

Geld is het enige wat telt!

**BEZUINIGEN
IS IETS VOOR MENSEN
DIE NIET MET**

**TEVEEL GELD
UITGEVEN
KUNNEN OMGAAN**

Loesje

Postbus 1045 6801 BA Arnhem www.loesje.nl

Marloes Berends - 326501
Sanne Brinkhof - 334919

Bachelorrapport MWD
Academie mens en maatschappij
Saxion, Enschede



Geld is het enige wat telt!

Communiceren met jongeren over financiën

Naam: Marloes Berends
Sanne Brinkhof

Studentnummer: 326501
334919

Klas: EMM4VR

Opleiding: Maatschappelijk werk en dienstverlening

Docent: M.B.A. Meijer

Toetscode: T.AMM.37555

Academie: Mens en Maatschappij

School: Saxion Enschede

Plaats, datum: Deventer, 24 mei 2016

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoek communiceren met jongeren over financiën. Dit onderzoek is gedaan voor de opdrachtgever Kwintes. Er is onderzoek gedaan op welke manier je met jongeren het beste kunt communiceren over financiën. Hierbij is er zowel met de begeleiders als de cliënten contact gelegd en onderzoek gedaan. Wij hopen hiermee een bijdrage te kunnen leveren aan de communicatie tussen de begeleiders en de cliënten. Wij hopen dat er nu een duidelijker beeld is hoe zowel de cliënten als de begeleiders denken over het onderwerp financiën en dat er nu op een effectievere manier gecommuniceerd kan worden met elkaar.

Via deze weg willen wij nog een aantal mensen bedanken. Allereerst willen wij Marcel Meijer bedanken. Door zijn theoretische lessen en de intervisielessen hebben we het onderzoek tot stand kunnen brengen. Daarnaast willen wij team Budgetbeheer Oost bedanken. Dankzij hen, hebben wij dit onderzoek bij Kwintes kunnen doen. Ook willen wij de woonbegeleiders en de persoonlijk begeleiders bedanken voor hun medewerking aan het onderzoek. Door hen hebben wij een beeld kunnen vormen hoe er op dit moment gecommuniceerd wordt en wat zij eventueel zelf als verbeterpunten zien. Als laatste willen we de cliënten bedanken voor hun medewerking. Uiteindelijk draait het onderzoek ook om hen en dankzij hun medewerking kan er ook op hun wensen aangesloten worden.

Marloes Berends & Sanne Brinkhof

Zwolle, mei 2016

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	6
Hoofdstuk 1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Doelstelling	9
1.2.1 Doelstelling in het onderzoek	9
1.2.2 Doelstelling met het onderzoek.....	9
1.3 Onderzoeksvraag.....	9
1.3.1 Deelvragen	9
1.3.2 Theoretische deelvragen.....	10
1.3.3 Praktische deelvragen.....	11
1.3.4 Onderzoeksobjecten	11
1.4 Leeswijzer	12
Hoofdstuk 2. Theoretisch kader.....	13
2.1 Deelvraag 1.....	13
2.1.1 Wat is communicatie?	13
2.1.2 Conclusie deelvraag 1.....	13
2.2 Deelvraag 2.....	13
2.2.1 Wat is de doelgroep?	13
2.2.2 Conclusie deelvraag 2.....	14
2.3 Deelvraag 3.....	14
2.3.1 Conclusie deelvraag 3.....	16
Hoofdstuk 3. Methode van het onderzoek.....	17
3.1 Type onderzoek	17
3.2 Onderzoekspopulatie	17
3.3 Steekproef.....	18
3.4 Instrumenten	18
3.4.1 Literatuuronderzoek	18
3.4.2 Interviews	18
3.4.3 Enquête	19
3.5 Procedure	19
3.5.1 Budgetconsulenten.....	19
3.5.2 Persoonlijk begeleiders en woonbegeleiders.....	19
3.5.3 Cliënten	19
3.6 Dataverwerkingsmethode	19
3.6.1 Interviews	19
3.6.2 Enquêtes	20
3.7 Betrouwbaarheid	20
3.8 Validiteit.....	21
3.8.1 Externe validiteit	21
3.8.2 Interne validiteit	21
3.9 Ethische overwegingen.....	22
Hoofdstuk 4. Resultaten	23
4.1 Kenmerken respondenten.....	23
4.1.1 Budgetconsulenten.....	23
4.1.2 Persoonlijk begeleiders	23
4.1.3 Woonbegeleiders	23
4.1.4 Cliënten	23
4.2 Deelvraag 4.....	25
4.2.1 Budgetconsulenten.....	25
4.2.2 Woonbegeleiders en persoonlijk begeleiders	26
4.2.3 Expert	29

4.2.4 Cliënten	29
4.3 Deelvraag 5.....	31
4.3.1 Bevindingen Interviews hulpverleners en expert	31
4.3.2 Expert	32
4.3.3 Ervaring cliënten.....	32
4.4 Deelvraag 6.....	32
4.4.1 Inkomsten.....	32
4.4.2 Interesses financiën cliënten.....	33
4.5 Deelvraag 7.....	35
4.5.1 Tevredenheid	35
4.5.2 Besef van geld.....	35
4.5.3 Samenwerking.....	36
4.5.4 Budgetbeheer.....	37
4.5.5 Algemene verbeterpunten	38
4.5.6 Ervaring cliënten.....	38
Hoofdstuk 5. Conclusies.....	41
5.1 Conclusie deelvraag 4	41
5.2 Conclusie deelvraag 5	41
5.3 Conclusie deelvraag 6	41
5.4 Conclusie deelvraag 7	42
5.5 Conclusie hoofdvraag	42
5.5.1 Aanvulling conceptueel model	43
5.6 Aanbevelingen	44
5.7 Sterktes en zwaktes.....	45
5.7.1 Sterktes van het onderzoek	45
5.7.2 Zwaktes van het onderzoek	46
5.8 Discussie.....	47
Literatuurlijst	49
Bijlagen	50
Bijlage 1: Topiclijsten.....	51
Bijlage 2: Enquête	53
Bijlage 3: Voorbeeld labelschema	56
Bijlage 4: Datamatrix	57
Bijlage 5: Uitwerking enquêtes	61
Bijlage 6: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht	63
Bijlage 7: Evaluatieformulier opdrachtgever	65
Bijlage 8: Logboek	67
Bijlage 9: Beoordelingsformulier T.AMM.37555 Bachelorrapport (2015-2016)	69

Samenvatting

In de steeds complexer wordende Nederlandse samenleving wordt steeds meer van mensen gevraagd, ook op het gebied van financiën (Haster, 2013). Sommige mensen hebben (nog) niet de competenties om de eigen financiën te kunnen beheren. Voor verschillende groepen in de samenleving is het juist omgaan met financiën daarom lastig. Dit is wel iets waar aandacht aan besteed zal moeten worden. Ook jongeren zijn een kwetsbare groep. Jongeren met gedragsproblemen zijn een nog kwetsbare groep.

Begeleiders van Kwintes signaleerden dat het communiceren met cliënten over financiën soms moeizaam verliep. Op twee woonlocaties van de organisatie is daarom onderzoek gedaan naar hoe de communicaties over financiën tussen de cliënten en de begeleiding van Kwintes dusdanig bevordert wordt dat de cliënten het belang van financiën inzien. De ene woonvorm bevindt zich aan de Ghandistraat in Veenendaal. De andere aan het Ronde Erf in Veenendaal. In beide woonvormen wonen jongeren tussen de 16 en 26 jaar met gedragsproblemen. Ook wonen hier jonge moeders met jonge kinderen. Tijdens het onderzoek zijn er twaalf hulpverleners en een expert geïnterviewd. Daarnaast zijn er 33 cliënten geïnterviewd. Het onderzoek heeft op de eerdergenoemde woonlocaties plaatsgevonden.

Uit de resultaten van het onderzoek zijn verschillende verbeterpunten gekomen waardoor de communicatie over financiën tussen de cliënten en de begeleiders van Kwintes bevordert kan worden. Als eerste zullen de hulpverleners duidelijk en direct moeten communiceren naar cliënten toe. Daarnaast zullen ze, om in gesprek te komen met cliënten, gebruik kunnen maken van de interesses van cliënten. Het aansluiten bij de beleavingswereld van cliënten is van belang. Er is winst te behalen door meer aandacht te besteden aan het gebruik van non-verbale communicatie. Ten derde is gebleken dat de samenwerking tussen budgetbeheerder, persoonlijk begeleiders en woonbegeleiders ruimte voor verbetering biedt. Onduidelijkheid stoort nu de communicatie naar cliënten toe. Als laatste zou de communicatie kunnen worden verbeterd door het communicatiemiddel IBS/ Bizon te optimaliseren.

Uit het onderzoek zijn verschillende aanbevelingen gekomen. Deze aanbeveling zijn gericht op verschillende aspecten van de hulpverlening naar cliënten toe, allen om de communicatie te optimaliseren. In het hoofdstuk 'aanbevelingen' worden er verschillende acties genoemd om tot een optimale communicatie te komen.

Hoofdstuk 1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven. Daarbij wordt de motivatie en verantwoording van het onderzoek toegelicht. Het nut en de relevantie van het onderzoek worden beschreven op verschillende niveaus. Vervolgens is de doelstelling van het onderzoek beschreven. De doelstelling wordt opgedeeld in doel in en doel met het onderzoek. Daarbij is er onderscheid gemaakt tussen korte termijn doelen en lange termijn doelen. Om de doelstelling te bereiken is de onderzoeksvraag geformuleerd als basis voor het onderzoek. Deze is samen met de bijbehorende deelvragen weergegeven. Als laatste is een leeswijzer toegevoegd.

1.1 Aanleiding

Kwintes is een welzijnsorganisatie in de regio midden Nederland (Kwintes, n.d.). Kwintes biedt hulp op maat aan een brede doelgroep. Ze doen dit door mensen met psychiatrische kwetsbaarheid of psychosociale problemen te ondersteunen om hun weg te vinden naar het leven dat bij hen past. Onderdeel van het hulpverleningsaanbod is ook het beschermd en begeleid wonen. Op twee locaties van Kwintes in Veenendaal wonen cliënten van 16 tot 26 jaar. Het doel is om na twee jaar zelfstandig te wonen. De cliënten op deze locaties zijn: jonge moeders met jonge kinderen en jongeren met gedragsproblemen.

Het team budgetbeheer oost van Kwintes in Veenendaal ondersteunt de beschermd wonen locaties door thema-avonden te organiseren voor de cliënten. Zo proberen ze de cliënten te bereiken. Tijdens het contact met de cliënten signaleerden de budgetconsulenten verschillende problemen. Als eerste viel het op dat er een duidelijk verschil is in IQ tussen de cliënten. Hierdoor is het soms lastig om informatie goed over te kunnen brengen aan alle cliënten. Daarbij komt dat de cliënten verbaal ook zeer sterk kunnen zijn, waardoor ze vaak overschat worden in hun kunnen. Men ziet problematisch gedrag terugkomen, zoals desinteresse en onverschilligheid naar het onderwerp financiën. De begeleiding constateerde dat dit een veel voorkomende houding is onder cliënten.

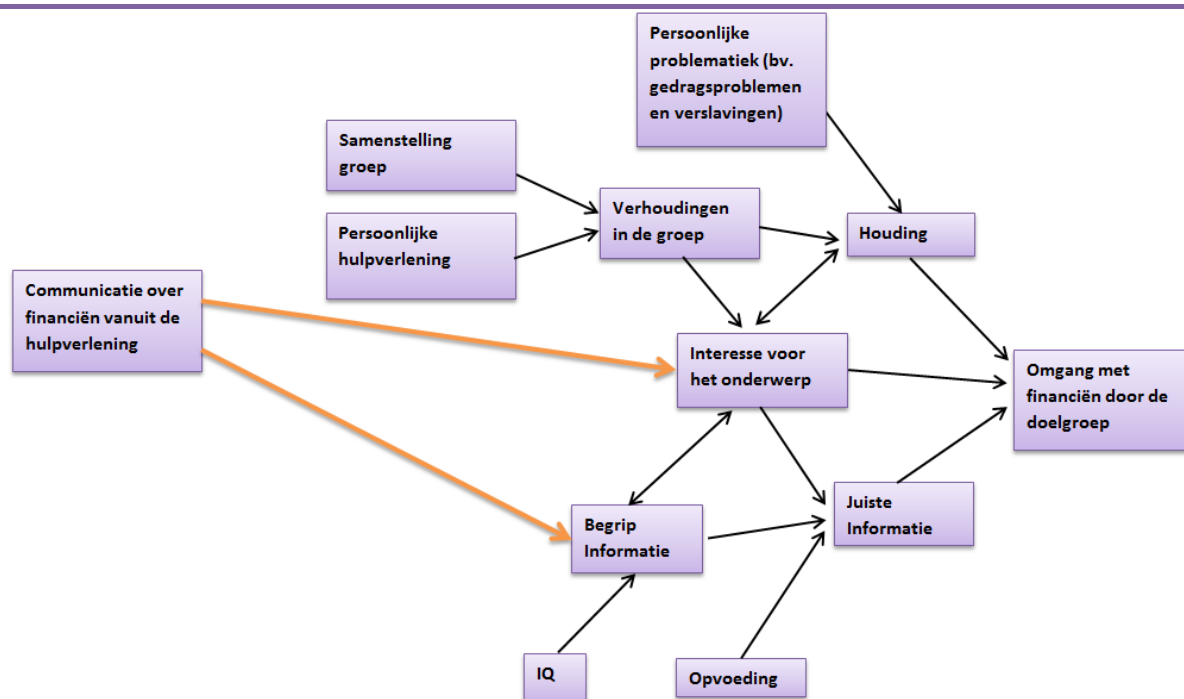
Uit onderzoek van Heijst en Verhagen (2009) blijkt dat een groot deel van de ondervraagde jongeren regelmatig meer geld uitgeeft, dan ze eigenlijk hebben. De jongeren uit het onderzoek gaven aan dat ze zich hier geen tot weinig zorgen over maken. Vanuit Kwintes gaf men aan dat een deel van dit gedrag kan worden gezien als een reactie, omdat men bijvoorbeeld de uitleg niet begrijpt. Ook gaven zij aan dat er sprake kan zijn van onderlinge rivaliteit en de angst voor gezichtsverlies naar groepsgenoten toe.

Vanuit beide locaties kwam het signaal dat cliënten niet goed met hun geld om kunnen gaan en niet goed weten wat de waarde van geld is. Volgens Kwintes heeft 'het niet om kunnen gaan met geld', het gevolg dat er op beide locaties cliënten met veel schulden zijn. Daarbij spelen ook verslavingen een rol. Hierbij kan gedacht worden aan koopverslaving of misbruik van verdovende middelen. Er wordt vaak gehoopt dat door het beschermd of begeleid wonen de problemen afnemen en stabiliseren. Helaas merkt Kwintes in de praktijk dat dit niet altijd het geval is. Zij geven aan dat ook met de bestaande begeleiding de schulden in verschillende gevallen verder oplopen. Oorzaken hiervoor zouden volgens Kwintes kunnen zijn dat door het beschermd wonen de cliënten de consequenties van de schulden niet voelen en hierdoor gemakkelijk weg kunnen kijken van de financiële problemen. Ook zijn de cliënten vaak te jong voor een schuldhelpverleningstraject bij de gemeente. De trajecten die er wel zijn blijken weinig slagingskansen te hebben, omdat er strenge regels zijn en de jongeren zich hier vaak niet aan houden (Haster, 2013). Het inkomen is hierbij vaak te laag en/ of niet op orde.

In figuur 1 is te zien hoe verschillende begrippen zich tot elkaar verhouden. De begrippen zijn allen gelinkt naar omgang met financiën door de doelgroep. De pijlen geven de invloeden aan tussen de verschillende begrippen. Tijdens de voorlichtingen en het contact met de cliënten heeft het team budgetbeheer gemerkt dat de omgang met financiën door de cliënten ruimte voor verbetering biedt. Dit komt door een combinatie van de houding van cliënten naar het onderwerp toe en het gemis van belangrijke informatie over financiën. Het team budgetbeheer heeft nog geen passende manier gevonden om de cliënten op een beter manier om te laten gaan met hun eigen financiën.

Er is gekozen om het onderzoek te richten op het onderdeel communicatie over financiën vanuit de hulpverlening. Oomkes (2011) beschrijft communicatie als: "communicatie is de uitwisseling van symbolische informatie tussen mensen die zich van elkaars onmiddellijke of gemedieerde aanwezigheid bewust zijn. Deze informatie wordt deels bewust, deels onbewust gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd" (p. 21). In het onderzoek zal de definitie van Oomkes (2011) als definitie worden gebruikt.

Communicatie is een variabele voor de hulpverleners die te beïnvloeden is. De oranje pijlen wijzen naar de variabelen die direct door de communicatie worden beïnvloed. Indirect beïnvloedt dit ook de omgang met financiën door de doelgroep. Er wordt onderzocht hoe een positieve invloed gecreëerd kan worden.



Figuur 1: Model invloeden omgang met financiën

Zoals uit het model naar voren komt is het voor het team budgetbeheer oost van belang om onderzoek te doen naar hoe zij de communicatie over financiën met de cliënten kunnen verbeteren. Onderzoek naar hoe de communicatie het beste kan verlopen met deze cliënten is voor hun van belang om de werkwijze zo goed en effectief mogelijk te laten aansluiten. Op deze manier kunnen zij de cliënten bewuster maken van hun problemen. Daarbij kan het team helpen om uiteindelijk meer zelfredzaamheid op financieel vlak te bereiken.

De relevantie voor de instelling komt voort uit hun missie om cliënten te begeleiden naar een zo passend en zelfstandig mogelijk bestaan. De instelling streeft dus naar passende hulpverlening met een zo groot mogelijke zelfredzaamheid (Kwintes, n.d.). Dit is een probleem voor de instelling en wordt op dit moment niet gehaald. Nu vallen veel cliënten nog onder budgetbeheer, bewindvoering of curatele. Bij deze vorm van hulpverlening wordt de zelfredzaamheid minimaal gestimuleerd volgens de budgetconsulenten van Kwintes. Door vroegtijdig met cliënten te kijken naar wat zij zelf kunnen betekenen in hun financiële situatie en hen de verantwoordelijkheid hierover terug te geven waar dit kan, kunnen beschermende maatregelen als bewindvoering of onder curatele overbodig blijken. Het onderzoek kan eraan bijdragen dat de communicatie met cliënten over financiële problemen op een innovatievere en preventieve manier kan plaats vinden. Hierdoor hoopt Kwintes te voorkomen dat cliënten verder in de financiële problemen komen. Ook voor andere locaties die onder Kwintes vallen kan deze theoretische basis gebruikt worden.

In de steeds complexer wordende Nederlandse samenleving wordt steeds meer van mensen gevraagd, ook op het gebied van financiën. Haster (2013) beschrijft dat je niet alles kunt weten, maar dat je voor veel zaken wel bepaalde kennis moet hebben. Er wordt door de verschuiving van verzorgingsstaat naar participatiestaat meer verantwoordelijkheid bij de burgers neergelegd. Er wordt ook verwacht dat zij zelf meer verantwoordelijkheden nemen (Bogaart, 2011). In theorie geeft men aan rekening te houden met het effect dat een steeds complexere samenleving heeft op diegenen die hier minder goed mee om kunnen gaan. In de praktijk blijkt dit anders. Sommige mensen hebben (nog) niet de competenties om de eigen financiën te kunnen beheren (Haster, 2013). Voor verschillende groepen in de samenleving is het omgaan met financiën daarom lastig. Dit is wel iets waar aandacht aan besteed zal moeten worden.

In de complex wordende samenleving is er de digitalisering. Een effect van digitalisering is dat het gemakkelijker is geworden om bijvoorbeeld geld te lenen of online geld uit te geven (Haster, 2013). Men krijgt het geld niet meer contant, maar op de bankrekening. Hierdoor wordt geld steeds abstracter. Veel van de cliënten bij Kwintes krijgen studiefinanciering. Dit is een goed voorbeeld van gemakkelijk lenen. Met een paar klikken met de muis kan je als student gemakkelijk maximaal lenen. Dat het dan ook nog terugbetaald moet worden, daar wordt vaak niet aan gedacht. Uit onderzoek van Nibud blijkt dat 30% van de jongeren leent zonder te weten of ze de aflossing kunnen betalen (Haster, 2013). Financiële opvoeding speelt een grote rol bij jongeren (Tuenter, 2014). Dit is vaak iets wat niet gedaan is. Hierdoor is het uitgavepatroon van jongeren niet optimaal en is de kans op schulden groter. De houding van jongeren en de financiële vaardigheden spelen een grote rol bij financiële problemen (Madern & van der Schors, 2012). Ook opleidingsniveau speelt een grote rol. Dit gaf Kwintes zelf ook aan.

De bovenstaande ontwikkelingen vragen om een preventieve aanpak in de hulpverlening om problemen bij cliënten te voorkomen. Er is een stijging in het aantal jongeren met financiële problemen (Madern & van der Schors, 2012). Jongeren kunnen in de maatschappij van nu vrij gemakkelijk geld lenen en hebben vaak zelf beschikking over hun pinpas. Dit is vaak zonder dat ouders of begeleiders zicht kunnen houden op de uitgaven. Collega's zullen dus ook steeds vaker met deze doelgroep te maken hebben. De beroepsgroep, maatschappelijk werk, kan het onderzoek als een basis gebruiken in de communicatie met jongeren over financiën. Voor hen is het van belang om de juiste insteek te hebben bij de jongeren, vooral gericht op preventie. Onderzoek naar de communicatie met jongeren met verschillende problematieken kan hierbij helpen door middel van een creatieve en innovatieve insteek. De relevantie voor de beroepsgroep en de maatschappij zit dus in het inspelen op de ontwikkelingen die op dit moment plaatsvinden.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek wordt opgedeeld in doel in en doel met het onderzoek. Daarbij is er onderscheid gemaakt tussen korte termijn doelen en lange termijn doelen.

1.2.1 Doelstelling in het onderzoek

Het korte termijn doel (doel in) van het onderzoek is te weten komen hoe volgens de respondenten de communicatie met de cliënten zo verbeterd kan worden, dat de cliënten interesse krijgen voor het onderwerp en de juiste informatie ontvangen en ook begrijpen. Hiermee wordt de ontbrekende kennis om beter met cliënten te communiceren in beeld gebracht.

1.2.2 Doelstelling met het onderzoek

Het lange termijn doel (doel met) voor Kwintes is de communicatie met cliënten over financiële problemen verbeteren. Op deze manier hoopt Kwintes ervoor te zorgen dat ze niet verder in de knel komen met hun financiën, zodat de negatieve invloed van de financiële problemen beperkt wordt. Ook kan deze theoretische basis instelling breed gebruikt worden, met het uiteindelijke doel om de zelfredzaamheid van cliënten te stimuleren.

1.3 Onderzoeksvraag

Om bovenstaande doelstellingen te bereiken is er gekozen voor een explorerende hoofdvraag. Dit houdt in dat de hoofdvraag gericht is op handelingsaanbevelingen (Verhoeven, 2014). De onderzoeksvraag is als volgt geformuleerd:

Hoe kan de communicatie over financiën tussen de cliënten en de begeleiding van Kwintes dusdanig bevorderd worden, dat de cliënten het belang van financiën inzien?

De onderzoeksvraag toetst de praktijk en is vergeleken met de theorie. Dit betekent, dat vanuit de praktijk naar het onderzoeksonderwerp is gekeken. Met het beantwoorden van de onderzoeksvraag wordt theorie ontwikkeld waarnaar gehandeld kan worden. Dit wordt ook wel inductie genoemd (Verhoeven, 2014).

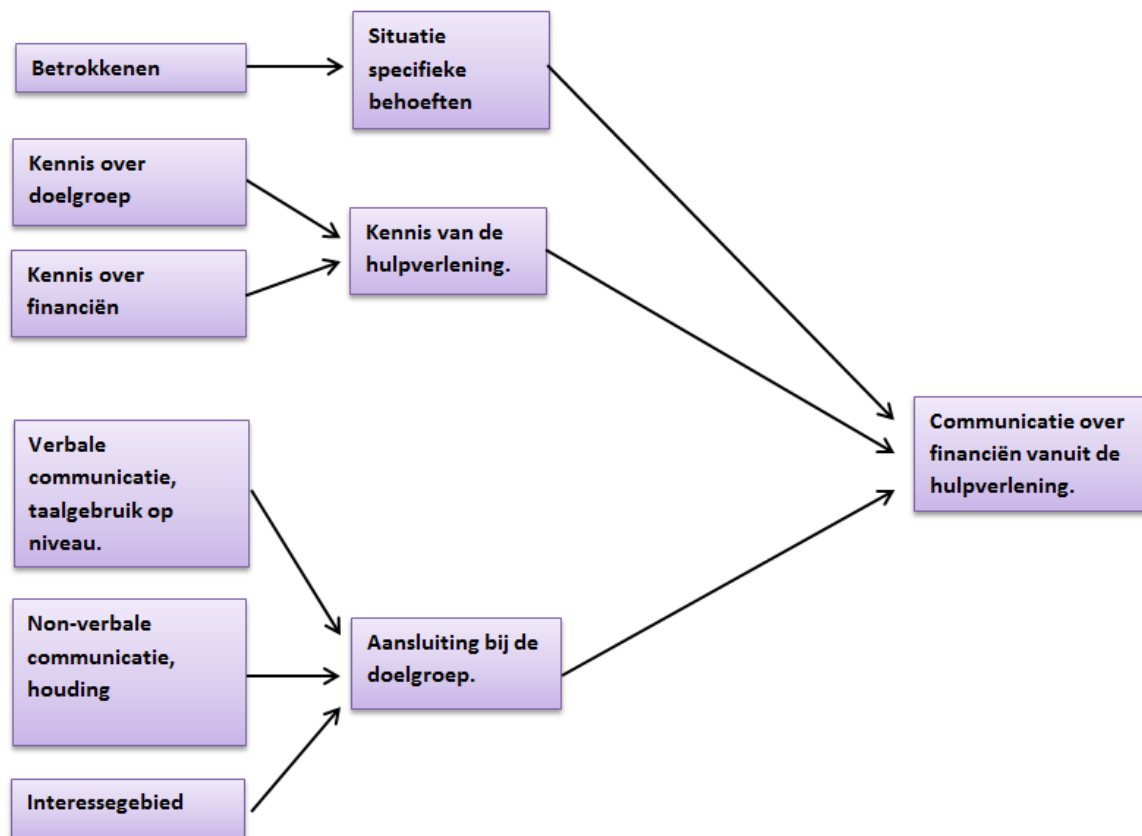
1.3.1 Deelvragen

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden is gekozen voor zes verschillende deelvragen. Per deelvraag is kort de manier van onderzoeken toegelicht. Er wordt onderscheid gemaakt tussen

theoretische deelvragen en praktische deelvragen. Als eerste wordt het conceptueel model weergegeven. Uit het conceptueel model zijn de onderwerpen van de deelvragen afgeleid.

1.3.1.1 Conceptueel model

Het conceptueel model geeft een schets van de variabelen die betrekking hebben op het centrale thema van het onderzoek. In figuur 2 is het model weergegeven. Onder het figuur is een korte toelichting gegeven.



Figuur 2: Conceptueel model

Zoals in de aanleiding beschreven staat heeft de communicatie door de hulpverlening effect op de omgang met financiën door de cliënten. In het model zijn de variabelen weergegeven die invloed hebben op de communicatie over financiën vanuit de hulpverlening. De variabelen zijn uit de theoretisch bronnen en praktijk kennis van de opdrachtgever afgeleid. Kennis is een variabele, waarover de hulpverlener beschikt. Deze is van belang om een goede communicatie tot stand te brengen. Om een positief effect op de communicatie te verwezenlijken is er kennis over de doelgroep en kennis over de financiën nodig. Naast kennis is een goede aansluiting bij cliënten van belang. Er zijn drie aspecten die invloed hebben op de aansluiting bij de cliënten. Het interessegebied van de doelgroep, de non-verbale communicatie van de hulpverlener en de verbale communicatie tussen de hulpverlener en de cliënt.

1.3.2 Theoretische deelvragen

De theoretische deelvragen dienen om meer theoretisch kennis te krijgen over het onderwerp. De onderwerpen van de deelvragen komen voort uit het conceptueel model. Door middel van literatuuronderzoek is een antwoord geformuleerd op de deelvragen. Er is gekeken op welke kennis belangrijk is voor de betrokken hulpverlening.

Deelvraag 1: Wat is communicatie?

Voor het onderzoek is het van belang te weten wat communicatie inhoud. In de deelvraag wordt uitgelegd wat er tijdens het onderzoek onder communicatie wordt verstaan.

Deelvraag 2: welke kennis over de doelgroep is belangrijk voor de hulpverlener om de communicatie met de cliënten te verbeteren?

Naast kennis over de financiën is het voor de betrokken hulpverlening van belang om een goed beeld te hebben van de doelgroep. Hierbij staat kennis over eventuele stoornissen en kenmerken van de doelgroep centraal. Er is gekeken wat er in de literatuur bekend is over gedrag van jongeren met gedragsproblemen.

Deelvraag 3: welke kennis over financiën is belangrijk voor de hulpverlener om de communicatie met de cliënten te verbeteren?

Voor de hulpverlening is het van belang om kennis te hebben van financiën, om het daarna over te kunnen brengen op de cliënten. Deze kennis is voor het onderzoek van belang, aangezien dit de basis is voor het verdere onderzoek.

1.3.3 Praktische deelvragen

De praktische deelvragen zijn beantwoord vanuit onderzoek in de praktijk. De onderwerpen van de deelvragen komen voort uit het conceptueel model. Er werd door middel van interviews en enquêtes data verzameld om deze deelvragen te beantwoorden.

Deelvraag 4: hoe is de communicatie over financiën op dit moment?

Om een beter beeld te krijgen hoe er op dit moment om wordt gegaan met de communicatie, is deze deelvraag opgesteld. Door te kijken naar hoe er op dit moment met de communicatie over financiën wordt omgegaan, wordt er in kaart gebracht hoe er op dit moment wordt gecommuniceerd. Aan de hand van interviews met directe begeleiders van de cliënten is een beeld geschetst over de hulpverleners.

Deelvraag 5: hoe kunnen de hulpverleners non-verbale communicatie gebruiken om beter aan te sluiten bij de cliënten?

Nadat er een beeld is gevormd van de huidige situatie, is er gekeken naar hoe de hulpverlener de non-verbale communicatie kan gebruiken om beter aan te sluiten bij de cliënten. Dit is van belang, omdat non-verbale communicatie één van de variabelen is die effect heeft op communicatie met de cliënten. Om antwoord te geven op deze deelvraag is gebruik worden gemaakt van de uitkomsten van de interviews.

Deelvraag 6: waar liggen de interesses voor financiën bij de cliënten?

Aan de hand van interviews en een enquête zijn de interesses van de cliënten rondom het onderwerp financiën gepeild. Vanuit deze interesses kan een betere aansluiting op communicatie worden gewaarborgd.

Deelvraag 7: wat wordt er gemist door de cliënten en hulpverleners in de communicatie over financiën?

Als laatste is in kaart gebracht wat de cliënten en hulpverleners zelf missen in de communicatie over financiën. Dit is in het conceptueel model 'behoefte situatie specifiek' en is aan de hand van interviews met de betrokken hulpverleners en de enquête onder cliënten bevraagd. Er is door middel van de enquête gepeild welke wensen er zijn en waar verbetering zou kunnen liggen vanuit het perspectief van de cliënten. In de interviews is met de betrokken hulpverleners gesproken over hun ervaringen.

1.3.4 Onderzoeksubjecten

Zoals beschreven, is er bij het beantwoorden van de praktische deelvragen gebruik gemaakt van zowel interviews als een enquête. Op deze manier wordt er inzicht gegeven in de verschillende aspecten van het probleem. Er is gekozen voor drie verschillende onderzoeksubjecten.

Onderzoeksubject 1: expert. Naast literatuuronderzoek is er een gesprek met een expert over het onderwerp financiën en jongeren. De uitkomsten zijn gebruikt als vergelijkingsmateriaal bij het beantwoorden van de verschillende deelvragen.

Onderzoeksubject 2: hulpverleners Kwintes. Bij de deelvragen is gebruik gemaakt van de kennis en ervaring van de hulpverlening die nu bij de cliënten betrokken is. Dit zijn de budgetconsulenten van Kwintes, de persoonlijk begeleiders en woonbegeleiders die betrokken zijn bij de cliënten.

Onderzoeksobject 3: de cliënten die begeleid worden vanuit Kwintes. De cliënten zijn betrokken bij het onderzoek. Op deze manier komt er meer inzicht in de kijk van de cliënten op het probleem. Er is een enquête gehouden onder de cliënten om hun mening te peilen. Deze uitkomsten zijn gebruikt bij het beantwoorden van de deelvragen.

1.4 Leeswijzer

Het bachelorrapport bestaat uit vijf verschillende hoofdstukken. In hoofdstuk 1 is de aanleiding beschreven. Hierbij is er gebruik gemaakt van het conceptueel model. Het conceptueel model is in de aanleiding terug te vinden. Daarnaast is de doelstelling beschreven en komen de hoofdvraag en de deelvragen aan bod. In hoofdstuk 2 komt het theoretisch kader aan bod. In dit hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de theoretische deelvragen. In hoofdstuk 3 komt de methode van het onderzoek aan bod. Zo worden deze onderwerpen beschreven: het type onderzoek, de onderzoekspopulatie, de steekproef, de verschillende instrumenten, de procedure, de dataverzamelmethode, de betrouwbaarheid, validiteit en de ethische overwegingen. In hoofdstuk 4 komen de resultaten aan bod. Hierin wordt antwoord gegeven op de praktische deelvragen. Als laatste is er hoofdstuk 5. In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken, worden er aanbevelingen gegeven, is er een sterkte- en zwakteanalyse van het onderzoek en een discussie.

Hoofdstuk 2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de antwoorden op de theoretische deelvragen beschreven. De theoretische deelvragen dienen om meer theoretisch kennis te krijgen over het onderwerp. Door middel van literatuuronderzoek is een antwoord geformuleerd op de deelvragen. Er is gekeken op kennis belangrijk is voor de betrokken hulpverlening.

2.1 Deelvraag 1

In deze paragraaf zal deelvraag 1 beantwoord worden. Deelvraag 1 luidt: wat is communicatie?

2.1.1 Wat is communicatie?

In de aanleiding is de definitie van communicatie volgens Oomkes (2011) weergegeven. De definitie beschrijft de communicatie tussen individuen. In het kort kan communicatie gedefinieerd worden als een manier van overdracht van informatie (Oomkes, 2011). In het onderzoek zal de term communicatie gebruikt worden in nauw verband met de hulpverlening. De betrokken hulpverleners communiceren op een bepaalde manier met de cliënten. Dit kan één op één informatie-uitwisseling zijn. Tevens kan dit in groepsverband zijn. In het onderzoek wordt met communicatie alle processen van informatie-uitwisseling bedoeld. Het gaat hierbij niet alleen over de inhoudelijke boodschap, maar ook de manier waarop deze boodschap wordt gebracht.

Bij communicatie zijn er twee belangrijke niveaus (Remmerswaal, 2006). Er is het inhoudsniveau en het betrekkingsniveau. Met inhoudsniveau wordt de inhoud van het bericht bedoeld. Hierin wordt informatie verzonden naar de ontvanger. Met betrekkingsniveau wordt bedoeld op welke manier de boodschap ontvangen dient te worden. Beiden zijn tijdens de communicatie even belangrijk. Ook tijdens het onderzoek is er gekeken naar beide niveaus.

Er is bij het onderzoek onderscheid gemaakt tussen verbale communicatie en non-verbale communicatie. Non-verbale communicatie kan lichaamshouding zijn, maar ook eventuele attributen die gebruikt worden vallen hieronder. Verbale communicatie is de inhoud van de boodschap met daarbij de toon waarop iets over wordt gebracht. Om goede communicatie tot stand te brengen moeten de zender en ontvanger op hetzelfde niveau communiceren met zo min mogelijk ruis (Oomkes, 2011).

Communicatie is niet altijd even gemakkelijk. Wanneer de zender van de boodschap en de ontvanger niet op één lijn liggen, kan er ruis ontstaan (Oomkes, 2011). Dit kan ook ontstaan bij jongeren. Het brein van jongeren ontwikkelt zich nog tot ongeveer het 25^{ste} levensjaar (Rinzema, 2012). Tot die tijd is het brein niet stabiel. Dit heeft effect op het gedrag van de jongeren. Rinzema (2012) beschrijft dat er minder concentratie is, minder oplossingsvermogen en de boodschap kan minder snel binnenkomen dan bij een volwassene. Tijdens de communicatie is dit van belang te weten. Doordat het brein nog niet volgroeid is, kan het zijn dat jongeren anders reageren dan volwassenen zouden doen.

2.1.2 Conclusie deelvraag 1

Oomkes (2011) beschrijft communicatie als: "communicatie is de uitwisseling van symbolische informatie tussen mensen die zich van elkaars onmiddellijke of gemedieerde aanwezigheid bewust zijn. Deze informatie wordt deels bewust, deels onbewust gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd" (p. 21). In het onderzoek is de definitie van Oomkes (2011) als definitie worden gebruikt. Tijdens het communiceren is het van belang dat de zender en ontvanger op één lijn liggen. Daarbij is het van belang te weten dat jongeren anders kunnen reageren dan volwassenen zouden doen. Een mogelijke oorzaak hiervan kan zijn dat het brein van de jongeren nog niet helemaal ontwikkeld is.

2.2 Deelvraag 2

In deze paragraaf zal deelvraag 2 beantwoord worden. Deelvraag 2 luidt: welke kennis over de doelgroep is belangrijk voor de hulpverlener om de communicatie met de cliënten te verbeteren?

2.2.1 Wat is de doelgroep?

De cliënten op de locaties Ronde Erf en de Ghandistraat zijn de doelgroep waarvoor het onderzoek heeft plaatsgevonden. De cliënten zijn tussen de leeftijd van 16 en 26 jaar. Op de locaties wonen cliënten onder woonbegeleiding. Bij de Ghandistraat is er plek voor cliënten met (uiteenlopende) gedragsproblemen. Hierbij zijn ook jonge moeders met jonge kinderen. De cliënten hebben via de Wet

Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) een indicatie nodig van de gemeente om bij Kwintes te mogen wonen. Er hoeft geen diagnose voor een stoornis als grond voor de gedragsproblemen te zijn gesteld. Op de locatie van het Ronde Erf wonen vooral cliënten met autisme. Op deze locatie zijn er tevens vele andere gedragsproblemen. Deze cliënten ontvangen ook woonbegeleiding vanuit Kwintes.

2.2.1.1 Autisme

Bij de locatie het Ronde Erf zijn er grotendeels cliënten met autisme. Het komt vaker voor bij jongens. Volgens de schrijvers van het boek psychiatrie, Vandereycken en Van Deth (2004) is autisme een ontwikkelingsstoornis met vooral een onvermogen adequaat te reageren op andere mensen en situaties (p. 247). De informatieverwerking verloopt anders bij mensen die autisme hebben (Nederlandse Vereniging voor Autisme, n.d.). Ieder persoon met autisme is anders. De grote lijn van de kenmerken zijn problemen met zowel de non-verbale als de verbale communicatie (Vermeulen & Degrieck, 2006). Daarnaast ondervinden autisten problemen met hun verbeelding. Hierdoor wordt het denken en handelen anders dan bij 'normale' mensen. Ook de sociale omgang met andere mensen is bij autisme bemoeilijkt. Contact krijgen met andere mensen blijkt erg lastig. De ene persoon heeft hierbij meer problemen met contact leggen, de ander ervaart meer problemen met de verbeelding. Bij ieder persoon is dit verschillend.

2.2.1.2 Jongeren in het algemeen

Het onderzoek is gericht op jongeren tussen de 16 en 26 jaar. Dit wordt ook wel de adolescentie genoemd. Tijdens de adolescentie worden vrienden steeds belangrijker en het gezin minder belangrijk (Junger, Mesman & Meeus, 2003). Het is een kwetsbare fase. Jongeren worden langzamerhand volwassen, terwijl ze door bijvoorbeeld ouders nog niet als volwassen worden gezien. Financieel blijven ze vaak ook nog afhankelijk van ouders en/of verzorgers gezien de adolescenten vaak nog bezig zijn met school. De adolescentie is vaak een periode waarin psychosociale problemen kunnen ontstaan. Volgens Junger, Mesman en Meeus (2003) zijn er drie verschillende psychische problemen die zich voor kunnen doen:

1. Internaliserende of emotionele problemen: problemen die naar binnen gericht zijn, zoals zelfmoordneigingen.
2. Externaliserende of gedragsproblemen: problemen die naar buiten gericht zijn, zoals agressie.
3. Middelengebruik, zoals sigaretten of drugs.

2.2.2 Conclusie deelvraag 2

Voor de hulpverleners is het van belang om kennis te hebben van de verschillende gedragsproblematieken. Binnen de woningen van het Ronde Erf en de Ghandistraat is een groot deel autistisch. Hierdoor is het vooral van belang om kennis te hebben van autisme. Daarnaast zijn het ook gewoon jongeren. Kennis van jongeren die in de leeftijdscategorie zitten van 16-26 jaar, ook wel adolescenten genoemd, is ook van belang.

2.3 Deelvraag 3

In deze paragraaf zal de volgende deelvraag beantwoord worden: welke kennis over financiën is belangrijk voor de hulpverlener om de communicatie met de cliënten te verbeteren? In deze deelvraag zal aan de hand van literaire bronnen worden gekeken welke kennis over financiën belangrijk is voor de hulpverleners die werken bij Kwintes. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen welke kennis belangrijk is voor het hulpverleningsproces en welke kennis over financiën belangrijk is.

Voor de hulpverlening is het allereerst belangrijk om voor ogen te hebben met welk doel ze de preventieve begeleiding op financiën inzetten. In de situatie van de begeleiders van Kwintes zal dit veelal het doel kunnen zijn van financiële zelfredzaamheid. Financiële zelfredzaamheid is bereikt, wanneer de cliënt weloverwogen keuzes maakt (Madern & Van der Schors, 2012). Zodanig, dat zijn financiën in balans zijn. Dit moet blijken op zowel korte als lange termijn. De cliënt is dan in staat om zelf het overzicht te houden over zijn financiële situatie. Dit betekent niet dat een cliënt elke ingewikkelde financiële situatie zelfstandig moet kunnen oplossen, maar wel dat iemand in staat is om hulp in te schakelen wanneer diegene er zelf niet uitkomt.

De eerste stap op de weg naar financiële zelfredzaamheid is bewustwording. Veel cliënten zijn zich niet of nauwelijks bewust van de problemen die financiën met zich mee kunnen brengen. Heijst en Verhagen (2010) hebben onderzoek gedaan naar de rol van professionals bij de financiële bewustwording van jongeren. In het boek 'geld rolt' van Heijst en Verhagen (2010) wordt er aandacht geschonken aan onder andere de doelgroep jongeren met een licht verstandelijke beperking. Men

spreekt van een lichtverstandelijke beperking wanneer het IQ onder 70 is. Onder de jongeren in de woongroepen van Kwintes is een groot verschil in IQ. Sommige cliënten zullen in de buurt van deze grens functioneren. Eén van de conclusies die de onderzoekers trekken is dat het financiële bewustzijn van deze doelgroep niet hoog is. Er komt naar voren dat er veel onduidelijkheid heerst over waar de verantwoordelijkheid voor de financiële situatie ligt. Tevens heerst er onduidelijkheid over welke mogelijkheden er zijn tot begeleidende hulpverlening op financieel gebied. Wel concluderen de onderzoekers dat de sleutel ligt bij primaire en tertiaire preventie. Hierbij gaat het dus om het voorkomen van schulden of het voorkomen nieuwe schulden na een schuldhelpverleningstraject. Het is van belang dat de cliënten verstandig financieel gedrag aanleren. Daarbij is het ook van belang dat de cliënten leren omgaan met geld en het uitgeven hiervan in het dagelijks leven.

In het onderzoek van Heijst en Verhagen (2009) wordt beschreven dat het belangrijk is om aan te sluiten bij de leefwereld van jongeren, om zo hun interesse voor het onderwerp te krijgen. Er is onderzoek gedaan naar het financieel bewustzijn onder ROC-leerlingen. Uit het onderzoek komt naar voren dat interventies, gericht op het ontwikkelen van financiële vaardigheden, beter werkten dan alleen informatieoverdracht. Ook regelmatig aandacht besteden aan het onderwerp in de vorm van een financieel spreekuur bleek succesvol. Jongeren bewust maken van hun financiële houding, maar ook de invloeden van status, reclame en verleidingen bespreekbaar maken is dus van belang (Nibud, n.d.).

Het Nibud heeft vijf basiscompetenties opgesteld om de financiële zelfredzaamheid te toetsen (Madern, Weijrs, Van der Werf & Van Gaalen, 2015). In tabel 1 zijn deze basiscompetenties kort weergegeven. Elk van de basiscompetenties zou een doel moeten zijn in de ontwikkeling van de financiële zelfredzaamheid samen met cliënten.

Tabel 1: Basiscompetenties financiële zelfredzaamheid

In kaart brengen

De consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden.

Verantwoord besteden

De consument besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn.

Vooruitkijken

De consument realiseert zich dat wensen en gebeurtenissen op de middellange en lange termijn financiële gevolgen hebben en stemt zijn huidige bestedingen hierop af.

Bewust financiële producten kiezen

De consument kiest financiële producten op basis van budgettaire overwegingen en passend bij zijn persoon en persoonlijke huishoudsituatie.

Over voldoende kennis beschikken

De consument beschikt over alle relevante kennis om zijn huishoudfinanciën op de korte, middellange en lange termijn in balans te brengen en te houden.

Madern, Weijrs, Van der Werf & Van Gaalen, 2015, p.10.

Het meenemen van bovenstaande competenties is dus van belang in het hulpverleningsproces. De hulpverlener kan gebruik maken van verschillende hulpmiddelen om samen met cliënten bezig te gaan met financiën. Een voorbeeld van een interventie die afgestemd is op de doelgroep is het werkboek 'Mijn geldzaken? Die regel ik zelf!' Dit werkboek is door het Nibud ontwikkeld voor jongvolwassenen met een lage opleiding. Het werkboek gaat over het zelfstandig kunnen omgaan met geld (Nibud, 2008).

Voor de hulpverlening is het belangrijk om de zelfredzaamheid van de cliënten zo goed mogelijk te stimuleren (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2011). Dit is ook terug te vinden in de missie van Kwintes. Echter is gebleken dat lang niet elke cliënt altijd in staat is om geheel op eigen kracht deze zelfredzaamheid te bereiken. In dit geval is het aan de hulpverlening om een inschatting te maken in hoeverre de cliënt in staat is om deze zelfredzaamheid te bereiken. Wanneer het vermogen er niet is kan er gekozen worden om te kijken naar de mogelijkheden bij budgetbeheerder of beschermingsmaatregelen. Dit kunnen onder andere zijn: een onder curatele stelling, onderbewindstelling of mentorschap.

Naast de kennis over hoe de hulpverlener het beste kan insteken bij financiële problemen is het natuurlijk ook van belang dat de hulpverlener zelf over voldoende kennis beschikt om de cliënt, waar nodig, te ondersteunen. Kennis over administratie, inkomsten en uitgaven, vaste lasten, toeslagen en kwijtscheldingen staan hierbij centraal. Deze kennis kan de hulpverlening allemaal vinden bij rijksoverheid. Ook is kennis van het CAK van belang. Dit is een eigen bijdrage die de jongeren moeten betalen om bij de locaties van Kwintes te mogen wonen. Deze bijdrage verschilt per persoon doordat alle inkomens verschillend zijn. De inhoudelijke kennis lijkt dus ondergeschikt aan kennis over het proces.

2.3.1 Conclusie deelvraag 3

Voor hulpverleners die direct betrokken zijn bij de begeleiding bij financiën van cliënten is het belangrijk om kennis te hebben van wet en regelgeving rondom financiën. Ook is een basiskennis van algemene administratie en verplichte bijdragen als CAK van belang. Naast de basiskennis om financiën op orde te houden of te krijgen is er kennis van de basiscompetenties om financiële zelfredzaamheid te realiseren bij cliënten van groot belang.

Hoofdstuk 3. Methode van het onderzoek

In dit hoofdstuk worden verschillende aspecten van de methode van het onderzoek besproken. Dit zijn het type onderzoek, de onderzoekspopulatie en steekproef, de instrumenten, de procedure, de dataverwerkingsmethode, de betrouwbaarheid, de interne en externe validiteit en de ethische overwegingen.

3.1 Type onderzoek

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is er een explorerend onderzoek gedaan. Dit houdt in dat er tijdens het onderzoek informatie verzameld en geanalyseerd wordt (Verschuren & Doorewaard, 2007). Zoals in de aanleiding beschreven staat, bleek dat er zich in de praktijk problemen voordeden op het gebied van communicatie door de hulpverleners naar cliënten toe. Het onderzoek richt zich op de ontbrekende kennis die nodig is om meer grip te krijgen op dit probleem. De hulpverleners weten niet hoe zij de communicatie op een goede manier moeten invullen. De leidende vraag is: 'wat dient er te gebeuren?'. Deze vraag sluit aan bij de leidende vraag van een explorerend onderzoek. Explorerend onderzoek is gericht op het in kaart brengen van mogelijke bruikbare inzichten (Verschuren & Doorewaard, 2007). Er wordt gekeken naar modellen. In het geval van het onderzoek gaat het om communicatiestrategieën.

Tevens wordt er bij explorerend onderzoek informatie verzameld en geanalyseerd. Tijdens het onderzoek zijn verschillende bronnen gebruikt om de informatie te verzamelen en te analyseren. Door middel van literatuuronderzoek, interviews en een enquête is er informatie verzameld. Hierna is de verkregen informatie geanalyseerd. Het doel van explorerend onderzoek is aanbevelingen doen over het verbeteren van de communicatie door de hulpverlening. Het onderzoek is cross-section, omdat de data op een moment wordt gemeten. Er wordt niet gekeken naar de data op achtereenvolgende tijdstippen, zoals bij longitudinaal onderzoek (Verschuren & Doorewaard, 2007).

Als dataverzamelmethode is er gebruik gemaakt van zowel interviews als een enquête. De interviews zijn gehouden met de betrokken hulpverleners en met een expert op het gebied van schuldhelpverlening voor jongeren. Er is gekozen voor een interview met de expert om zo ook gebruik te kunnen maken van een expertise die niet in de instelling aanwezig is. Hierdoor kan een eventuele vergelijking worden gemaakt met een 'frisse blik' van iemand van buiten de instelling. De betrokken hulpverleners vanuit Kwintes zijn tevens geïnterviewd om zo een goed beeld te krijgen van hun ervaringen in het dagelijkse werk met de cliënten. Voor de cliënten is gekozen voor een enquête. Hier is voor gekozen om zo de cliënten niet te veel te belasten met het onderzoek. Er is gekozen voor een enquête afname bij de cliënten in overleg met de begeleiding. De begeleiding gaf ook aan dat een interview met de cliënten geen optie is, omdat dit teveel van de cliënten vraagt. Door voor een enquête te kiezen willen de onderzoekers toch een beeld vormen vanuit het perspectief die de cliënten hebben op het probleem.

3.2 Onderzoekspopulatie

De populatie in een onderzoek is belangrijk om af te bakenen. Verhoeven (2014) beschrijft de populatie als alle eenheden waarover je in je onderzoek uitspraken doet. Het onderzoek bestaat uit verschillende eenheden.

Allereerst is de onderzoekspopulatie van het onderzoek de jongeren met gedragsproblemen tussen de 16 en 26 jaar die in de woningen van het Ronde Erf en de Ghandistraat wonen in Veenendaal. Zij krijgen ondersteuning en begeleiding vanuit Kwintes, de opdrachtgever van dit onderzoek. Het onderzoek is gericht op alle cliënten van deze twee woningen. Het onderzoek geldt dan ook alleen voor deze woningen. Aan alle cliënten zijn er enquêtes uitgedeeld. Bij een deel van de cliënten waren de onderzoekers er zelf bij om de enquêtes uit te delen en te laten invullen. Het andere deel is gedaan door de persoonlijk begeleiders en woonbegeleiders. De enquêtes zijn door de meeste cliënten ingevuld. Niet iedereen wilde hieraan meedoen en had hier een eigen reden voor. Er is gekozen voor een enquête, aangezien interviews niet mogelijk bleek.

Daarnaast is er onderzoek gedaan onder de begeleiders. Met begeleiders worden de woonbegeleiders, de persoonlijk begeleiders en het team budgetbeheer bedoeld. Zij vormen samen de begeleiding van de cliënten binnen de twee woningen. Er is gekozen om van elk van de groep begeleiders vier mensen te interviewen. Zo zijn er vier persoonlijk begeleiders geïnterviewd, vier woonbegeleiders en vier budgetconsulenten. Er is gekozen om van iedere groep een aantal te interviewen, zodat er een algemeen beeld geschetst wordt van de twee woningen en wat de

begeleiding hier doet. Het onderzoek gaat vooral om de cliënten en hoe zij tegen de begeleiding. Daarom is er gekozen om alle cliënten te enquêteren en maar een deel van de begeleiding te interviewen.

Als laatste is er één expert geïnterviewd. In het onderzoek zouden de onderzoekers in eerste instantie alleen de cliënten en de begeleiders als respondenten gebruiken. Tijdens het onderzoek kwamen de onderzoekers in aanraking met een expert op het gebied van cliënten en financiën. Daarom is er gekozen om de informatie van de expert tevens te gebruiken voor het onderzoek. Over de expert zal tijdens het onderzoek ook uitspraken worden gedaan. Daarnaast wordt de informatie die hij tijdens het interview gegeven heeft wel gebruikt worden voor vooral de aanbevelingen.

3.3 Steekproef

Tijdens het onderzoek kwam naar voren dat het mogelijk was om alle cliënten te enquêteren. Er is daarom gekozen om alle cliënten te enquêteren. Er wonen ongeveer 20 cliënten per woning. Er zijn dus ongeveer 40 cliënten. De onderzoekers wilden een opkomst bereiken van ongeveer 60%. Dit zijn ongeveer 24 cliënten. Door meer dan de helft te hebben geënquêteerd, kan er een uitspraak gedaan worden over alle cliënten. Volgens het onderzoek kan er dan een realistisch beeld gegeven worden hoe de cliënten tegen de begeleiding aankijken.

Onder de begeleiders is dit anders. Het team budgetbeheer bestaat uit vier budgetconsulenten. Alle vier de budgetconsulenten zijn geïnterviewd. Bij de woonbegeleiders en persoonlijk begeleiders is er een aselechte steekproef gehouden. Iedereen heeft hierbij dezelfde kans om uitgenodigd te worden voor een interview (Verhoeven, 2014). Er is willekeurig gekeken welke begeleiders mee wilden doen aan het onderzoek. Hierbij is er gekozen om vier woonbegeleiders en vier persoonlijk begeleiders te interviewen. Een eis was dat er zowel mannen als vrouwen werden geïnterviewd. Zowel bij de woonbegeleiders als bij de persoonlijk begeleiders.

Daarnaast is er bij de expert gebruik gemaakt van een gerichte steekproef. Dit wil zeggen dat het geen steekproef is op basis van toeval, maar dat er wordt aangesloten op wat het beste aansluit bij het onderzoek (Baarda et al., 2013). De expert kwamen de onderzoekers tegen en hebben besloten dat deze precies aansloot bij het onderzoek. Op die manier hebben de onderzoekers geprobeerd het onderzoek nog betrouwbaarder te maken.

3.4 Instrumenten

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van twee verschillende dataverzamelingsmethoden interviews en enquêtes. Aanvullend is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. De onderzoekers zijn zich er van bewust dat dit geen dataverzamelingsmethode is, maar willen voor de transparantie laten zien op welke manier de theoretische kennis verzameld is. Als eerste is de keuze voor literatuuronderzoek toegelicht. Verder is de keuze voor de methode per dataverzamelingsmethode toegelicht.

3.4.1 Literatuuronderzoek

Eerst zijn, aan de hand van literatuuronderzoek, de theoretische deelvragen beantwoord. Er is hierbij gekeken naar de kennis die al beschikbaar was over het onderwerp. In dit geval is literatuuronderzoek het meest geschikt omdat bestaande kennis over het onderwerp de basis is voor verder onderzoek. Volgens Baarda et al. (2013) is dit één van de situaties waarin gebruik van literatuuronderzoek verantwoord is. Andere voordelen aan literatuuronderzoek zijn: tijd en kosten besparing, validering van je resultaat en voorkomt heronderzoek naar al bekende aspecten van het onderwerp.

Het literatuuronderzoek is gestart door verzameling van artikelen en andere literatuur. Vervolgens is de literatuur gerangschikt op relevantie voor het onderzoek. Wanneer voldoende literatuur verzameld was, is de literatuur geparafraseerd en zijn de antwoorden op de theoretische deelvragen geformuleerd. De onderzoekers zijn zich er wel wat bewust geworden dat er over het thema van het onderzoek weinig relevante literatuur te vinden is.

3.4.2 Interviews

Aangezien er is gekozen voor een kwalitatieve benadering, is er gekozen voor interviews als dataverzamelingsmethode. Dit sluit goed aan bij een kwalitatieve benadering. Zowel bij de expert als de budgetconsulenten, persoonlijk begeleiders en woonbegeleiders is gebruik gemaakt van interviews. Bij alle interviews is gebruik gemaakt van topicinterviews, zoals beschreven door Baarda et al. (2013). Hier is voor gekozen, omdat deze manier van interviewen de mogelijkheid biedt om de rode

lijn in het interview te bewaken. Daarbij blijft ook de mogelijkheid tot doorvragen en het ingaan op onderwerpen die spontaan aan de orde komen bestaan. De interviews hebben mondeling plaatsgevonden met de onderzoekers. Hierbij zijn de gesprekken met een audiorecorder vastgelegd. Het topicinterview is te vinden in bijlage 1.

3.4.3 Enquête

Voor de enquête onder de cliënten is gekozen voor een kwantitatieve benadering. Er zijn vragen, gebaseerd op literatuur, opgesteld waar de respondenten schriftelijk op dienen te reageren. Er is voor gesloten en simpel geformuleerde vragen gekozen om goed aan te sluiten bij de cliënten. De enquêtes zijn vervolgens verspreid door zowel de onderzoekers zelf als de begeleiding op de locaties. Hier is voor gekozen om een zo hoog mogelijke respons te creëren. De enquête is te vinden in bijlage 2.

3.5 Procedure

De onderzoekers hebben gekozen voor de respondenten cliënten, begeleiders en de expert. Er zijn verschillende wijzen waarop er contact is gelegd.

3.5.1 Budgetconsulenten

Het onderzoek is begonnen vanuit de budgetconsulenten. Er is contact met hen gelegd door te solliciteren naar de onderzoeksopdracht. De budgetconsulenten hebben de onderzoekers in contact gebracht met twee persoonlijk begeleiders van de twee woningen.

De wijze van contactlegging is met de budgetconsulenten dan ook erg gemakkelijk. Er zijn e-mailadressen uitgewisseld en alle mailwisselingen gingen dan ook met de mail. Afspraken om interviews te doen, zijn mondeling gemaakt.

3.5.2 Persoonlijk begeleiders en woonbegeleiders

Van de budgetconsulenten kregen de onderzoekers twee emailadressen van verschillende persoonlijk begeleiders. Hiervan zat er één op het Ronde Erf en de ander op de Ghandistraat. Op beide locaties hadden we dus contact met één persoonlijk begeleider. Met beide persoonlijk begeleiders hebben we in eerste instantie een gesprek gehouden hoe het ongeveer op beide locaties ging. Dit was om wat informatie uit te wisselen. Hierna hebben we afspraken gemaakt voor interviews. We gaven aan dat we het prettig zouden vinden om met willekeurig twee persoonlijk begeleiders en woonbegeleiders op het Ronde Erf en twee persoonlijk begeleiders en woonbegeleiders op de Ghandistraat interviews te hebben. De twee persoonlijk begeleiders hebben de interviews geregeld. Zij hebben willekeurig mensen aangewezen om interviews te doen op de dag dat we gepland hadden.

3.5.3 Cliënten

Bij de cliënten is er op verschillende manieren contact gelegd. De onderzoekers maakten het plan om alle cliënten te enquêteren. Allereerst zijn de onderzoekers een avond met een aantal cliënten gaan eten en hebben een aantal enquêtes afgenomen. Dit was geregeld door de persoonlijk begeleiders. Daarnaast hebben de onderzoekers de rest van de enquêtes aan de persoonlijk begeleiders verdeeld. Zij hebben ervoor gezorgd dat de enquêtes werden ingevuld door de cliënten. De persoonlijk begeleiders zorgden er tevens voor dat de enquêtes weer bij de onderzoekers kwamen.

3.6 Dataverwerkingsmethode

Na de dataverzameling zal de dataverwerking plaatsvinden. In de onderstaande paragrafen zal per dataverzamelmethode inzicht worden gegeven in hoe de data geanalyseerd is. De dataverwerking is bij dezelfde dataverzamelmethode, op dezelfde wijze toegepast.

3.6.1 Interviews

Van de interviews zijn volledige transcripties gemaakt. Door middel van een kwalitatieve analyse zijn de bevindingen geanalyseerd. Dit houdt in dat er in de verkregen data wordt gezocht naar het antwoord op de onderzoeksvraag en de deelvragen (Baarda et al., 2013). De analyse is begonnen met het lezen van de verkregen data. Vervolgens zijn de belangrijke woorden en/of zinsdelen uit de transcripties gehaald. Deze delen vormen de fragmenten uit de interviews. Elk fragmentnummer bestaat uit twee nummers. Het nummer van de respondent en het nummer van het fragment uit het gevoerde interview. Daarna zijn de fragmenten gelabeld met een sub-label. Voordat het sub-label is toegekend zijn de belangrijkste woorden uit het fragment gearceerd. Het labelen houdt in dat de onderzoekers een naam hebben gegeven aan het fragment. Fragmenten met hetzelfde onderwerp

krijgen hetzelfde sub-label toegekend. Na het labelen worden de sub-labels die gegeven zijn in groepjes bij elkaar gezet. Deze groepjes krijgen een hoofdlablel. De gebruikte hoofdlablels en sublabelen zijn in bijlage 3 weergegeven. Het schema is een deel van het gehele labelschema waar de fragmenten rechts van de sublabelen zijn weergegeven. Er is voor gekozen om alleen de hoofdlablels en sublabelen in de bijlage weer te geven, vanwege de grootte van het labelschema. Bij het analyseren zijn de onderwerpen uit de verschillende deelvragen in gedachten gehouden. Uiteindelijk zijn gerichte bevindingen uit de interviews opgesteld. Deze zijn in combinatie met de ander dataverzamelmethode gebruikt om conclusies en aanbevelingen te vormen.

3.6.2 Enquêtes

De gegevens uit de enquêtes zijn op een kwantitatieve manier geanalyseerd. Eerst is een datamatrix gemaakt, zoals beschreven in Baarda et al. (2012). Hierin zijn alle verzamelde gegevens weergegeven. Vanuit de datamatrix wordt de data verder geanalyseerd en gekeken hoe de vragen bij de respondenten gescoord hebben. De datamatrix is te vinden in bijlage 4. Dit is onder andere gedaan aan de hand van tabellen. Uit de gegevens zijn conclusies getrokken die gebruikt zijn bij het beantwoorden van de deelvragen. De uitwerking van de enquête is te vinden in bijlage 5.

3.7 Betrouwbaarheid

Tijdens het onderzoek is er geprobeerd om een zo hoog mogelijke betrouwbaarheid te realiseren. Er is geprobeerd om toevallige fouten te voorkomen (Verhoeven, 2014). Een voorwaarde hierbij is dat het onderzoek herhaald moet kunnen worden. Het is wel gebleken dat het voor dit onderzoek lastig is om de herhaalbaarheid te kunnen waarborgen. Dit heeft te maken met vooral de cliënten. Op beide locaties, het Ronde Erf en de Ghandistraat, is er een doorstroming van de cliënten. Het is de bedoeling dat een jongere niet langer dan twee jaar op één van de locaties woont. Na twee jaar dient de jongere uit te stromen. De onderzoekers zijn zich ervan bewust dat herhaling hierdoor bemoeilijkt wordt. Het kan namelijk zijn, wanneer het onderzoek opnieuw gedaan zal worden, er andere resultaten uit voort kunnen komen, gezien er andere cliënten in de woningen wonen. Wanneer er gekeken wordt naar de begeleiders en de expert zal dit anders zijn. Om de herhaalbaarheid te vergroten, is het mogelijk om vragenlijst te zien. Hierbij is te zien welke topics er zijn behandeld tijdens het interview. Tevens zijn de geluidsopnames op te vragen of de transcripties. Hier hebben de onderzoekers geen problemen mee. Doordat er gekozen is voor een topic interview kan de betrouwbaarheid tevens zijn aangetast. De onderzoekers kunnen ervoor gekozen hebben om dieper op het ene topic in te gaan dan de andere. Dit is echter wel na te checken bij de geluidsopnames en de transcripties. Daarbij is er een logboek bijgehouden met eventuele vooroordelen, zodat dit het onderzoek niet kan beïnvloeden. Een logboek is een documentatie van gemaakte keuzes van de onderzoekers (Verhoeven, 2014). In bijlage 8 is het logboek terug te vinden.

De interviews zelf zijn in een rustige ruimte opgenomen met iedere respondent. Zo wordt voorkomen dat de respondent of de onderzoekers afgeleid zouden worden. In eerste instantie was ervoor gekozen om de interviews per twee mensen te doen. Echter leek het de onderzoekers toch niet een heel goed idee, aangezien dit de betrouwbaarheid kan aantasten. Daarom is er uiteindelijk gekozen om alle interviews per respondent af te nemen. Daarbij zijn alle interviews opgenomen om de betrouwbaarheid te vergroten. Zoals eerdergenoemd, zijn deze opnames op te vragen bij de onderzoekers. Voor het interview hebben de onderzoekers met de respondenten besproken dat het interview anoniem zal zijn. Hierdoor is de kans op sociaal wenselijke antwoorden minder groot en wordt opnieuw de betrouwbaarheid vergroot.

Om te kijken of het interview goed opgesteld was, is er een proefinterview gedaan. Na het eerste interview bleek dat de volgorde van de topics niet goed was. Deze zijn hierna aangepast en op die manier zijn de verdere interviews afgenomen.

De eerste enquêtes zijn door de onderzoekers zelf afgenomen. De onderzoekers gingen samen met de cliënten eten, om ervoor te zorgen dat zij de onderzoekers een beetje leerden kennen (Van Hoof & De Vries, 2011). Daarbij werd geprobeerd om vertrouwen op te bouwen. Door het vertrouwen werd door de onderzoekers gehoopt dat de cliënten de enquêtes niet sociaal wenselijk zouden invullen. Er is duidelijk benoemd dat de enquêtes anoniem zijn en dat dit niet met de begeleiders besproken zal worden. Dit, om de betrouwbaarheid te vergroten. Doordat de onderzoekers de eerste enquêtes als proef, zelf hebben afgenomen werd ook direct duidelijk als iets niet duidelijk was. Dit is na het onderzoek besproken met de cliënten, echter vonden zij alles duidelijk genoeg. De rest van de enquêtes zijn toen naar de persoonlijk begeleiders gebracht en daar uitgedeeld aan de cliënten.

Een voordeel van een onderzoek met twee onderzoekers te mogen doen, is dat de onderzoekers elkaar kunnen controleren. Een voorbeeld hiervan is de stemming van een onderzoeker. Er is tijdens het onderzoek soms gebleken dat de stemming van een onderzoeker van invloed kan zijn op het onderzoek. Wanneer dit het geval was, wees de andere onderzoeker de ander erop dat dit zo was. Dit is tevens genoteerd in het logboek.

3.8 Validiteit

Tijdens het onderzoek is het van belang dat er geen systematische fouten worden gemaakt. Hierbij wordt gekeken naar de zuiverheid van het onderzoek (Verhoeven, 2014). Tevens wil validiteit zeggen dat je meet wat je wilt meten (Baarda et al., 2013). Om het onderzoek zo valide mogelijk te houden is er daarom geprobeerd om zoveel mogelijk data te verzamelen die nodig is om de deelvragen en de hoofdvraag te beantwoorden.

3.8.1 Externe validiteit

Tijdens het onderzoek is er rekening gehouden met de externe validiteit. Dit is de mogelijkheid om de gevonden data te gebruiken voor een grotere groep personen (Verhoeven, 2014). Bij dit onderzoek is het onderzoek geldig voor de woonlocaties het Ronde Erf en de Ghandistraat. Het is niet voor de gehele organisatie van Kwintes geldig, maar wel voor deze twee locaties.

3.8.2 Interne validiteit

Tijdens het onderzoek is er veel rekening gehouden met de interne validiteit. Dit is de mate waarin de conclusies uit de data rechtvaardig is afgeleid (Verhoeven, 2014). Dit kan vergroot worden door onderbouwing van de onderzoeksmethode en de mate waarin systematische fouten worden geminimaliseerd. Allereerst wordt er tijdens het onderzoek gebruik gemaakt van triangulatie. Dit wil zeggen dat er gebruik gemaakt wordt van verschillende databronnen of dataverzamelmethode (Baarda et al., 2013). Zo zijn er interviews gehouden met de budgetconsulenten, persoonlijk begeleiders en woonbegeleiders en zijn er enquêtes afgenomen onder de cliënten. Aangezien het bij de cliënten lastiger mogelijk bleek om deze te interviewen, is er gekozen voor de enquêtes. Op deze manier was er naast de interviews toch de mogelijkheid om de cliënten ook aan het woord te laten. Hierdoor wordt de geldigheid van het onderzoek vergroot en vullen de kwalitatieve en de kwantitatieve gegevens elkaar aan.

Daarbij hebben de onderzoekers tijd met de cliënten en begeleiders doorgebracht. Op deze manier probeerden de onderzoekers eerlijkere en meer informatie geven, doordat zij de onderzoekers al een beetje kennen. Hierdoor wordt geprobeerd dat er minder sociaal wenselijke antwoorden zijn. Een voorbeeld hiervan is dat de onderzoekers met de cliënten en begeleiders hebben meegegeten. Op die manier leerden de cliënten en begeleiders de onderzoekers een beetje meer kennen. De onderzoekers zijn zich ervan bewust dat er dan alsnog sociaal wenselijke antwoorden kunnen zijn, echter wordt dit hiermee wel verkleind. Daarbij kan er wel kans zijn dat de onderzoekers vooroordelen krijgen over de respondenten. Deze zullen in het logboek worden genoteerd. Dit is om ervoor te zorgen dat het onderzoek zo transparant mogelijk is. In het logboek zijn de keuzes verantwoord en beschreven. Hierdoor wordt het onderzoek meer valide. De controleerbaarheid wordt hierdoor ook vergroot.

Tevens is er gebruik gemaakt van peer-debriefing. Dat wil zeggen dat collega's worden geraadpleegd (Baarda et al., 2013). Tijdens het onderzoek zijn de vooroordelen al opgeschreven die er zijn. Doordat het onderzoek door meerdere onderzoekers is gemaakt, kunnen de onderzoekers elkaar wijzen op onbewuste vooroordelen. Tevens zijn er de lessen intervisie. Hierbij is er veel overleg en worden er tips aan elkaar gegeven. Hierbij is er ook de mogelijkheid dat anderen de onderzoekers kunnen wijzen op eventuele systematische fouten. Doordat de opdrachtgever op de hoogte is gehouden, heeft ook de opdrachtgever de onderzoekers op eventuele fouten kunnen wijzen. Ook valt dit bij de verschillende respondenten te checken.

Het voordeel bij het onderzoek is dus dat er meerdere onderzoekers zijn en een opdrachtgever. Er kan hierdoor gebruik worden gemaakt van peer-debriefing. Dit wil zeggen dat collega's worden geraadpleegd (Baarda et al., 2013).

3.9 Ethische overwegingen

Tijdens het onderzoek zijn er een aantal ethische overwegingen die een rol hebben gespeeld. Zo is de eerste de keuze of de cliënten geïnterviewd moesten worden of geëncquêteerd. De onderzoekers hebben hier goed over nagedacht. De onderzoekers waren zich ervan bewust dat er nogal wat gevraagd zou worden van de cliënten. Het ging om redelijk privacygevoelige informatie. De onderzoekers hebben de keuze gemaakt voor enquête, aangezien dit helemaal anoniem is. De keuze voor enquêtes is daardoor gevormd.

Hoofdstuk 4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Allereerst zal het hoofdstuk beginnen met algemene kenmerken van de respondenten. Hierna zullen de resultaten per deelvraag worden weergegeven. Zowel de resultaten van de interviews als de resultaten van de enquête worden weergegeven.

4.1 Kenmerken respondenten

In deze paragraaf zullen de algemene kenmerken van de respondenten weergegeven worden. Allereerst is het van belang om te weten dat er onderzoek is gedaan op twee locaties van Kwintes. De ene is de Ghandistraat, de ander is het Ronde Erf. Tijdens het onderzoek zijn er van vier verschillende groepen respondenten data verzameld. Voor elk van de verschillende groepen respondenten zullen de algemene kenmerken besproken worden.

4.1.1 Budgetconsulenten

Binnen Kwintes zijn er vier budgetconsulenten. Het team bestaat nog niet zo heel lang. Drie jaar geleden zijn zij van start gegaan als budgetconsulenten. Er zijn drie vrouwen en één man. De budgetconsulenten zijn ongeveer tussen de 40 en 55 jaar. Drie van de vier budgetconsulenten werken al een geruime tijd binnen Kwintes. Er is vanaf januari een nieuwe budgetconsulent bij het team gekomen. De budgetconsulenten hebben allemaal een hbo-diploma.

De functie van budgetconsulenten is het beheren van het geld van de cliënten. Zij betalen alle vaste lasten

Het team heeft mogelijk gemaakt dat de onderzoekers alle budgetconsulenten heeft kunnen interviewen. Hierbij is er geen sprake van non-respons.

4.1.2 Persoonlijk begeleiders

Binnen Kwintes is er onderzoek gedaan op twee locaties. Van iedere locatie zijn er willekeurig twee persoonlijk begeleiders gekozen om een interview mee te doen. Bij de persoonlijk begeleiders die geïnterviewd zijn, zijn er drie vrouwen en één man. Ze hebben allemaal verschillende leeftijden. Ze zijn ongeveer tussen de 25 en 60 jaar. De persoonlijk begeleiders die geïnterviewd zijn, werken er allemaal al minimaal zes jaar. Zij hebben allemaal een hbo-diploma. De functie van persoonlijk begeleider is het begeleiden van de cliënten samen met de woonbegeleiders. De persoonlijk begeleiders zetten de grote belangrijke doelen uit. Samen wordt er gewerkt aan de doelen en deze worden tevens geëvalueerd. De persoonlijk begeleiders werken allemaal bij Kwintes. Bij de persoonlijk begeleiders is er ook geen sprake van non-respons. Er zijn willekeurig vier persoonlijk begeleiders uitgenodigd voor een interview. Hierbij hebben de persoonlijk begeleiders allemaal gereageerd en meegewerkt.

4.1.3 Woonbegeleiders

Opnieuw hebben de onderzoekers ervoor gekozen om op iedere locatie twee woonbegeleiders uit te nodigen voor een interview. Bij de woonbegeleiders die geïnterviewd zijn, zijn er twee vrouwen en twee mannen. Ze zijn allemaal tussen de 20 en 30 jaar oud. Van de woonbegeleiders zijn er twee begeleiders die er nog niet zo lang werken, ongeveer één jaar. De andere twee werken er al wat langer, ongeveer 4 jaar. Zij hebben allemaal in ieder geval een mbo-diploma.

De functie van woonbegeleider houdt in dat zij samen met de persoonlijk begeleiders de cliënten begeleiden. Het verschil tussen de functie van woonbegeleider en persoonlijk begeleider is dat de woonbegeleider de meer praktische taken doet. De persoonlijke begeleider zet de grote lijnen uit en de woonbegeleider voert deze taken samen met de cliënt uit. De woonbegeleiders werken allemaal bij Kwintes. Bij de woonbegeleiders is er geen sprake van non-respons. Er zijn willekeurig vier woonbegeleiders uitgenodigd voor een interview. Hierbij hebben de woonbegeleiders allemaal meewerkt.

4.1.4 Cliënten

Op de twee locaties van Kwintes wonen ongeveer 40 cliënten. De ene keer zijn dit er iets meer, de andere keer iets minder. De in- en uitstroom verschilt bij de locaties. Er zijn enquêtes uitgedeeld onder de cliënten. Van de 40 cliënten zijn er 33 cliënten die hierop hebben gereageerd. Hieronder een aantal algemene kenmerken van de cliënten. Er hebben meer mannen met het onderzoek meegedaan dan vrouwen. De verdeling is 58% is man en 42% is vrouw. Daarnaast is de leeftijd tussen de 16 en 32 jaar. Het grootste deel van de cliënten is tussen de 18 en 21 jaar. De genoemde kenmerken worden weergegeven in tabel 2. Bij de cliënten is er wel sprake van non-respons. Er zijn ongeveer 7 cliënten

die niet hebben gereageerd op enquête. De begeleiders gaven aan dat de reden hiervan was, dat ze hier geen interesse in hadden. Daarbij wilden een aantal hier ook geen tijd in steken.

Tabel 2: Geslacht en leeftijd

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 1. Geslacht.	Man	3	16	19	58%
	Vrouw	10	4	14	42%
Vraag 2. Leeftijd.	16 jaar	-	1	1	3%
	18 jaar	2	3	5	15%
	19 jaar	4	4	8	25%
	20 jaar	3	3	6	18%
	21 jaar	1	3	4	13%
	22 jaar	-	1	1	3%
	23 jaar	1	-	1	3%
	24 jaar	1	1	2	5%
	25 jaar	1	-	1	3%
	27 jaar	-	2	2	6%
	28 jaar	-	1	1	3%
	32 jaar	-	1	1	3%

Daarnaast zijn er een aantal kenmerken van de cliënten die van belang zijn om te weten tijdens het lezen van de resultaten. Allereerst is het van belang om te weten wat de cliënten op dit moment doen. In tabel 3 is te zien dat de meeste cliënten een opleiding volgen, werken of niks doen.

Tabel 3: Dagbesteding

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 3. Wat doe je op dit moment?	School/Opleiding	4	6	10	26%
	Werken	5	8	13	35%
	Niks	6	1	7	19%
	Vrijwilligerswerk	1	2	3	8%
	Tussenjaar	-	1	1	3%
	Dagbesteding	-	1	1	3%
	Arbeidscentrum	-	1	1	3%
	Moeder	1	-	1	3%

Daarnaast is er aan de cliënten gevraagd of ze geld moeten betalen aan iemand. Uit de enquête blijkt dat 24% van de respondenten nog geld moeten betalen aan iemand, dit zijn 8 van de 33 respondenten. In tabel 4 een weergave van de percentages met betrekking tot schulden.

Tabel 4: Schulden

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 6. Krijgt iemand nog geld van jou? (Instellingen, winkels of mensen)	Ja	6	2	8	24%
	Nee	7	18	25	76%

Daarnaast wordt er bij Kwintes budgetbeheer aangehouden. Dit houdt in dat er een nieuwe rekening wordt geopend waarbij de budgetconsulenten het geld van de cliënten beheren. Hierbij betalen zij alle rekeningen en eventuele schulden die nog afbetaald moeten worden. Daarnaast krijgen de cliënten leefgeld per week of per maand betaald. Ongeveer de helft van de respondenten heeft wel budgetbeheer.

Tabel 5: Budgetbeheer

	Antwoord- mogelijkheden	Ghandi	Ronde- erf	Totaal	Percentage
Vraag 7. Heb je budgetbeheer?	Ja	7	9	16	48%
	Nee	6	11	17	52%

4.2 Deelvraag 4

In deze paragraaf zullen de resultaten weergegeven worden met betrekking tot deelvraag 4: hoe is de communicatie over financiën op dit moment? Hierbij zijn verschillende interviews gehouden met budgetconsulenten, persoonlijke begeleiders en woonbegeleiders. Daarnaast is er nog een interview gehouden met een expert. Ook zijn er een enquête afgenomen bij de cliënten. Hieruit zijn verschillende resultaten naar voren gekomen. De resultaten zijn per respondentengroep onderverdeeld.

4.2.1 Budgetconsulenten

In deze paragraaf worden de resultaten weergegeven van de budgetconsulenten. Daarbij wordt gekeken naar de belangrijkste punten die genoemd zijn met betrekking tot deelvraag 4: hoe is de communicatie over financiën op dit moment?

4.2.1.1 Cliëntencontact

De respondenten die als budgetconsulenten werkzaam zijn bij Kwintes, geven aan dat zijn bij de opstart van een traject veel contact hebben met cliënten. Eén van de respondenten zegt hierover: *“Aanvankelijk hebben we vrij veel contact om uh, te zoeken naar uh, om te kijken hoe loopt het op het moment en uitleg geven, uh, zorgen dat de financiën bij ons binnenkomen.”* Wanneer het budgetbeheer traject langer loopt en stabiel is, daalt de frequentie van het contact aanzienlijk. Dit blijkt mede uit het citaat: *“Cliëntencontact. Wat, dat wordt st.. Dat raakt steeds meer op de achtergrond bij ons.”* De communicatie verloopt dan nog vooral op afstand. Bijvoorbeeld telefonisch, via de app of via de e-mail. In het volgende citaat wordt een voorbeeld gegeven van communicatiemogelijkheden over WhatsApp: *“Of hij appt dat hij post heeft of wat dan ook. En dan maakt hij een fotootje en dan krijgen we dat, dus uh, zo gaat dat.”* Eén van de respondenten geeft echter aan dat zij communicatie over de app juist probeert te beperken om ook ‘face to face’ contact te houden. Hierover wordt gezegd: *“veel mensen willen toch via de app alles doen, dus dat probeer ik wel een beetje af te houden.”*

4.2.1.2 Aansluiten bij cliënten

Het gebruik maken van WhatsApp als communicatiemiddel sluit wel aan bij de gedachte dat het belangrijk is om aan te sluiten bij de cliënten. Alle respondenten geven aan dat aansluiting bij de doelgroep een belangrijk punt is in de communicatie. De respondenten hebben verschillende strategieën om op een juiste manier aan te sluiten. Voorbeelden hiervan zijn: *“door te luisteren naar wat de klant echt wil”* en *“zo regelmatig mogelijk ook op de locatie te zijn, zodat we aanspreekpunt zijn.”*

Een ander belangrijk punt dat terugkomt, is het rekening houden met de verschillende niveaus van cliënten. Eén van de respondenten geeft aan: *“er zijn mensen die uh, heel erg geleerd zijn of uh, hè die een hele andere communicatie hebben.”* Ook komt het voor dat cliënten juist een lager niveau hebben. Eén van de respondenten vertelt hoe hiermee om wordt gegaan: *“als ik merk dat hij het gewoon niet vat, dan probeer ik het heel rustig uit te leggen of in stukjes te hakken.”* Uit het verhaal van alle respondenten blijkt dat ze bezig zijn met de juiste aansluiting te vinden bij de verschillende cliënten. Uitspraken waaruit dit blijkt zijn: *“ik sluit eigenlijk altijd een beetje aan bij hoe de klant zelf is.”* en *“ik pas niet op iedereen dezelfde tactiek toe.”*

4.2.1.3 Belang van direct zijn.

Alle respondenten geven aan dat direct communiceren naar cliënten toe een belangrijk onderdeel is van goede communicatie. Uit de interviews blijkt dat ze hiermee bedoelen dat je moet benoemen wat je ziet, voelt, vindt en doet. Eén van de respondenten vertelde: *“en ik leg ook wel eens uit zo van: ‘s morgens bij het begin dan beantwoord ik een hele bups van uh, mail en apps, en dan ga ik mijn werk doen. Dan ga ik aan het eind van de dag nog eens alles beantwoorden en bekijken wat er is.”* Een andere respondent geeft aan: *“ik meld dingen die ik signaleer.”* Eén van de respondenten gaf een aantal voorbeelden van directe communicatie: *“joh, hoor is. Ik merk aan jou dat uh, uh, dat jij een beetje achterover leunt en nu ben ik het werk aan het doen en dat is eigenlijk niet de bedoeling. Ik*

vind het belangrijk. Hoe denk jij hier nou over? Hoe denk jij dit op te gaan lossen? Ik leg ook weer veel bij de cliënt neer." In dit citaat komt ook het activeren tot zelfstandigheid van cliënten naar voren. De respondenten gaven aan dat je door de cliënten te betrekken, ze kan activeren. Eén van de respondenten zegt hierover: *"ook wel het gevoel geven van hé, ik ben er voor jou en ik wil, ik wil, samen met jou dit op gaan lossen."* Andere voorbeelden van activeren zijn: *"ook zelf proberen van, hé, ga jij eens bellen. Kan je zelf eens bellen?"* Doelen en aanpak bespreken en op één lijn proberen te komen: *"Als het echt voor het trainen is voor jongeren dan, gaan we met de jongere bespreken van, hé, hoe zou je het zelf willen doen? Hoe zou je het zelf willen leren?"*

4.2.1.3 Vertrouwensband

Een ander belangrijk punt dat veelvuldig genoemd is een goede verhouding tussen budgetbeheerder en de cliënt. *"Ik zeg ook altijd: 'we hebben een samenwerkingsovereenkomst.' Het is niet alleen maar een contract."* Dit geeft een respondent aan. Hierbij is het belangrijk dat je als hulpverlener naast de cliënt gaat staan. *"Dus ik probeer dat vertrouwen maar gewoon te winnen en het niet te beschamen. Dan denk ik dat ik de meeste ingang krijg."* Een andere respondent geeft aan: *"Het is ook vertrouwen winnen in het proces."* Hieruit blijkt dat de vertrouwensband goed moet zijn om een goede onderlinge communicatie te kunnen hebben. De respondenten geven verschillende voorbeelden om een goede band op te bouwen. Voorbeelden hiervan zijn: *"ik ben wel heel erg geneigd om eerst met mensen in gesprek te gaan en even te horen wat er is en dat ze in ieder geval naar mij toe ook uh, altijd kunnen komen"*. Een andere uitspraak van een respondent is: *"dan probeer ik eigenlijk die band zo te goed te krijgen dat hij het gewoon durft te vertellen."* en *"geen oordeel geven over wat, uh, wat iemand heeft gedaan."* Ook wordt door één van de respondenten genoemd dat het handig is om feedback te vragen aan cliënten over hoe je overkomt. Een voorbeeld hiervan is: *"als mensen het streng ervaren en ze hebben dat eigenlijk niet nodig, dan moet dat niet."* Bij moeizaam contact gaf een respondent aan dat het belangrijk is om wel contact te blijven zoeken met de cliënt. *"Ze blijven benaderen en uiteindelijk de pb'er inschakelen. De pb'er zorgt dat de klant een keertje hier komt of de pb'er komt mee."*

4.2.1.4 Samenwerking budgetconsulenten en andere begeleiders

Zowel persoonlijk begeleiders als budgetconsulenten geven aan dat zij een goede onderlinge samenwerking als belangrijk ervaren. Eén van de respondenten geeft aan: *"Want de persoonlijk begeleider heeft veel meer, zit veel meer op het gedrag en uh, uh, in de basis."* Ook een andere respondent deelt deze mening en geeft aan: *"het blijkt dat het gewoon uh, beter is om altijd via die pb'er te gaan."* In de interviews werden verschillende belangrijke punten genoemd waaruit blijkt hoe de budgetconsulenten aan de samenwerking werken, zoals: *"ik betrek de persoonlijk begeleider vaak ook bij het gesprek."* en *"ik probeer altijd wel de lijnen strak te houden."*

De mate waarin de persoonlijk begeleiders zich bezighouden met financiën verschilt volgens de budgetconsulenten. Eén van de budgetconsulenten geeft aan: *"het is een beetje afhankelijk of de persoonlijk begeleider zelf een beetje uh, feeling heeft met financiën."* Uit dit citaat blijkt dat er een verschil is in hoe persoonlijk begeleiders met het onderwerp financiën omgaan. Ook uit de reacties van andere respondenten blijkt dat iedere persoonlijk begeleider hier een eigen rol in zoekt. Hier is geen duidelijke taakverdeling. Een respondent geeft hier de volgende verklaring voor: *"zeker bij de locaties van de jongeren, zoals het Ronde Erf is natuurlijk financiën best wel een beetje precair onderwerp, dus die willen niet dat het tussen de klant en de pb'er komt te staan."* Ook andere respondenten noemen de band tussen persoonlijk begeleider en cliënt als reden om zich niet te veel met het onderwerp financiën bezig te houden.

4.2.2 Woonbegeleiders en persoonlijk begeleiders

In deze paragraaf worden de resultaten weergegeven van de respondentengroep; woonbegeleiders en persoonlijk begeleiders. Daarbij wordt gekeken naar de belangrijkste punten die genoemd zijn met betrekking tot deelvraag 4: Hoe is de communicatie over financiën op dit moment?

4.2.2.1 Cliëntencontact

De woonbegeleiders hebben het meeste contact met cliënten. Zij zien de cliënten bijna iedere dienst. De dagelijkse begeleiding is de voornaamste taak. Daarbij komt het werken aan persoonlijke doelen met cliënten. De persoonlijk begeleiders zien cliënten wekelijks. Eén van de persoonlijk begeleiders geeft aan: *"en ik moet zeggen als pb'er heb je wel minder dat contact dan als woonbegeleider, omdat je als woonbegeleider gewoon veel meer de dingen doet. Dan heb je gewoon een heel ander contact dan dat je gaat zitten en over de afgelopen week gaat hebben en over de doelen en wat er behaald is"*

of niet behaald is. En over uh, afspraken waar ze soms niet naartoe willen.” In het citaat komt duidelijk de rolverdeling naar voren. Het contact vindt zowel op afspraak plaats als informeel contact.

4.2.2.2 Aansluiten bij cliënten

Ook deze respondenten geven net als de budgetconsulenten aan dat er in de communicatie rekening moet worden gehouden met het aansluiten bij cliënten. Er wordt bij het aansluiten bij de cliënten onderscheid gemaakt in de verschillende problematieken van de cliënten. Eén van de respondenten zegt hierover: *“Het is, zeker bij het autisme, bij zo’n stoornis dat je, nou ja, daar heb je dat heel veel in het communicatie geval.”* Een andere respondent geeft ook aan een andere insteek te kiezen bij cliënten met autisme: *“oké, we hebben hier veel jongeren met autisme wonen, dus daar moet je ook echt de tijd voor nemen en duidelijk in zijn en vooral niet over uitweiden.”* Naast autisme hebben cliënten ook andere problematieken, zoals een persoonlijkheidsproblematiek en borderline. *“Als je iemand met borderline hebt. Dat praat gewoon heel makkelijk en anders moet, moet je er wel op letten wat je zegt.”* Uit dit citaat blijkt ook dat er in gespeeld wordt op de verschillende stoornissen. Naast aansluiting bij de verschillende problematieken, wordt er ook rekening gehouden met verschillende niveaus van de cliënten. Dit blijkt mede uit het citaat: *“een beetje aan het aftasten van, uh, sowieso hoe iemand uh, cognitief zit zeg maar. Hoe ik in moet steken.”*

Er worden door de respondenten ook verschillende manieren genoemd om de communicatie goed te laten aansluiten bij cliënten, enkele voorbeelden hiervan zijn: *“bij de één werkt het beter om een stukje te gaan lopen en naast elkaar, uh, te staan, en bij de volgende zit je aan tafel”* en *“En ik probeer ook altijd zoveel mogelijk ernaast te staan en uh, uh, van joh, uh, ik zie dat je niet zo lekker in je vel zit. Uh, wat is er aan de hand en wat kunnen we voor je betekenen vandaag en uh.”* en *“Ja. Eigenlijk hoe de begeleidingsstijl is, is, is afhankelijk van hoe de jongere is.”* Het bezig zijn met cliënten om zo een insteek te krijgen voor een gesprek wordt door de respondenten als effectief ervaren. Het actief bezig zijn komt ook terug wanneer respondenten wordt gevraagd hoe je het beste informatie kan overbrengen en de cliënten kan inspireren. Eén van de respondenten zegt hierover: *“ja, je moet interactief zijn. Je moet samen dingen of voordoen of het hun laten doen eigenlijk.”* Een ander geeft aan dat het aansluit als het gaat om iets wat cliënten leuk vinden om te doen: *“Door middel van een spel of filmpjes. Ook leuk. Games. Haha.”*

“En ja voor de rest, uh, bij sommige dingen is het soms ook makkelijker om te mailen of te appen naast het, uh, contact dat gewoon hebt. En daar communiceren ze daar weer makkelijker mee dan uh, dan dat je elkaar uh aan moet kijken.” Uit dit citaat blijkt dat social media zoals WhatsApp onmisbaar is in de begeleiding. Het gebruik hiervan sluit ook goed aan bij de cliënten. Eén van de respondenten geeft aan: *“Uh, tegenwoordig doe ik veel met de app ook. Zo zijn de jongeren ook he, en uh, daar reageren ze meteen op.”*

Wanneer het contact met een cliënt moeizaam verloopt, wordt daar het volgende over gezegd: *“dus ja, en als het niet goed loopt dan zoek ik het toch bij mezelf. Dan moet ik zorgen dat ik, uh, iets ga veranderen.”* Ook uit andere reacties blijkt dat de respondenten proberen om bij zichzelf iets te veranderen om het contact beter te laten lopen. *“Ja, bij sommige cliënten vooral als ik merk dat het niet heel lekker loopt. Dan ben ik me heel erg bewust van wat ik zeg, op welke manier. Zet ik het uh, positief in.”*

Eén van de respondenten benoemt het belang van afstand en nabijheid in het contact met cliënten: *“als er heel veel afstand is dan probeer ik wel weer een beetje te bereiken.”* Alle respondenten geven aan dat ook het benoemen van signaleringen in het contact belangrijk is. Eén van de respondenten noemt als voorbeeld hoe dit gedaan wordt: *“dat je ook kijkt van uh, joh, waarom gedraag je je nu zo. Voel je je onveilig, voel je je, ja.”*

4.2.2.3 Belang van direct zijn.

Net als bij de budgetconsulenten is uit de antwoorden van de woonbegeleiders en persoonlijk begeleiders af te leiden dat het belang van duidelijk en direct communiceren met cliënten van belang is. De respondenten geven aan dat het benoemen van wat je ziet, voelt, vindt en doet, valt onder direct communiceren. Voorbeelden die de respondenten hiervan noemen zijn: *“ja, ik noem alles uh, als ik het ergens over wil hebben dan noem ik het ook gewoon”* en *“dat is het beste, niet eromheen draaien. Als ik bij de ander iets zie gebeuren, dan zeg ik dat ook gewoon. Van joh, ik zie nou dat je boos bent of wat kunnen we hieraan doen of dat”* en *“bespreek eerst met de cliënt zelf. Van hé joh, dit valt me op.”*

Respondenten geven aan dat gelijkwaardig en laagdrempelig contact aangaan wordt gezien als open en eerlijke communicatie. Daarbij is open en eerlijk zijn over hoe je als hulpverlener bent ook belangrijk in directe communicatie geven de respondenten aan. Eén van de respondenten geeft aan: *“ik ben open over, ook over mezelf, over, over, wat me bezighoudt.”* Een ander stelt: *“dus uh, en ook maar gewoon je fouten toegeven. Ik bedoel: ‘dat was niet zo handig van mij’ of uh, dat hadden we anders moeten doen.”* Een ander zegt hierover: *“als ik het niet eens ben met iets, nou, ik moet niet boos gaan worden. In de zin van dat ik moet gaan schreeuwen, maar ik mag wel zo, heel duidelijk benadrukken, van dit wil ik zo niet.”* Meerdere respondenten geven aan dat het belangrijk is om te zeggen waar het op staat en hier niet omheen te draaien.

Over hoe je het beste onderwerpen bespreekbaar kan maken zegt een respondenten: *“dat zijn onderwerpen. Vragend in een gesprek vraag ik altijd eerst wat een cliënt belangrijk vindt om te bespreken en vervolgens geef ik aan wat ik ook belangrijk vindt om te bespreken.”* Een andere respondent laat bepaalde onderwerpen standaard in het hulpverleningsgesprek terugkomen: *“ja, daar begin ik bijna altijd vaste prik. Van uh, financiën. Dan pakken we even de inkomsten en uitgaven erbij of gewoon de bankafschriften. Van zo sta je ervoor. Dit doe je goed, je hebt in één keer spaargeld.”* Veel van de respondenten geven echter aan dat zij het onderwerp financiën niet of nauwelijks bespreken, omdat ze daar geen tijd voor hebben of dit aan budgetconsulenten laten.

4.2.2.4 Vertrouwensband.

Uit een goede relatie werken en een vertrouwensband opbouwen is een veel genoemd aspect in de communicatie met cliënten. De woonbegeleiders en persoonlijk begeleiders geven net als de budgetconsulenten het belang hiervan aan. Een respondent geeft aan: *“voor mij is het heel belangrijk dat ik eerst iemand een beetje leer kennen.”* Een ander zegt hierover: *“dus ik probeer ook altijd wel gewoon, uh, goed contact te hebben en niet altijd maar praten over je problemen.”* De basis van een goede vertrouwensband wordt voor veel respondenten benoemd als naast de jongere gaan staan. In de drie volgende citaten komt dit naar voren: *“het gaat erom dat de jongere regie neemt over zijn eigen leven en ik ga helpen”* en *“ja, weet je, het belangrijkste is gewoon, wees jezelf en ga niet boven de jongens staan en uh, en zorg voor een hele prettige sfeer en dat je een beetje, ja, ouwehoeren wil ik niet zeggen. Maar, je moet, je moet wel gewoon lol in de dingen hebben”* en *“dus als ze mij kunnen zien als een assistent, waar ze wat aan hebben, dan, dan ben je al een heel eind.”* Een respondent geeft aan dat ook bij het werken vanuit de relatie gekeken moet worden naar een passende aansluiting bij cliënten. Hierover wordt gezegd: *“bij persoonlijkheidsproblematiek kan ik niet vanuit relatie werken. Mensen met ADHD of andere dingen merk ik dat het wel heel goed werkt.”*

In de ogen van de respondenten is het voor cliënten niet altijd gemakkelijk om over financiën te praten. Dit kan zijn vanwege schaamte. Door een vertrouwensband op te bouwen wordt de drempel om het ook hierover te hebben minder hoog. *“Als je op een bepaald moment net teveel druk uitoefent, dan kan dat weer heel veel stress opleveren.”* Een andere respondent geeft aan dat het er wel bij hoort en dat er meer soms ongemakkelijke onderwerpen voor cliënten op tafel komen. Hierover wordt gezegd: *“ze praten makkelijker over financiën, dan over seks zeg maar.”*

4.2.2.5 Samenwerking budgetconsulenten en persoonlijk begeleiders

De respondenten zijn verdeeld over de samenwerking met budgetconsulenten. Met name de woonbegeleiders geven aan dat zij geen beeld hebben van wat de budgetconsulenten doen en afspreken met de cliënten. Hierdoor vinden ze het moeilijk om op dezelfde lijn door te communiceren met de cliënten. Ze willen geen uiteenlopende signalen afgeven. Persoonlijk begeleiders hebben wel meer contact met de budgetconsulenten en ervaren dit contact als prettig. Wel zien zij nog verbeterpunten in de samenwerking. Dit, om de communicatie met de cliënten zo eenduidig mogelijk te houden. Eén van de respondenten zegt hierover: *“vaak via de mail en, en soms telefonisch ja. Ja, dat verloopt prima. ja.”* Een andere reactie is: *“we weten elkaar goed te vinden.”* De respondenten geven aan allemaal blij te zijn als budgetbeheer betrokken is bij de financiën van cliënten.

Eén van de respondenten geeft aan: *“eigenlijk is het de bedoeling ook dat de pb'ers het terug pakken, maar volgens mij gebeurt het niet in de praktijk.”* Eén van de persoonlijk begeleiders gaf daar de volgende verklaringen voor: *“het ligt aan mijn onvermogen, onkunde zeg maar. Dus ik vind het wel prima. Daar uh, ben ik gewoon eerlijk in”* en *“en ik vind het heel erg fijn om me op andere dingen richten”* en *“ik vind die strijd om geld altijd zo vreselijk”*. Daarnaast zegt nog een respondent: *“dat, dan dat geld. Is gewoon heel fijn als dat bij iemand anders ligt”* en *“ik denk ook dat het goed is, dat het*

goed is dat het uh, gescheiden is. Omdat je, je hebt natuurlijk een spanningsveld rondom geld.” Uit deze citaten blijkt dat, zoals de budgetconsulenten ook lieten weten, het verschil in feeling met financiën verschilt per begeleider.

4.2.3 Expert

In deze paragraaf worden de resultaten weergegeven van de expert. Daarbij wordt gekeken naar de belangrijkste punten die genoemd zijn met betrekking tot deelvraag 4: hoe is de communicatie over financiën op dit moment?

4.2.3.1 Aansluiten bij cliënten

Om op een goede manier aan te sluiten bij cliënten is het volgens de expert belangrijk om inzicht te hebben in de interesse. Dit blijkt uit het volgende citaat: *“als ze dat willen gaan doen en als je dat wil gaan doen, met de jongeren over geld gaan praten. Zorg dan dat je weet waar jongeren geld aan uitgeven en wat voor jongeren belangrijk is. Wat het inkomen van de jongeren gemiddeld genomen is.”* Daarnaast is belangrijk dat je als hulpverlener in beeld hebt over welke kennis cliënten beschikken. De expert zegt hierover: *“wat weet hij überhaupt over het omgaan met geld, weet, weet, zorg dat je daar een beetje basiskennis in hebt. Dan kun je nog weer een keer gaan communiceren met jongeren. Anders ben je ze binnen 5 seconde kwijt.”*

Een opvallend punt wat de expert noemt is dat je als hulpverlener niet vanuit je eigen referentiekader met cliënten in gesprek moet gaan over financiën. Dat blijkt onder andere uit het citaat: *“dus zorg dat je in kaart hebt van waaruit je denkt. Als je gewoon blind met de jongeren gaat praten over uh, wat die van het geld vinden, hoe die met het geld omgaat, en je kent de context waarin de jongere denkt en werkt met geld niet. Dan heb je geen gesprek.”* Opvallend is dat de begeleiders juist aangeven wel vanuit hun referentiekader over financiën te werk gaan. Eén van de respondenten zegt: *“dus ik, ik, dat geeft mij rust, dus dat vind ik prettig, dus ik kan me voorstellen dat het voor jou ook prettig is. Zo, een beetje. Dus, ik denk dat ik al wel heel veel weet van geld, omdat ik zelf zo erop zit.”*

4.2.3.2 Belang van direct zijn.

Een opvallend punt wat de expert benoemt en niet terugkomt bij de andere respondenten, is dat het niet alleen belangrijk is om duidelijk en direct te zijn, maar dat je ook wel eens streng mag zijn. Als het om financiën gaat vindt de expert dat je het beste een splitsing kunt maken met andere hulpverleningsaspecten. De expert geeft aan dat voor het werken aan financiën een andere band nodig is dan voor andere aspecten. *“Dus ik doe jouw financiën en rondom het geld kan ik gewoon een ultieme klootzak zijn.”* Hij wil hiermee aangeven dat je zowel duidelijk moet zijn tegen cliënten in wat je doet en waarom, maar ook hele duidelijke grenzen moet stellen. Het belang van het splitsen is volgens hem ook dat cliënten dan hun verhaal wel bij een andere hulpverlener kunnen vertellen. Dit komt in het volgende citaat naar voren: *“dan ben je vervolgens niet de persoon om gewoon op te bellen van: ‘ik ben boos op mijn begeleider want die geeft mij geen geld.’ Nee, dan bellen ze een andere begeleider op en die sein je dan van tevoren even in van, jongens het geld is op. Hij gaat je over een paar minuutjes bellen en de huid vol schelden over mij, dat ik hem geen geld geef. Dan weet je dat vast. Oké, dan weet ik dat en dan kunnen we daar rustig een gesprek over hebben. En zo timmer je eigenlijk een beetje de begeleiding rondom zo’n jongere dicht.”* De reactie van cliënten was uiteindelijk vaak positief blijkt uit het volgende citaat: *“en dat directe vonden de jongeren, ten minste in die tijd, dat is ook al weer een generatie geleden, dat vonden ze toen heel prettig.”*

4.2.4 Cliënten

In deze paragraaf worden de resultaten weergegeven van de cliënten. Daarbij wordt gekeken naar de belangrijkste punten die genoemd zijn met betrekking tot deelvraag 4: hoe is de communicatie over financiën op dit moment?

4.2.4.1 Cliëntencontact

In tabel 6 zijn de uitkomsten van de enquête weergegeven met betrekking tot contact. Een meerderheid van 40% geeft aan het niet ieder gesprek, maar wel vaak, met de begeleiders over geldzaken te hebben. Bij 15% komt het ieder gesprek ter sprake, 36% bespreekt het heel soms en 9% geeft aan het er nooit over te hebben. Van de cliënten zou 13% het vaker over geldzaken willen hebben. In tabel 6 zijn de uitkomsten van vraag 9 en 11 weergegeven.

Tabel 6: Contact

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 9. Hoe vaak heb je het met je begeleider over geldzaken?	Ieder gesprek	2	3	5	15%
	Niet ieder gesprek, maar wel vaak	8	5	13	40%
	Heel soms	2	10	12	36%
	Nooit	1	2	3	9%
Vraag 11. Zou je het vaker over jouw geldzaken willen hebben?	Ja	2	1	3	13%
	Nee	11	9	20	87%

4.2.4.2 Ervaring cliënten

22% van de cliënten geeft aan het ongemakkelijk te vinden om over zijn of haar financiën te praten, tegenover 56% die aangeeft het makkelijk te vinden en 13% die aangeeft het prettig te vinden

Tabel 7: Ervaring bespreken financiën

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 10. Wat vind je ervan om over jouw geldzaken te praten?	Prettig	1	3	4	13%
	Makkelijk	6	12	18	56%
	Ongemakkelijk	4	3	7	22%
	Moeilijk	-	-	-	0%
	Ik praat er niet over	2	1	3	9%

De antwoorden van vraag 9+10 zijn vergeleken om te kijken naar het verband tussen de frequentie van het bespreken van de financiën en de ervaring van de cliënten daarbij. Van de cliënten die aangeven het ieder gesprek over financiën te hebben, vindt zowel 40% dat prettig als 40% dat ongemakkelijk. 20% geeft aan het makkelijk te vinden. Van de cliënten die het niet ieder gesprek, maar wel vaak met hun begeleider praten over financiën, vindt 50% dit makkelijk. 25% geeft aan het juist ongemakkelijk te vinden. Van de cliënten die het zelden over financiën heeft geeft 75% aan hier gemakkelijk over te praten. 19% vindt het ongemakkelijk en 6% vindt het prettig. In tabel 8 zijn de uitkomsten van vraag 9 en 10 vergelijkend weergegeven.

Tabel 8: verband ervaring en frequentie cliëntencontact

Vraag 9	Ieder gesprek	Niet ieder gesprek, maar wel vaak	Heel soms	Nooit
Vraag 10				
Prettig	2 40%	1 13%	1 6%	- 0%
Makkelijk	1 20%	4 50%	12 75%	1 33%
Ongemakkelijk	2 40%	2 25%	3 19%	- 0%
Moeilijk	- 0%	- 0%	- 0%	- 0%
Ik praat er niet over	- 0%	1 13%	- 0%	2 67%

Een meerderheid van de cliënten geeft aan dat de manier van praten als duidelijk (47%) en gelijkwaardig (47%) wordt ervaren. In tabel 9 zijn de uitkomsten van vraag 17 weergegeven.

Tabel 9: Ervaring houding begeleiders

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 17. Hoe vind je dat je begeleider tegen je praat?	Duidelijk	8	11	19	47%
	Gelijkwaardig	4	15	19	47%
	Te moeilijk	-	-	-	0%
	Kleinerend	1	-	1	2%
	Teveel gepush	1	-	1	2%
	Alles is van toepassing	-	1	1	2%

4.3 Deelvraag 5

In deze paragraaf zullen de resultaten weergegeven worden met betrekking tot deelvraag 5: hoe kunnen de hulpverleners non-verbale communicatie gebruiken om beter aan te sluiten bij de cliënten? Hierbij zijn verschillende interviews gehouden met budgetconsulenten, persoonlijke begeleiders en woonbegeleiders. Daarnaast is er nog een interview gehouden met een expert. Ook zijn er een enquête afgenomen bij de cliënten. Hieruit zijn verschillende resultaten naar voren gekomen.

4.3.1 Bevindingen Interviews hulpverleners en expert

In deze paragraaf worden de resultaten weergegeven van de respondenten: budgetconsulenten, woonbegeleiders en persoonlijk begeleiders. Daarbij wordt gekeken naar de belangrijkste punten die genoemd zijn met betrekking tot deelvraag 5: hoe kunnen de hulpverleners non-verbale communicatie gebruiken om beter aan te sluiten bij de cliënten?

4.3.1.1 Houding

Een enkeling van de respondenten geeft aan zich bewust bezig te houden met hoe er gepraat wordt en zit als er een gesprek is met cliënten. Eén van de respondenten zegt: *“ik probeer achterover, als je zelf ook achterover leunt van nou, met je armen wijd gaat zitten van, hoe gaan we dit doen”*. Een respondent beschrijft hier een open en uitnodigende houding. Andere respondenten geven ook aan dat een open houding belangrijk is. *“Ik vind altijd zelf dat ik een open houding moet hebben, want ja, waarom zouden hun alles moeten vertellen en ik niet.”*

4.3.1.2 Vertrouwensband

Bij veel respondenten komt terug dat de vertrouwensband een belangrijk aspect is in de communicatie over het algemeen. Ook bij de non-verbale communicatie wordt dit genoemd. In het volgende citaat komt dit naar voren: *“dan ga je natuurlijk anders het gesprek in dan dat je echt al een heel erge vertrouwensband hebt opgebouwd.”* Een tweede citaat waarin dit naar voren komt is: *“ook wel het gevoel geven van hé, ik ben er voor jou en ik wil, ik wil, samen met jou dit op gaan lossen.”* De meeste respondenten hebben moeite om te beschrijven hoe zij de positieve en open houding ook daadwerkelijk in hun lichaamstaal terug laten komen. *“Relaxed gaan zitten”* en *“de normale communicatie dingen.”* Een andere verwoording die wordt gebruikt is: *“je moet de houding aannemen die je bent.”*

4.3.1.3 Effect non-verbale communicatie

De meeste respondenten geven echter aan dat zij niet heel bewust zijn van het effect van hun non-verbale communicatie naar de cliënten toe. Meerdere respondenten geven aan dat er wel op de non-verbale communicatie wordt gelet. Een voorbeeld hiervan is de houding, zo geven zij aan. Soms merken de respondenten dat cliënten hierop letten. Eén van de respondenten zegt hierover: *“bij bepaalde cliënten die uh, kijken je dan aan en die zitten je te screenen en dat voel je dan ook wel en dat zie je dan ook wel gebeuren. En dan uh, uh ga je wel opletten ja. Oh ja, hoe zit ik.”* Een ander geeft aan: *“als ik zie dat de ander zich ongemakkelijk gaat voelen of wat dan ook, dan ga, dan ben ik, dan kijk ik wel naar mezelf van, hoe zit ik erbij uh. Ja. Maar niet, uh, ik denk niet altijd, uh, daaraan.”*

Een van de respondenten geeft aan dat het soms moeite kost om de juiste houding aan te nemen. De respondent laat het daarom bij de cliënt waar ze gaan zitten. *“Ik zit soms op plekken waarvan ik denk, oh niet mijn juiste houding, op een bank of op.”*

4.3.2 Expert

De expert geeft aan dat het wel belangrijk is bezig te zijn met je houding tijdens een gesprek. Het is volgens hem echter wel moeilijk om ook in te schatten of de non-verbale communicatie overkomt. Hiervoor kan je gebruik maken van feedback van collega's of cliënten. Ook benoemd hij dat vertrouwen uitstralen een belangrijk punt is in communicatie met jongeren.

4.3.3 Ervaring cliënten

Om de ervaring van de non-verbale communicatie naar cliënten toe te meten, is de vraag gesteld: hoe vind je dat je begeleider tegen je doet? Daarbij hadden cliënten verschillende antwoordmogelijkheden. De meeste cliënten gaven aan dat ze de houding van de begeleider respectvol (53%) en als geïnteresseerd (39%) ervoeren. 4% vindt echter dat ze tijdens een gesprek weinig aandacht hebben en/of te druk zijn. In onderstaande tabel zijn de resultaten weergegeven.

Tabel 10: Ervaring cliënten non-verbale communicatie

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 18. Hoe vind je dat je begeleider tegen je doet?	Respectvol	8	18	26	53%
	Geïnteresseerd	7	12	19	39%
	Heeft weinig aandacht/ is druk	2	-	2	4%
	Wisselvallig/ ligt aan het moment	1	1	2	4%

4.4 Deelvraag 6

In deze paragraaf zullen de resultaten weergegeven worden met betrekking tot deelvraag 6: waar liggen de interesses voor financiën bij de doelgroep? Hierbij zijn verschillende interviews gehouden met budgetconsulenten, persoonlijke begeleiders en woonbegeleiders. Daarnaast is er nog een interview gehouden met een expert. Ook zijn er enquêtes afgenomen bij de cliënten. Hieruit zijn verschillende resultaten naar voren gekomen.

4.4.1 Inkomsten

Allereerst is er aan de cliënten gevraagd hoe zij aan geld komen. In tabel 11 zijn de inkomstenbronnen weergegeven.

Tabel 11: Inkomsten

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 4. Hoe kom je iedere maand aan je geld?	Werk	5	5	10	18%
	Uitkering	7	11	18	33%
	Lening van DUO (Studiefinanciering)	5	1	6	11%
	Lening van de bank	-	-	-	0%
	Vrienden	1	4	5	8%
	Familie	4	1	5	8%
	Studietegemoetkoming	-	2	2	4%
	Kinderalimentatie	-	1	1	2%
	Leefgeld Kwintes	-	2	2	4%
	Stagevergoeding	-	1	1	2%
	Zorgtoeslag	-	1	1	2%
	Belastingdienst	1	-	1	2%
	Partner	1	-	1	2%
	Kindgebondenbudget	2	-	2	4%

De meeste cliënten bij Kwintes ontvangen een uitkering. Dit is 33%. Het gaat bij de cliënten vooral om een Wajong uitkering. Een Wajong uitkering is een uitkering die iemand toegewezen kan worden wanneer deze voor of na het 18^e levensjaar een ziekte of handicap heeft en daarom niet kan werken (Rijksoverheid, n.d.). In het geval van de cliënten hebben zij gedragsproblemen. Hierdoor hebben zij vaak een lange tijd een Wajong uitkering. Eén van de begeleiders zegt hierover: *“nou, wat ik ook wel lastig vind is als mensen bijvoorbeeld een Wajong hebben. En ze, die hebben ze gewoon tot in lengte van jaren krijgen ze die. Dan worden ze daardoor ook niet gestimuleerd om te gaan werken weet je wel, omdat ik gewoon echt vind dat het gewoon niet goed is voor een mens als die alleen maar hoeft te zitten. Het is gewoon voor iedereen goed dat die iets doet.”* Daarnaast werkt 18% van de cliënten en 11% van de cliënten komt aan geld door studiefinanciering. Ook spelen vrienden en familie nog een rol.

4.4.2 Interesses financiën cliënten

Tijdens de interviews met de budgetconsulenten, persoonlijk begeleiders en woonbegeleiders zijn er veel factoren genoemd waar de interesses van cliënten naar uit gaan wat betreft financiën. Zo geven de meeste respondenten aan dat de interesses van cliënten wat betreft financiën liggen bij het uitgeven van geld. Zo geeft de expert aan: *“het bezitten, het hebben van dingen en het hebben op korte termijn. Ze willen het nu.”* Dit is ook iets wat onder de andere begeleiders veel gezegd is.

Daarnaast is er aan de cliënten gevraagd of ze wel eens meer geld uitgeven dan er eigenlijk is. Hierop antwoord 58% met nee. De rest van de cliënten, 42% antwoord met ja of af en toe. Hieruit blijkt dat het grootste gedeelte aangeeft wel met geld om te kunnen gaan. De overige cliënten geven aan hier wat meer moeite mee te hebben en dus wel eens meer geld uit te geven dan ze eigenlijk hebben.

Tabel 12: Meer uitgeven dan cliënten hebben

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 5. Geef je wel eens meer geld uit dan je eigenlijk hebt?	Ja	4	3	7	21%
	Af en toe	3	4	7	21%
	Nee	6	13	19	58%

4.4.2.1 Uitgaven

De grootste interesse van de cliënten bij financiën ligt dus bij het uitgeven van geld. Er is zowel aan de cliënten als aan de begeleiders gevraagd waar de cliënten dan het meeste geld aan uitgeven. Hier komen veel dezelfde antwoorden uit voort. Over het algemeen geven zij aan dat er veel geld wordt uitgegeven aan uitgaan, drank, softdrugs en sigaretten. Zo zegt een begeleider: *“er is ook wel een cultuurtje van veel gamen en veel roken, blowen en dat soort dingen.”* Daarnaast wordt er aangegeven dat de cliënten veel geld uit geven aan telefonie. Hoge telefoonrekeningen of zomaar abonnementen afsluiten. De expert zegt hierover: *“toen ik net begon, de mobiele telefoon kwam net op. Van die leuke reclameacties, dat je voor nul euro een nieuwe telefoon kreeg. En de meeste mensen zeggen dan van, hoe is het in vredesnaam mogelijk dat ik een gratis iets krijg. Massaal vier of vijf mobiele telefoons halen, niet gezegd dat er een abonnement aan gekoppeld is.”* De expert geeft ook tijdens het gesprek aan dat dit al wel een tijd is geleden, maar dat dit nog wel een rol kan spelen.

Iets wat ook meerdere keren genoemd wordt is een koopverslaving bij de cliënten. Er zijn meerdere cliënten die verslaafd zijn aan nieuwe dingen kopen. Eén van de begeleiders zegt: *“vooral de jongeren doelgroep, de jongeren uh, met, met bijvoorbeeld een koopverslaving, vooral vrouwen, ik, ik vind het soms lastiger.”* Daarnaast geven zij aan dat er bij cliënten met een koopverslaving vooral gewerkt wordt aan de relatie. Een begeleider zegt dat iemand met een koopverslaving het moeilijk vindt om te vertellen dat hij of zij weer iets nieuws heeft gekocht. Een begeleider geeft aan dat hij dan zo goed mogelijk aan de vertrouwensband probeert te werken, zodat diegene het uiteindelijk durft te vertellen. Een gevolg van de koopverslaving is dat er nieuwe schulden kunnen ontstaan.

Daarnaast geven de begeleiders aan dat er een duidelijk verschil is tussen jongens en meisjes. Zo zegt één van de begeleiders over meisjes: *“meisjes willen mooi zijn en willen uh, weet je wel, dat is heel belangrijk hoe ze eruit zien.”* Over jongens zegt diezelfde begeleider: *“en bij jongens is het uh, gezelligheid, drinken, roken, feestje met elkaar.”* Over het algemeen geven alle begeleiders aan dat

het geld bij meisjes uit wordt gegeven aan kleding, verzorging en cosmetica. De jongens geven het geld vooral uit aan games, fastfood en gokken. Daarnaast geeft één van de begeleiders nog aan dat de jonge moeders anders omgaan met geld. De begeleider geeft aan: *“hebben wel echt de prioriteit, gelukkig, bij hun kind. Dus ik heb eigenlijk nog nooit meegemaakt dat er geen eten is of geen luiers of die hele echt, die basic dingen.”*

De cliënten zelf hebben bij de enquête aangegeven aan welke drie dingen zij het meeste geld uitgeven. Dit is in Tabel 13 te zien. Er is onderscheid gemaakt tussen mannelijk en vrouwelijk cliënten.

Tabel 13: Uitgaven

	Antwoorden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Vrouwelijk		Mannelijk	
					Aantal	%	Aantal	%
Vraag 20. Waar geef jij het meeste geld aan uit?	Kleding	6	5	11	6	13%	5	11%
	Sigaretten	9	7	16	10	22%	6	13%
	Schulden aflossen	4	3	7	5	11%	2	4%
	Huur	1	5	6	1	2%	5	11%
	Telefoon	6	4	10	7	15%	3	6%
	Drugs	-	3	3	-	0%	3	6%
	Eten en drinken	11	17	28	14	30%	14	29%
	Alcohol	2	2	4	2	4%	2	4%
	Sparen	1	-	1	1	2%	-	0%
	Kinderspullen	1	-	1	1	2%	-	0%
	Ov-chipkaart/ Reizen	-	2	2	-	0%	2	4%
	Games	-	3	3	-	0%	3	6%
	Apparatuur/ elektronica	-	2	2	-	0%	2	4%
	Leven	-	1	1	-	0%	1	2%

In tabel 13 is te zien dat er daadwerkelijk verschil zit tussen jongens en meisjes. Zowel jongens als meiden geven het meeste geld uit aan eten en drinken. Bij de meiden is een belangrijke uitgave sigaretten. Bij de enquête hebben er 14 meiden meegedaan. Hiervan geven 10 meiden aan dat ze het veel geld uitgeven aan sigaretten. Dat is, omgerekend in procenten, ruim 71% die daar veel geld aan uitgeeft. Daarnaast blijken er verschillen te zitten in waar de begeleiders denken dat cliënten het meeste geld aan uitgeven en wat de cliënten zelf aangeven. Als het met elkaar vergeleken wordt, geven de meeste cliënten niet zoveel geld uit aan drugs en alcohol. Iets wat de begeleiders wel aangaven dat dat een grote uitgavepost is. Daarnaast blijkt uit de enquête dat de jongens aangeven niet heel veel geld uit te geven aan games. Iets wat bij de begeleiders wel veel genoemd is.

4.4.2.2 Vragen van cliënten

Als laatste, met betrekking tot deze deelvraag, is er aan de begeleiders gevraagd welke vragen de cliënten stellen aan de begeleiders over financiën. De begeleiders geven aan dat de cliënten met budgetbeheer vaak vragen om meer geld. Zij krijgen, aangezien ze in budgetbeheer zitten, iedere week of maand leefgeld. Een begeleider geeft hierbij aan: *“uh, bij de jongeren die in budgetbeheer hebben of ze nog extra geld mogen. Dus die zoeken gewoon, mag ik nog meer?”* Bij de cliënten zonder budgetbeheer geeft een begeleider aan: *“En uh, de jongeren die het wel goed kunnen, die uh, die hebben veel meer doelen. Ik wil uh, ik wil dit met mijn geld gaan doen. Ik wil sparen voor mijn rijbewijs of wat dan ook.”* Daarnaast wordt er aangegeven dat er over het CAK vaak vragen zijn. Er is aan de cliënten gevraagd wat zij verder nog zouden willen weten wat betreft financiën. In tabel 14 zijn hiervan de uitkomsten weergegeven.

Tabel 14: Veel voorkomende vragen

	Antwoord- mogelijkheden	Ghandi	Ronde- erf	Totaal	Percentage
Vraag 19. Wat zou je nog meer willen weten over geldzaken?	Over hoe ik zuiniger om kan gaan met mijn geld.	3	5	8	16%
	Waar ik geld kan lenen	-	-	-	0%
	Hoe ik mijn geldzaken kan bijhouden	3	3	6	12%
	Waarvoor moet ik verzekerd zijn?	2	2	4	8%
	Waar heb ik recht op? (Zorgtoeslag, etc.)	5	7	12	23%
	Hoe kan ik sparen?	4	3	7	14%
	Niks, ik vind geldzaken niet interessant.	2	1	3	6%
	Niks, ik heb geen schulden of problemen met mijn geldzaken.	1	8	9	17%
	Welke sites kan ik bezoeken over geldzaken?	1	1	2	4%

Het grootste gedeelte van de cliënten geven aan dat zij willen weten waar zij recht op hebben. Daarna geven de meeste cliënten geven aan dat zij niks hoeven te weten, aangezien zij geen problemen hebben met hun geldzaken. Tevens vinden zij de onderwerpen interessant hoe zij zuiniger met hun geld kunnen doen en hoe zij moeten sparen. Dit is iets wat volgens de begeleiders nog niet vaak genoeg gebeurt. Zij geven aan dat de interesse van de cliënten in het hier en nu is en dat de cliënten niet nadenken over de toekomst. Toch blijken de cliënten zelf hier wel interesse in te hebben.

4.5 Deelvraag 7

In deze paragraaf zullen de resultaten weergegeven worden met betrekking tot deelvraag 7: wat wordt er gemist door de cliënten en hulpverleners in de communicatie over financiën? Hierbij zijn verschillende interviews gehouden met budgetconsulenten, persoonlijke begeleiders en woonbegeleiders. Daarnaast is er nog een interview gehouden met een expert. Ook zijn er enquêtes afgenomen bij de cliënten. Hieruit zijn verschillende resultaten naar voren gekomen.

4.5.1 Tevredenheid

Tijdens de interviews zijn er verschillende resultaten naar voren gekomen. Zo zijn hebben de meeste van de geïnterviewde respondenten aangegeven dat er wel wat veranderd kan worden in de communicatie over financiën. Toch geven 3 van de 12 respondenten aan dat zij niets missen in de communicatie over financiën. Zo zegt één van de respondenten: *“uh, wat zou er beter kunnen. Dat is een goede vraag van je. Vast nog wel iets, maar voor mijn gevoel heb ik het idee dat het loopt.”* Een andere respondent geeft aan dat hij het allemaal wel best vindt. Hij hoeft geen verandering te zien. Ook geeft een respondent aan dat hij denkt dat ze al heel goed bezig zijn. Er wordt veel geluisterd naar de cliënten en ze weten wat ze nodig hebben zodat ze tijdig uit kunnen stromen.

4.5.2 Besef van geld

Besef van geld. Het besef wat de waarde is van geld en wat het nut hiervan is. Uit het onderzoek blijkt dat het besef van geld bij de cliënten soms ver te zoeken is. Zij zien niet in wat de waarde van geld is, zo blijkt uit de interviews met de begeleiders. Verschillende begeleiders geven hun mening hierover. Zo geeft één van de respondenten aan: *“dat het belang van een uh, het hebben van geld en uh, reserves, dat dat duidelijker voor ze is.”* Een andere respondent geeft aan dat hier nog wel wat aan kan gebeuren vanuit de begeleiding: *“het is, ze beseffen het ook gewoon niet. Daar kunnen we nog wel wat in doen denk ik.”* Op dit moment wordt er vanuit de begeleiding te weinig over gesproken. De één geeft aan dat er in de begeleiding te weinig gecommuniceerd wordt over de waarde van geld en dat zij daar nog wel wat in kunnen betekenen. Een andere respondent geeft aan dat het ook in de opvoeding kan zitten. Wanneer er in de opvoeding niets is gedaan kan het zijn dat er minder ruimte is om te ontwikkelen.

4.5.3 Samenwerking

Bij Kwintes zit, zoals er in paragraaf 5.1 te lezen is, ongeveer de helft van de cliënten in budgetbeheer. De budgetconsulenten regelen de financiën en de persoonlijk begeleiders zorgen voor de ondersteuning bij de cliënten. Uit de interviews blijkt dat de verschillende begeleiders nogal wat missen in de communicatie over de financiën van de cliënten.

4.5.3.1 Persoonlijk begeleiders

In de communicatie over financiën zijn de persoonlijk begeleiders niet erg te spreken over de budgetconsulenten. Eén van de persoonlijk begeleiders geeft aan na de vraag of zij nog wat missen in de communicatie over financiën: *“dan zou het misschien nog eerder de communicatie zijn of de lijntjes die we hebben met budgetbeheer. Maar ja, als dat nodig is dan bellen we die wel. Of dan mailen we even met elkaar.”* Er wordt hier gezegd dat zij elkaar wel kunnen vinden wanneer dit nodig is, maar dat zij graag wel wat kortere lijnen zouden willen. Daarbij geven respondenten ook aan dat zij vaker contact zouden willen over de financiën van cliënten. Eén van de respondenten geeft aan dat er niet per se een actie aan vast zit, maar dat zij vaker op de hoogte gehouden willen worden over de cliënten. Op die manier kunnen zij beter aansluiten bij de cliënten als het over financiën gaat. Dat wordt door verschillende persoonlijk begeleiders gemist op dit moment. Zo zegt een respondent: *“het is nu inderdaad dat je op het moment dat het nodig is contact. Maar dat je gewoon elkaar wat vaker kan zien of spreken van joh, hoe is het met die.”* Kortere lijnen, dat is wat de persoonlijk begeleiders graag zouden willen met de budgetconsulenten.

Ook wordt er door één van de persoonlijk begeleiders aangegeven dat zij het prettig zou vinden als de budgetconsulenten meer contact zouden hebben met de cliënten. Op de vraag of de cliënten dit ook zouden willen komt het volgende antwoord: *“waarschijnlijk niet, want als het loopt dan loopt het, dus dan is het goed. Maar voor hun eigen, uiteindelijk voor hun eigen ontwikkeling denk ik dat het goed is om daarin mee te kijken.”* Daarbij geeft een persoonlijk begeleider ook aan dat hij opmerkt dat de cliënten budgetbeheer niet vertrouwen.

4.5.3.2 Budgetconsulenten

Op de vraag wat de budgetconsulenten missen in de communicatie over financiën bij cliënten komen verschillende antwoorden. Bij de budgetconsulenten komt vooral naar voren dat zij de taakverdeling van de persoonlijk begeleiders en hun eigen taak niet helemaal duidelijk vinden. Zij geven aan dat de persoonlijk begeleiders van de budgetconsulenten verwachten dat zij het hele stuk van de financiën doen. Eén van de budgetconsulenten geeft aan dat een persoonlijk begeleider vaak aangeeft: *“ik heb al zoveel te doen als persoonlijk begeleider. En jullie zijn er toch voor de financiën.”* Zij geven aan dat juist een persoonlijk begeleider een belangrijke rol heeft bij de financiën, maar dat dit er vaak bij in schiet, aangezien er al zoveel problemen spelen bij de cliënt. Toch worden hier vooral uitspraken over gedaan: *“misschien nog iets meer overleg of uh, afstemming, wie doet wat, uh, dat het voor de persoonlijk begeleider ook duidelijk is wat eigenlijk de visie is.”*

De budgetconsulenten zelf missen in de communicatie over financiën vooral het cliëntencontact. *“wat ik belangrijk vind, dat is gewoon nog steeds dat cliëntencontact. Dat is eigenlijk bij ons weggehaald.”*

4.5.3.3 Woonbegeleiders

Woonbegeleiders hebben verschillende meningen over wat er gemist wordt in de communicatie over financiën. Zo zijn er een aantal die hier niets in missen. Anderen geven aan dat zij het binnen het team niet vaak over financiën hebben. Daarbij wordt er bij sommige woonbegeleiders nogal wat gemist. Eén probleem wat naar voren komt is dat het een groot team is met veel parttimers. Hierdoor is niet iedereen altijd even op de hoogte van alle vorderingen. Ook niet wat financiën betreft. Zo geeft één van de woonbegeleiders aan: *“en dan zit ik altijd oh jaja dan moet je toch maar even morgen naar budgetbeheer, weet je wel dat voelt zo, dat ik denk ja ik kan er niks mee.”* Er wordt hierbij tevens aangegeven dat de samenwerking met budgetbeheer niet zo heel goed is en dat zij hierin belemmerd wordt om het met cliënten over financiën te hebben: *“ik heb niet echt inzicht in welke insteek zij hebben en wat hun plan is.”* Hierin zijn de woonbegeleiders niet erg tevreden.

4.5.4 Budgetbeheer

Zoals eerdergenoemd zit ongeveer de helft van de cliënten in budgetbeheer. Het geld wat ze ontvangen wordt door de budgetconsulenten beheert. Hiervan worden de vaste lasten en eventuele schulden betaald. Hierbij krijgen de cliënten iedere week of maand leefgeld.

4.5.4.1 IBS/ Bizon

Iedere cliënt die budgetbeheer heeft krijgt zo nu en dan een gesprek met een budgetconsulent. In het begin is er veel contact, later wordt dit contact verminderd. Een middel wat gebruikt wordt door de budgetconsulenten is IBS/ Bizon. Dit is een programma waarin zowel de budgetconsulenten als de cliënten kunnen kijken. In het programma is te zien wat er op de rekening staat van de cliënten. Als een cliënt extra geld wil, voor bijvoorbeeld een treinkaartje, kan er een aanvraag in worden gezet.

Het programma dient hierbij ook als een communicatiemiddel. Het is de bedoeling dat ook de persoonlijk begeleiders af en toe met de cliënten bij het programma inloggen om te kijken hoe de financiën ervoor staan. De meningen over het programma zijn erg verdeeld. Eén van de budgetconsulenten geeft aan: *“ze willen altijd wel meekijken. Maar in de praktijk, valt het me op dat mensen heel weinig meekijken, en ook niet begrijpen wat er staat of wat er gebeurt op zo’n rekening.”* Dit is ook iets wat terugkomt bij de persoonlijk begeleiders. Er is één persoonlijk begeleider die aangeeft gebruik te maken van het programma samen met een cliënt. De andere persoonlijk begeleiders geven aan het programma vrijwel niet te gebruiken. Zo geeft een persoonlijk begeleider aan: *“ik vind het zelf, moet ik zeggen, ook niet een heel praktisch programma moet ik zeggen.”* Ook geven de woonbegeleiders allen aan dat zij niet in het programma kunnen kijken. Zij geven aan dat ze dit wel graag zouden willen om samen met de cliënten meer met de financiën bezig te kunnen zijn en hier ook over in gesprek te kunnen. Een nadeel van het programma wat genoemd wordt door de respondenten is dat het programma niet helemaal up to date is en altijd een paar dagen achter loopt.

In de enquête is er aan de cliënten gevraagd met budgetbeheer of zij wel eens het programma gebruiken.

Tabel 15: IBS/ Bizon

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 8. Gebruik je wel eens samen met je persoonlijk begeleider of zelf het computerprogramma van Budgetbeheer?	Ja	5	5	10	62,5 %
	Nee	2	4	6	37,5%

In tabel 15 is te zien dat er van de 16 cliënten, 10 cliënten zijn die het programma wel eens gebruiken. Daarbij zijn er 6 van de 16 die het programma niet gebruiken.

4.5.4.2 Verantwoordelijkheid terugleggen

Een andere factor wat bij de interviews naar boven kwam is de verantwoordelijkheid van de cliënten wat betreft hun eigen financiën. Van de 33 cliënten zijn er 16 cliënten die budgetbeheer hebben. De onderzoekers hebben gevraagd in hoeverre de verantwoordelijkheid daarna weer teruggelegd wordt bij de cliënten. Eén van de budgetconsulenten geeft aan: *“wat wij veel terug zien is dat onze doelstelling van budgetbeheer mooier is, dan dat er in de werkelijkheid behaald wordt. Dus eigenlijk, lijken we, gaan we steeds meer lijken op een bewindvoerderskantoor.”* Daarbij geeft een andere budgetconsulent aan: *“eigenlijk zien we dat we het meer vaak over nemen als dat we het daadwerkelijk kunnen trainen.”* Volgens de budgetconsulenten zelf, wordt het op dit moment dus meer overgenomen dan dat de cliënten getraind worden om het uiteindelijk weer zelf te kunnen doen.

Een woonbegeleider geeft aan: *“misschien ligt er natuurlijk ook wel een taak van de pb’er. De pb’er moet natuurlijk ook daarin meewerken, dat ze meekijken samen met de jongeren. Vaak ontbreekt de tijd hier ook wel een beetje aan.”* Tijd is hierin ook een factor, zo geeft de woonbegeleider aan.

4.5.4.3 Voorstander budgetbeheer

Uit de interviews kwam ook naar voren dat er meerdere respondenten zijn die er voorstander van zijn als iedereen budgetbeheer zou krijgen. Zo geeft één van de respondenten aan: *“ik zelf zie hier wel een verbeterpunt dat het hier misschien wel een verplichting zou kunnen worden.”* Een andere respondent geeft aan: *“dus als je hier komt ga je in budgetbeheer. Zou ik zelf wel een voorstander van zijn”* Op dit moment is het niet voor iedereen verplicht om in budgetbeheer te gaan zodra je bij één van de twee locaties komt wonen.

4.5.5 Algemene verbeterpunten

Uit de interviews zijn nog verdere punten gekomen waar de respondenten iets missen in de communicatie over financiën.

4.5.5.1 Voorlichting

Meerdere respondenten komen met het idee om een voorlichting te geven. Een respondent zegt: *“hm, we hebben hier uh, van, van Kwintes zelf iemand van budgetbeheer zeg maar, van die de financiën beheert die ook uh, al wel eens avonden heeft gegeven zeg maar over financiën. Hm, misschien zou dat nog wat meer kunnen inderdaad.”* De respondent geeft aan dat er meerdere avonden over financiën gegeven zouden kunnen worden. Een andere respondent zegt: *“wat, wat, voor de doelgroep aan zou sluiten van dat, dat de mensen periodiek is langs zouden komen om een voorlichting te geven.”* Daarbij komt er ook een respondent met het idee om de cliënten een keer mee te nemen naar een activiteit dat over financiën gaat. Hij geeft aan dat er daardoor misschien meer bewustzijn bij de cliënten komt.

4.5.5.2 Meer aandacht voor financiën

Een aantal respondenten geeft aan dat geldzaken meer op de voorgrond mogen staan. Zij geven aan dat het belangrijk is dat de cliënten weten wat het inhoudt om schulden te hebben. De respondenten zouden willen zien dat er meer contact over is. Een respondent zegt: *“dat persoonlijk begeleiders ook nog wat meer daarop richten van joh, wat heb je nodig. Wat voor hun belangrijk is om te weten. En ik denk dat daar nog wel wat meer in kan zeg maar.”* Daarbij geeft een respondent ook aan dat cliënten vaak nog niet weten wat erbij komt kijken als je zelfstandig gaan wonen. Dit is toch iets wat ze uiteindelijk wel zullen gaan doen. Zij geeft aan dat daar ook nog meer aandacht voor zou kunnen zijn. Zij geven aan dat cliënten meer bewustwording nodig hebben voor de toekomst en daarbij ook meer zouden kunnen sparen voordat ze zelfstandig gaan wonen.

Daarnaast komt nog duidelijk naar voren dat de cliënten een andere manier van communiceren hebben gevonden, namelijk WhatsApp. Een respondent geeft aan: *“veelal mensen willen toch via de app alles doen. Dus dat probeer ik wel een beetje af te houden.”* Anderen geven aan dat ze WhatsApp juist gemakkelijk vinden om in het algemeen te communiceren. Zij geven aan dat cliënten vaak de telefoon in hun handen hebben en dat het een goede aansluiting is om met cliënten in contact te komen.

4.5.6 Ervaring cliënten

Onder de cliënten is er de vraag gesteld wat zijn in de begeleiding missen als het over geld gaat. Allereerst is er de vraag of zij genoeg worden geholpen wanneer zij een vraag hebben over geld. 18% geeft aan dat zij niet genoeg geholpen worden. 82% geeft aan dat zij wel genoeg geholpen worden.

Tabel 16: Ervaring hulp

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 12. Vind je dat je genoeg geholpen wordt als je een vraag hebt over geld?	Ja	10	17	27	82%
	Nee	4	2	6	18%

Hierna kwam in de enquête de vraag of zij de begeleider zelf om hulp zouden vragen als zij een vraag zouden hebben over geld. Hierbij geeft 24% aan dat zij dat niet zouden doen en 76% geeft aan dat zij dit wel zouden doen.

Tabel 17: Hulp vragen

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 13. Zou je je begeleider zelf om hulp vragen als je vragen hebt over je geld?	Ja	9	16	25	76%
	Nee	4	4	8	24%

Hierna kwam een vraag of zij al wel een om hulp hebben gevraagd. 25% antwoordde dat zij niet om hulp hebben gevraagd. 75% heeft geantwoord dat zij wel om hulp hebben gevraagd.

Tabel 18: Hulp gevraagd

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 14. Heb je al wel eens om hulp gevraagd?	Ja	10	15	25	75%
	Nee	3	5	8	25%

Als vervolg op de vorige vraag is er bekeken wie van de cliënten, die wel om hulp hebben gevraagd, hier wat aan gehad hebben. Van de 75% die wel om hulp hebben gevraagd, heeft 80% hier wat aan gehad. De overige 20% geeft aan niets aan de hulp te hebben gehad. Bij vraag 15 is gekeken naar hoeveel procent van de cliënten die wel hulp hebben gevraagd (zie vraag 14) aangeeft daar wel of niet wat aan gehad te hebben.

Tabel 19: Ervaring hulp vragen

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 15. Heb je hier toen wat aan gehad?	Ja	4	16	20	80%
	Nee	5	-	5	20%
	Ik heb nog nooit hulp gevraagd	4	5	8	N.v.t.

Als laatste is er aan de cliënten gevraagd wat zij op dit moment missen in de begeleiding als het over geld gaat. 66% van de cliënten geeft aan dat zij niets missen. Daarnaast zijn er een aantal cliënten die zich niet begrepen voelen en die meer afstand zouden willen. Zij voelen te veel bemoeienis. Tevens is er te zien dat de cliënten bij de Ghandi relatief meer missen dan de cliënten van het Ronde Erf.

Tabel 20: Begeleiding

	Antwoord- mogelijkheden	Ghandi	Ronde- erf	Totaal	Percentage
Vraag 16. Wat mis je in de begeleiding als het over geld gaat?	Ik voel me niet begrepen	1	2	3	8%
	Ik voel me niet serieus genomen	1	-	1	3%
	Ik zou het vaker over financiën willen hebben	1	-	1	3%
	Ik mis dat ze wat meer afstand nemen. Als ik wat vragen bemoeien ze zich te veel met me.	3	-	3	8%
	Ik mis niks	8	16	24	66%
	Ik vindt ze niet altijd even eerlijk	1	-	1	3%
	Ik zou graag meer oplossingen aangedragen krijgen	1	-	1	3%
	Een manier om geld over te houden	-	1	1	3%
	Soms lastig te weten wat binnen je budget valt	-	1	1	3%

Hoofdstuk 5. Conclusies

In dit hoofdstuk zullen allereerst de conclusies van de deelvragen worden beschreven. Hierna wordt de conclusie op de hoofdvraag beschreven. Vervolgens worden er aanbevelingen gedaan voor de opdrachtgever en is er een sterke- en zwakte analyse beschreven. Als laatste is er een discussie weergegeven over het onderzoeksonderwerp.

5.1 Conclusie deelvraag 4

Op dit moment wordt er in de communicatie naar cliënten toe door de betrokken hulpverleners veel aandacht besteed aan drie punten. Dit zijn: het aansluiten bij cliënten, het direct en duidelijk communiceren en de vertrouwensband tussen hulpverlener en cliënt vergroten. Dit zijn de drie punten die door elk van de hulpverleners als zeer belangrijk worden ervaren.

Hoewel de meeste cliënten aangeven de frequentie van contact en de inhoud van het contact met hulpverleners als positief te ervaren, blijven er cliënten die hier minder positief tegenover staan. Hierbij sluit de communicatie dus niet genoeg aan. Een verbeterpunt hierin zou volgens de expert kunnen zijn om als hulpverlener niet vanuit je eigen referentiekader over geld te praten, maar juist heel erg vanuit de belevingswereld van de cliënt te kijken. Het aansluiten bij cliënten kan worden verbeterd door te kijken naar waar de interesses van cliënten liggen, dit wordt beschreven bij deelvraag 6. Er wordt nu door de hulpverleners aangegeven dat het aansluiten bij de cliënten als van groot belang wordt ervaren. Echter is het niet voor alle hulpverleners even duidelijk hoe je dit het beste kunt doen.

Uit de toevoegingen van de expert kan worden geconcludeerd dat het juist belangrijk zou kunnen zijn om een duidelijke scheiding te hebben tussen de financiën en de andere aspecten van de hulpverlening. Er blijkt echter dat de rolverdeling tussen de verschillende hulpverleners niet altijd even duidelijk is. Het kan zijn dat dit ten koste gaat van het direct en duidelijk communiceren naar cliënten toe, omdat zij van verschillende hulpverleners een verschillend verhaal krijgen.

Uit de resultaten blijkt dat hulpverleners voornamelijk vanuit de relatie en de vertrouwensband met cliënten proberen te werken. Dit werkt naar eigen zeggen het beste. Een valkuil hierbij zou kunnen zijn dat men heel erg met de cliënten meebeweegt. De expert geeft hierop als toevoeging dat streng, maar duidelijk optreden de vertrouwensband ook ten goede kan komen. Hulpverleners doen dit nu soms niet, om de vertrouwensband niet te beschadigen. Echter blijkt uit de ervaring van de expert dat streng, maar duidelijk optreden de vertrouwensband op langere termijn juist kan versterken. Wanneer er resultaat geboekt wordt, kunnen de cliënten het belang hiervan gaan inzien.

5.2 Conclusie deelvraag 5

Cliënten geven aan de houding van begeleiders over het algemeen positief te ervaren. Er is een kleine groep respondenten die aangeeft dat hulpverleners te weinig aandacht voor ze hebben of te druk zijn.

Op dit moment wordt er door veel hulpverleners nog niet optimaal gebruik gemaakt van non-verbale communicatie. Een groot deel van de respondenten is zich niet bewust van hoe zij non-verbale communicatie in hun voordeel kunnen gebruiken. Wel probeert men de non-verbale communicatie aan te passen, wanneer er blijkt dat dit als storend of niet-helpend wordt ervaren. Een tip die de expert geeft, is om feedback te vragen op de non-verbale communicatie bij collega's.

5.3 Conclusie deelvraag 6

Zoals ook in deelvraag 4 naar voren is gekomen, is het aansluiten bij cliënten belangrijk voor een goede communicatie. De meeste respondenten geven aan dat de interesses van cliënten vooral gericht zijn op het uitgeven van geld. Bijna de helft van de cliënten geeft ook aan wel eens meer geld uit te geven dan zij daadwerkelijk hebben. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de cliënten nog niet bewust zijn van het belang van geld sparen. Ook de hulpverleners geven aan dat hier weinig interesse voor is onder de cliënten. Veelvoudig wordt een koopverslaving genoemd als onderliggend probleem. Opvallend is dat cliënten zelf wel aangeven meer te willen weten over hoe zij kunnen sparen.

Volgens de hulpverleners is er een duidelijk verschil aan uitgaven tussen mannelijke en vrouwelijke cliënten. Over het algemeen geven alle begeleiders aan dat het geld bij meisjes uit wordt gegeven aan kleding, verzorging en cosmetica. De jongens geven het geld vooral uit aan games, fastfood en gokken. Ook uit de resultaten van de enquêtes onder de cliënten komt het verschil tussen jongens en

meisjes duidelijk naar voren. Daarnaast blijken er verschillen te zitten in waar de begeleiders denken dat cliënten het meeste geld aan uitgeven en wat de cliënten zelf aangeven.

Vragen waarmee cliënten komen bij de begeleiding gaan vaak over het meer overhouden van geld en het CAK. De cliënten gaven zelf aan dat zij graag meer informatie zouden willen over onder andere de toeslagen waar ze recht op hebben. Dit zou kunnen aansluiten bij het beeld over de cliënten dat hun interesse ligt bij zoveel mogelijk geld binnen krijgen om uit te geven.

5.4 Conclusie deelvraag 7

Door cliënten en hulpverleners worden er verschillende factoren gemist in de communicatie over financiën. De hulpverleners vinden het lastig dat cliënten vaak geen besef van geld hebben. Ook komt naar voren dat er een spanningsveld is met de cliënten en het budgetbeheer. De financiën worden overgenomen van de cliënt, echter blijkt dat de verantwoordelijkheid over het geld bijna niet meer wordt teruggelegd bij de cliënt. Hierdoor kan de communicatie beïnvloed worden. Als cliënten de verantwoordelijkheid niet krijgen over hun eigen financiën, kan de interesse voor financiën ook verminderen. Ze zijn hier dan niet zo mee bezig, aangezien de verantwoordelijkheid toch niet bij hen ligt.

Daarnaast wordt er veel gezegd over de samenwerking tussen budgetconsulenten, persoonlijk begeleiders en woonbegeleiders. Vanuit alle partijen komt naar voren dat zij elkaar wel kunnen vinden als er contact nodig is. Toch geven alle partijen aan dat er meer behoefte is aan contact over cliënten. Ook komt er naar voren dat het onderling niet altijd duidelijk is welke afspraken er gemaakt worden met cliënten. Dit zou een mogelijke oorzaak kunnen zijn waardoor de communicatie naar cliënten toe, over waar ze welke vraag neer kunnen leggen, niet altijd even duidelijk is. Met name woonbegeleiders weten vaak niet wat de afspraken zijn over financiën. Dit is opvallend, aangezien er wel van de woonbegeleiders wordt verwacht dat zij een rol spelen bij de begeleiding in financiën.

Een ander punt dat naar voren komt is dat het communicatiemiddel IBS/ Bizon niet bij alle hulpverleners bekend is of gebruikt wordt. Hier zou nog winst behaald kunnen worden, door de hele organisatie, door hier meer aandacht aan te schenken. Een mogelijke oorzaak dat het communicatiemiddel op dit moment niet optimaal benut wordt kan zijn: dat het programma een aantal dagen achterloopt, wat niet aansluit bij de cliënten die alles in het hier en nu willen. Dit is in de resultaten terug te lezen. Ook uit de reactie van cliënten blijkt, dat niet alle cliënten bekend zijn met het communicatiemiddel.

Een groot deel van de hulpverleners geeft aan dat zij er voorstander van zijn als iedereen budgetbeheer zou krijgen. Er wordt als verbeterpunt genoemd dat dit misschien wel een verplichting zou kunnen worden. Dit kan de communicatie over financiën bevorderen, omdat het zo een standaard onderwerp van gesprek kan worden.

Als laatste geven hulpverleners aan dat er meer gestimuleerd zou kunnen worden door meer aandacht te hebben voor financiën. Zij geven zelf als voorbeeld om meer voorlichtingen over financiën te geven. Ook de cliënten geven aan nog vragen te hebben over financiën. Door middel van een voorlichting kan de communicatie hierover op gang komen.

5.5 Conclusie hoofdvraag

Uit de theoretische deelvragen is gebleken dat het van belang is om kennis te hebben van verschillende gedragsproblematieken. Daarnaast is het van belang om kennis te hebben van de wet en regelgeving rondom financiën en hoe dit te communiceren naar de doelgroep. Als belangrijk punt kwam hier ook naar voren dat kennis over de basiscompetenties om financiële zelfredzaamheid te realiseren bij cliënten van groot belang is. Uit de resultaten is overigens gebleken dat niet alle hulpverleners deze kennis bezitten. Vooral in het aanleren van basiscompetenties zou nog winst behaald kunnen worden.

Er is gebleken dat hulpverleners op dit moment niet al te streng durven te zijn, aangezien zij bang zijn om de vertrouwensband te schaden. Juist het duidelijk en direct communiceren, waarbij men soms streng moet zijn is van groot belang om cliënten het belang van financiën in te laten zien. Ook blijkt dat dit de vertrouwensband niet hoeft te schaden.

Een ander punt dat naar voren is gekomen, is dat het belangrijk is om als hulpverlener om je eigen referentiekader van geld niet mee te nemen in de begeleiding. Het is juist van belang om je in te leven in de belevingswereld van de cliënt. Op die manier zou er een betere aansluiting met de cliënten kunnen zijn. Daarbij is het belangrijk om zo goed mogelijk bij cliënten aan te sluiten. De hulpverleners proberen dit nu ook al zo goed mogelijk te doen. Hierbij zou kunnen helpen om interesses van cliënten te gebruiken bij de bewustwording over financiën van cliënten. De interesses van cliënten over financiën liggen op dit moment bij het uitgeven van geld. In tegenstelling tot wat hulpverleners op dit moment denken gaat er wel een interesse uit naar sparen, alleen geven de cliënten aan dat zij niet weten hoe zij dit moeten doen. Er zou winst behaald kunnen worden door hier aandacht aan te besteden.

Tevens blijkt dat non-verbale communicatie op dit moment voor de hulpverleners nog niet optimaal benut wordt. Zij zien het belang hiervan wel in, maar weten niet goed hoe zij dit kunnen gebruiken. Zij zouden gebruik kunnen maken van de collega's door middel van feedback.

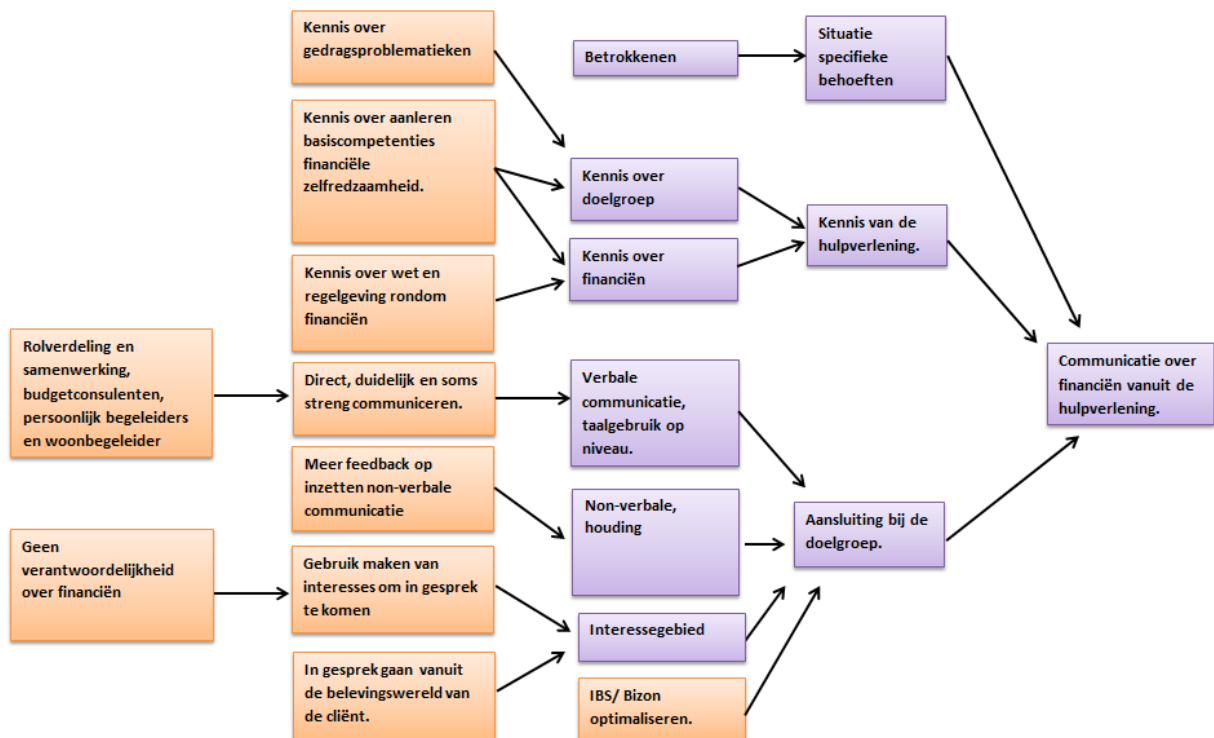
Door cliënten en hulpverleners worden verschillende factoren gemist in de communicatie over financiën. Een belangrijk punt blijkt de samenwerking tussen de verschillende hulpverleners. Onderling is niet altijd duidelijk welke afspraken er gemaakt worden met cliënten over financiën. Hierdoor kan het lastig zijn voor de cliënt om duidelijk te krijgen bij wie ze moeten zijn met vragen. Deze onduidelijkheid kan zorgen voor een verstoorde communicatie.

Het gebruikte communicatiemiddel IBS/ Bizon blijkt niet goed aan te sluiten bij de cliënten. Er zou winst behaald kunnen worden door in de gehele organisatie aandacht te besteden aan het programma. Ook kan er gekeken worden naar de mogelijkheden om het programma te optimaliseren waardoor het beter kan aansluiten bij de cliënten en hulpverleners.

Om de communicatie dusdanig te bevorderen dat cliënten het belang van financiën inzien, zullen cliënten meer gestimuleerd kunnen worden. Een mogelijkheid hierin is om budgetbeheer te verplichten. Zo kan financiën een standaard gespreksonderwerp worden. Ook zou dit kunnen door vaker voorlichtingen te geven. Er is gebleken dat de verantwoordelijkheid over het geld vaak nog bij budgetbeheer blijft. Uit de resultaten blijkt dat het terugleggen van verantwoordelijkheid vaker op de achtergrond raakt. Dit kan de communicatie over financiën negatief beïnvloeden. Wanneer zij zelf niet de verantwoordelijkheid dragen, kan het zijn dat cliënten zich niet bewust worden van het belang van financiën.

5.5.1 Aanvulling conceptueel model

In figuur 3: wordt het conceptueel model uit hoofdstuk 1 weergegeven. De oranje tabellen zijn variabelen toegevoegd die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen. De variabelen zijn afgeleid van de belangrijkste conclusies. In het figuur is de verhouding weergegeven tussen de nieuwe bevindingen en de bestaande kennis.



Figuur 3: Conceptueel model met toevoeging bevindingen

Kennis over gedragsproblematieken, kennis over aanleren basiscompetenties financiële zelfredzaamheid en kennis over wet en regelgeving rondom financiën zijn onderdelen van kennis waarover de hulpverlening moet beschikken. Dit kan dus een positief of negatief effect hebben op de communicatie met de cliënten. De rolverdeling en samenwerking door budgetconsulenten, persoonlijk begeleiders en woonbegeleiders heeft effect op de mate waarin direct en duidelijk naar cliënten gecommuniceerd wordt. Dit is een onderdeel van verbale communicatie en speelt mee in de aansluiting bij de doelgroep. Meer feedback op de inzet van non-verbale communicatie zou een positief effect kunnen geven op de communicatie. In het model is terug te zien hoe dit met elkaar in verband staat via non-verbale communicatie en de aansluiting bij de doelgroep. Om goed uit te sluiten bij de doelgroep was het bekend dat er gebruik zal moeten worden gemaakt van het interessegebied van cliënten. Het onderzoek wijst uit waar de interesses van cliënten liggen. In gesprek gaan vanuit de belevingswereld van de cliënt kan hier een positief effect op hebben. In het model komt tevens naar voren dat het geen verantwoordelijkheid hebben over financiën door cliënten een negatief effect kan hebben op de communicatie. De gedachten hierachter is dat wanneer de verantwoordelijkheid ergens anders ligt de interesse voor financiën ook zal dalen. Als laatste is weergegeven dat het optimaliseren van het communicatiemiddel IBS/ Bizon een positief effect kan hebben op de aansluiting bij de doelgroep.

5.6 Aanbevelingen

In deze paragraaf worden de aanbevelingen beschreven door de onderzoekers naar de opdrachtgever Kwintes. Zoals als de conclusie naar voren komt, zijn er nog een aantal aspecten waarin de organisatie winst zou kunnen behalen. Hierbij volgen de aanbevelingen van de onderzoekers:

Om hulpverleners nog meer tools te geven om cliënten te helpen tot zelfredzaamheid in de financiën zou Kwintes aandacht kunnen besteden aan de basiscompetenties om financiële zelfredzaamheid te kunnen realiseren bij cliënten. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door een thema dag of cursus. De basiscompetenties zoals beschreven door Madern, Weijers, Van der Werf en Van Gaalen (2015) zouden hiervoor gebruikt kunnen worden.

Zoals ook meerdere keren werd aangegeven door de hulpverleners en ook door de cliënten zelf, zou het goed zijn om meer aandacht te besteden aan de financiën. Een aanbeveling van de onderzoekers

is om vaker voorlichtingen te geven aan de cliënten. Daarnaast zou er tijdens thema-avonden ook meer tijd besteed kunnen worden aan het thema financiën. Hierdoor komt het onderwerp financiën vaker ter sprake en kan het gemakkelijker zijn hierop in te haken. Om beter aan te kunnen sluiten bij cliënten, is een aanbeveling om gebruik te maken van de interesses van de cliënten. Daarnaast is het goed om vanuit de beleving en denkwereld van de cliënt in gesprek te gaan over financiën. Een aanbeveling in de communicatie is om duidelijk en direct met cliënten te blijven communiceren. Hierbij mag met name budgetbeheer vrij streng zijn.

Er is uit het onderzoek gebleken dat de hulpverleners zich wel bewust zijn van non-verbale communicatie, maar hierbij nog niet goed weten hoe zij dit positief in kunnen zetten. Een aanbeveling kan zijn dat de hulpverleners eens collega's mee laten kijken bij gesprekken. Hierdoor kunnen zij zich meer bewust worden wat non-verbale communicatie met de cliënten kan doen. Hierin kunnen de hulpverleners zich nog verder ontwikkelen.

Om onduidelijkheid naar cliënten toe te voorkomen is het van belang dat de rolverdeling tussen de budgetconsulenten en persoonlijk begeleiders duidelijker wordt. Een aanbeveling hierbij is dat de budgetconsulenten en persoonlijk begeleiders vaker overleggen en elkaar vaker inlichten over de situatie van cliënten. Hierbij kan het ook van belang zijn dat de verschillende taken duidelijk verdeeld worden. Om de communicatie helemaal op één lijn krijgen is het ook belangrijk dat de woonbegeleider hierin betrokken worden. Uit het onderzoek bleek dat zij niet goed op de hoogte zijn van wat de afspraken zijn wat betreft budgetbeheer.

Daarnaast blijkt wanneer cliënten budgetbeheer hebben de verantwoordelijkheid soms niet bij de cliënt kan worden teruggelegd. De verantwoordelijkheid van het geld blijft dan bij budgetbeheer. Uit de resultaten blijkt dat het terugleggen van verantwoordelijkheid vaker op de achtergrond raakt. Een aanbeveling is dan ook dat er meer aandacht wordt besteed aan de verantwoordelijkheid weer terugleggen bij de cliënt. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door de financiële situatie eerst stabiel te maken. Hierna zou de budgetconsulent en persoonlijk begeleider een plan kunnen maken om langzamerhand de cliënt een grotere rol te laten spelen in de eigen financiële situatie.

De organisatie gebruikt IBS/ Bizon als communicatiemiddel over financiën. Dit betreft de hulpverleners en de cliënten. Deels wordt aangegeven dat het programma goed werkt om in gesprek te komen over financiën. Toch wordt het programma niet veel gebruikt. Als mogelijke oorzaak wordt hiervoor gegeven dat het programma achter loopt en dit niet aansluit bij de cliënten, die alles zo snel mogelijk willen. Het programma zou beter kunnen aansluiten door altijd up to date te zijn en de werknemers hierover ook meer te informeren. Een aanbeveling zou zijn om opnieuw een cursus te geven aan hulpverleners over het programma. Daarnaast kan een oplossing zijn om het programma aan te passen zodat het bijvoorbeeld ook als applicatie op de telefoon gebruikt kan worden. Dit kan beter aansluiten bij de cliënten.

5.7 Sterktes en zwaktes

In deze paragraaf worden de sterktes en zwaktes van het onderzoek beschreven. In onderstaand figuur zijn de verschillende sterktes en zwaktes terug te vinden die tijdens het onderzoek zichtbaar zijn geworden.

Tabel 21: sterktes en zwaktes

Sterktes	Zwaktes
• Triangulatie • Andere invalshoek van expert • Topic-interviews • Peer-debriefing • Werken met twee onderzoekers • Dezelfde doelgroep	• Meer experts • Meer interviews • Achterliggende problemen • Dezelfde doelgroep • Literatuur

5.7.1 Sterktes van het onderzoek

In tabel 21 staan de sterktes en zwaktes van het onderzoek weergegeven. In deze paragraaf zullen de sterktes worden uitgelegd.

Triangulatie

Tijdens het onderzoek is er gebruik gemaakt van triangulatie. Er is gebruik gemaakt van twee verschillende dataverzamelingsmethoden, namelijk interviews en enquêtes. Door gebruik te maken van zowel kwalitatieve als kwantitatieve data is het mogelijk gemaakt om verschillende respondenten met elkaar te vergelijken. Door gebruik te maken van triangulatie is de validiteit vergroot.

Andere invalshoek van expert

Er is tijdens het onderzoek gekozen om een expert te interviewen naast de begeleiders en cliënten. De expert heeft een hele lange tijd met jongeren gewerkt. Met name jongeren met financiële problemen. Hierdoor heeft de expert de onderzoekers een andere invalshoek gegeven om te kijken naar jongeren met financiën.

Topic-interviews

De onderzoekers hebben gekozen voor topic interview. Tijdens het onderzoeken bleek dat er door deze manier van interviewen veel informatie omhoog kwam. Er is uiteindelijk meer informatie boven tafel gekomen dan de onderzoekers van tevoren dachten. Hierdoor is het onderzoek verrijkt.

Peer-depriefing

Er is tijdens het schrijven van het onderzoek met andere onderzoekers om tafel gezeten. Daarbij was er ook een intervisiegroep waar elkaars onderzoek werd besproken. Zo ook dit onderzoek. Hierdoor was er vaak feedback mogelijk waardoor het onderzoek naar een hoger niveau werd getild en de validiteit vergroot is.

Werken met twee onderzoekers

Het onderzoek is geschreven door twee onderzoekers. Doordat er twee onderzoekers zijn, is er de mogelijkheid om elkaar te controleren en aan te vullen. De twee onderzoekers hebben hier dan ook veel gebruik van gemaakt. Doordat er twee onderzoekers zijn met twee verschillende referentiekaders, kan er op twee verschillende manieren naar uitspraken gekeken worden. Tevens wordt de objectiviteit vergroot doordat de onderzoekers elkaar erop gewezen hebben zodra er gemerkt werd dat iemand ergens beïnvloed door werd.

Dezelfde groep

De onderzoekers zijn dezelfde leeftijd als de cliënten waar het in het onderzoek om ging. Hierdoor hebben de onderzoekers een goede aansluiting met de cliënten wat betreft financiën. Hierdoor is er een referentiekader die wat meer overeenkomt met de cliënten dan die van andere leeftijden. Er is hierdoor ook begrip voor de cliënten en hoe zij met hun financiën omgaan. Dit is echter ook tegelijkertijd een zwakte. Deze wordt beschreven in paragraaf 5.7.2.

5.7.2 Zwaktes van het onderzoek

In tabel 21 staan de sterktes en zwaktes van het onderzoek weergegeven. In deze paragraaf zullen de zwaktes worden uitgelegd.

Meer experts

Tijdens het onderzoek is er één expert geïnterviewd. In paragraaf 5.7.1 staat beschreven dat het een sterk punt is van het onderzoek. Daarbij is het ook een zwakte. Als er een vervolgonderzoek gedaan wordt, zouden er beter meerdere experts geïnterviewd kunnen worden. Bij het onderzoek is de betrouwbaarheid wat verlaagd. Als er meerdere experts geïnterviewd worden, zou de betrouwbaarheid juist vergroot worden.

Meer interviews

Tijdens het onderzoek is ervoor gekozen om vier budgetconsulenten, vier persoonlijk begeleiders en vier woonbegeleiders te interviewen. Daarnaast is er nog een interview met een expert. Om de betrouwbaarheid en validiteit te vergroten zouden er nog meerdere interviews gedaan kunnen worden.

Achterliggende problemen

Het onderzoek is gericht op de communicatie bij cliënten over financiën. Tijdens de dataverzameling is gebleken dat er nog veel meer achterliggende problemen liggen, zoals samenwerking tussen de budgetconsulenten en persoonlijk begeleiders. Dit kwam tijdens de interviews duidelijk naar voren. Het onderzoek is gericht op één onderwerp, terwijl er uit de dataverzameling is gebleken dat er meerdere

belangrijke onderwerpen zijn. Als het onderzoek herhaald zou worden, zouden de onderzoekers adviseren om meerdere onderwerpen aan te pakken. Hierdoor kan het onderzoek nog rijker worden aangevuld.

Dezelfde doelgroep

In paragraaf 5.7.1 is er beschreven dat de onderzoekers dezelfde doelgroep zijn als de cliënten. Dit kan een voordeel zijn, maar het is ook een zwakte van het onderzoek. Het kan zijn dat de onderzoekers, door het gegeven dat zij dezelfde doelgroep zijn, beïnvloed worden. Hierdoor kan het onderzoek minder objectief worden. Om dit te voorkomen is het van belang dat er peer-depriefing en eventueel meerdere onderzoekers zijn. Op deze manier blijft de objectiviteit gewaarborgd aangezien de onderzoekers of buitenstaanders dit van elkaar kunnen opmerken.

Literatuur

Tijdens het onderzoek is er gebleken dat heel veel literatuur beschikbaar is. Echter is er over het onderzoek weinig literatuur die echt relevant blijkt te zijn. Veel literatuur is verouderd of het gaat net niet over het onderwerp van het onderzoek. Hierdoor bleek hoofdstuk 2 van het onderzoek lastig om te schrijven.

5.8 Discussie

In deze paragraaf zal er een discussie ten aanzien van het onderzoeksonderwerp weergegeven. De resultaten van het onderzoek zijn afgelegd tegen theorie. Daarbij is de mening van de onderzoekers weergegeven over de discussiepunten.

Uit het onderzoek is gebleken dat er verschillende mogelijkheden zijn om de communicatie tussen cliënten en de begeleiders over financiën te verbeteren. In de aanbevelingen staan de verschillende acties weergegeven.

Zo is er onder anderen gebleken dat er niet alleen verbetering kan plaatsvinden in de communicatie zelf, maar dat ook andere aspecten problemen in de communicatie kunnen veroorzaken. Een goede organisatiestructuur en een duidelijke rolverdeling hebben volgens Schermer (2013) effect op operationeel niveau van de organisatie. Het uitvoerende werk wordt dus beïnvloed door organisatie aspecten. Eén van de aspecten die naar voren is gekomen uit het onderzoek is de rolverdeling en de samenwerking tussen de verschillende hulpverleners. Doordat op dit niveau onduidelijkheid is, heeft dit ook effect op de communicatie naar cliënten toe. Doordat de rolverdeling en samenwerking op dit moment ruimte biedt voor verbetering, kan er ruis ontstaan bij de communicatie. Oomkes (2011) geeft aan dat het van belang is om een goede communicatie tot stand te brengen. Hiervoor moeten de zender en ontvanger op hetzelfde niveau communiceren met zo min mogelijk ruis.

Daarnaast is er uit het onderzoek naar voren gekomen dat de verantwoordelijkheid over de financiële situatie vanuit budgetbeheer weer terug leggen bij de cliënt vaak niet lukt. Er worden verschillende redenen gegeven door de betrokkenen waarom het weer overnemen van de eigen financiën door de cliënten niet altijd lukt. Het tijdsbestek en hoge schulden zijn hier voorbeelden van. Ook wordt er door respondenten aangegeven dat budgetbeheer veel rust geeft aan cliënten om zich te kunnen richten op andere probleemgebieden. Deze constatering zou basis kunnen zijn om de verantwoordelijkheid over de financiën juist wat langer bij de budgetconsulenten te laten. Aan de andere kant blijkt uit het onderzoek dat door het gebrek aan verantwoordelijkheid bij de cliënten ook de interesse voor de eigen financiën kan dalen. Het brein van jongeren ontwikkelt zich nog tot ongeveer het 25^{ste} levensjaar (Rinzema, 2012). Tot die tijd is het brein niet stabiel. Dit heeft effect op het gedrag van de jongeren. Rinzema (2012) beschrijft dat er minder concentratie is, minder oplossingsvermogen en de boodschap kan minder snel binnenkomen dan bij een volwassene. Tijdens de communicatie is dit van belang te weten. Doordat het brein nog niet volgroeid is, kan het zijn dat jongeren anders reageren dan volwassenen zouden doen. Dit kan verklaren waarom de jongere cliënten het belang van goed georganiseerde en stabiele financiën niet altijd in zien. De onderzoekers zijn van mening dat het wel van belang is om aandacht te blijven schenken aan de financiën. Echter zien zij wel in dat het van belang is om eerst de financiële situatie stabiel te krijgen en te houden. Wanneer dit het geval is, kan er naar eigen verantwoordelijkheid toe gewerkt worden. Ook tijdens de eerste fase waarin het stabiel krijgen van de financiële situatie voorop staat, zou het goed zijn als de cliënten hier wel nou bij betrokken worden. Zo blijft toch de interesse en het inzicht in het belang van financiën beter bestaan bij cliënten. Het is juist van belang volgens de onderzoekers om wel veel

aandacht te besteden aan financiën, omdat de cliënten in een leeftijdscategorie zitten waar het aanleren van nieuwe kennis en competenties nog redelijk gemakkelijk gaat. Delfos (2004) geeft aan dat tijdens de adolescentie het leervermogen van de jongeren juist toeneemt. Jongeren onthouden dingen op langer termijn. Nieuwe kennis wordt gemakkelijker opgenomen en verwerkt.

Eén van de verbeterpunten die naar voren kwam in het onderzoek was het communiceren vanuit de belevingswereld van de cliënten. Nu wordt er nog door verschillende hulpverleners gecommuniceerd vanuit hun eigen referentiekader. Delfos (2004) beschrijft dat volwassenen de neiging hebben om te vertellen wat ze van iets vinden, maar nauwelijks uitnodigen tot een echt gesprek. Volwassenen hebben vaak wel een goede bedoeling, als ze met jongeren praten. Echter is de non-verbale communicatie ook van groot belang. De houding moet respect en bescheidenheid uitstralen.

Delfos (2004) beschrijft in totaal vijf zaken die in de communicatie met jongeren van belang zijn. Allereerst willen jongeren hun verhaal vertellen. Daarnaast is het van belang dat de jongere zich veilig en gewaardeerd voelt. Hierdoor kan er pas een gesprek plaatsvinden. Daarna is het van belang dat een volwassene benieuwd is naar de jongeren. Jongeren willen graag hun gedachten delen. Als een volwassene dit uitvraagt kunnen er interessante zaken naar voren komen die een volwassene anders zal doen denken. Ook is het van belang dat je als volwassene benoemt wat je voelt. De verbale en non-verbale communicatie moeten overeenkomen. Ook de gevoelens en onzekerheden benoemen maakt dat jongeren zich gelijkwaardig voelen. Hierdoor zullen zij hier ook naar kunnen gaan handelen. Als laatste is de metacommunicatie van belang. Metacommunicatie is de communicatie over de communicatie (Oomkes, 2011). Door te praten over de communicatie zelf kan een goede communicatie gewaarborgd worden. Uit het onderzoek is tevens naar voren gekomen dat de hulpverleners de punten van Delfos (2004) mee proberen te nemen in hun manier van communiceren. Daarbij staan willen luisteren en oprechte belangstelling hebben onder andere centraal. Hierbij is de verbale communicatie stimulerend door geïnteresseerd te zijn en door te vragen. Vooral doorvragen op wat de jongeren belangrijk vinden. Dit sluit aan bij het onderzoek. Ook uit het onderzoek komt naar voren dat er aangesloten dient te worden bij de interesses en belevingswereld van de jongeren. Wanneer de volwassene de juiste keuzes maakt bij het doorvragen en werkt vanuit de interesses en belevingswereld van de jongere zal de communicatie goed verlopen (Delfos, 2004). Hierdoor kunnen ook makkelijker lastigere onderwerpen aan bod komen.

Aan de ene kant komt er uit het onderzoek dat de non-verbale communicatie op dit moment door cliënten vaak al wel als positief ervaren wordt. Aan de andere kant blijkt dat hier wel ruimte voor verbetering is bij hulpverleners. Een aanbeveling voor vervolgonderzoek zou kunnen zijn om zich specifiek te richten op de non-verbale communicatie richting cliënten. Hier is nog niet veel over bekend in de theorie.

Ook zou er onderzoek gedaan kunnen worden naar hoe financiële verantwoordelijkheid op een juiste manier terug kan worden gelegd bij cliënten. Op dit moment blijkt het lastig om de verantwoordelijkheid bij cliënten terug te leggen en worden de doelstellingen van budgetbeheer niet altijd behaald in de periode die daarvoor staat. Er kan gekeken worden naar op welk moment het terugleggen van de verantwoordelijkheid het beste resultaat geeft.

Literatuurlijst

- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, M., Julsing, M., Peters, V., Velden, T. van der & Goede, M. de (2013). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/ Houten: Wolters- Noordhoff.
- Baarda, B., Bakker, E., Hulst, M. van der, Julsing, M., Fischer, T., Vianen, R. van & Goede, M. de (2012). *Basisboek Methoden en Technieken. Kwalitatief praktijkgericht onderzoek op wetenschappelijke basis*. Groningen/ Houten: Wolters- Noordhoff.
- Bogaart, A. (2011, 29 juni). *Visiedocument Welzijn Nieuwe Stijl*. Geraadpleegd op: http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/Weert,%20Nederweert,%20Peel%20en%20Maas_Einddocument_Visie%20WNS.pdf
- Delfos, M.F. (2004, mei). *Communiceren met pubers*. Geraadpleegd op: <http://www.onderwijsmaakjesamen.nl/wp-content/uploads/2012/01/Communiceren-met-pubers.pdf>
- Haster, D. (2013). *Basisboek integrale schuldhulpverlening*. Groningen, Houten: Noordhoff uitgevers
- Heijst, P. & Verhagen, S. (2009). *Jongeren en schulden. De leerlingen van ROC midden Nederland*. Amsterdam: SWP
- Heijst, P. van & Verhagen, S. (2010). *Geld rolt. De rol van professionals bij financiële bewustwording van jongeren*. Amsterdam: SWP.
- Hoof, L. van & Vries, M. de (2011). *Als opvoeden niet vanzelf gaat. Orthopedagogiek in de praktijk*. Amersfoort: ThiemeMeulenhoff bv
- Junger, M., Mesman, J. & Meeus, W. (2003, mei) *Psychosociale problemen bij adolescenten. Prevalentie, risicofactoren en preventie*. Geraadpleegd op: <https://books.google.nl/books?id=pTSEZhCuZ-YC&pg=PA54&dq=adolescenten+kenmerken&hl=nl&sa=X&ved=0ahUKEwjfmZaLodXMAhWBKMAKHAm9BZUQ6AEIHDA#v=onepage&q=adolescenten%20kenmerken&f=false>
- Kwintes. (n.d.). *Missie en visie*. Geraadpleegd op: <https://www.kwintes.nl/over-ons/missie-en-visie/>
- Kwintes. (n.d.). *Wonen*. Geraadpleegd op: <https://www.kwintes.nl/hulpaanbod/wonen/>
- Madern, T. & van der Schors, A. (2012). *Kans op financiële problemen*. Geraadpleegd op: <http://www.nibud.nl/wp-content/uploads/kans-op-financiele-problemen-2012.pdf>
- Madern, T., Weijers, M., Werf, M. van der & Gaalen, C. van (2015, maart). *Geld en gedrag. De theoretische basis*. Geraadpleegd op: https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Geld_en_gedrag_theoretische_basis.pdf
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2011). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Nederlandse Vereniging voor Autisme. (n.d.). *Wat is autisme?* Geraadpleegd op: <http://www.autisme.nl/autisme-onderzoek/wat-is-autisme-%28spectrum-stoornis%29/.aspx>
- Nibud. (n.d.). *Schulden: preventie en aanpak*. Geraadpleegd op: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/preventie-jongeren-en-aanpak/>
- Nibud (2008). *Mijn geldzaken? Dat regel ik zelf!* Utrecht: Nibud
- Oomkes, F. R. (2011). *Communicatieleer*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Rinzema, G. (2012, oktber). *Jongeren, een moeilijk bereikbare doelgroep? Over trends onder, onderzoek naar en communicatie met jongeren*. Geraadpleegd op <https://www.gezondeschool.nl/sites/default/files/150603Artikel%20kennismiddag%20jongerencommunicatie.pdf>
- Schermer, K. (2013). *De organisatie als hulpmiddel*. Bohn: Stafleu en van Loghum.
- Tuenter, G. (2014, 28 juli). *Jongeren hebben steeds vaker schulden – maar heus niet alleen van te veel bellen*. Geraadpleegd op: <http://www.nrc.nl/nieuws/2014/07/28/jongeren-hebben-steeds-vaker-schulden-maar-heus-niet-alleen-van-te-veel-bellen>
- Vandereycken, W. & Deth, R. van (2004). *Psychiatrie. Van diagnose tot behandeling*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum
- Vermeulen, P. & Degrieck, S. (2006) *Mijn kind heeft autisme. Gids voor ouders, leerkrachten en hulpverleners*. Tiel: Uitgeverij Lannoo nv
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers
- Verschuren, P. & Doorewaard, H. (2007). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Den Haag: LEMMA

Bijlagen

Bijlage 1: Topiclijsten

Bijlage 2: Enquête

Bijlage 3: Voorbeeld labelschema

Bijlage 4: Datamatrix

Bijlage 5: Uitwerking enquêtes

Bijlage 6: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht

Bijlage 7: Evaluatieformulier opdrachtgever

Bijlage 8: Logboek

Bijlage 9: Beoordelingsformulier T.AMM.37555 Bachelorrapport (2015-2016)

Bijlage 1: Topiclijsten

1. Topics hulpverleners interview

Topics	Voorbeeldvragen
Begrip communicatie	○ Wat verstaat u onder goede communicatie (over financiën) met cliënten? ○ Kunt u een voorbeeld geven van goede communicatie? ○ Welke vorm(en) van communicatie gebruikt u bij cliënten?
Rol hulpverlening	○ Welke rol speelt u bij de begeleiding van de cliënten op financieel gebied? ○ Welke interventies past u toe binnen deze begeleiding?
Contact	○ Hoe ervaart u het contact met cliënten omtrent financiën? ○ Waar loopt u tegenaan in de communicatie met cliënt?
Kennis	○ Welke kennis heeft u m.b.t. hulpverlening rondom financiën? ○ Heeft u cliënten die begeleiding ontvangen van budgetbeheerder? ○ Wat weet u van het programma IBS? ○ Hoe gebruik t u IBS?
Verbeterpunten	○ Welke verbeterpunten ziet u nog op het gebied van verbale communicatie en non-verbale communicatie over financiën?
Aansluiting, interesses doelgroep	○ Waar liggen in u ogen de interesses van cliënten als het gaat om financiën? ○ Waar geven cliënten het meest het meeste geld aan uit? ○ Wat vragen cliënten over geldzaken?

2. Topics expert interview

Topics	Voorbeeldvragen
Kennis 1	o Welke kennis heeft u m.b.t. hulpverlening rondom financiën?
Rol hulpverlening 2	- o Welke rol heeft u gespeeld bij de begeleiding van de cliënten op financieel gebied? - o Welke interventies paste u toe binnen deze begeleiding?
Aansluiting, interesses doelgroep 3	- o Waar liggen in uw ogen de interesses van cliënten als het gaat om financiën? - o Waar geven/gaven cliënten het meest het meeste geld aan uit? - o Wat vragen/vroegen cliënten over geldzaken?
Contact 4	- o Hoeervaarde u het contact met cliënten omtrent financiën? - o Waar liep u tegenaan in de communicatie met cliënt?
Begrip communicatie 5	- o Wat verstaat u onder goede communicatie (over financiën) met cliënten? - o Kunt u een voorbeeld geven van goede communicatie? - o Welke vorm(en) van communicatie gebruikt u bij cliënten? - o Wat viel u op in de communicatie met cliënten?
Non-verbale 6 communicatie	- o Hoe kan je naar u mening het beste communiceren met de doelgroep jongeren over financiën? - o Waar moet een hulpverlener op letten als het gaat om non-verbale communicatie? - o
Verbeterpunten 7	o Welke verbeterpunten in het werkveld zag of ziet u op het gebied van verbale communicatie en non-verbale communicatie over financiën?

Bijlage 2: Enquête

Wat vind jij?!

Hoi! Wij zijn Marloes Berends en Sanne Brinkhof. Wij zijn op dit moment bezig met het laatste jaar van onze opleiding. Wij mogen een onderzoek doen bij Kwintes om te kijken wat jij van het onderwerp financiën vindt en hoe je hier tegenaan kijkt. We zouden het heel fijn vinden als je dit voor ons zou willen invullen! Om ervoor te zorgen dat je het zo eerlijk mogelijk kunt invullen, is deze enquête anoniem. Niemand zal dus weten dat jij deze antwoorden hebt ingevuld. Als je iets niet snapt, mag je natuurlijk wel altijd hulp vragen aan je begeleider.

1. Geslacht

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

2. Leeftijd

Ik ben jaar oud.

3. Wat doe je op dit moment?

- ☐ School/ opleiding
- ☐ Werken
- ☐ Niks
- ☐ Anders, namelijk:.....

4. Hoe kom je iedere maand aan je geld?

- ☐ Werk
- ☐ Uitkering
- ☐ Lening van DUO(studiefinanciering)
- ☐ Lening van de bank
- ☐ Vrienden
- ☐ Familie
- ☐ Anders, namelijk:.....

5. Geef je wel eens meer geld uit dan je eigenlijk hebt?

- ☐ Ja
- ☐ Af en toe
- ☐ Nee

6. Krijgt iemand nog geld van jou? (Instellingen, winkels of mensen)

- ☐ Ja
- ☐ Nee

7. Heb je budgetbeheer?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga door naar vraag 9)

8. Gebruik je wel eens samen met je persoonlijk begeleider of zelf het computerprogramma van Budgetbeheer?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

9. Hoe vaak heb je het met je begeleider over geldzaken?

- ☐ Ieder gesprek
- ☐ Niet ieder gesprek, maar wel vaak
- ☐ Heel soms
- ☐ Nooit

10. Wat vind je ervan om over jouw geldzaken te praten?

- ☐ Prettig
- ☐ Makkelijk
- ☐ Ongemakkelijk
- ☐ Moeilijk
- ☐ Ik praat er niet over

11. Zou je het vaker over jouw geldzaken willen hebben?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

12. Vind je dat je genoeg geholpen wordt als je een vraag hebt over je geld?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

13. Zou je je begeleider zelf om hulp vragen als je vragen hebt over je geld?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

14. Heb je al wel eens om hulp gevraagd?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

15. Heb je hier toen wat aan gehad?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Ik heb nog nooit hulp gevraagd

16. Wat mis je in de begeleiding als het over geld gaat? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik voel me niet begrepen.
- ☐ Ik voel me niet serieus genomen.
- ☐ Ik zou het vaker over financiën willen hebben.
- ☐ Ik mis dat ze wat meer afstand nemen. Als ik wat vraag bemoeien ze zich teveel met me.
- ☐ Ik mis niks
- ☐ Anders, namelijk:.....

17. Hoe vind je dat je begeleider tegen je praat? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Duidelijk
- ☐ Gelijkwaardig
- ☐ Te moeilijk
- ☐ Kleinerend
- ☐ Anders, namelijk:.....

18. Hoe vind je dat je begeleider tegen je doet? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Respectvol
- ☐ Geïnteresseerd
- ☐ Heeft weinig aandacht/ is druk

- Anders, namelijk:.....

19. Wat zou je nog meer willen weten over geldzaken? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Over hoe ik zuiniger om kan gaan met mijn geld.
- Waar ik geld kan lenen
- Hoe ik mijn geldzaken kan bijhouden
- Waarvoor moet ik verzekerd zijn?
- Waar heb ik recht op? (Zorgtoeslag, etc.)
- Hoe kan ik sparen?
- Niks, ik vind geldzaken niet interessant.
- Niks, ik heb geen schulden of problemen met mijn geldzaken.
- Welke sites kan ik bezoeken over geldzaken?

20. Waar geef jij het meeste geld aan uit? (Kruis de 3 belangrijkste dingen aan)

- Kleding
- Sigaretten
- Schulden aflossen
- Huur
- Telefoon
- Drugs
- Eten en drinken
- Alcohol
- Anders, namelijk:.....

Bijlage 3: Voorbeeld labelschema

Hoofd labels	Sub-labels
Cliëntencontact	Frequentie contact
	Communicatie op afstand
	Face tot face contact
	Taak- en Rolverdeling
Aansluiten bij cliënten	Communicatiemiddelen
	Denkniveau cliënten
	Aansluiten bij jongeren
	Inspelen op gedragsproblematieken
	Belevingswereld cliënt
Direct en duidelijk communiceren	Terugleggen wat je ziet
	Gevoelens uiten
	Uitleggen wat je doet
	Zeggen wat je vindt
	Betrekken
	Activeren
	Duidelijkheid
Vertrouwensband	Naast de cliënt staan
	Vertrouwen winnen
	Band opbouwen
	Feedback vragen
	Moeizaam contact
	Relatie
	Schaamte
Samenwerking	Budgetconsulenten en persoonlijk begeleiders
	Taak- en rolverdeling
	Korte lijnen
Ervaring cliënten volgens hulpverleners	Positieve ervaring cliënten
	Negatieve ervaring cliënten
Houding	Bewuste houding
	Open houding
	Effect houding
	Feedback houding
Interesses financiën cliënten	Uitgaven
	Vragen van cliënten
Verbeterpunten	Tevredenheid
	Besef van geld
	IBS/ Bizon
	Verantwoordelijkheid terugleggen
	Meer Budgetbeheer
	Aandacht financiën

Bijlage 4: Datamatrix

Tabel datamatrix enquête

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 1. Geslacht.	Man	3	16	19	58%
	Vrouw	10	4	14	42%
Vraag 2. Leeftijd.	16 jaar	-	1	1	3%
	18 jaar	2	3	5	15%
	19 jaar	4	4	8	25%
	20 jaar	3	3	6	18%
	21 jaar	1	3	4	13%
	22 jaar	-	1	1	3%
	23 jaar	1	-	1	3%
	24 jaar	1	1	2	5%
	25 jaar	1	-	1	3%
	27 jaar	-	2	2	6%
	28 jaar	-	1	1	3%
	32 jaar	-	1	1	3%
Vraag 3. Wat doe je op dit moment?	School/Opleiding	4	6	10	26%
	Werken	5	8	13	35%
	Niks	6	1	7	19%
	Vrijwilligerswerk	1	2	3	8%
	Tussenjaar	-	1	1	3%
	Dagbesteding	-	1	1	3%
	Arbeidscentrum	-	1	1	3%
	Moeder	1	-	1	3%
Vraag 4. Hoe kom je iedere maand aan je geld?	Werk	5	5	10	18%
	Uitkering	7	11	18	33%
	Lening van DUO (Studiefinanciering)	5	1	6	11%
	Lening van de bank	-	-	-	0%
	Vrienden	1	4	5	8%
	Familie	4	1	5	8%
	Studietegemoetkoming	-	2	2	4%
	kinderalimentatie	-	1	1	2%
	Leefgeld Kwintes	-	2	2	4%
	Stagevergoeding	-	1	1	2%
	Zorgtoeslag	-	1	1	2%
	Belastingdienst	1	-	1	2%
	Partner	1	-	1	2%
	Kindgebondenbudget	2	-	2	4%
Vraag 5. Geef je wel eens meer geld uit dan je eigenlijk hebt?	Ja	4	3	7	21%
	Af en toe	3	4	7	21%
	Nee	6	13	19	58%
Vraag 6. Krijgt iemand nog geld van jou? (Instellingen, winkels of mensen)	Ja	6	2	8	24%
	Nee	7	18	25	76%
Vraag 7. Heb je budgetbeheer?	Ja	7	9	16	48%
	Nee	6	11	17	52%

Vraag 8 *. Gebruik je wel eens samen met je persoonlijk begeleider of zelf het computerprogramma van Budgetbeheer?	Ja	5	5	10	62,5 %
	Nee	2	4	6	37,5%
Vraag 9. Hoe vaak heb je het met je begeleider over geldzaken?	Ieder gesprek	2	3	5	15%
	Niet ieder gesprek, maar wel vaak	8	5	13	40%
	Heel soms	2	10	12	36%
	Nooit	1	2	3	9%
Vraag 10. Wat vind je ervan om over jouw geldzaken te praten?	Prettig	1	3	4	13%
	Makkelijk	6	12	18	56%
	Ongemakkelijk	4	3	7	22%
	Moeilijk	-	-	-	0%
	Ik praat er niet over	2	1	3	9%

Vraag 9 + 10 **

Vraag 9	Ieder gesprek	Niet ieder gesprek, maar wel vaak	Heel soms	Nooit
Vraag 10				
Prettig	2 40%	1 13%	1 6%	- 0%
Makkelijk	1 20%	4 50%	12 75%	1 33%
Ongemakkelijk	2 40%	2 25%	3 19%	- 0%
Moeilijk	- 0%	- 0%	- 0%	- 0%
Ik praat er niet over	- 0%	1 13%	- 0%	2 67%

	Antwoord-mogelijkheden	Ghandi	Ronde-erf	Totaal	Percentage
Vraag 11. Zou je het vaker over jouw geldzaken willen hebben?	Ja	2	1	3	13%
	Nee	11	9	20	87%
Vraag 12. Vind je dat je genoeg geholpen wordt als je een vraag	Ja	10	17	27	82%
	Nee	4	2	6	18%
Vraag 13. Zou je je begeleider zelf om hulp vragen als je vragen hebt over je geld?	Ja	9	16	25	76%
	Nee	4	4	8	24%
Vraag 14. Heb je al wel eens om hulp gevraagd?	Ja	10	15	25	75%
	Nee	3	5	8	25%
Vraag 15***. Heb je hier toen wat aan gehad?	Ja	4	16	20	80%
	Nee	5	-	5	20%
	Ik heb nog nooit hulp	4	5	8	N.v.t.

	gevraagd				
Vraag 16. Wat mis je in de begeleiding als het over geld gaat?	Ik voel me niet begrepen	1	2	3	8%
	Ik voel me niet serieus genomen	1	-	1	3%
	Ik zou het vaker over financiën willen hebben	1	-	1	3%
	Ik mis dat ze wat meer afstand nemen. Als ik wat vragen bemoeien ze zich te veel met me.	3	-	3	8%
	Ik mis niks	8	16	24	66%
	Ik vindt ze niet altijd even eerlijk	1	-	1	3%
	Ik zou graag meer oplossingen aangedragen krijgen	1	-	1	3%
	Een manier om geld over te houden	-	1	1	3%
	Soms lastig te weten wat binnen je budget valt	-	1	1	3%
Vraag 17. Hoe vind je dat je begeleider tegen je praat?	Duidelijk	8	11	19	47%
	Gelijkwaardig	4	15	19	47%
	Te moeilijk	-	-	-	0%
	Kleinerend	1	-	1	2%
	Teveel gepush	1	-	1	2%
	Alles is van toepassing	-	1	1	2%
Vraag 18. Hoe vind je dat je begeleider tegen je doet?	Respectvol	8	18	26	53%
	Geïnteresseerd	7	12	19	39%
	Heeft weinig aandacht/ is druk	2	-	2	4%
	Wisselvallig/ ligt aan het moment	1	1	2	4%
Vraag 19. Wat zou je nog meer willen weten over geldzaken?	Over hoe ik zuiniger om kan gaan met mijn geld.	3	5	8	16%
	Waar ik geld kan lenen	-	-	-	0%
	Hoe ik mijn geldzaken kan bijhouden	3	3	6	12%
	Waarvoor moet ik verzekerd zijn?	2	2	4	8%
	Waar heb ik recht op? (Zorgtoeslag, etc.)	5	7	12	23%
	Hoe kan ik sparen?	4	3	7	14%
	Niks, ik vind geldzaken niet interessant.	2	1	3	6%
	Niks, ik heb geen schulden of problemen met mijn geldzaken.	1	8	9	17%
	Welke sites kan ik bezoeken over geldzaken?	1	1	2	4%

	Antwoord- mogelijkheden	Ghan di	Ronde -erf	Totaal	Vrouwelijk		Mannelijk	
					Aantal	%	Aantal	%
Vraag 20****. Waar geef jij het meeste geld aan uit?	Kleding	6	5	11	6	13%	5	11%
	Sigaretten	9	7	16	10	22%	6	13%
	Schulden aflossen	4	3	7	5	11%	2	4%
	Huur	1	5	6	1	2%	5	11%
	Telefoon	6	4	10	7	15%	3	6%
	Drugs	-	3	3	-	0%	3	6%
	Eten en drinken	11	17	28	14	30%	14	29%
	Alcohol	2	2	4	2	4%	2	4%
	Sparen	1	-	1	1	2%	-	0%
	Kinderspullen	1	-	1	1	2%	-	0%
	Ov-chipkaart/ Reizen	-	2	2	-	0%	2	4%
	Games	-	3	3	-	0%	3	6%
	Apparatuur/ elektronica	-	2	2	-	0%	2	4%
	Leven	-	1	1	-	0%	1	2%

***) Bij vraag 8 is het percentage berekend dat het computerprogramma (IBS) gebruikt van de mensen die onder budgetbeheer vallen (zie vraag 7).**

****) Bij vraag 9+10 zijn de antwoorden vergeleken om te kijken naar het verband tussen de frequentie van het bespreken van de financiën en de ervaring van de cliënten daarbij**

*****) Bij vraag 15 is gekeken naar hoeveel procent van de cliënten die wel hulp hebben gevraagd (zie vraag 14) aangeeft daar wel of niet wat aan gehad te hebben.**

******) Bij vraag 20 is onderscheid gemaakt tussen mannelijk en vrouwelijk cliënten.**

Bijlage 5: Uitwerking enquêtes

In onderstaande tabel is weergegeven welke vragen de onderzoekers wilden beantwoorden aan de hand van de uitkomsten van de enquête. In de tweede kolom is weergegeven welke enquêtevragen gebruikt zijn bij het beantwoorden van de opgestelde vragen. Verder is het uiteindelijke antwoord afgeleid uit de data, zoals weergegeven in de datamatrix.

Vraag	Gebruikte data enquête	Antwoord
Algemene info respondenten, geslacht.	Vraag 1	Van de respondenten is 58% vrouwelijk en 42% mannelijk.
Algemene info respondenten, leeftijd.	Vraag 2	De respondenten zijn tussen de 16 en 32 jaar oud.
Wat zijn de meest voorkomende dagelijkse activiteiten?	Vraag 3	De meest voorkomende dagelijkse activiteiten van cliënten zijn werken (35%), een opleiding volgen (26%) of niks(19%).
Wat zijn de meest voorkomende inkomstenbronnen?	Vraag 4	De meest voorkomende inkomstenbronnen zijn een uitkering (33%), Werk (18%) of een lening van DUO (11%).
Hoeveel procent van de cliënten geeft wel eens meer geld uit dan ze hebben?	Vraag 5	42% van de cliënten geeft aan structureel of af en toe meer geld uit te geven dan zij binnen krijgt per maand.
Hoeveel procent van de cliënten is nog geld verschuldigd aan bijvoorbeeld instellingen, winkels of mensen?	Vraag 6	24 % van de cliënten heeft een schuld.
Hoeveel procent van de cliënten heeft budgetbeheer?	Vraag 7	48% van de cliënten krijgen begeleiding bij hun financiën van budgetbeheer.
Hoeveel procent van de cliënten die in budgetbeheer zitten gebruikt alleen of met een begeleider het programma IBS?	Vraag 7+8	Van de cliënten die begeleid werden door budgetbeheer gebruik 62,5% het computerprogramma IBS.
Hoe vaak hebben cliënten het met hun begeleider over geldzaken?	Vraag 9	Een meerderheid van 40% geeft aan het niet ieder gesprek, maar wel vaak met zijn of haar begeleider over geldzaken te hebben. Bij 15% komt het ieder gesprek ter sprake, 36% bespreekt het heel soms en 9% geeft aan het er nooit over te hebben.
Wat vinden cliënten ervan om over hun financiën te praten?	Vraag 10	22% van de cliënten geeft aan het ongemakkelijk te vinden om over zijn of haar financiën te praten, tegenover 56% die aangeeft het makkelijk te vinden en 13% die aangeeft het prettig te vinden
Wat is het verband tussen de frequentie van het bespreken van geldzaken en de ervaring van cliënten om hierover te praten?	Vraag 9+10	De cliënten die aangeven het ieder gesprek over financiën te hebben vindt zowel 40% dat prettig als 40% dat ongemakkelijk. 20% geeft aan het makkelijk te vinden. Van de cliënten die het niet ieder gesprek, maar wel vaak met hun begeleider praten over financiën vindt 50% dit makkelijk, 25 % geeft aan het juist ongemakkelijk te vinden. Van de cliënten die het zelden over financiën heeft geeft 75% aan hier gemakkelijk over te praten, 19% vindt het ongemakkelijk en 6% vindt het prettig. Er is dus geen duidelijk verband tussen de frequentie van het bespreken van geldzaken en de ervaring van cliënten om

		hierover te praten
Hoeveel procent van de cliënten geeft aan het vaker over zijn/haar geldzaken te willen hebben?	Vraag 11	Van de cliënten zou 13% het vaker over geldzaken willen hebben.
Hoeveel procent van de cliënten vindt dat ze te weinig geholpen wordt als ze een vraag hebben over geldzaken?	Vraag 12	Van de ondervraagde cliënten geeft 18% aan dat ze te weinig geholpen worden als zij een vraag over financiën neerleggen bij begeleiders.
Hoeveel procent van de cliënten zegt om hulp te zullen vragen bij zijn of haar begeleider als ze een vraag hebben over geldzaken?	Vraag 13	24% van de cliënten geeft aan geen hulp te vragen aan de begeleiding als ze een vraag hebben over financiën.
Hoeveel procent van de cliënten heeft wel eens om hulp gevraagd in relatie tot geldzaken?	Vraag 14	27% van de cliënten heeft nog nooit om hulp gevraagd in relatie tot geldzaken.
Hoeveel procent van de cliënten geeft aan om hulp gevraagd te hebben en daar niets of weinig aan gehad te hebben?	Vraag 14+15	20% van de cliënten geeft aan om hulp gevraagd te hebben en daar niets of weinig aan gehad te hebben
Hoeveel procent van de cliënten geeft aan om hulp gevraagd te hebben en daarmee naar tevredenheid geholpen te zijn?	Vraag 14+15	80% van de cliënten geeft aan om hulp gevraagd te hebben en daarmee naar tevredenheid geholpen te zijn
Wat missen de cliënten in de begeleiding bij hun financiën?	Vraag 16	66% van de cliënten mist niks in de begeleiding bij hun financiën. 8% voelt zich niet begrepen en 8% vindt dat de begeleiding zich er te veel mee bemoeit als zij met bijvoorbeeld een vraag komen.
Hoe ervaren de cliënten de verbale communicatie van de begeleiders?	Vraag 17	Een meerderheid van de cliënten geeft aan dat ze de manier van praten als duidelijk (47%) en gelijkwaardig (47%) ervaren.
Hoe ervaren cliënten de houding van de begeleiders?	Vraag 18	De meeste cliënten geven aan dat de begeleider respectvol (53%) en geïnteresseerd tegen ze doet. 4% vindt dat ze weinig aandacht hebben en/of te druk zijn.
Waar gaat de interesse van cliënten naar uit als het gaat om kennis over financiën?	Vraag 19	23% van de cliënten zouden meer willen weten over waar ze recht op hebben als het gaat om toeslagen, etc. Daarnaast wil 16% meer weten over hoe zuiniger om te gaan met zijn of haar geld. 14% heeft interesse in hoe zij kunnen sparen.
Waar geven mannelijke cliënten het meeste geld aan uit?	Vraag 1+20	Mannelijke cliënten geven het meeste geld uit aan eten en drinken (29%), sigaretten(13%), kleding(11%) en de huur(11%).
Waar geven vrouwelijke cliënten het meeste geld aan uit?	Vraag 1+20	Vrouwelijke cliënten geven het meeste geld uit aan eten en drinken(30%), sigaretten(22%), telefoon(15%) en schulden aflossen(11%)

Bijlage 6: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht

OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT	
STUDENTGEGEVENS 1	
Naam	Marloes Berends
Adres	Van der Laenstraat 48
Postcode/woonplaats	8012 TD Zwolle
Telefoonnummer	-
Mobiel	0628898213
Email	Marloes_berends@hotmail.com
Opleiding	Maatschappelijk werk en dienstverlening
(Indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)	
STUDENTGEGEVENS 2	
Naam	Sanne Brinkhof
Adres	Wilhelmina Druckerstraat 45
Postcode/woonplaats	7421 HS Deventer
Telefoonnummer	0570656596
Mobiel	0655788806
Email	sanne_93@live.com
Opleiding	Maatschappelijk werk en dienstverlening
(Indien meerdere deelnemende studenten, naam en adresgegevens toevoegen)	
De organisatie geeft wel/niet* toestemming voor publicatie van het bachelorrapport.	
GEGEVENS NAAMDE MENS EN MAATSCHAPPIJ	
Naam Organisatie + afdeling	Saxion, Academie Mens en Maatschappij
Eindverantwoordelijke onderzoek	Karin Kremer-Baars
Onderzoeksbegeleider + opleiding	Marcel Meijer
Adres	M.H. Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	Postbus 70.000/7513 AB Enschede
Telefoonnummer	053-4871...
Email	
GEGEVENS ONDERZOEK	
Onderwerp en achtergrondschets	Financiën
Doelstelling/vraagstelling	Zie onderzoeksplan
Projectomschrijving	Onderzoek + uitvoering
Werkwijze	Literatuuronderzoek + interviews
Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)	Nvt
Tijdsfasering (start-, loop- eindtijd)	Onderzoek tot 20 mei, hierna uitvoering tot eind juni.
Let op: dit mag maximaal zeven maanden in totaal bestaan.	
Beoogde tussenproducten	Uitwerking interviews, conclusie, aanbevelingen
Producten ter beschikking	Inzage in alles
Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy)	Ja
OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:	
Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.	

Overige afspraken en condities, indien van toepassing, *kunnen* gemaakt worden door opdrachtgever en studenten met betrekking tot onder meer:

- de te leveren aantallen eindrapporten (en de mogelijke extra kosten daarvan) en daarmee samenhangende extra inspanningen, zoals een handzame samenvatting van de rapportage en/of persbericht;
- de presentatie van de onderzoeksresultaten;
- het copyright/auteursrecht. (In de vorm van een zinsnede als: "Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij");
- het al dan niet hebben van publicatierecht van een rapport voor Academie M&M dan wel de betrokken organisatie (sluit direct aan bij voorgaande punt);
- het al dan niet gemeenschappelijk dragen van de kosten van een (mogelijke) publicatie;
- door de opdrachtgever te leveren inspanningen m.b.t. bijvoorbeeld het aanleveren van materiaal en informatie of te regelen voorzieningen ten behoeve van het onderzoek;
- afspraken m.b.t. de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het onderzoek vanuit AMM. Dat is formeel de manager onderwijsuitvoering, die de verantwoordelijkheid delegeert aan de onderzoeksbegeleider;
- investerings- en betalingscondities: de naar verwachting vereiste financiële investering van de opdrachtgever (en eventuele bijdrage van de opdrachtnemer in de kosten), afspraken over mogelijk meerwerk en over betalingstermijnen/deelfacturen.

VOOR AKKOORD

Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding

Naam:

Datum

M. Meijer

10/3/2016

Handtekening

Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling

Naam:

Datum

Christina Ridzema

9-03-2016

Handtekening

Handtekening Student 1

Naam:

Datum

Sanne Brinkhof

10-3-2016

Handtekening

Handtekening Student 2

Naam:

Datum

Marloes Berends

10-3-2016

Handtekening

Bijlage 7: Evaluatieformulier opdrachtgever



Academie Mens en Maatschappij

EVALUATIE ONDERZOEKSOPDRACHT	
STUDENTGEGEVENS	
Naam	Marloes Berends en Sanne Brinkhof
Onderwerp bacheloronderzoek	Communicatie met jongeren over financiën
Opleiding	Maatschappelijk werk en dienstverlening
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam organisatie + afdeling	Kwintes budgetbeheer
Onderzoeksbegeleider	BudgetbeheerOost
Adres	Weverij 1
Postcode/woonplaats	3905 EV VEENENDAAL
Telefoonnummer	0318581899
Email	budgetbeheerOost@kwintes.nl
Datum	24-05-2016

Hieronder kunt u aangeven wat uw mening is over het bacheloronderzoek.

1. Graag uw mening over het product dat het bacheloronderzoek heeft opgeleverd (aankruisen wat van toepassing is):

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Inhoud (duidelijk, juiste weergave van feiten, voldoende diepgang etc.)				X
Argumentatie (m.n. conclusies en aanbevelingen)				X
Bereiken van de afgesproken doelen				X
Bruikbaarheid voor de organisatie				X
Heeft u aanvullende opmerkingen over de opdracht? (bijvoorbeeld welke nieuwe gezichtspunten heeft het opgeleverd) Vermeld ze dan hieronder:				
Het biedt onderbouwing aan iets wat wij onbewust weten, maar waar wij nu mee aan de slag kunnen gaan met persoonlijk begeleiders van de locaties. Wij kunnen nu aan de hand van dit rapport de communicatie verbeteren met de persoonlijk begeleiders				

--

2. Graag uw mening over de wijze waarop het bacheloronderzoek tot stand is gekomen:

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Samenwerking tussen studenten (o.a. taakverdeling)				X
Samenwerking studenten vs. Organisatie				X
Zelfstandigheid studenten				X
Effectiviteit van werken van studenten				X
Omgaan met afspraken/planning				X
Communicatie van studenten				x
Afronding van de opdracht door studenten				x
Heeft u aanvullende opmerkingen over de wijze waarop de opdracht tot stand is gekomen? (bijvoorbeeld individuele inbreng in geval van groepen / de mate, waarin de uitvoering binnen de organisatie heeft plaatsgevonden, etc).				
Reacties van onze collega's op de locaties waren positief en enthousiast				

Bedankt voor het invullen!

Bijlage 8: Logboek

Datum	opmerking
10-2-16	Keuze gemaakt om twee woonlocaties te onderzoeken, om het meer generaliseerbaarheid te waarborgen.
29-2-16	Deelvragen aanpassen na feedback van school.
8-3-16	Extra conceptueel model maken na feedback van Marcel.
9-3-16	Keuze gemaakt om het hele onderzoeksplan aan te passen na feedback van Marcel.
23-3-16	Motivatatie keuze enquête, schriftelijk met evt mondeling hulp van begeleiding/niet onderzoekers. Keuze omdat, zo veel mogelijk respons, minder tijdrovend, belasting van de respondenten zo klein mogelijk. Gesloten vragen, aansluiten bij niveau doelgroep + belasting respondent zo laag mogelijk en meer respons.
24-3-16	Keuze voor topicinterview voor de hulpverleners. Op deze manier zo in te gaan op de belevingswereld en door te kunnen vragen.
24-3-16	Aselecte steekproef, om zo aan toeval over te laten welke woonbegeleiders en persoonlijk begeleiders we te spreken krijgen.
25-4-16	Enquête aanpassen na feedback intervisie. In de enquête staan nu makkelijkere woorden. Deze zijn waarschijnlijk begrijpelijker voor de cliënten.
29-3-16	Onder budgetconsulenten (2x 2 respondenten). Keuze om onder budgetbeheerder 2 tegelijk te interviewen. Minder tijdrovend voor respondenten, verwachting weinig invloed op sociaal wenselijkheid van de antwoorden, omdat professionals.
29-3-16	Feedback van Kwintes op enquêtes, goed na kleine aanpassingen. feedback school?
29-3-16	Gekozen voor verschillende typen begeleiding, namelijk net zo veel woonbegeleiders als persoonlijk begeleiders.
29-3-16	Gekozen om een externe expert te interviewen, om zo te bekijken hoe er buiten Kwintes over communicatie met cliënten wordt gedacht. Dit is een keuze voor een extra interview.
30-3-16	Avond met cliënten. De onderzoekers hebben elkaar er bewust van gemaakt op te passen met vooroordelen bij de cliënten. Objectief blijven bij het schrijven van de resultaten en dergelijke.
5-4-16	Gekozen om samen de interviews te doen. Op deze manier kunnen wij elkaar aanvullen wanneer nodig en elkaar bewust maken van eventuele aspecten die objectief onderzoek tegenhouden.
5-4-16	Na gesprek met opdrachtgever hebben de onderzoekers al veel informatie gekregen over de persoonlijk begeleiders en woonbegeleiders. Onderzoekers moeten zich ervan bewust zijn dat dit de mening is van de opdrachtgever en niet feitelijk is.
8-5-16	Na feedback van school, gekozen om te interviews met budgetbeheer toch allemaal apart te doen.
11-4-16	Keuze om na afzeggen van interviews, over te halen tot nieuwe afspraken.
12-4-16	Tijdens het interview bleek de ruimte niet geruisloos. Keuze gemaakt om het volgende interview in een andere ruimte te laten plaatsvinden.
12-4-16	Na eerste interviews keuze gemaakt om gerichter door te vragen op non-verbale communicatie.
13-4-16	Gekozen om alsnog enquêtes uit te zetten bij de jonge moeders, om meer respons te creëren.
13-4-16	Enquêtes door de begeleiders van het Ronde Erf te laten uitzetten naar de cliënten, om te zorgen dat zij zich zo veilig mogelijk voeren. Er wonen namelijk erg veel cliënten met autisme.
20-4-16	Gekozen om het interview met de expert deels aan te passen. De vragen zijn iets anders gesteld dan die van de persoonlijk begeleiders, woonbegeleiders en budgetconsulenten.
6-5-16	Gekozen om letterlijke citaten te gebruiken als label om zo lang mogelijk de woorden van de respondent aan te houden.
12-5-16	Gekozen om in de resultaten de enquête en interviews naast elkaar weer te geven. Op deze manier kan er vergeleken worden.
19-5-16	Na feedback met peergroep gekozen om een extra labelkolom toe te voegen aan het labelschema. Op deze manier worden de labels minder groot.
20-5-16	Gekozen om het een aantal dagen later in te leveren. Op deze manier kan er nog feedback van Marcel en de opdrachtgever verwerkt worden.

Namen respondenten:

Respondent 1: Femke, persoonlijk begeleider.

Respondent 2: Ilona van Nieuw-Amerongen, persoonlijk begeleider.

Respondent 3: Paula van Miltenburg, persoonlijk begeleider.

Respondent 4: Johan Wibier, persoonlijk begeleider.

Respondent 5: Rieneke Strober, woonbegeleider.

Respondent 6: Jos, woonbegeleider.

Respondent 7: Jan Pieter van Viegen, woonbegeleider.

Respondent 8: Alieke Anderweg, woonbegeleider.

Respondent 9: Stefeliene van der Brink, budgetconsulent

Respondent 10: Christina Ritzema, budgetconsulent

Respondent 11: Anja Hoogenberg, budgetconsulent

Respondent 12: Geert Hagedoorn, budgetconsulent

Expert: Ewoud de Boer, leraar op Saxion Enschede.

Bijlage 9: Beoordelingsformulier T.AMM.37555 Bachelorrapport (2015-2016)

Naam student	Marloes Berends Sanne Brinkhof				
Studentnummer	326501 334919				
Datum					
1^e Beoordelaar					
2^{de} Beoordelaar					
Beoordelingsvoorwaarden	Feedback				
Aangeleverd zijn: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht (bijlage 1 handboek) Evaluatieformulier opdrachtgever (bijlage 2 handboek)					
Ruwe data en instrument zijn gezien door de tweede beoordelaar tijdens het onderzoeksproces.					
Format (omslag, titelpagina, voorwoord, samenvatting, inhoudsopgave, inleiding (met aanleiding, doelstelling, vraagstelling, leeswijzer), beschrijving onderzoeksmethode, resultaten, conclusies, aanbevelingen, discussie) is zakelijk, helder en volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Er is gebruik gemaakt van juiste, relevante, actuele, buitenlandse, valide en betrouwbare bronnen en vermelding is correct volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Het rapport is geschreven in de vorm van een lopend verhaal met een logische opbouw, welke met behulp van inleidingen en overgangszinnen wordt verhelderd.					
Het rapport is geschreven in een correcte zakelijke schrijfstijl, de spelling is correct, grammatica is correct, formuleringen zijn correct (geen beschuldigingen, persoonlijke ontboezemingen, waardeoordelen, etc.)					
Alle bijlagen zijn relevant, spaarzaam, maar wel voldoende aanwezig ten behoeve van de reproduceerbaarheid van het onderzoek.					
Criteria	0	3	6	8	10
1. Het onderzoek is maatschappelijk relevant. Het onderzoek is bruikbaar en/ of vernieuwend voor de beroepspraktijk.	De maatschappelijke relevantie, bruikbaarheid en meerwaarde voor de praktijk worden niet beschreven of zijn niet aanwezig.	Het onderzoek heeft summiere maatschappelijke relevantie en meerwaarde voor de beroepspraktijk. Het onderzoek is weinig bruikbaar.	Het onderzoek draagt bij aan optimalisering van de methodiek en/of methode van de opdrachtgevende instelling.	Tevens draagt het onderzoek bij aan andere, gelijksoortige instellingen op grond van maatschappelijk relevante ontwikkelingen. Hierbij zijn theorieën kritisch met elkaar vergeleken en geïntegreerd met de onderzoeksresultaten.	Daarnaast draagt het onderzoek bij aan het evidence based handelen in de beroepspraktijk. Hierbij wordt gekomen tot nieuwe inzichten, kennis ten aanzien van innovatie van de beroepspraktijk en een visie van de onderzoeker.

Criteria	0	3	6	8	10
2. Het onderzoek heeft <i>diepgang</i> , er wordt relevante theorie gebruikt inclusief (buitenlandse) vaktijdschriftartikelen, waarbij een afweging wordt gemaakt over de bruikbaarheid ervan voor het onderzoek.	Er is geen diepgang te onderscheiden en gebruik gemaakt van literatuur.	Er is gebruik gemaakt van (weinig) verschillende bronnen waarbij de meerwaarde niet relevant en logisch is.	Er wordt theorie gebruikt, waarbij de meerwaarde hoofdzakelijk relevant en logisch is. Richtlijn: 15 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een beschrijving van een of meerdere relevante internationale methodieken, of internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte theorie in de meeste paragrafen geïntegreerd in het rapport en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 16-20 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een vergelijking beschreven tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of nationale en internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte literatuur geïntegreerd in het rapport en vergelijkend en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 20 bronnen, incl. 5 artikelen. De betekenis van de vergelijking tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of internationale ontwikkelingen voor de beroepspraktijk is beschreven.
3. De onderzoeksvraag is helder, komt voort uit de doelstelling; is haalbaar, afgebakend en precies. De gebruikte onderzoeksmethode is transparant en verantwoord.	De doelstelling, onderzoeksvraag en/of deelvragen de gebruikte onderzoeksmethode worden niet weergegeven.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn niet helder en komen niet logisch uit elkaar voort.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn voldoende helder en sluiten op elkaar aan. Interview/enquêtevragen zijn geformuleerd op basis van geoperationaliseerde theorie.	Daarnaast zijn de items duidelijk geformuleerd, komen logisch uit elkaar voort en zijn voor één interpretatie vatbaar.	Daarnaast is de onderzoeksmethode complex en/of er wordt gebruik gemaakt van passende onderzoeksmethoden waardoor triangulatie bereikt kan worden.
4. De resultaten zijn reproduceerbaar en transparant. Het analysekader is duidelijk (bijvoorbeeld SPSS, Kwalitan), dataverwerking en weergave van resultaten is correct.	Het analysekader en/of de dataverwerking worden niet weergegeven.	De data zijn niet systematisch, verifieerbaar en op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt.	De data zijn plausibel. De weergave van de resultaten is correct, maar de resultaten hadden duidelijker weergegeven kunnen worden.	De data zijn op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt. De data zijn controleerbaar, betrouwbaar en valide.	Daarnaast zijn de items toe te passen in een bredere context dan de opdrachtgevende instantie.
5. De conclusies en aanbevelingen geven antwoord op de vraagstelling en worden gekoppeld aan theorie.	De conclusie en aanbevelingen zijn niet beschreven.	Er wordt onvoldoende specifiek antwoord gegeven op de vraagstelling of het antwoord op de vraagstelling is niet logisch beredeneerd.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is sprake van een minimale koppeling tussen resultaten en theorie.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is een koppeling tussen resultaten en theorie. De inzichten zijn echter voorspelbaar en niet (geheel) vernieuwend te noemen.	Er is een duidelijke koppeling gemaakt tussen de resultaten en de theorie en hierdoor is tot vernieuwende inzichten gekomen die bruikbaar en toepasbaar zijn voor de verbetering/innovatie van de beroepspraktijk.

Criteria	0	3	6	8	10					
6.De sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. Er is een discussie aanwezig. De discussie omvat het eigen professioneel standpunt over het onderzoeksonderwerp onderbouwd met argumenten. De discussie wordt gevoerd vanuit diverse perspectieven (denk aan diverse personen en/of micro-, meso- en/of macroniveau).	De sterktes en/of zwaktes van het onderzoek en/of de discussie zijn niet beschreven.	De sterktes en zwaktes van het onderzoek bevatten informatie die niet kloppend is. De discussie bevat informatie die niet kloppend is en/of is niet onderbouwd met argumenten.	Diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. De discussie is aanwezig, bevat kloppende informatie welke onderbouwd is met argumenten, maar is weinig kritisch en vernieuwend en wordt belicht vanuit slechts één perspectief.	Daarnaast zijn diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek en de mogelijke implicaties voor het onderzoek aangegeven. Daarnaast is de discussie vanuit diverse perspectieven beschreven en wordt het eigen professionele standpunt onderbouwd met argumenten. Nieuwe bronnen worden gebruikt om de discussie te onderbouwen.	Daarnaast staan voor vervolgonderzoek alternatieven beschreven om de zwaktes van dit onderzoek in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is er sprake van oordeelsvorming van de onderzoeker(s) waarbij kennis en inzicht naar voren komt en (leer)vaardigheden duidelijk worden in een eigen professioneel standpunt.					
Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60) =										
Cijfer										
Feedback op totaalproduct										
Cesuur bepalen eindcijfer:										
– Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. <i>Indien dit niet het geval is wordt de toets in Bison beoordeeld met het cijfer 1.</i> – Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten minimaal 34 punten worden behaald. – Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.										
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Max. 60 Punten	0–9	10–15	16–21	22–27	28–33	34–40	41–46	47–52	53–57	58–60