

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Situatie, beleid en interventies in Den Haag	2
2.1 Omvang armoede- en schuldenproblematiek	2
2.2 Beleid armoede en schulden	2
2.3 Interventies en vrijwilligers.....	3
2.4 Stek en Budgetmaatjes070	4
3. Onderzoeksdeelname Budgetmaatjes070	5
3.1 Onderzoeksmethode en respons	5
3.2 Onderzoeksvragen	5
4. Resultaten Budgetmaatjes070	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 38 Thuisadministratie hulpvragers van Budgetmaatjes070 die deelnemen aan het onderzoek.

1. Inleiding

Het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) is in 2015 gestart met onderzoek naar de resultaten van thuisadministratie. Lokale organisaties met een dienst thuisadministratie werden gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek, waaronder de organisatie Stek met het project Budgetmaatjes070 in Den Haag.

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 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, zoals naar voren gekomen in het onderzoek onder hulpvragers die ondersteund worden door een vrijwilliger van Budgetmaatjes070. 38 hulpvragers thuisadministratie van Budgetmaatjes070 hebben de eerste vragenlijst ingevuld, een respons van 41%. Bij het interpreteren van de onderzoeksresultaten moet rekening gehouden worden met de vertekening die op kan treden door de non-response.

Deze bijlage geeft Budgetmaatjes070 inzicht in de kenmerken van 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. In deze bijlage worden de resultaten vergeleken met 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 Den Haag

2.1 Omvang armoede- en schuldenproblematiek

Den Haag telde op 1 januari 2017 in totaal 525.745 inwoners¹ en 261.291 huishoudens. In 2016 was het aandeel huishoudens met een laag inkomen (inkomen onder de lage-inkomensgrens van € 1.030 per maand voor een alleenstaande, € 1.410 voor een paar zonder kinderen, € 1.940 voor een paar met twee minderjarige kinderen en voor een éénuoudergezin met twee minderjarige kinderen € 1.560) in Den Haag 14,1%². Den Haag staat daarmee op de 4^e plek van gemeenten met een laag inkomen. Rotterdam staat op 1 met 15,3%. Den Haag neemt ook de 6^e plek in als het gaat om het aandeel huishoudens met een langdurig laag inkomen, dit is 6,1%. Groningen staat in deze lijst op 1 met 7,4%.

In 2015 hadden 54.259 huishoudens in Den Haag een inkomen tot 110% van het Wettelijk sociaal minimum (Wsm). Dat is 21% van alle huishoudens in de gemeente Den Haag³. In 2013 waren dit 44.270 (17%) huishoudens. In stadsdelen Centrum, Laak en Escamp is het aandeel minimahuishoudens het hoogst.

Bijna 1 op de 5 huishoudens (18,1%) in Nederland heeft of loopt het risico op problematische schulden⁴. Omgerekend naar de gemeente Den Haag zijn dat 47.294 huishoudens. Volgens het Schuldenlab070 heeft de Haagse Rekenkamer berekend dat 30.000 mensen in Den Haag problematische schulden hebben en nog eens 60.000 inwoners het risico lopen die te krijgen⁵.

In 2014 was het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening 4.027⁶. De gemeente wijst in de programmabegroting 2015-2018 op de eigen verantwoordelijkheid van mensen bij het voorkomen en oplossen van schulden, en zet daarbij in op extra preventie om mensen hierbij te ondersteunen. Middels het wegwerken van wachtlijsten en het bieden van maatwerk wil de gemeente de schuldhulpverlening effectiever en preventiever maken⁷.

2.2 Beleid armoede en schulden

Het armoedebeleid van de gemeente Den Haag is erop gericht dat huishoudens met een laag inkomen zichzelf zo goed mogelijk kunnen redden door de gemeentelijke voorzieningen zo dichtbij mogelijk aan te bieden⁸. Dit gebeurt bijvoorbeeld via sociale wijkteams en maatschappelijke organisaties. In 2015 had slechts 2% van de minima van geen enkele regeling gebruikgemaakt. In de meeste gemeenten ligt dit aandeel rond de 20%⁹. Het bereik van Stichting Leergeld en de Ooievaarspas is het hoogst, respectievelijk 86% en 81%.

Meer dan 90.000 inwoners van Den Haag hebben een Ooievaarspas. De doelgroep zijn inwoners van Den Haag (en Rijswijk en Leidschendam-Voorburg) met een inkomen tot 130% van het minimumloon¹⁰. Het doel van de Ooievaarspas is om mensen met een laag inkomen door middel van kortingen deel te laten nemen aan sportieve, culturele en recreatieve activiteiten.

¹ https://denhaag.buurtmonitor.nl/jive?cat_open_code=c923&lang=nl

² De cijfers in deze paragraaf komen van CBS, Armoede en Sociale Uitsluiting 2018

³ De cijfers in deze paragraaf komen van KWIZ, Armoedemonitor 2016, gemeente Den Haag.

⁴ Panteia, 2015. Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden.

⁵ <http://schuldenlab070.nl/2017/11/23/eerste-helppdesk-geldzaken-geopend-in-laak/>

⁶ SZW opgave vragenlijst NVVK 2014 in Rekenkamer Den Haag, oktober 2015, Schuldhulpverlening. Gemeente Den Haag. Feitenrapport.

⁷ Programmabegroting Den Haag 2015, september 2014, p.69

⁸ <http://begroting.denhaag.nl/p6374/werk-inkomen-en-armoedebeleid>

⁹ <http://begroting.denhaag.nl/p6374/werk-inkomen-en-armoedebeleid#prestaties>

¹⁰ Informatie in deze paragraaf komt van https://denhaag.buurtmonitor.nl/jive/report?id=financien_concept2&

De langdurigheidstoelage, schoolkostenregeling en tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten zijn onderdeel van de Ooievaarsregeling.

Een andere regeling voor minimahuishoudens in den Haag is bijzondere bijstand, een extra inkomensvoorziening voor mensen die door een specifieke situatie een inkomen onder het minimumniveau hebben¹¹.

De gemeente ondersteunt organisaties, zoals welzijns- en vrijwilligersorganisaties, woningcorporaties en scholen, waar mensen met financiële problemen terecht kunnen voor ondersteuning, onder andere bij het herkennen van financiële problemen. De gemeente Den Haag geeft gratis cursussen, workshops en trainingen over het voorkomen van schulden of over schuldhulpverlening¹², voor hulpvragers, voor beroepskrachten en vrijwilligers. De welzijnsorganisaties vormen een belangrijke schakel tussen formele en informele hulpverlening¹³.

Bij de Servicepunt XL kunnen mensen terecht voor gratis advies en informatie over werk, inkomen, zorg, participatie en welzijn of hulp bij formulieren invullen en ordenen van post en administratie. Er zijn Servicepunten XL in alle stadsdelen¹⁴.

Mensen met problematische schulden kunnen zich bij de gemeente aanmelden via de Advies- en informatiebalie in stadsdeelkantoor Centrum en Escamp of via de Klantenservice SZW¹⁵. Na een oriënterend gesprek waarin de (schulden)situatie wordt besproken, volgt een voorlichtingsbijeenkomst. De volgende stap is het stabiliseren van de financiële situatie.

Op het gebied van Schuldhulpverlening richt het beleid van de gemeente Den Haag zich op 4 pijlers¹⁶:

Pijler 1: Preventie en vroegsignalering van schulden, en door nazorg de kans op terugval verminderen. De gemeente richt zich op preventie en samenwerken met het onderwijs, ten behoeve van jongeren die binnenkort 18 jaar worden. Samen met de woningcorporaties werkt de gemeente aan de vermindering van het aantal huisuitzettingen door huurachterstanden vroeger te signaleren en aan te pakken. Ook de sociale kredietverlening (herfinanciering van kleinere schulden) van de Gemeentelijke Kredietbank is een instrument in de preventieve schuldhulp.

Pijler 2: Stabilisatie. Financiële problemen beheersbaar maken door inkomsten en uitgaven in evenwicht te brengen en te houden.

Pijler 3: Schuldregeling voor mensen met problematische schulden.

Pijler 4: Innovatie en jongeren. Nieuwe manieren om de schuldenproblematiek aan te pakken. Met verschillende partners in de gemeente Den Haag is het Schuldenlab070 ontwikkeld, waarin innovatieve aanpakken worden uitgetoetst¹⁷. Projecten binnen het Schuldenlab070 zijn het Sociaal Hospitaal, de Incassovrije wijk (Amargi), de FikksApp, de Helpdesk Geldzaken en het Jongeren Perspectief Fonds¹⁸.

2.3 Interventies en vrijwilligers

Op het gebied van inloop, kunnen mensen met vragen zowel terecht bij de gemeente als bij wijkcentra van lokale organisaties. Er zijn 19 servicepunten/wijkcentra voor vragen over de administratie of het invullen van formulieren. Het Rode Kruis Den Haag, SchuldHulpMaatje Den Haag, Humanitas afdeling Haaglanden en de vrijwilligersorganisatie Stek hebben eigen inloopsprekuren. Vanuit het Schuldenlab070 is in november 2017 een inloopsprekuren geopend de 'Helpdesk Geldzaken'¹⁹.

¹¹ <http://begroting.denhaag.nl/p6374/werk-inkomen-en-armoedebeleid#prestaties>

¹² <https://www.denhaag.nl/nl/werk-bijstand-en-uitkering/hulp-bij-schulden/cursussen-en-workshops-over-geld-en-administratie.htm>

¹³ <http://begroting.denhaag.nl/p6374/werk-inkomen-en-armoedebeleid#prestaties>

¹⁴ <https://www.socialekaartdenhaag.nl/aanbod/13343/servicepunt-xl>

¹⁵ <https://www.denhaag.nl/en/general/schuldhulpverlening-aanvragen.htm>

¹⁶ Schuldhulpverlening in Den Haag. Publieksversie beleidsplan schuldhulpverlening in Den Haag 2016-2019.

¹⁷ <http://schuldenlab070.nl/>

¹⁸ <https://www.omroepwest.nl/nieuws/3159924/Gemeente-Den-Haag-koopt-schulden-jongeren-op>

¹⁹ <https://helpdeskgeldzaken.nl/>

Ook op het gebied van projecten waarbij vrijwilligers worden ingezet om mensen met administratieve en/of financiële vragen en problemen te ondersteunen zijn verschillende organisaties actief. Humanitas en het Rode Kruis profileren zich in Den Haag voor ondersteuning bij de administratie en financiën. SchuldHulpMaatje en Stek ondersteunen mensen met schulden. Op de sociale kaart van de gemeente Den Haag²⁰ worden naast deze organisaties ook genoemd: ANBO, ondersteuning voor ouderen (leden) en 't Gilde²¹, ondersteuning bij thuisadministratie.

Nieuwe initiatieven in de gemeente Den Haag zijn Amargi²², 'een vereniging van mensen die zich met elkaar willen bevrijden van geldzorgen' en Fikks, waarbij vrijwilligers (buddy's) worden ingezet. Zij ondersteunen mensen met financiële problemen bij het krijgen van inzicht in de financiën, het doen van betalingen en het wegwerken van achterstanden. Bij Fikks werken publieke en private partners samen om innovatieve oplossingen voor schulden en armoede te ontwikkelen. In 2017 is de testfase van de FikksApp gestart²³.

2.4 Stek en Budgetmaatjes070

Stek, Stichting voor stad en kerk, voert verschillende projecten uit in Den Haag en directe omgeving. De belangrijkste opdrachtgever is de Protestantse Diaconie van Den Haag, maar ook de Gemeente Den Haag, kerkelijke organisaties en verschillende fondsen zijn opdrachtgevers. In het project Budgetmaatjes070 worden inwoners van Den Haag die om welke reden ook in de schulden zijn geraakt en daar uit willen komen, ondersteund door geschoolde vrijwilligers.

De intakegesprekken met nieuwe hulpvragers worden gedaan door vrijwillige intakekers. Zij hebben na de basistraining (voor alle vrijwilligers) een training gevolgd over het voeren van een intake en het koppelen van een hulpvrager aan een vrijwilliger.

De basistraining voor vrijwilligers bestaat uit een tweedaagse introductietraining en een training bij de gemeente Den Haag. Iedere twee maanden is er onder leiding van een van de coördinatoren een intervisie-avond. Hier kunnen vrijwilligers hun ervaringen en problemen bespreken en van elkaar horen hoe ondersteuningstrajecten gaan. De ondersteuning richt zich zowel op praktische als sociale aspecten. Onder praktische ondersteuning wordt het stimuleren van het oplossend vermogen en het ontwikkelen van de administratieve vaardigheden van de hulpvrager verstaan. Sociale ondersteuning betekent het opbouwen van een vertrouwensband. Deze vertrouwensband geeft de mogelijkheid om de hulpvrager te coachen richting gedragsverandering in het omgaan met geld. Daarnaast kan een deel van de oplossing gevonden worden in het versterken of beter benutten van het sociale netwerk.

Na een jaar wordt de ondersteuningsperiode in principe afgesloten.

²⁰ <https://www.socialekaartdenhaag.nl/aanbod/11376/administratieve-ondersteuning>

²¹ http://www.gildedenhaag.nl/individueel_advies.php

²² <http://amargi.nl/>

²³ <http://schuldenlab070.nl/project/fikksapp/> of www.wijgaanhetfikksen.nl

3. Onderzoeksdeelname Budgetmaatjes070

3.1 Onderzoeksmethode en respons

Budgetmaatjes070 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. 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 38 respondenten die een vragenlijst invulden, vulden 22 zelf de lijst in, zonder ondersteuning. 3 respondenten vulden de lijst in met hulp van een vrijwilliger bij een enkele vraag en voor 12 werd de hele vragenlijst met hulp van een vrijwilliger ingevuld. Voor 1 respondent is de hele vragenlijst vertaald.

De vragenlijst is aan alle hulpvragers in de periode voorgelegd. De non-respons komt doordat hulpvragers om uiteenlopende redenen niet deel wilden nemen aan het onderzoek.

Tabel 1. Deelname en respons Budgetmaatjes070

Deelnemende dienst thuisadministratie	Respondenten	Periode deelname onderzoek	Totaal trajecten deze periode ²⁴	Respons-percentage
Budgetmaatjes070	38	Januari 2016 – augustus 2017 (20 mnd.)	92	41%

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 Budgetmaatjes070 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.

²⁴ Gegevens gekregen op 19 september 2017 van vrijwillige medewerker Budgetmaatjes070.

4. Resultaten Budgetmaatjes070

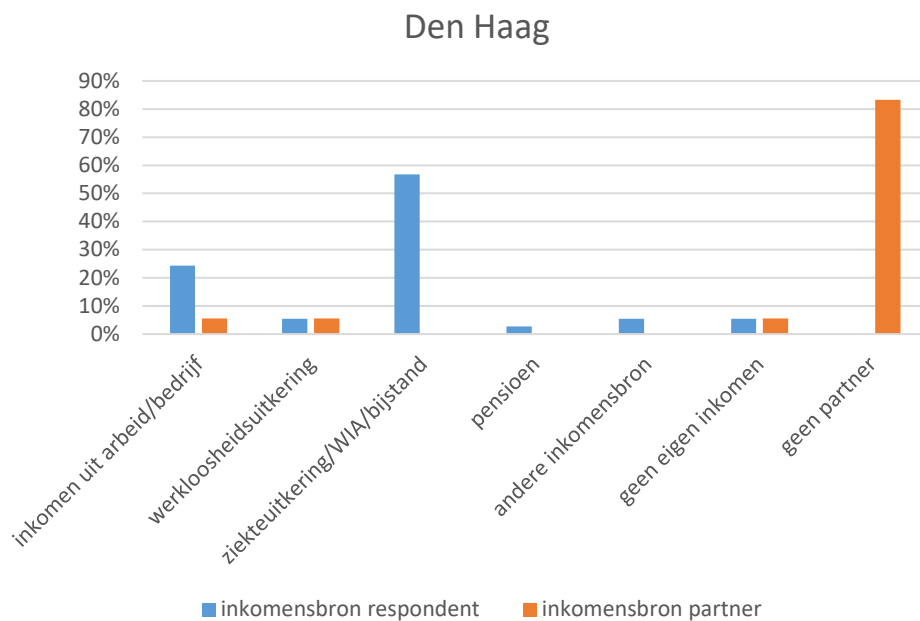
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek beschreven voor het Thuisadministratie-project Budgetmaatjes070 in Den Haag.

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

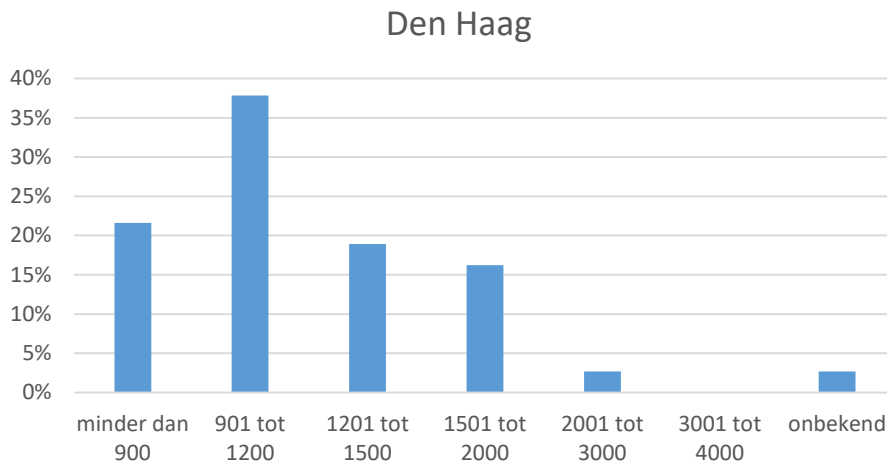
N=38 en N=36



Een zeer groot gedeelte van de respondenten (83%) heeft geen partner waarmee zij samen wonen en inkomsten delen. Dit percentage ligt hoger dan in de totale respondentengroep (67%).

Meer dan 55% van de respondenten van Budgetmaatjes070 heeft een laag tot zeer laag inkomen van € 1.200 per maand of lager.

Figuur 2. Netto inkomsten
N=37

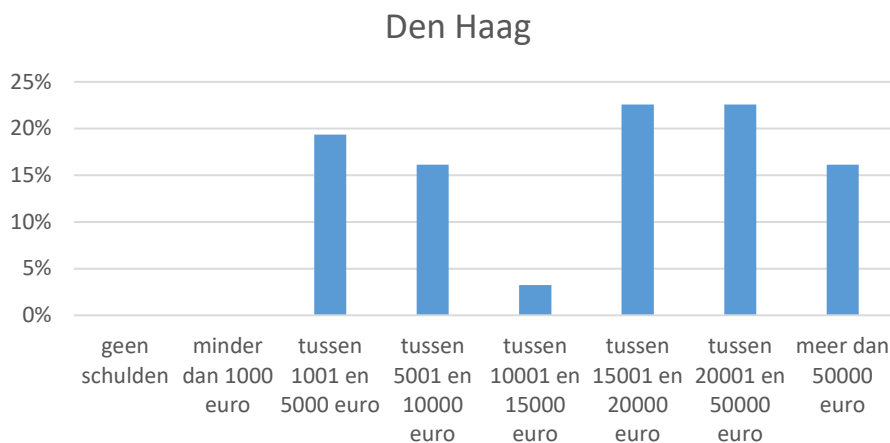


60% van de respondenten (22 van 37) heeft de toeslagen bij het huishoudinkomsten opgeteld, 40% niet. Eén respondent heeft geen antwoord gegeven op de vraag of toeslagen meegerekend zijn met de netto inkomsten.

4.2 Schulden en schuldsituatie

In het onderzoek is gevraagd naar de hoogte van de betalingsachterstanden en schulden. Alle respondenten van Budgetmaatjes070 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=37



Meer dan 62% van de respondenten heeft een schuld van meer dan € 15.000. Dat ligt fors hoger dan in het totale beeld, waarin nog geen 30% meer dan € 15.000 aan schulden heeft.

73% van de respondenten van Budgetmaatjes070 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 3% 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.

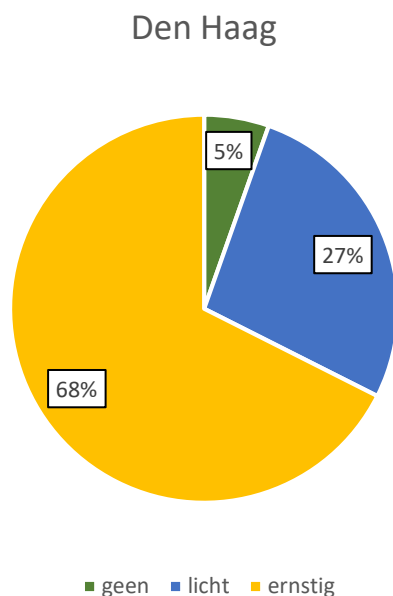
Categorie 3: Ernstige schuldsituatie

De respondent heeft regelmatig huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald, is aangemeld bij ZiN²⁵ 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

N=37



Van de respondenten van Budgetmaatjes070 heeft 68% een ernstige schuldsituatie, 27% een lichte en 5% geen schuldenproblematiek. Vergeleken met het totale beeld, waar 46% een ernstige schuldsituatie, 37% een lichte en 17% geen schuldenproblematiek heeft, hebben de respondenten in Den Haag over het algemeen een ernstigere schuldsituatie. Opvallend is dat alle hulpvragers aangeven betalingsachterstanden of schulden te hebben. Toch geven 2 respondenten (5%) aan 'geen schuldsituatie' te hebben. De ene respondent zit in de WSNP. De andere geeft aan een schuld van € 20.000 tot € 50.000 te hebben, maar geen van de gebeurtenissen die de schuldsituatie in kaart brengen te hebben meegemaakt.

²⁵ Per 1 januari 2017 heeft het CAK de regeling wanbetalers overgenomen van het Zorginstituut Nederland (ZiN).

4.3 Financieel gedrag

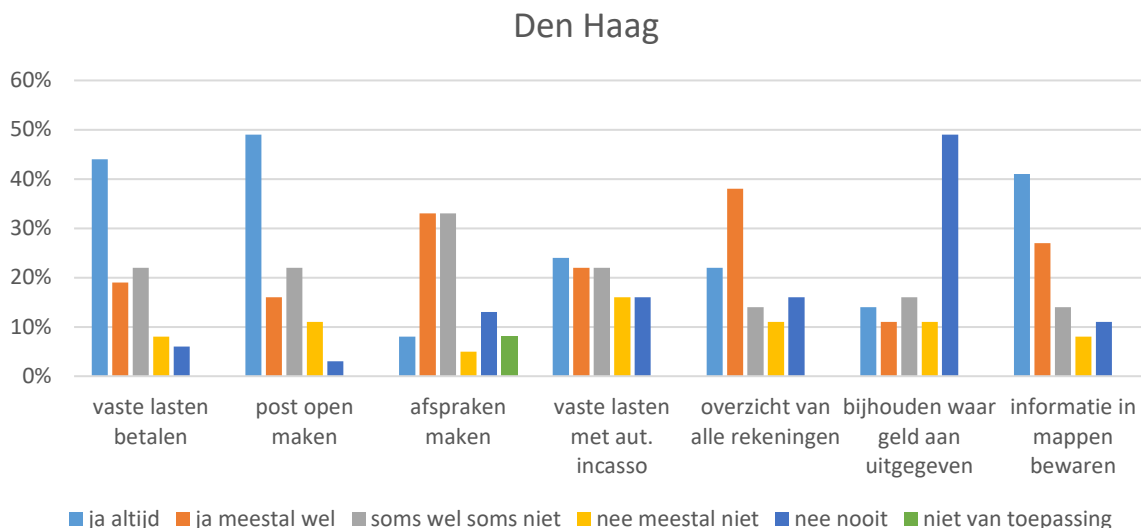
De respondenten konden op een 5-punts Likert schaal aangeven of ze 'altijd', 'meestal wel', 'soms wel, soms niet', 'meestal niet' of 'nooit' het gedrag van onderstaande stellingen toepassen. Zij konden ook aangeven dat de stelling 'niet van toepassing' was. De stellingen geven inzicht in iemands financiële 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 Budgetmaatjes070 zien.

Figuur 5. Financieel gedrag

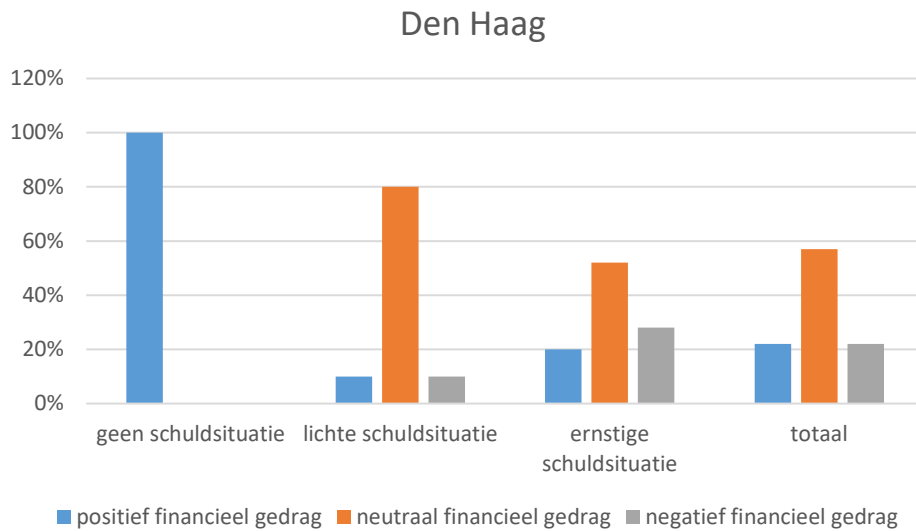
N=36



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. 22% van de respondenten geven 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 Budgetmaatjes070 valt 57% 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 22% van de respondenten van Budgetmaatjes070. Respondenten van Budgetmaatjes070 beoordelen hun financiële gedrag over het algemeen negatiever dan in de totale respondentengroep (32% positief of gezond financieel gedrag, 47% geen gezond, maar ook geen ongezond financieel gedrag en 21% negatief of ongezond financieel gedrag).

Figuur 6. Financieel gedrag en schuldsituatie
N=37

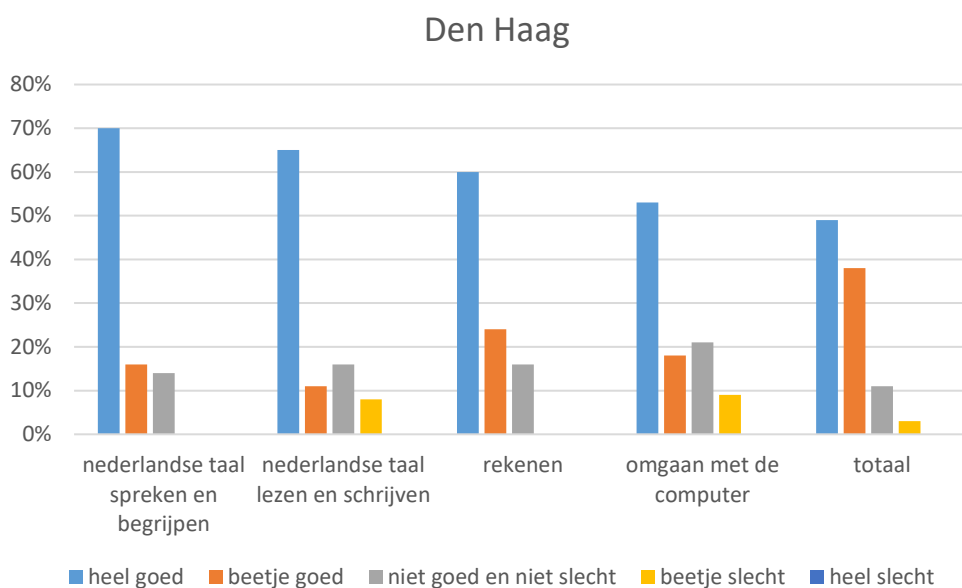


Het financieel gedrag verschilt voor de 3 groepen respondenten zonder, met een lichte of met een ernstige schuldsituatie. Hoe ernstiger de schuldsituatie is, hoe ongezonder of negatiever het financieel gedrag.

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=37



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.

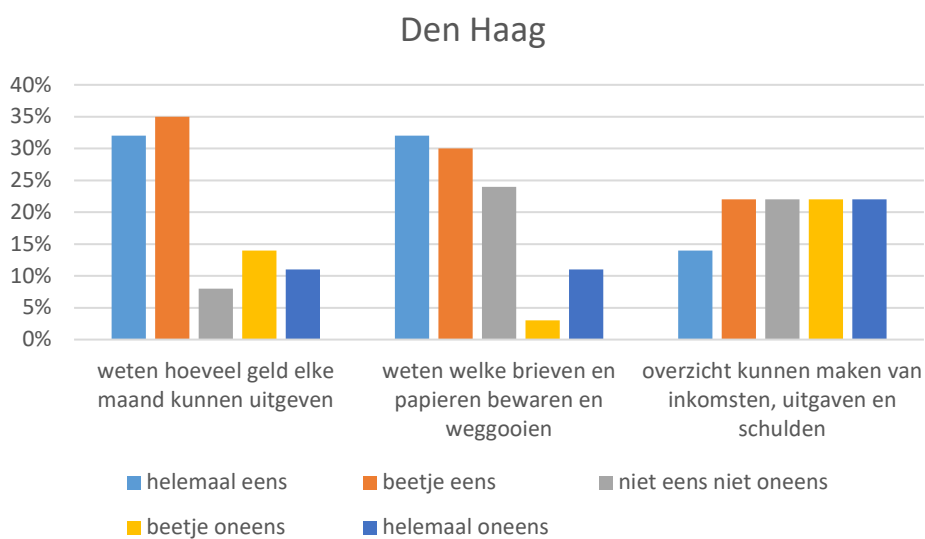
De stellingen die de kennis van financiële vaardigheden inzichtelijk maken zijn:

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=37



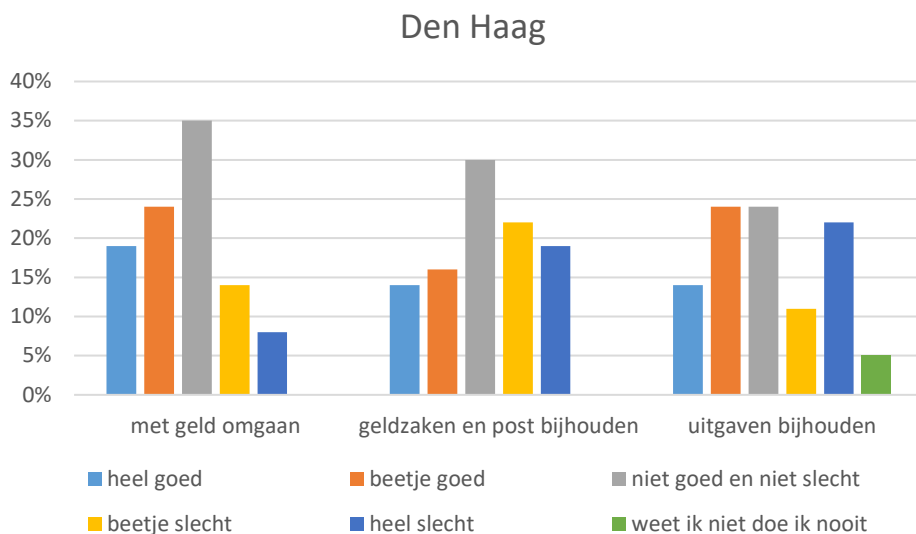
Gemiddeld genomen vindt 46% van de respondenten van Budgetmaatjes070 van zichzelf dat hij/zij veel of voldoende kennis heeft, 30% gemiddeld 'niet mee eens en niet mee oneens' en 24% vindt dat hij/zij weinig of onvoldoende kennis heeft. Dit komt overeen met de totale respondentengroep (45% veel of voldoende 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=37



Voor respondenten van Budgetmaatjes070 geldt dat gemiddeld 30% voor zichzelf beoordeelt dat hij/zij financiële vaardigheden heel goed of goed kan toepassen, 35% antwoordt neutraal en 35% beoordeelt voor zichzelf dat hij/zij financiële vaardigheden slecht of heel slecht kan toepassen.

Voor het totale aantal respondenten geldt dat gemiddeld 42% 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

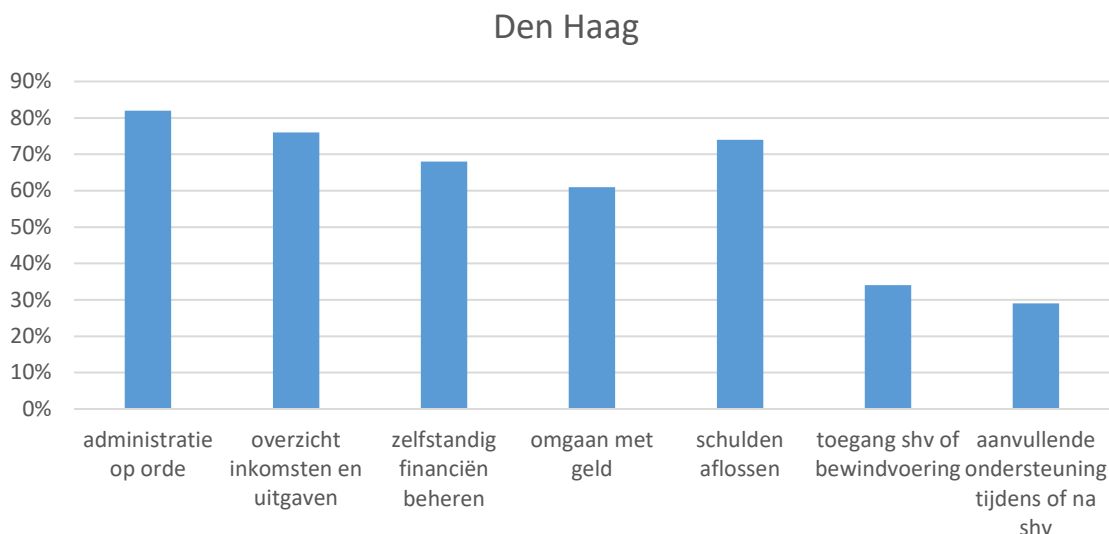
Respondenten konden in de vragenlijst onder 'doel van de ondersteuning' meerdere opties aankruisen, namelijk:

- 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 Budgetmaatjes070 weergegeven.

Figuur 10. Doel van de ondersteuning
N=37

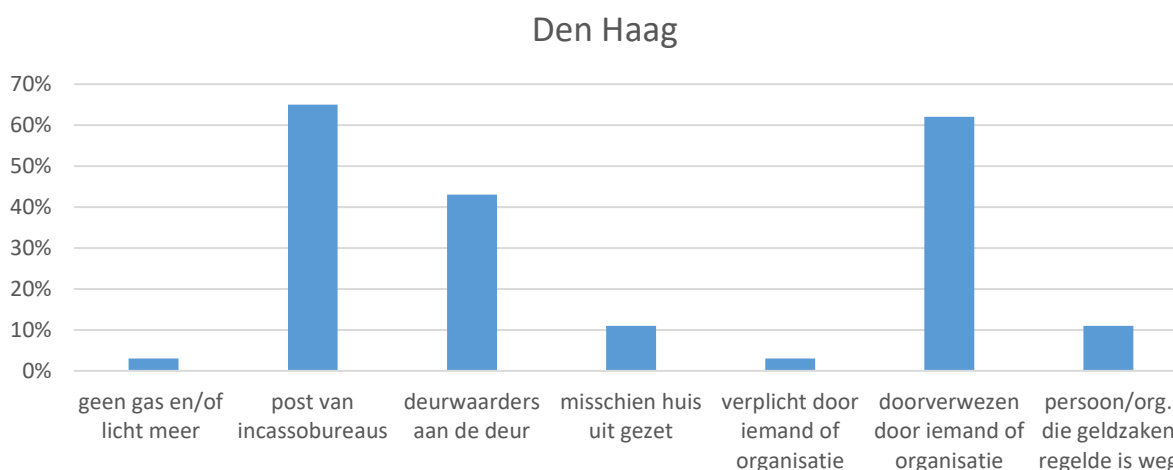


De vraag naar het belangrijkste doel van de ondersteuning was een open vraag. De antwoorden op de open vraag zijn onderverdeeld in 2 categorieën, namelijk ‘toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid’ en ‘schulden aflossen/toegang tot schuldhulpverlening/bewindvoering’. Na analyse van de antwoorden blijkt dat in 57% van de respondenten van Budgetmaatjes070 als belangrijkste doel geeft toe te willen werken naar financiële (zelf)redzaamheid. 43% geeft aan als belangrijkste doel schulden af te willen lossen en/of toegang te willen tot schuldhulpverlening of bewindvoering. Dit laatste percentage is hoger dan voor de totale respondentengroep (72% toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid; 28% schulden aflossen en/of toegang te willen tot schuldhulpverlening of bewindvoering). Een verklaring hiervoor kan zijn dat het project Budgetmaatjes070 zich specifiek richt op mensen met problematische of complexe schulden.

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=37



In figuur 11. zijn de items en percentages voor de respondenten van Budgetmaatjes070 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. Hier ligt de reden om ondersteuning te vragen of bij de hulpvrager, die het nu zelf moet oppakken, of buiten de hulpvrager, als een andere persoon/organisatie gezocht moet 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'. 34% van de respondenten van Budgetmaatjes070 (12 van 35) zocht de reden bij zichzelf, 66% (23 van 35) 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 Budgetmaatjes070 heeft 29% (10 van 35), al dan niet na doorverwijzing, zichzelf aangemeld. 71% (25 van 35) 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 Budgetmaatjes070

Reden			Aangemeld		Totaal
			zelf	door ander	
	zelf probleem	Aantal	4	8	12
		%	11%	23%	24%
	probleem buiten zelf	Aantal	6	17	23
		%	17%	49%	66%
Totaal		Aantal	10	25	35
		%	29%	71%	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 (4 van de 35, 11%). De tweede en derde groep zijn hulpvragers die zichzelf hebben aangemeld en de reden om nu ondersteuning te vragen buiten zichzelf zoeken (6 van 35, 17%) en hulpvragers die zijn aangemeld door een andere organisatie of iemand anders en de reden om nu ondersteuning te vragen bij zichzelf zoeken (8 van 35, 23%). De vierde groep hulpvragers, die zijn aangemeld en de reden buiten zichzelf leggen (17 van 35, 49%), lijkt het minst gemotiveerd. Bij de eerste groep is de motivatie om de problemen en situatie aan te pakken het grootst, bij de laatste groep het kleinst.

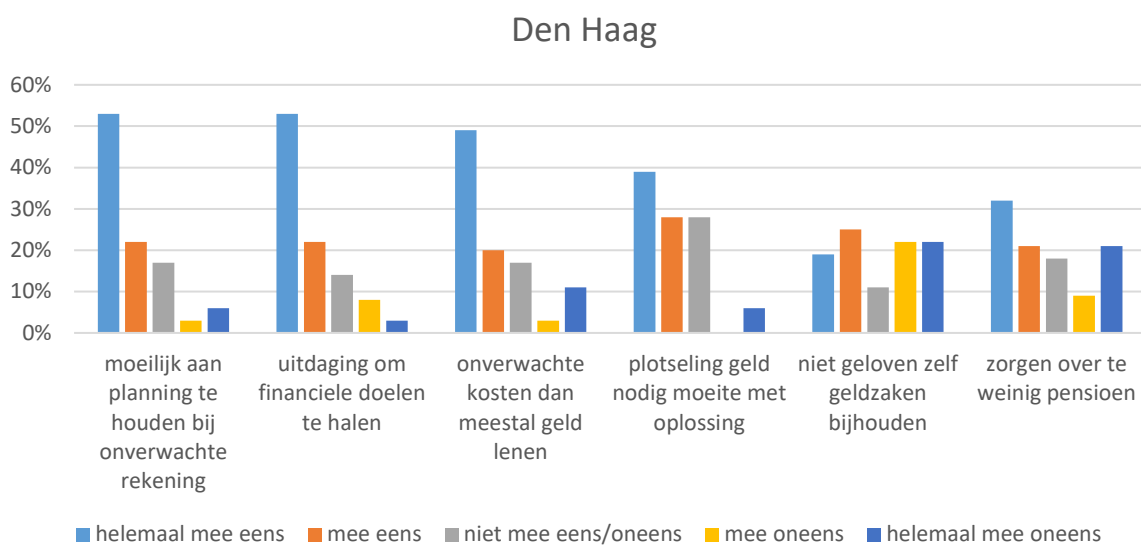
Het meten en analyseren van motivatie is ook van belang voor het verdere verloop van het traject en het onderzoek. De verwachting is dat sterker gemotiveerde hulpvragers beter in staat zijn hun financieel gedrag te veranderen dan minder sterk gemotiveerde hulpvragers. Motivatie veroorzaakt geen ander gedrag, maar is een voorwaarde voor bepaald gedrag, net als het hebben van de 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 Budgetmaatjes070 weergegeven.

Figuur 12. Financiële self efficacy
N=36



Het grootste gedeelte van de respondenten van Budgetmaatjes070 is het gemiddeld genomen eens met de stellingen die de financiële self efficacy in kaart brengen. Dat betekent een laag vertrouwen in eigen financiële kunnen. De respondenten hebben een lager vertrouwen in eigen kunnen dan in het de gehele respondentengroep.

4.7 Individuele en huishoudenkenmerken

In deze paragraaf wordt gekeken naar geslacht, leeftijd en geboorteland (en geboorteland vader en moeder) van de respondenten van Budgetmaatjes070. 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. Individuele en huishoudkenmerken respondenten Budgetmaatjes070

	Huishoudkenmerken	Frequentie			Percentage		
			vader	moeder		vader	moeder
Geslacht (N=38)	Man	12			32		
	Vrouw	26			68		
Leeftijd: (N= 37)	≤ 25 jaar	2			5		
	26 – 35 jaar	13			35		
	36 – 45 jaar	10			27		
	46 – 55 jaar	3			8		
	56 – 65 jaar	8			22		
	≥ 66 jaar	1			3		
Geboorteland respondent, vader, moeder (N= 37)	Nederland	17	13	11	46	35	30
	Turkije of Marokko	1	2	2	3	5	5
	Suriname en Antillen	6	7	8	16	19	22
	Ander Europees land	4	5	7	11	14	19
	Ander land buiten Europa	9	10	9	24	27	24
Opleidings- niveau (N=37)	Geen/basisschool	8			21		
	Laag opgeleid	11			30		
	Middelbaar opgeleid	10			27		
	Hoog opgeleid	8			22		
Burgerlijke staat (N=36)	Ongehuwd	17			47		
	Gehuwd	3			8		
	Gescheiden of in scheiding	13			36		
	Weduwe of weduwnaar	3			8		
Huishoud- samenstelling (N=36)	Eenpersoonshuishouden	16			44		
	Paar zonder kinderen	1			3		
	Paar met kind(eren)	3			8		
	Eenoudergezin met kind(eren)	14			39		
	Anders (met vader/moeder/ gemeen- schappelijke huishouding)	2			6		
	Koop of huurhuis (N=36)	Koophuis	1			3	
Huurhuis		35			97		

Meer vrouwen dan mannen namen deel aan het onderzoek. De jongste deelnemer van Budgetmaatjes070 is 22 jaar en de oudste 76 jaar, 62% is tussen de 26 en 45 jaar.

Minder dan de helft van de respondenten (46%) is geboren in Nederland. Dat is minder dan in de totale respondentengroep (69% geboren in Nederland). Ook de ouders van het grootste deel van de respondenten zijn niet in Nederland geboren.

In dit rapport wordt de indeling in opleidingsniveau gehanteerd die ook door het CBS²⁶ 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

²⁶ <https://www.cbs.nl/nl-nl/artikelen/nieuws/2008/16/bijna-evenveel-hoogopgeleide-als-laagopgeleide-nederlanders/opleidingsniveau>

met hbo bachelor, hbo master, wo bachelor, wo master. Iets meer dan de helft van de respondenten van Budgetmaatjes070 (51%) is laag opgeleid, tegenover 71% in het totale beeld.

36% van de respondenten van Budgetmaatjes070 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 is 8% weduwe of weduwnaar.

44% van de respondenten van Budgetmaatjes070 woont alleen. Voor de totale respondentengroep is dat 43%.

In 47% van de huishoudens wonen kinderen (41% voor totale respondentengroep).

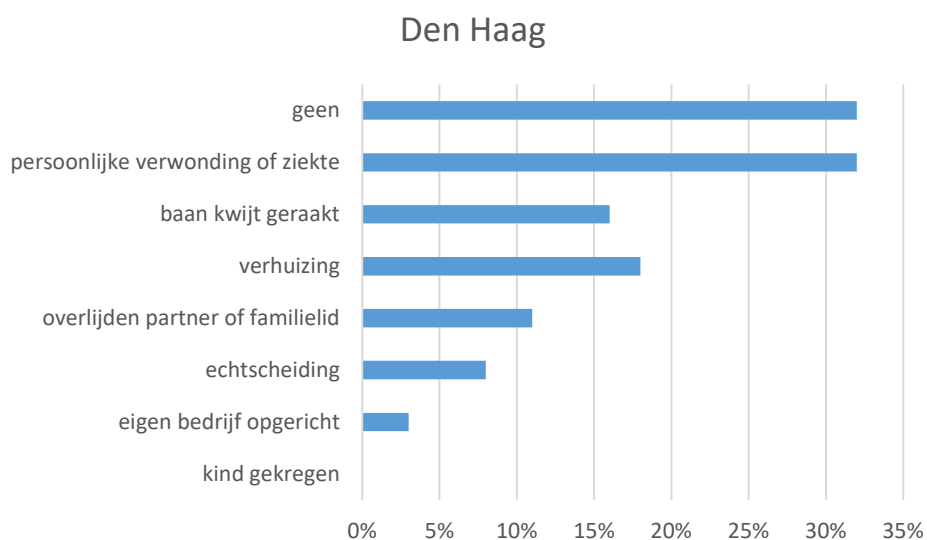
Van de 17 gezinnen met kinderen wonen er 9 met 1 kind, 7 met 2 kinderen en 1 met 3 kinderen.

4.8 Levensgebeurtenissen

Vaak spelen life events een rol in 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=38



32% (12 van 38) van de respondenten van Budgetmaatjes070 geeft als antwoord het afgelopen half jaar geen van genoemde gebeurtenissen te hebben meegemaakt.

68% (26 van 38) van de respondenten geeft 1 of meerdere antwoorden op de vraag of zij afgelopen half jaar een life event hadden meegemaakt, waarbij persoonlijke verwonding of ziekte de boventoon voert, net als in de totale respondentengroep.

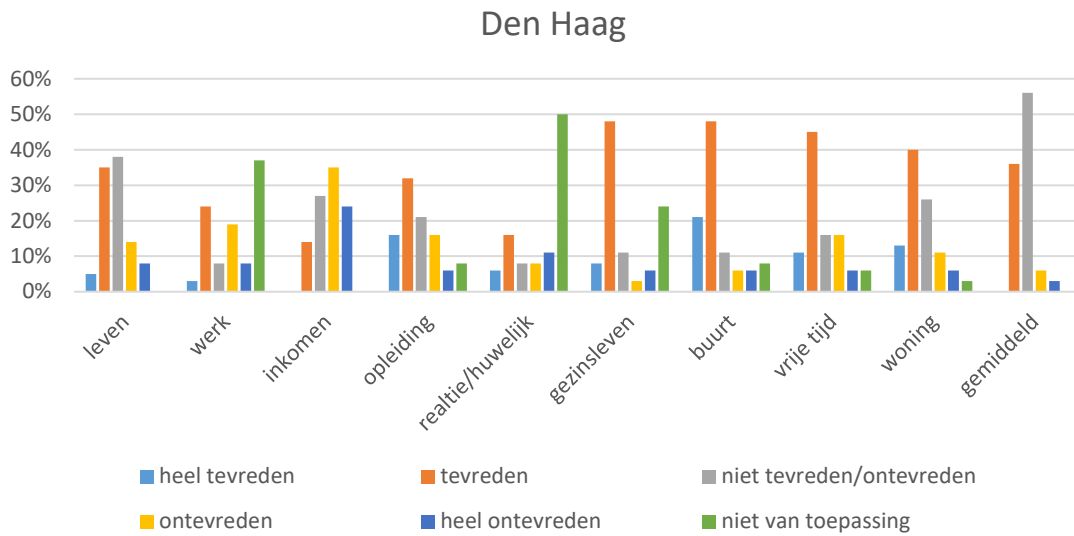
In de totale respondentengroep geeft 57% aan het afgelopen half jaar een life event te hebben meegemaakt.

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 de respondenten van Budgetmaatjes070 weer.

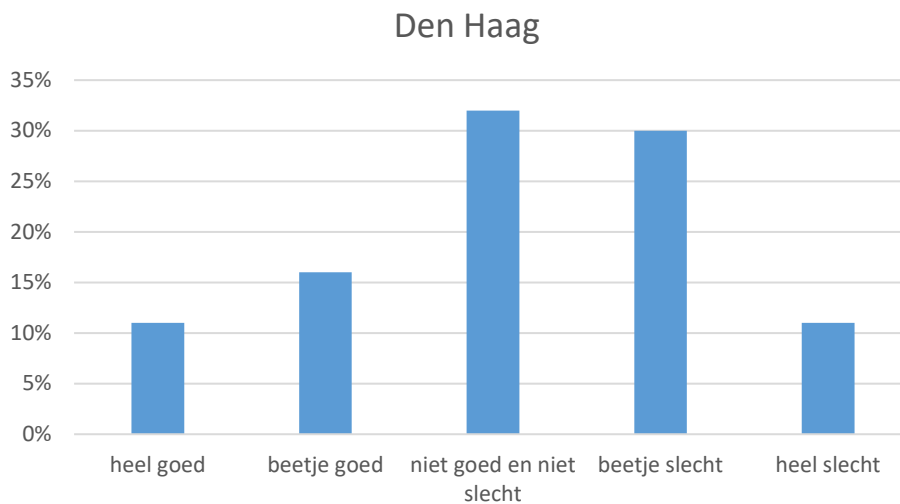
Figuur 14. Tevredenheid
N=36



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 Budgetmaatjes070 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= 37



Uit de antwoorden van deze respondenten komt een beeld naar voren van een slechtere gezondheid ten opzichte van de totale respondentengroep.

5. Samenvatting

Op 1 januari 2017 telde Den Haag 525.745 inwoners en 261.291 huishoudens. In 2016 was het aandeel huishoudens met een laag inkomen in Den Haag 14,1%. Het aandeel huishoudens met een langdurig laag inkomen is 6,1%. Volgens het Schuldenlab070 heeft de Haagse Rekenkamer berekend dat 30.000 mensen in Den Haag problematische schulden hebben en nog eens 60.000 inwoners het risico lopen die te krijgen. In 2014 was het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening 4.027.

Het armoedebeleid van de gemeente Den Haag is erop gericht dat huishoudens met een laag inkomen zichzelf zo goed mogelijk kunnen redden door de gemeentelijke voorzieningen zo dichtbij mogelijk aan te bieden. Dit gebeurt bijvoorbeeld via sociale wijkteams en maatschappelijke organisaties, servicepunten en inloopsprekuren in de wijk en regelingen voor minima. In 2015 heeft 2% van de minima van geen enkele regeling gebruikgemaakt.

Op het gebied van Schuldhulpverlening richt het beleid van de gemeente Den Haag zich op 4 pijlers: 'preventie, vroegsignalering en nazorg', 'stabilisatie', 'schuldberegeling voor mensen met problematische schulden' en 'innovatie en jongeren, nieuwe manieren om de schuldenproblematiek aan te pakken'.

In de gemeente Den Haag zijn meerdere organisaties actief die vrijwilligers inzetten om mensen met administratieve en/of financiële problemen te ondersteunen.

Stek participeert met het project Budgetmaatjes070 in het onderzoek van het LSTA, waarbij 10 lokale organisaties hulpvragers hebben gevraagd tijdens de intake een vragenlijst in te vullen. De totale respondentengroep omvat 257 deelnemers. Deze bijlage bevat de resultaten van de 37 respondenten van Budgetmaatjes070.

De situatie van de respondenten is over het algemeen complexer/ernstiger dan in de totale respondentengroep. Alle respondenten van Budgetmaatjes070 geven aan betalingsachterstanden of schulden te hebben, tegen 83% van de totale respondentengroep.

Van de respondenten in de totale onderzoeksgroep heeft 46% een ernstige schuldsituatie, 37% een lichte en 17% geen schuldenproblematiek. Bij de respondenten van Budgetmaatjes070 is veel vaker sprake van een ernstige schuldsituatie, namelijk bij 68%. Meer dan 62% van de respondenten heeft een schuld van meer dan € 15.000. Dat ligt fors hoger dan in het totale beeld, waarin nog geen 30% meer dan € 15.000 aan schulden heeft. 73% van de respondenten van Budgetmaatjes070 heeft al langer dan 2 jaar schulden.

Respondenten van Budgetmaatjes070 beoordelen hun financiële gedrag over het algemeen negatiever dan in de gehele onderzoeksgroep.

57% van de respondenten geeft als belangrijkste doel van de ondersteuning het toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid. 43% geeft aan als belangrijkste doel schulden af te willen lossen en/of toegang te willen tot schuldhulpverlening/bewindvoering. Dit laatste percentage ligt hoger dan in de totale respondentengroep (28%). Een verklaring hiervoor kan zijn dat het project Budgetmaatjes070 zich specifiek richt op mensen met problematische of complexe schulden.

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 bij een oorzaak van buitenaf ligt. 49% van de respondenten van Budgetmaatjes070 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 en/of vaardigheden te werken. Deze groep is groter dan in de totale respondentengroep (39%). 11% zoekt de reden om ondersteuning te vragen bij zichzelf en heeft zichzelf aangemeld. Deze groep lijkt het meest gemotiveerd. In de totale respondentengroep is deze groep groter (23%).

De respondenten van Budgetmaatjes070 hebben een lager vertrouwen in eigen kunnen dan in het de gehele onderzoeksgroep.

Vaak spelen life events een rol in het ontstaan van of oplopen van financiële problemen. 68% van de respondenten van Budgetmaatjes070 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 Budgetmaatjes070 komen overeen met die van de totale respondentengroep. De respondenten in Den Haag geven over het algemeen aan dat hun gezondheid slechter is dan in het totale beeld.

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

