

Stress-sensitieve dienstverlening

Lezing



socialforce⁵

Nadja Jungmann

- **Betalingsproblemen bij ruim 20 procent huishoudens**
- **Twee ontwikkelingen:**
Aantal huishoudens met financiële problemen neemt af
Aantal met *ernstige* financiële problematiek neemt toe
- **Te grote groep huishoudens vindt de weg naar de schuldhulpverlening niet**

Schulden en gezondheid

Mensen met problematische schulden hebben vaker gezondheidsproblemen



Mensen met een lager inkomen hebben vaker problematische schulden

Mensen met een lager inkomen hebben vaker gezondheidsproblemen

Er is nadrukkelijk samenhang

socialforce⁵

Mensen met flinke financiële problemen

- Roken meer naarmate de schulden toenemen (Ruger e.a. 2013)
- Vaker overgewicht
- Vaker depressie
- Eten minder gezond
- Vaker ziekteverzuim
- Mijden gezondheidszorg en medicijnen

Geldzorgen lijken in de eerste plaats vooral onze **leefstijl** en **psychisch welbevinden** te beïnvloeden en daarvan afgeleid onze **fysieke gezondheid**

(bron: Turunen e.a. 2014)

Mensen met chronische ziekten

- Dubbel zo vaak problematische schulden (Balmer 2006)

Effectieve aanpak

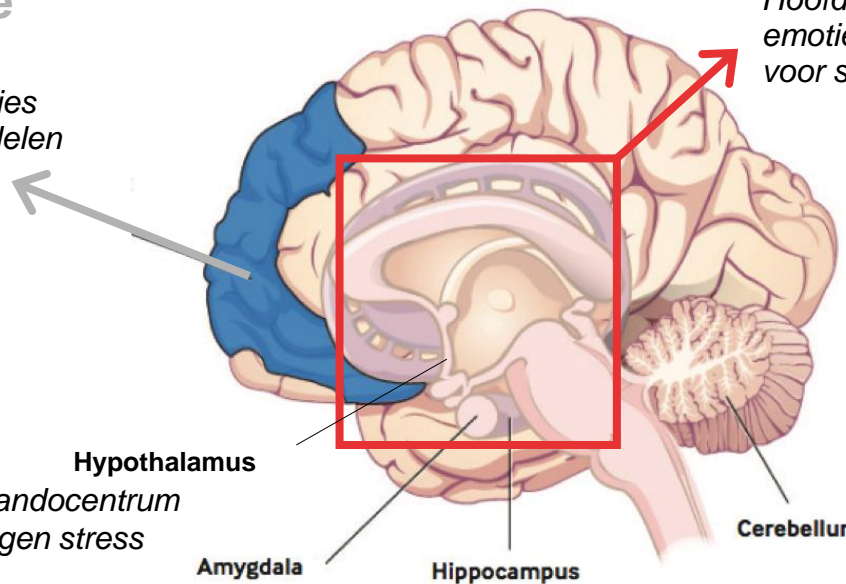
socialforce⁵



Ons brein en stress

Prefrontale Cortex
Executieve functies
Doelgericht handelen

Limbisch System
Hoofdkwartier van onze emoties en de meldkamer voor signalen



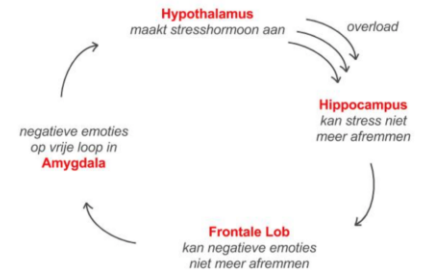
Hypothalamus
Soort commandocentrum
In actie brengen stress respons

Amygdala
Verwerking signalen
Scan veilig of niet veilig

Hippocampus
Remt aanmaak stresshormonen

Cerebellum

Spiraal van aanhoudende stress



Bron: prof Scherder

Prefrontale cortex

Denkfuncties

- Plannen
- Organiseren
- Tijdmanagement
- Werkgeheugen
- Metacognitie

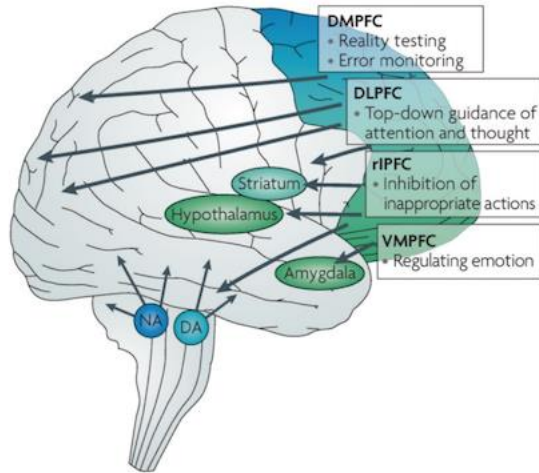
Regulatiefuncties

- Verleidingen weerstaan
- Emoties beheersen
- In actie komen
- Aandacht vasthouden
- Flexibel zijn
- Doorzettingsvermogen

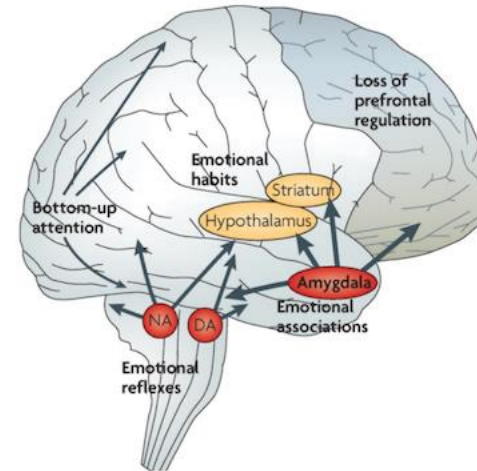
**Executieve functies zijn nodig
voor doelgericht gedrag**

Impact van stress

Geen stress:
prefrontale cortex heeft de leiding

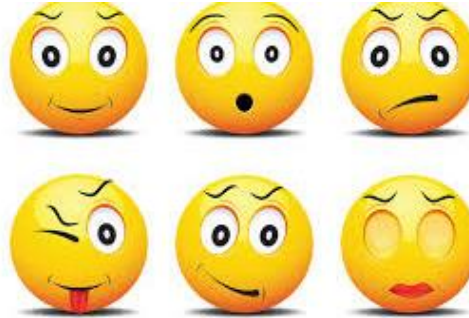


Stress:
Amygdala neemt de aansturing over



Bron: Arnsten, A.F.T. (2009)
Stress signalling pathways
that impair prefrontal cortex
structure and function.
National Review Neuroscience
10(6): 410-422

Gevolgen aanhoudende stress



Doorwerking van stress:
Cognitief Emotioneel
Fysiek Gedrag

Harm over de impact van stress

socialforce⁵



Cognitieve impact

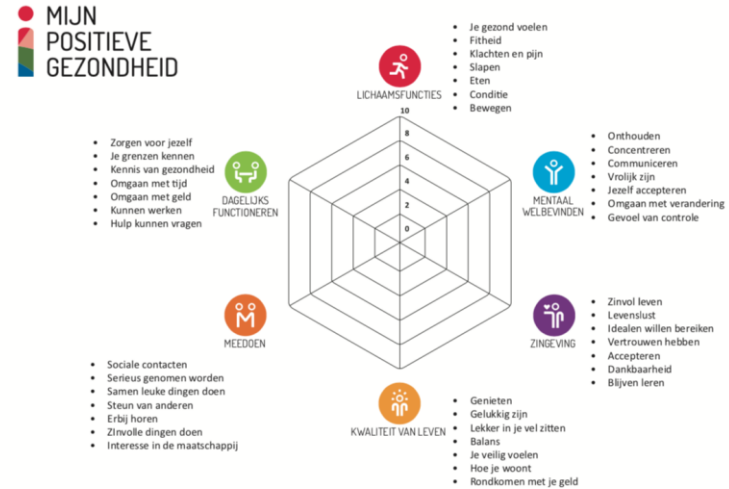
Doorwerking aanhoudende stress

- Gedreven door korte termijn belangen en directe beloningen
- Minder goed in staat om problemen te analyseren, opties te verkennen en prioriteiten te stellen
- Minder ontvankelijk voor advies en hulp (wantrouwender)
- Minder goed in staat om positieve intenties om te zetten in actie
- Meer moeite om zaken goed te organiseren en overzicht te houden
- Minder goed in leren en in zaken onthouden
- Ongenuanceerder (iemand is voor of tegen je/ voorstel is goed of slecht)
- Minder gevoelig voor feitelijke informatie
- Vooral aandacht voor eigen belang

Positieve gezondheid

Aanhoudende geldstress werkt negatief door op verschillende facetten van positieve gezondheid

- Dagelijks functioneren
- Meedoen
- Kwaliteit van leven
- Zingeving
- Mentaal welbevinden
- Lichaamsfuncties



Stress-sensitieve dienstverlening

- **Geen stress toevoegen in de dienstverlening**
Bv aandacht voor de inrichting van ontmoetingsruimten, formulieren etc
- **Voorzien in psycho-educatie**
Toelichten hoe stress doorwerkt (levert grotere interesse in samenwerking op)
- **Helpende instrumenten en tools**
Lange termijn doelen ontwaren, korte termijn actie ondersteunen
- **Steunende interactie**
Methodische gespreksvoering: bewezen effectieve empathische en activerende technieken
- **Schaarste opheffen**
Corrigeren beslagvrije voet, toeslagen etc

1 Inrichting



Sociale Dienst schenkt luxe koffie: cliënten stuk minder gewelddadig

VIDEO | Inwoners van Dordrecht en omstreken die bij de Sociale Dienst aankloppen worden sinds kort door hosts en barista's in de watten gelegd met gratis cappuccino, latte macchiato of espresso in een luxe koffiebar. Door de nieuwe gastvrije aanpak is het aantal geweldsincidenten in twee maanden tijd al teruggelopen van twintig naar vijf per maand.

Ingrid de Groot 07-03-18, 06:00

Laatste update: 10:46

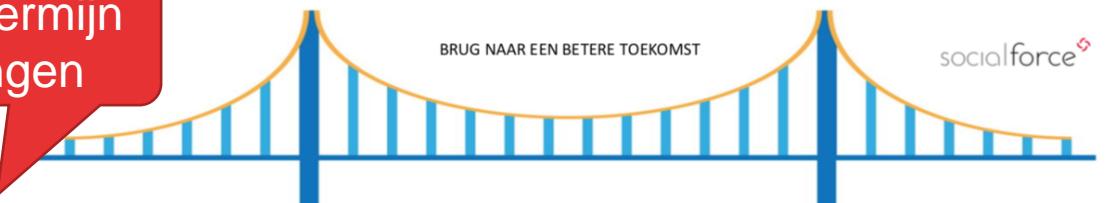
2 Psycho-educatie



- Ik had gisteren een gesprek met een meneer die nieuwe schulden heeft opgebouwd in het eerste jaar dat hij in een GKA traject zit. Een stoere en sterke Amsterdamse vent. Hij heeft zich met hangende poten weer aangemeld. Heeft niet op tijd aan de bel getrokken omdat hij zich enorm schaamde en vond dat hij zijn zaken zelf moest kunnen oplossen.
- Ik heb hem gevraagd of hij het goed vond als ik wat uitlegde over recente wetenschappelijke inzichten van de werking van het brein bij (langdurige) stress. Dit vond hij goed en ik heb het uitgelegd. Als ontlading moest hij enorm huilen en zei zo blij te zijn dat ik hem dit vertelde, dat hij dacht dat hij gek werd en dat zijn hersens het niet meer deden

3 Brug naar een betere toekomst

Lange termijn
inbrengen



Thuis		Welzijn		Dagbesteding		Geldzaken	
Wonen	Zorg voor anderen	Gezondheid	Vangnet	Opleiding	Tijdsbesteding	Schulden	Inkomen
Ik heb een geschikte woning die binnen mijn budget past (maximaal 1/3* van het netto inkomen)	De zorg voor anderen is geen probleem: Ik kan werk / thuis / studie prima aan. OF: Ik hoef voor niemand anders te zorgen	Mijn (psychische) gezondheid is geen belemmering; Ik kan werk / thuis / studie prima aan	Ik kan altijd op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren. Ik help ook anderen	Ik heb een diploma MBO-3+ in een kansrijke sector en spreek uitstekend NL	Ik heb een vaste volledige baan of een goed lopende eigen zaak	Ik heb geen schulden (anders dan voor hypotheek of studie)	Mijn inkomen is meer dan genoeg om voor mijzelf (en mijn gezin) te zorgen. Ik kan sparen voor grote uitgaven
Ik heb een geschikte woning, alleen die past niet binnen mijn budget (maximaal 1/3* van het netto inkomen)	De zorg voor anderen is nauwelijks een probleem: ik kan werk / thuis / studie grotendeels aan	Mijn (psychische) gezondheid is bijna geen belemmering; ik kan werk / thuis / studie goed aan	Ik kan meestal op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren	Ik heb een diploma MBO-3+ met een redelijke kans op werk. Mijn NL is op gevorderd niveau	Ik heb een tijdelijke volledige baan of een matig lopende eigen zaak	Ik los al mijn schulden af en maak geen nieuwe schulden (anders dan voor hypotheek of studie)	Mijn inkomen is voldoende om voor mijzelf (en mijn gezin) te zorgen. Ik heb een buffer voor onverwachte uitgaven
Ik heb een woonplek maar moet op zoek naar iets anders	De zorg voor anderen is een probleem: ik kan werk / thuis / studie maar deels aan	Ik kan werk / thuis / studie redelijk aan, ondanks lichamelijke of psychische klachten	Ik kan soms op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren	Ik heb een diploma MBO-2 of HAVO (startkwalificatie). Mijn NL is op basisniveau	Ik heb een 0-uren contract of ik werk in deeltijd	Ik heb voor (bijna) alle schulden passende betalingsafspraken.	Mijn inkomen is precies genoeg om voor mijzelf (en mijn gezin) te zorgen. Ik heb geen buffer
Ik woon in de maatschappelijke opvang	De zorg voor anderen is een groot probleem: ik kan werk / thuis / studie nauwelijks aan	Ik kan werk / thuis / studie nauwelijks aan, vanwege lichamelijke of psychische klachten	Ik kan bijna nooit op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren	Ik heb diploma's en/of certificaten, maar nog geen startkwalificatie. Mijn NL is op beginnend basisniveau	Ik doe vrijwilligerswerk of ik ga naar school	Ik heb schulden en een overzicht van mijn schulden, inkomsten en uitgaven	Mijn inkomen is te laag om voor mijzelf (en mijn gezin) te zorgen
Ik heb geen vaste woonplek (dakloos)	De zorg voor anderen is een heel groot probleem: ik kan werk / thuis / studie niet aan	Ik kan werk / thuis / studie niet aan, vanwege lichamelijke of psychische klachten	Ik kan nooit op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren	Ik heb geen diploma's of certificaten. Ik spreek geen NL	Ik heb geen dagbesteding.	Ik heb schulden en geen inzicht in mijn inkomsten, uitgaven en schulden.	Ik heb geen inkomen

Contextualiseren

4 Steunende interactie

Professional

'Het beleid van de gemeente is dat een auto die niet nodig is voor woon-werkverkeer verkocht moet worden'

Klant

Maar die auto kan echt niet weg hoor!!

Professional

'.....'



Theoretisch kader

“Mensen raken doorgaans veel beter gemotiveerd door de beweegredenen die zij zèlf hebben ontdekt en uitgesproken, dan door de redenen die anderen opsommen”.

Blaise Pascal, 17e eeuwse filosoof



Mensen luisteren naar zichzelf om te begrijpen wat zij vinden (Lind et al 2014)

‘Terwijl ik mezelf hoor praten, leer ik wat ik geloof en dat klinkt overtuigend omdat ik het zelf gezegd heb...’ (zelfperceptietheorie)

Schaarste opheffen

- Check of beslagvrije voet goed is berekend
- Check of er gebruik wordt gemaakt van toeslagen
- Check of aangifte inkomstenbelasting afgelopen vijf jaar plaatsvond
- Check of er gebruik wordt gemaakt van minimaregelingen
- Check of.....



Contact en informatie

socialforce⁵

Nadja Jungmann



www.socialforce.nl



Nadja.jungmann@socialforce.nl



06 29 22 99 77

Nadja Jungmann

socialforce⁵

- Adviseur en trainer Social Force
- Lector Schulden & Incasso Hogeschool Utrecht
- Bestuurslid stichting MESIS/METAS
- Lid raad van advies NVVK
- Ontwikkelaar MESIB
- Lid erkenningscommissie Movisie maatschappelijk
ondersteuning, participatie en veiligheid
- Lid commissie Pianoo (ondersteuning
aanbestedingsprocedures)
- Lid landelijk bestuur Quiet 500

