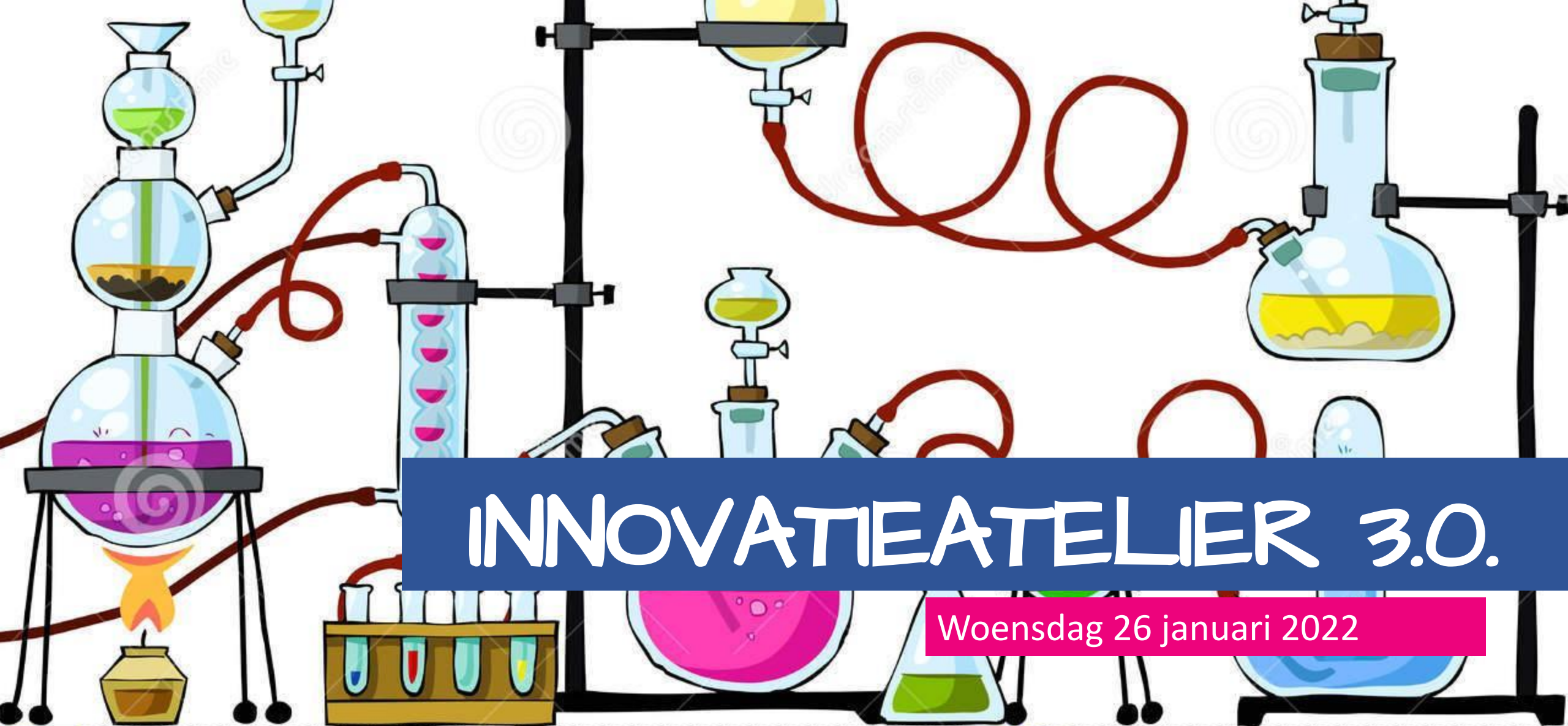




INNOVATIEATELIER 3.0.

Woensdag 26 januari 2022

Thema

Stress Sensitief Werken

5 presentaties :

- Stress, waar hebben we het over?
- Wat is Stress Sensitief Werken?
- De integrale aanpak Stress Sensitief Werken - gemeente Utrecht
- Onderzoek naar Stress Sensitief Werken binnen de Utrechtse JGZ
- Workshop, aan de slag om een Stress Sensitieve JGZ organisatie te worden?

STRESS

STRESS

STRESS

STRESS

STRESS

STRESS

STRESS

STRESS

STRESS

STRESS

STRESS

STRESS

STRESS

STRESS

STRESS
STRESS
STRESS
STRESS
STRESS
STRESS

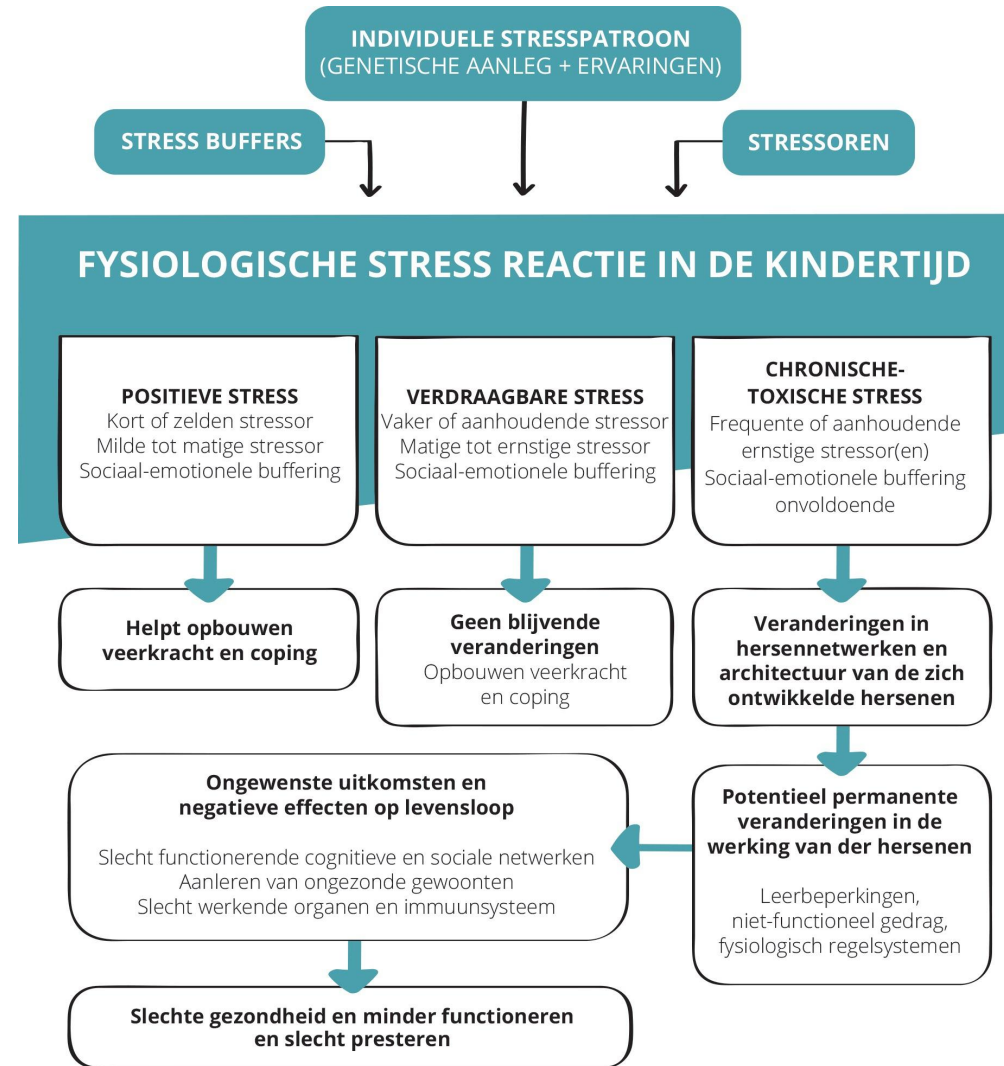


Stress kent Soorten

EARLY

LIFE

STRESS



Innoveren kun je leren!

EARLY

LIFE

STRESS

		
1. Het kind Gehechtheid, veerkracht, zelfregulatie, leefstijl, weerbaarheid, (mentale) gezondheidsvaardigheden, etc.	2. De stressor Stoppen schadelijke stressoren, aanbieden uitdagingen	3. De omgeving Bevorderen sensitiviteit en mentaliserend vermogen van volwassenen en pedagogisch klimaat, inrichten oefenomgeving

Innoveren kun je leren!

Stress gezien vanuit de jeugdgezondheidszorg



[Bekijk de video early life stress](#)

Innoveren kun je leren!

Presentatie
Eline Maussen

Het onderzoek & bouwstenen van Stress Sensitief Werken



Lectoraat Schulden en Incasso

STRESS-SENSITIEF WERKEN

26 januari 2022

Eline Maussen

Lectoraat Schulden & Incasso (HU)



Eline Maussen

- Onderzoeker lectoraat Schulden & Incasso
- Docent SJD
- Projectleider Stress-sensitief werken
 - Aanvraag ingediend
 - Onderzoek naar implementatie
 - Leerkring



Financiële schaarste

Schaarste

- neemt bezit van je denken
- belast je 'mentale bandbreedte'
- laat je focussen op het gebrek (tunnelvisie)
- laat je bij de dag leven (kortzichtig)
- laat je denken in trade-offs (uitruil)
- laat je IQ dalen met wel 13 punten (kwaliteit besluitvorming neemt af)
- is een bron van stress



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

De invloed van stress



Kinderarmoede

- Zorgen over dagelijkse bestedingen
- Veel spanningen thuis
- Directieve opvoedstijlen
- Weinig stabiliteit en zekerheid
- Onveilige buurten waar weinig te doen is
- Weinig contact met steunende volwassenen
- Moeite om mee te komen op school

In 2020 groeiden ruim 220 duizend minderjarige kinderen op in een huishouden dat minstens een jaar onder de lage-inkomensgrens moest leven (circa 7%).

Bron: [Cijfers over armoede in gezinnen | Nederlands Jeugdinstituut \(nji.nl\)](https://nji.nl/cijfers-over-armoede-in-gezinnen)



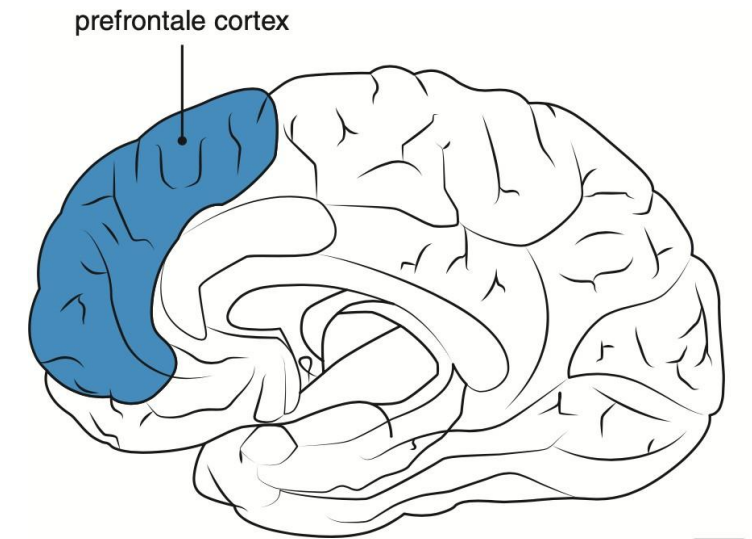
Executieve functies

Denkfuncties

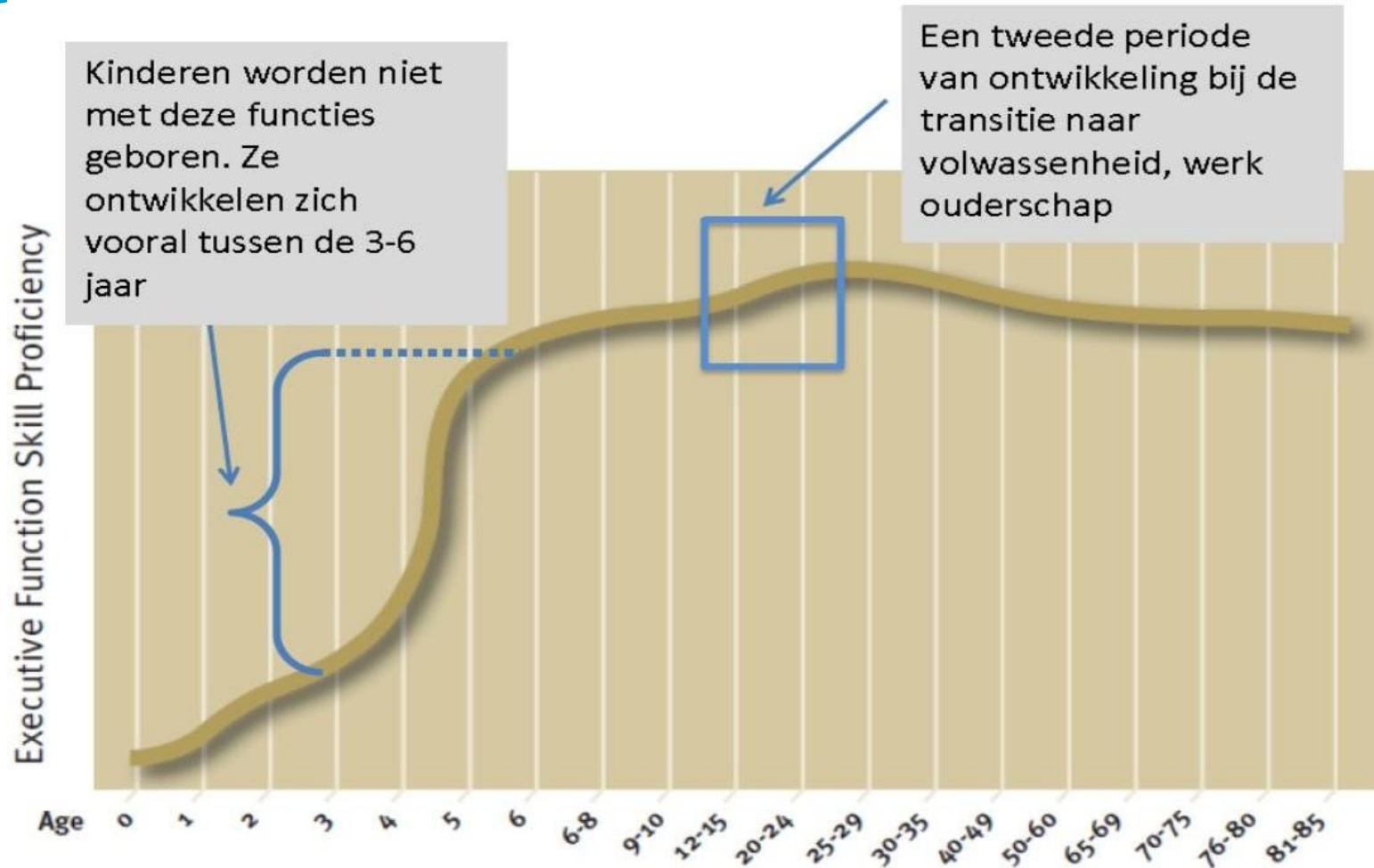
- Plannen
- Organiseren
- Tijdmanagement
- Werkgeheugen
- Metacognitie

Regulatiefuncties

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



Ontwikkeling levens-vaardigheden



(Overgenomen van Harvard Center on the Developing Child, 2011)

Niet-lukkers

Je zit gewoon in een overlevingsstand.

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



*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.*

Stress-sensitief werken

- Doorwerking van chronische stress
- Stress-sensitief werken is volop in ontwikkeling
 - Veel aanpakken in de Verenigde Staten onderzocht
 - Aantal aanpakken in Nederland onderzocht
- Verschillende bouwstenen



Bouwstenen Stress-sensitief werken

Bouwsteen 4

Beloningen en incentives om cliënten aan te sporen die acties te ondernemen die nodig zijn voor lange termijn doelbereiking

Bouwsteen 5

Leerdoelen stellen om het geloof in eigen kunnen van cliënten te vergroten en de angst om te falen te verminderen

Bouwsteen 3

Psycho-educatie om cliënten toe te lichten hoe chronische stress hun gedrag beïnvloedt en zo hun interesse in doelbereiking te vergroten

Bouwsteen 2

Coaching op executieve functies om cliënten te ondersteunen om de acties te verrichten die nodig zijn om de gestelde doelen te bereiken

Bouwsteen 1

Instrumenten om lange termijn doelen te stellen en instrumenten om doel-actieplannen te maken

Als cliënten door de impact van chronische stress meer bij de dag leven, meer moeite hebben om in actie te komen, wantrouwen ervaren naar de buitenwereld, meer moeite hebben om advies aan te nemen en meer moeite hebben om emoties en verlangens te reguleren.....

Bouwsteen 6

Schriftelijke communicatie waarin cliënten met nudges en andere elementen worden geactiveerd om in beweging te komen

Bouwsteen 7

Inrichten van ontmoetingsruimten opdat cliënten geactiveerd worden om zich te verbinden met de professional en de eigen lange termijn doelen

Bouwsteen 8

Geldrust opdat cliënten er geen geldzorgen zijn die het stress-systeem extra activeren

Welke bouwstenen zijn minimaal noodzakelijk voor stress-sensitief werken?

Bouwstenen Stress-sensitief werken



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 bij jullie

- Hebben jullie (eerste) stappen gezet richting SSW?

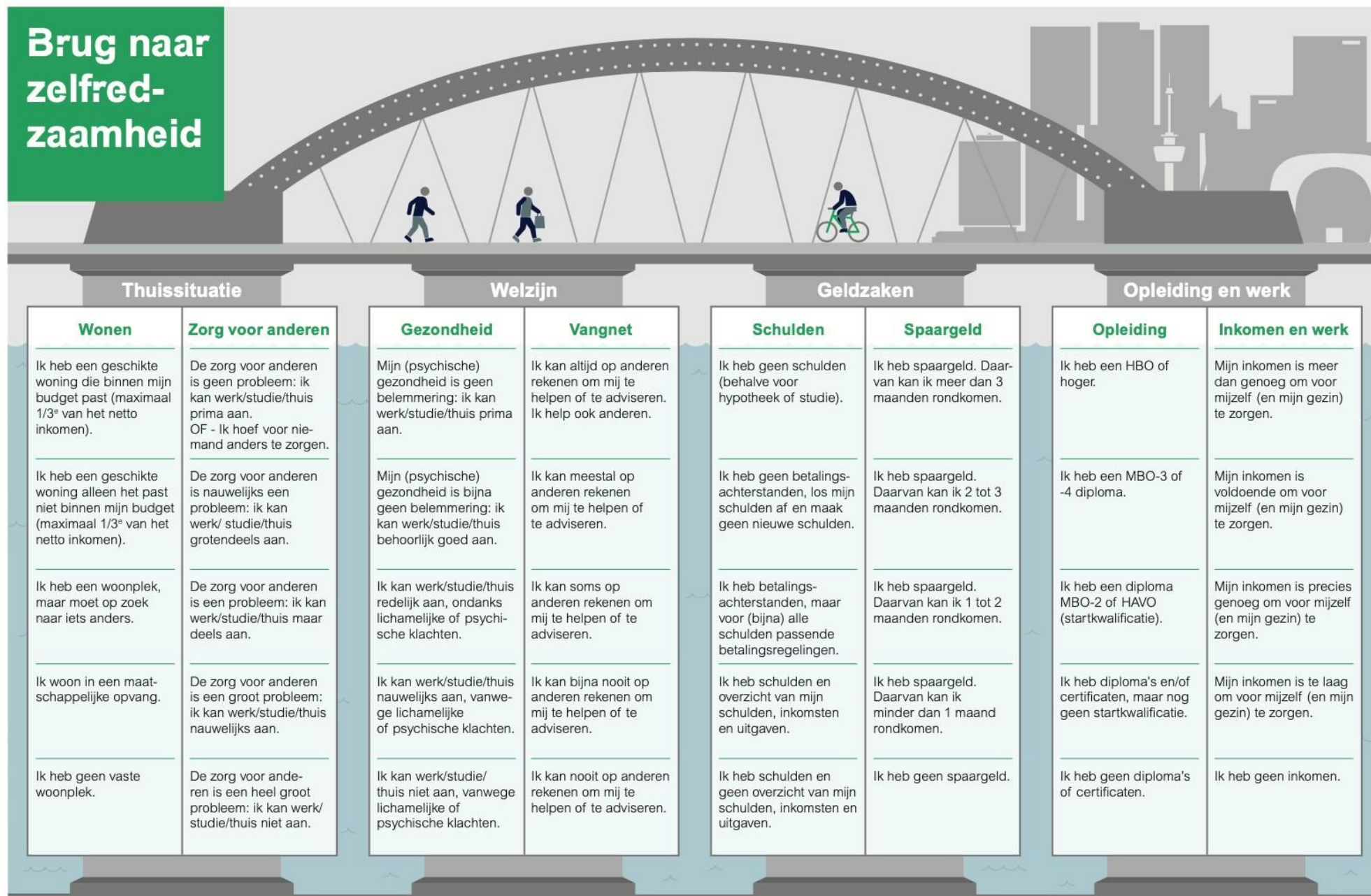


Instrumenten gericht op doelbereiking

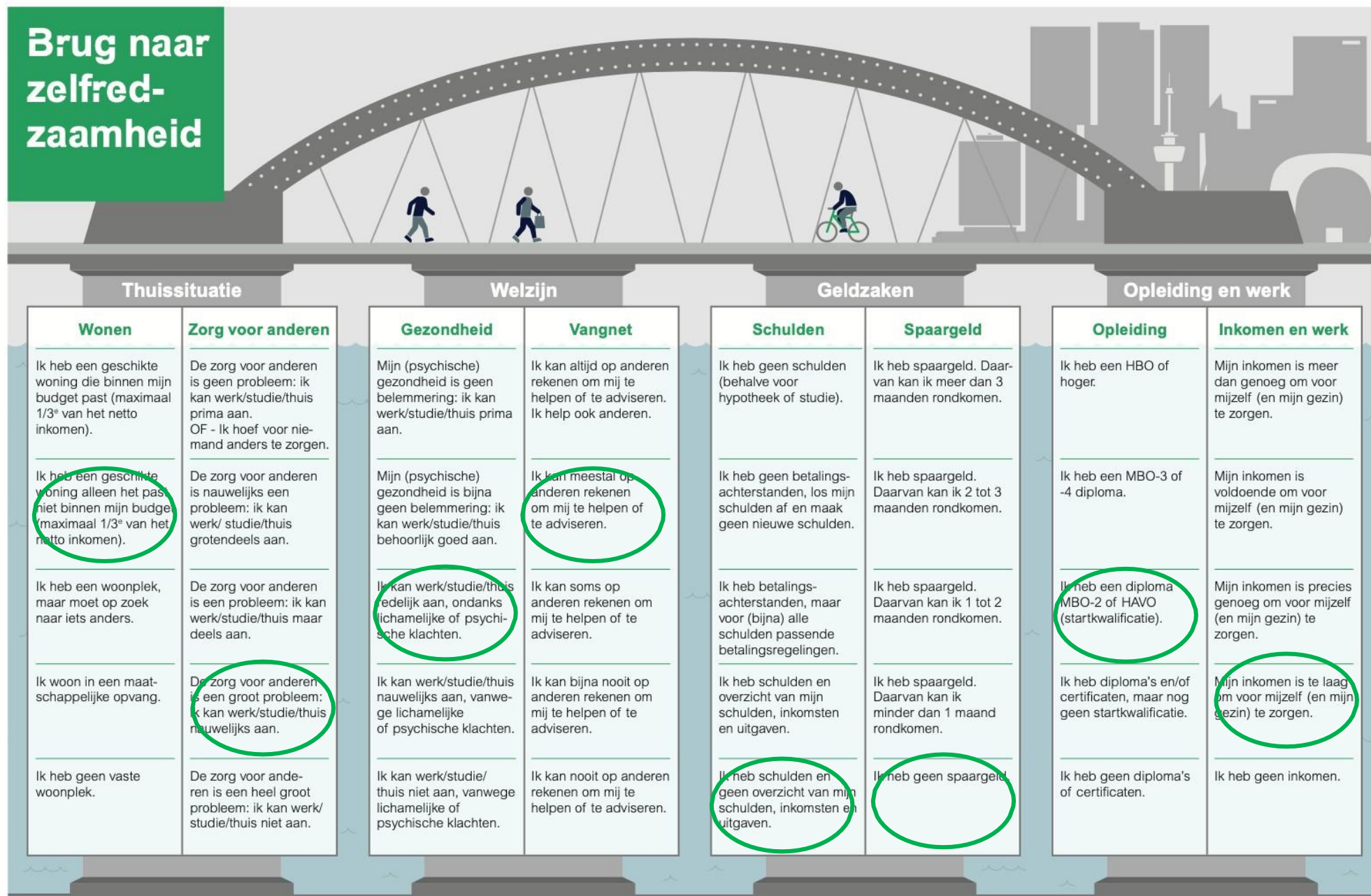
- Ondersteuning bieden, doelgericht en tijdelijk van aard
- Verschillende stappen hebben verschillende executieve functies nodig
- Vier stappen in het doelbereikingsproces
 - Stap 1: bepalen doel
 - Stap 2: uitwerken plan
 - Stap 3: doen
 - Stap 4: evalueren en indien nodig herzien

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

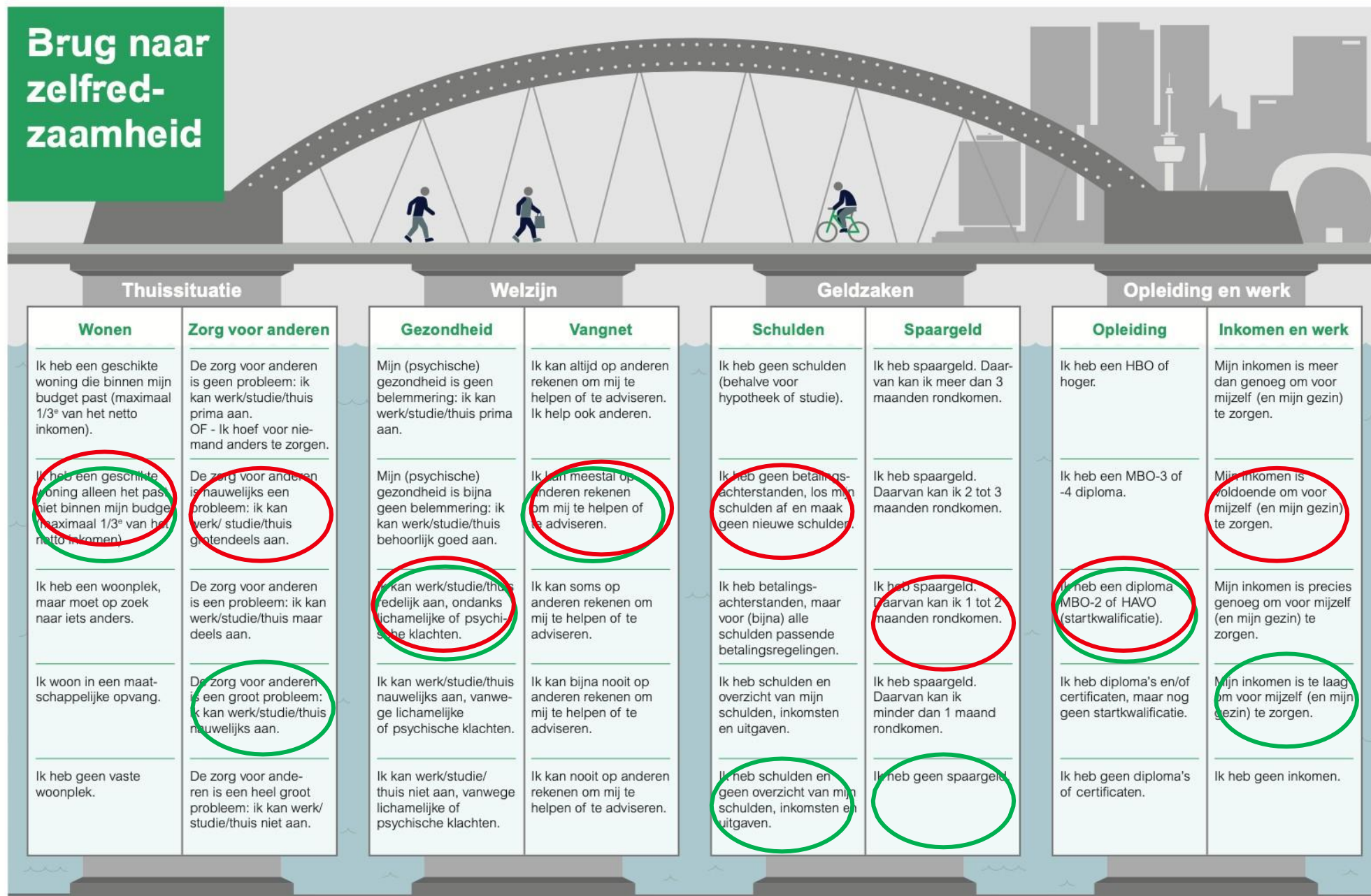
Brug naar zelfredzaamheid



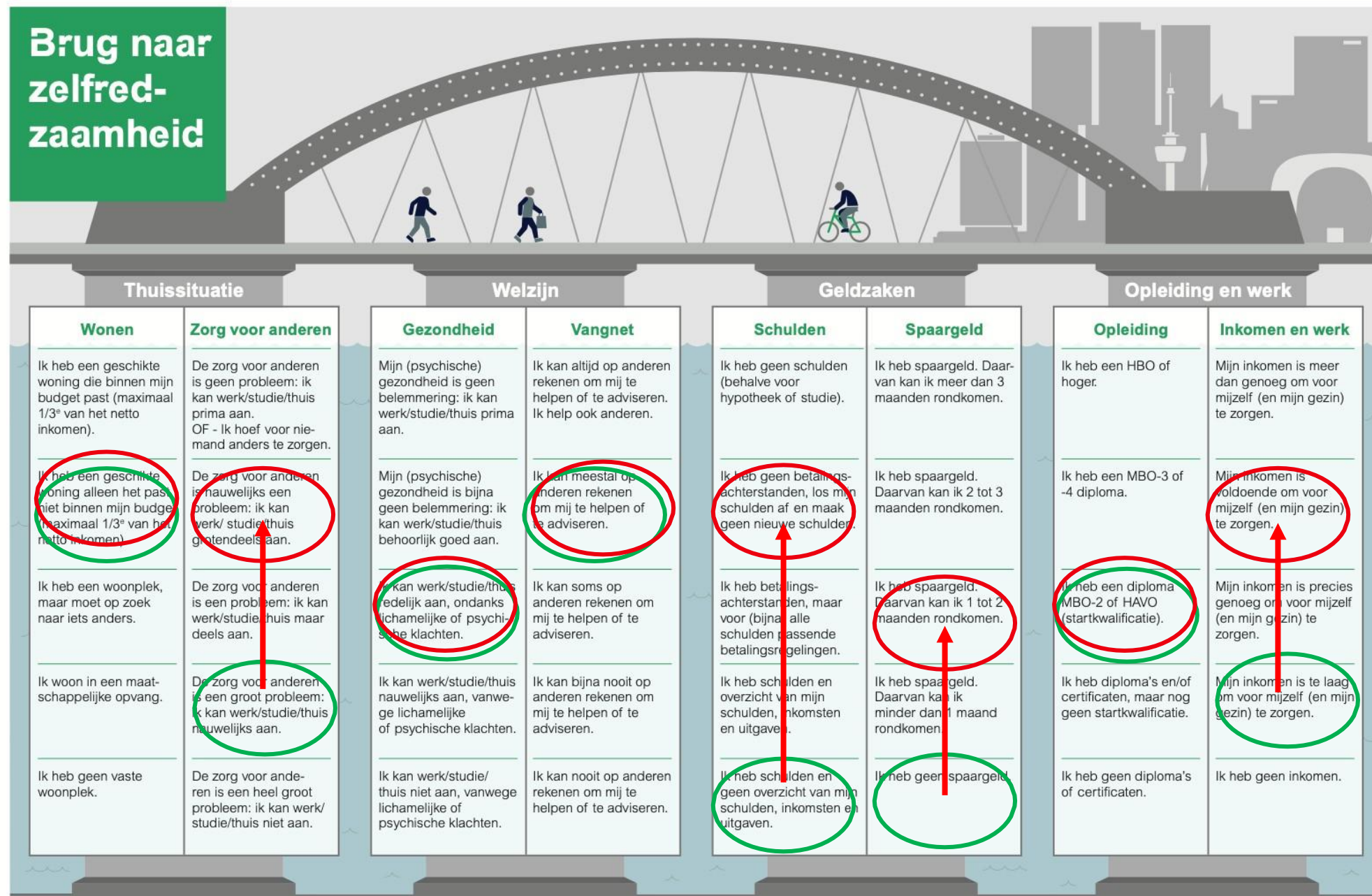
Brug naar zelfredzaamheid



Brug naar zelfredzaamheid

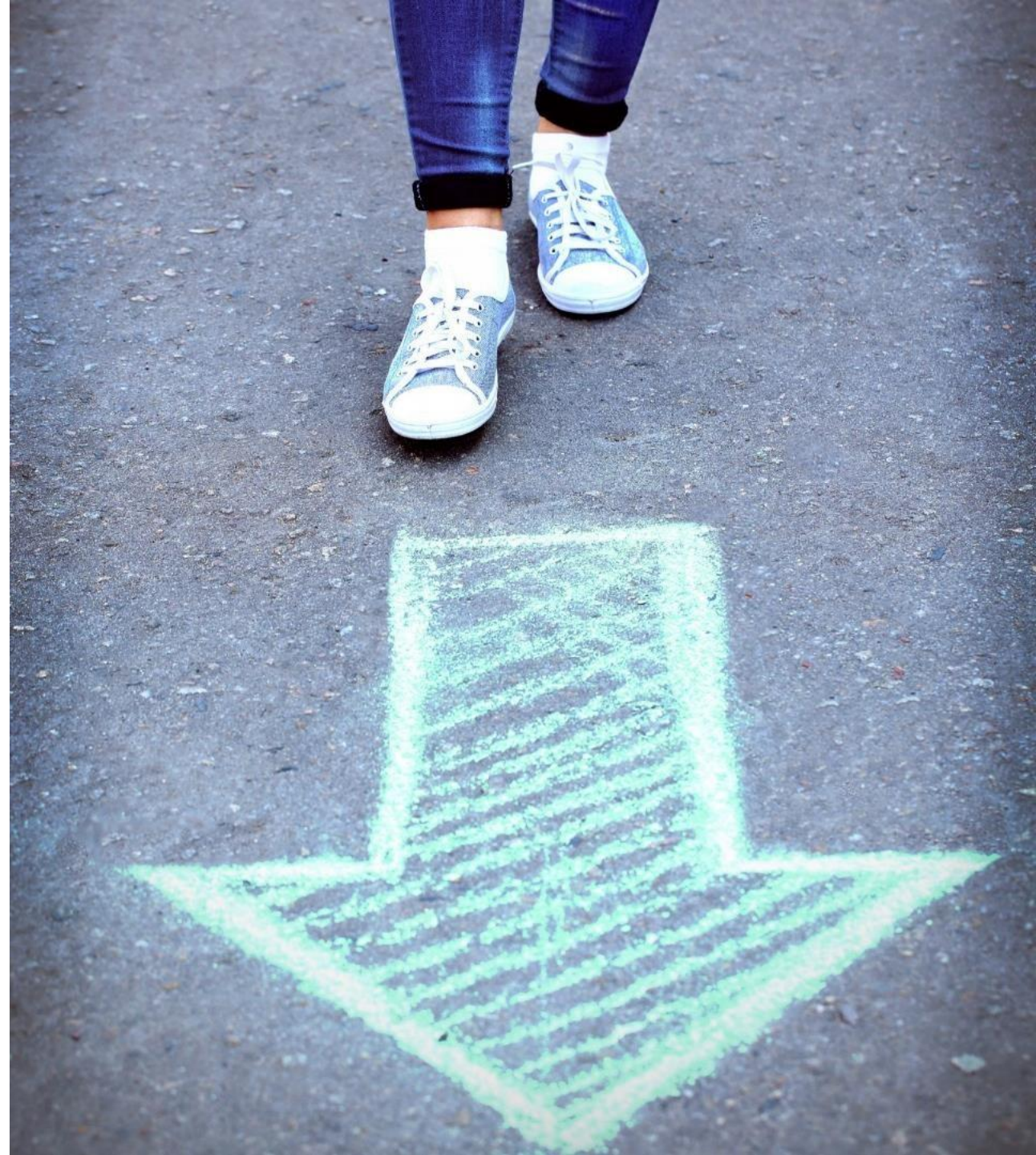


Brug naar zelfredzaamheid



Coaching executieve vaardigheden

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





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:

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-educati e

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
 - **Stap 3: Uitwerken strategieën en hulpmiddelen**



Psycho-educati e

Door de stress heb ik bij het oplossen van mijn financiële problemen vooral last van:		Door deze dingen te doen gaat het mij beter lukken om mijn financiële problemen aan te pakken:
1 _____ _____	➡	1 _____ _____
2 _____ _____	➡	2 _____ _____
3 _____ _____	➡	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**



Beloningen

- Cliënten aansporen om acties te ondernemen
- Gericht voor lange termijn doelbereiking
- Verschillende vormen
- Beloning moet een waardevolle toevoeging zijn
 - Vrijwillig
 - Kosten opwegen tegen uitgespaarde vertragsingskosten
 - Bijdragen geloof in eigen kunnen



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

- 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 recertify:

Check all that apply:

PROOF OF IDENTITY – AT LEAST 1 (ONE) PER PERSON *check - same list for 1st 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)	☐ Mail from DFR, DWD, IMPACT service provider.	☐ Online documentation from US Postal Service
☐ Valid State ID		
☐ INS Green Card		

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)
☐ Moving Residency Proof

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

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

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.

Namens de Burgemeester en Wethouders van Enschede,
afdelingshoofd Werk en Inkomen,

J.C.R. van Straaten

Besluit tot terugvordering Betaal voor 10 november Kun je het (nu) niet betalen? Bel ons! (053) 4817800 Betaling afgerond

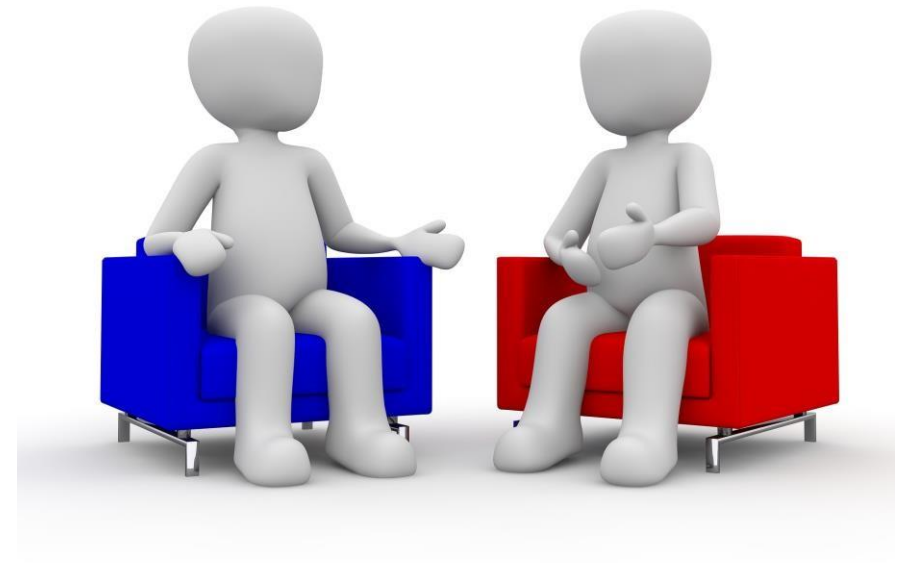
Rekeningnummer ontvanger

Omschrijving of kenmerk

Onderzoek van Duwtje, 2012 i.s.m. met de gemeente Enschede.
<http://duwtje.com/wp-content/uploads/2017/11/Duwtje-Nudge-Aanmaning-i.s.m.-Gemeente-Enschede.pdf>

Stress-sensitieve inrichting van ontmoetingsruimten

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



Inrichting



26 januari 2022



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

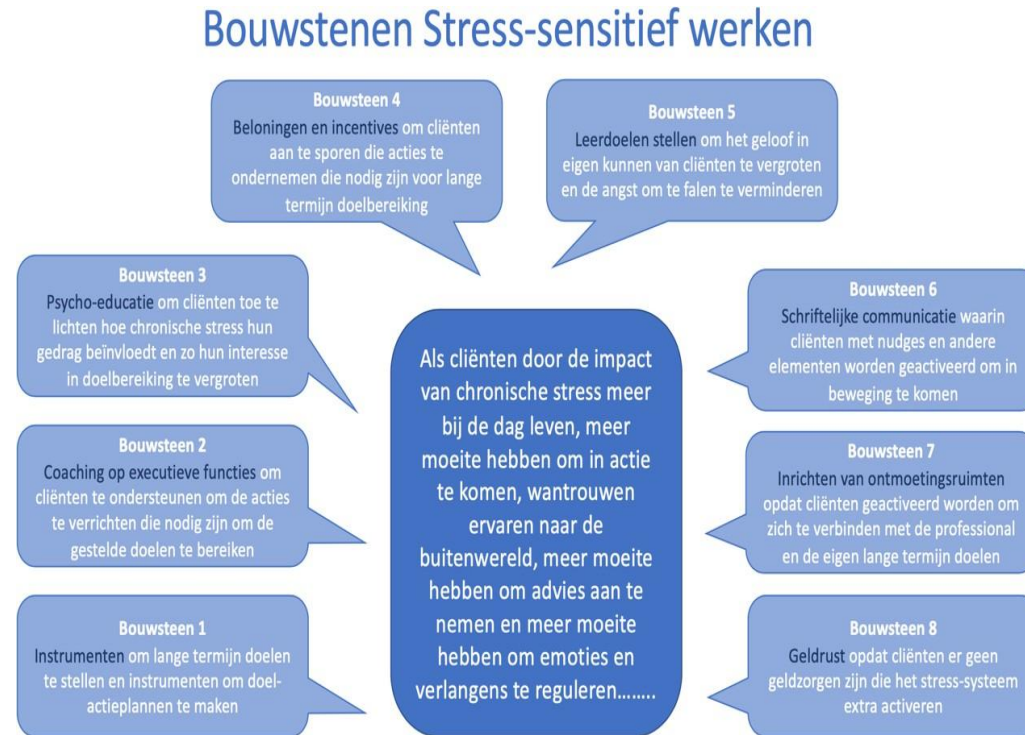
Laatste update: 10:46

Geldrust

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



Welke bouwstenen spreken jullie aan?



Leestips

Weten is nog geen doen

Rapport van de WRR over de wijze waarop ons doenvermogen onder druk komt te staan als we te lang leven in een dynamiek van te grote stress.

<https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>

Impact van armoede op kinderen

In deze TED lezing legt Kimberly Noble uit hoe een laag inkomen kan doorwerken op de breinontwikkeling van kinderen.

https://www.ted.com/talks/kimberly_noble_how_does_income_affect_childhood_brain_development

Diverse publicaties van Harvard

Het Center on the developing child is een onderdeel van Harvard University. Zij houden zich onder meer bezig met de vraag welke wissel armoede op kinderen en volwassenen trekt en wat dit betekent voor de aanpak van armoede. Er zijn op hun site diverse relevante rapporten te vinden.

<https://developingchild.harvard.edu/>

<https://developingchild.harvard.edu/resources/the-brain-architects-podcast-brain-architecture-laying-the-foundation/>

Leestips

Mobility Mentoring

Rapport over de manier waarop het sociaal werk in de VS omgaat met de doorwerking van aanhoudende geldstress. In dit rapport is uitgewerkt hoe er ook in de Nederlandse hulp- en dienstverlening meer rekening kan worden gehouden met de negatieve doorwerking van aanhoudende geldstress.

<https://www.platform31.nl/publicaties/mobility-mentoring>

De eindjes aan elkaar knopen, update

Handboek voor iedereen die samenwerkt met mensen met financiële problemen. In deze publicatie is toegelicht hoe geldstress doorwerkt op gedrag. Daarnaast bevat het rapport uitleg hoe het systeem van schuldhulpverlening werkt, wat er van bewindvoerders verwacht mag worden en wat er te doen valt bij achterstanden bij de verschillende schuldeisers. Ook bevat dit handboek twee hoofdstukken over gespreksvoering. Daarin wordt ingegaan op gesprekstechnieken om mensen met financiële problemen te helpen.

<https://www.platform31.nl/publicaties/vernieuwde-editie-de-eindjes-aan-elkaar-knopen>

Using brain science to design new pathways out of poverty

Rapport over de manier waarop er in de VS vorm wordt gegeven aan stress-sensitieve dienstverlening.

<https://s3.amazonaws.com/empath-website/pdf/Research-UsingBrainScienceDesignPathwaysPoverty-0114.pdf>

f



Leestips

Luistertip podcast

Podcast over breinontwikkeling bij kinderen

<https://developingchild.harvard.edu/collective-change/communicating-the-science/the-brain-architects-podcast/>

Werkwijzer gespreksvoering

In deze werkwijzer is uitgewerkt hoe je in gesprek kan met mensen met financiële problemen.

<https://www.financieelgezondewerknemers.nl/bibliotheek/Rapporten/werkwijzer-gespreksvoering.pdf>

Stress-sensitief werken in het sociaal domein

Dit boek biedt professionals, vrijwilligers, managers en beleidsmedewerkers handvatten in het vormgeven van stress-sensitief werken. Het is onder meer te bestellen op de site van de bohm stafleu <https://www.bsl.nl/shop/stress-sensitief-werken-in-het-sociaal-domein-9789036824323.html>



Laten we in contact blijven!



SOCIALE INNOVATIE

Eline Maussen
Eline.maussen@hu.nl

[www.schuldenenincasso.nl /](http://www.schuldenenincasso.nl/)



HIER KOMT ALLES SAMEN

Presentatie

Hannie Scholten-Kuiken &

Iris Korvemaker

Gemeente Utrecht

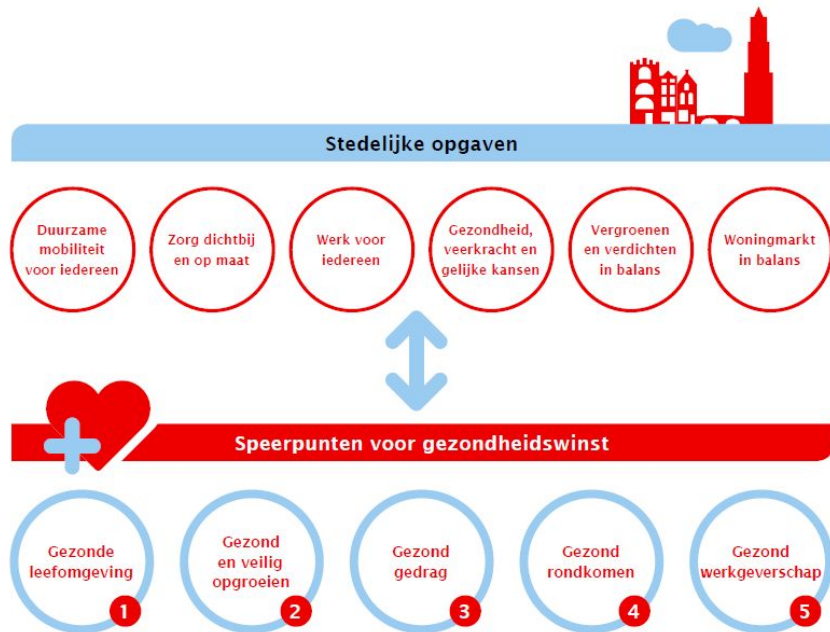
Integrale aanpak
gemeente Utrecht
Stress Sensitief Werken

Stress sensitief werken in Utrecht



26 januari 2021

Iris Korvemaker & Hannie Kuiken



De keuze voor deze speerpunten is gemaakt op basis van de volgende overwegingen:

- Er is potentieel voor gezondheidswinst vanwege omvang van de risicogroep of maatschappelijke kosten op korte en lange termijn
- Er zijn inzichten over hoe je de problematiek positief kunt beïnvloeden.
- Partners hechten voldoende waarde aan het speerpunt om de krachten te bundelen.
- Het is mogelijk om (samen met partners) invloed uit te oefenen

Oftewel: rendement, legitimiteit en betrokkenheid van de waardendriehoek van het Instituut voor publieke waarden.





Gezondheidsverschillen en kansengelijkheid

Samenvatting



In Utrecht zijn er groepen die vaker gezondheidsproblemen of een ongezonde leefstijl hebben. Dat zijn vooral inwoners met basisonderwijs, lbo of mavo en inwoners die moeite hebben met rondkomen. Zij hebben ook vaker minder kansen op een goede gezondheid. We zien bij deze groepen inwoners vaker een achterstand op de onderliggende oorzaken van ongezondheid, zoals bijvoorbeeld financiële problemen of ongunstige woonomstandigheden. In veel gevallen geldt dit ook voor inwoners van Overvecht en Zuidwest, mensen met een niet-westerse migratieachtergrond en ouderen. Deze Utrechters hebben iets meer of iets anders nodig voor gelijke kansen op een goede gezondheid.

In de Utrechtse uitvoeringspraktijk, zoals de Jeugdgezondheidszorg, stellen we toegankelijke informatie beschikbaar over gezonde voeding. We hebben hierbij speciale aandacht voor Utrechters in een kwetsbare positie zoals mensen in armoede.

We hanteren het uitgangspunt dat online en offline gezondheidsvoorzieningen aansluiten bij de vaardigheden van de inwoners. Dat geldt ook voor de eigen gemeentelijke dienstverlening op het gebied van gezondheid, zoals de Jeugdgezondheidszorg. Voor online gezondheid, zoals de technologie is het door Pharos ontwikkelde principe van Ehealth4All⁶¹ leidend.

In de uitvoeringspraktijk bij de Jeugdgezondheidszorg krijgt het effect van geldzorgen, armoede en schulden op het gezond en veilig opgroeien van kinderen meer aandacht.

We werken bij JGZ stress sensitief

Door:

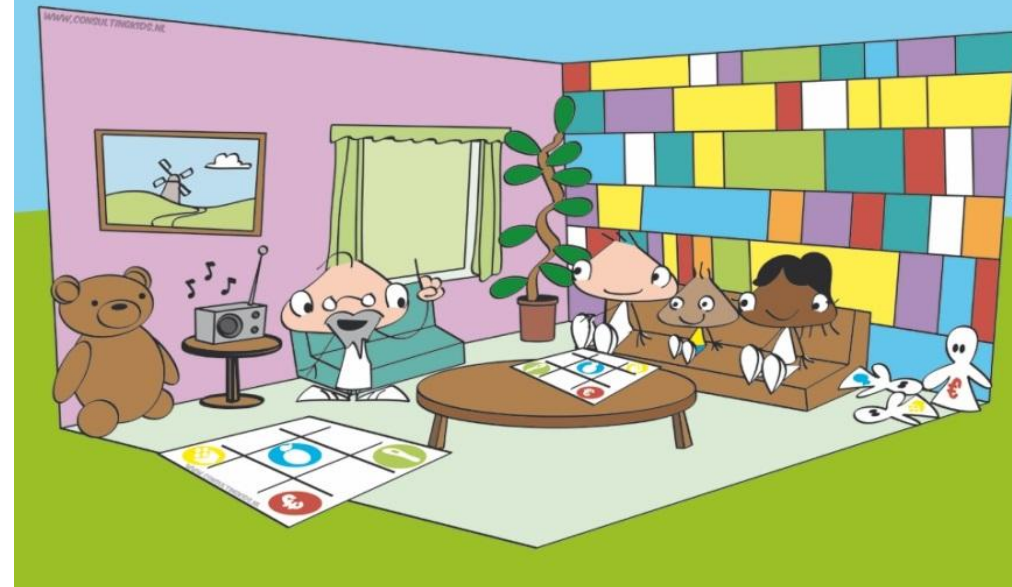
- Niet meer stress op te roepen:
 - Eenvoudige en toegankelijke procedures
 - Helder taalgebruik op een vriendelijke toon
- Professionals en medewerkers met een open en oordeelsvrije houding
- Schaarste opheffen/verminderen.
Maken mensen wel gebruik van alle inkomensondersteunende voorzieningen waar zij recht op hebben?
- Stress sensitieve spreekkamers.

Hoe het begon...

- Praat er 'gewoon' over
- Maak het makkelijk/leuk om hierover te beginnen (rad van fortuin, inrichten ruimte, spel, robot etc.)
- Zorg voor verbindingen tussen gezinnen in armoede (Je bent niet de enige)

Poster en samenvatting

MAAK HET CONSULT VERTROUWD, ANONIEM EN LEUK!



DRAAI AAN HET RAD



Opdracht

- In het ontwerp worden inzichten uit de **omgevingspsychologie** meegenomen.
- De omgeving moet **vertrouwd en leuk zijn, en stimuleren** om moeilijk bespreekbare onderwerpen te bespreken.
- Het ontwerp moet **praktisch haalbaar** zijn (schaalbaar, binnen de kaders van de ruimte, binnen budget (ong. €5000,- per kamer)).
- In het ontwerp kun je **snel wisselen** van computer werkplek naar gesprek.
- In de voor- en nameting wordt **samengewerkt met de Hogeschool Utrecht**.
- **Volledige uitvoering** ligt bij de opdrachtnemer

Eisen

- Er moet een tafel met computer in de kamer aanwezig blijven, die allebei op hoogte verstelbaar zijn.
- 1 m2 met computerscherm en 1m2 lees/schrijfvlak (totaal 1,40x 0,80 m)
- 5 meter zicht zonder obstakels
- Er moet ruimte zijn voor een 5.5 meter streep op de grond (dit mag wel een leuke streep zijn, zoals een bruggetje over het water etc.).
- Tafels moeten afneembaar zijn (hygiëne)
- Bank moet bekleed zijn met speciale stof die ook afneembaar is (hygiëne)
- Opstelling moet zo worden ingericht dat de medewerker rechtstreeks naar de deur kan, zonder dat de medewerkers struikelt over allerlei objecten.
- Als er een tussendeur is moet deze tussendeur vrij blijven
- Geen eisen qua kleur
- Geen planten tenzij iemand ze zelf onderhoud, mosmuur?
- Sfeerlichting mag wel
- Ruimte moet passen bij kinderen/jongeren tot 18 jaar, de meeste kinderen die op het spreekuur komen zijn kinderen uit groep 2 en groep 7.

"We shape our buildings and afterwards
our buildings shape us"

- Churchill

Totaal interieurontwerp

Kleuren palet



Eucalyptus

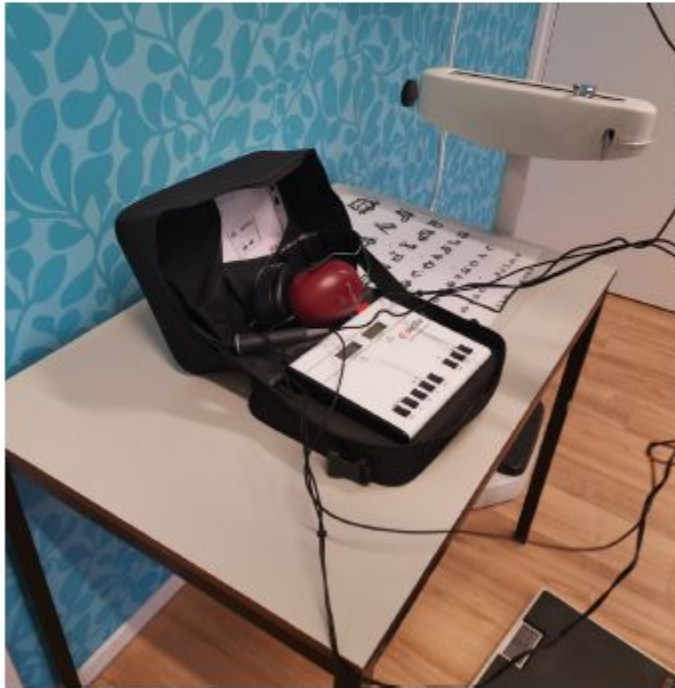
Frisse geur
Echte natuur in huis
Vergroot focus en
concentratievermogen
Vermindert stress
Warm kleurenpalet
Past bij bestaande elementen (vloer)



Spreekkamers

Voor het herontwerp: 't Goylaan 75

't Goylaan was een samenraapsel van individuele objecten. De zwarte archiefkast drukte een negatieve stempel op de gehele kamer en maakte de kamer kleiner voelen dan het is. De drukke blauwe muur had eenzelfde effect. Veel electronica en medische apparatuur was in het zicht. De algehele sfeer was die van een verouderde werkkamer. Eentje die vooral de professional functioneel ondersteunt, maar niet erg welkomend voelt voor de ouder en kind.



Spreekkamers

Na het herontwerp: 't Goylaan 75

't Goylaan doet door het herontwerp groter en warmer aan. Het afgeronde houten bureau geeft een huiselijke uitstraling aan de spreekkamer.

De feedback van professionals bestaat uit termen als sereen, nadruk op positiviteit en baken van rust. 'Het voelt als een begin van de gewenste veranderingen binnen de JGZ.'



Spreekkamers

Voor het herontwerp: FC Donderstraat 1



Bij de FC Donderstraat 1 werd de sfeer van de kamer bepaald door het systeemplafond, de donkere vloer en de vele (dichte) lamellen. Het nieuwe privacyscherm deed erg institutioneel (ziekenhuis) aan. De ramen en daarmee de natuur buiten konden niet benut worden omdat de privacy van het kind in bescherming genomen dient te worden. Het geheel deed kaal, zakelijk en klinisch aan.



Spreekkamers

Na het herontwerp: FC Donderstraat 1



De ruimte van de FC Donderstraat is na het herontwerp beter benut. Er zijn meerdere hoekjes gecreëerd, waardoor de kamer minder kaal en kil aandoet. De toevoeging van warme en natuurlijke kleuren brengt de spreekkamer in evenwicht. De top-down bottom-up plisse gordijnen zorgen ervoor dat het uitzicht (= natuur) benut kan worden, zonder in te leveren op de gewenste privacy in de spreekkamer.



Positieve opbrengsten

- Na de herinrichting gaven ouders vaker aan zich welkom en veilig te voelen
- Ze gaven aan dat de spreekkamers een vriendelijke uitstraling hadden
- En dat ze zich vrijer voelden om te praten over wat ze belangrijk vonden.



Gebruikersinrichting
Jeugdgezondheidszorg
(onderdeel van PvE)



Knipprogramma wordt verplaatst	
In een toekomstige update wordt het Knipprogramma verplaatst naar een andere locatie. Probeer het Knipprogramma nu te gebruiken zoals gebruikelijk. Knippen met de muis of met de touch screen. Gebruik de knoppen Winstone-folioset + Shift + S.	
Knippen en plakken	
Inhoud	
1 Inleiding	3
1.1 Beeldverwachting/Architectonische context	3
2 Verantwoording	4
3 Processtappen	4
4 Inrichting van beleving en sensitiviteit	5
4.1 Omgevingscomfort	5
4.2 Inrichting ruimtes	6
4.3 Middelen en producten	7
Bijlage 1: basisindeling spreekkamer 0-4 jaar	10
Bijlage 2: Indeling spreekkamer 4-18 jaar	11
Bijlage 3: voorbeelden inrichting	12
Bijlage 4: Voorbeelden van kleuren groen/blauw	15
5 Bibliografie	16

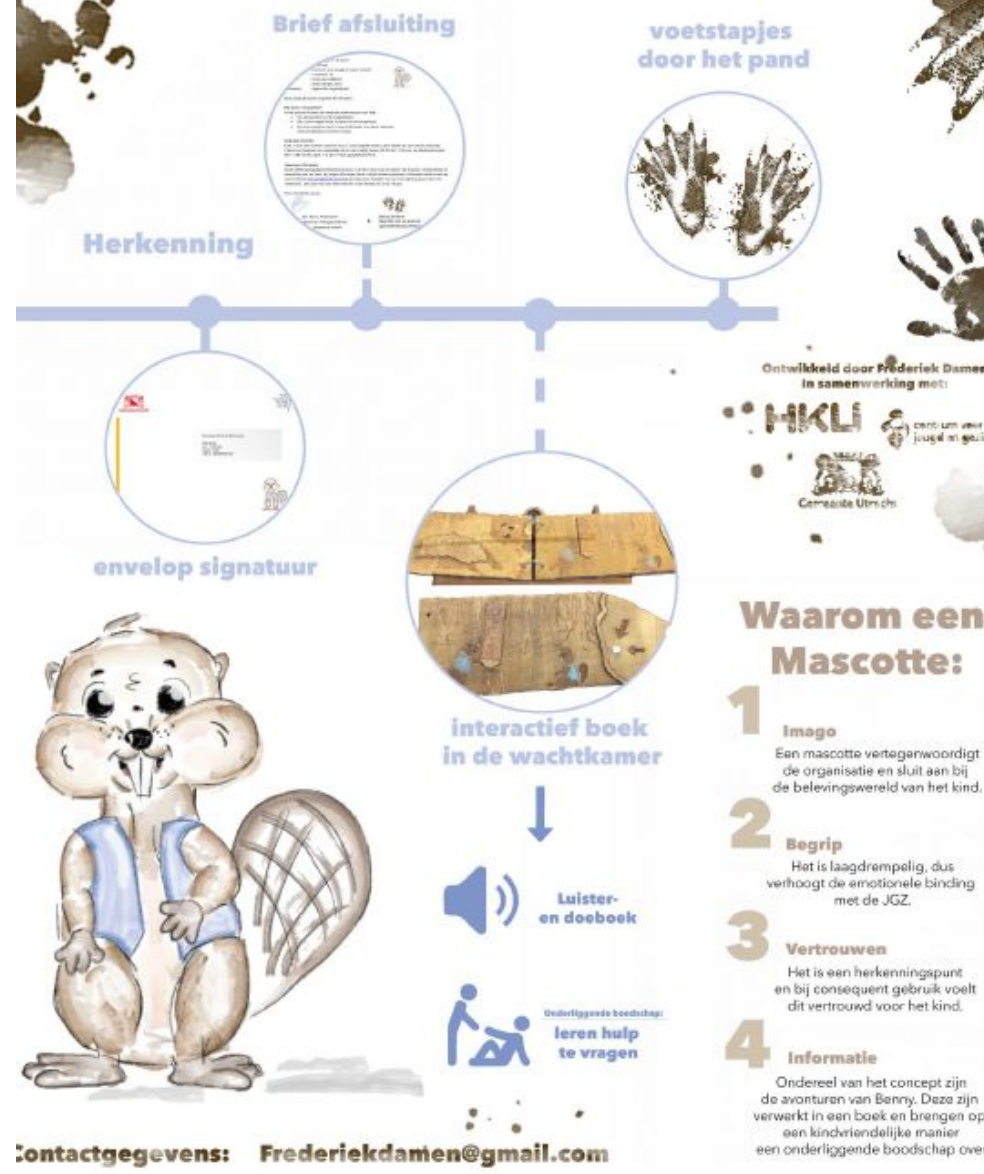
Pilot 2 Spreekkamers 0-4



Benny de Bever

Naar een kindvriendelijker imago voor de JGZ

Benny de Bever is een concept voor het toevoegen van een mascotte aan de JGZ, om zo de communicatie en beleving tussen de professionals en het jonge gezin vriendelijker te maken. Deze mascotte kan op verschillende momenten terugkomen, zoals: de uitnodigingsbrief van de gemeente, de wachtkamer en de spreekkamer. Een aantal momenten zijn al uitgewerkt en kunnen getest worden, zoals het interactieve boek en de vloerstickers.



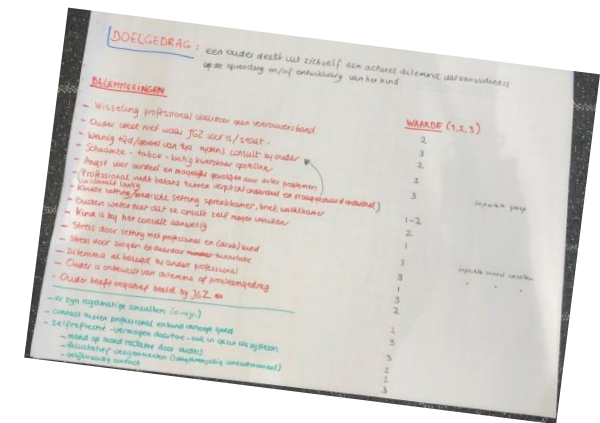




Voorbeeld JGZ onderzoek

Klantreis

- Afgestemd met werkgroep profilering JGZ
- Karen, Wenda & Iris
- Brengen belemmeringen in beeld van gewenst gedrag: 'Een ouder deelt uit zichzelf een actueel dilemma dat van invloed is op de opvoeding en/of ontwikkeling van het kind.'
- Vraag bij klantreis: Hoe kan stress-sensitief werken hieraan bijdragen? Kan evt. i.s.m. met HU studenten.
- Inzet Karen, Wenda & Iris (BEO/CCW)



Presentatie:
Tamara Madern

Zelf aan de slag gaan met Stress Sensitief Werken



Lectoraat Schulden en Incasso

STRESS-SENSITIEF WERKEN

***zelf aan de
slag***

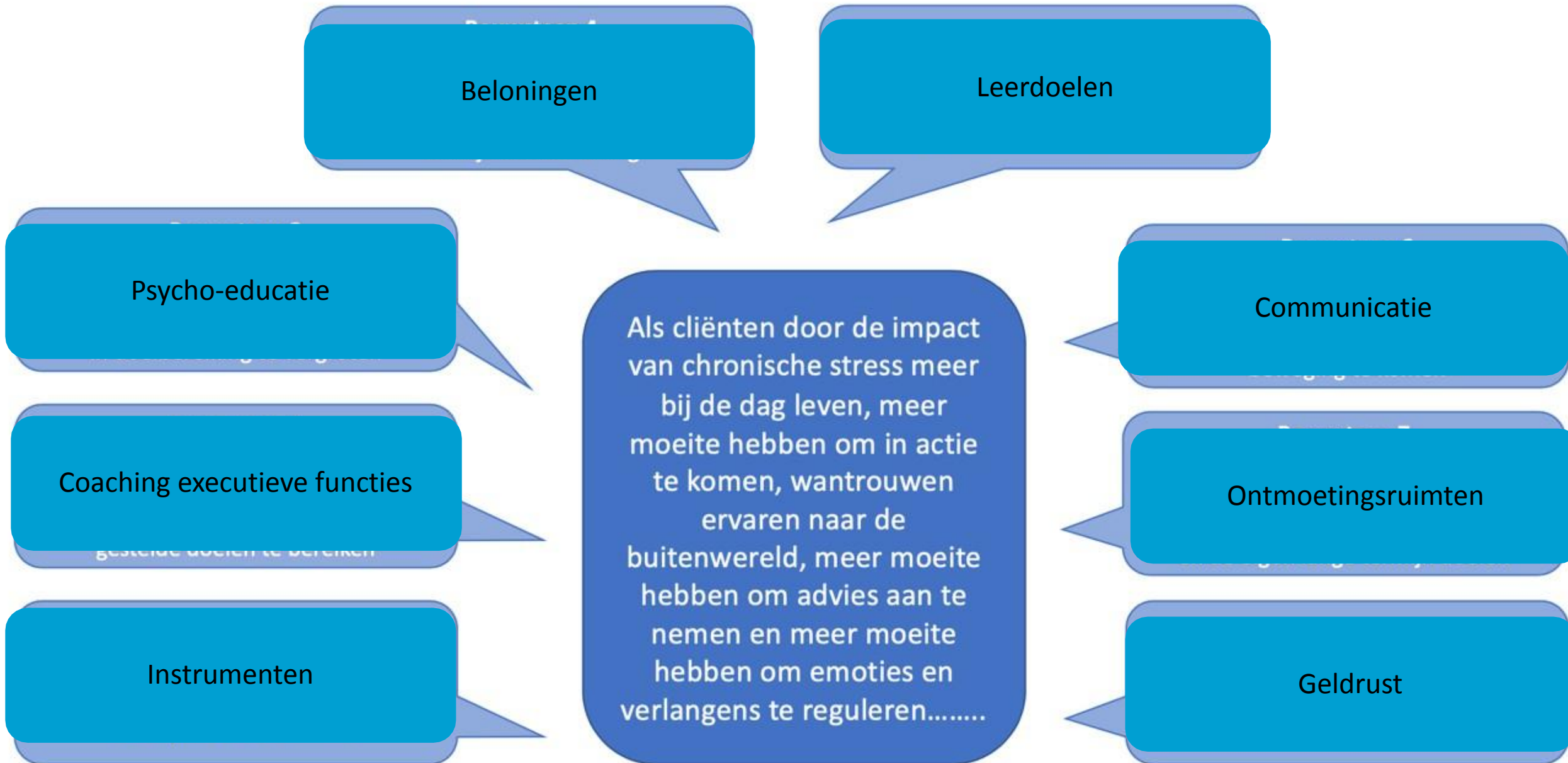
26 januari 2022

Tamara Madern

Lectoraat Schulden & Incasso (HU)



Bouwstenen Stress-sensitief werken



Gesprekstechniken

ABC

Psychologische basisbehoeften

Basisbehoefte: autonomie

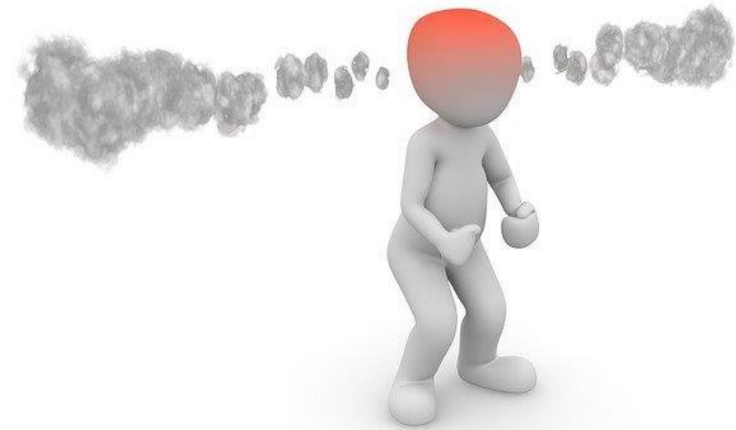


Geen autonomie

- “Bepaal ik zelf wel”
- “Waar bemoei je je mee?”

Autonomie teruggeven:

- Keuze mogelijkheden aanbieden
- Weerstand benoemen
- Zelf overtuiging



Basisbehoefte: betrokkenheid





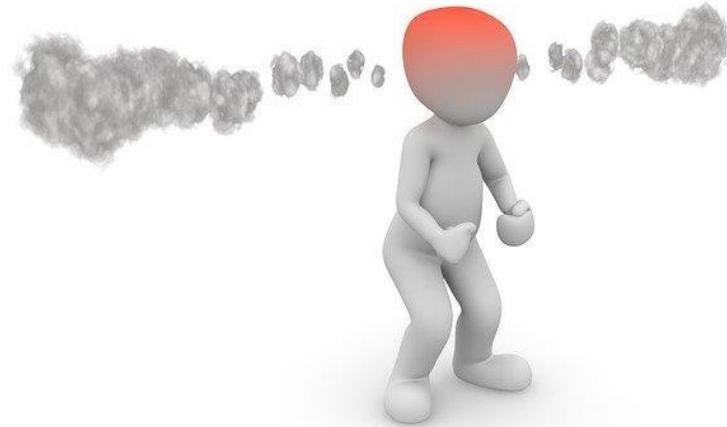
[Bekijk hier de video over bij een groep willen horen](#)

Geen betrokkenheid

- “U snapt er niets van”
- “Lekker makkelijk praten”

Betrokkenheid:

- Begrip tonen
- Anderen gingen u voor



Basisbehoefte: competentie

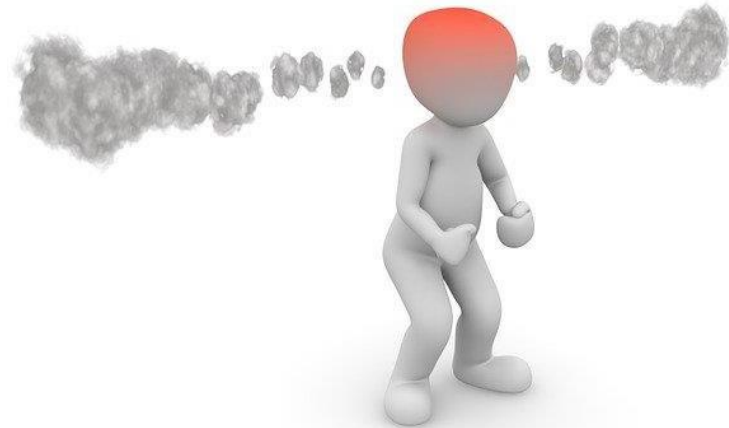


Niet competent

- “Ik kan het niet”
- “Ik snap er niets van”

Competent laten voelen:

- In kleine stappen opdelen
- Gemakkelijk taalgebruik
- Duidelijke kaders



Communicatie



**Schriftelijke
communicatie**

**De
basis**

Stress

Goede intenties stranden.....

- Informatie wordt niet gelezen
- Informatie wordt niet begrepen
- De huurder reageert niet op uw telefoontjes
- De huurder is verbaal agressief

Schriftelijke communicatie

Maak aanvraagprocedures, formulieren en processen eenvoudiger.
Biedt materiaal aan via verschillende kanalen zoals geprint, online of via de gsm.

Gebruik eenvoudige taal, biedt het aan in verschillende talen en
Breek grotere stappen op in kleine stapjes

Ratio:

Hiermee wordt voorkomen dat dienstverlening die ondersteunend moet werken juist een bron van stress wordt

Angst werkt (meestal) niet

Angst werkt als:

- De dreiging groot is (concreet, aanstaand, impactvol, onvermijdelijk) en
- de ontvanger zich nog niet bewust van is van risico's of het gevaar

Angst werkt niet:

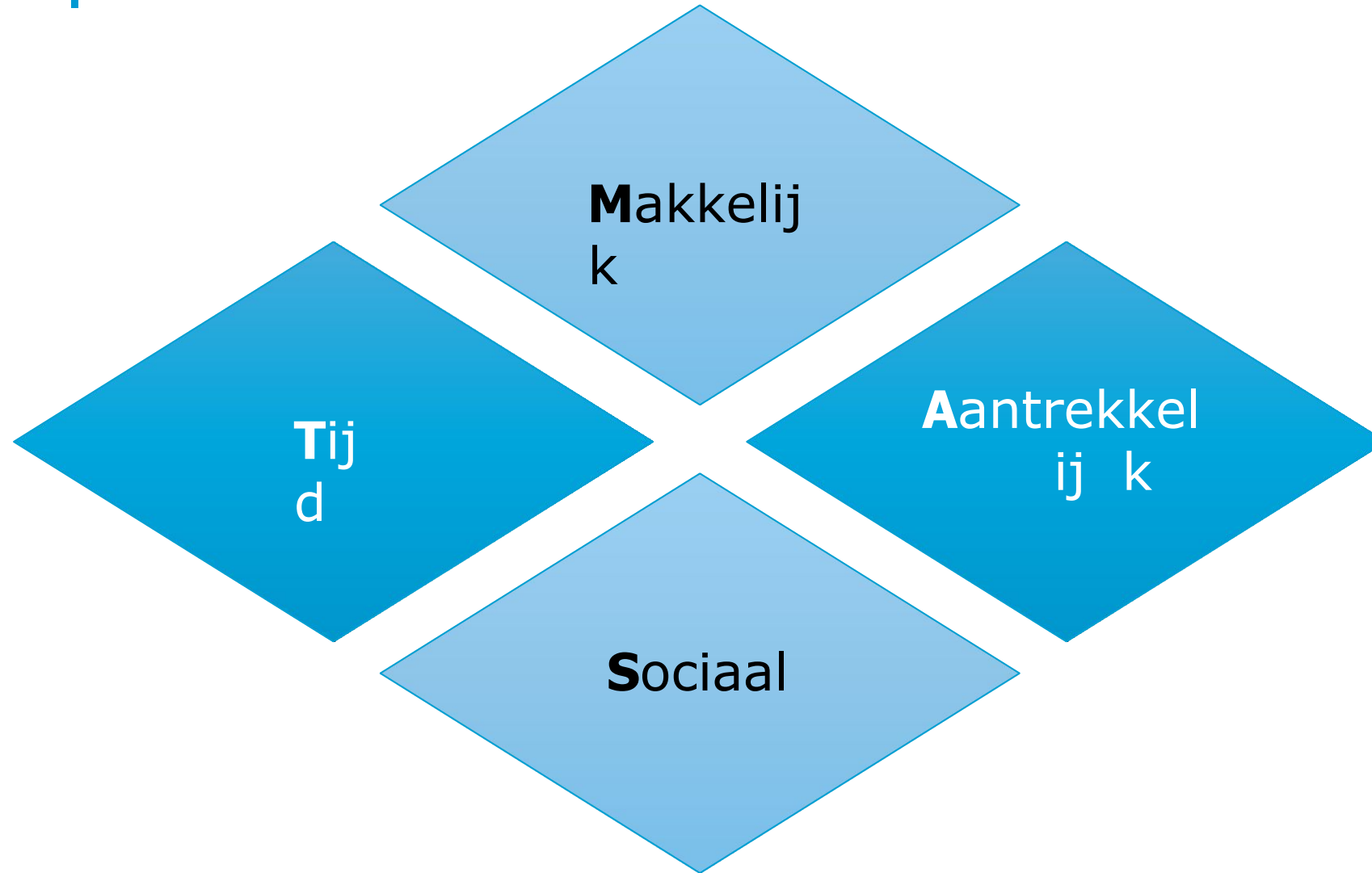
- Als de ontvanger wél bekend met de gevaren (irritatie)
- Geen uitweg ziet

Belangrijk: angstboodschappen effectief als er oplossingen worden geboden en de ontvanger deze als reële optie ervaart.

Mogelijke winstpunten

- Geef een persoonlijke noot aan gestandaardiseerde informatie
- Vul schriftelijke communicatie aan met persoonlijk contact
- Geef specifieke (invul)instructies, retour enveloppes etc.
- Bij geringe consequentie positieve uitnodiging sturen
- Bij zware sanctie helder maken hoe die te voorkomen is
- Geef voorbeelden die herkend worden (rolmodellen)
- Formuleer het gewenste gedrag (en dus niet het ongewenste gedrag)
- Help me herinneren aan mijn voornemens
- Let op de default keuze

EAST | MAST

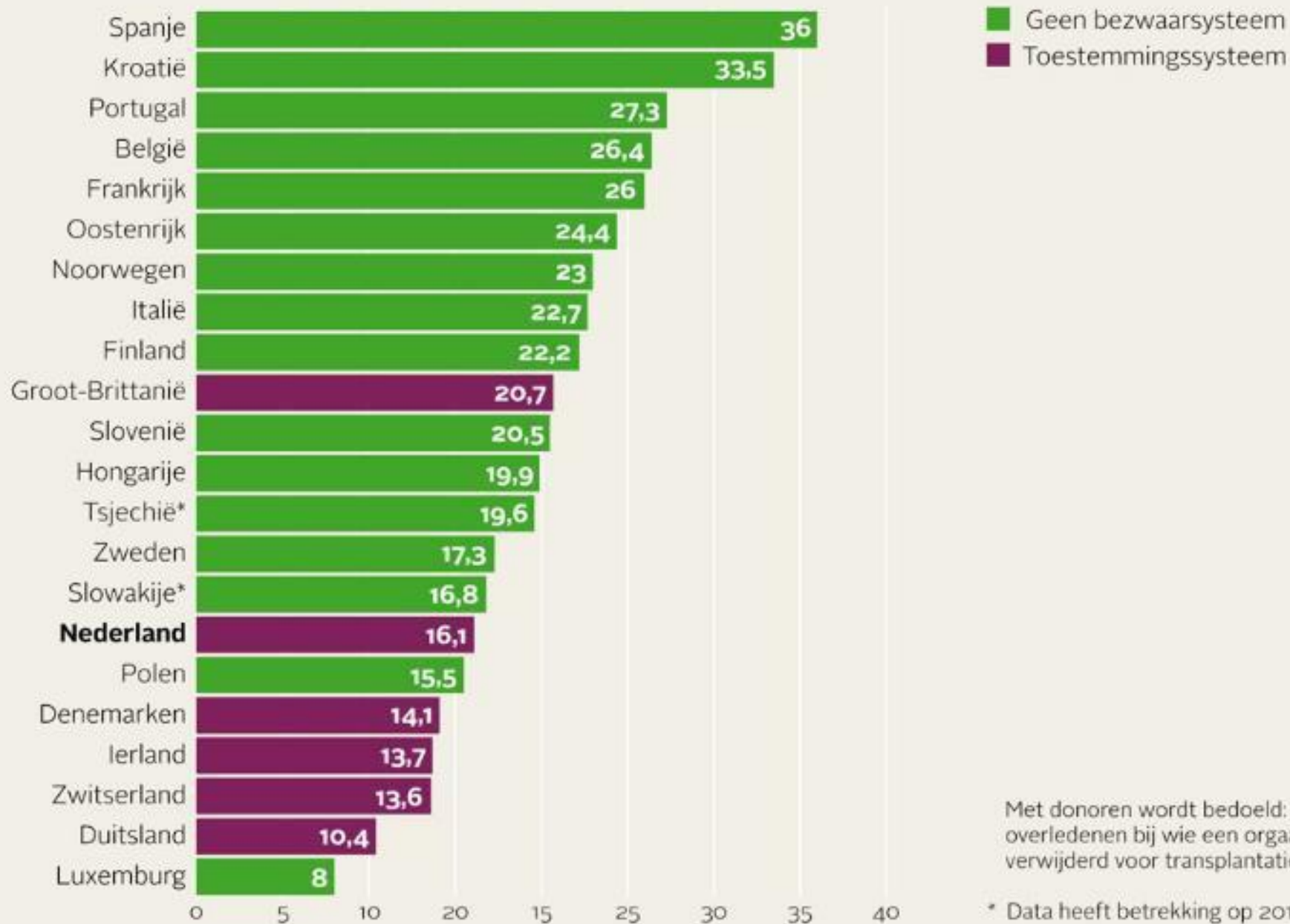


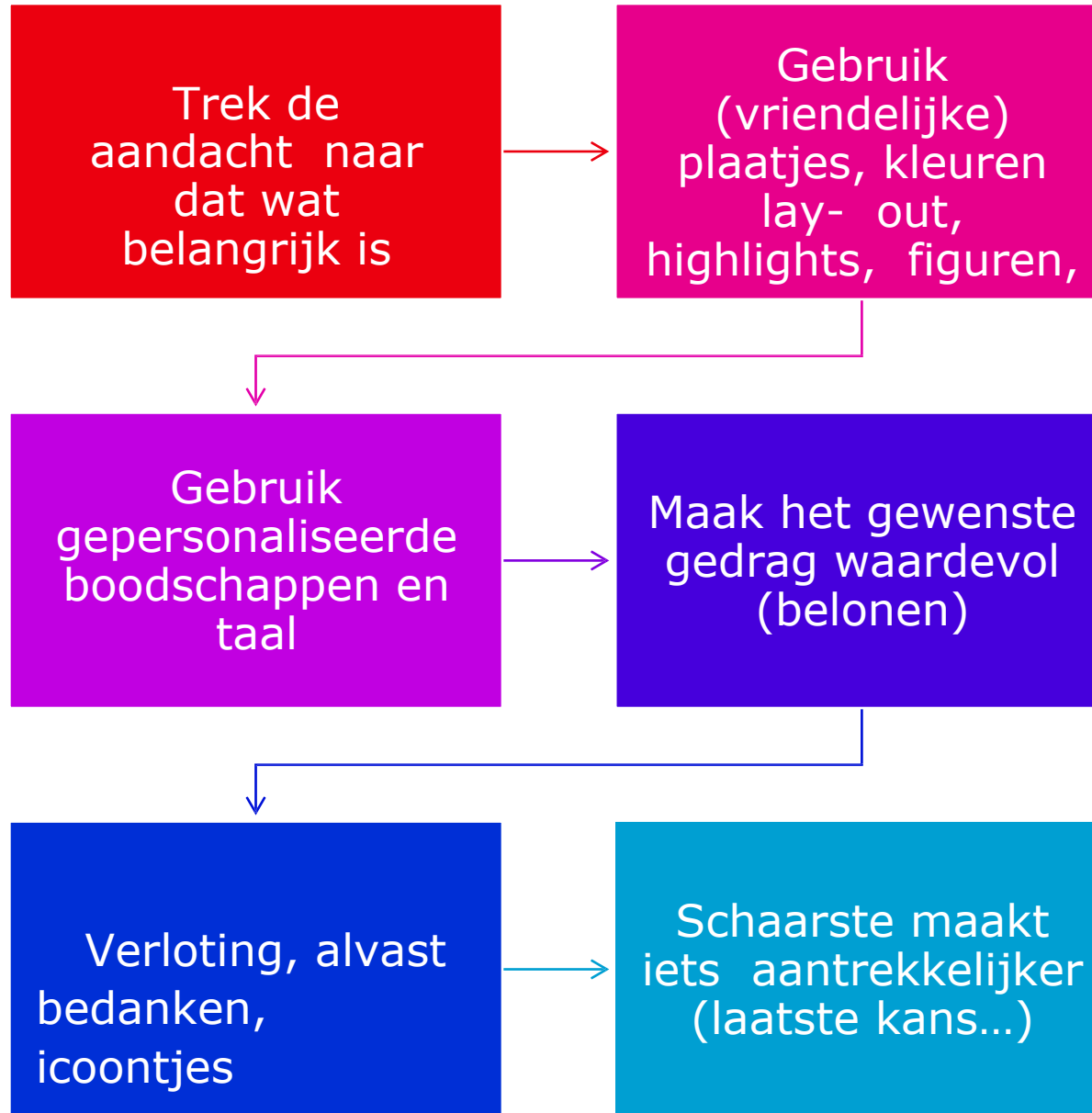
Makkelijk

- Gebruik eenvoudige taal
- Hou de boodschap eenvoudig
- Zorg dat het zo makkelijk mogelijk is
- Werk met (aantrekkelijke) default opties (beste optie als standaard)
- Beperk het aantal gevraagde handelingen

Default optie

Orgaandonoren per miljoen inwoners (2014)





Aantrekkelijk

Stuur een leuke kaart



Sociaal

- Laat zien dat de meeste mensen het gewenste gedrag al vertonen
- Stimuleer social commitment
- Benader mensen als groep (alleenstaande ouders e.d.)
- Gebruik wederkerigheid. Geef iets om iets te ontvangen
- Gebruik sociale netwerken om gewenst gedrag aan te moedigen (forums, communities, positieve testimonials, opinieleiders, nieuwsberichten)

Samen aan de slag

als groep samenkomen of testimonials



Tijdig

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





Belastingdienst

Aantrekkelijk

Persoonlijke noot

Belastingdienst zoekt manieren om responstijd in te korten

- A. Handgeschreven post-it op de enveloppe
- B. Handgeschreven post-it op de brief
- C. Handgeschreven en persoonlijk ondertekende post-it op de brief

A: Gemiddelde responstijd 12 dagen

B: Gemiddelde responstijd 7 dagen

C: Gemiddelde responstijd 3-4 dagen

(bron: Team gedragsverandering Belastingdienst)

Werkzame bestanddeel: persoonlijke
aandac

wederkerigheid

Aantrekkelijk

Geef ook persoonlijke aandacht

Belastingdienst zoekt manieren om responstijd in te korten
Ondernemers per brief manen

Ondernemers per brief manen en aanvullend bellen

48,1% op tijd

81,3% op tijd

(bron: Team gedragsverandering Belastingdienst)

Werkzame bestanddeel: persoonlijke
aandacht

Belastingdienst, en verder....

Het geven van specifieke invulinstructies ^{Van 13 naar 23}
procent

Beschrijvende normen communiceren

Voorinvullen al bekende gegevens

Voortgang inzichtelijk maken
Pen meesturen met papieren aangifte

Retourenveloppe bijvoegen bij papieren aangifte

Van 62 naar 72 procent



Tips voor aangifte doen

- ✓ Zorg dat je je burgerservicenummer en DigiD bij de hand hebt.
- ✓ Pak de juiste gegevens erbij. Bijvoorbeeld je jaaropgaaf en overzichten van bezittingen en schulden.
- ✓ Neem even de tijd en kies een rustig moment. Klopt alles? Verstuur de aangifte direct.

Deurwaarders



Aantrekkelijk
Makkelijk
Empowerment

Wat wilt u?

- ✓ Wilt u graag van uw huurachterstand af?
- ✓ Liever geen zorgen meer over uw huurschuld?

☎ **Neem dan contact op met Syncasso.**



The illustration shows a man on the left and a woman on the right, both wearing green shirts and talking on white mobile phones. A dashed line connects them, passing through a document labeled 'HUURSCHULD' with a Euro symbol (€) on it. The woman is giving a thumbs up. The background is purple, and the bottom right corner is white with the Syncasso logo.

syncasso
gerechtsdeurwaarders

“Aantrekkelijk” Makkelijk Bedreiging

**Sommige mensen denken misschien:
'mijn woning wordt toch niet ontruimd'.**

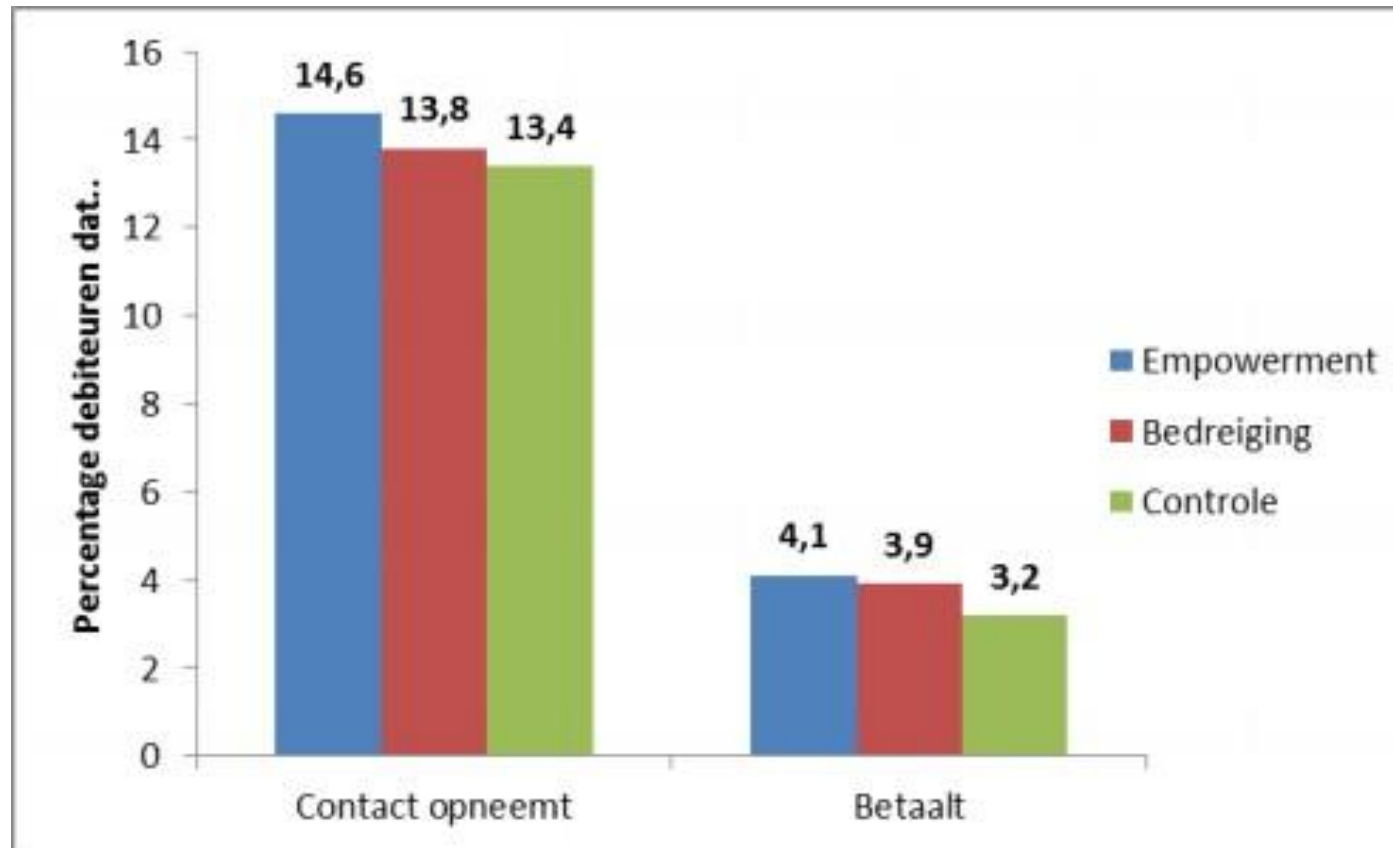
Dit is niet juist. Uw woning wordt ontruimd op:

Neem daarom snel contact op met
Syncasso, dan proberen we samen de
ontruiming te voorkomen.



syncasso
gerechtsdeurwaarders

Resultaat



Martijn Keizer, RuG i.s.m. Incassade (nu Syncasso),
2015

DUO



Makkelijk

Default

Studiefinanciering aanvragen

Persoon > Adres > Opleiding > **Studiefinanciering** > Overzicht

Studiefinanciering

i • Voor het berekenen van de aanvullende beurs hebben we de inkomensgegevens van je ouders nodig. Heb je geen contact met één ouder of met beide ouders? Neem dan contact op met onze Klantenservice op het telefoonnummer (050) 599 77 55.

* Verplichte velden

Welke studiefinanciering wil je? * Basisbeurs + aanvullende beurs + lening ?

Hoeveel wil je lenen? * ☐ Maximaal ☐ Minder, namelijk per maand ?

2013: DUO Oude Stijl (69% leent maximaal)

Studiefinanciering aanvragen

Persoon > Adres > Opleiding > **Studiefinanciering** > Overzicht

Studiefinanciering

* Verplichte velden

Welke studiefinanciering wil je? * Basisbeurs + lening ?

Hoeveel wil je lenen? * € per maand ?

Wil je collegegeldkrediet? * ☐ Ja ☒ Nee ?

Vanaf wanneer wil je studiefinanciering? * ☐ Vanaf het moment dat ik er recht op heb ☐ Anders, namelijk vanaf -- -- -- ?

Wat is je rekeningnummer? * ?

< [Terug](#) [Verder](#)

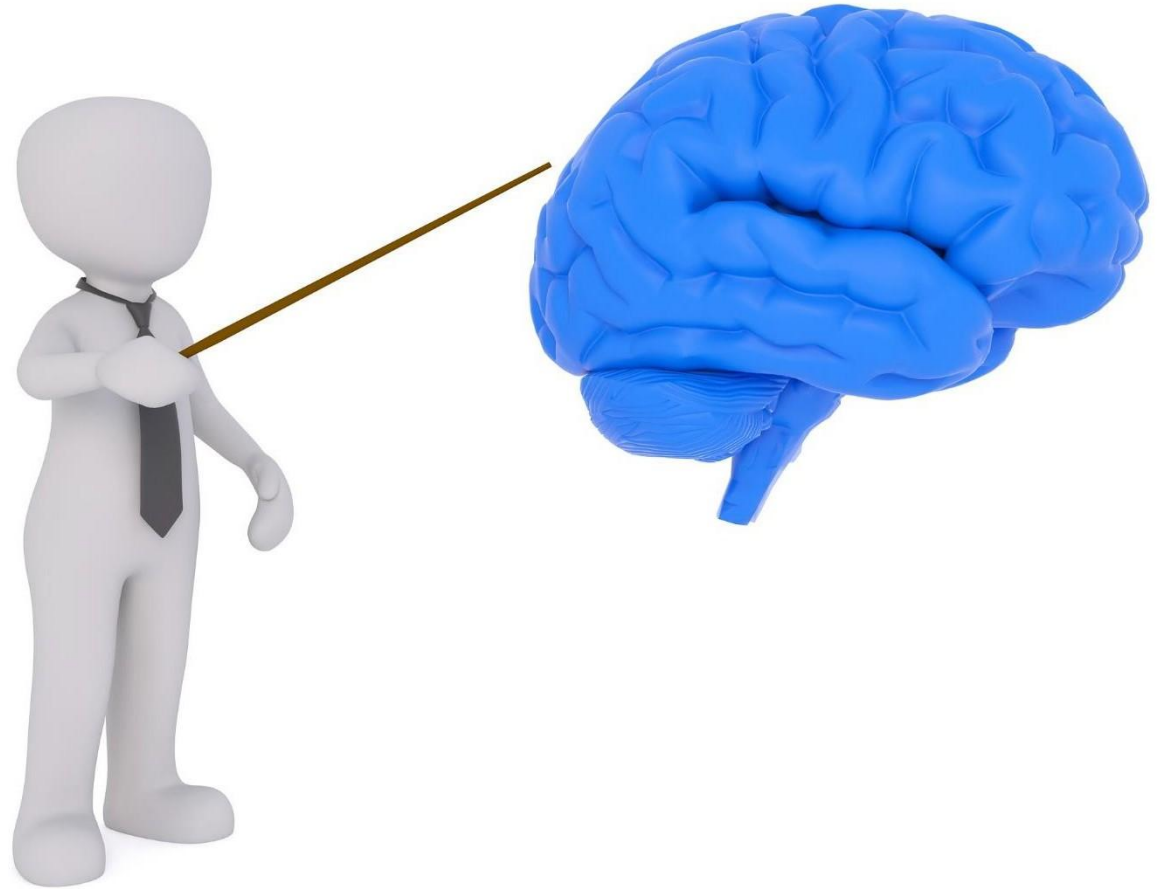
2014: DUO Nieuwe Stijl (34% leent maximaal)

Voorbeeld Schuldhulp

- Sinds (datum) heb ik u twee keer uitgenodigd voor een gesprek. Misschien vergat u de afspraken of heeft u mijn brieven niet ontvangen. Bij deze nodig ik u nog een keer uit voor een gesprek op (datum) om (tijd).
- Derde keer afwezig zonder afmelding? Dan stoppen we waarschijnlijk het traject***
- Ik hoop u deze keer wel te kunnen spreken. Dit is ook in uw eigen belang. Positieve formulering gewenst gedrag
Maak helder hoe de sanctie te voorkomen
- gemeente misschien uw traject stoppen. Door wel te komen, voorkomt u dat. Persoonlijke noot

Bron: DBgedrag (bewerkt)

Psycho-
educatie



Psycho-educatie

Actief

- Uitleg geven terwijl er nog geen signalen zijn van stress gerelateerd gedrag. Intro: *'Veel mensen in jouw situatie maken zich ook veel zorgen. Mag ik je vragen wat deze situatie met jou doet?'*
- Uitleg geven als iemand improductief gedrag vertoont dat toe geschreven kan worden aan stress (afspraak niet nakomen, kort lontje, onverstandige omgang met geld). ‘

Passief

- Verpakken in een bekrachtiging *'Ondanks dat je veel op je bordje hebt, heb je je er toch toe gezet'*
- Verpakken in een reflectie *'Je hebt zoveel aan je hoofd dat je dit helemaal vergeten bent'*
- Verpakken in een copingvraag *'Je hebt best veel aan je hoofd. Hoe ga je het toch voor elkaar krijgen om al deze papieren te verzamelen?'*

Psycho-educatie

Schuldhelpverlening Amsterdam

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.

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.

Dont's 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.

Tamara Madern

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

Andere functies

- Interim opleidingsmanager Commerciële Economie
- Adviseur en trainer TMAAdvies
- Procesmanager 'Schouders Eronder'
- Lid Raad van Advies Vaste Lasten Pakket
- Bestuursvoorzitter LSTA
- Bestuursvoorzitter Alliantie Vrijwillige Schuldhulp



A photograph of a modern building with a white tiled facade and a large glass curtain wall. The building is the Hogeschool Utrecht. The sky is clear blue. The text 'I U HOGESCHOOL' is in the top left, and 'HIER KOMT ALLES SAMEN' is in a red box at the bottom.

I U HOGESCHOOL

I
I
UTRE
CHT

HIER KOMT ALLES SAMEN

Presentatie
Yvonne Vanneste

Evaluatieonderzoek Stress Sensitief Werken

Stress-sensitief werken binnen de Utrechtse JGZ

Pien van Heijst en Yvonne Vanneste



Onderzoeksopdracht

“Wat zijn de perspectieven op en ervaringen met stress-sensitief werken van medewerkers in de Utrechtse JGZ?”



Methode



11 interviews (online &
telefonisch)



Werknemers met verschillende
functies

Resultaten:

Wat is stress, wat houdt stress-sensitief werken in en wat kan het opleveren?

- Stress:
 - veel kennis over wat stress is en wat het met je doet
 - gezonde stress werd weinig benoemd
- Stress-sensitief werken:
 - een fijne sfeer creëren,
 - het hebben van een open gesprek,
 - een bepaalde houding aannemen,
 - het verminderen of wegnemen van stress bij ouders en jeugdigen of juist bij JGZ-professionals.
- Wat levert het op?

“Ik hoop dat het oplevert dat je uiteindelijk toch bereikt dat een ouder inzicht krijgt in zijn eigen situatie. En dat een ouder inzicht krijgt op de punten waar hulp noodzakelijk is. En dat een ouder op een gegeven moment ook inziet dat hij bijvoorbeeld eens kan praten met het buurtteam over een situatie.”

Resultaten

Kennis over het theoretische concept stress-sensitief werken:

- informatie gaf nieuwe inzichten
 - hielp om de kennis systematischer toe te passen
 - waardering voor de uitwisseling van praktijkvoorbeelden.
-
- staan open voor informatie over stress-sensitief werken omdat dit hun kennis verfrist en ze bewuster stress-sensitief kunnen werken.

Resultaten

Na uitleg van het concept stress-sensitief werken:

- verschillende inzichten worden vaak al wel gebruikt in de dagelijkse praktijk
- het concept stress-sensitief werken voegt wel nieuwe inzichten toe:
 - van meerwaarde zien
 - bevordert het bewust toepassen van hun kennis ten aanzien van chronische stress.

belang is duidelijk, hoort bij mijn vak, meerwaarde van stress-sensitief communiceren, positief over stress-sensitieve ruimte

“En ik moet je zeggen dat dat wel heel fijn is om daar spreekuur te draaien. [...] De ruimte nodigt wel uit. [...] Het is geen kille sfeer. Het straalt warmte uit. Ook als je geen jongere uitnodigt, werk ik daar ook veel fijner.”

Adviezen

- Stress-sensitief werken
 - sluit aan bij doelgroep - voorkennis
 - breder dan armoede
- Expliciet benoemen en introduceren als theoretisch concept met bouwstenen creëert bewustzijn
- Betrek de hele organisatie bij de implementatie



Resultaten

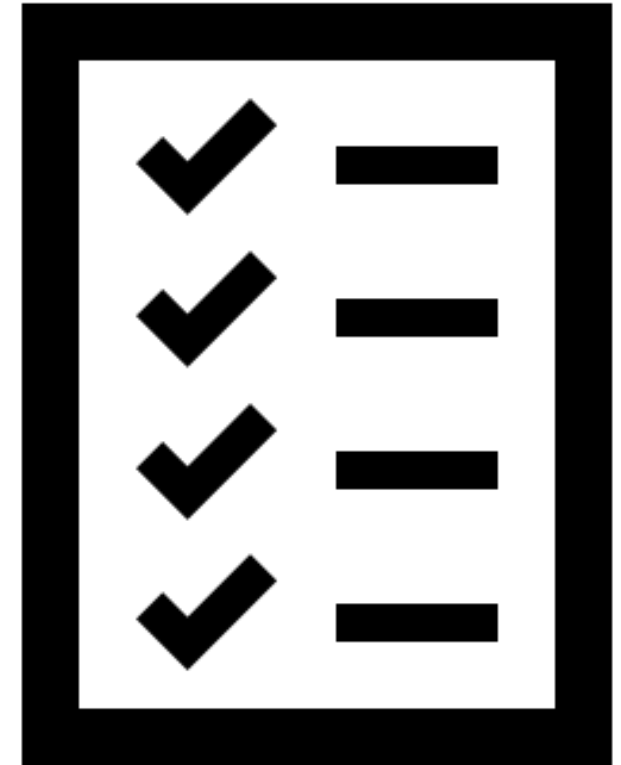
Bij stress-sensitief werken is het volgens JGZ-professionals belangrijk om rekening te houden met hun eigen stress:

- Betere zorg als er ook aandacht is voor stress bij professionals
- Wat heb je nodig?
 - je gewaardeerd voelen.
 - ondersteuning en
 - het gevoel er niet alleen voor te staan

“De organisatie kan een rol spelen door zelf naar hun medewerkers.. van hoe gaat het met hun stress? Hoe gaat het? [...] Op het moment dat ik beter in m'n vel zit, doe ik mijn werk ook beter, dus dat is een voorwaarde.”

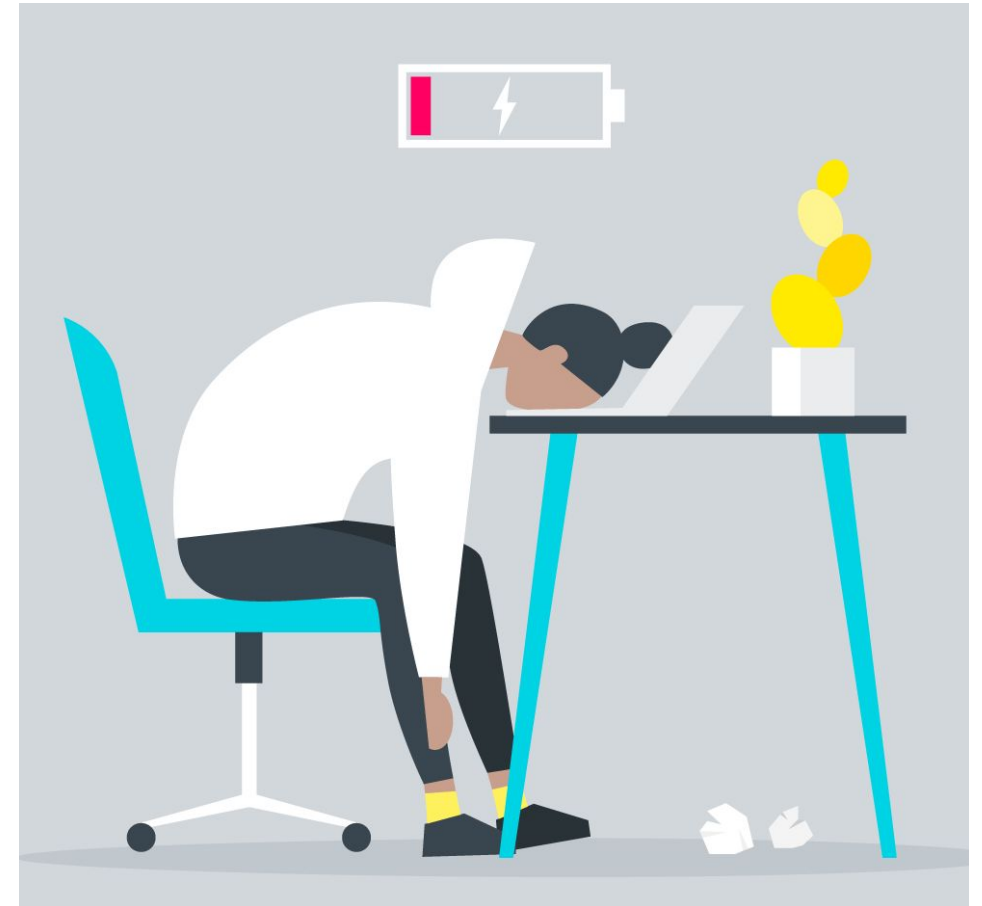
Conclusie

- Er is informatiebehoefte over wat stress-sensitief werken eigenlijk is,
- JGZ-professionals staan er open voor, willen er informatie over ontvangen en zien er het belang van in,
- Belangrijk om rekening te houden met het welbevinden van medewerkers.



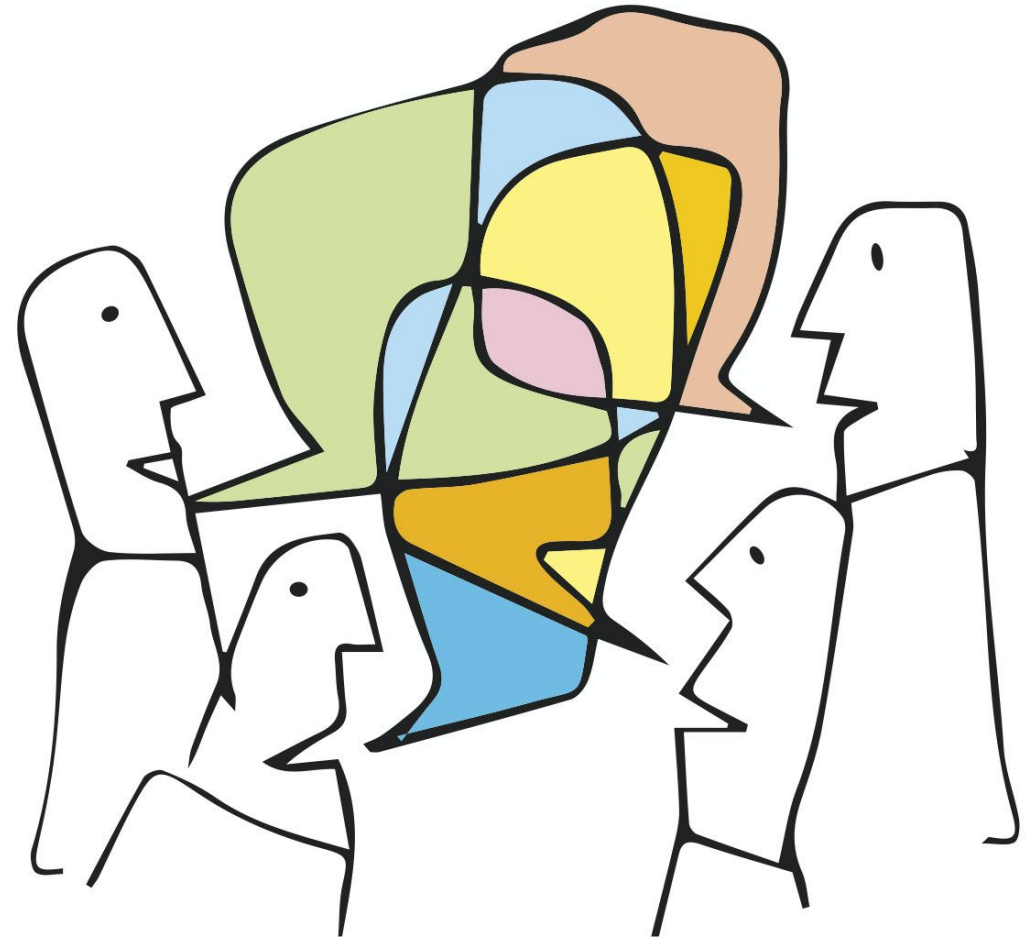
Aanbevelingen

- Toevoeging 'aandacht voor stress van de professional' aan het concept, een volgende bouwsteen?
- De herkenbaarheid van wat stress met je doet (persoonlijke ervaring) en hoe je zelf reageert op situaties in stressvolle periodes, kan een belangrijk aanknopingspunt zijn in scholing.



Vragen en discussie

- Als ik jou had geïnterviewd, zouden er dan andere resultaten uit gekomen zijn?
- Herkennen jullie de resultaten?
- Hoe kan er rekening worden gehouden met de stress van JGZ-medewerkers?
- Zijn er nog vragen?





Hoe verder?



Nederlands
Centrum
Jeugdgezondheid

A photograph of a baby with blonde hair and blue eyes, wearing a white t-shirt, crawling on a yellow sand surface. The baby is holding a small, light-colored plastic toy in its hands. The background is slightly blurred, showing a wooden fence and a person's legs in white pants.

Factsheet

Stress-sensitief werken binnen de Utrechtse JGZ



Nederlands
Centrum
Jeugdgezondheid

.....Klik [hier](#) voor de factsheet

Meer inspiratie ?

- Zie ook het webinar (met audio) over SSW van Nadja Jungmann op onze Early Life Stress Pagina
- &
- Haar blog: 'Stress sensitief werken: ouders en hun kinderen met geldzorgen en stress'



Wat kun jij morgen
anders doen om Stress
Sensitiever te werken?

Neem gerust contact op met NCJ adviseur Ellen-Joan Wessels



Tot de volgende
keer!

‘Een reis van duizenden kilometers begint met één enkele stap’