

Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie

Bijlage: Forte Welzijn Overbetuwe



*



Nulmeting hulpvragers Thuisadministratie Forte Welzijn
Maart 2018

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)
Jansje van Middendorp

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
2.	Situatie, beleid en interventies in Overbetuwe	2
2.1	Omvang armoede- en schuldenproblematiek	2
2.2	Beleid armoede en schulden	2
2.3	Interventies en vrijwilligers Forte Welzijn	3
3.	Onderzoeksdeelname Forte Welzijn	4
3.1	Onderzoeksmethode en respons	4
3.2	Onderzoeksvragen	4
4.	Resultaten Forte Welzijn	5
4.1	Inkomen	5
4.2	Schulden en schuldsituatie	6
4.3	Financieel gedrag	8
4.4	Cognitieve vaardigheden	9
4.5	Doel van de ondersteuning	11
4.6	Motivatie en financiële self efficacy	12
4.7	Individuele en huishoudkenmerken	14
4.8	Levensgebeurtenissen	16
4.9	Welbevinden en gezondheid	16
5.	Samenvatting	18

* De woordwolk op de voorpagina is gemaakt met de antwoorden op de open vraag naar het belangrijkste doel van de ondersteuning door vrijwilligers thuisadministratie. Deze vraag is voorgelegd en beantwoord door 31 Thuisadministratie hulpvragers van Forte Welzijn die deelnemen aan het onderzoek.

1. Inleiding

Het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) is in 2015 gestart met onderzoek naar de resultaten van ondersteuning door vrijwilligers aan mensen met administratieve en/of financiële problemen. Lokale organisaties met een dienst thuisadministratie werden gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek, waaronder Forte Welzijn.

De lokale organisaties leggen hulpvragers 3 vragenlijsten voor, aan het begin van de ondersteuning, aan het eind en een half jaar na afloop van de ondersteuning. Vrijwilligers vullen aan het eind van een ondersteuningstraject een vragenlijst in.

In oktober 2017 presenteerde het LSTA de resultaten van de eerste meting onder hulpvragers. Deze nulmeting geeft een beeld van de hulpvragers die ondersteund worden door een vrijwilliger thuisadministratie. In het rapport '[Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie](#)' worden de schuldsituatie en kenmerken van de 257 respondenten van de verschillende deelnemende lokale organisaties weergegeven.

In deze bijlage worden de schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers beschreven, die ondersteund worden door een vrijwilliger van de dienst thuisadministratie van Forte Welzijn: Forte Geldzaken. 31 hulpvragers thuisadministratie hebben de eerste vragenlijst ingevuld, een respons van 32%. Bij het interpreteren van de onderzoeksresultaten moet rekening gehouden worden met de vertekening die op kan treden door de non-response.

Deze bijlage geeft Forte Welzijn inzicht in de kenmerken van de hulpvragers thuisadministratie. Hierdoor kan de dienstverlening mogelijk (nog) beter op hulpvragers afgestemd worden. Dit kan tevens bijdragen aan meer samenwerking en afstemming met andere organisaties in de keten van schulddienstverlening. In deze bijlage worden de resultaten vergeleken met het totaalbeeld.

In vervolgonderzoek wordt gekeken hoe hulpvragers zich ontwikkelen tijdens en na een ondersteuningstraject, welke vrijwilligers zich inzetten en wat zij doen. Resultaten hiervan worden in een volgend rapport beschreven.

2. Situatie, beleid en interventies in Overbetuwe

2.1 Omvang armoede- en schuldenproblematiek

Op 1 januari 2017 telde de gemeente Overbetuwe 47.400 inwoners¹. De gemeente Overbetuwe bestaat uit de dorpen Elst, Zetten, Heteren, Driel, Herveld, Oosterhout, Andelst, Valburg, Randwijk, Slijk-Ewijk, Hemmen en Homoet. Het totaal aantal huishoudens in Overbetuwe is 19.276².

In 2015 hadden in totaal 937 huishoudens in de gemeente Overbetuwe een inkomen tot 110% van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm)³. Dat is bijna 5% van de huishoudens. Alleenstaanden vormen met 53% de grootste groep minima huishoudens in Overbetuwe. Daarnaast vormen huishoudens met kinderen 41% van de doelgroep. Het aandeel eenoudergezinnen is met 24% relatief hoog.

Bijna 1 op de 5 huishoudens (18,1%) in Nederland heeft of loopt het risico op problematische schulden⁴. Omgerekend naar de gemeente Overbetuwe zijn dat bijna 3.500 huishoudens.

In 2016 waren er in totaal 411 lopende trajecten om mensen in Overbetuwe te helpen met schuldhulpverlening⁵. In Overbetuwe zaten in 2016 160 mensen in een schuldhulpverleningstraject van de gemeente. De gemeente Overbetuwe werkt samen met Westerbeek om mensen te helpen financiële problemen op te lossen. In 2016 ondersteunde Westerbeek 91 mensen in de vorm van stabilisatie beheer, vrijwillige schuldenregeling (saneringskrediet of bemiddeling), WSNP-trajecten en heronderzoeken/nazorg. Forte Welzijn ondersteunde 160 mensen met de dienst thuisadministratie en formulierenbrigade.

2.2 Beleid armoede en schulden

De doelgroep voor het lokale minimabeleid bestaat voor meer dan de helft uit bijstandsgerechtigden en voor een kwart uit huishoudens met een ander hoofdinkomen, uit bijvoorbeeld werk of een WW of WIA uitkering⁶. Onder minima worden in de gemeente Overbetuwe huishoudens met een inkomen tot 110% van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm) gerekend. Onder het minimabeleid valt kwijtschelding gemeentelijke belastingen, bijzondere bijstand, persoonlijk minimabudget, collectieve ziektekostenverzekering, de GelrePas en de School€xtra regeling. Het bereik van het persoonlijk minimabudget is 72% van de doelgroep met een laag inkomen. Binnen de collectieve ziektekostenverzekering kan elke verzekerde maximaal € 400 vergoeding krijgen voor de te betalen eigen bijdrage. Met de Gelrepas krijgen mensen korting op activiteiten op het gebied van sport en cultuur. 81% van de doelgroep heeft een Gelrepas, 26% maakt er gebruik van.

Vanuit kerken en instellingen is in 2017 Stichting Noodfonds Betuwe opgericht, voor het incidenteel verlenen van materiële, financiële en immateriële hulp. In september 2017 is de stichting effectief gestart en operationeel geworden⁷.

¹ https://www.overbetuwe.nl/Gemeente_info/Meer_over_Overbetuwe/Feiten_en_cijfers

² <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/71486ned/table?ts=1515510764844>

³ KWIZ, 2016, Evaluatie minimabeleid gemeente Overbetuwe. Een onderzoek naar de effecten van het minimabeleid op de inkomenspositie van minima huishoudens en werkenden met lage inkomens in de gemeente Overbetuwe.

⁴ Panteia, 2015. Huishoudens in de rode cijfers 2015.

⁵ De cijfers uit deze paragraaf komen uit de Memo: Project Onschuld, schulden preventie Voor voorronde Politieke avond 21 november 2017, zie <http://ibabsonline.eu/Agenda.aspx?site=overbetuwe&agendaId=9341148f-71af-4e92-958c-dc684b1efce0&FoundIDs=&year=2017>

⁶ De cijfers uit deze paragraaf komen uit KWIZ, 2016, Evaluatie minimabeleid gemeente Overbetuwe.

⁷ <https://www.noodfondsbetuwe.nl/over-ons/>

Ter preventie van schulden biedt de gemeente Overbetuwe Budget-op-maat gesprekken aan, waarin mensen gratis en vrijblijvend financieel advies van een budgetmedewerker krijgen.

In 2017 is de gemeente Overbetuwe van start gegaan met het project 'Onschuld'. Het project omvat een uitvoeringsplan voor schuldpreventie door het bieden van maatwerk voor verschillende doelgroepen. De gemeente en ketenpartners trekken samen op in het project. In 2018 wordt het project verder uitgewerkt en uitgevoerd.

Mensen die hulp zoeken bij het oplossen van hun schulden, kunnen in de gemeente Overbetuwe een [meldformulier](#) schuldhelpverlening invullen en mailen naar de gemeente, langsgaan bij het loket Samenleven, het formulier inleveren bij het gemeentehuis in Elst of opsturen naar het Team Zorg en Inkomen⁸. Afhankelijk van de situatie wordt bekeken hoe de verdere hulpverlening zal gaan. Eerst worden het inkomen, vermogen en de vaste lasten in kaart gebracht. De consulent bekijkt of de aanvraag wordt ingediend bij Westerbeek. In eerste instantie wordt een minnelijke regeling opgestart. Als iemand geen aflossingscapaciteit heeft of als de schuldeisers niet meewerken, dan kan de hulpvrager, na het stranden van de minnelijke regeling, via de rechtbank een beroep doen op de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP).

2.3 Interventies en vrijwilligers Forte Welzijn

De gemeente Overbetuwe omvat 12 dorpen. In alle dorpen zijn vrijwilligers actief om mensen met administratieve en/of financiële problemen te ondersteunen. De inzet van vrijwilligers loopt via de welzijnsorganisatie Forte Welzijn. Voor thuisadministratie, ondersteuning bij het op orde brengen van papieren en aanvragen van regelingen met inzet van een vrijwilliger, kan iemand terecht bij Forte Geldzaken. De formulierenbrigade ondersteunt bij het invullen van formulieren en belastingaangifte. In Elst en mogelijk ook in andere dorpen wordt in 2018 een toeslagensprekure opgezet.

Forte Welzijn werkt samen met de gemeente, het sociaal kernteam en STMR, maatschappelijke dienstverlening. De intake van nieuwe hulpvragers wordt gedaan door de verwijzers: de gemeente, het sociaal kernteam en Maatschappelijke Dienstverlening. Met mensen die zichzelf aanmelden heeft een van de twee coördinatoren een telefonische intake.

De coördinator is degene die een vrijwilliger koppelt aan de hulpvrager. De vrijwilliger rapporteert na ieder bezoek in het registratiesysteem. Hierdoor kan de coördinator de vorderingen en status van het traject volgen. Elke 2 maanden is er intervisie. Hier kunnen vrijwilligers situaties en vragen inbrengen om met elkaar te bespreken. Daarnaast is er 5 tot 6 keer per jaar een werkoverleg met deskundigheidbevordering. De coördinator voert ook een-op-een begeleidingsgesprekken met de vrijwilligers.

Vrijwilligers krijgen een basistraining Thuisadministratie, waarin naast financiële vaardigheden als ordenen, budgetteren, aanvragen van toeslagen en gemeentelijke regelingen, ook aandacht is voor motiveren en gedragsverandering.

⁸ https://www.overbetuwe.nl/Digitaal_loket/Producten_op_alfabet/S/schuldhelpverlening_begeleiding

3. Onderzoeksdeelname Forte Welzijn

3.1 Onderzoeksmethode en respons

Forte Welzijn doet mee aan het onderzoek van het LSTA. Hulpvragers die op meerdere bezoeken van een vrijwilliger konden rekenen kregen een vragenlijst voorgelegd. Aan het begin van een ondersteuningstraject, tijdens het eerste gesprek, werd de vragenlijst door de vrijwilliger voorgelegd aan de hulpvrager. Tijdens of na het eerste gesprek werd de vragenlijst ingevuld of de vrijwilliger liet de vragenlijst achter bij de hulpvrager. Bij het volgende bezoek van de vrijwilliger nam deze de vragenlijst mee en werd deze (via de coördinator) overhandigd aan de onderzoeker.

De hulpvrager kon de vragenlijst zelf invullen of werd daarbij ondersteund. Van de 31 respondenten van Forte Welzijn die een vragenlijst invulden, vulden 19 zelf de lijst in, zonder ondersteuning. 9 respondenten vulden de lijst in met hulp van een vrijwilliger bij een enkele vraag en voor 2 werd de hele vragenlijst met hulp van een vrijwilliger ingevuld. 1 respondent gaf geen antwoord op de vraag over ondersteuning bij het invullen van de vragenlijst.

Bij Forte Welzijn zijn vragenlijsten niet altijd voorgelegd tijdens de intake. Verwijzers en vrijwilligers legden de vragenlijst niet altijd voor in drukke perioden of bij hulpvragers met veel of complexe problematiek. Ook was er een groep hulpvragers die niet deel wilde nemen aan het onderzoek. Beide groepen vallen onder de non-response.

Tabel 1. Deelname en respons Forte Welzijn

Deelnemende dienst thuisadministratie	Respondenten	Periode deelname onderzoek	Totaal trajecten deze periode ⁹	Responspercentage
Forte Geldzaken	31	April 2016 – augustus 2017 (15 mnd.)	96	32%

3.2 Onderzoeksvragen

De focus van het onderzoek is de schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers. De onderzoeksvraag is: Wat is de schuldsituatie van hulpvragers Thuisadministratie; wat is het financiële gedrag van hulpvragers, welke cognitieve vaardigheden (basisvaardigheden en financiële vaardigheden), motivatie en financiële self efficacy en individuele kenmerken of huishoudkenmerken hebben hulpvragers, en (hoe) verschillen deze variabelen in verschillende schuldsituaties?

In dit rapport zijn de resultaten van de respondenten van Forte Welzijn beschreven. Daarbij is gekeken naar inkomen, schulden en schuldsituatie, financiële gedrag, (financiële) vaardigheden, doel van de ondersteuning, motivatie en financiële self efficacy (vertrouwen in eigen financiële kunnen) en algemene kenmerken, levensgebeurtenissen, welbevinden en gezondheid.

⁹ Gegevens verkregen op 9 oktober 2017 van vrijwillige medewerker thuisadministratie van Forte Welzijn. Dit zijn gestarte ondersteuningstrajecten thuisadministratie in de periode. Hieronder vallen niet de eenmalige bezoeken van de formulierenbrigade.

4. Resultaten Forte Welzijn

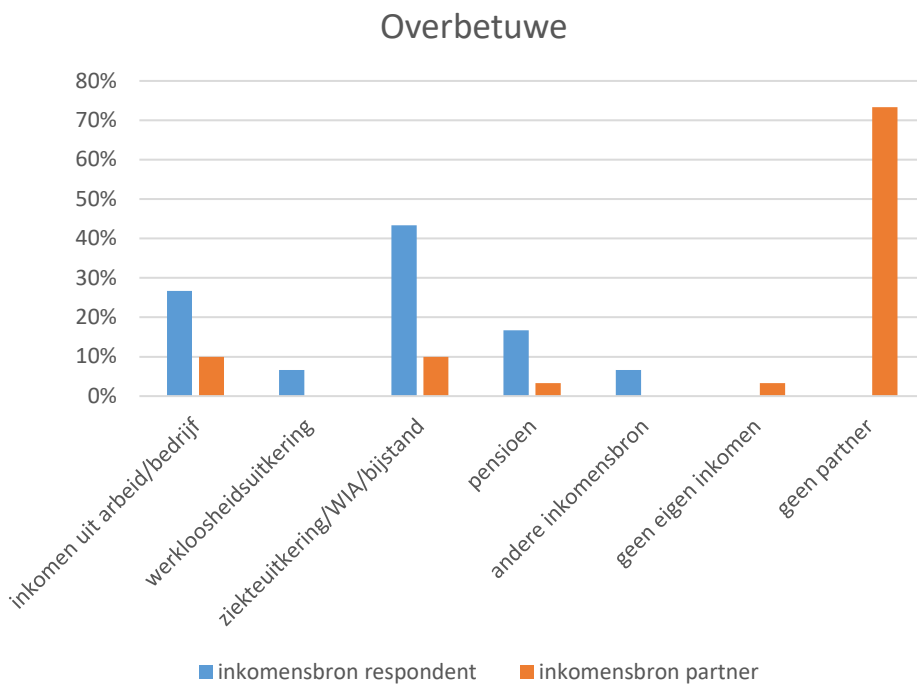
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor de respondenten van Forte Welzijn in Overbetuwe.

4.1 Inkomen

De meeste respondenten hebben een grote afstand tot de arbeidsmarkt, dat wil zeggen dat zij een ziekte- of arbeidsongeschiktheidsuitkering krijgen of bijstand.

Figuur 1. Inkomstenbron respondenten en partners

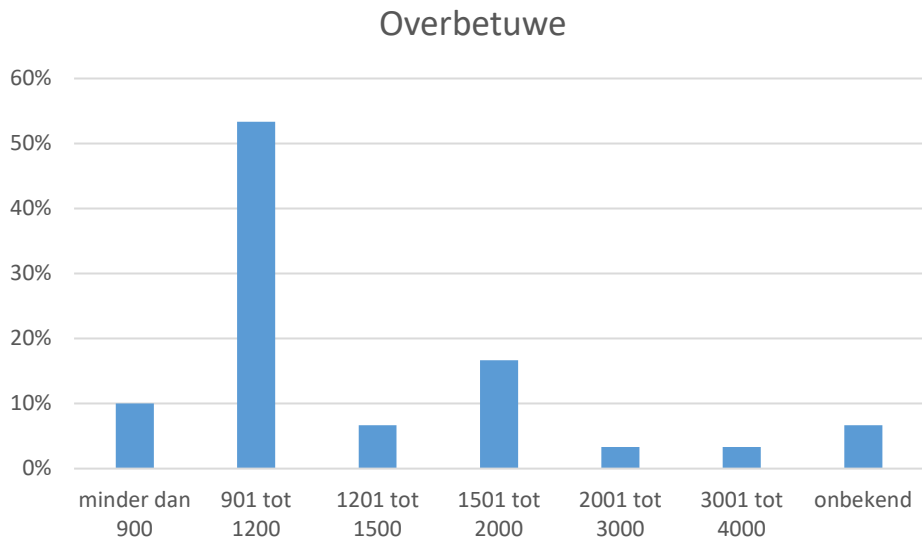
N=30



Net als in de totale respondentengroep (67%) hebben de meeste respondenten van Forte Welzijn (73%) geen partner waarmee zij samen wonen en inkomsten delen. Als er wel een partner is, dan heeft deze meestal inkomsten uit arbeid of eigen bedrijf (10%) of een uitkering (10%).

Meer dan 60% van de respondenten van Forte Welzijn heeft een laag tot zeer laag inkomen van € 1.200 per maand of lager.

Figuur 2. Netto inkomsten
N=30

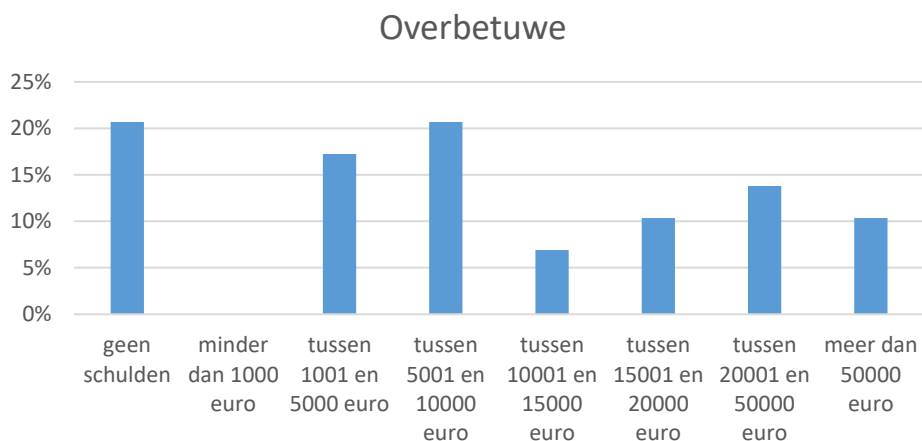


De ene helft van de respondenten (15 van 29) heeft de toeslagen niet bij het huishoudinkomsten opgeteld, de andere helft (14 van 29) heeft de toeslagen wel meegerekend. Twee respondenten gaven geen antwoord op de vraag of toeslagen meegerekend zijn met de netto inkomsten.

4.2 Schulden en schuldsituatie

In het onderzoek is gevraagd naar de hoogte van de betalingsachterstanden en schulden. In de totale onderzoeksgroep gaf 17% van de respondenten aan geen betalingsachterstanden of schulden te hebben. Van de respondenten van Forte Welzijn heeft 21% geen schulden.

Figuur 3. Hoogte schulden respondenten
N=30



72% van respondenten van Forte Welzijn met schulden heeft al langer dan 2 jaar schulden. 16% geeft aan dat er tussen 1 en 2 jaar sprake is van schulden. 12% geeft aan dat de schulden korter dan 1 jaar geleden zijn ontstaan. Mensen wachten lang voordat ze hulp inroepen. In de tussentijd kunnen de schulden verder oplopen.

In dit onderzoek wordt de ernst van de schuldsituatie bepaald door na te gaan of de hulpvrager het afgelopen half jaar bepaalde gebeurtenissen heeft meegemaakt, zoals bijvoorbeeld aanmaningen

ontvangen, afbetalingsregelingen getroffen, brieven ontvangen van incassobureaus of deurwaarders ontvangen. Respondenten konden per gebeurtenis aangeven of ze het hadden meegemaakt, door 'nee', 'ja, een enkele keer', 'ja, regelmatig' of 'weet ik niet' aan te kruisen. Er zijn 3 categorieën gemaakt.

Categorie 1: Geen financiële problemen

De respondent heeft geen van de gebeurtenissen meegemaakt, of alleen een enkele keer een aanmaning ontvangen.

Categorie 2: Lichte schuldsituatie

De respondent heeft regelmatig aanmaningen ontvangen, afbetalingsregelingen getroffen, brieven van incassobureau of deurwaarders ontvangen, achterstanden op de energierekening en/of een enkele keer huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald.

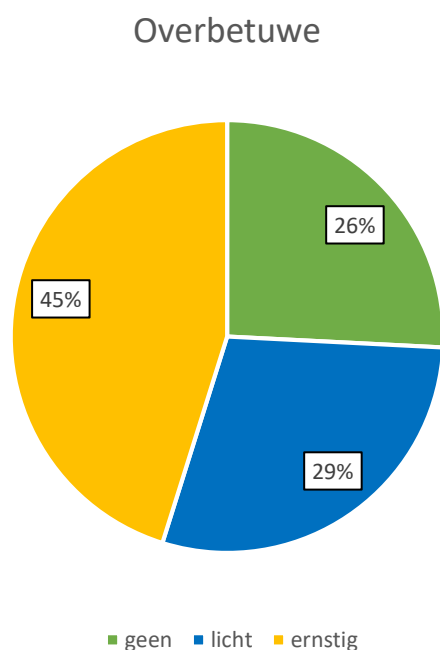
Categorie 3: Ernstige schuldsituatie

De respondent heeft regelmatig huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald, is aangemeld bij ZiN¹⁰ in verband met betalingsachterstanden van de zorgverzekering. Er is loonbeslag gelegd en/of de energie is afgesloten door te laat betalen.

Op basis van de antwoorden is een indeling gemaakt in respondenten zonder financiële problemen, respondenten met een lichte schuldsituatie en respondenten met een ernstige schuldsituatie.

Figuur 4. Schuldsituatie

N=31



Van de respondenten van Forte Welzijn heeft 45% een ernstige schuldsituatie, 29% een lichte en 26% geen schuldenproblematiek. In de totale respondentengroep heeft 46% ernstige financiële problemen, 37% lichte en 17% geen schuldenproblematiek heeft.

¹⁰ Per 1 januari 2017 heeft het CAK de regeling wanbetalers overgenomen van het Zorginstituut Nederland (ZiN).

4.3 Financieel gedrag

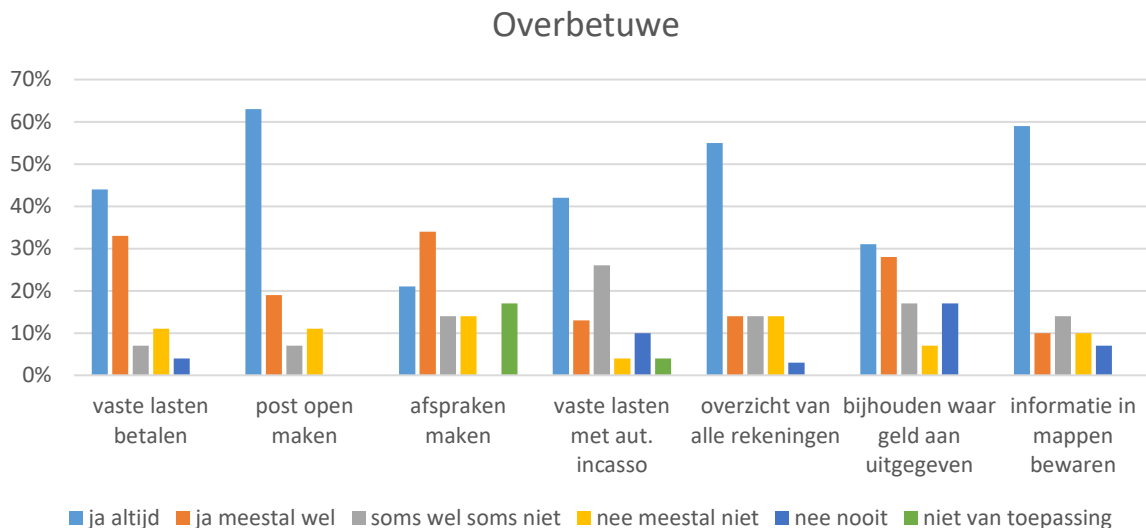
De respondenten konden op een 5-punts Likert schaal aangeven of ze 'altijd', 'meestal wel', 'soms wel, soms niet', 'meestal niet' of 'nooit' het gedrag van onderstaande stellingen toepassen. Zij konden ook aangeven dat de stelling 'niet van toepassing' was. De stellingen geven inzicht in iemands financiële gedrag:

1. Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten (huur/hypotheek, zorgverzekering, gas, water en licht) betaald.
2. Ik maak mijn post van bijvoorbeeld de bank of het incassobureau open.
3. Ik maak afspraken met bedrijven of personen die nog geld van mij krijgen. Zo zorg ik dat ik niet meer achterloop met betalen.
4. Ik betaal mijn vaste lasten met automatische incasso.
5. Ik heb een overzicht van rekeningen die ik nog moet betalen.
6. Ik houd bij waar ik mijn geld aan uitgeef.
7. Ik bewaar alle belangrijke informatie in mappen.

Onderstaand figuur laat de resultaten van de respondenten van Forte Welzijn zien.

Figuur 5. Financieel gedrag

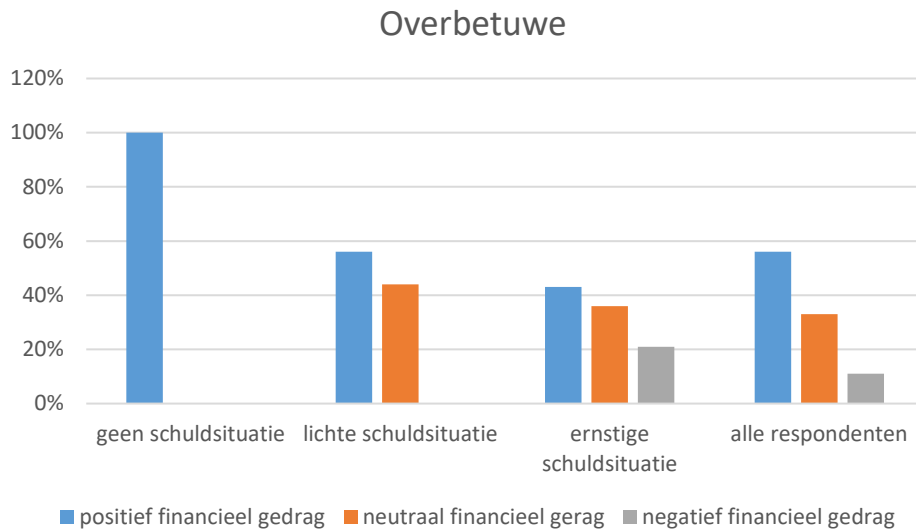
N=27



Respondenten die gemiddeld op de stellingen 'ja altijd' of 'ja meestal wel' antwoorden, vertonen naar eigen perceptie 'gezond of positief financieel gedrag'. Hiermee wordt gedrag bedoeld waarmee voorkomen wordt dat financiële problemen ontstaan of toenemen. 56% van de respondenten van Forte Welzijn geeft antwoorden op de stellingen waardoor zij 'positief of gezond financieel gedrag' lijken te vertonen. Aangezien het om een zelfreflectie gaat kan niet met zekerheid gezegd worden dat de respondenten daadwerkelijk dit gezonde financieel gedrag vertonen.

Ertussenin wordt gezien als 'geen gezond, maar ook geen ongezond financieel gedrag'. Van de respondenten van Forte Welzijn valt 33% in deze categorie. Ertussenin wordt gezien als 'neutraal financieel gedrag', op sommige onderdelen positief, andere negatief of ertussenin. Respondenten die gemiddeld op de stellingen 'nee nooit' of 'nee meestal niet' hebben geantwoord lijken 'ongezond of negatief financieel gedrag' te vertonen. Deze groep omvat 11% van de respondenten. Respondenten van Forte Welzijn beoordelen hun financiële gedrag over het algemeen positiever dan in de gehele onderzoeksgroep (32% positief financieel gedrag, 47% neutraal en 21% ongezond of negatief financieel gedrag).

Figuur 6. Financieel gedrag en schuldsituatie
N=27



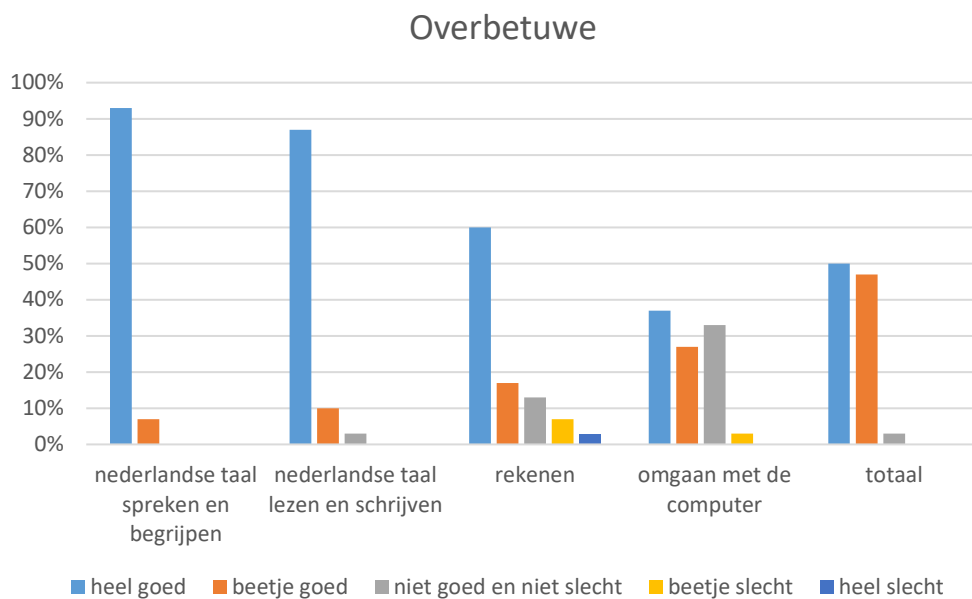
Het financieel gedrag verschilt voor de 3 groepen respondenten zonder, met licht of met een ernstige schuldsituatie. Hoe ernstiger de schuldsituatie is, hoe negatiever het financieel gedrag.

4.4 Cognitieve vaardigheden

Onder basisvaardigheden wordt verstaan: het spreken en begrijpen van de Nederlandse taal, het lezen en schrijven van de Nederlandse taal, rekenen en omgaan met de computer.

In de vragenlijst is de respondent gevraagd hoe goed hij/zij bovenstaande vaardigheden beheersen. Respondenten konden op een 5-punts Likert schaal van 'heel goed' tot 'heel slecht' de eigen vaardigheden inschatten.

Figuur 7. Inschatting eigen basisvaardigheden
N=30



Respondenten schatten het beheersen van de eigen basisvaardigheden hoog in. Spreken en begrijpen van de Nederlandse taal wordt het vaakst heel goed ingeschat, daarna het lezen en schrijven van de Nederlandse taal, vervolgens rekenen en tenslotte omgaan met de computer.

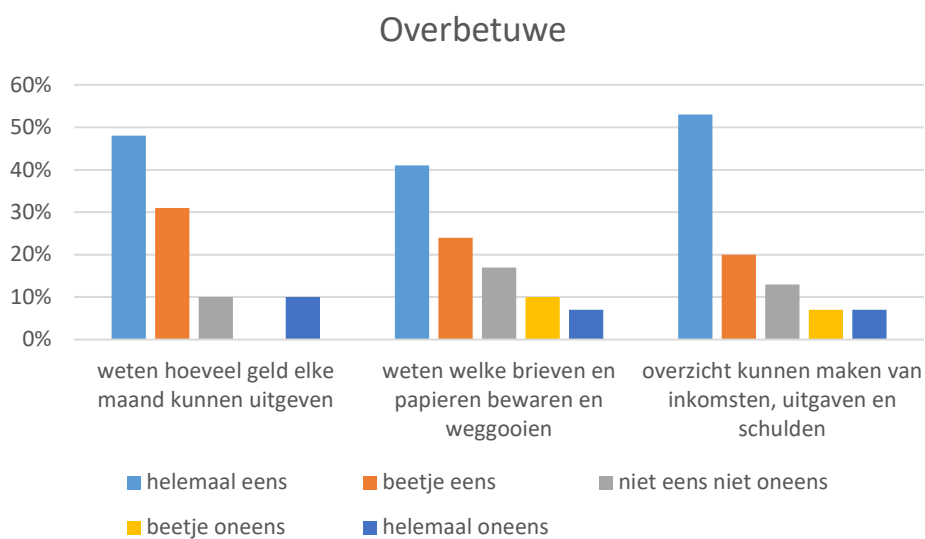
De stellingen die de kennis van financiële vaardigheden inzichtelijk maken zijn:

1. Ik weet hoeveel geld ik elke maand kan uitgeven.
2. Ik weet welke brieven en andere papieren ik moet bewaren en welke ik weg kan gooien.
3. Ik kan een overzicht maken van mijn inkomsten, uitgaven en schulden.

Respondenten konden op een 5-punts Likert schaal van 'helemaal mee eens' tot 'helemaal mee oneens' het kunnen van de eigen financiële vaardigheden aangeven.

Figuur 8. Financiële kennis

N=29



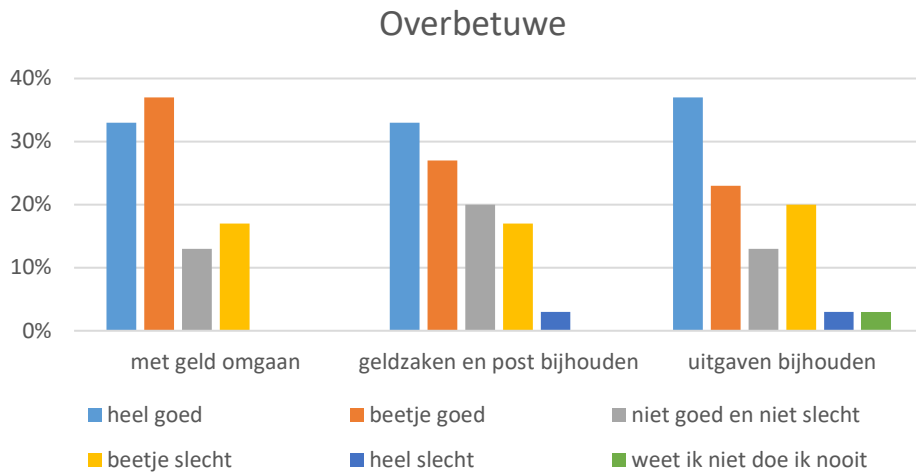
Gemiddeld genomen vindt 72% van de respondenten van Forte Welzijn van zichzelf dat hij/zij veel of voldoende kennis heeft, 21% antwoordt gemiddeld 'niet mee eens en niet mee oneens' en 7% vindt dat hij/zij weinig of onvoldoende kennis heeft. Respondenten in Overbetuwe schatten de eigen kennis beter in dan de totale respondentengroep (45% veel of voldoende kennis, 26% ertussenin en 29% weinig of onvoldoende kennis).

Onder het kunnen van financiële vaardigheden wordt verstaan:

1. Met geld om kunnen gaan
2. Geldzaken en post bij kunnen houden
3. Uitgaven bij kunnen houden

Op deze stellingen konden respondenten op een 5-punts Likert schaal van 'heel goed' tot 'heel slecht' het kunnen van de eigen financiële vaardigheden aangeven.

Figuur 9. Financiële kunnen
N=30



Voor respondenten van Forte Welzijn geldt dat gemiddeld 63% voor zichzelf beoordeelt dat hij/zij financiële vaardigheden heel goed of goed kan toepassen, 17% antwoordt neutraal en 20% beoordeelt voor zichzelf dat hij/zij financiële vaardigheden slecht of heel slecht kan toepassen. Ook het financiële kunnen schatten de respondenten in Overbetuwe hoger in.

Voor het totale aantal respondenten geldt dat gemiddeld 42% van de respondenten voor zichzelf beoordeelt dat hij/zij financiële vaardigheden heel goed of goed kan toepassen, 29% antwoordt neutraal en 29% beoordeelt voor zichzelf dat hij/zij financiële vaardigheden slecht of heel slecht kan toepassen.

4.5 Doel van de ondersteuning

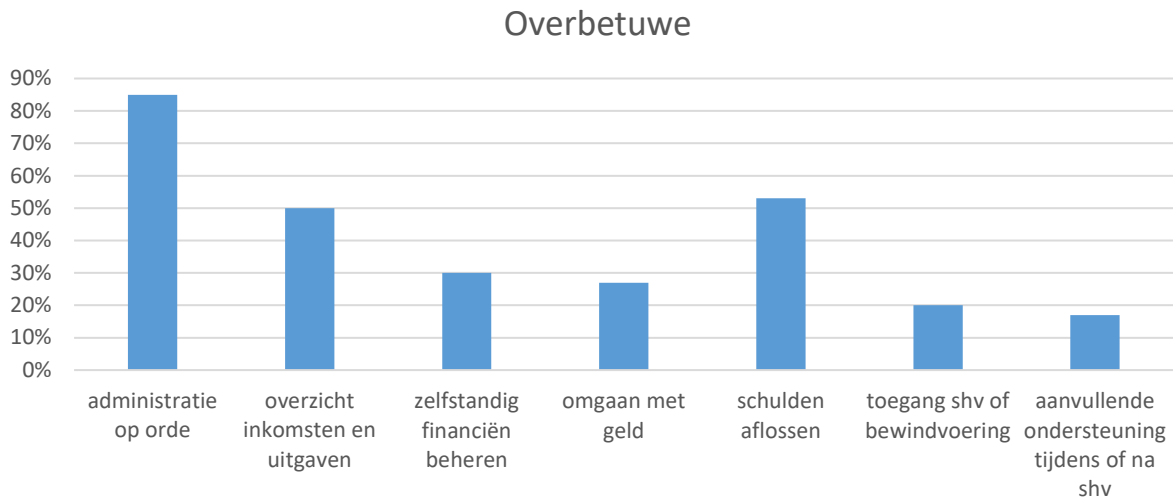
Respondenten konden in de vragenlijst onder doel van de ondersteuning meerdere opties aankruisen, namelijk:

- Ik wil dat mijn administratie op orde is.
- Ik wil (weer) overzicht op mijn inkomsten en uitgaven.
- Ik wil zelfstandig mijn financiën leren beheren.
- Ik wil leren hoe ik beter om kan gaan met geld.
- Ik wil mijn schulden aflossen.
- Ik wil toegang tot schuldhulpverlening of bewindvoering.
- Ik wil aanvullende ondersteuning tijdens of na een schuldhulpverleningstraject.

De eerste vier opties kunnen worden gezien als schuldpreventie, voorkomen dat de hulpvrager in (grotere) financiële problemen komen. De vijfde optie 'schulden aflossen' en het zesde doel 'toegang tot schuldhulpverlening of bewindvoering' vallen onder curatieve ondersteuning. Een geordende administratie, voldoende inkomsten en overzicht van inkomsten, uitgaven en schulden is vaak een vereiste om toegang te krijgen tot schuldhulpverlening of bewindvoering. Het laatste doel is voorkomen van recidive, door tijdens of na een schuldhulpverleningstraject ondersteuning te krijgen bij het zelf oppakken van de administratie, inkomsten en uitgaven in balans te houden en geen (nieuwe) schulden te maken.

In figuur 10. worden de antwoordpercentages van de respondenten van Forte Welzijn weergegeven.

Figuur 10. Doel van de ondersteuning
N=30



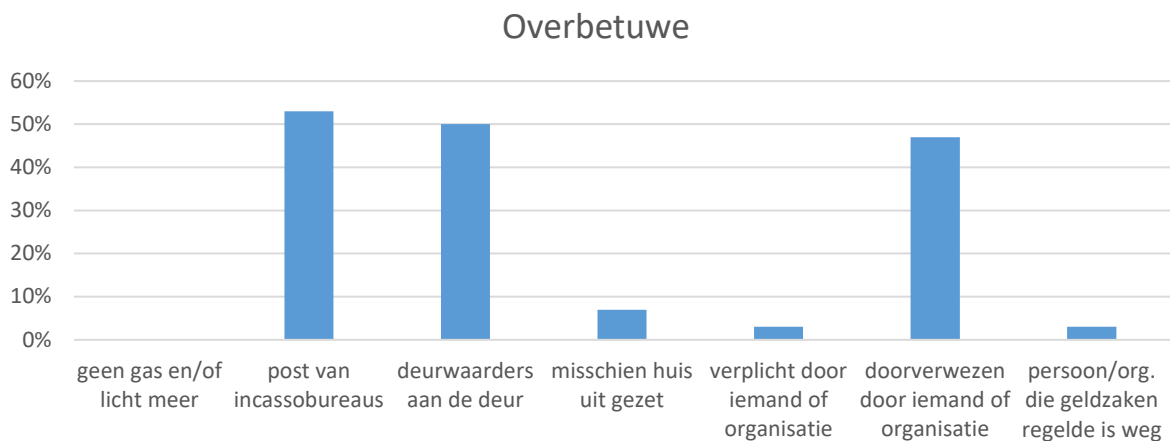
De vraag naar het belangrijkste doel van de ondersteuning was een open vraag. De antwoorden zijn onderverdeeld in 2 categorieën namelijk 'toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid' en 'schulden aflossen/toegang tot schuldhelpverlening/bewindvoering'. Na analyse van de antwoorden blijkt dat 48% van de respondenten als belangrijkste doel geeft toe te willen werken naar financiële (zelf)redzaamheid. 52% geeft aan als belangrijkste doel schulden af te willen lossen en/of toegang te willen tot schuldhelpverlening of bewindvoering. Hier is sprake van een verschil met totale respondentengroep (72% toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid; 28% schulden aflossen en/of toegang te willen tot schuldhelpverlening of bewindvoering).

Een verklaring hiervoor kan zijn dat de gemeente Overbetuwe nauw samenwerkt met Forte Welzijn en hulpvragers die aankloppen voor schuldhelpverlening doorverwijzen naar ondersteuning door vrijwilligers om de administratie te ordenen en overzichten te maken van inkomens, uitgaven en schulden.

4.6 Motivatie en financiële self efficacy

Om inzicht te krijgen in de motivatie van een hulpvrager is aan de respondenten gevraagd wat de reden is om nu ondersteuning te vragen. Deze reden ligt bij de hulpvrager zelf, die last heeft van de situatie en daarom hulp vraagt, of de reden ligt buiten de hulpvrager, de omgeving heeft last van de situatie en wil dat er iets verandert.

Figuur 11. Reden om nu ondersteuning te vragen
N=30



In figuur 11. zijn de items en percentages voor de respondenten van Forte Welzijn weergegeven. De eerste 4 items leggen de reden om ondersteuning te vragen bij de hulpvrager. Het vijfde en zesde item leggen de reden om ondersteuning te vragen buiten de hulpvrager. Het komt door iemand anders of door een andere organisatie dat de hulpvrager ondersteuning vraagt. Het laatste item, 'De persoon of organisatie die mijn geldzaken regelde is weg', laat de reden om ondersteuning te vragen in het midden. Hier ligt de reden om ondersteuning te vragen of bij de hulpvrager, die het nu zelf moet oppakken, of buiten de hulpvrager, als een andere persoon/organisatie gezocht moet worden.

Respondenten konden ook zelf een antwoord formuleren op de vraag naar de reden om nu ondersteuning te vragen. Deze antwoorden zijn gecodeerd en daardoor konden meer respondenten ondergebracht worden onder 'reden om ondersteuning te vragen ligt bij hulpvrager zelf' en 'reden om ondersteuning te vragen ligt buiten de hulpvrager'. De helft van de respondenten van Forte Welzijn (15 van 30) zocht de reden bij zichzelf, de andere helft (15 van 30) buiten zichzelf.

Om inzicht te krijgen in de motivatie van een hulpvrager is vervolgens gevraagd of iemand uit zichzelf heeft gezocht naar ondersteuning/is doorverwezen en zichzelf heeft aangemeld of dat iemand is aangemeld door een organisatie of iemand anders. Van de respondenten van Forte Welzijn heeft 38% (11 van 29), al dan niet na doorverwijzing, zichzelf aangemeld. 62% (18 van 29) is aangemeld door een andere organisatie of iemand anders.

De reden dat iemand ondersteuning vraagt en of iemand zichzelf heeft aangemeld of is aangemeld door een ander zijn met elkaar in verband gebracht.

Tabel 2. Reden ondersteuning en aangemeld Forte Welzijn

Reden			Aangemeld		Totaal
			zelf	door ander	
zelf probleem	Aantal		8	7	15
	%		28%	24%	52%
probleem buiten zelf	Aantal		3	11	14
	%		10%	38%	48%
Totaal	Aantal		11	18	29
	%		38%	62%	100%

Er zijn vier groepen te maken, waarbij de eerste groep het meest gemotiveerd lijkt. Deze groep heeft zichzelf aangemeld en zoekt de reden om nu ondersteuning te vragen bij zichzelf (8 van de 29, 28%). De tweede en derde groep zijn hulpvragers die zichzelf hebben aangemeld en de reden om nu ondersteuning te vragen buiten zichzelf zoeken (3 van 29, 10%) en hulpvragers die zijn aangemeld door een andere organisatie of iemand anders en de reden om nu ondersteuning te vragen bij zichzelf zoeken (7 van 29, 24%). De vierde groep hulpvragers, die zijn aangemeld en de reden buiten zichzelf leggen (11 van 29, 38%), lijkt het minst gemotiveerd. Bij de eerste groep is de motivatie om de problemen en situatie aan te pakken het grootst, bij de laatste groep het kleinst.

Het meten en analyseren van motivatie is ook van belang voor het verdere verloop van het traject en het onderzoek. De verwachting is dat sterker gemotiveerde hulpvragers beter in staat zijn hun financieel gedrag te veranderen dan minder sterk gemotiveerde hulpvragers. Motivatie veroorzaakt geen ander gedrag, maar is een voorwaarde voor bepaald gedrag, net als het hebben van de kennis.

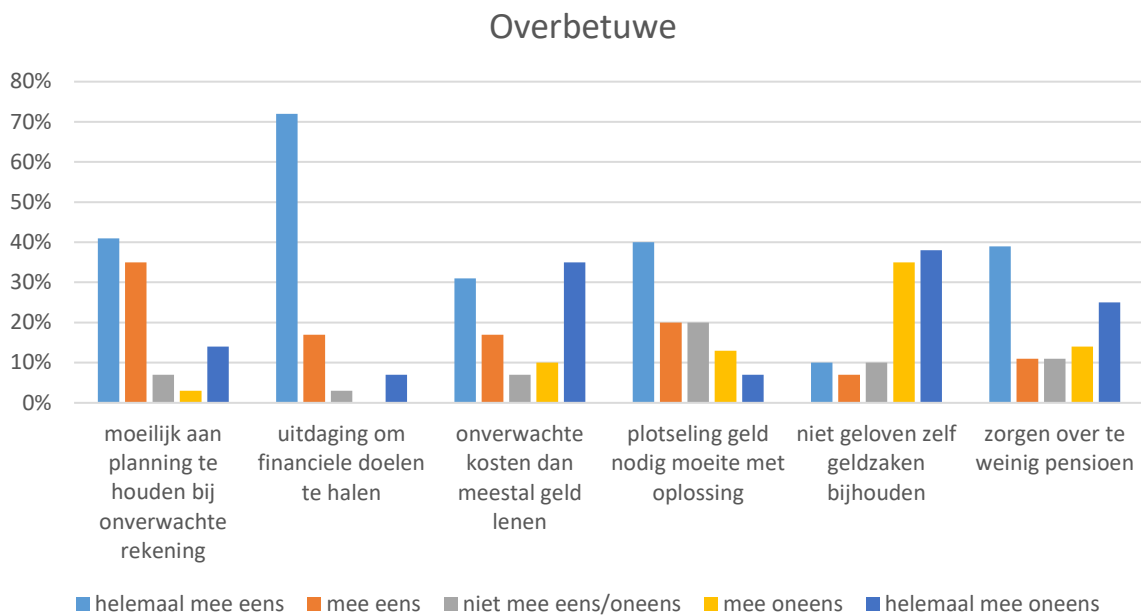
Stellingen die in dit onderzoek zijn gebruikt om de financiële self efficacy, het vertrouwen in eigen financiële kunnen, inzichtelijk maken zijn:

1. Ik vind het moeilijk om me aan mijn planning te houden, als ik een onverwachte rekening krijg.
2. Het is voor mij een uitdaging om mijn financiële doelen te halen.
3. Krijg ik onverwachte kosten? Dan moet ik meestal geld lenen.
4. Heb ik plotseling ergens geld voor nodig? Dan vind ik met moeite een oplossing.
5. Ik geloof niet dat ik zelf mijn geldzaken kan bijhouden.
6. Ik maak me zorgen over dat ik te weinig geld heb als ik met pensioen ben.

In figuur 12. worden de antwoordpercentages van de respondenten van Forte Welzijn weergegeven.

Figuur 12. Financiële self efficacy

N=29



Het grootste gedeelte van de respondenten is het gemiddeld genomen niet eens en niet oneens met de stellingen die de financiële self efficacy in kaart brengen, met een hang naar een laag vertrouwen in eigen financiële kunnen.

4.7 Individuele en huishoudenkenmerken

In deze paragraaf wordt gekeken naar geslacht, leeftijd en geboorteland (en geboorteland vader en moeder) van de respondenten van Forte Welzijn. Dit zijn factoren die in het geheel niet veranderbaar of beïnvloedbaar zijn.

Andere persoonlijkheidskenmerken die in de vragenlijst naar voren komen zijn opleidingsniveau, burgerlijke staat, huishoudsamenstelling en of iemand in een koop- of huurhuis woont.

Tabel 3. Kenmerken respondenten Forte Welzijn

	Individuele en huishoudkenmerken	Frequentie			Percentage		
Geslacht (N=29)	Man	10			35		
	Vrouw	19			66		
Leeftijd: (N= 30)	≤ 25 jaar	-			-		
	26 – 35 jaar	5			17		
	36 – 45 jaar	6			20		
	46 – 55 jaar	12			40		
	56 – 65 jaar	3			10		
	≥ 66 jaar	4			13		
Geboorteland respondent, vader, moeder (N= 30)	Nederland	25	vader 25	moeder 25	84	vader 84	moeder 84
	Turkije of Marokko	1	1	1	3	3	3
	Suriname en Antillen	1	2	2	3	7	7
	Ander Europees land	1	-	-	3	-	-
	Ander land buiten Europa	2	2	2	7	7	7
Opleidings- niveau (N=30)	Geen/basischool	6			20		
	Laag opgeleid	14			47		
	Middelbaar opgeleid	7			23		
	Hoog opgeleid	3			10		
Burgerlijke staat (N=30)	Ongehuwd	9			30		
	Gehuwd	7			23		
	Gescheiden of in scheiding	10			34		
	Weduwe of weduwnaar	4			13		
Huishoud- samenstelling (N=30)	Eenpersoonshuishouden	13			42		
	Paar zonder kinderen	1			3		
	Paar met kind(eren)	7			23		
	Eenoudergezin met kind(eren)	8			26		
	Anders (met vader/moeder/ gemeen- schappelijke huishouding)	2			7		
Koop of huurhuis (N=30)	Koophuis	3			10		
	Huurhuis	27			90		

Meer vrouwen dan mannen namen deel aan het onderzoek. De jongste deelnemer van Forte Welzijn is 26 jaar en de oudste 81 jaar. 40% van de respondenten uit Overbetuwe is tussen de 46 en 55 jaar.

Het overgrote deel van de respondenten (84%) is geboren in Nederland. Dit percentage is hoger dan in de totale respondentengroep (69% geboren in Nederland).

In dit rapport wordt de indeling in opleidingsniveau gehanteerd die ook door het CBS¹¹ wordt gebruikt. Iemand is laag opgeleid als er geen opleiding is afgemaakt, alleen basisonderwijs, vmbo, mbo1 en/of havo onderbouw. Middelbaar opgeleid betekent havo, vwo, mbo2, 3, en 4. Hoog opgeleid zijn mensen met hbo bachelor, hbo master, wo bachelor, wo master. Het grootste gedeelte van de respondenten, is laag opgeleid (67% Forte Welzijn, 71% totale respondentengroep).

¹¹ <https://www.cbs.nl/nl-nl/artikelen/nieuws/2008/16/bijna-evenveel-hoogopgeleide-als-laagopgeleide-nederlanders/opleidingsniveau>

34% van de respondenten van Forte Welzijn is gescheiden of ligt in scheiding. Een scheiding heeft vaak grote impact op iemands leven en brengt veranderingen in de financiële situatie met zich mee. Hetzelfde geldt voor het overlijden van de partner. Van de respondenten is 13% weduwe of weduwnaar.

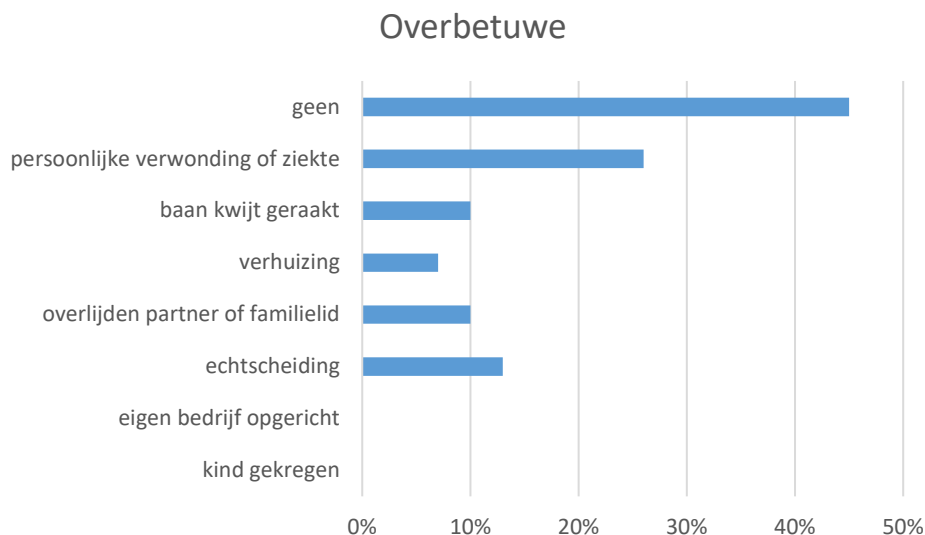
42% van de respondenten van Forte Welzijn woont alleen. Voor de totale onderzoeksgroep is dat 43%. In 49% van de huishoudens wonen kinderen (41% voor totale onderzoeksgroep). Van de 15 gezinnen met kinderen wonen er 7 met 1 kind, 5 met 2 kinderen, 2 met 3 kinderen en 1 met 4 kinderen.

4.8 Levensgebeurtenissen

Vaak spelen life events een rol in het ontstaan van of oplopen van financiële problemen. Meerdere life events tegelijk kunnen iemands leven op de kop zetten en/of van invloed zijn op de inkomsten.

Figuur 13. Gebeurtenissen afgelopen half jaar

N=30



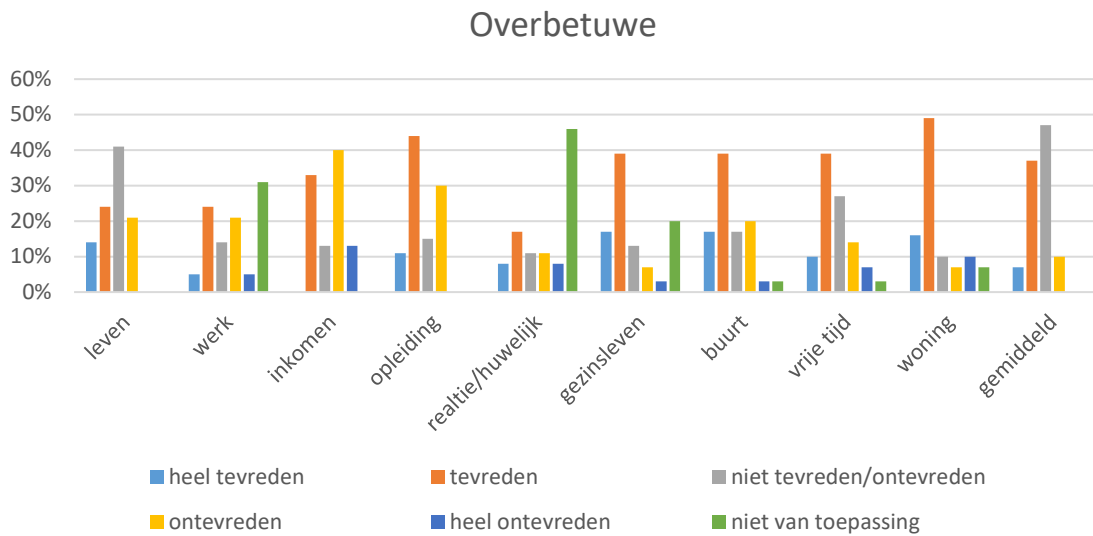
45% (14 van 30) van de respondenten van Forte Welzijn geeft als antwoord geen van genoemde gebeurtenissen te hebben meegemaakt het afgelopen half jaar. 55% (16 van 30) van de respondenten geeft 1 of meerdere antwoorden op de vraag of zij afgelopen half jaar een life event hebben meegemaakt, waarbij persoonlijke verwonding of ziekte het vaakst wordt genoemd, net als in de totale respondentengroep. In de totale respondentengroep geeft 57% aan het afgelopen half jaar een life event te hebben meegemaakt.

4.9 Welbevinden en gezondheid

In de vragenlijst konden respondenten de tevredenheid aangeven ten aanzien van een divers aantal onderwerpen: leven, werk, inkomsten, opleiding, relatie/huwelijk, gezinsleven, de buurt waarin men woont, vrije tijd en woning.

Figuur 14. geeft de tevredenheid van respondenten van Forte Welzijn weer.

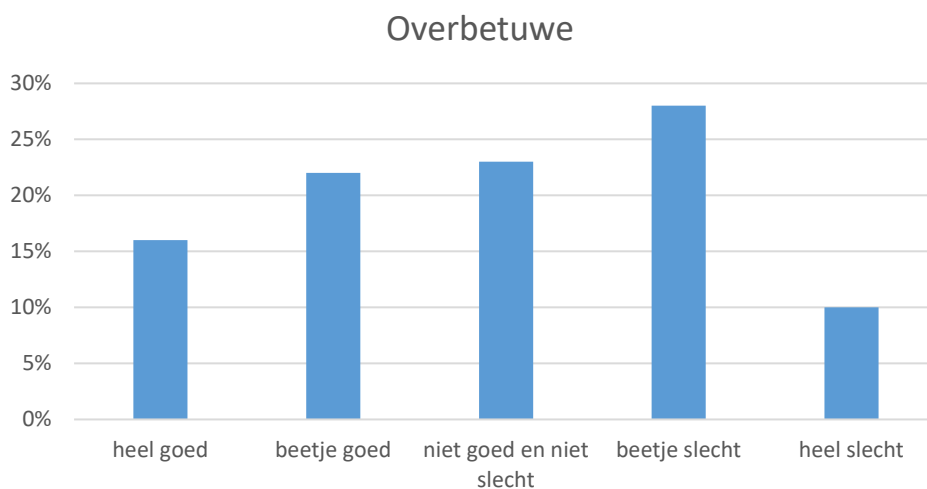
Figuur 14. Tevredenheid
N=30



Gemiddeld genomen zijn de respondenten niet tevreden en niet ontevreden over de verschillende items. Met het inkomen zijn respondenten het minst tevreden. Met de buurt en woning het meest tevreden. Er is weinig verschil in tevredenheid tussen respondenten van Forte Welzijn en de totale respondentengroep.

In de vragenlijst werd aan respondenten gevraagd naar de ervaren gezondheid, hetgeen op een 5-punts Likert schaal kon worden aangeven.

Figuur 15. Ervaren gezondheid
N=25



De antwoorden van de respondenten van Forte Welzijn komen overeen met die van de totale respondentengroep.

5. Samenvatting

Op 1 januari 2017 telde de gemeente Overbetuwe 47.400 inwoners of 19.276 huishoudens. In 2015 hadden in totaal 937 huishoudens in de gemeente Overbetuwe een inkomen tot 110% van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm). Bijna 3.500 huishoudens in Overbetuwe hebben of lopen het risico op problematische schulden. In 2016 waren er in totaal 411 lopende trajecten om mensen in Overbetuwe te helpen met schuldhulpverlening.

De gemeente biedt Budget-op-maat gesprekken aan, waarin mensen gratis en vrijblijvend financieel advies krijgen. Mensen die hulp zoeken bij het oplossen van hun schulden, kunnen in de gemeente Overbetuwe een meldformulier schuldhulpverlening invullen. Afhankelijk van de situatie wordt er gekeken hoe de verdere hulpverlening zal gaan.

In 2017 is de gemeente Overbetuwe van start gegaan met het project 'Onschuld'. Het project omvat een uitvoeringsplan voor schuldhulppreventie, waarin gericht wordt op het bieden van maatwerk voor verschillende doelgroepen. De gemeente en ketenpartners, waaronder Forte Welzijn, trekken samen op in het project. In 2018 wordt het project verder uitgewerkt en uitgevoerd.

Voor thuisadministratie, ondersteuning bij het op orde brengen van papieren en aanvragen van regelingen, kunnen hulpvragers terecht bij de welzijnsorganisatie Forte Welzijn. Forte welzijn werkt samen met verwijzers; de gemeente, sociaal kernteam en Maatschappelijke Dienstverlening. Forte Welzijn participeert in het onderzoek van het LSTA naar de resultaten van Thuisadministratie. 10 lokale organisaties hebben in totaal 257 hulpvragers gevraagd tijdens de intake een vragenlijst in te vullen. Deze bijlage bevat de resultaten van 31 respondenten van Forte Welzijn.

Van de respondenten van Forte Welzijn heeft 45% een ernstige schuldsituatie, 29% een lichte en 26% geen schuldenproblematiek. 79% van de respondenten heeft schulden. In de totale respondentengroep heeft 83% schulden.

48% van de respondenten vindt het belangrijkste doel van de ondersteuning het krijgen van orde, inzicht en overzicht en zelfstandig de financiën beheren. 52% geeft aan als belangrijkste doel schulden af te willen lossen en/of toegang te willen tot schuldhulpverlening of bewindvoering. Hier is sprake van een verschil met het totale beeld (28% heeft als belangrijkste doel schulden af te willen lossen en/of toegang te willen tot schuldhulpverlening of bewindvoering). Een verklaring hiervoor kan zijn dat de gemeente Overbetuwe nauw samenwerkt met Forte Welzijn en hulpvragers die aankloppen voor schuldhulpverlening doorverwijzen naar ondersteuning door vrijwilligers om de administratie te ordenen en overzichten te maken van inkomen, uitgaven en schulden.

Het financieel gedrag verschilt voor de 3 groepen respondenten zonder, met licht of met een ernstige schuldsituatie. Hoe ernstiger de schuldsituatie is, hoe negatiever het financieel gedrag. Dat is ook terug te zien bij de respondenten van Forte Welzijn.

Aan de respondenten is gevraagd de eigen vaardigheden in te schatten. Qua basisvaardigheden hebben respondenten het vaakst moeite met digitale vaardigheden en rekenen. Financiële kennis en financiële kunnen schatten de respondenten hoger in dan in de gehele onderzoeksgroep.

Om inzicht te krijgen in de motivatie van een hulpvrager is gevraagd of iemand uit zichzelf heeft gezocht naar ondersteuning of is doorverwezen, en of de reden om ondersteuning te zoeken bij zichzelf of bij een oorzaak van buitenaf ligt. 38% van de respondenten legt de reden voor het zoeken van hulp buiten zichzelf én is aangemeld door iemand anders. Deze groep lijkt het minst gemotiveerd om aan het eigen gedrag of vaardigheden te werken. Het percentage komt overeen met het totale beeld (39%). 28% zoekt de reden om ondersteuning te vragen bij zichzelf en heeft zichzelf aangemeld. Deze groep lijkt het meest gemotiveerd. De andere twee groepen zitten ertussenin.

Vaak spelen life events een rol in het ontstaan van of oplopen van financiële problemen. 55% van de respondenten heeft in het afgelopen half jaar een life event meegemaakt. Ziekte of verwonding en echtscheiding zijn hierbij het vaakst genoemd. In de totale onderzoeksgroep wordt na persoonlijke verwonding of ziekte het verlies van baan het vaakst genoemd.

Andere thema's die in dit onderzoek aan de orde komen zijn welbevinden en gezondheid. Gemiddeld genomen zijn de respondenten niet tevreden en niet ontevreden over de verschillende items. De antwoorden van de respondenten komen overeen met het totale beeld.

Een tweede en derde vragenlijst zullen worden afgenomen aan het einde van het ondersteunings-traject en een half jaar na afloop. De vrijwilliger vult aan het eind van de ondersteuning een eigen vragenlijst in. De resultaten en analyse hiervan zullen in 2018 en 2019 bekend worden.

