

# Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie

Bijlage: Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven



Nulmeting hulpvragers Thuisadministratie Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven  
Maart 2018

●	LANDELIJK
●	STIMULERINGSNETWERK
●	THUIS
●	ADMINISTRATIE
●	
●	

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)  
Jansje van Middendorp

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	1
2.	Situatie, beleid en interventies in Eindhoven.....	2
2.1	Omvang armoede- en schuldenproblematiek .....	2
2.2	Beleid armoede en schulden .....	2
2.3	Interventies en vrijwilligers.....	3
2.4	Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven .....	4
3.	Onderzoeksdeelname VHE Administratiemaatjes .....	5
3.1	Onderzoeksmethode en respons .....	5
3.2	Onderzoeksvragen .....	5
4.	Resultaten VHE Administratiemaatjes .....	6
4.1	Inkomen .....	6
4.2	Schulden en schuldsituatie.....	7
4.3	Financieel gedrag .....	8
4.4	Cognitieve vaardigheden.....	10
4.5	Doel van de ondersteuning .....	12
4.6	Motivatie en financiële self efficacy.....	13
4.7	Individuele en huishoudkenmerken.....	15
4.8	Levensgebeurtenissen .....	17
4.9	Welbevinden en gezondheid .....	17
5.	Samenvatting.....	19

\* De woordwolk op de voorpagina is gemaakt met de antwoorden op de open vraag naar het belangrijkste doel van de ondersteuning door vrijwilligers thuisadministratie. Deze vraag is voorgelegd en beantwoord door 54 Thuisadministratie hulpvragers van Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven die deelnemen aan het onderzoek.

## 1. Inleiding

Het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) is in 2015 gestart met onderzoek naar de resultaten van thuisadministratie. Lokale organisaties met een dienst thuisadministratie werden gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek, waaronder Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven (VHE).

De lokale organisaties leggen hulpvragers 3 vragenlijsten voor, aan het begin van de ondersteuning, aan het eind en een half jaar na afloop van de ondersteuning. Vrijwilligers vullen aan het eind van een ondersteuningstraject een vragenlijst in.

In oktober 2017 presenteerde het LSTA de resultaten van de eerste meting onder hulpvragers. Deze nulmeting geeft een beeld van de hulpvragers die ondersteund worden door een vrijwilliger. In het rapport '[Schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers Thuisadministratie](#)' worden de schuldsituatie en kenmerken van de 257 respondenten van de verschillende deelnemende lokale organisaties weergegeven.

In deze bijlage worden de schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers beschreven, zoals naar voren gekomen in het onderzoek onder hulpvragers die ondersteund worden door Administratiemaatjes van VHE. 54 hulpvragers hebben de eerste vragenlijst ingevuld, een respons was 29%. Bij het interpreteren van de onderzoeksresultaten moet rekening gehouden worden met de vertekening die op kan treden door de non-response.

Deze bijlage geeft de VHE inzicht in de kenmerken van de hulpvragers thuisadministratie. Hierdoor kan de dienstverlening mogelijk (nog) beter op hulpvragers afgestemd worden. Dit kan tevens bijdragen aan meer samenwerking en afstemming met andere organisaties in de keten van schulddienstverlening. In deze bijlage worden de resultaten vergeleken met het totaalbeeld.

In vervolgonderzoek wordt gekeken hoe hulpvragers zich ontwikkelen tijdens en na een ondersteuningstraject, welke vrijwilligers zich inzetten en wat zij doen. Resultaten hiervan worden in een volgend rapport beschreven.

## 2. Situatie, beleid en interventies in Eindhoven

### 2.1 Omvang armoede- en schuldenproblematiek

Op 1 januari 2017 telde de gemeente Eindhoven 116.319 huishoudens en een inwonersaantal van 226.868<sup>1</sup>. In 2014 had 12,1% van de Eindhovense huishoudens, meer dan 14.000 huishoudens, een inkomen onder de lage-inkomensgrens (van € 1.030 per maand voor een alleenstaande, € 1.410 voor een paar zonder kinderen, € 1.940 voor een paar met twee minderjarige kinderen en voor een éénuoudergezin met twee minderjarige kinderen € 1.560<sup>2</sup>. 4,2% heeft te maken met een langdurig laag inkomen (4 jaar of langer).

Volgens het CBS (voorlopige cijfers 2017) heeft 6,6% van de huishoudens in Eindhoven een bijstandsuitkering; landelijk is dit 5,9%. Op 1 november 2017 hadden in Eindhoven 4.833 personen een uitkering in het kader van de Wet Werkloosheid en 6.944 op basis van de Participatiewet<sup>3</sup>.

Bijna 1 op de 5 huishoudens (18,1%) in Nederland heeft of loopt het risico op problematische schulden<sup>4</sup>. Omgerekend naar de gemeente Eindhoven zijn dat meer dan 21.000 huishoudens. In Eindhoven zaten in het najaar van 2016 ongeveer 400 mensen in een minnelijke regeling en waren er op dat moment ongeveer 1.000 afgegeven WSNP-verklaringen, waarvan nog niet bekend was of deze in alle gevallen zouden worden toegewezen. Er zaten daarnaast ongeveer 2.500 personen in beschermingsbewind en 650 in budgetbeheer<sup>5</sup>.

### 2.2 Beleid armoede en schulden

Het Samenwerkingsverband Minima Eindhoven (SME) is een overlegplatform van deskundigen op het gebied van armoede en armoedebeleid in de gemeente Eindhoven. SME behartigt de belangen van de Eindhovense minima. SME signaleert en analyseert de armoedeproblematiek in de gemeente, informeert de politiek en het publiek, en adviseert de gemeente over het armoedebeleid. Eind 2017 publiceerde het SME een manifest<sup>6</sup>. In 2009 werd een Armoedegezant aangesteld om hiaten in het armoedebeleid aan te kaarten en als sleutelrol in de samenwerking tussen gemeente en maatschappelijke organisaties<sup>7</sup>. Het project duurde 2 jaar en in 2011 stopte de Armoedegezant. Het SME pleit in het manifest om (opnieuw) een armoederegisseur aan te stellen.

In 2015 richtte de gemeente Eindhoven sociale wijkteams in en werd de Stichting WIJEindhoven opgericht. Eindhovenaren die hulp nodig hebben kunnen zich melden bij een wijkteam<sup>8</sup>. De generalisten van WIJEindhoven bieden laagdrempelige hulp en ondersteuning en kunnen doorverwijzen naar specialistische zorg. Sinds 2016 heeft WIJEindhoven ook taken op het gebied van participatie en inkomen, WMO-voorzieningen en maatschappelijke opvang<sup>9</sup>. Mensen met een bijstandsuitkering komen bij WIJEindhoven terecht om een plan van aanpak op te stellen.

---

<sup>1</sup> Gegevens uit deze paragraaf: <https://opendata.cbs.nl/statline>

<sup>2</sup> <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/80861ned/table?ts=1520428995996>

<sup>3</sup> Gemeente Eindhoven, 2017. Factsheet WW en uitkeringen Sociaal Domein.

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

<sup>5</sup> Data schulddienstverlening, bijlage bij Raadsinformatiebrief 6 december 2016

<sup>6</sup> SME, Armoede Manifest Eindhoven, september 2017.

<sup>7</sup> Verwey Jonker Instituut, 2010. Samen voor succes in armoedebestrijding Eindhoven.

<sup>8</sup> <https://wijeindhoven.nl/nl>

<sup>9</sup> Eindhoven, 2016. Onderzoek Rekenkamercommissie. Evaluatie WIJEindhoven, wat wijzer?

De wijkteams hebben ook een signalerende rol. In 75% van de keukentafelgesprekken is sprake van financiële problemen/schulden<sup>10</sup>. Voor ondersteuning bij financiële problemen kunnen inwoners zich ook zelf aanmelden bij WIJEindhoven.

Eerst wordt bekeken wat mogelijke oplossingen zijn, zoals ondersteuning door een vrijwilliger en/of een schuldregeling of beschermingsbewind. De hulpvrager kan worden aangemeld voor gemeentelijke schuldhulpverlening bij de Stadsbank, waar een traject kan worden gestart in schuldbemiddeling, schuldsanering en budgetbeheer.

In de afgelopen jaren heeft de gemeente Eindhoven zich bezig gehouden met pilots en experimenten in het sociaal domein en met betrekking tot de aanpak van schulden.

Van juni 2015 tot maart 2016 heeft de Goede Gieren Coöperatie in Eindhoven een pilot uitgevoerd gericht op innovatieve schuldhulpverlening. In deze pilot zijn 18 cases, waarbij de hulpverlening in een impasse was geraakt, onder de loep genomen. In het rapport komen diverse bureaucratische (systeem)belemmeringen aan het licht en worden aanbevelingen gedaan m.b.t. maatwerk<sup>11</sup>.

Met WIJ Eindhoven is de gemeente een maatwerktafel gestart waarin casussen worden behandeld en een platform waar maatwerk-oplossingen gedeeld kunnen worden<sup>12</sup>. Daarnaast is Eindhoven één van de vijf steden die aangesloten is bij de City Deal Inclusieve Stad, een initiatief dat moet leiden tot fundamentele innovaties in het sociaal domein, met ruime aandacht voor schulddienstverlening. Deze samenwerking van vijf gemeenten en de Ministeries SZW, VWS en BZK is in maart 2016 van start gegaan. Er is een rapport opgeleverd met een analyse van 20 casussen per stad<sup>13</sup>. In het vervolgtraject wordt geëxperimenteerd met financiële ontkoking, een ruim mandaat voor het wijkteam, het versterken van competenties van sociaal werkers in de wijkteams, beschermingsbewind onder regie van de gemeente en versterking van schuldpreventie.

Door samenwerking met partners wordt ingezet op vroegsignalering. Er zijn pilots gedaan met Woonbedrijf en zorgverzekeraars op het gebied van ingrijpen bij (dreigende) huurachterstand of wanbetaling van inwoners.

In 2017 zijn diverse acties ondernomen om formulieren en procedures binnen het sociaal domein aan te passen, zodat deze eenvoudiger en klantvriendelijker worden ingericht. Er wordt gewerkt aan een snelbalie voor de Meedoenbijdrage. Deze bijdrage is bedoeld voor mensen met een inkomen van maximaal 120% van de bijstandsnorm, om lidmaatschap van een sportclub, een kookcursus of de ouderbijdrage, schoolspullen of een computer te betalen<sup>14</sup>. In 2017 is door de gemeente Eindhoven het 'zelfstandigen loket' opgericht voor zzp-ers met financiële problemen.

## 2.3 Interventies en vrijwilligers

In het beleidsplan over schulddienstverlening van 2011<sup>15</sup> wordt de toegevoegde waarde van vrijwilligers erkend: *“Vrijwilligers spelen een eigen ondersteunende rol bij de aanpak van financiële problemen van Eindhovenaren.”* In de eerste lijn wordt ingeschat of iemand gebaat is bij ondersteuning door een vrijwilliger, met daarbij een heldere afbakening van taken en verantwoordelijkheden met de gemeentelijke schulddienstverlener. In dit beleidsplan werd

---

<sup>10</sup> Raadsinformatiebrief 26-9-2017: Ontwikkelingen omtrent schulddienstverlening: <https://eindhoven.raadsinformatie.nl/document/4706069/1/type%3Dpdf>

<sup>11</sup> Goede Gieren, 2016. Pilot Innovatieve Schuldhulp Goede Gieren Eindhoven.

<sup>12</sup> Raadsinformatiebrief 26-9-2017: Ontwikkelingen omtrent schulddienstverlening: <https://eindhoven.raadsinformatie.nl/document/4706069/1/type%3Dpdf>

<sup>13</sup> City Deal Inclusieve Stad, 2016. Doen wat nodig is. Experimenten die maatwerk mogelijk maken.

<sup>14</sup> Antwoord B&W op Raadsragen 05-09-2017:

<https://eindhoven.raadsinformatie.nl/document/4706069/1/type%3Dpdf>

<sup>15</sup> Eindhoven, 2011. Naar gekantelde schulddienstverlening. Een aanpak waarin participatie, eigen kracht en financiële stabiliteit centraal staan.

aangekondigd dat de gemeente een actieve samenwerking wilde aangaan met de Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven (VHE), die met de inzet van vrijwilligers mensen leren budgetteren.

Op het gebied van thuisadministratie zijn er naast de VHE ook vrijwilligers van Humanitas actief. VHE zet zich in voor de stad Eindhoven, Humanitas voor de omliggende regio.

In de Werkplaats Financiën, een initiatief van een ervaringsdeskundige, kunnen Eindhovenaren terecht voor laagdrempelige ondersteuning bij de financiën. De gemeente wil deze ondersteuning in meerdere wijken van de grond laten komen<sup>16</sup>.

Er is een Stedelijk Overleg Vrijwilligersorganisaties (SVO) en een Netwerkoeverleg Informele Zorg (NIZ), waarin naast SVO ook Mantelzorg en Zelfhulpnetwerk, WIJ Eindhoven en gemeente Eindhoven vertegenwoordigd zijn. In oktober 2015 is het Infopunt Thuisvrijwilligers<sup>17</sup> gestart. Dit is bedoeld om met name beroepskrachten uit de eerste lijn meer inzicht te geven over de mogelijkheden van vrijwilligers die bij mensen thuis komen. De verschillende vrijwilligersorganisaties die bij mensen thuis komen zijn Humanitas, VHE, Stichting Present, Stichting Vrijwillige Palliatieve Thuiszorg (VPTZ), Go4it jongerencoaching, MEE en het Rode Kruis.

Het Steunpunt Materiële Hulpvragen is een noodfonds, gesubsidieerd door de gemeente en in beheer van kerkelijke organisaties. Verder zijn in de stad ook de Voedselbank, het Leger des Heils en de Vincentiusvereniging actief.

## **2.4 Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven**

De Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven (VHE) ondersteunt inwoners van Eindhoven die zelf geen oplossing weten te vinden en die niet over voldoende financiële middelen beschikken om hulp in te kopen. VHE heeft 9 verschillende maatjesprojecten.

De vrijwilligers van VHE die mensen met administratieve en/of financiële problemen ondersteunen, worden 'AdministratieMaatjes' genoemd. VHE werkt nauw samen met de generalisten van WIJ Eindhoven. Zij verwijzen veel hulpvragers door naar VHE. De intake van de hulpvrager wordt gedaan door de coördinator. Vervolgens wordt de hulpvrager door de coördinator gekoppeld aan een vrijwilliger en begint het ondersteuningstraject. De vrijwilliger kan met allerlei vragen rond het ondersteuningstraject terecht bij de coördinator. Tijdens de intervisie, die ieder kwartaal wordt gehouden, kunnen vragen en casuïstiek ingebracht worden.

Terugkoppelingen over het traject worden in het begin van het traject wekelijks doorgegeven aan de coördinator, per mail, telefoon of op afspraak. Naarmate het ondersteuningstraject vordert, is er minimaal een keer per drie maanden contact tussen vrijwilliger en coördinator, afhankelijk van de zwaarte van de problematiek. Eind 2016 waren er 76 vrijwilligers actief voor het project.

Bij VHE ligt de basis van de uitvoering in de presentiebenadering. Vrijwilligers worden gestimuleerd om in de eerste plaats te werken aan een vertrouwensrelatie. Het doel van de AdministratieMaatjes is het bieden van ondersteuning op het gebied van thuisadministratie en financiën. De vrijwilliger ondersteunt en coacht op verschillende terreinen, namelijk het op orde brengen en/of houden van de administratie, inventariseren van schulden zodat er een aanvraag voor schuldhulpverlening gedaan kan worden, aanvragen van inkomensregelingen en/of opstellen van een begroting.

---

<sup>16</sup> [www.effectieveschuldhelp.nl/nieuws/werkplaats-financien-eindhoven-jij-weet-wat-het](http://www.effectieveschuldhelp.nl/nieuws/werkplaats-financien-eindhoven-jij-weet-wat-het)

<sup>17</sup> [www.infopunthuisvrijwilligerseindhoven.nl](http://www.infopunthuisvrijwilligerseindhoven.nl)

### 3. Onderzoeksdeelname VHE Administratiemaatjes

#### 3.1 Onderzoeksmethode en respons

De dienst thuisadministratie van VHE 'Administratiemaatjes' doet mee aan het onderzoek van het LSTA. Hulpvragers die op meerdere bezoeken van een vrijwilliger konden rekenen werden een vragenlijst voorgelegd. Aan het begin van een ondersteuningstraject, tijdens de intake werd de vragenlijst door de coördinator voorgelegd aan de hulpvrager met wie een traject gestart zou gaan worden. Tijdens of na het intakegesprek werd de vragenlijst ingevuld of de coördinator liet de vragenlijst achter bij de hulpvrager. Bij het eerste bezoek van de vrijwilliger nam deze de vragenlijst mee en werd deze (via de coördinator) overhandigd aan de onderzoeker.

De hulpvrager kon de vragenlijst zelf invullen of werd daarbij ondersteund. Van de 54 respondenten van VHE Administratiemaatjes die een vragenlijst invulden, vulden 30 zelf de lijst in, zonder ondersteuning. 12 respondenten vulden de lijst in met hulp van de coördinator of vrijwilliger bij een enkele vraag en voor 9 werd de hele vragenlijst met hulp van de coördinator of vrijwilliger ingevuld. 3 respondenten gaven geen antwoord op de vraag over ondersteuning bij het invullen van de vragenlijst.

De vragenlijst is niet altijd voorgelegd tijdens de intake. Als bij de intake al duidelijk was dat het een langdurig traject (met name bij ondersteuning van ouderen) zou zijn, werd de vragenlijst niet voorgelegd. Ook als de ondersteuning erg kortdurend was, bijvoorbeeld bij enkel invullen belastingaangifte of formulieren, werd de vragenlijst niet voorgelegd. Deze laatste groep is niet meegenomen in de aantallen, aangezien deze vorm van ondersteuning in dit onderzoek niet gezien wordt als 'Thuisadministratie', maar als 'Formulierenbrigade'. Ook was er een groep hulpvragers die niet deel wilde nemen aan het onderzoek.

**Tabel 1. Deelname en respons VHE Administratiemaatjes**

Deelnemende dienst thuisadministratie	Respondenten	Periode deelname onderzoek	Totaal nieuwe trajecten deze periode <sup>18</sup>	Responspercentage	Non-respons*	Selectieve non-respons**
VHE Administratiemaatjes	54	Januari 2016 – juni 2017 (18 mnd.)	189	29%	78 van 135	62 van 135

\* Non-respons: Hulpvrager wilde niet meedoen/vragenlijst vergeten voor te leggen of niet voorgelegd vanwege tijddruk.

\*\* Selectieve non-respons: De vragenlijst is niet voorgelegd om een bepaalde reden, waarbij als reden 'langdurend traject', 'te belastend' of 'taalprobleem' werd opgegeven.

#### 3.2 Onderzoeksvragen

De focus van dit onderzoek ligt op de schuldsituatie en kenmerken van hulpvragers. De onderzoeksvraag is: Wat is de schuldsituatie van hulpvragers Thuisadministratie; wat is het financiële gedrag van hulpvragers, welke cognitieve vaardigheden (basisvaardigheden en financiële vaardigheden), motivatie en financiële self efficacy en individuele kenmerken of huishoudkenmerken hebben hulpvragers, en (hoe) verschillen deze variabelen in verschillende schuldsituaties?

In deze bijlage worden de resultaten voor Eindhoven beschreven. Daarbij wordt gekeken naar inkomen en schulden/schuldsituatie, doel van de ondersteuning, motivatie, financiële gedrag, vaardigheden en financiële self efficacy en algemene kenmerken.

<sup>18</sup> Gegevens gekregen op 5 oktober 2017 van coördinator VHE Administratiemaatjes.

## 4. Resultaten VHE Administratiemaatjes

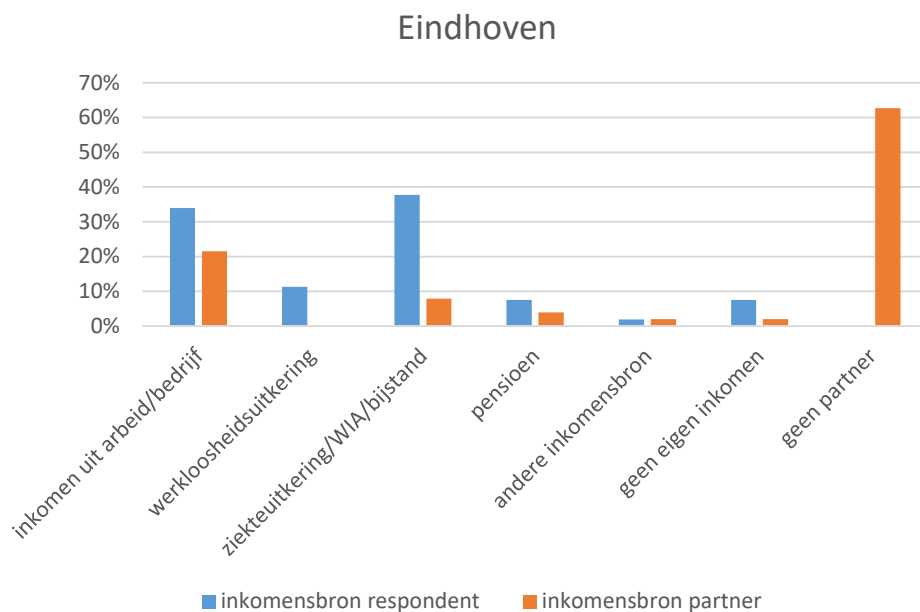
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek beschreven van de respondenten van VHE Administratiemaatjes in Eindhoven.

### 4.1 Inkomen

De meeste respondenten hebben een grote afstand tot de arbeidsmarkt, dat wil zeggen dat zij een uitkering in de vorm van bijstand, ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering krijgen.

**Figuur 1. Inkomstenbron respondenten en partners**

N=53 en N=51

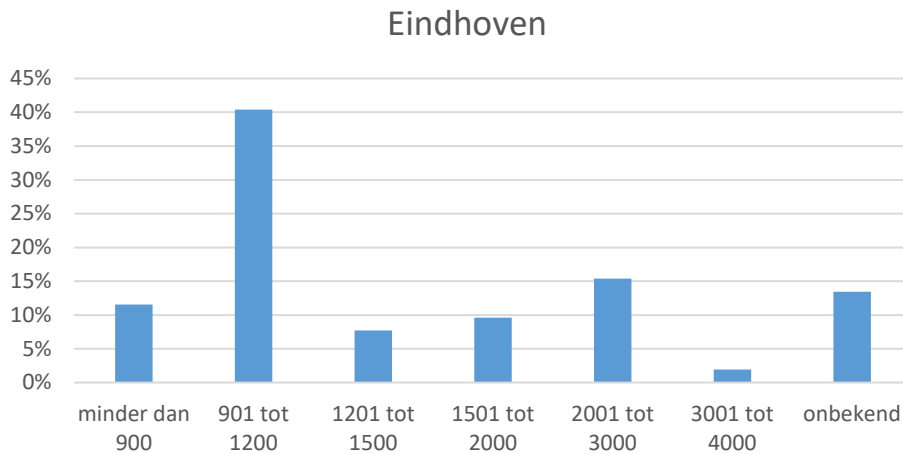


Net als in het totaal beeld (67%) hebben in Eindhoven de meeste respondenten (63%) geen partner waarmee zij samen wonen en inkomsten delen. Als er wel een partner is, dan heeft deze meestal inkomsten uit arbeid of eigen bedrijf (22%).

Meer dan 50% van de respondenten van VHE heeft een laag tot zeer laag inkomen van € 1.200 per maand of lager.



**Figuur 2. Netto inkomsten**  
N=52

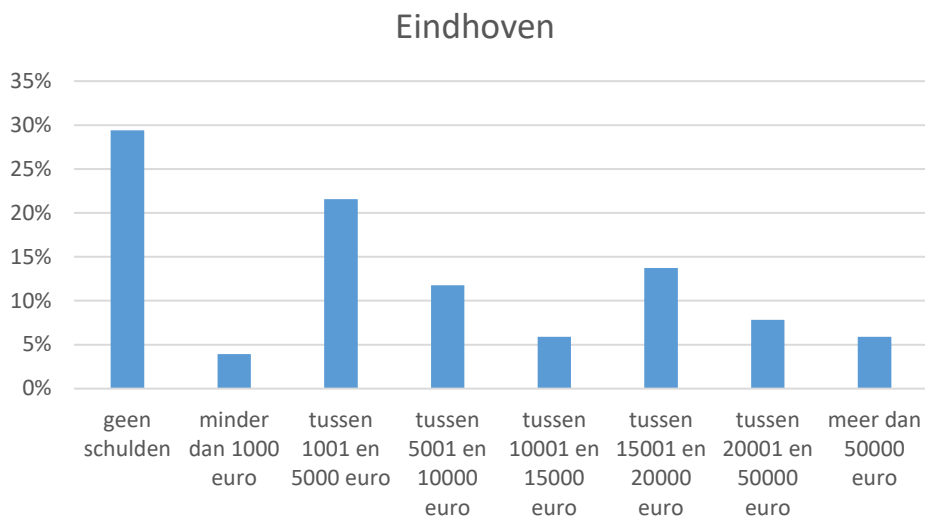


De meeste respondenten (39 van 50) hebben de toeslagen niet bij het huishoudinkomsten opgeteld. Een klein aantal (11 van 50) heeft de toeslagen wel meegerekend. Vier respondenten gaven geen antwoord op de vraag of toeslagen meegerekend zijn met de netto inkomsten.

#### 4.2 Schulden en schuldsituatie

In het onderzoek is gevraagd naar de hoogte van de betalingsachterstanden en schulden. In de totale onderzoeksgroep gaf 17% van de respondenten aan geen betalingsachterstanden of schulden te hebben. Bij de respondenten van VHE Administratiemaatjes is dat 29%.

**Figuur 3. Hoogte schulden**  
N=51



60% van de respondenten van VHE met schulden geeft aan al langer dan 2 jaar schulden te hebben. 23% geeft aan dat er tussen 1 en 2 jaar sprake is van schulden en bij 18% zijn de schulden korter dan 1 jaar geleden ontstaan. Mensen wachten lang voordat ze hulp inroepen. In de tussentijd kunnen de schulden verder oplopen.

In dit onderzoek wordt de ernst van de schuldsituatie bepaald door na te gaan of de hulpvrager het afgelopen half jaar bepaalde gebeurtenissen heeft meegemaakt, zoals bijvoorbeeld aanmaningen ontvangen, afbetalingsregelingen getroffen, brieven ontvangen van incassobureaus of deurwaarders

ontvangen. Respondenten konden per gebeurtenis aangeven of ze het hadden meegemaakt, door 'nee', 'ja, een enkele keer', 'ja, regelmatig' of 'weet ik niet' aan te kruisen. Er zijn 3 categorieën gemaakt.

**Categorie 1: Geen financiële problemen**

De respondent heeft geen van de gebeurtenissen meegemaakt, of alleen een enkele keer een aanmaning ontvangen.

**Categorie 2: Lichte schuldsituatie**

De respondent heeft regelmatig aanmaningen ontvangen, afbetalingsregelingen getroffen, brieven van incassobureau of deurwaarders ontvangen, achterstanden op de energierekening en/of een enkele keer huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald.

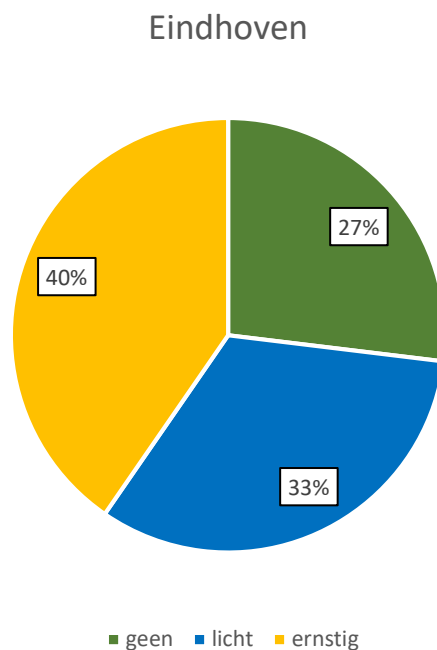
**Categorie 3: Ernstige schuldsituatie**

De respondent heeft regelmatig huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald, is aangemeld bij ZiN<sup>19</sup> in verband met betalingsachterstanden van de zorgverzekering. Er is loonbeslag gelegd en/of de energie is afgesloten door te laat betalen.

Op basis van de antwoorden is een indeling gemaakt in respondenten zonder financiële problemen, respondenten met een lichte schuldsituatie en respondenten met een ernstige schuldsituatie.

**Figuur 4. Schuldsituatie**

N=52



De situatie van de respondenten van VHE lijkt minder ernstig dan in de totale respondentengroep, waar 46% ernstige financiële problemen, 37% lichte en 17% geen schuldenproblematiek heeft. Dat neemt niet weg dat van de respondenten van VHE 40% ernstige financiële problemen heeft en 33% lichte schuldenproblematiek.

### 4.3 Financieel gedrag

De respondenten konden op een 5-punts Likert-schaal aangeven of ze 'altijd', 'meestal wel', 'soms wel, soms niet', 'meestal niet' of 'nooit' het gedrag van onderstaande stellingen toepassen. Zij konden

<sup>19</sup> Per 1 januari 2017 heeft het CAK de regeling wanbetalers overgenomen van het Zorginstituut Nederland (ZiN).

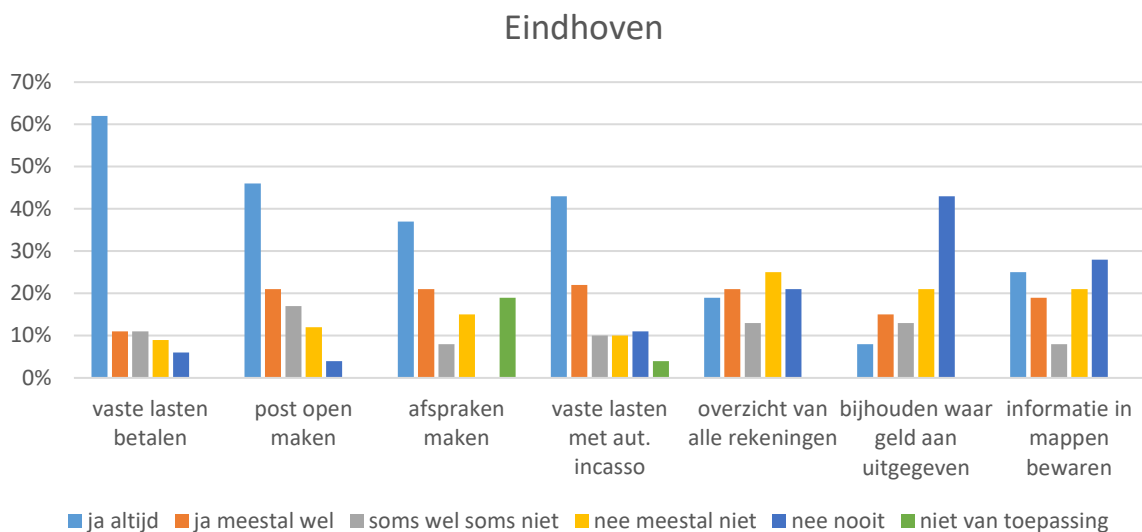
ook aangeven dat de stelling 'niet van toepassing' was. De stellingen geven inzicht in iemands financiële gedrag:

1. Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten (huur/hypotheek, zorgverzekering, gas, water en licht) betaald.
2. Ik maak mijn post van bijvoorbeeld de bank of het incassobureau open.
3. Ik maak afspraken met bedrijven of personen die nog geld van mij krijgen. Zo zorg ik dat ik niet meer achterloop met betalen.
4. Ik betaal mijn vaste lasten met automatische incasso.
5. Ik heb een overzicht van rekeningen die ik nog moet betalen.
6. Ik houd bij waar ik mijn geld aan uitgeef.
7. Ik bewaar alle belangrijke informatie in mappen.

Onderstaand figuur laat de resultaten van de respondenten van VHE zien.

**Figuur 5. Financieel gedrag**

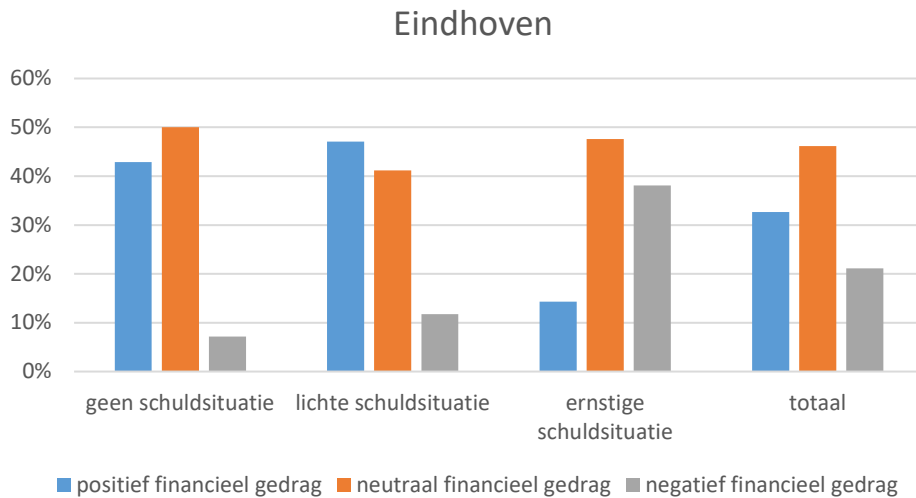
N=53



Respondenten die gemiddeld op de stellingen 'ja altijd' of 'ja meestal wel' antwoorden, vertonen naar eigen perceptie 'gezond of positief financieel gedrag'. Hiermee wordt gedrag bedoeld waarmee voorkomen wordt dat financiële problemen ontstaan of toenemen. 32% van de respondenten van VHE geeft antwoorden op de stellingen waardoor zij 'financieel positief of gezond gedrag' lijken te vertonen. Aangezien het om een zelfreflectie gaat kan niet met zekerheid gezegd worden dat de respondenten daadwerkelijk dit gezonde financieel gedrag vertonen.

Ertussenin wordt gezien als 'geen gezond, maar ook geen ongezond financieel gedrag'. Van de respondenten van VHE valt 45% in deze categorie. Respondenten die gemiddeld op de stellingen 'nee nooit' of 'nee meestal niet' hebben geantwoord lijken 'ongezond of negatief financieel gedrag' te vertonen. Deze groep omvat 23% van de respondenten van VHE. Het beeld van deze respondenten komt overeen met het beeld van de totale respondentengroep.

**Figuur 6. Financieel gedrag en schuldsituatie**  
N=52

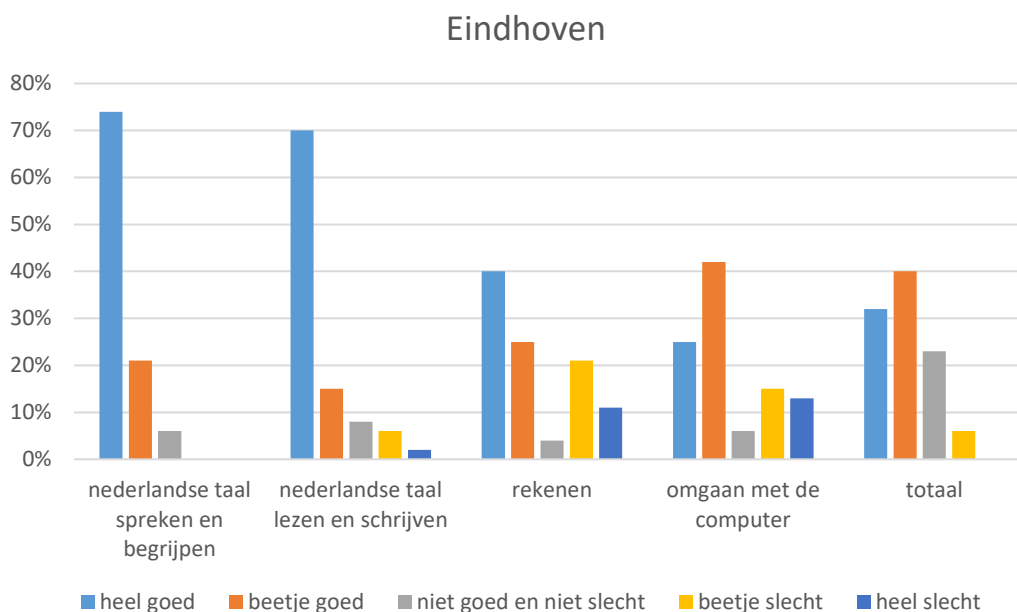


Het financieel gedrag verschilt voor de 3 groepen respondenten zonder, met een lichte of met een ernstige schuldsituatie. Hoe ernstiger de schuldsituatie is, hoe ongezonder of negatiever het financieel gedrag.

#### 4.4 Cognitieve vaardigheden

Onder basisvaardigheden wordt verstaan: het spreken en begrijpen van de Nederlandse taal, het lezen en schrijven van de Nederlandse taal, rekenen en omgaan met de computer. In de vragenlijst is de respondent gevraagd hoe goed hij/zij bovenstaande vaardigheden beheerst. Respondenten konden op een 5-punts Likert schaal van 'heel goed' tot 'heel slecht' de eigen vaardigheden inschatten.

**Figuur 7. Inschatting eigen basisvaardigheden**  
N=53



Respondenten schatten het beheersen van de eigen basisvaardigheden hoog in. Spreken en begrijpen van de Nederlandse taal wordt het vaakst heel goed ingeschat, daarna het lezen en schrijven van de Nederlandse taal, vervolgens rekenen en tenslotte omgaan met de computer.

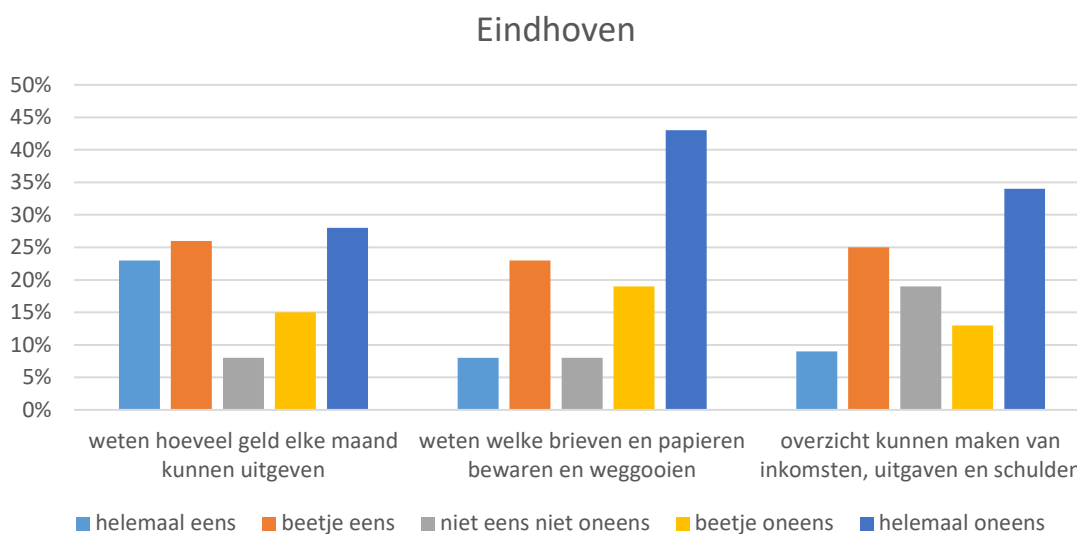
De stellingen die de kennis van financiële vaardigheden inzichtelijk maken zijn:

1. Ik weet hoeveel geld ik elke maand kan uitgeven.
2. Ik weet welke brieven en andere papieren ik moet bewaren en welke ik weg kan gooien.
3. Ik kan een overzicht maken van mijn inkomsten, uitgaven en schulden.

Respondenten konden op een 5-punts Likert schaal van 'helemaal mee eens' tot 'helemaal mee oneens' het kunnen van de eigen financiële vaardigheden aangeven.

**Figuur 8. Financiële kennis**

N=53



Respondenten van VHE schatten de eigen kennis minder goed in dan de totale respondentengroep. Gemiddeld genomen vindt 19% van de respondenten in Eindhoven van zichzelf dat hij/zij veel of voldoende kennis heeft, 40% gemiddeld 'niet mee eens en niet mee oneens' en 41% vindt dat hij/zij weinig of onvoldoende kennis heeft.

Gemiddeld genomen vindt 45% van het totale aantal respondenten van zichzelf dat hij/zij veel of voldoende kennis heeft, 26% antwoordt neutraal en 29% vindt dat hij/zij weinig of onvoldoende kennis heeft.

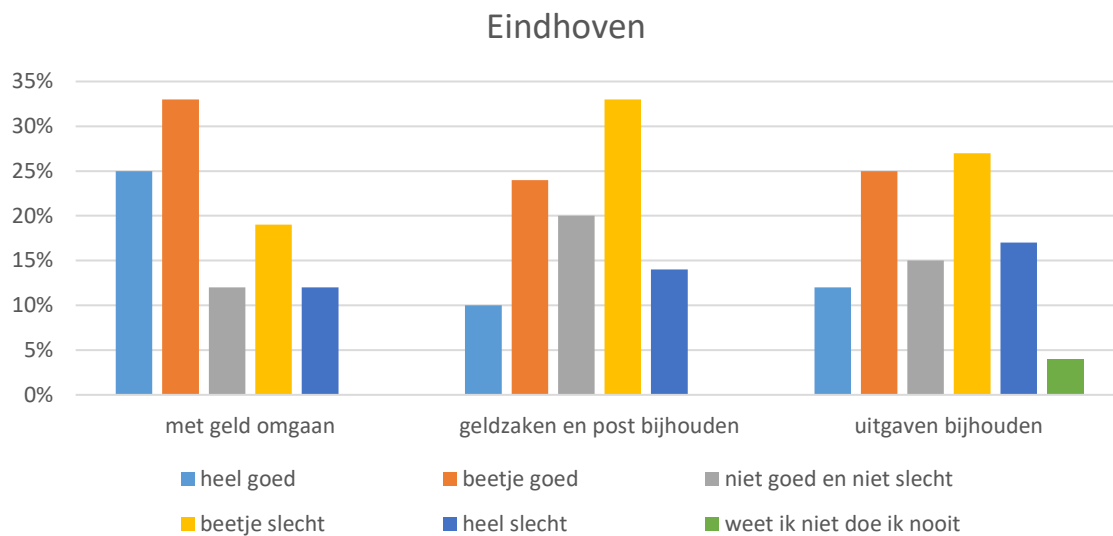
Onder het kunnen van financiële vaardigheden wordt verstaan:

1. Met geld om kunnen gaan
2. Geldzaken en post bij kunnen houden
3. Uitgaven bij kunnen houden

Op deze stellingen konden respondenten op een 5-punts Likert schaal van 'heel goed' tot 'heel slecht' het kunnen van de eigen financiële vaardigheden aangeven.

**Figuur 9. Financiële kunnen**

N=53



Voor respondenten van VHE geldt dat gemiddeld 31% voor zichzelf beoordeelt dat hij/zij financiële vaardigheden heel goed of goed kan toepassen, 33% antwoordt neutraal en 36% beoordeelt voor zichzelf dat hij/zij financiële vaardigheden slecht of heel slecht kan toepassen.

Voor het totale aantal respondenten geldt dat gemiddeld 42% voor zichzelf beoordeelt dat hij/zij financiële vaardigheden heel goed of goed kan toepassen, 29% antwoordt neutraal en 29% beoordeelt voor zichzelf dat hij/zij financiële vaardigheden slecht of heel slecht kan toepassen.

#### 4.5 Doel van de ondersteuning

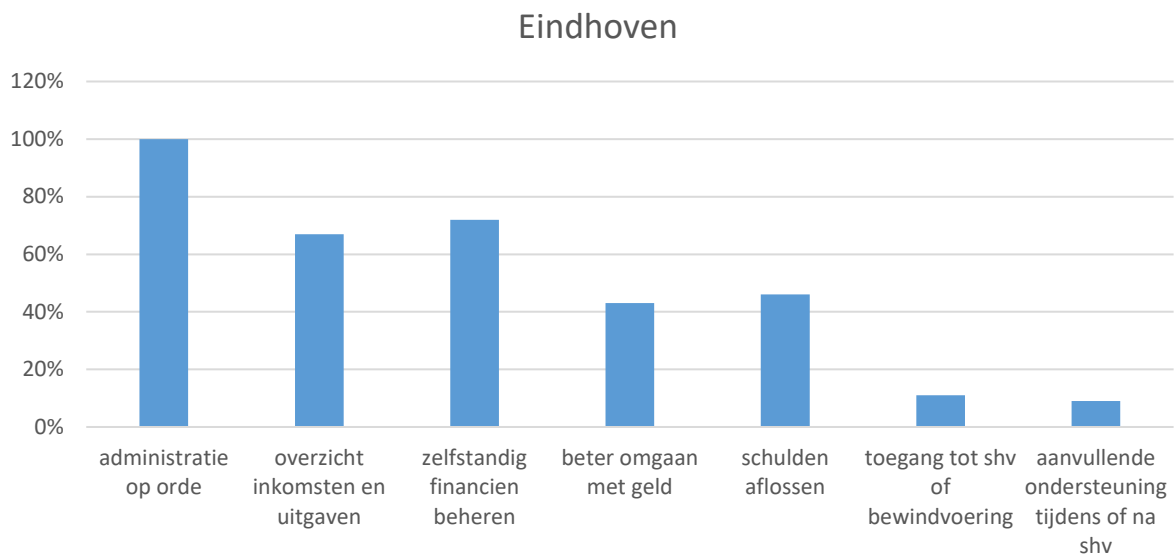
Respondenten konden in de vragenlijst onder doel van de ondersteuning meerdere opties aankruisen, namelijk:

- Ik wil dat mijn administratie op orde is.
- Ik wil (weer) overzicht op mijn inkomsten en uitgaven.
- Ik wil zelfstandig mijn financiën leren beheren.
- Ik wil leren hoe ik beter om kan gaan met geld.
- Ik wil mijn schulden aflossen.
- Ik wil toegang tot schuldhulpverlening of bewindvoering.
- Ik wil aanvullende ondersteuning tijdens of na een schuldhulpverleningstraject.

De eerste vier opties kunnen worden gezien als schuldpreventie, voorkomen dat de hulpvrager in (grotere) financiële problemen komen. De vijfde optie 'schulden aflossen' en het zesde doel 'toegang tot schuldhulpverlening of bewindvoering' vallen onder curatieve ondersteuning. Een geordende administratie, voldoende inkomsten en overzicht van inkomsten, uitgaven en schulden is vaak een vereiste om toegang te krijgen tot schuldhulpverlening of bewindvoering. Het laatste doel is voorkomen van recidive, door tijdens of na een schuldhulpverleningstraject ondersteuning te krijgen bij het zelf oppakken van de administratie, inkomsten en uitgaven in balans te houden en geen (nieuwe) schulden te maken.

In figuur 10. worden de antwoordpercentages van de respondenten van VHE weergegeven.

**Figuur 10. Doel van de ondersteuning**  
N=54

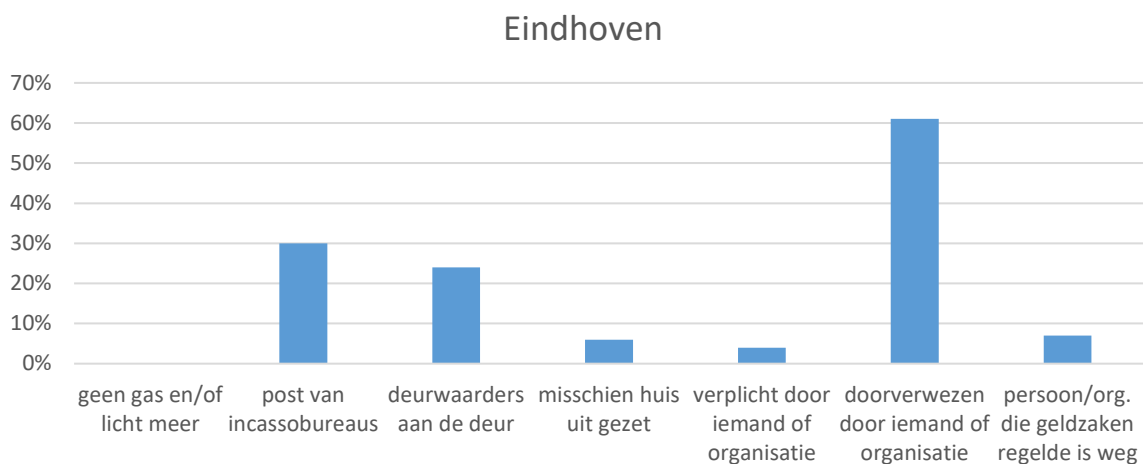


De vraag naar het belangrijkste doel van de ondersteuning was een open vraag. De antwoorden op de open vraag zijn onderverdeeld in 2 categorieën, namelijk 'toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid' en 'schulden aflossen/toegang tot schuldhulpverlening/bewindvoering'. Na analyse van de open antwoorden blijkt dat 84% van de respondenten van VHE als belangrijkste doel geeft toe te willen werken naar financiële (zelf)redzaamheid. 16% geeft aan als belangrijkste doel schulden af te willen lossen en/of toegang te willen tot schuldhulpverlening/bewindvoering. De percentages verschillen met de totale respondentengroep (72% toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid; 28% schulden aflossen en/of toegang te willen tot schuldhulpverlening of bewindvoering).

#### 4.6 Motivatie en financiële self efficacy

Om inzicht te krijgen in de motivatie van een hulpvrager is aan de respondenten gevraagd wat de reden is om nu ondersteuning te vragen. Deze reden ligt bij de hulpvrager zelf, die last heeft van de situatie en daarom hulp vraagt, of de reden ligt buiten de hulpvrager, de omgeving heeft last van de situatie en wil dat er iets verandert.

**Figuur 11. Reden om nu ondersteuning te vragen**  
N=54



In figuur 11. zijn de items en percentages voor de respondenten van VHE weergegeven. 61% van de respondenten van VHE geeft aan dat de reden om nu ondersteuning te vragen doorverwijzing door een ander of een organisatie is. In het totale beeld gaf iets meer dan de helft van de respondenten dit antwoord.

Bij de eerste 4 items ligt de reden om ondersteuning te vragen bij de hulpvrager. Bij het vijfde en zesde item ligt de reden om ondersteuning te vragen buiten de hulpvrager. Het komt door iemand anders of door een andere organisatie dat de hulpvrager ondersteuning vraagt. Het laatste item, 'De persoon of organisatie die mijn geldzaken regelde is weg', laat de reden om ondersteuning te vragen in het midden. Hier ligt de reden om ondersteuning te vragen of bij de hulpvrager, die het nu zelf moet oppakken, of buiten de hulpvrager, als een andere persoon/organisatie gezocht moet worden.

Respondenten konden ook zelf een antwoord formuleren op de vraag naar de reden om nu ondersteuning te vragen. Deze antwoorden zijn gecodeerd en daardoor konden meer respondenten ondergebracht worden onder 'reden om ondersteuning te vragen ligt bij hulpvrager zelf' en 'reden om ondersteuning te vragen ligt buiten de hulpvrager'. 32% van de respondenten in Eindhoven (17 van 53) zocht de reden bij zichzelf, 68% (36 van 53) buiten zichzelf.

Om inzicht te krijgen in de motivatie van een hulpvrager is vervolgens gevraagd of iemand uit zichzelf heeft gezocht naar ondersteuning/is doorverwezen en zichzelf heeft aangemeld of dat iemand is aangemeld door een organisatie of iemand anders. Van de respondenten in Eindhoven heeft 43% (23 van 53), al dan niet na doorverwijzing, zichzelf aangemeld. 57% (30 van 53) is aangemeld door een andere organisatie of iemand anders.

De reden dat iemand ondersteuning vraagt en of iemand zichzelf heeft aangemeld of is aangemeld door een ander zijn met elkaar in verband gebracht.

**Tabel 2. Reden ondersteuning en aangemeld bij VHE**

			Aangemeld		Totaal
			zelf	door ander	
<b>Reden</b>	zelf probleem	Aantal	11	6	17
		%	21%	11%	32%
	probleem buiten zelf	Aantal	12	24	36
		%	23%	45%	68%
<b>Totaal</b>		Aantal	11	23	30
		%	38%	43%	57%

Er zijn vier groepen te maken, waarbij de eerste groep het meest gemotiveerd lijkt. Deze groep heeft zichzelf aangemeld en zoekt de reden om nu ondersteuning te vragen bij zichzelf (11 van 53, 21%). De tweede en derde groep zijn hulpvragers die zichzelf hebben aangemeld en de reden om nu ondersteuning te vragen buiten zichzelf zoeken (12 van 53, 23%) en hulpvragers die zijn aangemeld door een andere organisatie of iemand anders en de reden om nu ondersteuning te vragen bij zichzelf zoeken (6 van 54, 11%). De vierde groep hulpvragers, die zijn aangemeld en de reden buiten zichzelf leggen (24 van 54, 45%), lijkt het minst gemotiveerd. In het totale beeld is deze groep 39%. Bij de eerste groep lijkt de motivatie om de problemen en situatie aan te pakken het grootst, bij de laatste groep het kleinst.

Het meten en analyseren van motivatie is ook van belang voor het verdere verloop van het traject en het onderzoek. De verwachting is dat meer gemotiveerde hulpvragers beter in staat zijn hun financieel



gedrag te veranderen dan minder gemotiveerde hulpvragers. Motivatie veroorzaakt geen ander gedrag, maar is een voorwaarde voor bepaald gedrag, net als het hebben van de kennis.

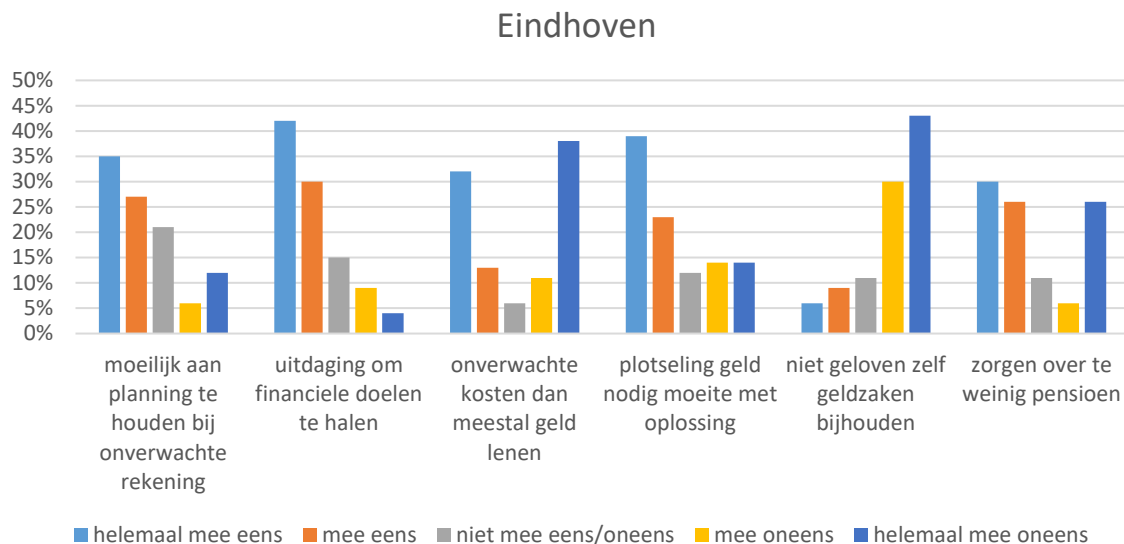
Stellingen die in dit onderzoek zijn gebruikt om de financiële self efficacy, het vertrouwen in eigen financiële kunnen, inzichtelijk maken zijn:

1. Ik vind het moeilijk om me aan mijn planning te houden, als ik een onverwachte rekening krijg.
2. Het is voor mij een uitdaging om mijn financiële doelen te halen.
3. Krijg ik onverwachte kosten? Dan moet ik meestal geld lenen.
4. Heb ik plotseling ergens geld voor nodig? Dan vind ik met moeite een oplossing.
5. Ik geloof niet dat ik zelf mijn geldzaken kan bijhouden.
6. Ik maak me zorgen over dat ik te weinig geld heb als ik met pensioen ben.

In figuur 12. worden de antwoordpercentages van de respondenten van VHE weergegeven.

**Figuur 12. Financiële self efficacy**

N=53



Het grootste gedeelte van de respondenten van VHE is het gemiddeld genomen niet eens en niet oneens met de stellingen die de financiële self efficacy in kaart brengen, met een hang naar een laag vertrouwen in eigen financiële kunnen.

#### 4.7 Individuele en huishoudkenmerken

In deze paragraaf wordt gekeken naar geslacht, leeftijd en geboorteland (en geboorteland vader en moeder) van de respondenten van VHE. Dit zijn factoren die in het geheel niet veranderbaar of beïnvloedbaar zijn.

Andere persoonlijkheidskenmerken die in de vragenlijst naar voren komen zijn opleidingsniveau, burgerlijke staat, huishoudsamenstelling en of iemand in een koop- of huurhuis woont.

**Tabel 3. Individuele en huishoudkenmerken VHE**

	Individuele en huishoudkenmerken	Frequentie			Percentage		
Geslacht (N=54)	Man	16			30		
	Vrouw	38			70		
Leeftijd: (N=54)	≤ 25 jaar	2			4		
	26 – 35 jaar	15			28		
	36 – 45 jaar	15			28		
	46 – 55 jaar	8			15		
	56 – 65 jaar	8			15		
	≥ 66 jaar	6			11		
Geboorteland respondent, vader, moeder (N= 54, N=53, N=53)	Nederland	37	vader 34	moeder 34	69	vader 64	moeder 64
	Turkije of Marokko	1	2	3	2	4	6
	Suriname en Antillen	5	8	6	9	15	11
	Ander Europees land	2	2	3	4	4	6
	Ander land buiten Europa	9	7	7	17	13	13
Opleidingsniveau (N=53)	Geen/basischool	8			15		
	Laag opgeleid	22			42		
	Middelbaar opgeleid	14			26		
	Hoog opgeleid	9			17		
Burgerlijke staat (N=54)	Ongehuwd	23			43		
	Gehuwd	10			19		
	Gescheiden of in scheiding	17			32		
	Weduwe of weduwnaar	4			7		
Huishoudsamenstelling (N=54)	Eenpersoonshuishouden	25			46		
	Paar zonder kinderen	5			9		
	Paar met kind(eren)	10			19		
	Eenoudergezin met kind(eren)	9			17		
	Anders (met vader/moeder/ gemeenschappelijke huishouding)	5			9		
Koop of huurhuis (N=52)	Koophuis	6			12		
	Huurhuis	46			89		

Meer vrouwen dan mannen nemen deel aan het onderzoek. De jongste deelnemer van VHE is 22 jaar en de oudste 74 jaar. Meer dan de helft van de respondenten in Eindhoven is tussen de 26 en 45 jaar.

Overeenkomstig het totale beeld is 69% van de respondenten in Nederland geboren. Ook de ouders van het grootste deel van de respondenten zijn in Nederland geboren.

In dit rapport wordt de indeling in opleidingsniveau gehanteerd die ook door het CBS<sup>20</sup> wordt gebruikt. Iemand is laag opgeleid als er geen opleiding is afgemaakt, alleen basisonderwijs, vmbo, mbo1 en/of havo onderbouw. Middelbaar opgeleid betekent havo, vwo, mbo2, 3, en 4. Hoog opgeleid zijn mensen met hbo bachelor, hbo master, wo bachelor, wo master. 57% van de respondenten van VHE is laag opgeleid. Van de de totale respondentengroep is 71% laag opgeleid.

<sup>20</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/artikelen/nieuws/2008/16/bijna-evenveel-hoogopgeleide-als-laagopgeleide-nederlanders/opleidingsniveau>

32% van de respondenten is gescheiden of ligt in scheiding. Een scheiding heeft vaak grote impact op iemands leven en brengt veranderingen in de financiële situatie met zich mee. Hetzelfde geldt voor het overlijden van de partner. Van de respondenten van VHE is 7% weduwe of weduwnaar.

46% van de respondenten woont alleen. Voor de totale onderzoeksgroep is dat 43%.

In 36% van de huishoudens wonen kinderen (41% voor totale onderzoeksgroep).

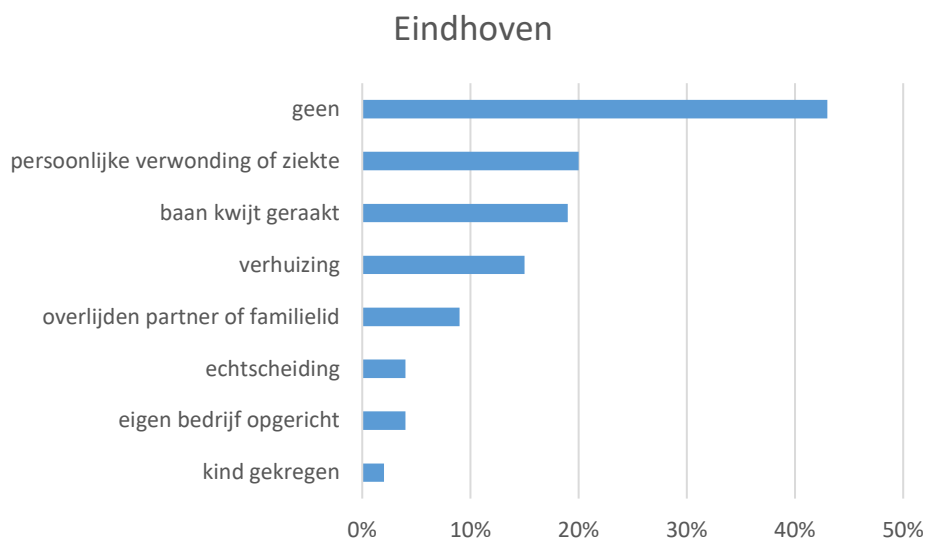
Van de 19 gezinnen met kinderen wonen er 6 met 1 kind, 6 met 2 kinderen, 4 met 3 kinderen en 3 met 4 kinderen.

#### 4.8 Levensgebeurtenissen

Vaak spelen life events een rol in het ontstaan van of oplopen van financiële problemen. Meerdere life events tegelijk kunnen iemands leven op de kop zetten en/of van invloed zijn op de inkomsten.

**Figuur 13. Gebeurtenissen afgelopen half jaar**

N=54



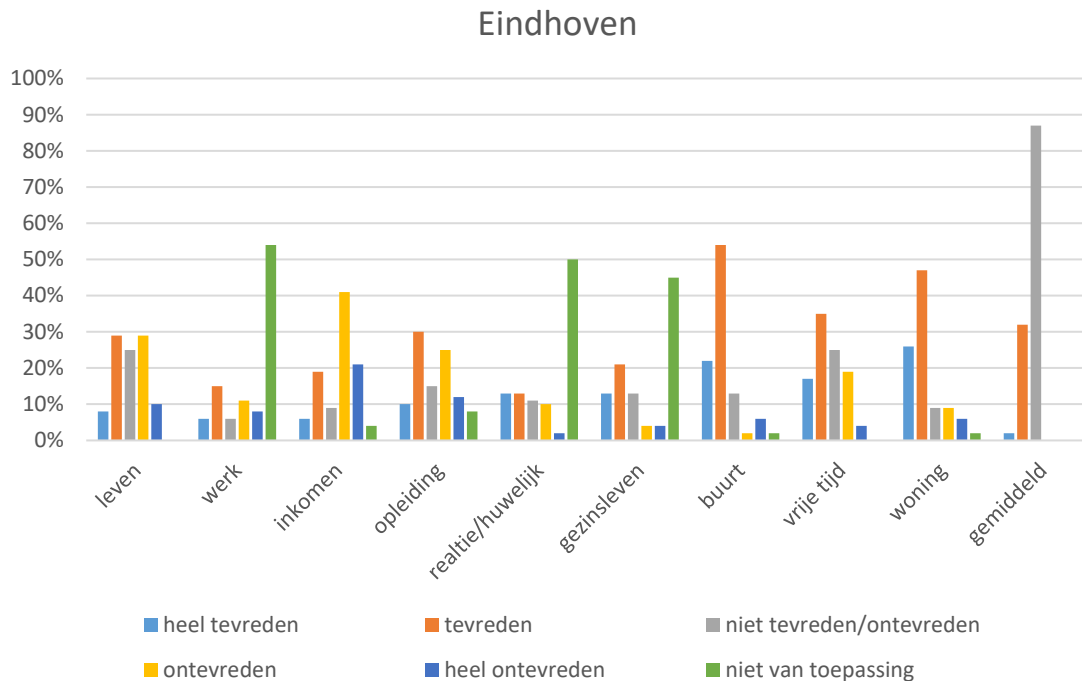
43% (23 van 54) van de respondenten van VHE geeft als antwoord het afgelopen half jaar geen van genoemde gebeurtenissen te hebben meegemaakt. In het totale beeld was dit eveneens meer dan 40%. 57% (29 van 54) van de respondenten gaven 1 of meerdere antwoorden op de vraag of zij afgelopen half jaar een life event hadden meegemaakt, waarbij persoonlijke verwonding of ziekte het meest werd genoemd, net als in de totale respondentengroep.

#### 4.9 Welbevinden en gezondheid

In de vragenlijst konden respondenten de tevredenheid aangeven ten aanzien van een divers aantal onderwerpen: leven, werk, inkomsten, opleiding, relatie/huwelijk, gezinsleven, de buurt waarin men woont, vrije tijd en woning.

Figuur 14. geeft de tevredenheid van de respondenten van VHE weer.

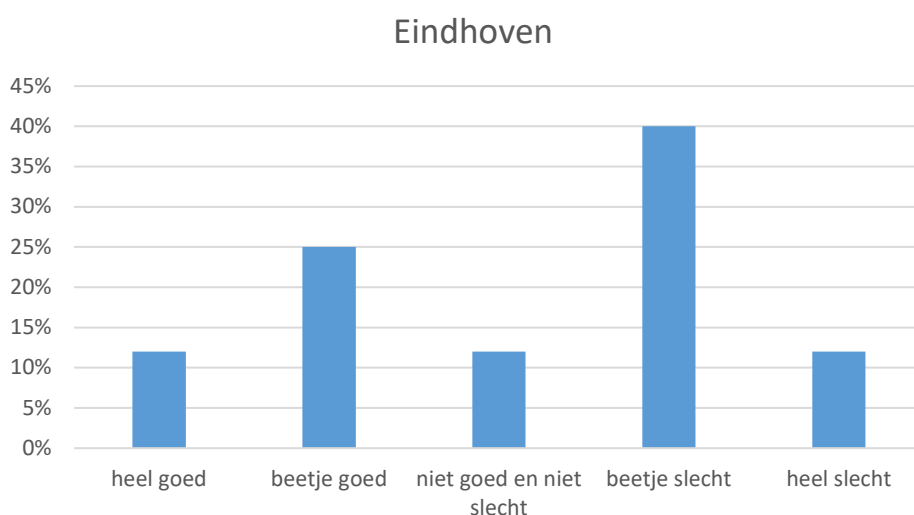
**Figuur 14. Tevredenheid**  
N=53



Gemiddeld genomen zijn de respondenten niet tevreden en niet ontevreden over de verschillende items. Met het inkomen zijn respondenten het minst tevreden. Met de buurt en woning het meest tevreden. Er is weinig verschil in tevredenheid tussen respondenten in Eindhoven en de totale respondentengroep.

In de vragenlijst werd aan respondenten gevraagd naar de ervaren gezondheid, hetgeen op een 5-punts Likert schaal kon worden aangeven.

**Figuur 15. Ervaren gezondheid**  
N= 52



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

## 5. Samenvatting

In Eindhoven, een stad met 116.319 huishoudens en een inwonersaantal van 226.868, hebben meer dan 14.000 huishoudens, een inkomen onder de lage-inkomensgrens. Naar schatting hebben (of lopen) meer dan 21.000 huishoudens in Eindhoven (een risico op) problematische schulden.

In 2015 richtte de gemeente Eindhoven sociale wijkteams in en werd de Stichting WIJEindhoven opgericht. Voor hulpvragen, ook over schulden of financiën, kunnen mensen in eerste instantie terecht bij de wijkteams van WIJEindhoven. Eerst wordt bekeken wat mogelijke oplossingen zijn, zoals ondersteuning door een vrijwilliger en/of een schuldregeling of beschermingsbewind. De hulpvrager kan worden aangemeld voor gemeentelijke schuldhulpverlening bij de Stadsbank, waar een traject kan worden gestart in schuldbemiddeling, schuldsanering en budgetbeheer.

De Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven (VHE) heeft een erkende rol in het ondersteunen van mensen die moeite hebben om de financiële administratie op orde te houden. Binnen de integrale schulddienstverlening spelen de geschoolde vrijwilligers een rol in schuldpreventie, alsook in de ondersteuning van mensen met schulden, voor en tijdens een schuldregeling.

VHE doet mee aan het onderzoek van het LSTA naar de resultaten van Thuisadministratie. 10 lokale organisaties hebben in totaal 257 hulpvragers gevraagd tijdens de intake een vragenlijst in te vullen. Deze bijlage bevat de resultaten van de nulmeting van 54 respondenten van VHE.

Van de respondenten gaf 71% aan schulden te hebben. 40% heeft ernstige financiële problemen, 33% een lichte schuldsituatie. In de totale respondentengroep heeft 83% schulden. Vergeleken met de totale groep lijkt de situatie minder ernstig. Hierdoor kan de balans meer op ondersteuning bij administratieve problemen en het voorkomen van schulden liggen.

84% van de respondenten van VHE geeft als doel toe te willen werken naar financiële (zelf)redzaamheid. 16% geeft aan als belangrijkste doel schulden af te willen lossen en/of toegang te willen tot schuldhulpverlening of bewindvoering.

Het financieel gedrag verschilt voor de 3 groepen respondenten zonder, met licht of met een ernstige schuldsituatie. Hoe ernstiger de schuldsituatie is, hoe negatiever het financieel gedrag. Dat is ook terug te zien bij de respondenten van VHE.

Aan de respondenten is gevraagd de eigen vaardigheden in te schatten. Qua basisvaardigheden hebben respondenten het vaakst moeite met digitale vaardigheden en rekenen. Respondenten schatten met name de eigen kennis minder goed in dan in de totale onderzoeksgroep.

Om inzicht te krijgen in de motivatie van een hulpvrager is gevraagd of iemand uit zichzelf heeft gezocht naar ondersteuning of is doorverwezen, en of de reden om ondersteuning te zoeken bij zichzelf of bij een oorzaak van buitenaf ligt. Ongeveer de helft (45%) van de respondenten legt de reden voor het zoeken van hulp buiten zichzelf én is aangemeld door iemand anders. Deze groep lijkt het minst gemotiveerd om aan het eigen gedrag of vaardigheden te werken. Deze groep is groter dan in het totale beeld (39%). 21% zoekt de reden om ondersteuning te vragen bij zichzelf en heeft zichzelf aangemeld. Deze groep lijkt het minst gemotiveerd en is bijna gelijk aan de totale respondentengroep (23%).

Vaak spelen life events een rol in het ontstaan van of oplopen van financiële problemen. Meerdere life events tegelijk kunnen iemands leven op de kop zetten en/of van invloed zijn op de inkomsten. 57% van de respondenten heeft in het afgelopen half jaar zo'n gebeurtenis meegemaakt. Ziekte of verwonding en verlies van baan zijn hierbij het vaakst genoemd.

Andere thema's die in dit onderzoek aan de orde komen zijn welbevinden en gezondheid. Gemiddeld

genomen zijn de respondenten niet tevreden en niet ontevreden over de verschillende items. De respondenten in Eindhoven geven over het algemeen aan dat hun gezondheid slechter is dan het totale beeld.

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

