



valente festival

Lezing
Tamara Madern



Stress-sensitief werken, Hoe doe je dat?

Tamara Madern
Lector Schuldpreventie & Vroegsignalering,
Directeur Instituut voor Recht



Lectoraat Schulden en Incasso

Agenda

- Wat is stress?
- Wat doet stress?
- Wat is stress-sensitief werken?
- De bouwstenen van stress-sensitief werken



De invloed van stress



Deze foto van Onbekende auteur is gelicentieerd onder [CC BY-SA](#)

Wat is stress?

Stress is geen psychische aandoening!

Ons stress-systeem wordt geactiveerd als er meer van ons gevraagd wordt dan we aankunnen, als we grote onzekerheden ervaren die beangstigend zijn etc.

Stress is een persoonlijke ervaring



Aanhoudende stress

Een substantiële groep inwoners leeft in stress

15 a 25 procent inwoners ervaart hevige stress

Relatie tussen laag inkomen en stress

- Goed rondkomen: 13 procent stress
- Grote moeite rondkomen: 56 procent stress
- Biomarkers bevestigen de zelfrapportage

Bronnen: GGD Haaglanden en GGD Zuidoost Brabant 2018



Bronnen: GGD Haaglanden en GGD Zuidoost Brabant 2018



Gevolgen aanhoudende stress



Doorwerking van
stress:

Cognitief Emotioneel

Fysiek Gedrag

Cognitieve impact Doorwerking aanhoudende stress

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

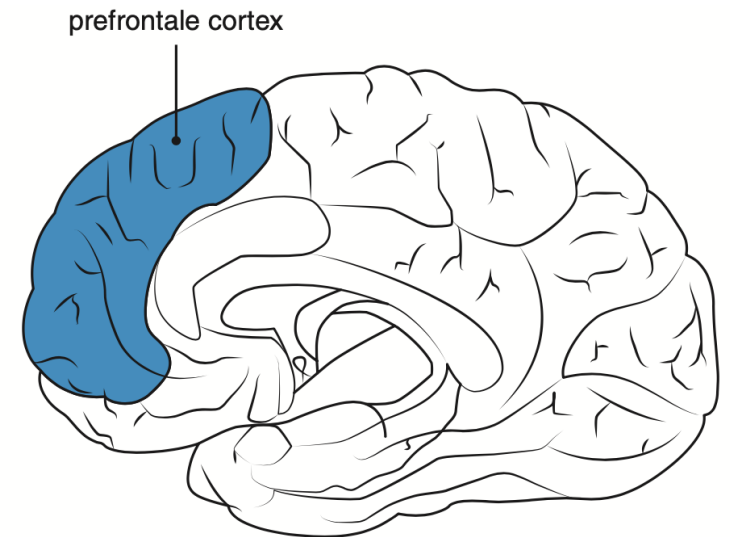
Geldzorgen activeren ons stress-systeem en zetten de executieve functies onder druk

Denkfuncties

- Plannen
- Organiseren
- Tijdmanagement
- Werkgeheugen
- Metacognitie

Regulatiefuncties

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



Wat doet stress?

*In alles trekt stress door:
Ruzie thuis krijgen met de
kinderen, omdat je gewoon
niet meer kan luisteren naar
wat ze te zeggen hebben*



*Je zit gewoon in een
overlevingsstand. Dus je bent
 bezig om de dag door te komen.
En je bent echt niet bezig met
'Wat zal ik morgen eens gaan
doen met mijn kinderen'*

Ik durf niet eens mijn e-mail meer te openen, ik krijg alleen maar incasso's. Ik kan gewoon niks meer, ik heb moeite met slapen. En dan zit ik daar. En alleen maar denken en denken, ik kan niet stoppen met denken, ik wil stoppen met denken, maar het lukt niet. Overal waar ik ben blijf ik denken, denken, ik kan niet meer stoppen.

#.
Door chronische stress staat het doenvermogen van
inwoners/klanten onder druk

Het ontstaan van stress-sensitief werken

- De verschuivende verhouding overheid-burger en de beleidswens om in te zetten op zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid
- Het besef dat veel inwoners die hulp vragen niet-lukkers zijn waarbij het executief functioneren onder druk staat



Stress-Sensitief Werken

Bouwstenen Stress-sensitief werken



Instrumenten gericht op doelbereiking

Bouwsteen 1

Instrumenten gericht op doelbereiking

- Ondersteuning bieden, doelgericht en tijdelijk van aard
- Verschillende stappen hebben verschillende executieve functies nodig
- Vier stappen in het doelbereikingsproces

Stap 1: bepalen doel

Stap 2: uitwerken plan

Stap 3: doen

Stap 4: evalueren en indien nodig herzien

Beoogd om echte en duurzame impact te realiseren in de levens van cliënten

Gebruik bekende toegankelijke tools

Vraag je klant wat hij of zij nodig heeft voor een georganiseerd leven.

Denk aan

- Checklists, app's of andere ondersteuning.

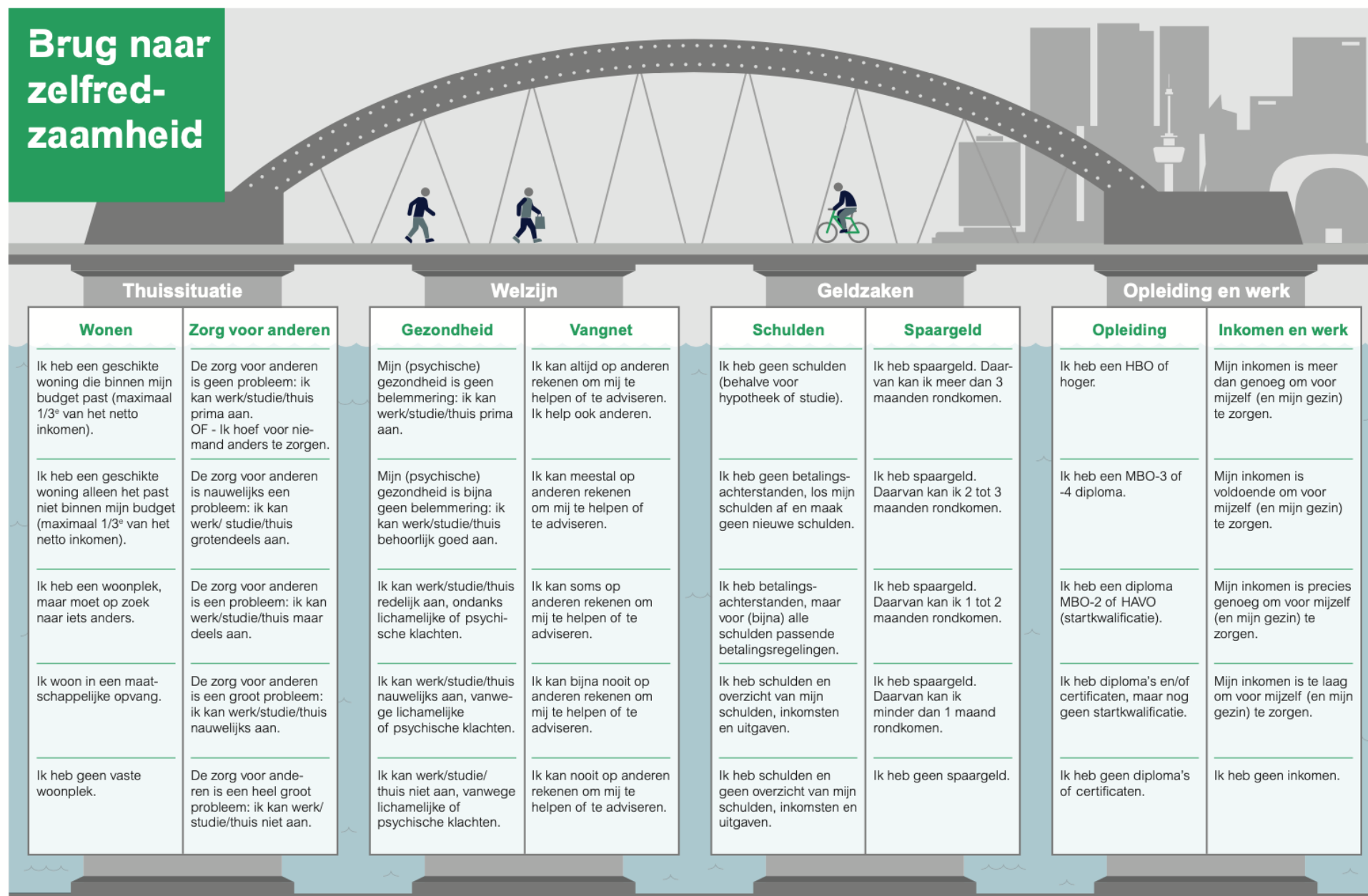
- Breek grotere stappen op in kleine stapjes

- Wek interesse in ondersteuning in de vorm van reminders (bijv sms)

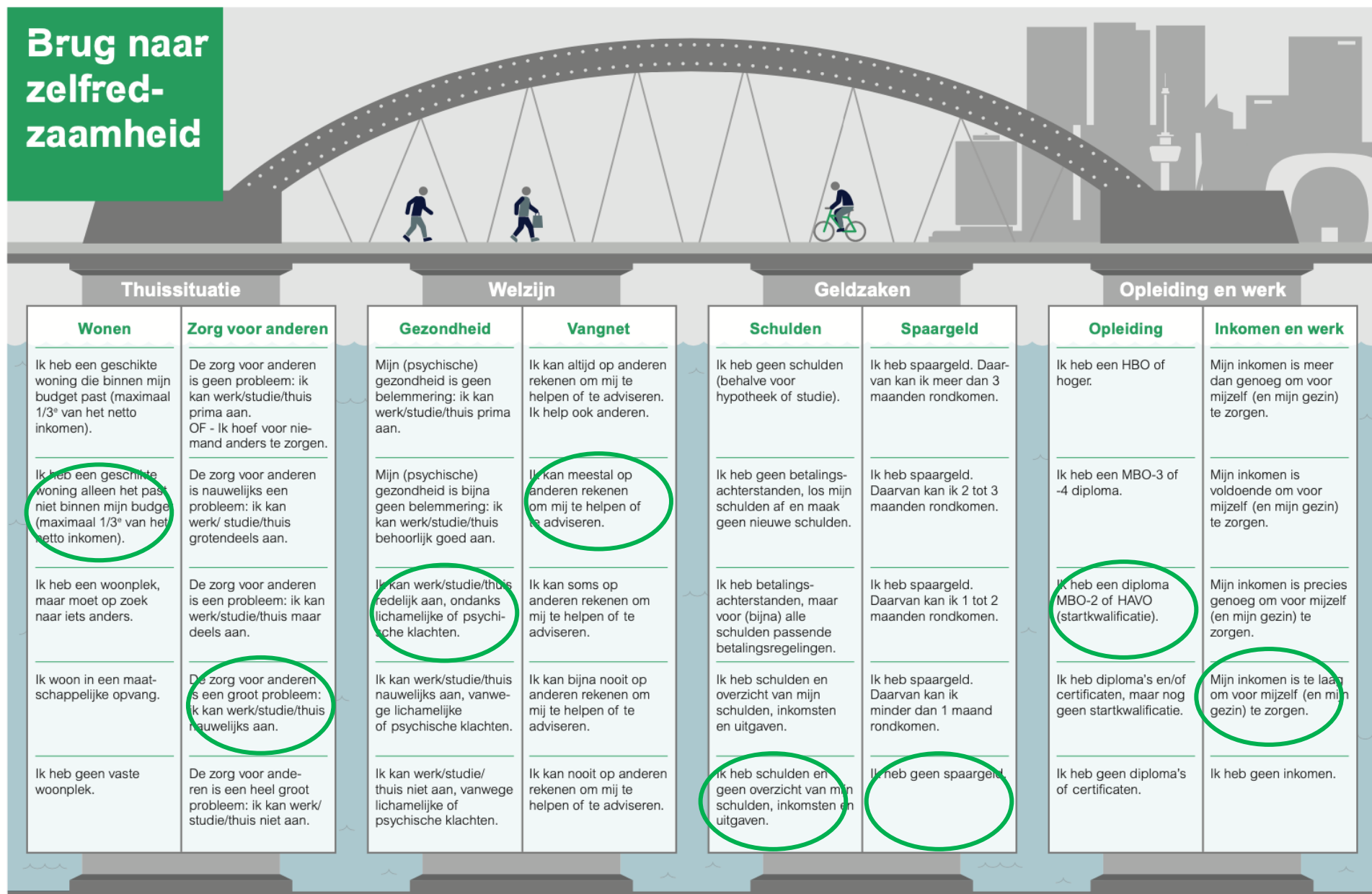
Ratio:

Mensen krijgen weer zelf de regie over hun oplossend vermogen en sluit aan op hun vertrouwde wereld (zoals hun GSM)

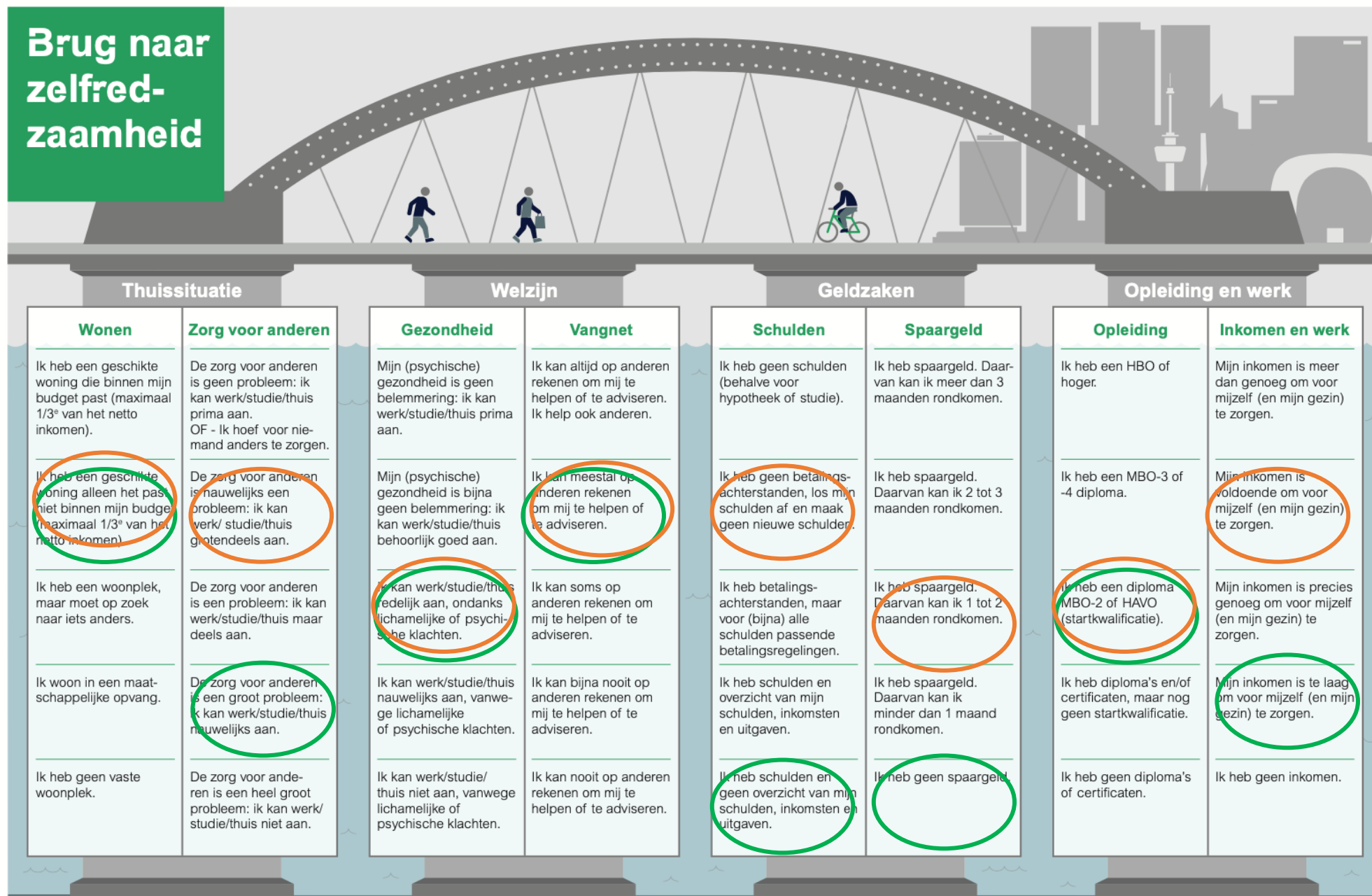
Brug naar zelfredzaamheid



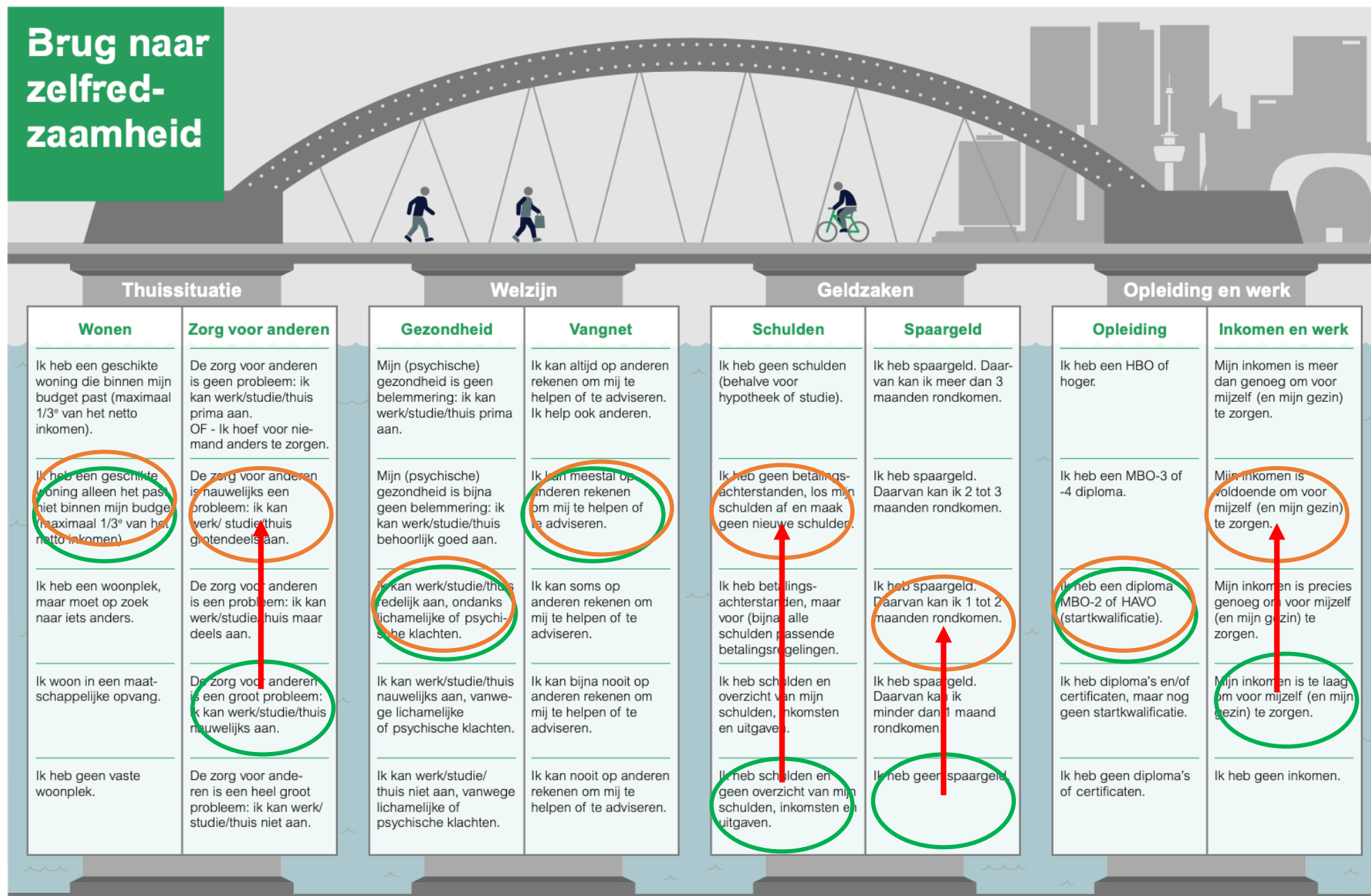
Brug naar zelfredzaamheid



Brug naar zelfredzaamheid



Brug naar zelfredzaamheid



Coaching executieve vaardigheden

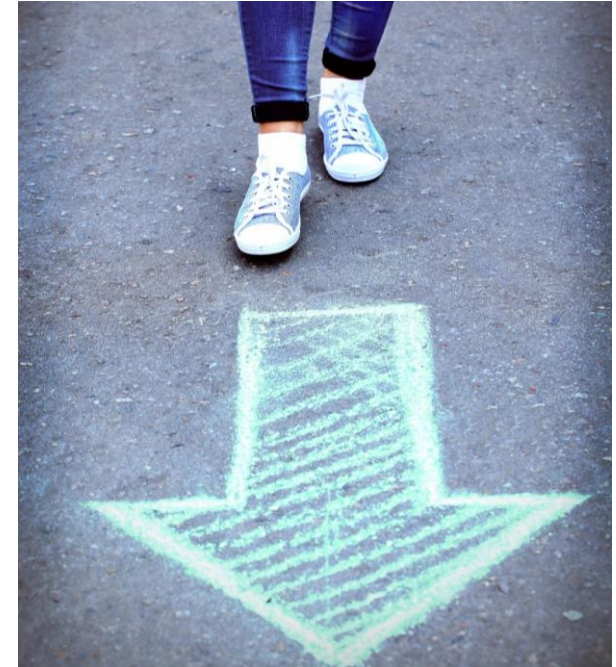
Bouwsteen 2

Coaching executieve vaardigheden

- Chronische stress werkt vaak door op executief functioneren
- Cliënten ondersteunen om in acties te verrichten
- Bereiken van gestelde doelen

Denk o.a. aan:

- Lange termijn perspectief naar voren brengen
- Empathisch
- Neutraal informeren
- Psycho-educatie



Mijn Doel Actie Plan

Brugpijler: ☐ Wonen ☐ Zorg voor anderen ☐ Gezondheid ☐ Vangnet
☐ Opleiding ☐ Daginvulling ☐ Schulden ☐ Inkomen

Wat ik wil bereiken is:

En dat wil ik bereiken omdat:

Acties	Deadline	Behaald op	Niet behaald
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Naam en handtekening medewerker:

Naam en handtekening deelnemer:

Datum:

Geïnspireerd op Mobility Mentoring®

Psycho-educatie Bouwsteen 3

Psycho-educatie

- Psycho-educatie is erop gericht dat mensen:
begrijpen hoe chronische stress doorwerkt
strategieën en hulpmiddelen
gevoel van controle en invloed en minder stress
- Voorbeeld stappenplan vormgeving stressgerichte psycho-educatie
Stap 1: interesse wekken en toelichten wat stress doet



Psycho-educatie

De impact van zorgen en stress

Zorgen en stress werken bij iedereen anders uit. Op deze plaat staan voorbeelden van wat zorgen en stress met je kunnen doen. Naast deze voorbeelden zijn er ook nog allerlei andere veel voorkomende reacties.



Psycho-educatie

- Psycho-educatie is erop gericht dat mensen:
begrijpen hoe chronische stress doorwerkt
strategieën en hulpmiddelen
gevoel van controle en invloed en minder stress
- Voorbeeld stappenplan vormgeving stressgerichte psycho-educatie
Stap 1: interesse wekken en toelichten wat stress doet
Stap 2: Bespreken hoe chronische stress kan doorwerken in gedrag



Psycho-educatie

Door de stress heb ik bij het oplossen van mijn financiële problemen vooral last van:

- 1 _____

- 2 _____

- 3 _____



Door deze dingen te doen gaat het mij beter lukken om mijn financiële problemen aan te pakken:

- 1 _____

- 2 _____

- 3 _____



Psycho-educatie



- Psycho-educatie is erop gericht dat mensen:
begrijpen hoe chronische stress doorwerkt
strategieën en hulpmiddelen
gevoel van controle en invloed en minder stress
- Voorbeeld stappenplan vormgeving stressgerichte psycho-educatie
Stap 1: interesse wekken en toelichten wat stress doet
Stap 2: Bespreken hoe chronische stress kan doorwerken in gedrag
Stap 3: Uitwerken strategieën en hulpmiddelen
Stap 4: Evalueren en bijstellen van de ingezette strategieën en/of hulpmiddelen

Do's bij bespreken stress

- Breng de informatie op een bondige en eenvoudige manier die aansluit bij de belevingswereld van de cliënt.
- Let op de timing: bespreek de effecten van stress op een moment dat de cliënt hiervoor open staat. Bijvoorbeeld wanneer de urgente agendapunten van de cliënt reeds zijn besproken.
- Leg de nadruk op positieve aspecten: welke actie punten heeft de cliënt wel uitgevoerd? Datgene wat niet gelukt is kun je later aanspreken in het kader van het aanpakken van barrières.
- Normaliseer het gedrag: "Dit kom ik wel vaker tegen bij mensen die veel stress ervaren".
- Gebruik het onderwerp om begrip te tonen voor de cliënt.

Do'nts bij bespreken stress

- Zeg niet zonder toets bij de inwoner dat stress diens gedrag beïnvloedt. De inwoner is degene die kan beoordelen of en zo ja hoeveel stress hij ervaart en die een inschatting kan maken of de stress doorwerkt in diens gedrag
- Geef geen informatie over hersenstructuren, dat wordt al snel te ingewikkeld en staat te ver af van waarvoor de cliënt bij je komt.
- Vermijd de vraag 'Waarom heb je dat niet gedaan' om een gevoel van falen te voorkomen.

Beloningen Bouwsteen 4

Beloningen

- Cliënten aansporen om acties te ondernemen
- Gericht voor lange termijn doelbereiking
- Verschillende vormen
- Beloning moet een waardevolle toevoeging zijn



Leerdoelen stellen

Bouwsteen 5

Leerdoelen stellen

- Stappen zetten om doelen te bereiken
- In context van chronische stress minder goed in staat om doelgericht gedrag te vergroten
- Effectieve invulling door het stellen van leerdoelen
- In kleine stappen werken

Leerdoelen kunnen de motivatie versterken, het vertrouwen in eigen kunnen vergroten en de angst om fouten te maken verminderen



Schriftelijke communicatie

Bouwsteen 6

Schriftelijke communicatie

- Aandacht besteden aan schriftelijke communicatie
- Begrijpbare taal gebruiken
- Activerende elementen

Geactiveerd worden om in beweging te komen



Geen stress toevoegen: eenvoudige formulieren

Children's Bureau, Inc.
Preserving families and protecting the future of Indiana's children

Thank you for coming to your appointment. Without all of the following documentation you will not be recertified:

Check all that apply:

PROOF OF IDENTITY – AT LEAST 1 (ONE) PER PERSON *check same list for application?*

Parent(s) picture ID:
☐ Driver's License ☐ State ID
☐ Passport ☐ Military ☐ School ID
☐ Work ID

*Foster Parents- All of the above plus:
☐ Valid Foster Parent License which matches where you live
☐ Verification the child is ward of the State from DCS caseworker or current per diem documentation with child(ren)'s name on it

PROOF OF RESIDENCY (RECEIVED IN PREVIOUS 30 DAYS OF APPOINTMENT)

☐ Valid Lease or lease amendment for existing lease period; Signed & dated Landlord Statement or rent receipt	☐ ICES Screen	☐ Utility Bill (billing date within last 30 days)
☐ Current mortgage statement	☐ Valid Driver's License	☐ Current Pay Check Stub
☐ Current mail in envelope received at address including postmark (No Window)	☐ Current mail in envelope received at address including postmark (No Window)	☐ Mail from DFR, DWD, IMPACT service provider.
☐ Valid State ID	☐ INS Green Card	☐ Online documentation from US Postal Service

PROOF OF SERVICE NEED (WORKING AND/OR ATTENDING SCHOOL AND/OR PARTICIPATING IN TANF/IMPACT PROGRAM)

If working:
☐ Bi-weekly- Last 2 prior to appointment
☐ Monthly- 1 most recent checks
☐ Weekly- Last 4 prior to appointment
☐ Wage Verification or Letter- if no checks or NEW JOB
☐ TANF/IMPACT Referral

If in School - School Schedule or letter from school with all the following:
☐ Have your name and school name
☐ Credit Hours/Class Hours
☐ Semester begin and end dates

VERIFICATION OF ALL OTHER SOURCES OF INCOME (IF APPLICABLE)
(Must cover most recent 30 Days (30 days prior to your appointment date))

☐ Current TANF benefit letter	☐ Any other income you receive – Please List:
☐ Social Security (SSI) benefit letter (New Tanf/Impact Clients – referral and ICES screens were sent from caseworker)	☐ Unemployment printout

OTHER DOCUMENT (IF APPLICABLE)
Information from CCDF qualified childcare provider:
☐ Provider Information Page completed by a licensed or certified CCDF provider only
☐ Letter from Daycare (stating you do not care for your children while working at daycare)
☐ More Evidence Card

4 Easy Steps to Renewing Your Voucher

Here is a checklist to help you track what you will need to bring to the appointment.

☐ **1. Proof of Current Address**
Check off the one document you will bring:
☐ Driver's license ☐ Utility bill- current at time of appointment
☐ Envelope postmarked in the 30 days prior to your appointment (no window envelopes)
☐ Letter from State or Federal Government agency dated in the 30 days prior to your appointment

☐ **2. Proof of Identity**
Check off the one document you will bring:
☐ Driver's license ☐ Military ID
☐ Passport ☐ School ID
☐ Other government-issued ID ☐ Work ID

☐ **3. Provider Information Page.**
This is the attached YELLOW form. You must have your CCDF eligible provider fill it out even if you are keeping the same provider.

☐ **4. Proof of Eligibility**
Check off all of the situations that apply to you and what you need to bring.

☐ **Do you go to school or training?**
BRING A SCHEDULE that shows your name, school name, credit hours taken and/or hours of participation, and semester dates or begin and end dates, if applicable.

☐ **Do you work?**
BRING PAY STUBS for all of your jobs for the 30 days prior to your appointment.
Examples: If your appointment was on December 25, your pay stubs would have to cover the days from November 25 to December 25. If you had two jobs that paid every other week, you would have to bring four pay stubs to your appointment, two for each job.

☐ **Do you have any other forms of income, aside from work?**
BRING PROOF OF ANY OTHER INCOME, for example:
☐ Unemployment printout
☐ Social Security (SSI) benefit letter
☐ Current TANF benefit letter

Questions about what to bring?
See the next page.

Need more help?
Call us at 1-866-287-2420 x204

DE DUWTJE AANMANING

Economie, Werk en Onderwijs Werk en Inkomen Postbus 20 7500 AA Enschede		
BEZOEKAADRES Korte Hengelosestraat 1 7511 JA Enschede		
TELEFOON (053) 4817800		
DATUM 1-11-2016	ONS KENMERK	BEHANDELAAR Team Debiteuren
ONDERWERP Aanmaning		
Beste Achternaam,		
U heeft een bedrag van € ... openstaan bij onze afdeling Werk en Inkomen omdat u de maandelijkse betaling heeft gemist.		
Wat te doen? Om extra kosten te voorkomen, kunt u twee dingen doen:		
1. De beste oplossing is het openstaande bedrag voor 10 november overmaken naar de rekening van de Gemeente. Dan bent u meteen van deze financiële zorg af. Op de achterkant van de brief staat overzichtelijk hoe u kunt betalen. 2. Als u (nu) niet kunt betalen, contact opnemen en bellen naar (053) 4817800. Onze collega's zijn op werkdagen bereikbaar van 09:00 tot 17:00 en samen met u gaan wij op zoek naar een oplossing.		

Besluit tot terugvordering

Betaal voor 10 november

Kun je het (nu) niet betalen? Bel ons!
(053) 4817800

Betaling afgerond

U kunt op 2 manieren betalen:

- 1. Via de website van uw bank
- 2. Contant bij de balie van de Gemeente

Geld overmaken

Wanneer u via uw bank geld overmaakt, heeft u de volgende gegevens nodig:

De Standaardbrief kreeg 37% van de debiteuren in actie, terwijl de Duwtje-brief 48% in actie kreeg: een absolute stijging van 11% en een relatieve stijging van 30%.

7% meer mensen betaalde volledig af.

J.C.R. van Straaten

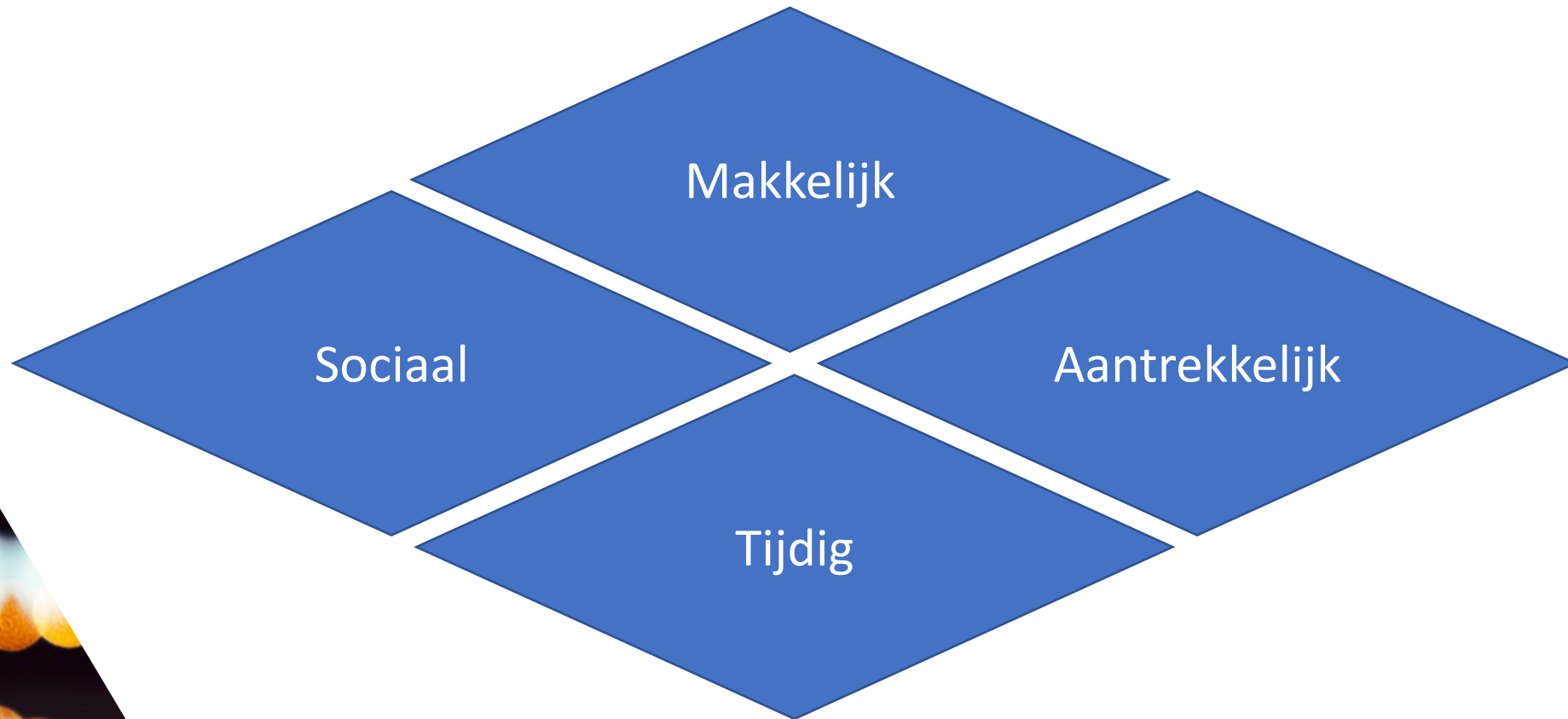
Besluit tot terugvordering

Betaal voor 10 november

Kun je het (nu) niet betalen? Bel ons!
(053) 4817800

Betaling afgerond

Het MAST-raamwerk



Makkelijk

- Gebruik eenvoudige taal
- Hou de boodschap eenvoudig
- Presenteer de kernboodschap in de eerste regel of in de onderwerp regel
- Maak duidelijk wat de gevraagde actie is (clear call to action)
- Geef eventuele stappen duidelijk weer
- Werk met (aantrekkelijke) defaultopties (beste optie als standaard)
- Beperk het aantal gevraagde handelingen
- Maak gebruik van zaken als: retour-envelope, voorinvullen, herinnerings-sms
- Gebruik verdana font (dyslexie)

Aantrekkelijk

- Trek de aandacht naar dat wat belangrijk is op dat moment
- Gebruik (vriendelijke) plaatjes, kleuren (rood / blauw), lay-out, highlights, figuren,
- Gebruik gepersonaliseerde boodschappen en taal
- Maak het gewenste gedrag waardevol (belonen)
- Verloting, alvast bedanken, icoontjes
- Schaarste maakt iets aantrekkelijker (laatste kans...)

Sociaal

- Laat zien dat de meeste mensen het gewenste gedrag al vertonen (of laat de opgaande trend zien)
- Moedig aan dat mensen een commitment aangaan met andere mensen (social commitment)
- Benader mensen als groep (alleenstaande ouders e.d.)
- Gebruik wederkerigheid. Geef iets om iets te ontvangen
- Gebruik de kracht van sociale netwerken om gewenst gedrag aan te moedigen (forums, communities, positieve testimonials, opinieleiders, nieuwsberichten)

Tijdig

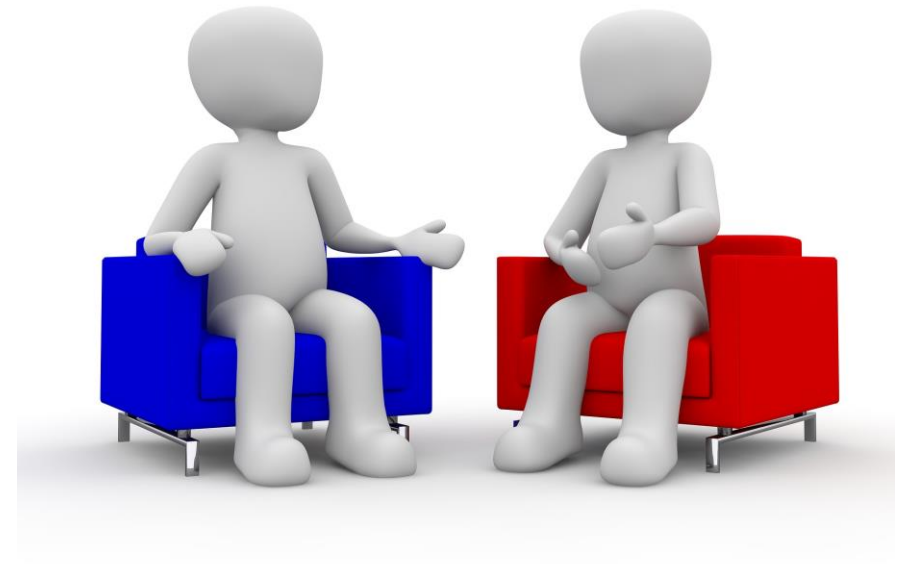
- Benader mensen op het moment dat ze ontvankelijk zijn
- Mensen worden vooral gemotiveerd door kosten en baten op korte termijn
- Help mensen hun gedrag te plannen in andere routines. Help hen om obstakels te identificeren en een plan te maken daarmee om te gaan

Stress-sensitieve inrichting van ontmoetingsruimten

Bouwsteen 7

Stress-sensitieve inrichting van ontmoetingsruimten

- Ontvangst en inrichting doen ertoe
- Geen extra stress oproepen
- Verbinden met de professional
- Omgevingspsychologie: wijze inrichting ruimten van invloed op ervaren stress



Inrichting



Abonneren



Sociale Dienst schenkt luxe koffie: cliënten stuk minder gewelddadig

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

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

Laatste update: 10:46

Geldrust Bouwsteen 8

Geldrust

- Professionals in sociaal romein relatief vaak cliënten met geldzorgen
- Samenhang tussen geldproblemen en andere vraagstukken



Tamara Madern

Lector Schuldpreventie & Vroegsignalering
Lectoraat Schulden en Incasso,
Kenniscentrum Sociale Innovatie Hogeschool
Utrecht

Andere functies

- Directeur Instituut voor Recht
- Adviseur en trainer TMAdvies
- Lid Raad van Advies Vaste Lasten Pakket
- Bestuursvoorzitter LSTA



The background is a blurred image of festive lights, likely at a festival. There are strings of warm white lights and yellow lights, creating a bokeh effect. In the top right corner, there is a large, stylized white number '7'. In the bottom left corner, there is a large, stylized white letter 'L'.

**Bedankt en veel plezier
op het festival!**