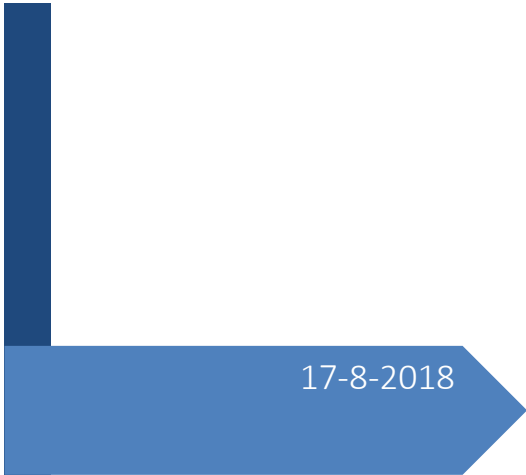
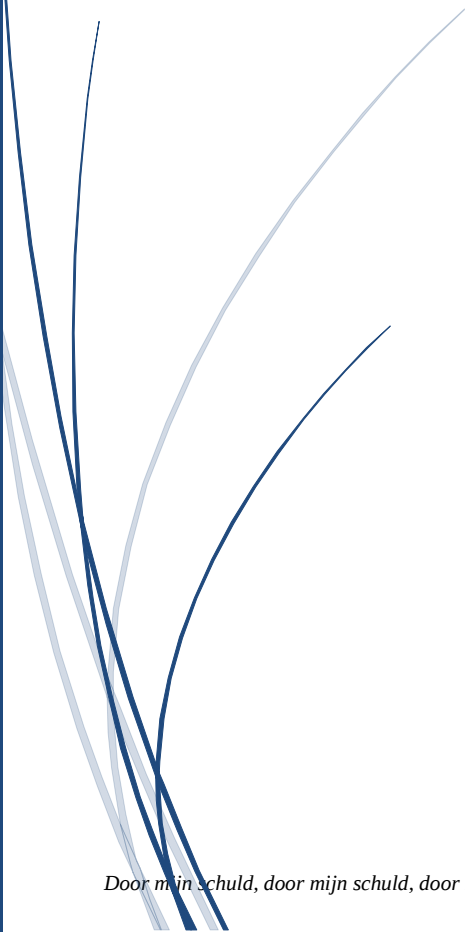




17-8-2018

Door mijn schuld, door mijn schuld, door mijn grote schuld....

Een afstudeeronderzoek naar een verbetering van
effectiviteit van schuldhulpverlening.



Progresscode: 78D4G- AFOZ

Studentnummer: 2594943

Vak: afstudeeronderzoek

Docent: Stefan Assink en Marianne
Sommers

Fontys Hogescholen, Bachelor Social Work te Eindhoven
Leerjaar 4 DT Periode 4
2017- 2018

Marlie van Oijen

SAMENVATTING

Schulden maken lijkt bij onze maatschappij te horen. Het hebben van schulden vormt gelukkig lang niet altijd een probleem. Wanneer financiële verplichtingen niet meer nagekomen kunnen worden en de schuldeisers daarbij niet bereid zijn om de aflossingseisen te versoepelen, wordt er gesproken over een problematische schuldensituatie (Jungmann & Madern, 2017). In het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is de gemeente sinds 2012 verplicht om hulp te bieden aan burgers met problematische schulden (De wegwijzer naar informatie en diensten van alle overheden, sd).

Er wordt door een grote groep burgers een beroep gedaan op schuldhulpverlening binnen de gemeente V. Echter de aangeboden begeleiding heeft lang niet altijd het gewenste resultaat van duurzame financiële zelfredzaamheid van de burger (Westhof & de Ruig, 2015).

GEMEENTE V

De algemene doelstelling in het minimabeleid van de gemeente V luidt dat burgers niet door financiële belemmeringen mogen worden uitgesloten van participeren in de samenleving (Herijking Minimabeleid, 2017). Een van de middelen waarmee deze doelstelling moet worden bereikt, is een verbetering van de effectiviteit van schuldhulpverlening. Binnen de gemeente V houdt team Schulddienstverlening zich bezig met de uitvoering van schuldhulpverlening zoals deze is vastgelegd in de Wgs. Om te komen tot prioritering van de dienstverlening en evidence- based keuzes ter ontwikkeling van het beleid is nader praktijk gericht onderzoek noodzakelijk.

Dit kwalitatieve onderzoek wordt uitgevoerd binnen de gemeente V, onder burgers die zich hebben aangemeld bij Schulddienstverlening voor een oplossing voor hun problematische schuldensituatie. Binnen team Schulddienstverlening zijn drie sociaal agogen werkzaam die hiervoor verantwoordelijk zijn.

ONDERZOEKSVRAAG

De centrale vraag in dit onderzoek luidt:

“Wat heeft de sociaal- agoog binnen de gemeente V nodig om burgers met problematische schulden te begeleiden naar duurzame financiële zelfredzaamheid?”

Voor beantwoording van de centrale vraag is het uitgangspunt dat de geboden begeleiding van de sociaal- agoog een positief effect heeft op de financiële zelfredzaamheid voor de burger met problematische schulden. Vanuit de theorie wordt aangetoond dat autonomie, motivatie en de ervaring van schaarste mogelijk van grote invloed kan zijn op de beïnvloeding van nieuw aan te leren gedrag. Om deze reden is er binnen dit onderzoek expliciet getracht om de betekeniswereld van burgers achter interacties, processen, gedragingen, gevoelens, en ervaringen te exploreren (Lange de & Schuman, 2011). Door middel van kwalitatieve diepte interviews waarin de burgers zich gehoord voelen en aangesloten wordt bij de behoefte van de burger om te vertellen over de eigen ervaringen en beleving van de werkelijkheid (Boeije, 2008), zijn uit de resultaten conclusies geformuleerd welke hebben bijgedragen aan beantwoording van de centrale vraag van dit onderzoek. Daarnaast is er een groepsinterview afgenomen met de drie sociaal agogen werkzaam bij team Schulddienstverlening. Naast een eerste reactie over de resultaten uit de individuele interviews met burgers, is in dit groepsinterview geprobeerd om samen met de sociaal agogen te zoeken naar oplossingsrichtingen en haalbaarheid van de implementatie.

THEORIE

Aan de hand van de theorie van gepland gedrag (Ajzen, 2011), de theorie van schaarste (Mullainathan & Shafir, 2013) en de theorie over gezond financieel gedrag (Jungmann & Madern, 2016) is getracht om het onderzoeksthema af te bakenen en te zorgen voor aansluiting bij actuele thema's en discussies. Tijdens de interpretatie van gegevens uit de analyse is deze kennis weer naar voren gehaald en gebruikt voor het formuleren van de conclusies en aanbevelingen.

RESULTATEN & CONCLUSIES

Uit de resultaten van het onderzoek is gebleken dat ~~burgers door een gevoel van schaamte zich pas erg laat melden bij Schulddienstverlening voor hulp bij hun problematische schulden~~. Een aangescherpte samenwerking met andere afdelingen binnen de gemeente V zou kunnen bijdragen aan het voorkomen van problematische schulden. Er kan ook meer samenwerking gezocht worden met Bureau Sociaal Raadsliden (BSR) (Bureau Sociaal Raadsliden, sd). Zij kunnen laagdrempelig veel hulp en ondersteuning bieden aan de burger tijdens de aanmeldprocedure maar ook bij het op orde brengen en houden van de eigen administratie van de burger.

Wanneer een burger met problematische schulden zich aanmeldt bij Schulddienstverlening dient er aandacht te zijn voor het betrekken van de burger bij het stellen van doelen en op welke wijze deze bereikt kunnen worden. Het betrekken van de burger zorgt ervoor dat deze zich gehoord voelt en verhoogd zijn gevoel voor zelfbepaling en autonomie (Kuiper & Laat, de). Ook de motivatie om gestelde doelen te behalen kan hierdoor vergroot worden (Baumeister & Tierney, 2012).

Het inzetten van budgetbeheer kan zorgen voor rust en stabiliteit in de financiële situatie, waardoor de executieve functies (Jungmann & Madern, 2017) toenemen. Hierdoor blijft er meer bandbreedte over om te werken aan de gestelde doelen voor financiële zelfredzaamheid (Mullainathan & Shafir, 2013). Een traject budgetbeheer dient altijd in combinatie met een traject coaching afgebouwd te worden en in een traject coaching moet voldoende aandacht zijn voor de aspecten van weten- kunnen en handelen (Jungmann & Madern, 2016). Daarbij is duidelijk uit de resultaten op te maken dat het volgen van een traject coaching heeft zorg gedragen voor een verhoging van de financiële competenties (Nibud, 2012).

Het hebben van een geslaagde schuldregeling draagt er volgens de burger het meeste aan bij om het gevoel van welbevinden te verhogen. Omdat dit het beste perspectief biedt op nieuwe mogelijkheden en kansen voor de directe toekomst. Om deze reden is het van belang om oog te hebben voor de tijd tussen de aanmelding bij Schulddienstverlening en het verkrijgen van een geslaagde minnelijke schuldregeling.

AANBEVELINGEN

Op basis van bovenstaande conclusies zijn de volgende aanbevelingen voor de beroepspraktijk geformuleerd:

- De burger (nog meer) betrekken bij het vaststellen van de eigen doelen en deze vast leggen in het huidige plan van aanpak.
- Het eigen netwerk van de burger meer inzichtelijk maken.

- De voorgeschreven tijdsindicaties, tussen de aanmeldprocedure en geslaagde minnelijke schuldregeling, volgens de gedragscode NVVK (Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren) in acht nemen en conform hiernaar handelen.
- Preventief voorkomen van schulden door een outreachende aanpak.
- Professionalisering van de sociaal agogen blijven stimuleren.
- Sociaal agogen opleiden in de gespreksmethodiek 'Motiverende gespreksvoering'.
- Sociaal agogen meer inzicht bieden in de theorie over 'Schaarste' om zo de empathie voor de burger te vergroten.
- Budgetbeheer ook preventief in gaan zetten.
- Coaching traject verder door ontwikkelen.
- Samenwerking met interne- en externe netwerkpartners aanscherpen.

VOORWOORD

Met gepaste trots presenteer ik aan u mijn afstudeeronderzoek!

Ik durf mijn professionele pad hobbelig te noemen omdat ik er pas op latere leeftijd achter kwam waar mijn hart lag, namelijk in de maatschappelijk dienstverlening bij schuldhulpverlening. Omdat ik geen opleiding hiervoor gevolgd heb, ben ik onderaan de ladder begonnen. Dit heeft ervoor gezorgd dat ik veel verschillende aspecten van de schuldhulpverlening heb mogen verkennen wat absoluut zijn voordelen heeft gehad, maar ook voor een bepaalde onzekerheid omdat ik niet altijd goed wist waar mijn handelen door bepaald werd en ik dit vaak intuïtief deed. Van daaruit ontstond de behoefte om mijn kennis en vaardigheden te gaan ontwikkelen.

Omdat ik vooral geïnteresseerd ben in de gedragsmatige kant van schuldhulpverlening heb ik gekozen voor de Bachelor opleiding Social Work aan de Fontys Hogeschool te Eindhoven. In september 2014 ben ik gestart met de deeltijd opleiding en voor mij zijn deze jaren voorbij gevlogen. Naast het vergaren van ontzettend veel nieuwe kennis en vaardigheden, heb ik tijdens mijn opleiding vriendschappen opgedaan die veel voor mij betekenen. Samen met mijn studiemaatjes, Masha, John en Danielle, heb ik elke periode met mooie resultaten af kunnen sluiten en ondanks een drukke baan en gezinsleven binnen 4 jaar met mijn afstuderen kunnen starten.

Mijn afstudeeronderzoek vindt plaats bij Schulddienstverlening binnen de gemeente V, mijn werkgever. Het is een periode geweest die zich kenmerkt door ups en downs. Niet eerder bleek het zo lastig om een druk gezinsleven en een baan te combineren met mijn studie. Echter omdat ik zo ontzettend gemotiveerd was en iedere keer weer energie kreeg na een interview met een respondent of het lekker vlot kunnen schrijven van een hoofdstuk, was opgeven geen optie en vooruit gaan de enige mogelijkheid.

Dit was niet gelukt zonder de steun van velen, daarom mag een woord van dank niet ontbreken.

Ik wil beginnen met het bedanken van mijn werkgever, de gemeente V, dank zij hun vertrouwen in mijn kennis en vaardigheden heb ik de mogelijkheid gekregen om schuldhulpverlening binnen de gemeente V te ontwikkelen tot hét toonaangevende team Schulddienstverlening. Veel omliggende gemeenten hebben ons hierbij nauwlettend gadeslagen en komen nu voor advies en hulp een kijkje in onze keuken nemen. Dit onderzoek is een belangrijk onderdeel van de doorontwikkeling van Schulddienstverlening gebleken.

Daarnaast wil ik mijn afstudeerdocenten, Marianne Sommers en Stefan Assink bedanken, zij zijn een belangrijke ondersteuning geweest.

Ook de deelnemende respondenten wil ik graag een woord van dank geven, zonder hen had dit onderzoek niet plaats kunnen vinden.

Natuurlijk mag ik mijn studiemaatjes niet vergeten, zij begrepen als geen ander hoe moeilijk het ooit was om de balans te bewaren tussen studeren, gezin en baan. Zonder hen had ik deze 4 jaar heel anders beleefd.

Mijn lieve vrienden en familie stonden altijd klaar om mijn kinderen op te vangen, een maaltijd te koken en met heel veel woorden van steun en motivatie; Dank jullie wel!

Als laatste mogen mijn fantastische kinderen en man niet aan dit dankwoord ontbreken.

Mijn gezin, mijn baken, mijn reden om altijd weer dat stapje extra te zetten. De wilskracht om door te gaan komt uit deze bron. Mijn man, mijn steun en toeverlaat en rots in de branding met zijn voor mij inmiddels legendarische woorden: “Komt goed, schatje!”.

Hij heeft gelijk, het is goed gekomen want ik ben ontzettend trots op het resultaat.

Marlie Van Oijen, 9 augustus 2018

INHOUD

Samenvatting	1
Voorwoord	4
Inleiding	7
Hoofdstuk 1: Context en probleemschets	9
1.1 Probleemanalyse	9
1.2 Probleemstelling	15
1.3 Onderzoeksdoelstelling.....	16
1.4 Hoofdvraag en deelvragen.....	16
1.5 Begripsafbakening	17
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader.....	19
2.1 Context	19
2.2 Een theorie over gebrek aan middelen en de gevolgen hiervan.....	20
2.3 Theorie over ontstaan van gedrag.....	21
2.4 Vergroten van de financiële zelfredzaamheid	23
2.5 Wat werkt bij de aanpak van schulden	25
Hoofdstuk 3: Methodologie.....	28
3.1 Onderzoekspopulatie en steekproef	28
3.2 Dataverzamelingsmethode.....	29
3.3 Meetinstrument	31
3.4 Data- analyse	32
Hoofdstuk 4: Resultaten	34
4.1 Respondenten	34
4.2 Deelvraag 1.....	35
4.3 Deelvraag 2.....	39
4.4 Deelvraag 3.....	42

Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen	53
5.1 Conclusies.....	53
5.3 Aanbevelingen	62
Hoofdstuk 6: Discussie.....	65
6.1 Betekenis en bruikbaarheid.....	65
6.2 Sterkte- en zwakteanalyse.....	68
Bibliografie.....	69
Bijlagen	71
Bijlage 1: Topiclijst individuele interviews	71
Bijlage 2: Voorbereiding en topiclijst groepsinterview	73
Bijlage 3: Codeboom individuele interviews	76
Bijlage 4: Codeboom groepsinterview	77
Bijlage 5: Informed consent.....	78

INLEIDING

“Waarom arme mensen domme dingen doen?” (Bregman, 2013), dit artikel uit de Correspondent belicht, anders dan de titel doet vermoeden, dat armoede meer is dan een opeenstapeling van onbegrijpelijke keuzes van mensen die niets meer hebben.

Mensen met schulden doen soms dingen die we echt niet kunnen begrijpen, gaan onverstandig met hun geld om, doen dingen die de situatie juist verergeren of passen hun uitgaven niet aan op hun teruggelopen inkomen (Wesdorp & Jungmann, 2016).

Wesdorp en Jungmann (2016), stellen dat de verwijten en vooroordelen gemakkelijk gemaakt zijn: ga beter met je geld om, zoek werk, maak die opleiding af.

Een baanbrekende theorie over de gevolgen van geldgebrek voor je denkvermogen laat zien dat dit niet klopt (Mullainathan & Shafir, 2013). Uit allerlei onderzoek komt naar voren dat de impact van schulden op het gedrag van mensen groot is. Hoewel geld niet gelukkig maakt, kan een gebrek aan geld om je rekeningen te betalen, zeker ongelukkig maken (Wesdorp & Jungmann, 2016). Naast persoonlijk leed zorgen problematische schulden ook voor hoge maatschappelijke kosten. Uit onderzoek blijkt dat de inzet van schuldhulpverlening twee keer zoveel oplevert dan wat de maatschappelijke kosten zouden zijn als er geen ondersteuning wordt aangeboden (van Geuns, Jungmann, Kruis, Calkoen, & Anderson, 2011).

Dit kwalitatieve onderzoek wordt uitgevoerd binnen de gemeente V, onder de burgers die zich hebben aangemeld bij team Schulddienstverlening voor een oplossing bij hun problematische schulden situatie. Binnen team Schulddienstverlening zijn drie sociaal agogen werkzaam die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs).

Directe aanleiding voor dit onderzoek is de herijking van het minimabeleid van de gemeente V in 2017. Hierin luidt de algemene doelstelling dat burgers niet door financiële belemmeringen mogen worden uitgesloten van participeren in de samenleving, één van de middelen waarmee deze doelstelling bereikt moet worden, is een verbetering van effectiviteit van de schuldhulpverlening (Herijking Minimabeleid, 2017). Echter de aangeboden begeleiding tijdens een schuldhulpverleningstraject heeft lang niet altijd het gewenste resultaat van duurzame financiële zelfredzaamheid (Westhof & de Ruig, 2015). Team Schulddienstverlening is in 2016 gestart met een transitietraject ter verbetering van haar dienstverlening. Om te komen tot prioritering van de dienstverlening en evidence- based keuzes ter ontwikkeling van het beleid is nader praktijkgericht onderzoek nodig.

Daarom is in dit onderzoek de centrale vraag: “Wat heeft de sociale agoog binnen de gemeente V nodig om burgers met problematische schulden binnen de gemeente V te begeleiden naar financiële zelfredzaamheid?”

Om dit complexe probleem verder te analyseren en te komen tot aanbevelingen, is een praktijkgericht kwalitatief onderzoek gestart.

LEESWIJZER

Het onderzoek start bij hoofdstuk 1 waarin een weergave gegeven wordt van de literatuurstudie waar dit onderzoek naar een verbetering van effectiviteit in de schuldhulpverlening op gebaseerd is. De urgentie van schuldenproblematiek wordt op drie niveaus uitgelegd om te eindigen met een probleemstelling. Hieruit vloeit de hoofdvraag, welke beantwoordt wordt door middel van drie deelvragen. De begripsafbakening zorgt voor een kadering van de gebruikte begrippen, welke ertoe bij moeten dragen dat deze in de juiste context geplaatst kunnen worden.

In hoofdstuk 2 vervult het theoretisch kader een belangrijke functie in de opzet en uitvoering van dit onderzoek. Het bakent het onderzoek af en zorgt voor aansluiting bij actuele ideeën en discussies. Tijdens de interpretatie van gegevens uit de analyse wordt deze kennis en informatie weer naar voren gehaald en gebruikt.

Hoofdstuk 3 geeft uitleg over de gebruikte methodologie: welke keuzes zijn gemaakt in de onderzoeksopzet, de systematische analyse van gegevens en hoe de kwaliteit in het onderzoek bewaakt wordt.

In hoofdstuk 4 wordt een weergave gegeven over de eerste beschikbare resultaten uit het onderzoek.

Deze resultaten worden omgezet in conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 5 waardoor ook de centrale vraag uit dit onderzoek beantwoord kan worden in dit hoofdstuk.

Tijdens de discussie in hoofdstuk 6 worden de kanttekeningen bij dit onderzoek besproken en is een sterkte/-zwakte/- analyse opgenomen.

Het onderzoeksrapport eindigt met een weergave van de bronnen die zijn gebruikt voor dit onderzoek en tenslotte een bijlage waarin stukken zijn opgenomen waarnaar verwezen wordt in dit onderzoek.

Doordat dit een vernieuwde versie van het onderzoek is, is de nieuwe toegevoegde tekst rood en de tekst die hierdoor overbodig is bevonden doorgestreept.

HOOFDSTUK 1: CONTEXT EN PROBLEEMSCHETS

In dit hoofdstuk wordt een weergave gegeven van hoe de onderzoeksvraag- en deelvragen tot stand gekomen zijn. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een begrippenkader.

1.1 PROBLEEMANALYSE

De urgentie van de complexiteit van het probleem voor de sociaal agoog wordt in de probleemanalyse op drie niveaus uitgelegd.

1.1.1 SCHULDHULPVERLENING

Schulden maken lijkt tegenwoordig bij onze maatschappij te horen. Veel mensen hebben een hypotheek, staan rood of hebben een persoonlijke lening. Het hebben van schulden vormt gelukkig lang niet altijd een probleem. Er kunnen echter situaties ontstaan waardoor burgers hun financiële verplichtingen niet meer na kunnen komen. Wanneer schuldeisers daarbij niet bereid zijn de aflossingseisen te versoepelen, wordt er gesproken van een problematische schuldensituatie (Jungmann & Madern, 2017). **De oorzaak van het probleem ligt niet in de omvang en aard van de schulden, maar in de afloscapaciteit en het gedrag van de persoon met schulden (Zuithof, Mateman, & Verweij, 2016).** Een huishouden met een problematische schuldensituatie heeft de mogelijkheid zich hiervoor te wenden tot de gemeente voor schuldhulpverlening, die in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) verplicht is dit aan te bieden.

De verantwoordelijkheid van de Nederlandse gemeenten om hulp te bieden aan burgers met problematische schulden is sinds 1 juli 2012 expliciet in de Wgs verankerd. Tot de Wgs bestond hiervoor geen ander kader dan de algemene zorgplicht van gemeenten op basis van de Gemeentewet. Schuldhulpverlening kreeg hierdoor niet altijd voldoende aandacht van gemeenten (De wegwijzer naar informatie en diensten van alle overheden, sd).

1.1.2 URGENTIE

Er wordt door een grote groep burgers een beroep gedaan op schuldhulpverlening. De aangeboden begeleiding tijdens een schuldhulpverleningstraject heeft lang niet altijd het gewenste resultaat van duurzame financiële zelfredzaamheid van de burger (Westhof & de Ruig, 2015). Het belang om burgers te begeleiden naar duurzame financiële zelfredzaamheid is vanuit het perspectief van de burger, organisatie en maatschappij te beargumenteren.

Urgentie vanuit de maatschappij

“Sinds de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) per 1 juli 2012 hebben gemeenten veel werk verzet om de schuldhulpverlening aan hun burgers goed invulling te geven. Daarin hebben zij stappen voorwaarts gezet, echter het kan en moet beter. Het kabinet vindt het belangrijk dat iedereen die er niet in slaagt zijn problematische schulden zelf op te lossen, zich tot de gemeente kan wenden voor passende ondersteuning en daar ook gehoor vindt. Mensen mogen zich niet in de steek gelaten voelen.”

Brief van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (kamerstuk I, 34509, nr 1, 2016)

De schuldensituatie van Nederlandse huishoudens is de laatste 10 jaar flink toegenomen. Naar schatting heeft 1.4 miljoen huishoudens te maken met risicovolle schulden, problematische schulden of zit in een schuldhulpverleningstraject. Dat is een op de vijf huishoudens (Westhof & de Ruig, 2015). Tussen 2008 en 2013 is er sprake van een verdubbeling van huishoudens die een beroep doen op schuldhulpverlening, waar in 2008 nog sprake was van 44.100 aanmelding bij schuldhulpverlening worden er in 2013 89.000 aanmeldingen geregistreerd.

In 2015 wordt een schatting gemaakt dat 193.000 huishoudens (2,5%) in een schuldhulpverleningstraject zitten (Westhof & de Ruig, 2015).

Daarnaast lopen 614.000 tot 858.000 (8,1% tot 11,3%) huishoudens risico op problematische schulden en zijn er naar schatting 351.000 tot 571.000 (4,6% tot 7,5%) huishoudens met onzichtbare problematische schulden en lijkt deze groep jaarlijks alleen maar te groeien (Westhof & de Ruig, 2015).

Maatschappelijke trends

Vroeger waren het voornamelijk mensen met een bijstandsuitkering of werkenden met een zeer laag inkomen die financiële problemen hadden. Sinds de kredietcrisis in 2008 zijn door ontslag, echtscheiding en de crisis op de woningmarkt ook mensen met een modaal inkomen (of hoger) in de problemen geraakt (Zuithof, Mateman, & Verweij, 2016).

Hiermee is ook een trend zichtbaar geworden van een verschuiving van oorzaken van schulden: vroeger leiden sociale en persoonlijke problemen tot financiële problemen, daarnaast is er steeds meer een tendens zichtbaar dat de financiële problemen leiden tot sociale en persoonlijke problemen (Zuithof, Mateman, & Verweij, 2016).

Voorbeelden hiervan zijn sociale netwerken die afbrokkelen, lidmaatschappen van verenigingen worden opgezegd en gezinnen worden afhankelijk van hulp van familie, vrienden en van de hulpverlening.

Oorzaken

Oorzaken van schulden mag gezocht worden in een combinatie van factoren:

1. Omgevingsfactoren: economische situatie, complexiteit samenleving, structurele armoede
2. Bewust en onbewust gedrag: motivatie, financiële kennis en vaardigheden
3. Onverwachte gebeurtenissen: life- events zoals scheiding, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid etc.
4. Persoonsgebonden factoren: lichtverstandelijke beperking, psychiatrische problemen

Gevolgen

De gevolgen van schuldenproblematiek (opvang, hulpverlening, schuldsanering) kost de samenleving jaarlijks 11 miljard euro. Het Nibud (2014) heeft becijferd dat voor elk huishouden met ernstige financiële problemen de samenleving € 100.000 euro betaald.

Complexiteit van de problematiek

De actuele ontwikkelingen op het beleidsterrein van schuldhulpverlening zijn erg complex en de gemeentelijke autonomie is ook zeer divers te noemen. Bovendien komt uit onderzoek naar voren dat er nog maar erg weinig bekend is over de factoren die het succes van schuldhulpverlening bepalen. Nadja Jungmann, een autoriteit op dit terrein, formuleert: ‘We hebben een aantal interventies onderzocht en zien dat ze resultaat hebben. Wat wij niet weten, is waarom ze resultaat hebben.’ (Jungmann & Madern, 2016).

In het onderzoek van Westhof en de Ruig (2015), ‘Huishoudens in de rode cijfers’, wordt gesteld dat er nog geen ultieme indeling van oorzaken ontwikkeld is, en geven aan dat voor een theorie voor het ontstaan van schulden in feite langlopend of experimenteel onderzoek nodig is vanwege de omvang en complexiteit van de problematiek.

Een beleidsterrein dat continu in beweging is, vraagt om regelmatig te kijken naar welke aanpak het beste is. Vooral voor schuldhulpverlening aan specifieke groepen geldt dat gemeenten nog vaak op zoek zijn naar welke aanpak en welke ondersteuning het meest effectief is en of de dienstverlening die de gemeente standaard aanbiedt wel geschikt is voor alle typen hulpvragers. Het doel is om te komen tot meer effectieve interventies in de leefwereld van mensen en zichtbaar te maken welke systeemelementen die effectiviteit belemmeren en op welke wijze het rendement van de gezamenlijke investering kan worden verhoogd.

Er wordt belang gehecht aan deze innovaties aangezien hierbij vanuit vaak grote gedrevenheid en betrokkenheid bij de problematiek gezocht wordt naar nieuwe en betere oplossingen voor bekende knelpunten. Belangrijk hierbij is om te monitoren wat werkt en wat niet werkt. De focus kan daardoor liggen op het verspreiden van die initiatieven die bijdragen aan de aanpak van de schuldenproblematiek (De wegwijzer naar informatie en diensten van alle overheden, sd)-

Met een groot deel van de Nederlandse huishoudens gaat het financieel goed, dat wil zeggen dat maandelijks de financiële verplichtingen nagekomen worden (Jungmann & Madern, 2017):

Toch heeft bijna een vijfde van alle Nederlandse huishoudens risicovolle of problematische schulden (Westhof & de Ruig, 2015). Uit recente onderzoeksrapporten komen twee belangrijke ontwikkelingen naar voren (van der Schors, Van der Werf, & Schonewille, 2015) (Westhof & de Ruig, 2015) (Bennink, Das, Cuelenaere, & Elshout, 2015):

1. Het afgelopen jaar lijkt de groei van schuldenproblematiek te zijn afgenomen;
2. Er is een groeiende groep met geen of nauwelijks perspectief op een schuldevrije toekomst als gevolg van stijgende vaste lasten en andere kosten;

Uiteraard is het positief dat de groei van problematische schulden over zijn hoogste piek lijkt te zijn echter vooral de tweede ontwikkeling geeft reden tot zorgen. Hierdoor is het belangrijk om aandacht te besteden aan de financiële competenties van burgers (Jungmann & Madern, 2017):

De afgelopen jaren is wereldwijd door diverse wetenschappers de conclusie getrokken dat interventies om de financiële competenties van de burger te bevorderen weinig opleveren (Willis, 2011) (Mandell, 2012) (Miller, Reichelstein, Salas, & Zia, 2014) (Fernandes, Lynch, & Netemeyer, 2014). Hoewel het niet om dezelfde onderzoeken gaat en de conclusies niet volledig identiek geformuleerd zijn is de gemeenschappelijke deler uit deze onderzoeken dat de inzet van interventies er niet of nauwelijks aan bijdraagt dat mensen gezonder financieel gedrag gaan vertonen.

Toch blijkt uit het Nederlandse onderzoeksrapport 'Schuldhulpverlening loont' (van Geuns, Jungmann, Kruis, Calkoen, & Anderson, 2011) dat het rendement van schuldhulpverlening gemiddeld twee keer zo hoog is als de kosten.

Het verschil tussen de meta-analyses uit het buitenland en de interventies die in Nederland worden ingezet ter bevordering van de financiële competenties van burgers, is de context waarin de interventies toepasbaar gemaakt worden. In Nederland worden interventies expliciet ingezet in de context van burgers met schuldenproblematiek (Jungmann & Madern, 2016). Dit in tegenstelling tot de eerder genoemde onderzoeken, hierin worden interventies

vooral toegepast ter voorkoming van financiële problematiek. Een tweede belangrijk verschil is te maken in de vorm waarop een interventie wordt aangeboden. In Nederland worden veel interventies individueel aangeboden terwijl de voorgenoemde studies voornamelijk betrekking hebben op groepsgewijze interventies (Jungmann & Madern, 2016):

~~Hiermee mag gesteld worden dat de uitkomsten van de meta-analyses niet geheel overeenkomen met de situatie zoals deze in Nederland geldt en daarmee onvoldoende toepasbaar zijn (Jungmann & Madern, 2016):~~

Urgentie vanuit de organisatie

Ook binnen de gemeente V is sprake van de landelijke waargenomen trend dat steeds meer huishoudens in de financiële problemen raken. Dit is zichtbaar vanwege een grote toename van aanvragen voor bijzondere bijstand voor beschermingsbewind met schuldenproblematiek, een toename van aanvragen voor kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen maar ook de alsnar groter wordende lijsten met terugvorderingen waarbij de gemeente als schuldeiser moet optreden tegen haar burgers.

Bij de invoering van de Wgs in 2012 heeft de gemeente V schuldhulpverlening volledig uitbesteed aan een lokale maatschappelijke netwerkpartner. In 2016 is besloten tot een transitietraject waarin de integrale schuldhulpverlening binnen en door de gemeente V uitgevoerd gaat worden door team Schuldienstverlening. Aanleiding voor deze rigoureuze aanpak is dat de Wethouder Sociale zaken (mevrouw M. van Dongen- Lamers) van de gemeente V de sociale en persoonlijke problematieken van haar burgers zag groeien via meldingen bij het generalisten en specialisten team maar ook uit de keukentafelgesprekken bij de consulenten van de WMO. Geheel in lijn met de landelijke, maatschappelijke trends werden financiële problemen als oorzaak opgegeven voor de sociale en persoonlijke problemen waarvoor hulp werd gevraagd binnen de verschillende hiervoor bestemde afdelingen van de gemeente V.

De gemeente V heeft nooit een registratiesysteem bijgehouden van meldingen voor schuldhulpverlening waardoor het onmogelijk is gebleken om in cijfers de meldingen vanaf 2012 weer te geven.

Halverwege 2017 is een ICT-systeem (Key 2 Schuldhulpverlening van Centric) in gebruik genomen ter ondersteuning van de uitvoering van schuldhulpverlening waardoor monitoring van managementinformatie beter zichtbaar en beschikbaar moet worden echter zijn de eerste resultaten hiervan pas vanaf januari 2019 beschikbaar. Zo ook met het geschreven beleidsplan voor schuldhulpverlening binnen de gemeente V, in 2012 is de Wgs omgezet tot het beleidsplan van de gemeente V voor de uitvoering van schuldhulpverlening. Dit beleidsplan biedt vooralsnog weinig tot geen handvaten anders dan voorgeschreven in de wet. Het voordeel hiervan is dat in tegenstelling tot veel andere gemeente, de gemeente V geen enkele uitsluitingsgronden kent en team Schuldienstverlening zich hierdoor niet beperkt hoeft te voelen in de uitvoering van haar werkzaamheden. Het staat echter wel op de politieke agenda om in januari 2019, met het uitlezen van de eerste managementinformatie, een herzien beleidsplan te schrijven eventueel aangevuld met beleidsregels welke de effectiviteit van schuldhulpverlening ten goede moet komen.

~~Team Schuldienstverlening zich bezig met de uitvoering van schuldhulpverlening zoals deze is vastgelegd in de Wgs. Zij zetten zich in om een bijdrage te leveren aan de doelstellingen die zijn vastgelegd in het minimabeleid (Herijking Minimabeleid, 2017):~~

~~Op dit moment is de~~ De algemene doelstelling van het minimabeleid van gemeente V ~~houdt~~ dat burgers niet door financiële belemmeringen mogen worden uitgesloten van participeren in de samenleving.

Een van de middelen waarmee deze doelstelling moet worden bereikt, is een verbetering van effectiviteit van de schuldhulpverlening (Herijking Minimabeleid, 2017).

Dit dient bereikt te worden door:

- Het terughalen van de uitbestedingen aan lokale netwerkpartners voor de uitvoering van integrale schuldhulpverlening (budgetbeheer, budgetcoaching, minnelijk traject tot een schuldregeling)
- De aanschaf van een ICT-systeem ter ondersteuning van de uitvoering voor integrale schuldhulpverlening
- Een vergroting van de formatiecapaciteit binnen team Schulddienstverlening
- Lidmaatschap NVVK

~~In januari 2016 is de gemeente V een transitietraject gestart om de schuldhulpverlening binnen de gemeente te gaan optimaliseren. Nadat een burger zich gemeld heeft bij de gemeente V voor hulp bij zijn problematische schulden, vindt er een intake plaats. Tijdens deze intake wordt door de schuldhulpverlener bezien welke oorzaken mogelijk ten grondslag kunnen liggen aan de schuldenproblematiek en welke begeleiding ingezet moet worden om hier ondersteuning in te kunnen bieden. In de praktijk blijkt echter dat het afhankelijk is van de schuldhulpverlener of en op welke manier er richting gegeven wordt aan deze begeleiding. De ene schuldhulpverlener legt het initiatief bij de cliënt, de ander nodigt zijn cliënten structureel één keer per maand opnieuw uit. Een eenduidige werkwijze zou mogelijk kunnen bijdragen aan een hogere effectiviteit en aansluiting bij de hulpvraag van de individuele burger.~~

Urgentie vanuit de burger

Dat burgers zicht hebben op een schuldevrije toekomst is voor de gemeente V van groot belang. De individuele gevolgen van problematische schulden zijn op persoonlijk niveau vaak niet te overzien. Zo heeft het gebrek aan financiële middelen voor vele burgers een directe invloed op hun leefwereld. Doordat burgers geen geld hebben om deel te nemen aan sociale activiteiten wordt hun participatie in de samenleving steeds kleiner (Westhof & de Ruig, 2015). Een tweede reden waarom burgers zich minder actief in de maatschappij opstellen, is dat zij naast financiële problemen ook vaak problemen ervaren op andere leefgebieden. Uit het jaarverslag van de NVVK blijkt onder andere dat een derde van de mensen die zich met een hulpvraag meldt, ook bij andere hulpverleners, vaak in de psychosociale hulpverlening, bekend zijn (Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren). Voorbeelden van individuele gevolgen van schulden zijn onder meer betalingsachterstanden en schuldhulpverlening, psychische en gezondheidsproblemen tot huisuitzettingen, maatschappelijke opvang en ontzetting uit de ouderlijke macht (Westhof & de Ruig, 2015).

Ook bij het bereiken van stabiliteit in de schuldsituatie of de totstandkoming van een schuldregeling is er nog altijd sprake van veel persoonlijk leed. Bijvoorbeeld doordat een huishouden drie jaar lang op 90% (of zelfs minder) van de bijstandsnorm moet zien te overleven (Westhof & de Ruig, 2015).

Tot voor kort waren ernstige financiële problemen vaak een signaal dat er ‘meer aan de hand was’, op meerdere levensterreinen. Regelmatig bleek er een samenhang te bestaan met verslavingen, psychische problemen, verstandelijke beperkingen, weinig sociaal- maatschappelijke zelfredzaamheid of het ontbreken van financieel inzicht. De laatste jaren is een omgekeerde tendens zichtbaar geworden: doordat mensen in financiële problemen

raken, komen ze ook sociaal in de knel. Sociale netwerken brokkelen af, lidmaatschappen van verenigingen worden opgezegd, gezinnen worden afhankelijk van hulp van familie, vrienden en van de hulpverlening (Zuithof, Mateman, & Verweij, 2016).

Het onderzoek van de hoogleraren Mullainathan en Shafir (2013) maakt de gevolgen van armoede op individueel niveau expliciet zichtbaar. Het laat onder meer zien dat armoede gepaard gaat met een afname van het IQ met gemiddeld 13 punten. De onderzoekers tonen aan dat een tekort aan middelen ertoe bijdraagt dat de mindset van mensen ingrijpend verandert. Het beïnvloedt de manier waarop mensen een probleem analyseren en welke oplossing ze kiezen. Mensen komen in een soort overlevingsmodus terecht waarop ze gaan leven met een 'korte termijn horizon', efficiënter dan voorheen omgaan met datgene dat schaars is en minder doordachte beslissingen nemen, mede als gevolg van een (tijdelijke) daling van het IQ.

Mullainathan en Shafir (2013), spreken hier ook over een beperkte bandbreedte; mensen met schulden hebben niet genoeg ruimte in hun hoofd om goed over andere zaken na te denken. Ze kunnen niet goed nadenken over de stappen om bijvoorbeeld weer aan het werk te gaan, hun kinderen anders op te voeden, andere levenskeuzen te maken. Ze doen dat in ieder geval niet uit zichzelf.

Van burgers wordt in de huidige maatschappij verwacht dat zij op verschillende terreinen actieve en weloverwogen keuzes maken. Uit het onderzoek van Mullainathan en Shafir (2013) komt naar voren dat vooral arme mensen sneller leningen afsluiten met torenhoge rentes en daardoor sneller in de schulden raken. Tegenwoordig wordt van de burgers met de minste mogelijkheden de grootste vaardigheden gevraagd: 'De druk bij deze mensen is groter. We vragen van de mensen die er het minst voor geëquipeerd zijn de grootste vaardigheden, zoals omgaan met geld', aldus Nadja Jungmann (2016).

~~Veelal zijn burgers bij aanvang van een traject schuldhulpverlening extrinsiek gemotiveerd. Motivatie voor burgers om een schuldhulpverleningstraject te volgen, heeft veelal te maken met pressiemiddelen die de schuldhulpverlener kan opleggen als voorwaarde voor opstart van een schuldregeling. Pas wanneer de druk van buitenaf verminderd wordt, kan duidelijk worden of de burger ook voldoende intrinsiek gemotiveerd is (Haster, 2011).~~

~~Naast de verschuiving van de motivatie zijn er nog andere redenen om burgers intensief te blijven begeleiden. Door het bestaan onder het sociaal minimum kan er een gevoel van schaarste ontstaan. Schaarste blijkt een invloed te hebben op het gedrag van mensen. Mensen denken meer op de korte termijn en blijken minder goed in staat om op langere termijn te denken. Beslissingen zijn hierdoor minder doordacht, mede als gevolg van een tijdelijke daling van het IQ (Mullainathan & Shafir, 2013).~~

1.2 PROBLEEMSTELLING

Uit de probleemanalyse blijkt dat burgers door aanhoudende geldstress en de doorwerking daarvan op het gedrag, over het algemeen niet meer zo goed instaat zijn om doelgericht te handelen. Volgens Jungmann en Madern (2016) is er in Nederland nog nauwelijks onderzoek gedaan naar de effectiviteit van interventies. Zij zeggen dat we op dit moment nog niet heel goed weten wat het effect van ons handelen is om duurzame financiële zelfredzaamheid te bevorderen. Ook de sociaal agoog binnen de gemeente V loopt tegen dit probleem aan. Hoewel in 2016 een transitietraject is gestart ter verbetering van de effectiviteit van de schuldhulpverlening, is het voor de sociaal agoog niet duidelijk welke werkzame bestanddelen uit de aangeboden interventies er voor de burger het meest toe bijdragen dat de zelfredzaamheid hiermee vergroot wordt. De aanmeldingen voor schuldhulpverlening binnen de gemeente V zijn de laatste jaren fors toegenomen. Daarnaast zorgen de gevolgen van schuldenproblematiek ook voor veel sociale en persoonlijke problemen, wat het immense leed en de noodzaak van professionele ondersteuning alleen maar groter maakt. In onze huidige participatiesamenleving waarin zelfredzaamheid en doelgericht handelen als groot goed beschouwd wordt is de kwetsbaarheid van burgers met schuldenproblematiek extra aanwezig want: “We vragen datgene wat mensen niet tot hun beschikking hebben.” (Jungmann, 2016). Binnen deze paradox dient de sociaal agoog binnen de gemeente V de burger te begeleiden, rekening houdend met de individuele behoefte, mogelijkheden en capaciteiten van de burger.

~~Uit de probleemanalyse blijkt ‘dat een vijfde van alle Nederlandse huishoudens risico heeft op problematische schulden’ (Westhof & de Ruig, 2015). Volgens Jungmann en Madern is het belangrijk om aandacht te besteden aan de financiële competenties van burgers. Het kabinet Rutte III vindt het belangrijk dat iedereen met problematische schulden zich kan wenden tot de gemeente, mensen mogen zich niet in de steek gelaten voelen. Toch heeft de aangeboden begeleiding tijdens een schuldhulpverleningstraject niet altijd het gewenste resultaat van duurzame financiële zelfredzaamheid (Westhof & de Ruig, 2015). In het minimabeleid van de gemeente V luidt de algemene doelstelling dat burgers niet door financiële belemmeringen mogen worden uitgesloten van participatie in de samenleving, één van de middelen waarmee deze doelstelling bereikt moet worden, is een verbetering van effectiviteit van de schuldhulpverlening (Herijking Minimabeleid, 2017). De gevolgen van problematische schulden kunnen voor de burger tot uitval op meerdere leefgebieden zorgen, bijvoorbeeld psychosociale problemen en/ of verminderde mogelijkheden tot participeren in de samenleving.~~

~~De sociaal agoog binnen gemeente V ziet zich voor de taak gesteld om burgers met financiële problemen te begeleiden naar duurzame financiële zelfredzaamheid. Dit kan ertoe leiden dat burgers weer financieel mee kunnen doen en daarmee de participatie in de samenleving vergroot wordt.~~

1.2.1 VERIFICATIE PROBLEEMSTELLING

Voor een verificatie van de probleemstelling is een bevestiging ontvangen van de voorzitter van het NVVK (persoonlijke communicatie, 12 mei 2018).

Mevrouw B, coördinator afdeling Mens & Omgeving bij de gemeente V, herkent de beschreven problematiek en erkent dat schuldhulpverlening binnen de gemeente V nog in de kinderschoenen staat. De afgelopen twee jaar is er door team Schulddienstverlening erg hard gewerkt om de uitvoering van de werkzaamheden terug te halen naar de gemeente. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen bijdragen aan een verbetering van de werkprocessen en

wellicht meegenomen worden bij het nog nader vast te stellen beleidsplan in januari 2019 (persoonlijke communicatie, 2 augustus 2018).

1.3 ONDERZOEKSDOELSTELLING

Dit onderzoek levert een bijdrage aan het verwerven van kennis en inzichten met betrekking tot het begeleiden van burgers met problematische schulden naar duurzame financiële zelfredzaamheid ter verbetering van hun doelgericht en zelfbepalend handelen om andere levenskeuzen te maken waardoor de schuldenproblematiek beheersbaarder kan worden. Aan de hand van deze kennis zullen handvatten worden geboden aan de sociaal agoog om binnen de gestelde kaders van de schuldhulpverlening, zo cliëntgericht mogelijk te handelen waarbij hij dit handelen kan verantwoorden aan zowel de burger, als de gemeente als zichzelf.

~~Dit onderzoek levert een bijdrage aan het verwerven van kennis en inzichten over hoe de sociaal agoog burgers binnen de gemeente V kan begeleiden naar duurzame financiële zelfredzaamheid. Aan de hand van deze kennis worden aanbevelingen geformuleerd voor de gemeente V, welke ertoe kunnen bijdragen dat burgers weer financieel mee kunnen doen.~~

1.4 HOOFDVRAAG EN DEELVRAGEN

1.4.1 HOOFDVRAAG:

Naar aanleiding van de probleemanalyse en de onderzoeksdoelstelling is de volgende hoofdvraag vastgesteld:

“Wat heeft de sociaal agoog binnen de Gemeente V nodig om burgers met problematische schulden te begeleiden naar duurzame financiële zelfredzaamheid?”

1.4.2 DEELVRAGEN:

Om tot beantwoording van de hoofdvraag te komen dienen onderstaande deelvragen beantwoord te worden in het onderzoek:

- ~~1. “Wat wordt er op dit moment door Schuldienstverlening binnen de gemeente V aangeboden voor burgers met problematische schulden?”~~

“Hoe wordt op dit moment de begeleiding aan burgers met problematische schulden door de sociaal agoog binnen de gemeente V vormgegeven?”

2. “Wat hebben burgers met problematische schulden binnen de gemeente V nodig om duurzaam financieel zelfredzaam te zijn?”

- ~~3. “Wat hebben burgers met problematische schulden binnen de gemeente V nodig van de sociaal agoog om duurzaam financieel zelfredzaam te zijn?”~~

“Wat is de invloed van schaarste op het gedrag van burgers binnen de gemeente V en hoe kan de sociaal agoog hier rekening mee houden in de begeleiding naar duurzame financiële zelfredzaamheid?”

~~1.4.3 VERBINDING TUSSEN DE HOOFDVRAAG EN DEELVRAGEN~~

Uitgangspunt van dit onderzoek is dat de geboden begeleiding van de sociaal agoog een positief effect heeft op de financiële zelfredzaamheid voor de burger met problematische schulden. Omdat vanuit de theorie wordt aangetoond dat autonomie, motivatie en de ervaring van schaarste mogelijk van grote invloed kunnen zijn op de beïnvloeding van nieuw aan te leren gedrag zijn deelvraag twee en drie erop gericht om expliciet het perspectief vanuit de burger te belichten. De eerste deelvraag beantwoordt de mogelijkheden die de gemeente V in de huidige situatie aanbiedt om duurzame financiële zelfredzaamheid voor haar burgers te bevorderen. Het samenvoegen van het perspectief vanuit de burger, de sociaal agoog, de huidige situatie en de gewenste situatie moet leiden tot beantwoording van de hoofdvraag.

1.5 BEGRIPSAFBAKENING

De begripsafbakening zorgt voor een kadering van de gebruikte begrippen welke ertoe bij moeten dragen dat deze in de juiste context geplaatst kunnen worden.

Autonomie

Autonomie is zelfbeschikking, vrij zijn van externe aansturing. Het woord autonoom is afgeleid van het Grieks autonomia of autos, wat zelf betekent, en van nomos, wat duidt op de wet. Autonomie is één van de psychologische basisbehoeften, samen met de behoefte aan relatie en competentie. Door mensen meer autonomie te geven wordt hun motivatie versterkt (Aronson, Wilson, & Akert, 2014).

Bandbreedte

Maatstaf voor de hoeveelheid bewerkingen die onze hersenen aankunnen. Ons vermogen om aandacht op te brengen, om goede beslissingen te nemen, om vast te houden aan onze plannen en om verleidingen te weerstaan (Mullainathan & Shafir, 2013).

Begeleiden

Begeleiding van mensen met schulden is maatwerk, gericht op het beperken van stress door het gebrek aan geld op te heffen of tenminste te stabiliseren en een niet al te groot beroep te doen op de beschikbare bandbreedte. De begeleiding is overwegend praktisch en langdurig van aard, soms zelfs levenslang. Begeleiding helpt mensen met schulden zichzelf, hun kwaliteiten en hun valkuilen te leren kennen, iets wat voor deze mensen extra belangrijk is (Jungmann & Madern, 2016).

Financieel zelfredzaam

Iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt zodanig dat zijn financiën in balans zijn, zowel op korte als op lange termijn (Nibud, 2012). Binnen de context van dit onderzoek is volledige zelfredzaamheid wellicht niet voor alle burgers haalbaar.

Financial literacy

De persoonlijke mogelijkheden om economische informatie te verwerven en de mate waarin iemand geïnformeerde besluiten neemt. Financiële geletterdheid legt de nadruk op weten, en dus ook op de kennis van financiële producten (Lusardi & Mitchell, 2013).

Gedrag

Alle acties en reacties van mensen op hun omgeving, zowel verbaal als non- verbaal. Gedrag heeft een aangeboren component, maar is voor een groot deel aangeleerd zodat het onbewuste gedrag zichtbaar wordt (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015).

Motivatie

~~Motieven zijn innerlijke drijfveren om op een bepaalde manier te handelen, al kunnen ze door allerlei factoren worden beïnvloed, zowel interne als externe (Zimbardo, Johnson, & McCann, 2014).~~

Persoonlijke attitude

~~De eigen opvattingen over het gedrag en in hoeverre de persoon dit gedrag als gunstig of ongunstig beschouwt (Ajzen, 2011).~~

Problematische schulden

De schuldenlast is in verhouding tot het inkomen dusdanig hoog, dat na afdracht van de volledige aflossingscapaciteit de schuldenlast niet in 36 maanden afgelost kan worden (Jungmann & Madern, 2017).

Schaarste

Psychologisch proces dat ontstaat als je ergens een tekort aan hebt. Zonder dat je daarvoor bewust kiest, gaat alle aandacht naar datgene waar je tekort aan hebt. Door schaarste ontstaat tunnelvisie en ben je niet in staat om breed te kijken en vooruit te plannen (Mullainathan & Shafir, 2013).

Subjectieve norm

~~De ervaren druk van anderen om bepaald gedrag al dan niet uit te voeren (Ajzen, 2011).~~-(Nibud, 2012)

Sociaal agoog

De sociaal agoog is een praktijkgerichte professional die maatschappelijke verandering, sociale cohesie en de zelfstandigheid van mensen bevordert. Onderbouwd door theorieën, wetenschap en kennis van de omgeving, stimuleert de sociaal agoog mensen en hun omgeving om uitdagingen in het leven aan te gaan en het welzijn van individu en samenleving te verbeteren (International Federation of Social Workers, 2014). In dit onderzoek werken alle sociaal agogen bij team Schulddienstverlening binnen de gemeente V.

HOOFDSTUK 2: THEORETISCH KADER

Het theoretisch kader vervult een belangrijke functie in de opzet en uitvoering van dit onderzoek. Het bakent het onderzoek af en zorgt voor aansluiting bij actuele ideeën en discussies. Tijdens de interpretatie van gegevens uit de analyse wordt deze kennis en informatie weer naar voren gehaald en gebruikt.

Er zijn diverse discussies gaande over het ontstaan van schulden, de rol van overheden en de individuele en maatschappelijke gevolgen. Daarnaast zijn er een aantal interventies onderzocht, gebruik makend van de laatste theoretische inzichten, om te zien of deze resultaat hebben. In onderstaande paragrafen wordt betekenis gegeven aan de onderwerpen uit de hoofd- en deelvragen en wordt op basis van de beschikbare literatuur een overzicht gegeven van de werkzame bestanddelen op het gebied van schuldhulpverlening.

2.1 CONTEXT

Uitgaande van de formele definitie van problematische schulden heeft bijna een op de vijf huishoudens in Nederland kans op risicovolle of problematische schulden (Westhof & de Ruig, 2015). Deze kans is niet voor iedereen gelijk, mensen met een werkloosheidsuitkering, mensen met thuiswonende kinderen, jongeren tot 35 jaar en niet westerse allochtonen worden er relatief het meeste mee geconfronteerd. Opleidingsniveau en de hoogte van het huishoudinkomen blijken minder van invloed te zijn op de kans om in de problematische schulden te raken (Wesdorp & Jungmann, 2016).

Wat wel erg bepalend kan zijn is de omgang met life- changing- events zoals baanverlies, inkomstenterugval, gezinsuitbreiding, overlijden, ziekte en/ of echtscheiding (Wesdorp & Jungmann, 2016). Het gaat niet om het feit dat men een grote verandering meemaakt, maar in het bijzonder de manier waarmee hier wordt omgegaan is bepalend voor het ontstaan van schulden. Het gedrag blijkt van grote invloed en gedrag wordt bepaald door houding en vaardigheden (Wesdorp & Jungmann, 2016).

Van burgers wordt in het huidige maatschappelijke bestel verwacht dat zij op verschillende terreinen actieve en weloverwogen keuzes maken (Madern, 2015). Uit onderzoek van Shafir en Mullainathan (2013) komt naar voren dat vooral arme mensen sneller leningen afsluiten met torenhoge rentes en daardoor sneller in de schulden raken. Tegenwoordig worden van de mensen met de minste mogelijkheden de grootste vaardigheden gevraagd, aldus Jungmann (2016).

Vaak is de focus gericht op vergroting van kennis, vaardigheden en motivatie. Daarnaast speelt het creëren van financieel bewustzijn een steeds prominentere rol. Jungmann en Madern (2017) onderscheiden materiële en immateriële schuldpreventie. Materiële schuldpreventie omvat maatregelen die eraan bijdragen dat mensen voldoende financiële middelen hebben voor gezond financieel gedrag. Voorbeelden hiervan zijn: financiële cafés, formulierenbrigades en sociaal raadslieden die helpen inkomsten en uitgaven op orde te brengen, ondersteuning om onterechte vorderingen aan te vechten en het direct doorboeken van de premies zorgverzekering door de Sociale Dienst. Immateriële schuldpreventie omvat het geheel van interventies die gericht zijn op het beïnvloeden van gedrag. Gedrag speelt vaak een grote rol bij het ontstaan van schulden en speelt dus ook een grote rol bij de oplossing. Dit onderzoek concentreert zich op de immateriële schuldpreventie.

De Nederlandse schuldhulpverlening bestaat uit twee onderdelen: een minnelijk en wettelijk traject. In een minnelijk traject wordt door de schuldhulpverlener geprobeerd om op vrijwillige basis een schuldenregeling met

de schuldeisers op te stellen. Als het niet lukt via een minnelijk traject tot een schuldregeling te komen, kan de schuldenaar mogelijk in aanmerking komen voor het wettelijk traject. Om in aanmerking te komen voor een wettelijk traject, moet eerst een minnelijk traject geprobeerd zijn.

2.2 EEN THEORIE OVER GEBREK AAN MIDDELEN EN DE GEVOLGEN HIERVAN

2.2.1 SCHAARSTE

Een belangrijke gedragspsychologische benadering van schulden, die in 2013 is uitgebracht is afkomstig van de econoom Sendhil Mullainathan en psycholoog Eldar Shafir (2013). Zij introduceren de term 'psychologie van schaarste', waarmee zij doelen op het subjectieve gevoel van gebrek. Hoewel gebrek ook kan doelen op tijd, vrienden en calorieën, werken zij in hun publicatie vooral de betekenis van gebrek aan geld uit. De auteurs laten zien hoe de ervaring van financiële schaarste in eerste instantie voordelen lijkt op te leveren. Mensen worden alerter en efficiënter, zijn minder geneigd tot onachtzaamheid en vergissingen. Dringende kwesties eisen namelijk alle aandacht op en krijgen prioriteit. Hierdoor zijn arme mensen beter in staat om effectieve coping strategieën in te zetten onder deze omstandigheden. Zo zijn ze in dit geval rationeler, minder inconsistent, beter in staat om de waarde van geld te bepalen en experts in de eindjes aan elkaar knopen op de korte termijn. In tweede instantie blijkt de focus op acute kwesties voor deze mensen nadelige gevolgen te hebben. Er ontstaat namelijk een zogenoemde tunnelvisie (Wesdorp & Jungmann, 2016). De verscherpte aandacht voor het ervaren van een schaarste probleem gaat gepaard met verwaarlozing, onderschatting of verdringing van andere, misschien wel belangrijkere, (lange termijn) doelstellingen en overwegingen. De ervaring van schaarste leidt tot een directe afname van de bandbreedte; dat wil zeggen het vermogen om aandacht op te brengen, om juiste beslissingen te nemen, om vast te houden aan plannen en om verleidingen te weerstaan (Wesdorp & Jungmann, 2016).

Door de accumulatie van belangrijke geldzorgen nemen de mentale vermogens van mensen dus af. Maar er zijn meer negatieve gevolgen op het gedrag zoals geduld, tolerantie, aandacht, toewijding en het geheugen. Het gedrag van mensen die schaarste ervaren kenmerkt zich verder door onzorgvuldigheid, afwezigheid, impulsiviteit, kortzichtig gedrag en het maken van fouten (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015). Mensen zijn psychologisch te zwaar belast om zich te oriënteren op doelen en taken die wel belangrijk zijn (op de lange termijn), maar niet als urgent aanvoelen. Concreet betekent het dat mensen, door hun focus op de korte termijn, geneigd zijn om buitensporig veel te lenen en niet effectief te werk te gaan bij het plannen van hun toekomst (Wesdorp & Jungmann, 2016).

Maatschappelijke positie, economische omstandigheden, culturele factoren en persoonlijkheid zijn nog steeds van invloed, maar de psychologie van schaarste zou veel fundamenteeler doorwerken voor het in stand houden van schulden (Zuithof, Mateman, & Verweij, 2016). In plaats van de dominante gedachte dat een gebrek aan competenties, of een gemakzuchtige houding, tot falen leidt is een leven met schulden in armoede de belangrijkste reden dat schuldenaren falen en in hun achterstandspositie gevangen blijven (van Geuns, Jungmann, Kruis, Calkoen, & Anderson, 2011).

2.2.2 STRUCTURELE GEVOLGEN VAN SCHULDSITUATIES

Hersenonderzoek wijst uit dat veel kinderen die in armoede opgroeien een andere hersenstructuur ontwikkelen dan mensen die in relatieve welvaart opgroeien (Zuithof, Mateman, & Verweij, 2016).

Het deel van de hersenen wat zich langzaam ontwikkelt (prefrontale cortex) is gevoelig voor omgevingsinvloeden. Opgroeien met schulden en de stress die daarmee gepaard gaat is zo'n omgevingsinvloed.

2.2.3 EXECUTIEVE FUNCTIES

De prefrontale hersenen spelen een rol bij het realiseren van doelgericht gedrag. Om succesvol te kunnen zijn op het werk, op school, in het gezin, moet een mens doelgericht kunnen handelen (Jungmann & Madern, 2017). Om doelgericht te kunnen handelen hebben we zogenoemde executieve functies nodig. Die stellen ons in staat ons denken, voelen, en doen te reguleren. Met deze executieve functies bepalen we het doel van onze handelingen en gedrag, schakelen we afleidende factoren uit, plannen we de volgorde van handelingen, voeren we de taken die daarvoor nodig zijn stap voor stap uit en controleren we het effect. We reguleren er emoties, motivatie en alertheid mee en laten ervaringen uit het verleden meespelen bij de verwachtingen over en beslissingen voor de toekomst. Hoe essentieel deze executieve functies ook zijn, we worden er niet mee geboren. Ze ontwikkelen zich, door oefening, langzaam in de prefrontale hersenen. Naarmate we vaker oefenen groeit dit uit tot een krachtig instrument wat we kunnen gebruiken zodra we het nodig hebben.

Chronische stress van schuldsituaties blokkeert de ontwikkeling van de executieve functies. Steeds meer onderzoek wijst dan ook uit dat kinderen die opgroeien in een gezin dat geplaagd wordt door schulden het risico lopen op onderontwikkelde executieve functies omdat schuldsituaties stress veroorzaken (Zuithof, Mateman, & Verweij, 2016). Als je in schulden en onzekerheid opgroeit, bij de dag leeft om rond te komen en vooral reageert op wat 'urgent' is, kun je geen tijd verspillen met het overdenken van coping strategieën. Dan stel je geen doelen op de lange termijn.

2.3 THEORIE OVER ONTSTAAN VAN GEDRAG

Waarom gedragen mensen zich zoals ze zich gedragen? Hoe ontstaat gedrag? Een belangrijke theorie over het ontstaan van gedrag welke in dit onderzoek toelicht wordt is de "Theory of planned behavior" (Ajzen, 2011).

2.3.1 THEORY OF PLANNED BEHAVIOR

Om gedrag te kunnen voorspellen moet de intentie achter dit gedrag onderzocht worden, aldus Ajzen (2011). De intentie bepaald voor een groot deel de motivatie om bepaald gedrag uit te voeren, de intentie staat hiermee niet gelijk aan gedrag maar is wel een sterke voorspeller van gepland gedrag (Ajzen, 2011).

De intentie wordt aangestuurd door 3 factoren:

- Persoonlijke attitude
- Subjectieve norm
- Waargenomen gedragscontrole

Persoonlijke attitude

De houding van een persoon ten opzichte van een bepaald onderwerp en het daarbij vertoonde gedrag is van invloed op de intentie (Ajzen, 2011). Bijvoorbeeld als sparen als onzinnig ervaren wordt is het onwaarschijnlijk dat er toch gespaard gaat worden voor onvoorziene uitgaven.

Het kan ook zijn dat er meerdere, tegenstrijdige, houdingen over sparen ervaren worden. Dit wordt ambivalent genoemd (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015). Bijvoorbeeld aan de ene kant wordt sparen als verstandig ervaren maar aan de andere kant ook heel erg saai. Het is dan lastig om te meten welke houding iemand heeft over sparen. In zulke ambivalente gevallen wordt geadviseerd om naar het totaaloordeel over een opvatting te vragen, bijvoorbeeld: ‘Hoe wordt er in het algemeen over sparen gedacht?’ (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015).

Subjectieve norm

De subjectieve norm is gerelateerd aan de sociale invloed. Mensen willen er graag bij horen en vertonen sociaal gewenst gedrag om dit te bereiken (Baumeister & Tierney, 2012). Sociaal gewenst gedrag wordt beloond doordat men er waardering voor krijgt, deze waardering van het eigen gedrag is erg belangrijk voor mensen (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015). Angst voor sociale uitsluiting beïnvloedt het gedrag van mensen: is de algemene sociale opvatting in een persoon zijn directe omgeving dat sparen als verstandig en deugdzaam gezien wordt, dan is de kans groot dat deze persoon zelf ook spaarzaam gedrag vertoont (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015).

Waargenomen gedragscontrole

Hoeveel controle denkt een persoon te hebben in een bepaalde situatie? Kan iemand het gewenste gedrag daadwerkelijk uitvoeren (Ajzen, 2011)? De mate waarin een persoon denkt controle te hebben, over, of in een bepaalde situatie is vaak een reflectie van de werkelijke controle die een persoon heeft (Ajzen, 2011).

De mate van controle die een persoon wel of niet heeft wordt bepaald door persoonskenmerken, vergelijkbaar met de in- en externe competenties uit de capability approach (Johnson & Sherraden, 2007). Naast benodigde kennis en vaardigheden spelen ook emoties en stress een grote rol bij de interne factoren. De externe factoren beschrijven de mogelijkheden om actie te ondernemen en de afhankelijkheid van anderen en hun omgeving om te kunnen presteren (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015). De interne en externe factoren samen bepalen de hoeveelheid controle die personen op het uitvoeren van hun gedrag hebben (Ajzen, 2011).

Persoonskenmerken

Iemand zijn persoonlijkheid of karakter beïnvloedt het gedrag (Ajzen, 2011). Dit leidt tot specifieke gedragsdeposities. Een gedragsdepositie wil zeggen: de voorbereiding tot mogelijk gedrag (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015). De gedragsposities beïnvloeden de persoonlijke houding en de waargenomen gedragscontrole (Ajzen, 2011).

De volgende persoonlijkheidskenmerken worden vaak gerelateerd aan financiële problemen:

- Locus of control: de subjectieve beleving van de hoeveelheid controle die iemand denkt te hebben over de uitkomsten van zijn eigen gedrag (van der Laan, van Doorn, Goede, & van Geuns, 2017).
- Tijds-oriëntatie: personen verschillen qua tijdsfocus; sommige zijn gericht op het verleden, anderen op het heden en weer anderen op de toekomst (Jungmann & Madern, 2016).
- Self-control: de mogelijkheid om innerlijke reacties onder controle te houden, en om een ongewenst gedragspatroon te doorbreken (Baumeister & Tierney, 2012).

Self-efficacy: de verwachting die personen hebben over hun eigen vermogen om bepaald gedrag te kunnen uitvoeren (Bandura, 2006)

2.4 VERGROTEN VAN DE FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID

Onderstaande paragrafen gaan over theorieën welke volgens de onderzochte literatuur bijdragen aan duurzame financiële zelfredzaamheid.

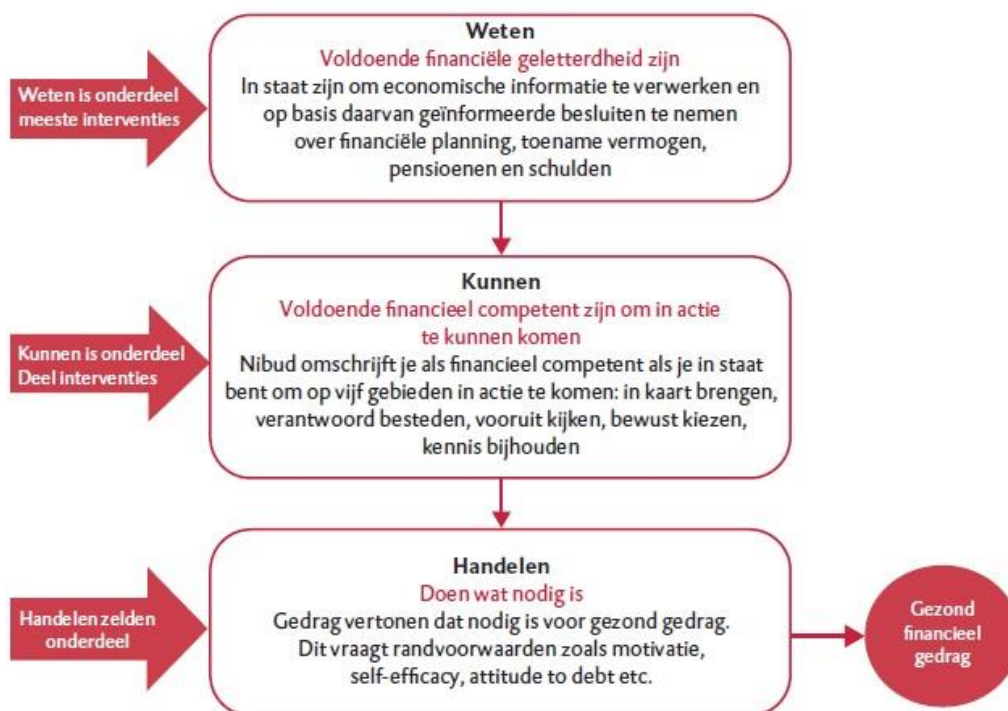
2.4.1 GEZOND FINANCIËEL GEDRAG

Om te voorkomen dat er financiële problemen ontstaan of om, als deze er toch zijn, er weer uit te komen, is gezond financieel gedrag cruciaal. Maar wat is gezond financieel gedrag eigenlijk? En hoe kan het gemeten worden? (Jungmann & Madern, 2016)

In de internationale literatuur wordt er veelvuldig gesproken over in hoeverre mensen financieel geletterd zijn, de definitie hiervan luidt: *‘peoples ability to process economic information and make informed decisions about financial planning, wealth accumulation, pensions and debt.’* (Lusardi & Mitchell, 2013).

In deze theorie wordt de nadruk gelegd op kennis en hoe mensen dit kunnen vertalen naar hun handelen. Hoewel dit in Nederland ook onderkend wordt als een cruciale randvoorwaarde wordt er ook expliciet aandacht gevraagd voor de stap van kennis naar gedrag (Jungmann & Madern, 2016). Immers, “je kunt weten hoe je moet autorijden, dit is geen gegeven dat je je netjes gedraagt op de weg”, aldus Jungmann en Madern.

Figuur 2.1 Model van gezond financieel gedrag en weergave van de mate waarin de voorwaardelijke elementen zijn verwerkt in bestaande interventies



(Jungmann & Madern, 2016)

2.4.2 NIBUD COMPETENTIES

Financieel zelfredzaam zijn wil zeggen dat er weloverwogen keuzes gemaakt kunnen worden om geldzaken te regelen, of indien nodig hulp ingeschakeld kan worden of kennis van waar deze hulp en/of ondersteuning verkregen kan worden (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015). Wat iemand precies moet kunnen

staat beschreven in de Nibud- competenties. Het Nibud heeft vijf competentie gebieden opgesteld om de financiële zelfredzaamheid te toetsen:

1. In kaart brengen: de consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden.
2. Verantwoord besteden: De consument besteedt zodanig dat zijn huishoudt financiën op de korte termijn in balans zijn.
3. Vooruit kijken: de consument realiseert zich dat gebeurtenissen op de middellange en lange termijn financiële gevolgen hebben en stemt zijn huidige bestedingen hierop af.
4. Bewust financiële producten kiezen: de consument kiest financiële producten op basis van budgettaire overwegingen en passend bij zijn persoon en persoonlijke huishoudsituatie.
5. Over voldoende kennis beschikken: De consument beschikt over alle relevante kennis om zijn huishoudt financiën op de korte, middellange en lange termijn in balans te brengen en houden.

(Nibud, 2012)

2.4.3 WILSKRACHT

Ook wilskracht heeft invloed op het gedrag. Als de wilskracht afneemt wordt de zelfbeheersing moeilijker (Baumeister & Tierney, 2012). Volgens Baumeister en Tierney komt wilskracht uit een bron. Die bron kan opraken maar ook weer aangevuld worden, bijvoorbeeld door slapen, eten of door plezier maken. Mensen putten uit één en dezelfde bron voor dingen die op het eerste gezicht niet bij elkaar horen; lachen terwijl men boos is of dingen toch doen waar helemaal geen motivatie voor is. Voor alle dingen die mensen doen terwijl ze die eigenlijk niet willen doen en dingen die ze weerstaan terwijl ze die juist wel willen doen, voor zelfbeheersing dus, putten ze uit dezelfde bron (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015). Volgens Baumeister en Tierney is wilskracht als een spier die uitgeput kan raken.

2.4.4 MOTIVATIE

Motivatie speelt ook een belangrijke rol bij het financieel zelfredzaam worden (Jungmann & Madern, 2016). Motivatie is onder te verdelen in intrinsieke motivatie en extrinsieke motivatie. Bij intrinsieke motivatie komt de motivatie vanuit de persoon zelf. Er wordt bepaald gedrag getoond waar men zelf een waarde aan toekent (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015). Bij extrinsieke motivatie wordt een bepaald gedrag getoond omdat men hiertoe gestimuleerd wordt met een beloning of prikkels die buiten zichzelf liggen (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015).

Het wordt algemeen als gemakkelijker beschouwd om gedrag te veranderen of aan te passen bij mensen die intrinsiek gemotiveerd zijn. Belangrijk hierbij is dat er rekening gehouden wordt met de zelfbepaling en autonomie van een persoon (Jungmann & Madern, 2017). Als een persoon zelf zijn doelen kan bepalen en controle heeft op de manier waarop deze bereikt kunnen worden, heeft dit ook invloed op de uitkomst van iemand zijn handelen (Jungmann & Madern, 2017). Motivatie is lastig waarneembaar, maar doordat een persoon altijd bepaald gedrag laat zien kan er opgemaakt worden of deze persoon gemotiveerd is om dat gedrag te laten zien en ander gedrag (bewust of onbewust) dus niet (Bandura, 2006). Met deze wetenschap kan er achterhaalt worden waarvoor iemand gemotiveerd is en wat zijn beweegredenen hiervoor zijn (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015).

2.5 WAT WERKT BIJ DE AANPAK VAN SCHULDEN

In onderstaande alinea's wordt een overzicht gegeven van een aantal, uit eerder onderzoek, bekende werkzame factoren op het gebied van schuldhulpverlening.

2.5.1 DUURZAME VERBETERING VAN GEZOND FINANCIËEL GEDRAG

In hun onderzoeksrapport 'Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid?' stellen Jungmann en Madern dat de huidige generatie van interventies niet of onvoldoende effectief is. Volgens hen ligt er een te grote nadruk op kennisoverdracht en is er te weinig aandacht voor het vergroten van competenties, motivatie en geloof in eigen kunnen. Interventies zouden vaak onzorgvuldig opgezet, uitgevoerd en zelden geëvalueerd zijn.

Toch geven zij aan dat het een goed plan kan zijn om bestaande interventies door te ontwikkelen en structureel te meten wat de effecten zijn. Hiervoor hebben zij een aantal aanbevelingen op papier gezet:

- Het doel van de interventie (en de evaluatie) kan scherper worden afgebakend en daarmee effecten meer zichtbaar maken;
- De doelgroep kan scherper afgebakend worden en daardoor het effect op specifieke doelgroepen inzichtelijker maken;
- De inzet van interventies kan beter getimed worden;
- Er kan meer aandacht besteedt worden aan de inzet van werkbare bestanddelen;
- Er kan meer aandacht besteedt worden aan randvoorwaarden zoals motivatie en self- efficacy;

Bovenstaand lijkt ook ondersteund te worden door het rapport 'Schuldhulpverlening loont!' (van Geuns, Jungmann, Kruis, Calkoen, & Anderson, 2011). Hierin wordt namelijk gesteld dat naast de sociale structuur van een gemeente, de manier waarop de uitvoering is georganiseerd van meeste invloed is op de kosten-batenverhouding.

Voor de verhouding tussen de kosten en de baten is het heel bepalend of een gemeente aan de voorkant van haar werkproces heel kritisch nagaat wat de hoogst haalbare doelstellingen zijn en daar haar aanbod op aanpast (van Geuns, Jungmann, Kruis, Calkoen, & Anderson, 2011).

2.5.2 MOTIVERENDE GESPREKSVOERING EN OUTREACHEND WERKEN

Een methode gericht op gedragsverandering is motiverende gespreksvoering (Kuiper & Laat, de). In navolging van andere sectoren wordt deze methode ook steeds meer in de schuldhulpverlening ingezet. Het is een klantgerichte manier van begeleiding met als doel mensen zelf hun eigen ambivalentie (iemand heeft tegelijkertijd een positieve en negatieve houding ten opzichte van de verandering) te laten onderzoeken, om hen zo verder te helpen in het proces van gedragsverandering, aldus Kuiper en de Laat (2011). Het Nibud (2012) geeft aan dat onderzoek binnen verschillende domeinen laat zien dat motiverende gespreksvoering leidt tot meer gemotiveerde klanten, minder uitval, een hoger slagingspercentage en meer kans op een structurele gedragsverandering dan andere methodieken.

In de schuldhulpverlening lijkt een outreachende, vasthoudende aanpak het meest effectief, met een nadruk op motiveren en korte lijnen tussen de burger en de schuldhulpverlener (van der Laan, van Doorn, Goede, & van Geuns, 2017). Het opzoeken van mensen in hun eigen levenssfeer kan ertoe bijdragen dat mensen uit hun sociale

isolement gehaald worden en weer gebruik maken van voorzieningen. Ook ongevraagde hulp is noodzakelijk omdat anders burgers die zorg uit de weg gaan (zorgmijders), en burgers die niet de juiste hulp krijgen (zorgmissers), niet of onvoldoende worden bereikt (van der Laan, van Doorn, Goede, & van Geuns, 2017).

2.1 SCHULDEN IN NEDERLAND

Uitgaande van de formele definitie van problematische schulden heeft bijna een op de vijf huishoudens in Nederland kans op risicovolle of problematische schulden (Westhof & de Ruig, 2015). Deze kans is niet voor iedereen gelijk, mensen met een werkloosheidsuitkering, mensen met thuiswonende kinderen, jongeren tot 35 jaar en niet westerse allochtonen worden er relatief het meeste mee geconfronteerd. Opleidingsniveau en de hoogte van het huishoudinkomen blijken minder van invloed te zijn op de kans om in de problematische schulden te raken (Wesdorp & Jungmann, 2016):

Wat wel erg bepalend kan zijn is de omgang met life changing events zoals baanverlies, inkomstenterugval, gezinsuitbreiding, overlijden, ziekte en/of echtscheiding (Wesdorp & Jungmann, 2016). Het gaat niet om het feit dat men een grote verandering meemaakt, maar in het bijzonder de manier waarmee hier wordt omgegaan is bepalend voor het ontstaan van schulden. Het gedrag blijkt van grote invloed en gedrag wordt bepaald door houding en vaardigheden (Wesdorp & Jungmann, 2016):

2.3 KENNIS, VAARDIGHEDEN EN GEDRAG

Competent zijn heeft te maken met het kunnen uitvoeren van de competenties en het daadwerkelijk doen. Financieel zelfredzaam zijn is eigenlijk op te splitsen in technische kennis en gedrag (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015):

2.3.1 RATIONELE KEUZETHEORIE

De aanname dat meer kennis leidt tot ander gedrag, is geworteld in de rationele keuzetheorie. Deze theorie gaat ervan uit dat mensen hun keuze baseren op een rationele afweging. De rationele keuzetheorie kwam begin deze eeuw ernstig onder vuur te liggen (Jungmann & Madern, 2016). Samen met de kritiek op deze theorie, is er ook steeds meer aandacht gekomen voor onbewust gedrag. Het onbewuste heeft een grotere rol gekregen en het bewuste redeneren een bijrol (Madern, Weijers, van der Werf, & van Gaalen, 2015):

Dit besef verklaart ook waarom er in de literatuur nauwelijks aanknopingspunten te vinden zijn voor de veronderstelling dat het vergroten van financiële geletterdheid (kennis) leidt tot gezonder financieel gedrag (Jungmann & Madern, 2016):

Een tweede verklaring waarom het vergroten van financiële geletterdheid niet of nauwelijks bijdraagt aan gezonder financieel gedrag, is dat financiële problemen er in zichzelf toe bijdragen dat mensen zich minder rationeel gaan gedragen (Jungmann & Madern, 2016). Mensen kunnen de consequenties van hun handelen minder goed overzien doordat zij schaarste ervaren, zij blijken dan vaak tegen hun eigen belang in te handelen (Mullainathan & Shafir, 2013):

Volgens Mullainathan en Shafir neemt armoede zodanig bezit van iemands denken, dat er minder ruimte overblijft om aan andere dingen te denken. Mensen die rond moeten komen van een klein budget zijn continu bezig met de vraag hoe zij hun rekeningen moeten betalen. Dit neemt een deel van de cognitieve capaciteit in beslag, waardoor er dus minder capaciteit over blijft voor andere dingen. Mullainathan en Shafir noemen dit bandbreedte.

Een deel van de mentale bandbreedte van mensen met gebrek aan geld, wordt dus constant in beslag genomen door wat er niet is: geld. Hierdoor is er minder of geen bandbreedte meer over voor andere dingen die normaal gesproken ook als belangrijk aangemerkt worden, zoals gezond eten of de kinderen opvoeden (Madern, 2015). Volgens Madern is er ook weinig bandbreedte over voor structurele oplossingen; er wordt immers vooral gedacht aan de volgende rekening die betaald moet worden. Er wordt dan gesproken over een tunnel; mensen krijgen een tunnelvisie.

2.3.4 EXECUTIEVE FUNCTIES

De Nibud competenties vragen van een persoon dat deze plannen kan maken, bepaalde handelingen uit kan voeren, de uitgaven bijgehouden worden en in staat is om verleidingen te weerstaan. Dit soort processen wordt in de literatuur executieve functies genoemd (Jungmann & Madern, 2017). Executieve functies staan los van zaken zoals intelligentie. Je kunt een hoog IQ hebben, maar laag ontwikkelde executieve functies. Wie goed ontwikkelde executieve functies heeft, krijgt het voor elkaar om in ingewikkelde situaties doordachte beslissingen te nemen en op tijd bij te sturen. Daarmee bestaat de grootste kans om het er goed van af te brengen, aldus Jungmann en Madern in hun boek 'Aanpak Schulden' uit 2017.

HOOFDSTUK 3: METHODOLOGIE

Hoofdstuk drie geeft uitleg over de gebruikte methodologie: welke keuzes zijn gemaakt in de onderzoeksopzet, de systematische analyse van gegevens en hoe de kwaliteit in het onderzoek bewaakt wordt.

3.1 ONDERZOEKSPOPULATIE EN STEEKPROEF

Dit onderzoek wordt uitgevoerd binnen de gemeente V, team Schulddienstverlening. Team Schulddienstverlening houdt zich binnen de gemeente V bezig met de uitvoering van de Wgs. In het minimabeleid van de gemeente V luidt de algemene doelstelling dat burgers niet door financiële belemmeringen mogen worden uitgesloten van participatie in de samenleving en een van de middelen waarmee deze doelstelling bereikt moet worden, is een verbetering van effectiviteit van de schuldhulpverlening (Herijking Minimabeleid, 2017). Daardoor wordt team Schulddienstverlening maar ook de burger met problematische schulden binnen de gemeente V tot probleemeigenaar gemaakt van dit onderzoek, immers zij kunnen beiden baat hebben bij verbetering van de effectiviteit van de geboden dienstverlening.

Voor beantwoording van deelvraag 1 is er voor een andere onderzoekspopulatie gekozen dan voor beantwoording van deelvraag 2 en 3.

Op dit moment is er geen beleidsmedewerker in dienst welke zich bezighoudt met schuldhulpverlening binnen het sociaal domein van de gemeente V. Hoewel zowel de coördinator als het afdelingshoofd van afdeling Mens & omgeving binnen de gemeente V, dit onderzoek met grote belangstelling gevolgd hebben, vinden zij over onvoldoende kennis en ervaring te beschikken betreft de bevroegde theorie om als respondent deel te nemen aan dit onderzoek.

3.1.1 ONDERZOEKSPOPULATIE DEELVRAAG 1:

Bij team Schulddienstverlening zijn 3 sociaal agogen werkzaam die zich bezighouden met de uitvoering van de Wgs. Om deze reden zijn zij allemaal geselecteerd om deel te nemen aan het onderzoek. Uitgangspunt voor deze keuze is dat het rendement voor analyse van gegevens voor beantwoording van deelvraag 1 onder deze onderzoekspopulatie het meest maximaal is (Boeije, 2008). Hier is duidelijk niet gekozen voor een selectie van de eenheden door een steekproef te trekken, alle aanwezige actoren uit de onderzoekspopulatie worden in het onderzoek betrokken, te weten:

- 3 sociaal agogen werkzaam bij team Schulddienstverlening

3.1.2 ONDERZOEKSPOPULATIE DEELVRAAG 2 EN 3:

De onderzoekspopulatie voor beantwoording van deelvraag 2 en 3 zijn burgers welke een aanvraag ingediend hebben voor hulp bij hun problematische schuldensituatie, onder deze onderzoekspopulatie mag gesteld worden dat de financiële problematiek maximaal aanwezig is (Boeije, 2008). De inclusiecriteria die hiervoor gehanteerd worden zijn:

- Er is een getekende aanvraag Schulddienstverlening ingediend;
- De burgers zijn middels een beschikking toegelaten zijn tot de Wgs;

Boeije (2008) stelt dat de onderzoekspopulatie hiermee ingeperkt wordt en de haalbaarheid van beantwoording van de hoofdvraag vergroot.

Om respondenten onder deze onderzoekspopulatie te selecteren is gebruik gemaakt van de doelgerichte selectieve steekproef (Boeije, 2008). Er is gekozen om 4 x 2 respondenten te selecteren met dezelfde representatieve kenmerken, te weten:

- 2 respondenten met een werkloosheidsuitkering,
- 2 respondenten met thuiswonende kinderen,
- 2 respondenten jonger dan 35 jaar,
- 2 niet westerse allochtonen respondenten

De keuze voor deze doelgerichte selectie is gebaseerd op de theorie van Westhof en de Ruig (2015) dat deze respondenten het meeste risico op problematische schulden lopen. De bedoeling van deze werkwijze is dat de diverse uitingvormen van problematische schulden bij burgers binnen de gemeente V gerepresenteerd worden (Lange de & Schuman, 2011). Voor de verkregen toegang tot de onderzoekspopulatie is de formele weg bewandeld: elke mogelijke geschikte respondent is per mail uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek (Boeije, 2008).

Anonimiteit

Alle verkregen informatie wordt met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld. Om de anonimiteit te waarborgen worden er in de analyse geen namen en/ of uitspraken gebruikt welke te herleiden zijn naar de respondent. In de beschrijving van de resultaten worden de namen van de respondenten vervangen door respondent (voor burgers) en sociaal agoog (voor professionals) met een volgnummer (1 t/m 9) corresponderend met de volgorde van afname van de interviews. Aan de gemeente waarbinnen dit onderzoek heeft plaatsgevonden wordt gerefereerd met gemeente V. Alle respondenten hebben een informed consent ontvangen waarin onder meer vermeld staat dat deelname aan het onderzoek geheel vrijwillig is en de respondent te allen tijde het recht heeft om zijn deelname aan het onderzoek te beëindigen (Boeije, 2008). Alle respondenten zijn geïnformeerd inzake het doel van het onderzoek en hebben op basis van informed consent toestemming verleend voor het gebruik van de resultaten. De verzamelde gegevens worden uitsluitend gebruikt voor dit onderzoek, zijn niet toegankelijk voor derden en worden na afloop van het onderzoek vernietigd.

3.2 DATAVERZAMELINGSMETHODE

Binnen dit onderzoek is gekozen om te focussen op kwalitatief onderzoek omdat in dit onderzoek expliciet getracht wordt om de betekeniswereld achter interacties, processen, gedragingen, gevoelens en ervaringen te exploreren. Ter beantwoording van de hoofdvraag en de deelvragen in dit onderzoek is het belangrijk dat mensen betekenis geven aan hun sociale omgeving en de basis van hun handelen. Het gaat om wat de onderzochte personen zelf te berde brengen (Lange de & Schuman, 2011).

3.2.1 KENMERKEN

Kenmerken van kwalitatief onderzoek zijn, onder meer:

- De beleving van de onderzochte zijn interpretatief;
- Onderzoek vindt plaats in de natuurlijke omgeving;
- Er is sprake van een open onderzoeksprocedure;
- De onderzoeker zet zichzelf in als instrument;
- Er wordt gewerkt met teksten die uitgebreide en gedetailleerde beschrijvingen bevatten;

- Er wordt gebruik gemaakt van verklaringen van betrokkenen en vanuit theoretische en/ of maatschappelijke inzichten.

(Boeije, 2008)

De onderzoeksmethode waarvoor binnen dit onderzoek gebruik gemaakt is een literatuurstudie en kwalitatieve interviews.

~~De subjectieve ervaringen van de respondenten is samen met de al bekende theoretische begrippen meegenomen om een theorie te ontwikkelen, welke vervolgens weer getoetst moeten worden om te kunnen bevestigen of deze nog bijdragen aan beantwoording van de hoofdvraag (Lange de & Schuman, 2011):-~~

~~Vanwege het beschrijvend karakter van dit onderzoek heeft in mindere mate de focus gelegen op de afwisseling van dataverzameling en analyse maar meer op het plaatsen van de bevindingen tegen theoretische en maatschappelijke achtergronden (Boeije, 2008):-~~

3.2.2 LITERATUURSTUDIE

Gedurende de opleiding Bachelor Social Work zijn er vele opdrachten gemaakt met problematische schulden als thema. De literatuur die hiervoor is gebruikt vormde een basis voor de literatuurstudie. Daarnaast zijn er zoektermen vastgesteld welke zijn geraadpleegd in diverse databanken, te weten: Google Scholar, HBO Kennisbank en Fontys Mediatheek. Ook is er gebruik gemaakt van informatie beschikbaar gesteld door organisaties welke op landelijk niveau erkenning hebben ontvangen over hun onderzoeken naar mensen met financiële problematieken zoals: NVVK, NIBUD, Lectoraat Schulden en incasso.

3.2.3 KWALITATIEVE INTERVIEWS

Hoewel de inhoud van de vragen vooraf, deels, is vastgesteld hadden de interviews een open karakter. Dit om te komen tot diepte interviews waarin de respondenten zich gehoord voelen en aangesloten wordt bij de behoefte van de respondent om te vertellen over eigen ervaringen en beleving van de werkelijkheid (Boeije, 2008).

Groepsinterview

Ter beantwoording van deelvraag 1 is gekozen voor een groepsinterview. Er wordt gezocht naar diepgang door het stellen van een aantal vooraf geformuleerde vragen. Door alle betrokken sociaal agogen in een groep te interviewen kan er een discussie op gang komen welke kan leiden tot hernieuwde inzichten en verrassende resultaten (Lange de & Schuman, 2011). De onderzoeker stelt zichzelf op als gespreksleider en zal zorgdragen voor duidelijkheid voor wat betreft het onderwerp en hoofd- en deelvragen. Het is belangrijk om de focus bij het onderwerp te houden en de gespreksleider zal hierop bijsturen indien nodig. Het groepsinterview heeft plaatsgevonden nadat onderzoeker de eerste analyse heeft uitgevoerd én de eerste onderzoeksresultaten bekend zijn uit de individuele interviews. **In dit overzoek is ervoor gekozen om bij het groepsinterview de eerste resultaten van de individuele interviews te bespreken om te bezien of deze herkend worden door de beroepspraktijk, waar eventuele verschillen liggen en de verklaring hiervoor. Door voor deze werkwijze te kiezen werd het mogelijk om samen met de sociaal agogen te zoeken naar oplossingsrichtingen waarmee rekening gehouden kon worden met de haalbaarheid van de implementatie in de dienstverlening.**

Voorafgaand aan het groepsinterview is een gesprekshandleiding met topiclijst samengesteld, deze zijn bijgevoegd aan de bijlage (bijlage 2).

Individueel interview

De interviews ter beantwoording van deelvraag 2 en 3 zijn door één interviewer, individueel, per respondent afgenomen en alle interviews hebben plaatsgevonden binnen een tijdsbestek van twee weken. De individuele interviews zijn afgenomen in de natuurlijke omgeving van de respondent. Voorafgaand aan de semigestructureerde interviews is een topiclijst samengesteld, deze topiclijst is in de bijlage bijgevoegd (bijlage1).

Validiteit en betrouwbaarheid

Voor het vergroten van de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid, bij het analyseren van de gegevens uit de interviews, zijn de interviews met geluidsopnamen vastgelegd. Het vastleggen van de interviews met geluidsopname draagt tevens bij aan de transparantie van het onderzoek en controlemogelijkheid door anderen over wat er zich heeft afgespeeld tijdens het onderzoek en de analyse (Boeije, 2008). Het gebruik van semigestructureerde interviews draagt bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek omdat, naast de ruimte om in te gaan op gedachten, gevoelens en meningen van de respondenten, alle belangrijke onderwerpen bij elk interview aan bod komen. Hierdoor neemt de mate waarin de resultaten afhankelijk zijn van toeval af (Baarda, et al., 2013). Door de onderwerpen uit de hoofd- en deelvragen in de topiclijst te integreren, komen ze bij elk interview aan bod waardoor er onderzocht wordt wat er beoogd wordt te onderzoeken. Dit waarborgt de validiteit van het onderzoek (Baarda, et al., 2013).

~~De interviewer is tijdens de opleiding Bachelor Social Work geschoold in diverse gesprekstechnieken. Dit heeft ervoor zorggedragen dat de vragen die gesteld zijn passen binnen het referentiekader van de respondent en voorgelegd zijn in een voor de respondent begrijpelijke taal. De aangeleerde gesprekstechnieken maken dat de interacties met de respondent goed verlopen, zowel vanuit menselijk oogpunt als vanuit het beoogde onderzoeksdoel (Boeije, 2008):~~

Ethische verantwoording

De ethische gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het hbo wordt binnen dit onderzoek in acht genomen. De onderzoeker dient het professionele en maatschappelijke belang. Hij is respectvol, zorgvuldig en integer door het belang van de respondenten voorop te stellen. Ook verantwoordt de onderzoeker zich voor zijn keuzes en gedrag (Lange de & Schuman, 2011). Alle respondenten nemen vrijwillig deel aan het onderzoek en krijgen (indien gewenst) een terugkoppeling van de resultaten. Door alle respondenten op voorhand te informeren, over het doel van het onderzoek en toestemming te vragen voor het houden van een interview waarvan de resultaten (geanonimiseerd) gebruikt mogen worden in het onderzoek, worden de belangen en de privacy van de respondenten gerespecteerd. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van informed consent (Baarda, et al., 2013).

3.3 MEETINSTRUMENT

Zoals eerder vermeld is er gekozen voor een kwalitatieve onderzoek vorm en het gebruikte meetinstrument voor dit onderzoek zijn de topiclijsten, gebruikt als gesprekshandleiding voor de kwalitatieve interviews. De interviews zijn zowel individueel als in een groep afgenomen, echter altijd door één en dezelfde persoon en allemaal met geluidsopnamen vastgelegd.

Kenmerkend voor de interviews is dat de gestelde vragen vallen binnen het referentiekader van de respondent, de vragen behoren tot het onderwerp zoals dit door de interviewer vooraf is geïntroduceerd. Daarnaast is het belangrijk dat de communicatie over en weer met de interviewer door de respondent als prettig ervaren wordt. Dit draagt niet alleen bij aan het menselijk aspect als ook aan het onderzoeksdoel. De interviewer wil dit waarborgen door aan te sluiten bij de behoefte van de respondent, aandachtig te luisteren en respondent zijn verhaal af te laten maken zonder te onderbreken. De gesprekstechniek welke hier vooral ingezet kan worden is luisteren, samenvatten en doorvragen.

Door het verhaal van de respondent te analyseren dient er antwoord gegeven te worden op deelvraag 2 en 3.

Ter voorbereiding op de interviews heeft de onderzoeker een topiclijst samengesteld (Boeije, 2008). Deze lijst is een werkbaar instrument voor de onderzoeker om tijdens de interviews ervoor zorg te dragen dat, minimaal, de vooraf als belangrijk bestempelde, onderwerpen aan bod komen. Deze topics komen voort uit het theoretisch kader. Voor het individuele interview en het groepsinterview zijn twee verschillende topiclijsten gebruikt welke zijn toegevoegd in bijlage 1 en 2.

Ter beantwoording van deelvraag 1 is een groepsinterview afgenomen met 3 sociaal agogen.

Voor beantwoording van deelvraag 2 en 3 zijn in totaal 11 interviews afgenomen. De eerste twee interviews diende als proefinterview en zijn niet meegenomen in de analyse.

Doordat bij alle interviews gebruik wordt gemaakt van een topiclijst met dezelfde topics kunnen de antwoorden van de respondenten worden vergeleken, hetgeen de validiteit en betrouwbaarheid ten goede komt (Baarda, et al., 2013).

3.4 DATA- ANALYSE

‘Analyseren is de uiteenrafeling van de gegevens over een bepaald onderwerp in categorieën, het benoemen van de categorieën met begrippen, en het aanbrengen en toetsen van relaties tussen de begrippen in het licht van de probleemstelling.’ (Boeije, 2008)

Als interview handleiding zijn voor de kwalitatieve interviews topiclijsten samengesteld. Deze topiclijsten zijn een eerste aangebrachte structuur voor de data- analyse.

Binnen het coderen zijn drie fasen te onderscheiden:

- Open coderen: Alle fragmenten die tot dan toe zijn verzameld, worden zeer zorgvuldig gelezen en in fragmenten ingedeeld. Uitgangspunt is het tot dan toe verzameld materiaal. Het draagt ertoe bij dat gegevens beter hanteerbaar en overzichtelijk gemaakt worden. Voor dit onderzoek heeft open coderen betekend dat gekeken is welke topics mogelijk een antwoord kunnen geven op welke deelvraag. Deze tekstfragmenten hebben eenzelfde code toebedeeld gekregen.
- Axiaal coderen: De betekenis van belangrijke begrippen wordt achterhaald, het wordt duidelijk waaraan men een begrip herkent en op grond van welke indicaties dit gebeurt. De onderzoeker redeneert vanuit de codes naar de gegevens. Het doel hiervan is onderscheid maken tussen wat belangrijk en minder belangrijk is en de reductie van de omvang van gegevens. Voor dit onderzoek heeft axiaal coderen

betekend dat gekeken is welke codes geclusterd konden om vervolgens te onderscheiden in hoofd- en sub codes met als doel focus aan te brengen in de beantwoording van de deelvragen.

- Selectief coderen: In deze fase ligt de nadruk op integratie en het leggen van verbanden tussen de categorieën. Tijdens het selectief coderen in dit onderzoek is de relevante literatuur afgezet tegen de onderzoeksresultaten. De verbanden die tussen deze beiden gelegd zijn worden gebruikt ter beantwoording van de onderzoeksvraag en hieruit voortvloeiend kunnen conclusies getrokken worden. De bevindingen uit het onderzoek vormen de basis voor de aanbevelingen.

(Boeije, 2008)

Deze drie fases van coderen zijn aan de hand van een codeboom inzichtelijk gemaakt, deze codeboom is toegevoegd aan dit onderzoek in bijlage 3 en 4.

De vragen welke bij de onderzoeker zijn opgekomen tijdens het selectief coderen zijn meegenomen in de resultaten van dit onderzoek.

~~Om een best passende structuur in het onderzoeksmateriaal aan te brengen is gebruik gemaakt van de zoekstrategie analytische inductie (Boeije, 2008):~~

~~Analytische inductie wordt voornamelijk gebruikt om theorie te ontwikkelen over de oorzaken van bepaald gedrag. Hypothesen uit het theoretisch kader van dit onderzoek zijn getoetst aan het verzamelde materiaal uit de interviews. Er wordt gezocht naar negatief bewijs om verdieping van de bevindingen mogelijk te maken (Boeije, 2008):~~

HOOFDSTUK 4: RESULTATEN

In dit hoofdstuk wordt een weergave gegeven van de eerste onderzoeksresultaten na analyse van de verzamelde data. De resultaten worden per topic weergegeven, er wordt hierbij onderscheidt gemaakt in de resultaten uit de individuele interviews en het groepsinterview. De codeboom van de geanalyseerde data is toegevoegd in bijlage 3 en 4.

4.1 RESPONDENTEN

De deelnemende respondenten van dit onderzoek bestaan uit burgers bij wie de individuele interviews afgenomen zijn en sociaal agogen die hebben geparticipeerd in het groepsinterview.

4.1.1 INDIVIDUELE INTERVIEWS

Vanuit de literatuur zijn er inclusiecriteria gehanteerd bij het selecteren van de respondenten voor dit onderzoek. Daardoor beschikken alle geïnterviewde respondenten over een getekende aanvraag Schulddienstverlening en zijn zij allen middels een beschikking toegelaten tot de Wgs. Daarnaast is er een doelgerichte selectie toegepast welke gebaseerd is op de theorie van Westhof en de Ruig (2015). In onderstaande tabel wordt een schematische profielschets weergegeven van alle deelnemende respondenten.

Resp	Geslacht	Leeftijd	Geslaagde reg	Huishouden	Inkomen	Hoogte	Afkomst	Inkomensbeh
1	man	61	WSNP	Alleenstaand	PW uitk	1200	NL	via familie
2	vrouw	21	MSNP	thuiswonend	PW uitk	375	NL	eigen beheer
3	vrouw	65	Geen regeling	Alleenstaand	AOW uitk	1400	NL	budgetbeheer
4	vrouw	39	MSNP	Alleenst ouder	Salaris	1900	NL	eigen beheer
5	vrouw	23	MSNP	Alleenst ouder	Salaris	1400	NL	eigen beheer
6	man	35	MSNP	Getrouwd	PW uitk	1700	Marokko	bewind
7	man	49	MSNP	Alleenstaand	WIA uitk	1400	NL	bewind
8	man	42	WSNP	Getrouwd	WIA uitk	2100	NL	bewind
9	vrouw	45	Geen regeling	Getrouwd	Salaris	1900	NL	eigen beheer

Hoewel uit deze profielschets geen statische resultaten gehaald kunnen worden, kan er wel op individueel niveau gekeken worden of er factoren meespelen die het risico vergroot hebben bij het maken van problematische schulden.

4.1.2 GROEPSINTERVIEW MET SOCIAAL AGOGEN

Bij team Schulddienstverlening zijn drie sociaal agogen die zich bezig houden met de uitvoering van de Wgs. Zij zijn allemaal geselecteerd voor deelname aan dit onderzoek. Elke sociaal agoog heeft zijn eigen kennisgebied, te weten: budgetbeheer, budgetcoaching en technisch schuldregelen. Het integrale karakter van de schuldhulpverlening tijdens het groepsinterview is hierdoor vanuit meerdere disciplines vertegenwoordigd.

4.2 DEELVRAAG 1

“Hoe wordt op dit moment de begeleiding aan burgers met problematische schulden door de sociaal agoog binnen de gemeente V vormgegeven?”

In 2016 is team Schulddienstverlening gestart met een transitietraject ter verbetering van de effectiviteit van haar dienstverlening. Een aantal nieuwe diensten welke als instrument dienen om bij te dragen aan de begeleiding naar financiële zelfredzaamheid voor burgers met problematische schulden is:

- Budgetbeheer
- Budgetcoaching
- Technisch Schuldregelen

Om tot een verdiepend antwoord van de deelvraag te komen zijn respondenten door middel van individuele interviews en sociaal- agogen door middel van een groepsinterview bevraagd. Aan de respondenten uit de individuele interviews is gevraagd hoe zij de huidige dienstverlening ervaren, wat zij vinden van de tijdsduur van het traject en de bejegening door Schulddienstverlening. De sociaal agogen zijn deze resultaten voorgelegd om te bezien of deze herkend worden door de beroepspraktijk, waar eventuele verschillen liggen en de verklaring hiervoor. Daarnaast is aan de sociaal agogen uit het groepsinterview gevraagd wat er op dit moment aan dienstverlening wordt geboden aan burgers met problematische schulden en hoe de sociaal agogen hieraan denken bij te kunnen dragen, welke punten van verbetering zij nog mogelijk achten en welke ideeën tot oplossingsrichtingen zij hiervoor in de praktijk hebben.

4.2.1 ERVARING HUIDIGE DIENSTVERLENING

De aanmeldprocedure wordt over het algemeen als goed ervaren. De tijdsduur tussen aanmelding en eerste contact kenmerkt zich volgens de bevraagde respondenten als erg kort. Er vindt snel een eerste gesprek plaats.

De meeste respondenten geven aan dat zij met moeite konden voldoen aan de voorwaarde om de gevraagde stukken aan te leveren voor het intakegesprek. Een enkele respondent heeft dit zonder hulp kunnen aanleveren, echter alle overige respondenten hebben hier op enig moment extra hulp voor in moeten schakelen. Dit wordt over het algemeen als vervelend beschouwd en hier zou extra aandacht voor moeten zijn, is een veel gehoorde opmerking. Bijna alle respondenten geven echter wel weer aan te begrijpen dat het noodzakelijk is om deze stukken aan te leveren. Hoewel het begrip bij respondenten aanwezig is voor de sociaal- agoog missen enkele respondenten wel enige wederkerigheid hierin. Volgens een meerderheid van de respondenten mag er meer aandacht zijn voor de moeilijkheidsgraad om alle gevraagde stukken tijdig en compleet aan te leveren:

Ik vond het erg confronterend want ik dacht altijd dat ik het prima zelf kon. Ik vond het moeilijk om toe te geven dat ik het eigenlijk helemaal niet zo goed kan. Dus ik moest weer om hulp vragen, ook dat was niet fijn. En ik snap echt wel dat jullie alles nodig hebben maar ik voelde me wel een klein kind die om een extra snoepje vraagt toen ik om meer tijd vroeg om de papieren in te leveren. Als me op dat moment zou zijn aangeboden om hierbij te helpen had ik me niet zo klein hoeven voelen.”(respondent 9)

De sociaal agogen geven aan dat getracht wordt om in een vroeg stadium te ontdekken waar het aanleveren van stukken als lastig ervaren wordt. Herkenningspunten zijn de tijdsduur en compleetheid van aan te leveren stukken. Er wordt geprobeerd om dit proces zo eenvoudig mogelijk te maken, bijvoorbeeld door foto's aan te mogen leveren

van de gevraagde stukken via de mail. Sociaal agoog 2 geeft aan in mindere mate te ervaren dat het aanleveren van stukken als problematisch ervaren wordt. Het verschil in de mogelijkheid tot doelgericht handelen per respondent, maar ook het verschil van uniformiteit in de werkwijze van de sociaal agogen zou hier een verklaring voor kunnen zijn.

“Ik herken het zeker wel dat ik vaak meemaak dat mensen hun administratie niet op orde hebben of het lang duurt voordat ik de stukken aangeleverd krijg. Ik probeer dit in het informatiegesprek al te ondervangen, ik verwijs dan door naar BSR. Ik vind het lastig en ook wel vervelend. Eigenlijk geef ik best wel wat hulpmiddelen aan en dan is het ook aan de klant zijn eigen verantwoording om hier wat mee te doen.”(sociaal agoog 3)

Bejegening

Op de vraag hoe de begeleiding van Schulddienstverlening ervaren wordt antwoorden alle respondenten in den beginne zeer positief. Rekening houdend met de mate van afhankelijkheid welke alle respondenten nog hebben van Schulddienstverlening en de mogelijkheid tot het vertonen van sociaal gewenst gedrag is er getracht te komen tot verdieping van de vraagstelling om ook een meer kritische feedback te kunnen meenemen in de resultaten van dit onderzoek.

De respondenten geven na verdieping van de vraagstelling aan het prettig te vinden om gelijkwaardig behandeld te worden door de gesprekspartner, hierin zou verschil bestaan tussen de sociaal agogen werkzaam binnen gemeente V. Toch geven de meesten aan met respect te zijn of worden behandeld al wordt er ook melding gemaakt van een bepaalde zakelijke afstand die niet door iedereen als gewenst ervaren wordt:

“ Er zou meer aandacht kunnen zijn voor het verdriet en de angst van een mens.”(respondent 7)

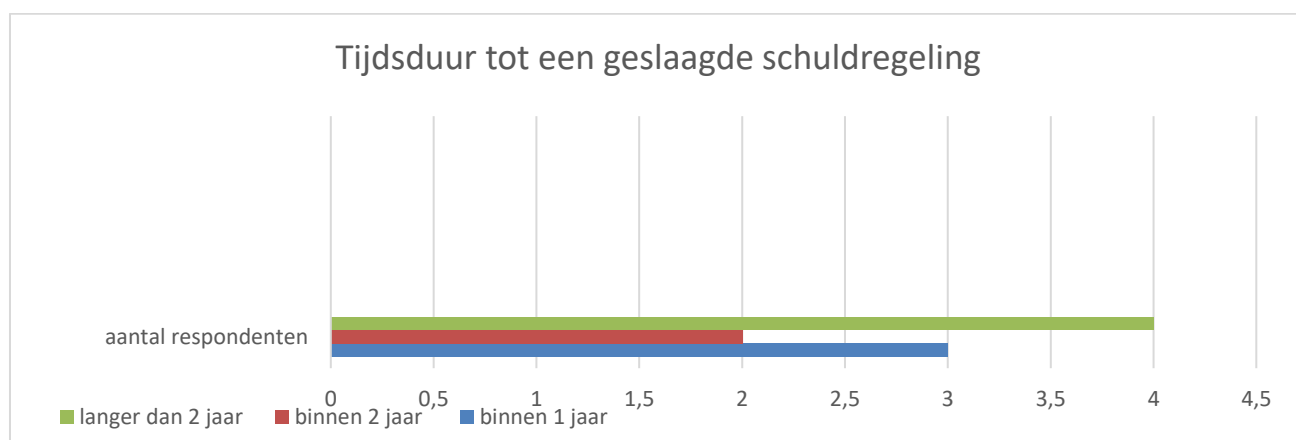
Alle drie sociaal agogen herkennen de zakelijke benadering vooral vanuit de netwerkpartner waar voorheen de dossiers aangeleverd werden voor het technisch schuldregelen. Deze netwerkpartner kreeg letterlijk een dossier aangeleverd en had nooit persoonlijk contact met de burger. Sociaal agoog 2 gaat ervan uit dat de verklaring van de zakelijke benadering daarin gezocht mag worden. Desalniettemin is het een belangrijk signaal wat afgegeven wordt, aldus sociaal agoog 3:

“We moeten vaak presteren onder een bepaalde tijdsdruk, wanneer ik een afspraak van een uur gepland heb en zie dat er al drie kwartier voorbij zijn zonder dat ik antwoord op mijn vragen heb merk ik ooit dat ik een verhaal wel eens afkap en wat zakelijker te werk ga. Uiteraard met de beste bedoeling en oog op de voortgang van het traject maar blijkbaar niet altijd het beste voor de klant.” (sociaal agoog 3)

Voortgang

Zeven respondenten zitten in een geslaagde schuldregeling. De mening over hoe deze tot stand is gekomen mag als gemengd aangemerkt worden. Meerdere respondenten geven aan dat het wel erg lang geduurd heeft voordat er sprake was van een regeling, een respondent geeft aan dat dit wel 6 jaar geduurd heeft. Respondenten geven zelf aan dat dit van invloed is geweest op de motivatie en het doorzettingsvermogen. Volgens Baumeister en Tierney (2012) is wilskracht als een spier die uitgeput kan raken indien hier zonder resultaat veelvuldig een beroep op gedaan moet worden:

“6 jaar geleden hebben we ons al aangemeld. Dit is gewoon onmenselijk. Er was steeds maar niets geregeld. Nu hebben we totaal geen verwachtingen meer, we laten alles maar over ons heen komen. We worden er ook heel gevoelloos van. De energie is helemaal op.”(respondent 8)



Figuur 1: weergave van de tijdsduur om tot een geslaagde schuldregeling te komen per respondent

De sociaal agogen erkennen dit, maar geven hierbij ook direct aan dat dit een aanleiding is geweest voor het transitietraject. Waar voorheen het technisch schuldregelen werd uitbesteed aan een netwerkpartner worden de schuldregelingen nu binnen het eigen team uitgevoerd. De inzet hiervan is dat het enorme tijdswinst moet opleveren en daardoor er ook minder tijd zit tussen het intakegesprek en een geslaagde regeling. De sociaal agogen vinden dat hier ook een kanttekening gemaakt mag worden naar de eigen reflectie mogelijkheden van de bevroegde respondenten. In de praktijk ervaren zij namelijk ook zeer regelmatig dat een traject vertraging oploopt wegens eigen handelen van de respondent. Verklaring hiervoor wordt gegeven vanuit de theorie van schaarste en verminderde executieve functies van de burger. Sociaal agoog 1 geeft aan dat het ook de taak van de sociaal- agoog moet zijn om hier aandacht voor te hebben en daarbij zorg te dragen voor het managen van de verwachting bij de burger. Dat maakt het echter niet minder lastig om bij de uitvoering van een schuldregeling ervoor zorg te dragen dat het gedrag van de burger niet frustrerend werkt om tot een geslaagde regeling te komen:

“Ik denk dat de lange tijdsduur vooral te maken heeft met het feit dat wij het nog niet in eigen handen hadden. Dat was ook voor ons heel lastig, kijk wij hebben het uit handen gegeven maar we hebben er toen ook heel weinig invloed op gehad. Ik snap dat wel, ja.” (sociaal agoog 1)

Vanwege het lidmaatschap van de NVVK, per 1 mei 2018, dienen de sociaal agogen binnen de gemeente V zich te confirmeren aan diens gedragscode voor schuldhulpverlening (Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren). Hierin ligt vastgelegd dat vanaf het moment dat er een schuldregelingsovereenkomst getekend wordt het 120 dagen model ingaat, dat wil zeggen dat er binnen 120 dagen duidelijkheid moet zijn of er sprake is van een geslaagde minnelijke regeling.

4.2.2 BIJDRAGE VAN DE SOCIAAL AGOOG

In onderstaande alinea's wordt weergegeven hoe de sociaal agogen denken over de huidige dienstverlening en aangeboden producten binnen team Schulddienstverlening.

Budgetbeheer

De sociaal agogen zijn erg tevreden over de werking van budgetbeheer, hier wordt steeds meer gebruik van gemaakt. Volgens sociaal agoog 2 draagt budgetbeheer bij aan de financiële zelfredzaamheid van de burger omdat, door tijdelijk de financiële verantwoordelijkheid weg te nemen, er rust gecreëerd wordt. Wanneer deze rust door de burger ook zelf ervaren wordt voelt hij meer ruimte om te werken aan persoonlijke doelen. De motivatie en de wilskracht om een traject vol te houden neemt hierdoor toe:

“Vorig jaar oktober zijn we gestart met het zelf aanbieden van budgetbeheer, ik vind dat dit al een hele verbetering is binnen onze gemeente. Voorheen deden we dit uitbesteden en nu zitten we er veel korter op waardoor we direct mensen die al diep in de problemen zitten kunnen helpen.”(sociaal agoog 2)

Op dit moment wordt budgetbeheer alleen aangeboden voor burgers die een aanmelding Schulddienstverlening hebben gedaan. De sociaal agogen zien mogelijkheden voor de toekomst om budgetbeheer preventief in te zetten voor burgers waar de schuldensituatie weliswaar niet problematisch is, maar waar wel al financiële problemen zichtbaar zijn. Er worden ook voordelen voor de gemeente opgemerkt bij de inzet van budgetbeheer. Op dit moment wordt er veel gemeentebudget (bijzondere bijstand) ingezet voor het bekostigen van beschermingsbewind. De aanvragen beschermingsbewind zijn de laatste jaren fors gestegen. De sociaal agogen zijn het erover eens dat budgetbeheer kan bijdragen in verlaging van de kosten voor bijzondere bijstand.

Budgetcoaching

Sociaal agoog 1 geeft aan dat budgetcoaching nog voornamelijk in de kinderschoenen staat en dat vooral de inrichting van het instrument budgetcoaching nog voor verbetering vatbaar is. Het gehele werkproces moet nauwkeurig nagelopen worden en de werkbare bestanddelen moeten uitgelicht en verder uitgewerkt worden. Hier is echter meer tijd voor nodig waaraan het in de beroepspraktijk nogal eens ontbreekt. Er wordt echter ook aangemerkt dat het uiteindelijk de tijdsinvestering waard is en dat het tijdswinst oplevert.

Sociaal agoog 3 vult aan dat budgetbeheer altijd in combinatie met een traject coaching aangeboden moet worden. In het traject coaching moet niet alleen aandacht zijn voor leren maar ook het kunnen toepassen van het geleerde. Alle sociaal agogen zijn het met elkaar eens dat om te voorkomen dat burgers volledig afhankelijk zijn van team Schulddienstverlening, het instrument budgetbeheer maar tijdelijk mag zijn en dat er een duidelijk eindpunt aanwezig moet zijn. Afbouwen van budgetbeheer zou in combinatie met coaching aangeboden moeten worden.

4.2.3 AANDACHTSPUNTEN

Op onderstaande punten zien de sociaal agogen nog mogelijkheden tot verbetering in de huidige dienstverlening met als doel een nog betere afstemming op de behoefte van de burger met als doel duurzame financiële zelfredzaamheid.

Samenwerking

De sociaal agogen merken op dat in de samenwerking tussen de onderlinge afdelingen binnen de gemeente nog winst behaald kan worden. De afdelingen WMO, generalisten en specialisten, maar ook de klantmanagers Werk & Inkomen komen vaak met dezelfde doelgroep in aanraking als team Schulddienstverlening. Wellicht kan hier breder op ingezet worden door een format te ontwikkelen waardoor deze collega's de schuldenproblematiek meenemen in het intakegesprek met de burger en direct een doorverwijzing naar Schulddienstverlening kunnen doen. Vanwege de aanscherping van de privacywetgeving is hier wel nader onderzoek naar de mogelijkheden voor nodig.

Bureau Sociaal Raadslieden

Binnen de gemeente V is ook Bureau Sociaal Raadslieden (BSR) actief met burgers die in een problematische schuldensituatie verkeren. Zij bieden vrijwillig en kosteloos hun diensten aan voor alle burgers binnen de gemeente V. Binnen het transitietraject is vooralsnog weinig aandacht geweest voor de samenwerking tussen team Schulddienstverlening en BSR. De sociaal agogen geven aan dat deze samenwerking nog niet is aangepast op de vernieuwde dienstverlening vanuit het transitietraject. Hoewel er nog steeds wordt doorverwezen naar BSR, gebeurt dit nog vanuit de 'oude' werkwijze. Sociaal agoog 1 spreekt zorgen uit over de inzet van vrijwilligers bij begeleiding van burgers met problematische schulden. De anderen sociaal agogen delen deze zorgen. De kwaliteit van begeleiding kan per vrijwilliger verschillen en er is op dit moment weinig mogelijkheid tot monitoring van de voortgang tijdens de begeleiding:

“Ik vind het wel lastig met BSR, ze hebben natuurlijk wel 30 vrijwilligers die zich budgetcoaches noemen maar ik merk dat de samenwerking wat is verslapt. En goed je hebt natuurlijk te maken met vrijwilligers en iedereen heeft zo zijn eigen kwaliteit alleen je kunt het denk ik niet heel goed monitoren.”(sociaal agoog 2)

4.3 DEELVRAAG 2

“Wat hebben burgers met problematische schulden binnen de gemeente V nodig om duurzaam financieel zelfredzaam te zijn?”

Om een zo volledig mogelijk antwoord op bovenstaande vraag te krijgen is het van belang om eerst stil te staan bij de gevolgen van problematische schulden voor burgers binnen de gemeente V, ook de ervaring van burgers over een leven in een schuldsituatie verdient aandacht te krijgen. Om vervolgens vast te stellen wat financiële zelfredzaamheid inhoudt en welke ondersteuning door de burger noodzakelijk geacht wordt om deze duurzaam te ontwikkelen.

4.3.1 GEVOLGEN

De gevolgen van schulden zijn volgens de bevroagde sociaal agogen bovenliggend en zeer overheersend aanwezig waardoor sociale en persoonlijke problemen ontstaan, dit geheel in lijn met de landelijke tendens zoals deze beschreven wordt door Movisie (2016). Uit het theoretisch kader is gebleken dat niet zozeer de omvang en de aard van de schulden de oorzaak van het probleem is maar dat dit meer gezocht mag worden in het gedrag van de persoon met schulden (Wesdorp & Jungmann, 2016). Door de respondenten wordt aangegeven dat persoonlijke relaties door schulden onder druk komen te staan, meerdere respondenten wijzen de schuldenproblematiek als oorzaak aan voor hun scheiding of verbroken relatie. Ook de opvoeding van de kinderen zou hierdoor negatief beïnvloed worden, er is minder aandacht en geduld voor hen, aldus respondent. De theorie van Mullainathan en

Shafir (2013) over schaarste verklaart dit ook. Naast relatieproblemen, minder aandacht voor de opvoeding wordt er door respondenten ook veel melding gemaakt van gezondheidsklachten zoals stress, slapeloosheid en burn-out.

4.3.2 ERVARING

Uit de antwoorden van de respondenten blijkt unaniem dat de algemene ervaring over de gevolgen van schulden als zeer negatief ervaren wordt. Het gevoel van schaamte en het hebben van zowel stress als geldzorgen worden veelvuldig benoemd. De algemene houding over het hebben van schulden laat hierin een verschil zien; 3 van de 9 respondenten geven aan dat zij het hebben van schulden als niet problematisch ervaren. Pas op het moment dat zij hun betaalafspraken niet meer konden nakomen werden de ervaringen met schulden pas negatief. Dit blijkt onder andere bij de volgende respondent:

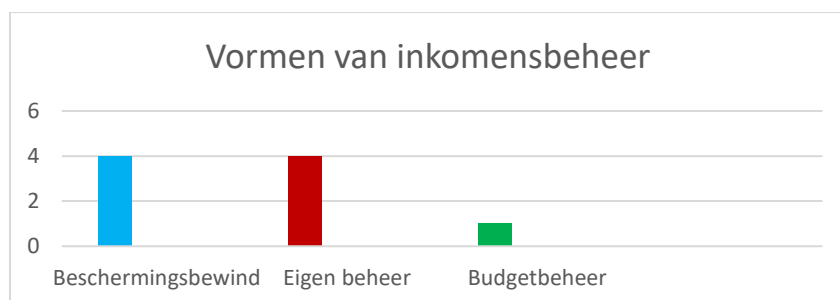
“Ik had er geen problemen mee, we woonden in een mooi huis en hadden een fijn leven. Toen hadden we ook al schulden, misschien ook wel problemen maarja we hadden ook vrij geld te besteden en konden ook veel leuke dingen doen. Toen kwam de crisis en raakte ik mijn baan kwijt. Mijn leven staat stil nu, ik kan niets...” (Respondent 6)

Uit de ervaring van burgers zou volgens de Theorie over gepland gedrag (Ajzen, 2011) de persoonlijke houding af te leiden kunnen zijn. Je kunt hierdoor onbewust gedrag zichtbaar maken voor de respondent en een bewuste gedragsverandering mogelijk maken (Jungmann & Madern, 2016).

4.3.3 FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID

Stabiliteit in je financiën is voorwaardelijk om financieel zelfredzaam te zijn, je moet hiervoor voldoen aan de combinatie van weten (voldoende financieel geletterd zijn), kunnen (voldoende financieel competent zijn om in actie te kunnen komen) en zorgen dat je daarnaar kunt handelen (doen wat nodig is) (Jungmann & Madern, 2016). Hoewel dit op papier volkomen logisch en vanzelfsprekend lijkt, geven respondenten aan dit niet als zodanig te ervaren. Waar een respondent voldoende blijkt geeft van financiële geletterdheid, dat hij in staat is om economische informatie te verwerken, ontbreekt het hem aan grip op zijn eigen uitgaven patroon, of het zelfvertrouwen om dat te doen wat nodig is om het huishoudboekje in balans te houden.

Omdat de groep van deelnemende respondenten zeer divers is, zijn er ook grote verschillen in de financiële competenties van de respondenten. Om stabiliteit in de eigen financiën te waarborgen maken respondenten gebruik van uiteenlopende vormen van inkomensbeheer;



Figuur 2: weergave van diverse vormen van inkomensbeheer onder respondenten

De respondenten onder beschermingsbewind geven aan hier veel rust door te ervaren en dat het gevoel van stress en zorgen hierdoor is afgenomen. Twee respondenten geven aan dat zij waarschijnlijk levenslang onder

beschermingsbewind zullen blijven om hun financiën stabiel te houden en daardoor ook financieel zelfredzaam te zijn.

“Voor mijn gevoel gaat alles goed doordat ik bewind heb. Ik heb door alles wat er is gebeurd niet meer zoveel zelfvertrouwen. Ik ben bang voor het verliezen van mijn zelfbeheersing wanneer ik zelf weer over mijn geld mag beslissen. Ik heb al zolang zo weinig geld om van rond te komen. Als er ineens weer veel geld op mijn rekening zou staan ben ik bang dat ik domme keuzes ga maken en hierdoor weer in de problemen ga komen.” (Respondent 7)

4.3.4 DUURZAME ONTWIKKELING

Meerdere respondenten zien zich in de toekomst financieel zelfredzaam zonder beschermingsbewind of budgetbeheer. Gemeenschappelijke deler tussen hen is dat alle respondenten aangeven dit alleen mogelijk te achten wanneer de schuldenproblematiek is opgelost en zij daarbij verdere begeleiding krijgen.

Onder deze begeleiding verstaan zij het coachingtraject wat door de gemeente V wordt aangeboden. Een aantal respondenten die zelf het beheer over hun financiën voeren, hebben een coachingtraject bij de gemeente V gevolgd. Deze respondenten zijn hier erg positief over. De meeste waarde in het traject wordt toegekend aan de mogelijkheid om te leren reflecteren op het eigen handelen. Het inzichtelijk krijgen van eigen (on)mogelijkheden en valkuilen wordt als erg belangrijk genoemd voor het gevoel van zelfvertrouwen om financieel zelfredzaam te zijn:

“De coaching heeft mij zoveel geleerd. Ook nieuwe dingen over mezelf en hoe ik met dingen omga enzo. Daardoor weet ik nu waar ik niet zo goed in ben en dat ik hier hulp voor moet vragen. Ik weet ook waar ik op moet letten, wat er eerst fout ging en nu goed omdat ik weet hoe ik het moet doen. Ook heb ik geleerd wat mijn valkuilen zijn en omdat ik dit nu weet kan ik maken dat het niet meer gebeurt. Juist dit gaat zorgen dat ik nooit meer in de problemen kom.” (Respondent 5)

Respondenten die in het eigen netwerk veel herkenning vinden met betrekking tot de schuldsituatie zijn veel transparanter over de eigen problemen. Het gevoel van schaamte lijkt bij hen minder overheersend aanwezig te zijn. Het delen van ervaringen met mensen die in dezelfde situatie zitten wordt als positief aangemerkt door de respondenten. Een betrokken eigen netwerk waarmee ervaringen gedeeld kunnen worden, wordt vanuit de theorie (Zimbardo, Johnson, & McCann, 2014) als een beschermende factor beschouwd.

“Omdat onze zaak failliet is gegaan, weten veel mensen van onze schulden. We hebben ook ons huis moeten verkopen maar daar kwamen alleen nog maar meer schulden van. Wij zijn de schaamte allang voorbij. In het begin probeer je het nog te verbergen maar nu niet meer. En hoe meer mensen weten van je problemen, hoe meer hulp je krijgt aangeboden. Ik pak dan ook alles aan.” (Respondent 9)

Wanneer respondenten aangeven niet makkelijk over schulden te praten lijkt er een verband te zijn over hoe men in het eigen netwerk tegen schulden aankijkt. Respondenten die aangeven dat in de eigen omgeving weinig mensen schulden hebben, geven blijk van weinig of geen personen te hebben met wie zij hierover kunnen praten of zorgen kunnen delen. Pas later, als de problematiek dusdanig hun leven beheerst hebben zij met het eigen netwerk hun zorgen gedeeld. Als reden waarom er tot op het laatste moment gewacht is met het inschakelen van het eigen netwerk wordt verteld dat er veel gevoelens van schaamte zijn en de intentie om het toch allemaal zelf op te willen

lossen overheerst. Deze zelfde respondenten hadden graag iemand gehad waarmee zij konden praten. Er zijn ook respondenten anoniem op internet op zoek gegaan naar forums om toch te kunnen ventileren:

“Ik heb op internet contact gezocht met lotgenoten. Ook op facebook zijn er trouwens pagina’s te vinden hiervoor. Ik schaamde me te erg om dit met mijn vriendinnen te bespreken.” (Respondent 8)

Respondenten die veel eigen mensen in het eigen netwerk hebben om mee te praten omdat zij dezelfde ervaringen over schuldenproblematieken delen, lijken in mindere mate een beroep te kunnen doen op financiële kennis en vaardigheden uit ditzelfde netwerk. In tegenstelling tot de respondenten die aangeven over weinig eigen netwerk te beschikken met wie zij kunnen of willen praten, geven aan familie of vrienden te hebben die praktische ondersteuning zou kunnen bieden in een oplossing voor de problematische schuldensituatie. Dit geheel in overeenstemming met wat Baumeister en Tierney (2013) hierover zeggen zoals in het theoretisch kader is geschreven over de invloed van het eigen netwerk en de relatie tussen de sociale invloed en subjectieve norm: mensen willen er graag bij horen en vertonen sociaal gewenst gedrag om dit te bereiken door wel of niet over de eigen problematische schulden te praten.

4.4 DEELVRAAG 3

“Wat is de invloed van schaarste op het gedrag van burgers en hoe kan de sociaal agoog hier rekening mee houden in de begeleiding naar duurzame financiële zelfredzaamheid?”

In de theorie over financiële zelfredzaamheid wordt veelvuldig het begrip schaarste gebruikt. Schaarste draagt er in zichzelf toe bij dat mensen zich minder rationeel gaan gedragen, mensen kunnen de consequenties van hun eigen handelen minder goed overzien en blijken dan vaker tegen het eigen belang in te handelen (Mullainathan & Shafir, 2013).

4.4.1 SCHAARSTE EN TUNNELVISIE

Respondenten geven aan dat door de aanwezige schuldenproblematiek zij zodanig in beslag genomen worden door het aan elkaar knopen van de eindjes dat ze geen denkruimte over houden voor allerlei andere zaken. Zij geven aan bijna obsessief bezig te zijn met geld en dat al het andere naar de achtergrond verdwijnt. Dit kost zoveel energie dat er geen puf meer over is om aandacht te geven aan de gezondheid, het werk of zelfs de opvoeding van hun kinderen. Uit het rapport van Wesdorp en Jungmann (2016) wordt geschreven dat schulden het geniepig effect hebben dat ze mensen beroven van het vermogen om zich aan de schulden te onttrekken. Dus ook aspecten die de situatie zouden kunnen verbeteren verdwijnen naar de achtergrond, zoals het zoeken naar werk, efficiënt indelen van tijd en het beheersen van koopimpulsen. Zo ondergraven schulden het vermogen om stappen vooruit te zetten. Als een lening volgende week betaald moet worden en het schoolgeld over een maand dan focussen mensen met schulden zich in het algemeen op het meest urgente en valt het schoolgeld nog even buiten de tunnel.

4.4.2 RISICO'S VAN SCHULDEN

Respondenten vertellen over de creatieve oplossingen welke zij in de tijd voordat zij met Schulddienstverlening in contact kwamen bedacht en gedaan hebben om de geldproblemen op te lossen. Een respondent verteld jarenlang huurtoeslag ontvangen te hebben terwijl deze een koopwoning in bezit had, of kindertoeslagen aanvragen terwijl hier geen recht op was. Lenen tegen torenhoge rentes of kopen op krediet bij verzendhuizen zijn veel gehoorde oplossingen van respondenten om ervoor zorg te dragen dat het geldgebrek voor die maand weer opgelost zou worden:

“.....Als je wasmachine kapot is, zal er toch een nieuwe moeten komen....” (respondent 7)

In het baanbrekende boek Schaarste: ‘hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen’, tonen onderzoekers Mullainathan en Shafir (2013) dit mechanisme van schaarste aan. Een gebrek aan geld is tijdelijk maar een gebrek aan geld is dat voor mensen met schulden vaak niet. Ook wordt die druk niet regelmatig en voorspelbaar verlicht. Aanhoudende schaarste zonder reserves en rust leidt tot extra stress, omdat er geen ruimte is om fouten te maken of te herstellen. De stress en emotie die daarmee gepaard gaan verlammen het denk- en handelingsvermogen en ga je uiteindelijk dommere dingen doen, ook al ben je in aanleg niet dom (Zuithof, Mateman, & Verweij, 2016)!

“Er zijn veel keuzes gemaakt op basis van altijd geldgebrek. Zo zijn uitkeringen niet op tijd stop gezet en toeslagen aangevraagd waar we eigenlijk geen recht op hadden, al dachten we op dat moment misschien toch wel. We stonden met onze rug tegen muur en konden simpelweg niet anders. We moesten onze kinderen te eten geven en er was geen geld!!!!” (Respondent 8)

4.4.3 SCHULDEN EN HET ZELFBEELD

Respondenten geven aan dat schulden ook hun zelfbeeld beïnvloed heeft, het heeft invloed gehad op wie ze zijn, waar ze horen in de wereld, wat hun mogelijkheden zijn en wat ze drijft om daar te komen. Ze geven aan dat ze het idee krijgen dat een normaal leven niet voor hen is weggelegd. Voelen zich slachtoffer van de situatie en geven aan geen invloed te hebben op de eigen toekomst. Dit gevoel van machteloosheid en hulpeloosheid heeft ook invloed op de motivatie om nog iets van het leven te maken. Van zowel motivatie als wilskracht wordt gezegd dat dit erg belangrijke beschermende factoren zijn welke bijdragen aan duurzame financiële zelfredzaamheid (Jungmann & Madern, 2016). Alle respondenten zijn gevraagd wat hen heeft gemotiveerd om zich aan te melden bij Schulddienstverlening. Naast een oplossing voor de schuldenproblematiek geven ook veel respondenten aan dat ze rust nodig hadden en zelf geen andere uitweg meer zagen. Velen beschouwen de aanmelding bij Schulddienstverlening als laatste redmiddel voor hun problematiek en geven aan op dat moment eigenlijk al aan het einde van eigen kunnen te zijn.

Zoals eerder vermeld hebben veel respondenten geantwoord dat ze hopen op meer rust. Verschil hierin kan gemaakt worden in met rust gelaten worden door deurwaarders en incassobureaus en algemeen ervaren rust in het eigen hoofd en leven. Om dit duidelijk weer te geven volgen hieronder twee verschillende uitspraken van twee verschillende respondenten:

“We doen het om rust te krijgen, dat er eens een keer geen zorgen om geld zijn en we aan andere dingen kunnen denken.”(respondent 8)

4.2 RESULTATEN INDIVIDUELE INTERVIEWS

In deze paragraaf wordt een weergave gegeven van de resultaten uit de individuele interviews.

4.2.1 THEORIE VAN GEPLAND GEDRAG

In dit onderzoek is ervoor gekozen om de theorie van gepland gedrag (Ajzen, 2011) in te zetten om de intentie van het gedrag van de respondenten te onderzoeken. Zoals beschreven in het theoretisch kader wordt de intentie van gepland gedrag aangestuurd door 3 factoren:

- Persoonlijke attitude
- Subjectieve norm

●—Waargenomen-gedragsecontrole

In onderstaande paragrafen zijn de resultaten uit het onderzoek op deze drie factoren uitgewerkt.

Persoonlijke attitude

~~Om te achterhalen wat de persoonlijke houding is van respondenten t.o.v. schulden is gevraagd naar de eigen ervaring over het hebben van schulden vóór en na aanmelding bij Schulddienstverlening.~~

~~Uit de antwoorden van de respondenten blijkt unaniem dat de algemene ervaring over de gevolgen van schuldenproblematiek als zeer negatief ervaren wordt. Het gevoel van schaamte en het hebben van zowel stress als geldzorgen worden veelvuldig benoemd. De algemene houding over het hebben van schulden laat hierin een verschil zien; 3 van de 9 ondervraagde respondenten geven aan dat zij het hebben van schulden als niet problematisch hebben ervaren. Pas op het moment dat zij hun betaalafspraken niet meer konden nakomen werden de ervaringen met schulden negatief. Dit blijkt onder andere bij de volgende respondent:~~

~~*“Ik had er geen problemen mee, we woonden in een mooi huis en hadden een fijn leven. Toen hadden we ook al schulden, misschien ook wel problemen maar ja we hadden ook vrij geld te besteden en konden ook veel leuke dingen doen. Toen kwam de crisis en raakte ik mijn baan kwijt. Mijn leven staat stil nu, ik kan niets...” (Respondent 6)*~~

~~Van alle respondenten heeft één respondent aangegeven opnieuw een lening aan te zullen gaan als de situatie daar om vraagt. Betreffende respondent geeft daar een erg heldere verklaring voor:~~

~~*“Tja in principe zou ik nooit meer een lening willen maar als je net uit de schuldregeling komt heb je nog niets gespaard en stel nou dat je wasmachine kapot gaat. Nou, dan sta je toch mooi met je rug tegen de muur. Je moet dan toch wel, ondanks dat je niet wilt. Je kunt niet zonder wasmachine en die heb je zomaar niet even bij elkaar gespaard. Ik zou alleen niet meer naar Wehkamp gaan ofzo, ik denk dat ik een van mijn broers om een lening zou vragen.” (Respondent 3)*~~

~~Bovenstaand tekstfragment geeft zeer goed weer hoe precair de financiële situatie is van iemand die net een schuldregeling afgerond heeft tegen finale kwijting.~~

~~Alle respondenten die al een geslaagd minnelijk of wettelijk traject hebben, geven aan dat de persoonlijke situatie hierdoor veel draaglijker is geworden. Dat houdt in dat een geslaagde schuldregeling van directe invloed is op hun gevoel van welbevinden. Dit uit zich volgens de geïnterviewde respondenten in minder zorgen, minder stress en de afname van gezondheidsklachten.~~

Subjectieve norm

~~De subjectieve norm is gerelateerd aan de sociale invloed (Baumeister & Tierney, 2012). Om deze reden heeft de onderzoeker tijdens het interview veel vragen gesteld over het eigen netwerk en de invloed van het eigen netwerk~~

op de problematische schulden. Ook de ervaring van het eigen netwerk met problematische schulden is bevraagd tijdens het interview.

~~Wanneer respondenten aangeven niet makkelijk over schulden te praten lijkt er een verband te zijn over hoe men in het eigen netwerk tegen schulden aankijkt. Respondenten die aangeven dat in de eigen omgeving weinig mensen schulden hebben, geven blijk van weinig of geen personen te hebben met wie zij hierover kunnen praten of zorgen kunnen delen. Pas later, als de problematiek dusdanig hun leven beheerst hebben zij met het eigen netwerk hun zorgen gedeeld. Als reden waarom er tot op het laatste moment gewacht is met het inschakelen van het eigen netwerk wordt verteld dat er veel gevoelens van schaamte zijn en de intentie om het toch allemaal zelf op te willen lossen overheerst. Deze zelfde respondenten hadden graag iemand gehad waarmee zij konden praten. Een respondent geeft aan anoniem op internet op zoek te zijn gegaan naar forums om toch te kunnen ventileren:~~

“Ik heb op internet contact gezocht met lotgenoten. Ook op facebook zijn er trouwens pagina's te vinden hiervoor. Ik schaamde me te erg om dit met mijn vriendinnen te bespreken.” (Respondent 8)

~~De respondenten die in het eigen netwerk veel herkenning vinden m.b.t. de problematische schulden zijn veel transparanter over de eigen situatie. Het gevoel van schaamte lijkt bij hen minder overheersend aanwezig te zijn. Het delen van ervaringen met mensen die in dezelfde situatie zitten wordt als positief aangemerkt. Vanuit de theorie wordt bevestigd dat het delen van ervaringen in en met het eigen netwerk een beschermende factor kan zijn (Zimbardo, Johnson, & McCann, 2014):~~

“Omdat onze zaak failliet is gegaan, weten veel mensen van onze schulden. We hebben ook ons huis moeten verkopen maar daar kwamen alleen nog maar meer schulden van. Wij zijn de schaamte allang voorbij. In het begin probeer je het nog te verbergen maar nu niet meer. En hoe meer mensen weten van je problemen, hoe meer hulp je krijgt aangeboden. Ik pak dan ook alles aan.” (Respondent 9)

~~In onderstaande schematische weergave wordt aangegeven welke respondent aangeeft (uiteindelijk) over een eigen netwerk te beschikken, met wie zij de problemen kunnen bespreken, hoe de eigen ervaring met problematische schulden is en of er in het eigen netwerk ervaring is met schuldenproblematiek.~~

Resp.	Netwerk	Eigen ervaring	Ervaring van netwerk
1	Ja	Veel schaamte	Nee
2	Ja	Transparant	Ja
3	Ja	Veel schaamte	Nee
4	Ja	Veel schaamte	Nee
5	Ja	Transparant	Ja
6	Ja	Transparant	Ja
7	Ja	Veel schaamte	Ja
8	Nee	Veel schaamte	Nee
9	Ja	Transparant	Nee

Waargenomen gedragscontrole

~~De mate van controle die een persoon denkt te hebben in een bepaalde situatie, kan iemand het gewenste gedrag daadwerkelijk laten uitvoeren (Ajzen, 2011):~~

Respondenten die veel mensen in het eigen netwerk hebben om mee te praten omdat zij dezelfde ervaringen delen, lijken in mindere mate een beroep te kunnen doen op financiële kennis en vaardigheden uit hetzelfde netwerk. Deze respondenten maken ook meer gebruik van een vorm van inkomensbeheer, zoals onderstaande tabel aantoont.

Resp	Netwerk	Inkomensbeh	Behoeft eigen beheer				
1	Ja	via familie	Nee				
2	Ja	eigen beheer	Ja, coaching traject reeds succesvol gevolgd				
3	Ja	budgetbeheer	Ja, eerst schuldevrij en onder begeleiding				
4	Ja	eigen beheer	Ja, coaching traject reeds succesvol gevolgd				
5	Ja	eigen beheer	Ja, coaching traject reeds succesvol gevolgd				
6	Ja	bewind	Ja, eerst schuldevrij				
7	Ja	bewind	Nee, geen zelfvertrouwen, angst voor nieuwe schulden				
8	Nee	bewind	Ja, eerst schuldbrij en onder begeleiding				
9	Ja	eigen beheer	Ja, wil graag budgetbeheer				

Alle respondenten met een vorm van inkomensbeheer geven aan hier veel rust door te ervaren en dat het gevoel van stress en zorgen hierdoor is afgenomen. Respondent 1 en 7 geven aan waarschijnlijk altijd onder beschermingsbewind te willen blijven. Er heerst grote angst voor het maken van nieuwe schulden en het gevoel van zelfcontrole is erg laag:

“Voor mijn gevoel gaat alles goed doordat ik bewind heb. Ik heb door alles wat er is gebeurd niet meer zoveel zelfvertrouwen. Ik ben bang voor het verliezen van mijn zelfbeheersing wanneer ik zelf weer over mijn geld mag beslissen. Ik heb al zolang zo weinig geld om van rond te komen. Als er ineens weer veel geld op mijn rekening zou staan ben ik bang dat ik domme keuzes ga maken en hierdoor weer in de problemen ga komen.” (Respondent 7)

De andere respondenten met een vorm van inkomensbeheer zien zichzelf in de toekomst wel financieel zelfredzaam. Gemeenschappelijke deler tussen hen is dat alle respondenten aangeven dit alleen mogelijk te zien wanneer de schuldenproblematiek is opgelost en zij daarbij verdere begeleiding krijgen. Respondenten die gebruik maken van budgetbeheer hebben een coaching traject gevolgd of gaan dit nog doen. De ervaringen van de respondenten die een coaching traject al gevolgd hebben zijn erg positief. Zij voeren inmiddels allemaal zelf het beheer over hun financiën. De meeste waarde in het traject wordt toegekend aan de mogelijkheid te leren reflecteren op eigen handelen. Het inzichtelijk krijgen van eigen (on)mogelijkheden en valkuilen wordt als erg belangrijk genoemd voor het gevoel van financieel zelfredzaam te zijn:

“De coaching heeft mij zoveel geleerd. Ook nieuwe dingen over mezelf en hoe ik met dingen omga enzo. Daardoor weet ik nu waar ik niet zo goed in ben en dat ik hier hulp voor moet vragen. Ik weet ook waar ik op moet letten, wat er eerst fout ging en nu goed omdat ik weet hoe ik het moet doen. Ook heb ik geleerd wat mijn valkuilen zijn en omdat ik dit nu weet kan ik maken dat het niet meer gebeurd. Juist dit gaat zorgen dat ik nooit meer in de problemen kom.” (Respondent 5)

4.2.2 SCHAARSTE

In de theorie over financiële zelfredzaamheid wordt veelvuldig het begrip schaarste gebruikt. Schaarste draagt er volgens de theorie in zichzelf toe bij dat mensen zich minder rationeel gaan gedragen, mensen kunnen de consequenties van hun handelen minder goed overzien en blijken dan vaker tegen het eigen belang in te handelen (Mullainathan & Shafir, 2013). Om deze theorie te meten onder de respondenten is gevraagd welke keuzes en/ van beslissingen m.b.t. de schuldenproblematiek achteraf spijt is. Ook is gevraagd of zij nu een ander keuze zouden maken en wat het verschil zou zijn.

De uitkomsten hiervan zijn in onderstaande tabel schematisch weergegeven.

Resp	Achteraf spijt	Nu andere keuze	Wat zou het verschil zijn
1	Ja	Ja	Ik dacht vanwege geldzorgen geen keuze te hebben, nu wel
2	Ja	Ja	Door mijn onwetendheid heb ik niet goed nagedacht
3	Twijfel	Ja	Ik ben nu een ander persoon dan toen ik jong was
4	Ja	Ja	Ik heb nu mijn billen verbrand en ervan geleerd
5	Ja	Ja	Ik vertrouwde blindelings op anderen, nu weet ik het zelf
6	Deze vraag is niet beantwoord		
7	Ja	Ja	Ik zou nooit mijn DigiD code meer afgeven aan een ander
8	Ja	Ja	Stonden met rug tegen muur, geld overheerste in alles
9	Ja	Ja	In plaats van extra geld te lenen eerder hulp gezocht

Alle respondenten geven aan op enig moment spijt te hebben gehad van eerder gemaakte keuzes en/ of beslissingen. Echter, meer dan de helft van de respondenten geeft ook aan dat zij zonder deze ervaring waarschijnlijk dezelfde keuze of beslissing opnieuw zouden maken, gebaseerd op de werkelijkheid van dat moment en de persoon die zij op dat moment waren. Een voorbeeld hiervan geeft respondent 8:

“Er zijn veel keuzes gemaakt op basis van altijd geldgebrek. Zo zijn uitkeringen niet op tijd stop gezet en toeslagen aangevraagd waar we eigenlijk geen recht op hadden, al dachten we op dat moment misschien toch wel. We stonden met onze rug tegen muur en konden simpelweg niet anders. We moesten onze kinderen te eten geven en er was geen geld!!!!” (Respondent 8)

4.2.3 MOTIVATIE EN WILSKRACHT

Van zowel motivatie als wilskracht wordt gezegd dat dit erg belangrijke beschermende factoren zijn welke bijdragen aan duurzame financiële zelfredzaamheid (Jungmann & Madern, 2016). Alle respondenten zijn gevraagd wat hen heeft gemotiveerd om zich aan te melden bij Schulddienstverlening. Naast een oplossing voor de schuldenproblematiek geven ook veel respondenten aan dat ze rust nodig hadden en zelf geen andere uitweg meer zagen. Velen beschouwen de aanmelding bij Schulddienstverlening als laatste redmiddel voor hun problematiek en geven aan op dat moment eigenlijk al aan het einde van eigen kunnen te zijn.

Zoals eerder vermeld hebben veel respondenten geantwoord dat ze hopen op meer rust. Verschil hierin kan gemaakt worden in met rust gelaten worden door deurwaarders en incassobureaus en algemeen ervaren rust in het eigen hoofd en leven. Om dit duidelijk weer te geven volgen hieronder twee verschillende uitspraken van twee verschillende respondenten:

“We doen het om rust te krijgen, dat er eens een keer geen zorgen om geld zijn en we aan andere dingen kunnen denken.” (respondent 8)

“Ik verwacht met rust gelaten te worden door alle aasgieren die geld van me willen hebben!” (respondent 6)

Om te bepalen in hoeverre de respondenten intrinsiek gemotiveerd zijn is ook gevraagd waar ze het voor doen, wat ze verwachten en wat eraan bijdraagt dat ze het schuldentraject vol kunnen houden. In de theorie wordt gezegd dat intrinsieke motivatie beter bijdraagt aan het gestelde doel (Jungmann & Madern, 2017). De bevraagde respondenten met kinderen geven allemaal aan dat ze het doen voor hun kinderen: dat ze graag het goede voorbeeld aan hen willen geven en meer perspectief op de toekomst kunnen bieden. De alleenstaande respondenten geven aan het voor zichzelf te doen, naast betere toekomstmogelijkheden verwachten zij weer meer autonoom te kunnen zijn en zelf weer beslissingen te kunnen nemen die niet allemaal door geldzorgen of hulp om hieruit te komen beïnvloed worden. Ook verwachten zij dat hun gezondheid zal verbeteren en dat dit ook weer leidt tot meer en betere toekomstperspectieven.

In de onderstaande schematische weergave van de antwoorden van de respondenten is de motivatie, voor wie zij een oplossing hebben gezocht voor de schuldenproblematiek en de verwachting hiervan weergegeven. In de tabel eronder is een vertaalslag per respondent gemaakt van de interviewvraag: “Wat draagt er aan bij dat u het schuldentrajectvol kunt houden?” naar beschermende factoren.

Resp	Motivatie	Voor wie	Verwachting
1	schuldevrij	mezelf	dat ik nog fijn kan leven
2	verantwoordelijkheid	mezelf	dat ik leer om te voorkomen dat ik in de problemen kom
3	schuldevrij	mezelf	rust ga ervaren en mijn gezondheid beter wordt.
4	schuldevrij	kinderen	dat er rust is
5	schuldevrij	kinderen	veel zelfstandiger en dat mijn zelfvertrouwen gaat groeien
6	schuldevrij	kinderen	geen aasgieren meer aan de deur
7	schuldevrij	mezelf	geen zorgen meer over geld en vooral de rust
8	schuldevrij	kinderen	verwachting van rust maar is niet waargemaakt
9	schuldevrij		nieuw begin, een toekomst zonder zorgen

Resp	Beschermende factoren
1	steun familie/ toekomstperspectief/ atonoom zijn
2	autonoom zijn
3	steun familie
4	toekomstperspectief
5	steun familie/ toekomstperspectief/ atonoom zijn
6	
7	steun familie/ toekomstperspectief/ atonoom zijn
8	toekomstperspectief
9	toekomstperspectief

4.2.3 SCHULDDIENSTVERLENING

Kwalitatief onderzoek kenmerkt zich door de ervaringen, de betekeniswereld achter interacties, gevoelens en gedragingen te exploreren (Boeije, 2008). Onderstaande resultaten zijn er expliciet op gericht te meten hoe de dienstverlening wordt ervaren door de bevraagde respondenten binnen de gemeente V.

Aanmeldprocedure

De aanmeldprocedure wordt over het algemeen als goed ervaren. De tijdsduur tussen aanmelding en eerste contact kenmerkt zich volgens de bevraagde respondenten als erg kort. Er vindt snel een eerste gesprek plaats.

De meeste respondenten geven aan dat zij met moeite konden voldoen aan de voorwaarde om de gevraagde stukken aan te leveren voor het intake gesprek. Een enkele respondent heeft dit zonder hulp kunnen aanleveren, echter alle overige respondenten hebben hier op enig moment extra hulp voor in moeten schakelen. Dit wordt over het algemeen als vervelend beschouwd en hier zou extra aandacht voor moeten zijn, is een veel gehoorde opmerking. Bijna alle respondenten geven echter wel weer aan te snappen dat het noodzakelijk is om deze stukken aan te leveren. Hoewel het begrip bij respondenten aanwezig is voor de sociaal agog missen enkele respondenten wel enige wederkerigheid hierin. Volgens meerdere respondenten mag er meer aandacht zijn voor de moeilijkheidsgraad om alle gevraagde stukken tijdig en compleet aan te leveren:

Ik vond het erg confronterend want ik dacht altijd dat ik het prima zelf kon. Ik vond het moeilijk om toe te geven dat ik het eigenlijk helemaal niet zo goed kan. Dus ik moest weer om hulp vragen, ook dat was niet fijn. En ik snap echt wel dat jullie alles nodig hebben maar ik voelde me wel een klein kind die om een extra snoepje vraagt toen ik om meer tijd vroeg om de papieren in te leveren. Als me op dat moment zou zijn aangeboden om hierbij te helpen had ik me niet zo klein hoeven voelen.” (respondent 9)

Onderstaande tabel is een schematische weergave van de beleving van de respondenten met Schulddienstverlening en het traject schuldregeling.

SR= schuldregeling

NB= niet beantwoord

Resp	cijfer	aanleveren stukken	hulp bij admi	tijdsduur	Verbetering				
1	8	veel moeite	Ja hulp gevraagd	lang tot SR	Traject nazorg en betere communicatie				
2	9	veel moeite	Ja hulp gevraagd	prima	Geen				
3	8	veel moeite	Ja hulp gevraagd	prima	Telefonische bereikbaarheid				
4	7	veel moeite	Ja hulp gevraagd	lang tot SR	Meer begeleiding				
5	8	veel moeite	Ja hulp gevraagd	prima	Geen				
6	3	nb	nb	lang tot SR	Snellere voortgang				
7	8	geen moeite	Nee geen hulp	lang tot SR	Snellere voortgang				
8	6	geen moeite	Nee geen hulp	lang tot SR	Snellere voortgang				
9	8	veel moeite	Ja hulp gevraagd	lang tot SR	Snellere voortgang				

Bejegening

Op de vraag hoe de begeleiding van Schulddienstverlening ervaren wordt antwoorden alle respondenten in den beginne zeer positief. Rekening houdend met de mate van afhankelijkheid welke alle respondenten nog hebben van Schulddienstverlening en de mogelijkheid tot het vertonen van sociaal gewenst gedrag is er getracht te komen tot verdieping van de vraagstelling om ook een meer kritische feedback te kunnen meenemen in de resultaten van dit onderzoek.

De respondenten geven na verdieping van de vraagstelling aan het prettig te vinden om gelijkwaardig behandeld te worden door de gesprekspartner, hierin zou verschil bestaan tussen de sociaal agogen werkzaam binnen gemeente V. Toch geven de meesten aan met respect te zijn of worden behandeld al wordt er ook melding gemaakt van een bepaalde zakelijke afstand die niet door iedereen als gewenst ervaren wordt:

“Er zou meer aandacht kunnen zijn voor het verdriet en de angst van een mens.”(respondent 7)

Voortgang

Op twee respondenten na, zitten alle respondenten al in een geslaagde regeling. De mening over hoe deze tot stand is gekomen mag als gemengd aangemerkt worden. Meerdere respondenten geven aan dat het wel erg lang geduurd heeft voordat er sprake was van een regeling, een respondent geeft aan dat dit wel 6 jaar geduurd heeft. Respondenten geven zelf aan dat dit van invloed is geweest op de motivatie en het doorzettingsvermogen. Volgens Baumeister en Tierney (2012) is wilskracht als een spier die uitgeput kan raken indien hier zonder resultaat veelvuldig een beroep op gedaan moet worden:

“6 jaar geleden hebben we ons al aangemeld. Dit is gewoon onmenselijk. Er was steeds maar niets geregeld. Nu hebben we totaal geen verwachtingen meer, we laten alles maar over ons heen komen. We worden er ook heel gevoelloos van. De energie is helemaal op.”(respondent 8)

4.3 RESULTATEN GROEPSINTERVIEW MET SOCIAAL AGOGEN

In deze paragraaf worden de resultaten uit het groepsinterview met de sociaal agogen weergegeven.

4.3.1 WAT DENKT DE SOCIAAL AGOOG

De noodzaak voor praktijkgericht onderzoek over het onderzoeksthema wordt door alle aanwezige erkend en herkend. Allen komen zij in de eigen beroepspraktijk in aanraking met burgers die in een problematische schuldensituatie verkeren.

In 2016 is team Schulddienstverlening gestart met een transitietraject ter verbetering van de effectiviteit van haar dienstverlening. Er worden momenteel al een aantal nieuwe diensten aangeboden zoals:

- Budgetbeheer
- Budgetcoaching
- Technisch schuldregelen

Budgetbeheer

Sociaal agoog 2 is al erg tevreden over de werking van budgetbeheer, hier wordt steeds meer gebruik van gemaakt. Volgens sociaal agoog 2 draagt budgetbeheer bij aan de financiële zelfredzaamheid van de burger omdat, door tijdelijk de financiële verantwoordelijk weg te nemen, er rust gecreëerd wordt. Wanneer deze rust door de burger ook zelf ervaren wordt voelt hij meer ruimte om te werken aan persoonlijke doelen. De motivatie en de wilskracht om een traject vol te houden neemt hierdoor toe:

“Vorig jaar oktober zijn we gestart met het zelf aanbieden van budgetbeheer, ik vind dat dit al een hele verbetering is binnen onze gemeente. Voorheen deden we dit uitbesteden en nu zitten we er veel korter op waardoor we direct mensen die al diep in de problemen zitten kunnen helpen.”(sociaal agoog 2)

Op dit moment wordt budgetbeheer alleen aangeboden voor burgers die een aanmelding Schulddienstverlening hebben gedaan. Sociaal agoog 2 ziet mogelijkheden voor de toekomst om budgetbeheer preventief in te zetten voor burgers waar de schuldensituatie weliswaar niet problematisch is, maar waar wel al financiële problemen zichtbaar zijn. Er worden ook voordelen voor de gemeente opgemerkt bij de inzet van budgetbeheer. Op dit moment wordt er veel gemeentebudget (bijzondere bijstand) ingezet voor het bekostigen van beschermingsbewind.

De aanvragen beschermingsbewind zijn de laatste jaren fors gestegen. De sociaal agogen zijn het erover eens dat budgetbeheer kan bijdragen in verlaging van de kosten voor bijzondere bijstand.

Budgetcoaching

Sociaal agoog 1 geeft aan dat budgetcoaching nog voornamelijk in de kinderschoenen staat en dat vooral de inrichting van het instrument budgetcoaching nog voor verbetering vatbaar is. Het gehele werkproces moet nauwkeurig nagelopen worden en de werkbare bestanddelen moeten uitgelicht en verder uitgewerkt worden. Hier is echter meer tijd voor nodig waaraan het in de beroepspraktijk nogal eens ontbreekt. Er wordt echter ook aangemerkt dat het uiteindelijk de tijdsinvestering waard is en dat het tijdswinst oplevert.

Sociaal agoog 3 vult aan dat budgetbeheer altijd in combinatie met een traject coaching aangeboden moet worden. In het traject coaching moet niet alleen aandacht zijn voor leren maar ook het kunnen toepassen van het geleerde. Alle sociaal agogen zijn het met elkaar eens dat om te voorkomen dat burgers volledig afhankelijk zijn van team Schulddienstverlening, het instrument budgetbeheer maar tijdelijk mag zijn en dat er een duidelijk eindpunt aanwezig moet zijn. Afbouwen van budgetbeheer zou in combinatie met coaching aangeboden moeten worden.

Samenwerking

Sociaal agoog 1 merkt op dat in de samenwerking tussen de onderlinge afdelingen binnen de gemeente ook nog winst behaald kan worden. De afdelingen WMO, generalisten en specialisten, maar ook de klantmanagers Werk & Inkomen komen vaak met dezelfde doelgroep in aanraking als team Schulddienstverlening. Wellicht kan hier breder op ingezet worden door een format te ontwikkelen waardoor deze collega's de schuldenproblematiek meenemen in het intake gesprek met de burger en direct een doorverwijzing naar Schulddienstverlening kunnen doen. Vanwege de aanscherping van de privacywetgeving is hier wel nader onderzoek naar de mogelijkheden voor nodig.

Bureau Sociaal Raadslieden

Binnen de gemeente V is ook Bureau Sociaal Raadslieden (BSR) actief met burgers die in een problematische schuldensituatie verkeren. Zij bieden vrijwillig en kosteloos hun diensten aan voor alle burgers binnen de gemeente V. Binnen het transitietraject is vooralsnog weinig aandacht geweest voor de samenwerking tussen team Schulddienstverlening en BSR. De sociaal agogen geven aan dat deze samenwerking nog niet is aangepast op de vernieuwde dienstverlening vanuit het transitietraject. Hoewel er nog steeds wordt doorverwezen naar BSR, gebeurt dit nog vanuit de 'oude' werkwijze. Sociaal agoog 1 spreekt zorgen uit over de inzet van vrijwilligers bij begeleiding van burgers met problematische schulden. De anderen sociaal agogen delen deze zorgen. De kwaliteit van begeleiding kan per vrijwilliger verschillen en er is op dit moment weinig mogelijkheid tot monitoring van de voortgang tijdens de begeleiding:

“Ik vind het wel lastig met BSR, ze hebben natuurlijk wel 30 vrijwilligers die zich budgetcoaches noemen maar ik merk dat de samenwerking wat is verslapt. En goed je hebt natuurlijk te maken met vrijwilligers en iedereen heeft zo zijn eigen kwaliteit alleen je kunt het denk ik niet heel goed monitoren.” (sociaal agoog 2)

4.3.2 REACTIE OP SAMENVATTING ONDERZOEK

Na een eerste inventarisatie over hoe de sociaal agogen denken bij te kunnen dragen aan de financiële zelfredzaamheid, zijn de eerste resultaten uit de individuele interviews aan hen voorgelegd.

Tijdsduur

Respondenten hebben aangegeven dat zij de tijdsduur tussen de aanmelding en het intake gesprek als erg kort ervaren, echter de tijdsduur waarin vervolgens tot een geslaagde regeling gekomen moet worden als ontzettend lang. De sociaal agogen erkennen dit, maar geven hierbij ook direct aan dat dit een aanleiding is geweest voor het transitietraject. Waar voorheen het technisch schuldregelen werd uitbesteed aan een netwerkpartner worden de schuldregelingen nu binnen het eigen team uitgevoerd. De inzet hiervan is dat het enorme tijdswinst moet opleveren en daardoor er ook minder tijd zit tussen het intake gesprek en een geslaagde regeling. De sociaal agogen vinden dat hier ook een kanttekening gemaakt mag worden naar de eigen reflectie mogelijkheden van de bevraagde respondenten. In de praktijk ervaren zij namelijk ook zeer regelmatig dat een traject vertraging oploopt wegens eigen handelen van de respondent. Verklaring hiervoor wordt gegeven vanuit de theorie van schaarste en verminderde executieve functies van de burger. Sociaal agoog 1 geeft aan dat het ook de taak van de sociaal agoog moet zijn om hier aandacht voor te hebben en daarbij zorg te dragen voor het managen van de verwachting bij de burger. Dat maakt het echter niet minder lastig om bij de uitvoering van een schuldregeling ervoor zorg te dragen dat het gedrag van de burger niet frustrerend werkt om tot een geslaagde regeling te komen:

“Ik denk dat de lange tijdsduur vooral te maken heeft met het feit dat wij het nog niet in eigen handen hadden. Dat was ook voor ons heel lastig, kijk wij hebben het uit handen gegeven maar we hebben er toen ook heel weinig invloed op gehad. Ik snap dat wel, ja.” (sociaal agoog 1)

Administratie

Sociaal agoog 1 geeft aan dat getracht wordt om in een vroeg stadium te herkennen waar het aanleveren van stukken als lastig ervaren wordt. Herkenningspunten zijn dan vooral als het erg lang duurt voordat de stukken aangeleverd worden of als deze vaak incompleet aangeleverd worden. Geprobeerd wordt om dit proces zo eenvoudig mogelijk te maken, bijvoorbeeld door foto's aan te mogen leveren van de gevraagde stukken via de mail. Sociaal agoog 2 geeft aan in mindere mate te ervaren dat het aanleveren van stukken als problematisch ervaren wordt. Een verschil in werkwijze per sociaal agoog zou de verklaring kunnen zijn in de mate waarin het aanleveren van stukken als problematisch ervaren. Het aanleveren van stukken wordt door alle sociaal agogen als toets moment gebruikt om te bezien in welke mate een burger financieel zelfredzaam is om hier het vervolg traject op aan te passen:

“Ik herken het zeker wel dat ik vaak meemaak dat mensen hun administratie niet op orde hebben of het lang duurt voordat ik de stukken aangeleverd krijg. Ik probeer dit in het informatiegesprek al te ondervangen, ik verwijs dan door naar BSR. Ik vind het lastig en ook wel vervelend. Eigenlijk geef ik best wel wat hulpmiddelen aan en dan is het ook aan de klant zijn eigen verantwoording om hier wat mee te doen.” (sociaal agoog 3)

Bejegening

De sociaal agogen herkennen de zakelijke benadering vooral vanuit de netwerkpartner waar voorheen de dossiers aangeleverd werden voor het technisch schuldregelen. Deze netwerkpartner kreeg letterlijk

~~een dossier aangeleverd en had nooit persoonlijk contact met de burger. Er wordt algemeen vanuit gegaan dat de verklaring van de zakelijke benadering daarin gezocht mag worden.~~

HOOFDSTUK 5: CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk wordt een conclusie getrokken aan de hand van de in hoofdstuk 4 beschreven resultaten. Deze conclusie geeft een antwoord op de hoofdvraag Op basis van deze conclusie worden aanbevelingen gedaan aan de betrokken partijen.

5.1 CONCLUSIES

5.1.1 DEELVRAAG 1

“Hoe wordt op dit moment de begeleiding aan burgers met problematische schulden door de sociaal agoog binnen de gemeente V vormgegeven?”

Voor de burger blijkt het erg belangrijk dat er veel aandacht is voor de moeilijkheidsgraad om tijdig en correct alle gevraagde stukken aan te leveren. Hoewel de sociaal agogen denken hier voldoende bij stil te staan wordt dit niet bevestigd door de respondenten. Tijdens aanmelding bij Schulddienstverlening zijn burgers veelal aan het einde van hun latijn, ze voelen zich machteloos en vaak slachtoffer van de situatie. Vaak hebben ze al de nodige verwijten en maatschappelijke stigma's opgeplakt gekregen. De taak van de sociaal agoog is op dat moment vooral het bieden van ondersteuning en werken aan een vertrouwensrelatie met de burger want de reactie van de zorgontvanger is een wezenlijk onderdeel van het zorgproces (Houberghs & Hermans, 2008).

Wanneer je de burger gaat overvragen terwijl ze op dat moment niet over voldoende bandbreedte of executieve functies bezitten om hieraan te voldoen, kan het lijken dat de burger niet gemotiveerd is. Dit kan voor beiden partijen leiden tot veel (onnodige) frustratie en onbegrip. Hierbij mag ook rekening gehouden worden met de mate van afhankelijkheid van de burger aan de sociaal agoog. De sociaal agoog dient zich bewust te zijn van deze machtspositie want hoewel een burger vrijwillig bepaald of zijn schuldensituatie dermate hoog is om een beroep te doen op de Wgs, de betreffende sociaal agoog bepaald of deze hoog genoeg is om de klant daadwerkelijk toe te laten tot de Wgs en hiervoor een beschikking afgeeft. Joan Tronto zegt hierover dat als het niet de client is wie de nood van zorg bepaald, het risico groot is dat eigen noden en veronderstellingen van de sociaal werker, organisatorische en bureaucratische vereisten of sociale verwachtingen de bovenhand nemen en voorschrijven wat de nood van de client moet zijn (Houberghs & Hermans, 2008).

Het aanbod van de dienstverlening moet nog beter afgestemd worden op de doelgroep. Burgers met schulden willen wel actie ondernemen maar weten niet hoe of doen het onvoldoende. Bij bijvoorbeeld een inkomstenterugval van de burger is het belangrijk dat er vroegtijdig begeleiding geboden wordt of wanneer er twee maanden geen huur betaald wordt hier melding van wordt gemaakt door de woningbouwvereniging.

Het 'weten' dat het van belang is om goed met geld om te gaan is niet voldoende om gedrag te veranderen. Om duurzaam gezond gedrag te realiseren is het van belang dat er ruimte is voor bestending van nieuw gedrag en bij een deel van de burgers zelfs voor terugval. Het vraagt doorgaans een langduriger betrokkenheid van de sociaal agoog. Dat er praktisch en beleidsmatig veel kansen voor verbetering liggen in de dienstverlening door de

gemeente V is evident. Van het allergrootste belang is dat de gemeente V als uitvoeringsinstantie aanspreekbaar is en blijft op de onverbiddelijke benadering van schuldenaars. Een outreachende en vasthoudende aanpak lijkt hierin het meest effectief.

5.1.2 DEELVRAAG 2

“Wat hebben burgers met problematische schulden binnen de gemeente V nodig om duurzaam financieel zelfredzaam te zijn?”

Iedere burger heeft een andere aanpak nodig omdat schuldenproblematiek het gevolg is van verschillende financiële gedragingen. Het is mogelijk dat schulden zich ontwikkelen of erger worden omdat bijvoorbeeld de financiën niet op orde zijn of dat er niet vooruit wordt gepland. Het is noodzakelijk voor de sociaal agoog om zicht te krijgen op welke specifieke gedragingen een rol spelen bij de betreffende burger. De sociaal agoog moet het belang en de rol van ‘self- efficacy’ leren kennen, het gebrek eraan herkennen en dit centraal zetten in hun ondersteuning. ‘Self- efficacy’ wordt gedefinieerd als de verwachting die iemand heeft over zijn eigen vermogen om bepaald gedrag te kunnen uitvoeren (Madern, 2015). Het aanleren van vaardigheden moet centraal staan, er moet door de sociaal agoog steeds afgevraagd worden of burgers de vaardigheden niet hebben, of niet geloven in eigen kunnen. Om gewenst gedrag uit te kunnen voeren is geloof in eigen kunnen noodzakelijk want dit beïnvloedt het gedrag op een positieve manier (Wesdorp & Jungmann, 2016). Een belangrijke manier om gedrag te sturen is door mensen bewust te maken van hun onbewuste gedrag en vanuit die positie te ondersteunen om te komen tot nieuw financieel gezond onbewust gedrag. Het besef dat het onbewuste gedrag bijstelling behoeft begint met het besef dat het eigen gedrag financieel ongezond is. Motiverende gespreksvoering (Kuiper & Laat, de) kan hierbij helpend zijn. Het is een klantgerichte manier van begeleiding met als doel mensen zelf hun eigen ambivalentie te laten onderzoeken, om hen zo verder te helpen in het proces van gedragsverandering. Waar ook rekening mee gehouden dient te worden is belang van de sociale omgeving, dit mag niet onderschat worden. Zowel directe familie als vrienden kunnen helpen en steunen in plaats van te veroordelen. Mensen die veel sociale steun ontvangen, hebben een kleinere kans op financiële problemen (Madern, 2015). Tenslotte is het van belang om voor ogen te houden dat gedrag niet alleen tot stand komt door het aanleren van bepaalde vaardigheden of verwerven van bepaalde kennis, maar ook in grote mate beïnvloed wordt door persoonskenmerken en omgevingsfactoren. Een (licht) verstandelijke beperking of psychische problemen kunnen burgers structureel belemmeren om zonder schulden te leven. Een goede analyse van het gedrag van de burger is dus voorwaardelijk voor een succesvolle schuldhulpverlening.

5.1.3 DEELVRAAG 3

“Wat is de invloed van schaarste op het gedrag van burgers en hoe kan de sociaal agoog hier rekening mee houden in de begeleiding naar duurzame financiële zelfredzaamheid?”

Schaarste leidt tot een focus op de korte termijn. Alleen wat urgent is, zoals van dag tot dag rondkomen, krijgt aandacht. Problemen worden een voor een opgelost en pas wanneer ze urgent zijn. Burgers onder invloed van schaarste zijn daarom dus geneigd het ene gat met het andere te vullen en te zoeken naar oplossingen op de korte termijn. Ze vragen voorschotten op hun salaris en komen later in de maand weer te kort of ze sluiten kortlopende kredieten af tegen woekerrentes. Of de aanvullende zorgverzekering wordt opgezegd ondanks een slechte gezondheid. Het blijkt dat een gebrek aan geld alleen nog maar leidt tot meer gebrek aan geld. Daardoor worden burgers belemmert om weloverwogen, toekomst georiënteerde beslissingen te nemen. Het gebrek aan geld neemt

ook veel van de mentale bandbreedte in beslag, wat nodig is om logisch na te denken, informatie te verwerken en problemen op de lange termijn op te lossen. Het kan leiden tot een (tijdelijke) daling van het IQ met 13 punten, dat is evenveel als het verschil in IQ tussen alcoholisten en andere mensen (Wesdorp & Jungmann, 2016). Burgers krijgen hierdoor problemen op het werk omdat ze er de aandacht niet bij hebben en fouten gaan maken. Geconcludeerd mag worden dat de stress van schulden leidt tot allerlei fysieke en psychische gezondheidsklachten die de situatie alleen maar verergeren.

Daarnaast is opgroeien met schulden en de stress die daarmee gepaard gaat een omgevingsinvloed die de ontwikkeling van de executieve functies belemmert. Van alle deelnemende respondenten hebben vijf respondenten zelf kinderen, deze kinderen groeien op in een schuldensituatie welke invloed kan hebben op de ontwikkeling van hun executieve functies. Eveneens vijf respondenten zijn zelf opgegroeid waar schuldenproblematieken aanwezig waren. In onze samenleving worden executieve vaardigheden als doorzettingsvermogen, zelfregulatie en plannen hoog gewaardeerd en deze dragen bij aan iemands maatschappelijk succes (de Beer, 2002).

Als je spreekt over erfelijkheid dan bedoelt de Beer hiermee niet alleen de genetische, maar ook de sociale en culturele erfelijkheid welke wordt overgedragen via opvoeding en het socialisatieproces.

Het is af te vragen, als je ervan uitgaat dat dit erfelijk bepaald wordt, of je uiteindelijk een groep mensen in schuldsituaties overhoudt die niet over voldoende executieve vaardigheden beschikken en generatie na generatie hun schuldenpositie doorgeven aan de volgende generatie.

Sociaal agogen moeten er in hun begeleiding rekening mee houden dat schuldenaren onder invloed van schaarste en minder ontwikkelde executieve vaardigheden over minder capaciteiten beschikken om te voldoen aan de vraag die een schuldentraject met zich meebrengt. Het beroep op zelfredzaamheid moet dan nog even uitgesteld worden. Deze burgers moeten meer bij de hand genomen worden om hen te helpen ontdekken wat hun kernwaarden zijn en wat voor hen het leven waardevol maakt. Hen mee te nemen in de consequenties voor de toekomst van beslissingen in het hier en nu. Ze te helpen verschillende opties en alternatieven uit te werken en daaruit te kiezen, gebruik laten maken van lessen uit het verleden en hen te laten ontdekken welke tegenslagen er op de loer liggen.

5.1.4 HOOFDVRAAG

“Wat heeft de sociaal agoog binnen de gemeente V nodig om burgers met problematische schulden te begeleiden naar financiële zelfredzaamheid?”

Lang niet alle burgers met schulden doen een beroep op schuldhulpverlening. Ze denken te lang dat ze het nog wel zelf op kunnen lossen of zien schuldhulpverlening alleen als een redmiddel voor de allernieuwste gevallen (Wesdorp & Jungmann, 2016). Omdat ze zichzelf daar nog niet toe rekenen, doen ze er liever geen beroep op. Dat is een slecht besluit, maar slechte besluiten lijken vaak kenmerkend te zijn voor burgers met schulden. Het dominante denken is nog steeds dat investeren in educatie de belangrijkste manier is om de problematiek van schulden op te lossen. Het nieuwe inzicht is dat burgers in schaarste en schulden niet over de bandbreedte beschikken om zich op onderwijs toe te leggen en hun hersenen bij de aangeboden informatie te houden. Door de druk van schulden te verlichten, deze te stabiliseren, schulden op te lossen en burgers weer een gevoel van controle over de situatie te geven, zal een deel van de burgers weer kunnen beschikken over de capaciteit tot zelfregulatie. Het is dus ook belangrijk dat om die reden de weg naar schuldhulpverlening ook daadwerkelijk wordt gevonden.

De schuldhulpverlening dient gericht te zijn op motiveren en structureren. Daarvoor zijn een outreachende houding en korte lijnen binnen de gemeente behulpzaam. In interventies op het gebied van schuldhulpverlening moeten houdingsaspecten, motivatie en vaardigheden van de burger een centrale plaats krijgen.

De sociaal agoog dient de situatie niet over te nemen maar wel nabij te zijn, met veel vragen de burger uitdagen om zelf na te denken, geen oplossingen aanbieden, maar anderen stimuleren deze zelf te vinden. Het is de taak van de sociaal agoog om zichzelf overbodig te maken wanneer burgers weer in staat zijn zichzelf te reguleren en te werken aan hun zelfredzaamheid. Individueel aangeboden interventies dragen ertoe bij dat burgers een beter beeld krijgen van hun situatie, zich bewust worden van het belang om in actie te komen en in een aantal gevallen ook daadwerkelijk stappen zetten om hun financiën op orde te brengen. Belangrijk is dat burgers in staat worden gesteld om te mogen 'oefenen' in hun zoektocht naar duurzame financiële zelfredzaamheid en daarbij positief gemotiveerd worden.

Naast dit alles blijft het belangrijk om zoveel mogelijk te voorkomen dat burgers in de schulden raken. Voorkomen is beter dan genezen!!

5.1 CONCLUSIES

Om een compleet en correct antwoord te geven op de centrale hoofdvraag, dient eerst antwoord gegeven te worden op de deelvragen. De beantwoording van de deelvragen wordt in onderstaande paragrafen verantwoord uitgelegd, gebruik makend van de bevindingen en conclusies uit de individuele interviews en het groepsinterview met de deelnemende respondenten en het theoretisch kader zoals beschreven in hoofdstuk 2.

5.1.1 CONCLUSIES DEELVRAAG 1

“Wat wordt er op dit moment door Schulddienstverlening binnen gemeente V aangeboden voor burgers met problematische schulden?”

In 2016 is team Schulddienstverlening gestart met een transitietraject ter verbetering van de effectiviteit van haar dienstverlening. Een aantal nieuwe diensten welke als instrument dienen om bij te dragen aan de financiële zelfredzaamheid voor burgers met problematische schulden is:

- Budgetbeheer
- Budgetcoaching
- Technisch schuldregelen

Conclusies:

- Budgetbeheer draagt bij aan de financiële zelfredzaamheid van de burger, echter moet wel altijd ingezet worden in combinatie met een traject coaching. Alleen dan kun je ervoor zorgdragen dat je voldoet aan de theoretische benadering van gezond financieel gedrag: weten, doen en kunnen (Jungmann & Madern, 2016).
- Traject coaching staat nog in de kinderschoenen en verdient een verdere verdieping. De Nibud (2012) competenties om de financiële zelfredzaamheid te toetsen kunnen hiervoor als theoretisch kader dienen.
- Doordat team Schulddienstverlening zelf het technisch schuldregelen is gaan uitvoeren, d.w.z. trachten een minnelijke schuldregeling op te starten, is er geen sprake meer van afhankelijkheid van de

netwerkpartner. Hierdoor kan de tijdsduur tussen het intake gesprek en het akkoord komen van een minnelijke schuldregeling beter gemonitord worden, wat moet bijdragen aan een snellere voortgang. Hierdoor blijft de communicatie over de schuldregeling ook beperkt tussen de klantmanager Schulddienstverlening en de burger. Doordat er geen derde partij meer tussen zit is de communicatie rechtstreeks, persoonlijk en duidelijk. Dit zou positief kunnen bijdragen aan de ervaring van burgers met team Schulddienstverlening.

5.1.2 CONCLUSIES DEELVRAAG 2

“Wat hebben burgers met problematische schulden binnen de gemeente V nodig om duurzaam financieel zelfredzaam te zijn?”

Uit onderzoek is gebleken dat duurzame financiële zelfredzaamheid pas tot stand komt als wordt voldaan aan drie voorwaarden: weten, kunnen en handelen (Jungmann & Madern, 2016). In dit onderzoek is aan de hand van de theorie van gepland gedrag, ervaren schaarste en motivatie getracht een koppeling te maken naar wat respondenten aangeven zelf nodig te hebben om duurzaam financieel zelfredzaam te zijn.

Ter beantwoording van de deelvraag mag gesteld worden dat respondenten aangeven dat ze zelfbepaling en autonomie als erg belangrijk waarden, daarnaast wordt een vergroting van het zelfvertrouwen in eigen financiële kennis en vaardigheden aangemerkt als noodzakelijk om duurzaam financieel zelfredzaam te kunnen zijn. Het toekomstperspectief van schuldenvrij en financieel zelfredzaam zijn geeft motivatie en wilskracht om vol te houden.

Persoonlijke attitude

Uit de bevindingen van het vorige hoofdstuk blijkt dat alle respondenten veel schaamte ervaren over de eigen problematische schuldensituatie. Velen geven aan het als lastig te ervaren om tijdig hulp in te schakelen en vaak (te) lang proberen om zelf een oplossing voor de schuldenproblematiek te zoeken. Echter de schuldenproblematiek is pervasief, het beheerst het hele leven en ieder leefgebied van de respondent. Veel gehoorde klachten onder de respondenten zijn depressie, vermoeidheid, angsten en enorme stress. Na aanmelding bij Schulddienstverlening lijken deze gevoelens van schaamte en onrust te verminderen, echter pas na het akkoord komen van een geslaagde regeling spreekt men over grote verschillen in de eigen beleving. Men voelt zich veel beter en ziet gezondheidsklachten verdwijnen of sterk verminderen. Omdat respondenten dan weer meer ruimte en rust in de eigen persoonlijkheid ervaren zouden zij op dat moment ook als meer leerbaar beschouwd kunnen worden om nieuwe vaardigheden aan te leren.

Conclusie:

- Respondenten vinden het erg belangrijk om zo lang mogelijk autonoom te blijven, om de regie over de eigen situatie te behouden. Dit blijkt uit het feit dat zij allen erg lang gewacht hebben met hulp vragen bij de problematische schulden.

- Het hebben van een geslaagde schuldregeling is van grote invloed op de algemene beleving van welbevinden onder de bevraagde respondenten omdat dit weer positief perspectief biedt voor de toekomst.

Subjectieve norm

Uit de theorie (Zimbardo, Johnson, & McCann, 2014) is naar voren gekomen dat het beschikken over een actief eigen netwerk gezien mag worden als een beschermende factor. Uit dit onderzoek is gebleken dat respondenten die beschikken over een eigen netwerk veel opener zijn over de eigen situatie en gevoelens van schaamte minder aanwezig zijn. Echter dit eigen netwerk blijkt over minder financiële vaardigheden te beschikken welke weer ingezet kunnen worden ter ondersteuning van de respondent bijvoorbeeld bij het ordenen van de administratie of invullen van belastingpapieren. De respondenten met een eigen netwerk maar waar pas erg laat een beroep op gedaan is omdat gevoelens van schaamte voor de eigen situatie overheersend zijn, hebben een netwerk met veel financiële vaardigheden welke ingezet kunnen worden ten behoeve van de zelfredzaamheid van de respondent.

Conclusie:

- Ongeveer de helft van de bevraagde respondenten beschikt over een eigen netwerk met financiële vaardigheden welke ingezet kunnen worden ter bevordering van de financiële zelfredzaamheid van de respondent.
- Uit onderzoek blijkt dat het netwerk met veel financiële kennis en vaardigheden zelf weinig ervaring met schuldenproblematiek hebben, dit maakt dat het voor de bevraagde respondenten als lastig ervaren wordt om transparant over de eigen situatie te zijn, gevoelens van schaamte wordt hiervoor als oorzaak aangemerkt.

Waargenomen gedragscontrole

Onder de respondenten zijn drie vormen van inkomensbeheer vertegenwoordigd, te weten:

- Eigen beheer
- Budgetbeheer
- Beschermingsbewind

Eigen beheer:

De respondenten die zelf het beheer over de financiën voeren, geven aan dat het goed gaat. Zij hebben een traject coaching gevolgd wat volgens hen heeft bijgedragen aan de toegenomen financiële kennis en vaardigheden. Ook geven zij aan dat het zelfvertrouwen hierdoor vergroot is en zij daardoor ook geen angst hebben voor wat er mis kan gaan.

Budgetbeheer:

De respondenten in budgetbeheer zijn ook tevreden met hoe de financiën op dit moment voor hen geregeld zijn. Allen geven zij aan op een later moment zelf weer het eigen beheer over de financiën terug willen nemen. Zij willen hiervoor allemaal dat eerst de schuldenproblematiek is opgelost en begeleiding op het moment dat zij zelf weer de financiën over gaan nemen.

Beschermingsbewind:

Twee van de respondenten onder beschermingsbewind geven aan zichzelf als niet meer financieel zelfredzaam te beschouwen en ook geen vertrouwen in zichzelf hebben dat zij dit in de toekomst wel weer kunnen worden. Ze geven blijk van een laag zelfvertrouwen maar ook een grote angst voor terugvallen in oude gewoonte en zijn bang dat ze dan domme keuzes maken, waardoor nieuwe schulden ontstaan.

Conclusie:

- Respondenten die het coaching traject gevolgd hebben, bezitten meer zelfvertrouwen en hebben meer vertrouwen in de toekomst dan respondenten in budgetbeheer. De persoonskenmerken die vaak gerelateerd worden aan financiële problemen zijn bij respondenten die een coaching traject gevolgd zijn een beschermende factor gebleken:
 - Locus of control (van der Laan, van Doorn, Goede, & van Geuns, 2017): deze respondenten geloven in de eigen mogelijkheden om controle uit te oefenen op de uitkomsten van het eigen gedrag
 - Self control (Baumeister & Tierney, 2012): deze respondenten hebben een eerder ongewenst gedragspatroon weten te doorbreken en laten zien dat zij in staat zijn om innerlijke reacties onder controle te houden.
 - Self efficacy (Bandura, 2006): deze respondenten weten waar de eigen mogelijkheden maar ook onmogelijkheden liggen en hebben daar het eigen gedrag op aangepast.
- Respondenten in budgetbeheer zien mogelijkheden om eigen vaardigheden te vergroten en staan open voor begeleiding om zelf weer regie over de financiën terug te krijgen.
- Respondenten onder beschermingsbewind geven blijk van een lager zelfvertrouwen.

Schaarste

In de theorie over schaarste wordt gesproken van tunnelvisie en verminderde mogelijkheden om de executieve functies in te zetten wanneer er een groot gebrek aan geld ervaren wordt (Mullainathan & Shafir, 2013). Hoewel alle respondenten duidelijk blijk geven enige mate van spijt te hebben ervaren over beslissingen welke in het verleden genomen zijn, geven veel respondenten aan dat zij waarschijnlijk dezelfde keuzes gemaakt zouden hebben omdat zij de gevolgen daarvan op langere termijn op dat moment niet konden overzien. Nu zij deze ervaring van de gevolgen van schuldenproblematiek wel hebben, worden de gemaakte keuzes hierop aangepast.

Conclusie:

- Respondenten geven blijk van zelfreflectie en de mogelijkheid om te leren van ervaringen uit het verleden.
- Schuldenproblematiek heeft voor de bevraagde respondenten geleid tot het maken van minder rationele keuzes welke negatieve gevolgen hebben gehad voor het toekomstperspectief. Dit terwijl er veel behoefte is aan positieve perspectieven voor de toekomst. De conclusie wordt ook gesteund door de theorie over schaarste (Mullainathan & Shafir, 2013):

Motivatie

Respondenten geven aan gemotiveerd te blijven door hoop op nieuwe toekomstperspectieven en de mogelijkheid om in de toekomst weer financieel zelfredzaam te zijn en daarom geen beroep meer hoeven doen op hulpverlening. Velen voelen zich hierin erg gesteund door familie.

Conclusie:

- Aanmelding bij Schulddienstverlening wordt gezien als laatste redmiddel. Hiermee wordt zo lang mogelijk gewacht. Op het moment van aanmelding is er al langdurig een beroep gedaan op de motivatie en wilskracht zoals deze beschreven is door Baumeister en Tierney (2012). Na aanmelding Schulddienstverlening moet deze bron eerst weer aangevuld worden alvorens er weer een beroep op gedaan kan worden. Deze theorie zou ook kunnen verklaren waarom zoveel respondenten moeite ervaren met voldoen aan de voorwaarden voor een intake gesprek en het aanleveren van gevraagde stukken.
- Er zouden meer preventieve middelen ingezet moeten worden zodat burgers met problematische schulden eerder zichtbaar zijn.
- Beschermende factoren om een traject schuldhulpverlening te kunnen afronden zijn toekomstperspectieven, zelfbepaling en steun vanuit het eigen netwerk.

5.1.3 CONCLUSIES DEELVRAAG 3

“Wat hebben burgers met problematische schulden binnen de gemeente V nodig van de sociaal agoog om duurzaam financieel zelfredzaam te zijn?”

Respondenten geven aan dat zij van de sociaal agoog willen leren, ze willen handelingsperspectieven aangereikt krijgen, samen met oplossingsstrategieën om weer financieel zelfredzaam te kunnen zijn. Ze willen graag op een respectvolle en gelijkwaardige wijze begeleid worden. Bereikbaarheid en toegankelijkheid van de sociaal agoog worden hierin als belangrijk aangemerkt.

Aanmeldprocedure

De tijdsduur tussen aanmelding bij Schulddienstverlening en het eerste intake gesprek wordt door alle respondenten als zeer kort ervaren.

Het aanleveren van gevraagde stukken wordt echter als lastig ervaren. Meerdere respondenten geven aan dat hier meer aandacht voor moet zijn. Er zijn respondenten die het aanleveren van gevraagde stukken als een belemmering hebben ervaren voor een eerdere aanvraag voor hulp bij schuldenproblematiek.

Conclusie:

- De periode tussen aanmelding en eerste intake gesprek wordt als goed ervaren
- Het aanleveren van gevraagde stukken kan dusdanig problematisch zijn dat hierdoor hulpverlening niet of pas later wordt aangevraagd. Hierdoor kan de problematiek verergeren wat een schuldregeling later kan frustreren.
- Respondenten vinden het moeilijk om aan te geven meer hulp nodig te hebben, de behoefte aan het behouden van eigen autonomie is groot, daarbij kan niet iedereen een beroep doen op kennis en vaardigheden uit het eigen netwerk.

Bejegening

Respondenten geven aan de bejegening op enig moment als zakelijk te hebben ervaren. De voorkeur gaat vooral uit naar persoonlijk contact of in ieder geval contact met de persoon waar het intake gesprek meegevoerd is.

Conclusie:-

- Respondenten zijn allemaal positief over de manier waarop zij behandeld zijn door de medewerkers bij Schulddienstverlening. Hierin mag meegenomen worden dat de resultaten beïnvloed kunnen zijn vanwege de mate van afhankelijkheid welke respondenten nog hebben met Schulddienstverlening en het vertonen van sociaal gewenst gedrag.
- Er is behoefte aan meer persoonlijk contact en aandacht voor het verhaal en de gevoelens achter het dossier

Voortgang

Team Schulddienstverlening ontvangt gemiddeld een 8 van de respondenten over de ervaren dienstverlening. Respondenten geven aan dat dit vooral te maken heeft met het feit dat er uiteindelijk een oplossing gevonden is voor de schuldenproblematiek. Als verbeterpunten worden hulp bij administratie en aanleveren van gevraagde stukken en het verkorten van de tijdsduur tot het tot stand komen van een schuldregeling genoemd.

Conclusie:-

- Een geslaagde regeling maakt dat een respondent de dienstverlening van Schulddienstverlening als erg hoog waardeert, op dat moment wordt er een oplossing voor de schuldenproblematiek ervaren.

5.2 BEANTWOORDING VAN DE HOOFDVRAAG

In de vorige paragraaf zijn de deelvragen beantwoord met de conclusies vanuit de resultaten uit de individuele interviews en het groepsinterview. Op basis van deze gegevens kan er een compleet en correct antwoord gegeven worden op de centrale vraag uit dit onderzoek:

~~“Wat heeft de sociaal agoog binnen de gemeente V nodig om burgers met problematische schulden te begeleiden naar financiële zelfredzaamheid?”~~

~~Uit het onderzoek is gebleken dat burgers door gevoelens van schaamte zich pas erg laat aanmelden bij Schulddienstverlening voor hulp bij hun problematische schulden. Een betere samenwerking met andere afdelingen binnen de gemeente V zou kunnen bijdragen aan het voorkomen van problematische schulden. Er kan ook meer samenwerking gezocht worden met BSR, zij kunnen laagdrempelig veel hulp en ondersteuning bieden aan burgers tijdens de aanmeldprocedure van Schulddienstverlening maar ook kunnen zij hulp bieden bij het op orde brengen en houden van de eigen administratie.~~

~~Wanneer een burger met problematische schulden zich aanmeldt bij Schulddienstverlening dient er aandacht te zijn voor het betrekken van de burger bij het stellen van de te behalen doelen en op welke wijze deze bereikt kunnen worden. Het betrekken van de burger zorgt ervoor dat deze zich gehoord voelt en het verhoogd zijn gevoel~~

voor zelfbepaling en autonomie (Aronson, Wilson, & Akert, 2014). Ook de motivatie om de gestelde doelen te behalen kan hiermee vergroot worden (Baumeister & Tierney, 2012).

Het inzetten van budgetbeheer kan zorgen voor rust en stabiliteit in de financiële situatie waardoor de executieve functies (Jungmann & Madern, 2017) toenemen, hierdoor blijft er meer cognitieve capaciteit over om te werken aan de gestelde doelen voor financiële zelfredzaamheid. Budgetbeheer mag echter altijd maar voor een bepaalde periode aangeboden worden om de afhankelijkheid van de burger van de sociaal agoog niet te vergroten. Het afbouwen van budgetbeheer dient in combinatie met coaching aangeboden te worden. In een coaching traject moet voldoende aandacht zijn voor de aspecten van weten, kunnen en handelen (Jungmann & Madern, 2016).

Het hebben van een geslaagde minnelijke schuldregeling draagt volgens de burger het meeste bij aan het verhogen van het persoonlijk gevoel van welbevinden van de burger, het vergroot de zingeving en biedt het meeste toekomstperspectief. Het is om deze reden belangrijk om oog te hebben voor de tijd die tussen aanmelding en het verkrijgen van een geslagen schuldregeling zit. Door het technisch schuldregelen niet meer uit te besteden aan een netwerkpartner is de sociaal agoog in staat om hier adequater en efficiënter mee om te gaan. Het kan ook bijdragen aan een verbetering van de communicatie tussen burger en sociaal agoog: een derde partij kan voor ruis op de communicatie lijn zorgen waardoor een burger zich in mindere mate gehoord en/of begrepen kan voelen (Aronson, Wilson, & Akert, 2014).

5.3 AANBEVELINGEN

Voortvloeiend uit de conclusies zijn onderstaande aanbevelingen geformuleerd. De geformuleerde aanbevelingen dienen tot een relevante verbetering van de beroepspraktijk binnen team Schulddienstverlening, binnen de gemeente V en worden onderbouwd met de resultaten vanuit het onderzoek.

5.3.1 THEORIE VAN GEPLAND GEDRAG

De burger moet betrokken worden bij het vaststellen van de te behalen eigen doelen. Dit zou vastgelegd kunnen worden in het huidige plan van aanpak. Voor de burger vergroot dit het gevoel van zelfbepaling en eigen autonomie (Aronson, Wilson, & Akert, 2014). Ook draagt het bij aan de intrinsieke motivatie, immers de burger werkt aan zijn eigen gestelde doelen en toekomstperspectief en niet aan dat wat hem door een ander opgelegd wordt.

Tijdens de intake kan er meer aandacht zijn voor het eigen netwerk van de burger. Dit kan door tijdens de intake gericht een aantal vragen te stellen over het eigen netwerk en de invloed van het eigen netwerk op de problematische schulden. Ook de ervaring van het eigen netwerk met problematische schulden zou hierin meegenomen kunnen worden. Uit onderzoek is gebleken dat veel burgers vanuit een gevoel van schaamte hun zorgen en problemen niet kunnen delen met anderen, dit terwijl hier wel behoefte aan is en uit de theorie (Zimbardo, Johnson, & McCann, 2014) is gebleken dat het ook een beschermende factor kan zijn. In het eigen netwerk zou ook veel financiële kennis en vaardigheden beschikbaar kunnen zijn welke een ondersteuning kunnen blijken tijdens het traject schuldregeling.

5.3.3 MOTIVATIE EN WILSKRACHT

De onderzoeksresultaten geven aan dat de tijdsduur tussen aanmelding en een geslaagde minnelijke regeling door de burgers als te lang ervaren wordt. De motivatie om gewenst gedrag vol te houden wordt verminderd wanneer er zonder resultaat continu een beroep op de zelfbeheersing gedaan moet worden (Baumeister & Tierney, 2012).

Het is daarom van belang dat er aandacht is voor de tijdsduur tussen de aanmelding van de burger voor hulp bij de problematische schulden en de totstandkoming van een schuldregeling. Omdat team Schulddienstverlening is aangesloten bij het NVVK verdient het de aanbeveling om de voorgeschreven tijdsindicaties van een schuldregeling in acht te nemen en daarnaar te handelen.

5.3.4 SCHULDDIENSTVERLENING

Op dit moment worden er binnen de gemeente V, Schulddienstverlening nog weinig preventieve interventies aangeboden om burgers in een vroeg stadium te ondersteunen en zo problematische schulden te verminderen of voorkomen. Het ‘Vroeg Eropaf: op het juiste moment op de juiste stoep’, is een interventie van de gemeente Amsterdam welke aantoonbaar positief resultaat geboekt heeft in het voorkomen van problematische schulden. Hier zijn afspraken gemaakt tussen woningbouwverenigingen en de gemeente om melding te maken wanneer er meer dan twee maanden huurachterstand is ontstaan zodat de sociaal agoog op korte termijn contact kan zoeken met de bewoner om de oorzaak hiervan vast te stellen en een eventueel hulpverleningsplan op te maken. Inmiddels zijn niet alleen de woningbouwverenigingen aangesloten bij Vroeg Eropaf maar ook andere massa crediteuren zoals zorgverzekeraars en energiebedrijven.

Een geslaagde schuldregeling lijkt voor de burger met problematische schulden de meest positieve invloed te hebben op het persoonlijk welbevinden en de zingeving. Om te komen tot een geslaagde minnelijke schuldregeling is de inzet van een professional vereist die de tijd en de ruimte krijgt om zich conform de NVVK gedragscode hierop te concentreren. Om dit te bereiken dient de sociaal- agoog binnen de gemeente V zich te blijven ontwikkelen om de kennis en vaardigheden actueel te houden met de gevraagde competenties. Inschrijving in het LEER register van het Beroepsvereniging voor Klantmanagers (BvK) kan hiertoe bijdragen (info over de beroepsvereniging voor klantmanagers, sd).

Omdat motiverende gespreksvoering aantoonbaar werkt in de aanpak van schulden verdient het de aanbeveling om de sociaal agogen werkzaam bij Schulddienstverlening op te leiden in deze methodiek. Via het Nibud wordt de opleiding ‘Motiverende gespreksvoering’ van Kuiper de Laat (2010) aangeboden.

Een goede aanvulling op voorgaande aanbeveling is een bewustwordingstraining waarin er vanuit de visie van schaarste gekeken wordt naar het handelen van de burger. De sociaal agogen krijgen hierdoor meer inzicht in hoe schaarste werkt en wat het directe effect op denken en handelen is. Dit thema is inherent aan de schuldhelpverlening en van groot belang om hier bewust van te zijn. Zo ontstaat er meer begrip voor de burger en zijn (on)mogelijkheden.

5.3.5 INSTRUMENTEN

Budgetbeheer zou ruimer ingezet kunnen worden dan alleen voor burgers die een aanmelding voor hulp bij de problematische schuldensituatie gedaan hebben, omdat uit onderzoek is gebleken dat burgers met budgetbeheer allen veel rust ervaren en dit een toename van de executieve functies tot gevolg kan hebben. Dit draagt vanzelfsprekend bij aan de uiteindelijke financiële zelfredzaamheid. Daarbij kan het ook tot gevolg hebben dat er minder aanmeldingen zijn voor beschermingsbewind, welke nu voor een groot gedeelte gefinancierd wordt vanuit de bijzondere bijstand.

Het instrument waar nog aandacht voor mag zijn binnen team Schulddienstverlening is budgetcoaching. De werkzame bestanddelen uit de huidige werkwijze dienen onderzocht en aangepast te worden. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van de Nibud competenties voor financiële zelfredzaamheid. De eerste resultaten van burgers die een traject coaching gevolgd hebben mogen als zeer positief aangemerkt worden. Het volgen van een traject coaching heeft bijgedragen aan de financiële zelfredzaamheid en de persoonskenmerken die vaak gerelateerd worden aan financiële problematieken zijn beschermende factoren gebleken. Budgetcoaching zou ook meer proactief aangeboden kunnen worden door zowel de interne, - als externe netwerkpartners aan de burgers binnen de gemeente V. Immers, het traject heeft aandacht voor zowel de aan te leren vaardigheden, - als houding- en gedrag. Het zou kunnen bijdragen aan het verlagen van problematische schulden bij burgers binnen de gemeente V. Het verhogen van de financiële zelfredzaamheid zou de noodzaak voor aanmelding bij een beschermingsbewindvoerder kunnen verminderen ook hierdoor kunnen de kosten voor bijzondere bijstand afnemen.

5.3.6 SAMENWERKING

Om meer preventief te werk te gaan kan team Schulddienstverlening optrekken met verschillende afdelingen binnen de gemeente V, te weten: generalisten en specialisten, afdeling Werk en Inkomen en consulenten van de WMO. Van al deze afdelingen is het bekend dat zij bij de burger achter de voordeur komen hierdoor zijn zij beter bekend met de financiële situatie van de burger dat team Schulddienstverlening. Een actieve houding in het doorverwijzen of betrekken van Schulddienstverlening kan ertoe bijdragen dat een benarde financiële situatie niet hoeft te leiden tot een problematische schuldensituatie. Er dient hierbij rekening gehouden te worden met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bij het uitwisselen van persoonlijke gegevens van de burger.

Daarnaast kan de samenwerking met BSR ook verscherpt worden. Er zou een bijeenkomst georganiseerd kunnen worden voor alle vrijwilligers binnen BSR. De nieuwe werkwijze van team Schulddienstverlening zou hierin uitgelegd kunnen worden en enkele sessies om samen te zoeken naar mogelijkheden om de samenwerking te verbeteren. Hierin kunnen de mogelijkheden en verwachtingen van BSR maar ook Schulddienstverlening in meegenomen worden. Bijvoorbeeld dat elke aangemelde vrijwilliger eerst zelf een cursus volgt hoe om te gaan met de burger van gemeente V met schuldenproblematiek, alvorens zij actief in het veld aan het werk gesteld worden.

HOOFDSTUK 6: DISCUSSIE

In hoofdstuk zes vindt de discussie plaats en worden de kanttekeningen bij dit onderzoek weergegeven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een sterkte-/ zwakteanalyse.

6.1 BETEKENIS EN BRUIKBAARHEID

De betekenis en bruikbaarheid van dit kwalitatieve praktijkgericht onderzoek wordt door middel van meerdere kwaliteitseisen (Lange de & Schuman, 2011) verantwoord uitgelegd in de volgende paragraaf.

6.1.1 BRUIKBAARHEID

Het resultaat van dit onderzoek kan in meerdere aspecten waardevol genoemd worden. Het onderzoek heeft in de eerste plaats belangrijke inzichten gegeven over de mening, gevoelens en ervaringen van burgers die zich aangemeld hebben bij Schulddienstverlening. De sociaal agogen werkzaam binnen Schulddienstverlening, hebben samen gezocht naar oplossingsrichtingen. Hierbij is rekening gehouden met de haalbaarheid van de implementatie in de dienstverlening. Tenslotte mag over de aanbevelingen gezegd worden dat zij alle bijdragen aan een verhoging van de effectiviteit van schuldhulpverlening zoals deze in de probleemanalyse gesteld is.

6.1.2 BETROUWBAARHEID

Voor dit onderzoek zijn er in totaal elf burgers uit de gemeente V met problematische schulden geïnterviewd. Er zijn twee interviews niet meegenomen in de resultaten van het onderzoek omdat deze gebruikt zijn als oefeninterviews. Het voordeel hiervan was dat de vraagstelling verscherpt en aangepast kon worden voor de volgende negen interviews om zo te komen tot meer kwalitatieve informatie. Kanttekening mag gemaakt worden bij de mate van afhankelijkheid welke alle burgers nog hadden met Schulddienstverlening. Het kan zijn dat beantwoording van de vragen hierdoor beïnvloed is geweest.

Uit de profielschets in paragraaf 4.1.1 valt op dat er één respondent van niet Nederlandse afkomst vertegenwoordigd is in het onderzoek. De intentie van de onderzoeker was om minimaal twee respondenten van niet Nederlandse afkomst uit te nodigen. Uit de gehele onderzoekspopulatie van burgers met problematische schulden binnen de gemeente V, rekening houdend met de gestelde inclusiecriteria, blijkt de groep burgers van niet Nederlandse afkomst in mindere mate vertegenwoordigd te zijn dan wat de theorie (Westhof & de Ruig, 2015) doet vermoeden.

Volgens Baarda (2013) is een onderzoek betrouwbaar als een herhaling van het onderzoek dezelfde resultaten op zal leveren. Dit is lastig haalbaar bij kwalitatief onderzoek vanwege een flexibele dataverzameling en analyseproces. Daarnaast is dit onderzoek uitgevoerd door één persoon. De betrouwbaarheid van dit onderzoek dient om deze reden vergroot te worden met de methodische verantwoording. Doordat de uitvoering, methodologie en de totstandkoming van het onderzoek gedetailleerd zijn beschreven is virtuele replicatie mogelijk, tevens biedt dit de lezer de mogelijkheid om na te gaan wat de onderzoeker heeft gedaan (Boeije, 2008).

Dataverzameling middels semigestructureerde interviews brengt het risico met zich mee dat de interpretatie van gegevens tot verschillende resultaten leiden hetgeen de betrouwbaarheid niet ten goede komt (Boeije, 2008). Door bij elk semigestructureerd interview gebruik te maken van een topiclijst met dezelfde topics, is wel gewaarborgd dat alle belangrijke onderwerpen tijdens elk interview aan bod zijn gekomen. Dit draagt bij aan de betrouwbaarheid

van het onderzoek doordat de antwoorden van de respondenten vergeleken konden worden waardoor de mate waarin de resultaten afhankelijk zijn van toeval is afgenomen (Baarda, et al., 2013).

Verder is de betrouwbaarheid gewaarborgd doordat er bij afname van de interviews niet-suggestieve, voornamelijk open vragen zijn gesteld. De interviews met burgers zijn individueel afgenomen in een, voor de respondenten vertrouwde omgeving, waardoor de omstandigheden geen invloed hebben gehad op de antwoorden van de respondenten. Tijdens presentatie in de praktijk aan belanghebbende derden heeft ook terugkoppeling plaatsgevonden naar een deel van de participanten aan het onderzoek, aan hen is de correctheid van de resultaten alsmede de betrouwbaarheid getoetst (Boeije, 2008).

6.1.3 VALIDITEIT

Om de validiteit te vergroten is gebruik gemaakt van drie vormen van validiteit (Boeije, 2008), te weten:

- **Interne validiteit**

Tijdens het gehele uitvoeringsproces van dit onderzoek is er samengewerkt en overlegd ten behoeve van de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid. Triangulatie heeft continu plaatsgevonden middels kritische feedback door medestudenten, naasten, collega's, mijn afstudeerbegeleider en onderzoeksdocenten. Op deze manier zijn structurele en systematische fouten voorkomen (Baarda, et al., 2013) waardoor de interne validiteit wordt vergroot. Ook wordt de interne validiteit vergroot doordat de topics zijn gebaseerd op alle onderwerpen uit de onderzoeksvragen, dit zorgt ervoor dat er is gemeten wat beoogd werd te meten (Baarda, et al., 2013). De betrokkenheid van de onderzoeker bij de respondenten heeft een tweeledige invloed op de interne validiteit van dit onderzoek. Het beïnvloedt de validiteit negatief door mogelijke reactiviteit van de respondenten en mogelijke afname van een kritische blik van de onderzoeker (Boeije, 2008). Anderzijds is deze betrokkenheid noodzakelijk om de beweegredenen en de context van de respondenten op een juiste manier te kunnen interpreteren (Boeije, 2008).

- **Externe validiteit**

Over de externe validiteit kan worden vastgesteld dat het aantal respondenten klein is en het onderzoek is afgenomen binnen de gemeente V welke, zonder nader onderzoek, niet is te generaliseren en toe te passen op een andere gemeente.

- **Begripsvaliditeit**

Als laatste kan over de begripsvaliditeit gezegd worden dat alle belangrijke begripsbepalingen benoemd zijn in paragraaf 1.5 en moeten zorgen voor een kadering van de gebruikte begrippen welke ertoe bijdragen dat deze in de juiste context geplaatst kunnen worden

~~Over de interne validiteit mag gezegd worden dat onderzoeker er alles aan heeft gedaan om deze te waarborgen. Het onderzoeksrapport is meerdere malen door zowel een kritische vriendin als door mijn beide afstudeerdocenten gelezen. Daarnaast is de beroepspraktijk nauw betrokken geweest bij de voortgang. De ervaren knelpunten zijn tijdens het onderzoeksproces besproken en direct meegenomen in de uitwerking van dit onderzoek. Ook zijn alle, klassikaal, aangeboden begeleidingsmomenten benut.~~

~~Over de externe validiteit kan worden vastgesteld dat het aantal respondenten klein is en het onderzoek is afgenomen binnen de gemeente V welke, zonder nader onderzoek, niet is te generaliseren en toe te passen op een andere gemeente.~~

~~Als laatste kan over de begripsvaliditeit gezegd worden dat alle belangrijke begripsbepalingen benoemd zijn in paragraaf 1.5 en moeten zorgen voor een kadering van de gebruikte begrippen welke ertoe bijdragen dat deze in de juiste context geplaatst kunnen worden.~~

6.1.4 ETHIEK

Om het onderzoek ethisch te waarborgen is door de onderzoeker zeer zorgvuldig en integer omgegaan met de verzamelde data uit de interviews. De onderzoeker heeft informed consent formulieren (bijlage 5) opgesteld waarin onderstaande bepalingen opgenomen zijn:

- De respondent verklaart op een voor hem duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard, methode, doel en belasting van het onderzoek.
- De respondent weet dat de gegevens en resultaten van het onderzoek alleen anoniem en vertrouwelijk aan derden bekend gemaakt zullen worden.
- De vragen van de respondent zijn naar tevredenheid beantwoord.
- De respondent begrijpt dat geluidsmateriaal of bewerking daarvan uitsluitend voor analyse en/of wetenschappelijke presentaties zal worden gebruikt.
- De respondent stemt geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek.
- De respondent behoudt zich daarbij het recht voor om op elk moment zonder opgaaf van redenen zijn deelname aan dit onderzoek te beëindigen.
- De onderzoeker verklaart een mondelinge en schriftelijke toelichting gegeven te hebben op het onderzoek.
- De onderzoeker verklaart resterende vragen over het onderzoek naar vermogen beantwoordt te hebben.
- De onderzoeker verklaart dat de deelnemer van een eventuele voortijdige beëindiging van deelname aan dit onderzoek geen nadelige gevolgen zal ondervinden.

6.2 STERKTE- EN ZWAKTEANALYSE

In onderstaande analyse wordt een schematische weergave gegeven van de sterke en zwakke punten uit dit onderzoek.

Sterke punten	Zwakke punten
De aanbevelingen uit dit onderzoek dragen bij aan de doorontwikkeling van Schulddienstverlening binnen de gemeente V.	De resultaten uit het onderzoek zijn niet generiek toepasbaar op een andere gemeenten.
De deelnemende respondenten zijn de directe doelgroep van Schulddienstverlening, dat maakt de verzamelde data erg waardevol.	De deelnemende respondenten kunnen vanwege een bestaande mate van afhankelijkheid, beïnvloedt zijn geweest in het beantwoorden van de interviewvragen.
De deelnemende sociaal agogen zijn alle werkzaam bij Schulddienstverlening, samen met hen is naar mogelijke oplossingsrichtingen gekeken.	Het aantal geïnterviewde respondenten is minimaal, het verdient de aanbeveling om in nader kwantitatief onderzoek vast te stellen of de uitkomsten van dit onderzoek door een grote groep gedeeld wordt.
De implementatie van de voorgestelde aanbevelingen wordt als goed haalbaar beschouwd.	De aangescherpte privacy wetgeving dient nader onderzocht te worden om de haalbaarheid van de aanbevelingen te garanderen.
Het onderwerp schuldhulpverlening is erg actueel en staat volop in de aandacht bij de media maar ook de landelijke- en gemeentelijke politiek.	

BIBLIOGRAFIE

- Ajzen, I. (2011). *Attitudes, personality and behavior (2de druk)*. New York: Open University Press.
- Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, R. M. (2014). *Sociale Psychologie*. Amsterdam: Pearson Benelux.
- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., Velden, T., & Goede, M. (2013). *Basisboek Kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noorhoff.
- Bandura, A. (2006). Guide for COConstructing Self- Efficacy Scales. In F. Pajares, & T. Urdan, *Self- Efficacy Beliefs of Adolescent*. (pp. 307-337). Greenwich: Information Age Publishing.
- Baumeister, R. F., & Tierney, J. (2012). *Wilskracht. De herontdekking van de grootste kracht van de mens*. Amsterdam: Nieuwzijds.
- Bennink, H., Das, M., Cuelenaere, B., & Elshout, S. (2015). *Is de economische crisis voorbij? Een onderzoek naar de schuldenproblematiek in Nederland*. Tiel: Bureau Kredietregistratie.
- Boeije, H. (2008). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Boom Onderwijs.
- Bureau Sociaal Raadsliden. (sd). *informatie op sociaal en juridisch gebied aan gewone burgers op een zeer breed terrein*. Opgeroepen op juni 1, 2018, van bsrvelhoven: <https://bsrvelhoven.nl/>
- de Beer, P. (2002). *Voorbij het kapitalisme? Tijdschrift voor empirische filosofie*, 39- 58.
- De wegwijzer naar informatie en diensten van alle overheden*. (sd). Opgeroepen op februari 26, 2018, van Rijksoverheid: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/dossier/34509/kst-34509-1?resultIndex=4&sorttype=1&sortorder=4> 26-2-2018
- Fernandes, D., Lynch, J. G., & Netemeyer, R. G. (2014). Financial Literacy, Financial Education, and Downstream Financial Behaviors. *Management Science*, 1861-1883.
- Haster, D. (2011). *Integrale schuldhulpverlening*. Groningen: Wolters Noordhof.
- (2017). *Herijking Minimabeleid*. Veldhoven: Gemeente Veldhoven.
- Houberghs, K., & Hermans, K. (2008). Uitgangspunten van de zorgethische benadering van Joan Tronto. *TVW*, 19-26.
- info over de beroepsvereniging voor klantmanagers*. (sd). Opgeroepen op Juni 1, 2018, van Website van BVK.nl: <http://www.debv.nl/>
- Johnson, E., & Sherraden, M. S. (2007). From Financial Literacy to Financial Capability among Youth. . *Journal of Sociology & Social Welfare*, 119- 147.
- Jungmann, J., & Madern, T. (2017). *Basisboek aanpak schulden*. Groningen/ Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- Jungmann, N., & Madern, T. (2016). *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Kuiper, J., & Laat, de, H. (sd). *Van adviseren naar motiveren*.
- Lange de , R., & Schuman, H. (2011). *Praktijkgericht onderzoek voor reflectieve professionals*. Antwerpen- Apeldoorn: Garant.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2013). *The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence*. Tilburg: Netspar.

- Madern, T. (2015). *Handreiking: 'Bevorderen van gezond financieel gedrag'*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T., Weijers, M., van der Werf, M., & van Gaalen, C. (2015). *Geld en gedrag. De theoretische basis*. Utrecht: Nibud.
- Mandell, L. (2012). Session 5: Financial Education: What have we learned so far? School- Based Financial Education: Not ready for prime time. *Life- Cycle investing: Financial Education and Consumer Protection*, 125-138.
- Miller, M., Reichelstein, J., Salas, C., & Zia, B. (2014). *Can You Help Someone Become Financially Capable? A Meta-Analysis of the Literature*. Washington D.C.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Schaarste. Hoe een gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing B.V.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2014). *Schaarste*. Maven Publishing.
- Nibud. (2012). *Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid*. Utrecht: Nibud.
- Tuzgol- Broekhoven, A., Atalikyayi, R., ten Berge, E., van den Berg, W., & Hanse, D. (2018). *Een open deur? Een onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening*. Den Haag: Bureau Nationale ombudsman.
- van der Laan, J., van Doorn, M., Goede, W., & van Geuns, R. (2017). *Een gedragsgerichte benadering van armoede: van beleid naar uitvoering*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies.
- van der Schors, A., Van der Werf, M., & Schonewille, G. (2015). *Geldzaken in de praktijk 2015*. . Utrecht: Nibud.
- van Geuns, R., Jungmann, N., Kruis, G., Calkoen, P., & Anderson, M. (2011). *Schuldhulpverlening Loont. Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening*. Amsterdam: Regioplan.
- Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren. (sd). NVVK. Opgeroepen op februari 28, 2018, van <https://www.nvvk.eu/gedragcodes-en-modules>
- Versnel, H., & Koppenol, H. (2008). *Het grote drijfverenboek*. Pearson Benelux.
- Wesdorp, P., & Jungmann, N. (2016). *Impact. Hoe beïnvloeden schulden het gedrag van mensen?* Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Westhof, F., & de Ruig, L. S. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteai.
- Willis, L. E. (2011). The financial education fallacy. *American Economic Review*, 429-434.
- Zimbardo, P. G., Johnson, R. L., & McCann, V. (2014). *Psychologie de essentie*. Amsterdam: Pearson Benelux.
- Zuithof, M., Mateman, H., & Verweij, S. (2016). *Wat werkt bij Schuldhulpverlening. Movisie, kennis en aanpak van sociale vraagstukken*.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: TOPICLIJST INDIVIDUELE INTERVIEWS

<i>Algemene gegevens:</i>
- Geslacht: - Leeftijd: - Land van herkomst: - Gezinssamenstelling: - Soort inkomen: - Totaal van het verzamelinkomen:
<i>Inleiding:</i>
- Voorstellen interviewer - Bespreken van het onderzoeksdoel: verbetering van de effectiviteit van schuldhulpverlening binnen de gemeente V. - Anonimiteit: gegevens uit de interviews worden vertrouwelijk en met zorgvuldigheid behandeld, deze zijn niet te herleiden naar de respondent - Toestemming: respondent wordt om toestemming gevraagd om het interview op te nemen. - Informed consent: respondent ontvangt een informed consent waarin onder meer vermeld staat dat respondent op elk moment deelname aan het onderzoek mag beëindigen.
<i>Openingsvraag:</i>
Hoe gaat het met u/ jullie?
<i>Topic 1: Theorie van gepland gedrag</i>
- Hoe ervaart u het hebben van schulden? • Wat is uw ervaring met schulden in het verleden? • Wat is het verschil met toen en nu? - Met wie in uw omgeving kunt u uw financiën bespreken? • Waar heeft u het dan precies over? - Wat is de mening van mensen in uw omgeving over het hebben van schulden? - Wie beheert uw financiën? • Hoe vindt u dat dit gaat? • Bij eigen beheer: Wat vindt u van de manier waarop u uw financiën beheert? Wat gaat er goed? Wat zou beter kunnen? • Bij extern beheer: Wat zou er nodig zijn zodat u zelf uw financiën weer kunt gaan beheren? Niet beantwoord.

Topic 2: Schaarste

- Welke keuze en/ of beslissingen heeft u achteraf spijt van met betrekking tot uw schuldenproblematiek? ?
- Zou u een andere keuze en of beslissing gemaakt hebben indien u geen schulden zou hebben?
 - Wat zou volgens u het verschil zijn?
 - Waar zou dat volgens u aan kunnen liggen?

Topic 3: Motivatie & wilskracht

- Wat heeft u gemotiveerd om u aan te melden bij Schulddienstverlening voor hulp bij een oplossing voor uw schuldenproblematiek?
 - Waar doet u het voor?
- Wat zijn uw verwachtingen?
 - Wat draagt er aan bij dat u het schuldtraject vol kunt houden?
 - Wat is hierin voor u het meest belangrijk?
- Welke negatieve ervaringen heeft u tot nog toe opgedaan vanaf uw aanmelding bij Schulddienstverlening?
 - Hoe zouden deze volgens u voorkomen kunnen worden?

Topic 4: Schulddienstverlening gemeente V.

- Hoe ervaart u de begeleiding van Schulddienstverlening gemeente V?
 - Hoe heeft u zich aangemeld bij Schulddienstverlening?
- Wat vindt u van de tijdsduur tussen uw aanmelding en het intake gesprek?
- In hoeverre hebt u het als lastig ervaren om de gevraagde stukken aan te leveren?
 - Wat vindt u hiervan?
- Welk cijfer zou u Schulddienstverlening geven?
 - Waarom geen lager cijfer?
 - Wat zou er beter moeten om tot een hoger cijfer te komen?

Topic 6: Wondervraag

Als u morgen in de ideale wereld wakker wordt, hoe ziet uw dag er dan uit?

Afsluitende vraag:

- Hoe heeft u het interview ervaren?
- Hebt u alles kunnen vertellen wat u graag wilde vertellen?
- Welke tips zou u interviewer mee willen geven?

BIJLAGE 2: VOORBEREIDING EN TOPICLIJST GROEPSINTERVIEW

Voordat daadwerkelijk wordt gestart met het groepsinterview, zijn op papier eerst het thema, gewenste team, doelstelling, tijdstip, locatie en benodigdheden vastgesteld. Ik verstuur mijn respondenten een uitnodiging per mail en kan anticiperen op eventuele vragen doordat ik in voren de voor het onderzoek belangrijke uitgangspunten op papier gezet heb.

<i>Thema</i>
“Welke mogelijkheden biedt de gemeente V in de huidige situatie om bij te dragen aan duurzame financiële zelfredzaamheid bij burgers met problematische schulden en hoe denken de sociaal agogen om bij te kunnen dragen aan een verbetering van de duurzame financiële zelfredzaamheid bij burgers met problematische schulden binnen de gemeente V.”
<i>Doelstelling:</i>
Wat is het doel van het groepsinterview? - De oplossingsrichting zoveel mogelijk samen vanuit de praktijk bespreken. - De al opgeleverde data bespreken tijdens het groepsinterview met de sociaal agogen. Welke informatie wil ik verkrijgen? - Met welke data kunnen we tot concrete oplossingsrichtingen komen. - In hoeverre herkennen de sociaal agogen de uitkomsten van het onderzoek. Hoe wil ik die informatie gaan gebruiken? - De uitkomsten van de resultaten van het groepsinterview worden meegenomen in de aanbevelingen van dit onderzoek.
<i>Samenstelling:</i>
Gespreksleider: - Marlie Wintjes- Van Oijen Sociaal-agogen: - Lisanne Scheltinga - Sandy Bombay - Nathalie Aalten
<i>Benodigdheden</i>
- Flip- over en stiften - Koffie/ thee - Gereserveerde ruimte met computer en groot scherm - Post- it plakkertjes in verschillende kleuren

<i>Locatie & Tijd</i>
– Donderdag 24 mei 2018 om 13.30 uur, kamer 1.08 t Look op de eerste verdieping.

Te bespreken topics groepsinterview

<i>Welkom!</i>
• Iedereen welkom heten en bedanken voor aanwezigheid • Voorstellen gespreksleider • Vragen toestemming geluidsopname interview en bespreken informed consent • Indien belangstelling ontvangt eindverslag, na afloop aangeven
<i>Onderwerp</i>
Hoofdvraag: ➤ Wat heeft de sociaal agoog binnen de gemeente V nodig om burgers met problematische schulden te begeleiden naar duurzame financiële zelfredzaamheid? Deelvraag: ➤ Wat wordt er op dit moment aangeboden door Schulddienstverlening binnen gemeente V voor burgers met problematische schulden?
<i>Kernvraag</i>
➤ Hoe denken de sociaal agogen bij te kunnen dragen aan verbetering van duurzame financiële zelfredzaamheid voor burgers met problematische schulden binnen de gemeente V. ➤ Welke oplossingsrichtingen zien zij welke toepasbaar zijn in de praktijk?
<i>Uitkomsten onderzoek individuele interviews</i>
➤ Zijn de uitkomsten herkenbaar voor de sociaal agoog? ➤ Met welke data kunnen we tot concrete oplossingen komen?
<i>Afsluitende vraag:</i>
➤ Welke van de besproken oplossingsrichtingen zou jij als eerste uitvoerbaar willen maken voor de praktijk en hoe zou je dit aanpakken?
<i>Samenvatting</i>
- De gespreksleider geeft een samenvatting van het interview en vraagt of iedereen zich hierin kan vinden of dat er aanvullingen zijn. - De gespreksleider bedankt iedereen voor aanwezigheid.

BIJLAGE 3: CODEBOOM INDIVIDUELE INTERVIEWS

Codeboom interviews individueel											
Theorie van gepland gedrag				Persoonlijke attitude				Schaamte			
								Stress			
								Geldzorgen			
				Subjectieve norm				Eigen ervaring			
								Netwerk			
								Waargenomen gedragscontrole			
Zelfvertrouwen											
Inkomensbeheer											
Schaarste				Keuzemogelijkheden				Ervarend leren			
								Misbruik			
Motivatie en wilskracht				Schuldenvrij				Rust			
				Verwachting				Hoop			
Rolmodel											
Toekomstperspectief											
Schulddienstverlening				Aanmeldprocedure				Tijdsduur			
								Voorwaarden			
				Bejegening				Gelijkwaardigheid			
								Respect			
								Zakelijkheid			
				Voortgang				Administratie			
								Coaching			
								Ervaring			
Verbetering											
Droomvraag				Dagbesteding				Werken			
								Vrijwilligerswerk			
								Opleiding			
				Schuldenvrij				Gezondheid			
								Onafhankelijkheid			
Zingeving											

BIJLAGE 4: CODEBOOM GROEPSINTERVIEW

Codeboom groepsinterview									
Instrumenten				Budgetbeheer				Afhankelijkheden	
								Preventief	
								Besparing	
				Budgetcoaching				Kinderschoenen	
								Intensief	
								Tijdswinst	
				Technisch schuldregelen					
Samenwerking				Intern				WMO	
								Generalisten/ Specialisten	
								Werk & Inkomen	
				Extern				Bureau Sociaal Raadslieden	
								Stroomschema	
Tijdsduur			Gedrag				Schaarste		
							Executieve functies		
			Netwerkpartners						
Verwachtingen									
Administratie			Toetsmoment				Kunnen		
							Willen		
			Procedures				Eenvoudiger		
							Uniformiteit		

Toestemmingsverklaringsformulier (informed consent)

Titel onderzoek: Verbetering effectiviteit van Schulddienstverlening binnen Gemeente V

Verantwoordelijke onderzoeker: Marlie Wintjes- Van Oijen

In te vullen door de deelnemer

Ik verklaar op een voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard, methode, doel en belasting van het onderzoek.

Ik weet dat de gegevens en resultaten van het onderzoek alleen anoniem en vertrouwelijk aan derden bekend gemaakt zullen worden. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord.

Ik begrijp dat geluidsmateriaal of bewerking daarvan uitsluitend voor analyse en/of wetenschappelijke presentaties zal worden gebruikt.

Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek.

Ik behoud me daarbij het recht voor om op elk moment zonder opgave van redenen mijn deelname aan dit onderzoek te beëindigen.

Naam deelnemer:

Datum:

Handtekening deelnemer:

In te vullen door de uitvoerende onderzoeker

Ik heb een mondelinge en schriftelijke toelichting gegeven op het onderzoek. Ik zal resterende vragen over het onderzoek naar vermogen beantwoorden. De deelnemer zal van een eventuele voortijdige beëindiging van deelname aan dit onderzoek geen nadelige gevolgen ondervinden.

Naam onderzoeker: Marlie Wintjes- Van Oijen

Datum:

Handtekening onderzoeker: