



Kenniscentrum
Psychologie en Economisch Gedrag

Op weg naar financiële zelfredzaamheid

Een onderzoek naar de effectiviteit van de
werkwijze van
Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag

Auteurs: Judith van Groos, Hannah de Boer, Ruth Dijkstra en Isabelle Tegelaar

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Inleiding.....	3
Methode.....	3
Conclusie.....	3
Hoofdaanbevelingen.....	4
Aanbevelingen.....	5
Inleiding.....	6
Schuldenproblematiek.....	6
SchuldHulpMaatje Den Haag.....	6
Financiële zelfredzaamheid.....	6
Aanleiding van dit onderzoek.....	7
Methode.....	8
Onderzoeksopzet.....	8
Deelnemers.....	8
Resultaten.....	8
1. Effect werkwijze op financiële zelfredzaamheid.....	8
Administratie op orde houden.....	9
Inkomsten en uitgaven in balans houden.....	9
Voorbereid zijn op onvoorziene gebeurtenissen.....	10
2. Thema: Capaciteit.....	10
Sociale vaardigheden.....	11
Financiële geletterdheid.....	11
Basisvaardigheden.....	12
3. Thema: Gelegenheid.....	12
Woonsituatie.....	13
Mentale gezondheid.....	13
Steun van SchuldHulpMaatje.....	14
Actieve en passieve steun.....	15
Overige steun.....	15
Praktische externe factoren.....	16

4. Thema: Motivatie	17
Attitude (houding) tegenover geld en sparen	17
Tijdsoriëntatie.....	18
Zelfeffectiviteit	18
Theoretisch model in de praktijk.....	19
Thema's die missen in het huidige model	19
Conclusie	21
Reflectie maatjesavond	22
Literatuurlijst	24
Bijlage 1 - Onderzoeksverantwoording	30
Bijlage 2 – Verdieping theoretisch model	31

Samenvatting

Inleiding

De schuldenproblematiek in Nederland neemt toe. Door onder andere hoge inflatie, een woningcrisis en de complexiteit van het toeslagensysteem wordt het voor steeds meer Nederlanders moeilijker om rond te komen. Stichting SchuldHulpMaatje biedt medemenselijkheid voor hen die in financiële schulden terecht zijn gekomen. Eén van de vestigingen van SchuldHulpMaatje zit in Den Haag. SchuldHulpMaatje Den Haag ziet de inwoners van Den Haag het liefst zonder schulden en financiële zorgen. Dit doel willen ze bereiken door financiële zelfredzaamheid te bevorderen. SchuldHulpMaatje Den Haag wil met onderzoek beter inzicht krijgen in de effectiviteit van hun werkwijze op het realiseren van financiële zelfredzaamheid. Wij, het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag, hebben in opdracht van SchuldHulpMaatje Den Haag dit onderzoek uitgevoerd.

Methode

SchuldHulpMaatje Den Haag heeft een theoretisch model opgesteld om te toetsen of ze met hun werkwijze financiële zelfredzaamheid bereiken. Dit model hebben we aangevuld op basis van wetenschappelijke literatuur en vervolgens getoetst door middel van kwalitatief onderzoek. Daarvoor is er eerst een korte vragenlijst afgenomen bij maatjes over de werkwijze. Op basis van zowel de resultaten uit deze vragenlijst als het theoretisch model is er een interviewscript opgesteld. Vervolgens zijn er met dit script 7 gesprekken gevoerd bij SchuldHulpMaatje Den Haag. 4 gesprekken zijn gevoerd met zowel hulpvragers als maatjes en 3 met alleen maatjes.

Conclusie

SchuldHulpMaatje Den Haag is goed in staat om mensen te ondersteunen om hun administratie op orde te krijgen en de balans te herstellen in hun inkomsten en uitgaven. Maar uit het onderzoek komt niet overtuigend naar voren dat een traject ook daadwerkelijk bijdraagt aan de benodigde competenties om toekomstbestendig financieel zelfredzaam te worden. Ons advies is om in het vervolg te onderzoeken of hulpvragers de competenties hebben ontwikkeld om ook op lange termijn financieel zelfredzaam te blijven. Hiernaast zijn er nog twee adviezen opgesteld naar aanleiding van een reflectie die plaatsvond met Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag op basis van de uitkomsten van het onderzoek. 1) richt je beleid meer in op het aanleren en verbeteren van competenties van de hulpvragers naast het op orde brengen van de financiële situatie van de hulpvragers. 2) overweeg om het doel van het streven naar financiële zelfredzaamheid te verschuiven naar financiële redzaamheid. Bij financiële redzaamheid weet iemand om hulp te vragen als hij/zij zelf niet beschikt over bepaalde vaardigheden.

Hoofdaanbevelingen

- Onderzoek in het vervolg of hulpvragers de competenties hebben ontwikkeld om ook op lange termijn financieel zelfredzaam te blijven.
- Richt je beleid meer in op het aanleren en verbeteren van competenties van de hulpvragers, naast het op orde brengen van de financiële situatie.
- Overweeg het doel van het streven naar financiële zelfredzaamheid te verschuiven naar financiële redzaamheid. Bij financiële redzaamheid weet iemand om hulp te vragen als hij/zij zelf niet beschikt over bepaalde vaardigheden.

Aanbevelingen

- **Onderzoek verder of hulpvragers competenties hebben ontwikkeld om op de lange termijn financieel zelfredzaam te blijven.** Houd er rekening mee dat dit zelf-gerapporteerd is, en er een verschil kan zitten tussen wat iemand denkt en hoe de situatie daadwerkelijk is.
- **Blijf inzetten op sociale vaardigheden en financiële geletterdheid.** De steun van SchuldHulpMaatje is duidelijk terug te zien op deze factoren. Tegelijkertijd verdienen deze factoren blijvende aandacht omdat hulpvragers hier vaak moeite mee hebben.
- **Bedenk welk beleid je wilt inrichten voor laaggeletterden.** Deze doelgroep kan volgens het Nibud (2018, p.8) niet financieel redzaam worden. Laat staan financieel zelfredzaam.
- **Houd rekening met de persoonlijke situatie van de hulpvrager.** Op de persoonlijke situatie heeft het maatje een kleine tot geen invloed. Maar het is wel goed om je in de persoonlijke situatie te verdiepen, omdat dit een grote rol speelt in het proces van de hulpvrager.
- **Geef emotionele steun aan de hulpvrager.** Dit is belangrijk om te vertrouwensband te versterken tussen het maatje en de hulpvrager.
- **Leg de nadruk op passieve steun.** Dit vergroot de kans dat de hulpvrager na verloop van tijd het zelf kan en daardoor financieel zelfredzamer wordt.
- **Sommige maatjes bieden steun buiten het traject om.** Wij adviseren om te besluiten en te communiceren naar maatjes of hen dit vrijstaat of niet, en waarom. Houd hierbij rekening dat dit type steun de werkdruk kan verhogen.
- **Ga vroeg in het traject in gesprek met de Gemeentelijke Kredietbank (GKB).** Meerdere schulden terugbrengen naar één schuld onder de GKB was bij meerdere trajecten een doorbraak. SchuldHulpMaatje kan hierop inspelen door hun hulpvrager bekend te maken met de GKB en hen te helpen met contact leggen met deze instantie.
- **Focus op wat goed gaat en benadruk wat de hulpvrager zelf kan.** Stimuleer het zelfvertrouwen en de zelfeffectiviteit door goede dingen van de hulpvrager te benadrukken.
- **Houd rekening met factoren die niet in het theoretisch model staan.** We adviseren om in het vervolg deze drie factoren (financiële vermijding, wantrouwen en nazorg) mee te nemen in de evaluaties. Het zijn factoren die invloed lijken te hebben op het bereiken van financiële zelfredzaamheid, en factoren waar SchuldHulpMaatje invloed op heeft.
- **Bekijk of en hoe SchuldHulpMaatje nazorg een plek kan geven in haar beleid.** Juist omdat er bij meerdere interviews twijfels zijn over of de hulpvrager ook na het traject financieel zelfredzaam kan blijven.

Inleiding

Schuldenproblematiek

Nederland is een welvarend land, maar toch neemt de Nederlandse schuldenproblematiek toe (CBS, 2021). Door bijvoorbeeld de actuele inflatie, woningcrisis en de complexiteit van het toeslagensysteem wordt het voor steeds meer Nederlanders moeilijker om rond te komen (Nibud, 2021). Stichting SchuldHulpMaatje probeert mensen met zulke schuldenproblematiek in deze situatie bij te staan. SchuldHulpMaatje komt achter de voordeur omdat schulden niet alleen met geld te maken hebben, maar schulden ook tot financiële stress kan leiden. Langdurige financiële stress heeft op haar beurt een negatieve invloed op ons denkvermogen, gedrag en op onze gezondheid (Cundiff et al., 2020). Daarnaast kan het ook leiden tot depressie, angst, relatieproblemen en sociaal isolement. Daarom hebben mensen met schulden ook sociale steun en begeleiding nodig bij het regelen van hun financiën. SchuldHulpMaatje biedt medemenselijkheid voor hen die in schulden terecht zijn gekomen.

Schuldenproblematiek in Nederland

Nederland telde op 1 oktober 2020 ruim 614 duizend huishoudens met geregistreerde problematische schulden. Dat is 7,6 procent van alle particuliere huishoudens. Met 13.3% stond Den Haag op 4e plek als het gaat om de gemeente grootse aandelen huishoudens met geregistreerde problematische schulden in Nederland (CBS, 2021).

SchuldHulpMaatje Den Haag

De stichting SchuldHulpMaatje Den Haag is lid van de Vereniging SchuldHulpMaatje Nederland. SchuldHulpMaatje is een vrijwilligersorganisatie, wat inhoudt dat de werkzaamheden van de projecten worden uitgevoerd door vrijwilligers; de maatjes. Zij begeleiden hulpvragers in hun weg naar financiële zelfredzaamheid. Hulpvragers zijn de mensen die in contact komen met SchuldHulpMaatje voor steun en begeleiding bij het oplossen van schulden. SchuldHulpMaatje Den Haag ziet de inwoners van Den Haag het liefst zonder schulden en financiële zorgen. Dit doel willen ze bereiken door financiële zelfredzaamheid te bevorderen. Door middel van maatjes helpt SchuldHulpMaatje Den Haag hulpvragers met ordening van hun administratie, budgettering van hun uitgaven en afstemming met de gemeentelijke instanties, om zo verdere escalatie van hun problemen te voorkomen (SchuldHulpMaatje Den Haag, Z.D.). Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag wordt in het rapport verder SchuldHulpMaatje genoemd.

Financiële zelfredzaamheid

In de huidige samenleving wordt van burgers verwacht dat ze (financieel) zelfredzaam zijn. Met financieel zelfredzaam bedoel we “iemand die weloverwogen keuzes maakt zodanig dat zijn/haar financiën in balans zijn, zowel op de korte als de lange termijn” (Nibud, 2012, p.3). Dat wil zeggen dat ze in staat zijn om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen handelen en om te kunnen gaan met persoonlijke en maatschappelijke veranderingen. Maar de verwachting zelfredzaam te zijn geldt ook voor degenen die daartoe niet in staat zijn. Het gevolg is dat een substantieel deel van de bevolking te

maken krijgt met een opeenstapeling van problemen met betrekking tot financiën, instanties en relaties, die soms zelfs uitmonden in juridische procedures (rechtspraak.nl, 2019).

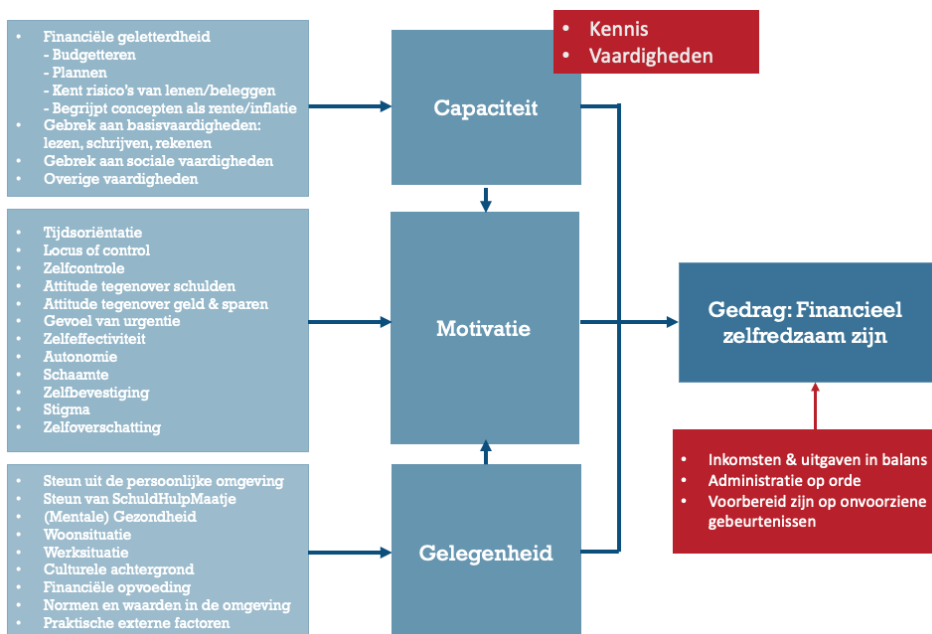
Aanleiding van dit onderzoek

SchuldHulpMaatje wil graag toetsen of hun werkwijze effectief is; of hun trajecten daadwerkelijk bijdragen aan de financiële zelfredzaamheid van de hulpvragers. SchuldHulpMaatje heeft een model ontwikkeld om de impact in kaart te brengen en hiermee te toetsen of de werkwijze van SchuldHulpMaatje bijdraagt aan financiële zelfredzaamheid. In dit theoretisch model zijn de belangrijkste gedragsthema's die financiële zelfredzaamheid bevorderen of belemmeren opgenomen (figuur 1). Wij hebben op basis van gedragswetenschappelijke literatuur en expertise het model verder aangevuld en aangepast. Bijlage 2 geeft een verdiepende theoretische achtergrond over dit model. In dit onderzoek onderzoeken we de effectiviteit van de werkwijze van SchuldHulpMaatje op financiële zelfredzaamheid, en analyseren we welke thema's van en onder financiële zelfredzaamheid terugkomen in de trajecten van SchuldHulpMaatje. We gebruiken daarvoor het theoretisch model als kapstok.

Hoofdvraag: *Hoe effectief is de werkwijze van SchuldHulpMaatje in het realiseren van financiële zelfredzaamheid?*

Subvraag: *Welke thema's van financiële zelfredzaamheid (zoals gesteld in het theoretisch model) komen wel en niet aan de orde in de trajecten van SchuldHulpMaatje?*

Om dit te onderzoeken hebben we een kwalitatieve onderzoeksmethode gekozen die wetenschappelijk en pragmatisch is. In dit rapport delen we de resultaten van het onderzoek.



Figuur 1. Het theoretische model van financiële zelfredzaamheid

Methode

Onderzoeksopzet

Het onderzoek begon bij het theoretisch model wat SchuldHulpMaatje heeft opgesteld om te toetsen of ze met hun werkwijze financiële zelfredzaamheid bereiken. Het Kenniscentrum heeft dit model aangevuld op basis van wetenschappelijke literatuur en getoetst door middel van kwalitatief onderzoek. Dit kwalitatieve onderzoek bestond uit meerdere stappen. Allereerst is er een vragenlijst afgenomen bij de maatjes. In deze vragenlijst is gevraagd naar alle gedragsthema's uit het model, en in hoeverre deze vooraf, tijdens en na het traject aan de orde waren. Op basis van deze antwoorden en het theoretisch model is er een interviewsript opgesteld. De antwoorden op de vragenlijst zijn voornamelijk gebruikt om de volgorde van de interviewvragen te bepalen. Eén of twee getrainde interviewers hebben vervolgens de gesprekken gevoerd. De gesprekken vonden plaats bij de mensen thuis, in een buurtcentrum of bij SchuldHulpMaatje Den Haag op locatie.

Deelnemers

In dit onderzoek zijn er zowel hulpvragers als maatjes geïnterviewd. In totaal zijn er 7 gesprekken gevoerd, waarvan 4 gesprekken werden gehouden met zowel het maatje als de hulpvrager. 3 gesprekken werden alleen gevoerd met het maatje. In totaal hebben er 11 mensen deelgenomen aan de gesprekken. In totaal zijn er 6 gesprekken gebruikt voor de analyse, 1 gesprek was uiteindelijk niet bruikbaar omdat er niet één specifiek traject centraal stond.

Resultaten

In dit hoofdstuk bespreken we eerst of financiële zelfredzaamheid behaald is bij de trajecten in dit onderzoek. Vervolgens kijken we in hoeverre de werkwijze van SchuldHulpMaatje bijdraagt aan financiële zelfredzaamheid. Dit wordt per categorie van het model beantwoord (*capaciteit, gelegenheid* en *motivatie*). Ook kijken we per categorie en de daarbij horende thema's naar de verschillen tussen financieel zelfredzame hulpvragers en niet-financieel zelfredzame hulpvragers (gecategoriseerd op basis van onze analyse). Tot slot kijken we globaal naar hoe het theoretisch model terugkomt in de praktijk. Dit doen we door te rapporteren welke thema's specifiek wel en niet terug zijn gekomen in de gesprekken.

1. Effect werkwijze op financiële zelfredzaamheid

SchuldHulpMaatje streeft ernaar een hulpvrager te begeleiden naar financiële zelfredzaamheid. Financiële zelfredzaamheid zegt iets over competenties die je nodig hebt om financieel gezond te zijn. Voor de definitie van financiële zelfredzaamheid is gekozen voor de definitie die het Nibud hanteert: "Iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij/zij weloverwogen keuzes maakt zodanig dat zijn/haar financiën in balans zijn, zowel op de korte als de lange termijn" (Nibud, 2012, p.3).

We zeggen dat iemand financieel zelfredzaam is als diegene over de volgende competenties beschikt:

- Administratie op orde houden
- Inkomsten en uitgaven in balans houden
- Voorbereid zijn op onvoorziene gebeurtenissen

Als blijkt dat in een traject financiële zelfredzaamheid niet haalbaar is, dan gaat SchuldHulpMaatje op zoek naar manieren om de hulpvrager financieel ‘mederedzaam’ te laten worden. Het Nibud noemt dit financiële redzaamheid: “Iemand beschikt zelf over de vaardigheden om inkomsten en uitgaven in balans te houden óf is bewust van het feit dat hij/zij iets niet kan en schakelt daarvoor de hulp van anderen in die dit wel weten en/of kunnen” (Nibud, 2018, p.6).

Administratie op orde houden

Een voorbeeld van administratie op orde houden is brieven openen, sorteren en contact opnemen met schuldeisers. Opvallend is dat dit soort activiteiten het meest worden genoemd van de competenties onder financiële zelfredzaamheid in de gesprekken. Het ordenen van de administratie lijkt dus een belangrijk onderdeel van het traject te zijn. In de gesprekken zien we terug dat het traject vaak start met het op orde brengen van de administratie omdat de hulpvrager het overzicht kwijt is. Alle deelnemers spreken hier positief over of spreken over een groei hiervan binnen het traject. Aan het einde van het traject is de administratie vaak op orde gebracht. Het is alleen bij de meeste hulpvragers niet duidelijk of zij de competenties hebben om de administratie zelf op orde te houden in de toekomst (of d.m.v. hulp in te schakelen).

*“Interviewer: Hoe is de situatie nu? Qua administratie?
Hulpvrager: Ja hartstikke goed ja, ik houd alles bij.”*

Inkomsten en uitgaven in balans houden

De inkomsten en uitgaven in balans houden wordt net als administratie op orde houden vaak genoemd. Hulpvragers regelen samen met het maatje betalingen en schrijven op wat de inkomsten en uitgaven zijn per maand. Ook hier spreken deelnemers voornamelijk positief over een groei door het traject van SchuldHulpMaatje. Maar bij een paar gesprekken is het niet duidelijk of de hulpvrager dit na het traject zelf in balans kan houden. Net als bij administratie op orde houden, is hier dus ook twijfel over de zelfredzaamheid na het traject, maar in iets minder mate. Tot slot geeft een enkeling aan dat het lastig is deze balans elke maand vol te houden, omdat de inkomsten net dekkend zijn voor de uitgaven.

“Je bent er wel mee bezig, maar je bent er ook niet echt bewust mee bezig [...] je gaat door, je moet werken, je hebt twee kinderen, je moet toch... [...] als ik €500 heb dan kan ik beter met €500 wat te eten halen dan dat ik de rekening betaal [...] Ja, en dat is misschien stom, maar ja, zo gaat het wel helaas”

Voorbereid zijn op onvoorziene gebeurtenissen

Overwegend geven mensen aan voorbereid te zijn op onvoorziene gebeurtenissen, maar sommige personen twijfelen. De financieel zelfredzame personen uit dit onderzoek zeggen voorbereid te zijn op onvoorziene gebeurtenissen, en geven aan dit geleerd te hebben tijdens het traject. De overige gesprekken zijn overwegend positief, alleen hebben zij ook twijfels omdat zij niet elke maand kunnen sparen (en dus geen buffer opbouwen). Ook leunt een deel van de niet-financieel zelfredzame hulpvragers na het traject nog op het maatje. Bij een onverwachte gebeurtenis zouden zij bijvoorbeeld meteen het maatje bellen.

Interviewer: “Stel dat er nu zomaar wel een brief in de bus komt. Dat u nog iets moet terugbetalen. Hoe gaat u daar nu mee om? Wat is uw plan?”

Hulpvrager: “Nou, ik weet dat ik nu minder schulden heb, dus ik kan gewoon bellen en vragen om maatregelen te treffen. [...] Dat zou ik op een hele rustige manier doen, maar als je me dat vraagt, zou ik liever aan hem overlaten en met hem overleggen.”

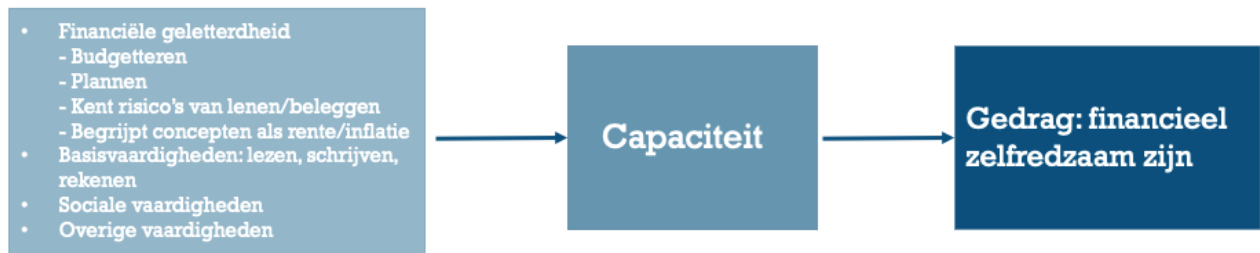
Conclusie

Vooropgesteld blijkt uit dit onderzoek dat SchuldHulpMaatje de hulpvragers goed ondersteunt op alle competenties van financiële zelfredzaamheid. Na het traject is vaak alles op orde. Maar als we specifiek kijken naar het begrip financiële zelfredzaamheid, dan concluderen we dat het grootste gedeelte van de trajecten die centraal stonden in dit onderzoek twijfelgevallen zijn. Bij één traject is het duidelijk dat er geen financiële zelfredzaamheid is bereikt, omdat dit om een laaggeletterde hulpvragers gaat. De andere trajecten zijn twijfelgevallen omdat SchuldHulpMaatje de situatie op orde brengt, maar het onduidelijk is of de hulpvragers de competenties heeft ontwikkeld om na het traject financieel zelfredzaam te blijven. Dit komt in de gesprekken naar voren door onduidelijke antwoorden op vragen, twijfelachtige reacties en het wijzen van de hulpvragers naar het maatje als het gaat om de toekomst. Twee trajecten zijn door ons bestempeld als financieel zelfredzaam omdat zij voldoende scores op de competenties onder financiële zelfredzaamheid.

Aanbevelingen

- Zorg dat in vervolgonderzoek duidelijk wordt of de hulpvragers competenties hebben ontwikkeld om op de lange termijn financieel zelfredzaam te blijven. Houd er rekening mee dat dit zelf-gerapporteerd is, en er een verschil kan zitten tussen wat iemand denkt en hoe de situatie daadwerkelijk is.

2. Thema: Capaciteit



Figuur 2. Gedragsthema's die de capaciteit van een hulpvrager beïnvloeden.

Capaciteit gaat over kennis en vaardigheden van de hulpvrager die bijdragen aan financiële zelfredzaamheid. In dit onderzoek komen sociale vaardigheden het meest naar voren in de gesprekken. Het lijkt er dus op dat sociale vaardigheden een belangrijke rol spelen in het traject van SchuldHulpMaatje en financiële zelfredzaamheid. Ook financiële geletterdheid wordt regelmatig besproken. In dit hoofdstuk bespreken we onze belangrijkste bevindingen wat betreft capaciteit.

Sociale vaardigheden

Onder sociale vaardigheden verstaan we bijvoorbeeld voor jezelf opkomen, om kunnen gaan met kritiek en tijdens de omgang met anderen de eigen emoties te kunnen reguleren. Het gaat veel over sociale vaardigheden in de gesprekken, en dan met name over beleefd en doelgericht communiceren. Deze vaardigheid lijkt belangrijk in het behalen van financiële zelfredzaamheid. Hulpvragers lukt het soms nog niet om beleefd en doelgericht te communiceren, maar zij geven wel aan dat ze zich hierin ontwikkelen in het traject met SchuldHulpMaatje. Wat verder opvalt is dat vooral de financieel zelfredzame hulpvragers uit dit onderzoek hier goed in zijn of hierin zijn gegroeid tijdens het traject.

“Beleefd en doelgericht communiceren, daar heb ik heb nog wel heel erg moeite mee. Daar worstel ik dagelijks mee”.

Financiële geletterdheid

Met financiële geletterdheid bedoelen we kennis van financiële concepten en instanties. Bijvoorbeeld dat iemand op de hoogte is van de risico's van lenen en rood staan, weet welke financiële instanties en regelingen relevant zijn en de daarbij horende eigen rechten en plichten kent. Kennis wordt gezien als noodzakelijk voor financiële zelfredzaamheid en daarmee ook voor het voorkomen van financiële problemen (Lusardi & Mitchell, 2013; Antonides, et al., 2008). Daarnaast hebben we ook financiële vaardigheden zoals plannen en budgetteren meegenomen onder het thema financiële geletterdheid. In de gesprekken komt een gebrek aan financiële geletterdheid veel terug. Hulpvragers benoemen regelmatig dat zij iets in het verleden niet begrepen, maar inmiddels wel. Bijvoorbeeld over hoe een DigiD werkt of dat incassobureaus schulden doorverkopen. Er is dus groei terug te zien als het gaat om dit thema, en deze groei is duidelijk te linken aan de steun van SchuldHulpMaatje. Maar ook is zichtbaar dat financiële geletterdheid iets is waar hulpvragers moeite mee kunnen blijven hebben. Bijvoorbeeld als

het gaat om plannen en budgetteren. De inzet van SchuldHulpMaatje op financiële geletterdheid lijkt dus effectief. Tegelijkertijd blijft dit thema aandacht vragen omdat hulpvragers over het algemeen met een lagere financiële geletterdheid het traject ingaan.

“Ik wist niet dat een schuld door meerdere incassobureaus werden verkocht, dus ik dacht dat verschillende waren. Hij heeft me geleerd: kijk naar de kenmerken, kijk het is maar één schuld. Ja, als je dat leert, dan wordt het allemaal steeds makkelijker.”

Basisvaardigheden

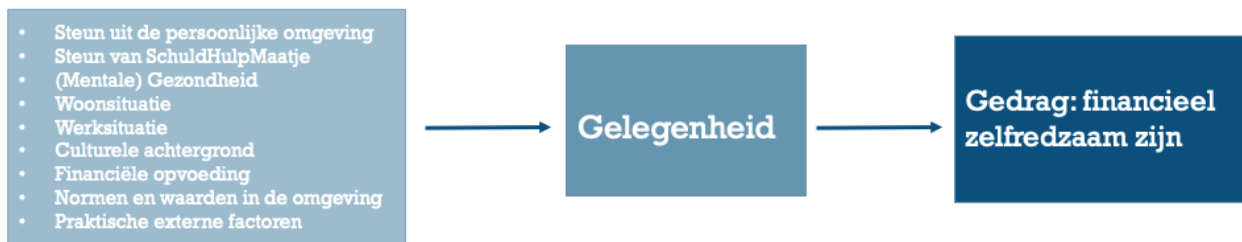
Wanneer mensen moeite hebben met lezen, schrijven of rekenen, kan het ze beperken in het beheersen van hun financiële situatie. In onderzoek van Geuns et al. (2011) komt naar voren dat beperkte leesvaardigheden vaak bij mensen in schuldhulpverlening voorkomen. De basisvaardigheden lezen en schrijven zijn belangrijk voor het begrijpen en opstellen van brieven, documenten en contracten. Hoeve en collega's (2011) geven zelfs aan dat het voor sommige laaggeletterden onmogelijk is de eigen financiën te beheren. Bij elk gesprek komen basisvaardigheden op een of andere manier aan bod. Ook laaggeletterdheid zien we terug bij één gesprek. Iemand basisvaardigheden aanleren kost tijd, zeker wanneer er sprake is van laaggeletterdheid. Dit sluit wellicht minder goed aan bij de rol van SchuldHulpMaatje. Het is interessant om te bekijken of voor deze groep hulpvragers een andere aanpak beter past. Bijvoorbeeld een aanpak waarbij meer zaken van de hulpvrager worden overgenomen.

Aanbevelingen

- Blijf inzetten op sociale vaardigheden en financiële geletterdheid. De steun van SchuldHulpMaatje is duidelijk terug te zien op deze factoren. Tegelijkertijd verdienen deze factoren blijvende aandacht omdat hulpvragers hier vaak moeite mee hebben.
- Bedenk welk beleid je wilt inrichten voor laaggeletterden. Deze doelgroep kan volgens het Nibud (2018, p.8) niet financieel (mede)redzaam worden. Laat staan financieel zelfredzaam.

3. Thema: Gelegenheid

Gelegenheid gaat over de fysieke en sociale omgeving die invloed kan hebben op de financiële zelfredzaamheid van de hulpvrager. Ofwel de context waarin de hulpvrager zich begeeft. De thema's die veel terugkomen in de gesprekken zijn de persoonlijke situatie, steun van SchuldHulpMaatje en praktische externe factoren. In dit hoofdstuk bespreken we onze belangrijkste bevindingen wat betreft gelegenheid.



Figuur 3. Gedragsthema's die de gelegenheid van een hulpvrager beïnvloeden.

Voor de analyse hebben we de woonsituatie, de werksituatie, de (mentale) gezondheid, de culturele achtergrond, financiële opvoeding en normen en waarden in de omgeving samengevoegd tot *persoonlijke situatie*. In alle gesprekken wordt veel en uiteenlopend over de persoonlijke situatie gesproken. We lichten twee thema's onder persoonlijke situatie uit die opvallen, namelijk 1) woonsituatie en 2) mentale gezondheid.

Woonsituatie

De woonsituatie komt in alle gesprekken op verschillende manieren naar voren. Deelnemers spreken hier onder andere over verhuizingen, kinderen en relaties (zowel romantisch als in de familiesfeer). Dit soort persoonlijke omstandigheden lijken directe invloed te hebben op de financiële situatie van de hulpvrager, zowel in positieve als negatieve zin. Zo raakte een hulpvrager (deels) toeslagen of bijstand kwijt toen een werkend kind weer thuis kwam wonen, of stopte het kindgebonden budget toen een kind 18 jaar werd. Aan de andere kant wordt er verteld dat kinderen in sommige gevallen financieel bijdragen aan het huishouden.

Mentale gezondheid

Mensen met financiële problemen hebben een vergrote kans op mentale gezondheidsproblemen (Ridley et al., 2022). Maar het verband bestaat ook andersom. Zo wordt een slechte geestelijke gezondheid consequent in verband gebracht met de ervaring van financiële tegenspoed en armoede (Kiely et al. 2015). In de gesprekken zien we hetzelfde patroon terug als in de literatuur: de mentale gezondheid en financiële situatie lijken elkaar te beïnvloeden. Zo geven hulpvragers aan stress of een negatief zelfbeeld te krijgen door hun financiële situatie, en vertelt een hulpvrager hoe hij door verslaving in de financiële problemen terecht is gekomen.

“Ja, dat was natuurlijk eerst heel stressvol. Omdat zij zag dat ze niet uit kon komen met haar geld. En dat kwam natuurlijk omdat de schulden opgelopen waren, waardoor het natuurlijk hoger was geworden. En dan zie je dat mensen gewoon moedeloos zijn. Of ja, in de put zitten”.

Steun van SchuldHulpMaatje

Als mensen meer sociale steun ervaren dan is de kans groter dat zij hun administratie beter bijhouden en de voorwaarden van hun financiële producten beter kennen (Madern, 2015). Steun is een belangrijke thema in dit onderzoek omdat dit hét instrument is voor SchuldHulpMaatje om hun hulpvragers bij te staan. Het komt logischerwijs veel terug in de gesprekken. Ook heeft steun van SchuldHulpMaatje invloed op andere thema's in het model, zoals steun van SchuldHulpMaatje als het gaat om het stimuleren van zelfeffectiviteit, sociale vaardigheden of financiële geletterdheid. Dit onderzoek geeft verder meer inzicht in hoe en op welk vlak maatjes steun bieden. Eén van deze inzichten is dat maatjes op verschillende manieren (praktische vs. emotionele en actieve vs. passieve) steun bieden. Daarom splitsen we dit in de resultaten op.

Emotionele steun van SchuldHulpMaatje

De eerste soort steun die we uitlichten is emotionele steun. Voorbeelden van emotionele steun zijn begrip tonen, geduldig zijn, een luisterend oor bieden en complimenten geven. Uit de gesprekken komt naar voren dat de hulpvrager het vaker heeft over emotionele steun dan het maatje. Bij praktische steun is dit verschil kleiner en praat zowel de hulpvrager als het maatje over dit type steun. Het kan zijn dat het voor maatjes meer comfortabel is om te praten over praktische steun die zij hebben gegeven dan over emotionele steun, maar dit hebben we niet onderzocht. Duidelijk is in elk geval dat het voor de hulpvrager een belangrijk thema is. Een belangrijke impact van emotionele steun is dat het de vertrouwensband tussen de hulpvrager en het maatje lijkt te versterken. Verder geven de gesprekken de indruk dat dit type steun het zelfvertrouwen en zelfeffectiviteit van hulpvragers vergroot.

“Ik ben heel erg dankbaar voor hem. Daarom zeg ik, op de manier dat hij naar me heeft geluisterd, dat gaf mij een heel fijn gevoel van, je kan wel geholpen worden. Het zijn toch mensen - pas achteraf kan ik dat zeggen - dat zijn mensen die je vertrouwen, die dan ook naar je luisteren [...]”

Praktische steun van SchuldHulpMaatje

Naast emotionele steun komt ook praktische steun terug in de gesprekken. Hulp bij communiceren komt het meeste voor onder praktische steun. Voorbeelden hiervan zijn het helpen met gesprekken aan de telefoon of het schrijven van mails aan instanties. Andere zaken die worden genoemd bij praktische steun zijn bepaalde regelingen aanvragen of hulp bij zaken als de administratie op orde krijgen, het invullen van bepaalde formulieren of het maken van afspraken met instanties. Door deze praktische steun zien we groei bij andere thema's terug. Vooral bij de competenties onder financiële zelfredzaamheid en de thema's onder capaciteit, zoals sociale vaardigheden en financiële geletterdheid. De hulp die door SchuldHulpMaatje wordt geboden lijkt daarmee effectief.

“De hulpvrager heeft natuurlijk ook veel moeten bellen, in het begin met die schulden en zo. En dan ging ik daarna feedback geven van: wat gaat er goed en wat gaat er niet goed in zo'n gesprek?”

Actieve en passieve steun

Er is al veel onderzoek gedaan naar het geven en ontvangen van steun. In de wetenschappelijke literatuur wordt onderscheid gemaakt tussen afhankelijkheidsgeoriënteerde steun en autonomie-georiënteerde steun (Nadler & Halabi, 2006). Afhankelijkheidsgeoriënteerde steun is directe steun, waarbij de hulpgever het probleem volledig oplost voor de hulpvrager. Het uitgangspunt hierbij is dat de ontvanger het probleem niet zelf kan oplossen in de toekomst, dus regelt de hulpgever het. Daar tegenover heb je autonomie-georiënteerde steun. Dit is gedeeltelijke en tijdelijke steun, bijvoorbeeld door instructies en advies. Hierbij is het uitgangspunt dat de hulpvrager het probleem op een later tijdstip zelf kan oplossen, zonder afhankelijkheid van de hulpgever. Afhankelijkheidsgeoriënteerde steun wordt in dit rapport actieve steun genoemd en autonomie-georiënteerde steun noemen we passieve steun. Een voorbeeld van actieve steun bij SchuldHulpMaatje is zelf formulieren invullen zonder de hulpvrager en passieve hulp zien we terug door bijvoorbeeld samen te bellen met een instantie.

Sommige maatjes geven vooral actieve steun en andere meer passieve steun. Dit verschilt dus per maatje. Bij passieve steun is er vaak sprake van emotionele steun, zoals complimenten geven of een luisterend oor bieden. Actieve steun is vooral terug te zien bij communicatie met instanties. Een voorbeeld hiervan is het overnemen van telefoongesprekken of het maken van afspraken voor een hulpvrager. In lijn met onze verwachting bieden maatjes bij de gesprekken die zijn bestempeld als financieel zelfredzaam het meeste passieve (praktische) steun. Het aantal deelnemers in dit onderzoek is klein, maar het lijkt er dus op dat het type passieve (praktische) steun bijdraagt aan financiële zelfredzaamheid. Zo stimuleren maatjes zelfeffectiviteit van hulpvragers uitsluitend via passieve steun. Dat is niet verrassend, omdat zelfeffectiviteit gaat om het vertrouwen dat iemand heeft in zijn eigen kunnen.

“En het zelf laten doen, want daar leer je het meeste van. Niet voorkauwen, want dat is... In het verleden werd het voor mij ook altijd voor voorgekauwd.”

Overige steun

Tot slot valt op dat er door sommige maatjes ook steun wordt geboden buiten het traject om. Zo helpen sommige maatjes hulpvragers bij een verhuizing, met klussen of maken ze uitjes met hulpvragers. Dit initiatief lijkt vaak vanuit de maatjes zelf te komen.

SchuldHulpMaatje: “Ze had ook gewoon een klankbord nodig in de opvoeding van haar zoon... Daar ben ik ook nog een keer mee naar het automuseum; naar dat Louwman museum geweest. [...].”

Interviewer: “Wow, dus het gaat echt veel verder dan alleen financiële hulp.”

SchuldHulpMaatje: “Ja ja, zeker.”

Praktische externe factoren

Bij praktische externe factoren gaat het vaak over instanties of andere thema's die buiten de hulpvrager zelf liggen, maar wel impact kunnen hebben op de financiële zelfredzaamheid. Dit kunnen omstandigheden zijn van buitenaf die het moeilijk maken om financiële zaken te regelen. Denk hierbij aan eisen van de bank of de bereikbaarheid van de gemeente. Hulpvragers spreken hier deels positief en deels negatief over. Opvallend is dat deelnemers in 5 van de 6 gesprekken benoemen dat de Gemeentelijke Kredietbank (GKB) op een positieve manier een rol heeft gespeeld in het traject. Het geeft mensen opluchting om hun meerdere schulden over te brengen naar één schuldeiser, de GKB. Dit sluit aan bij onderzoek dat laat zien dat het kwijtschelden van schulden samenhangt met beter cognitief functioneren en mentaal welzijn. Hierbij hebben ze ook gekeken of dit verband sterker was met de hoogte van de schulden die werd kwijtgescholden of met het aantal verschillende schulden. Het laatste blijkt sterker samen te hangen. Dit geeft een indicatie dat het reduceren van het aantal schulden een positief effect kan hebben (Ong, et al., 2019). Aan de andere kant spreken hulpvragers zich voornamelijk negatief uit over hun ervaringen met instanties. Het gaat dan over moeilijk te begrijpen communicatie, langzame processen en het gevoel dat hulpvragers anders worden behandeld dan maatjes.

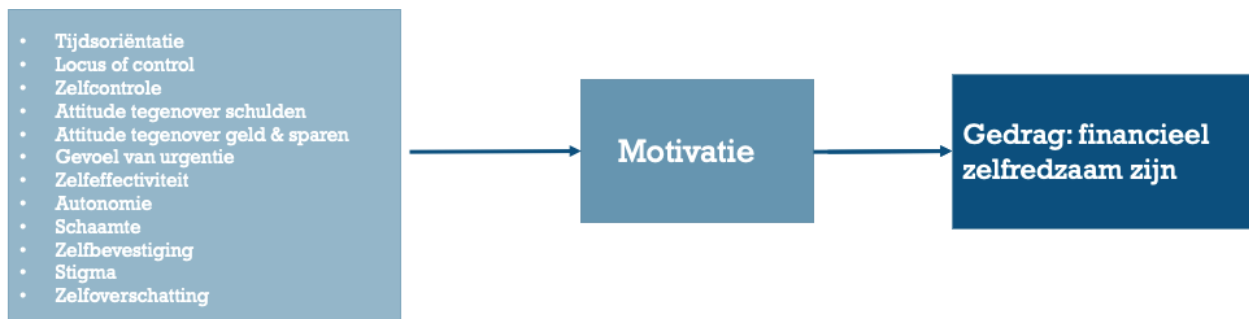
Verder worden er externe factoren genoemd die direct invloed hebben op de financiële situatie van de hulpvrager, zoals een moeizame scheiding, kindgebonden budget dat vervalft, niet in aanmerking komen voor een regeling of een gat tussen kinderbijslag en studiefinanciering. Sommige van deze thema's hebben ook te maken met de persoonlijke situatie (zie woonsituatie). Zowel maatjes als hulpvragers hebben hier weinig invloed op, maar een praktische externe factor kan er bijvoorbeeld wel voor zorgen dat in een klap de inkomsten en uitgaven niet meer in balans zijn.

“De juiste personen vinden bij de Belastingdienst bijvoorbeeld, dat is niet een... Dat is gewoon een dingetje tegenwoordig, want je wordt van hot naar her gestuurd en uiteindelijk kom je weer bij jezelf terecht.”

Aanbevelingen

- Op de persoonlijke situatie heeft het maatje een kleine tot geen invloed. Maar het is wel goed van de persoonlijke situatie af te weten en hier rekening mee te houden, omdat dit een grote rol speelt in het proces van de hulpvrager.
- Geef emotionele steun aan de hulpvrager. Dit is belangrijk om te vertrouwensband te versterken tussen het maatje en de hulpvrager.
- Leg de nadruk op passieve steun, omdat dit de kans vergroot dat de hulpvrager na verloop van tijd het zelf kan en daardoor financieel zelfredzamer wordt.
- Wees ervan bewust dat sommige maatjes steun bieden buiten het traject om. Wij raden aan om te besluiten en te communiceren naar maatjes of hen dit vrijstaat of niet, en waarom.
- Meerdere schulden terugbrengen naar één schuld was vaker een doorbraak bij een paar trajecten. SchuldHulpMaatje kan hierop inspelen door hun hulpvrager bekend te maken met de Gemeentelijke Kredietbank en hen helpen met contact leggen met deze instantie.

4. Thema: Motivatie



Figuur 4. Gedragsthema's die de motivatie van een hulpvrager beïnvloeden.

Motivatie gaat over verschillende persoonlijke eigenschappen en motieven die invloed hebben op financiële zelfredzaamheid. In dit onderzoek komen alle thema's die onder motivatie vallen in meer of mindere mate terug in de gesprekken. Dit geeft de indruk dat het erg per hulpvrager verschilt wat hen (de)motiveert om financieel zelfredzaam te worden. Een aantal thema's valt op omdat we deze vaker zien terugkomen (in 4 of meer gesprekken).

Attitude (houding) tegenover geld en sparen

Een attitude beschrijft in hoeverre iemand positief of negatief tegenover iets staat. Deze positieve of negatieve houding kan het daadwerkelijke gedrag beïnvloeden (Ajzen, 2011; Lea et al., 1955). De houding tegenover geld en sparen kan daarom financiële zelfredzaamheid beïnvloeden. Personen die

negatief naar betalingsachterstanden kijken hebben bijvoorbeeld vaker hun administratie op orde. In de gesprekken hebben we daarom gevraagd wat bij hulpvragers als eerste opkomt als ze denken aan geld en sparen. Daaruit blijkt dat de houding grotendeels neutraal tot matig positief is. Het wordt niet duidelijk of dit al zo was bij het begin van de trajecten, maar het lijkt erop dat de houding tegenover geld positiever wordt tijdens het traject doordat hulpvragers rust krijgen over hun schulden (door aflossing of duidelijke afbetalingsregelingen).

“Dat was natuurlijk eerst heel stressvol. Omdat zij zag dat ze niet uit kon komen met haar geld. [...] Dan zie je dat mensen gewoon moedeloos zijn. [...] En gewoon door samen eraan te werken [...] krijgt het geld een andere lading [...] het is noodzakelijk kwaad, maar je moet er wel genoeg van hebben om te leven.”

Tijdsoriëntatie

Uit onderzoek blijkt dat personen die vooral op de korte termijn zijn gericht een groter risico lopen op financiële problemen (Antonides et al., 2008). Andersom zorgen financiële problemen er ook voor dat mensen zich focussen op het nu, omdat mensen zich nu beter willen voelen en problemen nu willen oplossen. In de gesprekken zien we dat veel hulpvragers juist vooruitplannen - zo goed als dat mogelijk is met beperkte financiële middelen. Bij één gesprek komt duidelijk naar voren dat financieel vooruitplannen geleerd is tijdens en door het maatjestraject. Bij de anderen lijkt het erop dat de hulpvragers dit zelf al deden voor het traject, maar hierin beperkt waren door hun financiële middelen. Dit komt dus niet overeen met het cliché dat mensen met schulden de problemen aan zichzelf te danken hebben vanwege hun impulsieve omgang met geld.

“Ik weet nu dat als het geld op mijn rekening komt, dat ik nu als eerste mijn lasten moet betalen en dan pas de rest. Voor ik mijn maatje ontmoette deed ik dat niet. Toen was het, eerst genieten en dan kijk ik wat ik over had.”

Zelfeffectiviteit

Zelfeffectiviteit (self-efficacy) is de verwachting die personen hebben over hun eigen vermogen om bepaald gedrag te kunnen uitvoeren (Lechner, et al., 2012), ofwel hun zelfvertrouwen in dat type gedrag. Zelfeffectiviteit kan invloed hebben op de motivatie. Motivatie is sterker wanneer mensen denken dat de gestelde doelen haalbaar zijn en wanneer zij in staat zijn plannen aan te passen (Bandura, 1997). Zelfeffectiviteit heeft dus effect op de doelen die gesteld worden, hoeveel er gedaan wordt om een doel te behalen en hoe veerkrachtig mensen zijn bij tegenslagen. Zelfeffectiviteit lijkt een belangrijke rol te spelen in het traject van de hulpvragers, voornamelijk in de vorm van zelfvertrouwen hebben in je eigen vaardigheden om financieel zelfredzaam te worden. Juist bij de hulpvragers die inmiddels financieel zelfredzaam zijn komt dit zelfvertrouwen veel terug in de gesprekken. In beide gevallen wordt benadrukt dat ze gedurende het traject het zelfvertrouwen ontwikkeld hebben dat ze het zelf kunnen, en dat dit hen positief beïnvloed heeft om financieel zelfredzaam te worden.

“In het begin niet, was wel heel onzeker. En dan is het juist heel fijn om maar gewoon even wat stapjes samen te doen, of misschien zelfs ik eerst en dan samen en dan ziet ze dat ze het gewoon kan. En ook omdat ik haar zelf dat formulier heb laten invullen. En dan zeg je oh wat goed gedaan, complimentjes geven is heel belangrijk natuurlijk.”

Aanbevelingen

- Stimuleer het zelfvertrouwen en de zelfeffectiviteit van de hulpvrager door de dingen te benadrukken die de hulpvrager zelf goed vindt gaan. Benadruk wat goed gaat.

Theoretisch model in de praktijk

Uit de resultaten blijkt dat het theoretische model grotendeels overeenkomt met de realiteit van de deelnemers van dit onderzoek en de werkwijze van SchuldHulpMaatje. Bijna alle thema's uit het model komen in meer of mindere mate terug in de gesprekken. Het enige thema dat niet wordt benoemd is zelfoverschatting. Een verklaring hiervoor kan zijn dat hulpvragers zelf hebben aangeklopt bij SchuldHulpMaatje en zichzelf in die zin niet overschatten. Andere thema's die minder worden benoemd zijn financiële opvoeding, steun uit de persoonlijke omgeving en autonomie. Dit hoeft niet te betekenen dat ze niet relevant zijn in het algemeen, maar in dit onderzoek komen ze minder aan bod.

Thema's die missen in het huidige model

Een aantal thema's komt regelmatig terug in de gesprekken, maar staat niet in het vooraf opgesteld theoretische model. Aangezien deze thema's in het merendeel van de gesprekken worden genoemd gaan we hier kort op in. Ook benoemen we per thema onder welke categorie we verwachten dat deze in het model zou vallen (capaciteit, motivatie of gelegenheid).

Financiële vermijding (Motivatie)

Financiële vermijding kwam in bijna alle gesprekken terug (5 van de 6). Vaak is er sprake van financiële vermijding in het begin van het traject. Dit is voor sommige hulpvragers de reden dat schulden zich opstapelden, de administratie niet op orde was en zij vervolgens niet financiële zelfredzaam waren. Financiële stress ligt vaak ten grondslag aan financiële vermijding, en het vermijden van geldzaken leidt vervolgens weer tot meer financiële stress (Hilbert, Noordewier & van Dijk, 2022). Er bestaat dus een wederzijdse relatie tussen financiële stress en vermijding van geldzaken. We zien dat SchuldHulpMaatje hier een cruciale rol pakt door samen met de hulpvrager de financiële vermijding te doorbreken en te starten met bijvoorbeeld post open te maken. Andere manieren hoe SchuldHulpMaatje dit doorbreekt is bijvoorbeeld het verminderen van geldzorgen en het helpen aan meer controle over geld. We verwachten als hulpvragers zich ontwikkelen in de competenties onder financiële zelfredzaamheid de kans op financiële vermijding en stress kleiner wordt.

"Ik liep gewoon weg van mijn administratie. Je hoort ook van die cliché van je gooit de brievenbus niet open... Dat had ik echt maanden, maanden niet gedaan. Echt die stond helemaal vol. [...] Maar ik pakte gewoon een vuilniszak, stopte ik alle brieven in een vuilniszak en die gooide ik gewoon op straat."

Wantrouwen tegen instanties of anderen (Motivatie)

Een ander element dat niet in het model was opgenomen maar herhaaldelijk in de gesprekken naar voren kwam was wantrouwen tegen instanties of anderen. In sommige gevallen kwam het wantrouwen voort uit de veel genoemde negatieve ervaringen die hulpvragers hebben gehad met instanties. In de gesprekken is te zien dat SchuldHulpMaatje een waardevolle rol speelt door een vertrouwensband te creëren met de hulpvrager en zo te laten zien dat organisaties wel te vertrouwen zijn. Ook helpen maatjes bij het contact zoeken en onderhouden met instanties. Zo draagt het verminderen van wantrouwen verminderen bij aan het streven naar financiële zelfredzaamheid.

"Je mag zoveel zeggen, want ik heb zoveel nare ervaringen gehad dat bij de gemeente [...] dat ik helemaal geen positieve ervaring heb met dat soort dingen."

Nazorg (Gelegenheid)

Tot slot komt in meerdere gesprekken de behoefte aan nazorg naar voren. Het lijkt erop dat sommige maatjes na afloop van het traject contact houden met hun hulpvrager (soms in geval van nood). In andere gesprekken benoemen hulpvragers nazorg juist als punt van verbetering. Dit is opvallend want hulpvragers hebben over het algemeen weinig kritiek op het traject van SchuldHulpMaatje. Er lijkt dus een sterke behoefte te liggen voor nazorg. Ook het Nibud (2022) noemt dit als zorgpunt: "Mensen die schulden hebben afgelost zijn kwetsbaar en hebben vaak geen buffertje kunnen aanleggen. Nazorg is daarom belangrijk". Deze uitspraak deden zij naar aanleiding van de BKR Schulden Monitor (2021). Daarin is zichtbaar dat bijna één op de tien Nederlanders een jaar na het afbetalen van hun schuld opnieuw in de financiële problemen komt.

"Zorg dat iemand toch bij iemand kan terecht kan komen, ook al is het telefonisch, maar dat is heel belangrijk en dat heb ik niet gezien bij veel instanties. Zo denken oh alles is geregeld, en laten je gewoon vallen."

Aanbevelingen

- Neem in het vervolg de drie missende factoren (financiële vermijding, wantrouwen en nazorg) mee in de evaluaties. Het zijn factoren die invloed lijken te hebben op het bereiken van financiële zelfredzaamheid, en factoren waar SchuldHulpMaatje invloed op heeft.
- Bekijk of en hoe SchuldHulpMaatje nazorg een plek kan geven in haar beleid. Juist omdat er bij meerdere interviews twijfels zijn over of de hulpvrager ook na het traject financieel zelfredzaam kan blijven.

Conclusie

Hoofdvraag: Hoe effectief is de werkwijze van SchuldHulpMaatje in het realiseren van financiële zelfredzaamheid?

SchuldHulpMaatje ondersteunt de hulpvragers uit dit onderzoek goed op alle competenties van financiële zelfredzaamheid. De situatie is vaak op orde na de afronding van het traject. Toch is het voor het merendeel van de hulpvragers in dit onderzoek niet duidelijk of zij zelf de competenties hebben ontwikkeld om op lange termijn financieel zelfredzaam te worden en te blijven.

Subvraag: Welke thema's van financiële zelfredzaamheid (zoals gesteld in het theoretisch model) komen wel en niet aan de orde in de trajecten van SchuldHulpMaatje?

Op een enkel thema na zien we het theoretisch model volledig terug in de werkwijze van SchuldHulpMaatje. Dit betekent dat in theorie de werkwijze van SchuldHulpMaatje bij zou moeten dragen aan financiële zelfredzaamheid. In de gesprekken wordt het meest gesproken over thema's die horen bij 'gelegenheid' (de fysieke en sociale omgeving). Deze thema's lijken hierdoor het belangrijkste in de trajecten van SchuldHulpMaatje. De meest besproken thema's zijn: steun van SchuldHulpMaatje, persoonlijke situatie, sociale vaardigheden en zelfeffectiviteit.

- Bij steun van SchuldHulpMaatje zien we verschillende types steun terug: emotioneel, praktisch, passief en actief. We zien dat steun van SchuldHulpMaatje andere thema's van het model verbetert.
- De persoonlijke situatie van hulpvragers (onder andere de woonsituatie en mentale gezondheid) komt op uiteenlopende manieren terug in de gesprekken. In meerdere gesprekken zien we terug dat de persoonlijke situatie directe invloed heeft op de inkomsten en uitgaven van een hulpvrager. De persoonlijke situatie is het enige thema waar SchuldHulpMaatje beperkt tot geen invloed op heeft.
- Onder capaciteit worden sociale vaardigheden het meest genoemd. Maatjes ondersteunen hulpvragers veel bij de communicatie met instanties.

- Zelfeffectiviteit is het belangrijkste thema als het gaat om motivatie. Voor hulpvragers is het belangrijk het vertrouwen te hebben dat zij het zelf kunnen.

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek is onze hoofdaanbeveling om verder te onderzoeken of hulpvragers competenties hebben ontwikkeld om op de lange termijn financieel zelfredzaam te blijven. Hiernaast zijn er nog twee adviezen opgesteld naar aanleiding van een reflectie die plaatsvond met Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag op basis van de uitkomsten van het onderzoek. Tijdens deze reflectie werd door de maatjes aangegeven dat zij zich voornamelijk focussen op het op orde brengen van de financiële situatie van hun hulpvragers. Daarom adviseren wij om 1) het beleid meer in te richten op het aanleren en verbeteren van competenties van de hulpvragers, naast het op orde brengen van de financiële situatie. Ook adviseren we 2) te overwegen om het doel van het streven naar financiële zelfredzaamheid te verschuiven naar financiële redzaamheid. Bij financiële redzaamheid weet iemand om hulp te vragen als hij/zij zelf niet beschikt over bepaalde vaardigheden. We verwachten dat dit een realistischer doel is, dat past bij de middelen en organisatie van SchuldHulpMaatje. Daarnaast ligt dit in lijn met de nieuwste definitie van het Nibud (2018). Zij hebben een bewuste switch gemaakt tussen deze begrippen.

Reflectie maatjesavond

Op 1 december 2022 heeft het Kenniscentrum het rapport gepresenteerd aan SchuldHulpMaatje tijdens een maatjesavond op locatie in Den Haag. Er werd gesproken over de uitkomsten en aanbevelingen en we bespraken nogmaals de hoofdvraag: *Hoe effectief is de werkwijze van SchuldHulpMaatje in het realiseren van financiële zelfredzaamheid?* In dit hoofdstuk geven we tot slot een reflectie op de input die we tijdens deze avond hebben opgehaald.

De aanwezigen bevestigden dat maatjes vaak vooral gericht zijn op het op orde brengen van de situatie en niet per se op het aanleren van competenties. Dit kan verschillende redenen hebben. In sommige urgente situaties is het bijvoorbeeld noodzakelijk om eerst alles op orde te brengen. Er is geen tijd om eerst competenties aan te leren als uit huis plaatsing dreigt. Een andere reden kan zijn dat maatjes graag willen helpen vanuit enthousiasme en kennis over financiën, waardoor het aanleren van competenties niet het hoofddoel wordt. Verder onderzoek naar de motieven van maatjes om hulp te geven kan meer inzichten geven in de manier van hulpgeven.

“Maatje zijn bij SchuldHulpMaatje is niet alleen de financiën op orde brengen, het is vooral sociaal werk”

Er werd ook gediscussieerd over of SchuldHulpMaatje niet beter het doel van financiële redzaamheid kan nastreven, in plaats van zelfredzaamheid. Volgens het Nibud (2018) ben je financieel redzaam als je of zelf over vaardigheden beschikt of bewust bent van het feit dat je het niet kan en daarvoor de hulp

inschakelt van anderen die dit wel weten en/of kunnen. Zolang je hulp kan vragen ben je financieel redzaam. Een aantal twijfelgevallen uit dit onderzoek zijn niet zelfredzaam maar wel redzaam, omdat zij wanneer nodig het maatje om hulp willen vragen. Als door de werkwijze van SchuldHulpMaatje hulpvragers weten waar ze terecht kunnen als ze er zelf niet (meer) uitkomen is het doel van financiële redzaamheid bereikt.

“Bij de afronding van een traject kunnen onze hulpvragers hun hoofd boven water houden, maar hebben we ze ook leren zwemmen?”

Literatuurlijst

- Ajzen, I. (2011). The theory of planned behaviour: Reactions and reflections. *Psychology & Health, 26*(9), 1113-1127.
- Alvarez Durnov, K. T. (2021). *The psychological impact of aid*. Dissertation, Vrije Universiteit Amsterdam
- Alvarez, K., van Leeuwen, E., Montenegro-Montenegro, E., & van Vugt, M. (2018). Empowering the poor: A field study of the social psychological consequences of receiving autonomy or dependency aid in Panama. *British Journal of Social Psychology, 57*(2), 327-345.
- Antonides, G., Groot, I.M. de, & Raaij, W.F. van (2011). Mental budgeting and the management of household finance. *Journal of Economic Psychology, 32*(4), 546-555.
Doi:10.1016/j.joep.2011.04.001.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W H Freeman/Times Books/ Henry Holt & Co.
- Baumeister, R. F., & Leary, M.R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin, 117* (3), 497-529.
- Betti, G., Dourmashkin, N., Rossi, M., & Yin, Y. P. (2007). Consumer over-indebtedness in the EU: measurement and characteristics. *Journal of Economic Studies, 34*(2), 136-156.
- Bleeker, D., Vroonhof, P., & Westhof, F. (2010). *Monitor Betalingsachterstanden meting 2010*. Zoetermeer: Panteia.
- Blommesteijn, M., Kruis, G., & van Geuns, R. (2012). Dutch municipalities and the implementation of social assistance: Making social assistance work. *Local Economy, 27*(5-6), 620-628.
- BKR, *Schulden Monitor van Stichting BKR*. Bijna één op de tien Nederlanders valt binnen jaar terug na opgelost betalingsprobleem. (2022). <https://www.bkr.nl/zakelijk/pers/2022/7/bijna-een-op-de-tien-nederlanders-valt-binnen-jaar-terug-na-opgelost-betalingsprobleem/>
- Cameron, S., & Golby, D. (1990). An economic analysis of personal debt. *Bulletin of economic Research, 42*(3), 241-247.

- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020). Schuldenproblematiek in beeld Huishoudens met geregistreerde problematische schulden. CBS.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2021). Aantal huishoudens met problematische schulden niet toegenomen. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/26/aantal-huishoudens-met-problematische-schulden-niet-toegenomen#:~:text=Tussen%201%20januari%20en%201,naar%2038%2C1%20procent>).
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4(1), 62–83. <https://doi.org/10.1177/109442810141004>
- Claassen, R., Cattaneo, A., & Johansson, R. (2008). Cost-effective design of agri-environmental payment programs: US experience in theory and practice. *Ecological economics*, 65(4), 737-752.
- Cohen, S., & Willis, T. A. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychological bulletin*, 98(2), 310-357.
- Corrigan, P. W., Rafacz, J., & Rüsçh, N. (2011). Examining a progressive model of self-stigma and its impact on people with serious mental illness. *Psychiatry research*, 189(3), 339-343.
- Cundiff, J. M., Wicherts, J. M., & Muscatell, K. A. (2020). The pathway from social status to physical health: Taking a closer look at stress as a mediator. *Current Directions in Psychological Science*. 29(2), 147-153. <https://doi.org/10.1177/0963721420901596>
- Dessart, W. C. A. M., & Kuylen, A. A. A. (1986). The nature, extent, causes, and consequences of problematic debt situations. *Journal of Consumer Policy*, 9(3), 311-334.
- Gathergood, J. (2012). Self-control, financial literacy and consumer over-indebtedness. *Journal of economic psychology*, 33(3), 590-602.
- Gathergood, J. (2012). Debt and depression: causal links and social norm effects. *The Economic Journal*, 122(563), 1094-1114.
- van Geuns, R. (2013). Every picture tells a story. Armoede: een gedifferentieerd verschijnsel. Amsterdam: Roeland van Geuns / HVA Publicaties

- van Geuns, R., & Jungmann, N. (2013). Klantprofielwerken vraagt herijking interventies. *Sociaal Bestek*, 2013(3), 20-23.
- Goosen, J. G., & van Geuns, R. C. (2019). Effectieve communicatie met mensen met een betalingsachterstand.
- Hall, C. C., Zhao, J., & Shafir, E. (2014). Self-affirmation among the poor: Cognitive and behavioral implications. *Psychological science*, 25(2), 619-625.
- Hilbert, L. P., Noordewier, M. K., & van Dijk, W. W. (2022). The prospective associations between financial scarcity and financial avoidance. *Journal of Economic Psychology*, 88, 102459.
- Hoeve, M. Zouwen, M. van der, Stams, G.J., Jurrius, K. & Voogt, N. (2011). *Inde schuld, in de fout? Schuldenproblematiek en crimineel gedrag bij adolescenten en jongvolwassenen*. Amsterdam: Kohnstamm instituut.
- van Hooft, E. A., & Crossley, C. D. (2008). The joint role of locus of control and perceived financial need in job search. *International Journal of Selection and Assessment*, 16(3), 258-271.
- House, J. S. (1981) *Work stress and social support*. Reading: Addison-Weley.
- Jungmann, N. (2012). *Schuldenproblematiek. Een vraagstuk in transitie*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Kempson, E., Atkinson, A., & Pilley, O. (2004). Policy level response to financial exclusion in developed economies: lessons for developing countries. *Report of Personal Finance Research Centre*, University of Bristol.
- Kiely, K. M., Leach, L. S., Olesen, S. C., & Butterworth, P. (2015). How financial hardship is associated with the onset of mental health problems over time. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 50(6), 909-918.
- Knoll, N. & Schwarzer, R. (2002). Gender and age differences in social support: A study of East German migrants. In; G. Weidner, M.S. Kopp & M. Kristenson (eds.) *Heart disease: Environment, stress and gender* (pp. 198-210). Amsterdam: IOS Press.
- Kotter, J. P. (2008). *A sense of urgency*. Harvard Business Press.

- Koivusaari, S. (2021) The Shameful Debt: An Investigation of Shame, Sense of Connectedness and Willingness to Seek Contact. Bachelor thesis Leiden University, <https://hdl.handle.net/1887/3229918>
- Lea, S. E., Webley, P., & Walker, C. M. (1995). Psychological factors in consumer debt: Money management, economic socialization, and credit use. *Journal of economic psychology*, 16(4), 681-701.
- Lechner, L., Kremers, S. P., Meertens, R., & de Vries, H. (2012). Determinanten van gedrag. In J. Brug, P.V. Assema, & L. Lechner (Eds.), *Gezondheidsvoorlichting en Gedragsverandering* (8e geheel gewijzigde druk ed., pp. 87-123). Van Gorcum/Open Universiteit Nederland.
- Link, B. G., & Phelan, J. C. (2001). Conceptualizing stigma. *Annual review of Sociology*, 27(1), 363-385.
- Livingstone, S. M., & Lunt, P. K. (1992). Predicting personal debt and debt repayment: Psychological, social and economic determinants. *Journal of economic psychology*, 13(1), 111-134.
- Lusardi, A., & Mitchell O.S. (2013) *The economic importance of Financial Literacy: Theory and Evidence*. Tilburg: Netspar.
- Lyons, A. C. (2004). A profile of financially at-risk college students. *Journal of consumer affairs*, 38(1), 56-80.
- Madern, T., & Van der Schors, A. (2012). *Kans op financiële problemen*. Utrecht: Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting.
- Madern, T. E. (2015). *Op weg naar een schuldenvrij leven*. Nibud.
- Mead, N. L., Baumeister, R. F., Stillman, T. F., Rawn, C. D., & Vohs, K. D. (2011). Social exclusion causes people to spend and consume strategically in the service of affiliation. *Journal of consumer research*, 37(5), 902-919.
- Michie, S., Van Stralen, M. M., & West, R. (2011). The behaviour change wheel: a new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation science*, 6(1), 1-12.
- Nadler, A., & Halabi, S. (2006). Intergroup Helping as Status Relations. *Journal of Personality and Social*

Psychology, 91(1), 97–110. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.91.1.97>

Nibud. (2012). *Goed omgaan met geld Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid*.

https://www.duidelijkehypotheek.nl/sites/default/files/downloads/NIBUD_Rapport_Goed_omgaan_met_geld-2012.pdf

Nibud. (2018). *Competenties voor financiële redzaamheid – herziene uitgave 2018*.

<https://www.nibud.nl/kennis-in-de-praktijk/onderzoek-en-advies/preventie-en-vroegsignalering/>

Nibud. (2022, November 15). *Geldproblemen in Nederland*. Nibud. Retrieved November 30, 2022, from

<https://www.nibud.nl/dossiers/geldproblemen-in-nederland/>

Ong, Q., Theseira, W., & Ng, I. Y. (2019). Reducing debt improves psychological functioning and changes decision-making in the poor. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 116(15), 7244-7249.

Plantinga, A., Zeelenberg, M., Breugelmans, S.M. (2018). Financial shame in the Netherlands. Working paper.

Plantinga, A., Breugelmans, S.M., & Zeelenberg, M. (2018). How shame in poverty relates to status consumption. Working paper

Rechtspraak.nl. (2019). Visiedocument schuldenproblematiek en rechtspraak.

<https://www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/visiedocument-schulden.pdf>

Ridley, M. W., Rao, G., Schilbach, F., & Patel, V. H. (2020). *Poverty, Depression, and Anxiety: Causal Evidence and Mechanisms*. National Bureau of Economic Research.

Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement.

Psychological monographs: General and applied, 80(1), 1.

Rovers, B (2010). Motiveren en motivatieproblematiek. In: M. Kooijmans (ed.), *Integraal*

Motiveren in het jongerenwerk van de Twern (pp.43-63), 's Hertogenbosch: Expertisecentrum Veiligheid.

- Savelkoul, M. (2014). Van Sonderen FLP (SHARE RUG). Wat is sociale steun. Volksgezondheid Toekomst Verkenning, Nationaal Kompas Volksgezondheid. Bilthoven: RIVM, <<http://www.nationaalkompas.nl>> Nationaal Kompas. Volksgezondheid\Determinanten\Omgeving\Sociale leefomgeving\Sociale steun, 5.
- SchuldHulpMaatje Den Haag. (n.d.). Missie en visie – Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag. SchuldHulpMaatjeDenHaag.nl. <https://schuldhulpmaatjedenhaag.nl/missie-en-visie/>
- Tangay, J.P., Baumeister, R. F. & Boone, A. L. (2004). High self-control predicts good adjustment, less pathology, better grades and interpersonal succes. *Journal of personalilty*. 72(2), 271-324).
- Vogel, D. L., Bitman, R. L., Hammer, J. H., & Wade, N. G. (2013). Is stigma internalized? The longitudinal impact of public stigma on self-stigma. *Journal of Counseling Psychology*, 60(2),311.
- Wade, N. G., Post, B. C., Cornish, M. A., Vogel, D. L., & Tucker, J. R. (2011). Predictors of the change in self-stigma following a single session of group counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 58(2), 170–182. <https://doi.org/10.1037/a0022630>
- Webley, P., & Nyhus, E. K. (2001). Life-cycle and dispositional routes into problem debt. *British journal of psychology*, 92(3), 423-446.
- Xiao, J. J., Shim, S., Barber, B. & Lyons, A. C. (2007). Academic success and well-being of college students: Financial behaviors matter. Arizona: The Univeristy of Arizona.

Bijlage 1 - Onderzoeksverantwoording

Verantwoording keuze kwalitatief onderzoek

Kwalitatief onderzoek is een onderzoeksmethode waarbij diepgaande informatie duidelijker wordt, zoals onderliggende overtuigingen en bepaalde emoties. Dit is anders dan kwantitatief onderzoek, waarbij data worden uitgedrukt in getallen, diagrammen en grafieken. Bij kwantitatief onderzoek kan je niet doorvragen op een antwoord, waardoor je nuances en onderliggende overtuigingen soms mist. Bij dit onderzoek en deze (kwetsbare) doelgroep past kwalitatief onderzoek omdat er o.a. meer ruimte is voor individuele verschillen, de antwoorden rijker zijn en het contact persoonlijker is met de (kwetsbare) doelgroep.

Beperkingen kwalitatief onderzoek

Er zijn een paar beperkingen die komen kijken bij het doen van kwalitatief onderzoek:

- Om effecten te meten gebruiken we het aantal keer dat een thema genoemd is in het gesprek. Dit is een kwalitatieve manier van meten, waardoor we geen 'sterkte' van effecten of causale verbanden kunnen meten (d.w.z. wat is precies de invloed van X op Y).
- Daarnaast is het met deze methode niet mogelijk om te generaliseren over de hele groep hulpvragers, omdat de steekproef te klein is (7 gesprekken) en deelnemers niet 'willekeurig' gekozen zijn. Een voorbeeld hiervan is dat er geen deelnemers meedoen waarbij het traject met SchuldHulpMaatje vroegtijdig is afgebroken met een minder succesvol resultaat.
- Tot slot interpreteren we stukken tekst vanuit ons eigen perspectief, waardoor je het risico loopt dat de interpretatie niet juist is. Hier hebben we rekening mee gehouden door de resultaten beschrijvend en genuanceerd op te schrijven, om zo ruimte over te laten voor interpretatie.

Dynamiek tussen de hulpvrager en het maatje

Sommige gesprekken zijn afgenomen met de hulpvrager en hun maatje. Het kan dat zij elkaar beïnvloeden bij het geven van antwoorden, waardoor de antwoorden een vertekening geven van de werkelijkheid. In dit onderzoek komen we daarnaast een aantal kleine verschillen in antwoorden tegen. Zo lijken hulpvragers voorzichtiger in het aangeven dat ze financieel zelfredzaam zijn dan hun maatjes. Daarnaast spreken hulpvragers vaker over emotionele steun dan maatjes.

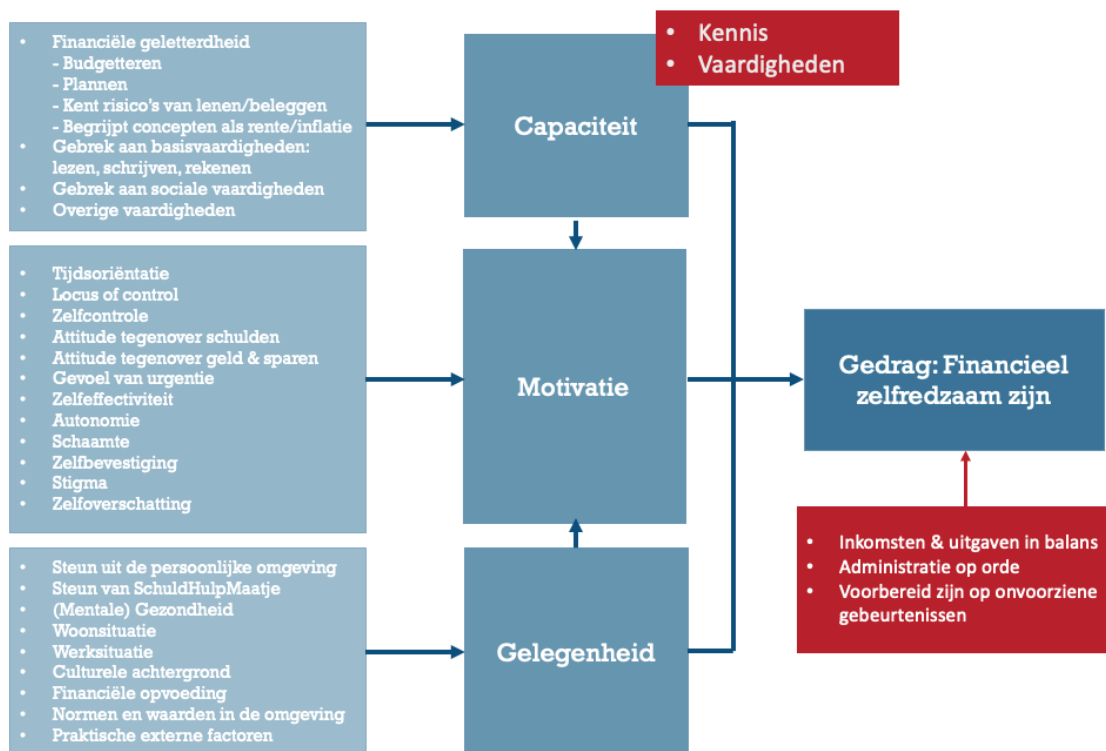
Ethische verantwoording

De gesprekken zijn opgenomen volgens de AVG-richtlijnen en het werden alleen beluisterd door onderzoekers van de Universiteit Leiden, met als doel ze geanonimiseerd te kunnen transcriberen. Vervolgens is de data geanalyseerd met behulp van Atlas.Ti. Het onderzoek is uitgevoerd volgens de ethische richtlijnen, waarin privacy gewaarborgd is.

Bijlage 2 – Verdieping theoretisch model

Theoretisch model

Stichting SchuldHulpMaatje Den Haag ziet de inwoners van Den Haag het liefst zonder schulden en financiële zorgen. Dit doel willen ze bereiken door financiële zelfredzaamheid te bevorderen. In dit bestand worden aan de hand van een theoretisch model de belangrijkste gedragsfactoren die financiële zelfredzaamheid bevorderen of belemmeren toegelicht.



Figuur 1. Het theoretische model van financiële zelfredzaamheid

1.1 Financiële zelfredzaamheid

Financiële zelfredzaamheid onderscheidt zich van andere begrippen met betrekking tot gezond financieel gedrag omdat het iets zegt over competenties die je nodig hebt om financieel gezond te zijn. Voor de definitie van financiële zelfredzaamheid is gekozen voor de definitie die het Nibud hanteert: “Iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt zodanig dat zijn financiën in balans zijn, zowel op de korte als de lange termijn” (Nibud, 2012, p.3). Financiële zelfredzaamheid geeft dus de toestand weer die bereikt moet worden. Het concept financiële zelfredzaamheid wordt geoperationaliseerd aan de hand van drie competenties die speciaal voor het SchuldHulpMaatje traject zijn opgesteld; administratie op orde, inkomsten en uitgave in balans, en stressbestendigheid. Wanneer

iemand aan deze competenties voldoet, is de persoon volgens de maatstaven van SchuldHulpMaatje 'financieel zelfredzaam'.

Competenties

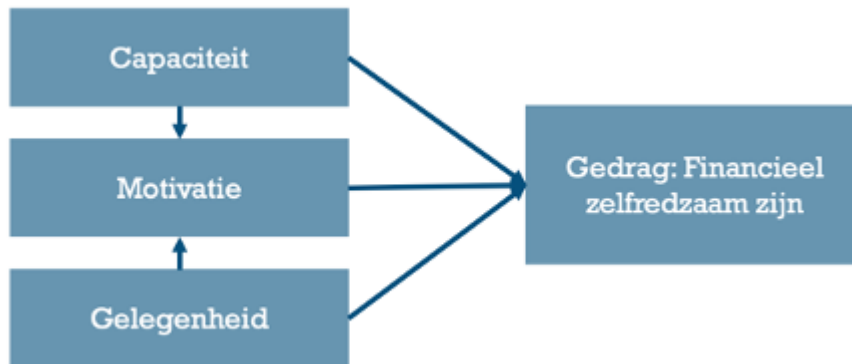
Voor SchuldHulpMaatje is een persoon zelfredzaam als de persoon over de onderstaande competenties beschikt. Deze competenties worden globaal gemeten aan het einde van een traject echter een strikte operationalisering is niet gewenst om ruimte te bieden voor persoonlijke situaties:

1. Administratie op orde houden
2. Inkomsten en uitgave in balans houden
3. Voorbereid zijn op onvoorziene gebeurtenissen (stressbestendig)

1.2 Variabele die financiële zelfredzaamheid beïnvloeden

Gedragswetenschappers hebben een model ontwikkeld waarmee je gedrag in zijn context kunt begrijpen: het COM-B model (Michie, van Stralen & West, 2011). Dit model is in dit onderzoek gebruikt om te kunnen achterhalen wat determinanten zijn van het gedrag: financieel zelfredzaam zijn. Hieronder verstaan we: Administratie op orde, Inkomsten en uitgave in balans, Voorbereid zijn op onvoorziene gebeurtenissen en Verantwoordelijkheidsbesef. 'COM-B staat voor Capability (Capaciteit), Opportunity (Gelegenheid), Motivation (Motivatie) & Behavior (Gedrag). Het COM-B model gaat er van uit dat voor elke gedraging drie zaken nodig zijn (Goosen & van Geuns, 2019):

- Er moet **capaciteit** zijn om het gedrag uit te voeren: de persoon in kwestie moet de kracht, kennis, vaardigheden, uithoudingsvermogen etc. hebben om het gedrag uit te kunnen voeren.
- Er moet voldoende **motivatie** zijn om het gedrag uit te voeren: de persoon moet gemotiveerd zijn om het gedrag uit te voeren.
- De fysieke ruimte/omgeving en de sociale omgeving moet bevorderlijk zijn, d.w.z. er moet **gelegenheid** zijn om het gedrag uit te voeren: het moet bijvoorbeeld fysiek bereikbaar zijn, het moet betaalbaar zijn, wettelijk kunnen, sociaal geaccepteerd zijn en er moet voldoende tijd zijn.



Figuur 2. De drie hoofdthema's van financiële zelfredzaamheid

Vertaald naar dit onderzoek betekent dit dat, de schuldhulpvrager in staat moet zijn (capaciteit), de omgeving bevorderlijk moet zijn (gelegenheid) en er voldoende motivatie moet zijn om financieel zelfredzaam te zijn. Hieronder worden de drie zaken in met betrekking tot financiële zelfredzaamheid uitgelicht.

Capaciteit

Capaciteit is een overkoepelende term voor zowel fysieke als psychologische capaciteit. Fysieke capaciteit gaat over fysieke vaardigheden, sterkte of uithoudingsvermogen. Psychologische capaciteit gaat over kennis, vaardigheden, en het uithoudingsvermogen om noodzakelijke mentale processen uit te voeren (Michie, Atkins & West, 2011). Denk aan het hebben van een basisvaardigheid in lezen rekenen en schrijven, maar ook weten wat de gemeentelijke kredietbank is en wat ze doet. We verwachten dat in de meeste gevallen een beperkt fysieke capaciteit geen grote rol speelt bij de schuldhulpvragers (de overgrote meerderheid van de schuldhulpvragers met betalingsachterstanden is niet blind en is fysiek in staat een deur open te doen en de telefoon op te pakken), dus focussen we ons vooral op belemmeringen op het gebied van psychologische capaciteit. Mocht in specifieke gevallen toch sprake zijn van een beperkte fysieke capaciteit wordt dit uiteraard wel genoteerd.

Motivatie

Motivatie wordt hier gebruikt als overkoepelende term voor onder andere motivatie en persoonlijke eigenschappen. Motivatie wordt beschouwd als een noodzakelijke voorwaarde om tot gedrag te komen (Rovers, 2010). Motivatie kan onderverdeeld worden in reflectieve en automatische motivatie. Reflectieve motivatie heeft betrekking op meer bewuste processen die gaan over het maken van plannen (bewuste intenties) en het vormen van oordelen (opvattingen over wat goed en slecht is). Automatische motivatie heeft betrekking op meer onbewuste processen die gaan over emotionele reacties, verlangens (wensen en behoeften), impulsen, remmingen, driften en reflexen. Een belangrijke opmerking hierbij is dat motivatie in de definitie van Michie et al. (2011) dus niet alleen gaat om bewust 'niet-willen', maar dat het

ook gaat om meer onbewuste processen en emoties die mensen ervan kunnen weerhouden om bepaald gedrag te laten zien.

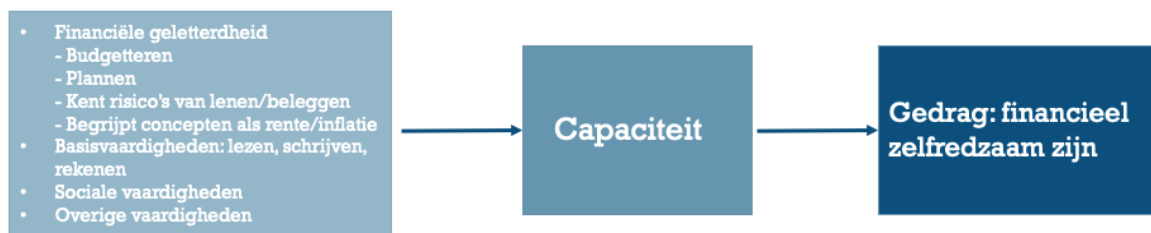
Gelegenheid

Gelegenheid kan onderverdeeld worden in fysieke en sociale gelegenheid. Fysieke gelegenheid gaat over de gelegenheid die de fysieke omgeving biedt, zoals tijd, middelen, plaatsen, aanwijzingen en fysieke 'betaalbaarheid'. Sociale gelegenheid gaat over de gelegenheid die interpersoonlijke invloeden, sociale aanwijzingen en culturele normen bieden en die beïnvloeden hoe we over allerlei zaken denken. Is de overkoepelende term voor onder andere de omgeving van een persoon en de sociale steun die een persoon ontvangt. Ervaren van sociale steun is het krijgen van hulp van uit de omgeving bij bepaalde gebeurtenissen (Knol & Schwarzer, 2002). Sociale steun bestaat uit interacties (wisselwerkingen) tussen mensen die tegemoetkomen aan sociale basisbehoeften (zoals affectie, goedkeuring, erbij horen en veiligheid) van de ontvanger (Savelkoul & van Sonderen, 2014). Dit is heel belangrijk omdat het hebben van sociale contacten en het gevoel hebben om ergens bij te horen een van de fundamentele basisbehoefte van de mens is (Baumeister & Leary, 1995). Steun maakt personen gelukkiger en beter beschermd tegen tegenslagen. Personen kunnen beter omgaan met de negatieve consequenties van lastige situaties (Cohen & Wills, 1985). Sociale steun zorgt dan voor het zogenoemde 'buffereffect' wat in houdt dat het vooral effect heeft in stressvolle situatie en op zulke momenten de negatieve effecten van stress verminderd (House, 1981). Schuldenproblematiek gaat vaak gepaard met veel stress.

2. Subcategorie gedragsfactoren

1. Capaciteit

Uit literatuuronderzoek zijn er meerdere belangrijke thema's te onderscheiden die de capaciteit van een hulpvrager kan beïnvloeden.



Figuur 3. Gedragsthema's die de capaciteit van een hulpvrager beïnvloeden.

Financiële geletterdheid

Met financiële geletterdheid bedoelen we kennis van financiële concepten en instanties. Bijvoorbeeld dat men op de hoogte is van onder andere de risico's van lenen en rood staan, financiële instanties en regelingen en je eigen rechten en plichten. Bijvoorbeeld recht op toeslagen. Kennis wordt gezien als noodzakelijk voor financiële zelfredzaamheid en daarmee ook voor het voorkomen van financiële problemen (Lusardi & Mitchell, 2013; Antonides, De Groot & Van Raaij, 2008). Personen die slechter

scoren op financiële kennis hebben een grotere kans dat zij een financiële achterstand hebben (Madern, 2015).

Basisvaardigheden: Lezen, schrijven en rekenen

Wanneer mensen moeite hebben met lezen, schrijven of rekenen, kan het ze beperken in het beheersen van hun financiële situatie. In onderzoek van Geuns et al. (2011) komt naar voren dat beperkte leesvaardigheden vaak bij mensen in schuldhulpverlening voorkomt. De basisvaardigheden lezen en schrijven zijn belangrijk voor het begrijpen en opstellen van brieven, documenten, contracten etc. Rekenvaardigheid is vereist om je staande te houden in een maatschappij waarin het draait om geld en het in balans houden van geldzaken (Blommesteijn et al., 2012; Nibud, 2012; Madern, 2015; Jungmann et al., 2012). Hoeve et al. (2011) geeft zelf aan dat het voor sommige laaggeletterde onmogelijk is de eigen financiën te beheren.

Sociale vaardigheden

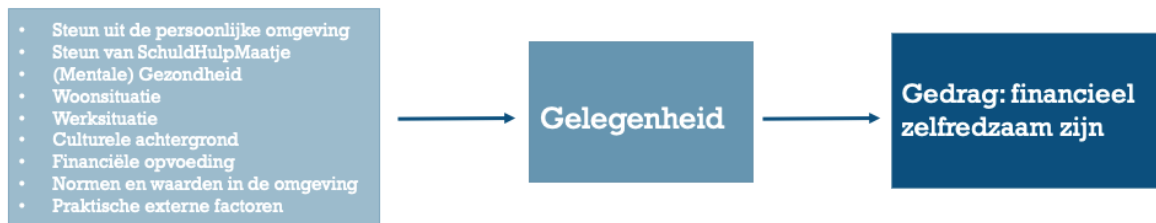
Wat ook van belang is voor financiële zelfredzaamheid zijn sociale vaardigheden. Onder sociale vaardigheden verstaan wij bijvoorbeeld: Tijdens omgang met anderen de eigen emoties kunnen reguleren. Voor jezelf opkomen. Nieuwe contacten kunnen maken en contacten onderhouden. Om kunnen gaan met kritiek. Etc. Jungmann en van Geuns (2013) constateren dat 26% van de klanten van een specifieke sociale dienst een gebrek heeft aan sociale vaardigheden. Daarnaast blijkt het gebruik van zelfcontrole technieken te kunnen helpen (Webley & Nyhus, 2001).

Overige vaardigheden

Daarnaast kunnen er natuurlijk nog overige vaardigheden van belang zijn voor het financieel zelfredzaam zijn. Dit zijn vaardigheden die wel van belang kunnen zijn maar minder van belang lijken dan de boven genoemde vaardigheden. Bijvoorbeeld te weinig initiatief nemen. Of het te veel wisselen van strategie (Livingstone & Lunt, 1992).

2. Gelegenheid

Uit literatuuronderzoek zijn er meerdere belangrijke factoren te onderscheiden die de gelegenheid van een hulpvrager kan beïnvloeden.



Figuur 4. Gedragsthema's die de gelegenheid van een hulpvrager beïnvloeden.

Steun vanuit de omgeving

Ervaren sociale steun is hulp vanuit de omgeving bij gebeurtenis die zich hebben voorgedaan (Knoll & Schwarzer, 2002). Uit onderzoek blijkt dat respondenten die minder sociale steun ervaren een grotere kans hebben dat zij ernstige financiële achterstanden hebben. Als responderen meer sociale steun ervaren dan is er een grotere kans dat zij hun administratie beter bijhouden en de voorwaarden van hun financiële producten beter weten (Madern, 2015).

Steun SchuldHulpMaatje

In het model wordt onderscheid gemaakt tussen steun vanuit de omgeving en steun vanuit SchuldHulpMaatje. Dit doen we omdat het traject van de Schuldhulpmaatjes centraal staat in het onderzoek, waardoor we het belangrijk vinden dit apart te analyseren. Denk bij steun van SchuldHulpMaatje bijvoorbeeld aan het helpen met de communicatie met instanties.

Woonsituatie

Huurders lopen een groter risico op problematisch schulden dan huiseigenaren (Madern & van der Schors; Kempson et al., 2004; Dessart & Kuylen, 1986). Gezien huiseigenaren in feite een groter financieel risico lopen dan huurders suggereren deze bevindingen dat huurders andere types zijn dan huiseigenaren.

Werksituatie

Uit onderzoek blijkt dat de hoogte van iemands inkomen niet direct van invloed is op financiële problemen. Het hebben van werk ten opzichte van een uitkering en het type werk lijken belangrijkere voorspellers (Betti et al. 2007; Madern & van der Schors, 2012). Het hebben van een uitkering beïnvloedt je omgeving zowel sociaal als fysiek. Je woont vaker in een arme wijk wat lijkt tot andere sociale interacties. Dit heeft vervolgens weer invloed op financiële problemen. Tot slot blijkt dat personen met een hoger inkomen schulden eerder afbetalen (Livingstone & Lunt, 1992).

(Mentale) Gezondheid

Een slechte gezondheid kan van invloed zijn op het doorlopen van onderwijs en daarmee de kansen op werk beïnvloeden. Dat is weer van invloed op de gezondheid. Mensen die te maken hebben met chronische ziekten of arbeidsongeschiktheid, hebben over het algemeen een lager inkomen en hogere zorgkosten. Dit vergroot het risico op financiële problemen. Maar het verband ligt ook andersom. Zo wordt een slechte geestelijke gezondheid is consequent in verband gebracht met de ervaring van financiële tegenspoed en armoede (Kiely et al. 2015).

Culturele achtergrond

Allochtonen blijken een groter risico te lopen op problematische schulden dan autochtonen (Bleeker et al., 2010; Xiao et al., 2007; Lyons et al., 2004). Financiële problemen lijken vaak te ontstaan bij 1^e generatie allochtonen. Een belangrijke reden is het niet begrijpen van de taal en cultuur (Madern, 2015).

Financiële opvoeding

Een goede financiële opvoeding zorgt voor meer financiële kennis en vaardigheden. Het is daarom dat ouders een belangrijke rol hebben in toekomstig financieel gedrag. Mensen die als kind al hebben geleerd hoe ze met geld om moeten gaan hebben een kleiner risico op financiële problemen (Madern & Van der Schors, 2012). Als ouders bijvoorbeeld op jongere leeftijd gestopt zijn met het geven van zakgeld, dan vergroot die de kans op financiële problemen (Lea et al., 1995). Daarentegen leidt het regelmatig toestoppen van een extraatje er juist vaker voor dat jongeren in de problemen komen (Claassen et al., 2008).

Normen en waarden in de omgeving

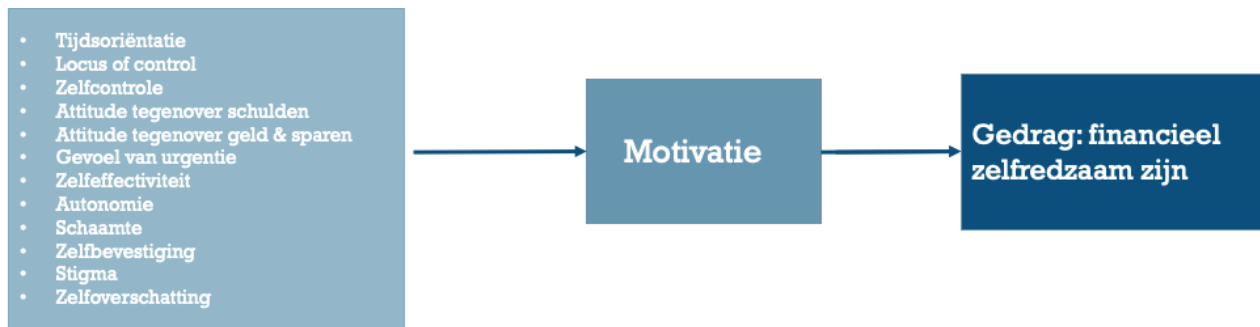
Personen die vrienden hebben die het hebben van schulden normaal vinden lopen een groter risico om zelf ook in financiële problemen te komen (Lea et al., 1995; Van Geuns et al. 2011; Gathergood, 2012). Daarnaast lopen mensen die denken dat hun vrienden en familie meer geld hebben een groter risico op schulden. Uit onderzoek blijkt namelijk dat mensen sociale aansluiting proberen te vinden door het uitgave patroon als de omgeving eropna te houden. Zelfs als dat mensen in financiële problemen brengt (Mead et al., 2011). Het sterke gevoel niet onder te doen aan andere maakt het moeilijk problemen op te lossen (Van Geuns et al. 2011).

Praktische externe factoren

Bij praktische externe factoren gaat het vaak over instanties of andere thema's die buiten de hulpvrager zelf liggen, maar wel impact kunnen hebben op de financiële zelfredzaamheid. Alle overige thema's kunnen hieronder worden geschaard. Dit kunnen omstandigheden zijn van buitenaf die het moeilijker of makkelijker maken om financiële zaken te regelen. Denk hierbij aan eisen van de bank of de bereikbaarheid van de gemeente.

3. Motivatie

Uit literatuuronderzoek zijn er meerdere belangrijke thema's te onderscheiden die de motivatie van een hulpvrager kan beïnvloeden.



Figuur 5. Gedragsthema's die de motivatie van een hulpvrager beïnvloeden.

Autonomie

Onder autonomie verstaan wij het ervaren van vrijheid en keuze in het uitvoeren van taken. Mensen met problematische schulden verliezen vaak zeggenschap over de besteding van hun inkomen en daardoor ook de ervaren autonomie over hun leven. Gevoel van autonomie is heel belangrijk om gemotiveerd te blijven een (financieel) probleem op te lossen. Het vergroten van autonomie verhoogt de bereidheid tot contact. Hulp kan ervoor zorgen dat mensen afhankelijk worden. Autonome hulp zorgt ervoor dat mensen zich empowered voelen. Het heeft ze 'psychological freedom' en het geeft het signaal af dat mensen capabel zijn om zelf belangrijke beslissingen te maken, waardoor ze meer controle over hun leven ervaren (Alvarez et al., 2018). Daarnaast lijkt hulp gericht op autonomie/zelfoplossend vermogen kan het psychologisch welzijn versterken, wat het maken van structurele verandering in de hand werkt. Dit wordt nog eens versterkt als mensen die hulp doorgeven door zelf anderen bij te staan. (Alvarez, 2021)

Gevoel van urgentie

Onder gevoel van urgentie verstaan wij de mate waarin iemand het gevoel heeft dat iets dringend of direct opgelost moet worden. In het geval van de maatjestrjecten gaat het om het gevoel van de financiële situatie dringend en snel verbeterd moet worden (Kotter, 2008).

Attitude (houding) tegenover geld, sparen en schulden

Onder houding tegenover geld, sparen, instantie of schulden verstaan wij de manier waarop naar geld, sparen, instanties of schulden wordt gekeken. Personen die negatief tegen betalingsachterstanden kijken hebben bijvoorbeeld vaker hun administratie op orde. Personen kunnen geld bijvoorbeeld zien als een bron van wantrouwen, achterdocht en angst. Dit kan mogelijk invloed hebben op beslissingen. Daarnaast zie je dat personen met een positieve houding ten opzichte van lenen een positief verband heeft met het hebben van schulden. In the Theory of Reasoned Action is iemands attitude (houding) van groot belang. Wanneer we spreken van attitude gaat het om de houding van een persoon ten opzichte van bepaalde onderwerpen en het gedrag wat daarmee samenhangt. Personen kunnen meerdere attitudes hebben over hetzelfde onderwerpen. Dit kunnen cognitieve gedachtes zijn als 'schulden moeten worden terugbetaald' maar het kunnen ook affectieve morele of ethische opvatting zijn bijvoorbeeld 'schulden zijn stressvol' of

'overheidsinstanties zijn slecht'. Iemands houding kan invloed hebben op iemands gedrag (Lea et al., 1955; Ajzen, 2011).

Locus of control

Locus of control gaat over de subjectieve beleving van de hoeveelheid controle die iemand denkt te hebben over de uitkomsten van zijn eigen gedrag (Van Hooft & Crossley, 2008). Een persoon met een interne 'locus of control' heeft het gevoel dat hij een grotere controle heeft over de uitkomsten van hun gedrag. Personen met een externe 'locus of control' schrijven de gevolgen juist niet toe aan een eigen gedrag maar aan externe invloeden zoals machtige personen, het lot, geloof of geluk (Rotter, 1966)

Schaamte

Financiële schaamte hangt samen met stress, rumineren, focus op de korte termijn en minder ervaren controle over de financiële schaamte; en met het ervaren van negatieve financiële life-events, zoals het missen van rekeningen. Financiële schaamte komt niet alleen voor bij arme mensen. In een representatieve groep Nederlanders ervaart 1 op de 7 financiële schaamte. Mensen die financiële schaamte ervaren zien financieel gedrag als moeilijker, meer werk en irriteranter (Plantinga et al., 2018). Daarnaast zijn er ook bevindingen die suggereren dat wanneer contact wordt opgenomen met mensen met financiële problemen, het gunstig is om hun mogelijke gevoelens van financiële schaamte aan te pakken door een gevoel van verbondenheid op te wekken en sociale normen te bevorderen die financiële problemen en financiële schaamte vertellen als iets dat veel mensen ervaren (Koivusaari, 2021)

Stigma

Huishoudens in problematische schuldsituatie hebben vaker last van gevoelens van onveiligheid door het opgeplakt krijgen van een stigma wat hen belemmert in het dagelijks leven. Onder stigma verstaan wij het opgeplakt krijgen van een sterk negatief 'label' door jezelf, de omgeving of door instanties (Link & Phelan, 2001). Zelfstigma bestaat uit drie stappen: bewustzijn van het stereotype, ermee instemmen en toepassen op jezelf. Als gevolg van deze processen lijden mensen aan verminderde zelfwaardering en zelfeffectiviteit (Corrigan et al., 2011) Zelfstigma (evenals binding, diepte, psychologische symptomen en vrouw-zijn) zijn voorspellers van de intentie om hulp te zoeken (Vogel et al., 2013; Wade et al. 2011).

Tijdoriëntatie

Personen verschillen qua tijdsoriëntatie. Onder tijdsoriëntatie verstaan wij het feit dat personen verschillen in tijdsfocus. Sommige zijn gericht op het verleden, anderen op het heden en nog anderen op de toekomst. Mensen kijken in verschillende mate vooruit. Uit onderzoek blijkt dat personen die vooral op de korte termijn zijn gericht een groter risico lopen op financiële problemen (Antonides et al., 2008). Als je met name op de korte termijn bent gericht zul je met name je behoeftes op de korte termijn willen bevredigen.

Zelfcontrole

Wanneer we het hebben over zelfcontrole hebben we het over de mogelijkheid om je innerlijke reacties onder controle te houden alsmede om een ongewenst gedragspatroon te onderbreken (Tangney et al., 2004). Gebrek aan zelfcontrole is in veel gevallen een betere voorspeller van problematische schulden dan gebrek aan financiële kennis (Gathergood, 2012). Daarnaast concluderen Webley & Nyhus (2001) en Cameron en Golby (1990) dat minder zelfcontrole een het risico op schulden verhoogt.

Zelfbevestiging (self-affirmation)

Zelfbevestiging is een relatief nieuw concept. Onder zelfbevestiging verstaan we Onder zelfbevestiging (self-affirmation) verstaan wij de eigen erkenning en regelmatige bevestiging van iemands eigenwaarde. Bijvoorbeeld regelmatig over jezelf denken, uitspreken of opschrijven dat je succesvol en gemotiveerd bent. Het verschil met zelfeffectiviteit is dat je bij zelfeffectiviteit vertrouwen hebt dat je iets kunt/bepaald vaardigheden bezit. Terwijl je bij zelfbevestiging een gevoel van eigen waarde put uit het reflecteren op je persoonlijke waardes. Zelfbevestiging draagt bij de armen meer bij aan het cognitieve vermogen dan bij de rijken (Hall et al., 2014). Arme deelnemers in de zelfbevestigingsconditie hadden significant meer kans om informatie over sociale voorzieningen te gebruiken in vergelijking met de controleconditie. Dit effect was niet te wijten aan een verhoogde positieve stemming. Zelfbevestiging lijkt dus bedreigende gedachten te verminderen, wat helpt om beter te presteren in cognitieve inspanningstaken en, op deze manier, de bereidheid van mensen om gebruik te maken van anderszins stigmatiserende voordelen en diensten vergroot (Hall et al., 2014).

Zelf-effectiviteit

Onder zelfeffectiviteit (self-efficacy) verstaan de verwachting die personen hebben over hun eigen vermogen om bepaald gedrag te kunnen uitvoeren (Lechner, et al., 2012), ofwel het zelfvertrouwen in dat bepaalde gedrag. Self-efficacy kan invloed hebben op de motivatie van een persoon. Dit is omdat motivatie is berust op het verwachte uitkomsten, op basis van wat een persoon kan en de acties die de persoon uitvoert. Motivatie is dus sterker wanneer individuen denken dat de gestelde doelen haalbaar zijn en dat zij in staat zijn plannen aan te passen (Bandura, 1997). Self-efficacy heeft dus effect op de doelen die gesteld worden, hoeveel er gedaan wordt om een doel te behalen en hoe veerkrachten mensen zijn bij tegenslagen. Sommige onderzoekers beschouwen 'self-efficacy als een meting van de mate van motivatie (Chen et al., 2001)



Kenniscentrum
Psychologie en Economisch Gedrag

Auteur(s): Judith van Groos, Hannah de Boer, Ruth Dijkstra, Isabelle Tegelaar

Datum: december 2022