



## Factsheet resultaten onderzoek Mobility Mentoring® in gemeente Alphen aan den Rijn

**Gemeente Alphen aan den Rijn startte eind 2017 met een pilot Mobility Mentoring® informed werken. Een onderzoeksteam vanuit de Hogeschool Utrecht en Platform31 keek mee naar: 'wat levert de inzet van Mobility Mentoring® informed werken op bij inwoners die zich melden voor ondersteuning bij hulpvragen op meerdere leefgebieden?' en 'hoe verloopt de implementatie'?**

In deze factsheet staan de belangrijkste resultaten van dit onderzoek:

- Welke vooruitgang de deelnemers van de pilot boekten op diverse leefgebieden (pijlars van de Brug naar Zelfredzaamheid®).
- Welke impact de professionals van de gemeente Alphen aan den Rijn en de deelnemers zelf ervaren.
- Wat de belangrijkste aanbevelingen zijn wat betreft implementatie.

De uitgebreide resultaten, conclusies en aanbevelingen staan in het [onderzoeksrapport](#).

### Wat is Mobility Mentoring®?

Mensen met chronische stress gaan meer bij de dag leven, zijn minder goed in staat om doelen en prioriteiten te stellen, emoties te reguleren en strategieën te ontwikkelen voor als het tegengit. Mobility Mentoring® is een aanpak waar deze en andere inzichten uit de (hersens)wetenschap vertaald zijn in instrumenten voor praktische toepassing. In deze aanpak werken professionals op basis van gelijkwaardigheid samen met deelnemers aan problemen op verschillende leefgebieden. De samenwerking draagt eraan bij dat mensen weer doelgericht gaan handelen, grip krijgen op hun leven en uiteindelijk economische zelfredzaamheid bereiken en behouden. Bij de aanpak wordt gebruik gemaakt van verschillende ondersteunende instrumenten, zoals de Brug naar Zelfredzaamheid®, doelactieplannen en waardering en erkenning.

[Lees hier meer over Mobility Mentoring®](#)

## Deelnemers

Alle inwoners met problemen op meerdere leefgebieden, die zich melden bij de gemeente Alphen aan den Rijn, krijgen ondersteuning gebaseerd op Mobility Mentoring®. Een deel daarvan deed mee aan het onderzoek. Van de 138 potentiële deelnemers aan het onderzoek – inwoners die de gemeente in de periode december 2017 tot juli 2018 benaderden met problemen op meerdere leefgebieden - hebben 64 mensen (46%) daadwerkelijk aan het onderzoek meegedaan.

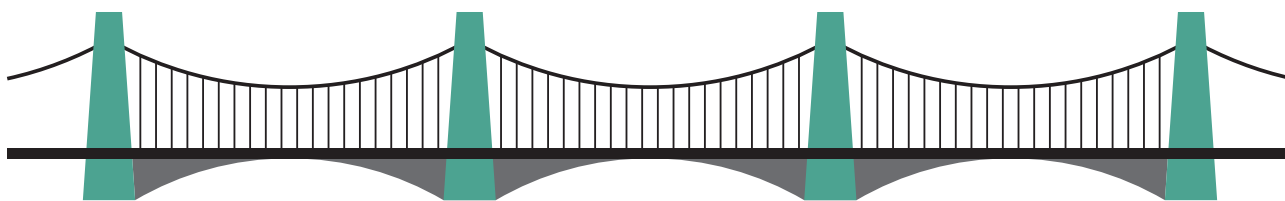
## De Brug naar Zelfredzaamheid®

De Brug naar Zelfredzaamheid® helpt de deelnemer bij het krijgen van overzicht en meer inzicht in de eigen situatie. De Brug biedt tevens ondersteuning bij het bepalen van prioriteiten en het stellen van doelen en geeft zowel de deelnemer als de professional inzicht in de vooruitgang die de deelnemer maakt; als deelnemers hun doelen behalen, klimmen ze op de pijlers van de Brug. De Brug naar Zelfredzaamheid® is met de deelnemers besproken binnen de eerste drie gesprekken van het traject, zes maanden na de intake, en 12 maanden na de intake (of tijdens het laatste face-to-face gesprek).

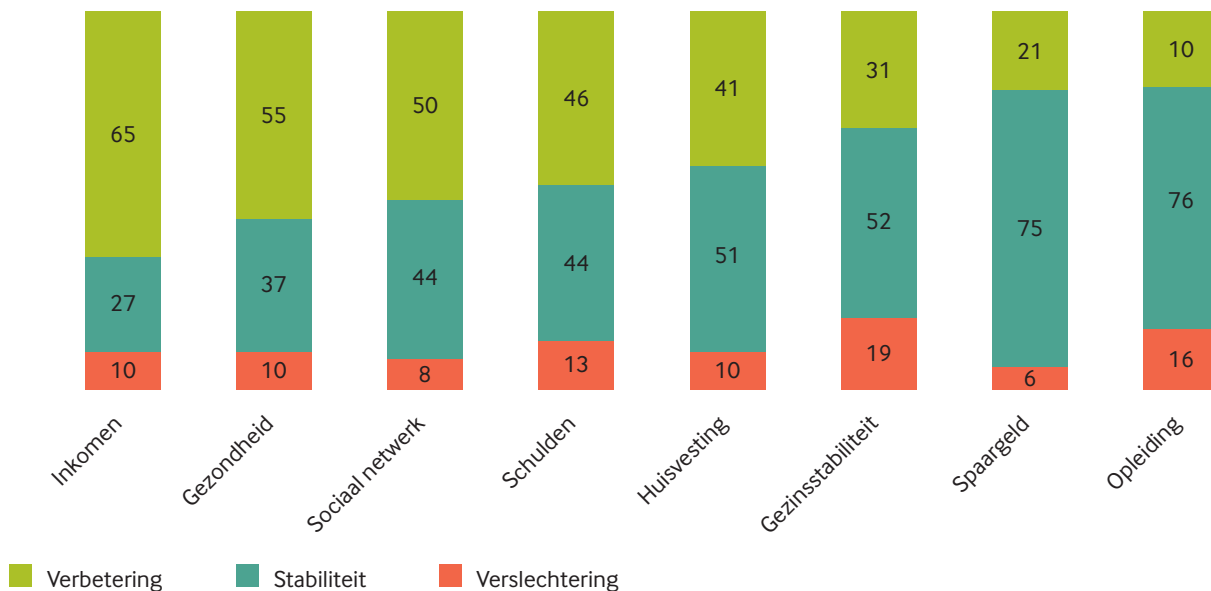
## Vooruitgang op Brug naar Zelfredzaamheid®

Dit figuur laat het percentage deelnemers zien dat vooruitgang boekt, stabiel blijft of achteruitgaat tussen de intake en de laatste meting (n=42-49). Vooral op de pijlers *inkomen*, *schulden*, *gezondheid* en *sociaal netwerk* boeken grote groepen deelnemers vooruitgang. Een iets kleinere groep boekt vooruitgang op *huisvesting* en *gezinsstabiliteit*. Slechts een kleine groep gaat vooruit op de pijlers *spaargeld* en *opleiding*.

### Brug naar Zelfredzaamheid®



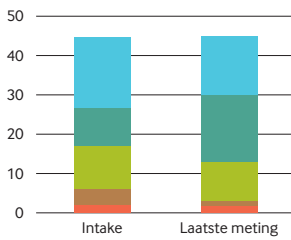
### Verandering vanaf intake tot laatste meting



### Specifieke vooruitgang op verschillende pijlers

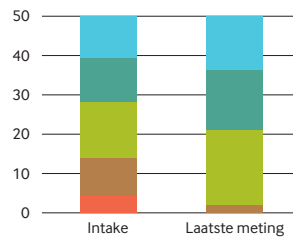
Dit figuur (volgende pagina) laat per pijler zien hoe de deelnemers (N= 45-50) zich in de loop van het traject hebben ontwikkeld, tussen de intake en de laatste meting. Deelnemers boeken significante vooruitgang op de pijlers huisvesting, gezondheid, sociaal netwerk, schulden en inkomen. Er is geen significante vooruitgang op gezinsstabiliteit, opleiding en sparen.

### Gezinstabiliteit (n=45)



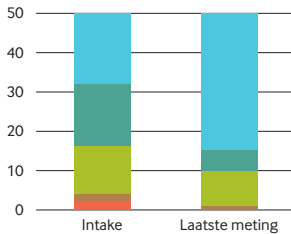
- Ik kan mij volledig wijden aan werk, studie of gezin, vanwege de zorg voor gezinsleden is geen belemmering. OF geen gezin.
- Ik kan mij grotendeels wijden aan werk, studie De zorg voor mijn gezinsleden is nauwelijks een belemmering.
- Ik kan mij redelijk wijden aan werk, studie of gezin, vanwege de zorg voor gezinsleden.
- Ik kan mij nauwelijks wijden aan werk, studie vanwege de zorg voor gezinsleden.
- Ik kan mij niet wijden aan werk, studie of gezin, vanwege de zorg voor gezinsleden.

### Sociaal netwerk (n=50)



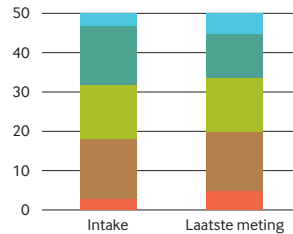
- Ik kan altijd op anderen rekenen om mij te helpen of te adviseren. Ik help ook anderen.
- Ik kan meestal op anderen rekenen om mij helpen of te adviseren.
- Ik kan soms op anderen rekenen om mij te of te adviseren.
- Ik kan nauwelijks op anderen rekenen om mij helpen of te adviseren.
- Ik kan nooit op anderen rekenen om mij te of te adviseren.

### Huisvesting (n=50)



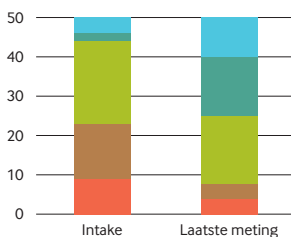
- Ik heb een geschikte woning die binnen mijn budget past (maximaal 1/3de van het netto inkomen).
- Ik heb een geschikte woning, alleen het past niet binnen mijn budget (maximaal 1/3de van het netto inkomen).
- Ik heb een woonplek, maar moet op zoek naar anders.
- Ik woon in de maatschappelijke opvang.
- Ik heb geen vaste woonplek.

### Opleiding (n=50)



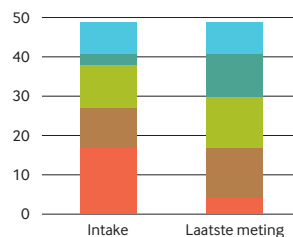
- Ik heb een HBO of hoger diploma.
- Ik heb een MBO-3 of MBO-4 diploma.
- Ik heb een MBO-2 of HAVO diploma (startkwalificatie).
- Ik heb diploma's en/of certificaten, maar nog geen startkwalificatie.
- Ik heb geen diploma's of certificaten.

### Gezondheid (n=45)



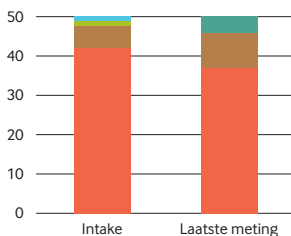
- Ik kan mij volledig wijden aan werk, studie of gezin. Lichamelijke of psychische klachten zijn geen belemmering.
- Ik kan mij grotendeels aan werk, studie of gezin. Lichamelijke of psychische klachten zijn nauwelijks belemmering.
- Ik kan mij redelijk aan werk, studie of gezin, ondanks lichamelijke of psychische klachten.
- Ik kan mij nauwelijks wijden aan werk, studie of vanwege lichamelijke of psychische klachten.
- Ik kan mij niet wijden aan werk, studie of gezin, vanwege lichamelijke of psychische klachten.

### Schulden (n=49)



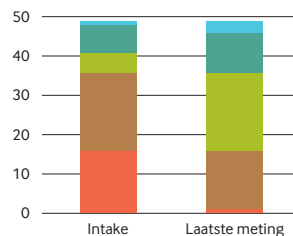
- Ik heb geen schulden (behalve voor hypotheek of studie).
- Ik heb geen betalingsachterstanden, los mijn schulden af en maak geen nieuwe schulden.
- Ik heb betalingsachterstanden, maar voor (bijna) alle schulden passende betalingsregelingen.
- Ik heb schulden en overzicht van mijn schulden, inkomsten en uitgaven.
- Ik heb schulden en geen overzicht van mijn schulden, inkomsten en uitgaven.

### Sparen (n=45)



- Ik heb spaargeld. Daarvan kan ik meer dan 3 maanden rondkomen.
- Ik heb spaargeld. Daarvan kan ik 2 tot 3 maanden rondkomen.
- Ik heb spaargeld. Daarvan kan ik 1 tot 2 maanden rondkomen.
- Ik heb spaargeld. Daarvan kan ik minder dan 1 maand rondkomen.
- Ik heb geen spaargeld.

### Inkomen (n=49)



- Mijn inkomen is meer dan genoeg om voor mijzelf (en mijn gezin) te zorgen.
- Mijn inkomen is voldoende om voor mijzelf (en mijn gezin) te zorgen.
- Mijn inkomen is precies genoeg om voor mijzelf (en mijn gezin) te zorgen.
- Mijn inkomen is te laag om voor mijzelf (en mijn gezin) te zorgen.
- Ik heb geen inkomen.

## Ervaren kwaliteit van leven en financiële schaarste

Met de Brug naar Zelfredzaamheid® werd de vooruitgang op verschillende leefgebieden van de deelnemer bekeken. Daarnaast hebben de deelnemers vragenlijsten beantwoord over de kwaliteit van hun leven. Hieruit bleek dat de levenskwaliteit van de deelnemers aan het begin van het traject veruit het meest te lijden had onder de hoeveelheid zorgen in hun leven. Bij een deel van de deelnemers (N= 21-31) werd ook de vooruitgang gedurende het traject gemeten. Er was een significante vooruitgang te zien wat betreft gezondheid. De grootste vooruitgang was te zien op de ervaren hoeveelheid zorgen in hun leven.

Naast de kwaliteit van leven is ook de financiële schaarste bij de deelnemers in kaart gebracht. De deelnemers gaven aan dat zij vaak geld tekort kwamen, zich zorgen maakten over geld en in beslag werden genomen door gedachten als 'heb ik wel genoeg geld?'. Bij een deel van de deelnemers (n=29-31) is tevens de

vooruitgang op financiële schaarste bekeken. Ook hier was significante vooruitgang te zien; de grootste betrof het gevoel van machteloosheid bij het nadenken over geldzaken.

Ter vergelijking: in de normgroep (een voor de Nederlandse bevolking representatieve steekproef van N=1.115) scoort 10 procent van de mensen hoog als het gaat om de ervaren financiële schaarste. Onder de deelnemers van dit onderzoek ligt het percentage boven de 90 procent. Uit onderzoek blijkt dat schaarste een negatief effect heeft op het cognitieve vermogen van mensen. Om hen beter in staat te stellen om hun financiële problemen aan te pakken, kan het dus zinvol zijn om ervoor te zorgen dat mensen minder schaarste ervaren.

## Inzet van beloningen in Alphen aan den Rijn

Het geven van erkenning en waardering voor het uitvoeren van acties en het bereiken van doelen is een onderdeel van Mobility Mentoring®. Het doel is om deelnemers te motiveren om hun actie uit te voeren en uiteindelijk hun doelen te bereiken. In Alphen aan den Rijn is tijdelijk met beloningen gewerkt. Deelnemers kregen cadeaubonnen voor bepaalde acties; het betrof acties die van tevoren door professionals waren aangewezen als veel voorkomende knelpunten in trajecten. In het onderzoek is het aantal dagen dat deelnemers nodig hadden voor hun acties vergeleken met een groep mensen die voor dezelfde acties geen beloningen kregen.

Er zaten geen significante verschillen tussen de twee groepen: inwoners die beloningen kregen voerden hun acties ongeveer even snel uit als inwoners die geen beloningen kregen. Dit is een aanwijzing dat beloningen op de manier zoals ze in Alphen aan den Rijn zijn toegepast niet effectief zijn. Dat wil niet noodzakelijkerwijs zeggen dat beloningen in het algemeen niet werken: dat er in Alphen aan den Rijn geen verschillen waren kan ook te maken hebben met de manier waarop de beloningen zijn ingezet. Uit de interviews met deelnemers kwam naar voren dat deelnemers meer positieve gevoelens hadden over beloningen wanneer ze er meer inspanning voor hadden verricht. Sommige deelnemers gaven aan dat beloningen voor relatief makkelijke acties minder verdiend voelden. Verder kwam naar voren dat de één het makkelijker vond om een financiële beloning te aanvaarden dan de ander.

Een aantal deelnemers rapporteerde dat de bonnen hen weliswaar niet direct tot actie hebben aangezet, maar dat ze er wel een positief gevoel aan ontleenden; een aanwijzing dat de bonnen mogelijk hebben bijgedragen aan het geloof in eigen kunnen van deelnemers. De deelnemers waren ook positief over de kaartjes die verschillende professionals zijn gaan gebruiken, om deelnemers positieve feedback te geven. Dit positieve signaal sluit aan bij andere signalen uit de evaluatie: namelijk dat de Mobility Mentoring® aanpak bijdraagt aan het doorbreken van een negatieve spiraal in het denken en voelen van deelnemers.

## Wat werkt volgens professionals

Professionals beschikken over een uniek inzicht in de impact van de aanpak. Daarom hebben wij aan hen gevraagd welke elementen van de nieuwe methode volgens hen het meest hebben bijgedragen aan de vooruitgang van de deelnemers. Deze vraag is eerst voorgelegd aan een focusgroep. De zaken die daar genoemd werden zijn in een enquête voorgelegd aan alle professionals. Dat leverde de volgende top vijf op:

1. Positieve benadering door de toegangsmedewerkers.
2. Het opdelen van doelen in kleine, haalbare stapjes.
3. De succeservaringen van de deelnemer.
4. Het stellen van doelen met de deelnemer.
5. Overzicht krijgen van de actuele situatie met behulp van de Brug naar Zelfredzaamheid®.

## Wat hielp volgens deelnemers?

Een aantal deelnemers (N=17) werd in interviews gevraagd naar de ervaren effecten van de verschillende onderdelen die een rol speelden bij hun begeleiding (met behulp van 'mentoring'). Een belangrijke toegevoegde waarde zagen deelnemers in de praktische en emotionele steun van de begeleiders, zoals:

- Het hebben van één vaste contactpersoon.
- Respectvol en oordeelsvrij benaderd worden.
- Het hebben van regie en het krijgen van steun.
- Leren om zelf zaken te regelen.

De deelnemers waren verder ook positief over:

- De structuur, richting en ervaren vooruitgang dankzij de doel-actieplannen.

## Meer waardevolle inzichten

De procesevaluatie uit het onderzoek leverde nog een aantal waardevolle inzichten op, onder meer over de implementatie van de nieuwe werkwijze. Een aantal opvallende zaken:

- Het werken met de aanpak was een vervolgstap op eerder ingezette veranderingen van de werkwijze in Alphen aan den Rijn. Desondanks bleek het een hele klus om op deze manier te gaan werken.
- De evaluatie van de mate waarin professionals de vastgelegde stappen toepasten, laat zien dat er ruimte was voor een verbeteringsslag van het interventietrouw werken.
- De volgende zaken waren ondersteunend voor de professionals:
  - De aanpak was helder op papier uitgewerkt.
  - Het bespreken van hoe de aanpak in de praktijk het beste vorm kon krijgen.
  - Het op gezette tijden uitwisselen van ervaringen.
  - Dit belemmerde de professionals:
    - Ze voelden zich gehinderd door wijzingen in de werkwijze die na de officiële start werden gecommuniceerd.
    - De meerderheid van de professionals ervaarde een hoge werkdruk door de nieuwe werkwijze.
    - Ongeveer de helft gaf aan de veranderingen, die vóór de pilot met Mobility Mentoring® waren doorgevoerd, nog onvoldoende onder de knie te hebben.
- De evaluatie biedt ook lessen voor de afzonderlijke componenten van Mobility Mentoring®. In het **onderzoeksrapport** worden de aandachtspunten per onderdeel besproken.

## Aanbevelingen

- Op basis van de verschillende inzichten uit de procesevaluatie geven de onderzoekers ook nog een aantal algemene aanbevelingen mee:
- Neem de tijd. Implementatie en evalueren van de impact van een nieuwe interventie vragen inspanningen die voor professionals niet vanzelfsprekend zijn.
- Zorg voor draagvlak. Professionals stellen het op prijs om zelf regie te houden over de implementatie, zelf keuzes te kunnen maken. Een top-down benadering past daar niet bij, onderlinge ervaringsuitwisseling zoals reflectiesessies, wel.
- Implementeer niet teveel in één keer. Professionals gaven aan dat er wel heel veel van hen werd gevraagd. Zij moesten in korte tijd aan de slag met alle verschillende onderdelen.
- Maak ruimte voor aanpassingen van de interventie aan de lokale context. Ervaringen van de professionals die werken met de aanpak kunnen daar een bijdrage aan leveren. Uitwisseling van deze ervaringen tussen de verschillende organisaties kan bijdragen aan een goede doorontwikkeling van de aanpak en aansluiting op de Nederlandse praktijk.