

# Onderzoek naar de effectiviteit van online schuldhulpverlening Kwadraad fase 1



## Thema Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden

Eén van de thema's (transformatievraagstukken) van de kennisagenda van de Werkplaats voor 2020-2022 is Armoede en schulden. De vraag bij dit thema is: hoe kunnen mensen met weinig inkomen een goed leven hebben? Samen met Kwadraad Maatschappelijk werk is onderzoek gedaan om een bijdrage te leveren aan het beantwoorden van deze vraag van de werkplaats.

### De vraag van Kwadraad Maatschappelijk Werk

In samenwerking met Kwadraad wordt vanuit de Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden onderzoek gedaan naar de praktijk en effectiviteit van online hulpverlening bij schulden. Het onderzoek is verdeel in 3 fasen. In de eerste fase heeft het onderzoek antwoorden gegeven op de volgende twee vragen:

- In hoeverre is online hulpverlening afdoende bij de (stress-sensitieve) aanpak van schuldenproblematiek?
- Is face-to-face contact essentieel bij de (stress-sensitieve) aanpak van schuldenproblematiek?

### Het doel en de methode van het onderzoek

Het creëren van een toolkit voor de uitvoerend maatschappelijk werkers die werken aan de aanpak bij schulden.

Voor het onderzoek is er een enquête onder de uitvoerend maatschappelijk werkers uitgezet en een vijftal semigestructureerd interviews afgenomen. Deze maatschappelijk werkers zijn op verschillende werkplekken en binnen verschillende projecten werkzaam. Er is een verschil in locatie, achtergrond en werkzaamheden.

### De resultaten van het onderzoek

1. Cliënten online	2. Online hulpverlening- wat werkt, wat niet	3. Waarborgen kwaliteit van de hulpverlening	4. Online 'stress-sensitief' hulpverleners
<p>Digitale vaardigheid is van belang om met het communicatiemiddel om te gaan. <u>Niet digitaal vaardig</u> zijn is een uitdaging: er wordt vaker gekozen om of telefonisch of face-to-face af te spreken indien mogelijk. Een andere uitdaging is <u>de taal</u>. Online communiceren vraagt ondanks het gebruik van beeld ook veel van taal. Dit is van (nog) groter belang dan in een face-to-face gesprek.</p> <p>Doelgroepen en bepaalde problematiek voor wie online werken lastiger lijkt zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Lager IQ dan het gemiddelde</li><li>- Oudere mensen</li><li>- Multiprobleem gezinnen</li><li>- Digitaal niet vaardig</li><li>- Laaggeletterden</li></ul> <p>Opvallend is dat cliënten vanuit verschillende doelgroepen vaker gebruik maken van hun netwerk wanneer ze online hulp krijgen.</p>	<p>Voordelen: efficiënter, mensen komen op tijd, papieren zijn binnen handbereik. Ook kan maatwerk geboden worden zoals webinars, online cursussen en betere individuele gesprekken.</p> <p>Nadelen: missen van veel informatie over de vaardigheden van de cliënt, of er is een andere manier nodig om deze informatie te achterhalen.</p> <p>Ook kan de cliënt makkelijker informatie achterhouden uit bijvoorbeeld angst of schaamte over bepaalde onderwerpen.</p>	<p>De kwaliteit is niet in gelijke mate te waarborgen. Ook bij de groep mensen die digitaal vaardig zijn en de Nederlandse taal voldoende beheersen wordt de kwaliteit van de hulpverlening minder volgens veel van de werkers. De reden is dat het lastiger is om non-verbale communicatie te duiden, waardoor veel signalen verloren gaan.</p> <p>Het volgende wordt genoemd:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De vraag achter de vraag;</li><li>- Gedrag en vaardigheden bij schulden;</li><li>- De signalen vanuit non verbale communicatie;</li><li>- Inschatten van mogelijkheden door opdrachten te geven;</li><li>- Het gebruik van zintuigen;</li><li>- Aanvoelen van spanning &amp; stress bij een cliënt;</li><li>- De omgevingsfactoren; een schone of niet schone woning, stapels post, lege koelkast</li></ul>	<p>Bij het stress-sensitief werken is het van belang om rekening te houden met de stress die cliënten kunnen ervaren en hier op te anticiperen. Online stress-sensitief werken is een uitdaging door het missen van de non-verbale communicatie. Het is moeilijker om in te spelen op emoties en spanning van een cliënt. Tegelijk geven maatschappelijk werkers aan dat dit misschien ook een nieuwe vaardigheid is. Je bent getraind in het zien en voelen van emoties in de ruimte. Nu moet je dit via de telefoon of online herkennen.</p> <p>Ook is online werken voor veel cliënten vaak nog intensiever terwijl het hebben van schulden al veel stress geeft.</p>

### Kennisdeling

Tijdens een online bijeenkomst zijn de voorlopige resultaten besproken en aangevuld. Deelnemers waren de opdrachtgever, een maatschappelijk werker, sociale raadvrouw en de twee onderzoekdocenten. Deze bijeenkomst was tevens de stap naar fase 2 van het onderzoek.