

Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie

Bijlage: Rotterdam



●	LANDELIJK
●	STIMULERINGSNETWERK
●	THUIS
●	ADMINISTRATIE
●	

Nulmeting hulpvragers Thuisadministratie Budgetmaatjes 010
Februari 2018

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)
Jansje van Middendorp

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
2.	Situatie, beleid en interventies in Rotterdam	2
2.1	Omvang armoede- en schuldenproblematiek	2
2.2	Beleid armoede en schulden	2
2.3	Interventies en vrijwilligers.....	4
2.4	Budgetmaatjes 010.....	4
3.	Onderzoeksdeelname Budgetmaatjes 010	5
3.1	Onderzoeksmethode en respons	5
3.2	Onderzoeksvragen	5
4.	Resultaten Budgetmaatjes 010	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 27 Thuisadministratie hulpvragers van Budgetmaatjes 010 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 Samen 010 in Rotterdam.

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 Budgetmaatjes 010, de dienst thuisadministratie van Samen 010. 27 hulpvragers thuisadministratie van Budgetmaatjes 010 hebben de eerste vragenlijst ingevuld, een respons van 20%. Bij het interpreteren van de onderzoeksresultaten moet rekening gehouden worden met de vertekening die op kan treden door de non-response.

Deze bijlage geeft Budgetmaatjes 010 inzicht in de kenmerken van de hulpvragers. 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 Rotterdam

2.1 Omvang armoede- en schuldenproblematiek

Op 1 januari 2017 telde Rotterdam 634.660 inwoners en 319.780 huishoudens¹. Rotterdam heeft het hoogste aandeel huishoudens met een laag inkomen, namelijk 15,3% (gegevens van 2016)². Volgens een rapport van de gemeente Rotterdam had 22% van de Rotterdamse huishoudens in 2013 een inkomen van 110% van het Wettelijke sociaal minimum (Wsm) of lager. Landelijk lag het percentage op 12%. 51.290 Rotterdamse huishoudens (19%) hadden in 2013 een inkomen onder de armoedegrens (landelijk is dat 10%)³.

Op het vlak van langdurige armoede, huishoudens die tenminste vier jaar achter elkaar een laag inkomen hebben, staat Rotterdam van alle Nederlandse gemeenten op de tweede plaats (na Groningen) als gemeente met het hoogste percentage huishoudens dat langdurig onder de lage-inkomensgrens zit, namelijk 7,3%⁴. In een rapport van de gemeente Rotterdam staat dat maar liefst 12% van alle Rotterdamse huishoudens in 2013 langdurig (langer dan 3 jaar) een inkomen van minder dan 110% van het sociaal minimum leven (t.o.v. 6% in heel Nederland), dat is 55% van de Rotterdamse huishoudens met een laag inkomen. In aantallen zijn dat 32.610 huishoudens en 54.800 personen⁵.

Bijna 1 op de 5 huishoudens (18,1%) in Nederland heeft of loopt het risico op problematische schulden⁶. Omgerekend naar Rotterdam zijn dat 57.880 huishoudens. De Rekenkamer Rotterdam stelt in 2017 dat meer dan 50.000 Rotterdamse huishoudens met schuldproblemen kampen, dat zijn meer dan 100.000 inwoners. Eind 2015 hadden 27.000 Rotterdammers (5,3% van de inwoners) problematische schulden⁷. De indicator hiervoor is het aantal inwoners dat een betalingsachterstand van zes maanden of meer heeft op de zorgverzekeringspremie. De gemiddelde schuld waarmee Rotterdammers met problematische schulden in 2015 bij de Kredietbank Rotterdam kwamen was € 45.670. Dat is hoger dan het landelijke gemiddelde van € 38.500⁸.

2.2 Beleid armoede en schulden

In het Beleidskader Werk en Inkomen 2015-2018⁹ wordt beschreven dat Rotterdam wil dat burgers zo min mogelijk afhankelijk zijn van een uitkering. Rotterdammers moeten er alles aan doen om betaald werk te vinden en uit te stromen uit de uitkering. In de Participatiewet, die sinds 1 januari 2015 van kracht is, is opgenomen dat gemeenten een verplichte tegenprestatie kunnen vragen aan mensen in de bijstand. In Rotterdam kan dat vrijwilligerswerk zijn, mantelzorg, werken aan jezelf of het volgen van taal- en beweegcursussen.

Sinds januari 2015 is in Rotterdam één gemeentelijke ingang ingesteld, waar mensen terecht kunnen met allerlei vragen of problemen; de Vraagwijzer. De Vraagwijzer heeft 14 locaties. Bij de Vraagwijzer vindt een integrale intake plaats, met een diagnose op alle levensterreinen. Mensen die zowel een

¹ <https://opendata.cbs.nl/statline>

² CBS, Armoede en Sociale Uitsluiting 2018

³ Gemeente Rotterdam (2016). Feitenkaart Inkomensgegevens Rotterdam op deelgemeente- en buurniveau 2013. Onderzoek en Business Intelligence, Rotterdam.

⁴ CBS, Armoede en Sociale Uitsluiting 2018

⁵ Gemeente Rotterdam (2016). Feitenkaart Inkomensgegevens Rotterdam op deelgemeente- en buurniveau 2013. Onderzoek en Business Intelligence, Rotterdam.

⁶ Panteia, 2015. Huishoudens in de rode cijfers 2015.

⁷ Rekenkamer Rotterdam (2017). Hulp buiten bereik. Effectiviteit van het schulddienstverleningsbeleid.

⁸ Rekenkamer Rotterdam (2017). Hulp buiten bereik. Effectiviteit van het schulddienstverleningsbeleid.

⁹ Gemeente Rotterdam. Sterker door werk. Beleidskader Werk en Inkomen 2015-2018.

problematische schuld blijken te hebben, als een probleem op één van de andere leefgebieden, worden door de Vraagwijzer doorverwezen naar het wijkteam voor individuele begeleiding. Bij de Vraagwijzer zitten ook Sociaal Raadslieden. Zij kunnen nagaan of de hulpvrager gebruik maakt van de toeslagen of regelingen waar hij/zij recht op heeft¹⁰.

In juni 2016 is het 'Beleidsplan Schulddienstverlening Rotterdam 2016-2019'¹¹ vastgesteld. Hierin wordt maatwerk bij het voorkomen en aanpakken van schulden genoemd, het vergroten van de financiële zelfredzaamheid en het belang van een integrale aanpak van schuldproblemen. In het beleidsplan is aandacht voor het aanbieden van passende dienstverlening als blijkt dat mensen niet zelfredzaam kunnen worden, zoals permanente ondersteuning in de vorm van bewindvoering of budgetbeheer. Daarnaast zijn er mogelijkheden voor budgetcursussen, budgetbegeleiding en ondersteuning bij het op orde krijgen en houden van de thuisadministratie. De eerste lijn bestaat uit welzijnsorganisaties, het wijkteam en de Vraagwijzer. De Kredietbank Rotterdam (KBR) wordt door de gemeente gezien als een tweedelijnsvoorziening waar burgers pas terecht kunnen na doorverwijzing vanuit de eerste lijn. Bij de KBR kunnen Rotterdammers een aanvraag voor een schuldregeling indienen.

In de kadernotitie Nieuw Rotterdams Welzijn (NRW)¹² voor de periode 2016-2019 wordt schulddienstverlening opgedeeld in twee componenten: Gedrag en Schulden regelen. De nadruk ligt bij 'Gedrag' op collectieve ondersteuning. Dat betekent groepsaanbod dat wordt verzorgd door vrijwilligers, die eventueel worden ondersteund door een beroepskracht. Het onderdeel Schulden regelen valt onder de KBR, niet onder 'welzijn'. De fase daarvoor, het ondersteunen bij het op orde brengen van de administratie valt wel onder 'welzijn'.

In het rapport 'Hulp buiten bereik' (2017) bekritiseert de Rekenkamer Rotterdam dat door deze insteek, waarbij in groepsbijeenkomsten voorlichting wordt gegeven over budgetteren, huishoudfinanciën en administratieve vaardigheden, niet ingestoken kan worden op werken aan gedragsverandering.

In het onderzoeksrapport van de Rekenkamer Rotterdam wordt geconcludeerd dat het de gemeente Rotterdam niet gelukt is om de groep Rotterdammers met problematische schulden in aantal terug te brengen. Een belangrijke reden hiervoor is dat het bereik van de KBR voor een schuldregeling zeer beperkt is. Slechts 8% van de doelgroep (Rotterdammers met problematische schulden) deed in 2015 een aanvraag bij de KBR voor een schuldregeling. Het aanvraagproces is ingewikkeld georganiseerd en hierin wordt vooral collectieve ondersteuning (groepsoriëntaties en groepsbijeenkomsten) geboden. Terwijl mensen veelal individuele en deskundige hulp nodig hebben om een aanvraag voor een schuldregeling in te kunnen dienen.

Maatregelen op het gebied van vroegsignalering zijn: de Pilot Vindplaats Schulden, een samenwerking tussen woningcorporaties in het Meldpunt Preventie Huisuitzettingen, en het convenant met een waterbedrijf. Wijkteams hebben als taak om outreachend te werken. In de praktijk blijkt echter dat er van vroegtijdig signaleren vaak geen sprake is. Hulpvragers komen pas in beeld als problemen hoog zijn opgelopen en er vaak al (problematische) schulden zijn¹³.

¹⁰ Rekenkamer Rotterdam (2017). Hulp buiten bereik. Effectiviteit van het schulddienstverleningsbeleid.

¹¹ Gemeente Rotterdam (2016). Beleidsplan Schulddienstverlening Rotterdam 2016-2019, samen werken aan financiële zelfredzaamheid.

¹² Gemeente Rotterdam, Kadernotitie Nieuw Rotterdams Welzijn 2016-2019.

¹³ Rekenkamer Rotterdam (2017). Hulp buiten bereik. Effectiviteit van het schulddienstverleningsbeleid, p.127.

2.3 Interventies en vrijwilligers

Er zijn verschillende maatschappelijke organisaties actief in Rotterdam op het gebied van armoede en schulden of schuldpreventie, door het aanbieden van inlooppreekuren, groepsondersteuning en/of individuele ondersteuning.

De organisatie Samen 010 voert verschillende vrijwilligersprojecten uit in heel Rotterdam, waaronder de dienst thuisadministratie: Budgetmaatjes 010.

Stichting Dock biedt in verschillende wijken in Rotterdam ondersteuning met vrijwilligers bij de administratie, formulieren en aanpakken van schulden of cursussen¹⁴.

In de financiële campus van Pit010¹⁵ worden hulpvragers in IJsselmonde gekoppeld aan een vast maatje en ondersteund in groepen bij het ordenen van de administratie.

Maatschappelijke dienstverlening, zoals Stichting Humanitas¹⁶ en Maatschappelijke Dienstverlening Rijnmond Plus¹⁷ ondersteunen mensen met financiële en/of administratieve problemen.

De Stichting Centrum Voor Dienstverlening (CVD) geeft trainingen aan vrijwilligers die hulpvragers ondersteunen bij het op orde brengen van hun administratie en budgettering¹⁸.

Stichting RoSA! is een netwerkorganisatie van ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en beroepskrachten rondom armoedevraagstukken, met als doelstelling het bestrijden van sociale uitsluiting van burgers. Zij zijn erg kritisch op het armoedebeleid van de gemeente Rotterdam en publiceerden in 2017 een manifest¹⁹ voor een nieuw, rechtvaardig armoedebeleid, dat ondersteund wordt door verschillende Rotterdamse organisaties.

2.4 Budgetmaatjes 010

Budgetmaatjes 010 richt zich op inwoners van Rotterdammer & Capelle aan de IJssel die zich zorgen maken over de persoonlijke financiële situatie en met hulp binnen afzienbare tijd weer voldoende financieel zelfredzaam kunnen worden.

Na de intake door de coördinator wordt een beschikbaar en passende vrijwilliger ('maatje') gezocht. De hulpvrager wordt wekelijks of tweewekelijks door de vrijwilliger bezocht en wordt ondersteund bij het ordenen van de administratie, invullen van formulieren en aanvragen van voorzieningen, inzicht en overzicht in inkomsten en uitgaven.

Bij Budgetmaatjes 010 krijgt een hulpvrager maximaal 2 jaar ondersteuning van een vrijwilliger. Ook zijn er een aantal vrijwilligers die bij de Vraagwijzer aanschuiven om mensen te helpen met het invullen van formulieren of checken van regelingen.

Vrijwilligers krijgen een basistraining Thuisadministratie, waarin naast financiële vaardigheden als ordenen, budgetteren, aanvragen van toeslagen en gemeentelijke regelingen, ook aandacht is voor motiveren en gedragsverandering. Tussentijdse scholing gebeurt via informatieavonden, intervisie en (thema)bijeenkomsten. Vrijwilligers zijn verplicht om intervisie en informatieavonden bij te wonen. Coördinatoren zien hierop toe. Het project heeft 121 vrijwilligers in Rotterdam en 40 in Capelle²⁰.

¹⁴ <https://www.dock.nl/diensten/formulierenbrigade/>, <https://www.dock.nl/diensten/administratieve-ondersteuning/>, <https://www.dock.nl/diensten/manage-your-money/> en <https://www.dock.nl/diensten/financieel-spreekuur/>

¹⁵ <https://pit010.nl/uitgelicht/financiele-campus/>

¹⁶ <http://www.stichtinghumanitas.nl/home/dienstverlening/thuisadministratie/>

¹⁷ <http://www.mdrplus.nl/hulp-bij-schulden>

¹⁸ <https://www.cvd.nl/events/schulden-voorkomen-budgetteren-12/>

¹⁹ <http://www.rosarotterdam.nl/man.pdf>

²⁰ Jaarverslag Samen010 2016.

3. Onderzoeksdeelname Budgetmaatjes 010

3.1 Onderzoeksmethode en respons

Budgetmaatjes 010 doet mee aan het onderzoek van het LSTA. Hulpvragers die op meerdere bezoeken van een vrijwilliger konden rekenen kregen een vragenlijst voorgelegd. Aan het begin van een ondersteuningstraject, tijdens 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 27 respondenten van Budgetmaatjes 010 die een vragenlijsten invulden, vulden 16 zelf de lijst in, zonder ondersteuning. 4 respondenten vulden de lijst in met hulp van een vrijwilliger bij een enkele vraag en voor 4 werd de hele vragenlijst met hulp van een vrijwilliger ingevuld. 3 respondenten gaven geen antwoord op de vraag over ondersteuning bij het invullen van de vragenlijst.

Bij Budgetmaatjes 010 zijn er, met name door tijdgebrek in drukke perioden, vragenlijsten niet voorgelegd tijdens de intake. Daarnaast was er een groep hulpvragers die niet deel wilde nemen aan het onderzoek. Beiden vallen onder de non-response.

Tabel 1. Deelname en respons Budgetmaatjes 010

Deelnemende dienst thuisadministratie	Respondenten	Periode deelname onderzoek	Totaal trajecten deze periode ²¹	Responspercentage
Budgetmaatjes 010	27	Januari 2016 – juni 2017 (18 mnd.)	136	20%

3.2 Onderzoeksvragen

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

In dit rapport zijn de resultaten van de respondenten van Budgetmaatjes 010 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.

²¹ Gegevens gekregen op 17 juli 2017 van vrijwillige medewerker Budgetmaatjes 010.

4. Resultaten Budgetmaatjes 010

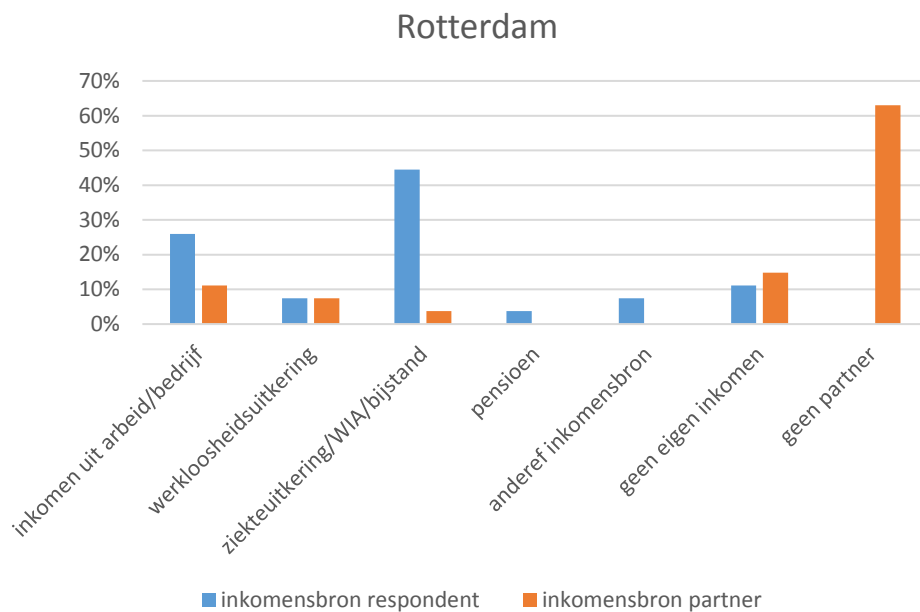
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor het project Budgetmaatjes 010 in Rotterdam.

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

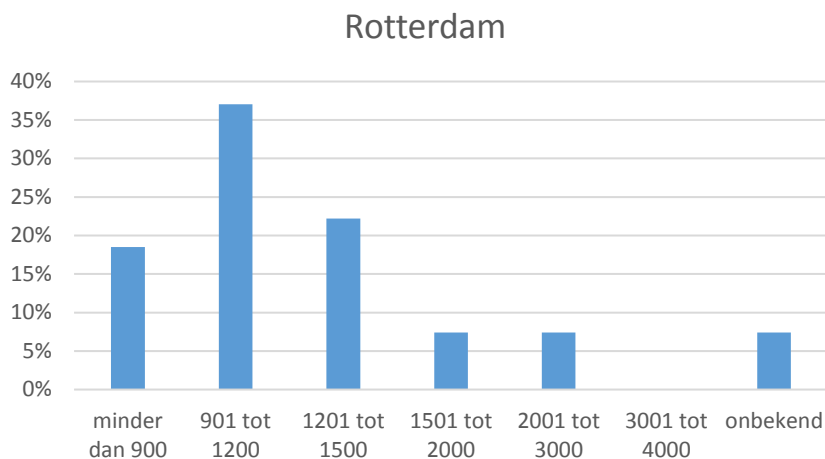
N=27



Net als in de totale respondentengroep (67%) hebben de meeste respondenten (63%) van Budgetmaatjes 010 geen partner waarmee zij samen wonen en inkomsten delen. Als er wel een partner is, dan heeft deze inkomsten uit arbeid of eigen bedrijf (11%), een uitkering (11%) of geen eigen inkomsten (15%).

Meer dan de helft van de respondenten van Budgetmaatjes 010 heeft een laag tot zeer laag inkomen van 1.200 euro per maand of lager.

Figuur 2. Netto inkomsten
N=27

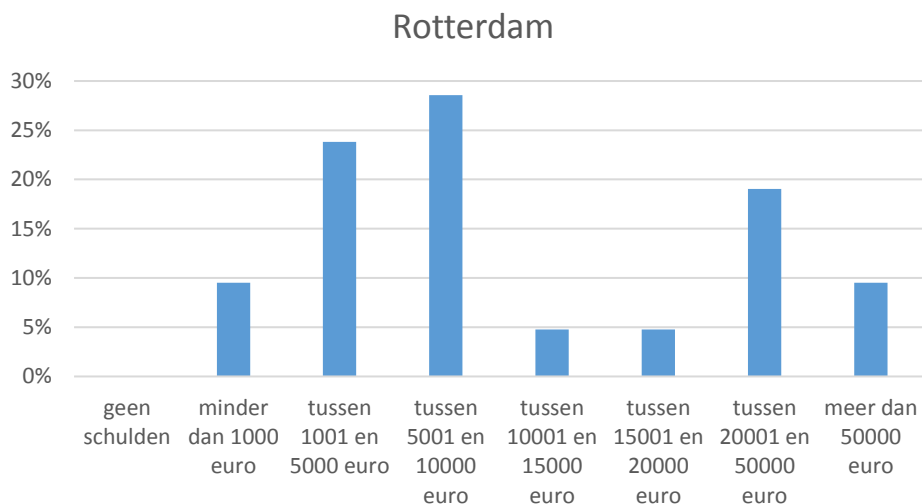


De meeste respondenten (20 van 27) hebben de toeslagen niet bij het huishoudinkomsten opgeteld. Een klein aantal (4 van 27) heeft de toeslagen wel meegerekend. Drie respondenten hebben geen antwoord gegeven op de vraag of toeslagen meegerekend zijn met de netto inkomsten.

4.2 Schulden en schuldsituatie

In het onderzoek is gevraagd naar de hoogte van de betalingsachterstanden en schulden. Alle respondenten van Budgetmaatjes 010 geven aan betalingsachterstanden of schulden te hebben. In de totale respondenten geeft 17% aan geen betalingsachterstanden of schulden te hebben.

Figuur 3. Hoogte schulden
N=21



56% van de respondenten van Budgetmaatjes 010 geeft aan al langer dan 2 jaar schulden te hebben. 24% geeft aan dat er tussen 1 en 2 jaar sprake is van schulden en bij 20% 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

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

Categorie 1: Geen financiële problemen

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

Categorie 2: Lichte schuldsituatie

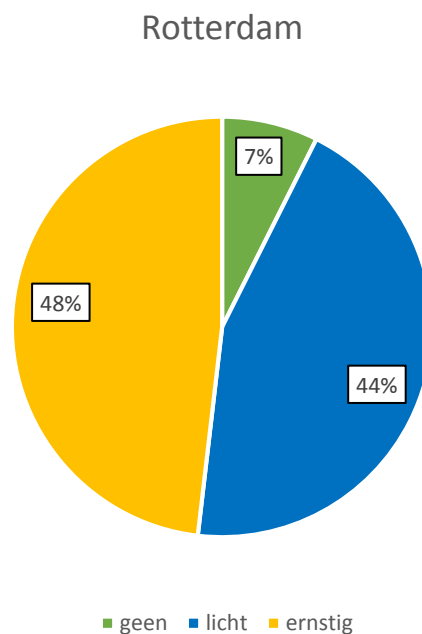
De respondent heeft regelmatig aanmaningen ontvangen, afbetalingsregelingen getroffen, brieven van incassobureau of deurwaarders ontvangen, achterstanden op de energierekening en/of een enkele keer huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald.

Categorie 3: Ernstige schuldsituatie

De respondent heeft regelmatig huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald, is aangemeld bij ZiN²² 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 respondenten in percentage naar geen, licht en ernstig
N=27



Van de respondenten van Budgetmaatjes 010 heeft 48% een ernstige schuldsituatie, 44% een lichte en 7% geen schuldenproblematiek. Vergeleken met het totale beeld, waar 46% een ernstige schuldsituatie, 37% een lichte en 17% geen schuldenproblematiek heeft, lijken de respondenten in Rotterdam over het algemeen een ernstigere schuldsituatie te hebben. Opvallend is dat alle hulpvragers aangeven betalingsachterstanden of schulden te hebben, maar 2 respondenten (7%) aangeven 'geen schuldsituatie' te hebben. De ene respondent geeft aan de hoogte van het inkomen en de hoogte van de schulden niet te weten, net als 4 van de 8 gebeurtenissen die een beeld geven van de schuldsituatie. De andere geeft aan een schuld van minder dan €1.000 te hebben en een enkele keer een aanmaning te hebben ontvangen.

²² Per 1 januari 2017 heeft het CAK de regeling wanbetalers overgenomen van het Zorginstituut Nederland (ZiN).

4.3 Financieel gedrag

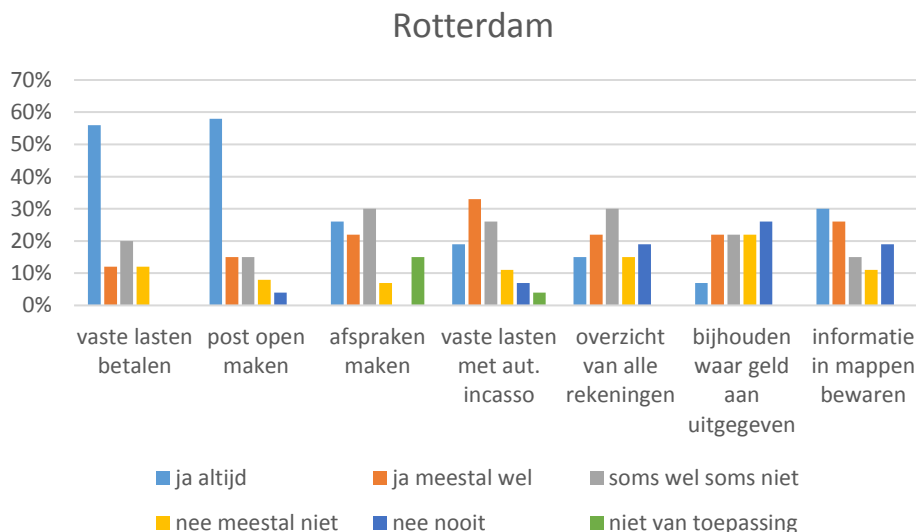
De respondenten konden op een 5-punts likert-schaal aangeven of ze 'altijd', 'meestal wel', 'soms wel, soms niet', 'meestal niet' of 'nooit' het gedrag van onderstaande stellingen toepassen. Zij konden ook aangeven dat de stelling 'niet van toepassing' was. De stellingen geven inzicht in iemands financiële 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 Budgetmaatjes 010 zien.

Figuur 5. Items financieel gedrag

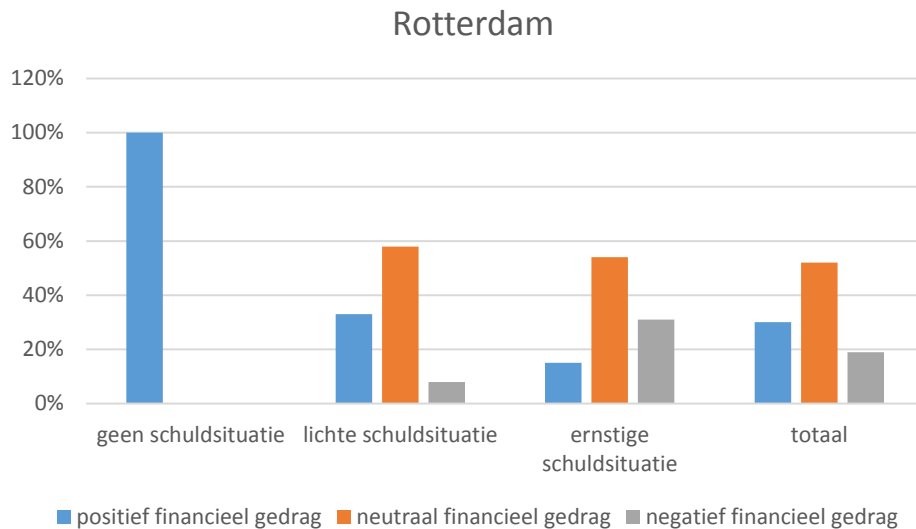
N=27



Respondenten die gemiddeld op de stellingen 'ja altijd' of 'ja meestal wel' antwoorden, vertonen naar eigen perceptie 'gezond of positief financieel gedrag'. Hiermee wordt gedrag bedoeld waarmee voorkomen wordt dat financiële problemen ontstaan of toenemen. 30% van de respondenten van Budgetmaatjes 010 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.

Ertussenin wordt gezien als 'geen gezond, maar ook geen ongezond financieel gedrag'. Van de respondenten van Budgetmaatjes 010 valt 52% 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 19% van de respondenten van Budgetmaatjes 010. Het beeld van deze respondenten komt overeen met het beeld van de totale respondentengroep.

Figuur 6. Financieel gedrag en schuldsituatie
N=27

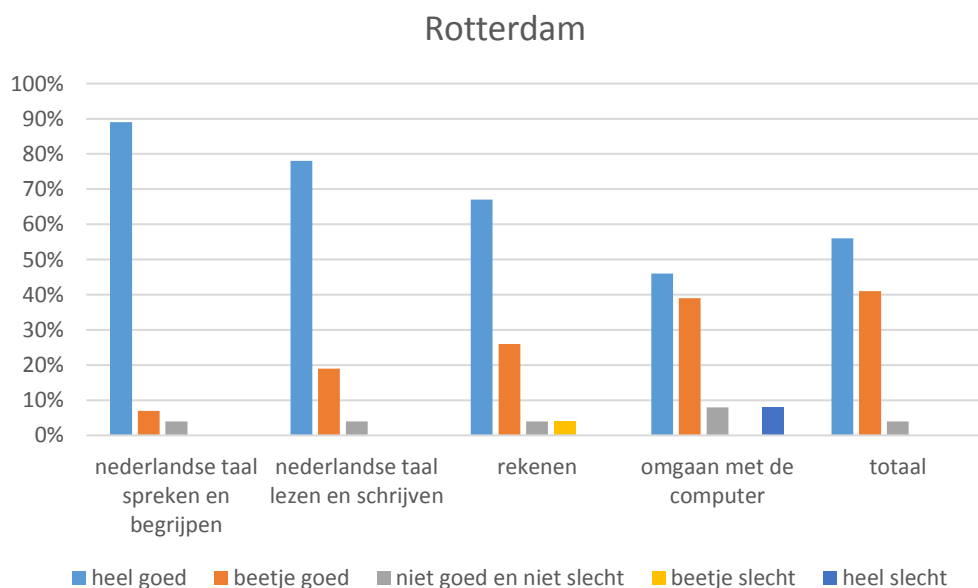


Het financieel gedrag verschilt voor de 3 groepen respondenten zonder, met een lichte of met een ernstige schuldsituatie. Hoe ernstiger de schuldsituatie is, hoe ongezonder of negatiever het financieel gedrag.

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=27



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.

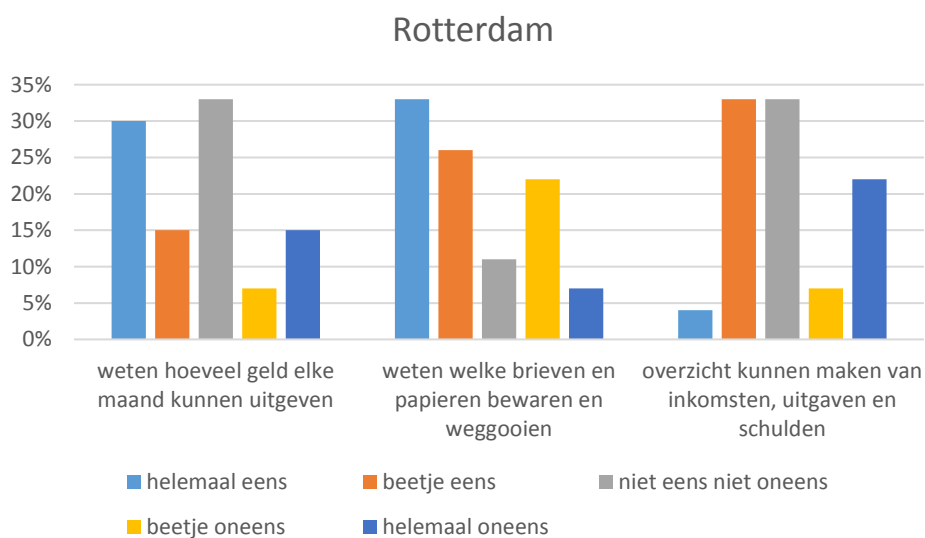
De stellingen die de kennis van financiële vaardigheden inzichtelijk maken zijn:

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=27



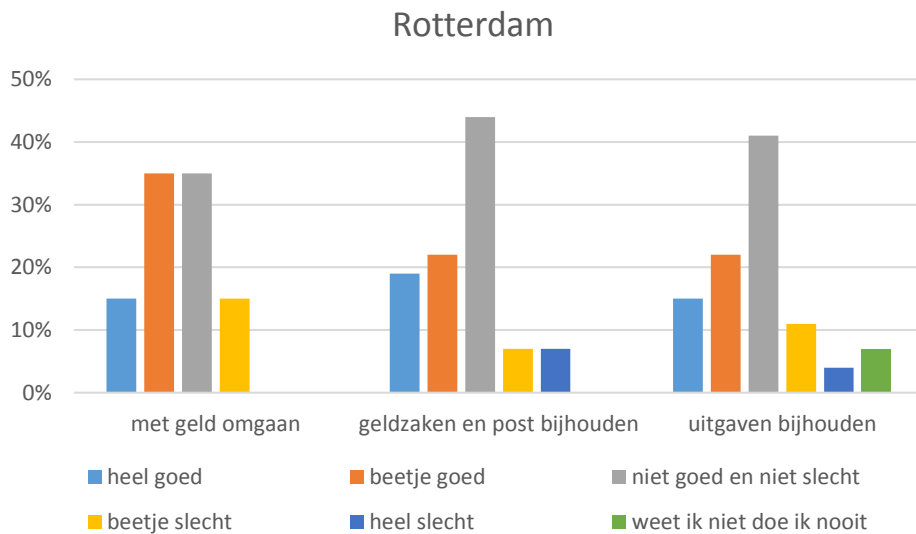
Gemiddeld genomen vindt 48% van de respondenten van Budgetmaatjes 010 van zichzelf dat hij/zij veel of voldoende kennis heeft, 26% antwoordt gemiddeld 'niet mee eens en niet mee oneens' en 26% vindt dat hij/zij weinig of onvoldoende kennis heeft. Dit komt grotendeel overeen met de totale respondentengroep (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=27



Voor respondenten van Budgetmaatjes 010 geldt dat gemiddeld 44% van de respondenten voor zichzelf beoordeelt dat hij/zij financiële vaardigheden heel goed of goed kan toepassen, 37% antwoordt neutraal en 19% beoordeelt voor zichzelf dat hij/zij financiële vaardigheden slecht of heel slecht kan toepassen.

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

4.5 Doel van de ondersteuning

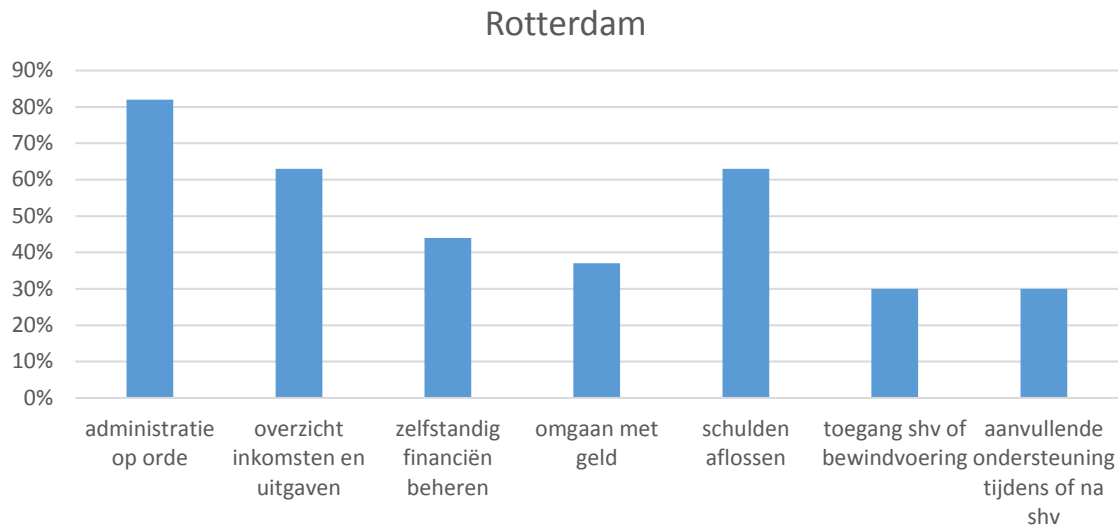
Respondenten konden in de vragenlijst op de vraag naar het 'doel van de ondersteuning' meerdere opties aankruisen, namelijk:

- 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 Budgetmaatjes 010 weergegeven.

Figuur 10. Doel van de ondersteuning
N=27

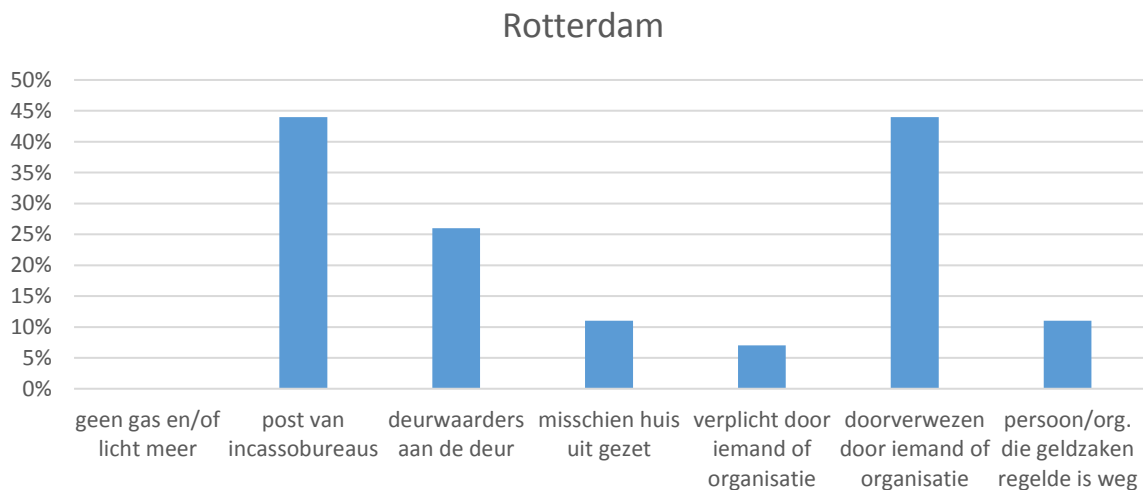


De vraag naar het belangrijkste doel van de ondersteuning was een open vraag. De antwoorden op de open vraag zijn onderverdeeld in 2 categorieën, namelijk ‘toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid’ en ‘schulden aflossen/toegang tot schuldhulpverlening/bewindvoering’. Na analyse van de open antwoorden blijkt dat 73% van de respondenten van Budgetmaatjes 070 als belangrijkste doel geeft toe te willen werken naar financiële (zelf)redzaamheid. 27% geeft aan als belangrijkste doel 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).

4.4 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=27



In figuur 11. zijn de items en percentages voor de respondenten van Budgetmaatjes 010 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'. De helft van de respondenten van Budgetmaatjes 010 (13 van 26) zocht de reden bij zichzelf, de ander helft (13 van 26) buiten zichzelf. 1 respondent kon niet worden gecategoriseerd (open antwoord: "Ik wil graag ondersteuning").

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 Budgetmaatjes 010 heeft 39% (10 van 26), al dan niet na doorverwijzing, zichzelf aangemeld. 62% (16 van 26) 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 Budgetmaatjes 010

			Aangemeld		Totaal
			zelf	door ander	
Reden	zelf probleem	Aantal	7	6	13
		%	27%	23%	50%
	probleem buiten zelf	Aantal	3	10	13
		%	12%	38%	50%
Totaal		Aantal	10	16	26
		%	39%	62%	100%

Er zijn vier groepen te maken, waarbij de eerste groep het meest gemotiveerd lijkt. Deze groep heeft zichzelf aangemeld en zoekt de reden om nu ondersteuning te vragen bij zichzelf (7 van de 26, 27%). De tweede en derde groep zijn hulpvragers die zichzelf hebben aangemeld en de reden om nu ondersteuning te vragen buiten zichzelf zoeken (3 van 26, 12%) en hulpvragers die zijn aangemeld door een andere organisatie of iemand anders en de reden om nu ondersteuning te vragen bij zichzelf zoeken (6 van 26, 23%). De vierde groep hulpvragers, die zijn aangemeld en de reden buiten zichzelf leggen (10 van 26, 38%), 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.

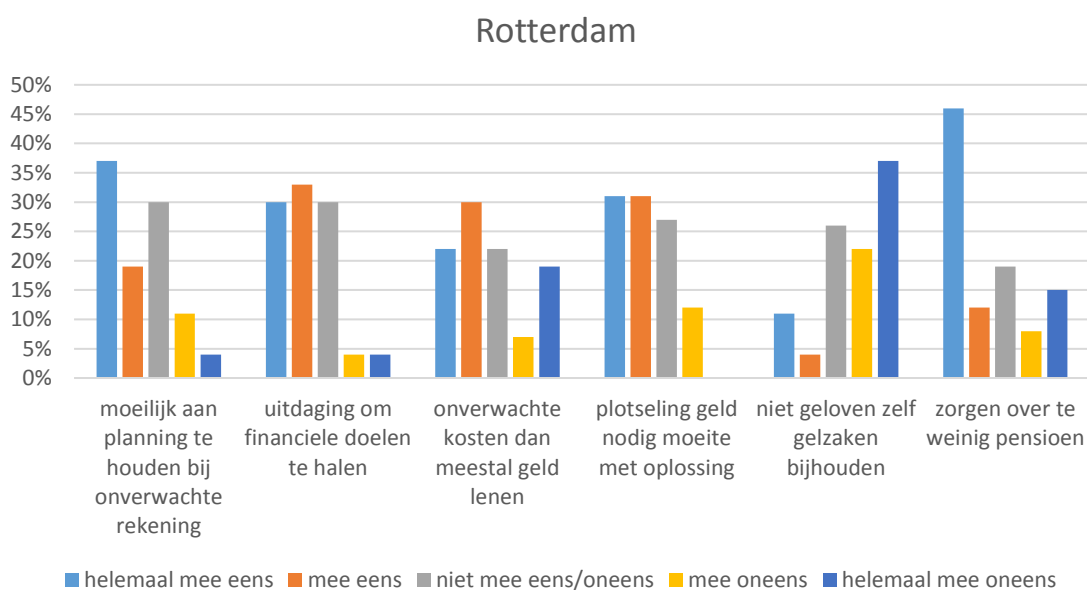
Stellingen die in dit onderzoek zijn gebruikt om de financiële self efficacy, het vertrouwen in eigen financiële kunnen, inzichtelijk maken zijn:

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 Budgetmaatjes 010 weergegeven.

Figuur 12. Financiële self efficacy

N=27



Het grootste gedeelte van de respondenten van Budgetmaatjes 010 is het gemiddeld genomen niet eens en niet oneens met de stellingen die de financiële self efficacy in kaart brengen, met een hang naar een laag vertrouwen in eigen financiële kunnen.

4.7 Individuele en huishoudkenmerken

In deze paragraaf wordt gekeken naar geslacht, leeftijd en geboorteland (en geboorteland vader en moeder) van de respondenten van Budgetmaatjes 010. 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 Budgetmaatjes 010

	Individuele en huishoudkenmerken	Frequentie			Percentage		
			vader	moeder		vader	Moeder
Geslacht (N=27)	Man	11			41		
	Vrouw	16			59		
Leeftijd: (N= 27)	≤ 25 jaar	2			7		
	26 – 35 jaar	3			11		
	36 – 45 jaar	5			19		
	46 – 55 jaar	13			48		
	56 – 65 jaar	3			11		
	≥ 66 jaar	1			4		
Geboorteland respondent, vader, moeder (N= 27)	Nederland	13	14	13	48	52	48
	Turkije of Marokko	2	2	2	7	7	7
	Suriname en Antillen	8	6	6	30	22	22
	Ander Europees land		1	1		4	4
	Ander land buiten Europa	4	4	5	15	15	19
Opleidings-niveau (N=27)	Geen/basisschool	5			19		
	Laag opgeleid	14			52		
	Middelbaar opgeleid	5			19		
	Hoog opgeleid	3			11		
Burgerlijke staat (N=27)	Ongehuwd	12			44		
	Gehuwd	6			22		
	Gescheiden of in scheiding	6			22		
	Weduwe of weduwnaar	3			11		
Huishoud-samenstelling (N=27)	Eenpersoonshuishouden	7			26		
	Paar zonder kinderen	2			7		
	Paar met kind(eren)	5			19		
	Eenoudergezin met kind(eren)	9			33		
	Anders (met vader/moeder/ gemeenschappelijk huishouding)	4			15		
Koop of huurhuis (N=27)	Koophuis	3			11		
	Huurhuis	24			89		

Meer vrouwen dan mannen nemen deel aan het onderzoek. De jongste deelnemer van Budgetmaatjes 010 is 22 jaar en de oudste 75 jaar, bijna de helft is tussen de 46 en 55 jaar oud. 48% van de respondenten van Budgetmaatjes 010 is geboren in Nederland. Dit percentage is lager dan in de totale respondentengroep (69% geboren in Nederland).

In dit rapport wordt de indeling in opleidingsniveau gehanteerd die ook door het CBS²³ 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 Budgetmaatjes 010 is laag opgeleid (71%, net als in de totale respondentengroep).

²³ <https://www.cbs.nl/nl-nl/artikelen/nieuws/2008/16/bijna-evenveel-hoogopgeleide-als-laagopgeleide-nederlanders/opleidingsniveau>

22% van de respondenten van Budgetmaatjes 010 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 Budgetmaatjes 010 is 11% weduwe of weduwnaar.

26% van de respondenten van Budgetmaatjes 010 woont alleen. Voor de totale respondentengroep is dat 43%.

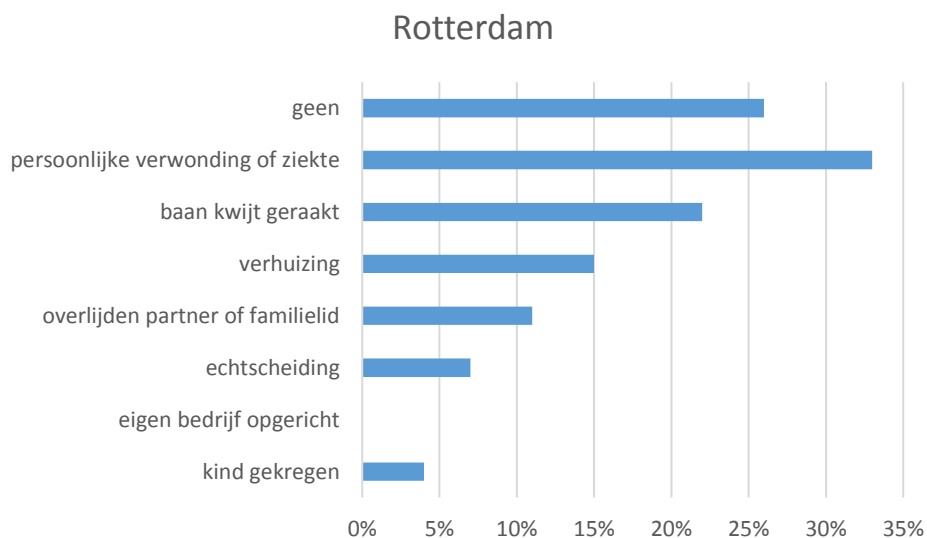
In 52% van de huishoudens van Budgetmaatjes 010 wonen kinderen (41% voor totale respondentengroep). Van de 14 gezinnen met kinderen van de respondenten van Budgetmaatjes 010 wonen er 6 met 1 kind, 7 met 2 kinderen en 1 met 3 kinderen.

4.8 Levensgebeurtenissen

Vaak spelen life events een rol bij het ontstaan van of oplossen 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=26



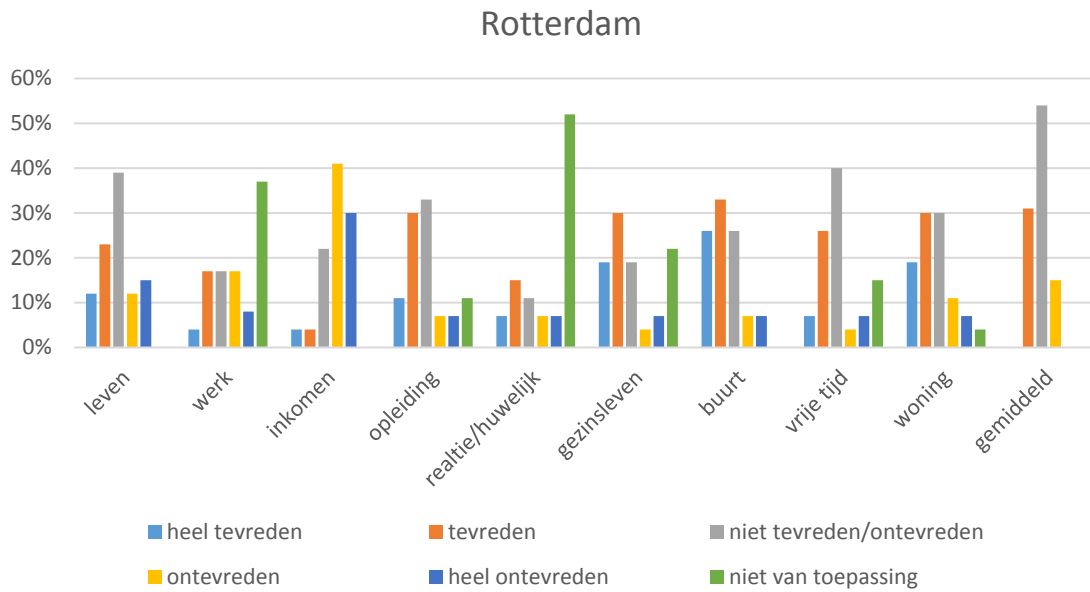
27% (7 van 26) van de respondenten van Budgetmaatjes 010 geeft als antwoord geen van genoemde gebeurtenissen te hebben meegemaakt het afgelopen half jaar. 73% (19 van 26) van de respondenten van Budgetmaatjes 010 geeft 1 of meerdere antwoorden op de vraag of zij afgelopen half jaar een life event hebben meegemaakt, waarbij persoonlijke verwonding of ziekte het vaakst wordt genoemd, net als in de totale respondentengroep. In de totale respondentengroep geeft 57% aan het afgelopen half jaar een life event te hebben meegemaakt.

4.9 Welbevinden en gezondheid

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

Figuur 14. geeft de tevredenheid van respondenten van Budgetmaatjes 010 weer.

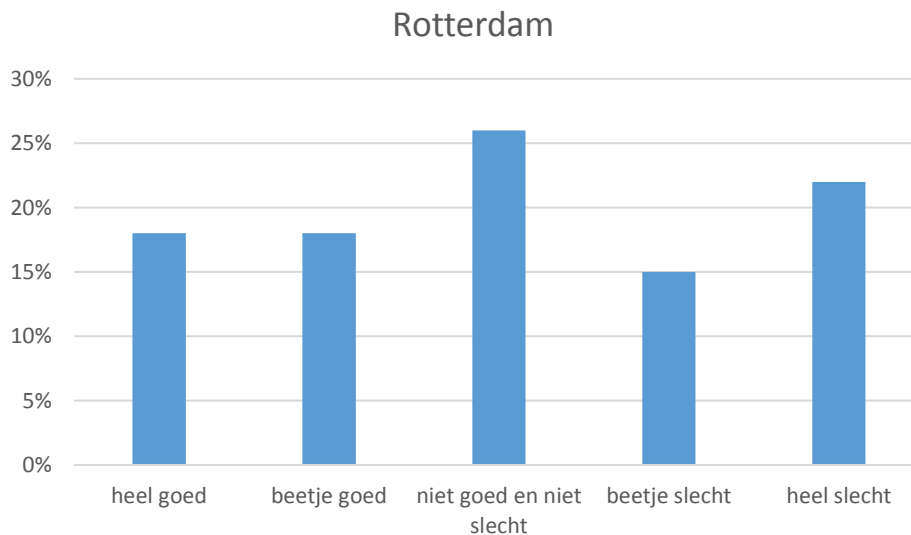
Figuur 14. Tevredenheid
N=27



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, de woning en het gezinsleven het meest tevreden. Er is weinig verschil in tevredenheid tussen respondenten van Budgetmaatjes 010 in Rotterdam 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=27



De antwoorden van de respondenten van Budgetmaatjes 010 komen overeen met die van de totale respondentengroep.

5. Samenvatting

Op 1 januari 2017 telde Rotterdam 634.660 inwoners of 319.780 huishoudens. Rotterdam heeft in Nederland het hoogste aandeel huishoudens met een laag inkomen, namelijk 15,3% (gegevens van 2016). Op het vlak van langdurige armoede staat Rotterdam van alle Nederlandse gemeenten op de tweede plaats van gemeenten met het hoogste percentage huishoudens dat langdurig onder de lage-inkomensgrens zit, namelijk 7,3%. De Rekenkamer Rotterdam stelt in 2017 dat meer dan 50.000 Rotterdamse huishoudens met schuldproblemen kampen, dat zijn meer dan 100.000 inwoners.

Sinds januari 2015 is één gemeentelijke ingang ingesteld tot schulddienstverlening, namelijk de Vraagwijzer. Bij de Vraagwijzer vindt een integrale intake plaats, met een diagnose op alle levensterreinen, en kunnen mensen worden doorverwezen. De eerste lijn bestaat uit welzijnsorganisaties, het wijkteam en de Vraagwijzer. De Kredietbank Rotterdam (KBR) wordt door de gemeente gezien als een tweedelijnsvoorziening waar burgers pas terecht kunnen na doorverwijzing van de eerste lijn. Bij de KBR kunnen Rotterdammers een aanvraag voor een schuldregeling indienen.

In juni 2016 is het 'Beleidsplan Schulddienstverlening Rotterdam 2016-2019' vastgesteld. Hierin wordt maatwerk bij het voorkomen en aanpakken van schulden genoemd, het vergroten van de financiële zelfredzaamheid en het belang van een integrale aanpak van schuldproblemen. De Rekenkamer Rotterdam publiceerde in 2017 een kritisch rapport over de effectiviteit van het Rotterdamse schulddienstverleningsbeleid. Het aantal Rotterdammers met problematische schulden wordt niet minder, onder ander doordat het bereik van de KBR voor een schuldregeling zeer beperkt is gebleken.

Er zijn verschillende maatschappelijke organisaties actief in Rotterdam op het gebied van armoede en schulden, door het aanbieden van inloopsprekuren, groepsondersteuning en/of individuele ondersteuning. De dienst thuisadministratie van Samen 010 heet 'Budgetmaatjes 010' en richt zich op inwoners van Rotterdammer & Capelle aan de IJssel die zich zorgen maken over de persoonlijke financiële situatie en met hulp weer voldoende financieel zelfredzaam kunnen worden. Budgetmaatjes 010 participeert in het onderzoek van het LSTA. 10 lokale organisaties hebben hulpvragers gevraagd tijdens de intake een vragenlijst in te vullen. De totale respondentengroep omvat 257 deelnemers. Deze bijlage Rotterdam bevat de resultaten van de 27 respondenten van Budgetmaatjes 010.

Alle respondenten van Budgetmaatjes 010 geven aan betalingsachterstanden of schulden te hebben. In de totale onderzoeksgroep gaf 17% van de respondenten aan geen betalingsachterstanden of schulden te hebben. Van de respondenten in Rotterdam geeft 48% aan een ernstige schuldsituatie te hebben, 44% een lichte en 7% geen schuldenproblematiek. De schuldsituatie lijkt ernstiger bij de respondenten van Budgetmaatjes 010 dan in de totale respondentengroep (van de 8 organisaties).

In Rotterdam geeft 73% van de respondenten als belangrijkste doel van de ondersteuning door een vrijwilliger het toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid. 27% geeft aan als belangrijkste doel schulden af te willen lossen en/of toegang te willen tot schuldhulpverlening/bewindvoering. Dit komt overeen met het beeld van de totale respondentengroep.

30% van de respondenten van Budgetmaatjes 010 geeft antwoorden op de stellingen waardoor zij 'positief of gezond financieel gedrag' lijken te vertonen. 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. Dat is ook terug te zien bij de respondenten van Budgetmaatjes 010.

Aan de respondenten is gevraagd de eigen vaardigheden in te schatten. Qua basisvaardigheden hebben respondenten het vaakst moeite met digitale vaardigheden en rekenen. Gemiddeld genomen

vindt 48% van de respondenten van Budgetmaatjes 010 van zichzelf dat hij/zij veel of voldoende kennis heeft en 44% beoordeelt dat hij/zij financiële vaardigheden heel goed of goed kan toepassen. Dit komt overeen met de totale respondentengroep.

Om inzicht te krijgen in de motivatie van een hulpvrager is gevraagd of iemand uit zichzelf heeft gezocht naar ondersteuning of is doorverwezen, en of de reden om ondersteuning te zoeken bij zichzelf of van buitenaf ligt. 38% van de respondenten van Budgetmaatjes 010 legt de reden voor het zoeken van hulp buiten zichzelf én is aangemeld door iemand anders. Deze groep lijkt het minst gemotiveerd om aan het eigen gedrag of vaardigheden te werken. 27% zoekt de reden om ondersteuning te vragen bij zichzelf en heeft zichzelf aangemeld.

Vaak spelen life events een rol in het ontstaan van of oplopen van financiële problemen. Deze kunnen een opeenstapeling van oorzaken hebben. Meerdere life events tegelijk kunnen iemands leven op de kop zetten of van invloed zijn op de inkomsten. 73% (19 van 26) van de respondenten van Budgetmaatjes 010 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. In de totale respondentengroep geeft 57% aan het afgelopen half jaar een life event te hebben meegemaakt.

Andere thema's die in dit onderzoek aan de orde komen zijn welbevinden en gezondheid. Gemiddeld genomen zijn de respondenten niet tevreden en niet ontevreden over de verschillende items. De antwoorden van de respondenten van Budgetmaatjes 010 komen overeen met die van 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.

