

# ACHTER DE VOORDEUR

## BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

### Wat leren de ervaringen van mensen met (beginnende) geldzorgen ons?

#### Omggaan met geldzorgen

Een groot deel van de respondenten vraagt pas in een later stadium om hulp, na eerst zelf te hebben geprobeerd om de situatie op te lossen. Een belangrijke factor hierbij is het *vertrouwen* dat iemand heeft in het *informele* of *formele* netwerk. Vanuit een gevoel van vertrouwen wordt het makkelijker om hulp te vragen. Wanneer de geldzorgen langer voortduren beschrijven respondenten een gevoel van verlamming en passiviteit. Zij lijken meer *ontwijkend gedrag* te vertonen, zoals de post niet meer openen, of niet aan geldzorgen proberen te denken.



#### Hulpbehoeften

Respondenten met geldzorgen voelen zich dikwijls verloren in het systeem van de (schuld) hulpverlening, maar ook breder, in het systeem van belastingtoeslagen en andere financiële regelgeving vanuit de overheid. Respondenten ervaren het zoeken naar een oplossing voor hun financiële situatie als een eenzaam en frustrerend proces, waarin zij regelmatig tegen barrières oplopen. Een breed gedragen wens onder de respondenten is dat de overheid bij geldproblemen zowel *preventief* als *curatief* ingrijpt.

#### Situatie v.s. Systeem

Respondenten benoemen de behoefte aan een aanpak waarbij hun *situatie* centraal staat in plaats van het *systeem*. De nadruk in de huidige hulpverlening ligt te veel op regels en te weinig op de persoon zelf vindt een groot deel van de respondenten.

#### Menselijke aanpak

Respondenten geven aan te willen worden behandeld als gelijken, zonder oordeel.

#### Persoonlijk advies

Respondenten hebben behoefte aan persoonlijk advies, zodat duidelijk wordt welke regelingen zij precies kunnen treffen in hun specifieke situatie en waar zij recht op hebben.

#### Kennis van mogelijkheden

Opvallend is de beperkte kennis over de mogelijkheden van schuldhulpverlening onder de respondenten. Meerdere respondenten veronderstelden dat schuldhulpverlening automatisch betekende dat zij op een zeer beperkt budget zouden moeten leven en geen zeggenschap meer hadden over hun inkomen, waardoor zij bang waren de controle over hun situatie te verliezen. Daarnaast werd benoemd dat de informatie over schuldhulpverlening of financiële regelingen moeilijk te begrijpen is, waardoor het het voor respondenten onduidelijk is wat op hen van toepassing is.

265

Mini interviews over geldzorgen

30

Diepte interviews over geldzorgen

14

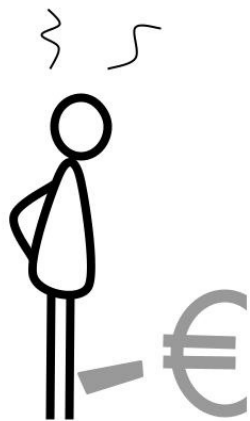
Studenten in het onderzoeksteam

6

Verschillende opleidingen betrokken:  
o.a. *Journalistiek*, *Sociaal Juridische Dienstverlening*  
en *Finance en Accountancy*

2

Wijken: *Leidsche Rijn* & *Utrecht Zuid*



*'..als je zelf het initiatief neemt dan is er meestal heel veel mogelijk. Maar dan moet je dat wel kunnen, durven en weten.'*  
(inwoner uit Utrecht Zuid)

# ACHTER DE VOORDEUR

**Achter de Voordeur** is een onderzoek- en onderwijsproject aan de Hogeschool Utrecht waarin studenten van verschillende opleidingen de wijk ingaan om de ervaringen en behoeften van mensen met geldzorgen op te halen. Zij worden begeleid door onderzoekers van het lectoraat Schulden en Incasso bij het uitvoeren van kwalitatief onderzoek en het afnemen van diepte interviews met inwoners. Het project keert jaarlijks terug binnen de HU, waardoor er een meerjarige dataset ontstaat van verschillende wijken in Utrecht. Het onderzoek wordt momenteel, in samenspraak met de Gemeente Utrecht, herhaald in twee andere Utrechtse wijken: Zuilen en Ondiep.



Fotografie: Stans van der Broek, student Journalistiek

De eerste editie (2020-2021) van Achter de Voordeur speelde zich af tijdens de eerste Corona lockdown, hierdoor waren de trainingen voor de studenten veelal online. Ook de interviews met bewoners waren grotendeels online of telefonisch. Vanwege de Corona maatregelen was het helaas niet mogelijk om op grote schaal wervingsacties in de wijk uit te voeren. De werving van respondenten vond met name plaats door huis aan huis acties en kleine gesprekjes op straat. Daarnaast werd er op verschillende online platformen, zoals buurtpagina's, aandacht gevraagd voor het onderzoek.

## Wij zijn in de wijk en praten over geldzorgen

“Als student leen ik tijdens m'n studie behoorlijk veel geld. Ook mij levert dat weleens stress en geldzorgen op. Daarom vind ik het juist zo belangrijk om te praten met buurtbewoners. Iedereen kan geldzorgen hebben, hierover praten is soms lastig, maar lucht wel op. Daarnaast help je ons bij het verbeteren van de schuldhulpverlening. We hopen dat je met ons in gesprek wil.”



Fotografie: Stans van der Broek, student Journalistiek

## Workshops

Op basis van de bevindingen uit het onderzoek zijn verschillende workshops georganiseerd met *studenten*, *stakeholders* en *ervaringsdeskundigen*. Hierin werden de eerste resultaten van Achter de Voordeur gepresenteerd en gezocht naar nieuwe vormen om de stap naar hulp voor inwoners met geldzorgen te verkleinen. Dit resulteerde in een aantal prototypes van sociale interventies. De komende tijd zullen de studenten een vervolg maken met deze prototypes.

## Achter de Voordeur 2.0

Tijdens de eerste editie van Achter de Voordeur is de basis gelegd om het project jaarlijks te laten terugkeren binnen de HU. Door de verbinding tussen onderwijs en onderzoek te maken kan het onderzoek jaarlijks in andere wijken van Utrecht draaien en wordt er een rijke dataset aangelegd. Daarnaast leert steeds een nieuwe lichter studenten geld en schuldenproblematiek van dichtbij kennen en doen zij ervaring op met het uitvoeren van kwalitatief onderzoek.