

# Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie

Bijlage: Twente



\*

●	LANDELIJK
●	STIMULERINGSNETWERK
●	THUIS
●	ADMINISTRATIE
●	

Nulmeting hulpvragers Humanitas Twente Thuisadministratie  
Februari 2018

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)  
Jansje van Middendorp

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	1
2.	Situatie, beleid en interventies in Twente .....	2
2.1	Omvang armoede- en schuldenproblematiek .....	2
2.2	Beleid armoede en schulden .....	2
2.3	Interventies en vrijwilligers.....	3
2.4	Thuisadministratie Humanitas Twente .....	4
3.	Onderzoeksdeelname Humanitas Twente Thuisadministratie .....	5
3.1	Onderzoeksmethode en respons .....	5
3.2	Onderzoeksvragen .....	5
4.	Resultaten Humanitas Twente Thuisadministratie .....	6
4.1	Inkomen .....	6
4.2	Schulden en schuldsituatie.....	7
4.3	Financieel gedrag .....	9
4.4	Cognitieve vaardigheden.....	10
4.5	Doel van de ondersteuning .....	12
4.6	Motivatie en financiële self efficacy .....	13
4.7	Individuele en huishoudkenmerken.....	15
4.8	Levensgebeurtenissen .....	17
4.9	Welbevinden en gezondheid .....	17
5.	Samenvatting.....	19

\* De woordwolk op de voorpagina is gemaakt met de antwoorden op de open vraag naar het belangrijkste doel van de ondersteuning door vrijwilligers thuisadministratie. Deze vraag is voorgelegd en beantwoord door 80 thuisadministratie hulpvragers van Humanitas Twente, die deelnemen aan het onderzoek.

## 1. Inleiding

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

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

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

In deze bijlage worden de schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers beschreven, die ondersteund worden door een vrijwilliger van de dienst thuisadministratie van Humanitas Twente. 80 hulpvragers hebben de eerste vragenlijst ingevuld, een respons van 49%. Bij het interpreteren van de onderzoeksresultaten moet rekening gehouden worden met de vertekening die op kan treden door de non-response.

Deze bijlage geeft Humanitas Twente inzicht in de kenmerken van de hulpvragers thuisadministratie. Hierdoor kan de dienstverlening mogelijk (nog) beter op hulpvragers afgestemd worden. Dit kan tevens bijdragen aan meer samenwerking en afstemming met andere organisaties in de keten van schulddienstverlening. De resultaten kunnen worden vergeleken met het totaalbeeld. In deze bijlage wordt zo nu en dan vergeleken met of gerefereerd aan het totaalbeeld.

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

## 2. Situatie, beleid en interventies in Twente

### 2.1 Omvang armoede- en schuldenproblematiek

Het werkgebied van Humanitas Twente omvat de gemeenten Enschede, Oldenzaal, Losser, Haaksbergen en Borne. Enschede is veruit de grootste gemeente, met op 1 januari 2017 een inwonersaantal van 158.140 of 77.572 huishoudens<sup>1</sup>. Oldenzaal had op 1 januari 2017 26.539 inwoners of 13.904 huishoudens, Haaksbergen 20.416 inwoners of 10.051 huishoudens, Losser 18.949 inwoners of 9.258 huishoudens en Borne 18.764 inwoners of 9.548 huishoudens.

In het rapport 'Armoede, participatie en beleid in Enschede' (2015) wordt gesteld dat de gemeente Enschede in 2012 9.500 huishoudens heeft die binnen de lage inkomensgrens vallen (€ 1.010 voor een alleenstaande en € 1.390 voor een echtpaar). Dat is 13% van het totaal aantal huishoudens in de gemeente Enschede. Voor heel Nederland ligt dat op 9%<sup>2</sup>.

In 2016 was het aandeel huishoudens met een laag inkomen in Enschede 12,5%<sup>3</sup>. Enschede staat daarmee op de 8<sup>e</sup> plek van gemeenten met een laag inkomen. Rotterdam staat op 1 met 15,3%. Enschede neemt ook de 8<sup>e</sup> plek in als het gaat om het aandeel huishoudens met een langdurig laag inkomen, dit is 5,7%. Groningen staat in deze lijst op 1 met 7,4%.

In 2016 maakten 3.574 inwoners van Enschede gebruik van de diensten van de Stadsbank Oost Nederland<sup>4</sup>. Deze voert de schuldhulpverlening uit voor 14 gemeenten in Twente en 8 gemeenten in de Achterhoek, waaronder alle 5 de gemeenten in het werkgebied van Humanitas Twente<sup>5</sup>. De dienstverlening van de Stadsbank is kosteloos voor alle burgers in Enschede met een inkomen tot 115% van de bijstandsnorm<sup>6</sup>.

Bijna 1 op de 5 huishoudens (18,1%) in Nederland heeft of loopt het risico op problematische schulden<sup>7</sup>. Omgerekend naar het werkgebied van Humanitas Twente zijn dat 21.780 van de 120.333 huishoudens.

### 2.2 Beleid armoede en schulden

In de Kadernota Armoedebelief 2015-2019 van de Gemeente Enschede<sup>8</sup> worden verschillende instrumenten genoemd die zijn gericht op armoedebestrijding, zoals directe financiële ondersteuning (bijzondere bijstand, individuele inkomensvoetstuk, de bijdragen die verstrekt worden door Stichting Leergeld en kwijtschelding van gemeentelijke belastingen) en gemeentelijke ondersteuning via subsidies aan een aantal organisaties.

Via de website van de gemeente worden inwoners die zoeken op 'hulp bij schulden' verwezen naar Geldkompas Enschede<sup>9</sup>, een website met informatie over geldzaken, van bespaartips tot omgaan met schulden en met een overzicht van toeslagen waar een inwoner mogelijk recht op heeft. Daarnaast wordt verwezen naar de wijkteams in Enschede<sup>10</sup> en de Stadsbank.

---

<sup>1</sup> Gegevens uit deze paragraaf: <https://opendata.cbs.nl/statline>

<sup>2</sup> Pro Facto, 2015. Armoede, participatie en beleid in Enschede. Participeren in noaberschap.

<sup>3</sup> De cijfers in deze paragraaf komen van CBS, Armoede en Sociale Uitsluiting 2018

<sup>4</sup> Beleidskader schuldhulpverlening 2017 – 2020 'Samen naar een duurzame balans'

<sup>5</sup> <https://stadsbankoostnederland.nl/over-ons/onze-werkwijze/>

<sup>6</sup> Kadernota Armoedebelief 2015-2019, Gemeente Enschede, p.7.

<sup>7</sup> Panteia, 2015. Huishoudens in de rode cijfers 2015.

<sup>8</sup> Kadernota Armoedebelief 2015-2019, Gemeente Enschede

<sup>9</sup> <https://www.geldkompasenschede.nl/>

<sup>10</sup> <http://www.wijkteamsenschede.nl/themas/geld/>

De schulddienstverlening van de Stadsbank Oost Nederland omvat Budgetbeheer, BudgetZeker, begeleiding bij het oplossen van schulden (minnelijke regeling en opmaken verzoekschrift WSNP), beschermingsbewind en een persoonlijke lening<sup>11</sup>. Het aantal mensen dat gebruik maakt van de Stadsbank is de afgelopen jaren toegenomen. Daarnaast is er sprake van een verschuiving naar zwaardere ondersteuningsvormen<sup>12</sup>.

In het Beleidskader Schuldhulpverlening 2017-2020 van de gemeente Enschede ligt de nadruk op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van inwoners. Onder andere door samenwerking met organisaties die vrijwilligers inzetten kunnen (grotere) schulden voorkomen worden. Ondersteuning bestaat uit inzet van beroepskrachten en/of andere maatschappelijke partners. De ondersteuning kent verschillende fases: preventie, vroegsignalering, ondersteuning door beroepskrachten en vrijwilligers van verschillende (maatschappelijke) organisaties, ondersteuning door beroepskrachten via de Stadsbank of het Regionaal Orgaan Zelfstandigen<sup>13</sup>.

De gemeente Enschede is een van de vijf steden die meedoen aan de City Deal Inclusieve Stad. Dit initiatief richt zich op het verbeteren van de ondersteuning voor inwoners die op meerdere terreinen hulp nodig hebben en gebaat zijn bij een integrale aanpak. De samenwerking van vijf gemeenten, de Ministeries SZW, VWS en BZK, is in maart 2016 van start gegaan. Er is een rapport opgeleverd met een analyse van 20 casussen per stad<sup>14</sup>. In de City Deal Inclusieve Stad is ruime aandacht voor schulddienstverlening. In het vervolgtraject wordt geëxperimenteerd met financiële ontkokering, een ruim mandaat voor het wijkteam, het versterken van competenties van sociaal werkers in de wijkteams, beschermingsbewind onder regie van de gemeente en versterking van schuldpreventie.

In juni 2017 werd een 'armoedepact' getekend, door 16 maatschappelijke organisaties, om meer samen te werken om armoede en schulden in Enschede te verminderen. Onder de noemer 'Samen de schouders eronder' zetten de partijen zich in voor het verminderen van armoede en het voorkomen van schulden<sup>15</sup>.

### 2.3 Interventies en vrijwilligers

In de gemeente Enschede, Oldenzaal, Losser, Haaksbergen en Borne zijn verschillende interventies om mensen met administratieve en/of financiële problemen met inzet van vrijwilligers te ondersteunen. Naast thuisadministratievrijwilligers van Humanitas Twente zijn er ook andere organisaties in het werkgebied die vrijwilligers inzetten.

In **Oldenzaal** bieden Humanitas Twente, voor mensen jonger dan 65 jaar, en Impuls Oldenzaal, voor mensen van 65 jaar en ouder, ondersteuning bij het voeren van de financiële administratie met inzet van vrijwilligers. De partijen hebben in Oldenzaal gezamenlijk een formulierenservice opgezet. Humanitas heeft met lokale partners in **Losser** een Formulieren Informatie Team (FIT) opgezet. In **Borne** biedt ook Wijkkracht, met het project POOT (Praktische Ondersteuning Ordening Thuisadministratie), ondersteuning met vrijwilligers. Ze ordenen, helpen met budgetteren en coachen mensen in het omgaan met hun financiën.

**Enschedese** burgers die hulp nodig hebben bij het invullen van formulieren, regelingen en korte juridische vragen kunnen een beroep doen op de formulierenbrigade. Het doel is om burgers met een laag inkomen te helpen bij het aanvragen van voorzieningen.

De ondersteuning bij de thuisadministratie met vrijwilligers van Alifa, een organisatie voor maatschappelijke ondersteuning in Enschede, richt zich op mensen die (weer) grip willen op hun geld,

---

<sup>11</sup> <https://stadsbankkoostnederland.nl/wij-bieden/>

<sup>12</sup> Beleidskader schuldhulpverlening 2017-2020 'Samen naar een duurzame balans'

<sup>13</sup> Beleidskader schuldhulpverlening 2017-2020 'Samen naar een duurzame balans', p.13.

<sup>14</sup> City Deal Inclusieve Stad, 2016. Doen wat nodig is. Experimenten die maatwerk mogelijk maken.

<sup>15</sup> <https://www.enschede.nl/nieuws/enschede-tekent-pact-tegen-armoede>

jongeren, statushouders en inwoners van 65 jaar en ouder en inwoners met een beperking<sup>16</sup>. De ondersteuning kan ook langdurig worden ingezet, als iemand beperkt leerbaar is.

Het Diaconaal Platform Enschede (DPE) werkt samen met de Stadsbank en ondersteunt, met inzet van vrijwilligers, mensen met het krijgen van toegang tot de Stadsbank. Samen met de cliënt wordt de financiële administratie op orde gebracht. Na het ordenen van de administratie kan een snellere intake plaatsvinden. DPE heeft een Formulieren Adviespunt in de Stadsbank, waar cliënten tijdens bezoeken terecht kunnen voor ondersteuning bij het invullen van formulieren en het krijgen van advies<sup>17</sup>.

## **2.4 Thuisadministratie Humanitas Twente**

Humanitas Twente ondersteunt met de dienst Thuisadministratie mensen in Enschede, Oldenzaal, Losser, Haaksbergen en Borne. De meeste deelnemers aan het onderzoek komen uit Enschede, Oldenzaal en Losser.

Vier parttime coördinatoren zijn betrokken bij de dienst Thuisadministratie: de intake, begeleiding en scholing van vrijwilligers, monitoring en evaluatie van ondersteuningstrajecten, beleid en rapportage. Na de intake gaat de coördinator op zoek naar een beschikbare en passende vrijwilliger. Zij gaan samen naar het gesprek met de hulpvrager (bij Humanitas 'deelnemer'). Doel van de ondersteuning is dat mensen hun financiële administratie zelfstandig op orde kunnen houden. Mocht het doel niet bereikt kunnen worden dan wordt de deelnemer verwezen naar andere vormen van begeleiding, zoals bewindvoering of de Stadsbank. Er wordt ook ondersteuning geboden bij het treffen van de nodige voorbereidingen om bewindvoering of schuldhulpverlening op te starten. De ondersteuning is in de regel voor maximaal 1 jaar.

In 2016 waren 75 vrijwilligers actief voor het thuisadministratieproject<sup>18</sup>. Nieuwe vrijwilligers krijgen een basistraining, vóórdat gestart wordt met ondersteuningstrajecten. Ook tijdens het vrijwilligerswerk is er sprake van deskundigheidsbevordering, middels informatiebijeenkomsten en intervisie. Vrijwilligers rapporteren over de voortgang van de trajecten in het registratiesysteem.

---

<sup>16</sup> <http://www.alifa.nl/alifa-en-financiele-problemen/>

<sup>17</sup> <http://dp-enschede.nl/>

<sup>18</sup> Humanitas Thuisadministratie Jaaroverzicht 2016 Twente

### 3. Onderzoeksdeelname Humanitas Twente Thuisadministratie

#### 3.1 Onderzoeksmethode en respons

Humanitas Twente doet mee aan het onderzoek van het LSTA. De vragenlijsten zijn afgenomen aan het begin van een ondersteuningstraject. Hulpvragers die op meerdere bezoeken van een vrijwilliger konden rekenen kregen een vragenlijst voorgelegd. Aan het begin van een ondersteuningstraject, tijdens de intake, werd de vragenlijst door de coördinator voorgelegd aan de hulpvrager met wie een traject gestart zou gaan worden. Tijdens of na het intakegesprek werd de vragenlijst ingevuld of de coördinator liet de vragenlijst achter bij de hulpvrager. Bij het eerste bezoek van de vrijwilliger nam deze de vragenlijst mee en werd deze (via de coördinator) overhandigd aan de onderzoeker.

De hulpvrager kon de vragenlijst zelf invullen of werd daarbij ondersteund. Van de 80 respondenten die een vragenlijst invulden, vulden 45 zelf de lijst in, zonder ondersteuning. 7 respondenten vulden de lijst in met hulp van een vrijwilliger bij een enkele vraag en voor 24 werd de hele vragenlijst met hulp van een vrijwilliger ingevuld. Voor 1 respondent is de hele vragenlijst vertaald. 3 respondenten gaven geen antwoord op de vraag over ondersteuning bij het invullen van de vragenlijst.

Bij Humanitas Twente zijn vragenlijsten altijd voorgelegd tijdens de intake. Bijna de helft van de hulpvragers wilde niet deelnemen aan het onderzoek. Redenen die daarvoor gegeven werden zijn taalproblemen, te moeilijke vragenlijst of te belastend.

**Tabel 1. Deelname en respons Humanitas Twente**

Deelnemende dienst thuisadministratie	Respondenten	Periode deelname onderzoek	Totaal trajecten deze periode <sup>19</sup>	Responspercentage
Humanitas Twente Thuisadministratie	80	Januari 2016 – november 2016 (11 mnd.)	164	49%

#### 3.2 Onderzoeksvragen

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

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

---

<sup>19</sup> Gegevens 29 juni 2017 van coördinator Humanitas Twente Thuisadministratie

## 4. Resultaten Humanitas Twente Thuisadministratie

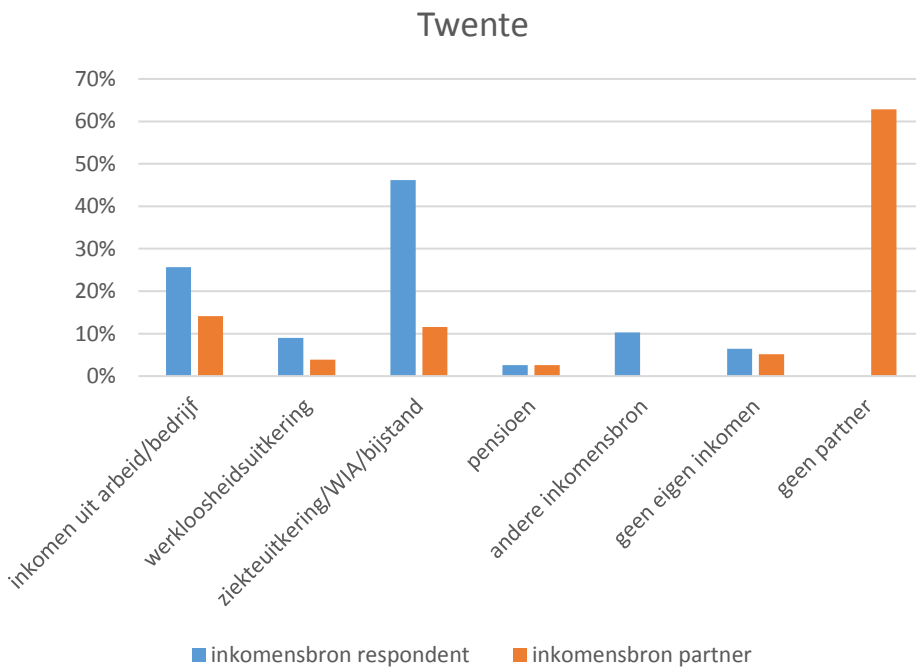
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek beschreven van de respondenten van Humanitas Twente.

### 4.1 Inkomen

De meeste respondenten hebben een grote afstand tot de arbeidsmarkt, dat wil zeggen dat zij een uitkering in de vorm van bijstand, ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering krijgen.

**Figuur 1. Inkomstenbron respondenten en partners**

N= 78

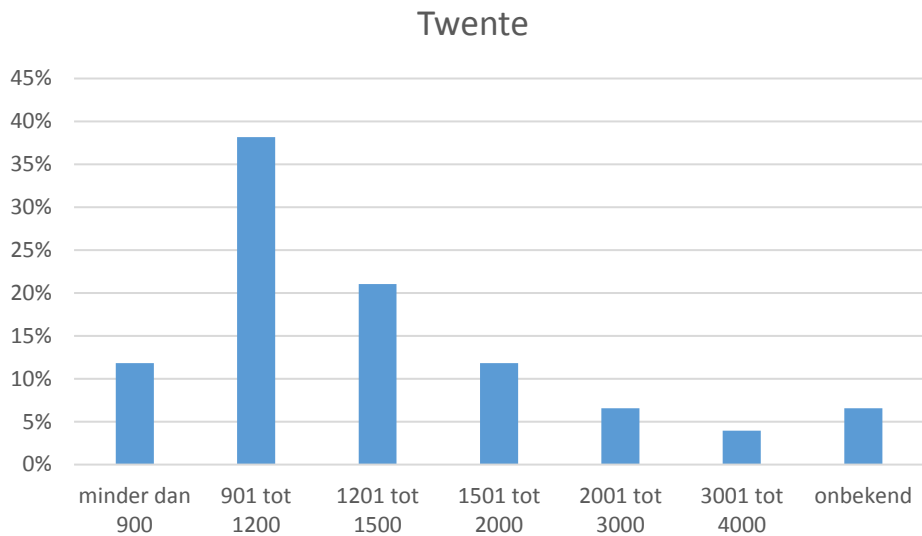


Net als in het totaal beeld (67%) hebben de meeste respondenten (63%) van Humanitas Twente geen partner waarmee zij samen wonen en inkomsten delen. Als er wel een partner is, dan heeft deze meestal inkomsten uit arbeid of eigen bedrijf (14%) of een uitkering (15%).

Meer dan 60% van de respondenten van Humanitas Twente heeft een laag tot zeer laag inkomen van 1.200 euro per maand of lager.



**Figuur 2. Netto inkomsten**  
N=76

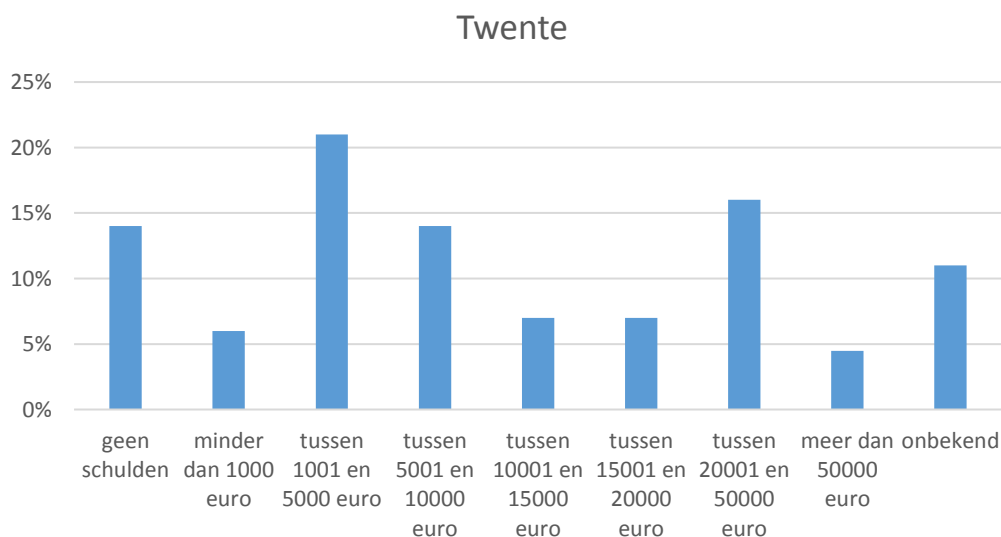


De meeste respondenten (39 van 66) hebben de toeslagen niet bij het huishoudinkomsten opgeteld. 41% heeft de toeslagen wel meegerekend. 14 respondenten hebben geen antwoord gegeven op de vraag of toeslagen meegerekend zijn met de netto inkomsten.

#### 4.2 Schulden en schuldsituatie

In het onderzoek is gevraagd naar de hoogte van de betalingsachterstanden en schulden. In de totale respondentengroep geeft 17% aan geen betalingsachterstanden of schulden te hebben. Bij de respondenten van Humanitas Twente is dat 14%.

**Figuur 3. Hoogte schulden**  
N=75



51% van de respondenten van Humanitas Twente met schulden geeft aan al langer dan 2 jaar schulden te hebben. 31% geeft aan dat er tussen 1 en 2 jaar sprake is van schulden en bij 19% zijn de schulden korter dan 1 jaar geleden ontstaan. Mensen wachten lang voordat ze hulp inroepen. In de tussentijd kunnen de schulden verder oplopen.

In dit onderzoek wordt de ernst van de schuldsituatie bepaald door na te gaan of de hulpvrager het afgelopen half jaar bepaalde gebeurtenissen heeft meegemaakt, zoals bijvoorbeeld aanmaningen ontvangen, afbetalingsregelingen getroffen, brieven ontvangen van incassobureaus of deurwaarders. Respondenten konden per gebeurtenis aangeven of ze het hadden meegemaakt, door 'nee', 'ja, een enkele keer', 'ja, regelmatig' of 'weet ik niet' aan te kruisen. Er zijn 3 categorieën gemaakt.

**Categorie 1: Geen financiële problemen**

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

**Categorie 2: Lichte schuldsituatie**

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

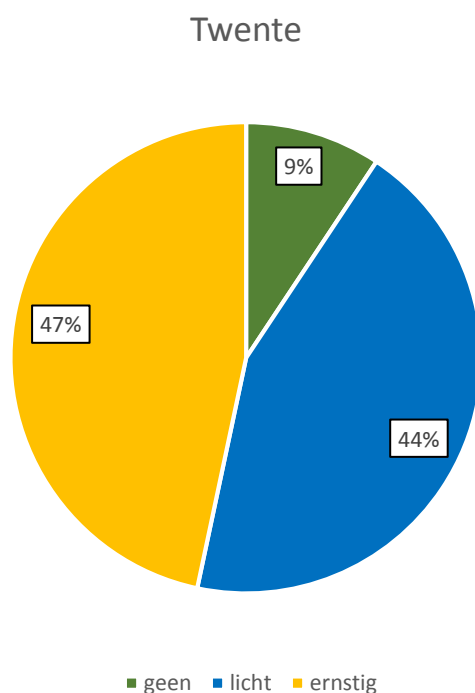
**Categorie 3: Ernstige schuldsituatie**

De respondent heeft regelmatig huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald, is aangemeld bij ZiN<sup>20</sup> in verband met betalingsachterstanden van de zorgverzekering. Er is loonbeslag gelegd en/of de energie is afgesloten door te laat betalen.

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

**Figuur 4. Schuldsituatie in percentage naar geen, licht en ernstig**

N=75



De situatie van de respondenten van Humanitas Twente komt grotendeels overeen met het totale beeld.

In de totale respondentengroep heeft 46% een ernstige schuldsituatie, 37% een lichte en 17% geen schuldenproblematiek.

<sup>20</sup> Per 1 januari 2017 heeft het CAK de regeling wanbetalers overgenomen van het Zorginstituut Nederland (ZiN).

### 4.3 Financieel gedrag

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

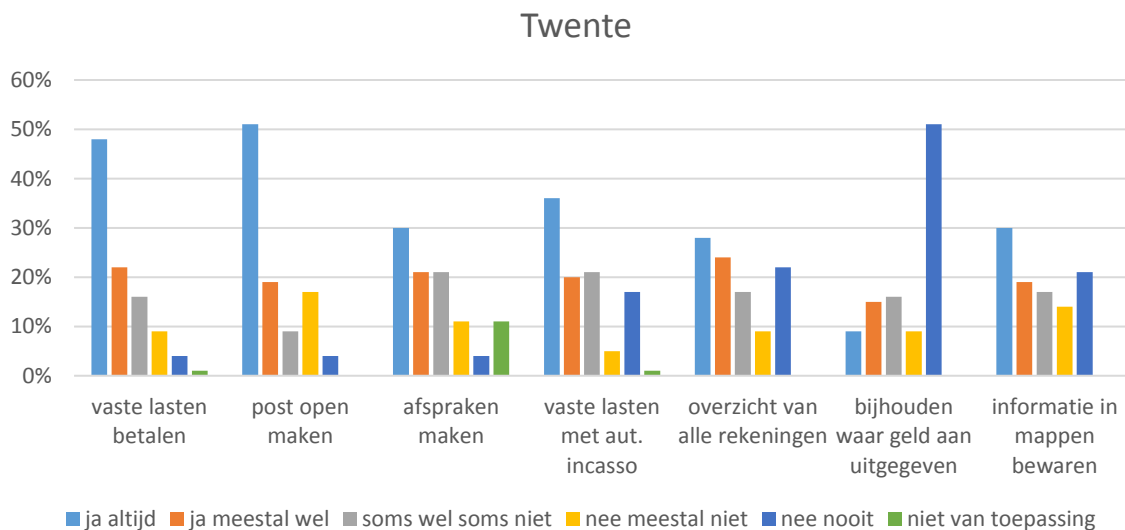
De stellingen geven inzicht in iemands financiële gedrag:

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

Onderstaand figuur laat de resultaten van de respondenten van Humanitas Twente zien.

**Figuur 5. Financieel gedrag**

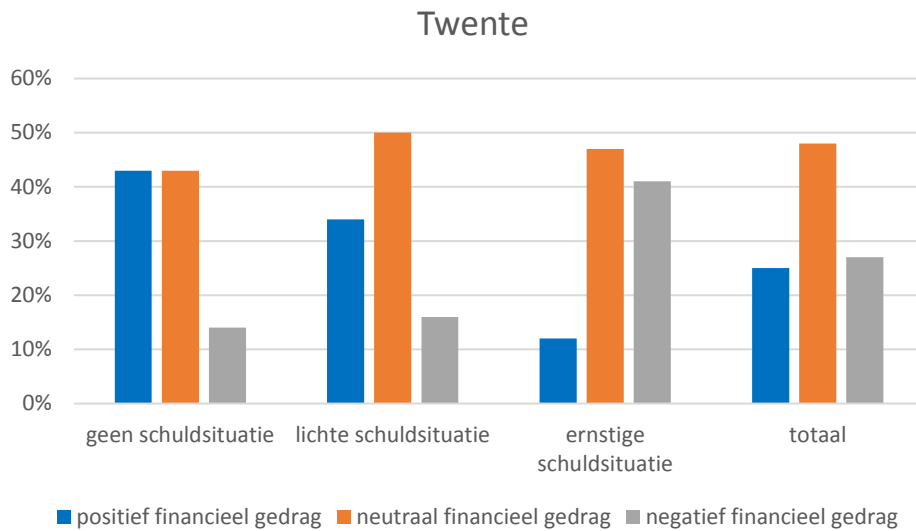
N=76



Respondenten die gemiddeld op de stellingen 'ja altijd' of 'ja meestal wel' hebben geantwoord, vertonen naar eigen perceptie 'gezond of positief financieel gedrag'. Hiermee wordt gedrag bedoeld waarmee voorkomen wordt dat financiële problemen ontstaan of toenemen. 27% van de respondenten van Humanitas Twente geeft antwoorden op de stellingen waardoor zij 'financieel positief of gezond gedrag' lijken te vertonen. Aangezien het om een zelfreflectie gaat kan niet met zekerheid gezegd worden dat de respondenten daadwerkelijk dit gezonde financieel gedrag vertonen.

Er tussen in wordt gezien als 'geen gezond, maar ook geen ongezond financieel gedrag'. Van de respondenten van Humanitas Twente valt 47% in deze categorie. Respondenten die gemiddeld op de stellingen 'nee nooit' of 'nee meestal niet' hebben geantwoord lijken 'ongezond of negatief financieel gedrag' te vertonen. Deze groep omvat 26% van de respondenten van Humanitas Twente. Het beeld van deze respondenten komt overeen met het beeld van de totale respondentengroep.

**Figuur 6. Financieel gedrag en schuldsituatie**  
N=73

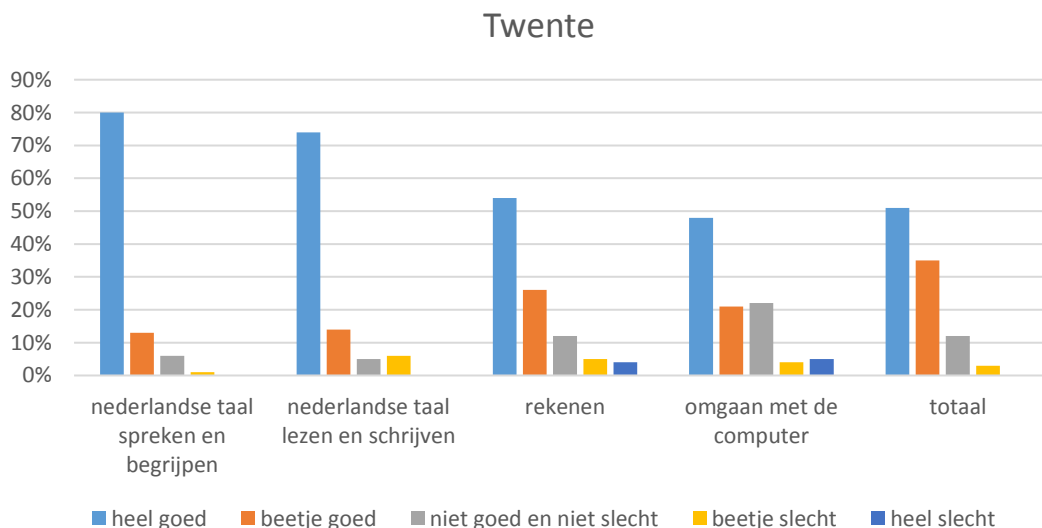


Het financieel gedrag verschilt voor de 3 groepen respondenten zonder, met een lichte of met een ernstige schuldsituatie. Hoe ernstiger de schuldsituatie is, hoe ongezonder of negatiever het financieel gedrag. Er zijn ook respondenten zonder schulden die ongezond financieel gedrag vertonen. Deze groep is bij de respondenten van Humanitas Twente procentueel groter (14%) dan in de totale respondentengroep (5%). Als er sprake is van een buffer of voldoende inkomsten, hoeft dat geen probleem te zijn. Ook zijn er respondenten met een ernstige schuldsituatie die gezond financieel gedrag vertonen.

#### 4.4 Cognitieve vaardigheden

Onder basisvaardigheden wordt verstaan: het spreken en begrijpen van de Nederlandse taal, het lezen en schrijven van de Nederlandse taal, rekenen en omgaan met de computer. In de vragenlijst is de respondent gevraagd hoe goed hij/zij bovenstaande vaardigheden beheerst. Respondenten konden op een 5-punts Likert schaal van 'heel goed' tot 'heel slecht' de eigen vaardigheden inschatten.

**Figuur 7. Inschatting eigen basisvaardigheden**  
N=78



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

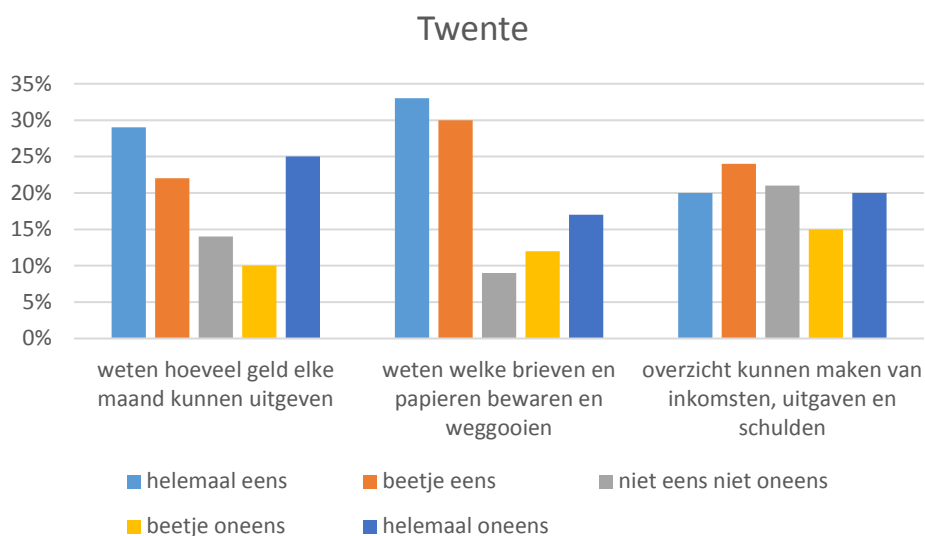
De stellingen die de kennis van financiële vaardigheden inzichtelijk maken zijn:

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

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

**Figuur 8. Financiële kennis**

N=77



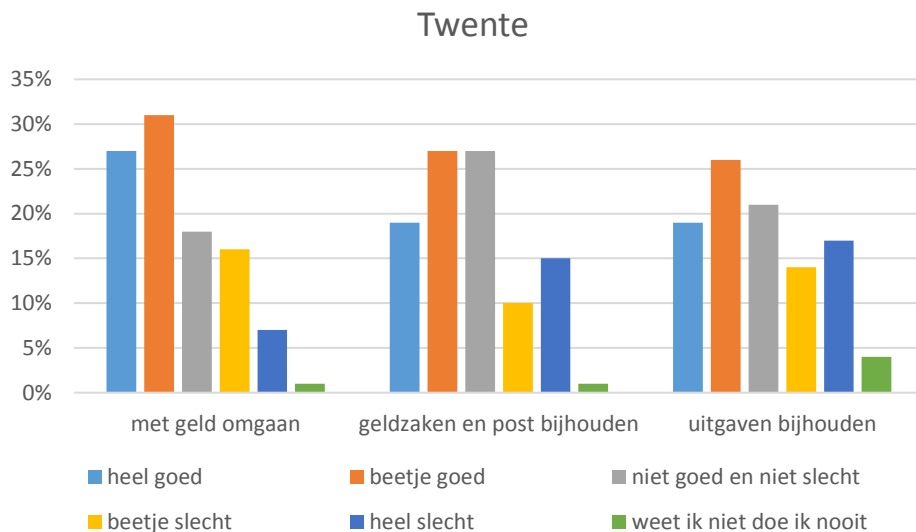
Gemiddeld genomen vindt 51% van de respondenten van Humanitas Twente van zichzelf dat hij/zij veel of voldoende kennis heeft, 18% antwoordt gemiddeld 'niet mee eens en niet mee oneens' en 31% vindt dat hij/zij weinig of onvoldoende kennis heeft. Dit komt redelijk overeen met de totale respondentengroep (45% veel of voldoende kennis, 26% ertussenin en 29% weinig of onvoldoende kennis).

Onder het kunnen van financiële vaardigheden wordt verstaan:

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

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

**Figuur 9. Financiële kunnen**  
N=77



Voor respondenten van Humanitas Twente geldt dat gemiddeld 48% voor zichzelf beoordeelt dat hij/zij financiële vaardigheden heel goed of goed kan toepassen, 23% antwoordt neutraal en 29% beoordeelt voor zichzelf dat hij/zij financiële vaardigheden slecht of heel slecht kan toepassen. Deze percentages komen overeen met de percentages van de totale respondentengroep.

#### 4.5 Doel van de ondersteuning

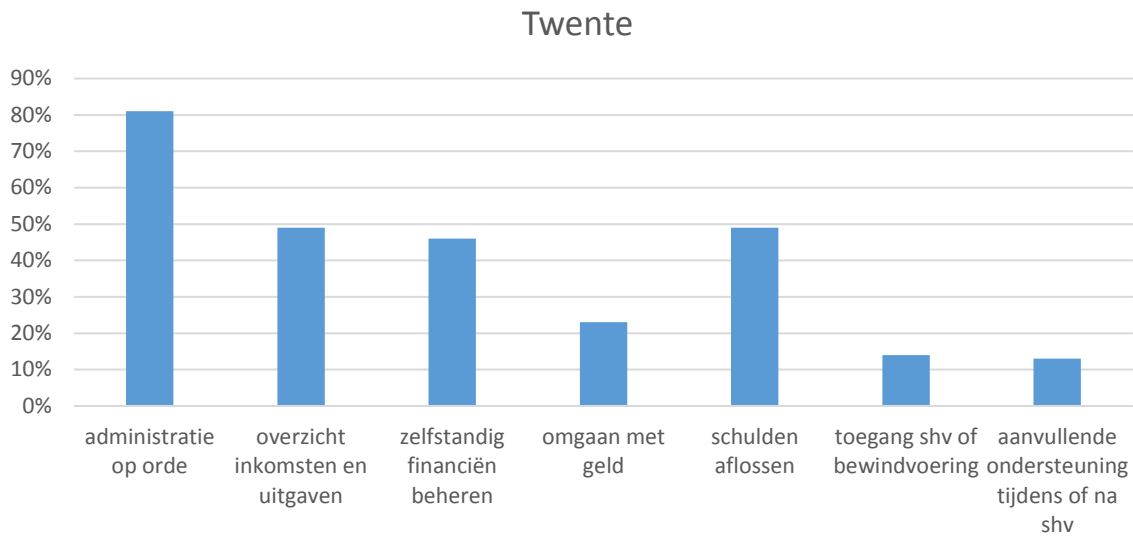
Respondenten konden in de vragenlijst op de vraag naar het 'doel van de ondersteuning' meerdere opties aankruisen, namelijk:

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

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

In figuur 10 worden de antwoordpercentages van de respondenten van Humanitas Twente weergegeven.

**Figuur 10. Doel van de ondersteuning**  
N=78

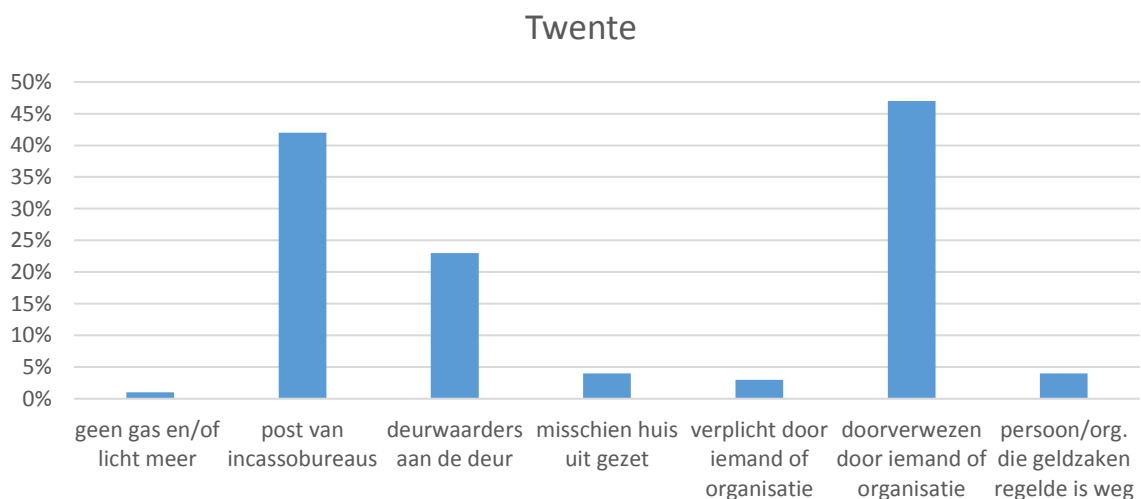


De vraag naar het belangrijkste doel van de ondersteuning was een open vraag. De antwoorden op de open vraag zijn onderverdeeld in 2 categorieën, namelijk ‘toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid’ en ‘schulden aflossen/toegang tot schuldhulpverlening/bewindvoering’. Na analyse van de open antwoorden blijkt dat 76% van de respondenten van Humanitas Twente als belangrijkste doel geeft toe te willen werken naar financiële (zelf)redzaamheid. 24% geeft als belangrijkste doel aan schulden af te willen lossen en/of toegang te willen tot schuldhulpverlening/bewindvoering. De percentages komen nagenoeg overeen met de totale respondentengroep (72% toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid; 28% schulden aflossen en/of toegang te willen tot schuldhulpverlening of bewindvoering).

#### 4.6 Motivatie en financiële self efficacy

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

**Figuur 11. Reden om nu ondersteuning te vragen**  
N=78



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

Respondenten konden ook zelf een antwoord formuleren op de vraag naar de reden om nu ondersteuning te vragen. Deze antwoorden zijn gecodeerd en daardoor konden meer respondenten ondergebracht worden onder 'reden om ondersteuning te vragen ligt bij hulpvrager zelf' en 'reden om ondersteuning te vragen ligt buiten de hulpvrager'. 49% van de respondenten van Humanitas Twente (37 van 76) zocht de reden bij zichzelf, 51% (39 van 76) buiten zichzelf.

Om inzicht te krijgen in de motivatie van een hulpvrager is vervolgens gevraagd of iemand uit zichzelf heeft gezocht naar ondersteuning/is doorverwezen en zichzelf heeft aangemeld of dat iemand is aangemeld door een organisatie of iemand anders. Van de respondenten van Humanitas Twente heeft 46% (35 van 76), al dan niet na doorverwijzing, zichzelf aangemeld. 54% (41 van 76) is aangemeld door een andere organisatie of iemand anders.

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

**Tabel 2. Reden ondersteuning en aangemeld**

			Aangemeld		Totaal
			zelf	door ander	
<b>Reden</b>	zelf probleem	Aantal	18	19	37
		%	24%	25%	49%
	probleem buiten zelf	Aantal	17	22	39
		%	22%	29%	51%
<b>Totaal</b>		Aantal	35	41	76
		%	46%	54%	100%

Er zijn vier groepen gemaakt, waarbij de **eerste** groep het meest gemotiveerd lijkt. Deze groep heeft zichzelf aangemeld en zoekt de reden om nu ondersteuning te vragen bij zichzelf (18 van de 76, 24%). De **tweede** en **derde** groep zijn hulpvragers die zichzelf hebben aangemeld en de reden om nu ondersteuning te vragen buiten zichzelf zoeken (17 van 76, 22%) en hulpvragers die zijn aangemeld door een andere organisatie of iemand anders en de reden om nu ondersteuning te vragen bij zichzelf zoeken (19 van 76, 25%). De **vierde** groep hulpvragers, die zijn aangemeld en de reden buiten zichzelf leggen (22 van 76, 29%), lijkt het minst gemotiveerd. Bij de eerste groep lijkt de motivatie om de problemen en situatie aan te pakken het grootst, bij de laatste groep het kleinst.

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



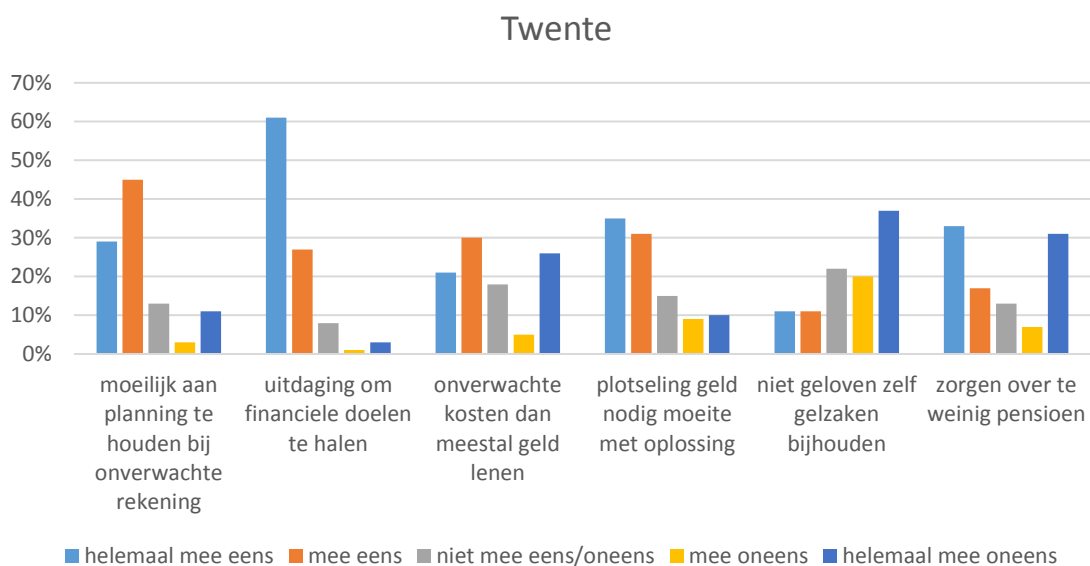
Stellingen die in dit onderzoek zijn gebruikt om de financiële self efficacy, het vertrouwen in eigen financiële kunnen, inzichtelijk maken zijn:

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

In figuur 12 worden de antwoordpercentages van de respondenten van Humanitas Twente weergegeven.

**Figuur 12. Financiële self efficacy**

N=77



Het grootste gedeelte van de respondenten van Humanitas Twente is het gemiddeld eens met de stellingen die de financiële self efficacy in kaart brengen. Dat betekent dat zij een laag vertrouwen in eigen financiële kunnen hebben.

#### 4.7 Individuele en huishoudkenmerken

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

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

**Tabel 3. Kenmerken respondenten Humanitas Twente**

	Individuele en huishoudkenmerken	Frequentie			Percentage		
			vader	moeder		vader	moeder
Geslacht (N=78)	Man	35			45		
	Vrouw	43			55		
Leeftijd: (N=76)	≤ 25 jaar	1			1		
	26 – 35 jaar	19			25		
	36 – 45 jaar	20			26		
	46 – 55 jaar	19			25		
	56 – 65 jaar	14			18		
	≥ 66 jaar	3			4		
Geboorteland respondent, vader, moeder (N=79)	Nederland	67	61	56	85	77	71
	Turkije of Marokko	4	9	8	5	11	10
	Suriname en Antillen	3	4	4	4	5	5
	Ander Europees land	4	2	6	5	3	8
	Ander land buiten Europa	1	3	5	1	4	6
Opleidings-niveau (N=77)	Geen/basisschool	9			12		
	Laag opgeleid	45			59		
	Middelbaar opgeleid	18			23		
	Hoog opgeleid	5			7		
Burgerlijke staat (N=78)	Ongehuwd	39			50		
	Gehuwd	17			22		
	Gescheiden of in scheiding	17			22		
	Weduwe of weduwnaar	5			6		
Huishoud-samenstelling (N=80)	Eenpersoonshuishouden	35			44		
	Paar zonder kinderen	9			11		
	Paar met kind(eren)	19			24		
	Eenoudergezin met kind(eren)	11			14		
	Anders (met vader/moeder/ gemeenschappelijk huishouding)	6			8		
	Koop of huurhuis (N=74)	Koophuis	11			15	
Huurhuis		63			85		

Meer vrouwen dan mannen nemen deel aan het onderzoek. De jongste deelnemer van Humanitas Twente is 22 jaar en de oudste 71 jaar, 76% is tussen de 26 en 55 jaar.

85% van de respondenten van Humanitas Twente is geboren in Nederland. Dit percentage ligt hoger dan in de totale respondentengroep (69% geboren in Nederland).

In dit rapport wordt de indeling in opleidingsniveau gehanteerd die ook door het CBS<sup>21</sup> wordt gebruikt. Iemand is laag opgeleid als er geen opleiding is afgemaakt, alleen basisonderwijs, vmbo, mbo1 en/of havo onderbouw. Middelbaar opgeleid betekent havo, vwo, mbo2, 3, en 4. Hoog opgeleid zijn mensen met hbo bachelor, hbo master, wo bachelor, wo master. Het grootste gedeelte van de respondenten van Humanitas Twente is laag opgeleid (71%, net als in de totale respondentengroep).

<sup>21</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/artikelen/nieuws/2008/16/bijna-evenveel-hoogopgeleide-als-laagopgeleide-nederlanders/opleidingsniveau>

22% van de respondenten van Humanitas Twente is gescheiden of ligt in scheiding. Een scheiding heeft vaak grote impact op iemands leven en brengt veranderingen in de financiële situatie met zich mee. Hetzelfde geldt voor het overlijden van de partner. Van de respondenten van Humanitas Twente is 6% weduwe of weduwnaar.

44% van de respondenten van Humanitas Twente woont alleen. Voor de totale respondentengroep is dat 43%.

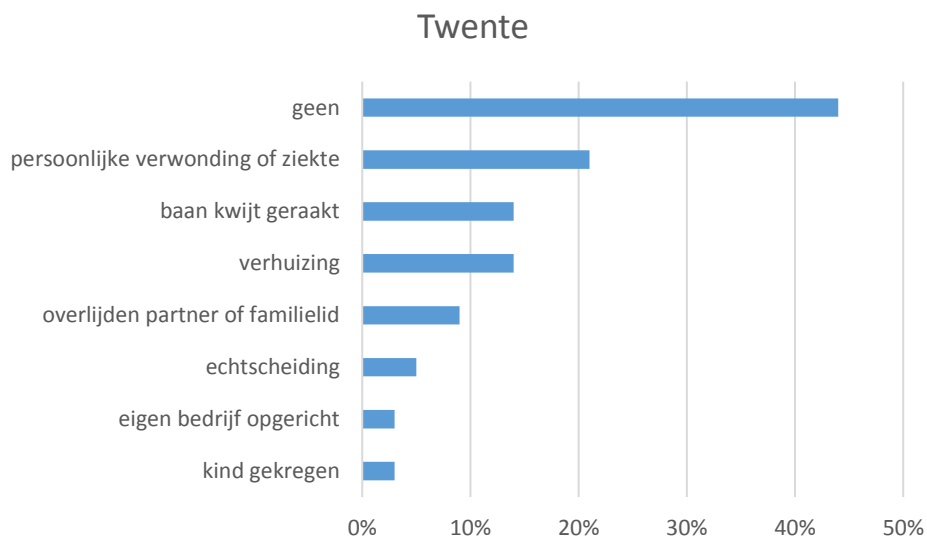
In 38% van de huishoudens van de respondenten van Humanitas Twente wonen kinderen (41% voor totale respondentengroep). Van de 31 gezinnen met kinderen van de respondenten van Humanitas Twente wonen er 14 met 1 kind, 12 met 2 kinderen, 4 met 3 kinderen en 1 met 4 kinderen.

#### 4.8 Levensgebeurtenissen

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

**Figuur 13. Gebeurtenissen afgelopen half jaar**

N=80



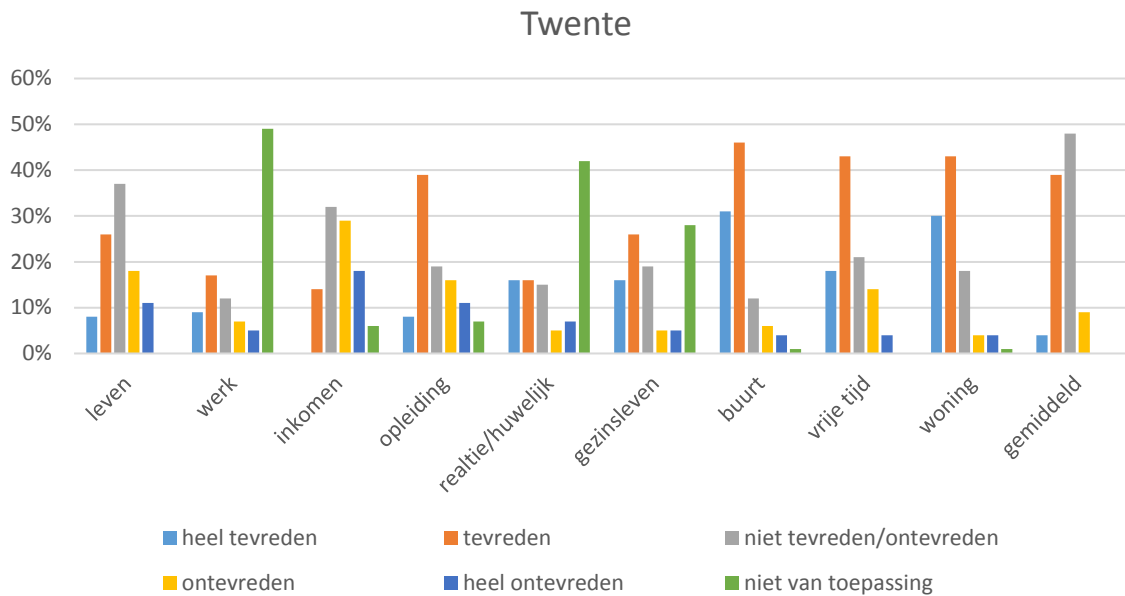
44% (35 van 80) van de respondenten van Humanitas Twente geeft als antwoord geen van genoemde gebeurtenissen te hebben meegemaakt het afgelopen half jaar. In de totale respondentengroep was dit eveneens meer dan 40%. 56% (45 van 80) van de respondenten van Humanitas Twente geeft 1 of meerdere antwoorden op de vraag of zij afgelopen half jaar een life event hebben meegemaakt, waarbij persoonlijke verwonding of ziekte het vaakst wordt genoemd, net als in de totale respondentengroep.

#### 4.9 Welbevinden en gezondheid

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

Figuur 14. geeft de tevredenheid van respondenten van Humanitas Twente weer.

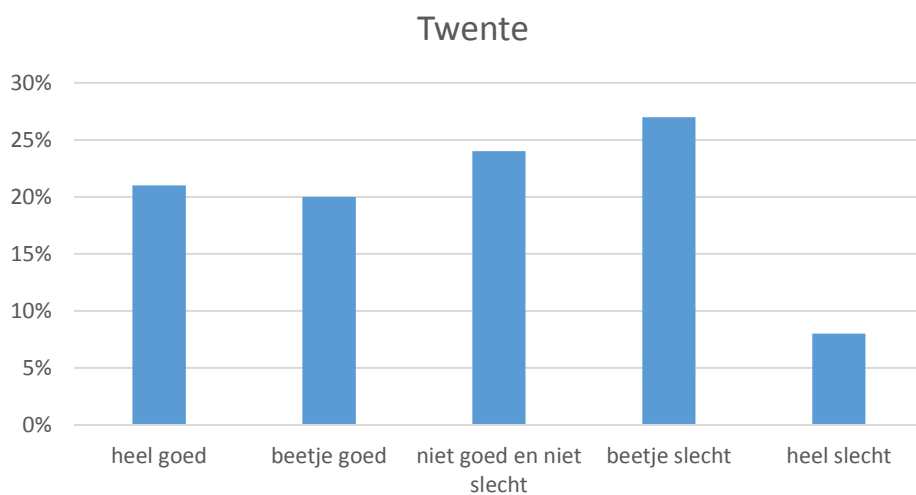
**Figuur 14. Tevredenheid**  
N=76



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

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

**Figuur 15. Ervaren gezondheid**  
N=75



De respondenten van Humanitas Twente beoordelen hun eigen gezondheid iets beter dan in de totale respondentengroep.

## 5. Samenvatting

Het werkgebied van Humanitas Twente omvat de gemeenten Enschede, Oldenzaal, Losser, Haaksbergen en Borne. Enschede is veruit de grootste gemeente, met op 1 januari 2017 een inwonersaantal van 158.140 of 77.572 huishoudens. In 2016 was het aandeel huishoudens met een laag inkomen in Enschede 12,5%. Enschede staat daarmee op de 8<sup>e</sup> plek van gemeenten met een laag inkomen en neemt dezelfde positie in als het gaat om het aandeel huishoudens met een langdurig laag inkomen, dit is 5,7%.

Bijna 1 op de 5 huishoudens (18,1%) in Nederland heeft of loopt het risico op problematische schulden. Omgerekend naar het werkgebied van Humanitas Twente zijn dat 21.780 van de 120.333 huishoudens.

In de Kadernota Armoedebelid 2015-2019 van de Gemeente Enschede worden verschillende instrumenten genoemd gericht op armoedebestrijding, zoals directe financiële ondersteuning en gemeentelijke ondersteuning via subsidies aan een aantal organisaties.

De Stadsbank Oost Nederland voert de schuldhulpverlening uit voor 22 gemeenten, waaronder de 5 gemeenten in het werkgebied van Humanitas Twente.

In het Beleidskader Schuldhulpverlening 2017-2020 van de gemeente Enschede ligt de nadruk op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van inwoners, onder andere door samenwerking met organisaties die vrijwilligers inzetten. In het werkgebied van Humanitas Twente zijn ook van andere lokale organisaties vrijwilligers actief.

Humanitas Twente participeert met de dienst thuisadministratie in het onderzoek van het LSTA naar de schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers thuisadministratie. 10 lokale organisaties hebben hulpvragers gevraagd tijdens de intake een vragenlijst in te vullen. De totale respondentengroep omvat 257 deelnemers. Deze bijlage Twente bevat de resultaten van de 80 respondenten van Humanitas Twente Thuisadministratie. De meeste respondenten van Humanitas Twente komen uit Enschede, Oldenzaal en Losser.

Van de respondenten van Humanitas Twente geeft 47% aan een ernstige schuldsituatie te hebben, 44% een lichte en 9% geen schuldenproblematiek. 51% van de respondenten met schulden heeft al langer dan 2 jaar schulden. 31% geeft aan dat er tussen 1 en 2 jaar sprake is van schulden. 19% geeft aan dat de schulden korter dan 1 jaar geleden zijn ontstaan. Mensen wachten lang voordat ze hulp inroepen.

Het financieel gedrag verschilt voor de 3 groepen respondenten zonder, met een lichte of met een ernstige schuldsituatie. Hoe ernstiger de schuldsituatie is, hoe negatiever of ongezonder het financieel gedrag. Er zijn ook respondenten zonder schulden die aangeven negatief of ongezond financieel gedrag te vertonen. Deze groep is in Twente procentueel groter (14%) dan in de totale respondentengroep (5%).

De eigen vaardigheden worden door de respondenten hoog ingeschat. Qua basisvaardigheden hebben respondenten het vaakst moeite met digitale vaardigheden en rekenen. Gemiddeld genomen vindt 51% van de respondenten van Humanitas Twente van zichzelf dat hij/zij veel of voldoende financiële kennis heeft. 48% beoordeelt voor zichzelf dat hij/zij financiële vaardigheden heel goed of goed kan toepassen.

Van de respondenten van Humanitas Twente geeft 76% aan dat toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid het belangrijkste doel van de ondersteuning is.

24% geeft aan als belangrijkste doel schulden af te willen lossen en/of toegang te willen tot schuldhulpverlening/bewindvoering.

Om inzicht te krijgen in de motivatie van een hulpvrager is gevraagd of iemand uit zichzelf heeft gezocht naar ondersteuning of is doorverwezen, en of de reden om ondersteuning te zoeken bij iemand zelf of van buitenaf ligt. 29% van de respondenten van Humanitas Twente legt de reden voor het zoeken van hulp buiten zichzelf én is aangemeld door iemand anders. Deze groep lijkt het minst gemotiveerd. In de totale respondentengroep is dit 39%. 23% van de respondenten van Humanitas Twente zoekt de reden om ondersteuning te vragen bij zichzelf én heeft zichzelf aangemeld.

Het grootste gedeelte van de respondenten in Twente is het gemiddeld eens met de stellingen die de financiële zelf-efficacy in kaart brengen. Dat betekent dat zij een laag vertrouwen in eigen financiële kunnen hebben.

Andere thema's die in dit onderzoek aan de orde komen zijn het meemaken van life-events/ levensgebeurtenissen, ervaren welbevinden en gezondheid. Gemiddeld genomen zijn de respondenten niet tevreden en niet ontevreden met de verschillende items. De respondenten van Humanitas Twente ervaren hun eigen gezondheid iets beter dan in de totale respondentengroep.

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

