

ACHTER DE VOORDEUR 2.0

Utrecht - Ondiep

Inzichten

Achter de Voordeur is een onderzoek- en onderwijsproject aan de Hogeschool Utrecht waarin studenten van verschillende opleidingen de wijk ingaan om de ervaringen en behoeften van mensen met geldzorgen op te halen. Zij worden begeleid door onderzoekers van het lectoraat Schulden en Incasso bij het uitvoeren van kwalitatief onderzoek en het afnemen van diepte-interviews met inwoners. Het project keert jaarlijks terug binnen de HU, waardoor er een beeld ontstaat van verschillende wijken in Utrecht. In Achter de Voordeur 2.0 werden de ervaringen opgehaald van inwoners met geldzorgen uit de Utrechtse wijk Ondiep. De studenten van Achter de Voordeur hebben in totaal elf diepte-interviews afgenomen bij inwoners (respondenten) met geldzorgen in de wijk Ondiep.

Beeld financiële situatie

- De financiële situatie van de respondenten was wisselend.
- Vier respondenten gaven aan een stabiel inkomen te hebben en toch krap te zitten, of structureel te weinig geld over te hebben aan het eind van de maand.
- Bij de meeste respondenten speelden er grotere geldzorgen en schulden (7 van de 11).
- Opvallend was dat alle respondenten met schulden aangaven dat zij de schulden succesvol hadden afbetaald of op dit moment afbetaalden. Sommige respondenten deden dit op eigen houtje, anderen door middel van een schuldsaneringstraject.
- De schulden varieerden tussen de 10.000 en 45.000 euro.

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

Impactvolle gebeurtenissen

Vijf van de elf respondenten gaven aan dat de financiële problemen het gevolg waren van een life-event. Twee respondenten konden om medische redenen niet meer werken. Daarnaast werden een scheiding, een huwelijk, een alcoholverslaving en een gokverslaving genoemd als aanleiding voor de geldzorgen. Ook was er een respondent die de 18e verjaardag van haar zoon benoemde als impactvolle gebeurtenis. Omdat haar zoon destijds werkloos was moest zij voor hem de zorgverzekering betalen, dat kon ze niet dragen.

Impact van geldzorgen

De geldzorgen hebben op verschillende manieren impact op respondenten. Respondenten noemden: stress, angst, slapeloosheid, woede, verdriet, somberheid, machteloosheid en een gevoel van vernedering in reactie op de geldzorgen. In één geval gaf de respondent aan depressief te zijn geworden van de schulden en een angststoornis te hebben ontwikkeld. *“Mijn bel staat uit sowieso. Want als mijn bel gaat dan dan word ik heel angstig. En ook als ik de brievenbus hoor ben ik heel bang dat er een deurwaarder of bekeuring komt.”* (respondent Ondiep) Daarnaast werd door een aantal respondenten een gevoel van ‘het overzicht kwijt te zijn’ benoemd en moeite met het papierwerk dat een schuldhulptraject met zich meebracht.



Omgaan met geldzorgen

Een groot deel van de respondenten (7 van de 11) gaf aan in een schuldhulptraject te zitten of te hebben afgerond. Sommige respondenten hadden naar aanleiding van de geldzorgen het buurtteam benaderd voor hulp, anderen zochten contact met de gemeente voor schuldhulp. Eén respondent gaf zelfs aan haar uiterste best te hebben gedaan om onder bewind te worden gesteld, omdat de situatie anders uit de hand liep. Tegelijkertijd kwam ook het beeld naar voren van een aantal respondenten die pas in actie zijn gekomen door een crisissituatie, zoals een dreigende huisuitzetting.

De acties die respondenten noemden om zelfstandig de geldzorgen te hanteren waren:

- Regelingen treffen met schuldeisers.
- Het aanvragen van toeslagen en andere financiële ondersteuning vanuit de overheid, ook de U-pas werd hierbij genoemd.
- Geen uitjes ondernemen, geen vakantie.
- Solliciteren om meer inkomsten te genereren.
- Een aflossingsvrije hypotheek afsluiten.
- Tweedehands kleding kopen.

“Schulden hebben echt een hele grote impact op het dagelijks leven. Ook als je ervan af bent.”
(respondent Ondiep)

ACHTER DE VOORDEUR 2.0

Utrecht - Ondiep

Hulpbehoeften bij geldzorgen

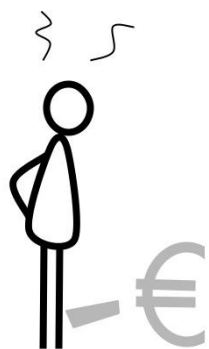
De meeste respondenten hadden zowel *informele* als *formele* hulp gekregen. Bij informele hulp uit het eigen netwerk ontvingen respondenten met name financiële steun in de vorm van leningen en daarnaast mentale steun, zoals een luisterend oor. De behoefte aan contact en het delen van zorgen kwam sterk naar voren uit de interviews. Hierbij was een gevoel van gelijkwaardigheid in het contact een belangrijke behoefte van respondenten. Binnen de formele hulp werden respondenten ondersteund bij zaken als: de financiën op orde te krijgen, het voorkomen van een huisuitzetting, de aanvraag van schuldsanering, hulp bij regelingen of inkomensvoorzieningen (zoals de U-pas of toeslagen vanuit de overheid), bewindvoering of ondersteuning vanuit de voedselbank. De hulpbehoeften werden door respondenten niet expliciet benoemd, impliciet kwam wel naar voren dat er behoefte was aan: duidelijke oplossingen, maatwerk, menselijkheid en financiële expertise. Tot slot waren er twee respondenten die aangaven geen hulp uit het informele of formele netwerk te hebben ontvangen.

Hulp vragen en ontvangen

- Vijf van de elf respondenten hebben zelf formele hulp gevraagd bij het buurtteam of de gemeente.
- Twee van de elf respondenten kregen formele hulp aangeboden omdat een huisuitzetting dreigde.
- Twee van de elf respondenten kregen informele hulp aangeboden, zonder er zelf om te vragen, van familie en/of vrienden.
- Er waren twee respondenten die geen formele hulp hebben gevraagd of gekregen, zij gaven aan dat de situatie daar nog niet nijpend genoeg voor was.

Ervaringen informele hulp

Alle respondenten die hulp ontvingen van hun naasten (vrienden en/of familie) gaven aan hier erg blij mee te zijn. In een enkele situatie was de informele hulp een uitkomst, omdat vanuit de formele hulpverlening de gewenste resultaten niet werden behaald. Eén van de respondenten vertelde bijvoorbeeld dat de informele steun haar geholpen had om de geldzorgen zowel mentaal als financieel vol te houden. *"Bijvoorbeeld boodschappen kreeg ik, of ik werd mee uit eten genomen, op vakantie meegenomen. Bij alles waar ik geen financiële ruimte voor had. En dat is bij mij het belangrijkste geweest om ja...om mij staande te houden in die periode."* (respondent Ondiep) Ook waren er respondenten, die de hulp vanuit het informele netwerk met wat schroom ontvingen en de afhankelijke positie van een bekende soms lastig vonden.



Ervaringen formele hulp

De formele hulp bij de gemeente en/of het buurtteam werd verschillend ervaren door de respondenten. Twee respondenten voelden zich niet geholpen in hun situatie. Bij één respondent had dit te maken met een taalbarrière, zij was het Nederlands niet goed genoeg machtig en begreep niet goed wat er van haar verwacht werd. Bij de andere respondent speelde er psychische problematiek. Zij gaf aan dat er administratieve zaken en papierwerk van haar gevraagd werd waar zij, gezien haar situatie, niet aan kon voldoen. Daarnaast benoemden verschillende respondenten een gebrek aan begrip, maatwerk, kennis en daadkracht als kritiekpunten op de formele hulp die zij hadden ontvangen. Tegelijkertijd waren er twee respondenten die erg tevreden waren met de formele hulp. Beide respondenten waren blij dat er überhaupt hulp was en voelden weinig schaamte om dit te vragen en te ontvangen. *"Ja kijk en dan is het heerlijk dat je hulp daarbij hebt. En die man van de gemeente, ja die had wel koppie koppie hoor, die wist wel dingen op te lossen hoor vind ik."* (...) *Hij kan heel veel dingen maken en breken hè. Zelfs als je voor dingen iets te kort komt dan kan hij via een potje iets regelen om het weer recht te zetten."* (respondent Ondiep)

Behoeften bij (beginnende) geldzorgen

Meerdere respondenten benoemden de behoefte aan *autonomie* bij het het oplossen van hun geldzorgen en de wens om zelf hun problemen op te lossen. Ook werd *flexibiliteit*, ruimte voor overleg en *keuzevrijheid* binnen een (schuld)hulptraject als prettig ervaren. *"Vooral die voorwaarden, die flexibiliteit zorgde ervoor dat ik met ze in zee ging. Als ik super strak in het gelid had moeten gaan, dan was het snel klaar."* (respondent Ondiep) Daarnaast waren er respondenten die behoefte hadden aan meer begeleiding bij het papierwerk en uitzoekwerk tijdens een traject, hier liepen een aantal respondenten op vast. Verder werd benoemd dat het nog te lang duurt voordat een traject gestart na aanmelding, hier lag een behoefte aan versnelling. Hierbij werd ook benoemd dat het vertragend werkt als een client via het buurtteam steeds weer naar andere instantie moet. De respondent die dit aangaf zou liever één punt zien waar de financiële problemen gelijk worden opgelost.

"ja weetje, ga mensen niet beoordelen. Veroordeel mensen niet."
(respondent Ondiep)

ACHTER DE VOORDEUR 2.0

Utrecht - Ondiep

Bereikbaarheid in een vroegtijdig stadium

Meerdere respondenten benoemden dat het taboe rondom geldzorgen en schulden doorbroken moet worden. Eén respondent gaf aan dat dit ervoor zorgt dat mensen zich makkelijker zullen melden voor hulp, omdat de schaamte minder wordt. Ook werd het stimuleren om over geldzorgen te praten in de omgeving genoemd als mogelijke manier om mensen eerder te bereiken. Respondenten noemden reclamecampagnes en posters als mogelijke middelen om het taboe te doorbreken. *“Vooral omdat die schandvlek eraf moet. Dat zouden publieke campagnes moeten zijn: posters, ster reclames, noem maar op.”* (respondent Ondiep).

Benaderen van mensen met geldzorgen

Gelijkwaardigheid in het contact met mensen met geldzorgen werd door respondenten een aantal keer genoemd als belangrijke factor. Er waren onder de respondenten wisselende ervaringen met de hulpverlening op dat gebied. Soms werd er vanuit gelijkwaardigheid gewerkt, soms had een respondent het gevoel dat er op hem of haar neer wordt gekeken. Dit laatste riep veel irritatie en bij een enkeling zelfs agressie op. Ook een behoefte aan laagdrempelig contact kwam uit de interviews naar voren. Gewoon een uitnodiging om eens op gesprek te komen, zonder al te veel druk. De punten van kritiek richtten zich vooral op de toon van de hulpverlening. Respondenten benoemden de wens aan een *menselijke, oordeelloze en respectvolle* benadering.

Opvallend was dat een aantal respondenten (3 van de 10) aangaven dat het benaderen van mensen met geldzorgen aan de deur te confronterend is en een schrikreactie teweegbrengt, waardoor iemand niet openstaat voor hulp. Over brieven liepen de meningen uiteen, dit sluit aan bij het beeld in Leidsche Rijn en Utrecht Zuid, de eerste editie van Achter de Voordeur. Sommige respondenten kregen liever een brief dan dat er iemand voor de deur staat, anderen gaven aan dat brieven geen zin hebben, omdat deze toch niet geopend zouden worden.

Tot slot benoemden een aantal respondenten de behoefte aan een sociale manier van incasseren. In plaats van een eis of oproep, zagen zij liever dat er een opening voor een gesprek wordt geboden. *“Als je mensen een betalingsherinnering stuurt, vind ik wel een goeie. Maar dan misschien meer met de uitnodiging: als u zorgen heeft om geld of u kunt niet betalen, belt u ons dan, want dan kijken we mee naar een betalingsregeling.”* (respondent Ondiep)

Kennis mogelijkheden schuldhulp

Meerdere respondenten gaven aan weinig tot geen kennis te hebben van de schuldhulpverlening en niet te weten waar zij moesten beginnen. Toch leek het buurtteam redelijk bekend te zijn bij de respondenten uit Ondiep. Bij een enkele respondenten kwam een eenzijdig beeld van schuldhulp naar voren, namelijk dat je weinig leefgeld krijgt.

Signalen geldzorgen

Het was over het algemeen lastig voor respondenten om aan te geven welke signalen zij zelf afgeven als gevolg van de geldzorgen. Een aantal respondenten gaven aan dat zij juist hun best deden om helemaal geen signalen af te geven en dat niemand het aan hen had kunnen merken. De volgende zaken waren volgens hen wel zichtbaar:

- Minder buiten komen
- Minder uitjes ondernemen (verjaardagen, etentjes, vakantie etc)
- Minder contact met anderen
- Aangeven dat je een rekening niet kan betalen

Verbeteringen vroegsignalering en preventie

Zaken die door de respondenten werden genoemd ter verbetering van de vroegsignalering en preventie van schulden zijn:

- Aansluiten met informatie over schuldhulp op plekken waar mensen met geldzorgen online zoeken.
- Zichtbaar zijn op social media. Bijvoorbeeld door online chats, dat is laagdrempelig.
- Vaste gezichten in de wijk, zoals een wijkagent. Iemand die de wijk goed kent, weet wat er speelt en hierop kan reageren.
- Scholing over financiën in het basisonderwijs. De respondent geeft aan zelf geen kennis over financiën vanuit huis mee te hebben gekregen.

Goed voorbeeld vroegsignalering Ondiep

Een aantal respondenten benoemden een positieve ervaring met de woningcorporatie Mitros (nu Woonin) in Ondiep. Zij werden door de woningcorporatie verwezen naar schuldhulpverlening toen zij belden naar aanleiding van een huurachterstand, daarnaast werd er in samenspraak met de respondent een betalingsregeling getroffen.

