mogelijkheden zitten voor oplossingen.				
12	Zie jij mogelijkheden om bijvoorbeeld op **onderdelen** als brieven, gesprekken, ruimten dingen te veranderingen waardoor de samenwerking kan worden verbeterd?		Helpen met bijv. training, herformulering brieven, ander administratiesysteem	
13	En wat is of heb jij **nodig** om deze verbeteringen te realiseren?			
14	Zie jij mogelijkheden om bijvoorbeeld op de cruciale **vaardigheden** (begrijpen, willen en kunnen) wijzigingen aan te brengen waardoor de samenwerking kan worden verbeterd?		Helpen met voorbeelden: Tijd | Training | Mandaat | Budget | ruimte voor huisbezoek…	
Anticiperen op verwachte complicaties in samenwerking als gevolg van de coronacrisis (5 min.)				
Naar verwachting zal het aantal cliënten voor schuldhulpverlening/re-integratie de komende tijd toenemen door de crisis ten gevolge van de corona epidemie. De crisis zal zeker ook bij lager opgeleiden de stress doen toenemen waardoor belemmeringen naar verwachting nog sterker zullen worden ervaren. De volgende vragen gaan over jouw verwachtingen met betrekking tot de samenwerking met lager opgeleiden in de nabije toekomst.				
16	In hoeverre verwacht je extra complicaties bij de doelgroep na de coronacrisis die een effectieve samenwerking zouden kunnen bemoeilijken?		Helpen met: Meer stress? Minder goed bereikbaar door afsluiten tel/internet? Minder steun uit eigen netwerk als het gaat om helpen met invullen formulieren ed. *	Regeren is vooruitzien. Hoe beter het veld is voorbereid op het nieuwe normaal in de dienstverlening, hoe beter waarschijnlijk de samenwerking kan verlopen.
17	In welke zin vermoed je dat deze extra complicaties of de toeloop van meer lager opgeleide cliënten negatief zullen drukken op begrijpen, willen en/of kunnen?		Toeloop zorgt voor verhoging werkdruk, voor overbelasting personeel en systemen ; verhoogde caseload en stress aan zijde pro zorgt voor minder begrip,	Idem

Nr	Vraag aan respondent	Aantekening	Helpen	Doel vraag
			verminderde intentie extra stap te zetten voor cliënt … *	
18	Wat zou nu al kunnen worden gedaan om die complicaties te minimaliseren?	Leg uit! Geef vb		Ideeën ophalen voor leidraad
Inzetten van animatie om collega's te ondersteunen bij samenwerking met lager opgeleiden (5 min.)				
19	In hoeverre denk je dat de animatie ondersteunend kan zijn op de werkvloer?	Leg uit!	Opening tot gesprek met …? Inzicht vergroten in wisselwerking tussen emoties pro en cliënt? Aanzet tot discussie en gedachtenvorming rondom anders werken? *	Ankerpunten zoeken voor verspreiden en opschalen animatie als ondersteunende tool
20	Met wie zou jij de animatie graag delen? En waarom.			Idem

Afronden: **Vraag** naar andere zaken die belangrijk kunnen zijn voor het onderzoek maar niet aan bod zijn gekomen.
Informeer of respondent nog vragen heeft.
Bedank de respondent voor zijn/haar tijd en sluit af.
NB: als respondent graag de resultaten van het onderzoek wil ontvangen noteer dit dan in het respondentenoverzicht.

*alleen helpen met voorbeelden als respondent echt niet weet hoe te antwoorden op de vraag. Anders te sturend.

Bijlage 3 Reacties op eerste versie zelf-assessment

De eerste versie van het zelf-assessment is voorgelegd aan de respondenten die in de tweede fase zijn geïnterviewd en aan een aantal leden van SAM, een vereniging van uitvoerend professionals in het sociale domein. Negen mensen hebben gereageerd. Zij hebben een aantal vragen beantwoord om in kaart te brengen of het assessment hen kan helpen om (meer) invulling te (kunnen) geven aan begrijpen, willen en kunnen binnen de context die zij zelf geformuleerd hebben. Dit waren de volgende vragen:

1. Wat is je algemene oordeel over het assessment?
2. In hoeverre zijn de stellingen voor jou herkenbaar en helpen ze jou om na te denken over je eigen handelen in de samenwerking met lager opgeleide cliënten?
3. In hoeverre zijn de aanbevelingen behulpzaam om te werken aan de samenwerking met lager opgeleide cliënten in het verbeteren aan *elkaar begrijpen*, *willen samenwerken* en *kunnen samenwerken*?
4. In hoeverre zou je dit assessment willen gebruiken in jouw werk. Als je dit zou willen, op welke manier zou je dit assessment dan gebruiken (denk aan: intervisie, overleg met leidinggevende, functioneringsgesprek etc.)?

Het algemene oordeel over het assessment was positief. Het assessment wordt nuttig gevonden, zorgt voor reflectie op het eigen handelen en zicht op mogelijkheden voor verbeteringen in *begrijpen*, *willen* en *kunnen* voor zowel de professional als de organisatie. De stellingen zijn voor vrijwel alle respondenten herkenbaar en zetten aan tot nadenken over de eigen werkwijze en handelen. De respondenten vinden het assessment zeer behulpzaam en geven aan dat de tips bruikbaar zijn en dat ze zich verder willen verdiepen in de aanbevelingen en lees- en kijktips. Een respondent geeft aan dat zij bepaalde begrippen niet goed begrijpt en dat deze uitleg nodig hebben, zoals ‘klanttheorie’. Ook wordt er een tip gegeven voor een bepaald instrument dat zou kunnen worden opgenomen in de aanbevelingen. Er wordt nog aangeraden om meer aandacht te geven aan laaggeletterdheid in het assessment. De respondenten geven aan dat ze het assessment willen gebruiken en aan collega’s willen doorsturen. Ook verdere verspreiding binnen de organisatie en/of de gemeente wordt genoemd. Het zou volgens een respondent ook goed gebruikt kunnen worden voor functioneringsgesprekken of intervisie.

Op basis van de reacties is het assessment iets aangepast. Omdat professionals aangaven vaak 'helemaal eens' of 'eens' te hebben ingevuld, is bij de tekst over het analyseren van de antwoorden toegevoegd dat als professionals deze scores vaak hebben aangekruist, ze kunnen bedenken aan welke pijler ze nog willen werken. Verder zijn een paar woorden en formuleringen vervangen door eenvoudigere alternatieven en is bij één stelling een voorbeeld ter illustratie opgenomen in een voetnoot.

Bijlage 4 Begeleidingscommissie

Het onderzoek is begeleid door een commissie bestaande uit de volgende leden:

P. van Leeuwen, beleidsadviseur en inspirator bij de Landelijke Cliëntenraad

E. Bakker, beleidsmedewerker bij de gemeente Amersfoort

Prof. dr. T. Sanders, hoogleraar Taalbeheersing van het Nederlands aan de Universiteit Utrecht

Dr. R. van Geuns, lector Armoede Interventies aan de Hogeschool van Amsterdam

Prof. dr. T. Wilthagen, hoogleraar Institutionele en juridische aspecten van de arbeidsmarkt aan Tilburg University