

Ik vraag om financiële hulp, dus ik verwacht...

Een onderzoek naar de behoefte aan financiële hulpverlening bij inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering

An abstract line drawing in the bottom left corner, consisting of several thin, curved lines in shades of green and grey, resembling stylized grass or reeds.

Auteur:	Bo Römer
Studentnummer:	346957
Opleiding:	Sociaal Juridische Dienstverlening
Onderwijsinstelling:	Saxion Hogeschool
Schoolcoach:	Dhr. W. Hesselink
Tweede lezer:	Mevr. A. Parent
Datum van inleveren:	8 juni 2020

TITELPAGINA

Persoonsgegevens

Naam: B.M. Römer
Studentnummer: 346957
E-mailadres: boromer@hotmail.nl
Telefoonnummer: 0642550633

Opleidingsgegevens

Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening
Academie: Bestuur, Recht & Ruimte
Instelling: Saxion Hogeschool
Schoolcoach: Dhr. W. Hesselink
Tweede lezer: Mevr. A. Parent

Organisatiegegevens

Organisatie: Stichting de Kern
Project: Geldfit-spreekuur
Adres: Pikeursbaan 3 te Deventer
Praktijkbegeleider: Mevr. C. van Oosten
E-mailadres: c.vanoosten@stdekern.nl

Onderzoek

Titel: Ik vraag om financiële hulp, dus ik verwacht...

Subtitel: *Een onderzoek naar de behoefte aan financiële hulpverlening bij inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering*

Datum van inleveren: 8 juni 2020

SAMENVATTING

Veel Nederlanders lopen het risico op financiële problemen. Sommige groepen lopen meer risico dan anderen. Zo hebben mensen met een WW-uitkering vaker financiële problemen (Van der Schors, Van der Werf & Boer, 2016) en lopen mensen die recent ontslagen zijn een groter risico op het krijgen van betalingsproblemen (Schonewille & Crijnen, 2019). Geldfit Deventer is een initiatief dat zich richt op preventie van financiële problemen en het verbeteren van financiële redzaamheid. Dit doet zij door middel van een wekelijks spreekuur voor financiële vragen. Alle inwoners van de gemeente Deventer kunnen hier terecht. Hoewel werklozen en mensen met een uitkering een groter risico lopen op financiële problemen, merken medewerkers van Geldfit Deventer dat deze groep nog weinig gebruik maakt van het spreekuur. Het is onduidelijk waarom dit is. Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van de behoeften aan financiële hulpverlening bij inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering die eindigt tussen 1 mei 2020 en 1 januari 2021. Eveneens dient in kaart gebracht te worden op welke manier Geldfit Deventer beter kan aansluiten op deze behoeften. Om dit te realiseren, staat de volgende probleemstelling centraal: *Op welke manier kan Geldfit Deventer de aangeboden dienstverlening beter laten aansluiten op de behoeften van inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering?*

Om antwoord te kunnen geven op de probleemstelling is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek en een enquête met daarin kwantitatieve en kwalitatieve aspecten. Gelet op het aantal respondenten kunnen de onderzoeksresultaten als 85% betrouwbaar worden aangemerkt. Hierbij dient een foutmarge van 10% in acht genomen te worden. Uit dit onderzoek is gebleken dat Geldfit Deventer op het gebied van twee competenties voor financiële redzaamheid (Nibud, 2018) nog verbetermogelijkheden heeft. Uit de afgenomen enquête is gebleken dat de onderzoekspopulatie behoefte heeft aan financiële hulpverlening. De grootste behoefte ligt op het gebied van competenties ‘geldzaken organiseren’ en ‘voldoende inkomsten verwerven om van te leven’ (Nibud, 2018). Op het gebied van ‘verantwoord besteden’ en ‘voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen’ (Nibud, 2018) is eveneens sprake van behoefte aan financiële hulp en wel betreft de onderwerpen lenen, verzekeringen en beleggen. Wat betreft de vormgeving is uit de enquête naar voren gekomen dat persoonlijke aandacht, deskundigheid en professionaliteit van de dienstverlener het belangrijkste zijn. Verder is nog een aantal praktische zaken als belangrijk aangeduid. Uit de onderzoeksresultaten kan geconcludeerd worden dat Geldfit Deventer verschillende zaken kan aanpassen om beter aan te sluiten op de behoeften van de onderzoekspopulatie. Zij kan het aanbod op het gebied van verantwoord besteden en voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen uitbreiden, financiële hulp bieden via verschillende communicatiemiddelen en op verschillende momenten. Tot slot kan gewerkt worden aan het garanderen van deskundigheid en persoonlijke aandacht.

Op basis van bovengenoemde resultaten is een aantal aanbevelingen gedaan. Op het gebied van het aanbod van Geldfit Deventer wordt aangeraden uit te breiden zodat onderwerpen als verzekeringen, beleggen en lenen ook onder het aanbod vallen. Op het gebied van vormgeving wordt aangeraden een telefonisch spreekuur toe te voegen aan het huidige aanbod. Op het gebied van de werkzame dienstverleners wordt aangeraden een jaarlijkse bijeenkomst of training te organiseren om de deskundigheid en professionaliteit te garanderen. Eveneens wordt aangeraden dit duidelijk kenbaar te maken via verschillende kanalen zoals de website. Tot slot wordt aangeraden om op het gebied van communicatie de omschrijving van het hulpaanbod anders te verwoorden zodat een bezoek aan Geldfit Deventer niet voelt als bekennen dat er sprake is van financiële problematiek.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	4
1. Inleiding	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Organisatie	5
1.3 Aanleiding	6
1.4 Maatschappelijke context	7
1.5 Doelstelling	7
1.5.1 Praktijkdoelstelling	7
1.5.2 Onderzoeksdoelstelling	7
1.5.3 Afbakening van het onderzoek	8
1.5.4 Uitkomst van het onderzoek	8
1.6 Probleemstelling	8
1.7 Onderzoeksvragen	8
1.8 Begripsafbakening	8
1.9 Betrokkenen en belanghebbenden	9
2. Juridisch en theoretisch kader	10
2.1 Juridisch kader	10
2.2 Theoretisch kader	12
3. onderzoeksmethoden	22
3.1 Onderzoektypen	22
3.2 Populatie	22
3.3 Methoden per onderzoeksvraag	23
3.4 Operationalisering	26
3.5 Kwaliteit van het onderzoek	27
4. Resultaten en analyse	29
4.1 In hoeverre sluit de inhoud van de door Geldfit Deventer aangeboden dienstverlening aan op de competenties voor financiële redzaamheid?	29
4.2 In hoeverre is sprake van behoefte aan financiële hulpverlening bij inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering?	31
4.3 Op welke manier zou financiële hulpverlening volgens inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering vormgegeven moeten worden?	36
5. Conclusie	44
6. Aanbevelingen	46
Literatuurlijst	48
Bijlage I: Plan voor geïntegreerde financiële ondersteuning in Deventer	
Bijlage II: Registratie bezoekers Geldfit-sprekeuur	
Bijlage III: Operationalisering	
Bijlage IV: Rapportage enquête	
Bijlage V: Codering	
Bijlage VI: Kruistabellen	

VOORWOORD

Sociaal Juridische Dienstverlening is niet de eerste studie die ik heb gevolgd, maar wel de enige juiste. Ik wist dat dit de juiste opleiding was vanaf de eerste periode en daar ben ik nog steeds van overtuigd. Nu, inmiddels meer dan vier jaar later, presenteer ik in dit rapport mijn afstudeeronderzoek. Het is voor mij een hele eer om mijn afstudeeronderzoek uit te voeren voor Geldfit Deventer, een samenwerkingsverband dat zich inzet voor iedereen met financiële vragen. Tijdens mijn stage, een jaar geleden, ben ik zo fortuinlijk geweest om een jaar bij Geldfit Deventer mee te draaien en het is, tot op de dag van vandaag, één van de leukste dingen die ik heb mogen doen. Professionals en vrijwilligers die zich iedere week inzetten voor het welzijn en de redzaamheid van anderen is niet alleen bewonderenswaardig, maar ook inspirerend. Ik wil daarom een aantal mensen bedanken. Ik wil Caroline van Oosten bedanken voor het meedenken, maar voornamelijk voor het vertrouwen en de vrijheid die ik tijdens mijn afstudeerfase heb gekregen. Ook wil ik Jenneke Nieuwenhuize bedanken voor de hulp bij het opzetten van het afstudeeronderzoek en voor haar positieve instelling. Tot slot wil ik iedereen bedanken die mij de afgelopen maanden, op welke manier dan ook, geholpen heeft met het neerzetten van een afstudeeronderzoek waar ik in geloof.

Voor u ligt mijn onderzoeksrapport, geschreven in de periode van februari 2020 tot en met mei 2020. Het is op sommige momenten lastig geweest, maar ik ben blij dat ik de kans heb gekregen om een onderzoek uit te voeren waar ik achter sta. Ik hoop dat dit rapport u, als lezer, weet mee te nemen in de wereld van financiële hulpverlening.

Ik wens u ontzettend veel leesplezier!

Bo Römer
Deventer, 19 mei 2020

1. INLEIDING

1.1 INLEIDING

Nog steeds heeft één op de vijf huishoudens in Nederland betalingsproblemen (Schonewille & Crijnen, 2019). Het is dan ook daarom dat verschillende initiatieven in het leven worden geroepen om mensen met deze financiële problemen te helpen. Geldfit Deventer is zo'n initiatief dat zich inzet voor mensen die vragen over hun financiën hebben. Het wekelijkse spreekuur heeft al menig inwoner van de gemeente Deventer geholpen, maar het preventieve aspect van het spreekuur lijkt niet goed uit de verf te komen. Medewerkers van het spreekuur merken dat vaak sprake is van vergevorderde of complexe problematiek, in plaats van simpelere vragen die men bij preventie van financiële problemen kan verwachten (Persoonlijke communicatie, 2019). Het Geldfit-spreekuur in Deventer is er voor iedereen met vragen over hun financiën, maar niet iedereen maakt hier gebruik van. Heeft iedereen eigenlijk wel behoefte aan financiële hulpverlening? Om beter te begrijpen waar verschillende groepen inwoners van de gemeente Deventer behoefte aan hebben, wordt dit onderzoek uitgevoerd. In dit onderzoek staat de volgende vraag centraal:

Op welke manier kan Geldfit Deventer de aangeboden dienstverlening beter laten aansluiten op de behoeften van inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering?

Om antwoord te geven op bovenstaande vraag, wordt gekeken naar een aantal zaken. Allereerst wordt het huidige aanbod van Geldfit Deventer vergeleken met de competenties voor financiële redzaamheid van het Nibud (2018). Vervolgens wordt de behoefte aan financiële hulpverlening bij de doelgroep onderzocht en tenslotte wordt onderzocht op welke manier de financiële hulpverlening, volgens de doelgroep, vormgegeven zou moeten worden. Deze aspecten moeten leiden tot een antwoord op de bovengenoemde vraag en op basis daarvan wordt uiteindelijk een advies gegeven over de manier waarop Geldfit Deventer haar dienstverlening beter kan laten aansluiten op de behoeften van inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering. Gedurende het vervolg van dit eerste hoofdstuk worden de aanleiding, probleemstelling en daaruit voortvloeiende onderzoeksvragen besproken. Ook wordt in dit hoofdstuk aandacht besteed aan de doelstelling, de betrokkenen bij dit onderzoek en de organisatie waarvoor dit onderzoek wordt uitgevoerd. Het tweede hoofdstuk beoogt het onderzoek in te kaderen met behulp van een juridisch- en theoretisch kader. Het derde hoofdstuk behandelt vervolgens de gebruikte onderzoeksmethoden per deelvraag. Vervolgens behandelt het vierde hoofdstuk de resultaten en analyse van dit onderzoek. Vanzelfsprekend volgt op basis van de resultaten de conclusie in het vijfde hoofdstuk. Tenslotte worden in het laatste hoofdstuk de aanbevelingen besproken.

1.2 ORGANISATIE

Dit onderzoek wordt uitgevoerd voor samenwerkingsverband Geldfit Deventer. Het spreekuur dat door Geldfit Deventer georganiseerd wordt, is er voor alle inwoners van de gemeente Deventer die vragen hebben over hun financiële situatie. Het spreekuur is een initiatief van Sallandse Dialoog. Sallandse Dialoog is een netwerk van verschillende organisaties, zoals gemeenten en commerciële bedrijven, dat op verschillende gebieden werkt aan verbetering van de financiële redzaamheid van burgers (Sallandse Dialoog, z.d.). Het Geldfit-spreekuur in Deventer is een samenwerking tussen landelijke organisatie 'Geldfit Nederland' en diverse

lokale partners. Het spreekuur in Deventer wordt draaiende gehouden door sociaal raadslieden van Stichting de Kern, medewerkers van het Budget Adviesbureau (Gemeente) Deventer en vrijwillige budgetcoaches van Carinova en Meester Geertshuis. Verder wordt samengewerkt met Stichting Lezen en Schrijven, sociaal team Keizerslanden, Voedselbank Deventer en de Bibliotheek Keizerslanden. Bij het Geldfit-spreekuur, dat op iedere woensdagochtend van 10:00 tot 12:00 uur plaatsvindt, kunnen inwoners van de gemeente Deventer terecht met vragen over hun financiële situatie. Deze vragen kunnen variëren van vragen over betalingsachterstanden tot vragen over (financiële) administratie (Geldfit Deventer, z.d.). Het Geldfit-spreekuur heeft als voornaamste doel de financiële redzaamheid van inwoners van de gemeente Deventer te verbeteren en richt zich voornamelijk op preventie van financiële problemen en schulden (zie bijlage I). Dit onderzoek zal uitgevoerd worden in opdracht van en in samenwerking met Geldfit Deventer. Formeel gezien wordt echter Stichting de Kern aangemerkt als opdrachtgever.

1.3 AANLEIDING

Kans op financiële problemen heerst helaas bij menig Nederlander. Bovendien zijn er bepaalde risicofactoren of levensgebeurtenissen die de kans op financiële problemen kunnen vergroten. Bij levensgebeurtenissen of life-events zoals deze genoemd worden, kan gedacht worden aan bijvoorbeeld een scheiding of ontslag. Mensen die te maken krijgen met ontslag hebben, door inkomensdaling, vaker betalingsproblemen (Schonewille & Crijnen, 2019). Ditzelfde geldt voor mensen met een WW-uitkering (Van der Schors, Van der Werf & Boer, 2016). Life-events kunnen gezien worden als een vergroting van het risico op financiële problemen en daarom worden zij vaak ingezet als signaal bij preventie van financiële problemen (Jungmann, Wesdorp & Duinkerken, 2015). Het aanbieden van financiële hulpverlening schijnt overigens niet altijd voldoende te zijn. Nog steeds krijgt ongeveer 70% van de mensen met lichte betalingsproblemen geen hulp, bij ernstige betalingsproblemen ligt dit percentage op meer dan 30% (Schonewille & Crijnen, 2019).

De opdrachtgever richt zich op alle inwoners van de gemeente Deventer die een financiële vraag hebben, maar focust zich voornamelijk op preventie van (ernstige) financiële problemen en het verbeteren van financiële redzaamheid. De praktijk leert dat bijna de helft van de bezoekers van het Geldfit-spreekuur zich pas meldt wanneer al sprake is van (ernstige) financiële problematiek (zie bijlage II). Hoewel gebleken is dat mensen die met ontslag te maken hebben gekregen een grotere kans op financiële problemen hebben, concluderen medewerkers van Geldfit Deventer dat de groep mensen met een WW-uitkering weinig gebruik maakt van de aangeboden dienstverlening. Dit is eveneens een vreemde conclusie aangezien het werkloosheidspercentage in de gemeente Deventer hoger ligt dan het landelijk gemiddelde (VNG, z.d.).

Zoals eerder genoemd kunnen verschillende life-events, waaronder ontslag, zorgen voor een grotere kans op financiële problemen. Dit heeft niet alleen te maken met de daadwerkelijke gebeurtenis, maar ook met de manier waarop mensen omgaan met de veranderde situatie. In geval van ontslag, ofwel inkomensdaling, zullen mensen hun bestedingsgedrag aan moeten passen. Deze overgang kan lastig zijn en zonder hulp van initiatieven zoals bijvoorbeeld Geldfit Deventer, kan dit voor (ernstige) financiële problemen zorgen (Madern, 2015). Financiële problemen kunnen vergaande gevolgen hebben op verschillende leefgebieden. Het is daarom voor burgers essentieel dat (op tijd) hulp geboden wordt bij financiële vragen en/of problemen. Zoals hierboven genoemd, maken mensen met een WW-uitkering in Deventer op dit moment nog weinig gebruik van de door Geldfit Deventer aangeboden dienstverlening. Het is onduidelijk wat de reden hiervoor is, en of mensen met een WW-uitkering zelf ook behoefte aan financiële hulpverlening ervaren.

1.4 MAATSCHAPPELIJKE CONTEXT

Zoals gesteld in de aanleiding van dit onderzoek, krijgt een groot deel van de mensen met betalingsproblemen geen hulp. Een deel van de mensen weet de weg naar de juiste hulp niet te vinden en maakt daarom geen gebruik van hulpverlening. Wat echter nog het meest opvalt, is dat de grootste groep mensen de juiste hulp wél weet te vinden (Schonewille & Crijnen, 2019). Ondanks de kennis waar mensen over beschikken, wordt blijkbaar in veel gevallen geen hulp gezocht. In de bestaande literatuur kan gelezen worden dat bij veel mensen schaamte een grote rol speelt. Ook zijn veel mensen met financiële problemen van mening dat zij de problemen zelf kunnen en moeten oplossen (Madern & Van der Schors, 2012). Er zijn verschillende onderzoeken gedaan naar de betalingsproblemen die mensen hebben. Eveneens is veel aandacht besteed aan de omstandigheden en gebeurtenissen die aan deze financiële problemen ten grondslag liggen. Tenslotte is veel gezegd en geschreven over het belang van preventie en laagdrempelige hulp bij geldzaken. Toch lijkt er weinig gekeken te worden naar de behoefte van mensen met financiële problemen of financiële vragen. Op basis van de nodige onderzoeken wordt veelal aangenomen dat mensen die problemen ervaren, ook behoefte hebben aan hulp. Toch hoeft dit niet zo te zijn. Wellicht kan toch niet worden geconcludeerd dat eenieder met financiële problemen ook behoefte heeft aan hulp van een dienstverlener. Wat misschien nog belangrijk is, is de vraag: op welk gebied en op welke manier willen mensen die worden gedefinieerd als risicogroep (Jungmann et al., 2015) hulp krijgen? Dit onderzoek hoopt de behoefte van één van deze risicogroepen, namelijk mensen met een WW-uitkering (die eindigt tussen 1 mei 2020 en 1 januari 2021), onder de aandacht te brengen. Dit uiteraard binnen de gezette kaders van het onderzoek.

1.5 DOELSTELLING

1.5.1 PRAKTIJKDOELSTELLING

Geldfit Deventer hoopt bij meer verschillende doelgroepen financiële problemen te kunnen voorkomen. Daarom wil zij weten in hoeverre de huidige aangeboden financiële dienstverlening aansluit op de behoeften van doelgroepen met een vergrootte kans op financiële problemen. Meer specifiek gaat het om doelgroepen die op dit moment nog weinig gebruik maken van aangeboden dienstverlening. Dit onderzoek moet in kaart brengen in hoeverre de huidige aangeboden dienstverlening aansluit op de behoefte van deze risicogroepen en op welke manier Geldfit Deventer de aangeboden dienstverlening hier beter op kan laten aansluiten.

1.5.2 ONDERZOEKSDOELSTELLING

Geldfit Deventer definieert verschillende risicogroepen op basis van life-events die invloed kunnen hebben op de financiële situatie van burgers. Om dit onderzoek haalbaar te maken, wordt gefocust op één specifieke doelgroep die volgens Geldfit Deventer op dit moment nog weinig gebruik maakt van de aangeboden dienstverlening, namelijk: inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering. De onderzoeksdoelstelling luidt daarom als volgt:

Met dit onderzoek dient in kaart te worden gebracht in hoeverre de huidige, door Geldfit Deventer aangeboden, dienstverlening aansluit op de competenties voor financiële redzaamheid en de behoefte van inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering. Eveneens dient op basis van dit onderzoek een advies gegeven te worden over de mogelijkheden om de aangeboden dienstverlening beter te laten aansluiten op de behoefte van de doelgroep.

1.5.3 AFBAKENING VAN HET ONDERZOEK

In dit onderzoek wordt enkel getracht uitspraken te doen over de behoefte van inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering die eindigt tussen 1 mei 2020 en 1 januari 2021. Bovendien wordt enkel uitspraak gedaan over de behoefte aan financiële hulpverlening op het gebied van de getoetste onderzoekseenheden. Er kan op basis van dit onderzoek dus geen universele weergave van de behoefte aan financiële hulpverlening worden gegeven, gezien het feit dat voor financiële hulpverlening geen eenduidige definitie te geven is.

1.5.4 UITKOMST VAN HET ONDERZOEK

De uitkomst van dit onderzoek kan gebruikt worden om de huidige dienstverlening aan te passen zodat deze aansluit op de behoefte van mensen met een WW-uitkering die eindigt tussen 1 mei 2020 en 1 januari 2021. Eveneens kan de opzet voor dit onderzoek fungeren als basis voor het moment dat de behoeften van andere risicogroepen in kaart gebracht dienen te worden.

1.6 PROBLEEMSTELLING

Gelet op de geformuleerde probleemanalyse, is de volgende probleemstelling geformuleerd:

Op welke manier kan Geldfit Deventer de aangeboden dienstverlening beter laten aansluiten op de behoeften van inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering?

1.7 ONDERZOEKSVRAGEN

Naar aanleiding van de geformuleerde probleemstelling, zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

1. In hoeverre sluit de inhoud van de door Geldfit Deventer aangeboden dienstverlening aan op de competenties voor financiële redzaamheid?
2. In hoeverre is sprake van behoefte aan financiële hulpverlening bij inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering?
3. Op welke manier zou financiële hulpverlening volgens inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering vormgegeven moeten worden?

1.8 BEGRIPSAFBAKENING

DOOR GELDFIT DEVENTER AANGEBODEN DIENSTVERLENING: De inhoudelijke onderwerpen waarmee mensen terecht kunnen bij het Geldfit-sprekkuur

FINANCIËLE HULPVERLENING: Het bieden van hulp, in de vorm van advies of ondersteuning, bij financiële vragen.

BEHOEFTE AAN FINANCIËLE HULPVERLENING: Bij welke handelingen en in welke situaties is er sprake van behoefte aan financiële hulpverlening.

VORMGEVING VAN FINANCIËLE HULPVERLENING: De manier waarop de hulpverlening ingericht zou moeten worden. Het gaat om praktische zaken zoals openingstijden en locatie.

INWONERS VAN DE GEMEENTE DEVENTER MET EEN WW-UITKERING: Uitkering die wordt verstrekt bij werkloosheid op basis van artikel 15 Werkloosheidswet. Meer specifiek wordt in dit onderzoek bedoeld: inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering die afloopt binnen de periode van 1 mei 2020 tot 1 januari 2021.

COMPETENTIES VOOR FINANCIËLE REDZAAMHEID: Vier competenties voor financiële redzaamheid volgens het Nibud. De competenties luiden: Voldoende inkomsten verwerven, geldzaken organiseren, verantwoord besteden en voorbereid zijn op toekomstige situaties (Nibud, 2018).

1.9 BETROKKENEN EN BELANGHEBBENDEN

GELDFIT DEVENTER

Geldfit Deventer heeft de opdracht voor dit onderzoek gegeven. Zij is dus in eerste instantie als opdrachtgever betrokken bij het onderzoek. Het voornaamste belang van de opdrachtgever is het krijgen van inzicht in de mogelijkheden waarop Geldfit Deventer haar spreekuur beter kan laten aansluiten op de behoefte van mensen met een WW-uitkering in Deventer. Op de lange termijn zal dit bijdragen aan de doelstelling van het Geldfit-spreekuur, namelijk: het verbeteren van de financiële zelfredzaamheid van inwoners van de gemeente Deventer.

UWV

Het UWV is als partner betrokken bij het onderzoek. Zij verschaffen, op basis van hun gegevens, de mogelijkheid om de doelgroep van dit onderzoek te benaderen. Eveneens zijn zij verantwoordelijk geweest voor het selecteren van de mensen die binnen de doelgroep vallen, namelijk: inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering die eindigt gedurende de periode van 1 mei 2020 tot 1 januari 2021. De uitkomst van dit onderzoek kan door het UWV gebruikt worden om werklozen meer en beter advies te kunnen geven over het krijgen van financiële hulpverlening.

MENSEN MET EEN WW-UITKERING BINNEN DE GEMEENTE DEVENTER

De doelgroep van dit onderzoek betreft inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering die eindigt gedurende de periode van 1 mei 2020 tot 1 januari 2021. De uitkomst van dit onderzoek moet in kaart brengen waar de behoefte van deze doelgroep ligt. Hierdoor kunnen projecten zoals Geldfit Deventer hun dienstverlening zo goed mogelijk aanpassen op die behoefte. Hopelijk kunnen meer mensen hierdoor beter geholpen worden in de toekomst. Eveneens is bewust gekozen voor de mensen van wie de WW-uitkering binnen een aantal maanden zal eindigen. Hiermee wordt beoogd de mogelijkheid van hulp bij financiële vragen onder de aandacht te brengen bij mensen die na de beëindiging van hun WW-uitkering wellicht genooddaakt zijn om een bijstandsuitkering aan te moeten vragen en daarom wederom te maken krijgen met een inkomensdaling.

2. JURIDISCH EN THEORETISCH KADER

In dit tweede hoofdstuk worden het juridisch- en theoretisch kader besproken. Het juridisch kader biedt een verbindende link met de relevante wet- en regelgeving. Het theoretisch kader beoogt bestaande literatuur en onderzoek te verbinden aan de relevante termen. Bovendien vormt het theoretisch kader de basis voor de onderzoekseenheden en variabelen.

2.1 JURIDISCH KADER

WERKLOOSHEIDSWET

De uitkering die voortvloeit uit de Werkloosheidswet (de WW-uitkering) is een werknemersverzekering. De Werkloosheidswet biedt een vangnet bij een van de risico's die werknemers lopen, in dit geval is dat risico op het verliezen van een baan. Op grond van de Werkloosheidswet kan de ex-werknemer in veel gevallen aanspraak maken op een WW-uitkering om zo het gebrek aan inkomen door werkloosheid grotendeels op te vangen. Ingevolge artikel 15 Werkloosheidswet heeft iedere werkloze werknemer die voldoet aan de voorwaarden neergelegd in artikel 16 tot en met 21 van diezelfde wet recht op uitkering.

Artikel 15. Recht op uitkering

Met inachtneming van de artikelen 16 tot en met 21 en de daarop berustende bepalingen heeft de werknemer die werkloos is recht op uitkering.

Er is slechts één instantie die belast is met het uitvoeren en handhaven van de Werkloosheidswet. Artikel 22 van de Werkloosheidswet stelt dat het UWV belast is met het vaststellen van het uitkeringsrecht en het uitbetalen van de uitkeringen.

Artikel 22. Vaststellen uitkeringsrecht door het UWV

- 1. Het UWV stelt op aanvraag vast of recht op uitkering bestaat.*
- 2. Een uitkering als bedoeld in artikel 18 en een uitkering die verband houdt met een verleende ontheffing op grond van artikel 8, derde lid, van het Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen 1945 worden betaald zonder dat dit bij beschikking is vastgesteld, indien redelijkerwijs mag worden aangenomen dat aan een beschikking geen behoefte bestaat.*
- 3. Een uitkering als bedoeld in het tweede lid wordt beëindigd zonder dat dit bij beschikking is vastgesteld, indien redelijkerwijs mag worden aangenomen dat aan een beschikking geen behoefte bestaat. Indien de belanghebbende binnen een redelijke termijn om een beschikking verzoekt, dan wordt deze zo spoedig mogelijk alsnog verstrekt.*
- 4. Het UWV betaalt de uitkering, bedoeld in het tweede lid, binnen zes weken na indiening van de aanvraag*

Zoals eerder dit rapport beschreven, ervaren mensen met een WW-uitkering een inkomensterugval. Dat wil zeggen dat zij als resultaat van de werkloosheid maandelijks minder inkomen zullen krijgen. De wettelijke basis is hiervoor eveneens vastgelegd in de Werkloosheidswet. De Werkloosheidswet stelt dat de hoogte van de WW-uitkering, gedurende de eerste twee maanden, bestaat uit 75% van het dagloon en vanaf de derde maand van het recht op WW-uitkering, uit 70% van het dagloon (artikel 47 lid 1 Werkloosheidswet). Hieronder volgt het desbetreffende artikel.

Artikel 47 lid 1. Omvang van de WW-uitkering

1. De uitkering op grond van deze wet bedraagt per kalendermaand:

- a. $0,75 \times (A - B \times C/D) - E$ over de eerste twee maanden waarin recht op een uitkering bestaat; en*
- b. $0,7 \times (A - B \times C/D) - E$ vanaf de derde maand waarin recht op een uitkering bestaat.*

Hierbij staat:

A voor het maandloon;

B voor het inkomen in een kalendermaand;

C voor het dagloon;

D voor het dagloon waarnaar de uitkering zou zijn berekend indien dat niet gemaximeerd zou zijn op het in artikel 17, eerste lid, van de Wet financiering sociale verzekeringen bedoelde bedrag met betrekking tot een loontijdvak van een dag; en

E voor het inkomen in verband met arbeid.

Een WW-uitkering kan eindigen om verschillende redenen. In dit onderzoek zal gekeken worden een WW-uitkering die wordt beëindigd door het verstrijken van de duur van de uitkering. De wettelijke grondslag voor het beëindigen van de WW-uitkering, is te vinden in artikel 20 lid 1 Werkloosheidswet. Meer specifiek gaat het om artikel 20 lid 1 sub b Werkloosheidswet. De overige subonderdelen zijn voor dit onderzoek niet relevant.

Artikel 20 lid 1. Eindigen van het recht op WW-uitkering

Het recht op uitkering eindigt:

a. met ingang van de dag waarop de werknemer geen recht op uitkering meer heeft op grond van artikel 19;

b. met ingang van de dag waarop de voor de werknemer geldende uitkeringsduur is verstreken;

c. met ingang van de eerste dag van de kalendermaand waarin de werknemer niet meer werkloos is omdat hij inkomen geniet dat, na vermenigvuldiging met de factor C / D , bedoeld in artikel 47, eerste lid, onderdelen a en b, meer dan 87,5% van het maandloon bedraagt;

d. op aanvraag van de werknemer die weer arbeid verricht en die daardoor minder dan vijf uur arbeidsurenverlies als bedoeld in artikel 16, eerste lid, onderdeel a, heeft, maar niet eerder dan met ingang van de eerste dag van de kalendermaand waarin de werknemer de aanvraag heeft ingediend.

2.2 THEORETISCH KADER

FINANCIËLE REDZAAMHEID

Zoals uit onderzoeksvraag 1 van dit onderzoek blijkt, wordt financiële redzaamheid bekeken aan de hand van de competenties die door het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (vanaf nu: Nibud) zijn ontwikkeld. Hier is voor gekozen omdat het Nibud een toonaangevend en onafhankelijk instituut is dat als doel heeft om geldproblemen te voorkomen. Bovendien voeren zij met grote regelmaat kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeken uit die door menig andere organisatie gebruikt wordt (Nibud, z.d.). Tenslotte wordt het belang van het Nibud versterkt doordat hulp geboden wordt aan consumenten en professionals.

Het Nibud (2018) definieert het begrip ‘financiële redzaamheid’ als volgt: “Iemand is financieel redzaam wanneer hij/zij zijn/haar inkomsten en uitgaven in balans houdt, nu en in de toekomst”. Hierbij is van belang dat onder financiële redzaamheid niet alleen eigen vaardigheden vallen, maar ook het inzicht om te zien wanneer hulp nodig is en de mogelijkheid deze hulp in te schakelen (Nibud, 2018). Het Nibud noemt een aantal competenties waaraan iemand moet voldoen om financieel redzaam genoemd te kunnen worden. Hieronder volgt een uiteenzetting van deze competenties en een aantal bijbehorende vaardigheden.

Competentie 1: Voldoende inkomsten verwerven om van te leven

Het gedrag dat bij deze competentie gewenst is omvat het verwerven van voldoende inkomsten zodat iemand in zijn of haar levensonderhoud kan voorzien. Eveneens dient de persoon in kwestie hierbij rekening te houden met zijn of haar rechten, plichten en verantwoordelijkheden. Een aantal vaardigheden dat hierbij genoemd wordt, luidt (Nibud, 2018):

- Het kunnen verwerven van een inkomen ter hoogte van tenminste het sociaal minimum
- Het aanvragen en, indien nodig, wijzigen van tegemoetkomingen en andere subsidies
- Het allereerst kennen van de rechten, plichten en verantwoordelijkheden die komen kijken bij het in loondienst zijn of het hebben van een uitkering en ten tweede het handelen naar deze rechten, plichten en verantwoordelijkheden

Competentie 2: Organiseren van geldzaken

De competentie ‘organiseren van geldzaken’ omvat het beheren en monitoren van betalingen, het bijhouden van de administratie en het inzichtelijk maken van inkomsten en uitgaven (Nibud, 2018). De benodigde vaardigheden die bij deze competentie horen, kunnen in drie onderdelen worden onderverdeeld. De vaardigheden luiden als volgt (Nibud, 2018):

- Het veilig en juist uitvoeren van betalingen; bijvoorbeeld het beheren van één of meerdere rekeningen
- Het op orde brengen en houden van een eigen administratie; bijvoorbeeld het openen en beheren van binnengekomen post en het op tijd betalen van rekeningen
- Het in kaart brengen en monitoren van de inkomsten en uitgaven; bijvoorbeeld het bijhouden van het saldo op een bankrekening en het maken van een overzicht van inkomsten en uitgaven

Competentie 3: Verantwoord besteden

De competentie ‘verantwoord besteden’ heeft voornamelijk betrekking op de korte termijn. Verantwoord besteden omvat volgens het Nibud (2018) het doen van uitgaven die binnen het budget en bij de persoonlijke voorkeuren passen. Hierbij geldt dat de inkomsten en uitgaven, op korte termijn, in balans moeten zijn. De vaardigheden waarover men dient te beschikken om aan bovengenoemde competentie te kunnen voldoen, luiden als volgt (Nibud, 2018):

- Het kunnen maken van keuzes wat betreft bestedingen; bijvoorbeeld het aanpassen of prioriteren van bestedingen op basis van het beschikbare budget
- In staat zijn op een verantwoorde manier te lenen
- Het zich opstellen als kritisch consument die prijzen vergelijkt en tevens zijn of haar rechten en plichten uitoefent
- Het signaleren van tekorten in het budget en hier actie bij ondernemen

Competentie 4: Voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen

De laatste competentie voor financiële redzaamheid omvat het rekening houden met de mogelijkheid dat toekomstige gebeurtenissen invloed kunnen hebben op de financiële situatie. Verder dient iemand niet alleen rekening te houden met toekomstige gebeurtenissen, hij of zij dient hier ook zijn of haar bestedingen op aan te passen zodat de inkomsten en uitgaven op lange termijn eveneens in balans zijn (Nibud, 2018).

Om volgens het Nibud (2018) voorbereid te zijn op (on)voorziene gebeurtenissen, dient men over de volgende vaardigheden te beschikken:

- Men dient rekening te kunnen houden met toekomstige wensen en (eventuele) gebeurtenissen; bijvoorbeeld door het maken van een begroting
- Het kunnen anticiperen op ongeplande omstandigheden of onvoorziene kosten; bijvoorbeeld het inschatten van de financiële situatie op de lange termijn en sparen
- Het maken van een bewuste keuze aangaande financiële producten

Basisvaardigheden

Financiële redzaamheid omvat volgens het Nibud meer dan alleen bovengenoemde competenties en bijbehorende vaardigheden. Financiële redzaamheid is namelijk eveneens afhankelijk van de basisvaardigheden waar iemand over beschikt. Om de bovengenoemde vaardigheden daadwerkelijk te kunnen beheersen, dient men eerst over een aantal basisvaardigheden te beschikken. De basisvaardigheden die door het Nibud (2018) worden genoemd, luiden als volgt:

- Algemene rekenvaardigheden
- Lees- en schrijfvaardigheden
- Digitale vaardigheden
- In staat zijn hulp in te schakelen en het sociaal netwerk in te schakelen wanneer nodig

De basisvaardigheden lijken wellicht voor de hand liggend, maar deze hebben toch vaak een grote impact op de manier waarop mensen met financiële problemen omgaan. Uit onderzoek van Keizer (2018) blijkt dat mensen die moeite hebben met het begrijpen van geschreven taal, vaker tegen problemen aanlopen die in verband staan met financiën. Zo hebben deze mensen vaker moeite met het begrijpen van brieven van schuldeisers en incassobureaus. In dit soort correspondentie wordt namelijk hele formele of moeilijke taal gebruikt. Bovendien loopt deze groep mensen vaker aan tegen communicatieproblemen wanneer zij proberen uit te leggen dat zij bijvoorbeeld ontvangen brieven niet goed begrijpen (Keizer, 2018). Het is dus niet gek dat bijvoorbeeld lees- en schrijfvaardigheden een vereiste zijn voor financiële redzaamheid.

Verantwoord financieel gedrag en financiële redzaamheid

Het idee rondom competenties voor financiële redzaamheid, komt ook terug bij het Platform Wijzer in geldzaken (hierna te noemen: Wijzer in geldzaken). Wijzer in geldzaken is een initiatief van het ministerie van Financiën waarbij verschillende organisaties samenwerken om verantwoord financieel gedrag te bevorderen. Verantwoord financieel gedrag wordt door Wijzer in geldzaken ingedeeld in drie dimensies, namelijk: het managen van geld, financieel plannen en bewust beslissingen nemen betreft financiële producten (Wijzer in geldzaken, z.d.).

De competenties voor financiële redzaamheid, zoals ontwikkeld door het Nibud, kunnen op deze manier worden onderverdeeld bij de drie dimensies voor verantwoord financieel gedrag (Nibud, 2018; Wijzer in geldzaken, z.d.):

1. Het managen van geld (dimensie 1) → competenties ‘voldoende inkomsten verwerven om van te leven’ en ‘geldzaken organiseren’
2. Financieel plannen (dimensie 2) → competentie ‘voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen’.
3. Bewust beslissingen nemen wat betreft financiële producten (dimensie 3) → competentie ‘verantwoord besteden’.

FINANCIËLE PROBLEMEN

Volgens Van der Schors, Van der Werf en Boer (2016) kan er geen eenduidige en voor iedereen geldende definitie van ‘financiële problemen’ worden gegeven. Zij noemen hierbij als voorbeeld dat het hebben van een lening voor het ene huishouden problematisch kan zijn, terwijl dit voor een ander huishouden geen enkel probleem vormt. In hun onderzoek naar de kans op financiële problemen kijken zij dan ook naar specifieke vormen van betalingsachterstanden. De betalingsachterstanden in kwestie zijn problematisch omdat zij ervoor zorgen dat zowel schuldeisers als de maatschappij er kosten voor moeten maken. De meest voorkomende betalingsachterstanden bestaan uit het te laat betalen van rekeningen, het ontvangen van een aanmaning en de onmogelijkheid om geld op te kunnen nemen (Van der Schors et al., 2016).

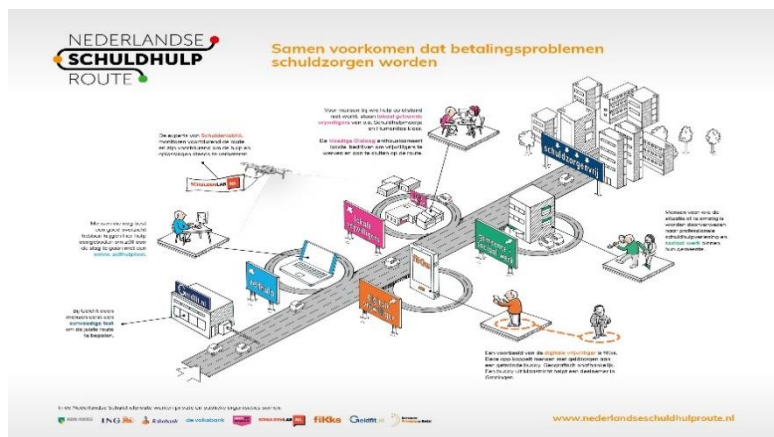
Als onderdeel van het rapport ‘Geldzaken in de praktijk 2018-2019’ is onderzoeksrapport ‘Financiële problemen 2018’ verschenen (Schonewille & Crijnen, 2019). In het laatstgenoemde rapport is onderzoek gedaan naar de financiële problemen van huishoudens in Nederland. In dit geval worden financiële problemen in kaart gebracht door middel van een aantal onderwerpen, namelijk:

- In hoeverre iemand kan rondkomen
- In hoeverre sprake is van een of meerdere leningen en/of roodstaan op de bankrekening
- In hoeverre sprake is van betalingsproblemen (te laat betalen van rekeningen, ontvangen van aanmaningen en het treffen van een afbetalingsregeling zijn de meest voorkomende betalingsproblemen)

In bovengenoemd onderzoek wordt het begrip ‘financiële problemen’ dus uiteengezet aan de hand van verschillende, veel voorkomende, indicatoren. De genoemde indicatoren die gebruikt worden om financiële problemen in kaart te brengen, kunnen alle drie gezien worden als graadmeters voor de mate waarin inkomsten en uitgaven met elkaar in balans zijn (Van der Schors, Schonewille & Crijnen, 2019).

FINANCIËLE HULPVERLENING

Financiële hulpverlening is het verlenen van hulp bij financiële problemen. Bij Geldfit Deventer bestaat deze financiële hulpverlening uit advies en ondersteuning bij financiële vragen. Financiële hulpverlening in Nederland bestaat in veel verschillende soorten en maten. De Nederlandse schuldhulproute is een samenwerkingsverband dat hier enige structuur in aanbrengt. Zij heeft als doel het voorkomen van problematische schulden (Nederlandse schuldhulproute, z.d.). Dit samenwerkingsverband heeft een route opgesteld die iemand kan doorlopen om betalingsproblemen te voorkomen of op te lossen. Met andere woorden heeft Nederlandse schuldhulproute een pad langs verschillende vormen van financiële hulpverlening uitgestippeld (zie afbeelding 1). Iedere vorm van financiële hulpverlening die men tegenkomt, heeft een specifieke plek en biedt hulp bij een bepaalde gradatie van financiële problemen. De route begint met de algemene test op de website www.Geldfit.nl. Hier kan men een test invullen om te kijken in hoeverre zij financieel fit is. De eerste afslag van de route bevat verschillende zelfhulpoplossingen en informatie. Dit zijn vaak digitale hulpmiddelen van bijvoorbeeld het Nibud. De tweede afslag bevat een ‘digitale vrijwilliger’, zoals bijvoorbeeld de app ‘fiKks’. De derde afslag bevat hulp van een fysieke vrijwilliger of professional, hieronder valt bijvoorbeeld Geldfit Deventer. De vierde heeft betrekking op schuldhulpverlening, zoals bijvoorbeeld het BAD aanbiedt (Nederlandse schuldhulproute, z.d.). In dit onderzoek wordt gekeken naar hulpverlening die past binnen afslag 2 en 3 omdat tijdens deze afslagen in ieder geval gebruik wordt gemaakt van een dienstverlener (vrijwilliger of professional).



Afbeelding 1 (Kom uit je schuld, 2020)

Inhoud financiële hulpverlening

Om de inhoud van financiële hulpverlening te bepalen, wordt voor dit onderzoek gekeken naar de tweede en derde afslag van de Nederlandse schuldhulproute (z.d.). Per afslag wordt een aantal initiatieven dat financiële hulpverlening biedt, besproken. Tenslotte worden verschillende vormen van financiële hulpverlening toegelicht. Deze vormen passen binnen de tweede en derde afslag van de Nederlandse schuldhulproute, passen bij de doelgroep en worden in ieder geval aangeboden door de initiatieven die hieronder behandeld worden. Voor de verschillende initiatieven is gekeken naar platformen ‘Wijzer in geldzaken’ (z.d.) en ‘Deventer wijzer’ (z.d.). Beide platformen bieden een overzicht van beschikbare financiële hulpverlening.

Afslag 2: De online vrijwilliger

Zoals gezegd bevat de tweede afslag van de Nederlandse schuldhulproute (z.d.) hulp van een online vrijwilliger. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld de app ‘fiKks’. FiKks biedt gratis hulp via een app waarbij je gekoppeld wordt aan een vrijwillige buddy. Deze buddy geeft advies over kleinere geldzorgen en probeert samen met de deelnemer financiële problemen op te lossen en schulden te voorkomen (fiKks, z.d.). Een ander voorbeeld van onlinehulp van een vrijwilliger is de website van Kandoor (z.d.). Bij Kandoor werken vrijwilligers (met speciale kennis) die antwoord geven op allerlei financiële vragen. Zij geven slechts informatie, geen advies.

Afslag 3: Offline vrijwilliger of professional

Spreekuur van sociaal raadslieden

De sociaal raadslieden van Stichting de Kern bieden advies en ondersteuning op veel verschillende gebieden, waaronder ook op het gebied van financiën. Zij hebben in ieder geval wekelijks een spreekuur, waar men op afspraak terecht kan met vragen (Deventer Wijzer, z.d.).

Geldfit-spreekuur Deventer

Een voorbeeld van een initiatief dat binnen de derde afslag van de Nederlandse Schuldhulproute valt, is het Geldfit-spreekuur in Deventer. Hier kunnen inwoners van de gemeente Deventer terecht met allerlei financiële vragen. Zo hoopt Geldfit Deventer schulden en financiële problemen te voorkomen. Bovendien heeft Geldfit Deventer als doelstelling om de financiële redzaamheid van inwoners van de gemeente Deventer te bevorderen. Het Geldfit-spreekuur biedt financiële hulpverlening in de vorm van advies en ondersteuning bij financiële vragen. Men kan hier bijvoorbeeld terecht voor advies over sparen, het aanvragen van toeslagen of het ordenen van de administratie (zie ook bijlage I voor een uitgebreide beschrijving van de werkzaamheden).

Budgetcoach van Meester Geertshuis

Het Meester Geertshuis is een organisatie die op verschillende gebieden hulp biedt. Zij biedt begeleiding bij maatschappelijke vragen, maar ook bij financiële vragen. Het Meester Geertshuis is een partner van Geldfit Deventer en voorziet het Geldfit-spreekuur, samen met Carinova, van vrijwillige budgetcoaches. Deze coaches zijn beschikbaar voor individuele hulp. De vrijwilligers zijn getraind en bieden hulp bij thuisadministratie (Meester Geertshuis, z.d.). De begeleiding van een budgetcoach past binnen de derde afslag van de Nederlandse schuldhulproute (z.d.) omdat dit valt onder offlinehulp van een vrijwilliger of professional.

Verschillende vormen van financiële hulpverlening

Hulp bij eenduidige vragen

Kandoor kan een uitkomst bieden bij eenduidige vragen. Kandoor biedt enkel informatie. Hier kunnen mensen met specifieke vragen terecht. Ook het spreekuur van de sociaal raadslieden van Stichting de Kern kan zich lenen voor eenduidige en eenvoudige vragen, al is dit spreekuur ook beschikbaar voor ingewikkeldere kwesties.

(Langdurige) hulp van een vrijwilliger

Vrijwilligers die als buddy of budgetcoach aan het werk zijn, helpen mensen vaak met beginnende betalingsproblemen of simpelere vragen. Het gebruik van vrijwilligers is iets dat ook vaak in de schuldhulpverlening wordt ingezet. Gedurende een onderzoek dat is afgenomen bij Stadsbank Oost-Nederland, is gekeken naar de effectiviteit van het inzetten van een vrijwilliger tijdens het schuldhulpverleningstraject. Hieruit kan geconcludeerd worden dat met behulp van een vrijwilliger minder sprake is van tussentijdse uitval en in veel gevallen het afgeloste bedrag hoger uitvalt dan voorafgaand berekend. Ook blijkt dat vrijwilligers hebben bijgedragen aan het op orde houden van de administratie, het beseffen van de ernst van de schuldensituatie en het nemen van verantwoordelijkheid voor de geldzaken (Bokseveld & Gramberg, 2019). Het is dus niet gek dat de waarde van vrijwilligers ook bij lichtere vormen van financiële hulpverlening wordt ingezien. Bij Geldfit Deventer wordt samengewerkt met budgetcoaches van het Meester Geertshuis en Carinova. De budgetcoaches kunnen uitkomst bieden bij administratie en lichte financiële problemen. Ook kunnen zij bijdragen aan het verbeteren van de financiële redzaamheid (Bokseveld & Gramberg, 2019).

Hulp gericht op financiële redzaamheid

Financiële hulpverlening richt zich in sommige gevallen ook op het verbeteren van financiële redzaamheid. Een voorbeeld hiervan is het Geldfit-spreekuur. Zij beoogt met haar aanbod de financiële redzaamheid van inwoners van de gemeente Deventer te bevorderen. Voor een uitgebreide weergave van het aanbod van Geldfit Deventer wordt verwezen naar bijlage I.

Hulpverlening gericht op financiële redzaamheid richt zich vaak op het aanleren van nieuwe kennis en vaardigheden. In principe is het goed dat er veel aandacht is voor kennis en vaardigheden, maar dit neemt niet weg dat een cruciaal onderdeel van redzaamheid achterwege blijft. De onderliggende motivatie is een belangrijk onderdeel van financieel redzamer worden en dus ook een belangrijk onderdeel bij het verbeteren van financiële redzaamheid (Van der Werf, Blanken & Schonewille, 2016). Vanuit het Nibud is een rapport gepubliceerd dat verschillende aanbevelingen en concrete tips geeft voor iedere hulpverlenende instantie die beoogt financiële redzaamheid te verbeteren. Dit rapport is geschreven op basis van een literatuurstudie. De eerste aanbeveling heeft betrekking op het stellen van effectieve doelen. Het gaat hierbij om het stellen van kleine, haalbare en concrete doelen. Hierbij is het opdelen van taken en het stellen van kleine doelen essentieel. De tweede aanbeveling heeft betrekking op het leggen van de focus op sterke kanten. Hierbij gaat het om mensen motiveren door hen na te laten denken over behaalde en toekomstige successen. De derde aanbeveling heeft betrekking op het volhouden in de eigen omgeving. Om te zorgen dat mensen blijven werken aan financiële redzaamheid, kunnen bijvoorbeeld herinneringen verstuurd worden. Die herinneringen kunnen ervoor zorgen dat mensen, ondanks hun andere verplichtingen, bezig blijven met gezond financieel gedrag. Tot slot biedt het rapport verschillende praktische tips voor hulpverleners en coaches die financiële redzaamheid hopen te bevorderen. Belangrijk is simpele communicatie, een heldere boodschap en niet te veel vragen van de persoon met financiële problemen. Financiële problemen brengen vaak al veel stress met zich mee en hierdoor kan het vermogen om taken uit te voeren negatief worden beïnvloed (Van der Werf et al., 2016). Volgens een onderzoek van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017) lijkt een belangrijk punt om redzaamheid te verbeteren, vroegtijdig persoonlijke contact te zijn. Ook dit rapport noemt hierbij dat mensen met bijvoorbeeld schulden vaak te veel stress ervaren om nog optimaal probleemoplossend en overzichtelijk te handelen. Daarnaast speelt ook communicatie een essentiële rol. In veel gevallen wordt hulp bij schulden of problemen aangeboden. Deze bewoording spreekt niet iedere burger aan. Immers, niet iedereen is van mening dat zij daadwerkelijk hulp nodig hebben of überhaupt financiële problemen hebben. Daarnaast is bekend dat schaamte over financiële problemen een grote rol speelt (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2017). Termen waarmee mensen moeten 'bekennen' dat zij financiële hulp nodig hebben, lijkt dus in veel gevallen af te schrikken. Een voorbeeld van een initiatief dat een andere benadering gebruikt, is het Geldloket van de gemeente Amersfoort. Het Geldloket is gevestigd op een aparte en centrale locatie. Het Geldloket gebruikt geen termen als hulp bij geldproblemen, maar eerder termen als: Ontslagen? Wil je weten wat dat betekent voor jouw financiële situatie? Het resultaat is dat, volgens medewerkers van het Geldloket, vaak wordt binnengestapt door mensen die het financieel wat lastiger hebben. Deze mensen hebben vaak nog geen schulden en komen veelal om samen met een medewerker over zijn of haar financiën te praten (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2017). Uit ander onderzoek blijkt dat financiële gesprekken voornamelijk bezocht worden door mensen met een uitkering en een migratieachtergrond (Van Geuns, Desain & Van der Weijden, 2019). Opvallend hierbij is dat deze mensen veelal al bekend zijn bij andere vormen van hulpverlening. De vragen die bij een financieel spreekuur binnenkomen, variëren vaak van het helpen begrijpen van ontvangen post tot hulp bij betalingsachterstanden of schulden (Van Geuns et al., 2019).

Zoals eerder in dit rapport al werd aangegeven, werkt het Geldfit-spreekuur voornamelijk preventief. Preventiewerkzaamheden op basis van stimuleren en bevorderen van financiële redzaamheid, komt in Nederland vaak voor. Een spreekuur waarbij mensen terecht kunnen met financiële vragen is hier een duidelijk voorbeeld van. Door middel van een spreekuur wordt direct antwoord gegeven op de vraag van de persoon die langskomt. Echter blijkt bij deze spreekuren het langetermijneffect te ontbreken. Dit is juist essentieel voor het, blijvend, verbeteren van financiële redzaamheid (Van Geuns et al., 2019).

Hulp voor mensen met een WW-uitkering

Volgens het Nibud (z.d.) zijn er vier stappen die iemand moet doorlopen wanneer hij of zij te maken krijgt met inkomensterugval. Inkomensterugval kan bijvoorbeeld veroorzaakt worden door ontslag en als resultaat daarvan, de transitie naar een WW-uitkering. Dit laatste is bij de doelgroep van dit onderzoek gebeurd. De volgende stappen moeten doorlopen worden om goed om te kunnen gaan met de vermindering van het inkomen (Nibud, z.d.):

1. Het ordenen van de administratie
2. Het maken van een overzicht van inkomsten en uitgaven
3. Inzicht hebben in de persoonlijke situatie
4. Leren omgaan met minder geld

Bovenstaande onderwerpen kunnen hulpvragen voor mensen met een WW-uitkering vormen. Bij deze hulpvragen kunnen zowel vrijwilligers als professionals een uitkomst bieden.

Inhoud van financiële hulpverlening in dit onderzoek

Dit onderzoek is opgezet om de behoefte van mensen met een WW-uitkering, die afloopt tussen 1 mei 2020 en 1 januari 2021, op het gebied van financiële hulpverlening in kaart te brengen. Gelet op het feit dat er geen eenduidige definitie voor financiële hulpverlening te geven is, is door middel van bovengenoemde gegevens het kader gezet. De inhoud van financiële hulpverlening kan in ieder geval gelijkgesteld worden met hulp bij financiële problemen zoals eerder in dit hoofdstuk besproken en de competenties voor financiële redzaamheid van het Nibud (2018). Eveneens vormt het aanbod van de hiervoor genoemde initiatieven het kader voor de mogelijke inhoud van financiële hulpverlening.

Vormgeving van financiële hulpverlening

Evenals de inhoud van financiële hulpverlening, ligt de vormgeving ervan niet vast. In Nederland zijn tal van initiatieven om financiële problemen aan te pakken en deze initiatieven hebben veelal verschillende kenmerken. Op basis van de eerdergenoemde initiatieven en mogelijke inhoud van financiële redzaamheid, wordt de mogelijke vormgeving van financiële hulpverlening bepaald. Opnieuw wordt voor de vormgeving van financiële hulpverlening enkel gekeken naar de tweede en derde afslag van de Nederlandse schuldhulproute (z.d.).

Belangrijke punten bij een financieel spreekuur

Een van de vormen waarin financiële hulpverlening aangeboden kan worden, is een spreekuur. In de preventiebundel (Jungmann, Calkoen, Den Hartogh, Den Hartogh & Wesdorp, 2014) wordt een aantal zaken genoemd waar een spreekuur over financiële vragen aandacht aan zou moeten besteden. Deze aandachtspunten luiden als volgt:

- Laat de locatie aansluiten op andere populaire voorzieningen (hierbij kan gedacht worden aan het Geldfit-spreekuur dat bewust tijdens de wekelijkse markt plaatsvindt)
- Varieer met vaste en incidentele locaties
- Maak gebruik van verschillende openingstijden
- Maak ook gebruik van een digitaal spreekuur
- Combineer het spreekuur met andere onderwerpen

Wijzer in geldzaken

‘Wijzer in geldzaken’ biedt op haar website een aantal mogelijkheden voor wie hulp nodig heeft bij financiële problemen. Een aantal van deze organisaties en initiatieven vallen binnen de kaders van de tweede en derde afslag van de Nederlandse schuldhulprouwe (z.d.). Het gaat om de volgende organisaties en initiatieven (Wijzer in geldzaken, z.d.):

- Online vrijwilligers voor kleinere geldzorgen. Hierbij kan gedacht worden aan onlinehulp via ‘fiKks’ (afslag 2)
- Fysieke hulp van een vrijwilliger voor kleinere geldzorgen. Hierbij kan gedacht worden aan een budgetcoach of schuldhulpmaatje (afslag 3)
- Kandoor voor informatie over geldzaken (afslag 2)

Deventer Wijzer

Net als ‘Platform Wijzer in geldzaken’, biedt ‘Deventer Wijzer’ een overzicht van organisaties die kunnen helpen bij financiële vragen. Zoals de naam al doet vermoeden, heeft Deventer Wijzer betrekking op de gemeente Deventer en omgeving. Een aantal van deze organisaties past binnen de kaders van de tweede en derde afslag van de Nederlandse schuldhulprouwe (z.d.). Het gaat om de volgende organisaties en initiatieven (Deventer Wijzer, z.d.):

- Hulp van een vrijwilliger bij thuisadministratie. Hierbij kan gedacht worden aan een budgetcoach van het Mr. Geertshuis (afslag 3)
- Hulp bij formuleren, administratie en overige financiële vragen. Hiervoor kunnen mensen terecht bij het spreekuur van Geldfit Deventer (afslag 3).
- Hulp in de vorm van advies en ondersteuning bij verschillende zaken, waaronder financiën. Hiervoor kunnen mensen terecht bij het spreekuur van de sociaal raadslieden van Stichting de Kern (afslag 3).

Op basis van platformen ‘Wijzer in geldzaken’ en ‘Deventer Wijzer’, in combinatie met de kaders die de Nederlandse schuldhulprouwe (z.d.) biedt, wordt voor de vormgeving van financiële hulpverlening naar de volgende initiatieven gekeken:

1. FiKks: een digitale buddy voor vragen over financiën en het oplossen van financiële problemen (fiKks, z.d.)
2. Kandoor: een digitaal platform waar informatie verkregen kan worden over financiële zaken (Kandoor, z.d.)
3. Budgetcoach van Mr. Geertshuis: een vrijwilliger die helpt bij thuisadministratie en geldzaken (Meester Geertshuis, z.d.)
4. Spreekuur sociaal raadslieden Stichting de Kern: professionele raadslieden voor advies en ondersteuning bij financiële en juridische kwesties (Deventer Wijzer, z.d.)
5. Het spreekuur van Geldfit Deventer: voor advies en ondersteuning bij financiële vragen (zie bijlage I)

Kenmerken in vormgeving van financiële hulpverlening

De hierboven genoemde initiatieven beschikken over verschillende kenmerken die de aangeboden hulpverlening vormgeeft. Deze kenmerken kunnen worden onderscheiden in een aantal eenheden en variabelen. In onderstaande tabel (figuur 1) wordt ieder initiatief getoetst aan acht eenheden.

Variabelen/ Initiatief	Hulp door vrijwilligers of professionals	Online/Fysieke hulpverlening	Locatie	Openingstijden	Direct antwoord/ langdurige hulp	Kosten	Met/zonder afspraak	Anonimiteit
Geldfit Deventer Voor advies en ondersteuning (zie bijlage I)	Vrijwilligers en professionals	Fysieke hulpverlening + e-mail buiten openingstijden	Vaste locatie: Bibliotheek Keizerslanden	Vaste tijden: woensdag 10:00 tot 12:00	Direct antwoord – doorverwijzen of vervolgafspraak mogelijk	Gratis	Zonder afspraak	Anonimiteit op verzoek
Budgetcoach van het Meester Geertshuis (z.d.)	Vrijwilligers	Fysiek	n.v.t. – dit varieert	n.v.t.	Langer traject	Gratis	Met afspraak	Geen anonimiteit
Kandoor voor informatie over geldzaken (Kandoor, z.d.)	Vrijwilligers met relevante kennis	Online via chat	n.v.t.	n.v.t.	Direct antwoord	Gratis	n.v.t.	Anonimiteit, behalve bij het aanmaken van een account
fiKks voor advies en ondersteuning (fiKks, z.d.)	Vrijwillige buddy	Online (via app)	n.v.t.	n.v.t.	Langer traject	Gratis	n.v.t.	In principe anoniem. Gegevens tussen client en buddy zijn vertrouwelijk
Advies en ondersteuning bij de sociaal raadsliden Stichting de Kern (Deventer Wijzer, z.d.)	Professionals	Fysiek	Vaste locatie	Wekelijks op dinsdag van 13:00 tot 16:00 uur en iedere twee weken op woensdag van 13:00 tot 16:00 uur	Direct antwoord	Gratis	Alleen op afspraak	Geen anonimiteit

Figuur 1: kenmerken van financiële hulpverlening

Vormgeving financiële hulpverlening in dit onderzoek

In dit onderzoek dient in kaart gebracht te worden op welke manier mensen met een WW-uitkering, die afloopt tussen 1 mei 2020 en 1 januari 2021, financiële hulpverlening graag ingericht zouden willen zien. Ook de vormgeving van financiële hulpverlening kan veel verschillende vormen aannemen. Om de wensen wat betreft vormgeving meetbaar te maken, zijn bovengenoemde eenheden en variabelen op een rij gezet. Deze eenheden en variabelen komen voort uit de beschikbare initiatieven die passen binnen de tweede en derde afslag van de Nederlandse schuldhulproute (z.d.).

DOELGROEP

De doelgroep van het Geldfit-spreekuur betreft inwoners van de gemeente Deventer met een vraag over hun financiën. Gelet op de aanleiding van dit onderzoek, zoals besproken in hoofdstuk 1, richt dit onderzoek zich op inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering die afloopt binnen de periode van 1 mei 2020 tot 1 januari 2021. De wettelijke grondslag voor de WW-uitkering is reeds besproken in het juridisch kader.

Wie zijn of haar baan verliest en voldoet aan de voorwaarden, kan aanspraak maken op een WW-uitkering. De Werkloosheidswet wordt uitgevoerd door het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (hierna te noemen: het UWV). De duur en hoogte van de WW-uitkering is afhankelijk van het arbeidsverleden en het voormalig loon. Hoewel de hoogte van een WW-uitkering voor iedereen verschillend is, is de WW-uitkering wel voor iedereen lager dan het voormalige loon. De WW-uitkering bedraagt gedurende de eerste twee maanden 75% van het voormalig dagloon. Vanaf de derde maand bedraagt de WW-uitkering nog 70% van het voormalig WW-maandloon (UWV, z.d.). De hoogte van de WW-uitkering is eveneens terug te vinden in artikel 47 lid 1 van de Werkloosheidswet (zie ook juridisch kader).

Mensen die van inkomen uit werk naar een WW-uitkering zijn gegaan, hebben dus al te maken gehad met een forse inkomensdaling. Zoals eerder gezegd, focust dit onderzoek zich op mensen met een WW-uitkering die binnen afzienbare tijd afloopt. Er is gekozen voor deze doelgroep, omdat de mensen die binnen deze groep vallen het risico lopen om binnen een aantal maanden opnieuw te maken te krijgen met een inkomensdaling. Wie namelijk gedurende of na afloop van een WW-uitkering geen werk heeft gevonden, zal in veel gevallen een bijstandsuitkering moeten aanvragen (UWV, z.d.). Een bijstandsuitkering zal in veel gevallen lager zijn dan de voormalige WW-uitkering. Bovendien is gebleken dat mensen met een uitkering vaker financiële problemen hebben (Van der Schors et al., 2016). Ook zorgt een inkomensdaling voor een groter risico op financiële problemen (Jungmann et al., 2015). Het is daarom van belang dat de mogelijkheid tot financiële hulpverlening juist bij deze groep goed onder de aandacht wordt gebracht. Tenslotte dient in overweging genomen te worden dat er verschillende typen schulden genoemd kunnen worden. Een van deze typen hangt nauw samen met een daling in het inkomen. Het gaat om ‘aanpassingsschulden’. Dit type schulden komt voort uit het onvermogen om het uitgavenpatroon aan te passen op de (nieuwe) inkomenssituatie (Van Tilburg, 2010).

De doelgroep waar dit onderzoek zich op richt omvat in totaal 638 personen. De personen variëren in leeftijd van 18 tot 66 jaar en zijn allen woonachtig binnen de gemeente Deventer (Persoonlijke communicatie, 2020).

3. ONDERZOEKSMETHODEN

In dit hoofdstuk wordt de manier van onderzoeken toegelicht en verantwoord. Allereerst zal aandacht worden besteed aan een algemeen stuk over onderzoekstypen. Ook de populatie zal worden besproken. Vervolgens zullen de gebruikte onderzoeksmethoden per onderzoeksvraag besproken worden. Daarna wordt extra aandacht besteed aan de operationalisering waarop de onderzoekseenheden zijn gebaseerd. Tenslotte worden de validiteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid van het onderzoek besproken.

3.1 ONDERZOEKSTYPEN

Verhoeven (2014) onderscheidt allereerst twee hoofdtypen van onderzoek, namelijk: fundamenteel en praktijkgericht onderzoek. Fundamenteel onderzoek richt zich vaak op kennisvragen, de focus ligt hierbij niet op eventuele toepassing in de praktijk. Praktijkgericht onderzoek is hier juist wel mee bezig. Bij praktijkgericht onderzoek gaat het dus ook om een praktijkvraag (Verhoeven, 2014). Dit onderzoek is een praktijkgericht onderzoek, omdat het streeft naar een uitkomst op basis waarvan praktische stappen genomen kunnen worden. Bovendien tracht dit onderzoek adviezen uit te brengen die in de praktijk toegepast kunnen worden.

Verhoeven (2014) maakt eveneens onderscheid tussen kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Kwantitatieve methoden van onderzoek maken gebruik van cijfermatige gegevens en een statistische manier van resultaatverwerking en analyseren. Kwalitatief onderzoek legt de focus minder op gegeven antwoorden en meer op de betekenisgeving hierachter en in combinatie met andere omgevingsfactoren (Verhoeven, 2014). In dit onderzoek is gebruik gemaakt van zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek. Het grootste gedeelte van het onderzoek is gebaseerd op kwantitatieve gegevens die voortkomen uit een online enquête, hierover later dit hoofdstuk meer.

3.2 POPULATIE

De populatie in dit onderzoek omvat alle inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering die eindigt tussen 1 mei 2020 en 1 januari 2021. Er is bewust gekozen dit de populatie te laten zijn, omdat de mensen binnen deze populatie het risico lopen om in 2020 opnieuw een inkomensterugval mee te maken. Voor sommige mensen betekent het einde van de WW-uitkering namelijk het begin van een bijstandsuitkering (UWV, z.d.). Een bijstandsuitkering is in veel gevallen lager dan een WW-uitkering en kan dus een (negatieve) invloed op de financiële situatie hebben. Immers blijkt uit de aanleiding van dit rapport dat mensen met een WW-uitkering grotere kans lopen op betalingsproblemen (van der Schors et al., 2016). De totale populatie bedraagt 638 mensen (Persoonlijke communicatie, 2020). Deze mensen zitten in de leeftijdscategorie 18 t/m 66 jaar.

De juridische grondslag van het recht op een WW-uitkering en de duur hiervan zijn reeds besproken in het juridisch kader in paragraaf 2.1.

3.3 METHODEN PER ONDERZOEKSVRAAG

ONDERZOEKSVRAAG 1: IN HOEVERRE SLUIT DE INHOUD VAN DE DOOR GELDFIT DEVENTER AANGEBODEN DIENSTVERLENING AAN OP DE COMPETENTIES VOOR FINANCIËLE REDZAAMHEID?

Om antwoord te geven op deze onderzoeksvraag, is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. Dit betreft een kwalitatieve onderzoeksmethode (Verhoeven, 2014) en is gekozen zodat specifiek een vergelijking gemaakt kan worden tussen de competenties voor financiële redzaamheid (Nibud, 2018) en de aangeboden dienstverlening van Geldfit Deventer. De belangrijkste bron wat betreft de aangeboden dienstverlening van Geldfit Deventer is te vinden in bijlage I van dit document. Verder is via zoekmachines zoals Google Scholar gezocht naar relevante literatuur rondom het begrip financiële redzaamheid. Voornamelijk is gebruik gemaakt van bronnen van het Nibud, gezien het feit dat zij de competenties voor financiële redzaamheid hebben ontwikkeld. Bovendien is het Nibud een toonaangevende organisatie als het gaat om geldzaken. Naast bronnen van het Nibud is gekeken naar andere betrouwbare bronnen die informatie bieden over zinvolle aspecten binnen interventies voor het verbeteren van financiële redzaamheid.

De informatie is geanalyseerd door een vergelijking te maken tussen de gevonden literatuur en het aanbod van Geldfit Deventer zoals weergegeven in bijlage I. De vergelijking is gemaakt door het verdelen van het aanbod op basis van competenties voor financiële redzaamheid. Deze vergelijking is tot stand gekomen door middel van deskresearch, waarbij relevante literatuur is gekoppeld aan bestaande informatie over Geldfit Deventer.

ONDERZOEKSVRAAG 2: IN HOEVERRE IS SPRAKE VAN BEHOEFTE AAN FINANCIËLE HULPVERLENING BIJ INWONERS VAN DE GEMEENTE DEVENTER MET EEN WW-UITKERING?

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van de kwantitatieve onderzoeksmethode ‘surveyonderzoek’ (Verhoeven, 2014). Er is gekozen voor een kwantitatieve onderzoeksmethode zodat het onderzoek makkelijk anoniem afgenomen kon worden. Bovendien was dit de enige manier waarop de populatie, vanuit het klantenbestand van het UWV, benaderd kon worden. Dit in verband met privacy. Tot slot was een online surveyonderzoek het meest wenselijk door de, tijdens dit onderzoek geldende, coronamaatregelen die interviews in persoon bemoeilijkten of onmogelijk maakten. De online enquête die is uitgezet, bevat vier verschillende onderdelen. Deze onderdelen worden hieronder toegelicht:

Algemene vragen

In het eerste deel van de enquête worden twee algemene vragen gesteld. De eerste vraag heeft betrekking op de duur van de werkloosheid van de respondent. Hiervoor is gekozen zodat geanalyseerd kan worden of de werkloosheidsduur van directe invloed is op de behoefte aan financiële hulpverlening. De tweede vraag heeft betrekking op de manier waarop de respondent op dit moment hulp zoekt als hij of zij financiële vragen heeft. Deze vraag is gesteld om een beeld te kunnen geven van de manier waarop respondenten op dit moment financiële hulp aanwenden. Er is bewust gekozen om geen demografische gegevens zoals bijvoorbeeld leeftijd en geslacht op te vragen, omdat de behoefte van de populatie, waar mogelijk, zo eenduidig mogelijk weergegeven moet worden. De populatie is al op basis van bepaalde kenmerken geoperationaliseerd. Demografische gegevens zijn daarom irrelevant.

Inhoud van financiële hulpverlening

Het tweede deel van de enquête bestaat uit vragen die betrekking hebben op de tweede onderzoeksvraag en gaan daarom om de inhoud van financiële hulpverlening. Dit deel van de enquête bevat vragen over situaties en handelingen waarbij de respondenten aan kunnen geven in hoeverre zij advies of ondersteuning nodig denken te hebben. Tijdens het tweede deel van de enquête is eveneens duidelijk gemaakt aan de respondenten dat het gaat om advies en ondersteuning van een dienstverlener, die in dit geval een vrijwilliger of professional kan zijn. De handelingen en situaties die zijn uitgekozen voor de enquête vloeien voort uit het aanbod van Geldfit Deventer en literatuur rondom financiële problematiek en financiële redzaamheid. Voor een uitgebreidere uitleg van de operationalisering van de begrippen naar onderzoekseenheden en variabelen, wordt verwezen naar de volgende paragraaf evenals het theoretisch kader in hoofdstuk 2. Door middel van dit tweede deel is de behoefte aan financiële hulpverlening bij verschillende handelingen en situaties in kaart gebracht.

Vormgeving van financiële hulpverlening

Het derde deel van de enquête bevat vragen over de vormgeving van financiële hulpverlening. Hier wordt een aantal kenmerken (onderzoekseenheden) voorgelegd aan de respondenten. De respondenten kunnen hierbij aangeven welke variabelen zij belangrijk vinden. Eveneens werd hier gebruik gemaakt van stellingen waarbij de respondenten aan konden geven of zij het hier wel of niet mee eens waren. De vormgeving van financiële hulpverlening is geoperationaliseerd naar onderzoekseenheden en variabelen op basis van de vormgeving van Geldfit Deventer evenals verschillende lokale en landelijke initiatieven. Voor een uitgebreidere beschrijving van de operationalisering van begrippen naar onderzoekseenheden en bijbehorende variabelen, wordt verwezen naar de volgende paragraaf en hoofdstuk 2 van dit rapport. Door middel van de vragen in het derde deel van de enquête is inzicht verkregen in de manier waarop respondenten de hulpverlening graag vormgegeven zouden willen zien, maar ook welke kenmerken belangrijker zijn dan anderen.

Open vragen

Hoewel surveyonderzoek een kwantitatieve onderzoeksmethode is, is toch besloten een viertal open vragen toe te voegen aan de enquête. Hier is voor gekozen om zo een kwalitatief aspect aan te brengen in de enquête. De vragen hebben betrekking op de hoofdlijnen die in de enquête al eerder zijn besproken. Respondenten wordt hier gevraagd om aan te geven waar zij advies van een dienstverlener bij zouden kunnen gebruiken, wanneer zij ondersteuning van een dienstverlener zouden kunnen gebruiken, op welke manier de hulp volgens hen aangeboden zou moeten worden en waar een spreekuur voor financiële vragen, volgens hen, in ieder geval aan zou moeten voldoen. De open vragen geven respondenten de kans om onderwerpen aan te dragen die in eerste instantie wellicht buiten het kader van dit onderzoek vielen. Dit gelet op het feit dat de opdrachtgever dit verkennende onderzoek juist heeft geïnitieerd om de behoefte van de populatie te ontdekken. Door middel van de open vragen, die anders geformuleerd zijn dan de overige vragen, is inzichtelijk gemaakt op welke gebieden mensen daadwerkelijk advies en ondersteuning nodig hebben en wat zij belangrijk vinden aan de manier waarop dit wordt aangeboden.

De enquête wordt afgesloten met de mogelijkheid tot deelname aan een winactie waarmee respondenten kans konden maken op een Bol.com cadeaukaart t.w.v. €50. Deelname aan deze winactie was niet verplicht. Respondenten die wel mee wilden doen met de winactie, werd gevraagd hun e-mailadres achter te laten. Er is gekozen om een winactie aan deelname aan de enquête te verbinden om het aantal respondenten te verhogen.

De enquête is digitaal uitgezet via de ‘werkmap’ van het UWV. Dat wil zeggen dat iedereen binnen de steekproef via hun persoonlijke werkmap een uitnodiging heeft gekregen om deel te nemen aan dit onderzoek. De manier van uitzetten van deze enquête is opgezet samen met medewerkers van het UWV, die immers over dit klantenbestand beschikken. De enquête is op 16 april 2020 uitgezet onder 393 mensen (binnen een populatie van 638), deze mensen vormen dus de steekproef. De enquête is uiteindelijk ingevuld door 52 respondenten. Dat komt neer op een responspercentage van ongeveer 13%. Dat wil eveneens zeggen dat 8% van de onderzoekspopulatie mee heeft gedaan aan dit onderzoek. Mensen hebben twee weken de tijd gekregen om de enquête in te vullen. Niet alle mensen binnen de populatie zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek, er is een steekproef getrokken. Er is gebruik gemaakt van een selecte steekproef op basis van praktische bruikbaarheid (Verhoeven, 2014). De steekproef is genomen op basis van twee uitsluitingsgronden, hier is vanuit praktisch oogpunt voor gekozen. Mensen binnen de populatie die niet digitaal-vaardig zijn of geen sollicitatieplicht hebben, zijn niet in de gelegenheid om digitaal via de UWV-werkmap aan het onderzoek mee te doen. Er is daarom gekozen om deze twee subgroepen buiten de steekproef te laten. Uitgaande van een populatie van 638 mensen gecombineerd en een respons van 52 mensen, wordt in dit onderzoek een betrouwbaarheidspercentage van 85% en een foutmarge van 10% gehanteerd.

De gesloten vragen van de enquête zijn verzameld en geanalyseerd met behulp van Qualtrics, het programma waarmee de enquête is afgenomen. Hierbij gaat het om een kwantitatieve analyse die percentages en aantallen in kaart brengt. Daarnaast zijn verschillende kruistabellen gemaakt om te onderzoeken of een direct verband bestaat tussen de werkloosheidsduur en de behoefte aan financiële hulpverlening. De open vragen in de enquête zijn geanalyseerd door middel van codering. Codering kent drie stappen, namelijk: open codering, axiaal coderen en selectief coderen (Verhoeven, 2014). De eerste twee open vragen zijn zowel open, axiaal als selectief gecodeerd. De gebruikte codering is immers gestructureerd op basis van de competenties voor financiële redzaamheid. De laatste twee open vragen zijn enkel open en axiaal gecodeerd. Tot slot is gebruik gemaakt van de onderzoeksmethode ‘deskresearch’ (Verhoeven, 2014). Deze methode is gebruikt om de uitkomsten van de enquête, van zowel de open als de gesloten vragen, te kunnen vergelijken met de bestaande informatie over het aanbod van Geldfit Deventer.

De relevante resultaten worden weergegeven in hoofdstuk vier. De volledige rapportage met daarin de resultaten is te vinden in bijlage IV.

ONDERZOEKSVRAAG 3: OP WELKE MANIER ZOU FINANCIËLE HULPVERLENING VOLGENS INWONERS VAN DE GEMEENTE DEVENTER MET EEN WW-UITKERING VORMGEGEVEN MOETEN WORDEN?

Voor de derde en laatste onderzoeksvraag is eveneens gebruik gemaakt van de hierboven genoemde online enquête. Voornamelijk het derde deel van de enquête is gebruikt om antwoord te geven op deze vraag. Het gaat hierbij dus om de vormgeving van financiële hulpverlening. Evenals bij onderzoeksvraag twee is grotendeels gebruik gemaakt van een kwantitatieve analyse van gegevens. De open vragen zijn geanalyseerd door middel van open en axiaal coderen. Zie hiervoor ook de informatie bij de vorige onderzoeksvraag. Eveneens is gebruik gemaakt van de onderzoeksmethode deskresearch (Verhoeven, 2014). Deze methode is gebruikt om de onderzoeksresultaten te kunnen vergelijken met bestaande informatie over Geldfit Deventer. Zo is geanalyseerd en in kaart gebracht waar de verschillen tussen de behoefte en het huidige aanbod liggen.

3.4 OPERATIONALISERING

De enquête die is afgenomen, beoogt antwoord te geven op twee onderzoeksvragen. Hieronder zal per onderzoeksvraag worden toegelicht hoe de onderzoekseenheden bepaald zijn en hoe zij in relatie staan met de onderzoeksvraag. In ieder geval geldt voor de gehele enquête dat de onderzoekseenheden en variabelen voortkomen uit een combinatie van relevante literatuur, de inrichting van het Geldfit-spreekuur en voorbeelden uit de praktijk. Voor een uitgebreide beschrijving van de achterliggende theorie wordt verwezen naar hoofdstuk 2 van dit rapport.

IN HOEVERRE IS SPRAKE VAN BEHOEFTE AAN FINANCIËLE HULPVERLENING BIJ INWONERS VAN DE GEMEENTE DEVENTER MET EEN WW-UITKERING?

Bij deze onderzoeksvraag staat de behoefte aan financiële hulpverlening centraal. Hiermee wordt allereerst de inhoud van financiële hulpverlening bedoeld. Zoals uit paragraaf 8 van hoofdstuk 1 blijkt, gaat dit om handelingen en situaties waarbij sprake is van behoefte aan financiële hulpverlening. Uit diezelfde paragraaf blijkt dat financiële hulpverlening, in dit onderzoek, omvat: het bieden van hulp, in de vorm van advies of ondersteuning, bij financiële vragen. Deze onderzoeksvraag draait dus om het volgende: in welke situaties en bij welk handelen is sprake van behoefte aan hulp, in de vorm van advies of ondersteuning, bij financiële vragen. Om te bepalen in welke situaties en bij welke handelingen sprake kan zijn van behoefte aan financiële hulpverlening, is een aantal bronnen geraadpleegd. Allereerst wordt gekeken naar de competenties voor financiële redzaamheid van het Nibud (2018). Verder wordt gekeken naar veel voorkomende financiële problemen (Schonewille & Crijnen, 2019). Wel is het aanbod van Geldfit Deventer (zie hiervoor bijlage I) leidend voor de inkadering van dit onderzoek. Gelet op de doelstelling van Geldfit Deventer, namelijk: het verbeteren van de financiële redzaamheid van inwoners van de gemeente Deventer, speelt financiële redzaamheid een belangrijke rol. Om de onderzoekseenheden te kunnen bepalen, is het volgende gedaan: de onderwerpen waarover Geldfit Deventer advies geeft en waarbij zij ondersteuning aanbieden (zie hiervoor bijlage I) in combinatie met de onderwerpen die gemeten worden om financiële problemen in kaart te brengen (Schonewille & Crijnen, 2019), zijn onderverdeeld over de competenties voor financiële redzaamheid van het Nibud (2018). Vervolgens zijn diezelfde gegevens onderverdeeld in handelingen en situaties. Vanuit deze handelingen en situaties, zijn de enquêtevragen opgesteld. Een schematische weergave van de totstandkoming van deze vragen, is te vinden in bijlage III.

In de hiervoor genoemde bijlage zijn alle enquêtevragen opgenomen. In het geval dat dit relevant is, staan de bronnen in het schema weergegeven. Overal waar ‘Geldfit-spreekuur’ staat, slaat dit uiteraard direct op het spreekuur en komt voort uit het plan van aanpak dat te vinden is in bijlage I van dit rapport.

HOE ZOU FINANCIËLE HULPVERLENING VOLGENS INWONERS VAN DE GEMEENTE DEVENTER MET EEN WW-UITKERING VORMGEGEVEN MOETEN WORDEN?

Zoals hierboven al benoemd, heeft financiële hulpverlening betrekking op hulp, in de vorm van advies of ondersteuning, bij financiële vragen. Bij deze onderzoeksvraag staat de manier waarop deze hulp vormgegeven zou moeten worden centraal. Zoals uit paragraaf 8 van hoofdstuk 1 blijkt, omvat de vormgeving voornamelijk praktische zaken. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld locatie en openingstijden.

Bij deze onderzoeksvraag is gekeken naar het aanbod van Geldfit Deventer. Om de onderzoekseenheden die bij de vormgeving van financiële hulpverlening horen in kaart te brengen, is ook gekeken naar verschillende lokale en landelijke initiatieven. Leidend was hiervoor de tweede en derde afslag binnen de Nederlandse schuldhulproute (z.d.). Voor praktijkvoorbeelden is gekeken naar platformen Wijzer in geldzaken (z.d.) en Deventer Wijzer (z.d.), beide toonaangevende platformen waar burgers kunnen vinden wie hen met hun financiële vragen kan helpen. Een aantal initiatieven dat binnen de tweede en derde afslag van de Nederlandse schuldhulproute (z.d.) past, is uiteengezet aan de hand van verschillende onderzoekseenheden en variabelen. De initiatieven die een rol spelen binnen de operationalisering, luiden als volgt: Geldfit Deventer, FiKks, Kandoor, het spreekuur sociaal raadslieden van Stichting de Kern en budget coaching van het Meester Geertshuis. De verschillende onderzoekseenheden en variabelen die voortvloeiden uit de genoemde initiatieven vormen de basis voor de enquêtevragen. De verschillende onderzoekseenheden zijn terug te vinden in hoofdstuk 2 van dit rapport. Een schematische weergave van de operationalisering van theorie naar enquêtevragen is te vinden in bijlage III van dit rapport.

3.5 KWALITEIT VAN HET ONDERZOEK

De kwaliteit van een onderzoek wordt bepaald door zowel de validiteit als de betrouwbaarheid van het onderzoek. Een onderzoek met beperkte betrouwbaarheid of validiteit is dus van mindere kwaliteit. Toch wordt de kwaliteit van een onderzoek niet alleen door deze twee factoren bepaald, ook de bruikbaarheid van een onderzoek speelt een rol. Een onderzoek kan met beperkte betrouwbaarheid nog steeds bruikbaar en daarmee waardevol zijn (Verhoeven, 2014). Hieronder worden de validiteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid van dit onderzoek besproken.

VALIDITEIT

De validiteit van het onderzoek gaat over de aanwezigheid van systematische fouten (Verhoeven, 2014). De validiteit van het onderzoek kan op verschillende manieren worden vergroot. Een voorbeeld van een manier waarop de validiteit van het onderzoek in gevaar gebracht zou kunnen worden, is door het behandelen van gevoelige onderwerpen. Door deze onderwerpen te behandelen, kunnen respondenten met opzet andere of gewenste antwoorden geven (Verhoeven, 2014). Gelet op het feit dat er doorgaans veel schaamte heerst bij mensen die daadwerkelijk financiële problemen hebben, is door middel van de vraagstelling in de enquête getracht het risico op gewenste of verkeerde antwoorden te verkleinen. In de enquête wordt namelijk, meerdere keren, aangegeven dat de respondenten zich dienen in te leven in een situatie. Bijvoorbeeld: ik zou behoefte hebben aan advies als ik iedere maand rood zou staan. Hierdoor zorgt beantwoorden van de vraag niet voor een ‘bekentenis’ over de eigen financiële situatie. Daarnaast is het onderzoek volledig anoniem en op vrijwillige basis afgenomen. Dit verkleint eveneens de kans dat mensen met opzet foute of gewenste antwoorden geven. Er is immers niemand die weet dat zij diegene zijn die het antwoord hebben gegeven.

De constructvaliditeit van het onderzoek is zo veel mogelijk gewaarborgd door de stapsgewijze operationalisering van begrippen naar onderzoekseenheden en variabelen, zoals besproken in paragraaf 3.4. Zie voor een schematische weergave ook bijlage III. Om te beginnen is betekenis gegeven aan de begrippen uit de onderzoeksvragen. Deze eerste betekenisgeving heeft betrekking op de kaders van dit onderzoek. Vervolgens zijn deze begrippen in het theoretisch kader (zie hoofdstuk 2) aan de hand van bestaande literatuur en voorbeelden uit de praktijk verder uitgediept. Op basis van deze informatie zijn onderzoekseenheden ontstaan die uiteindelijk hebben geleid tot variabelen. De onderzoekseenheden komen terug in de enquête.

De externe validiteit van dit onderzoek is niet optimaal. Dit komt door de selecte steekproef die ervoor zorgt dat twee subgroepen binnen de populatie geen kans hebben gekregen om deel te nemen aan het onderzoek. Hoewel de steekproef over het algemeen bijna alle kenmerken van de populatie vertegenwoordigt, worden niet digitaal-vaardigen en mensen zonder sollicitatieplicht niet meegenomen in het onderzoek. Er is bijvoorbeeld geen onderzoek gedaan naar de invloed van digitale vaardigheden op de behoefte aan financiële hulpverlening. Daarom kan geen uitspraak gedaan worden over de relevantie van de kenmerken die buiten de steekproef vallen. In ieder geval kan gesteld worden dat de selecte steekproef volledige statistische generaliseerbaarheid (Verhoeven, 2014) in de weg staat.

BETROUWBAARHEID

Betrouwbaarheid van een onderzoek hangt af van de vraag of tijdens het onderzoek toevallige fouten worden gemaakt (Verhoeven, 2014).

De steekproefomvang is een belangrijk onderdeel van de betrouwbaarheid. Tijdens dit onderzoek zijn 393 mensen uitgenodigd om deel te nemen (uit een populatie van 638 mensen). Dit resulteerde in 52 respondenten. Bij het verwerken en analyseren van de resultaten van het onderzoek is rekening gehouden met een foutmarge van 10%. Gelet op het aantal respondenten is derhalve berekend dat uitgegaan kan worden van een betrouwbaarheidspercentage van 85% (SurveyMonkey, z.d.). Dat wil zeggen dat met 85% zekerheid gezegd kan worden dat de resultaten, met in achtneming van een foutmarge van 10%, bij herhaling van dit onderzoek hetzelfde zouden zijn. Doorgaans wordt een betrouwbaarheidspercentage van 95% aangehouden (Verhoeven, 2014). Gelet op verschillende omstandigheden was de steekproefomvang die nodig was voor 95% betrouwbaarheid echter niet haalbaar. De betrouwbaarheid van het onderzoek is dus verlaagd.

De betrouwbaarheid van het onderzoek is getracht te vergroten door gebruik te maken van open en gesloten vragen in de enquête. Dit zorgt namelijk voor gebruik van meerdere analysemethoden en dit vergroot de betrouwbaarheid van het onderzoek (Verhoeven, 2014). De gesloten vragen zijn op kwantitatieve basis geanalyseerd en de open vragen op kwalitatieve basis. Eveneens is getracht de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten door het plan van aanpak, concept vragenlijst en theoretisch kader te laten controleren door de opdrachtgever.

BRUIKBAARHEID

De kwaliteit van een onderzoek wordt eveneens bepaald door de bruikbaarheid. Bruikbaarheid van een onderzoek kan instrumenteel of conceptueel zijn (Verhoeven, 2014). Bij dit onderzoek is voornamelijk sprake van instrumentele bruikbaarheid. Onderzoeken die gebruikt worden om beleid of werkwijzen aan te passen, zijn voornamelijk instrumenteel bruikbaar (Verhoeven, 2014). Daar is bij dit onderzoek ook sprake van, immers wordt onderzocht hoe Geldfit Deventer, de opdrachtgever, haar dienstverlening beter kan laten aansluiten op de behoefte van de populatie van dit onderzoek. Op basis van de onderzoeksresultaten kunnen in de toekomst concrete verbeteringen worden aangebracht in de werkwijze.

Eveneens moet in acht genomen worden dat dit een verkennend onderzoek betreft. Nog niet eerder is vanuit de opdrachtgever onderzoek gedaan naar de behoefte van mensen met een WW-uitkering. De onderzoeksresultaten zullen dus in ieder geval gebruikt kunnen worden als oriëntatie en als inspiratie voor eventueel vervolgonderzoek.

4. RESULTATEN EN ANALYSE

In dit hoofdstuk worden de relevante onderzoeksresultaten per onderzoeksvraag behandeld. Eveneens wordt per onderzoeksvraag een analyse gegeven.

4.1 IN HOEVERRE SLUIT DE INHOUD VAN DE DOOR GELDFIT DEVENTER AANGEBODEN DIENSTVERLENING AAN OP DE COMPETENTIES VOOR FINANCIËLE REDZAAMHEID?

Voor het beantwoorden van de eerste deelvraag is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. Een uitgebreide weergave van de relevante literatuur is te vinden in hoofdstuk 2. Verder wordt voor de omschrijving van de aangeboden dienstverlening van Geldfit Deventer gebruik gemaakt van het plan van aanpak in bijlage I. Hieronder volgt een weergave van de belangrijkste resultaten evenals een analyse op basis van deze resultaten.

LITERATUUR

Financiële redzaamheid

Het Nibud heeft vier competenties voor financiële redzaamheid ontwikkeld. Om financieel redzaam te zijn zal een persoon over verschillende vaardigheden moeten beschikken. De competenties waar volgens het Nibud (2018) aan moet worden voldaan, luiden als volgt: Voldoende inkomsten verwerven om van te leven, organiseren van geldzaken, verantwoord besteden en het voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen. De basisvaardigheden waar ieder financieel redzaam persoon over moet beschikken, zijn: algemene rekenvaardigheden, lees- en schrijfvaardigheden, digitale vaardigheden en het vermogen om hulp in te schakelen waar nodig (Nibud, 2018).

Verbeteren van financiële redzaamheid

Het aanbieden van onderwerpen die te maken hebben met financiële redzaamheid is volgens verschillende onderzoeken onvoldoende om daadwerkelijk financiële redzaamheid te verbeteren. Vanuit het Nibud is een literatuuronderzoek gedaan naar mogelijkheden om financiële redzaamheid te verbeteren. Hieruit kwamen drie aanbevelingen naar voren: het stellen van haalbare en concrete doelen, leggen van de focus op sterke punten en het helpen volhouden in de eigen omgeving. Naast de aanbevelingen wordt een drietal algemene tips gegeven: zorg voor simpele communicatie, zorg voor een heldere boodschap en vraag niet te veel van de persoon aan wie je hulp biedt (Van der Werf et al., 2016). Het verbeteren van financiële redzaamheid vraagt dus om persoonlijk contact en maatwerk. Hiervoor genoemde aanbevelingen zijn in ieder geval op basis van langdurig contact. Het gaat hier om de lange termijn. Effecten op de lange termijn zijn nodig om een daadwerkelijke bijdrage te leveren aan de financiële redzaamheid. Het lange termijneffect lijkt bij spreekuren voor financiële vragen te ontbreken, bij dat soort initiatieven wordt veelal directe hulp geboden (Van Geuns et al., 2019). Voor organisaties die toch een financieel spreekuur opzetten, is persoonlijk contact en communicatie belangrijk (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2017).

Voor een uitgebreidere beschrijving van bovengenoemde literatuur, zie ook hoofdstuk 2.

DIENSTVERLENING GELDFIT DEVENTER

“Geldfit Deventer helpt om je financiën op orde te brengen. In één dag helpen wij je verder” zo luidt de informatie op de website van Geldfit Deventer (z.d.).

Geldfit Deventer biedt door middel van een wekelijks inloopspreekuur financiële hulpverlening in de vorm van advies en ondersteuning. Iedere inwoner van de gemeente Deventer met financiële vragen kan vrijblijvend bij dit spreekuur terecht. Bij Geldfit Deventer werken (jaarlijks geschoolde) vrijwilligers en professionals samen om de financiële redzaamheid van inwoners van de gemeente Deventer te verbeteren. Inwoners van de gemeente Deventer kunnen hier terecht voor advies over sparen en besparen of voor ondersteuning bij bijvoorbeeld het aanvragen van toeslagen en het ordenen van de administratie. Op dit moment is het Geldfit-spreekuur nog op één locatie en één moment, maar de hoop is dat het spreekuur ook op andere plekken en momenten uitgerold kan worden (Persoonlijke communicatie, 2020). Voor een uitgebreide beschrijving van het Geldfit-spreekuur en de inhoud van de aangeboden dienstverlening, wordt verwezen naar bijlage I.

AANGEBODEN DIENSTVERLENING PER COMPETENTIE VOOR FINANCIËLE REDZAAMHEID

In figuur 2 is, per competentie voor financiële redzaamheid van het Nibud (2018), het aanbod van Geldfit Deventer weergegeven.

Competentie financiële redzaamheid (Nibud, 2018)	Geldfit Deventer biedt advies en ondersteuning bij de volgende onderwerpen (zie ook bijlage I):
Voldoende inkomsten verwerven om van te leven	• Gebruik maken van financiële regelingen • Aanvragen van gemeentelijke regelingen • Aanvragen van kwijtscheldingen en toeslagen
Organiseren van geldzaken	• Ordenen van de eigen administratie • Maken van een begroting • Regelen van betalingen
Verantwoord besteden	• Inventariseren van besparingsmogelijkheden
Voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen	• Opzijzetten van geld voor grote uitgaven
Basisvaardigheden: • Lees- en schrijfvaardigheden • Digitale vaardigheden • Rekenvaardigheden • Inschakelen van hulp waar nodig	• Signaleren van laaggeletterdheid en digitale laaggeletterdheid en zo veel mogelijk toe leiden naar hulpaanbod in Deventer
-	• Maken van een schuldoverzicht • Omgaan met betalingsachterstanden

Figuur 2: aanbod Geldfit Deventer per competentie

ANALYSE

Zoals uit bovengenoemde resultaten blijkt, biedt Geldfit Deventer voornamelijk advies en ondersteuning op het gebied van de volgende twee competenties voor financiële redzaamheid (Nibud, 2018): ‘voldoende inkomsten verwerven om van te leven’ en het ‘organiseren van geldzaken’. Competenties ‘verantwoord besteden’ en ‘voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen’ blijven meer achterwege. Ook de basisvaardigheden waar iedereen die financieel redzaam wil zijn of worden aan moet voldoen, vallen amper binnen de

dienstverlening van Geldfit Deventer. Op het gebied van lees- en schrijfvaardigheden speelt Geldfit Deventer slechts een kleine, signalerende rol. Hoewel het Nibud (2018) stelt dat de genoemde basisvaardigheden nodig zijn om daadwerkelijk financieel redzaam te worden of zijn, biedt Geldfit Deventer geen ondersteuning op dit gebied. Aanbevelingen die worden gedaan voor financiële hulpverlening met de focus op het verbeteren van redzaamheid, focussen zich voornamelijk op de lange termijn (Van der Werf et al., 2016). Hulp op lange termijn is dan ook essentieel voor het duurzaam verbeteren van financiële redzaamheid, maar dit is juist iets dat bij financiële gesprekken zoals Geldfit lijkt te ontbreken (Van Geuns et al., 2019).

De inhoud van de, door Geldfit Deventer aangeboden, dienstverlening sluit dus in beginsel aan op de competenties voor financiële redzaamheid. Kanttekening hierbij is wel dat het aanbod op het gebied van verantwoord besteden en voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen nog relatief ondervertegenwoordigd is. Tot slot lijkt het gebrek aan lange termijn hulpverlening en het gebrek aan hulp bij basisvaardigheden de daadwerkelijke verbetering van financiële redzaamheid in de weg te staan.

4.2 IN HOEVERRE IS SPRAKE VAN BEHOEFTE AAN FINANCIËLE HULPVERLENING BIJ INWONERS VAN DE GEMEENTE DEVENTER MET EEN WW-UITKERING?

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden, is gebruik gemaakt van een online enquête. De enquête is uitgezet onder 393 inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering die afloopt tussen 1 mei 2020 en 1 januari 2021. 52 mensen hebben de enquête ingevuld. De resultaten van de kwantitatieve gegevens en resultaten van de, voor deze onderzoeksvraag relevante, open vragen worden apart van elkaar uiteengezet. Op basis van beide onderdelen wordt vervolgens een analyse gegeven. Wat betreft de resultaten wordt, gelet op de steekproef van 52 mensen, uitgegaan van een betrouwbaarheidspercentage van 85% in combinatie met een foutmarge van 10% (SurveyMonkey, z.d.). Hieronder worden de resultaten kort besproken. Het volledige rapport is te vinden in bijlage IV.

GESLOTEN VRAGEN ENQUÊTE

ADVIES

Als eerste onderdeel van de enquête werd de respondenten gevraagd of zij, indien zij in de genoemde situatie zouden verkeren, behoefte zouden hebben aan advies van een dienstverlener. De dienstverlener kan een vrijwilliger of professional zijn. In figuur 3 is duidelijk te zien dat respondenten wel behoefte hebben aan advies wanneer zij maandelijks rood zouden staan, moeite zouden hebben met rondkomen en wanneer zij één of meerdere rekeningen niet op tijd kunnen betalen. In elk van die situaties zou meer dan 70% van de respondenten wel behoefte hebben aan advies van een dienstverlener. Roodstaan, rondkomen en betalingsachterstanden zijn indicatoren die door het Nibud ingezet worden om financiële problemen in Nederland te peilen (Schonewille & Crijnen, 2019). De indicatoren die gebruikt worden zijn graadmeters om te bepalen in hoeverre de inkomsten en uitgaven in balans zijn (Van der Schors et al., 2019). Roodstaan en kunnen rondkomen zijn beiden te plaatsen binnen de competentie voor financiële redzaamheid ‘voldoende inkomsten verwerven om van te leven’ (Nibud, 2018).

Advies over het besparen van kosten is bij slechts 29% van de respondenten wenselijk. Op het gebied van sparen hebben respondenten het minst behoefte aan advies, hier geeft slechts 23% van de respondenten aan behoefte aan advies te hebben. Beide onderwerpen vallen binnen de aangeboden dienstverlening van Geldfit Deventer. Bovendien zijn sparen en besparen de enige twee onderwerpen die Geldfit Deventer aanbiedt binnen de competenties voor financiële redzaamheid ‘verantwoord besteden’ en ‘voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen’. Zie hiervoor ook de vorige paragraaf.

	Wel behoefte aan advies	Geen behoefte aan advies	Ik weet het niet
Maandelijks roodstaan	77%	23%	0%
Moeite met rondkomen	73%	25%	2%
Te laat betalen van rekeningen	75%	25%	0%
Moeite met sparen	23%	71%	6%
Wens om kosten te besparen	29%	67%	4%

Figuur 3: Behoeftte aan advies per situatie in percentages

ONDERSTEUNING

Naast de behoefte aan advies van een dienstverlener, werd respondenten gevraagd bij welke handelingen zij behoefte zouden hebben aan ondersteuning van een dienstverlener. In figuur 4 staan de uitkomsten bij de verschillende stellingen. De stellingen zijn voor de leesbaarheid aangepast naar onderwerpen.

	Helemaal mee eens	Eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Oneens	Helemaal mee oneens
Aanvragen/wijzigen toeslagen	37%	17%	15%	21%	10%
Administratie ordenen	12%	12%	0%	61%	15%
Begroting maken	10%	21%	10%	42%	17%
Treffen van een betalingsregeling	38%	25%	15%	10%	12%
Als sprake is van schulden	42%	27%	19%	6%	6%

Figuur 4: Behoeftte aan ondersteuning per handeling of situatie in percentages

De meeste respondenten geven aan behoefte te hebben aan ondersteuning bij het onderwerp schulden. Hierbij heeft 69% van de respondenten aangegeven behoefte te hebben aan ondersteuning. Dit blijkt uit de opgetelde percentages onder antwoordopties ‘eens’ en ‘helemaal mee eens’. Ook bij het treffen van een betalingsregeling heeft 63% van de respondenten behoefte aan ondersteuning van een dienstverlener. Beide onderwerpen vallen binnen de aangeboden dienstverlening van Geldfit Deventer, maar kunnen niet worden toegewezen aan een competentie voor financiële redzaamheid. Tenslotte heeft 54% van de respondenten aangegeven behoefte te hebben aan ondersteuning bij het aanvragen en/of wijzigen van hun toeslagen. Het aanvragen en wijzigen van toeslagen is eveneens een onderwerp waarvoor inwoners van de gemeente Deventer terecht kunnen bij het Geldfit-sprekkuur. Dit onderwerp valt onder de competentie voor financiële redzaamheid ‘voldoende inkomsten verwerven om van te leven’ (Nibud, 2018).

Op het gebied van administratie ordenen geeft een forse meerderheid, namelijk 76%, aan geen behoefte te hebben aan ondersteuning. Tenslotte blijkt uit de enquête dat 59% van de respondenten geen behoefte heeft aan ondersteuning bij het maken van een begroting, 31% van de respondenten heeft hier wel behoefte aan. Beide onderwerpen zijn voorbeelden van vaardigheden die binnen de competentie ‘geldzaken organiseren’ past. Bovendien kunnen inwoners van de gemeente Deventer voor beide onderwerpen bij het Geldfit-sprekkuur terecht voor ondersteuning van een dienstverlener.

DUUR WERKLOOSHEID

Respondenten werd gevraagd aan te geven hoe lang zij op het moment van deelname aan het onderzoek werkloos waren. 22 respondenten waren op het moment van invullen minder dan drie maanden werkloos, achttien respondenten waren meer dan twaalf maanden werkloos, acht respondenten waren drie tot zes maanden werkloos, drie respondenten waren negen tot twaalf maanden werkloos en slechts één respondent was zes tot negen maanden werkloos op het moment van deelname aan het onderzoek. Door middel van kruistabellen, te vinden in bijlage VI, is gekeken naar de significantie van werkloosheidsduur bij de behoefte aan advies en ondersteuning. In deze kruistabellen zijn respondenten die minder dan drie maanden werkloos waren en respondenten die meer dan twaalf maanden werkloos waren, meegenomen. Deze groepen hebben namelijk de twee grootste aantallen respondenten en liggen bovendien, wat betreft werkloosheidsduur, het verst uit elkaar. Zoals uit bijlage VI blijkt, liggen de percentages van respondenten die behoefte hebben aan advies en ondersteuning dichtbij elkaar. Wel is te zien dat respondenten die meer dan twaalf maanden werkloos waren op bijna ieder onderdeel, relatief gezien, meer behoefte hebben aan advies en ondersteuning. Toch blijkt het verschil in behoefte aan financiële hulpverlening niet significant. Er kan dus niet gesteld worden dat de werkloosheidsduur invloed heeft op de behoefte aan financiële hulpverlening.

OPEN VRAGEN ENQUÊTE

In de enquête werd respondenten gevraagd om door middel van het beantwoorden van een open vraag aan te geven op welk gebied zij advies en ondersteuning van een dienstverlener kunnen gebruiken. Belangrijk is hierbij dat respondenten niet gelimiteerd werden door de eerder getoetste onderzoekseenheden. In het kader van deze onderzoeksvraag wordt gekeken naar vragen 18 en 19 uit de enquête. De open vragen zijn door middel van codering geanalyseerd. De codering is te vinden in bijlage V. Voor de volledige rapportage met daarin alle antwoorden wordt verwezen naar bijlage IV.

De codering is gesorteerd op basis van de competenties voor financiële redzaamheid van het Nibud (2018). In figuur 5 is te zien hoe veel respondenten behoefte hebben aan advies of ondersteuning op het gebied van de verschillende competenties. Hieruit blijkt allereerst dat respondenten het meest behoefte hebben aan advies op het gebied van het verwerven van voldoende inkomsten en het verantwoord besteden. Wat betreft ondersteuning blijkt dat zeventien respondenten behoefte hebben aan ondersteuning bij het verwerven van voldoende inkomsten en het organiseren van geldzaken.

Onderwerp	Behoeftte aan advies – aantal antwoorden	Behoeftte aan ondersteuning – aantal antwoorden
Voldoende inkomsten verwerven om van te leven (Nibud, 2018)	14	17
Geldzaken organiseren (Nibud, 2018)	11	10
Verantwoord besteden (Nibud, 2018)	12	3
Voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen (Nibud, 2018)	5	7
Overig	7	6
Niet nodig / Ongeldig	10	18

Figuur 5: Aantal antwoorden over advies en ondersteuning per competentie

ADVIES

De grootste groep (zeven) respondenten heeft aangegeven geen advies nodig te hebben van een dienstverlener. Daarnaast hebben 3 respondenten een ongeldig antwoord ingediend. In figuur 6 is te zien bij welke onderwerpen per competentie voor financiële redzaamheid het meest behoefte is aan advies van een dienstverlener.

Competentie (Nibud, 2018)	Onderwerp	Aantal respondenten	Percentage van het totaal aantal respondenten
Voldoende inkomsten verwerven om van te leven	Toeslagen	6	11,5%
Geldzaken organiseren	Belastingen	6	11,5%
Verantwoord besteden	Lenen	6	11,5%
Voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen	- Sparen - Beleggen	2 2	3,8% 3,8%
Overig	Schulden	5	9,6%

Figuur 6: Aantal respondenten per belangrijkste onderwerp bij iedere competentie

Het onderwerp toeslagen is door zes respondenten genoemd als onderwerp waarbij zij advies zouden kunnen gebruiken van een dienstverlener. Toeslagen werd vaak als algemene term gebruikt. In de andere gevallen spraken respondenten over het invullen van hun toeslagen. Ook het onderwerp belastingen werd door respondenten veelal als algemene term gebruikt. Respondenten die hier specifiekere waren, noemden hierbij voornamelijk belastingaangifte. Onder competentie ‘verantwoord besteden’ kwam het onderwerp lenen of leningen het vaakst aan bod. Hieronder valt ook de behoefte aan advies over hypotheeklen zoals verschillende respondenten aangaven. Wat betreft de laatste competentie voor financiële redzaamheid, het voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen, gaven respondenten aan het meest behoefte te hebben aan advies op het gebied van beleggen en sparen. Tenslotte werd het onderwerp ‘schulden’ door vijf respondenten genoemd als iets waarbij zij advies zouden willen hebben van een dienstverlener. Bij dit onderwerp hoort ook het treffen van een betalingsregeling en advies bij een betalingsachterstand. Dit aangezien beide onderwerpen onlosmakelijk verbonden zijn met het hebben van een achterstand in betaling, oftewel een schuld.

Naast de meest voorkomende resultaten, zijn ook de volgende onderwerpen door respondenten benoemd: kunnen rondkomen, rekeningen, overzicht houden, besparen op kosten, kwijtschelding en budgetteren. Het niet kunnen rondkomen is een voorbeeld van de manier waarop het Nibud financiële problemen toetst (Schonewille & Crijnen, 2019) en is eveneens als onderzoekseenheid opgenomen in het gesloten deel van de enquête. De overige onderdelen zijn eveneens behandeld in het gesloten deel van de enquête of vallen binnen de aangeboden dienstverlening van Geldfit Deventer. Tenslotte zijn er ook antwoorden gegeven die niet onder de oorspronkelijke onderzoekseenheden vallen en bovendien niet binnen de huidige dienstverlening van het Geldfit-sprekuren passen. Zo waren er drie respondenten met behoefte aan advies over hun pensioen en 1 met behoefte aan advies over zijn of haar verzekeringen. Tenslotte vallen hier ook de eerder besproken onderwerpen ‘lenen’ en ‘beleggen’ onder. De vier laatstgenoemde onderwerpen vallen op dit moment niet binnen de aangeboden dienstverlening van Geldfit Deventer. Voor een vergelijking van de dienstverlening van Geldfit Deventer met de competenties voor financiële redzaamheid (Nibud, 2018) wordt verwezen naar de vorige paragraaf. Voor een volledig overzicht van de aangeboden dienstverlening van Geldfit Deventer wordt verwezen naar bijlage I.

ONDERSTEUNING

Een groep van zestien respondenten heeft aangegeven geen ondersteuning nodig te hebben van een dienstverlener. Daarnaast hebben twee respondenten een ongeldig antwoord gegeven. In figuur 7 is te zien bij welke onderwerpen respondenten ondersteuning van een dienstverlener zouden willen hebben. Voor het verwerken van deze resultaten is gebruik gemaakt van dezelfde codes als bij de resultaten omtrent de behoefte aan advies.

Competentie (Nibud, 2018)	Onderwerp	Aantal respondenten	Percentage van het totaal aantal respondenten
Voldoende inkomsten verwerven om van te leven	Toeslagen	14	26,9%
Geldzaken organiseren	Belastingen	5	9,6%
Verantwoord besteden	Lenen	2	3,8%
Voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen	Verzekeringen	4	7,7%
Overig	Schulden	4	7,7%

Figuur 7: Aantal respondenten per belangrijkste onderwerp bij iedere competentie

Veertien respondenten hebben aangegeven behoefte te hebben aan ondersteuning bij het onderwerp toeslagen. Respondenten noemden hierbij het aanvragen en wijzigen van toeslagen, maar ook het goed zetten van het inkomen dat bekend is bij Belastingdienst/Toeslagen. Een veel kleinere groep, bestaande uit vijf respondenten, heeft aangegeven behoefte te hebben aan ondersteuning bij belastingen. De term belastingen wordt ook hier vaak als algemene term gebruikt, maar ook belastingaangifte werd hier als onderwerp genoemd. Wat betreft de competentie verantwoord besteden, hebben twee respondenten aangegeven ondersteuning te willen bij het afsluiten van een lening, of meer specifiek het afsluiten van een hypotheek. In tegenstelling tot de behoefte aan advies, hebben respondenten op het gebied van voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen aangegeven behoefte te hebben aan ondersteuning bij het onderwerp verzekeringen. Hieronder valt het vergelijken en afsluiten van verzekeringen. Tenslotte hebben vier respondenten aangegeven behoefte te hebben aan ondersteuning bij het onderwerp schulden. Ook bij de behoefte aan ondersteuning van een dienstverlener zijn onderwerpen aan bod gekomen die niet binnen de huidige aangeboden dienstverlening van Geldfit Deventer vallen. Zo biedt Geldfit Deventer geen ondersteuning bij leningen en verzekeringen, beide de meest genoemde onderwerpen bij twee van de competenties voor financiële redzaamheid. Verder hebben twee respondenten aangegeven behoefte te hebben aan ondersteuning bij beleggen en heeft één respondent aangegeven ondersteuning te kunnen gebruiken bij het onderwerp pensioen. Opnieuw wordt naar bijlage V verwezen voor een overzicht van de codering en naar bijlage IV voor de volledige rapportage met daarin alle gegeven antwoorden.

ANALYSE

Uit de hiervoor genoemde resultaten blijkt dat respondenten wel degelijk behoefte hebben aan advies en ondersteuning bij financiële vragen. Zowel uit de gesloten als de open enquêtevragen blijkt dat de behoefte aan advies voornamelijk ligt bij de competenties voldoende inkomsten verwerven om van te leven en geldzaken organiseren (Nibud, 2018). Respondenten hebben namelijk aangegeven behoefte te hebben aan advies over toeslagen, belastingzaken, bij rood staan, niet rond kunnen komen en wanneer zij één of meerdere rekeningen niet op tijd zouden kunnen betalen. De behoefte aan ondersteuning bij financiële vragen is er bij respondenten een stuk minder. Wanneer wel sprake is van behoefte aan ondersteuning is dit opnieuw

voornamelijk op het gebied van belastingen en toeslagen en bij handelingen die te maken hebben met betalingsregelingen en schulden. Evenals bij de behoefte aan advies, is er voornamelijk op het gebied van de competentie voldoende inkomsten verwerven om van te leven behoefte aan ondersteuning. Op het gebied van de overige twee competenties voor financiële redzaamheid (verantwoord besteden en voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen), ligt de behoefte aan financiële hulpverlening voornamelijk bij de volgende onderwerpen: lenen, beleggen en verzekeringen. Deze onderwerpen werden als belangrijkste aangeduid binnen de hiervoor genoemde twee competenties. De behoefte aan financiële hulpverlening hangt niet direct samen met de werkloosheidsduur, zo blijkt uit de hiervoor genoemde resultaten.

Gesteld kan dus worden dat respondenten behoefte hebben aan financiële hulpverlening. Zowel de behoefte aan advies als de behoefte aan ondersteuning gaat voornamelijk om onderwerpen die vallen binnen de competenties ‘voldoende inkomsten verwerven om van te leven’ en ‘geldzaken organiseren’ (Nibud, 2018). Daarnaast is er behoefte aan advies en ondersteuning bij betalingsachterstanden en schulden. In mindere mate is eveneens behoefte aan financiële hulpverlening op het gebied van competenties ‘verantwoord besteden’ en ‘vorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen’ (Nibud, 2018). In ieder geval is sprake van behoefte aan financiële hulpverlening, in welke mate dan ook, op het gebied van iedere competentie voor financiële redzaamheid.

4.3 OP WELKE MANIER ZOU FINANCIËLE HULPVERLENING VOLGENS INWONERS VAN DE GEMEENTE DEVENTER MET EEN WW-UITKERING VORMGEGEVEN MOETEN WORDEN?

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden is eveneens gebruik gemaakt van de enquête zoals genoemd bij de voorgaande onderzoeksvraag. Opnieuw worden de resultaten van zowel de gesloten als de, voor deze onderzoeksvraag relevante, open vragen apart van elkaar uiteengezet. Op basis van beide onderdelen volgt een analyse. De volledige rapportage is te vinden in bijlage IV.

HUIDIGE SITUATIE

Respondenten werd gevraagd waar zij hulp zoeken als zij advies of ondersteuning bij hun geldzaken nodig hebben. Hierbij konden respondenten meerdere antwoorden kiezen. Om te beginnen hebben 23 respondenten aangegeven hulp te zoeken bij familie, vrienden of kennissen. Advies en ondersteuning zoeken via internet is voor 22 respondenten de oplossing. Vervolgens hebben vijftien respondenten aangegeven nooit advies en/of ondersteuning nodig te hebben. Tenslotte gaven tien respondenten aan advies of ondersteuning te zoeken bij instanties of professionals in de buurt, vier respondenten schakelen hun contactpersoon bij het UWV in en slechts één respondent heeft aangegeven hulp te zoeken bij vrijwilligers in de buurt.

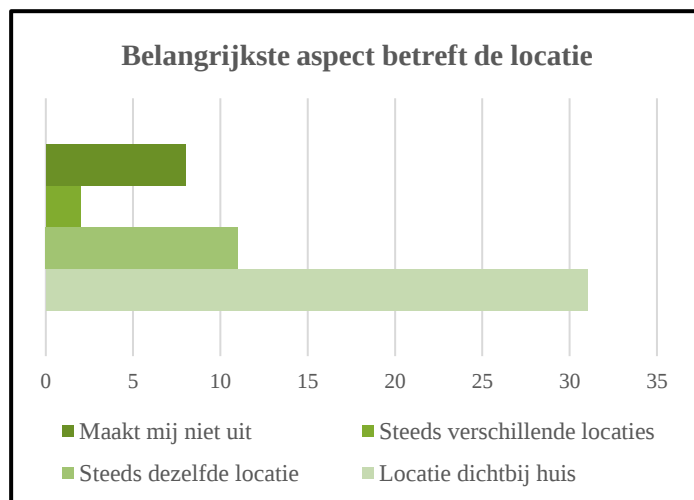
Bovengenoemde resultaten gaan over de manier waarop respondenten op dit moment hulp zoeken. De vragen die hierna volgen hebben betrekking op een hypothetische situatie. Respondenten werd gevraagd aan te geven welke kenmerken wat betreft de vormgeving zij belangrijk vinden, indien zij gebruik zouden willen maken van hulp van een dienstverlener (vrijwilliger of professional).

GESLOTEN VRAGEN ENQUÊTE

Allereerst volgen hieronder de resultaten uit de gesloten vragen van de enquête. De vragen die hierbij horen hebben betrekking op de vormgeving van financiële hulpverlening. De resultaten worden per onderwerp waaraan vormgeving getoetst is, weergegeven. De onderwerpen die worden behandeld, luiden als volgt: locatie, dienstverlener, anonimiteit, manier van aanbieden, kosten en openingstijden.

LOCATIE

Zoals in figuur 8 te zien is, is een locatie dichtbij huis voor de grootste groep respondenten het belangrijkste aspect van de locatie. Het minst wenselijk is het hebben van een steeds verschillende locatie. Hierbij moet echter wel gezegd worden dat deze resultaten eveneens betekenen dat het bewerkstelligen van locaties dichtbij gebruikers van financiële hulpverlening enkel mogelijk is als gebruik wordt gemaakt van verschillende locaties.



Figuur 8: Belangrijkste aspect betreft locatie in aantallen

DIENSTVERLENER

Allereerst is in figuur 9 te zien dat de grootste groep respondenten het liefst alleen door professionals geholpen wordt. Een combinatie van professionals en vrijwilligers is voor vijftien respondenten wenselijk. Slechts twee respondenten worden het liefst enkel door vrijwilligers geholpen.

Respondenten worden het liefst geholpen door	Alleen professionals	Alleen vrijwilligers	Combinatie van professionals en vrijwilligers	Maakt niet uit
Aantal respondenten	28	2	15	7

Figuur 9: Gewenste dienstverlener in aantallen

Uit figuur 10 blijkt dat 45 respondenten het belangrijk vinden om telkens door dezelfde dienstverlener geholpen te worden. Slechts drie respondenten vinden dit onbelangrijk.

'Als ik vaker vragen heb, vind ik het belangrijk dat ik telkens dezelfde persoon spreek'	Helemaal mee eens	Eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Oneens	Helemaal mee oneens
Aantal respondenten	27	18	4	3	0

Figuur 10: Belang van een vast contactpersoon in aantallen

ANONIMITEIT

Zoals uit figuur 11 blijkt, wil de grootste groep respondenten niet anoniem blijven. Daarnaast heeft 29% van de respondenten aangegeven dat anonimiteit voor hen niet uitmaakt. Hieruit kan eveneens opgemaakt worden dat zij niet per se anoniem willen blijven. In totaal wil 31% van de respondenten wel anoniem kunnen blijven.

Tijdens financiële hulpverlening wil ik het liefst anoniem blijven	Eens	Oneens	Maakt mij niet uit
Aantal respondenten	31%	40%	29%

Figuur 11: Belang van anonimiteit in percentages

MANIER VAN AANBIEDEN

Zoals uit figuur 12 blijkt, vindt 90% van de respondenten het belangrijk om op afspraak terecht te kunnen bij een dienstverlener. Hiertegenover staat dat slechts 38% van de respondenten graag zonder afspraak terecht zou kunnen bij de dienstverlener. Verreweg het grootste deel van de respondenten, namelijk 98%, vindt het belangrijk om in persoon vragen te kunnen stellen. De mogelijkheid om telefonisch vragen te kunnen stellen is belangrijk voor 88% van de respondenten. Het stellen van vragen per e-mail is voor 84% van de respondenten belangrijk. De mogelijkheid om vragen te stellen via een website blijkt voor respondenten een stuk minder belangrijk te zijn, het percentage dat dit belangrijk vindt ligt op 46%. Tot slot geeft 94% van de respondenten aan het belangrijk te vinden om direct antwoord te krijgen op de gestelde vraag. Opvallend is dat maar liefst 86% van de respondenten eveneens van mening is dat het bij lastige vragen geen probleem is om een vervolgspraak in te plannen. Het snel geholpen kunnen worden gaat dus niet voor kwaliteit van de hulp.

Ik vind het belangrijk dat ik:	Helemaal mee eens	Eens	Niet mee eens en niet mee oneens	Oneens	Helemaal mee oneens
Zonder afspraak terecht kan bij de dienstverlener	15%	23%	17%	37%	8%
Met afspraak terecht kan bij de dienstverlener	52%	38%	6%	4%	0%
Telefonisch vragen kan stellen	38%	50%	2%	10%	0%
Per e-mail vragen kan stellen	38%	46%	8%	4%	4%
Op de website vragen kan stellen	13%	33%	17%	31%	6%
In persoon vragen kan stellen	62%	36%	2%	0%	0%
Direct antwoord krijg op de vraag	42%	52%	2%	0%	4%
Ik vind het geen probleem om:					
Bij lastige vragen een vervolgspraak te maken	52%	34%	8%	6%	0%

Figuur 12: Belang bij manier van aanbieden in percentages

KOSTEN

Zoals uit figuur 13 blijkt, vindt verreweg de grootste groep respondenten, bestaande uit 92%, het belangrijk dat de financiële hulpverlening waar zij gebruik van zouden willen maken gratis is.

	Eens	Oneens	Dat maakt mij niet uit
Ik vind het belangrijk dat de financiële hulpverlening gratis is	92%	4%	4%

Figuur 13: Belang van gratis hulpverlening in percentages

OPENINGSTIJDEN

Zoals uit figuur 14 blijkt, wil de grootste groep respondenten, namelijk 63%, in de ochtend terecht kunnen bij de dienstverlener voor financiële hulpverlening. De avond is het minst wenselijke dagdeel. In de avond wil slechts 10% van de respondenten terecht kunnen bij een dienstverlener. Verder blijkt dat de grootste groep respondenten het belangrijk vindt om in ieder geval meerdere keren per week terecht te kunnen bij een dienstverlener. Zo wil 36% van de respondenten meerdere keren per week vragen kunnen stellen aan de dienstverlener. Voor 25% van de respondenten is dat onvoldoende, zij willen iedere werkdag terecht kunnen met vragen. Voor 6% van de respondenten is ook dat onvoldoende, zij willen iedere dag van de week hulp bij hun financiën kunnen krijgen. Hier staat tegenover dat 33% van de respondenten één keer per week voldoende vindt. Tot slot is de meerderheid van de respondenten van mening dat het belangrijkste aan de openingstijden is, dat deze telkens hetzelfde zijn. Daarnaast heeft 31% van de respondenten aangegeven dat de openingstijden voor hem of haar niet uitmaken. Slechts 15% acht het wenselijk dat de openingstijden telkens verschillend zijn.

	Ochtend	Middag	Avond	
Op welk moment van de dag wilt u bij de dienstverlener terecht kunnen?	63%	27%	10%	
	Een keer per week	Meerdere keren per week	Iedere werkdag	Alle dagen van de week
Hoe vaak wilt u met uw vragen terecht kunnen?	33%	36%	25%	6%
	Dat de openingstijden altijd hetzelfde zijn	Dat de openingstijden juist verschillend zijn	De openingstijden maken mij niet uit	
Wat vindt u belangrijk aan de openingstijden van de dienstverlener?	54%	15%	31%	

Figuur 14: Belangrijkste aspecten aan de openingstijden in percentages

OPEN VRAGEN ENQUÊTE

In de enquête werd respondenten gevraagd om door middel van het beantwoorden van een open vraag aan te geven hoe financiële hulpverlening volgens hen vormgegeven zou moeten worden. Daarnaast werd respondenten gevraagd om aan te geven waar een spreekuur voor financiële vragen, volgens hen in ieder geval aan zou moeten voldoen. De resultaten van beide vragen, in de enquête gaat het om vragen 20 en 21, worden hieronder weergegeven. De open vragen zijn geanalyseerd op basis van codering. De codering is te vinden in bijlage V. De volledige rapportage met daarin alle gegeven antwoorden is te vinden in bijlage IV.

VORMGEVING FINANCIËLE HULPVERLENING

Drie respondenten hebben antwoorden gegeven die buiten beschouwing zijn gelaten. Het gaat om ongeldige antwoorden en antwoorden waarbij ‘niet van toepassing’ is ingevuld. Verder is het belangrijk om te noemen dat veel respondenten meerdere onderwerpen hebben behandeld in hun antwoorden. In figuur 15 is te zien hoeveel antwoorden per onderwerp zijn gegeven.

Onderwerp	Aantal antwoorden dat gegeven is
Contact	39
Dienstverlener	6
Organisatie	5
Kosten	3
Inhoud	2
Frequentie	2
Privacy	1

Figuur 15: Aantal antwoorden per onderwerp

Contact

Verreweg de grootste groep respondenten heeft in hun antwoord iets gezegd over de manier waarop het contact moet plaatsvinden. Veel respondenten binnen deze groep hebben in hun antwoord meerdere manieren van communicatie benoemd. De grootste groep hiervan, 30 respondenten, is van mening dat er sprake moet zijn van persoonlijk, oftewel fysiek, contact. Binnen deze groep hebben 22 respondenten aangegeven een persoonlijk gesprek of afspraak te willen hebben. Acht respondenten hebben aangegeven de financiële hulpverlening in de vorm van een spreekuur preferabel te vinden. Telefonisch contact en contact per e-mail werd beide door zeven respondenten genoemd, in sommige gevallen in combinatie met persoonlijk contact. Digitale hulp of hulp via internet werd door vijf respondenten als gewenste manier van communicatie benoemd. Daarnaast hebben drie respondenten specifiek aangegeven via een website of chatfunctie geholpen te willen worden. Tot slot hebben zeven respondenten specifiek benoemd dat zij behoefte hebben aan een combinatie van verschillende manieren van communiceren. Vrijwel altijd is dit een combinatie van persoonlijk contact en contact via telefoon, e-mail of website.

Dienstverlener

Zes respondenten hebben in hun antwoord iets gezegd over de dienstverlener die de financiële hulpverlening aanbiedt. Uit deze antwoorden blijkt dat mensen behoefte hebben aan een vast contactpersoon en dat de dienstverlener over voldoende deskundigheid en professionaliteit moet beschikken.

Organisatie

Vijf respondenten hebben specifieke organisaties of instellingen genoemd bij wie zij financiële hulpverlening zouden willen krijgen. De organisaties die genoemd worden kunnen worden samengevat als: het UWV, gemeente Deventer en de algemene term ‘overheidsinstanties’.

Kosten

Drie respondenten hebben in hun antwoord de kosten van financiële hulpverlening benoemd. Allen waren zij het erover eens dat de financiële hulpverlening gratis aangeboden zou moeten worden.

Overige onderwerpen

Op het gebied van inhoud hebben twee respondenten iets genoemd. De vormgeving van financiële hulpverlening zou volgens hen gericht moeten zijn op advies en het maken van een duidelijk plan van aanpak. Wat betreft frequentie zijn er twee uiteenlopende antwoorden gegeven. Een respondent is van mening dat de hulpverlening vrijblijvend zou moeten zijn. De frequentie wordt hier dus bepaald door diegene die hulp zoekt. De andere respondent heeft aangegeven juist regelmatig contact te prefereren. Tenslotte heeft één respondent aangegeven dat privacy gewaarborgd moet worden door hulpverlening aan te bieden in een aparte ruimte.

VEREISTEN AAN EEN SPREEKUR VOOR FINANCIËLE VRAGEN

Om een adequate vergelijking te kunnen maken tussen de behoefte van de respondenten en de aangeboden dienstverlening door Geldfit Deventer, werd respondenten gevraagd aan te geven waaraan een spreekuur voor financiële vragen, volgens hen, in ieder geval aan zou moeten voldoen. Ook hier werden respondenten niet gelimiteerd tot de eerder behandelde onderzoekseenheden.

Vier respondenten hebben antwoorden gegeven die buiten beschouwing zijn gelaten. Het gaat om ongeldige antwoorden en antwoorden waarbij ‘niet van toepassing’ is ingevuld. Verder is het belangrijk om te noemen dat veel respondenten meerdere onderwerpen hebben behandeld in hun antwoorden. In figuur 16 is te zien hoeveel antwoorden per onderwerp zijn gegeven.

Onderwerp	Aantal antwoorden dat gegeven is
Inhoud	15
Dienstverlener	12
Afhandeling	11
Contact	9
Kosten	8
Privacy	7
Locatie	3
Openingstijden	2
Vormgeving	2

Figuur 16: Aantal antwoorden per onderwerp

Inhoud

Vijftien respondenten hebben in hun antwoord iets gezegd over het inhoudelijke deel waar een spreekuur volgens hen aan moet voldoen. Sommige respondenten hebben meerdere aspecten van de inhoud benoemd. Als belangrijkste onderdeel wat betreft de inhoud kwam persoonlijke aandacht naar voren. Volgens vier respondenten moet een spreekuur voor financiële hulp hieraan voldoen. Drie respondenten hebben het belang van duidelijkheid en concrete antwoorden benadrukt. Eveneens drie respondenten hebben aangegeven waarde te hechten aan het opstellen van een plan of actiepunten. Twee respondenten vinden een luisterend oor het belangrijkste aan een spreekuur. Het diepgaand bespreken van de persoonlijke situatie was voor twee andere respondenten belangrijk. Het belang van een informatieve inhoud werd door één respondent genoemd. Tenslotte antwoordde één respondent met de wens om voorafgaand aan het spreekuur al vragen en documenten in te kunnen sturen. De hiervoor genoemde aspecten zijn door respondenten genoemd als eigenschappen waar een spreekuur voor financiële vragen, volgens hen, in ieder geval aan zou moeten voldoen. Meerdere aspecten hebben betrekking op onverdeelde aandacht voor de bezoekers van het spreekuur, namelijk: ‘persoonlijke aandacht’, ‘bieden van een luisterend oor’ en ‘diepgaand bespreken van de persoonlijke situatie’.

Dienstverlener

Voor twaalf respondenten hebben de vereisten aan een spreekuur voor financiële vragen voornamelijk betrekking op de dienstverlener die de daadwerkelijke hulp biedt. Vijf respondenten vinden deskundigheid van een dienstverlener het belangrijkste. Hij of zij moet over voldoende kennis beschikken. Vier respondenten hebben aangegeven professionaliteit belangrijk te vinden. Ook dit kan gaan over adequate kennis en vaardigheden, maar ook over een professionele houding. In het kader van voldoende vaardigheden noemde één respondent dat de dienstverlener goede vragen moet kunnen stellen. Andere eigenschappen die aan bod kwamen, zijn: vriendelijkheid en betrouwbaarheid. Beide eigenschappen werden door één respondent als antwoord gegeven. Tot slot heeft één respondent aangegeven het belangrijk te vinden dat hij of zij telkens dezelfde dienstverlener spreekt.

Afhandeling

Wat betreft de afhandeling van vragen die bij het spreekuur aan bod komen, zijn verschillende antwoorden gegeven. Het vaakst kwam naar voren dat er voldoende tijd moet worden genomen om alles te bespreken. Dit werd als antwoord gegeven door zes respondenten. Anderzijds zijn er ook respondenten die juist snel geholpen willen worden. Zo gaven twee respondenten aan zo snel mogelijk geholpen te willen worden, één respondent gaf aan direct geholpen te willen worden en nog eens één respondent gaf aan dat een snelle afhandeling belangrijk is. Tot slot hebben twee respondenten aangegeven bij ingewikkelde vragen graag een vervolgspraak te maken.

Contact

Wat betreft contact waren de respondenten vrij eensgezind. Acht respondenten hebben aangegeven dat een persoonlijk gesprek het belangrijkste is. Eén respondent wil graag gebruik maken van verschillende communicatiemiddelen zoals telefoon en (online)chat, om simpele vragen af te kunnen handelen. Tenslotte heeft één respondent aangegeven, naast een persoonlijk gesprek, ook online hulp belangrijk te vinden.

Kosten

Acht respondenten hebben aangegeven het belangrijk te vinden dat een spreekuur voor financiële hulpverlening gratis is.

Privacy

Wat betreft privacy hebben drie respondenten aangegeven anonimiteit belangrijk te vinden. Eveneens drie respondenten hebben de algemene term ‘privacy’ genoemd. Tot slot heeft één respondent het belang van discretie benoemd.

Locatie

Drie respondenten hebben in hun antwoord iets over de locatie van het spreekuur vermeld. Hieruit zijn drie verschillende antwoorden gekomen, namelijk: de locatie moet in de buurt zijn, de locatie moet in de wijk zijn en de locatie moet goed bereikbaar zijn. De eerste twee antwoorden lijken in ieder geval te gaan over de nabijheid van het spreekuur.

Openingstijden

Twee respondenten hebben aangegeven dat het spreekuur in ieder geval op meerdere dagen zou moeten plaatsvinden. De eerste respondent noemt het belang van, in ieder geval, verschillende dagen en locaties. De tweede respondent is van mening dat het spreekuur op werkdagen van 9:00 uur tot 17:00 uur open zou moeten zijn.

Vormgeving

Twee respondenten hebben iets gezegd over de vormgeving van een spreekuur voor financiële vragen. Voor één respondent is het belangrijk dat het spreekuur vrijblijvend is. Voor de andere respondent moet het spreekuur rustig zijn.

ANALYSE

Respondenten zoeken op dit moment voornamelijk financiële hulp bij vrienden en familie, via internet of bij professionals in de buurt. Daarnaast geeft een groot deel van de respondenten aan nooit financiële hulpverlening nodig te hebben. Wanneer respondenten hulpverlening van een dienstverlener willen gebruiken, is het belangrijk dat dit dichtbij huis en gratis wordt aangeboden. Het liefst worden respondenten geholpen door professionals en wensen zij slechts één contactpersoon te hebben. Volgens respondenten is het belangrijk dat de dienstverleners beschikken over professionaliteit en deskundigheid. Financiële hulpverlening moet volgens respondenten in ieder geval bestaan uit fysiek contact, maar ook telefonisch contact en contact per e-mail zijn gewenst. Hulpverlening middels een spreekuur wordt door respondenten als optie genoemd. Online hulpverlening is eveneens een optie, al is dit minder wenselijk dan per telefoon of e-mail. Wanneer respondenten financiële hulpverlening zoeken, is het belangrijk dat er sprake is van voldoende persoonlijke aandacht. Zo snel mogelijk geholpen worden is wenselijk, maar respondenten geven eveneens aan dat een vervolgspraak in het geval van ingewikkelde vragen, geen enkel probleem is. Opnieuw blijkt voldoende persoonlijke aandacht belangrijk te zijn. Tot slot willen de meeste respondenten in ieder geval meerdere keren per week terecht kunnen bij een dienstverlener, op basis van dezelfde openingstijden, maar het liefst in de ochtend en vinden zij het belangrijk om van tevoren een afspraak te kunnen maken.

Betreft de vereisten waar een spreekuur aan zou moeten voldoen, vinden respondenten het belangrijk dat er sprake is van persoonlijke aandacht en duidelijkheid. Ook specifiek bij een spreekuur zijn respondenten van mening dat de dienstverlener, door wie zij geholpen worden, moet beschikken over deskundigheid en professionaliteit. Hoewel respondenten het liefst zo snel mogelijk geholpen worden, vinden de meeste respondenten het belangrijker dat er voldoende tijd wordt besteed aan de hulpverlening. Deze hulpverlening zou in ieder geval zo veel mogelijk moeten bestaan uit een persoonlijk gesprek. Opnieuw benadrukken respondenten hier het belang van persoonlijke aandacht. Een spreekuur voor financiële vragen zou volgens respondenten eveneens gratis moeten zijn en het liefst op verschillende dagen. De laatstgenoemde twee onderdelen zijn slechts voor een klein deel van respondenten van belang.

5. CONCLUSIE

Bij dit onderzoek stond de volgende vraag centraal: **Op welke manier kan Geldfit Deventer de aangeboden dienstverlening beter laten aansluiten op de behoeften van inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering?** Om deze vraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek en een online surveyonderzoek. Op basis van het aantal respondenten dient wat betreft de onderzoeksresultaten rekening gehouden te worden met een foutmarge van 10%. De onderzoeksresultaten zijn daarmee 85% betrouwbaar. Dat wil zeggen dat de kans 85% is dat bij herhaling van dit onderzoek, de uitkomsten binnen een foutmarge van 10%, hetzelfde zullen zijn. Dit betrouwbaarheidsniveau is lager dan normaliter gehanteerd wordt (Verhoeven, 2014). Daarom moet in acht genomen worden dat de volgende conclusies en de hierop gebaseerde aanbevelingen, bij een eventuele herhaling van dit onderzoek, anders kunnen zijn.

Geldfit Deventer hoopt door middel van het Geldfit-spreekuur inwoners van de gemeente Deventer te ondersteunen in het verbeteren van hun financiële redzaamheid. Financiële redzaamheid wordt volgens het Nibud (2018) bepaald door vier competenties. Het aanbod van Geldfit Deventer sluit in beginsel aan op deze competenties. Voornamelijk de competenties voldoende inkomsten verwerven om van te leven en geldzaken organiseren, zijn ruim vertegenwoordigd. Op het gebied van verantwoord besteden en voorbereid zijn op (on)voorziene omstandigheden, biedt Geldfit Deventer nog weinig financiële hulpverlening. Hoewel de inhoud van de aangeboden dienstverlening van Geldfit Deventer aansluit op de competenties voor financiële redzaamheid, blijkt uit literatuuronderzoek dat het daadwerkelijk bijdragen aan deze redzaamheid bemoeilijkt kan worden door het gebrek aan aandacht voor de benodigde basisvaardigheden (Nibud, 2018) en het gebrek aan hulpverlening op de lange termijn (Van Geuns et al., 2019).

Mensen met een WW-uitkering die eindigt tussen 1 mei 2020 en 1 januari 2021 hebben behoefte aan financiële hulpverlening, zo blijkt uit de enquête die is afgenomen. De behoefte aan advies en ondersteuning ligt voornamelijk op het gebied van onderwerpen die vallen binnen de competenties voldoende inkomsten verwerven om van te leven en geldzaken organiseren (Nibud, 2018). Hierbij zijn de volgende onderwerpen het belangrijkste: toeslagen, belastingzaken en kunnen rondkomen. Naast de hiervoor genoemde zaken is er behoefte aan advies en ondersteuning als het gaat om schulden. Hier vallen ook roodstaan en betalingsachterstanden onder. Wat betreft competenties verantwoord besteden en voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen (Nibud, 2018) ligt de behoefte aan advies en ondersteuning bij de volgende onderwerpen: lenen, beleggen en verzekeringen. Laatstgenoemde onderwerpen maken geen deel uit van het aanbod van Geldfit Deventer.

Naast de behoefte aan financiële hulpverlening is eveneens onderzocht op welke manier deze financiële hulpverlening vormgegeven zou moeten worden. Hierbij blijkt een aantal zaken belangrijk te zijn. Als twee van de belangrijkste aspecten komen persoonlijk contact en persoonlijke aandacht naar voren. Wat betreft het contact wordt men het liefst in persoon geholpen, maar telefonische hulp of hulp per e-mail zijn ook erg gewenst. Een spreekuur voor financiële vragen wordt aangedragen als een manier om dit te verwezenlijken. Wat betreft persoonlijke aandacht is het belangrijk dat er voldoende tijd wordt uitgetrokken voor de financiële hulp en dat een vervolgspraak, in het geval van een ingewikkelde vraag, mogelijk is. Verder moet de aanbieder van financiële hulpverlening zo veel mogelijk één vast contactpersoon zijn en beschikken over deskundigheid en professionaliteit. Eveneens is naar voren gekomen dat het wenselijk is om meerdere dagen in de week financiële hulp te bieden,

op basis van dezelfde openingstijden, maar het liefst in de ochtend. Ook is het belangrijk dat de hulpverlening dichtbij huis en bovendien gratis is. Tot slot is het wenselijk dat voorafgaand een afspraak gemaakt kan worden. Specifiek voor een financieel spreekuur acht men dezelfde aspecten van de vormgeving essentieel voor een goed spreekuur.

Gelet op de onderzoeksresultaten en met inachtneming van de aangeboden dienstverlening door Geldfit Deventer kan geconcludeerd worden dat Geldfit Deventer beter kan aansluiten op de behoeften van mensen met een WW-uitkering binnen de gemeente Deventer door haar aanbod op het gebied van competenties verantwoord besteden en voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen uit te breiden. Immers, de onderwerpen die op het gebied van deze competenties als belangrijkst worden ervaren, vallen buiten het aanbod van Geldfit Deventer. Wat betreft de vormgeving kan Geldfit Deventer, om beter aan te kunnen sluiten op de behoeften van de onderzoekspopulatie, deskundigheid en professionaliteit van haar medewerkers proberen te garanderen. Daarnaast zou Geldfit Deventer haar dienstverlening uit kunnen breiden naar een aanbod dat op meerdere dagen en verschillende locaties beschikbaar is, zodat bezoekers van het Geldfit-spreekuur dit ervaren als hulpverlening dichtbij huis. Tenslotte zou Geldfit Deventer verder kunnen aansluiten op de behoeften van de onderzoekspopulatie door behalve fysieke hulpverlening, ook telefonische hulp of hulp per e-mail aan te bieden.

6. AANBEVELINGEN

Uit dit onderzoek is gebleken dat Geldfit Deventer er op verschillende manieren voor kan zorgen dat zij beter aansluit op de behoeften van inwoners van de gemeente Deventer met een WW-uitkering die tussen 1 mei 2020 en 1 januari 2021 afloopt (later te noemen: de doelgroep). Om deze aansluiting te realiseren, worden de volgende aanbevelingen gedaan:

HET AANBOD

Uit het onderzoek is gebleken dat de doelgroep behoefte heeft aan financiële hulpverlening op het gebied van lenen, verzekeringen en beleggen. Op dit moment valt dat niet binnen het aanbod van Geldfit Deventer. De aanbeveling is om stapsgewijs deze onderdelen in het aanbod te implementeren tot het punt dat bezoekers bij Geldfit Deventer terecht kunnen voor informatie over de financiële gevolgen van de hiervoor genoemde onderwerpen en, indien nodig, een verwijzing naar een instantie die de bezoekers verder kan helpen. Als suggestie wordt hierbij aangegeven dat het eventueel mogelijk is om partners van de Sallandse Dialoog op het gebied van lenen, beleggen en verzekeren bij Geldfit Deventer te betrekken, omdat het netwerk van Sallandse Dialoog al over relevante connecties beschikt (Sallandse Dialoog, z.d.). Deze suggestie wordt gedaan omdat een dergelijke samenwerking ook tegemoetkomt aan de wens van de doelgroep om geholpen te worden door iemand die over voldoende deskundigheid beschikt. Wat betreft de uitvoering van deze aanbeveling en de suggestie die hierbij wordt genoemd, zal in de toekomst onderzocht moeten worden wat mogelijk en wenselijk is.

DE VORMGEVING

Belangrijke aspecten die wat betreft de vormgeving naar voren zijn gekomen, zijn het aanbieden van financiële hulp op locaties dichtbij huis, meerdere keren per week en via verschillende communicatiemiddelen. Het is bekend dat Geldfit Deventer al van plan is het spreekuur uit te breiden naar meerdere locaties. Deze aanbeveling is een aanvulling hierop. Om de wensen van de doelgroep te realiseren, wordt aanbevolen als eerste stap uit te breiden naar een tweede spreekuur dat telefonisch gehouden kan worden. Dit telefonisch spreekuur zou op een vast moment in de week gehouden moeten worden. Het telefonisch spreekuur zou tijdens het huidige spreekuur gehouden kunnen worden, maar ook op een ander moment in de week. Deze aanbeveling wordt gedaan omdat een telefonisch spreekuur direct aansluit op de wens van de doelgroep om ook telefonisch vragen te kunnen stellen. Bovendien biedt een telefonisch spreekuur ook de mogelijkheid om vanuit huis vragen te stellen. Beide onderdelen zijn uit dit onderzoek als wenselijk naar voren gekomen.

DE DIENSTVERLENERS

Uit het onderzoek is gebleken dat de doelgroep liever alleen door professionals geholpen wordt en dat deskundigheid en professionaliteit van de dienstverlener belangrijk zijn. Op dit moment worden de vrijwilligers jaarlijks bijgeschoold tijdens een bijeenkomst voor budgetcoaches. Om de deskundigheid en professionaliteit van alle medewerkers van Geldfit Deventer te garanderen, lijkt het zinvol om één of twee keer per jaar een bijeenkomst te organiseren voor alle medewerkers van Geldfit Deventer. Tijdens zo'n bijeenkomst kan het programma bestaan uit specifieke scenario's en onderwerpen die gedurende dat jaar of het jaar ervoor tijdens het Geldfit-spreekuur aan bod zijn gekomen. Mocht het zo zijn dat de eerstgenoemde aanbeveling geïmplementeerd wordt en er dus nieuwe onderwerpen aan het aanbod toegevoegd worden, dan is het zinvol om een training te verzorgen waarbij deze onderwerpen centraal staan. De training kan verzorgd worden door de coördinerende medewerkers op basis van praktijkverhalen of op basis van bijvoorbeeld materiaal dat het Nibud aanbiedt over verschillende onderwerpen. Een voorbeeld van mogelijk materiaal dat het Nibud beschikbaar stelt, is het budgethandboek

waarin verschillende thema's worden behandeld aan de hand van actuele gegevens en wet- en regelgeving. Het budgethandboek wordt regelmatig geactualiseerd en kan verkregen worden door eenmalige koop of via een abonnement (Nibud, z.d.). De manier waarop de deskundigheid en professionaliteit van Geldfit-medewerkers gewaarborgd kunnen worden, moet nader onderzocht worden. Het genoemde materiaal van het Nibud is hierbij een suggestie. Belangrijk is in ieder geval dat de deskundigheid en professionaliteit van Geldfit-medewerkers gewaarborgd wordt. Ook dient dit duidelijk gecommuniceerd te worden naar de bezoekers van het Geldfit-spreekuur. Immers, deskundigheid en professionaliteit zijn belangrijke aspecten volgens de doelgroep.

COMMUNICATIE

Wat betreft financiële spreekuren die gericht zijn op het verbeteren van financiële redzaamheid, is het belangrijk dat het aanbod op de juiste manier gecommuniceerd wordt. Bezoekers van het spreekuur zouden niet het idee moeten krijgen dat zij, omdat ze van het spreekuur gebruik maken, een 'bekentenis' afleggen die aangeeft dat zij financiële problemen hebben. Door te adverteren met: "Geldfit Deventer helpt om je financiën op orde te brengen. In één dag helpen wij je verder" (Geldfit Deventer, z.d.), wordt al geïmpliceerd dat er sprake is van financiën waar iets mis mee is. Het risico is dan dat dit mensen afschrikt of tegenhoudt. Immers, niet iedereen met financiële vragen identificeert zich als iemand die zijn financiën niet op orde heeft (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2017). Zoals uit de aanleiding van dit onderzoek is gebleken, hebben de bezoekers van Geldfit Deventer vaak al hele ingewikkelde vragen die erop duiden dat er al sprake is van financiële problemen. Dit strookt niet met de inhoud van het spreekuur, gezien het Geldfit-spreekuur voornamelijk preventief bedoeld is. Om ook de mensen aan te trekken die geen financiële problemen hebben, maar bijvoorbeeld wel te maken hebben (gehad) met een tegenslag of brandende vragen, zou er op een andere manier gecommuniceerd moeten worden. Vanuit de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017) wordt aangeraden te adverteren met leuzen als: 'Ontslagen? Loop bij ons binnen om te vragen wat er voor jou verandert!'. Dit is natuurlijk slechts een voorbeeld, maar wanneer de focus daadwerkelijk zou moeten liggen op preventie en doelgroepen die nu niet bereikt worden, zal de communicatie moeten suggereren dat iedereen terecht kan bij het spreekuur. Ook zonder financiële problemen. Zeker wanneer in het aanbod aandacht wordt besteed aan onderwerpen zoals lenen en verzekeringen, moet dit aantrekkelijk zijn voor mensen die zich niet (willen) identificeren als iemand met financiële problemen of schulden. Om mee te gaan met de aanbeveling vanuit de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017), zou op de website van Geldfit Deventer wellicht informatie verschaft kunnen worden over verschillende life-events. Zoals in de aanleiding van dit onderzoek beschreven, spelen life-events een grote rol bij de kans op financiële problemen. Geldfit Deventer zou op haar website voor een aantal, veelvoorkomende, life-events een checklist kunnen publiceren. Deze checklist moet dan weergeven welke stappen op financieel gebied ondernomen moeten worden wanneer men te maken krijgt met een bepaalde gebeurtenis. Eveneens kan aangegeven worden op welke gebieden en bij welke handelingen Geldfit Deventer advies en ondersteuning biedt. Op die manier wordt het aanbod van Geldfit Deventer gekoppeld aan een gebeurtenis in plaats van aan een probleem.

LITERATUURLIJST

Boksebeld, B. & Gramberg, P. (2019). Hoe effectief zijn vrijwilligers in de schuldhulpverlening? *Sociaal Bestek*, 81(2-3), 26-29. <https://doi.org/10.1007/s41196-019-0031-4>

Deventer Wijzer (z.d.). *Hulp bij thuisadministratie en geldzaken*. Geraadpleegd op 4 april 2020, van: <https://www.deventerwijzer.nl/is/een-vraag-over-2/werk-geld-en-uitkering/geldzaken/administratie/hulp-bij-thuisadministratie>

Deventer Wijzer (z.d.). *Spreekuur Sociaal Raadslieden*. geraadpleegd op 4 april 2020, van: <https://www.deventerwijzer.nl/is/product/138227/11440/invis2/spreekuur-sociaal-raadslieden>

FiKks (z.d.). *Word weer baas over je eigen geld. Pak samen met je buddy in de fiKks app je geldzaken aan*. Geraadpleegd op 2 april 2020, van: <https://wijgaanhetfikksen.nl/deelnemer/>

Geldfit Deventer (z.d.). *Wat doen wij*. Geraadpleegd op 30 maart 2020, van: <https://geldfitdeventer.nl/wat-doen-wij/>

Geuns, R. van, Desain, L. & Weijden, R., van der (2019). *Hulp bij armoede. Bouwstenen voor effectieve hulpverlening bij armoede en schulden* (1^e editie). Nederland, Houten: Bohn Stafleu van Loghum

Jungmann, N., Calkoen, P., Hartogh, J. den, Hartogh, V. den & Wesdorp, P. (2014). *Preventiebundel. Acht werkwijzers voor effectieve schuldpreventie*. Geraadpleegd van <https://www.nvvk.nl/vroegsignalering>

Jungmann, N., Wesdorp, P. & Duinkerken, G. (2015). *De eindjes aan elkaar knopen – cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk*. (1^e editie). Den Haag, Nederland: Platform31

Kandoor (z.d.). *Snel antwoord op je financiële vragen? Zo werkt Kandoor*. Geraadpleegd op 4 april 2020, van: <https://kandoor.nl/how-it-works>

Keizer, M. (2018). *Lezen ≠ Begrijpen. De invloed van beperkte leesvaardigheid op de omvang van financiële problemen*. Geraadpleegd van https://www.rug.nl/research/portal/files/75746934/LisB_rapport2.pdf

Kom uit je schuld. (2020, 1 april). *SchuldenlabNL: Breed schuldenpact nog noodzakelijker door coronacrisis*. Geraadpleegd van <https://www.komuitjeschuld.nl/actueel/nieuws/2020/04/01/schuldenlabnl-breed-schuldenpact-nog-noodzakelijker-door-coronacrisis>

Madern, T. (2015). *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen*. (1^e druk). Utrecht, Nederland: Nibud.

Madern, T. & Schors, A. van der (2012). *Kans op financiële problemen 2012*. Geraadpleegd van https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Rapport-2012-kans_op_financiele_problemen_1_.pdf

Meester Geertshuis (z.d.). *Budgetcoaching*. Geraadpleegd op 4 april 2020, van: <https://www.meestergeertshuis.nl/individuele-hulp/spreekuur-voor-budgetcoach/>

Nederlandse Schuldhulproute (z.d.). *Hoe werkt het?* Geraadpleegd op 2 april 2020, van: <https://nederlandseschuldhulproute.nl/hoe-werkt-het/>

Nederlandse Schuldhulproute (z.d.). *Wat is het?* Geraadpleegd op 2 april 2020, van: <https://nederlandseschuldhulproute.nl/wat-is-het/>

Nibud (z.d.). *Budgethandboek 2020*. Geraadpleegd op 18 mei 2020, van: <https://winkel.nibud.nl/professionals/budgethandboek>

Nibud (z.d.). *Minder inkomen*. Geraadpleegd op 2 april 2020, van: <https://www.nibud.nl/consumenten/minder-inkomen/#stap4>

Nibud (z.d.). *Onafhankelijk*. Geraadpleegd op 24 april 2020, van: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/het-nibud/organisatie/>

Nibud (2018). *Competenties voor financiële redzaamheid. Herziene uitgave 2018*. Geraadpleegd van <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-competenties-voor-omgaan-met-geld.pdf>

Sallandse Dialoog (z.d.). *Leer de Sallandse Dialoog kennen*. Geraadpleegd op 13 februari 2020, van: <https://sallandsedialoog.nl/>

Sallandse Dialoog (z.d.). *Partners*. Geraadpleegd op 31 mei 2020, van: <https://sallandsedialoog.nl/partners/>

Schonewille, G. & Crijnen, C. (2019). *Financiële problemen. Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*. Geraadpleegd van <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Financi%C3%ABle-problemen-2018-deel-1.pdf>

Schors, A. van der, Schonewille, G. & Crijnen, C. (2019). *Geldzaken in de praktijk 2018-2019*. Geraadpleegd van <https://userfiles.mailswitch.nl/files/1117-aa3eddec90dff9eacf0a769b73144090.pdf>

Schors, A. van der, Werf, M. van der & Boer, M. (2016). *Kans op financiële problemen 2016*. Geraadpleegd van <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Rapport-Kans-op-geldproblemen-2016.pdf>

SurveyMonkey (z.d.). *Steekproefcalculator*. Geraadpleegd op 2 mei 2020, van: https://nl.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/?ut_source=help_center

Tilburg, L., van (2010). *Kind van de rekening. Zicht op schuldhulpverlening in Nederland*. Geraadpleegd van <https://www.inholland.nl/media/10959/rapport-kind-van-de-rekening.pdf>

UWV (z.d.). *Hoogte van uw WW-uitkering*. Geraadpleegd op 7 april 2020, van: <https://www.uwv.nl/particulieren/rekenhulpen/hoe-hoog-is-mijn-ww-uitkering/index.aspx>

UWV (z.d.). *Mijn WW-uitkering stopt bijna*. Geraadpleegd op 7 april 2020, van: <https://www.uwv.nl/particulieren/werkloos/einde-ww-uitkering/detail/ww-uitkering-stopt-bijna/bijstandsuitkering-aanvragen>

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* (5^e druk). Den Haag, Nederland: Boom Lemma Uitgevers

VNG (z.d.). *Werk en inkomen*. Geraadpleegd op 12 februari 2020, van: <https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/werk-en-inkomen>

Werf, M. van den, Blanken, I. & Schonewille, G. (2016). *Bevorderen van financiële zelfredzaamheid. Literatuurstudie*. Geraadpleegd van https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Literatuurstudie_financiele_zelfredzaamheid_Nibud2016.pdf

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. (1^e editie). Den Haag, Nederland: Wetenschappelijke Raad voor he Regeringsbeleid.

Wijzer in geldzaken (z.d.). *Hulp bij geldzorgen*. Geraadpleegd op 30 maart 2020, van: <https://www.wijzeringeldzaken.nl/geldzaken-op-orde/hulp-bij-geldzorgen/>

Wijzer in geldzaken (z.d.). *Platform Wijzer in geldzaken*. Geraadpleegd op 30 maart 2020, van: <https://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/platform-wijzer-in-geldzaken/>