



Respondent Achter de Voordeur, fotografie: Stans van den Broek

## **Achter de Voordeur**

*Onderzoeks- en onderwijsproject over de ervaringen met  
geldzorgen van inwoners in Utrecht Zuid en Leidsche Rijn*

Auteurs: Maud Dolsma en Barbera van der Meulen, 2023

*Bezoekadres:*  
Padualaan 101  
3584 CH Utrecht

*Postadres:*  
Postbus 85397  
3508 AJ Utrecht

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

*Dit onderzoek is uitgevoerd door het lectoraat Schulden en Incasso van Hogeschool Utrecht als onderdeel van het project Achter de Voordeur. Achter de voordeur is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO), in het kader van de Nationale Wetenschapsagenda (NWA). Het project loopt van november 2020 tot november 2021.*

# Inhoudsopgave

1.	<b>Achter de Voordeur - de belangrijkste bevindingen</b>	<b>6</b>
2.	<b>Achter de Voordeur - de eerste editie</b>	<b>14</b>
3.	<b>Impactvolle gebeurtenissen</b>	<b>18</b>
4.	<b>Omgaan met geldzorgen</b>	<b>22</b>
5.	<b>Hulpbehoefte van mensen met geldzorgen</b>	<b>25</b>
6.	<b>Bereiken van mensen met geldzorgen</b>	<b>31</b>
7.	<b>Bijlagen</b>	<b>36</b>

*“Je voelt je rot dat je in deze financiële situatie zit. Als er eenmaal hulp geboden wordt waar je om gevraagd hebt, dan voel je je daar een stuk beter door!”*

---

*Respondent ‘Achter de Voordeur’*

*“Ik kreeg paniekaanvallen toen ik uiteindelijk met mijn financiële zaken bezig ging. Het was zo’n enorme bende!”*

---

*Respondent ‘Achter de Voordeur’*

## 1. Achter de Voordeur - de belangrijkste bevindingen

In onderzoek en onderwijsproject 'Achter de Voordeur' is antwoord gezocht op de volgende centrale vraag:

*"Wat leren de ervaringen van mensen met (beginnende) financiële zorgen ons over hoe zij het beste ondersteund kunnen worden in hun situatie?"*

Om deze vraag te beantwoorden heeft een team van studentonderzoekers *dertig* diepte-interviews afgenomen bij inwoners met geldzorgen uit Utrecht Zuid en Leidsche Rijn. De ervaringen van deze inwoners vormen de basis van dit onderzoek en geven aanknopingspunten om de ondersteuning bij geldzorgen en schulden in de wijken Utrecht Zuid en Leidsche Rijn te verbeteren. De belangrijkste bevindingen uit het onderzoek worden in dit hoofdstuk besproken aan de hand van de drie deelvragen die bij aanvang van het onderzoek zijn geformuleerd.



Studentonderzoeker in de wijk

### 1.1 Deelvraag 1: Wat leren de ervaringen van mensen met (beginnende) financiële zorgen ons over hoe ze met financiële zorgen omgaan?



Uit de interviews wordt duidelijk dat de meeste respondenten met geldzorgen dit als zeer stressvol ervaren. In reactie op de geldzorgen ervaren zij verschillende emoties, zoals: schaamte, frustratie, verdriet, eenzaamheid, machteloosheid, somberheid en boosheid. Bij sommige respondenten zorgen de geldzorgen voor depressieve gevoelens, burn-out of slapeloze nachten.

Daarnaast komen er drie globale fasen uit de interviews naar voren: *beginnende geldzorgen*, *gevorderde geldzorgen* en *langdurige geldzorgen*. De fasen lijken van elkaar te verschillen in de manier waarop respondenten omgaan met en reageren op de geldzorgen.

#### *Beginnende geldzorgen – zelf een oplossing zoeken*

Opvallend is dat een groot deel van de respondenten eerst zelf probeert om de situatie op te lossen. Hierbij wordt het zoeken naar informatie op het internet meerdere keren genoemd als manier om de situatie te begrijpen en er mee om te gaan. Een aantal respondenten geeft hierbij aan dat de beschikbare informatie online moeilijk voor hen te begrijpen is. De acties die respondenten ondernemen om de geldzorgen te hanteren verschillen van elkaar, maar kunnen worden onderverdeeld in vier categorieën: *acties om informatie te zoeken*, *acties om geld te genereren*, *acties om geld te besparen* en *acties om schulden te hanteren*. Uit de interviews komt een sterke behoefte van respondenten naar voren om *controle* en *eigen regie* te hebben over de financiële situatie.

#### *Gevorderde geldzorgen – toch hulp vragen*

Wanneer respondenten om hulp vragen, doen zij dit in veel gevallen pas in een later stadium, na eerst zelf te hebben geprobeerd om de financiële situatie op te lossen. Meerdere respondenten benoemen een persoonlijk dieptepunt als aanleiding om hulp te vragen. Sommige respondenten geven aan dat zij, terugkijkend, wilden dat ze eerder om hulp hadden gevraagd. Maar dat ze te overweldigd waren door de situatie en zich te zeer schaamden om deze stap te kunnen zetten. Anderen vertellen niet op de hoogte te zijn van de voorzieningen die er beschikbaar zijn bij geldzorgen, of dat zij negatieve verwachtingen hadden van de schuldhulpverlening.

### *Langdurige geldzorgen – passiever worden*

Het lijkt erop dat een aantal respondenten, wanneer de geldzorgen langer voortduren, een gevoel van verlamming en passiviteit ervaren, waardoor zij minder acties ondernemen en 'het over zich heen laten komen'. Zaken zoals de post niet meer openen kunnen hier onderdeel van zijn.

## **1.2 Deelvraag 2: Wat leren de ervaringen van mensen met (beginnende) financiële zorgen over welke hulpbehoeften ze hebben?**

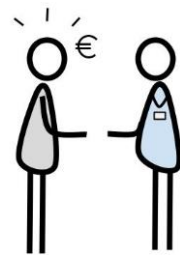
Uit de interviews bleek dat er verschillende behoeften zijn rondom het verkrijgen en ontvangen van hulp bij (beginnende) financiële zorgen. De groepen en hun behoeften zijn ongeveer evenredig verdeeld.

### *Informele hulpbehoeften*

De eerste groep respondenten verkiest de informele hulpverlening boven de formele hulpverlening. Deze respondenten willen graag geholpen worden door familie en/of vrienden. Dit heeft te maken met het vertrouwen dat zij hebben in deze mensen, zij voelen zich op een laagdrempelige manier door hen gesteund. Dit kan zijn op financieel vlak, maar met name op mentaal vlak. De mentale steun die deze respondenten ontvangen van hun informele netwerk helpt hen om beter te kunnen omgaan met de zorgen die ze hebben.

### *Formele hulpbehoeften*

De tweede groep kiest liever voor de formele hulpverlening. Zij hebben behoefte aan een onafhankelijk persoon met financiële expertise, die kan helpen met de problematiek die ze ervaren. Bovendien belasten deze respondenten hun familie en/of vrienden liever niet met de financiële zorgen die zij hebben. Dit kan te maken hebben met de schaamte die zij voelen voor de situatie, of doordat hun informele netwerk te weinig (financiële) mogelijkheden heeft om hen te ondersteunen.



### *Informele en formele hulpbehoeften*

De derde groep respondenten heeft geen duidelijke voorkeur voor het informele of het formele netwerk. Voor deze groep is het vooral belangrijk dat er wordt voorzien in hun behoefte, het type hulpverlener is van ondergeschikt belang. Het bleek voor deze respondenten in het verleden niet altijd eenvoudig om de juiste hulp te krijgen. Zij werden vaak doorverwezen en het duurde soms lang voordat ze op de juiste plek terecht kwamen. Bij deze respondenten komt een behoefte naar voren om bijgestaan te worden door een coach die de weg in de hulpverleningswereld kent.

### *Onvervulde hulpbehoeften*

De vierde en laatste groep heeft een sterke behoefte aan hulp, maar hun specifieke behoeften blijven onvervuld. Het gaat hier met name om respondenten met onderliggende problematiek (denk aan verslaving, psychische problematiek of dakloosheid). Hun situatie was vaak te complex waardoor zij buiten regelingen vielen en er geen oplossing geboden kon worden door hulpverleners. Bovendien hadden deze respondenten veelal een klein sociaal netwerk waarop zij niet konden terugvallen.

## **1.3 Deelvraag 3: Wat leren de ervaringen van mensen met (beginnende) financiële zorgen over hoe we ze kunnen bereiken?**

### *Signalen geldzorgen*

Over het algemeen proberen respondenten geldzorgen te verbergen. Toch benoemen zij algemene signalen die op geldzorgen kunnen duiden zoals: geen uitjes ondernemen of op vakantie gaan, terugtrekken uit het sociale leven, geen luxeproducten bezitten en op zoek gaan naar meer inkomsten. Het is belangrijk om deze signalen in een totaalplaatje te bezien. Naast geldzorgen kunnen er veel verschillende oorzaken ten grondslag liggen aan een dergelijk signaal.

### *Samenwerken instanties*

Een groot deel van de respondenten vindt dat organisaties beter moeten samenwerken als het gaat om het vinden en het doorgeleiden van mensen met geldzorgen naar passende hulp. Sommige respondenten benoemen hierbij de behoefte aan een sociale manier van incasseren, waarbij organisaties een dienstverlenende houding hebben ten opzichte van mensen met achterstanden en hen eventueel doorverwijzen naar (schuld)hulp wanneer dit nodig is.

### *Benadering*

Er komt geen *one size fits all* uit de interviews naar voren als het gaat over de middelen (per brief, per mail, persoonlijk contact etc.) die kunnen worden ingezet om mensen met geldzorgen te bereiken. Wel lijkt een gevoel van vertrouwen doorslaggevend te zijn voor respondenten wanneer instanties hen proberen te bereiken. Een dienstverlenende houding en menselijke toon wordt als helpend ervaren en lijkt voor meer vertrouwen in de desbetreffende organisatie te zorgen. Op dit punt zijn respondenten opvallend eensgezind en benoemen zij drie hoofdpunten die van belang zijn wanneer zij benaderd worden:

- 1) gelijkwaardigheid
- 2) medemenselijkheid
- 3) oordeelloosheid



Studentonderzoeker in de wijk

### *Kennis*

Er zijn grote verschillen tussen respondenten in de mate van kennis die zij hebben over de mogelijkheden van schuldhulp. Het merendeel van de respondenten zegt weinig tot geen kennis te hebben van de mogelijkheden.

## **1.4 Antwoord op de hoofdvraag: Wat leren de ervaringen van mensen met (beginnende) financiële zorgen ons over hoe zij het beste ondersteund kunnen worden in hun situatie?**

Met de inzichten die zijn opgedaan aan de hand van de deelvragen kan de centrale vraag van dit onderzoek worden beantwoord. De conclusies vormen aanknopingspunten om de ondersteuning van mensen met (beginnende) geldzorgen in de wijken Utrecht Zuid en Leidsche Rijn goed in te richten. Deze inzichten worden hierna verder uitgewerkt.

### **Inzicht 1. Respondenten maken verschillende fasen door wanneer zij te maken hebben met geldzorgen, de ondersteuning kan hierop worden ingericht.**

Hoewel de exacte fase van geldzorgen waarin een respondent zich bevond niet altijd kon worden vastgesteld, komen er drie globale fasen uit de interviews naar voren: *beginnende geldzorgen*, *gevorderde geldzorgen* en *langdurige geldzorgen*. De fasen lijken van elkaar te verschillen in de manier waarop respondenten omgaan met en reageren op de geldzorgen. Daarnaast kunnen op basis van de interviews een aantal algemene inzichten worden geformuleerd die in alle drie de fasen van geldzorgen lijken te gelden.

### *Implicaties voor de ondersteuning van mensen met geldzorgen in alle drie de fasen*

De meeste respondenten met geldzorgen ervaren dit als zeer stressvol. Om de ondersteuning in het algemeen te laten aansluiten bij de ervaringen van de respondenten uit dit onderzoek, is het logisch om rekening te houden met de gevolgen van stress op het doen en denken van mensen met (beginnende) geldzorgen. Stress-sensitief werken zou hierbij een mogelijkheid kunnen zijn. Dit is een werkwijze die



mensen met chronische stress een context biedt om toch succesvol te zijn in hun situatie (Jungmann, Wesdorp & Madern, 2020).

Daarnaast komt uit de interviews een sterke behoefte van respondenten naar voren om *controle* en *eigen regie* te hebben over de financiële situatie. Dit lijkt in alle fasen van belang te zijn voor respondenten. Waarbij de angst om controle over de financiële situatie te verliezen in sommige gevallen, ook in een vergevorderd stadium van geldzorgen, een reden was om géén hulp te zoeken. In de wetenschappelijke literatuur wordt een gevoel van autonomie gerelateerd aan grotere motivatie, mentale gezondheid en algemeen welzijn (Ryan & Deci, 2000). Een suggestie zou zijn om binnen het huidige hulpaanbod rekening te houden met de behoefte aan eigen regie, zeggenschap en controle voor mensen met geldzorgen bij het verbeteren van hun financiële situatie.

De acties die respondenten ondernemen om geldzorgen te hanteren verschillen van elkaar, maar kunnen globaal worden onderverdeeld in vier categorieën: *acties om informatie te zoeken*, *acties om geld te genereren*, *acties om geld te besparen* en *acties om schulden te hanteren*. Praktische ondersteuning bij deze vier acties zou ervoor kunnen zorgen dat de ondersteuning beter aansluit bij het handelingsperspectief van degene met geldzorgen.

#### *Implicaties voor de ondersteuning van mensen met beginnende geldzorgen*

Omdat een groot deel van de respondenten eerst zelf probeert om de situatie op te lossen en in deze fase vooral online naar hulp en informatie zoekt, is het raadzaam om de online informatievoorziening over schuldhelpverlening te evalueren en waar nodig te verbeteren. Een aantal respondenten geeft aan dat de beschikbare informatie online moeilijk te begrijpen is. Met name om goed te begrijpen welke regelingen en voorzieningen in hun specifieke situatie van toepassing zijn. Om mensen met geldzorgen in deze eerste fase passende ondersteuning te bieden zou een verbetering in het online hulpaanbod van waarde kunnen zijn. De focus zou hierbij moeten liggen op begrijpelijkheid en toegankelijkheid.

#### *Implicaties voor de ondersteuning van mensen met gevorderde geldzorgen*

Wanneer respondenten om hulp vragen, doen zij dit in veel gevallen pas in een later stadium. Meerdere respondenten benoemen een persoonlijk dieptepunt als aanleiding om hulp te vragen. Wanneer dit het geval is, ligt het voor de hand om ondersteuning te bieden waarin de emotionele staat van degene die hulp zoekt in ogenschouw wordt genomen. Daarnaast benoemen respondenten met gevorderde geldzorgen een aantal belemmeringen om hulp te zoeken, zoals: *schaamte*, *weinig kennis van de mogelijkheden rondom schuldhelp* en een *negatieve verwachting van schuldhelp*. Het wegnemen van deze belemmeringen zou het wellicht makkelijker maken voor mensen met gevorderde geldzorgen om hulp te zoeken.

#### *Implicaties voor de ondersteuning van mensen met langdurige geldzorgen*

Een aantal respondenten benoemen, wanneer de geldzorgen langer voortduren, een gevoel van verlamming en passiviteit, waardoor zij minder acties ondernemen. Deze gesteldheid lijkt overeen te komen met 'inertia', een vorm van weerstand waarbij een persoon de wens verliest om te veranderen, passief wordt en liever de status quo behoudt (Pratkanis, 2011). Onderzoek naar het doorbreken van inertia suggereert dat het vergroten van de zelfeffectiviteit van een persoon helpend kan zijn (Pratkanis, 2011). Dit biedt wellicht een aanknopingspunt voor vervolgonderzoek naar passende ondersteuning bij mensen met langdurige geldzorgen.

## Inzicht 2. Respondenten hebben verschillende hulpbehoeften, vertrouwen in de degene die hulp biedt lijkt een belangrijke drijfveer bij het zoeken naar hulp.

Uit de interviews bleek dat er verschillende behoeften zijn rondom het verkrijgen en ontvangen van hulp bij (beginnende) financiële zorgen: *informele hulpbehoeften*, *formele hulpbehoeften*, *informele en formele hulpbehoeften* en *onvervulde hulpbehoeften*. Hoewel de hulpbehoefte verschilde onder respondenten,

kwam een gevoel van vertrouwen in degene die hulp aanbiedt naar voren als gemeenschappelijke behoefte.

*Implicaties voor de ondersteuning bij de verschillende hulpbehoeften*

De verschillende hulpbehoeften die naar voren komen uit de interviews benadrukken de noodzaak van maatwerk. Wanneer iemand bij het informele netwerk hulp zoekt, zal de ondersteuning zich wellicht meer moeten richten op het faciliteren van dat netwerk, zodat deze in staat is om hulp te bieden bij de geldzorgen. Hierbij kan gedacht worden aan ondersteuning op wijkniveau, tips en tools voor inwoners om het gesprek over geldzorgen te voeren en toegankelijke informatie over de route naar formele hulp in de wijk. Wanneer iemand bij het formele netwerk hulp zoekt, lijkt de behoefte aan financiële expertise bepalend. Wanneer de financiële expertise ontbreekt bij professionals in het formele netwerk, is kennis over waar deze expertise wél te vinden van belang, zodat iemand zo snel mogelijk kan worden doorverwezen.

De groep waarin de hulpbehoeften onvervuld blijven is misschien wel het meest zorgelijk, vanwege de complexiteit en zwaarte van de problematiek (zoals verslavingsproblematiek of dakloosheid). Juist bij deze groep lijkt passende ondersteuning te ontbreken. Vanwege de problemen op meerdere leefgebieden lijkt een samenwerking vanuit de verschillende disciplines binnen het sociaal domein van belang. Hoe dit gat kan worden gedicht en hoe de samenwerking binnen het sociaal domein effectief kan worden ingericht behoeft nader onderzoek. Een suggestie hierbij is om te kijken naar de invulling van een regiefunctie die de verschillende partijen met elkaar verbindt.

*Vertrouwen in het formele of informele netwerk*

De behoefte aan het type hulpverlening (formeel of informeel) lijkt te worden beïnvloed door negatieve verhalen over schuldhulpverlening en bewindvoering, of de verwachting dat schuldhulpverlening betekent dat iemand geen controle meer heeft over zijn of haar financiën en met een (te) klein budget moet leven. Dit heeft een aantal respondenten (voor een periode) weerhouden om formele hulpverlening in te schakelen. Zij geven aan dat zij de overheid, instanties of hulpverlening wantrouwen. Dit wantrouwen wordt voor hen versterkt door negatieve ervaringen en ontbrekende hulp. Bij de groep respondenten waarbij de hulpbehoefte onvervuld bleef, kwam deze dynamiek sterk naar voren. Er werd door deze respondenten gesproken over ‘van het kastje naar de muur gestuurd worden’ door de hulpverlening. Het vertrouwen dat het eigen netwerk zou kunnen helpen leek bij deze groep overigens ook beperkt, respondenten gaven aan dat hun netwerk zelf de middelen niet had om dit te kunnen doen.

**Inzicht 3. Respondenten willen graag vanuit vertrouwen en medemenselijkheid worden benaderd, zij hebben behoefte aan meer samenwerking tussen organisaties en een sociale manier van incasseren.**

Als het gaat om het signaleren en bereiken van inwoners met geldzorgen, vinden respondenten dat organisaties meer zouden moeten samenwerken om snel een passend hulpaanbod te bieden. Organisaties die worden genoemd zijn: de Gemeente Utrecht, de Belastingdienst, woningbouwverenigingen, telefoonaanbieders, energiebedrijven en zorgaanbieders zoals de thuiszorg en de huisarts. Daarnaast wordt de organisatie en samenwerking binnen de Gemeente Utrecht door sommige respondenten als verbeterpunt genoemd. Zo zou de gemeente met inwoners in gesprek kunnen gaan over geldzorgen op de plekken waar zij in beeld komen wanneer zij een klein budget hebben (zoals bij de aanvraag van de U-pas, of de bijstand). Tot slot benoemen meerdere respondenten de behoefte aan een sociale manier van incasseren, waarbij organisaties een dienstverlenende houding hebben en inwoners met geldzorgen eventueel doorverwijzen naar (schuld)hulp wanneer dit nodig is.

*Implicaties voor het bereiken en benaderen van mensen met geldzorgen*

De inzichten uit dit onderzoek impliceren dat zowel de samenwerking tussen organisaties binnen het sociaal domein, als de samenwerking tussen incasso-organisaties en het sociaal domein van belang is om mensen met (beginnende) geldzorgen zo vroeg mogelijk te bereiken en te ondersteunen. Een

dienstverlenende en welwillende toon in de communicatie over geldzorgen en schulden staat hierbij centraal. Mogelijk zorgt dit voor een groter bereik en een groter vertrouwen in de desbetreffende organisatie. Ook het bieden van kennis over de verschillende trajecten en mogelijkheden binnen de schuldhulpverlening lijkt van belang, met name om de keuzevrijheid van inwoners te benadrukken en de angst voor het verlies van autonomie weg te nemen. Tot slot spreekt er een duidelijke behoefte aan een medemenselijke benadering uit de interviews. Mogelijk verlaagt dit het wantrouwen richting (overheids)organisaties dat door sommige respondenten ervaren wordt.

#### *Implicaties voor de inzet van communicatiemiddelen om mensen met geldzorgen te bereiken*

Wat betreft de inzet van communicatiemiddelen om inwoners met geldzorgen te bereiken lopen de voorkeuren van respondenten uiteen. Sommige respondenten benoemen *persoonlijk contact*, zoals langs de deuren gaan, als een effectieve manier om mensen te bereiken. Anderen geven juist aan dat dit te confronterend is en hebben de voorkeur voor communicatie via *social media, mail, of app*. Ook het gebruik van *televisiespotjes* met informatie over hulp bij geldzorgen en het bespreekbaar maken van geldzorgen wordt genoemd. Daarnaast verwachten meerdere respondenten dat *social media* een doeltreffend kanaal is om het taboe rondom geldzorgen te doorbreken en om een jongere doelgroep te bereiken.



Het gebruik van *brieven* levert eveneens verschillende reacties op bij respondenten. Meerdere respondenten ervaren brieven vanuit verschillende instanties als bedreigend, frustrerend en moeilijk te begrijpen. Toch wordt door een aantal respondenten ook een verbetering benoemd. Hierbij ging het specifiek om de dienstverlenende toon van de brieven van de gemeente Utrecht, die als prettig werd ervaren.

Hoewel er onder de respondenten grote verschillen zijn in de voorkeur voor een communicatiemiddel, lijkt er consensus te zijn over de toon die een boodschap zou moeten hebben om effectief te zijn. Een dienstverlenende en menselijke toon wordt als helpend ervaren en lijkt voor meer vertrouwen in de desbetreffende organisatie te zorgen. Vervolgonderzoek naar de effectiviteit van de verschillende communicatiemiddelen (brief, mail, app, persoonlijk contact), zodat er een beter beeld ontstaat van de effectiviteit van de verschillende communicatiemiddelen in verschillende situaties, zou interessant zijn.

### **1.5 Aanbevelingen**

Uit de belangrijkste bevindingen vloeien een aantal aanbevelingen voort voor organisaties die zich bezighouden met *vroegsignalering* van geldzorgen en schulden, het *bereiken* van mensen met geldzorgen en schulden en het bieden van *hulp* aan mensen met geldzorgen en schulden. Deze aanbevelingen moeten worden gezien in de lokale context waarin het onderzoek heeft plaatsgevonden: de wijken Utrecht Zuid en Leidsche Rijn.

#### **Aanbevelingen voor het hulpaanbod bij (beginnende) geldzorgen**

- 
 Er lijkt weinig kennis te zijn over het beschikbare hulpaanbod. Daarnaast kan het zijn dat er een angstbeeld van financiële dienstverlening bestaat. Mensen verwachten bijvoorbeeld dat ze direct onder beschermingsbewind worden geplaatst als zij zich melden voor hulp, of dat ze de controle over hun financiële situatie verliezen. Het is daarom belangrijk om mensen gerust te stellen en hen het brede hulpaanbod duidelijk te maken. Zodat zij weten welke middelen, tools of type hulp zij kunnen krijgen in hun specifieke situatie.
- 
 Mensen zien in hulpverleningsland door de bomen het bos soms niet meer en hebben hulp nodig bij het vinden van de route. Help mensen door de wirwar van regelingen, wetten, tips en tools. Omdat mensen in eerste instantie veelal online zoeken is het van belang hier de informatie over het hulpaanbod begrijpelijk, toegankelijk en behapbaar te maken.

- ➡ Mensen verwachten in veel gevallen (financiële) expertise van hulpverleners. Snel duidelijkheid over welke diensten er wel en niet geboden kunnen worden voorkomt teleurstellingen. Ook kennis en advies over waar iemand dan wél kan aankloppen met zijn of haar hulpvraag is van belang.
- ➡ Zet in op het vertrouwen van inwoners met geldzorgen door laagdrempelig contact te zoeken en een behandeling die uitgaat van gelijkwaardigheid en medemenselijkheid.
- ➡ Inventariseer de hulpbehoeften van mensen met geldzorgen en de behoefte aan de betrokkenheid van het informele netwerk bij het hulptraject. Een aantal mensen heeft een sterke voorkeur voor hulp vanuit het informele netwerk, zoals familie en vrienden. Soms is het belangrijk om het informele netwerk te versterken met financiële kennis of het informele netwerk bij mensen uit te breiden zodat ze zich ook daardoor gesteund voelen.

### **Aanbevelingen voor het bereiken en benaderen van inwoners met (beginnende) geldzorgen**

- ➡ Werk als overheid, zorg, maatschappelijke organisaties en incasso-organisaties samen op het gebied van schulden en geldzorgen, zodat mensen eerder in beeld komen en passende hulp kunnen krijgen.
- ➡ Werk aan een sociale manier van incasseren, waarbij organisaties een dienstverlenende houding hebben en inwoners met geldzorgen kunnen doorverwijzen naar (schuld)hulp wanneer dit nodig is.
- ➡ Bied inwoners een laagdrempelige ingang tot schuldhulp bij hulporganisaties die hulp bieden op andere leefgebieden.
- ➡ Ga in gesprek over geldzorgen op plekken waar inwoners met weinig te besteden zich melden, zoals bijvoorbeeld bij het aanvragen van de U-pas of de bijstand.
- ➡ Verbeter de online zichtbaarheid van hulp bij geldzorgen, zodat inwoners de toegang tot hulp makkelijker kunnen vinden. Sluit hierbij aan bij logische online zoekplekken, zoals zelfhulpsites bij geldzorgen of een online omgeving waar inwoners financiële ondersteuning of regelingen kunnen aanvragen. Zorg dat deze informatie laagdrempelig en begrijpelijk is.
- ➡ Maak de mogelijkheden van schuldhulp zichtbaar en begrijpelijk voor inwoners. Houd hierbij rekening met de angst die inwoners kunnen hebben over schuldhulpverlening, zoals het moeten leven met een zeer beperkt budget.



Studentonderzoeker in de wijk

- ➡ Maak het startpunt van een hulptraject duidelijk voor inwoners, bied een direct aanspreekpunt.
- ➡ Onderzoek hoe de verschillende middelen van communicatie (brief, mail, app, persoonlijk contact) werken voor inwoners, zodat er een beter beeld ontstaat van welk communicatiemiddel in verschillende situaties het meest effectief is.

- ⇒ Gebruik verschillende soorten social media om een jongere doelgroep te bereiken en geldzorgen bespreekbaar te maken.
- ⇒ Ga in de communicatie met inwoners met geldzorgen uit van: 1) gelijkwaardigheid, 2) medemenselijkheid en 3) oordeelloosheid.

## 2. Achter de Voordeur - de eerste editie

### **Verkorten traject naar hulp, inzicht in hulpbehoeften van inwoners**

Uit data van het CBS uit 2018 blijkt dat 2,7 procent van de Nederlanders risico loopt op een problematische schuld, dat zijn 338.800 personen. In 2021 hadden 7,4 procent van de Nederlandse huishoudens een registreerde problematische schuld, dat zijn 599.160 huishoudens in totaal (CBS, 2021). Het hebben van problematische schulden maakt een grote impact op het leven van mensen en daardoor stapelen schulden zich, zonder actie, op (Jungmann & Madern, 2021). Dit maakt vroegsignalering van schulden en hulp in een vroegtijdig stadium van groot belang. Toch blijkt dat het ongeveer vijf jaar duurt voordat een inwoner met schuldenproblematiek op zoek gaat naar financiële hulpverlening (Jungmann & Anderson, 2011). Gemeenten en maatschappelijke organisaties zijn voortdurend op zoek naar effectieve manieren om inwoners met schulden te bereiken en te helpen. Er is echter nog weinig bekend over waarom inwoners met schulden geen, of in een laat stadium, hulp zoeken. In het onderzoeksproject 'Achter de Voordeur' wordt onderzoek gedaan naar de ervaringen van inwoners met geldzorgen, wat hen drijft óf er juist van weerhoudt om hulp te zoeken en naar wat hun hulpbehoeften zijn.

### **Problematiek in Utrecht – armoede en schuldhulp bereikt inwoners niet, of laat**

Hoewel de afgelopen jaren steeds meer is ingezet en geïnvesteerd door gemeenten op de vroegsignalering van geldzorgen en schulden blijkt uit onderzoek dat inwoners nog onvoldoende worden bereikt (Schonewille & Weijers, 2019). Er wordt geïnvesteerd in het delen van signalen van achterstanden (zoals een onbetaalde zorgverzekering, achterstand met huur etc.). Indien er signalen van achterstanden zijn, gaan medewerkers van de gemeente langs de deur om hulp te bieden. Een groot deel van de inwoners blijkt echter op dat moment al ernstige schuldenproblematiek te hebben waardoor het hulpaanbod niet altijd aansluit op hun behoeften.

In Utrecht is de gemeente actief bezig om schuldenproblematiek bij haar inwoners terug te dringen. In 2019 kwamen zij met het actieplan 'Schulden 2019 en verder'. Onderdeel van dit plan is de actielijn 'Geldzorgen en schulden bespreekbaar maken'. Het in contact komen met inwoners blijkt echter lastig te zijn. De gemeente wil dan ook graag meer weten over de behoeften van inwoners en wat voor hun aanleiding is om geldzorgen te delen.

### **Geldzorgen in Leidsche Rijn & Utrecht Zuid**

De studenten van Achter de Voordeur zijn in gesprek gegaan over geldzorgen en schulden met inwoners uit de wijken Leidsche Rijn en Utrecht Zuid.

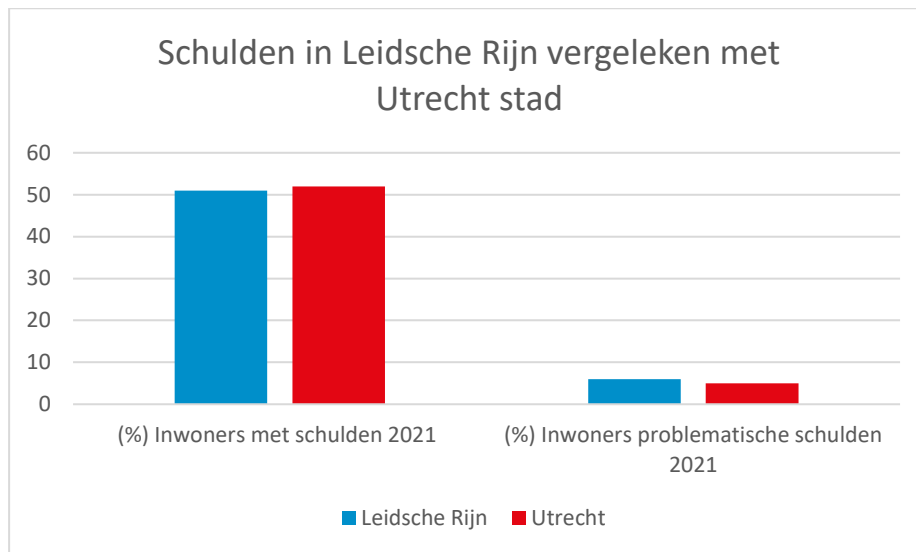
#### **Leidsche Rijn**

De wijk Leidsche Rijn is een nieuwbouwwijk in Utrecht. In 2020 telde Leidsche Rijn 41.290 inwoners (CBS, 2020). In 2017 (de meest recente data) hadden 3,8 procent van de inwoners uit Leidsche Rijn een bijstandsuitkering of een werkloosheidsuitkering (WW-uitkering). Daarnaast is 3,8 procent van de inwoners uit Leidsche Rijn arbeidsongeschikt (Utrecht in cijfers, 2022). De gemeente Utrecht zet enquêtes uit onder haar inwoners in verschillende wijken, waaronder Leidsche Rijn. Op basis van de inwonerenquête is de volgende algemene informatie bekend over financiële problematiek. In 2021 gaf 5 procent van de inwoners in Utrecht aan slecht rond te kunnen komen, in 2021 was dit 4 procent van de inwoners uit Leidsche Rijn.

In 2021 had 51 procent van de inwoners in Leidsche Rijn schulden, dit percentage ligt iets lager dan het percentage in de gehele stad Utrecht (52 procent). In 2021 had 37 procent van de inwoners in Leidsche Rijn een hypotheekschuld, 15 procent van de inwoners had een studieschuld bij DUO, 2 procent van de inwoners had betalingsachterstanden voor woonlasten, 5 procent had een lening bij familie of vrienden en 5 procent had overige schulden (bijvoorbeeld bij een webwinkel of persoonlijke schulden). In totaal had 6 procent van de inwoners in Leidsche Rijn problematische schulden in 2021, ten opzichte van 5 procent in de gehele stad Utrecht (Utrecht in cijfers, 2022).



Utrecht, Leidsche Rijn



Figuur 1. Schulden Leidsche Rijn t.o.v. Utrecht

### Utrecht Zuid

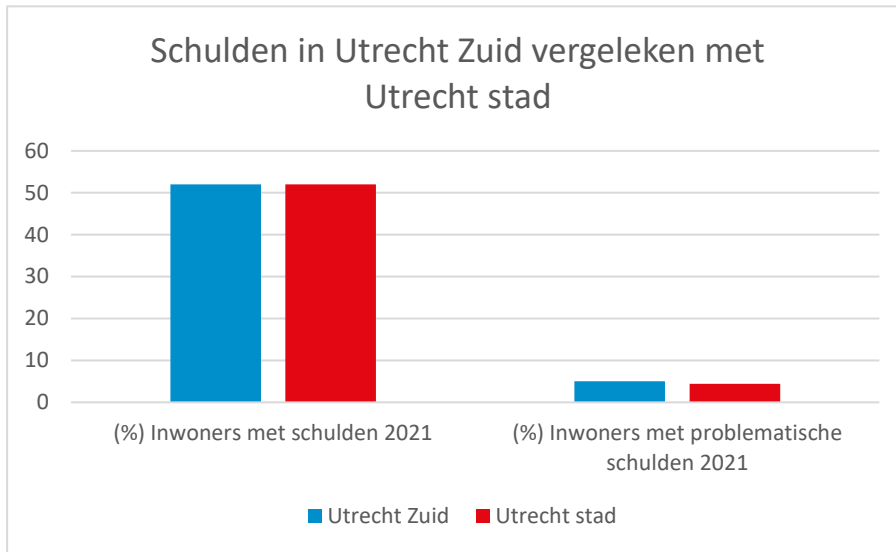
Utrecht Zuid bestaat uit de buurten Lunetten, Hoograven, Tolsteeg, Blokkenbuurt en Rotsoord. In 2020 woonden er 27.895 mensen in Utrecht Zuid (CBS, 2020). In 2017 (de meest recente data) had 5,8 procent van de inwoners uit Utrecht Zuid een bijstandsuitkering of een werkloosheidsuitkering (WW-uitkering) en 4 procent van de inwoners was arbeidsongeschikt (Utrecht in cijfers, 2022). Dezelfde enquête als in Leidsche Rijn is afgenomen onder inwoners uit Utrecht Zuid. Dit leverde de volgende informatie op over financiële problematiek: in 2021 gaf 5 procent van de inwoners in Utrecht aan slecht rond te kunnen komen, in Utrecht Zuid ging het om 4 procent van de inwoners.



Utrecht Zuid

In 2021 had 52 procent van de inwoners in Utrecht Zuid schulden, dat percentage komt overeen met dat van Utrecht stad (52 procent). Ook het percentage inwoners in Utrecht Zuid met problematische schulden (5 procent) is gelijk aan dat van Utrecht stad (5 procent). In 2021 had 30 procent van de inwoners in Utrecht Zuid een hypotheekschuld, 26 procent van de inwoners had een studieschuld bij DUO, 1 procent van de inwoners had betalingsachterstanden voor woonlasten, 6 procent had een lening bij familie of vrienden en 4 procent had overige schulden (bijvoorbeeld bij een webwinkel of persoonlijke schulden). In

totaal hadden 7% van de inwoners in Utrecht Zuid problematische schulden, ten opzichte van 5% van alle inwoners uit Utrecht, in 2019 (Utrecht in cijfers, 2022).



Figuur 2. Schulden Utrecht Zuid t.o.v. Utrecht stad

**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 is een doorlopend project binnen de HU, waardoor er een meerjarige dataset ontstaat van verschillende wijken in Utrecht. Tijdens de *eerste editie* van ‘Achter de Voordeur (2020/2021)’ werden de ervaringen van inwoners met geldzorgen in Utrecht Zuid en Leidsche Rijn opgehaald. De *tweede editie* van het onderzoek (2021/2022) wordt herhaald in twee andere Utrechtse wijken: Zuilen en Ondiep. De gemeente Utrecht is partner van ‘Achter de Voordeur’. De werving in de verschillende wijken gebeurt in afstemming met de gemeente.

In november 2021 ging het onderzoek- en onderwijsproject ‘Achter de Voordeur’ van start en verzamelden de student-onderzoekers door middel van diepte-interviews met inwoners data om de volgende hoofdvraag te beantwoorden:

*“Wat leren de ervaringen van mensen met (beginnende) financiële zorgen ons over hoe zij het beste ondersteund kunnen worden in hun situatie?”*

Naar aanleiding van de hoofdvraag zijn er drie deelvragen opgesteld:

1. Wat leren de ervaringen van mensen met (beginnende) financiële zorgen ons over hoe ze met financiële zorgen **omgaan**?
2. Wat leren de ervaringen van mensen met (beginnende) financiële zorgen ons over welke **hulpbehoeften** ze hebben?
3. Wat leren de ervaringen van mensen met (beginnende) financiële zorgen ons over hoe gemeenten en hulporganisaties hen kunnen **bereiken**?

### Onderzoek en Onderwijs

Het onderzoeksteam van ‘Achter de Voordeur’ bestond uit 23 student-onderzoekers van verschillende opleidingen, waaronder: Journalistiek, HBO Recht, Finance and Accountancy, Sociaal Juridische Dienstverlening en Communicatie & Multimediadesign. Dit zorgde voor een mooie mix binnen het team, waardoor studenten elkaar aanvulden en van elkaar konden leren. Daarnaast kregen student-



onderzoekers de ruimte om een bijdrage te leveren vanuit hun eigen achtergrond of interesse. Dit resulteerde in een *fotoreeks*, *flyer* en een *vlog* van het project. Naast de student-onderzoekers bestond het team uit een projectleider en een docent-onderzoeker van het lectoraat Schulden en Incasso. Zij coördineerden de werkzaamheden van de student-onderzoekers en begeleidden hen bij het uitvoeren van kwalitatief onderzoek.

De eerste editie van 'Achter de Voordeur' is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO), in het kader van de Nationale Wetenschapsagenda (NWA). Tijdens de eerste editie is de basis gelegd om het project jaarlijks te laten terugkeren binnen de HU. 'Achter de Voordeur' is gekoppeld aan een aantal vaste onderdelen binnen verschillende opleidingen, zoals het uitvoeren van praktijkuren en het afstuderen. Door op deze manier de verbinding tussen onderwijs en onderzoek te leggen kan het onderzoek jaarlijks in een andere wijk van Utrecht draaien en wordt er een rijke dataset aangelegd. Daarnaast leert steeds een nieuwe lichter studenten schuldenproblematiek van dichtbij kennen en doen zij ervaring op met het uitvoeren van kwalitatief onderzoek.



Flyer Achter de Voordeur

### Lockdown

De eerste editie (2020-2021) van 'Achter de Voordeur' speelde zich af tijdens de eerste corona uitbraak en de lockdown die hierop volgde in maart 2020. Hierdoor vonden de werkzaamheden rondom het onderzoek veelal online plaats. De trainingen voor de studenten werden online gegeven en ook de interviews met bewoners waren grotendeels online of telefonisch. Vanwege de coronamaatregelen 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 kleine huis- aan-huisacties en gesprekjes op straat. Daarnaast werd er op verschillende online platformen, zoals buurtpagina's, aandacht gevraagd voor het onderzoek.



Online promotie Achter de Voordeur

### 3. Impactvolle gebeurtenissen

Er komen verschillende gebeurtenissen naar voren uit de interviews die van invloed lijken te zijn op de financiële situatie van respondenten. Deze gebeurtenissen vormen het kader waarbinnen de geldzorgen zich ontwikkelen. Veel van de gebeurtenissen vallen onder zogenaamde life-events, dit zijn gebeurtenissen met een grote impact op het leven van mensen. Het gaat met name om gebeurtenissen met een negatieve impact, zoals verlies van werk, ziekte of een echtscheiding. Daarnaast vond dit onderzoek plaats gedurende de corona pandemie. Ook het mogelijke effect hiervan op geldzorgen is bij de respondenten uitgevraagd.

#### 3.1 De invloed van corona op geldzorgen

Opvallend was dat veel respondenten benoemden dat hun financiële situatie ondanks corona hetzelfde was gebleven. Een aantal respondenten vertelden zelfs dat zij er door corona financieel op vooruit waren gegaan, door het wegvallen van kosten voor uitjes e.d. De respondenten waarbij de financiële situatie hetzelfde was gebleven, gaven aan dat ze voor de coronacrisis al een uitkering hadden of in de ziektewet zaten en dat dit niet was veranderd. Anderen gaven aan dat ze voor de coronacrisis al geldzorgen hadden en dat dit gedurende de coronacrisis nog steeds het geval was. Zij waren echter voor hun gevoel op sociaal vlak gelijkgetrokken met ieder ander, omdat iedereen beperkt was in het ondernemen van uitjes en activiteiten buiten de deur.



*“Het scheelt op een gekke manier wel heel erg dat alles gesloten was door corona, dus je kon niet heel erg zien door dat ik bijvoorbeeld niet naar uitjes kon gaan of iets dergelijks want dat kon sowieso niet.”* (respondent 3)

Een aantal respondenten benoemden dat ze weinig merkten van de coronacrisis omdat ze een vast contract hadden en werden doorbetaald. Ze maakten zich daarom geen zorgen. De respondenten die aangaven dat hun financiële situatie was verbeterd, merkten dat ze minder konden uitgeven, met name gedurende de lockdowns. Veelgenoemde weggevallen kostenposten waren: reiskosten (privé of werk gerelateerd), activiteiten met kinderen en dagelijkse extra eigen gemaakte kosten.

*“Ik had minder kosten omdat je heel veel thuis zit. Normaal gesproken ben ik heel veel geld kwijt aan benzinekosten. Naar het werk, naar kantoor, heen en weer... Ja, je krijgt wel kilometervergoeding maar dat is maar een bepaald bedrag en dat voel je niet echt. En ook met kinderen halen en brengen naar een activiteit, dat is ook allemaal vervallen. (...) En ook omdat alles dicht was. Meestal eens in de maand of twee maanden ging met kinderen wat doen, naar een indoorspeeltuin bijvoorbeeld, dat kost ook allemaal geld. Dus dat scheelde!”* (respondent 24)

Drie respondenten gaven aan dat ze in het begin van de coronacrisis het financieel zwaar hadden doordat ze werkloos waren geraakt. Deze drie respondenten hadden echter ten tijde van het interview een nieuwe baan gevonden. Er waren ook een aantal respondenten waarbij de gevolgen van corona langer duurde. Het vinden van een baan werd bemoeilijkt door de gedwongen digitale middelen.

*“Ik heb het gevoel dat het allemaal wat moeilijker gaat. Solliciteren maar ook her beoordelen van de Arboarts. Kijk normaal kan je gewoon elkaar veel in levende lijven zien en dan heb je veel betere je eerste indruk, je kan iemand beter beoordelen, door gewoon het fysieke gesprek te hebben met iemand en telefonisch is dat veel minder.”* (respondent 14)

Zowel het behouden van een baan als het vinden van een nieuwe baan werd als gevolg van de coronacrisis als moeilijker ervaren. Met name respondenten die werkzaam waren in sectoren die hard werden geraakt door de crisis (horeca, logistiek en culturele sector) ondervonden moeilijkheden.

Deze respondenten gaven aan dat ze stil stonden. Ze vonden geen nieuwe baan of de situatie verbeterde niet vanwege de coronacrisis:

*“Mijn financiële situatie ervoor was ook een beetje bijstand niveau. Dus in dat opzicht is het niet verbeterd. Als de corona er niet was geweest, dan had die situatie allang verbeterd kunnen zijn. Ik sta dus gewoon in de wacht, ik sta op pauze terwijl ik wel heel vaak werk.”* (respondent 9)

Tot slot waren er een aantal respondenten met een eigen onderneming, daar leek de impact van corona het grootst. De inkomsten van de (startende) ondernemingen liepen terug en de onzekerheid rondom de financiële situatie was groot. De regels rondom TOZO en TONKO waren voor respondenten met een eigen onderneming vaak onduidelijk en dit bracht emotionele verwarring met zich mee.

*“Je merkt gewoon dat die lockdown, elke maand dat je leeft het alleen maar geld kost, en je probeert her en der wel wat geld bij elkaar te schrapen op andere manieren, wat af en toe lukte, maar ik was ook wel gewoon heel gespannen. Het is die onzekerheid, ik wist niet hoelang het zou duren. Misschien wel weer een half jaar. Ik dacht toen wel als ik niet bij april weer open mocht, had ik de stekker eruit getrokken. Maar ik mocht bij maart weer open...”* (respondent 30)

De onzekerheid en uitzichtloze situatie van de coronacrisis werd meerdere keer door respondenten genoemd, ook bij respondenten die geen onderneming hadden.

*“Ja en dan heb ik wel zoiets van hoe zit het met de WW-uitkering. Wat is het extra? Wat mis ik daaraan? Dan zit er ook iets in mijn hoofd, misschien is het nu eindelijk tijd om iets voor mezelf te gaan beginnen. Dat zijn nu wel vragen die in mijn hoofd spelen. Het is natuurlijk best wel lastig om iets voor jezelf te beginnen... Ja, ik heb al wel meerdere bezuinigingsronden meegemaakt, waardoor ik naar een andere locatie moest, maar deze is wel heel rigoreus, dus ik ben wel benieuwd hoe het verder loopt.”* (respondent 5)



Interieur respondent

### 3.2 Persoonlijke en zakelijke gebeurtenissen

Naast de invloed van de coronacrisis op geldzorgen is specifiek gekeken naar gebeurtenissen in het leven van respondenten die van invloed kunnen zijn op geldzorgen. Zowel *zakelijke* gebeurtenissen, zoals het faillissement van een eigen bedrijf, als *persoonlijke* gebeurtenissen zijn uitgevraagd.

Opvallend was de complexiteit van de situaties die verschillende respondenten beschreven, waarbij er problematiek op meerdere leefgebieden speelde. Daarnaast benoemden meerdere respondenten fysieke klachten zoals vermoeidheid, pijnklachten en gewichtsverlies als gevolg van de geldzorgen, maar ook mentale klachten zoals depressie, Post Traumatische Stress Stoornis en burn-out.

*“En ja met een burn-out, depressie, weet ik het allemaal. Hoef ik ook niet meer te werken. Met medicatie kan ik weer de wereld aankijken en gaat het allemaal goed. Ik heb enorme schulden gehad als gevolg van die twee dingen met name.”* (respondent 7)

#### *Zakelijke gebeurtenis*

Een aantal respondenten benoemden zakelijke gebeurtenissen die bij hen voor geldzorgen zorgden. Voorbeelden hiervan waren het werken op projectbasis met wisselende inkomsten en het faillissement van het bedrijf waar de respondent werkzaam was en/of eigenaar van was. Daarnaast benoemde een

respondent de grote investeringen die nodig zijn om een onderneming op te starten, maar waarvan niet zeker is of dit geld terugkomt.

*“Maar als die lancering tegenvalt en als het allemaal niet lukt, op wat voor manier dan ook. Ja, dan wordt het natuurlijk extra vervelend. Het is lastig, omdat, ons budget is wel echt helemaal op.”*

(respondent 9)

#### *Persoonlijke gebeurtenis*

Meerdere respondenten vertelden dat een *scheiding* de aanleiding was geweest voor de geldzorgen. In een aantal gevallen bleven de respondenten achter in een huis waarvan zij de kosten met één inkomen niet konden dragen. Hierbij benoemden respondenten ook de moeilijkheid om door te stromen naar een sociale huurwoning. Zij bleven eigenlijk vastzitten in een te dure huurwoning in de vrije sector, zonder mogelijkheden om goedkoper te gaan wonen. Het kwam ook voor dat respondenten juist hun huis hadden verlaten door een scheiding. Enkele respondenten gaven aan (tijdelijk) dakloos te zijn geworden als gevolg van een scheiding.

*“Ik ben helaas gescheiden in 2006, ik had een vrouw en twee kinderen. Die werden door de gemeente waar ik toen woonde, netjes opgevangen. Zij kregen binnen twee dagen een woning. Alleen de heer des huizes stond op straat.”* (respondent 22)



Interieur respondent

Ook *ziekte* leek bij een aantal respondenten van invloed op de geldzorgen die zij ervoeren. Hierbij ging het om de ziekte of lichamelijke beperking van de respondent zelf, zoals hartklachten, MS of het permanent in een rolstoel moeten leven. Als gevolg hiervan waren deze respondenten niet meer in staat om te werken en belandden zij in een ziekteregeling.

Daarnaast kwam de ziekte van een partner of een kind naar voren uit de interviews, waarbij respondenten intensieve mantelzorg aan een ziek gezinslid leverden. Deze respondenten gaven aan zeer zwaar belast te zijn. Als gevolg hiervan presteerden zij minder goed op hun werk, of kregen ze te maken met een burn-out. Daarnaast bracht de ziekte van een gezinslid soms extra kosten met zich mee, waardoor de financiën onder druk kwamen te staan.

*“Nee, nee werken ik moet er nu niet aan denken. De zorg voor mijn zoontje met al die telefoontjes, al die mailtjes beantwoorden; het is al een 40 uur durende baan. Want na het kinderdagverblijf gaat hij nog naar allerlei therapieën die geregeld moeten worden. Het kost allemaal heel veel tijd en energie.”*

(respondent 27)

### 3.3 Hoofdpunten

- **Corona** lijkt zowel een positieve als negatieve impact te hebben gehad op respondenten met geldzorgen. Het feit dat respondenten door de crisis minder geld konden uitgegeven werd door sommige respondenten als positief ervaren. De zorgen over het behouden of verkrijgen van een baan, of de zorgen om het voortbestaan van een eigen onderneming werd door een aantal respondenten genoemd als negatieve effecten van de coronacrisis.
- Verschillende respondenten beschrijven **complexe situaties**, waarbij problematiek op meerdere leefgebieden speelt. Voorbeelden hiervan zijn *fysieke* en *mentale klachten*, *scheidingsproblematiek* en *mantelzorg* voor een ziek familielid.
- Zowel **zakelijke gebeurtenissen** als **persoonlijke gebeurtenissen** lijken bij te dragen aan de geldzorgen van respondenten. Voorbeelden van zakelijke gebeurtenissen zijn: het verlies van een baan of het faillissement van het bedrijf waar de respondent eigenaar van is, of werkzaam is. Voorbeelden van persoonlijke gebeurtenissen zijn:
  - Een scheiding waardoor de respondent plotseling met één inkomen moet rondkomen. Hierdoor kunnen problemen ontstaan met huisvesting, omdat de respondent de woonlasten niet meer kan dragen.
  - Ziekte van de respondent zelf, waardoor de respondent niet meer in staat is om te werken.
  - Ziekte van een dierbare, waardoor de respondent mantelzorg moet leveren en minder kan werken, of te maken krijgt met extra medische kosten.

## 4. Omgaan met geldzorgen

Tijdens het onderzoek is in brede zin gekeken naar hoe respondenten reageren op geldzorgen. Deze reacties geven een beeld van hoe iemand met de situatie omgaat. Dit kan gaan om concrete *handelingen* van een respondent om de geldzorgen te verminderen, maar ook om *gedachten* of *gevoelens* die tekenend zijn voor hoe iemand met de situatie omgaat. In die zin valt 'niks doen' of 'de geldzorgen proberen te vergeten' ook onder 'omgaan met'.

### 4.1 Algemene reacties op geldzorgen

Het hebben van geldzorgen werd door de meeste respondenten als zeer stressvol ervaren. Zij benoemden slapeloze nachten, constant nadenken, zorgelijke gedachten en een slechte concentratie als reacties op de geldzorgen. Daarnaast riepen de geldzorgen een breed scala aan emoties op: schaamte, frustratie, verdriet, eenzaamheid, machteloosheid, somberheid en boosheid naar zichzelf en anderen. Ook noemde een groot gedeelte van de respondenten een gevoel van mislukken, van falen.

*"Je hebt een verantwoordelijkheid, ook tegenover je kinderen. Je wilt goede zorg leveren, een goede ouder zijn want dat verdienen ze. En los daarvan, ik ben universitair afgestudeerd en dat ik deze basisdingen niet aankan, dat voelt echt als falen."* (respondent 24)

Verder benoemden een aantal respondenten een staat van zijn waarin zij altijd opletten, elk dubbeltje omdraaiden, schoven met inkomsten en keuzes moesten maken tussen eten op tafel of een rekening betalen. Bij sommige respondenten leek er een vorm van gewenning op te treden. Ze raakten gewend aan dat anderen op vakantie konden gaan en nieuwe spullen konden aanschaffen en zij niet.

#### 4.1.1 Reacties in verschillende stadia van geldzorgen

Hoewel het niet altijd mogelijk was om de exacte fase van geldzorgen waarin respondenten zich bevonden vast te stellen, lijken er een aantal algemene stadia van geldzorgen uit de interviews naar voren te komen. Gebaseerd op de gevoelens, gedachten en gedragingen die respondenten benoemden kunnen de volgende fasen worden onderscheiden: *beginnende geldzorgen*, *gevorderde geldzorgen* en *langdurige geldzorgen*.

##### *Beginnende geldzorgen*

Bij beginnende geldzorgen probeerde een groot deel van de respondenten de problemen eerst zelf op te lossen. Eigen regie en controle over de situatie was voor deze respondenten vaak belangrijk, ook wanneer zij wél hulp ontvingen. Het idee zeggenschap te verliezen over de financiële situatie werd door een aantal respondenten zelfs als reden genoemd om geen hulp te zoeken. Daarnaast overheerste een gevoel van schaamte, waardoor het lastig was om de geldzorgen bespreekbaar te maken, zowel binnen het formele als het informele netwerk.

*"Je gaat het eerst zelf proberen om, om het te regelen. Ja, je denkt je kan het wel, maar op een gegeven moment gaat het niet meer, dan komt de doorslag en dan zie je de uitweg niet meer en dan ga je pas hulp zoeken."* (respondent 27)

De acties die respondenten ondernamen om grip te krijgen op de situatie verschilden, een aantal respondenten gaf bijvoorbeeld aan meer te zijn gaan werken om inkomsten te genereren. Daarnaast werd 'informatie zoeken' door meerdere respondenten genoemd als een manier om controle te krijgen over de situatie. Deze respondenten zochten, veelal online, naar voorzieningen of regelingen die op hun situatie van toepassing waren. Een paar respondenten gaf hierbij aan dat de informatie online lastig te vinden en te begrijpen was en dat zij behoefte hadden aan meer overzichtelijke sites en informatie over dit onderwerp.

### *Gevorderde geldzorgen*

Een groot deel van de respondenten vroeg pas in een later stadium om hulp, na eerst zelf te hebben geprobeerd om de situatie op te lossen. Meerdere respondenten benoemden een persoonlijk dieptepunt als aanleiding om hulp te vragen. Sommige respondenten gaven aan dat zij, terugkijkend, wilden dat ze eerder om hulp hadden gevraagd. Maar dat ze te overweldigd waren door de situatie en zich te zeer schaamden om deze stap te kunnen zetten. Anderen vertelden niet op de hoogte te zijn van de voorzieningen die er beschikbaar zijn bij geldzorgen, of dat zij negatieve verwachtingen hadden van de schuldhulpverlening. Meerdere respondenten gingen ervan uit dat een traject bij schuldhulpverlening betekende dat zij de controle over hun financiën zouden verliezen en met een minimaal budget moesten rondkomen. Dit maakte hen terughoudend om hulp te vragen.

### *Langdurige geldzorgen*

Wanneer de geldzorgen langer voortduurden beschreven een aantal respondenten een gevoel van verlamming en passiviteit. Zij leken meer ontwijkend gedrag te vertonen, zoals de post niet meer openen of niet aan de geldzorgen proberen te denken. De situaties die respondenten omschreven wanneer deze ‘verlamming’ optrad leken vooral situaties te zijn waarin zij zeer hoge stress ervoeren en weinig controle hadden.



*“Ik probeerde er niet aan te denken, dus ik probeerde het weg te duwen. Maar je weet natuurlijk wel dat het allemaal gaande is en ik denk ook wel dat dat mijn depressie heeft bevorderd. Zeg maar, en hoe meer ik het bleef wegduwen, het werd echt een heel groot ding.” (respondent 17)*

## **4.2 Zelf ondernomen acties**

De acties die respondenten ondernemen om geldzorgen het hoofd te bieden zijn in te delen in drie categorieën: *acties om geld te genereren*, *acties om geld te besparen* en *acties om schulden hanteerbaar te maken*. De focus ligt hierbij op concreet gedrag en handelingen die respondenten uitvoeren om de geldzorgen hanteerbaar te maken.

### *Acties om geld te genereren*

De meeste respondenten waren op verschillende manieren actief bezig met het genereren van (extra) inkomsten. Bijvoorbeeld door te solliciteren naar een baan, extra uren te maken op hun huidige werk, een uitkering aan te vragen, of te investeren in een opleiding. Sommige respondenten combineerden meerdere banen om rond te kunnen komen of de schulden af te lossen. Daarnaast waren er respondenten die zochten naar (extra) inkomsten via toeslagen, regelingen voor minima of andere financiële steun vanuit de overheid.

### *Acties om geld te besparen*

Naast het genereren van (extra) inkomsten gaven verschillende respondenten aan dat zij hun uitgaven omlaag probeerden te brengen. Het maken van overzichten en het hanteren van een strakke administratie werd veel genoemd. Ook het bezuinigen op sociale activiteiten, zoals etentjes of verjaardagsfeestjes werd meerdere malen door respondenten genoemd als manieren om geld te besparen.

*“Wat je vooral gaat doen is minder contact zoeken omdat je dus, ja je gaat niet mensen uitnodigen om in een café te zitten om dan geen rondje te kunnen geven.” (respondent 20)*

Daarnaast gaf een aantal respondenten aan kosten te drukken door bijvoorbeeld tweedehands spullen en kleding te kopen. Ook waren er respondenten die probeerden te besparen door zich bijvoorbeeld aan te melden voor de voedselbank. Verschillende respondenten gaven aan een poging te doen om goedkoper te wonen door een sociale huurwoning te zoeken. Hier werd door deze respondenten een knelpunt ervaren, omdat dit type woningen weinig beschikbaar waren. De vaste lasten bleven hierdoor te hoog voor deze respondenten, waardoor ze maar moeilijk uit de geldzorgen kwamen.

#### *Acties om schulden te hanteren*

Een deel van de respondenten was actief bezig met het hanteerbaar maken van de schulden door contact te zoeken met schuldeisers en betalingsregelingen te treffen. De verschillen tussen respondenten op dit punt waren groot. Sommige respondenten waren assertief en doortastend, anderen kostte het moeite om het gesprek aan te gaan of deden überhaupt geen poging om contact te zoeken.



Interieur

respondent

*“Constant aan de telefoon hangen met al die schuldeisers. Al die brieven, al die post. Soms moet je binnen drie dagen al reageren, soms binnen twee weken. Dat was echt verschrikkelijk als ik daaraan terugdenk. Al die schuldeisers, altijd maar bellen, sussen en regelingen maken.” (respondent 24)*

### 4.3 Hoofdpunten

- Geldzorgen wordt door de meeste respondenten als zeer **stressvol** ervaren en roept verschillende emoties op, zoals: schaamte, frustratie, verdriet, eenzaamheid, machteloosheid, somberheid en boosheid.
- Uit de interviews kunnen verschillende **stadia** van geldzorgen worden afgeleid: *beginnende geldzorgen, gevorderde geldzorgen en langdurige geldzorgen*. Een groot deel van de respondenten probeert eerst zelf hun geldzorgen op te lossen en vragen pas in een later stadium om hulp. Eigen regie over de situatie lijkt belangrijk te zijn voor deze respondenten. Wanneer geldzorgen langer voortduren beschrijven een aantal respondenten een gevoel van verlamming en passiviteit.
- Meerdere respondenten geven aan dat zij op **sociale activiteiten**, zoals etentjes en verjaardagen bezuinigen.



## 5. Hulpbehoefte van mensen met geldzorgen

Uit de interviews komen verschillende hulpbehoeften van respondenten naar voren. Er is ingegaan op de vraag in hoeverre respondenten om hulp vragen en wat de verwachtingen van de hulp zijn. Verder is gevraagd welke ervaringen respondenten hadden met hulp, waarbij zowel bij het formele netwerk (denk aan professionele hulpverlening, maar ook vrijwilligers) als bij het informele netwerk (denk aan familie, vrienden of bureu) is stilgestaan.

### 5.1 Hulp

Respondenten vonden het over het algemeen moeilijk om hulp te vragen bij hun financiële situatie. Sommige respondenten wilden hun geldproblemen graag zelf oplossen en leken (nog) niet open te staan voor hulp van anderen. Zij zochten dit dan ook niet op.

*“Wij waren nog niet op het punt gekomen dat we dachten van ja, hier moeten we echt iemand vanuit een overheidsinstantie of iets dergelijks gaan inschakelen. Al was dat ook omdat het voelde dat we nog niet zo ver waren. Het voelde aanstellerig als we dat zouden inschakelen.”* (respondent 6)

Schaamte lijkt een rol te spelen bij het vragen om hulp. Respondenten gaven aan zich te schamen voor de financiële situatie en deze vooral aan zichzelf te wijten. Daarnaast leken respondenten soms ook te vergeten, of er niet bewust van te zijn, dat er überhaupt hulp beschikbaar was.

*“Op het moment dat ik met vrienden en familie voor het eerste erover begon, was het, het voelt toch wel een beetje pijnlijk. (...). Ik moet gewoon nu toegeven van ik heb fouten gemaakt en daarvoor moeten wij nu ‘boeten’, daar ondervinden we nu even de gevolgen van.”* (respondent 5)

*“Ik was zo druk bezig met mezelf dat ik daar eigenlijk gewoon niet aan heb gedacht. Achteraf dacht ik wel vaak dat ik onder het minimum zit qua loon, qua uitkering. Misschien dat ik nog recht had gehad op iets aanvullends maar ik heb daar niks mee gedaan omdat ik zo erg met mijn eigen gezondheid bezig was. Als ik iemand had gehad bij het UWV bijvoorbeeld die dat in de gaten hield dan was dat fijn geweest maar dat was niet het geval.”* (respondent 3)

Een aantal respondenten benoemden als kantelpunt een ophopende en uitzichtloze financiële situatie. Pas bij dreigende situaties, zoals het niet meer aan durven doen van de verwarming vanwege de kosten of angst voor uithuiszettingen vanwege huurachterstanden, werden respondenten zich ervan bewust dat ze hulp nodig hadden voor hun financiële situatie.

Respondenten zochten op verschillende manieren naar hulp bij het hanteerbaar maken van de geldzorgen. Dit gebeurde bijvoorbeeld met behulp van online zelfhulpsites, Google en YouTube, maar ook door een financieel adviseur in te schakelen. Daarnaast klopten sommige respondenten aan bij de gemeente Utrecht of bij het buurtteam in de wijk. Andere organisaties waar respondenten hulp zochten waren het Juridisch Loket en de Voedselbank. Een aantal van deze respondenten gaf aan dat zij op verschillende plekken om hulp vroegen, maar niet in aanmerking kwamen voor ondersteuning. De boodschap was dan ‘wij kunnen niets voor je doen’. Een alternatief werd volgens deze respondenten niet geboden.



### 5.2 Verwachtingen van financiële hulp

De verwachtingen die de respondenten van hulp hadden voordat zij erom vroegen, waren vaak tegenstrijdig met hoe zij uiteindelijk de hulp ervoeren. In sommige gevallen waren de verwachtingen hoog gespannen en werd er bijvoorbeeld verwacht dat schuldhulpverleners de financiële situatie geheel zouden oplossen of overnemen. In werkelijkheid hadden een aantal respondenten de ervaring dat ze alsnog veel zelf moesten doen. De groep respondenten met hoge verwachtingen van hulp gaven aan de regie, die nu

nadrukkelijk bij inwoners ligt, weer terug te willen leggen bij de overheid. Zij stelden dat de overheid mensen in financiële problemen zou moeten beschermen door hen actief te wijzen op het hulpaanbod van instanties zoals de gemeente, het buurtteam maar bijvoorbeeld ook van het UWV.

*“Ik denk dat ze wat beter kunnen communiceren over wat er allemaal mogelijk is. Ik heb ook heel erg gemerkt dat er best wel veel programma’s zijn en best veel hulpbronnen, maar je moet er allemaal zelf om vragen. Dus het voelt heel erg passief vanuit hun kant en ik ben wel van mening dat ze daar een misschien een beter gesprek over kunnen hebben als ze voor het eerst met je bellen om het een en ander met je door te nemen. Dan kunnen ze ook gelijk kijken of je het financieel überhaupt wel redt en wat daar de mogelijkheden in zijn.”* (respondent 3)

Daarnaast werd er een bepaalde expertise verwacht van professionele hulpverlening, die in specifieke gevallen niet altijd geboden kon worden.

*“Het wijkbureau, ja ik niet het gevoel dat ik met experts te maken had. Zij zijn meer breed opgeleid. (...) En toen kwamen ze meer met ja we kunnen je wel helpen met het in kaart brengen van uw inkomsten en uitgaven, zo een beetje op dat niveau. Ja en dat, ja dat weegt zo eigenlijk af, dat ik daar gewoon niet mee verder ben in gesprek gegaan. En dan vind ik het ook een te schaamtevol en kwetsbaar onderwerp om dan een hengeltje daaruit te gooien.”* (respondent 18)

Ook waren er respondenten die negatieve verwachtingen hadden van hulpverleners. Dit had te maken met negatieve ervaringen met hulpverlening uit het verleden. In meerdere gevallen bleek dat de verwachting van respondenten ook te maken had met negatieve verhalen die rondgingen over hulpverleners. Deze verhalen gingen bij deze respondenten rond in de familie- of vriendenkring (en soms in de buurt). De verhalen schrokken de respondenten af en zorgden voor een bepaald beeld over de financiële hulpverlening.

*“En toen heeft hij een driegesprek voorgesteld, met werk en inkomen erbij. Ik dacht van en dan, weet je... Ik was toch een beetje angstig. Van schuldhulpverlening, bewindvoering.... Hij heeft mij toch weten te overtuigen dat dat niet persé zo is. (...) Het geluk mocht ook zo zijn dat die ambtenaar van de schuldhulpverlening ook gewoon heel leuk was. Ik had echt verwacht dat er zo’n handhavermentaliteit zou zijn. Maar het was gewoon superleuk contact, heel laagdrempelig, gewoon net zoals ik. Het viel helemaal reuze mee.”* (respondent 24)

Het angstbeeld wat heerst rondom de gemeente, schuldhulpverlening en bewindvoering werd vaker genoemd door respondenten. Een aantal respondenten dachten dat schuldhulpverlening gelijk stond aan beschermingsbewind. Zij waren bang om de controle over hun financiën te verliezen.

*“Maar ik wist niet dat er zoiets was als de gemeente; schuldhulpverlening en dat soort dingen. Ik dacht eigenlijk gelijk, wel aan extremiteit zoals bewindvoerder. Wat voor mij in ieder geval heel extreem voelde.”* (respondent 17)

*“Kijk deze WW loopt ook niet in alle eeuwigheid dus die loop binnenkort af. En dan kom ik in de bijstand en dan moet ik met mijn billen bloot financieel. Dan mag ik misschien wel geen huis hebben van zo veel. Dan mag ik dit niet dan mag ik dat niet en wat ik wel heb dat moet ik dan verkopen of weet ik veel...”* (respondent 23)

Niet precies weten wat je te wachten staat en de angst die daardoor ontstond vormde voor een aantal respondenten een blokkade om zelf actief op zoek te gaan naar hulp. Daarnaast gaven sommige respondenten aan dat het een reden was om geen schuldhulpverlening te willen.

### 5.3 Hulpervaringen en behoeften

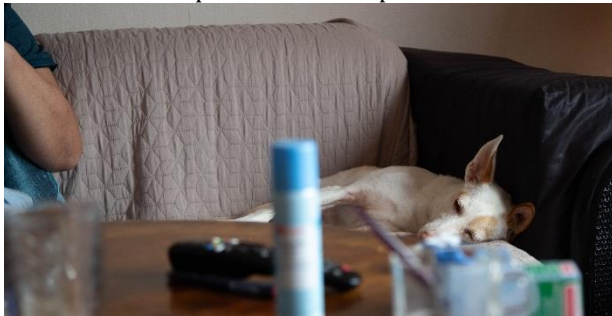
Als het gaat om de hulpbehoeften en hulpervaringen van respondenten, zijn er drie groepen te onderscheiden: 1) de groep die een voorkeur heeft voor informele hulp, 2) de groep die een voorkeur heeft voor formele hulp, 3) de groep die geen voorkeur heeft. Daarnaast bleek uit de ervaringen van de respondenten dat er ook een heel aantal respondenten niet geholpen konden worden door zowel het formele als het informele netwerk.

#### *Informele hulpbehoeften*

Allereerst was er een groep respondenten met een voorkeur voor informele hulp, zij kregen hulp van een familielid, een goede vriend of vriendin en soms van een buurman of buurvrouw. Deze informele hulptroepen boden financiële ondersteuning door financieel advies te geven, actief mee te denken of een (kleine) financiële bijdrage te leveren in de vorm van geld of cadeaus.

*“Mijn laatste mentor helpt me. Daar heb ik nog steeds contact mee. Die weet ook wel wat de situatie is en die geeft af en toe 50 euro out of the blue om boodschappen te doen en dat is heel lief, zegt ze van koop maar wat extra's weet je wel. Doe maar wat leuks.”* (respondent 16)

Vaker nog werden de respondenten geholpen op een niet financiële manier. Het informele netwerk ondersteunde hen door in gesprek te gaan en daarbij (onbevooroordeeld) te luisteren. De gesprekken gingen over geldzorgen, bijvoorbeeld over het moeilijk kunnen rondkomen en de stijgende prijzen maar ook over andere problemen die speelden. De behoefte om gehoord en gezien te worden blijkt groot te zijn



Interieur respondent

onder deze respondenten. Ze voelden zich mentaal ondersteund door hun informele netwerk. Wat hiermee samenhangt is het gevoel dat zij hun zorgen durfden en konden uiten. Deze respondenten hadden met andere woorden *vertrouwen* in de persoon uit het informele netwerk, wat zij juist minder leken te hebben bij formele hulpverlening.

*“Daar speelt wel mee dat je iemand zoekt die je vertrouwt. Het alternatief kan zijn dat de hulp aangeboden wordt door een instantie die niet vertrouwt en dan sta je er heel anders tegenover. En dat is een beetje ook het dilemma van een overheid. De overheid wordt niet door iedereen in gelijke mate vertrouwd. Als je toch met je diensten, met je hulpaanbod bij de mensen terecht komt, dan weet je één ding zeker: degenen die jou niet vertrouwen, die hebben ook geen behoefte aan jouw hulp.”* (respondent 10)

Uit de interviews kwam naar voren dat respondenten die wantrouwend waren tegenover de overheid geneigd waren om de financiële hulpverlening op een afstand te houden. Soms omdat zij er onbekend mee waren, in andere gevallen doordat zij in het verleden een vervelende ervaring met financiële hulpverlening hadden gehad.

*“Kijk ik snap dat als je zegt van ‘joh ik heb hulp nodig’, dat er dan een beetje gecontroleerd moet worden van om welke reden vraag je hulp, klopt dat wel? Ik snap het wel een beetje, maar ze willen het volledig controleren, ze willen elk detail weten en ze maken het daardoor ook best wel moeilijk. En daarmee maak je het natuurlijk extra vernederend, het is een beetje mensonterend. Als jij een beetje eigenwaarde nog hebt, dan verlies je dat wel in ons systeem. Dus ik zou niet zo snel meer aan de bel trekken.”* (respondent 9)

Deze respondenten benoemden de behoefte aan een aanpak waarbij hun situatie centraal stond in plaats van het systeem. De nadruk in de huidige hulpverlening ligt te veel op regels en te weinig op de persoon zelf, vond een groot deel van deze groep respondenten.

#### *Formele hulpbehoeften*

De tweede groep respondenten verkoos de formele hulpverlening boven de informele hulp. Een veelgenoemde reden hiervoor was de behoefte aan een onafhankelijk persoon, die verstand heeft van financiële zaken en meedenkt in de financiële situatie.

*“Zij hebben daar kennis van, weten kanalen hoe te benaderen en kunnen contact onderhouden tussen UWV, Belastingdienst en andere organisaties. Dus die kunnen vandaar uit wat initiëren. En als een organisatie dit soort taken doet, bij voorbeeld een UWV of Belastingdienst, dan maakt dat meer indruk als wanneer je dat zelf doet.”* (respondent 13)

De expertise en het idee dat deze hulpverleners dagelijks mensen helpen leek daarbij drempelverlagend te werken om hulp te vragen. Bij dit type hulpverlening hadden de respondenten behoefte aan persoonlijk advies, zodat duidelijk werd welke regelingen zij konden treffen in hun situatie en waar zij wel of niet recht op hadden. Door alle mogelijkheden zagen zij zelf door de bomen het bos niet altijd meer.

De behoefte om de financiële zorgen te uiten bij familie en vrienden hadden zij nadrukkelijk niet. Ze gaven aan familie en vrienden liever niet te belasten met hun financiële problemen. Enerzijds kwam naar voren dat ze hen graag voor problemen willen behoeden, doordat de mensen uit het eigen netwerk het bijvoorbeeld zelf ook niet breed hadden, anderzijds werd genoemd dat respondenten niet als ‘sneu’ of ‘zielig’ gezien wilden worden. Bovendien heerste de opvatting dat mensen uit het eigen netwerk ook geen bijdrage kunnen leveren aan de oplossing van de financiële problematiek.

*“Waarom ik geen hulp aan vrienden of familie vraag? Ik denk dat ik een beetje op mezelf ben. En ik denk ook dat ik dat niet gedaan heb omdat zij mij niet zomaar kunnen helpen. Je kan niet zomaar 20.000 euro vragen aan een vriend, als ze dat hebben. Emotioneel kan misschien wel, maar dat hou ik liever bij mijzelf dan, daar ga ik hen niet mee belasten.”* (respondent 14)

Tot slot gaven een aantal respondenten uit deze groep aan dat zij pas hulp zouden inschakelen bij familie of vrienden als ze niet door instanties geholpen zouden kunnen worden en de financiële situatie echt niet meer houdbaar was.

#### *Informele en formele behoeften*

Ook waren er respondenten zonder een duidelijke voorkeur voor de formele of informele hulpverlening. Voor hen was vooral van belang dat er werd voorzien in hun behoeften door iemand die ze vertrouwen, het type hulpverlener was van ondergeschikt belang. Bij deze groep kwam met name naar voren dat een formele hulpverlener ook een luisterend oor kan bieden en van mens-tot-mens in gesprek kan gaan. Formele hulpverleners konden, in hun ervaring, meer bieden naast de financiële expertise.

*“Kijk, zoals bijvoorbeeld die schuldhulpverlening, die kwam echt bij me thuis en die keken wat de situatie was, hoe het eruit zag. En toen zeiden ze tegen me ‘ik zie dat je twee katten hebt lopen, eigenlijk ben je daar ook geld aan kwijt maar weet je, we doen net of het er niet is’. Dat was fijn want het hoeft niet radicaal en het is fijn dat iemand ook meeleeft, en zich kan inbeelden.”* (respondent 27)

Uit ervaringen van een aantal respondenten bleek dat de zoektocht naar het vervullen van de hulpbehoefte rondom geldzorgen niet eenvoudig was. Deze respondenten werden niet direct geholpen bij hun hulpbehoeften. Ze moesten via het formele en informele netwerk een weg afleggen die soms als bureaucratisch werd gezien vanwege alle wet- en regelgeving, of procedures van de hulporganisaties zelf. Via verschillende instanties kwamen de respondenten dan uiteindelijk terecht op een plek die aansloot bij hun behoeften.

*“De gemeentelijke schuldhulp was uiteindelijk heel beroerd. Daar had ik niks aan, ik kwam niet verder, ik was al bijna een jaar verder en toen was er nog niks opgelost. Er was nog niet eens een overzicht van mijn schulden. Toen was ik al wel bij Mentaal Beter voor mijn eigen psychische problemen in behandeling gegaan. We hebben besloten dat dat bij schuldhulpverlening dat dat hem niet wordt en dat ik bewind voering wil. Dus ben ik vrijwillig onder bewind gegaan.”* (respondent 17)

Een aantal respondenten gaven aan dat zij behoefte hadden aan een coach die de weg in de hulpverleningswereld kent. Er was ook behoefte aan een coach omdat deze de respondenten door het gehele traject heen kon trekken. De respondenten benoemden daarbij dat een geduldige coach prettig zou zijn.

#### *Onvervulde behoeften*



Tot slot waren er respondenten die de formele hulpverlening als gebrekkig ervoeren en daarnaast onvoldoende konden terugvallen op hun informele netwerk. De respondenten met geldzorgen die een gebrek aan hulp ervoeren, hadden veelal een proces doorlopen waarbij ze zelf actief hadden gezocht naar hulp bij de voor hen bekende organisaties (voor bijvoorbeeld psychische of andere problematiek) waarbij ze vervolgens niet verder geholpen konden worden. Zij gaven aan dat ze de hulpvraag hadden gesteld maar dat hun situatie te complex was of net buiten de gewone regelingen viel, waardoor er geen oplossing geboden kan worden.

*“Ze zei van ik doe eigenlijk alleen schuldhulptoeleiding, en jij valt eigenlijk overal tussen wal en schip, dus ik weet eigenlijk niet zo goed wat ik voor jou kan doen. En want A, je hebt te weinig schulden en B, je bent elk gat aan het vullen. Je zal het toch zelf maar moeten doen, basically.”* (respondent 3)

Het ging hierbij met name om respondenten met onderliggende problematiek, zoals dakloosheid, verslaving of (complexe) psychische problematiek. Deze groep gaf aan dat zij tussen wal- en schip vielen. Deze respondenten hadden veelal een klein sociaal netwerk waar zij niet op konden terugvallen. Het eigen, kleine, netwerk had in veel gevallen ook te maken met schuldenproblematiek en kon deze respondenten niet verder helpen. Ook gaven deze respondenten aan dat zij hun eigen netwerk niet geschikt achten om hen te helpen of ze hen er niet mee lastig wilden vallen. Daarnaast kwam een combinatie naar voren: de hulpverlening schoot tekort waardoor uiteindelijk het informele netwerk ook tekortschoot.

*“Iedereen gaat naar je kijken; doe je er wel genoeg aan? Ligt het niet aan jou? Waarom krijg je die hulp dan niet? Je gaat toch gewoon naar het systeem, en dan krijg je toch gewoon bijstand? Wat gaat er dan mis? Dus je gaat maandenlang met al je vrienden en je familie enzo door een traject waarbij ze bewezen willen zien waarom het niet met je lukt. Dus je wordt continu getest en ja gewantrouwd ook. Je bent je dus de hele tijd aan het verdedigen, je komt in een hele rare spiraal van conflict eigenlijk; met mezelf, met een ander. En ik raakte dus ook steeds meer onthecht van iedereen en alles. Dat netwerk valt heel snel in elkaar...”* (respondent 9)

Het gevolg van de onvervulde hulpbehoeften en het ontbreken van hulp was waardoor de respondenten zich machteloos en eenzaam zijn gaan voelen.

*“Interviewer: Waaraan, of van wie, heeft u de meeste steun ervaren bij het werken aan uw financiële situatie? Respondent: Aan mijzelf.”* (respondent 23)

*“De reden waarom ik hier graag wil aan meewerken omdat ik dus met een hele grote schuld te maken heb waar ik eigenlijk niet voor mijn gevoel geen hulp bij kan vinden zal ik maar zeggen. Dus daar voel ik mij heel alleen in staan.”* (respondent 18)

## 5.4 Hoofdpunten

Respondenten hebben verschillende **voorkeuren** bij het ontvangen van hulp. Daarbij zijn er drie groepen te onderscheiden:

- **Informele hulpverlening** wordt verkozen boven formele hulpverlening, wat voorkomt uit de gedachte dat familie en vrienden te vertrouwen zijn en formele hulpverlening minder of niet – voortkomend uit negatieve ervaringen en/of beeldvorming.
  - **Formele hulpverlening** wordt verkozen boven informele hulpverlening, de opvatting heerst dat je familie en/of vrienden niet belast met je eigen financiële problemen.
  - **Formele en informele hulpverlening** zijn beiden gewenst.
- Er is een groep waar **geen passende hulp** voor lijkt te zijn. De behoeften die zij hebben blijven on vervuld. Dit zijn inwoners die geen passende hulpverlening ontvangen vanuit het formele netwerk, tussen wal en schip lijken te vallen en onvoldoende terug kunnen vallen op het informele netwerk. Ook indien er wantrouwen is naar de overheid, instanties of hulpverlening is men geneigd om minder snel of geen hulp in te schakelen.
  - Mensen lijken zowel behoefte te hebben aan **financiële experts** als aan mensen die een **luisterend oor** kunnen bieden. De ene behoefte sluit de andere behoefte niet uit maar zijn soms juist in elkaar vervlochten.
  - **Vertrouwen** lijkt een belangrijke rol te spelen. Respondenten vragen het liefst hulp aan iemand die ze vertrouwen. Dit kan aan iemand uit de familie- of vriendenkring zijn maar juist ook een hulpverlener waarmee een vertrouwensband is opgebouwd, die ontstaat bij aandacht voor de persoon en zijn of haar situatie.

## 6. Bereiken van mensen met geldzorgen

Om een beeld te krijgen van hoe inwoners met geldzorgen het beste kunnen worden bereikt zijn tijdens het onderzoek de volgende punten uitgevraagd: de manier waarop respondenten *gevonden* en *benaderd* willen worden, de *signalen* die kunnen duiden op geldzorgen en de *kennis* die respondenten hebben van het hulpaanbod op het gebied van geldzorgen. De reacties van de respondenten zijn aanknopingspunten voor het bevorderen van de vroegsignalering van geldzorgen in de wijken Leidsche Rijn en Utrecht Zuid. Daarnaast levert het input op voor het verbeteren van het bereik van hulporganisaties op het gebied van geldzorgen.

### 6.1 Vinden van mensen met geldzorgen

Een groot deel van de respondenten gaf aan dat instanties meer mogen samenwerken op het gebied van geldzorgen, om op die manier mensen met geldzorgen eerder te vinden en te ondersteunen. Instanties die werden genoemd waren de Gemeente Utrecht, de Belastingdienst, woningbouwverenigingen, telefoonaanbieders, energiebedrijven en zorgaanbieders zoals de thuiszorg en de huisarts. Bij verschillende respondenten kwam een behoefte aan een sociale manier van incasseren naar voren, waarbij organisaties een dienstverlenende houding hebben ten opzichte van mensen met achterstanden en hen eventueel doorverwijzen naar (schuld)hulpverlening wanneer dit nodig is.

*“Het is aan de grote organisaties als er betalingsproblemen zijn die dreigen met een incassobureau, voordat er een incassobureau wordt ingeschakeld moet er eerst eens worden gekeken van ‘wat is er aan de hand daar?’”* (respondent 13)

*“Betere samenwerking gewoon met de lijntjes naar de maatschappelijke instanties, gemeentelijke instanties, of zelfs zorginstanties, want als iemand langdurig in de schulden zit heeft die veel stress.”* (respondent 4)

*“Ik had laatst bijvoorbeeld de huur twee keer niet betaald en dat had er gewoon mee te maken dat het geld op de verkeerde rekening stond, dat was een foutje. Maar toen kreeg ik een brief van de gemeente, vroeg signalering. Gewoon netjes op die dag ook gelijk, dus dat vond ik wel fijn.”* (respondent 30)

Enkele respondenten benoemden de samenwerking tussen de afdelingen van de gemeente Utrecht als verbeterpunt om mensen met geldzorgen te vinden. Zo werd specifiek de U-pas en de aanvraag voor bijstand als aanknopingspunt genoemd.

*“Nou ja kijk voor mij was het al dat ik me al jaren geleden heb opgegeven voor de U-pas. Daar, daar zit al het begin. Je geeft je niet op bij de U-pas als je het rijk hebt. (...) Daar zit al van, hé je hebt je nu aangemeld bij de U-pas. Kunnen wij is samen met jou? De financiële zaken, mogen we die eens gaan bekijken of nodig dan iemand uit die al bij zo’n U-pas zit, dus daar zit al een begin.”* (respondent 8)

*“Ga gewoon als gemeente in gesprek met mensen die aanvraag doen bij bijstand of leningen aanvragen voor ook voor kleine bedragen.”* (respondent 16)

### 6.2 Signalen geldzorgen

De signalen die duiden op geldzorgen zijn lastig om aan te wijzen, juist omdat de meeste respondenten aangaven erg hun best te doen om de geldzorgen te verbergen. Dat maakt dat er op het eerste gezicht weinig opvalt en er niet direct, behalve als er bijvoorbeeld sprake was van dakloosheid, een beeld van geldzorgen ontstaat. Wel komen uit de interviews een aantal algemene signalen naar voren die respondenten met geldzorgen benoemden. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat een dergelijk signaal, naast geldzorgen, verschillende andere oorzaken kan hebben.

*“Het is bij uitstek iets dat je verborgen wil houden, het voelt toch een beetje loserig als je niet uitkomt met je geld, ook al heb je, ja heb je er zelf misschien helemaal geen schuld aan of wat dan ook.”*  
(respondent 26)

#### *Minder sociale activiteiten*

Sommige respondenten gaven aan dat zij, als gevolg van de geldzorgen, zich vaker terugtrokken uit het sociale leven. Een uitje naar een pretpark, een etentje met vrienden was simpelweg te kostbaar. Ook verjaardagen of een bezoek aan familie werd sneller overgeslagen vanwege de kosten voor een cadeautje of het vervoer ernaartoe. Een paar respondenten benoemden dat zij überhaupt geen zin meer hadden om iets te ondernemen met anderen omdat dit mogelijk kosten en een gevoel van ongemak met zich mee zou brengen.

*“Ja ik vermeerde sowieso sociaal contact, want ik was niet te genieten. Dus dat merkte je inderdaad. Ik trok me terug.”* (respondent 30)

#### *Geen luxeartikelen*

Een deel van de respondenten benoemden het ontbreken van luxeartikelen als een signaal van geldzorgen. Binnen het beperkte budget was er geen ruimte voor merkkleding, de nieuwste laptop, of een nieuwe auto. Daarnaast werd het ‘niet op vakantie kunnen’ meerdere keren door respondenten genoemd als signaal voor geldzorgen. Met name omdat collega’s en leeftijdsgenoten dit wel kunnen betalen en hierin het verschil duidelijk werd.

*“Ik draag 10 euro broeken van de Lidl, en ook de 20 euro schoenen van de Lidl. Goeie tip trouwens als je niet zoveel geld hebt, daar hebben ze best redelijke spulletjes maar wel die voor een tijdje meegaan en die ook nog wel goed zitten en een beetje ondersteuning bieden enzo. Dus ja, dat eigenlijk. Je kan dat vooral daaraan zien.”* (Respondent 9)

#### *Op zoek naar inkomsten*

Meerdere respondenten gaven aan dat zij op zoek gingen naar extra inkomsten. Het vragen om extra uren bij een werkgever of meerdere banen combineren werd genoemd als signalen waar de buitenwereld aan zou kunnen zien dat er geldzorgen spelen.

### **6.3 Bereiken van mensen met geldzorgen**

Als het gaat om het bereiken van mensen met geldzorgen liepen de meningen van respondenten uiteen. Sommige respondenten waren voorstander van zo snel mogelijk persoonlijk contact, anderen hadden de voorkeur via social media, of commercials op de televisie waarin de mogelijkheden rondom schuldhulp zouden worden uitgelegd. Een enkeling vond dat organisaties überhaupt niet moeten proberen om iemand met geldzorgen te bereiken, maar dat mensen zelf in actie moeten komen. Opvallend in de reacties van respondenten was dat zij *vertrouwen* als doorslaggevende factor benoemden bij het bereiken van mensen met geldzorgen. Dit sluit aan bij de bevindingen over het stellen van de hulpvraag (hoofdstuk 6).



*“...ik denk dat het beter is dat mensen ergens iemand kunnen hebben waar ze vertrouwen in hebben. Dat is één van de weinige ingangen.”* (respondent 20)

*“Je zou iemand moeten hebben, die je een drempel over kan helpen, een vertrouwenspersoon.”* (respondent 12)

#### *Persoonlijk contact*

Aanbellen bij mensen en een praatje maken werd een aantal keer genoemd als manier om mensen met geldzorgen te bereiken. Wanneer er gelijkwaardig persoonlijk contact was, werd dit door de meeste respondenten als positief ervaren. Sommige respondenten gaven aan dat het te confronterend is als er plotseling iemand voor de deur staat en dat ze liever zelf wilden bepalen wanneer er contact is. Anderen zeiden juist dat het goed is dat je er niet meer omheen kan wanneer er iemand voor je deur staat.



Studentonderzoeker in wijk

*“...in mijn geval denk ik dat het beste was dat er iemand langskwam. Want dan moet je wel zeg maar en ja, al het andere kun je nog wel weg negeren.”* (respondent 17)

*“Ja toch proberen om aan te kloppen bij mensen, en die mensen moeten de hulp natuurlijk ook wel accepteren, want dat heb je ook nog altijd. Met schaamte proberen ze dat toch buiten de deur te houden.”* (respondent 12)

#### *Digitaal mensen bereiken*

Verschillende digitale kanalen, zoals mail, Facebook, Instagram, websites en appjes werden genoemd om mensen met geldzorgen te bereiken. Ook het inzetten van tv-spotjes kwam een aantal keer naar voren. Meerdere respondenten verwachten dat deze kanalen in het bijzonder geschikt zijn om jongeren met geldzorgen te bereiken.

*“Sociale media denk ik. Denk dat dat de tijd van nu is. Van advertenties op Instagram of iets dergelijks tot een echt overzichtelijke site. Maar ik denk ook, ik vind financiën dusdanig belangrijk dat ik denk dat een spotje op tv ook wel goed zou helpen.”* (respondent 15)

*“Proberen je als instantie te laten zien en duidelijk maken waarom en waarmee je iemand kan helpen. Misschien ook iets met commercials ofzo?”* (respondent 22)

*“Liefste via de mail. Telefonisch ben ik echt van... Ik vergeet op te nemen en een mail kan je rustig lezen en laten bezinken in plaats van dat het meteen in je gezicht gegooid wordt.”* (respondent 21)

#### *Per brief mensen bereiken*

De communicatie per brief bleek een lastig punt voor respondenten. Een aantal respondenten gaven aan dat zij weerstand ervoeren bij de hoeveelheid brieven die zij van organisaties ontvingen. Ook waren er respondenten die angst voelden wanneer er een brief op de mat viel. Daarnaast zeiden sommige respondenten dat de brieven ingewikkeld en moeilijk te begrijpen zijn, waardoor de boodschap niet bij hen aankwam.

*“Want een brief, eerlijk is eerlijk ik maak hem open en ik leg hem weg.”* (respondent 19)

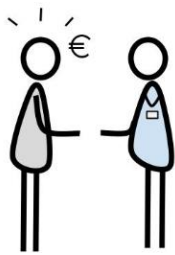
*“Ik merk dat Utrecht nog behoorlijk zijn best blijkt te doen om brieven begrijpelijk te maken, maar wat mij ook opvalt is dat er dan onderaan brieven staat ‘als de brief te moeilijk is, kunt u ook bellen’ en dan denk ik eigenlijk zou je dat bovenaan moeten zetten. Want als die brief te moeilijk is, lezen mensen dat niet en dan komen ze nooit onderaan.”* (Respondent 26)

#### 6.4 Benadering van mensen met geldzorgen

De respondenten waren opvallend eensgezind wat betreft de benadering van mensen met geldzorgen. Er kwamen drie hoofdpunten uit de interviews naar voren: *gelijkwaardigheid, medemenselijkheid en oordeelloosheid*. Een groot deel van de respondenten vonden deze punten van belang in de manier waarop zij benaderd worden door organisaties, van het wijkteam tot aan de zorgverzekeraar. Uit de reacties van respondenten bleek dat de toon van de boodschap minstens zo belangrijk was als de boodschap zelf.

##### *Gelijkwaardigheid*

Uit de interviews lijkt regelmatig een gevoel van minderwaardigheid van respondenten met geldzorgen naar voren te komen. Verschillende respondenten gaven aan dat zij nog (te) vaak benaderd werden op een toon die bedreigend of bestraffend was. Een voorbeeld hiervan zijn de berichten van deurwaarders waarbij wordt geopend met: ‘In naam van de Koning’. De toon van dit type brieven zorgde voor veel stress bij een aantal respondenten en veroorzaakte een gevoel van ‘schuldig’ of ‘fout’ zijn. De meerderheid van de respondenten gaf aan graag als gelijkwaardige te willen worden benaderd en behandeld.



*“Je wil gewoon ook als een normaal mens eigenlijk gezien worden.”*  
(respondent 18)

*“...ja op een gelijkwaardige manier je kan verhouden en dus niet ergens met een kloppend hart en kloppende okseltjes naar een professional toestapt, wat de verhoudingen misschien een beetje scheef gaan liggen. Waarbij jij je wat kleiner voelt.”* (respondent 2)

Ook positieve ervaringen met schuldhulpverlening werden benoemd, waarbij respondenten zich gehoord en gezien voelden. Het werken met ervaringsdeskundigen werd door een paar respondenten als positief benoemd omdat dit bij hen voor een gevoel van gelijkwaardigheid en wederzijds begrip zorgde.

##### *Medemenselijkheid en oordeelloosheid*

Respondenten ervoeren regelmatig een grote afstand tussen henzelf en de organisaties die hen benaderden. Zij gaven aan dat zij graag op een menselijke en empathische manier benaderd wilden worden, waarbij luisteren en meedenken centraal stond. Een groot deel van de respondenten vond het belangrijk dat organisaties begrip toonden voor de situatie waarin iemand zich bevond en niet direct een oordeel velden. Uit de interviews komt een sterke behoefte naar voren aan gezien én behandeld worden als mens, niet als ‘schuldenaar’.

*“Ik denk dat het ja besef dat er sprake is van wanhoop en misschien ook een stukje onvermogen bij de ander en ook wel dat er zo veel meer kan zijn. Zie de persoon als een volledig mens.”* (respondent 2)

*“Naja je ook een beetje gesteund voelt en inderdaad misschien ook wat minder alleen. Een beetje een wat menselijker gezicht van die incassobureaus.”* (respondent 18)

*“Het is fijn dat iemand ook meeleeft, weetje, en zich kan inbeelden ‘oké, ik ga deze persoon helpen en ik zal echt goed luisteren naar die persoon.’”* (respondent 27)

#### 6.5 Kennis van mogelijkheden

Tussen de respondenten waren grote verschillen te zien in de mate van kennis over de schuldhulpverlening. Het merendeel van de respondenten gaf aan helemaal geen kennis te hebben van de

mogelijkheden. Een aantal respondenten benoemden de moeilijkheid om te begrijpen welke regelingen precies op hun situatie van toepassing waren en wie voor hen het aanspreekpunt was. Wanneer respondenten informatie zochten over schuldhulpverlening deden ze dit in veel gevallen via het internet. Ook hier werd aangegeven dat de informatie op de beschikbare websites vaak moeilijk te begrijpen is.

*'Ik wist echt helemaal niets. Ik moest het echt overal gaan navragen. Gaan zoeken, gaan Googelen van wat is er allemaal...'*

*'...moet ik nu eerst naar een buurtteam?' Of moet ik direct naar U-Centraal?' Wat is die juiste volgorde?'*

*"Kijk bijvoorbeeld naar dat boekje, Stadsgids, dat ze elk jaar uitbrengen. Daar staat dan zo veel informatie in, maar essentieel antwoorden op dit soort vragen, ho maar. Dan heb je een waslijst aan organisaties waar je terecht kan, maar dat moet je niet willen. Je moet gewoon één duidelijke ingang hebben."* (respondent 13)

Tegelijkertijd gaf een klein gedeelte van de respondenten aan dat zij goed op de hoogte waren van de regelingen, rechten en instanties die komen kijken bij geldzorgen. Hierbij moet worden benoemd dat een aantal van de respondenten die kennis hadden van het systeem, zelf werkzaam waren óf waren geweest in het sociaal domein. Zij benoemden dit als voordeel bij het snappen van het systeem en het kennen van de verschillende mogelijkheden.

*"Ik heb gewoon het grote voordeel dat ik mijn weg weet in instantieland.. En dat ik niet bang ben om te bellen naar instanties en dan te horen van nou dan moet u niet bij ons zijn, dan wil ik wel weten waar ik dan wel moet zijn."* (respondent 26)

## 6.6 Hoofdpunten

- Een groot deel van de respondenten vindt dat organisaties beter moeten **samenwerken** als het gaat om het vinden en het doorgeleiden van mensen met geldzorgen naar passende hulp. Organisaties die genoemd worden zijn: de gemeente, de Belastingdienst, huur-coöperaties en de woningbouwverenigingen, telefoonaanbieders, energiebedrijven en zorgaanbieders zoals de thuiszorg en de huisarts.
- Sommige respondenten benoemen de behoefte aan een **sociale manier van incasseren**, waarbij organisaties een dienstverlenende houding hebben ten opzichte van mensen met achterstanden en hen eventueel doorverwijzen naar (schuld)hulp wanneer dit nodig is.
- Over het algemeen proberen respondenten geldzorgen te verbergen, toch benoemen zij **algemene signalen** die op geldzorgen kunnen duiden zoals: terugtrekken uit het sociale leven, geen luxeproducten bezitten en op zoek gaan naar meer inkomsten. Meerdere respondenten benoemen **vertrouwen** als de doorslaggevende factor bij het bereiken van mensen met geldzorgen. De manier waarop dit gebeurt (per mail, per brief, of in de wijk) verschilt tussen respondenten.
- In de **benadering** van mensen met geldzorgen zijn respondenten opvallend eensgezind. Er komen drie hoofdpunten uit de interviews naar voren: 1) gelijkwaardigheid, 2) medemenselijkheid en 3) oordeelloosheid.
- Er zijn grote verschillen tussen respondenten in de **mate van kennis** die zij hebben over de mogelijkheden van schuldhulp. Het merendeel van de respondenten zegt weinig tot geen kennis te hebben van de mogelijkheden.

# Bijlagen

# 1. Literatuurlijst

- CBS (2020). *CBS in uw buurt*. Geraadpleegd van:  
[https://cbsinuwbuurt.nl/#sub-wijken2020\\_aantal\\_inwoners](https://cbsinuwbuurt.nl/#sub-wijken2020_aantal_inwoners)
- CBS (2021). *Dashboard schuldenproblematiek in beeld*. Geraadpleegd van:  
<https://dashboards.cbs.nl/v3/SchuldenproblematiekInBeeld/>
- Doorewaard, H., Kil, A., & Ven, A. van de. (2015). *Praktijkgericht kwalitatief onderzoek: Een praktische handleiding*. Amsterdam: Boom Lemma.
- Jungmann, N., & Anderson, M. (2011). *Vroegsignalering moet en kan!* Een onderzoek naar de toegevoegde waarde van een Landelijk Informatiesysteem Schulden. Social Force.
- Jungmann, N. & Madern, T. (2021). *Basisboek aanpak schulden*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Jungmann, N., Wesdorp, P., & Madern, T. (2020). *Stress-sensitief werken in het sociaal domein: Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners (Dutch Edition) (1st ed. 2020)*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Münster, E. Zier, U., Ruger, H. Letzel, S. (2013). Over-indebtedness, health and social network. In: *Contemporary issues in consumer bankruptcy*. Frankfurt: Peter Lang foundation.
- Pratkanis, A. R. (2011). The science of social influence: Advances and future progress. *Frontiers of Social Psychology*. Philadelphia, PA: Psychology Press.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *The American Psychologist*, 55(1), 68-78. doi:10.1037/0003-066X.55.1.68
- Schonewille, G. & Weijers, M. (2019). Veel schuldenaren weten schuldhulp slecht te vinden. *ESB* (104)4776.
- Turunen, E., & Hiilamo, H. (2014). Health effects of indebtedness: a systematic review. *BMC public health*, 14(1), 489
- Utrecht in cijfers (2022). *Dashboard wijk Utrecht Zuid, thema werk en inkomen*. Geraadpleegd op:  
<https://utrecht.incijfers.nl/dashboard/thema/werk-en-inkomen--wijken->
- Utrecht in cijfers (2022). *Dashboard wijk Utrecht Leidsche Rijn, thema werk en inkomen*. Geraadpleegd op: <https://utrecht.incijfers.nl/dashboard/thema/werk-en-inkomen--wijken->
- Westhof, F. & L. De Ruig (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015*. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden. Zoetermeer: Panteia.

## 2. Onderzoeksopzet en methode

Door middel van een semigestructureerde vragenlijst (zie bijlage 6) hebben we antwoorden kunnen verkrijgen van de respondenten op de hoofdvraag die hierboven geformuleerd is.

### **Training**

Om de studenten van de verschillende opleidingen wegwijs te maken in zowel het onderwerp geld en schulden als in het uitvoeren van kwalitatief onderzoek, is een meerdaagse online training georganiseerd. In deze training hebben de studenten geleerd en geoefend met een trainingsacteur door middel van rollenspellen hoe zij respondenten kunnen werven en interviewen. Daarnaast kregen de studenten instructies hoe ze data kunnen verwerken en is uitgebreid stilgestaan bij de ethische kwesties van het onderzoek. De training werd gegeven door onderzoekers van het lectoraat Schulden en Incasso, een ervaringsdeskundige en door een trainingsacteur.

### **Werving**

In de wijken Leidsche Rijn en Utrecht Zuid hebben de studenten in de periode van 15 februari 2021 tot 2 november 2021 een à twee keer per week respondenten geworven voor het onderzoek. Van februari tot juli werd er geworven voor diepte-interviews en mini-interviews, van september tot november werd aanvullend geworven voor het afnemen van mini-interviews. Deze geworven respondenten zijn niet meegenomen in de diepte-interviews. De werving heeft meer tijd in beslag genomen dan voorafgaand werd gedacht. Dit werd veroorzaakt doordat de werving plaatsvond tijdens het COVID-19 virus. Aanvankelijk was het de bedoeling dat de studenten zowel huis-aan-huis gingen werven als op druk bezochte plekken mensen zouden aanspreken (zoals winkelcentra, buurthuizen, bibliotheken en sportclubs). Door de lockdown kon dit van februari 2021 tot mei 2021 niet plaatsvinden omdat de niet-essentiële winkels gesloten waren en winkelcentra aanzienlijk minder werden bezocht door inwoners uit Leidsche Rijn en Utrecht Zuid. In een later stadium van het onderzoek werd wel meer geworven op drukbezochte plekken, maar de studenten waren beter ingewerkt op het werven huis-aan-huis waardoor dit uiteindelijk ook de meeste respons heeft opgeleverd. De studenten hebben dus gedurende het project voornamelijk in tweetallen huis-aan-huis geworven. Zij hebben de straten van Leidsche Rijn en Utrecht Zuid bezocht, aangebeld en met de inwoners gesprekjes aangeknoopt over geldzorgen. Deze gesprekjes werden volgens een script afgenomen maar studenten kregen de ruimte om naar eigen inzicht af te wijken van het script, zodat zij op een laagdrempelige manier contact konden maken met inwoners. Hoewel in eerste instantie de bedoeling was dat respondenten alleen bij beginnende geldzorgen werden geworven bleek in de praktijk dat dit niet haalbaar was vanwege het lage aantal respondenten dat mee wilde doen aan het onderzoek. Daarom is ervoor gekozen om de groep uit te breiden naar inwoners met geldzorgen (in welk stadium dan ook). Wanneer inwoners open stonden voor een gesprek namen de studenten een mini-interview af (zie bijlage 5). Deze antwoorden werden genoteerd op papier en door voortschrijdend inzicht werd dit later genoteerd in Crowdtech, een geprogrammeerde survey.

### **Diepte-interviews**

In totaal zijn er 30 diepte-interviews afgenomen tussen 23 februari en 23 juli 2021. De interviews vonden vanwege de coronamaatregelen, op een aantal interviews na, telefonisch of online via beeldbellen plaats. Doordat de studenten waren getraind in het afnemen van diepte-interviews is een rijke dataset met interviews ontstaan. De interviews zijn met mondelinge toestemming van de respondenten opgenomen. De audiobestanden zijn na transcriptie verwijderd. De audiobestanden van de mondelinge toestemming en transcripten staan gedurende het onderzoek op een beveiligde omgeving van de Hogeschool Utrecht opgeslagen.

De diepte-interviews zijn deductief geanalyseerd met behulp van het kwalitatieve onderzoeksprogramma ATLAS.ti. Bij deductieve analyse wordt zowel gebruik gemaakt van vooraf opgestelde codes (afgeleid

vanuit de topiclijst) als emerging codes, dit zijn codes die ontstaan tijdens de analyse (Doorewaard, Kil & Van de Ven, 2015). De gecodeerde fragmenten zijn vervolgens samengevat per code met behulp van Excel. Zo konden patronen en afwijkingen ontdekt worden.

### **Ethische kwesties**

De informatiebrief, de *informed consent* (toestemmingsformulier) en de semigestructureerde vragenlijst zijn voorafgaand aan het onderzoek voorgelegd aan de ethische commissie en de datasteward van de Hogeschool Utrecht. Zij hebben een positief advies gegeven ten aanzien van de opzet en uitvoering van het onderzoek.

De respondenten zijn voorafgaand aan de diepte-interviews goed geïnformeerd over het onderzoek. Bij het afnemen van de mini-interviews werden informatiebrieven overhandigd aan inwoners die openstonden voor een diepte-interview. Wanneer het diepte-interview werd afgenomen vroegen de studenten of de inwoners de informatiebrief hadden gelezen en vatten ze nog de belangrijkste informatie samen. Zo wisten de respondenten waar het onderzoek over zou gaan, wat het doel van het onderzoek was en hoe het onderzoeksteam omging met privacy en datamanagement. Voordat het interview startte werd er schriftelijke of mondelinge toestemming gevraagd aan de respondenten voor de in de brief beschreven aanpak. De mondelinge toestemming werd opgenomen en opgeslagen in een beveiligde omgeving van de Hogeschool Utrecht zodat het traceerbaar is.

Het onderzoeksteam was zich ervan bewust dat het onderwerp geldzorgen, gezien het ook raakt aan problematiek op andere levensgebieden, emoties kan oproepen. De studenten hebben verschillende situaties geoefend met een trainingsacteur en waren zodoende getraind om met de emoties van de respondenten om te gaan. De studenten hebben gedurende de werving een aantal keer een situatie meegemaakt waarbij ze gebruik moesten maken van deze training. Het is weleens voorgekomen dat mensen geïrriteerd raakten door de werving, zij werden bijvoorbeeld gestoord tijdens het thuiswerken of het onderwerp kwam vermoedelijk te dichtbij. Tijdens de diepte-interviews kregen de studenten minimaal te maken met (hevige) emoties van respondenten.

Respondenten die meer wilden weten over het hulpverleningsaanbod in Utrecht rondom geldzorgen kregen van de studenten een flyer. Op deze flyer stonden zowel zelfhulpwebsites (zoals berekenuwrecht.nl) als (hulp)organisaties voor geldzorgen in de wijk vermeld.

### 3. Respondenten I

Om de resultaten van het onderzoek beter te plaatsen, zal er inzicht gegeven worden in de groep respondenten. Onderstaande tabel geeft inzicht in de leeftijd, het geslacht, de hoogst genoten opleiding, inkomstenbron, financiële situatie en de wijk waarin de respondenten wonen. Een gedetailleerdere tabel, uitgesplitst per respondent, is te vinden in bijlage 4.

R	Leeftijd	Geslacht	Opleidingsniveau	Inkomstenbron	Financiële situatie	Wijk
31*	18-27 jaar	V 20	PO 3	WW-uitkering 2	Schulden 13	Leidsche
	6	M 11	MBO 5	PW-uitkering 5	Financiële zorgen 9	Rijn 17
	27-40 jaar		AD 1	Ziektewet 4	Schuldenvrij 5	Utrecht
	9		HBO 8	WAJONG 1	Onbekend 3	Zuid 14
	40-60 jaar		WO 4	Werk 14		
	10		Onbekend 6	ZZP 1		
	60+ jaar			Werk partner 1		
	5			Onbekend 1		
	Onbekend					
	1					

In totaal zijn er 30 diepte-interviews afgenomen bij 31 respondenten, een echtpaar wilde gezamenlijk geïnterviewd worden en dit is als één interview meegenomen in het onderzoek. Er zijn meer vrouwen dan mannen geïnterviewd, namelijk 20 vrouwen en 11 mannen. De studenten gaven aan dat vrouwen meer open leken te staan voor diepte-interviews dan mannen. Als inclusiecriteria is gesteld dat de respondenten de Nederlandse taal voldoende machtig waren en dat ze tussen de 18 en 67 jaar oud moesten zijn vanwege deelname aan de arbeidsmarkt. Aan deze criteria is voldaan. De respondenten zijn tussen de 20 en 65 jaar oud. Daarnaast is de leeftijd relevant in dit onderzoek omdat de schuldhulpverlening onderscheid maakt in de aanpak voor jongeren (tot 27 jaar) en volwassenen (boven de 27 jaar). In deze steekproef zijn er zes jongeren geïnterviewd en 25 volwassenen.

Om eventuele verschillen in hulp(behoefte) te destilleren is de hoogst genoten opleiding uitgevraagd. Bij zes respondenten is de hoogst genoten opleiding echter onbekend gebleven, dit is tijdens het interview niet naar voren gekomen. Drie respondenten zijn geen opleiding begonnen of hebben die niet afgerond, vijf respondenten hebben een mbo-opleiding, acht een hbo-opleiding en vier een wo-opleiding, tot slot volgt één respondent een AD (*associate degree*). Uit de interviews is weinig verschil gebleken op basis van opleidingsniveau wat betreft de hulpbehoeften. Eén groep vormt daarin een uitzondering, mensen met een wo-achtergrond lijken eerder hulp te zoeken binnen het eigen werk of schakelen een financieel adviseur in. Ook is uit de interviews gebleken dat de hoogst genoten opleiding weinig invloed lijkt te hebben op de mate waarin iemand op de hoogte is van het hulpaanbod in Utrecht.

De respondenten verkrijgen inkomen uit arbeid (werk) en vanuit verschillende uitkeringen; werkloosheidswetuitkering, bijstandsuitkering (PW-uitkering), ziektewetuitkering (WIA of WAO) of vanuit de Wajong. Een aantal respondenten gaven aan daarnaast extra inkomsten te verkrijgen door vrijwilligerswerkvergoeding, alimentatie of bijdrage van volwassen kind(eren). Hoewel de hoogte van het inkomen en/of uitkering niet is opgevraagd blijkt dat veel respondenten verschillende toeslagen ontvangen. De meeste respondenten hebben ook aangegeven de toeslagen als een noodzakelijke inkomstenbron te zien. Daaruit kan geconcludeerd worden dat de respondenten vermoedelijk te maken hebben met een laag inkomen (de kinderbijslag en kinderopvangtoeslag buiten beschouwing gelaten).

De financiële situatie is uitgevraagd, hier wordt verder in dit rapport bij stilgestaan. Toch is het goed om een algemeen beeld te verkrijgen van de financiële situatie van de respondenten, welke zichtbaar is in bijlage 4. Doordat mensen geworven zijn die zich bevinden in verschillende stadia rondom financiële problematiek is dat ook zichtbaar in de groep respondenten. De meerderheid van de respondenten heeft



schulden, deze variëren in hoogte. De bedragen zijn indicatief omdat het niet mogelijk was om na te gaan of de schuldbedragen daadwerkelijk klopten. Daarom wordt de hoogte van de schulden niet genoemd. Het gaat in dit onderzoek voornamelijk om de verhalen áchter de schulden en/of geldzorgen. Een aantal van deze respondenten staan onder beschermingsbewind of hebben budgetbeheer vanuit de gemeente Utrecht. Ongeveer een derde van de respondenten maakt zich voornamelijk zorgen over de financiële situatie, zij ervaren geldzorgen maar hebben (nog) geen schulden. Verder zijn een aantal respondenten schuldenvrij. Zij gaven aan in het verleden problematische schulden te hebben gehad en onlangs uit de schuldsanering zijn gekomen.

De respondenten zijn bijna evenredig verdeeld over de beide wijken Leidsche Rijn (17 respondenten, inclusief een echtpaar) en Utrecht Zuid (14 respondenten).

## 4. Respondenten II

R	Leeftijd	Geslacht	Opleiding	Inkomen	Financiële situatie	Wijk
1	30	M	MBO	Werk	Schulden	Leidsche Rijn
2	27	V	HBO	Wajong	Financiële zorgen	Leidsche Rijn
3	30	V	HBO	Onbekend	Financiële zorgen	Utrecht Zuid
4	27	M	MBO	Werk	Schuldenvrij	Leidsche Rijn
5	55	V	MBO	Werk	Financiële zorgen	Utrecht Zuid
6	34	M	WO	Werk	Schulden	Leidsche Rijn
7	63	M	HBO	PW-uitkering	Schuldenvrij	Leidsche Rijn
8	51	V	Onbekend	WAO-uitkering	Financiële zorgen	Leidsche Rijn
9	36	M	Basisschool	Werk	Schulden	Utrecht Zuid
10	65	M	WO	Werk	Financiële zorgen	Utrecht Zuid
11	50	V	HBO	WIA	Onbekend	Leidsche Rijn
12	?	V	Speciaal onderwijs	PW-uitkering	Schuldenvrij	Leidsche Rijn
13 A+B	61 + 61	M&V	Onbekend	WW	Schulden	Leidsche Rijn
14	39	M	Onbekend	ZW	Schulden	Leidsche Rijn
15	23	V	HBO	Werk	Schulden	Utrecht Zuid
16	20	V	AD	Werk	Financiële zorgen	Leidsche Rijn
17	30	V	HBO	PW-uitkering	Schulden	Leidsche Rijn
18	48	V	HBO	Werk	Schulden	Utrecht Zuid
19	20	V	MBO	Werk	Schulden	Utrecht Zuid
20	36	V	Geen opleiding afgerond	PW-uitkering	Financiële zorgen	Utrecht Zuid
21	49	M	WO	Werk	Onbekend	Utrecht Zuid
22	21	V	MBO	Studiefinanciering	Schulden	Utrecht Zuid
23	58	M	Onbekend	PW-uitkering	Schulden	Leidsche Rijn
24	62	M	HBO	WW-uitkering	Onbekend	Leidsche Rijn
25	53	V	Onbekend	WAO	Schuldenvrij	Leidsche Rijn
26	41	V	WO	ZZP'er	Financiële zorgen	Utrecht Zuid
27	38	V	WO	Werk	Schulden	Utrecht Zuid
28	43	V	HBO	Werk	Financiële zorgen	Leidsche Rijn
29	53	V	Geen opleiding afgerond	Wisselend	Schuldenvrij	Utrecht Zuid
30	38	V	HBO	Werk partner	Schulden	Leidsche Rijn

## 5. Mini interview

### Algemene informatie

Afgenomen door: .....

Wijk: .....

Datum: .....

### Vraag 1: Maakt u zich wel eens zorgen over geld?

- Ja
- Nee (einde onderzoek)
- Weet ik niet

### Vraag 2: Waar moet ik dan aan denken?

- Zorgen, geen achterstanden of schulden
- Af en toe kan ik iets niet betalen van mijn vaste lasten
- Ik vul het ene gat met het andere gat (ik maak steeds nieuw schulden om oude te kunnen betalen)
- Ik heb meer dan mijn maandinkomen aan schuld
- Ik betaal alleen nog maar rente af

### Vraag 3: Heeft u actie ondernomen om de geldzorgen op te lossen?

- Ja (ga naar vraag 5)
- Nee

### Vraag 4: U heeft geen actie ondernomen om de geldzorgen op te lossen, wat maakt dat u niks heeft ondernomen?

.....

### Vraag 5: U heeft wel actie ondernomen om geldzorgen op te lossen, wat heeft u ondernomen?

.....

### Vraag 6: Heeft u dit geholpen?

- Ja
- Nee
- Een beetje

### Vraag 7: Wat heeft u nodig om met (beginnende) geldzorgen om te gaan?

.....

**Vraag 8: We zouden u heel graag op een moment dat het u uitkomt wat meer hierover willen vragen. We gaan dan dieper in gesprek over uw ervaringen. Dat kan ook telefonisch of online. Uw antwoorden staan anoniem. Staat u hiervoor open?**

- Ja, maak een afspraak
- Nee (ga naar de afsluiting)
- Weet ik niet, noteer voor de zekerheid gegevens

**Vraag 9: We zouden graag een aantal gegevens willen noteren voor het maken van een (eventuele) afspraak.**

- Naam
- Adres
- Telefoonnummer
- Emailadres
- Datum interview

### **Afsluiting**

Heel erg bedankt dat u even de tijd voor ons heeft genomen! We hopen dat we met ons onderzoek kunnen bijdragen aan het verbeteren van de schuldhulpverlening, uw ervaring helpt ons enorm. Een fijne dag!

## 6. Semigestructureerde vragenlijst

### Kennismaking

Allereerst willen we u vragen om kort iets over uzelf te vertellen (denk aan hoe oud bent u, bent u alleenstaand, heeft u een partner of heeft u een gezin, wat doet u in het dagelijkse leven voor werk of vrijwilligerswerk, wat voor opleiding heeft u afgerond e.d.)

### Topic 1: Omgaan met geldzorgen

#### **Kunt u vertellen over uw financiële situatie?**

- Kunt u kort iets vertellen over de financiële zorgen voordat het coronavirus uitbrak en hoe dat daarna was? ([doorvragen over de ontwikkeling in het \(corona\)jaar.](#))
- Wat gebeurde er (in dat jaar) met uw inkomsten/ uitgaven?
- Zijn er dingen in uw situatie verergerd (of verminderd) ten opzichte van vorig jaar? Hoe komt dat dat dingen zijn verergerd (of verminderd)? ([gebeurtenissen](#))
- Heeft u op dit moment schulden (leningen/betalingsachterstanden/kredieten), zo ja, hoe hoog zijn deze schulden (ongeveer)?

#### **Hoe bent u met deze situatie omgegaan? (acties)**

- Wat deed het hebben van financiële zorgen met u? Hoe ging u daarmee om?
- Welke acties heeft u zelf ondernomen om de situatie aan te pakken?
  - o Als u terugdenkt aan deze actie(s), wat heeft u dan voornamelijk geholpen bij het omgaan met financiële problemen? En wat heeft u niet geholpen?
- Indien geen actie ondernomen: kunt u zich herinneren wat ervoor zorgde dat u geen actie heeft ondernomen? Wat hield u daarin tegen?

### Topic 2: Hulpbehoeften bij geldzorgen

- Waaraan of aan wie heeft u de meeste steun ervaren (of ervaart u nu nog steeds) bij het werken aan uw (financiële) situatie?
  - o Heeft u ook hulp van professionals gezocht? ([formele hulp](#))
  - o Heeft u hulp van mensen in uw omgeving gehad? ([informele hulp](#))
  - o In hoeverre bent u tevreden met de hoeveelheid hulp die u krijgt of heeft gekregen?

### **Hulpbronnen**

- Wat heeft u aan de hulp gehad? ([Kwam dit overeen met de verwachtingen \(indien u dit had\)?](#))
- Waar heeft u minder aan gehad? Hoe komt dat, dat het eigenlijk niet veel heeft geholpen?
- Hoe vond u het om hulp te vragen en te ontvangen?
  - o Wat maakte dat het moeilijk/makkelijk was?
- In hoeverre miste u iets aan hulp in uw situatie? Zo ja, wat ontbrak er? ([Denk aan online hulp, buddy/vrijwilligers, volgen van een budgetcursus, hulp bij: aanvragen extra inkomsten/betalingsregelingen/belastingdienst etc.](#))
- Wat voor hulp zou u willen als u nu of later weer in zo'n situatie zou komen?

### Topic 3: Bereikbaarheid in vroegtijdig stadium

- Waaraan zouden anderen kunnen zien of merken dat u in een situatie van armoede zat of zit?
- Waar moeten hulpverleners, of organisaties volgens u rekening mee houden wanneer ze mensen proberen te vinden die schuldhulpverlening nodig hebben? (Denk aan benadering, bejegening, uitwisseling van gegevens etc.)
- In hoeverre wist u wat voor mogelijkheden er rondom schuldhulpverlening in uw woonomgeving zijn?
- Wat had u nodig gehad om in een vroegtijdig stadium de financiële zorgen te verminderen?
  - o Wie had u daarbij nodig gehad?
- Hoe zouden organisaties het best contact met u kunnen zoeken?