

Stress-sensitieve dienstverlening

NADJA JUNGSMANN



The background of the slide is a photograph of a desk. It is covered with numerous yellow sticky notes, some of which have handwritten text like 'A BAD HAIRDAY', 'New Coffee Cup (+100)', 'Work', 'LOL', 'The Answer is 42', 'Remember Obama', 'Katie KLOON', 'Remember Obama', 'New Coffee Cup (+100)', 'Work', 'LOL', 'The Answer is 42', 'Remember Obama', 'Katie KLOON', 'Remember Obama', 'New Coffee Cup (+100)', 'Work', 'LOL', 'The Answer is 42'. A red tag with the word 'Correspondent' is also visible. In the foreground, there is a white mug, a black computer mouse, and a black keyboard. A book cover is overlaid on the left side of the image.

Sendhil Mullainathan
& Eldar Shafir

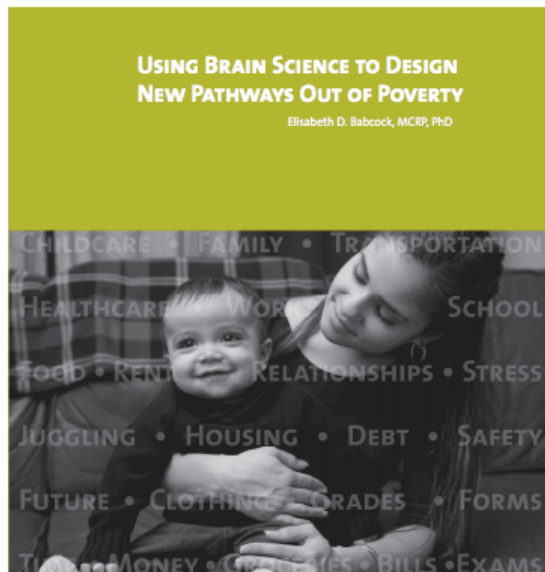
SCHAAR STE

Hoe gebrek aan tijd en
geld ons gedrag bepalen

Armoedebestrijding in Nederland is vaak op een misvatting gebaseerd: dat armen het beste zichzelf aan de haren uit het moeras kunnen trekken. Een baanbrekende theorie over de gevolgen van geldgebrek voor je denkvermogen laat zien dat dat niet klopt.

Waarom arme mensen domme dingen doen

Schaarste toepassen in dienstverlening?



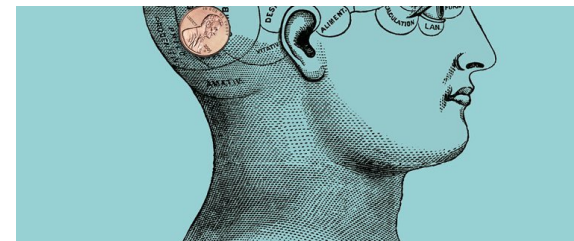
A publication of Crittendon Women's Union



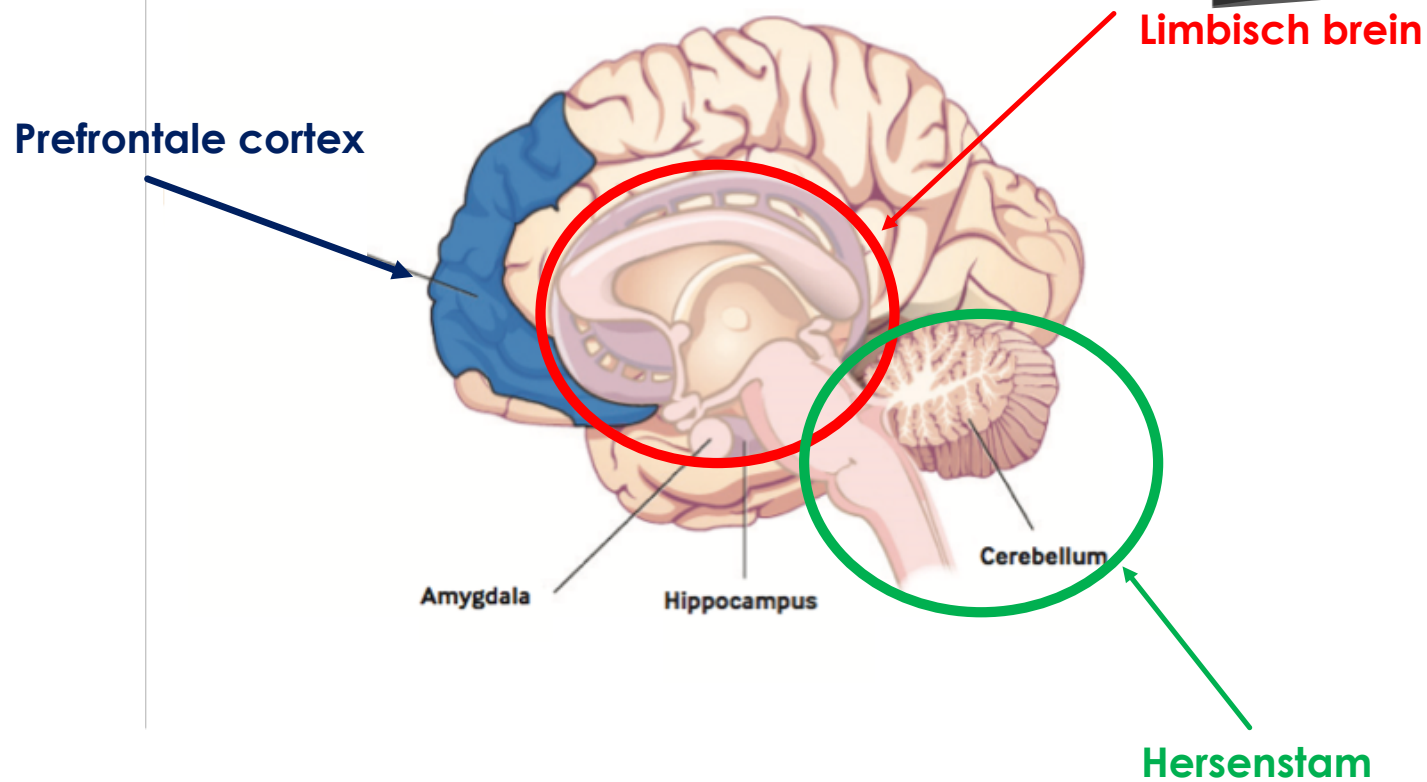
Center on the Developing Child
HARVARD UNIVERSITY



Frontiers
OF INNOVATION



Hoe beïnvloedt (geld)stress gedrag?



Prefrontale cortex

Denkfuncties

- ▶ Plannen
- ▶ Organiseren
- ▶ Tijdmanagement
- ▶ Werkgeheugen
- ▶ Metacognitie

Regulatiefuncties

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

Nodig om doelen te bereiken

Doorwerking van chronische stress

- ▶ Impulsiever (automatisch) reageren (stress respons)
- ▶ Emotioneler reageren (angst, achterdocht, agressie)
- ▶ Minder goed leren en minder goed zaken onthouden
- ▶ Geen overzicht van samenhang vraagstukken op diverse levensdomeinen (tunnelvisie)
- ▶ Niet goed in staat problemen te analyseren, opties te verkennen en prioriteiten te stellen (bij de dag leven)
- ▶ Niet goed in staat positieve intenties om te zetten in actie
- ▶ Stress gerelateerde gezondheidsproblemen
- ▶ Afnemend geloof in eigen kunnen



Stress-sensitieve dienstverlening

- ▶ **Geen stress toevoegen in de dienstverlening**
 - ▶ Bv aandacht voor de inrichting van ontmoetingsruimten
- ▶ **Steunende interactie**
 - ▶ Methodische gespreksvoering: empathisch, positieve feedback etc
- ▶ **Voorzien in psycho-educatie**
 - ▶ Toelichten hoe stress doorwerkt in gedrag
- ▶ **Helpende instrumenten en tools**
 - ▶ Lange termijn doelen ontwaren, korte termijn actie ondersteunen
- ▶ **Schaarste opheffen**
 - ▶ Corrigeren beslagvrije voet, toeslagen etc

Vriendelijke omgeving



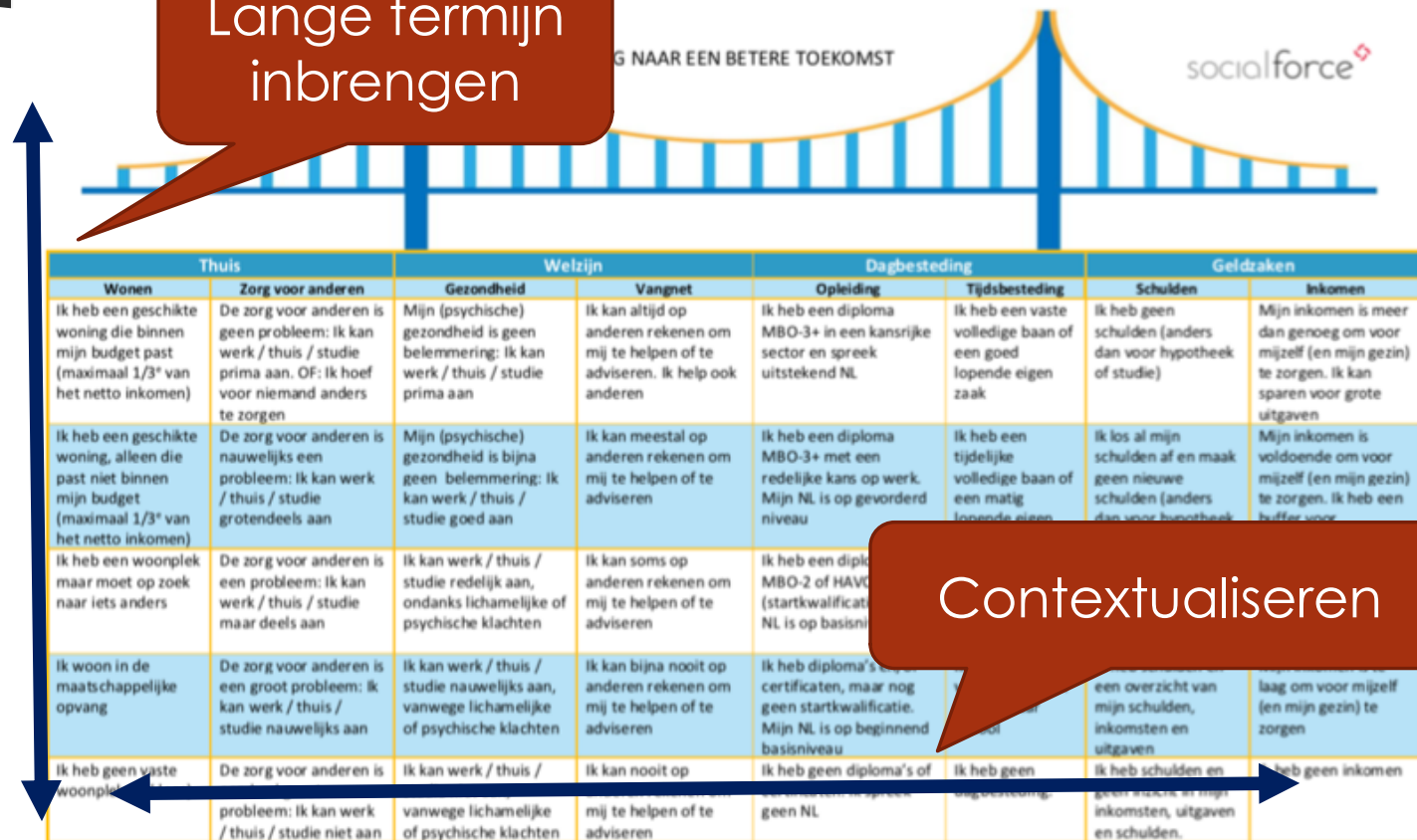
Psycho-educatie



- ▶ Ik had gisteren een gesprek met een meneer die nieuwe schulden heeft opgebouwd in het eerste jaar dat hij in een GKA traject zit. Een stoere en sterke Amsterdamse vent. Hij heeft zich met hangende poten weer aangemeld. Heeft niet op tijd aan de bel getrokken omdat hij zich enorm schaamde en vond dat hij zijn zaken zelf moest kunnen oplossen.
- ▶ Ik heb hem gevraagd of hij het goed vond als ik wat uitlegde over recente wetenschappelijke inzichten van de werking van het brein bij (langdurige) stress. Dit vond hij goed en ik heb het uitgelegd. Als ontlading moest hij enorm huilen en zei zo blij te zijn dat ik hem dit vertelde, dat hij dacht dat hij gek werd en dat zijn hersens het niet meer deden. Ik legde hem ook uit dat het ook weer kan herstellen wanneer de stressfactoren minder worden en het lukt meer te ontspannen. Hij heeft een plan gemaakt met mijn ondersteuning. Daarbij ook gekeken naar activiteiten die hem energie geven, deze zo concreet mogelijk gemaakt. Hij ging een stuk lichter weer naar huis.
- ▶ Dit voorbeeld ontroerde mij, ik wilde het graag met jullie delen!

Helpende instrumenten en tools

Lange termijn
inbrengen



Contextualiseren

Brug naar zelfredzaamheid

- ▶ **Brug compenseert het geringe beschikbaarheid executieve functies** (samenhang zien, lange termijn denken etc)
- ▶ **Brug ondersteunt mensen om geïntegreerde toekomstgerichte doelen te stellen**
 - ▶ Deelnemer bedenkt per levensdomein waar hij/zij staat
 - ▶ Deelnemer bedenkt per levensdomein wat hij/zij (op lange en op korte termijn) wil bereiken
 - ▶ Deelnemer bedenkt hoe de positie en doelen per levensdomein samenhangen met positie en doelen op andere levensdomeinen
- ▶ **Brug biedt inzicht in geboekte progressie**



Compensaties en waarderingen

- ▶ Compensaties en waarderingen voor doelen die klanten stellen:
 - ▶ Ik heb een Digid aangevraagd
 - ▶ Ik heb me ingeschreven als woningzoekende
 - ▶ Ik heb uitgezocht wat mogelijk is aan opvang door instanties of mensen buiten mijn netwerk
 - ▶ Ik heb hulp ingeschakeld bij relatieproblemen
 - ▶ Ik heb me uitgeschreven bij de KvK
 - ▶ Ik weet wat mijn inkomsten en uitgaven zijn (budgetplan)
 - ▶ Ik heb gedurende 6 maanden een goede samenwerking met een vrijwilliger

Rekenmodule benodigd inkomen

- ▶ Uitgangspunt: opheffen geldstress is randvoorwaarde duurzame zelfvoorzienendheid
- ▶ Professionals hebben paraat:
 - ▶ Welk bedrag moet jij verdienen om geen geldstress te hebben?
 - ▶ Wat verdien je met de verschillende beroepen?
 - ▶ Naar welke 'lage opleiding-veel verdienen' beroepen is er vraag?



Wat verdienen je met welk beroep?

Beroep	Startsalaris	Maximaal Salaris
Administratief Medewerker	1.600	2.150
Postbode	1.300	1.700
Chefkok	1.450	1.950
Secretaresse		
Timmerman	1.550	1.700
Kraanmachinist	2.100	2.200
Apothekersassistent		
Schoonheidsspecialist	1.450	1.600
Verpleegkundige	1.300	2.200
Onderwijsassistent	1.250	1.800
Sociaal Pedagogisch Werker	1.650	2.200
Kapper	1.550	1.650
Schoonheidsspecialist	1.450	1.600



Bron: <http://financieel.infonu.nl/geld/59486-startsalaris-mbo.html>

Bij welk inkomen geen geldstress?

	1 volwassene	1 volwassene + kind 8 jaar	1 volwassene + kind 6 en 14 jaar	2 volwassenen + kind 6 en 14 jaar
Noodzakelijke	1089	1403	1567	1898
Reserveren	148	188	238	302
Leuk	99	150	207	264
	1336	1741	2012	2464
Minimuminkomen	1056	1478	1660	1896
Verschil	280	263	352	568

Bron: Nibud Budgethandboek 2016



Dr Nadja Jungmann

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

