



# EVALUATIE VAN HET VASTE LASTEN PAKKET

Onderzoek naar de ervaring en beleving van deelnemers



# Evaluatie van het Vaste Lasten Pakket

Onderzoek naar de ervaring en beleving van deelnemers

## April 2021

Eline Maussen  
Koen Otte  
Danielle Lako  
Tamara Madern



Lectoraat Schulden en Incasso, Hogeschool Utrecht  
Kenniscentrum Sociale Innovatie

*Bezoekadres:*  
Padualaan 101  
3584 CH Utrecht

*Postadres:*  
Postbus 85397  
3508 AJ Utrecht

*Telefoon:* 088 – 481 92 22  
*E-mail:* [ksi@hu.nl](mailto:ksi@hu.nl)



Lectoraat Armoede Interventies, Hogeschool van Amsterdam  
Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie

*Bezoekadres:*  
Wibautstraat 5a  
1091 GH Amsterdam

*Postadres:*  
Postbus 2171  
1000 CD Amsterdam

*Telefoon:* 06 2115 7599  
*E-mail:* [akmi@hva.nl](mailto:akmi@hva.nl)

*Deze verkenning is uitgevoerd door de lectoraten Schulden en Incasso van Hogeschool Utrecht en Armoede Interventies van Hogeschool van Amsterdam voor Stichting Vaste Lasten Pakket.*

# Inhoudsopgave

<b>Managementsamenvatting</b>	<b>6</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>7</b>
1.1 Aanleiding Vaste Lasten Pakket	7
1.2 Ontwikkeling Vaste Lasten Pakket	7
1.3 Inhoud Vaste Lasten Pakket	7
1.4 Het onderzoek	9
<b>2 Starten met het Vaste Lasten Pakket</b>	<b>10</b>
2.1 Selectie deelnemers aan interviews	10
2.2 Achtergrondinformatie geïnterviewden	10
2.3 De weg naar het Vaste Lasten Pakket	10
2.4 Het intakegesprek	10
<b>3 Deelnemen aan het Vaste Lasten Pakket</b>	<b>12</b>
3.1 Redenen om deel te nemen	12
3.2 Twijfels over deelname	12
3.3 Voordelen van deelname	12
3.4 Nadelen van deelname	13
3.5 Autonomie	14
3.6 Associaties bij Vaste Lasten Pakket	14
<b>4 Gebruik van een app</b>	<b>17</b>
4.1 De app Moneyou (9 deelnemers)	17
4.2 De app Dyme (1 deelnemer)	18
<b>5 Contact</b>	<b>19</b>
5.1 Vast contactpersoon	19
5.2 De algemene servicedesk	19
5.3 Signalering van niet tijdig betalen vaste lasten	19
<b>6 Beleving financiële situatie</b>	<b>21</b>
6.1 Voldoende geld hebben en betalen van rekeningen	21
6.2 Geldzorgen en nadenken over geld	21
6.3 Het regelen van geldzaken	22
<b>7 Veranderingen door deelname aan het VLP</b>	<b>23</b>
7.1 De financiële situatie	23
7.2 Beleving	24
7.3 Andere veranderingen	25
<b>8 Mensen die (nog) niet gestart zijn met het VLP</b>	<b>27</b>
8.1 Selectie enquête	27
8.2 Achtergrondkenmerken respondenten enquête	27
8.3 Betalingsproblemen	27
8.4 Rondkomen	27
8.5 Beleving financiële situatie	28
8.6 Rust over geldzaken door starten Vaste Lasten Pakket	30
Bijlage A: Topiclijst interviews	33
Bijlage B: Enquête	36
Bijlage C: Literatuurlijst	40

*Stichting Vaste Lasten Pakket  
beoogt met het Vaste Lasten  
Pakket deelnemers beter  
inzicht in en overzicht over  
hun financiën te geven, de  
vaste lasten te reserveren en  
betalingen te regelen.*

---

## Managementsamenvatting

Stichting Vaste Lasten Pakket wil de financiële situatie van mensen met geldzorgen en beginnende schulden stabiliseren zodat zij optimaal kunnen meedoen in de maatschappij. Het Vaste Lasten Pakket (hierna: VLP) is het instrument waarmee stichting VLP dit mogelijk wil maken. Het VLP helpt deelnemers met beter inzicht in en overzicht over hun financiën, het reserveren van vaste lasten en het doen van betalingen. In dit rapport zijn de resultaten van een eerste evaluatie van het VLP beschreven.

Om inzicht te krijgen in de ervaringen van deelnemers met het VLP zijn 20 deelnemers geïnterviewd. Aanvullend is een enquête afgenomen onder niet-deelnemers over hun financiële situatie. De resultaten uit de enquête zijn bedoeld om een beeld te schetsen van de financiële situatie van mensen voordat zij starten met het VLP.

Samenvattend kan gesteld worden dat de deelnemers zeer positief zijn over het VLP. De meerwaarde van het VLP is volgens deelnemers de hulp en ondersteuning, de maandelijkse financiële beloning van 30 euro en het (weer) overzicht hebben over hun financiën. Deelnemers omschrijven het contact met de medewerkers van het VLP als vriendelijk, warm en behulpzaam. De persoonlijke aandacht en het contact met de contactpersoon worden zeer gewaardeerd. Ten slotte benoemen deelnemers dat deelname aan het VLP hen motiveert om hun geldzaken beter te regelen. Meedoen wordt gezien als een stok achter de deur om de financiële situatie (weer) op orde te krijgen.

Deelnemers vinden het prettig dat iemand meekijkt en meedenkt met hun financiële situatie. Er is altijd een aanspreekpunt voor hen waar ze terecht kunnen met vragen. Tegelijkertijd ervaren deelnemers dat ze zelf de controle hebben over hun financiën. Op deze manier worden deelnemers gesteund bij hun financiële situatie maar behouden zij zelf het verantwoordelijkheidsgevoel. Aanvankelijk hadden sommige deelnemers twijfels over deelname vanwege hun behoefte aan autonomie. In de interviews gaven deelnemers echter aan dat zij regie ervaren over hun geld.

De deelnemers zijn ook gevraagd naar de beleving van hun financiële situatie. Over het algemeen vinden deelnemers dat het financieel goed met ze gaat. Ze betalen hun rekeningen op tijd, ervaren controle over hun geldzaken en zijn van mening dat ze hun geldzaken goed kunnen regelen. Wel geven meerdere deelnemers aan dat zij vaak te weinig geld hebben of geldzorgen ervaren. Positief is dat sommige deelnemers zich minder zorgen maken of piekeren sinds hun deelname aan het VLP. De geldzorgen zijn echter in minder mate nog wel aanwezig.

Bij de doorontwikkeling van het VLP is het van belang om de volgende aandachtspunten mee te nemen:

- De financiële beloning van 30 euro is een stimulans voor deelname en een welkom extraatje. De beloning alleen is echter onvoldoende om de financiële situatie van deelnemers te veranderen.
- Deelnemers hebben behoefte aan extra ondersteuning en/of contact. Het VLP voorziet hierin en deelnemers waarderen dit contact enorm.
- Deelnemers hebben behoefte aan autonomie en het VLP voorziet in deze behoefte. Bij de werving van deelnemers is het belangrijk om het behoud van autonomie te benadrukken.
- Sommige deelnemers ervaren (in mindere mate) nog steeds geldzorgen. Probeer waar mogelijk meer aandacht te besteden aan het bespreken en verminderen van eventuele geldzorgen.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding Vaste Lasten Pakket

Schuldenproblematiek in Nederland is en blijft een actueel onderwerp. Veel Nederlanders worden er namelijk direct of indirect door getroffen. Zo is het aantal Nederlanders met financiële problemen groot. Bijna een op de vijf huishoudens in Nederland heeft (een risico op) problematische schulden (Westhof, de Ruig & Kerckhaert, 2015). Veel van deze mensen maken zich zorgen of ze wel iedere maand hun vaste lasten (op tijd) kunnen betalen. Dit is een grote last voor deze groep, maar ze ontvangen in veel gevallen geen of zeer weinig ondersteuning. Dit is ook een zorg van leveranciers van de vaste lasten, omdat zij vaak hoge kosten maken om alsnog de maandelijkse betalingen binnen te krijgen. En als het lukt om de betalingen te innen, bestaat de kans dat er later weer betalingsproblemen ontstaan. Er is daarom een structurele aanpak nodig voor de onderliggende problematiek bij beginnende betaalproblemen. De meeste mensen komen echter te laat in beeld bij maatschappelijke organisaties of gemeenten. Er zijn vaak al flinke schulden ontstaan. Zo komt uit eerder onderzoek naar voren dat er gemiddeld vijf jaar zit tussen de eerste schuld en het beroep op schuldhulpverlening (Jungmann & Anderson, 2011).

Stichting VLP wil hier met het VLP verandering in brengen. De stichting werkt samen met verschillende partijen om ervoor te zorgen dat deelnemers aan het VLP hun vaste lasten op tijd betalen. Op deze manier willen zij financiële stress bij deelnemers verlagen en voorkomen dat deelnemers problematische schulden opbouwen. Stichting VLP wil het tij keren, zodat mensen weer de ruimte krijgen om hun leven op te pakken en onderliggende problemen aan te pakken.

### Ambitie

Stichting VLP heeft als ambitie om mensen met geldzorgen in staat te stellen om hun financiële situatie te stabiliseren en te verbeteren zodat zij optimaal kunnen meedoen in de maatschappij.

## 1.2 Ontwikkeling Vaste Lasten Pakket

In samenwerking met de gemeente Den Haag heeft stichting VLP in 2019 een pilot gedraaid met het VLP. Op basis van de opgedane kennis en ervaring in deze pilot is het VLP doorontwikkeld. Een concreet voorbeeld hiervan is de oprichting van de algemene servicedesk. Ook zijn de voorwaarden voor deelname aangepast. Het VLP is nu ook beschikbaar voor mensen zonder smartphone of mensen die technisch minder vaardig zijn, omdat het gebruik van internetbankieren niet langer een voorwaarde is. De actuele voorwaarden zijn te lezen in paragraaf 1.3.

In maart 2020 is in Den Haag een tweede pilot gestart met een aangepaste versie van het VLP. Tegelijkertijd is het aanmeldproces voor het VLP aangepast vanwege de coronamaatregelen. Naast fysieke gesprekken werd er ook gekozen voor webinars en videobellen met (potentiële) deelnemers. Op deze manier kon de tweede pilotfase worden doorgezet ondanks de coronamaatregelen. Na deze aanpassingen in maart in de gemeente Den Haag is in april het VLP ingezet in Rotterdam en Schiedam. In het najaar van 2020 sloot ook Utrecht aan in samenwerking met het Utrechts Huishoudboekje.<sup>1</sup>

## 1.3 Inhoud Vaste Lasten Pakket

Het VLP is een hulpmiddel waarmee deelnemers zelf makkelijker hun geldzaken op orde kunnen houden en kunnen besparen op hun vaste lasten. Het VLP doet de volgende beloften: beter overzicht over je geld, een besparing van 30 euro per maand op je vaste lasten, een hulplijn en signalering bij betaalproblemen. De beloften worden hierna beschreven.

<sup>1</sup> Meer informatie over het huishoudboekje: <https://www.utrecht.nl/huishoudboekje>

### Beter overzicht

Onderdeel van het VLP is dat de betalingen van de vaste lasten centraal zijn geregeld. Na de ontvangst van het inkomen wordt een bedrag gereserveerd voor de vaste lasten. Het gaat om de volgende zeven vaste lasten: huur of hypotheek, zorgverzekering, energie, water, televisie en internet, mobiel en de WA- en inboedelverzekering. Het geld dat overblijft, is vrij te besteden door deelnemers aan andere dingen. Op deze manier hebben deelnemers inzicht in wat ze kunnen uitgeven, in de wetenschap dat de vaste lasten in elk geval worden betaald.

Om beter overzicht te faciliteren, werkt het VLP met slimme tools zoals een internetbankieren app. Aanvankelijk konden deelnemers alleen gebruikmaken van de Moneyou-app; later volgde de app Dyme. Moneyou is een gratis app voor internetbankieren en biedt deelnemers de mogelijkheid middels vaste lasten vast te zetten en geld opzij te zetten in verschillende potjes. Wel is het nodig dat de gebruiker een extra bankrekening opent. Voorjaar 2021 stopt Moneyou met de app. Het VLP wil in de toekomst samen met Social Fintech Alliantie verschillende tools aanbieden aan deelnemers.<sup>2</sup> In deze evaluatie zijn alleen deelnemers gesproken die de apps Moneyou of Dyme gebruiken.

### Financieel voordeel

Door deelname aan het VLP ontvangen deelnemers een financieel voordeel op hun vaste lasten. Zij ontvangen maandelijks een pakketvoordeel van 30 euro. Het VLP beoogt hiermee dat deelnemers maandelijks iets meer geld overhouden. De financiële beloning wordt uitgekeerd door het VLP. Stichting VLP runt het VLP met structurele inkomsten uit de bijdragen van landelijke en lokale vaste lasten leveranciers en andere partners. Daarnaast heeft stichting VLP verschillende bijdragen toegekend gekregen van diverse fondsen uit hun regio.

### Ondersteuning en signalering bij problemen

Tenslotte biedt het VLP ondersteuning. Deelnemers kunnen met vragen terecht bij de algemene servicedesk of bij hun contactpersoon. Ook biedt de servicedesk ondersteuning aan deelnemers. Tevens is onderdeel van het VLP signalering bij betaalproblemen. Deze signaleringsfunctie houdt in dat medewerkers contact opnemen met deelnemers als zij de vaste lasten niet op tijd hebben betaald.

## **Deelnemers**

Het VLP is er voor mensen met geldzorgen en beginnende schulden of een risico daarop. Het VLP wil drie verschillende risicodoelgroepen in een vroeg stadium bereiken om grote problemen voor te zijn of terugval te voorkomen:

1. Mensen met beginnende betaalproblemen en concrete geldzorgen;
2. Mensen die uitstromen uit de schuldhulpverlening, bewindvoering of budgetbeheer;
3. Mensen die door hun achtergrond of situatie financieel minder redzaam zijn.

## **Voorwaarden deelname VLP**

Bij de start in april 2019 waren verschillende voorwaarden gesteld voor deelname aan het VLP. Zo moest een deelnemer voldoende en stabiel inkomen hebben om rond te komen, mocht de schuld niet hoger zijn dan 2.000 euro en was gebruik van een app voor internetbankieren verplicht. Deze voorwaarden zijn tijdens de tweede pilotfase aangepast. Sinds september 2020 hanteert stichting VLP de volgende voorwaarden:

- Het hebben van voldoende en stabiel inkomen;
- Na betaling van de vaste lasten is er voldoende inkomen voor levensonderhoud;<sup>3</sup>
- Eventuele schulden zijn betaalbaar met betalingsregelingen.

---

<sup>2</sup> Meer informatie over Social Fintech Alliantie op hun website: <https://www.socialfintech.nl/>

<sup>3</sup> Stichting VLP heeft normbedragen (afhankelijk van type huishouden) opgesteld



## **Werving deelnemers**

Aanvankelijk is stichting VLP een pilot begonnen in samenwerking met de gemeente Den Haag. Om meer potentiële deelnemers te bereiken, is het VLP doorontwikkeld en uitgebreid naar andere steden. Per pilotstad worden verschillende kanalen ingezet en getest om deelnemers te bereiken. Denk aan toeleiding door gemeentelijke teams, maatschappelijke partners, bedrijven die vaste lasten in rekening brengen en partner zijn het van het VLP en directe benadering door de stichting zelf. Hierbij worden deelnemers zowel persoonlijk als digitaal benaderd. Deelnemers worden dus op verschillende manieren geworven.

## **Duur**

Deelname aan het VLP is tijdelijk: in principe geldt een looptijd van twee tot drie jaar. Wel is deelname vrijwillig, deelnemers kunnen dus zelf besluiten eerder te stoppen.

## **1.4 Het onderzoek**

Om de ervaring en beleving van deelnemers aan het VLP inzichtelijk te maken, zijn in totaal twintig deelnemers geïnterviewd. De topiclijst van de interviews is opgenomen in bijlage A. De uitkomsten van de interviews worden beschreven in de hoofdstukken 2 tot en met 7. Om een beeld te schetsen van de financiële situatie van mensen voor de start met het VLP, is een enquête afgenomen. Bijlage B bevat de enquête. Deze enquête is afgenomen onder mensen die (nog) geen gebruikmaakten van het VLP en op de wachtlijst staan. De resultaten van de enquête worden beschreven in hoofdstuk 8.

## 2 Starten met het Vaste Lasten Pakket

### 2.1 Selectie deelnemers aan interviews

Er is mogelijk een selectie in de mensen die geïnterviewd zijn. Aanvankelijk gaven alle deelnemers aan het VLP aan dat zij wilden meewerken aan het onderzoek. Toen deelnemers daadwerkelijk benaderd werden voor een interview, heeft een aantal deelnemers aangegeven niet mee te willen doen met het onderzoek. Er zijn geen gegevens bekend over de mensen die uiteindelijk niet mee wilden doen aan het onderzoek. Er kan daarom niets gezegd worden over eventuele verschillen tussen respondenten en non-respondenten. Daarnaast wonen de meeste deelnemers in Den Haag. De pilot is gestart in Den Haag en daarom is er in deze gemeente meer ervaring opgedaan met het vragen van deelnemers voor het onderzoek. Ongeveer een derde woont in Rotterdam en één deelnemer woont in Schiedam.

#### **Disclaimer**

Er zijn enkel mensen geïnterviewd die deelnemen aan het VLP. Er is geen zicht op hoeveel mensen een doorverwijzingsgesprek hebben gehad maar zich niet daadwerkelijk hebben aangemeld.

### 2.2 Achtergrondinformatie geïnterviewden

In totaal zijn twintig deelnemers aan het VLP geïnterviewd. De duur van hun deelname aan het VLP op dat moment wisselde: enkele deelnemers gebruikten het pakket langer dan vijf maanden, maar de meeste deelnemers waren net gestart of een tot twee maanden bezig. De meerderheid van de gesproken deelnemers is vrouw, namelijk 14 vrouwen en 6 mannen. De gemiddelde leeftijd is 42 jaar, de jongste deelnemer is 20 jaar is en de oudste deelnemer is 60 jaar. De meeste deelnemers wonen alleen, ongeveer een derde is alleenstaand met kinderen en één deelnemer woont met een partner en kinderen. De meeste deelnemers zijn laagopgeleid; een vijfde van de deelnemers is hoogopgeleid. Ten slotte is aan alle deelnemers gevraagd welke inkomstenbronnen ze hebben. De meeste deelnemers (15) ontvangen een uitkering, meestal een bijstandsuitkering. Twee deelnemers hebben inkomen uit een betaalde baan, één deelnemer ontvangt studiefinanciering en voor twee deelnemers geldt dat zij een uitkering ontvangen en inkomen uit een betaalde baan hebben.

### 2.3 De weg naar het Vaste Lasten Pakket

De meeste deelnemers vonden hun weg naar het VLP doordat anderen hen hierop attendeerden. Dit zijn onder meer bewindvoerders, medewerkers van de gemeente, schuldhulpverleners, zorgverzekeraars, woningcoöperaties, wijkcentra en kredietbanken. Stichting VLP heeft veel partijen geïnformeerd over het VLP en deze partijen sturen mensen door. In veel gevallen werden de deelnemers op het VLP gewezen in de uitstroombfase van schuldsanering of vlak na bewindvoering of budgetcoaching. De meeste deelnemers hebben het gesprek van de doorverwijzing als positief ervaren. Ze kregen informatie, werden vriendelijk te woord gestaan en de medewerkers waren behulpzaam. De eerste gedachten van de deelnemers over het VLP waren dan ook positief: het leek hun een goed initiatief en er werd positieve interesse gewekt. Wel gaf een aantal deelnemers aan dat het ging om een doorverwijzingsgesprek en zij weinig inhoudelijke informatie over het VLP kregen. Drie deelnemers gaven aan dat zij niet zijn doorverwezen naar het VLP, maar een advertentie lazen over het VLP. Twee van deze drie deelnemers lazen de advertentie in hun uitkeringspecificatie. De andere deelnemer las ergens anders een advertentie, maar kon zich de precieze plek niet meer herinneren.

### 2.4 Het intakegesprek

Na het doorverwijzingsgesprek konden deelnemers zich online of telefonisch aanmelden voor het VLP. Volgens de meeste deelnemers namen de medewerkers van stichting VLP snel contact met hen op om een intakegesprek in te plannen. Bijna alle deelnemers hebben een fysiek intakegesprek

gehad. De locatie van het gesprek wisselde: sommigen werden thuis bezocht, anderen hadden een afspraak op het kantoor van stichting VLP of bij de Kredietbank Rotterdam.

Het intakegesprek vonden deelnemers prettig en soepel verlopen. De medewerkers gaven duidelijke en begrijpelijke informatie. Deelnemers kregen veel inhoudelijke informatie over het VLP. Een deelnemer omschreef het intakegesprek als volgt:

*"[Het intakegesprek] ging heel goed, positief. Ze hebben uitgelegd hoe en wat, hoe je potjes moet maken. Met name inhoudelijke uitleg. Ze vertelden ook dat als je problemen hebt, je contact op kan nemen."*

Ook vonden de deelnemers de medewerkers behulpzaam en rustig. Een aantal deelnemers gaf ook aan dat hun twijfels over deelname werden weggenomen doordat hun vragen en de belemmeringen die ze ervoeren werden besproken. Ook werd de persoonlijke aandacht gewaardeerd: medewerkers hadden oprechte interesse, een warme houding en waren behulpzaam. Een deelnemer zei over haar intakegesprek:

*"Het was een fijn gesprek, de twee dames die daar zaten legden alles heel duidelijk uit. Heel rustig, niet gehaast. 'Als je iets nodig hebt, laat het weten, we zijn er voor je.' Dat is iets wat je wel nodig hebt, een gevoel dat het persoonlijk is. En dat had ik ook."*

### **Samenvatting**

- Veel deelnemers zijn doorverwezen naar het VLP, vaak na de uitstroomfase van schuldhulpverlening, budgetcoaching of bewindvoering. Het doorverwijzingsgesprek ervoeren deelnemers als prettig en ze werden vriendelijk en behulpzaam te woord gestaan.
- Na aanmelding bij het VLP hebben deelnemers op korte termijn een intakegesprek gehad. Over het intakegesprek zijn deelnemers (zeer) tevreden en ze waarderen de persoonlijke aandacht.

### **Aandachtspunten**

- Zorg dat potentiële deelnemers voldoende inhoudelijke informatie over het VLP krijgen van de doorverwijzers. Als ze deze informatie op dat moment niet krijgen, weerhoudt dit hen er wellicht van om zich daadwerkelijk aan te melden.

## 3 Deelnemen aan het Vaste Lasten Pakket

### 3.1 Redenen om deel te nemen

Deelname aan het VLP is vrijwillig. In de interviews is aan deelnemers gevraagd waarom zij deelnemen aan het VLP. Deelnemers benoemden vaak meerdere redenen. De meest genoemde redenen zijn: vanwege de ondersteuning vanuit het VLP (16 keer genoemd), de financiële beloning (10 keer genoemd) en/of voor het overzicht op de financiën (7 keer genoemd). Ook dachten veel deelnemers *'ik kan het altijd proberen'*, in de zin van 'baat het niet dan schaadt het niet'. Deelnemers zeiden het volgende over hun redenen om deel te nemen aan het VLP:

*"De ondersteuning en de 30 euro korting. Ik hoop ook dat het me helpt terug te komen in de maatschappij, het helpt hopelijk om een meer stabiele situatie te creëren."*

*"Vooral de ondersteuning, dat ik moet laten zien dat ik mijn vaste lasten op tijd betaal, dat heb ik wel nodig. Want het is allemaal weer een soort van nieuw, nadat je uit de schuldsanering komt. Aan het begin van de maand moet ik even een bewijs sturen van mijn rekening dat alle vaste lasten zijn betaald. Daardoor ga je nadenken: ik moet voor de 10e alles hebben betaald."*

### 3.2 Twijfels over deelname

Aanvankelijk hadden sommige deelnemers twijfels over hun deelname. Twee deelnemers twijfelden of hun autonomie zou worden aangetast door deelname. Ze waren bang dat het VLP overeenkwam met bewindvoering en dat ze zelf geen controle meer hadden over hun uitgaven. Een deelnemer zei hierover:

*"Ik was bang dat het bewindvoering zou zijn, dat ik mijn hand moest ophouden als ik geld nodig had voor iets. Maar dat was het dus absoluut niet."*

Ook gaven drie deelnemers aan dat ze twijfelden over hun privacy. Zo twijfelde een deelnemer wat ze ervoor terug moest doen omdat ze al haar documenten (inkomsten en het bewijs van het betalen de vaste lasten) moest delen met het VLP. Een andere deelnemer twijfelde omdat ze haar gegevens moest delen met een voor haar onbekende instantie. Ze verwoordde het als volgt:

*"Je legt wel alles op tafel, je moet maar vertrouwen dat ze er juist mee omgaan."*

Ten slotte was het wisselen van bank een belemmering voor drie deelnemers: ze wilden liever hun eigen bank houden of waren bang dat betalingen rommelig en complex verlopen door de overstap naar een andere bank. Uiteindelijk was deze belemmering voor de geïnterviewde deelnemers geen reden om niet mee te doen aan het VLP. Een deelnemer gaf aan dat zij deelnam aan het VLP en nog bij haar oude bank zat: eerst was een voorwaarde om een app voor internetbankieren te gebruiken, later is ervoor gekozen om dit niet meer als voorwaarde te stellen. Een andere deelnemer werd overtuigd door een medewerker en beschreef dit als volgt:

*"Nog een bank erbij, dat leek me complex: nu gaat het bij mij altijd een beetje rommelig, betalingen enzovoort. Maar ik werd overtuigd door de persoon waar ik mee sprak en haar behulpzaamheid en open houding. Van mij mogen ze blijven want het helpt."*

### 3.3 Voordelen van deelname

Op de vraag wat deelname aan het VLP voor hen betekent, reageerden de deelnemers positief en ze noemden verschillende voordelen. Het vaakst genoemd werden het krijgen van ondersteuning (9 keer), de maandelijkse financiële beloning van 30 euro (5 keer) en/of het (weer) overzicht hebben over

hun financiën (5 keer). Ook noemden de meeste deelnemers dat zij door deelname aan het VLP nu iedere maand hun vaste lasten op tijd betalen. Dit komt onder andere doordat het gebruik van het VLP een stok achter de deur is voor deelnemers om rekeningen op tijd te betalen. Door gebruik van het VLP is er iemand die een oogje in het zeil houdt, waardoor deelnemers zich verantwoordelijker voelen om de vaste lasten op tijd te betalen. Ook is door gebruik van het VLP de motivatie van deelnemers gestimuleerd om de financiën (weer) op orde te krijgen.

In lijn met de eerder beschreven reacties waren de deelnemers (zeer) positief over het VLP en voldeed het aan hun verwachtingen. Sommigen gaven aan dat het VLP hen zelfs meer bracht dan ze verwachtten, bijvoorbeeld omdat ze niet hadden verwacht dat ze hulp zouden ontvangen bij eventuele betaalproblemen. Ook heeft één deelnemer door het gebruik van het VLP haar angst overwonnen om haar financiën zelf te regelen. Deelnemers deelden onder andere de volgende voordelen over het gebruik van het VLP:

*“[Het gebruik van het VLP geeft] goed overzicht, maar je houdt wel de regie zelf, dat vind ik prettig. Maar er is wel goede ondersteuning. Ik vind het erg prettig dat ik word ingelicht als het fout gaat. Ik heb er lang uitgelegd en ik ben bang dat ik niet meer weet hoe of wat en daarbij heeft het VLP goede ondersteuning en zekerheid. Ik ben van nature een topper, dit geeft rust.”*

*“Ik heb mijn angst overwonnen om mijn financiën zelf te gaan doen [hiervoor heeft ze haar financiën voor grootste deel uit handen gegeven bij schuldsanering, red.]. Dit komt mede door het VLP omdat ze aangeven dat, mocht het even niet goed gaan, je ze altijd mag contacteren en ze ondersteunen. Ik kreeg het gevoel dat ik er niet alleen voor sta en dat gaf me toch wel een beetje die power.”*

*“[Het gebruik van het VLP geeft] overzicht en ondersteuning. Ik had een paar vragen waar ik heel lang mee rondliep en zij hebben mijn vragen beantwoord. Dit zijn erg belangrijke vragen die mij kunnen helpen met mijn financiën. Dit motiveert mij ook om ermee bezig te blijven en uit de schulden te blijven.”*

### 3.4 Nadelen van deelname

Aanvankelijk noemden deelnemers enkel positieve punten over hun deelname. Na doorvragen noemden een aantal deelnemers nadelen of verbeterpunten. Een deelnemer had niet verwacht dat zij een extra rekening moest openen en omschreef dat als redelijk wat gedoe. Een andere deelnemer vond het een gedoe dat zij maandelijks bepaalde stukken moest aanleveren, zoals een overzicht van haar inkomsten en wat ze betaalt aan vaste lasten. Zij zag liever dat stichting VLP direct deze gegevens krijgt van de gemeente en leveranciers zodat het haar minder tijd kost. Een ander verbeterpunt benoemd door een deelnemer is dat hij de financiële beloning van 30 euro liever eerder wilde ontvangen. Hij omschreef dit als volgt:

*“Een verbetering zou zijn om de uitbetaling van de 30 euro in de eerste week van de nieuwe maand te doen, in plaats van wat nu wordt gedaan, de 25<sup>e</sup> van de volgende maand. Dit is meer dan een maand later en ik zie de beloning liever eerder verschijnen. Eind oktober betaal ik alle vaste lasten maar pas op 25 november ontvang ik de 30 euro.”*

Ten slotte vond een aantal deelnemers het jammer dat stichting VLP stopt met de app Moneyou (Moneyou stopt in het voorjaar van 2021). De overstap van app zorgde ervoor dat zij weer opnieuw dingen moet regelen en overzetten.

### 3.5 Autonomie

In hoofdstuk 2 werd al beschreven dat sommige deelnemers aanvankelijk terughoudend waren omdat ze dachten dat het VLP een soort bewindvoering is of dat zij leefgeld zouden krijgen. Aan deelnemers is in de interviews gevraagd in hoeverre zij het gevoel hadden dat zij over hun eigen geld beschikken. Deelnemers benoemden dat zij zelf de regie of controle hadden over hun eigen geld. Ze ervoeren nog steeds de vrijheid om zelf te bepalen waar ze hun geld aan besteden, hadden een gevoel van controle over hun financiën en beslisten zelf over hun aankopen. Deelnemers deelden de volgende ervaringen hierover:

*“Ja, ik heb nog steeds het gevoel dat ik zelf controle heb, de kredietbank is toch anders, ze tikken je bijvoorbeeld op je vingers als je bepaalde uitgaven doet, je moet zuinig zijn, je mag niet zomaar geld opvragen. Hier is het anders: het geld staat op jouw rekening, je betaalt zelf je lasten. Je stuurt de uitdraai naar hen en dat is het. Bij de kredietbank was het niet fijn, maar hier wel.”*

*“[Bij het gebruik van het VLP] houd je de regie wel zelf, dat vind ik prettig. Dit is anders dan bewindvoering, waar je moet smeken om 5 euro. Je bent [bij het VLP] zelf verantwoordelijk.”*

#### Samenvatting

- De voornaamste redenen om deel te nemen aan het VLP zijn de ondersteuning, de maandelijkse financiële beloning van 30 euro en/of voor het verkrijgen van overzicht op de financiën.
- Sommige deelnemers twijfelden over het VLP vanwege hun behoefte aan autonomie, zorgen over privacy en/of het wisselen van bank.
- De grootste meerwaarde wordt gevonden in de hulp en ondersteuning. Er is altijd een aanspreekpunt aanwezig voor deelnemers. Ook zijn de financiële beloning, het overzicht over de financiën en de stok achter de deur voor het betalen van vaste lasten vaak genoemd door deelnemers als voordelen van het VLP.
- Sommige deelnemers hebben verbeterpunten genoemd zoals het moeten openen van een extra rekening, het maandelijks aanleveren van documenten bij VLP, het eerder uitbetalen van de financiële beloning van 30 euro en de wisselingen van apps.

#### Aandachtspunten

- Benadruk bij het intakegesprek dat deelnemers veel autonomie hebben bij het gebruik van het VLP.
- Besteed bij het intakegesprek voldoende aandacht aan hoe de privacy van deelnemers wordt gewaarborgd bij gebruik van het VLP.

### 3.6 Associaties bij Vaste Lasten Pakket

In de interviews is aan deelnemers gevraagd welke woorden bij hen opkomen als ze denken aan het VLP (figuur 1). Omdat de duur van de deelname aan het VLP wisselde bij deelnemers, vonden sommigen het (te) vroeg om hierover uitspraken te doen of zeiden enkel “vaste lasten”. De woorden vaste lasten zijn niet opgenomen in de mindmap, maar werden wel een aantal keer benoemd. De associaties van deelnemers bij het VLP lopen uiteen, maar geen enkele associatie is negatief. Sommige deelnemers noemden woorden omtrent het regelen van hun financiën, andere deelnemers noemden woorden over het contact met de medewerkers.

Figuur 1 Associaties van deelnemers met het Vaste Lasten Pakket



*Woorden die deelnemers  
noemen als zij denken aan het  
VLP zijn: vriendelijk, prettige  
samenwerking, open, eerlijk,  
waakzaam, vaste lasten op tijd  
betalen, rustig, stappenplan,  
niet alleen staan, menselijk  
contact, structuur,  
zelfvertrouwen, budgetteren,  
inzicht, inlevingsvermogen en  
opluchting.*

---



## 4 Gebruik van een app

Niet alle deelnemers gebruikten een app die hoort bij het VLP. Van de twintig deelnemers die geïnterviewd zijn, maakten negen gebruik van de app Moneyou en één deelnemer maakte gebruik van de app Dyme. Er was ook één deelnemer die geen gebruikmaakte van een app omdat zij geen smartphone had. Andere deelnemers gebruikten (nog) geen app, voornamelijk omdat deelnemers hierover binnenkort een afspraak hadden of wachtten op een alternatief omdat de app Moneyou stopt.

### 4.1 De app Moneyou (9 deelnemers)

#### Rekening openen

Bijna de helft van de deelnemers maakte dus gebruik van de app Moneyou. De meerderheid van hen was positief over de app: zij gaven de app een cijfer tussen de 8 en de 10. Zij vonden de app soepel werken, overzicht bieden en begrijpelijk in gebruik.

Twee deelnemers hebben de app een onvoldoende gegeven. Zij ondervonden technische storingen, problemen met het aanmelden (het overmaken van 1 eurocent en een foto uploaden van een identificatiebewijs) en er was vertraging met het overmaken van geld. De technische storingen werden als vervelend ervaren wanneer deelnemers direct geld wilden overmaken. Een concreet voorbeeld dat een deelnemer in dit kader gaf, is:

*“Ik heb een aantal keren meegemaakt dat ik vergeten was geld over te maken naar het boodschappenpotje. Als ik in de winkel ben en de app geeft een technische fout bij het inloggen, dan kan ik geen geld overmaken om mijn boodschappen te betalen.”*

Een van de twee deelnemers die een onvoldoende toekende, gaf aan dat er problemen waren maar dat de ondersteuning bij de problemen vanuit het VLP wel prettig was. Een andere deelnemer deelde de mening dat de ondersteuning vanuit Stichting VLP prettig was, maar zij vond communiceren over de app Moneyou lastig. Ze verwoordde het als volgt:

*“Als je iets niet begrijpt, [is de communicatie over de app Moneyou] een beetje moeilijk. Je moet een foto maken enzovoort. Ik kreeg wel tips bij het installeren en dat werd goed uitgelegd, dat ging goed.”*

#### Geld verdelen in potjes

Een belangrijk onderdeel van het gebruik van de app Moneyou is het overzicht houden over de financiën door geld in ‘potjes’ te categoriseren. Geïnterviewde deelnemers hebben ook dit onderdeel een cijfer gegeven. De gebruikers van de app Moneyou waren tevreden over de functionaliteit van de app om overzicht te houden over hun geld in potjes. Bijna alle deelnemers gaven dit onderdeel van de app wederom tussen de acht en de tien. Ze vonden de app overzichtelijk en gebruikersvriendelijk. Ook waardeerden ze dat de app visueel is vormgegeven en dat deelnemers zelf een naam kunnen kiezen voor de potjes. Slechts één deelnemer gaf dit onderdeel van de app een 7. Zij was tevreden, maar ondervond hinder door de vertraging op het overmaken van geld. Als verbeterpunt noemden deelnemers het toevoegen van een zoekfunctie. Een deelnemer omschreef dit als volgt:

*“[De app is] ontzettend fijn, heel makkelijk in gebruik. Het enige nadeel is dat er geen zoekfunctie is. Stel: ik wil weten wat de Belastingdienst heeft overgemaakt, dan kan ik niet intoetsen ‘Belastingdienst’. Dat je op trefwoord zou kunnen zoeken naar een specifieke afschrijving of bijschrijving. Maar verder werkt het fantastisch.”*

*“[Moneyou] werkt heel overzichtelijk. Bij ieder potje een naam. Het biedt veel mogelijkheden en de vrijheid om in te delen doordat je zelf een naam kan kiezen. Het is ook heel visueel wat de app leuk maakt. Zo kan je er zelf een afbeelding aan toevoegen.”*

## 4.2 De app Dyme (1 deelnemer)

In eerste instantie werden deelnemers van het VLP alleen geattendeerd op de app Moneyou. De samenwerking met technische partners is later uitgebreid. Slechts één deelnemer had de app Dyme korte tijd gebruikt en zo beperkt ervaring opgedaan. Zij had samen met iemand van het VLP de app op haar telefoon geïnstalleerd als test om te kijken of de app wat voor haar is. Het verschil met Moneyou is dat de eigen rekening gekoppeld wordt; bij Moneyou moest een nieuwe rekening worden geopend. Net als bij Moneyou kan de deelnemer in Dyme potjes maken. Dit gaat over het algemeen automatisch, maar de potjes kunnen handmatig worden aangepast.

### Samenvatting

- Niet alle deelnemers maakten gebruik van een app behorende bij het VLP. Van de geïnterviewde deelnemers gebruikten negen deelnemers de app Moneyou en één deelnemer had ervaring met Dyme.
- Deelnemers die de app Moneyou gebruikten, waren tevreden omdat de app soepel werkt, overzicht biedt en begrijpelijk is in gebruik. Ook waardeerden zij de functionaliteit om overzicht te houden door geld in potjes te verdelen.
- De visuele vormgeving en mogelijkheden voor het zelf aanmaken potjes en een afbeelding kiezen voor het 'geldpotje' werden eveneens gewaardeerd.
- Slechts één deelnemer had beperkte ervaring met de app Dyme. Haar eerste ervaring was positief en het gebruik van Dyme vereist minder administratieve handelingen dan de app Moneyou.

### Aandachtspunten

- Ten aanzien van de keuze voor een app: onderzoek of overstap naar een app zonder vertraging, zonder ingewikkelde aanmelding maar met een zoekfunctie mogelijk is.

## 5 Contact

### 5.1 Vast contactpersoon

Na het intakegesprek bleven de meeste deelnemers contact houden met een vaste contactpersoon. Dit vonden ze prettig, omdat ze zo één aanspreekpunt hadden. Bijna iedereen was erg te spreken over het contact met hun vaste contactpersoon. Het contact werd ervaren als vriendelijk, warm en behulpzaam. Met name de positieve houding en ondersteuning waren van meerwaarde voor deelnemers. De houding van de medewerkers van het VLP werd niet gezien als zakelijk, maar als proactief. Medewerkers toonden oprechte interesse en wilden deelnemers helpen. Deelnemers gaven ook aan dat er met hen werd meegedacht over oplossingen die specifiek zijn voor hun situatie. Wel gaf één deelnemer aan dat haar contactpersoon lastig te bereiken was bij drukte.

Naast de vaste contactpersoon benoemden deelnemers dat zij met vragen altijd terecht konden bij de algemene servicedesk. De deelnemers waren over het algemeen positief over de communicatie met hun eigen contactpersoon bij de servicedesk. Een deelnemer omschreef het contact als volgt:

*“Ik heb één contactpersoon, die kan ik bellen/mailen/appen, dat gaat prima en ze is een hartstikke leuk mens. Als er wat is, kan ik haar altijd wel bereiken en ze belt mij soms ook voor een update (peilen hoe het gaat). Naar mijn gevoel is het meer dan alleen het VLP, je bent meer dan alleen een nummertje op de lijst, ze zijn ook persoonlijk.”*

### 5.2 De algemene servicedesk

Aan de deelnemers is gevraagd of zij de algemene servicedesk weleens hebben gebeld of gemailld met vragen. Ongeveer een derde van de deelnemers heeft contact gezocht met de servicedesk. Zij namen vooral contact op over administratieve zaken. Deelnemers ervoeren het contact met de servicedesk als positief en werden snel te woord gestaan. De deelnemers waren positief over de duidelijke communicatie van de servicedesk, maar gaven de voorkeur aan contact met hun eigen contactpersoon. Hieronder is een positieve ervaring van een deelnemer weergegeven:

*“Ik moest een keer een afspraak verzetten omdat ik het was vergeten maar dat ging echt super. Binnen twee minuten klaar, ik werd gelijk gebeld en het werd gelijk geregeld. Ze zitten er heel dicht op en als je het vergeet, krijg je meteen een herinnering.”*

Medewerkers van de servicedesk namen ook op eigen initiatief contact op met deelnemers. Vaak ging het om een vraag over het aanleveren van bepaalde informatie of documenten, bijvoorbeeld een bewijs dat rekeningen op tijd zijn betaald.

#### **Verbeteringen in het contact met medewerkers van de servicedesk**

Over het algemeen waren de deelnemers (zeer) tevreden over het contact. Wel gaven deelnemers aan dat borging van privacy erg belangrijk voor ze is. Ook vonden een paar deelnemers een aantal kleine dingen soms wat chaotisch overkomen. Dit ging vooral om administratieve dingen. Een concreet voorbeeld hiervan is dat één deelnemer meerdere keren haar bankrekeningnummer moest doorgeven omdat het niet goed doorkwam.

### 5.3 Signalering van niet tijdig betalen vaste lasten

Het VLP heeft onder andere als doel dat de vaste lasten van deelnemers op tijd betaald worden. Het kan voorkomen dat deelnemers dit niet op tijd doen. Medewerkers van de servicedesk signaleren dit en nemen dan contact op met de deelnemer. De meeste deelnemers hebben aangegeven dat zij dit niet hebben meegemaakt, omdat zij iedere maand de vaste lasten op tijd hebben betaald. Drie deelnemers die het wel hebben meegemaakt, vonden het prettig dat iemand hen erop attendeerde.

### **Belangrijke punten**

- Deelnemers waren zeer tevreden over het contact met medewerkers van de servicedesk. Ze omschreven het contact met de medewerkers als vriendelijk, warm en behulpzaam. Ook werden de ondersteuning vanuit het VLP en de positieve en persoonlijke houding gewaardeerd.
- Deelnemers hebben het liefst contact met hun eigen contactpersoon. Toch namen sommigen contact op met de servicedesk, vaak voor administratieve zaken.
- De servicedesk heeft onder andere als functie het signaleren en contact opnemen met deelnemers als zij de vaste lasten niet op tijd hebben betaald. Bij drie deelnemers was dit het geval en zij ervoeren deze service als prettig.

### **Aandachtspunten**

- Probeer zoveel mogelijk te communiceren vanuit de vaste contactpersoon van de deelnemer.
- Houd er rekening mee dat de borging van privacy erg belangrijk is voor deelnemers.
- Zorg voor duidelijke communicatie en administratie, ook voor kleine administratieve dingen zoals het doorgeven van een bankrekeningnummer.

## 6 Beleving financiële situatie

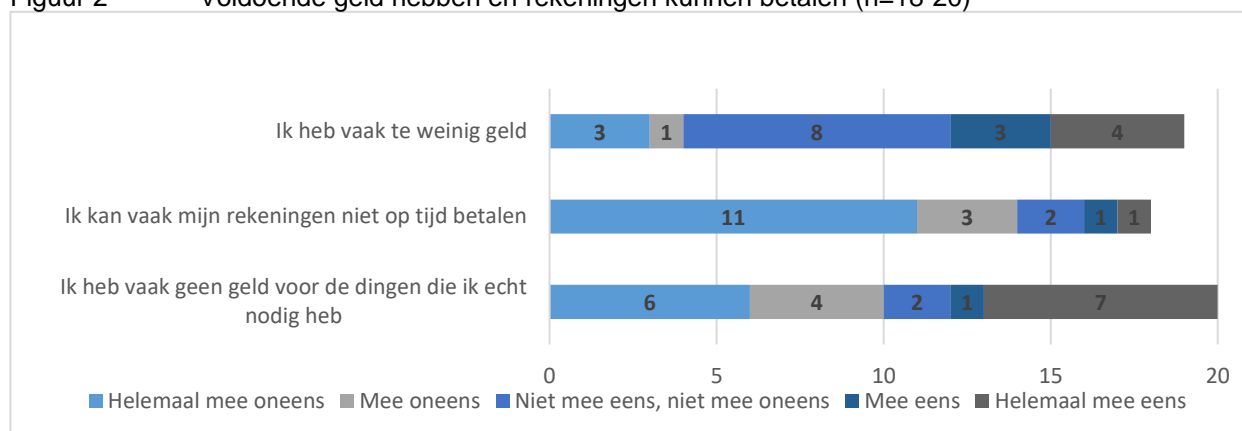
In de interviews werden deelnemers verschillende stellingen voorgelegd over hun financiële situatie. Zij konden aangeven of ze het eens waren met de stelling. Op basis van de beoordelingen van de stellingen lijkt het financieel gezien goed te gaan met de deelnemers. Veel deelnemers waren van mening dat ze controle hebben over hun geldzaken en hun geldzaken zelf goed kunnen regelen. Ook zeiden de meeste deelnemers hun rekeningen op tijd te betalen. Wel was er een grotere groep deelnemers die geldzorgen had. Tegelijkertijd vonden sommige deelnemers het lastig om de stellingen te beoordelen. Er werd een aantal keer gekozen voor 'niet van toepassing'. Deelnemers gaven als reden hiervoor dat ze nog te kort deelnemen aan het VLP om hier concrete uitspraken over te doen. Tevens bestaat het vermoeden dat deelnemers soms liever geen antwoord geven en wellicht schaamte ervoeren.

### 6.1 Voldoende geld hebben en betalen van rekeningen

Zeven deelnemers waren van mening dat zij vaak te weinig geld hebben (figuur 2). Acht deelnemers waren het niet eens, niet oneens met deze stelling en vier waren het (helemaal) oneens met de stelling dat ze vaak te weinig geld hebben. Vier deelnemers waren het (helemaal) oneens met deze stelling en één deelnemer heeft gekozen voor de optie niet van toepassing. Deze deelnemer is niet meegenomen in figuur 2. Toch gaven de meeste deelnemers aan dat zij hun rekeningen op tijd kunnen betalen. Twee deelnemers gaven aan dat zij hun rekeningen vaak niet op tijd kunnen betalen. Voor de meeste deelnemers geldt dus dat zij hun rekening vaak op tijd kunnen betalen (figuur 2).

Ook is in de interviews gevraagd of deelnemers vaak geen geld hebben voor de dingen die zij echt nodig hebben (figuur 2). De helft van de deelnemers heeft aangegeven dat zij het (helemaal) oneens waren met deze stelling. Voor iets minder dan de helft van de deelnemers geldt dit niet: zij waren van mening dat ze vaak geen geld hebben voor de dingen die zij echt nodig hebben.

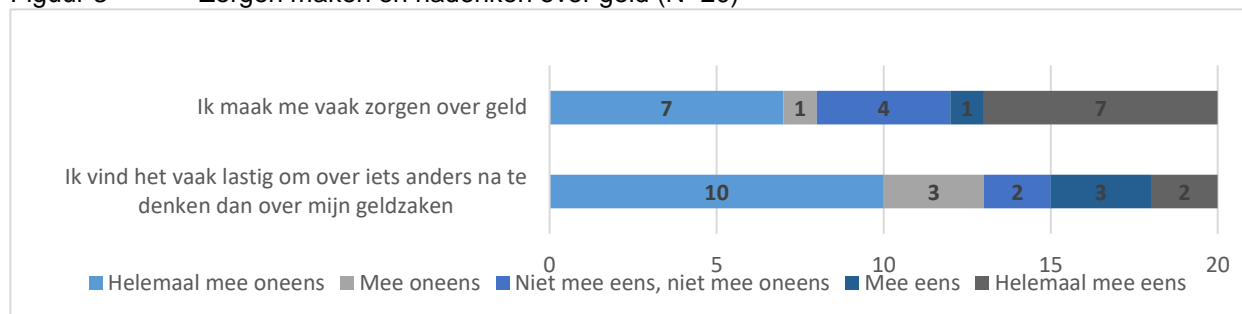
Figuur 2 Voldoende geld hebben en rekeningen kunnen betalen (n=18-20)



### 6.2 Geldzorgen en nadenken over geld

Iets minder dan de helft van de deelnemers maakte zich vaak zorgen over geld (figuur 3). Een kleine groep was het niet oneens of eens met de stelling. De andere deelnemers (wederom iets minder dan de helft) maakten zich niet vaak zorgen over geld. Een kwart van de deelnemers kon vaak lastig over iets anders nadenken dan over hun geldzaken (figuur 3). Voor tien deelnemers geldt dit niet. Drie deelnemers waren het niet eens, niet oneens met de stelling over het lastig vinden om over iets anders na te denken dan over hun geldzaken.

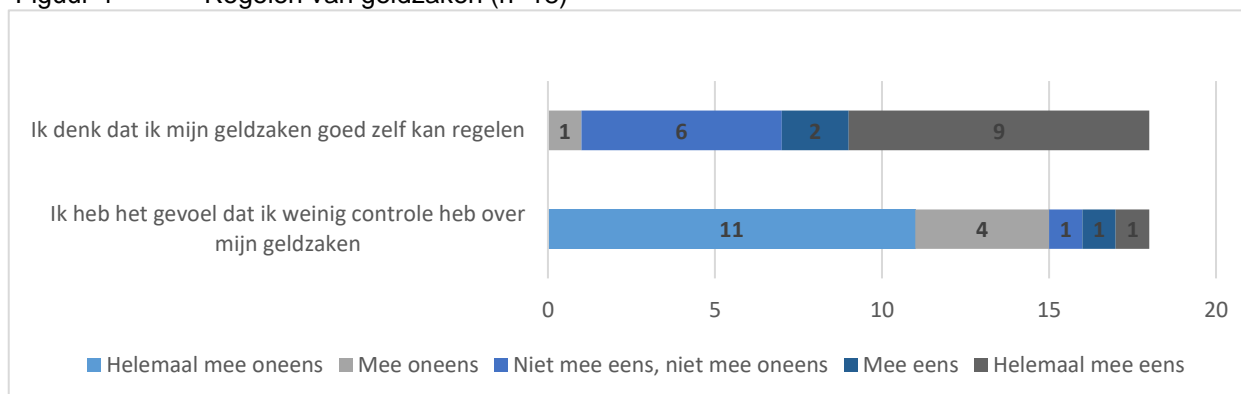
Figuur 3 Zorgen maken en nadenken over geld (N=20)



### 6.3 Het regelen van geldzaken

De meerderheid van de deelnemers was van mening dat zij hun geldzaken goed zelf kunnen regelen. Slechts één deelnemer heeft aangegeven het hier niet mee eens te zijn. Ook was een kleine groep deelnemers het niet eens, niet oneens met deze stelling (n=6). De beoordelingen van deze stelling zijn weergegeven in figuur 4. Twee respondenten niet meegenomen omdat zij voor 'niet van toepassing' hebben gekozen bij deze twee stellingen. Driekwart van de deelnemers had niet het gevoel dat ze weinig controle hebben over hun geldzaken. Een zeer kleine minderheid (n=2) had dit gevoel wel.

Figuur 4 Regelen van geldzaken (n=18)



#### Belangrijke punten

- Over het algemeen vonden deelnemers dat het financieel goed met ze gaat. Ze betaalden hun rekeningen op tijd, ervoeren controle over hun geldzaken en waren van mening dat ze hun geldzaken goed zelf konden regelen.
- Er is een grote groep deelnemers die vaak te weinig geld had of geldzorgen ervoer.

#### Aandachtspunten

- Veel deelnemers hebben aangegeven dat het financieel gezien goed met ze gaat. Eerder onderzoek laat echter zien dat sommige mensen geen realistisch beeld hebben van hun financiële vaardigheden of hun financiële vaardigheden overschatten. Ook is het mogelijk dat mensen zich naar anderen beter voor doen dan ze zijn, bijvoorbeeld op het gebied van hun financiën (Van Geuns, Schoorl & Desain, 2017). Het is daarom van belang om naast de beleving van deelnemers ook te kijken naar objectieve gegevens van hun financiële situatie om een realistisch beeld te krijgen.
- Deelnemers vonden het belangrijk om controle te hebben over hun geldzaken. Dit gevoel hebben ze nu, dus behoud dit.

## 7 Veranderingen door deelname aan het VLP

Om een beeld te schetsen van wat deelname aan het VLP betekende voor deelnemers is hun gevraagd of er bepaalde dingen zijn veranderd sinds het gebruik van het VLP. In het vorige hoofdstuk is de beleving van deelnemers van hun financiële situatie beschreven. In dit hoofdstuk zijn veranderingen van de financiële situatie door deelname aan het VLP weergegeven. Veel deelnemers vonden het lastig om hier concrete antwoorden op te geven, omdat zij hiervoor nog te kort gebruik maakten van het VLP.

### 7.1 De financiële situatie

#### Maandelijks rondkomen

De meeste deelnemers vonden het nog te vroeg om uitspraken te doen of zij veranderingen zien in het financieel rondkomen van hun huishouden sinds hun deelname aan het VLP. Een aantal deelnemers gaf wel aan dat ze nu 30 euro per maand extra hadden (van de financiële beloning) voor bijvoorbeeld een extra boodschap. Deze beloning zorgde volgens de deelnemers niet voor een duidelijk verschil in hun maandelijks rondkomen, maar ze zagen het wel als een welkom extraatje. Voor een aantal deelnemers geldt dat zij veranderingen zagen in het rondkomen doordat zij meer overzicht hadden en daardoor beter budgetteerden. Twee deelnemers ervoeren dit als volgt:

*“Ik ben meer gaan nadenken over wat ik kan uitgeven. Je gaat kritischer zijn over wat je wel en niet uitgeeft en waaraan. Dit komt door meer overzicht maar ook omdat het ‘gecontroleerd’ wordt, dus dat geeft meer motivatie om er beter op te letten.”*

*“Het maandelijks rondkomen gaat een stuk beter. Door het werken met potjes leer ik wat beter budgetteren en heb ik meer overzicht. De 30 euro helpt ook erg mee, het is ‘maar’ 30 euro maar voor mij een week boodschappen bij wijze van spreken.”*

#### Betalingsachterstanden

Meer dan twee derde van de deelnemers die geïnterviewd zijn, had op dat moment geen betalingsachterstanden. Zo zijn veel deelnemers ingestroomd in het VLP na een schuldentraject en zijn daardoor gestart zonder schulden.

Aan de deelnemers met betalingsachterstanden is gevraagd welke betaalproblemen zij hebben. Het meest genoemd werden betalingsachterstanden bij de Belastingdienst. Daarnaast werden betaalproblemen rondom de auto, huur bij de woningcorporatie, (zorg)verzekering, boetes, leningen bij de bank en abonnementen genoemd. Van de deelnemers die betalingsachterstanden hebben, heeft één deelnemer aangegeven dat deelname aan het VLP haar heeft geholpen met de afbetaling van haar betalingsachterstanden. Een andere deelnemer heeft nu afspraken met de schuldeisers gemaakt. Van de andere deelnemers met betalingsachterstanden vonden drie deelnemers het te vroeg om hierover uitspraken te doen.

#### Voldoende geld hebben

De meeste deelnemers hebben geen verandering gemerkt in het hebben van voldoende geld: de situatie is hetzelfde gebleven of zij vonden het te vroeg in het traject om zich hierover uit te spreken. Twee deelnemers gaven aan dat ze wel een positieve verandering merkten: voor één deelnemer kwam dit doordat zij meer overzicht over haar financiën kreeg en voor één deelnemer omdat zij net iets meer financiële ruimte kreeg door de financiële beloning van 30 euro.

#### Maandelijks budget

Iets minder dan de helft van de deelnemers heeft beter zicht gekregen op het bedrag dat zij maandelijks te besteden hebben, omdat zij meer overzicht hadden over hun financiën, bijvoorbeeld door het gebruik van geldpotjes in de app Moneyou. Ook voor dit onderwerp geldt dat het voor de meeste deelnemers te vroeg was om hierover uitspraken te doen. Daarnaast was het inzicht in het

maandelijks bestedingsbudget voor twee deelnemers niet veranderd: zij zeiden dit inzicht al te hebben gehad voor gebruik van het VLP.

### **Geld sparen of plannen maken voor uitgaven**

De meeste deelnemers merkten geen verandering in geld sparen. Ze gaven aan dat sparen lastig blijft door hun financiële situatie. Toch gaven drie deelnemers aan dat zij wel veranderingen merkten. Doordat ze beter overzicht hadden over hun financiën, planden zij hun uitgaven beter. Ook zette één deelnemer een klein beetje geld opzij omdat zij maandelijks de financiële beloning van 30 euro ontving. Zij omschreef dit als volgt:

*“Ik vind het een lastige vraag maar ik denk wel dat ik meer plannen maak over uitgaven. Ik keek altijd al wel naar de toekomst: waar wil je in investeren, waar kan je op bezuinigen, waar schrijf je je uit en waar meld je je aan. Maar sinds mijn deelname is dit wel veranderd: ik heb een lijstje gemaakt van inkomsten en uitgaven, kan zo beter overzicht houden hierover.”*

## **7.2 Beleving**

### **Piekeren en geldzorgen**

Over veranderingen in piekeren of zorgen maken over geld werd wisselend gedacht. Zeven deelnemers gaven aan minder te piekeren en zich zorgen te maken sinds hun deelname aan het VLP. Dit betekent niet dat zij zich helemaal geen zorgen meer maken of niet meer piekeren, maar deelname aan het VLP heeft wel gezorgd voor een merkbare afname in het zorgen maken of piekeren over geld. Dit komt volgens hen door de financiële beloning van 30 euro, meer ondersteuning en advies, meer overzicht hebben en het hebben van een stok achter de deur om de vaste lasten te betalen. Ook is meerdere keren genoemd dat deelnemers meer rust ervaren sinds zij gestart zijn met het VLP. Zij verwoordden dit als volgt:

*“Ik heb nu overzicht en dat is een stuk rustiger en geeft ook een stok achter de deur. Je moet laten zien dat je de vaste lasten hebt betaald en daardoor zit er lichte druk op voor mij, betaal ik eerder. Daardoor heb ik iets minder zorgen.”*

*“Piekeren of zorgen maken doe ik nu een stuk minder. Het Vaste Lasten Pakket biedt meer overzicht dus meer rust en minder zorgen en piekeren.”*

Van de deelnemers die geen veranderingen merkten, geldt voor een aantal dat zij geen verschil merkten omdat zij ook voor hun deelname geen geldzorgen hadden.

### **Controle over geldzaken**

Deelnemers is ook gevraagd of zij sinds het gebruik van het VLP veranderingen merkten in het gevoel controle te hebben over hun financiële situatie of geldzaken. Een beperking hierbij is dat deelnemers deze vraag verschillend hebben geïnterpreteerd: sommige deelnemers benoemden het controlegevoel over hun financiën en anderen benoemden hoe zij de controle vanuit het VLP ervoeren. Zes deelnemers gaven aan dat zij (iets) meer controle ervoeren over hun geldzaken sinds hun deelname aan het VLP. Over de controle vanuit de stichting VLP over de geldzaken van deelnemers zeiden twee deelnemers het volgende:

*“Ik heb nog steeds het gevoel dat ik de controle heb. Ze [medewerkers VLP, red.] zijn niet sterk aanwezig. Ik vind van niet in ieder geval, dat is hoe je er zelf in staat. Maar bij mij zit dat wel goed.”*

*“Ik heb zelf de controle, nu nog steeds, behalve dat er een seintje wordt gegeven als het niet goed of niet op tijd betaald is. Er is in dat opzicht niet veel veranderd.”*



Eén deelnemer ervoer dit anders. Zij deelde de volgende ervaring over het controlegevoel over haar geldzaken:

*“Ja, er is iets veranderd want je geeft wel iets uit handen. Dat is wel een verandering. Ik weet niet of ik dat heel lang in stand wil houden, dat is afhankelijk van wat voor voordeel ik hieruit ga halen.”*

### 7.3 Andere veranderingen

Ten slotte is gevraagd of deelnemers andere veranderingen of effecten merkten. Vier deelnemers noemden het sociale contact vanuit het VLP: ze waardeerden het aanspreekpunt en dat er iemand met hen meekijkt. Deelnemers deelden de volgende ervaringen hierover:

*“Het sociale contact vanuit het VLP, ze willen echt weten hoe het met me gaat. Dit kan ik heel erg waarderen. Ik kreeg er een warm gevoel bij. Fijn dat er iemand meekijkt.”*

*“Het is een fijn aanspreekpunt. Het is fijn dat ik iemand heb waarbij ik terecht kan.”*

Eén deelnemer heeft een negatieve verandering gemerkt. Zij vond haar administratie gecompliceerder omdat zij nu twee bankrekeningen had: een bankrekening van Moneyou en haar oude bankrekening.

#### Samenvatting

- Veel deelnemers vonden het lastig om veranderingen door het VLP te benoemen omdat zij nog (te) kort deelnamen.
- De meeste deelnemers merkten geen verschil in rondkomen door de maandelijkse financiële beloning van 30 euro, maar vonden dit wel een prettig extraatje, bijvoorbeeld voor een extra boodschap.
- Bijna de helft van de deelnemers had beter inzicht in het bedrag dat zij maandelijks te besteden hebben doordat zij meer overzicht hebben in hun financiën.
- Een kleine minderheid van deelnemers had minder geldzorgen of piekerde minder over de financiën sinds hun deelname aan het VLP.
- Sommige deelnemers vonden het sociale contact vanuit het VLP een zeer aangename verandering. Ze waardeerden het aanspreekpunt en dat iemand met hen meekijkt.

#### Aandachtspunten

- Deelnemers maakten zich minder zorgen of piekerden minder sinds hun deelname aan het VLP, maar hebben deze geldzorgen nog wel in mindere mate. Mogelijk kan hier nog iets mee gedaan worden door het VLP.
- Het sociale aspect van het VLP werd zeer gewaardeerd door deelnemers. Dit aspect moet zeker zo behouden worden.

*16 van de 17 de respondenten die (nog) geen gebruikmaken van het Vaste Lasten Pakket zijn van mening dat zij (zeer) waarschijnlijk meer rust hebben over hun geldzaken als zij het VLP gaan gebruiken.*

---

## 8 Mensen die (nog) niet gestart zijn met het VLP

Om een beeld te schetsen hoe de financiële situatie van mensen is *voordat* zij starten met het VLP is een enquête afgenomen. In dit hoofdstuk gaat het dus om een andere groep (aangeduid als respondenten) dan de deelnemers die geïnterviewd zijn. Deze groep is aangemeld, maar (nog) niet formeel begonnen. We vergelijken niet-deelnemers met deelnemers van het VLP om een indicatie te geven over de verschillen in financiële situatie. Vanwege de beperkte aantallen kunnen er geen harde uitspraken worden gedaan en is dit slechts een indicatie van welke problemen mensen hebben die starten en op welke gebieden VLP kan ondersteunen.

### 8.1 Selectie enquête

De mensen die de enquête hebben ingevuld namen (nog) niet deel aan het VLP. Het gaat dus om een andere groep (aangeduid als respondenten) dan de deelnemers die geïnterviewd zijn. In totaal hebben 17 respondenten online een enquête ingevuld. Ook voor de enquête geldt dat het mogelijk gaat om een selecte steekproef. Het VLP heeft mensen benaderd die (nog) niet waren gestart met het VLP. Niet iedereen wilde meewerken aan het onderzoek. De enquête is anoniem en daardoor is er geen zicht op de non-respons.

### 8.2 Achtergrondkenmerken respondenten enquête

In totaal hebben 17 mensen de enquête ingevuld. Stichting VLP houdt bij waarom mensen op de wachtlijst staan. De enquête is anoniem dus de redenen van specifiek deze 17 personen om (nog) geen gebruik te maken van het VLP zijn niet bekend. Wel is gevraagd naar hun leeftijd en woonplaats. Qua leeftijd zijn de respondenten die de enquête hebben ingevuld vergelijkbaar met de geïnterviewden. De gemiddelde leeftijd is 44 jaar (gemiddelde leeftijd interviews: 42 jaar), waar de jongste respondent van de enquête 22 jaar is en de oudste is 61 jaar. De woonplaats van de respondenten verschilt sterk van de geïnterviewden. De meeste respondenten wonen in Rotterdam, daarna Schiedam en Den Haag en twee respondenten wonen in andere gemeenten.

### 8.3 Betalingsproblemen

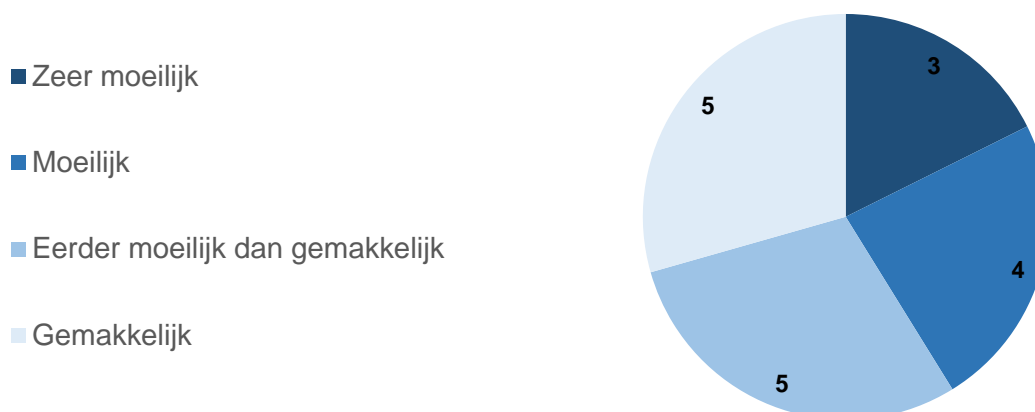
Eerder is beschreven dat een kleine minderheid van de deelnemers van het VLP betalingsachterstanden had op het moment van het interview. Aan de respondenten die (nog) niet waren gestart met het VLP is ook gevraagd naar hun betalingsproblemen. Wel is dit op een andere manier gevraagd: er is gevraagd of ze het afgelopen jaar betalingsproblemen hebben gehad. Slechts 4 van de 17 respondenten hebben geen betalingsproblemen gehad in het afgelopen jaar.

Van de respondenten met betalingsproblemen hebben 9 van de 13 respondenten drie of meer betalingsproblemen aangevinkt. Dit zijn voornamelijk betalingsregelingen, te laat betaalde rekeningen, aanmaningen en/of het ontvangen van een brief van een incassobureau of deurwaarder. Ook is gevraagd bij welke bedrijven zij de betalingsproblemen hebben. Dit zijn voornamelijk zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningcorporaties/hypotheekverstrekkers en de Belastingdienst. De omvang van de opstaande rekeningen en/of betalingsachterstanden is wisselend: van minder dan 500 euro, 1.000 euro tot en met 2.000 euro, onbekend bedrag (respondent weet het bedrag niet) of het totaalbedrag is net afbetaald.

### 8.4 Rondkomen

De respondenten is ook gevraagd naar hoe zij maandelijks rondkomen. De resultaten zijn weergegeven in figuur 5. De meeste respondenten konden maandelijks moeilijk rondkomen: zeven respondenten kwamen maandelijks (zeer) moeilijk rond en vijf eerder moeilijk dan gemakkelijk. Voor vijf respondenten geldt dat zij maandelijks gemakkelijk rondkwamen.

Figuur 5 De mate waarin niet-deelnemers van het VLP maandelijks rondkomen (N=17)



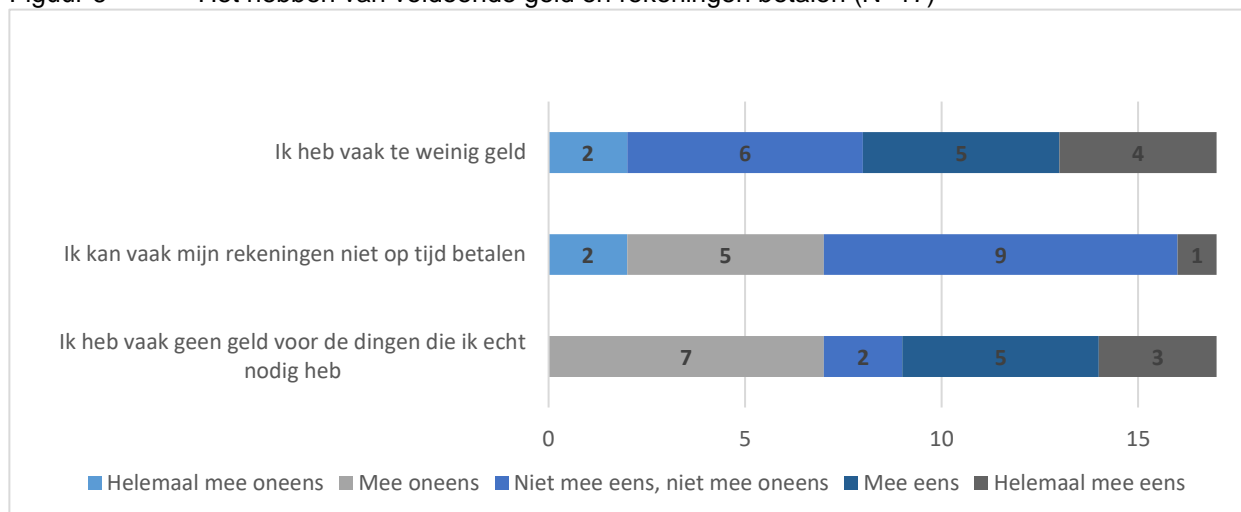
### 8.5 Beleving financiële situatie

In de enquête zijn dezelfde stellingen opgenomen als in de interviews. Het gaat hier om de beleving van respondenten over hun financiële situatie.

#### Rekeningen betalen en voldoende geld hebben

Meer dan de helft van de respondenten (n=9) heeft aangegeven dat zij vaak te weinig geld hebben (figuur 6). Slechts 2 van de 17 respondenten gaf aan dat dit (helemaal) niet voor hen geldt. De meerderheid van de respondenten gaf wel aan dat het hen vaak lukt om de rekening op tijd te betalen. Voor twee respondenten geldt dit niet: zij konden vaak de rekeningen niet op tijd betalen. Toch heeft bijna de helft van de respondenten aangegeven dat zij vaak geen geld hebben voor de dingen die zij echt nodig hebben.

Figuur 6 Het hebben van voldoende geld en rekeningen betalen (N=17)



**Eerste indicatie vergelijking van de financiële situatie omtrent het hebben van voldoende geld en rekeningen betalen van deelnemers(n=18-20) en niet-deelnemers (N=17)**

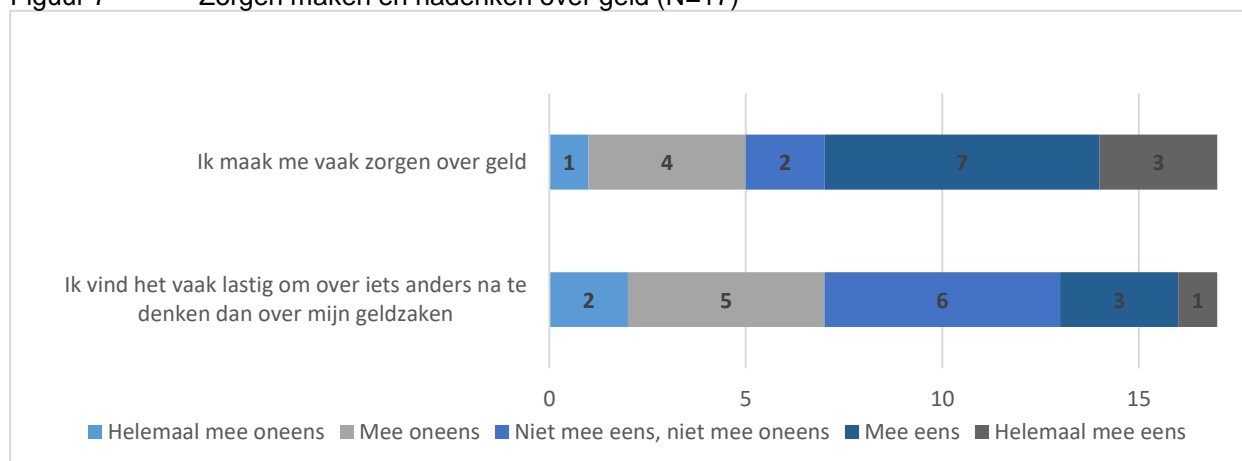
Op basis van deze drie stellingen lijkt de financiële situatie van deelnemers en niet-deelnemers op het gebied van voldoende geld hebben en rekeningen betalen niet vergelijkbaar:

- Deelnemers van het VLP hebben minder vaak aangegeven te weinig geld te hebben dan niet-deelnemers (7 deelnemers hebben vaak te weinig geld versus 9 niet-deelnemers).
- Deelnemers van het VLP hebben vaker aangegeven hun rekeningen op tijd te kunnen betalen dan niet-deelnemers (14 deelnemers zijn het (helemaal) oneens met de stelling dat ze vaak hun rekeningen niet op tijd kunnen betalen versus 7 niet-deelnemers).
- Zeer kleine verschillen zijn te zien tussen deelnemers en niet-deelnemers in het vaak geen geld hebben voor de dingen die ze echt nodig hebben (8 deelnemers hebben vaak geen geld voor de dingen die ze echt nodig hebben versus 8 niet-deelnemers).

**Nadenken of zorgen maken over geld**

Meer dan de helft van de respondenten (10 van de 17) maakte zich vaak zorgen over geld. Voor vijf respondenten geldt dit niet en twee respondenten waren het niet eens en niet oneens met deze stelling. Ook dacht een deel van de respondenten veel na over hun geldzaken. Zo vond bijna een kwart van de respondenten het vaak lastig om over iets anders na te denken dan over hun geldzaken. Ongeveer een derde was het niet eens, niet oneens met de stelling. De resultaten van deze stellingen zijn weergegeven in figuur 7.

Figuur 7 Zorgen maken en nadenken over geld (N=17)



**Eerste indicatie vergelijking van de financiële situatie omtrent zorgen maken en nadenken over geld van deelnemers(n=18-20) en niet-deelnemers (N=17)**

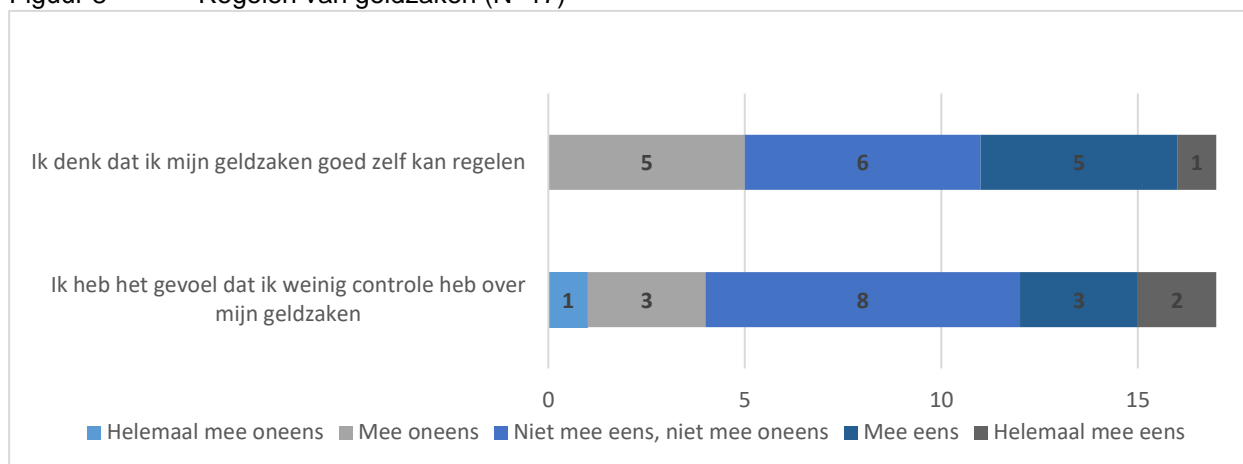
Op basis van deze twee stellingen lijkt de financiële situatie van deelnemers en niet-deelnemers op het gebied van zorgen maken en nadenken over geld niet vergelijkbaar:

- Deelnemers van het VLP hebben minder vaak aangegeven zich vaak zorgen te maken over geld dan niet-deelnemers (8 deelnemers maken zich vaak zorgen over geld versus 10 niet-deelnemers).
- Deelnemers van het VLP hebben minder vaak aangegeven dat ze het vaak lastig vinden om over iets anders na te denken dan hun geldzaken dan niet-deelnemers (13 deelnemers zijn het (helemaal) oneens met de stelling dat het vaak lastig vinden om over iets anders na te denken dan hun geldzaken versus 7 niet-deelnemers).

### Regelen van geldzaken

In de enquête is ook gevraagd naar de beleving van respondenten over het regelen van geldzaken (figuur 8). De beoordeling van deze stelling loopt uiteen: zes respondenten dachten dat zij hun geldzaken goed zelf kunnen regelen, zes respondenten waren het hier niet mee eens of oneens en vijf respondenten dachten dat zij dit niet goed kunnen. Ook is gevraagd naar het gevoel van controle over de geldzaken. Vijf respondenten hadden het gevoel dat ze weinig controle hebben over hun geldzaken. Vier respondenten daarentegen hadden dit gevoel wel. Bijna de helft was het niet eens, niet oneens met de stelling 'Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn geldzaken'.

Figuur 8 Regelen van geldzaken (N=17)



#### Eerste indicatie vergelijking van de financiële situatie omtrent geldzaken regelen van deelnemers (n=18) en niet-deelnemers (N=17)

Op basis van deze twee stellingen lijkt de financiële situatie van deelnemers en niet-deelnemers op het gebied van geldzaken regelen niet vergelijkbaar:

- Deelnemers van het VLP hebben vaker aangegeven dat ze denken hun geldzaken goed zelf kunnen regelen dan niet-deelnemers (11 deelnemers zijn van mening dat zij hun geldzaken goed zelf kunnen regelen versus 6 niet-deelnemers).
- Deelnemers van het VLP hebben minder vaak aangegeven dat ze weinig controle hebben over hun geldzaken dan niet-deelnemers (2 deelnemer hebben het gevoel dat ze weinig controle hebben over hun geldzaken versus 5 niet-deelnemers).

### 8.6 Rust over geldzaken door starten Vaste Lasten Pakket

Op basis van deze enquête lijkt het dat het gebruik van het VLP mogelijk kan zorgen voor meer rust over geldzaken. Bijna alle respondenten hebben namelijk aangegeven dat zij (zeer) waarschijnlijk meer rust hebben over hun geldzaken als ze gaan deelnemen aan het VLP. Slechts één respondent dacht dat er geen verandering zal zijn in de mate van rust over geldzaken.

### **Conclusie niet-deelnemers (N=17)**

De groep niet-deelnemers ervoer dus de volgende problemen:

- Dertien respondenten hadden betalingsproblemen in het afgelopen half jaar.
- Twaalf respondenten hadden moeite met maandelijks rondkomen.
- Negen respondenten gaven aan vaak te weinig geld te hebben.
- Tien respondenten maakten zich vaak zorgen over geld.
- Vijf respondenten vonden dat zij zelf niet goed hun geldzaken kunnen regelen.
- Vijf respondenten hadden het gevoel dat ze weinig controle hebben over hun geldzaken.

### **Eerste indicatie vergelijking met deelnemers VLP**

De geïnterviewde deelnemers ervaren vooral op het punt van het betalen van de rekeningen een verbetering. Ook ervaren deelnemers op de punten controle hebben over geldzaken en idee eigen geldzaken goed te kunnen regelen een verbetering. Op het punt van vaak geen geld hebben voor de dingen die ze echt nodig hebben lijkt VLP nog geen verbetering. Daar is nog aandacht voor nodig.

# Bijlagen

---



## Bijlage A: Topiclijst interviews

Vooraf: neem de toestemming van de deelnemer op.

### Inleiding

- Kortgeleden is het Vaste Lasten Pakket (bij u) geïntroduceerd. We zijn aan het bekijken hoe dat gaat. We zijn benieuwd naar wat er goed gaat en wat er beter kan.
- Het doel van het interview is om te weten te komen wat uw ervaringen zijn met het Vaste Lasten Pakket en in hoeverre u daardoor veranderingen in uw situatie ondervindt. We gaan u hierover vragen stellen om uiteindelijk het Vaste Lasten Pakket te kunnen verbeteren.
- Het interview gaat als volgt:
  - Het interview duurt ongeveer een half uur tot een uur.
  - Alles verwerken we anoniem en uw gegevens worden beschermd.
  - Het interview is vertrouwelijk: behalve de onderzoekers komt niemand te weten wat u heeft gezegd.
  - Het interview is vrijwillig, dit betekent dat u te allen tijden mag aangeven als u een vraag niet wilt beantwoorden.
- Vindt u het goed dat we het interview opnemen?
- Heeft u nog vragen voordat we beginnen?

### Topics

U doet mee aan het Vaste Lasten Pakket.

- Hoe heeft u voor het eerst gehoord van het Vaste Lasten Pakket?
  - Wie vertelde u daarover? (Controleer hier ook of de deelnemer gevraagd is voor het project vanwege beginnende schulden of dat hij/zij gevraagd is na een schuldtraject, als nazorg)
  - Wat werd er verteld?
  - Wat vond u van het gesprek?
  - Wat waren uw eerste gedachten over het Vaste Lasten Pakket?
  - Heeft u er ook met andere mensen over gesproken? Zo ja, met wie?
- Wat maakt dat u heeft gekozen om mee te doen?
  - Welke gedachten had u daarbij? / Twijfelde u nog? / Wat waren overwegingen, wat gaf de doorslag?
- Hoe ging het toen verder? Wat gebeurde er toen? Welke stappen genomen?
  - Wat vond u van hoe dat ging?
  - Met wie heeft u allemaal contact over het Vaste Lasten Pakket?
    - Wie doet wat?
- U maakt nu gebruik van het Vaste Lasten Pakket. Wat betekent het nu voor u?
  - Wat heeft u eraan? / Welke voordelen levert het u op? / Heeft het iets voor u veranderd?
  - Komt het overeen met uw verwachtingen?
  - In hoeverre heeft u het gevoel dat u over uw eigen geld gaat? Dat u zelf kunt beslissen waar u het aan uit kunt geven?
  - Wilt u gebruik blijven maken van het Vaste Lasten Pakket? Waarom?
- Gebruik van Moneyou Go: Op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (zeer goed), hoe beoordeelt u de volgende aspecten:
  - Het openen van de nieuwe rekening bij Moneyou Go (inclusief app) en eventueel overstappen via de overstapservice?

Waarom geeft u dit cijfer? Wat vond u wel/niet goed?

- Het gebruik van de Moneyou Go app om overzicht te houden over uw geld in potjes  
Waarom geeft u dit cijfer? Wat vond u wel/niet goed?
- In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (helemaal mee oneens, mee oneens, niet mee eens maar ook niet mee oneens, mee eens, helemaal mee eens).
  - Ik heb vaak te weinig geld.
  - Ik kan vaak mijn rekeningen niet op tijd betalen.
  - Ik heb vaak geen geld voor de dingen die ik echt nodig heb.
  - Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb.
  - Ik vind het vaak lastig om over iets anders na te denken dan over mijn geldzaken.
  - Ik maak me vaak zorgen over geld.
  - Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen. De rest zie ik later wel.
  - Door de hoeveelheid geld die ik krijg en die ik uitgeef, leef ik van dag tot dag.
  - Ik houd rekening met dingen die over een tijdje moet betalen.
  - Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn geldzaken.
  - Ik denk dat ik mijn geldzaken goed zelf kan regelen.
  - Als ik aan mijn geldzaken denk, dan voel ik mij machteloos.
- Is er sinds u gebruik maakt van het Vaste Lasten Pakket iets veranderd wat betreft:
  - In het maandelijks rondkomen van uw huishouden?
  - Of u betalingsachterstanden heeft?
    - Welke betaalproblemen had u voor het gebruik van het Vaste Lasten Pakket? (Rekeningen, huur of hypotheek te laat betaald, aanmaning ontvangen, betalingsregeling getroffen, weigering automatische incasso, brief van incassobureau of deurwaarder gehad, aangemeld bij CAK, loonbeslag, afgesloten van energie)
    - Zo ja, bij welk bedrijf heeft u dit meegemaakt? (zorgverzekeraar, bedrijf, verzekeraar, CJIB, Belastingdienst etc.)
  - Of u voldoende geld heeft?
  - Of u piekert of zich zorgen maakt over geld?
  - Of u weet hoeveel u in de maand te besteden hebt?
  - Of u het gevoel heeft dat u controle heeft over uw financiële situatie/geldzaken?
  - Of u geld spaart of plannen maakt over uitgaven in de toekomst?
  - Andere veranderingen/effecten?
- Servicedesk: heeft u de servicedesk van het Vaste Lasten Pakket weleens gebeld of gemaïld voor vragen? Zo ja, hoe heeft u dit ervaren?
- Signalering: heeft het Vaste Lasten Pakket u weleens benaderd toen er betalingen van de vaste lasten niet goed zijn gegaan? Zo ja, hoe heeft u dit contact ervaren? Wat gebeurde er daarna? Wat heeft u hieraan gehad?
- Voor wie denkt u dat het Vaste Lasten Pakket bedoeld is? Wie zou u het aanraden?
- Welke woorden komen bij u op als u aan het Vaste Lasten Pakket denkt?
- Wilt u verder nog iets delen over uw ervaring met het Vaste Lasten Pakket?

Ik wil u tot slot nog wat vragen stellen over uw achtergrond.

- Wat is uw leeftijd?
- In welke gemeente woont u? (Den Haag, Rotterdam of Schiedam)
- Wat is uw woonsituatie? (Met partner, kinderen, met familie of op kamers? Noteer dit)

- Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond? (Waar deelnemer diploma voor heeft gekregen)
- Hoe krijgt u geld? (Betaalde baan, uitkering, zo ja welke, noteer alle inkomstenbronnen)
- Hoe krijgt eventuele partner geld?
- Hoeveel geld krijgt uw huishouden per maand? (schatting)

#### Afsluiting

- De belangrijkste punten die wij besproken hebben zijn: ...
  - Zijn er nog punten waarover we het niet hebben gehad?
- Wilt u op de hoogte gehouden over de uitkomsten van het onderzoek?  
Zo ja, dan sturen wij u deze per mail.
  - Wat is uw e-mailadres? Wij gebruiken deze alleen om u de uitkomsten te mailen.
- Graag wil ik u hartelijk danken voor uw tijd en deelname aan dit interview.

## Bijlage B: Enquête

1

### Toestemming deelname onderzoek Vaste Lasten Pakket

Ik ben goed geïnformeerd en begrijp waar dit onderzoek over gaat. Ik weet dat het meedoen aan het onderzoek vrijwillig is en dat ik ieder moment kan besluiten om niet langer deel te nemen. Ik hoef hiervoor geen reden te geven. Ik weet dat alle informatie die ik geef anoniem wordt verwerkt.

Ik geef de onderzoekers toestemming voor het volgende:  
De onderzoekers mogen de vragenlijst die ik heb ingevuld anoniem verwerken.

- Ik (graag uw naam hieronder invullen) neem deel aan het onderzoek. Ik heb bovenstaande informatie begrepen en ik geef toestemming voor deelname aan het onderzoek. [Vp](#)
- 
- Ik geef geen toestemming. Deelname aan het onderzoek is niet mogelijk. De vragenlijst wordt afgesloten. [[>> Einde onderzoek](#)]

2

### Er volgen nu eerst enkele algemene vragen. Hoe oud bent u? Uw leeftijd in jaren

3

### In welke gemeente woont u?

- Den Haag
- Rotterdam
- Schiedam
- Anders, namelijk

4

### Heeft u in het afgelopen jaar één van de hieronder genoemde betaalproblemen gehad?

Let op: deze informatie wordt niet aan andere mensen gegeven.  
Alleen de onderzoekers zien deze informatie.

- Rekeningen te laat betaald

- Een aanmaning ontvangen
- Een betalingsregeling getroffen
- Een weigering van een automatische incasso gehad
- Een brief van een incassobureau of deurwaarder gehad
- De huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald
- Aangemeld bij het CAK vanwege achterstanden bij de zorgverzekeraar
- Loonbeslag gelegd op salaris
- Energie afgesloten vanwege te laat betalen
- Ik heb geen van de betaalproblemen gehad **Ex**

**5**

**Bij welk bedrijf hebt u dit meegemaakt? U mag meerdere antwoorden aanvinken.**

VRAAG 5 ALLEEN TONEN ALS AAN DE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

- De zorgverzekeraar
- Het bedrijf waar ik een telefoonabonnement heb
- De woningcorporatie of hypotheekverstrekker
- Het energiebedrijf
- Een verzekeraar, voor de schadeverzekering
- Een verzekeraar, voor de inboedelverzekering
- Het bedrijf waar ik internet en tv van heb
- Het CJIB
- Een creditcardbedrijf
- De Belastingdienst
- Bij een (online) winkel/postordebedrijf
- Anders, namelijk.....

**6**

**Hoe hoog schat u het totaalbedrag aan openstaande rekeningen en/of betalingsachterstanden op dit moment?**

VRAAG 6 ALLEEN TONEN ALS AAN DE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> **VOLGENDE VRAAG**

- Minder dan € 500
- Meer dan € 500 en minder dan € 1.000
- Meer dan € 1.000 en maximaal € 2.000
- Weet ik niet
- Wil ik niet zeggen
- Ik heb het totaalbedrag net afbetaald

7

De volgende vraag en stellingen gaan over hoe u uw geldzaken ervaart.

Hoe goed kan uw huishouden maandelijks rondkomen?

- Zeer moeilijk
- Moeilijk
- Eerder moeilijk dan gemakkelijk
- Gemakkelijk
- Zeer gemakkelijk

8

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens, niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
Ik heb vaak te weinig geld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan vaak mijn rekeningen niet op tijd betalen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb vaak geen geld voor de dingen die ik echt nodig heb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het vaak lastig om over iets anders na te denken dan over mijn geldzaken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik maak me vaak zorgen over geld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen. De rest zie ik later wel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de hoeveelheid geld die ik krijg en die ik uitgeef, leef ik van dag tot dag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik houd rekening met dingen die ik over een tijdje moet betalen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn geldzaken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik denk dat ik mijn geldzaken goed zelf kan regelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als ik aan mijn geldzaken denk, dan voel ik mij machteloos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9

In hoeverre denkt u dat het gebruik van het Vaste Lasten Pakket zorgt voor meer rust over uw geldzaken?

- Zeer waarschijnlijk
- Waarschijnlijk
- Geen verandering
- Onwaarschijnlijk
- Zeer onwaarschijnlijk

## Bijlage C: Literatuurlijst

- Jungmann, N., & Anderson, M. (2011). Vroegsignalering moet en kan!: Een onderzoek naar de toegevoegde waarde van een Landelijk Informatiesysteem Schulden. *Social Force*.
- Van Geuns, R., Schoorl, R., & Desain, L. (2017). Voorkomen beter dan genezen. Bussum: THOTH.
- Westhof, F.M.J., Ruig, L. de, & Kerckhaert, A. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia.