

# UITVAL OF ZELFREGIE?

## EEN ONDERZOEK NAAR UITVAL IN DE SCHULDDIENSTVERLENING TUSSEN HET EERSTE EN TWEDE CONTACTMOMENT

KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT  
LECTORAAT ARMOEDE EN PARTICIPATIE



CREATING TOMORROW

Selina Vreugdenhil  
Rosine van Dam  
Roeland van Geuns  
Jorien Van der Laan

## COLOFON

Het onderzoek is mede mogelijk gemaakt door de subsidie van Centram, Combiwel, Doras, PuurZuid en SeZo. De publicatie is mogelijk gemaakt door Delta Lloyd Foundation.

## AUTEURS

Selina Vreugdenhil  
Rosine van Dam  
Roeland van Geuns  
Jorien Van der Laan

De interviews zijn uitgevoerd door Brigitte Lindveld, Gurpreet Sanghera, Priscilla Hassing, Soraya Flantua en Thao Haong, studenten van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening

© Hogeschool van Amsterdam  
November 2014

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding.

## LECTORAAT ARMOEDE EN PARTICIPATIE

Kenniscentrum Maatschappij en Recht  
Wibautstraat 5a  
Postbus 1025  
1000 BA Amsterdam  
[www.hva.nl/kmr](http://www.hva.nl/kmr)

# UITVAL OF ZELFREGIE?

EEN ONDERZOEK NAAR UITVAL IN DE  
SCHULDDIENSTVERLENING TUSSEN HET EERSTE  
EN TWEEDE CONTACTMOMENT

KENNISCENTRUM MAATSCHAPPIJ EN RECHT  
LECTORAAT ARMOEDE EN PARTICIPATIE



# INHOUDSOPGAVE

	SAMENVATTING	7
1.	INLEIDING	13
1.1	Aanleiding	13
1.2	Doel van het onderzoek	14
1.3	Onderzoeksvragen	14
1.4	Onderzoeksaanpak	15
1.5	Onderzoeksverantwoording	15
1.6	Leeswijzer	17
2.	SITUATIE EN INRICHTING VAN DE SCHULDDIENSTVERLENING	19
3.	DE KENMERKEN VAN DE BURGER	21
3.1	inleiding	21
3.2	algemene kenmerken van de geïnterviewden, de hoogte en de oorzaak van de schuld	21
3.3	De redenen voor schulddienstverlening	28
3.4	De redenen om niet door te gaan met schulddienstverlening en de gevolgen voor de respondent	29
3.5	type uitvaller	33
4.	DISCUSSIE	41
5.	AANBEVELINGEN	43
	LITERATUURLIJST	45
	BIJLAGEN	47



# SAMENVATTING

Het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam heeft in augustus 2013 tot en met januari 2014 onderzoek gedaan naar de vraag welke mensen uitvallen tussen het eerste en tweede contactmoment bij de schulddienstverlening in Amsterdam, waarom zij uitvallen en in welke mate deze uitval problematisch is. Op dit moment is onduidelijk wie er tussen het eerste en het tweede contactmoment bij de schulddienstverlening uitvallen, waarom velen hun initiële hulpvraag niet doorzetten, of betrokkenen er bewust voor kiezen deze hulpvraag niet door te zetten en al dan niet een andere oplossing zoeken en of er vervolgens een problematische situatie voor hem/haar ontstaat.

## **Onderzoeksdoel**

Dit onderzoek wil duidelijk maken welke burger<sup>1</sup> met welke redenen uitvalt en of deze uitval voor de burger wenselijk of onwenselijk is. Met dit onderzoek willen wij een bijdrage leveren aan het verminderen van ongewenste uitval van schuldenaren tussen het eerste en tweede contactmoment met schulddienstverlening (hierna: SDV). Doordat het onderzoek de redenen voor uitval in kaart brengt, kunnen wij mogelijk aanknopingspunten bieden voor de verbetering van de SDV.

## **Vraagstelling**

De centrale vraagstelling van dit onderzoek luidt:

*Welk type burger valt uit tussen het eerste en tweede contactmoment van de schulddienstverlening, welke redenen geeft de burger hiervoor en is deze uitval wenselijk?*

## **Onderzoeksaanpak**

Om zicht te krijgen op deze materie hebben vijf studenten van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening 59 burgers die hun hulpvraag na het eerste contactmoment niet hebben doorgezet geïnterviewd. Wij konden 53 interviews nader analyseren.

## **Overkoepelende conclusie**

Uit dit onderzoek blijkt dat de uitval van burgers na het eerste contactmoment met SDV voor de meerderheid onwenselijke gevolgen heeft: de schulden nemen in de meeste gevallen toe. Hoewel sommige burgers diverse acties ondernemen en/of het eigen netwerk inzetten om de schuld te beperken, blijkt dat dit slechts bij een klein aantal respondenten zorgt voor of bijdraagt aan een vermindering van de schuld. Bij 32 van de 53 geïnterviewden die de hulpvraag niet hebben doorgezet is de schuld groter geworden.

---

1 Met burger of schuldenaar bedoelen wij mannelijke of vrouwelijke schuldenaren, maar voor verwijzingen houden we de mannelijke vorm aan.

De hoogte van de schuld was bij 37 van de 53 van de geïnterviewden € 5000 of meer. Van de 19 mensen die al eerder in aanraking waren met SDV hadden er 15 een schuld van € 5000 of meer. Een schuld van € 5000 of meer kwam bij 22 van de 33 respondenten voor die nog niet eerder in aanraking waren geweest met SDV. De schulden waren volgens 15 van de 53 respondenten ontstaan door een teveel aan uitgaven; 14 van de 53 zagen de oorzaak in life-events en 13 van de 53 in het niet betalen van de vaste lasten en/of in een vermindering van het inkomen (12 van de 53).

Na het eerste contact met SDV heeft een deel van de geïnterviewden zelf acties ondernomen en/of had een netwerk dat hen hierin ondersteunde. Het blijkt dat bij 7 van de 25 respondenten die zelf actie hadden ondernomen de schuld is verminderd of afgelost. Bij 9 van de 25 geïnterviewden met een netwerk dat hen hielp is de schuld verminderd of afgelost. De ondernomen acties en/of het hebben van een netwerk zijn in het merendeel van de gevallen onvoldoende gebleken om de schuld écht te verminderen of af te lossen.

Uit de interviews blijkt dat 13 van de 53 mensen een inkomen uit werk en 22 van de 53 een bijstandsuitkering ontvingen. Gelet op de hoogte van de schuld en de inkomensbronnen van de geïnterviewden is een schuld van € 5000 of meer bij veel van hen vermoedelijk problematisch.

Het blijkt dat 21 van de 53 respondenten naast schulden ook psychische problemen hadden, terwijl 10 van de 53 geïnterviewden ook nog lichamelijke problemen hadden. Van de 53 respondenten gaven 28 personen aan naast de schulden nog één of meer andere problemen te ervaren.

De verwachting bij de aanmelding van 22 van de 53 geïnterviewden was dat zij geholpen zouden worden met het oplossen en aflossen van hun schuld, het omgaan met deurwaarders of dat zij een schuldenregeling zouden krijgen. Dit was voor 31 geïnterviewden ook de reden om zich te melden. 11 respondenten verwachtten bij de aanmelding een sneller proces, waarmee ze bedoelden dat ze eerder/snelier geholpen zouden worden. 4 respondenten verwachtten een ander proces, en daarmee bedoelden ze dat ze eerst een persoonlijk gesprek dachten te krijgen voordat ze naar een groepsbijeenkomst zoals een aameld- of sorteergroep moesten.

Van de 53 respondenten noemden 33 als reden om niet door te gaan de vanuit de SDV gestelde voorwaarden. Voor 18 geïnterviewden lag het aan hun 'eigen gedachten' dat ze niet doorgingen, bijvoorbeeld door het vergeten van de afspraak, het in verwarring raken door de SDV of de schaamte om met anderen over de schuld te praten. Een derde



reden genoemd door 14 personen is dat zij de budgetcursus niet op het door de madi vastgestelde/aangeboden moment konden volgen vanwege andere al dan niet terecht ervaren verplichtingen, zoals werk, studie of de zorg voor een kind, ouder of een ander familielid. Tot slot noemden 10 van de geïnterviewden als reden om niet door te gaan dat het eigen netwerk geen positieve ideeën had over schulddienstverlening.

Op basis van een clusteranalyse waren er vier groepen onderscheiden. Deze groepen hebben min of meer vergelijkbare gedragspatronen. In alle groepen/types respondenten zeggen de geïnterviewden gemotiveerd te zijn om van de schulden af te komen en ervaren zij enige schaamte om er met anderen/onbekenden over te praten.

Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de groep geïnterviewden uit drie verschillende groepen bestaat met elk hun eigen kenmerken en vaardigheden. Cluster 1 ervaart onvoldoende financiële vaardigheden en zegt weinig grip op de schulden te hebben. In cluster 2 lijken de geïnterviewden zekerder over hun financiële vaardigheden. Gezien de achtergrondkenmerken van dit cluster is het mogelijk dat zij inderdaad over meer vaardigheden beschikken, maar door een samenloop van omstandigheden in de schulden terecht zijn gekomen. Cluster 3 scoort middelmatig op financiële vaardigheden en lijkt zich minder weerbaar te voelen dan de andere clusters.

### **Aanbevelingen**

Op basis van de bevindingen uit dit onderzoek komen wij tot de volgende aanbevelingen om de uitval te verminderen:

- > De leefwereld en het dagelijks bestaan van burgers die zich melden bij de SDV wordt beheerst door de schulden en het overleven (op de korte termijn). In het eerste contact met deze burgers is van belang dat hiermee rekening gehouden wordt. Dat wil zeggen dat (a) wanneer de eerstvolgende afspraak wordt gemaakt er (b) gekeken wordt of de schuldenaar op het aangeboden contactmoment daadwerkelijk kan (eventueel wordt er een dag eerder een sms gestuurd) om hem/haar aan de afspraak te herinneren; (c) indien de eerstvolgende afspraak een groepsbijeenkomst is wordt verteld dat ze daar lotgenoten zullen ontmoeten; (d) dit wordt op een vriendelijke manier medegedeeld en (e) in dit gesprek komt ook even ter sprake hoe de schuldenaar het hebben van schulden ervaart. Dit betekent dat de persoon met wie de schuldenaar het eerste contact heeft zich empathisch moet opstellen en zich dient in te leven in de schuldenaar.
  
- > Het eerste contact met de burger die meer wil weten over SDV moet niet alleen duidelijk en juist zijn (en geen inhoudelijk onjuiste mededelingen bevatten), maar ook niet te moeilijk zijn. Het is raadzaam om de essentie van de antwoorden op de meest voorkomende vragen van burgers zo vast te leggen dat professionals daar altijd op

kunnen terugvallen. Dat voorkomt (verkeerd) improviseren. Het zou ook goed zijn om een overzicht van veel voorkomende vragen inclusief antwoorden op de website te zetten. Daarbij is het van groot belang het taal- en woordgebruik af te stemmen op de cliënten door de desbetreffende mededelingen en berichten te laten vertalen door experts naar een passend taalniveau: maximaal B1, maar liever nog A2. Het is een overweging om de meest cruciale onderdelen van de dienstverlening niet alleen in het Nederlands, maar ook in de meest voorkomende talen van niet-Nederlandstalige cliënten op de website op te nemen. Hierbij kan vermeld worden dat bij de hulpverlening het Nederlands de voertaal is.

- > Burgers moeten een realistisch(er) beeld hebben/krijgen van de feitelijke doorlooptijd en inhoud van de SDV. Burgers in dit onderzoek meldden zich (voor hun gevoel) laat aan voor SDV en schrokken als duidelijk werd dat het – in hun beleving – nog lang zou gaan duren voordat zij geholpen zouden worden. Ook hier verdient het derhalve aanbeveling de voorlichting zowel mondeling als schriftelijk via de website zo concreet mogelijk te maken. Verder is het wenselijk de doorlooptijden zo kort mogelijk te maken: een eerste afspraak binnen vijf werkdagen na de aanmelding zou mooi zijn en de uitval vermoedelijk sterk terugdringen, zo suggereren eerste ervaringen daarmee bij Doras.
- > Als de gegeven informatie juist en voor de schuldenaar te begrijpen is en op invoelende wijze is gegeven (volgens de bovengenoemde aanbevelingen), dan kan dat van invloed zijn op de beelden die de burger vanuit zijn omgeving krijgt. Zo lijkt er een verkeerd beeld te zijn ten aanzien van budgetbeheer en schulddienstverlening. Een dergelijke invulling van het eerste contact kan er toe bijdragen dat burgers eerder hun hulpvraag doorzetten en mede daardoor ook eerder ondersteuning krijgen bij het daadwerkelijk oplossen of beheersbaar maken/stabiliseren van hun schuldsituatie.
- > Een deel van de mensen die zich bij de SDV melden zegt te maken te hebben met meer problemen dan ‘alleen maar’ schulden. Het is belangrijk om in het eerste contact dit al boven de tafel te hebben, zodat hier bij een tweede contact rekening mee kan worden gehouden.
- > Het zou goed zijn als de SDV bij het organiseren van budgetbijeenkomsten (en andere groepsbijeenkomsten) rekening houdt met het feit dat een deel van de cliënten overdag andere verplichtingen (werk/studie/kinderen) heeft. Wellicht moet aan de cliënten zelf gevraagd worden wat hun het beste zou uitkomen.
- > De SDV moet binnen de beschikbare mogelijkheden en middelen zoveel mogelijk

maatwerk leveren. Uit dit onderzoek blijkt dat er veel verschil is tussen de uitvallers onderling. Zo heeft een grote groep burgers in de eigen beleving gebrekkige financiële vaardigheden en is een andere groep burgers minder gemotiveerd voor het hele schulddienstverleningsproces of voelt zich (nog) niet verantwoordelijk voor het oplossen van de schuld. Beide groepen burgers kunnen uitvallen, niet alleen zoals hier voordat de dienstverlening feitelijk begint, maar ook daarna nog. Voor beide groepen is vermoedelijk een specifieke aanpak nodig.



# 1. INLEIDING

In dit hoofdstuk gaan wij in op de aanleiding van het onderzoek, het doel, de onderzoeksvragen en de onderzoeksaanpak. Wij sluiten af met de leeswijzer van dit rapport.

## 1.1 AANLEIDING

In april 2013 hebben vijf organisaties die zich in Amsterdam bezighouden met schulddienstverlening (hierna: SDV) samen met het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam besloten onderzoek te doen naar de vraag waarom veel van de burgers die zich bij deze organisaties melden met een verzoek om informatie over dan wel ondersteuning bij het oplossen van hun schulden, uiteindelijk niet deelnemen aan de verschillende schulddienstverleningsactiviteiten. Deze organisaties zijn: Centram, Combiwel, Doras, PuurZuid en Sezo<sup>2</sup>.

Hoewel de vijf organisaties elk hun eigen inkleuring geven aan het proces van schulddienstverlening, hebben zij alle vijf te maken met het verschijnsel dat (lang) niet iedereen die zich aanmeldt voor informatie over of hulp c.q. ondersteuning bij het oplossen van hun schuldenproblematiek, ook daadwerkelijk bij een intake- of adviesgesprek of een voorlichtingsbijeenkomst verschijnt. Er bestaat echter geen inzicht in de vraag welke personen na een eerste contactmoment niet terugkomen, wat de redenen zijn voor het niet doorzetten van de informatie- of hulpvraag, of dat een probleem is en, zo ja, wat er gedaan zou kunnen/moeten worden om betrokkenen wel van dienst te zijn. Dat dit inzicht ontbreekt, betekent dat onbekend is of er sprake is van een onwenselijke situatie.

Het niet doorzetten van de 'hulpvraag' kan leiden tot een probleem voor de burger die zich aanmeldde en vervolgens niets meer van zich liet horen of in een later stadium geen gebruik meer maakte van de schulddienstverlening. Schulden kunnen in het dagelijks leven van mensen een alles overheersende plaats innemen (Mullainathan & Shafir, 2013). Het is mogelijk dat de schuldsituatie van de betrokken burgers verergert en dat daarmee de oplossing op een later moment moeilijker wordt; eerdere ondersteuning zou mogelijk dus erger kunnen voorkomen. Het niet doorzetten van een aanmelding voor schulddienstverlening kan in die situaties dus leiden tot grotere problemen voor de betrokkenen en daarmee uiteindelijk ook tot grotere maatschappelijke problemen (en kosten) (zie ook: Van Geuns, Jungmann, Kruis, Calkoen, & Anderson, 2011).

---

2 In de tekst gebruiken we de aanduidingen madi en SDV door elkaar.

Uitval is niet altijd een probleem. Het is mogelijk dat burgers hun schulden zelf oplossen. Of dat ze, nadat ze zich verdiept hebben in wat het ondersteuningstraject voor hen zou kunnen betekenen, afzien van verdere deelname omdat ze de steun in hun eigen directe omgeving kunnen vinden. Ook dan is het niet doorzetten van de hulpvraag geen probleem. Wanneer zij echter – op grond van de initieel verstrekte informatie – tot de conclusie komen dat hun problemen nog niet erg genoeg zijn of dat het SDV-traject hun te zwaar lijkt, kan het niet doorzetten van de hulpvraag problematisch zijn en leiden tot een verergering van de schuldsituatie op een later moment.

Het niet doorzetten van een hulpvraag aan de SDV kan ook voor de betrokken organisaties een probleem opleveren. Dat is het geval wanneer mensen zich al aangemeld hebben maar daar vervolgens van afzien, terwijl het gegeven hun situatie raadzaam zou zijn het traject juist wel voort te zetten. In die situaties is sprake van inefficiënte en ineffectieve inzet van menskracht en middelen: die leidt immers niet tot het beoogde resultaat. Maar ook wanneer mensen na de eerste aanmelding verder niet verschijnen terwijl hun schuldsituatie wel verergert, plaatst dat de organisaties op een later moment voor een extra zware opgave. De behoefte aan ondersteuning van de betrokken schuldenaren is gegroeid en hun (financiële) zelfredzaamheid is vermoedelijk afgenomen. De noodzakelijke inzet vanuit de SDV om deze mensen effectief te ondersteunen zal groter zijn dan wanneer zij op een eerder moment hun ondersteuningsvraag hadden doorgezet.

## 1.2 DOEL VAN HET ONDERZOEK

Met dit onderzoek willen wij een bijdrage leveren aan het verminderen van de ongewenste uitval van schuldenaren tussen het eerste en tweede contactmoment met de SDV. Doordat het onderzoek de redenen voor uitval in kaart brengt, kunnen wij aanknopingspunten bieden voor de verbetering van de SDV.

## 1.3 ONDERZOEKSVRAGEN

In dit onderzoek willen wij de volgende centrale vraag beantwoorden:

*Welk type burger valt uit tussen het eerste en tweede contactmoment van de schulddienstverlening, welke redenen geeft de burger hiervoor en is deze uitval gewenst?*

Deze vraag beantwoorden wij aan de hand van een aantal deelvragen:

1. Hoe zijn de eerste fasen van SDV bij de betrokken madi's ten tijde van het onderzoek ingericht?
2. Hoe ziet de burger die zijn hulpvraag niet doorzet eruit?
3. Wat zijn de redenen dat de burger zich voor SDV aanmeldt, hoe hoog is zijn schuld en wat is de oorzaak hiervan?

4. Wat zijn de redenen voor de burger om niet door te gaan met SDV en welke gevolgen heeft dit voor hem?
5. Wat voor vaardigheden en gedrag zijn kenmerkend voor deze burger?

## 1.4 ONDERZOEKSAANPAK

Het antwoord op de onderzoeksvragen kan alleen verkregen worden bij de betrokken Amsterdammers. Hiervoor hebben vijf studenten aan de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening in het kader van hun externe opdracht<sup>3</sup> elk bij een andere madi de betrokken burgers geïnterviewd. De studenten hebben per madi een rapport over hun bevindingen geschreven. Zij zijn hierin ondersteund door een onderzoeksbegeleider. Het lectoraat heeft de verzamelde data van de studenten geanalyseerd en gebruikt deze om de onderzoeksvragen in meer algemene zin te beantwoorden.

Binnen het opleidingsprogramma en de daarvoor geldende kwaliteitsnormen is het onderzoek uitgevoerd door ervaren onderzoekers/docentonderzoekers en studenten. Op deze manier kunnen we de verbinding leggen tussen praktijk, opleidingen en onderzoek en ontstaat de mogelijkheid om de in het onderzoeksproject verworven inzichten zo snel mogelijk terug te koppelen naar en daardoor te gebruiken in het onderwijs.

## 1.5 ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Om de deelvragen te kunnen beantwoorden is het onderzoek in drie fasen uitgevoerd:

### ***Eerste fase: voorstudie***

Voor de context waarbinnen de uitval plaatsvindt brengen we de situatie en het beleid van zowel de gemeente Amsterdam als de invulling daarvan bij elk van de madi's in kaart. Daarmee beantwoorden we de volgende twee vragen:

- > Wat is het beleid van de gemeente Amsterdam omtrent (de) aanmelding(s)procedure voor SDV?
- > Hoe is dit beleid door de schulddienstverleningsorganisaties vertaald naar hun eigen beleid en werkproces?

### ***Tweede fase: Dataverzameling en analyse***

Bij elke schulddienstverleningsorganisatie zijn interviews gehouden met mensen die een eerste contact hebben gelegd met de SDV maar dit voor het tweede contactmoment niet

---

3 Een externe opdracht is een praktijkgericht onderzoek dat studenten in het laatste jaar van hun opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening uitvoeren. Door middel van het onderzoek moeten de studenten een bijdrage leveren aan een oplossing voor een probleem binnen een organisatie op het gebied van een studiegerelateerd thema.

doorgezet hebben<sup>4</sup>. Aan de hand van de uitkomsten van de interviews beantwoorden we de volgende vragen:

- > Hoe ziet de burger die zijn hulpvraag niet doorzet eruit?
- > Wat zijn de redenen waarom de burger zich in eerste instantie bij SDV aanmeldt, hoe hoog is zijn schuld en wat is de oorzaak daarvan?
- > Wat zijn de redenen voor de burger om niet door te gaan met SDV en welke gevolgen heeft dit voor hem?
- > Wat voor vaardigheden en gedrag zijn kenmerkend voor deze burger?

In de interviews kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

- > Wat is de aard en de omvang van de schuldenproblematiek, en wat is de ontwikkeling daarin?
- > Is de ernst van de schuldenproblematiek veranderd sinds de aanmelding bij de SDV en de uitval die volgde?
- > Zijn er verdere stappen ondernomen om de schuldenproblematiek op te lossen? Zo ja, welke stappen? Heeft betrokkene hulp gezocht en gekregen in de eigen directe omgeving? Acht men zichzelf in staat de problematiek op te lossen?
- > Wat is de reden dat de aanmelding geen vervolg heeft gehad?
  - Voelt de klant zich goed geïnformeerd of geholpen door de SDV?
  - Hoe lang duurt de procedure?
  - Hoe is de voorlichting die klanten krijgen?
  - Wat zijn de verwachtingen van de SDV?
  - Hoe voelen de klanten zich tijdens de hulpverlening?
  - Hoe wordt de klant geholpen bij administratieve procedures?
  - Onder welke voorwaarden / omstandigheden had men zich beter geïnformeerd/ geholpen gevoeld?

Ook is met behulp van enkele stellingen uit Mesis<sup>®</sup>, een methodisch screeningsinstrument dat gebruikt wordt in de SDV (Blommesteijn, Van Geuns, Jungmann & Witvliet, 2012), gekeken hoe de geïnterviewde zichzelf beoordeelde op verschillende vaardigheden. De gebruikte interviewleidraad staat in bijlage 1.

---

4 Omdat niet elke madi even groot is en wij een gelijk aantal geïnterviewden per madi wilden, hebben de studenten personen geworven die in verschillende perioden zijn uitgevallen. Hierdoor konden we niet controleren of de groep geïnterviewden een afspiegeling is van degenen die zich voor SDV hebben aangemeld. Uiteindelijk hebben we wel een grote groep mensen gevonden waardoor we met enige zekerheid wel uitspraken over deze groep kunnen doen.



### ***Derde fase: rapportage***

Het onderzoek resulteerde in een rapportage per madi die door de betrokken studenten is opgesteld. Hierin wordt per madi een beschrijving gegeven van welke (groepen) klanten uitvallen na aanmelding bij de SDV en welke redenen en oorzaken zij daar zelf voor noemen. In deze overkoepelende rapportage trekken wij algemene conclusies en formuleren wij enkele aanbevelingen.

## **1.6 LEESWIJZER**

In hoofdstuk 1 zijn de volgende onderwerpen besproken: de aanleiding van het onderzoek, het doel, de onderzoeksvragen, de onderzoeksaanpak en -verantwoording. In hoofdstuk 2 wordt de situatie en de inrichting van de schulddienstverlening in Amsterdam beschreven. In hoofdstuk 3 komen de kenmerken van de geïnterviewden aan de orde en de gevolgen die zij hebben ervaren van het niet doorzetten van hun hulpvraag bij SDV. Ook geeft dit hoofdstuk een beeld van de vaardigheden van de geïnterviewden. Hoofdstuk 4 bevat de discussie van dit onderzoek. In hoofdstuk 5 doen we aanbevelingen ter verbetering van de SDV.



## 2. SITUATIE EN INRICHTING VAN DE SCHULDDIENSTVERLENING

In dit hoofdstuk schetsen wij beknopt en globaal de context van de schulddienstverlening in Amsterdam.

Amsterdam heeft te maken met een groeiend aantal burgers met schulden. De gemeente verwacht dat dit aantal door de financiële crisis verder zal stijgen. Kijken we naar de uitkomsten van het periodieke SZW-onderzoek 'Huishoudens in de rode cijfers', dan zien we dat in 2012 tussen de 10,8 en 24,4% van alle huishoudens in de arbeidsmarktregio Groot-Amsterdam kans heeft op problematische schulden (Panteia, 2013; Van Geuns, 2014). Op basis van de landelijke trend kan geconcludeerd worden dat dit een stijging is ten opzichte van eerdere jaren. Tegelijkertijd staat de stad voor de keuze om de schaarse middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten. De gemeente Amsterdam heeft ervoor gekozen haar burgers te ondersteunen wanneer zij te maken hebben met grote, eventueel problematische schulden, maar ook te investeren in de veerkracht van die burgers en in het (doen) benutten van hun eigen, informele netwerk.

Volgens de gemeente Amsterdam vormen schulden een cruciaal element in de armoedeproblematiek in de stad. Ongeveer een kwart van de Amsterdammers die moeten rondkomen van een minimuminkomen heeft (problematische) schulden. Het hebben van schulden geldt als een belangrijke belemmering om uit de armoede te komen, door zowel de financiële als de psychische belasting. Financiële problemen kunnen de levens van mensen ernstig ontwrichten door de voortdurende druk van aanmaningen en incasso's, terwijl er veelal geen directe oplossing voorhanden is. Hierdoor ontstaat permanente stress. De gemeente Amsterdam stelt dat niet alleen de schuldenaars verantwoordelijk zijn voor het oplossen van de groeiende schuldenproblematiek. Daarom is zij een offensief tegen schulden gestart. Hierbij wordt ingezet op onder andere voorlichting, vroegtijdige signalering en het stimuleren van samenwerking woningcorporaties, zorgverzekeraars en energieleveranciers om deze bedrijven te stimuleren hun maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen voor het voorkomen van schulden. Dit heeft vorm gekregen in het 'Vroeg eropaf'-programma.

In het najaar van 2009 heeft de gemeente Amsterdam het bureau Hiemstra & De Vries opdracht gegeven onderzoek te doen naar de knelpunten in het schuldhulpproces en naar de mogelijkheden om de effectiviteit te vergroten. Uit het onderzoek bleek dat er forse verbeteringen noodzakelijk waren, die de centrale stad en de stadsdelen gezamenlijk

zouden moeten uitvoeren. De gemeente kwam daartoe in het najaar van 2010 met 'Herontwerp en heroverweging schuldhulpverlening', waarin voorstellen staan voor aanpassingen van het proces en voor een nieuwe verdeling van taken en bevoegdheden. De centrale doelstelling van zowel de notitie 'Actief armoedebeleid Amsterdam' als het 'Meerjarenbeleidsplan Inkomen en Armoedebestrijding' is het vergroten van de effectiviteit van de SDV (Gemeente Amsterdam, 2010). Op het gebied van schuldpventie, reguliere trajecten schulddienstverlening voor alle Amsterdammers en trajecten schulddienstverlening voor specifieke doelgroepen voorziet de gemeente in een ondersteunings- en hulpaanbod.

In de jaren 2011, 2012 en 2013 waren er bijna 12.000 aanmeldingen voor SDV in Amsterdam, voornamelijk door alleenstaanden en eenoudergezinnen: 78 procent van de deelnemende huishoudens. Bijna 60 procent van de huishoudens die zich aanmelden heeft een inkomen uit uitkering en ruim 30 procent heeft inkomen uit werk. In Amsterdam groeit het aantal jongeren die een beroep (willen) doen op de SDV sterk: het aantal aanmeldingen voor specifieke schulddienstverleningstrajecten voor jongeren verdubbelt ieder jaar. Verder is in Amsterdam sprake van een toename van het aantal Amsterdammers met hoge schulden, boven de € 25.000. Terwijl het aantal mensen met schulden tot € 10.000 afneemt (gemeente Amsterdam, 2013).

Op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, sinds juli 2012 van kracht, zijn gemeenten verplicht een beleidsplan op te stellen voor maximaal vier jaar ten behoeve van de organisatie van integrale schulddienstverlening (Thijssen, 2012). In de gemeente Amsterdam sturen de stadsdelen en de Dienst Werk en Inkomen de verschillende madi's aan.

Uit de 'Beleidsregels Schuldhulpverlening Amsterdam' blijkt dat wanneer een burger zich aanmeldt bij een schulddienstverlener (zonder dat er sprake is van een crisis), er binnen vier weken een eerste gesprek moet plaatsvinden tussen de burger en de madi (Gemeente Amsterdam, 2012). Ten tijde van het onderzoek hebben de madi's de contactmomenten in de eerste fase verschillend vorm gegeven. Het eerste klantcontact was bij elke madi gelijk. De burger kon zich telefonisch, per e-mail of persoonlijk aanmelden voor SDV. In dit contact werden er vervolgspraken gemaakt. Het tweede klantcontact bestond bij ABC-West uit een individueel screeningsgesprek. Bij de andere madi's was het tweede klantcontact óf een algemene bijeenkomst waarin mensen onder meer hun post konden sorteren óf een algemene voorlichtingsbijeenkomst over de SDV.

## 3. DE KENMERKEN VAN DE BURGER

### 3.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk beschrijven we de geïnterviewde die zijn hulpvraag niet doorzet in de eerste fasen van SDV. Eerst komen de algemene kenmerken van deze groep aan bod en kijken we naar de hoogte en de oorzaak van de schuld. Vervolgens laten we zien hoe de burger zich aangemeld heeft en welke verwachtingen hij had. Daarna komen de redenen voor het niet doorgaan met de SDV en de gevolgen die dit voor de betrokkenen heeft gehad aan bod. Tot slot laten wij aan de hand van door de respondenten beantwoorde stellingen over hun eigen vaardigheden, gedrag en motivatie zien dat er vier typen uitvallers onderscheiden kunnen worden, die we nader analyseren.

### 3.2 ALGEMENE KENMERKEN VAN DE GEÏNTERVIEWDEN, DE HOOGTE EN DE OORZAAK VAN DE SCHULD

#### **Aantal**

In totaal zijn er 59 personen geïnterviewd. Deze hebben allen hun initiële hulpvraag niet doorgezet in de periode augustus 2013 tot januari 2014. Van deze 59 personen zijn er 6 niet meegenomen in de analyses om verschillende redenen. Zo werd in drie van de interviews de verstrekte informatie te veel gekleurd door anderen (partner, familieleden). De analyses zijn dus uitgevoerd op 53 personen.

#### **SDV**

De geïnterviewden waren afkomstig van verschillende schulddienstverleners.

Tabel 1. Het aantal geïnterviewden per schulddienstverlener

	Frequentie	Percentage
ABC-west	11	20,8%
Centram	9	17,0%
Doras	11	20,8%
PuurZuid	14	26,4%
Sezo	8	15,1%
<b>Totaal</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

#### **Persoonskenmerken**

In dit onderzoek zijn 25 mannen en 28 vrouwen geïnterviewd uit verschillende leeftijdscategorieën.

Tabel 2. De leeftijd van de geïnterviewden verdeeld in leeftijdscategorieën

	Frequentie	Percentage
20-29 jaar	16	30,2%
30-39 jaar	12	22,6%
40-49 jaar	15	28,3%
50-59 jaar	7	13,2%
60-69 jaar	3	5,7%
<b>Totaal</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

Een groot deel van de groep geïnterviewden had een Marokkaanse (19%), Surinaamse (13%), Turkse (4%) of een anderszins niet-Nederlandse afkomst.

Van de 53 geïnterviewden zijn er 19 (35,8%) al eerder in aanraking gekomen met schulddienstverlening. Waarom zij destijds hun hulpvraag niet hebben doorgezet kon binnen de beschikbare tijd voor de interviews in dit onderzoek niet uitgebreid besproken worden.

### ***Burgerlijke staat, woonvorm en aantal personen in huishouding***

De burgerlijke staat van de groep geïnterviewden was divers. 28 personen waren alleenstaand, 13 mensen waren getrouwd of woonden samen.

Tabel 3. De burgerlijke staat van de geïnterviewden

	Frequentie	Percentage
Alleenstaand	28	52,8%
Samenwonend	7	13,2%
Gescheiden	6	11,3%
Gehuwd	6	11,3%
Weduwe	4	7,5%
Partner/vriendje	1	1,9%
Verloofd	1	1,9%
<b>Totaal</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

Ook de woonvorm van de groep geïnterviewden loopt uiteen. De alleenstaanden

en alleenstaanden met kinderen vormden de grootste groepen binnen de groep geïnterviewden.

Tabel 4. De woonvorm van de geïnterviewden

	Frequentie	Percentage
Alleen	15	28,3%
Alleen met kinderen	11	20,8%
Met partner en kinderen	10	18,9%
Bij (een van de ouders) met eigen kinderen	2	3,8%
Bij ouders zonder inwonende broers zussen	2	3,8%
Begeleid wonen	2	3,8%
Met partner zonder kinderen	2	3,8%
Alleen bij zus	1	1,9%
Alleen co-ouder	1	1,9%
Alleen en uitwonende kinderen	1	1,9%
Bij een van de ouders	1	1,9%
Bij vrienden	1	1,9%
Mantelzorger	1	1,9%
Met partner en uitwonende kinderen	1	1,9%
Met partner, kinderen en moeder	1	1,9%
Samen met ex	1	1,9%
<b>Totaal</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

Van de groep geïnterviewden woonden er 19 alleen. 34 personen deelden hun huishouden met een of meer anderen.

Tabel 5. Het aantal personen per huishouden

	Frequentie	Percentage
1,00	19	35,8%
2,00	10	18,9%
3,00	9	17,0%
4,00	10	18,9%
5,00	3	5,7%
6,00	2	3,8%
<b>Totaal</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

## Problemen

Uit de interviews bleek dat 21 van de 53 respondenten naast de schulden ook psychische problemen hadden, zoals depressie, paniekstoornissen, angsten, burn-out, ADHD, 'overgevoelig zijn' en agressie. 10 geïnterviewden kampten met fysieke problemen. Genoemd werd onder meer slapeloosheid, en er was één persoon met hiv. Ten aanzien van taalvaardigheid en geletterdheid beschikken we over onvoldoende informatie om er uitspraken over te kunnen doen. Wel bleek uit de opnamen van de gesprekken dat de kennis van de Nederlandse taal van 6 geïnterviewden beperkt was.

Vrouw, 27 jaar, partner, bezig met aanvraag uitkering:

*'Ik had een beetje ruzie thuis, dus ik ben weggelopen. (.). Ik heb ook nog geen sorry gehoord van mijn moeder. Daardoor was ik helemaal down en kon niks. Daardoor ben ik niet gekomen. De eerste keer had ik nog afgebeeld en de tweede keer dacht ik, laat maar zitten. Ik ben bezig met een uitkering. (...) Ik ben altijd een werker geweest, maar ik ben niet in orde om echt te gaan werken. Mijn gezondheid komt op nummer 1. (...) Ik ben altijd al een buitenbeentje geweest, mijn cijfers waren nooit genoeg. Het was niet mijn vader, het was mijn moeder, alles wat ik deed was niet genoeg.'*

Tabel 6. Andere voorkomende problemen afgezien van schulden

	Frequentie	Percentage
Psychische problemen	21	35,6%
Lichamelijke problemen	10	16,9%
(Lichte) Verslavingen	9	15,3%
Onvoldoende taalvaardigheid	6	10,2%
Strafblad (in aanraking geweest met politie en/of justitie)	5	8,5%
Mishandeling in de kindertijd	3	5,1%
Huiselijk geweld	3	5,1%
Geloofskwesties	1	1,7%
Prostitutieverleden	1	1,7%
<b>Totaal</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

28 van de 53 geïnterviewden gaven aan naast de schuld één of meer andere problemen te hebben, 25 personen zeiden verder nergens last van te hebben. In tabel 7 staat het aantal problemen per geïnterviewde. Het aantal respondenten dat in de eigen beleving echt een groter aantal problemen heeft, is dus een – weliswaar aanzienlijke – minderheid. Een vergelijkbaar beeld komt naar voren bij analyse van gegevens van mensen die hun vraag bij de SDV doorzetten en de vragenlijst van Mesis® hebben ingevuld (Van Geuns, 2013).



Tabel 7. Het aantal problemen per geïnterviewde

	Frequentie	Percentage
0	25	47,2%
1	8	15,1%
2	12	22,6%
3	6	11,3%
4	1	1,9%
5	1	1,9%
<b>Totaal</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

### Inkomensbron

De geïnterviewden kwamen op verschillende manieren aan hun inkomen. Er waren studenten bij met een studiefinanciering en een stagevergoeding of (veelal) vrouwen met een klein eigen inkomen uit werk en een inkomen uit het werk van de partner. 13 personen hadden een inkomen uit werk en 22 van de 53 geïnterviewden een bijstandsuitkering.

Tabel 8. Inkomens van de geïnterviewden

	Frequentie	Percentage
Bijstandsuitkering	22	35,5%
Loon uit werk	13	21,0%
Inkomen partner	5	8,1%
WAO- - of Wajonguitkering	5	8,1%
WW	4	6,5%
Ziektewet	3	4,8%
Studiefinanciering	3	4,8%
Geen	3	4,8%
Stagevergoeding	1	1,6%
Nabestaanden-AOW	1	1,6%
Uitkering in aanvraag	1	1,6%
Weduwepensioen	1	1,6%
<b>Totaal</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>

Man, 36 jaar, met partner, loondienst:

*'Ja, toch dingen doen die eigenlijk niet nodig zijn. Hmm... Hierbij moet je denken aan de huur, zorgverzekering en ik heb nog ergens een minikredietje open staan.'*

### Hoogte van de schuld

Meer dan de helft van de geïnterviewden (37) had een schuld van € 5000 of meer. Dat was het geval bij 15 van de 19 geïnterviewden die al eerder in aanraking waren geweest met SDV en bij 22 van de 33 geïnterviewden die nog niet eerder in aanraking waren geweest

met SDV. De gemiddelde schuld van mensen die al eerder contact hadden met SDV ligt ook hoger dan de 'nieuwe aanmelders', namelijk bijna € 13.368 tegenover bijna € 11.727. Dit kan erop wijzen dat mensen die eerder in contact waren met SDV hun schuldenprobleem hebben zien groeien. Overigens past hierbij de kanttekening dat deze bedragen weliswaar substantieel zijn, maar aanmerkelijk lager dan de gemiddelde schuld van de mensen die wel van de SDV gebruikmaken: in 2013 was dat bijna € 38.000 (NVVK, 2014). Ook dit verschil in omvang van de schuld kan erop wijzen dat betrokkenen zich relatief vroeg bij de SDV meldden, maar de hulpvraag vervolgens niet doorzetten. Voor een aanzienlijk deel van de respondenten ging het echter wel – gelet op hun inkomstenbronnen (veelal bijstand of een andere uitkering) – om een problematische schuld die zonder hulp vermoedelijk niet meer opgelost zou kunnen worden. Zo hadden van de 22 mensen met een bijstandsuitkering er 14 een schuld van meer dan € 5000.

Tabel 9. De hoogte van de schuld in euro's verdeeld over de geïnterviewden die wel of niet eerder in aanraking zijn geweest met SDV

Respondent is eerder in aanraking gekomen met SDV		Frequentie	Percentage
Ja	<1000	1	5,3%
	1000-5000	3	15,8%
	5000-10000	7	36,8%
	10000-15000	1	5,3%
	15000-20000	2	10,5%
	20000-50000	5	26,3%
	Totaal	19	100,0%
Nee	Weet niet	1	3,0%
	Nog niets	1	3,0%
	1000-5000	9	27,3%
	5000-10000	8	24,2%
	10000-15000	5	15,2%
	15000-20000	4	12,1%
	20000-50000	5	15,2%
	Totaal	33	100,0%
<b>Onduidelijk</b>	<b>1000-5000</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>

Man, 44 jaar, met partner en kinderen, WAO-uitkering:

*'Mijn schulden zijn ongeveer € 35.000. Ik vind mijn schulden niet goed. (...) Ik heb zes jaar gewoond in een AZC. Later moest ik nog een jaar wachten voor een huis. Daarna moest ik een jaar een opleiding volgen. Een jaar later ging ik terug naar Iran om te trouwen.*

*Om de bruiloft te financieren en inboedel te kopen voor mijn woning moest ik een lening aangaan. Ik heb nooit goed begrepen welke bank goed is voor een lening.'*

## Oorzaak schuld

De respondenten konden steeds meer dan één oorzaak voor hun schulden benoemen, dit deden de meesten ook. Zij gaven aan dat de schuld vaak ontstaan is door een teveel aan uitgaven (n=15), life-events (n=14), het niet betalen vaste lasten (n=13) en/of vermindering van het inkomen (n=12). Life-events zijn bijvoorbeeld scheidingen, op zichzelf gaan wonen, een kind dat 18 jaar wordt, huiselijk geweld of het overlijden van een familielid.

Tabel 10. De oorzaak van de schuld volgens de geïnterviewde

	Frequentie	Percentage
Te veel uitgaven	15	17,0%
Life-events	14	15,9%
Vaste lasten	13	14,8%
Vermindering van inkomen	12	13,6%
Eigen bedrijf	5	5,7%
Boete	4	4,5%
Onoplettendheid	4	4,5%
Lening	3	3,4%
Nerslaving	3	3,4%
Niet met geld kunnen omgaan	2	2,3%
Schuld vriend of ex	2	2,3%
Stoppen budgetbeheer	2	2,3%
Advocaatkosten	1	1,1%
Fout belastingdienst	1	1,1%
Misbruik bij DUO	1	1,1%
Dexia	1	1,1%
DWI	1	1,1%
Geld geleend aan ander(en)	1	1,1%
Onbegrijpelijke brieven	1	1,1%
<b>Totaal</b>	<b>88</b>	<b>100,0%</b>

Vrouw, 50 jaar, met partner en kinderen, partner heeft inkomen:

*'Ik had altijd een eigen inkomen. Toen hij bij mij kwam wonen, had ik nog mijn eigen inkomen. Van de ene op de andere dag was ik die baan kwijt en nu heb ik nog steeds geen werk. Dan ben je afhankelijk van je man, wat je eigenlijk helemaal niet moet zijn. Ja, ik ben wel op zoek geweest naar een baan, maar dat is heel lastig, wat moeten ze nou met een oude vrouw.'*

In deze paragraaf hebben we de geïnterviewden aan de hand van een aantal persoons- en achtergrondkenmerken beschreven. De groep is zeer divers. Opmerkelijk is dat de helft

van de geïnterviewden naast schulden ook andere lichamelijke en/of psychische en/of andere problemen heeft. Als oorzaak van de schuld werd vaak genoemd: te veel uitgaven, life-events, vaste lasten en/of vermindering van het inkomen. Meer dan de helft van de geïnterviewden had een schuld van € 5000 of meer.

### 3.3 DE REDENEN VOOR SCHULDDIENSTVERLENING

Deze paragraaf gaat over de vraag hoe de geïnterviewden terecht zijn gekomen bij de SDV. We kijken naar de redenen van de respondent om zich aan te melden en wat zijn verwachtingen hierbij waren.

**Man, 40 jaar, alleenstaand, geen inkomen:**

*'In ieder geval een beetje hulp om uit de schulden te komen. Ik heb schulden en toen ben ik uiteindelijk maar hulp gaan zoeken, want die schuldeisers bleven maar aan mijn deur kloppen.'*

#### **Wijze van aanmelding**

19 burgers hebben zelf (telefonisch) contact opgenomen met de SDV. 19 anderen zijn vanuit een andere organisatie, zoals het maatschappelijk werk, de woningbouwvereniging of de verzekeraar doorgestuurd naar de SDV. 13 geïnterviewden hebben via het eigen netwerk contact opgenomen en 2 personen zijn via de huisarts doorgestuurd.

**Vrouw, 65 jaar, weduwe, afwisselend loondienst / nabestaanden-AOW:**

*'De huisarts heeft het me gezegd, omdat ze me zag vechten en ik behoorlijk in de stress zat en depressief werd, misschien kan het algemeen maatschappelijk je verder helpen, zei ze. Zij weten meer over de praktische dingen en anders zit je alleen maar in je hoofd.'*

#### **Verwachting over schulddienstverlening**

Van 22 geïnterviewden was toen zij zich aanmeldden voor SDV de verwachting dat zij geholpen zouden worden met het oplossen en aflossen van hun schuld, het omgaan met deurwaarders of dat zij een schuldenregeling zouden krijgen. Dit was ook de reden voor 38 geïnterviewden om zich te melden. Verder werden genoemd: paniek ontstaan door verschillende grote uitgaven of doorverwijzing door het eigen netwerk of een organisatie. 11 geïnterviewden verwachtten bij de aanmelding een sneller proces, dat wil zeggen dat ze eerder geholpen zouden worden. Soms duurde het wel drie tot vier weken voordat de burger bij een voorlichtings-, aanmeld- of budgetbijeenkomst aanwezig kon zijn. Ook vonden de burgers het lang duren voordat de SDV daadwerkelijk begon. 4 van de geïnterviewden verwachtten een ander proces, te weten een persoonlijk gesprek voorafgaand aan een groepsbijeenkomst.

Er bleek geen relatie te zijn tussen de hoogte van de schuld en het verschil in verwachtingen of redenen om contact te zoeken met de SDV.

In deze paragraaf hebben we duidelijk gemaakt hoe de geïnterviewden zich hebben aangemeld en met welke verwachtingen. Het grootste deel van hen meldde zich aan voor hulp bij het oplossen en aflossen van hun schuld, het omgaan met deurwaarders of bij het treffen van een schuldenregeling. De hoogte van de schuld speelde daarbij geen rol.

### 3.4 DE REDENEN OM NIET DOOR TE GAAN MET SCHULDDIENSTVERLENING EN DE GEVOLGEN VOOR DE RESPONDENT

In de voorgaande paragrafen is een beeld geschetst van de groep geïnterviewden en de redenen waarom zij zich hebben aangemeld bij de SDV. In deze paragraaf gaan we in op de vraag waarom de geïnterviewden hun hulpvraag niet hebben doorgezet, op de acties die zij vervolgens hebben uitgevoerd en op de gevolgen die dit heeft gehad.

#### ***Waarom niet doorgezet?***

De geïnterviewden gaven verschillende redenen waarom zij na het eerste contactmoment de hulpvraag bij de SDV niet hebben doorgezet (zie tabel 11). Voor 33 personen lag die reden in de voorwaarden die de SDV stelde, bijvoorbeeld dat de auto weg moest. In sommige gevallen waren zij vermoedelijk verkeerd voorgelicht: wanneer de geïnterviewde de auto nodig had voor werk hoefde die niet weg. Een andere reden die vaak werd genoemd was dat het proces van de groepsbijeenkomsten erg lang duurde en als te zwaar werd ervaren. Voorts waren er geïnterviewden bij wie de schuld te laag was om in aanmerking te komen voor SDV. Het verplicht bijwonen van groepsbijeenkomsten was ook een reden om niet door te zetten: de geïnterviewden gaven aan zich te schamen of weerstand te ervaren. Een deel van de respondenten zag op tegen 'de papierwinkel' en vond het onprettig dat anderen hun budget zouden beheren.

18 personen legden de oorzaak voor het niet doorgaan met SDV zelf bij wat zij aanduiden als hun 'eigen gedachten': het vergeten van de afspraak, het overlijden van de ouders, het ervaren van schaamte vanwege de schuld, verslaving of ziekte, het in verwarring raken door de SDV zelf en 'veel aan het hoofd hebben'.

Vrouw, 38 jaar, alleenstaande moeder, bijstand:

*'Ik kan niet naar <naam locatie> omdat die bijeenkomst op woensdagmiddag is en ik mijn kinderen op moet halen.'*

Een derde reden (14 keer genoemd) is dat de budgetcursus niet op het door de madi vastgestelde moment gevolgd kon worden door werk, studie of vanwege de zorg voor een kind, ouder of een ander familielid. Een vierde reden (10 keer genoemd) is dat het netwerk van de geïnterviewde geen positieve ideeën heeft over SDV, waardoor deze besluit om zijn hulpvraag niet door te zetten. Opvallend is verder dat 4 mensen aangaven niet door te willen gaan met SDV omdat zij slecht geholpen waren en/of dat de SDV geen contact met hen had gezocht.

Tabel 11. De redenen van de geïnterviewden om niet door te gaan met SDV

	Frequentie	Percentage	Percentage van de respondenten
Gestelde voorwaarden	33	30,6%	63,5%
Respondent is in beslag genomen door 'eigen gedachten'	18	16,7%	34,6%
Budgetcursus kan niet gevolgd worden ivm werk/studie of zorg kind/ouder	14	13%	26,9%
Netwerk is negatief over SDV	10	9,3%	19,2%
Respondent of diens omgeving zoekt eerst zelf een oplossing	9	8,3%	17,3%
Respondent mist de benodigde papieren en documenten	6	5,6%	11,5%
SDV of respondent heeft geen contact gezocht	4	3,7%	7,7%
Slecht geholpen door SDV	4	3,7%	7,7%
Idee over SDV niet positief	3	2,8%	5,8%
Hulp van omgeving	3	2,8%	5,8%
Verhinderd door rechtszaak (niet ivm SDV)	1	0,9%	1,9%
Partner heeft al werk gevonden	1	0,9%	1,9%
Weet niet	1	0,9%	1,9%
SDV maakt het moeilijk om later eigen bedrijf op te zetten	1	0,9%	1,9%
<b>Totaal</b>	<b>108</b>	<b>100,0%</b>	<b>207,7%</b>

Man, 49 jaar, gescheiden met kinderen, inkomen uit werk:

*'Ik heb een keer een afspraak gemaakt en toen ben ik niet geweest. En toen heb ik weer een afspraak gemaakt en toen ben ik weer niet gekomen. Het is om de hoek bij mij.*

*Tweede keer ook niet geweest. Toen ben ik opgebeld door een collega van jou – denk ik – en die vroeg hoe zit het. Nou, ze heeft me een beetje overgehaald en het is gewoon goed voor jezelf. Ze heeft mij nog een keer teruggebeld en toen ben ik ben ook niet geweest. Ik weet het niet waarom ik niet ben geweest. Ik ben er niet tegen.'*

### **De ondernomen acties na het niet doorgaan met SDV**

Nadat de geïnterviewden besloten hadden om na het eerste contactmoment de hulpvraag niet door te zetten, heeft een deel van deze groep wel andere acties ondernomen om iets aan de schulden te doen. Opmerkelijk is dat de respondenten soms verschillende acties zeiden te hebben uitgevoerd.

Tabel 12. De acties van de geïnterviewden na het niet doorgaan met SDV

	Frequentie	Percentage	Percentage van de respondenten
Zelf (al dan niet succesvol) actie ondernomen	29	40,8%	65,9%
Netwerk biedt hulp – psychologisch of materieel	25	35,2%	56,8%
Collega of werkgever denkt mee en ondersteunt	6	8,5%	13,6%
Hulp van buiten het netwerk ingeschakeld	4	5,6%	9,1%
Gaat in een goedkoper huis of bij familie wonen	3	4,2%	6,8%
Auto verkocht of verhuurd	2	2,8%	4,5%
Geld geleend van omgeving	2	2,8%	4,5%
<b>Totaal</b>	<b>71</b>	<b>100,0%</b>	<b>161,4%</b>

Voorbeelden van wat de respondenten noemden onder 'zelf (al dan niet succesvol) actie ondernomen' zijn: met de schuldeiser tot een betalingsregeling komen, zonder hulp van de SDV een aanvraag bij de Gemeentelijke Kredietbank (GKA) indienen, rekeningen blokkeren of zich opnieuw aanmelden bij SDV. 25 geïnterviewden hadden een netwerk dat hun hulp kon bieden. 8 geïnterviewden hebben geen actie ondernomen na het stoppen met SDV. Ook zeiden 23 burgers dat het netwerk geen hulp kon of wilde bieden. Om na te gaan of de eigen acties en/of het doen van een beroep op het eigen netwerk succesvol waren,

kijken we in de volgende subparagraaf of de schuld van de geïnterviewde na het niet doorzetten van de hulpvraag bij de SDV verergerd is.

**Man, 28 jaar, met partner en kinderen, WW-uitkering:**

*'Ik ben niet verder gekomen en de schulden staan er nog. Ze worden steeds hoger. Dus dat zijn de gevolgen voor mij. Er zijn een paar rekeningen niet betaald en ik heb niks geregeld, dus het gaat gewoon verder. Na het niet doorzetten van de aanmelding is er namelijk een bedrag van ongeveer €1000 bij gekomen.'*

### **Gevolgen voor de schuld door het niet doorgaan met SDV**

Voor 32 van de 53 respondenten ging het niet doorzetten van de hulpvraag samen met het groter worden van de schuld. 3 geïnterviewden hadden hun schuld zelf of met behulp van hun netwerk bijna afgelost.

Tabel 13. Gevolgen voor de schuld na het niet doorzetten van de hulpvraag

	Alle geïnterviewden		Zelf actie		Netwerk dat 'helpt'		Netwerk dat 'niet helpt'	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Schulden zijn verergerd	32	61,5%	18	62,1%	12	48,0%	17	73,9%
Schulden zijn verminderd	9	17,3%	5	17,2%	7	28,0%	1	4,3%
Geen (negatieve) gevolgen	6	11,5%	4	13,8%	3	12,0%	3	13,0%
Schulden zijn bijna afgelost	3	5,8%	2	6,9%	2	8,0%	1	4,3%
Geen idee	2	3,8%	0	0	1	4,0%	1	4,3%
<b>Totaal</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>

Het is interessant om na te gaan hoe de schuld zich ontwikkeld heeft voor drie onderscheiden groepen uit tabel 13. Van degenen die een beroep deden (of konden doen?) op een ondersteunend netwerk meldt bijna de helft dat de schuld is gegroeid. In vergelijking met de twee andere groepen is dat het laagste aandeel. Van degenen zonder ondersteunend netwerk zegt meer dan twee derde dat de schuld is toegenomen. Het spiegelbeeld van deze uitkomst zien we wanneer we kijken naar degenen wier schuld is verminderd of bijna afgelost. Deze groep is het grootst onder degenen die zeggen een helpend netwerk te hebben, terwijl die het kleinst is onder degenen die aangeven geen netwerk te hebben.



Bij een klein deel van de geïnterviewden die na het niet doorzetten van de hulpvraag zelf acties ondernamen en/of een netwerk hadden dat hen hierin ondersteunde, blijkt dus dat de schuld kleiner geworden is of soms zelfs (bijna) afgelost. Hier staat tegenover dat de acties en het netwerk van de geïnterviewden in het merendeel van de gevallen onvoldoende zijn om de schuld te verminderen of af te lossen. Na het niet doorzetten van de hulpvraag is bij meer dan de helft van geïnterviewden de schuld verergerd.

### 3.5 TYPE UITVALLER

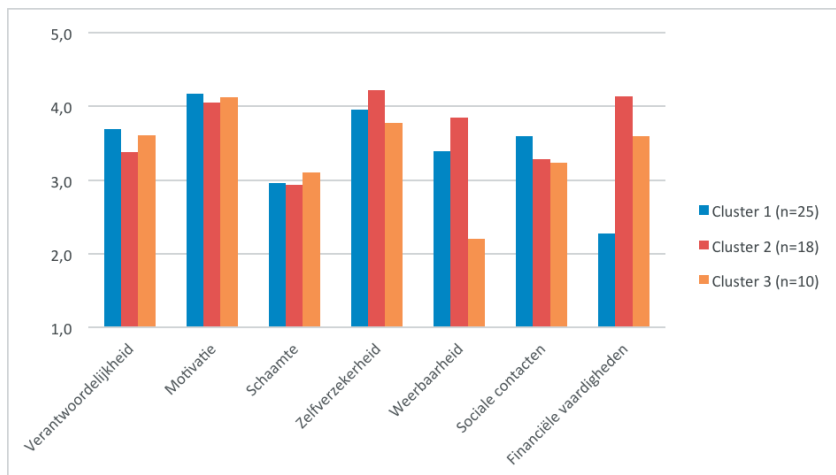
In voorgaande paragrafen is een algemeen beeld geschetst van de geïnterviewden en ingegaan op de redenen waarom zij hun hulpvraag bij de SDV niet hebben doorgezet en welke gevolgen dit had voor de schuld. Omdat mogelijk ook de attitudes en het gedrag van de geïnterviewden van invloed zijn op de wijze waarop zij met hun schuld en hulpvraag omgaan, gaat deze paragraaf over verschillen hierin tussen de respondenten. Zo wordt ook duidelijk waar mogelijkheden voor verbeteringen in attitudes en gedrag liggen.

Om de verschillende attitudes en gedragingen van de geïnterviewden te meten is gebruik gemaakt van tien stellingen. Die gaan over hun verantwoordelijkheidsgevoel, motivatie, gevoelens van schaamte en zelfverzekerdheid, weerbaarheid, sociale en financiële vaardigheden (zie interviewleidraad, bijlage 1). Met behulp van SPSS is door een clusteranalyse onderzocht: a) of het mogelijk was clusters van respondenten te onderscheiden, b) hoeveel clusters dit dan waren en c) hoe zij dan van elkaar verschilden. Uit de analyse bleek dat er drie clusters te onderscheiden waren<sup>5</sup>. In figuur 1 zijn de verschillen weergegeven tussen de clusters in verantwoordelijkheidsgevoel, motivatie, gevoelens van schaamte en zelfverzekerdheid, weerbaarheid, sociale en financiële vaardigheden. In figuur 2 staan verantwoordelijkheidsgevoel, motivatie, gevoelens van schaamte en zelfverzekerdheid, weerbaarheid, sociale en financiële vaardigheden per cluster. De clusters verschillen in gevoelens van verantwoordelijkheid, weerbaarheid en financiële vaardigheden maar niet in motivatie, schaamte, zelfverzekerdheid en sociale contacten. De geïnterviewden in alle drie de clusters geven aan gemotiveerd te zijn om hun schulden op te lossen en durven stappen te ondernemen om dat te doen. Daarnaast zijn zij het niet eens/niet oneens met de stellingen over schaamte en sociale contacten. Met deze overeenkomsten in gedachten lichten wij hieronder de verschillen tussen de clusters toe.

---

5 Op 2 juli 2014 is dit onderzoek gepresenteerd op de werkconferentie 'Effectiviteit Schuldienstverlening'. Hierin werden vier clusters gepresenteerd. Uit vervolganalyses na die tijd is gebleken dat een simpeler clusterindeling ook mogelijk is. Deze indeling is eenvoudiger te interpreteren en maakt bovendien toetsing van verschillen tussen de clusters mogelijk (omdat respondenten meer in gelijke mate over de clusters verdeeld zijn). Daarmee is deze oplossing nuttiger voor zowel de praktijk als kennisvorming en zal zij hier daarom aangehouden worden.

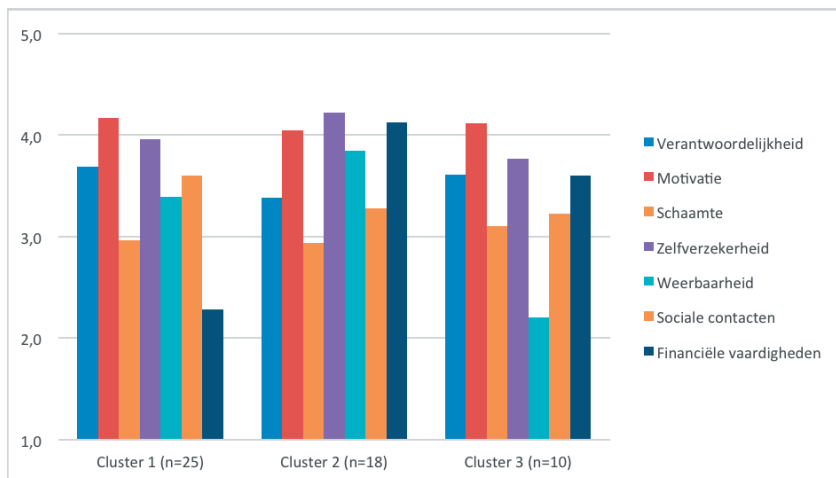
Figuur 1. Attitudes en vaardigheden van de geïnterviewden per cluster



Noot. 1 = zeer oneens, 2 = oneens, 3 = niet oneens, niet eens, 4 = eens, 5 = zeer eens.

### Uitleg per cluster

Figuur 2. Clusterscores op attitudes en vaardigheden van de geïnterviewden



Noot. 1 = zeer oneens, 2 = oneens, 3 = niet oneens, niet eens, 4 = eens, 5 = zeer eens.

## Cluster 1

De geïnterviewden in dit cluster beoordelen hun eigen financiële vaardigheden negatiever dan de andere clusters. Daarnaast geven zij relatief vaak aan dat zij hun schulden niet alleen kunnen oplossen (63%). Dit cluster is niet minder gemotiveerd om de schulden op te lossen, of voelt zich hier minder verantwoordelijk dan respondenten in de andere clusters. Ook is de hoogte van het schuldbedrag van dit cluster niet hoger dan de andere clusters: de grootste groep (36%) heeft een schuld tussen de € 5000 en de € 10.000 en 36% heeft een schuld boven de € 10.000.

Cluster 1 omvat 25 personen: 36% is vrouw en de gemiddelde leeftijd is 36 jaar. Het merendeel van hen heeft één inkomstenbron (23 personen) en 1 persoon heeft twee inkomstenbronnen (eigen loon en loon partner). 2 personen hebben geen inkomstenbron, maar voor één van hen loopt er een aanvraag voor een uitkering. De meesten hebben inkomsten ontvangen uit een bijstandsuitkering (44%) of werk (32%), andere inkomensbronnen zijn de ziektewet, WW-uitkering, inkomen van de partner en WAO-uitkering. In dit cluster hadden 15 mensen afgezien van hun schuld een of meer problemen, zoals: psychische problemen (depressieve klachten, angstklachten etc.), problemen met de gezondheid, ze waren al eens in aanraking geweest met politie en/of justitie, hadden (lichte) verslavingen, onvoldoende taalvaardigheid, problemen met het geloof en/of hadden te maken met huiselijk geweld.

De belangrijkste oorzaken van schulden zijn volgens de geïnterviewden vermindering van inkomen (32%), overbesteding (28%) en life-events (20%). Voorbeelden van overbesteding zijn het aanschaffen van dure spullen en schulden door rijlessen; voorbeelden van life-events zijn huiselijk geweld of een scheiding. Daarnaast werden genoemd: onoplettendheid (16%), boetes (12%), het hebben van een eigen bedrijf (8%), verslaving (4%) en vaste lasten (12%). 2 geïnterviewden wisten niet hoe de schuld was ontstaan en 1 zei de brieven niet te begrijpen.

Van deze groep is 52% bij de SDV gekomen via een organisatie waar ze al bekend zijn, 28% heeft zelf contact opgenomen met de SDV en de andere personen zijn er via hun netwerk terechtgekomen (20%). 40% verwachtte dat het tot een schuldenregeling zou komen, 16% verwachtte sneller te worden geholpen.

De geïnterviewden gaven aan niet te zijn doorgegaan met SDV vanwege de gestelde voorwaarden (60%), het niet kunnen volgen van de budgetcursus in verband met werk/studie of de zorg voor een familielid (20%), de 'eigen gedachten' (44%), de slechte dienstverlening (12%) en/of het missen van de benodigde bestanden (12%).

Na het niet doorzetten van de hulpvraag hebben 21 personen actie ondernomen en 4 personen hebben niets gedaan omdat zij naar eigen zeggen geen netwerk hadden dat hulp kon bieden. Zij zagen hun schulden verergeren of (in één geval) wisten niet wat de gevolgen voor hun schulden waren.

Van de geïnterviewden die wél actie ondernamen hebben 7 personen dat zelf gedaan (33%), 6 hebben hulp van anderen gevraagd (29%) en 8 personen hebben zowel zelf actie ondernomen als hulp van anderen gevraagd (38%). Eigen acties bestonden uit het zelf treffen van een regeling met schuldeisers, zelf een krediet aanvragen bij de GKA meer gaan werken en zelf aflossen. Hulp van anderen was afkomstig van collega's of een werkgever en psychische of materiële ondersteuning door vrienden of familie. Daarnaast vroegen geïnterviewden hulp van FIBU (Financiële Dienstverlening en Budgetbeheer) of een raadvrouw. Van de 7 geïnterviewden die zelf actie ondernamen zagen er 6 hun schulden verergeren (86%) en 1 persoon (14%) zag geen veranderingen. 6 geïnterviewden vroegen om hulp, zij zagen de schulden in twee gevallen verergeren (33%), maar vaker verminderden deze (67%). Geïnterviewden die zowel zelf actie ondernamen als om hulp vroegen (8 personen) zagen hun schulden in de meeste gevallen verergeren (63%) en in 37% van de gevallen verminderen.

Personen in dit cluster beoordelen hun financiële vaardigheden negatiever dan andere clusters en geven vaak aan dat zij hun schulden niet alleen kunnen oplossen. De meerderheid onderneemt wel actie na beëindiging van het contact met de SDV, vaak door hulp aan anderen te vragen en eventueel daarnaast ook zelf stappen te zetten. De minderheid die geen actie onderneemt of alleen handelt ziet zijn of haar schulden vaak verergeren. Personen die wel om hulp vragen zien vaker een verbetering in hun schuldensituatie.

## **Cluster 2**

De geïnterviewden in dit cluster zijn positiever over hun financiële vaardigheden dan de andere clusters. Daarnaast denkt het merendeel (63%) zelf in staat te zijn hun schulden op te lossen. Desondanks hebben de geïnterviewden in dit cluster minder het gevoel dat zij hun eigen schulden veroorzaakt hebben: de grootste groep (28%) heeft een schuld tussen de €1000 en €1500. Iets meer dan de helft (53%) van de respondenten in dit cluster een schuld boven de € 10.000.

Cluster 2 omvat 18 personen, van wie 83% vrouwen en met een gemiddelde leeftijd van 45 jaar. Het merendeel van de geïnterviewden heeft één uitkeringsbron (78%) en 4 personen hebben twee inkomstenbronnen (22%). De meesten krijgen een bijstandsuitkering (50%), de anderen hebben loon uit werk (17%) of een partner met een inkomen (17%).

Andere inkomstenbronnen kwamen slechts één keer binnen het cluster voor: een nabestaanden-AOW-, ziektewet-, WW-, WAO- en Wajonguitkering, een weduwepensioen en studiefinanciering. In dit cluster hadden zeven mensen afgezien van hun schuld één of meer problemen: psychische problemen, onvoldoende taalvaardigheid, huiselijk geweld, mishandeling als kind, ze waren in aanraking geweest met politie en/of justitie of hadden gezondheidsproblemen en/of een (lichte) verslaving.

De belangrijkste oorzaken van de schulden zijn volgens de geïnterviewden in dit cluster vooral life-events zoals het overlijden van een familielid of een scheiding (39%), het niet betalen van de vaste lasten zoals zorgverzekering en huur (33%) en een teveel aan uitgaven, bijvoorbeeld door telefoonabonnementen en aankopen bij postorderbedrijven (28%). Mindering van inkomen (19%), het hebben van een eigen bedrijf (13%) en verslaving (6%) spelen volgens minder deelnemers een rol.

De meeste geïnterviewden uit dit cluster hebben zelf contact opgenomen met de SDV (39%), de anderen zijn er terechtgekomen via het eigen netwerk (28%) of een organisatie waar ze al bekend waren (28%). 1 deelnemer werd door de huisarts doorgestuurd. Net als bij cluster 1 verwachtte men van de SDV vooral een schuldenregeling en een sneller proces.

De geïnterviewden benoemden verschillende redenen waarom zij hun aanmelding bij de SDV niet hebben doorgezet: de voorwaarden (50%), een idee vanuit het eigen netwerk (39%), het niet kunnen volgen van de budgetcursus vanwege werk/studie of de zorg om een familielid (34%), het eerst zelf willen zoeken naar een oplossing (28%) en/of de eigen gedachten (22%).

Na het niet doorzetten van de hulpvraag hebben 16 personen actie ondernomen en 2 niet omdat zij geen netwerk hadden dat hulp kon bieden. Zij zagen hun schulden verergeren. Van de geïnterviewden die actie wel ondernamen hebben er 7 zelf actie ondernomen, 3 personen hebben hulp van anderen gevraagd en 6 personen hebben zowel zelf actie ondernomen als hulp van anderen gevraagd. Eigen acties waren het verhuren van een auto, het zelf treffen van een regeling met schuldeisers, zelf aflossen, meer gaan werken en zich opnieuw aanmelden bij een SDV. Hulp van anderen kwam veelal uit de persoonlijke omgeving en werd geboden bij verhuizing, materiële ondersteuning of door de schuldenaar te motiveren. 1 geïnterviewde vroeg hulp van een raadvrouw. Van de 7 geïnterviewden die zelf actie ondernamen zagen de meesten de schulden verergeren (71%), 1 zag geen verandering (11%) en bij 1 nam de schuld af (11%). 3 personen kregen hulp van anderen, zij zagen hun schulden verergeren (33%), gelijk blijven (33%) of afnemen (33%). Van de 6 geïnterviewden die hulp vroegen zag 33% de schulden verergeren, 50% zag deze verminderen en 1 persoon wist niet of er iets veranderd was (17%).

Kenmerkend voor dit cluster is dat hier meer wat oudere vrouwen toe behoren. Zij noemen life-events zoals een scheiding of het overlijden van een naaste vaak als oorzaak van hun schulden en zij voelen zich vaak minder verantwoordelijk voor hun schulden. Geïnterviewden in dit cluster zijn positief over hun eigen financiële vaardigheden en denken relatief vaak dat zij hun schulden alleen op kunnen lossen. Zij hebben vaak zelf contact opgenomen met de SDV en na beëindiging van het contact ook vaak zelf actie ondernomen. De persoonlijke inzet is hier dus vrij groot. Ook hier zien we echter dat er veelal sprake is van een toename van de schulden, zeker wanneer er geen hulp komt van anderen.

### **Cluster 3**

Op basis van de stellingen blijkt dat in dit cluster de geïnterviewden hun financiële vaardigheden als matig beschouwen. Zij zijn zelfverzekerder dan de personen in het eerste cluster maar minder zeker dan die in het tweede cluster. Kenmerkend voor dit cluster is een sterk verantwoordelijkheidsgevoel, geïnterviewden hebben het gevoel dat zij hun schulden zelf veroorzaakt hebben en ze er ook zelf iets aan kunnen doen. De weerbaarheid van deze groep is echter lager dan die van de andere groepen: zo weet men niet wat te doen als er een deurwaarder voor de deur staat. De grootste groep geïnterviewden in dit cluster (30%) heeft een schuld tussen de € 15.000 en € 20.000, de helft van de geïnterviewden (50%) heeft een schuld boven de €10.000.

Cluster 3 omvat 10 personen; 6 mannen en 4 vrouwen. De gemiddelde leeftijd in dit cluster is 33 jaar. De meeste personen hebben één inkomstenbron (60%), anderen hebben twee inkomstenbronnen (30%) en 1 persoon heeft geen inkomsten. De inkomstenbronnen zijn behoorlijk divers: studiefinanciering, loon uit werk, bijstandsuitkering worden door 2 personen genoemd en stagevergoeding, inkomen partner, ziektewet-, WW-, WAO- en Wajonguitkering worden elk slechts één keer genoemd. In dit cluster hebben 6 personen afgezien van hun schuld een of meer problemen: psychische problemen, gezondheidsproblemen, mishandeling als kind, onvoldoende taalvaardigheid, huiselijk geweld en/of verslaving.

De schuld in cluster 3 ontstaat vaak door vaste lasten (50%) als zorg- of andere verzekeringen, overbesteding door bijvoorbeeld telefoonabonnementen of uitgaven gemaakt door een (ex)partner (38%) en life-events (25%). Andere oorzaken werden slechts eenmaal genoemd, waaronder boetes, het niet begrijpen van brieven en advocaatkosten.

5 van de 10 respondenten in dit cluster hebben zelf contact opgenomen met de SDV, 3 personen zijn er via hun eigen netwerk terechtgekomen. 2 geïnterviewden werden doorverwezen door respectievelijk een andere organisatie en een huisarts.

Het valt op dat de respondenten in dit cluster de redenen om niet door te gaan met SDV buiten zichzelf leggen. Genoemd werden de voorwaarden van de SDV (90%), het niet kunnen volgen van de budgetcursussen door werk/studie of de zorg voor een familielid (40%). Ook lijkt het erop dat de eigen gedachten van de geïnterviewden, het in verwarring raken door de SDV, ertoe leidt dat zij hun hulpvraag niet doorzetten (30%).

Na het niet doorzetten van de hulpvraag hebben 2 personen geen actie verdere ondernomen. Zij gaven aan dat zij geen netwerk hadden dat hulp kon bieden en zagen hun schulden verergeren.

De overige 8 ondernamen wel actie: 2 van hen deden dat zelf, 4 personen hebben hulp van anderen gevraagd en 2 anderen hebben zowel zelf actie ondernomen als hulp van anderen gevraagd. Eigen acties waren het verkopen van een auto, het verhuren van een huis, bij ouders gaan wonen, het zelf treffen van een regeling met schuldeisers, zelf een krediet aanvragen bij de GKA, zelf rekeningen blokkeren, zich opnieuw aanmelden bij de SDV en meer gaan werken. Hulp van anderen was afkomstig van een SDV voor zzp'ers en van vrienden of familie. De 2 geïnterviewden die zelf actie ondernamen zagen geen verandering of een verslechtering in hun schuldsituatie. Van de 4 personen die hulp vroegen zagen er 3 een verslechtering en 1 geen verandering. De 2 personen die zowel hulp vroegen als zelf actie ondernamen zagen verslechtering of geen verandering.

Het derde cluster is het kleinst, waardoor voorzichtigheid gebaat is bij het interpreteren van de resultaten. De groep omvat relatief veel jonge personen, wat ook te zien is aan de diversiteit qua inkomstenbronnen (waaronder studiefinanciering) en de steun die zij ontvangen van hun netwerk (bij ouders gaan wonen). Zij beoordelen zichzelf als middelmatig financieel vaardig, maar voelen zich wel verantwoordelijk voor hun schulden. Daarbij valt op dat zij zich minder weerbaar voelen dan de andere clusters. De schulden in dit cluster lijken iets hoger dan die in de andere clusters en zijn vaak veroorzaakt door een combinatie van vaste lasten en overbesteding. Vaak hebben de geïnterviewden zelf contact gezocht met een SDV en relatief vaak krijgen zij hulp van mensen om hen heen. Desondanks zag geen van hen een vermindering in zijn of haar schulden sinds het beëindigen van het contact met de SDV.

### **Conclusie**

In dit hoofdstuk hebben we duidelijk gemaakt dat het hebben van een (goed) netwerk en of het inzetten van acties om de schuld te verminderen – ongeacht de vaardigheden van het individu – in enkele gevallen de schuld doet verminderen. Bovendien kwam naar voren dat de groep geïnterviewden uit drie verschillende groepen bestaat met elk hun eigen kenmerken en vaardigheden. Cluster 1 ervaart onvoldoende financiële

vaardigheden en ervaart weinig grip op de schulden. Mocht deze groep terugkeren naar SDV, dan zou zij baat kunnen hebben bij training in financiële vaardigheden. Daarnaast is het belangrijk na te gaan of de financiële vaardigheden inderdaad gering zijn, of dat dit vooral een gevoelskwestie is en het gevoel van onmacht over de schuldsituatie verminderd kan worden. Cluster 2 lijkt zekerder over zijn financiële vaardigheden. Gezien de achtergrondkenmerken van dit cluster is het mogelijk dat deze personen inderdaad over meer vaardigheden beschikken, maar door een samenloop van omstandigheden in de schulden terecht zijn gekomen. Echter, ook hier zien we dat er veelal sprake is van een verslechtering van de schuldsituatie, zeker wanneer er geen hulp van anderen komt. Mochten deze personen door willen gaan met SDV, dan is het goed om na te gaan hoe het gesteld is met hun financiële vaardigheden : dienen deze verbeterd te worden (en moet het zelfbeeld dan ook wat bijgesteld worden), of moet de hulpverlening zich bij deze groep voornamelijk richten op het oplossen van eerder gemaakte schulden. Cluster 3 scoort middelmatig op financiële vaardigheden en geeft aan zich minder weerbaar te voelen dan de andere clusters. Hoewel deze personen relatief jong zijn, zijn de schulden al vrij hoog en vaak ontstaan door vaste lasten en/of overbesteding. Het gaat hier om een relatief kleine groep is en we moeten dus voorzichtig zijn met het trekken van conclusies, maar deze resultaten zijn wel een reden voor extra aandacht: de kenmerken duiden op een kwetsbare groep waarvan de situatie makkelijk verergert. Mocht deze groep terugkeren naar SDV, dan is het goed om te kijken of zij door training beter inzicht kunnen ontwikkelen in de gevolgen van hun gedrag, financiële vaardigheden kunnen aanleren en tegelijk weerbaarder kunnen worden.



## 4. DISCUSSIE

In dit rapport hebben we een antwoord gegeven op de vraag:

*Welk type burger valt uit tussen het eerste en tweede contactmoment van de schulddienstverlening, welke redenen geeft de burger hiervoor en is deze uitval gewenst?*

Uit dit onderzoek blijkt dat de uitval van burgers na het eerste contactmoment met de SDV voor de meeste betrokkenen onwenselijk is. Na het niet doorzetten van de hulpvraag is de schuld bij 32 van de 53 geïnterviewden verergerd. Bijna twee derde van de respondenten noemde als reden voor het niet doorzetten van de hulpvraag de voorwaarden vanuit de SDV. Een derde van de geïnterviewden gaf als reden de eigen gedachten, zoals het vergeten van de afspraak, het in verwarring raken door SDV of de schaamte om voor de schuld uit te komen. Een derde reden, genoemd door een kwart van de geïnterviewden, is dat de budgetcursus niet op het door de madi vastgestelde/aangeboden moment gevolgd kon worden vanwege andere (ervaren) verplichtingen, zoals werk, studie of de zorg voor een kind, ouder of ander familielid. Een vierde reden, die tien geïnterviewden noemden, is dat het eigen netwerk geen positieve ideeën heeft over SDV, waardoor zij besloten om hier niet mee door te gaan.

De respondenten hebben na het niet doorzetten van de hulpvraag verschillende acties ondernomen en/of een beroep gedaan op het eigen netwerk dat hen hierin ondersteunde. De acties en het netwerk bleken in het merendeel van de gevallen onvoldoende om de schuld te verminderen of af te lossen.

De hoogte van de schuld was bij 37 van de 53 van de geïnterviewden € 5000 of meer. Bij 15 van de 19 de geïnterviewden die al in aanraking waren geweest met SDV was de schuld hoger dan € 5000. Dat gold ook voor 22 van de 33 geïnterviewden die nog niet eerder in aanraking waren geweest met SDV.

Ten tijde van het onderzoek was het eerste contactmoment bij iedere madi min of meer gelijk. De burger kon zich telefonisch, per e-mail of persoonlijk aanmelden voor SDV. Tijdens dit contact werden er vervolgspraken gemaakt. Het tweede klantcontact bestond bij één madi uit een individueel screeningsgesprek met een werknemer van de madi. Bij de andere madi's was het tweede klantcontact een algemene bijeenkomst over bijvoorbeeld het sorteren van de post of het was een algemene voorlichtingsbijeenkomst over de SDV. Bij alle madi's ervoer de burger schaamte om met anderen over de schuld te praten, hoe het tweede contactmoment werd ingevuld speelde daarbij geen rol.

De respondenten die hun initiële hulpvraag bij de SDV na het eerste contactmoment en voor het tweede contactmoment niet doorzetten verschillen sterk van elkaar. Een kwart van de geïnterviewden ontvangt inkomen uit werk terwijl bijna 40 procent een bijstandsuitkering ontvangt. Opvallend is dat de helft van de geïnterviewden naast de schuld een of meer psychische en/of lichamelijke problemen heeft. Geen van de geïnterviewden vertelde een verstandelijke beperking te hebben. Het is mogelijk dat dat daarvan bij deze groep inderdaad geen sprake is, maar ook is mogelijk dat dit tijdens het interview niet duidelijk werd en de betrokkenen hiervoor niet openlijk uit kwamen of wilden komen.

De burgers meldden zich vooral aan voor SDV voor hulp bij het oplossen en aflossen van hun schuld, het omgaan met deurwaarders of bij het treffen van een schuldregeling. Meer dan de helft van de geïnterviewden had een schuld van € 5000 of meer. Bij bijna een derde van de geïnterviewden was die ontstaan door een teveel aan uitgaven, bij een kwart van de geïnterviewden door life-events en/of vaste lasten en/of door een vermindering van het inkomen.

Uit dit onderzoek bleek dat de groep geïnterviewden uit drie verschillende groepen bestaat met elk hun eigen kenmerken en vaardigheden. Cluster 1 ervaart onvoldoende financiële vaardigheden en geeft aan weinig grip te hebben op de schulden. Cluster 2 lijkt zekerder over zijn financiële vaardigheden. Het is mogelijk dat deze groep inderdaad over meer vaardigheden beschikt, maar door een samenloop van omstandigheden in de schulden terecht is gekomen. Echter, ook in dit cluster zien we dat er veelal sprake is van een verslechtering van de schuldensituatie, zeker wanneer er geen hulp van anderen komt. Cluster 3 scoort middelmatig op financiële vaardigheden en geeft aan zich minder weerbaar te voelen dan de andere clusters. Hoewel het hier om relatief jonge mensen gaat, zijn de schulden al vrij hoog en vaak ontstaan door vaste lasten en/of overbesteding. Dit is een kleine groep is en dus moeten we voorzichtig zijn met het trekken van conclusies. Toch zijn deze resultaten wel een reden voor extra aandacht: de kenmerken duiden op een kwetsbare groep waarvan de situatie makkelijk verergert.

## 5. AANBEVELINGEN

De belangrijkste aanbeveling om de uitval te verminderen is dat er in het eerste contact met de burger die meer wil weten over SDV empathie wordt getoond voor diens situatie. Het geven van informatie over SDV is iets anders dan vertellen hoe en wanneer een paspoort verlengd kan worden. De leefwereld en het dagelijks bestaan van burgers die zich melden bij SDV wordt beheerst door hun schulden en het zoeken naar manieren om te overleven. Dat betekent dat de hoeveelheid informatie die de burger kan verwerken beperkt is, evenals zijn planningshorizon (Mullainathan & Shafir, 2013). In het eerste contact met deze burgers dient hiermee rekening gehouden te worden. Dathoudt het volgende in: (a) de eerstvolgende afspraak wordt gepland, (b) er wordt gekeken of de schuldenaar op het aangeboden contactmoment daadwerkelijk kan (er wordt eventueel een dag tevoren een sms gestuurd om hem/haar daaraan te herinneren), (c) indien de eerstvolgende afspraak een groepsbijeenkomst is wordt duidelijk gemaakt dat deze zal worden bijgewoond door lotgenoten, (d) de schuldenaar wordt vriendelijk te woord gestaan en (e) de dienstverlener informeert hoe de schuldenaar het hebben van schulden ervaart. De persoon met wie de schuldenaar het eerste contact heeft moet zich dus empathisch opstellen en zich inleven in de situatie.

Het eerste contact met de burger die meer wil weten over SDV moet niet alleen duidelijk en juist zijn (geen inhoudelijk onjuiste mededelingen bevatten) maar ook niet te moeilijk zijn. Het is aan te raden om de essentie van de antwoorden op de meest voorkomende vragen van burgers zo vast te leggen dat professionals daar altijd op kunnen terugvallen. Dat voorkomt (verkeerd) improviseren. Het zou ook goed zijn om een overzicht van veel voorkomende vragen inclusief antwoorden op de website te zetten. Daarbij is het van groot belang het taal- en woordgebruik af te stemmen op het taalniveau van de cliënten. Zo verdient het aanbeveling de desbetreffende mededelingen en berichten door experts te laten vertalen naar een passend taalniveau, maximaal B1 maar liever nog A2. Het is een overweging om de meest cruciale onderdelen van de dienstverlening niet alleen in het Nederlands, maar ook in de meest voorkomende talen van niet-Nederlandstalige cliënten op de website op te nemen. Hierbij moet dan wél vermeld worden dat bij de hulpverlening Nederlands de voertaal is.

Ook is het belangrijk dat burgers een realistisch(er) beeld hebben/krijgen van de daadwerkelijke doorlooptijd en inhoud van de SDV. Burgers in dit onderzoek meldden zich (voor hun gevoel) laat aan voor SDV en schrokken als duidelijk werd dat het – in hun beleving – nog lang zou gaan duren voordat zij geholpen zouden worden. Ook hier verdient het derhalve aanbeveling de voorlichting zowel mondeling als schriftelijk via de website zo

concreet mogelijk te maken. Verder zouden de doorlooptijden zo kort mogelijk moeten zijn: een eerste afspraak binnen vijf werkdagen na de aanmelding zou de uitval vermoedelijk sterk terugdringen, zo suggereren eerste ervaringen daarmee bij Doras.

Als de gegeven informatie juist is en begrijpelijk voor de schuldenaar en op invoelende wijze aan hem/haar is verteld (de bovengenoemde aanbevelingen), kan de burger een ander idee krijgen van de SDV dan wat zijn omgeving daarvan vindt. Zo lijkt er een verkeerd beeld te zijn ten aanzien van budgetbeheer en schulddienstverlening. Een dergelijke invulling van het eerste contact kan ertoe bijdragen dat burgers eerder hun hulpvraag doorzetten en mede daardoor ook eerder ondersteuning krijgen bij het daadwerkelijk oplossen of beheersbaar maken/stabiliseren van hun schuldsituatie.

Een deel van de mensen die zich voor SDV aanmelden zegt te maken te hebben met meer problemen dan 'alleen maar' schulden. Het is belangrijk om dit in het eerste contact al na te gaan, zodat in het tweede contact hier al rekening mee kan worden gehouden. Als er inderdaad sprake is of lijkt te zijn van multi-problematiek, is het noodzakelijk na te gaan welke dienstverlener/hulpverlener de meest aangewezen persoon is om de regie op zich te nemen.

Het zou goed zijn als de SDV bij het organiseren van budget- en andere (groeps) bijeenkomsten rekening houdt met het feit dat een deel van de cliënten overdag andere verplichtingen (werk/studie/kinderen) heeft. Hoe dat het beste zou kunnen kan wellicht ook aan de cliënten zelf gevraagd worden.

SDV moet binnen de beschikbare mogelijkheden en middelen zoveel mogelijk maatwerk leveren. Uit dit onderzoek blijkt dat de ene uitvaller niet de andere uitvaller is. Zo heeft een grote groep burgers in de eigen beleving gebrekkige financiële vaardigheden en zijn andere burgers minder gemotiveerd voor het hele schulddienstverleningsproces of ze voelen zich (nog) niet verantwoordelijk voor het oplossen van de schuld. Beide groepen kunnen uitvallen, niet alleen zoals hier voordat de dienstverlening feitelijk begint, maar ook daarna nog. Beide groepen vergen vermoedelijk ook een specifieke aanpak.

# LITERATUURLIJST

Blommesteijn, M., Geuns, R. van, Jungmann, N. & Witvliet, M. (2012). Op weg naar effectieve schuldhulp Mesis©: Methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening. Beschikbaar via

[http://www.regioplan.nl/publicaties/rapporten/ontwikkeling\\_screeningsinstrument\\_schuldhulpverlening](http://www.regioplan.nl/publicaties/rapporten/ontwikkeling_screeningsinstrument_schuldhulpverlening)

Gemeente Amsterdam (2010). Herontwerp en heroverweging schuldhulpverlening.

Ambtelijk kernteam Schuldhulpverlening 10 juni 2010. Beschikbaar via

<http://www.bestuur.centrum.amsterdam.nl/Bestuursarchief/2011/Commissie%20WO/Stukken/WOST20110405Advies%20HerontwerpHeroverwSchuldhulpver.pdf>

Gemeente Amsterdam (2012). Beleidsregels Schuldhulpverlening Amsterdam. Beschikbaar

via <http://www.bestuur.centrum.amsterdam.nl/Bestuursarchief/2012/dagelijks%20bestuur/besluiten/DBBS2012%2022%20Beleidsregels%20Schuldhulpverlening%20Amsterdam.pdf>

Gemeente Amsterdam (2012). Toelichting Beleidsregels Schuldhulpverlening Amsterdam.

Beschikbaar via [http://www.regelgeving.amsterdam.nl/nieuwwest/beleidsregels\\_schuldhulpverlening\\_amsterdam/toelichting\\_beleidsregels\\_schuldhulpverlening\\_amsterdam.pdf](http://www.regelgeving.amsterdam.nl/nieuwwest/beleidsregels_schuldhulpverlening_amsterdam/toelichting_beleidsregels_schuldhulpverlening_amsterdam.pdf)

Gemeente Amsterdam (2013). Actualisatie 2013 van het Meerjarenbeleidsplan Inkomens &

Armoedebestrijding 2012-2015. Beschikbaar via <http://www.amsterdam.nl/gemeente/organisatiediensten/dwi/dwicorporate/verslagenplannen/mjbp/actualisatie-2013/@558010/pagina/>

Geuns, R. van (2014). Schuldenvrij niet de enige optie: Effectiviteit van de

schuldhulpverlening in Amsterdam. In Michon, L. & J. Slot (red.), Armoede in Amsterdam:

Een stadsbrede aanpak van hardnekkige armoede (pp. 139-153). Amsterdam: Bureau

Onderzoek en Statistiek van de gemeente Amsterdam.

Geuns, R. van (2013). Every picture tells a story. Armoede: een gedifferentieerd verschijnsel.

Beschikbaar via <http://www.hva.nl/wp-content/uploads/2012/01/131112-lectoralerede-roeland-van-geuns.pdf>

Geuns, R. van, Jungmann, N., Kruis, G., Calkoen, P. & Anderson, P. (2011). Schuldhulpverlening loont! Beschikbaar via [http://www.regioplan.nl/publicaties/rapporten/schuldhulpverlening\\_loont\\_een\\_onderzoek\\_naar\\_de\\_kosten\\_en\\_baten\\_van\\_schuldhulpverlening](http://www.regioplan.nl/publicaties/rapporten/schuldhulpverlening_loont_een_onderzoek_naar_de_kosten_en_baten_van_schuldhulpverlening)

NVVK (2014). Meer met minder: Jaarverslag 2013. Beschikbaar via: <http://www.nvbk.eu/images/pdfs/Jaarverslag%20NVVK%202013.pdf>

Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen. Amsterdam: Maven Publishing.

Panteia (2013). Huishoudens in de rode cijfers 2012: Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens. Beschikbaar via <http://www.panteia.nl/nl/Expertise/Marketing-en-Communicatie/Nieuwsoverzicht-Marketing-en-Communicatie/Schuldenproblematiek%20groeit.aspx#.U9ehlHc3N4>

Tijssen, M. (2012). Offensief tegen schulden: Het versterken van de financiële zelfredzaamheid in Amsterdam. Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2013-2015. Dienst Werk en Inkomen: Amsterdam.

# BIJLAGEN

## **1. INTERVIEW LEIDRAAD**

### ***Start interview***

Interviewer stelt zichzelf voor, legt het doel van het interview uit en creëert een moment waarin de aandacht uitgaat naar de respondent. Stelt bijvoorbeeld de vraag 'Hoe gaat het met u?' of geeft de geïnterviewde een compliment. De informatie die de respondent uitwisselt met de interviewer blijft volgens de Wet bescherming persoonsgegevens geheim (dit ook benoemen).

### ***Aanmelding***

- > Wat waren uw verwachtingen van ... voordat u zich aanmeldde voor schulddienstverlening?
- > Hoe bent u terechtgekomen bij... voor schulddienstverlening?
- > Wat heeft u daarvoor moeten doen?
- > Welke redenen had u om zich aan te melden voor schulddienstverlening?
- > Hoe hoog zijn ongeveer uw schulden?
- > Hoe is uw schuld ontstaan?
- > Bent u eerder in aanraking gekomen met schulddienstverlening? Vragen staan op laatste bladzijde.

### ***Oorzaak geen vervolg aanmelding SDV***

- > Hoe komt het dat u na de aanmelding voor schulddienstverlening niet hebt doorgezet?
- > Hoe heeft uw omgeving invloed gehad op keuze om geen vervolg te geven aan de aanmelding voor schulddienstverlening?
- > Heeft de schulddienstverlening invloed gehad op keuze om na de aanmelding niet door te zetten?

### ***Voorlichting/Informatie/wachttijd***

- > Hoe bent u bij de aanmelding voor schulddienstverlening geïnformeerd en/of geholpen?
- > Kunt u dit (wat meer) toelichten?
- > Hoe bent u geholpen bij de het invullen van formulieren en het verzamelen van bewijsstukken?
- > Denkt u dat beter geholpen of geïnformeerd zou kunnen zijn?
- > Zo ja, hoe?
- > Hoe voelde u zich tijdens de aanmelding voor schulddienstverlening?
- > Hoe zou u zich beter gevoeld hebben?

### ***Gevolgen na niet doorzetten aanmelding***

- > Wat voor gevolgen heeft het niet doorzetten van de aanmelding voor schulddienstverlening voor u gehad?
- > Zijn uw schulden verergerd sinds u geen vervolg heeft gegeven aan de aanmelding voor schulddienstverlening?
- > Zo ja, in welke mate?

### ***Acties na niet doorzetten aanmelding***

- > Welke stappen heeft u ondernomen om uw schulden op te lossen?
- > Heeft uw directe omgeving u geholpen bij het oplossen van uw schulden?
- > Op welke manier heeft uw directe omgeving u geholpen?
- > Zijn uw schulden nu opgelost?
- > Wat kan u doen besluiten terug te keren naar ... voor schulddienstverlening?
- > Wat heeft u daarvoor nodig?

### ***Zelfkennis***

- > Bent u in staat om zelf uw schulden op te lossen?
- > Wat maakt dat u er zo over denkt?
- > Wat heeft u hiervoor nodig?

### ***Persoonlijke gegevens***

- > Geslacht
- > Wat is uw leeftijd?
- > Wat is uw burgerlijke staat?
- > Gezinsamenstelling
- > Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

### ***Inkomsten en uitgaven***

- > Inkomstenbron
- > Waaruit bestaat uw inkomen?
- > Heeft u werk?
- > Hoe hoog is uw inkomen?
- > Bedrag van de uitgaven
- > Hoe hoog zijn ongeveer uw vaste lasten?
- > Heeft u nog andere grote uitgaven naast uw vaste lasten?
- > Hoe groot zijn deze uitgaven ongeveer?



## **Cultuur**

- > Waar komen u en uw ouders vandaan?
- > Bezit u de Nederlandse nationaliteit?
- > Voelt u zich verbonden met Nederland of een ander land?
- > Wat vindt u van schulden?
- > Hoe bent u gewend dat er met schulden wordt omgegaan?
- > Hebben er meer mensen schulden in uw omgeving?
- > Heeft u eerder in uw verleden te maken gehad met mensen die schulden hebben?
- > Wie waren deze mensen?
- > Op welke manier hebben deze mensen invloed op u gehad?
- > Heeft u nog contact met andere organisaties?
- > Waarmee helpen deze organisaties u?
- > Zoekt u nog contact met andere organisaties?

## **Stellingen**

In hoeverre bent u het eens met de volgende opmerking:

1. zeer oneens
2. oneens
3. niet oneens / niet eens
4. eens
5. zeer eens

### **(Verantwoordelijkheidsgevoel)**

- > Ik kan niks aan mijn schulden doen<sup>6</sup>.
- > Ik heb mijn eigen schulden veroorzaakt

### **(Motivatie)**

- > Ik wil er alles aan doen om mijn schulden op te lossen, daarom zal ik met de schulddienstverlening zoveel mogelijk meewerken.

### **(Schaamte)**

- > - Ik praat met anderen in mijn directe omgeving over mijn schulden.

### **(Zekerheid)**

- > Ik durf zelf stappen te ondernemen om mijn schulden op te lossen.

---

6 In de clusteranalyse is dit item omgescoord. Dat wil zeggen dat wanneer een geïnterviewde '1; zeer oneens' antwoordde op de stelling 'Ik kan niks aan mijn schulden doen' dit in SPSS is aangepast in '5; eens' met als stelling 'Ik kan iets aan mijn schulden doen'.

(Weerbaarheid)

- > - Als een deurwaarder voor mijn voordeur staat, durf ik de deur open te doen en weet ik wat ik moet doen.

(Sociaal vaardig)

- > Ik heb veel contact met anderen in mijn omgeving.

(Financieel vaardig)

- > Ik kan goed met geld omgaan.
- > Ik kan goed mijn geldzaken en post bijhouden.
- > Ik kan goed mijn uitgaven bijhouden.

***Indien aanleiding volgende punten uitvragen:***

- > Economisch
- > Geen arbeidsparticipatie
- > Cultureel
- > Onvoldoende taalvaardigheid
- > Geen startkwalificatie
- > Tienermoederschap (eenoudergezin)
- > Normatief
- > Politie en/of justitie
- > Huiselijk geweld
- > Kindermishandeling en -misbruik
- > Psychosociaal
- > Psychische problemen
- > Verslaving
- > Andere ernstige gezondheidsproblemen

***Slot***

De geïnterviewde bedanken en cadeaubon geven. Informeren of hij/zij nog vragen heeft.

# TABEL MET GEMIDDELDEN OP DE STELLINGEN PER CLUSTER

Tabel 1 *Gemiddelden op de stellingen per cluster en verschillen tussen de clusters.*

		Cluster				Totaal (n = 53)	Verschillen tussen clusters
		1 (n = 25)	2 (n = 18)	3 (n = 10)			
Verantwoorde- lijkheid	Ik kan niets aan mijn schulden doen <sup>1</sup> .	1,32	1,02	2,30	1,40	3 > 2	
	Ik heb mijn eigen schulden veroorzaakt.	3,69	2,78	4,52	3,54	1 > 2 3 > 1, 2	
Motivatie	Ik wil er alles aan doen om mijn schulden op te lossen.	4,17	4,05	4,12	4,12		
Schaamte	Ik praat met anderen in mijn directe omgeving over mijn schulden.	2,96	2,94	3,10	2,98		
Zekerheid	Ik durf zelf stappen te ondernemen om mijn schulden op te lossen.	3,96	4,22	3,77	4,01		
Weerbaarheid	Als een deurwaarder voor mijn voordeur staat, weet ik wat ik moet doen.	3,39	3,85	2,20	3,32	1 > 3 2 > 3	
Sociale vaardigheden	Ik heb veel contact met anderen in mijn omgeving.	3,60	3,28	3,23	3,42		
Financiële vaardigheden	Ik kan goed met geld omgaan.	2,16	4,17	3,00	3,00	2 > 1, 3	
	Ik kan goed mijn geldzaken en post bijhouden.	2,20	4,17	3,90	3,19	2 > 1 3 > 1	
	Ik kan goed mijn uitgaven bijhouden.	2,48	4,06	3,91	3,28	2 > 1 3 > 1	

- 1 In de clusteranalyse is dit item omgescoord. Dat wil zeggen dat wanneer een geïnterviewde '1; zeer oneens' antwoordde op de stelling 'Ik kan niks aan mijn schulden doen' dit in SPSS is aangepast in '5; eens' met als stelling 'Ik kan iets aan mijn schulden doen'.



© Hogeschool van Amsterdam  
November 2014

LECTORAAT ARMOEDE EN PARTICIPATIE

Kenniscentrum Maatschappij en Recht

Wibautstraat 5a

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

[www.hva.nl/kmr](http://www.hva.nl/kmr)