

"ALS DE FINANCIËN OP ORDE ZIJN, HEB JE MEER RUST."

ONDERSTEUNING AAN CLIËNTEN MET FINANCIËLE
PROBLEMEN DOOR VRIJWILLIGERS



JANSJE VAN MIDDENDORP

“Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust”

Ondersteuning aan cliënten met financiële problemen door vrijwilligers

Jansje van Middendorp

Colofon

De onderzoeken – die in dit proefschrift worden gepresenteerd – zijn uitgevoerd binnen het Radboud Social Cultural Research (RSCR). Dit proefschrift is mede mogelijk gemaakt door Stichting Het R.C. Maagdenhuis en het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA).

Cover design Ellenore Blekman

Design/Lay-out Proefschriftenbalie, Nijmegen

Print Ipskamp Printing, Nijmegen

ISBN 978-94-6421-889-3

© J.G. van Middendorp, 2022

“Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust”

Ondersteuning aan cliënten met financiële problemen door
vrijwilligers

Proefschrift
ter verkrijging van de graad van doctor
aan de Radboud Universiteit Nijmegen
op gezag van de rector magnificus prof. dr. J.H.J.M. van Krieken,
volgens besluit van het college voor promoties
in het openbaar te verdedigen op

donderdag 24 november 2022
om 12:30 uur precies

door

Jannetje Gerritje van Middendorp
geboren op 5 september 1979
te Maasland

Promotor

Prof. dr. G.L.M. Kraaykamp

Copromotoren

Dr. M.J.W. Gesthuizen

Dr. R.C. van Geuns (Hogeschool van Amsterdam)

Manuscriptcommissie

Prof. dr. A.H.M. van Meijl

Prof. dr. E.H. Tonkens (Universiteit voor Humanistiek)

Dr. N. Jungmann (Hogeschool Utrecht)

Inhoud

1	Synthese	9
1.1	Inleiding	11
1.2	Beleidscontext	21
1.3	Eerder onderzoek: belangrijkste resultaten en tekortkomingen	27
1.4	Theoretisch raamwerk	34
1.5	Deelonderzoeken en structuur thesis	40
1.6	Conclusie en discussie	47
1.7	Slotbeschouwing: Beleid en consequenties	54
2	Knelpunten en dilemma's van coördinatoren die vrijwilligers aansturen	59
2.1	Inleiding	61
2.2	Oorzaken en gevolgen van financiële problemen	63
2.3	Beleidsmatige veranderingen	65
2.4	Samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten	67
2.5	Onderzoeksozet	69
2.6	Resultaten	70
2.7	Conclusie en discussie	73
3	Ernst van financiële problemen van cliënten	77
3.1	Inleiding	79
3.2	Theoretische achtergrond van financiële problemen	81
3.3	Onderzoeksmethode en analyse	87
3.4	Resultaten	94
3.5	Conclusie en discussie	97
4	Vrijwilligers ondersteunen cliënten tot afronding of uitval	103
4.1	Inleiding	105
4.2	Het belang van effectieve interventies in de schuldhulpverlening	107
4.3	Huidige kennis en theoretische achtergrond: factoren die bijdragen aan afronding	109
4.4	Onderzoeksmethode en resultaten	116
4.5	Conclusie en discussie	130

5	Betekent einde ondersteuning ook verandering bij cliënten?	137
5.1	Inleiding	139
5.2	Theoretische achtergrond	141
5.3	Dataverzameling en resultaten kwantitatieve analyse	147
5.4	Dataverzameling en resultaten kwalitatieve data	158
5.5	Conclusie en discussie	162
	Appendix	169
Appendix 1	Tabellen verandering van cliënten	170
Appendix 2	Topic lijsten diepte-interviews cliënten en vrijwilligers	176
	Samenvatting	183
	Summary in English	187
	Verklaring datamanagement	191
	Literatuurlijst	195
	Dankwoord	209
	Over de auteur	212



1

SYNTHESE

Dit hoofdstuk is geschreven door Jansje van Middendorp. Maurice Gesthuizen, Gerbert Kraaykamp en Roeland van Geuns zorgden voor supervisie en hebben suggesties ter verbetering gegeven aan het hoofdstuk, die vervolgens grotendeels zijn doorgevoerd.

1.1 Inleiding

1.1.1 Achtergrond

Formulieren invullen, regelingen aanvragen, inkomsten en uitgaven bijhouden, rekeningen betalen: veel mensen hebben te maken met het voeren van de eigen administratie of die van het hele huishouden. Om inzicht te hebben en houden in de eigen financiële situatie, is het van belang de financiële administratie overzichtelijk te houden. Het bijhouden van deze administratie kan echter een hele opgave zijn. Brieven van instanties zijn niet altijd in eenvoudige en begrijpelijke taal geschreven, veranderingen in iemands persoonlijke situatie vragen om acties en vaak meerdere handelingen, digitale omgevingen zijn alleen toegankelijk met wachtwoorden en post komt zowel in de echte als in de online brievenbus binnen.

Mensen die moeite hebben om overzicht over hun financiële administratie te bewaren, hebben vaker betalingsachterstanden en staan vaker rood dan mensen die hun administratie volledig op orde hebben (Madern & Van der Schors, 2012). Gebrekkig financieel beheer vergroot daarmee het risico op financiële problemen. Gebrekkig financieel beheer betekent dat de administratie minder vaak wordt bijgehouden, belangrijke papieren minder goed worden bewaard en er minder overzicht is over inkomsten en uitgaven. Minstens 40% van de Nederlanders geeft aan moeite te hebben met het bijhouden van de administratie (Nibud, 2018b; Schonewille, Van der Schors en Kunkel, 2018). Hoewel het hebben van administratieve problemen niet automatisch hoeft te betekenen dat er ook financiële problemen zijn, hangen beide situaties wel samen. Het een versterkt het ander en beiden kunnen zowel oorzaak zijn als gevolg (Madern & Van der Schors, 2012). Een geordende administratie kan voorkomen dat betalingsachterstanden ontstaan en dat deze uitgroeien tot grote schulden.

In 2019 gaf 12% van de huishoudens in Nederland aan (zeer) moeilijk rond te kunnen komen (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020b). Volgens het Nibud gaf in 2018 11% van de huishoudens aan (zeer) moeilijk rond te komen en 27% 'eerder moeilijk dan makkelijk' (Van der Schors, Crijnen, & Schonewille, 2019). De hoogte van het inkomen speelt hierbij een substantiële rol. Voor een huishouden met een laag inkomen is het moeilijker om rond te komen dan voor een huishouden met een hoger inkomen (Van der Schors et al., 2019). Huishoudens met financiële problemen hebben vaker een laag inkomen (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020c). Een laag inkomen betekent echter niet automatisch dat het huishouden te maken heeft met betalingsachterstanden en schulden. Een huishouden met weinig inkomen kan toch aangeven rond te kunnen komen. Bij huishoudens met een laag inkomen kunnen betalingsachterstanden en roodstand echter makkelijker uitgroeien tot grote schulden. Mensen met lage

inkomens hebben minder vaak een buffer (Van der Schors & Van der Werf, 2017) en zijn genooddaakt om schulden te maken als er onvermijdbare of onverwachte kosten zijn of wanneer uitgaven en inkomsten niet in balans zijn. Daar komt bij dat, door de stijging van vaste lasten, uitgaven toenemen terwijl de stijging van het inkomen veelal niet gelijk op gaat. Te hoge vaste lasten en te lage inkomsten worden als oorzaken van betalingsproblemen genoemd (Van der Schors et al., 2019).

Rondkomen van een laag inkomen, zoals een bijstandsuitkering, is mogelijk, maar vaak alleen als inkomensondersteunende voorzieningen worden gebruikt, er geen extra onvermijdbare kosten hoeven te worden gemaakt en mensen goed met geld om kunnen gaan (Van der Schors & Van der Werf, 2017). Mensen met een laag inkomen maken echter niet altijd gebruik van de beschikbare inkomensondersteunende voorzieningen (Tiemeijer, 2016), zoals (aanvullende) bijstand (Inspectie SZW, 2021). Veel mensen weten de weg in de vele en diverse inkomens- en ondersteuningsregelingen niet te vinden (Tempelman, Houkes, & Prins, 2011). Als er schulden ontstaan, is rondkomen nog moeilijker; regelingen en ondersteuningsmogelijkheden voor mensen met schulden zijn complex (Tiemeijer, 2016). Ook schaamte en angst voor stigmatisering kunnen een rol spelen om geen aanvraag voor inkomensondersteuning te doen (Tempelman et al., 2011). Tevens kan een negatief verwachtingspatroon over de toekenning van de aanvraag, al dan niet ingegeven door eerdere ervaringen, bijdragen aan het niet aanvragen van inkomensondersteuning (Inspectie SZW, 2016a). De onzekerheid en angst om bijvoorbeeld toeslagen terug te moeten betalen, kan ertoe leiden dat het niet wordt aangevraagd (Van der Schors et al., 2019). Een laatste reden die wordt genoemd om geen inkomensondersteuning aan te vragen, is dat mensen door een opeenstapeling van problemen de regie over het eigen leven kwijt kunnen raken en geen overzicht (meer) hebben in de administratie (Tempelman et al., 2011).

Het aanvragen van regelingen vereist dat mensen in ieder geval de administratie op orde hebben (Tempelman et al., 2011). Het bijhouden van de administratie, aanvragen van regelingen of ondersteuning vraagt bepaalde vaardigheden, zoals kunnen lezen en schrijven, kennis van de Nederlandse taal en digitale vaardigheden. Mensen die niet-digitaal vaardig zijn en jongeren tot 35 jaar lopen een risico om het overzicht te verliezen (Schonewille et al., 2018). Zij vertonen relatief vaak niet het gewenste gedrag dat nodig is voor een geordende financiële administratie, zoals onder meer het op een geordende manier bewaren van belangrijke documenten en het op tijd betalen van binnengekomen rekeningen. Ook AOW-gerechtigden, laaggeletterden en migranten zijn risicogroepen (Schonewille et al., 2018).

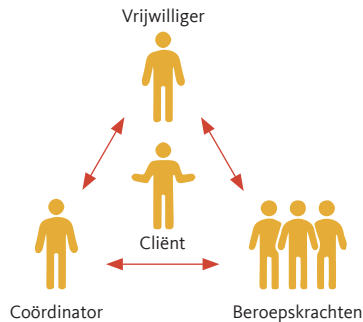
In vrijwel alle gemeenten in Nederland kunnen mensen die problemen hebben met het op orde brengen of houden van hun financiële administratie en die zich geen betaalde

ondersteuning van budgetcoaches of financiële adviseurs kunnen veroorloven, terecht bij lokale organisaties die vrijwilligers inzetten. Deze interventies worden samengevat onder de noemer 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers is een vorm van ondersteuning die al tientallen jaren bestaat. De doelgroep is divers; mensen met een bijstandsuitkering, met een multi-problematische achtergrond, ouderen, laaggeletterden en mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn, worden genoemd als groepen die ondersteund worden door vrijwilligers van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' (De Smet & Van Middendorp, 2019). Deze vrijwilligers worden aangestuurd en begeleid door een betaalde (of soms vrijwillige) coördinator, in dienst van een lokale welzijns- of vrijwilligersorganisatie. 'Ondersteuning bij thuisadministratie' maakt als interventie onderdeel uit van de schuldhulpverlening in een gemeente. In dit onderzoek wordt gesproken van 'schuldhulpverlening' als het gaat om het geheel van interventies gericht op het ondersteunen van mensen met lichte of ernstige financiële problemen, waarbij wordt ingezet op het voorkomen of aanpakken van (grotere) financiële problemen. Onder 'formele schuldhulpverlening' wordt verstaan de ondersteuning aan mensen met problematische schulden door een schuldhulpverlener om middels een schuldregeling schuldeisers aan te schrijven, schulden te stabiliseren en saneren. Vrijwilligers zijn actief in de hele keten van schuldhulpverlening; zij ondersteunen bij het voorkomen van (grotere) financiële problemen (schuldpreeventie), in de aanloop naar of tijdens formele schuldhulpverlening en na afloop van een formeel schuldhulpverleningstraject (nazorg).

Een cliënt van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' heeft met verschillende actoren te maken om de financiële problematiek aan te pakken. Een cliënt heeft direct contact met de coördinator van de interventie, met de vrijwilliger die ondersteuning geeft en met beroepskrachten, afhankelijk van de problematiek die er speelt. De coördinator heeft in veel gevallen het eerste contact met de cliënt als het gaat om een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' en voert de intake met de cliënt. De cliënt heeft contact met beroepskrachten, bij wenselijke of noodzakelijke ondersteuning die buiten het takenpakket en de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger of coördinator valt. Beroepskrachten kunnen als verwijzer dienen of zich op andere terreinen (zorg, welzijn, schuldhulpverlening) inzetten voor de cliënt. De vrijwilliger staat naast de cliënt en ondersteunt naar wens en behoefte van de cliënt, maakt afspraken met de cliënt voor huisbezoeken en concrete ondersteuning. De cliënt staat centraal en is voor het aanpakken en oplossen van de problematiek aangewezen op eigen (interne) vermogens en externe mogelijkheden of omgevingsfactoren.

De verschillende actoren hebben ook met elkaar te maken en stemmen onderling af. De vrijwilliger kan afspraken over de dienstverlening maken met beroepskrachten en deze terugkoppelen naar de coördinator. Bij vragen of knelpunten kan de vrijwilliger terecht

bij de coördinator en in sommige gevallen direct bij de beroepskracht, afhankelijk van gemaakte afspraken. De coördinator werft de vrijwilligers, koppelt vrijwilligers aan cliënten, stuurt vrijwilligers aan, biedt begeleiding en verzorgt training en bijscholing. De coördinator onderhoudt in veel gevallen het contact met beroepskrachten over de taakverdeling en het doel van de ondersteuning door de vrijwilliger. In figuur 1.1 is het samenspel tussen cliënt, vrijwilliger, coördinator en beroepskrachten schematisch weergegeven.



Figuur 1.1 Coördinatoren, beroepskrachten en vrijwilligers ondersteunen cliënten

De overheid verwacht van mensen zelfredzaamheid; dat zij zo veel mogelijk in staat zijn voor zichzelf en hun omgeving te zorgen. Hierdoor kan sprake zijn van de zelfredzaamheidsparadox. Dit houdt in dat de grote nadruk op zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid, de zelfredzaamheid juist verkleint (WRR, 2017). Voor veel mensen is onvoldoende zelfredzaamheid één van de redenen waardoor zij in de problemen zijn gekomen (Tuzgöl-Broekhoven, Van den Berg, Govers, & Hanse, 2016). Financiële problemen kunnen vervolgens bijdragen aan nog minder zelfredzaamheid. Mensen die niet tot zelfredzaamheid in staat zijn, kunnen vaak niet voldoen aan de voorwaarden om gebruik te maken van ondersteuning, zoals het bijhouden van de administratie en het aanvragen van regelingen. Vrijwilligers kunnen deze mensen ondersteuning bieden bij het bijhouden van de administratie, het verkrijgen van toegang tot regelingen en het aanvragen van formele schuldhulpverlening.

De rol van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie', als onderdeel van schuldhulpverlening, is de laatste jaren toegenomen in omvang en mate van deskundigheid die van de vrijwilligers wordt gevraagd (De Smet & Van Middendorp, 2019). Dit grotere beroep op vrijwilligers komt niet alleen voort uit de vraag van mensen die hulp nodig hebben, maar ook van gemeenten. De rol van gemeenten op de terreinen van zorg en welzijn is de afgelopen jaren sterk veranderd als gevolg van decentralisaties van verantwoordelijkheden vanuit de nationale overheid (Besseling et al., 2013).

Om de druk op de formele schuldhulpverlening op te vangen, worden steeds vaker vrijwilligers ingezet, die daarbij naast en met beroepskrachten cliënten ondersteunen. Het samenspel tussen beroepskrachten, coördinatoren, vrijwilligers en cliënten en de grenzen van ieders inzet zijn daarbij een uitdaging (Grootegoed, Machielse, Tonkens, Laurine, & Wouters, 2017).

De ernst van financiële problemen en de financiële bekwaamheid van cliënten zijn in deze studie de startpunten van waaruit hun ontwikkeling wordt bekeken. Het vertrouwen in financiële vaardigheden (financiële self efficacy of eigen-effectiviteitsverwachting op financieel gebied) is een belangrijk onderdeel van iemands financiële bekwaamheid, net als iemands financiële kennis, financiële vaardigheden en financieel gedrag. Vrijwilligers vervullen als hulpverlener een samenwerkingsverband met cliënten, in de vorm van een werkaliantie, om te werken aan doelen, taken af te stemmen en vertrouwen en verbondenheid te creëren. Van daaruit wordt idealiter gewerkt aan de primaire doelstellingen van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie': het succesvol afronden van een traject, waarbij sprake is van een afname van de ernst van financiële problemen en een toename van financiële bekwaamheid.

In de context van de schuldhulpverlening is het van belang meer zicht te krijgen op de effectiviteit van interventies. Daarbij is gekozen voor onderzoek waarbij de verzamelde gegevens benut kunnen worden door de praktijk. De doeltreffendheid van een interventie wordt getoond door te bepalen of een interventie bijdraagt aan het bereiken van gestelde doelen, het afnemen van problemen en toenemen van competenties van cliënten (Van Yperen & Veerman, 2008). Afronding van een ondersteuningstraject is daarvoor een vereiste. Door middel van veranderingsonderzoek kan worden onderzocht of problemen afnemen en/of competenties toenemen. Dit levert empirische indicaties op voor de effectiviteit van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'.

1.1.2 Onderzoeksvragen

In deze thesis wordt de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' onderzocht en de effectiviteit van deze interventie voor mensen die moeite hebben met het zelfstandig voeren van de administratie en die problemen hebben met de financiën, zoals de balans tussen inkomsten en uitgaven. Daarbij is het de vraag voor welke (groep) cliënten de ondersteuning effectief is en voor welke (groep) minder. Voor cliënten van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' geldt dat zij door vrijwilligers geholpen worden bij een hulpvraag die zij zelfstandig niet kunnen oplossen of aanpakken. Daarbij hebben zij niet de financiële middelen om een betaalde beroepskracht in te huren. Deze cliënten hebben vaak gebrek aan een sociaal netwerk dat de problematiek kan helpen aanpakken. Voor ondersteuning door beroepskrachten

vanuit de formele schuldhulpverlening wordt de problematiek van cliënten die ondersteund worden door een vrijwilliger te licht bevonden of de hulpvraag sluit niet goed aan bij de taken van beroepskrachten. Hierbij dient de vraag zich aan voor welke cliënten de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' de juiste en meest passende ondersteuning is om (grotere) financiële problemen te voorkomen en toe te werken naar meer financiële bekwaamheid.

De doelgroep van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' is breed gedefinieerd. Ondersteuning staat open voor alle hulpvragers met een laag inkomen in een gemeente of bepaalde regio. Dit betekent dat vrijwilligers een grote verscheidenheid van cliënten ondersteunen en hiervoor de kennis en vaardigheden moeten hebben. Alle cliënten hebben problemen met de financiën. In dit onderzoek wordt gesproken van 'cliënten met financiële problemen' ook als er enkel sprake is van problemen met de financiën. De ernst van de financiële problemen van cliënten loopt sterk uiteen. Een deel van de cliënten heeft geen overzicht en inzicht in de eigen problematiek en financiële situatie en is geholpen met ondersteuning in het ordenen, het aanleren van financieel administratieve vaardigheden, het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen en het stimuleren van gezond financieel gedrag. Een ander deel van de cliënten heeft problematische schulden en ondersteuning nodig om toegang te krijgen tot een vorm van formele schuldhulpverlening om de schulden aan te pakken of te stabiliseren. Onduidelijk is derhalve welke kenmerken cliënten hebben die ondersteuning vragen, welke cliënten een ondersteuningstraject afmaken en wat de veranderingen zijn bij cliënten die ondersteuning krijgen van vrijwilligers. Dat maakt de centrale vraag van dit onderzoek: In hoeverre en voor welke cliënten de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' effectief? Het doel van deze thesis is meer inzicht krijgen in (de effectiviteit van) ondersteuning aan cliënten door vrijwilligers, die aangestuurd worden door coördinatoren, en in hoeverre en voor welke cliënten de ondersteuning het meest passend is. De effectiviteit van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' wordt onderzocht middels veranderingsonderzoek. Om een antwoord te kunnen formuleren op de centrale onderzoeksvraag zijn vier deelvragen geformuleerd.

In de context van gemeentelijk beleid kunnen bepaalde knelpunten en dilemma's in de weg staan om effectieve ondersteuning te bieden aan cliënten met financiële problemen. Onderzoeksvraag 1 luidt om die reden: Welke knelpunten en dilemma's ervaren coördinatoren van interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' en in hoeverre komen die voort uit het gemeentelijke beleid op het terrein van zorg, welzijn en schuldhulpverlening?

Door de brede definiëring van de doelgroep van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' is onduidelijk welke cliënten worden ondersteund, wat de mate van

ernst van hun financiële problemen is en in hoeverre deze samenhangt met de financiële bekwaamheid van cliënten. Door dit te onderzoeken wordt een beeld gevormd van de doelgroep en welke factoren van belang zijn bij het voorkomen en aanpakken van (grotere) financiële problemen. Onderzoeksvraag 2 is: In hoeverre hangen (1) financiële kennis, (2) financiële vaardigheden¹, (3) financieel gedrag, (4) vertrouwen in financiële vaardigheden en (5) de motivatie van cliënten in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' samen met de ernst van de financiële problemen?

Een indicatie van de effectiviteit van een interventie is de wijze van afronding van een ondersteuningstraject en de factoren die daaraan bijdragen. Onderzoeksvraag 3 luidt: Welke factoren (a) binnen de cliënt, (b) binnen de vrijwilliger en (c) binnen de cliënt-vrijwilliger relatie hebben invloed op het al dan niet afronden van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' door cliënten? In dit deelonderzoek komt naar voren welke cliënten grotere kans hebben om een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' af te ronden en welke cliënten een traject vroegtijdig stoppen oftewel uitvallen.

Wat de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' oplevert voor cliënten, kan bekeken worden aan de hand van gegevens van cliënten die een traject afronden, oftewel, welke veranderingen optreden met betrekking tot de afname van de ernst van financiële problemen en de toename van de financiële bekwaamheid (financiële kennis, financiële vaardigheden, vertrouwen in financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag). Onderzoeksvraag 4 is: In hoeverre is er gedurende een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' bij cliënten sprake van een verandering in (a) de ernst van financiële problemen en (b) de financiële bekwaamheid en speelt de aanvangssituatie hierin een rol? In het verklarend deel van dit deelonderzoek wordt de onderzoeksvraag beantwoord: Welke factoren van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' verklaren de ervaren veranderingen in de ernst van financiële problemen en veranderingen in de financiële bekwaamheid van cliënten?

1.1.3 Onderzoeksfocus

In deze thesis wordt de ondersteuning door vrijwilligers aan cliënten die problemen hebben met de financiën bestudeerd. Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden is op verschillende manieren en bij verschillende partijen informatie verzameld. Coördinatoren van een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' zijn gevraagd naar knelpunten en dilemma's die zij en hun vrijwilligers ervaren. Vervolgens is er een relatie gelegd met gemeentelijk beleid op het gebied van zorg,

¹ Wanneer in dit onderzoek de financiële kennis of de financiële vaardigheden van cliënten wordt genoemd, wordt er bedoeld op de gepercipieerde financiële kennis en de gepercipieerde financiële vaardigheden van cliënten.

welzijn en schuldhulpverlening en de samenwerking met beroepskrachten. Daarnaast is aan cliënten van lokale organisaties verspreid door Nederland gevraagd om bij de start van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' en aan het eind een vragenlijst in te vullen. Vrijwilligers vulden aan het eind van het traject van deze cliënten een vragenlijst in. In diepte-interviews werden zowel oud-clieënten als vrijwilligers gevraagd naar hun ervaringen met de ondersteuning, de cliënt-vrijwilliger relatie, factoren die bijdragen aan afronding of uitval, veranderingen bij cliënten gedurende het traject en factoren die de eventuele afname van de ernst van financiële problemen en toename van financiële bekwaamheid verklaren.

Dit onderzoek is op drie manieren complementair aan bestaande studies. Ten eerste richt bestaand onderzoek zich met name op de ondersteuning vanuit de formele schuldhulpverlening, van beroepskrachten van een schuldhulpverleningsinstantie of de gemeente. Aan de rol en bijdrage van vrijwilligers wordt nog nauwelijks aandacht besteed.

Ten tweede is de focus in dit onderzoek veelomvattender, door de ondersteuning vanuit drie invalshoeken te onderzoeken. De focus ligt namelijk op zowel cliënten, vrijwilligers als coördinatoren. Daarbij varieert de ernst van de financiële problemen bij cliënten die ondersteuning krijgen. De minst ernstige vorm is het hebben van problemen met de financiële administratie en geen betalingsachterstanden. Aan de andere kant hebben de cliënten met ernstige financiële problemen problematische schulden. In dat geval kunnen de schulden niet zelfstandig worden afgelost. De interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' richt zich zowel op preventie, het voorkomen van (grotere) financiële problemen, als op het aanpakken van financiële problemen, het zorgen voor toegang tot schuldhulpverlening en – in enkele gevallen – op nazorg na een schuldhulpverleningstraject.

Een derde manier waarop dit onderzoek verder gaat dan bestaande studies is door de longitudinale opzet. Bestudeerd wordt welke cliënten een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' afronden en welke veranderingen bij hen optreden op het gebied van de ernst van hun financiële problemen en hun financiële bekwaamheid. Dit onderzoek draagt zo bij aan inzicht in veranderingen bij cliënten met financiële problemen die ondersteund worden door vrijwilligers. Het geeft een beeld van de doeltreffendheid van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' en veranderingen die optreden bij cliënten gedurende een traject.

1.1.4 Relevantie

Ondanks dat interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' in vrijwel elke gemeente in Nederland worden uitgevoerd en gefinancierd, is tot op heden weinig

wetenschappelijk onderzoek verricht naar de effectiviteit van de interventie. De resultaten van dit onderzoek zijn voor lokale organisaties en gemeenten behulpzaam bij het maken of bijstellen van beleid op het gebied van ondersteuning van cliënten door vrijwilligers in de schuldhulpverlening. De resultaten helpen lokale organisaties en vrijwilligers in het verbeteren van de afbakening van de doelgroep – welke cliënten zijn het beste geholpen met de ondersteuning en welke cliënten niet – en wat gedaan kan worden om de vooruitgang bij cliënten te optimaliseren. Zodoende kan in de toekomst een passende doelgroep cliënten (nog) beter worden ondersteund. Dit onderzoek is daardoor relevant voor cliënten, vrijwilligers, coördinatoren van lokale organisaties, beroepskrachten binnen gemeenten, de bredere maatschappij en de wetenschap.

Voor cliënten, mensen met financiële problemen, is de (toepassing van) kennis over factoren die verband houden met de ernst van financiële problemen, over factoren die verband houden met afronding of uitval en over veranderingen die optreden op het gebied van de ernst van financiële problemen en financiële bekwaamheid van belang. Hoe beter de ondersteuning aansluit, hoe meer cliënten succesvol geholpen worden. Daarbij is het relevant welke factoren een succesvolle afronding voorspellen en welke factoren bijdragen aan afname van de ernst van financiële problemen en toename van financiële bekwaamheid, zodat vrijwilligers daarop in kunnen springen. Vooraf zou ook beter kunnen worden ingeschat of een bepaalde cliënt wel of niet geholpen zal zijn met ondersteuning door een vrijwilliger in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'.

Vrijwilligers zetten zich belangeloos in om mensen met financiële problemen te ondersteunen. Het bevorderen van een goede samenwerkingsrelatie tussen een cliënt en vrijwilliger, de werkalliantie, is van groot belang om deze ondersteuning te doen slagen. Voor vrijwilligers zorgt een goede match met cliënten voor commitment om zich te blijven inzetten voor de doelgroep en problematiek. Daarbij is inzicht in de factoren die verband houden met de ernst van financiële problemen van cliënten die worden ondersteund van belang om een duurzame bijdrage te kunnen (blijven) leveren aan ondersteuning van mensen met financiële problemen. Hetzelfde geldt voor factoren die bijdragen aan een succesvolle afronding. Voor vrijwilligers is inzicht in factoren die verband houden met afronding of uitval van belang om uitval van cliënten zoveel mogelijk te voorkomen, en als er sprake is van uitval de motivatie te behouden om nieuwe cliënten te ondersteunen. Inzichten in veranderingen die optreden en factoren die daaraan bijdragen kunnen vrijwilligers mogelijk ondersteunen in het verminderen van schuldenproblematiek en bijdragen aan (meer) financiële bekwaamheid van cliënten.

Lokale welzijns- of vrijwilligersorganisaties komen met de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' tegemoet aan de behoefte van cliënten, de gemeente en

doorverwijzende instanties. Dit longitudinale onderzoek levert concrete aanbevelingen op om de dienstverlening te verbeteren. Voor coördinatoren van lokale organisaties kan het relevant zijn om inzichtelijk te maken welke cliënten een traject afronden, of bij cliënten die een traject afronden de ernst van financiële problemen afneemt en of cliënten na afloop van de ondersteuning financieel bekwaamder zijn. Hierdoor kunnen organisaties de eigen maatschappelijke bijdrage en financiële behoeften onderbouwen en verduurzamen. De kosten van interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' liggen tenslotte bij de lokale organisaties. Deze kosten worden in veel gevallen en voor het overgrote deel betaald uit subsidies van gemeenten. De baten liggen vooral bij de gemeente (kostenbesparing op formele schuldhulpverlening, sociale dienst en maatschappelijke dienstverlening en opvang) en de maatschappij (kostenbesparing op onder andere gezondheidszorg).

Gemeenten hebben behoefte aan kennis over de effectiviteit van interventies op het gebied van schuldhulpverlening; zoals over veranderingen die optreden gedurende ondersteuningstrajecten. Gemeenten subsidiëren lokale organisaties die vrijwilligers inzetten, verwijzen cliënten door en voeren de regie op schuldhulpverlening. Inzicht in de effectiviteit van deze hulpverlening is voor gemeenten relevant om burgers te ondersteunen bij het aanpakken van financiële problemen, zowel waar het gaat om de oorzaken als de gevolgen. Zowel aan de kosten- als de batenkant zijn gemeenten een belangrijke partij. Kennis over knelpunten en dilemma's, inzicht in factoren die bijdragen aan een succesvolle afronding en factoren die de afname van de ernst van financiële problemen en toename van financiële bekwaamheid van cliënten verklaren, kunnen mogelijk helpen de gemeentelijke kosten te beperken en de baten te vergroten.

Niet alleen uit sociaal oogpunt of om armoede te bestrijden is het van belang dat cliënten goed ondersteund worden. De mogelijke bijdrage die interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' leveren aan het voorkomen van (grotere) financiële problemen en het vergroten van de financiële bekwaamheid van cliënten, kan indirect ook samengaan met diverse gewenste maatschappelijke uitkomsten en kosten. Te denken valt aan minder sociaal isolement en een betere gezondheid van cliënten en daardoor lagere zorgkosten.

Dit longitudinale onderzoek, waarin de veranderingen in de ernst van financiële problemen en financiële bekwaamheid inzichtelijk worden gemaakt, streeft naar wetenschappelijke vooruitgang. In wetenschappelijk onderzoek is de rol en de inzet van vrijwilligers veelal onderbelicht, ondanks de groei van het aantal vrijwilligers en de toename van de complexiteit van de problematiek waar vrijwilligers mee te maken krijgen. In lijn met inzichten rond financiële bekwaamheid worden in deze thesis factoren onderzocht die verband houden met de ernst van financiële problemen, afronding of uitval en veranderingen van cliënten in de bredere context van de cliënt.

De kennis en inzichten vloeien voort uit empirisch onderzoek. Dit onderzoek is grotendeels beschrijvend en deels verklarend. In het onderzoek worden gevalideerde schalen gebruikt en worden hypothesen getoetst.

In het vervolg van deze synthese wordt in de volgende paragraaf de beleidscontext van maatschappelijke ondersteuning, armoede en schulden in Nederland en de inzet van vrijwilligers beschreven. In paragraaf 1.3 worden resultaten en tekortkomingen uit eerder onderzoek onder de aandacht gebracht. Paragraaf 1.4 presenteert het theoretische raamwerk van dit onderzoek. Paragraaf 1.5 richt zich op de structuur van de thesis en de deelonderzoeken. In paragraaf 1.6 wordt de conclusie, discussie en aanbevelingen voor toekomstig onderzoek gepresenteerd. De synthese wordt afgesloten met een slotbeschouwing.

1.2 Beleidscontext

Welk beleid is gericht op ondersteuning aan mensen met financiële problemen? In deze paragraaf worden de onderdelen van beleid besproken die van belang zijn voor dit onderzoek. Cliënten die een beroep doen op hulp vanuit de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie', hebben zowel te maken met het lokale beleid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, als met het landelijke armoede- en/of schuldenbeleid en vrijwilligersbeleid. Deze verschillende beleidsterreinen komen achtereenvolgend aan bod.

1.2.1 Beleid maatschappelijke ondersteuning

Lokale overheden zijn met de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 en de nieuwe regeling Wmo 2015 verantwoordelijk voor een integraal aanbod aan ondersteuning en zorg in de wijk (Nederland, Stavenuiter, & Swinnen, 2011). Een onderdeel daarvan is het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van mensen met een beperking, chronische psychische of psychosociale problemen (Eerste Kamer der Staten-Generaal, 2015). Het streven is dat ouderen en mensen met een lichamelijke, psychische, verstandelijke of psychosociale beperking (langer) zelfstandig wonen (De Klerk, De Boer, Kooiker, Plaisier, & Schyns, 2014). Door het leveren van maatwerk zouden deze mensen eerder, sneller en beter ondersteund kunnen worden. De overheid veronderstelt in dit beleid dat mensen op tijd aan de bel trekken en niet wachten tot de problemen niet meer te behappen zijn. Tegelijkertijd stimuleert de overheid actief burgerschap om de afhankelijkheid van voorzieningen van de verzorgingsstaat terug te dringen (Verhoeven & Tonkens, 2013). De overheid verwacht ook dat mensen zorg en steun geven aan hun omgeving en dat mensen die zorg en steun nodig hebben eerst een beroep doen op sociale netwerken buiten de overheid.

De beleidstheorie (het geheel van veronderstellingen over hoe bepaalde doelen kunnen worden bereikt) achter de Wmo is dat door een terugtrekkende overheid en door publieke taken over te laten aan de samenleving zelf, zelfredzaamheid en burgerparticipatie worden bevorderd (Binnema, 2014). Randvoorwaarden (zoals standaarden en kwaliteitseisen), opgesteld door de overheid, geven daarbij richting aan maatschappelijke initiatieven (Verhoeven & Ham, 2010; WRR, 2012). Burgers, lokale maatschappelijke organisaties en ook vrijwilligers worden zo mede ingezet als uitvoeringsorganisatie van de overheid (Van der Steen, Van Twist, Chin-a-fat, & Kwakkelstein, 2013).

Decentralisatie op het gebied van zorg en welzijn en de nadruk op eigen verantwoordelijkheid en burgerparticipatie dragen bij aan meer druk op het sociale netwerk van cliënten en op vrijwilligers. De verwachtingen die gemeenten hebben van organisaties die vrijwilligers inzetten nemen toe, zowel in te ondersteunen aantallen cliënten als in de taken die zij aan kunnen en de problematiek waarop zij in zouden (moeten) spelen (Grootegoed et al., 2017). De visie op de inzet van vrijwilligers verschilt per gemeente en is afhankelijk van gemeentelijke keuzes en beleid.

1.2.2 Armoede en armoedebeleid

Cliënten die ondersteuning krijgen van een vrijwilliger in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' hebben een (te) laag inkomen en een onvoldoende kwalitatief sociaal netwerk om de problematiek zelfstandig aan te pakken. Een deel van de cliënten kan financieel of materieel niet in de basisbehoeften (voedsel, kleding en wonen) voorzien en heeft te maken met sociale uitsluiting. Onderzoek laat zien dat het voor mensen met financiële problematiek moeilijker is om sociaal actief te zijn en sociale relaties te onderhouden (Visser, Gesthuizen, & Scheepers, 2013, 2018). Bij sociale participatie spelen zowel kosten van (vervoer naar) activiteiten, als kosten verbonden aan reciprociteit binnen sociale relaties (zoals cadeaus). In Nederland wordt dit erkend in de budgetgerelateerde 'niet-veel-maar-toereikende' armoedegrens (Goderis, Hulst, Marie, Schut, & Ras, 2018), waarin naast basisbehoeften, ook rekening gehouden wordt met de minimale kosten van ontspanning en sociale participatie.

Armoede wordt vaak gezien in het licht van inkomensarmoede; "het hebben van onvoldoende geld (inkomen) om een bepaald consumptieniveau te realiseren dat in Nederland als minimaal noodzakelijk wordt geacht" (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019, p.3). In 2019 leefden meer dan 1 miljoen mensen in een huishouden onder de lage inkomensgrens² en moesten 398.000 mensen al ten minste vier jaar achtereen van

² Het sociaal minimum ofwel de toepasselijke bijstandsnorm. Het CBS maakt hierbij gebruik van de inkomensgrens van 1.090 euro per maand voor een alleenstaande, 1.530 euro voor een paar zonder kinderen, 2.080 euro voor een paar met twee minderjarige kinderen en 1.660 euro voor een éénoudergezin met twee minderjarige kinderen.

een laag inkomen rondkomen (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020a). Gemeenten kunnen mensen met een laag inkomen op verschillende manieren ondersteunen, hetgeen vaak is verwoord in het minimabeleid. Mensen met een laag inkomen kunnen bijvoorbeeld een beroep doen op algemene bijstand en bijzondere bijstand, kortingen voor culturele activiteiten en/of sport, kwijtschelding van gemeentelijke belastingen, een collectieve ziektekostenverzekering, individuele studietoelage en inkomensvoet. Per gemeente verschillen de regelingen, de manieren om toegang te krijgen tot ondersteuning en de beoordeling wie hiervoor in aanmerking komen (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019; Sociaal Cultureel Planbureau, 2019).

In principe hoeven mensen in Nederland niet onder het bestaansminimum terecht te komen. Toch komt dat regelmatig voor. Dit heeft vaak te maken met de ingewikkeldheid van de regelgeving. Van mensen met een laag inkomen wordt veel verwacht op het gebied van zelfredzaamheid (Tiemeijer, 2016). Huishoudens met een laag inkomen kunnen op een veelvoud van voorzieningen en regelingen aanspraak maken, maar voor die regelingen moeten vaak meerdere bewijsstukken worden aangeleverd en regels kunnen jaarlijks veranderen (Tuzgöl-Broekhoven et al., 2016). Dit zorgt voor een flinke administratie en het risico op het maken van fouten. Mensen maken niet altijd gebruik van regelingen, omdat zij geen weet hebben van een regeling, onvoldoende kennis of mentale vermogens hebben om de aanvraag te doen, of er bewust geen beroep op doen uit angst een fout te maken en weggezet te worden als fraudeur en/of een bedrag te moeten terugbetalen (Tiemeijer, 2016).

De rol van vrijwilligers in het armoedebeleid is dat zij cliënten ondersteuning bieden bij het aanvragen van inkomensondersteunende regelingen of voorzieningen om te voorkomen dat het inkomen van cliënten onder het bestaansminimum terecht komt. Als de financiële problemen bij het begin van een traject met een vrijwilliger al te groot zijn om zelfstandig op te lossen, ondersteunt een vrijwilliger de cliënt om toegang te krijgen tot instanties en de formele schuldhulpverlening. Vrijwilligers kunnen op die manier bijdragen aan sociale insluiting van cliënten.

1.2.3 Schuldenbeleid

Voor mensen met schulden is het extra moeilijk om de administratie op orde te houden. Het hebben van schulden betekent meer post en handelingen in verband met betalingsherinneringen en afbetalingsregelingen, brieven van incassobureaus en deurwaarders en/of het controleren en eventueel corrigeren van de beslagvrije voet bij inkomens- of loonbeslag. Gemeenten zijn sinds 2012 door de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) verantwoordelijk voor de regievoering op de schuldhulpverlening. Dat betekent dat de landelijke overheid alleen nog systeem-

verantwoordelijkheid draagt voor wet- en regelgeving en dat gemeenten het lokale beleid formuleren en uitvoeren. Gemeenten hebben de taak schuldhulpverlening aan te bieden en zijn wettelijk verantwoordelijk voor vroegsignalering, schuldpreventie, formele schuldhulpverlening en nazorg. Het uitgangspunt is dat cliënten hulp krijgen passend bij hun situatie en achterliggende omstandigheden (Stavenuiter & Nederland, 2014).

In artikel 1 van de Wgs wordt het begrip schuldhulpverlening omschreven als: “het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg.” Mensen met financiële problemen kunnen voor een intake terecht bij de gemeente of schuldhulpverlenende organisatie, alwaar bekeken wordt of iemand in aanmerking komt voor (welke vorm van) schuldhulpverlening. Gemeenten hebben de ruimte om de schuldhulpverlening zelf in te richten en (toelatings)eisen te stellen aan inwoners die om hulp vragen. Gemeenten kunnen er voor kiezen de schuldhulpverlening zelf uit te voeren of (voor een bepaald onderdeel) een partij in te huren, zoals een kredietbank of een commerciële aanbieder (Jungmann & Kruis, 2014).

De verschillende vormen van schuldhulpverlening zijn: informatie en advies, stabilisatie (in evenwicht brengen van inkomsten en uitgaven), budgetbeheer, budgetcoaching, schuldenbewind, saneringskrediet, schuldbemiddeling, WSNP-regeling en duurzame financiële dienstverlening. Bij budgetbeheer beheert een instantie de bankrekening van een cliënt en betaalt deze de vaste lasten. Bij budgetcoaching beheert de cliënt zelf de financiën, maar wordt deze bij het opstellen en bijhouden hiervan en bij het maken van financiële keuzes ondersteund door een instantie.

De Wet curatele, beschermingsbewind en mentorschap biedt mensen die (tijdelijk) niet in staat zijn om hun financiën zelf te beheren de mogelijkheid om onder beschermingsbewind te gaan, zoals mensen met psychische of psychiatrische problemen en mensen met een verstandelijke beperking. Vanaf 2014 zijn daar ook mensen met problematische schulden bij gekomen. De rechter stelt beschermingsbewind in op aanvraag van iemand zelf of van bijvoorbeeld een partner of familielid. Schuldenbewind kan ook worden aangevraagd door de gemeente. De bewindvoerder draagt zorg voor het financieel beheer, zoals het aanvragen en corrigeren van toeslagen, het voorzien in aangiften inkomstenbelasting, het corrigeren van verkeerd gelegde beslagen door deurwaarders en het betalen van de vaste lasten. Mensen met een laag inkomen kunnen de kosten van beschermingsbewind geheel of gedeeltelijk vergoed krijgen uit de Bijzondere Bijstand. Steeds meer mensen met problematische schulden krijgen een

beschermingsbewindvoerder toegewezen. De kosten voor Bijzondere Bijstand van gemeenten zijn daardoor sterk toegenomen (Divosa, 2016).

Als blijkt dat een cliënt onvoldoende afloscapaciteit heeft om schulden binnen drie jaar te kunnen aflossen (bij problematische schulden), kan een saneringskrediet worden voorgesteld of een minnelijke regeling worden opgestart. Met saneringskredieten worden alle schuldeisers in één keer afgelost (NVVK, 2021). De schuldeisers krijgen meteen het bedrag uitgekeerd waar ze mee akkoord zijn gegaan en de cliënt heeft nog maar één partij waaraan moet worden terugbetaald (Uyterlinde, Vlugt, & Westerbeek, 2018). De cliënt lost in drie jaar af bij de kredietbank. Bij een minnelijke regeling worden schuldeisers gevraagd om op vrijwillige basis aan een drie jaar durende regeling mee te werken, waarin de cliënt zich maximaal inspant om een zo groot mogelijk deel van de schulden terug te betalen. In beleidstheoretische terminologie gaat het om het vinden van een goede balans tussen de betalingsmoraal (het afbetalen van (een gedeelte van) de schulden) en een schuldenvrije toekomst. De verwachting is dat een betalingsinspanning bij mensen voor wie een volledige betaling niet realistisch is, in een minnelijke regeling een positief effect heeft op de betalingsmoraal (Berkhout, Baan, Broeks, Jungmann, & Wierenga, 2019). Zij moeten gedurende drie jaar het maximale geven en rondkomen van een absoluut minimum.

Als een of meer schuldeisers weigeren mee te werken aan een minnelijke regeling kan de schuldeiser via de rechter-commissaris worden gedwongen om mee te doen aan een minnelijk traject of kan een beroep worden gedaan op de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) (Jungmann & Kruis, 2014). De rechter toetst dan onder meer of de schuldenaar te goeder trouw is geweest en of er voldoende inkomsten zijn. Als de rechter de cliënt toelaat tot de WSNP wordt een WSNP-bewindvoerder benoemd, die zorgdraagt voor de afwikkeling van de schuldenlast.

Duurzame financiële dienstverlening is gericht op het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven, waarbij een vorm van schuldregeling (nog) niet mogelijk is (NVVK, 2015). Dit kan het geval zijn bij cliënten met schulden die moeilijk 'regelbaar' zijn vanwege bijvoorbeeld niet saneerbare CJIB-vorderingen of een nog af te wikkelen vroegere onderneming. Het doel is om de financiële positie van een cliënt niet nog verder te laten verslechteren. Deze dienstverlening wordt uitgevoerd door schuldhulpverleningsorganisaties.

³ Dat waren in 2015 naar schatting 1,2 miljoen huishoudens, waarvan tussen de 614.000 en 858.000 huishoudens risicovolle schulden hebben en tussen de 351.000 en 571.000 huishoudens problematische schulden (Westhof et al., 2015). Het aantal huishoudens dat problematische schulden heeft én bekend en geregistreerd is bij een schuldhulpverlenende instantie was in 2015 ongeveer 193.000.

Van schuldhulpverlening maakt maar een klein gedeelte van mensen met financiële problemen gebruik. 8,3% (650.700 huishoudens) van de huishoudens in Nederland had op 1 januari 2018 te maken met geregistreerde problematische schulden (Van Gaalen & Te Riele, 2017). Volgens de NVVK (Jaarverslag 2018) waren er in 2018 86.200 nieuwe aanmeldingen voor schuldhulpverlening. Het grootste deel van de huishoudens in Nederland dat te maken heeft met schulden, behoort dus tot de 'onzichtbare schuldenaren' (Westhof, De Ruig, & Kerckhaert, 2015). Zij maken geen gebruik van schuldhulpverlening³.

1.2.4 Ondersteuning door vrijwilligers

De samenwerking en afstemming binnen gemeenten met organisaties die vrijwilligers inzetten verschilt. Gemeenten kunnen een apart vrijwilligerswerkbeleid hebben voor de ondersteuning en facilitering van vrijwilligerswerk. Er zijn ook gemeenten die hier geen specifieke visie op hebben. Ook zijn er gemeenten waar de ondersteuning en samenwerking met vrijwilligersorganisaties gericht is op het bereiken van specifieke maatschappelijke doelen. Bij de inzet van vrijwilligers wordt vaak een onderscheid gemaakt tussen een instrumentele visie en een expressieve visie (Oudenampsen & Van Vliet, 2007). In de instrumentele visie worden vrijwilligers gezien als vervanging voor of ondersteuning van beroepskrachten. In de expressieve visie is er sprake van erkenning, wederzijds belang en samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers. De visie op de inzet van vrijwilligers is afhankelijk van gemeentelijke keuzes.

De actoren die cliënten met financiële problemen ondersteunen en die te maken hebben met het beleid van maatschappelijke ondersteuning en het armoede- en schuldenbeleid, zijn naast beroepskrachten van maatschappelijke organisaties en schuldhulpverleningsorganisaties en de sociale omgeving van de cliënt, de coördinatoren en vrijwilligers van interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Vrijwilligers die mensen met financiële problemen ondersteunen zijn bekend met de verschillende mogelijkheden binnen de gemeente en helpen cliënten bij het krijgen van toegang tot de juiste en passende ondersteuning. In 2018 kregen meer dan 42.000 mensen van meer dan 13.000 vrijwilligers ondersteuning bij het op orde brengen en houden van de financiële administratie (De Smet & Van Middendorp, 2019). Vrijwilligers kunnen in het hele schuldhulpverleningstraject en bij alle onderdelen ondersteuning bieden; van schuldpreventie, tot het regelen van (toegang tot) curatieve ondersteuning en bieden van nazorg na afloop van een schuldhulpverleningstraject.

Vrijwilligers in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' worden aangestuurd en begeleid door een coördinator. De coördinator is verantwoordelijk voor de intake van de cliënt en de koppeling met de vrijwilliger, de ondersteuning van de

vrijwilliger en het bewaken van de kwaliteit van de ondersteuning. Het coördineren van het vrijwilligerswerk en het waarborgen van de continuïteit is voor coördinatoren de belangrijkste taak (De Gast, Merkus, & Panhuijzen, 2020). Een belangrijk onderdeel van het werk van coördinatoren is de samenwerking met andere partijen buiten de eigen organisatie en de positionering van het vrijwilligerswerk binnen en buiten de organisatie (De Gast et al., 2020).

Doelstellingen, werkwijzen en randvoorwaarden van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' worden bepaald door de lokale organisatie, door de coördinator, of in samenspraak met de gemeente, bijvoorbeeld als zij de (grootste) financier zijn van de dienstverlening. Coördinatoren schipperen vaak tussen gemeentelijk beleid en de wensen en behoeften van cliënten, vrijwilligers, financiers en beroepskrachten van andere lokale organisaties. Coördinatoren zijn degenen die bij veranderingen in gemeentelijk beleid tegen nieuwe knelpunten en dilemma's aanlopen die te maken hebben met de ondersteuning van cliënten en de aansturing van vrijwilligers. Zij zijn ook degenen die partijen samenbrengen en daarmee bijdragen aan een goede afstemming en samenwerking met beroepskrachten van andere lokale organisaties en met de gemeente ten behoeve van de ondersteuning van cliënten.

In veel gemeenten nemen vrijwilligers een prominente plaats in tussen cliënten en beroepskrachten en is het onderscheid tussen het werk en de ondersteuning van vrijwilligers en beroepskrachten minder duidelijk (De Klerk et al., 2014; Klein, Oudenampsen, Braam, Leusink, & Witteveen, 2010; Van der Tier & Potting, 2015). Vrijwilligers kunnen een belangrijke rol spelen in de ondersteuning van een cliënt, die kan groeien in samenspel met beroepskrachten (Van Bochove, Tonkens, & Verplanke, 2014). Een visie en beleid over welke inzet door vrijwilligers op een verantwoorde en samenhangende wijze te combineren is met de inzet van beroepskrachten, voorkomt versnippering en frustratie bij beroepskrachten, vrijwilligers en andere betrokkenen (Oudenampsen, Nederland, & Stavenuiter, 2012). Het gaat hierbij om het kenbaar maken van mogelijkheden en grenzen aan de ondersteuning, zodat voor zowel cliënten en vrijwilligers als voor beroepskrachten van andere organisaties en gemeenten duidelijk is wat ieders taken en verantwoordelijkheden zijn. Hierin kan de coördinator die de vrijwilligers aanstuurt en begeleidt een belangrijke rol spelen.

1.3 Eerder onderzoek: belangrijkste resultaten en tekortkomingen

De interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' is onderdeel van de schuldhulpverlening van een gemeente. In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van eerder onderzoek naar schuldhulpverlening en de inzet van vrijwilligers. Daarna

wordt gekeken naar eerder onderzoek betreffende kenmerken van cliënten, financiële bekwaamheid en de ernst van financiële problematiek. Vervolgens wordt ingegaan op onderzoek op het gebied van afronding en uitval. Tenslotte wordt een overzicht gegeven van onderzoek naar resultaten van ondersteuning en veranderingen bij cliënten gedurende ondersteuningstrajecten.

1.3.1 Onderzoek naar schuldhulpverlening en de inzet van vrijwilligers

In 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) ingevoerd en in 2016 werd de wet geëvalueerd (Baan, Louwes, & Oostveen, 2016). Hieruit kwam naar voren dat de Wgs met de daarin opgenomen instrumenten en verplichtingen heeft bijgedragen aan de kwaliteit van de schuldhulpverlening en dat er vooruitgang is geboekt in de aanpak. Er is verbetering mogelijk op het gebied van sturing, toegang, transparantie over prestaties en cliëntenstromen en het bieden van maatwerk. De Nationale Ombudsman was kritisch en stelde dat de schuldhulpverlening sneller en beter kan (Tuzgöl-Broekhoven et al., 2016; Tuzgöl-Broekhoven, Ten Berge, Van den Berg, & Hanse, 2018). Overheidsinstanties werken te veel vanuit de eigen kaders en verliezen daarbij het perspectief van de burger uit het oog. Door invorderingsmaatregelen van de overheid kunnen burgers (verder) in de financiële problemen komen (Tuzgöl-Broekhoven, Van den Berg, Rusman, & Van Vliet, 2019).

In 2016 en in 2017 deed de Inspectie SZW op verzoek van de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) onderzoek naar de toegankelijkheid van de schuldhulpverlening bij gemeenten (Inspectie SZW, 2016b). Hieruit kwam naar voren dat gemeenten vaak de individuele omstandigheden van schuldenaren in beeld brengen voordat er een besluit over toegang tot een vorm van schuldhulpverlening wordt genomen. Tegelijkertijd geven relatief veel gemeenten aan dat er situaties zijn waarin hulpvragers geen gebruik kunnen maken van een vorm van schuldhulpverlening, zoals zelfstandigen, mensen met fraudeschulden, onregelbare schulden en betwiste schulden. Ook blijkt dat veel hulpvragers die wel het toegangslot voor schuldhulpverlening vinden, niet in staat blijken om het vervolproces te doorlopen. Om hoeveel mensen het gaat is onduidelijk.

Onderzoek van de Algemene Rekenkamer naar de aanpak van problematische schulden door de overheid laat zien dat er een beperkt zicht is op mensen met schulden en de resultaten van en uitgaven aan formele schuldhulpverlening (Algemene Rekenkamer, 2016). Wanneer iemand zich in een problematische schuldensituatie bevindt, kan deze persoon een beroep doen op de gemeentelijke schuldhulpverlening, maar de meerderheid van de schuldenaren weet deze route niet te vinden (Algemene

Rekenkamer, 2016). Daarnaast zijn er grote verschillen tussen gemeenten in uitvoering van schuldhulpverlening, kwaliteit, ambities en investeringen (Berkhout et al., 2019).

Slechts een beperkt deel van de mensen met financiële problemen vraagt hulp bij de formele schuldhulpverlening (Westhof et al., 2015). Toch richt onderzoek in Nederland naar kenmerken van mensen of factoren die samengaan met financiële problemen, zich met name op cliënten die gebruik maken van formele of gemeentelijke schuldhulpverlening (o.a. Berkhout et al., 2019; Stavenuiter & Nederland, 2014; Van Geuns, Jungmann, & De Weerd, 2011; Van Geuns, Jungmann, Kruis, Calkoen, & Anderson, 2011) en nauwelijks op cliënten met lichte schuldenproblematiek waarbij door schuldpreventie grotere problemen kunnen worden voorkomen. Er zijn verschillende drempels die mensen ervan weerhouden om ondersteuning te vragen bij een schuldhulpverleningsorganisatie of de gemeente. De ernst van de eigen problemen wordt vaak onderschat en mensen denken het zelf te kunnen oplossen (Keizer, 2016). Mensen kunnen last hebben van een onrealistisch optimisme en ook schaamte kan een reden zijn om geen hulp te zoeken. Een andere reden om geen hulp te vragen, is dat niet bekend is waar men aan kan kloppen met een financiële hulpvraag. Opvattingen en misvattingen over formele schuldhulpverlening kunnen een rol spelen om geen hulp te vragen, zoals de angst om de invloed en regie op de eigen situatie te verliezen (Schonewille & Weijers, 2019).

In de schuldhulpverlening spelen vrijwilligersorganisaties een steeds grotere rol (Kruis, Jungmann, & Blommesteijn, 2011). Zij missen echter vaak vanuit de gemeente gestelde, duidelijke kaders waarbinnen zij hun rol goed kunnen vervullen (Baan et al., 2016). Gemeenten zijn veelal positief over de samenwerking met vrijwilligersorganisaties (Stavenuiter & Nederland, 2014). Tijdens een schuldhulpverleningstraject of in de nazorg kunnen vrijwilligers een rol hebben (Boksebeld, Gramberg, & De Swart, 2020). Vaak gaat het bij de inzet van vrijwilligers echter om taken aan de voorkant van het traject; bij het ordenen van de administratie en het krijgen van toegang tot schuldhulpverlening. Gemeenten kunnen ervoor kiezen om een vorm van budgetbeheer of budgetcoaching, onder andere door vrijwilligers, aan te bieden. Uit onderzoek naar een diversiteit van interventies gericht op mensen met financiële problematiek die worden ondersteund door een vrijwilliger, komt naar voren dat de financiële zelfredzaamheid van cliënten binnen de verschillende interventies over het algemeen toeneemt (Van Geuns, Mak, & Boonstoppel, 2021). Op basis van veranderingen in wet- en regelgeving, decentralisaties en toename van inzet van vrijwilligers, is de inzet van vrijwilligers bij mensen met financiële problemen, in een interventie zoals 'ondersteuning bij thuisadministratie', een onderwerp waarvoor meer aandacht vanuit onderzoek gewenst is.

1.3.2 Onderzoek naar kenmerken van cliënten, ernst van financiële problemen en financiële bekwaamheid

Huishoudens die gebruik maken van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' verschillen in de ernst van hun financiële problemen (De Smet & Van Middendorp, 2019). Zowel mensen zonder of met lichte schulden en administratieve problemen kloppen aan voor ondersteuning, als mensen met problematische schulden. Deze veelzijdigheid maakt het mogelijk om factoren die van invloed zijn op de ernst van de financiële problemen inzichtelijk te maken. Voor de beoordeling van de mogelijkheden van een cliënt om duurzaam uit de financiële problemen te komen zijn twee aspecten cruciaal; namelijk de motivatie en vaardigheden van de cliënt (Van Geuns, Jungmann, & De Weerd, 2011). Naast naar financiële kennis en vaardigheden (Lusardi & Mitchell, 2011) wordt in onderzoek steeds meer gekeken naar houdingsaspecten en overtuigingen (Jungmann & Van Geuns, 2014), financieel gedrag (o.a. Elliot et al., 2010; Jungmann & Madern, 2016; Madern, 2015) en zelfcontrole (WRR, 2017) en/of vertrouwen in eigen kunnen (Madern, 2015). Uit deze onderzoeken komt naar voren dat kennis en vaardigheden alleen niet voldoende zijn om uit de financiële problemen te komen of blijven. Het vermogen tot zelfcontrole, tot plannen en tot op tijd hulp inschakelen lijken minstens zo belangrijk (WRR, 2017). Ondanks deze onderzoeksbevindingen lijken interventies op het gebied van het voorkomen en aanpakken van financiële problemen zich nog voornamelijk te richten op het aanleren van vaardigheden en kennis (Jungmann, Van Geuns, Klaver, Wesdorp, & Van der Wolk, 2012). Het stimuleren van gedragsverandering is wel steeds vaker onderdeel van interventies. Vaardigheden worden aangeleerd en gedragsverandering gestimuleerd, om op die manier (grotere) financiële problemen te voorkomen. Vaak werd en wordt daarbij echter voorbijgegaan aan het in beeld krijgen van de diepere beweegredenen of motivatie van cliënten en het stimuleren van vertrouwen in eigen financiële vaardigheden (Jungmann & Madern, 2016). Vertrouwen in eigen vaardigheden blijkt een belangrijke rol te spelen bij diverse gezonde financiële gedragingen, zowel bij het bijhouden van de inkomsten en uitgaven als bij vooruit plannen en het afsluiten van financiële producten (Madern, 2015).

Voor de groep cliënten die ondersteuning krijgen van een vrijwilliger, geldt dat een meer omvattend beeld van de samenhang tussen financiële bekwaamheid, waaronder financieel gedrag en vertrouwen in financiële vaardigheden en de ernst van financiële problemen inzicht kan geven in de kenmerken van deze groep. Deze kennis kan bijdragen aan meer onderbouwing van de werkzaamheden van vrijwilligers en het toewerken naar een oplossing voor de cliënten die aankloppen voor ondersteuning.

1.3.3 Onderzoek naar afronding en uitval in de schuldhulpverlening

Voor cliënten betekent het afronden van een ondersteuningstraject dat het doel van de ondersteuning is behaald. Afronding van een ondersteuningstraject is een indicatie van de effectiviteit oftewel de doeltreffendheid van een interventie (Van Yperen & Veerman, 2008). Het vroegtijdig stoppen met een ondersteuningstraject wordt ook wel 'uitval' genoemd. Uitval komt voor binnen alle interventies in zorg, welzijn en ook schuldhulpverlening. De Kredietbank Utrecht heeft onderzoek laten doen naar de oorzaken van uitval van cliënten in de fase van aanmelding, intake en de fase waarin schuldhulpverleners een bemiddelings- of saneringsvoorstel opstellen (Akkermans, 2011). Oorzaken van uitval liggen in hoge verwachtingen die cliënten van de formele schuldhulpverlening hadden, de bejegening door beroepskrachten en de visie van cliënten op de verantwoordelijkheid voor het probleem en de oplossing (Akkermans, 2011). Schuldhulporganisaties in Amsterdam onderzochten uitval na het eerste contactmoment bij de formele schuldhulpverlening (Vreugdenhil, Van Dam, Van Geuns, & Van der Laan, 2014). Cliënten noemen de vanuit de formele schuldhulpverlening gestelde voorwaarden als reden om te stoppen, net als de 'eigen gedachten', andere verplichtingen of het eigen netwerk dat niet positief stond tegenover schuldhulpverlening (Vreugdenhil et al., 2014). Uitval na het eerste contactmoment heeft voor de meeste cliënten onwenselijke gevolgen: de schulden nemen toe (Vreugdenhil et al., 2014). Belemmeringen en uitvalrisico's zijn het hebben van onvoldoende mentale kracht (Jungmann, Lems, Van Beek, Vogelpoel, & Wesdorp, 2014), niet voldoen aan de inlichtingen- en medewerkingsplicht, opschorting door gewijzigde persoonlijke omstandigheden zoals een echtscheiding en de voorwaarde voor formele schuldhulpverlening dat de schuldenaar gedurende het traject geen nieuwe schulden mag maken (Tuzgöl-Broekhoven, Van de Berg, Govers, & Hanse, 2016).

Vrijwilligers kunnen worden ingezet om uitval voor of tijdens een formeel schuldhulpverleningstraject te voorkomen. Uit onderzoek blijkt dat cliënten die geholpen worden door een vrijwilliger om alle stukken aan te leveren die nodig zijn voor de start van een formeel schuldhulpverleningstraject, minder vaak voortijdig uitvallen (Bokseveld & Gramberg, 2019). Cliënten kunnen echter ook tijdens de ondersteuning door een vrijwilliger uitvallen. Net als bij cliënten die uitvallen in de aanloop naar of tijdens een formeel schuldhulpverleningstraject met een beroepskracht, zijn hier verschillende oorzaken voor te geven, gelegen in cliënten en/of in vrijwilligers. Ook de relatie tussen hulpverlener en cliënt is van invloed op de afronding van een ondersteuningstraject (Hermans & Menger, 2009).

Naar de invloed van cliëntfactoren, vrijwilligersfactoren en factoren in de werkaliantie tussen de cliënt en vrijwilliger, en het verband met uitval of afronding van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' is voor zover bekend nog geen onderzoek gedaan. Dat is een gemis. Uitval kan voor de cliënt betekenen dat het doel van de ondersteuning nog niet gehaald is. Voor de vrijwilliger kan het demotiverend werken als cliënten de ondersteuning vroegtijdig beëindigen. Voor lokale organisaties kan het betekenen dat een cliënt op een later moment terug komt en met grotere problematiek om ondersteuning vraagt. Uitval van cliënten kan uiteindelijk tot grotere maatschappelijk kosten leiden. Door inzicht in de verschillende factoren die verband houden met uitval of afronding door cliënten kan de dienstverlening mogelijk beter worden afgestemd op de behoeften van cliënten, kan uitval van cliënten worden voorkomen en dat kan weer vrijwilligers gemotiveerd houden om nieuwe cliënten te ondersteunen.

1.3.4 Onderzoek naar veranderingen gedurende ondersteuningstrajecten

Onderzoek naar begeleiding door vrijwilligers naast ondersteuning door een beroepskracht (Bokseveld et al., 2020) heeft inzicht gegeven in de vraag of en hoe begeleiding door een vrijwilliger de resultaten van de schuldhulpverlening (in termen van gerealiseerde aflossing, preventie van uitval en bevordering van financiële zelfredzaamheid) vergroot. Het ging daarbij om cliënten die ondersteuning krijgen van een beroepskracht vanuit de formele schuldhulpverlening en daarnaast wel of geen vrijwilliger krijgen toegewezen. Trajecten waarbij een vrijwilliger betrokken was, zijn vergeleken met trajecten waarin dat niet het geval was. Uit het onderzoek kwam naar voren dat mensen die begeleid worden door een vrijwilliger aan het begin van een traject een lagere afloscapaciteit hebben, maar uiteindelijk meer aflossen dan mensen die geen ondersteuning van een vrijwilliger krijgen.

Uit onderzoek naar de effectiviteit van budgetcursussen is naar voren gekomen dat cursisten van mening zijn dat zij (meer) financiële vaardigheden hebben na het volgen van de budgetcursus en dat zij beter met geld omgaan en zich er beter toe zetten om hun geldzaken bij te houden (Madern, De Bruijn, Van der Meulen, & Maussen, 2019). Er is ook longitudinaal onderzoek gedaan onder cliënten in de schuldhulpverlening die ondersteund worden door een vrijwilliger (Boonstoppel et al., 2020; Van Geuns et al., 2021). In onderzoek onder deelnemers van interventies (waaronder enkele interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie') gericht op het bevorderen van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid is gekeken naar veranderingen in het financiële gedrag van de respondenten, hun kennis en vaardigheden en hun arbeidsmarktgedrag. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de gemiddelde schuld gedurende de ondersteuning daalt en de (gepercipieerde) financiële zelfredzaamheid na deelname toeneemt (Boonstoppel et al., 2020; Van Geuns et al., 2021). Leerpunten

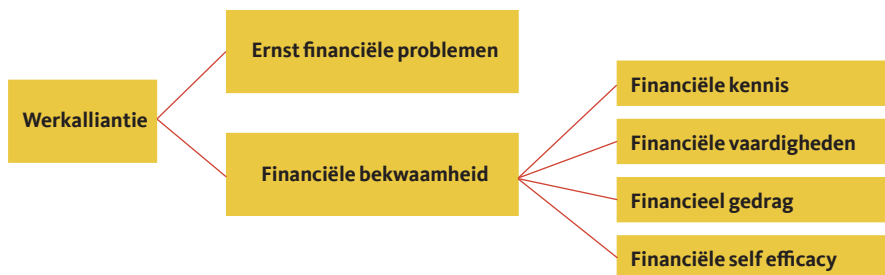
uit het onderzoek zijn dat er meer aandacht nodig is voor methodiekbeschrijving en toepassen van bewezen effectieve methodieken, het doel en de doelgroep door interventies beter kan worden afgebakend, er meer aandacht nodig is voor (het gebrek aan) motivatie van deelnemers om uitval tegen te gaan en dat leren door te doen vaak effectiever is dan alleen kennisoverdracht. Knelpunten en dilemma's van coördinatoren, factoren die van invloed zijn op afronding of uitval en de wisselwerking tussen de ernst van de financiële problematiek en financiële bekwaamheid van cliënten is niet onderzocht. Dat is een gebrek, aangezien het belangrijke aanknopingspunten biedt voor de doeltreffendheid en effectiviteit van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'.

Ondersteuning door een vrijwilliger en een goede werkaliantie tussen een vrijwilliger en cliënt kunnen bijdragen aan verbeterd welbevinden van mensen in een kwetsbare positie. Onderzoeken op dit terrein omvatten vaak geen experimentele onderzoeksdesigns, maar dat neemt niet weg dat er wel bewijs is voor positieve effecten bij cliënten die ondersteund worden door een vrijwilliger (Boonstoppel et al., 2020; Dekker, Van Straaten, & El Kaddouri, 2013; Eby, Allen, Evans, Ng, & DuBois, 2008; Van Geuns et al., 2021). Psychologische opbrengsten en sociaaleconomische opbrengsten worden genoemd als de resultaatgebieden waarop de sterkste effecten worden gevonden. Het belangrijkste effect lijkt te zijn dat de vrijwilliger de cliënt ondersteunt bij de beginstappen en het zelfvertrouwen om gedrag te veranderen, nieuwe vaardigheden aan te leren, het sociale netwerk en de leefwereld te verruimen of het emotioneel welbevinden te verbeteren (Dubois, Holloway, Valentine, & Cooper, 2002; Van der Tier & Potting, 2015). Of ook vrijwilligers in interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' bijdragen aan bijvoorbeeld het verbeteren van het (vertrouwen in) financiële vaardigheden is nog onduidelijk.

Longitudinaal onderzoek onder cliënten binnen de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' is van belang om factoren die van invloed zijn op afronding of uitval van een traject en (veranderingen in) de ernst van financiële problemen en financiële bekwaamheid inzichtelijk te maken en de effectiviteit van de interventie te duiden. Welke cliënten een traject afronden en de meeste veranderingen doormaken, geeft inzicht in de doelgroep die het beste aansluit bij de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. De samenhang tussen de ernst van de financiële problemen van cliënten enerzijds en de financiële bekwaamheid anderzijds, geeft inzicht in de wisselwerking. Factoren die de eventuele afname van de ernst van financiële problemen en toename van financiële bekwaamheid verklaren, zijn van belang om in onderzoek naar boven te krijgen en de ondersteuning te kunnen onderbouwen en verbeteren.

1.4 Theoretisch raamwerk

Het theoretisch raamwerk in deze thesis gaat in op de ernst van de financiële problemen van cliënten, de financiële bekwaamheid van cliënten – financiële kennis, financiële vaardigheden, financieel gedrag en vertrouwen in financiële vaardigheden of financiële self efficacy – en de samenwerkingsrelatie tussen de cliënt en vrijwilliger; de werkalliantie. Figuur 1.2 geeft een schematisch overzicht van dit verband. In deze thesis komt in hoofdstuk 3. het verband tussen de ernst van financiële problemen en financiële bekwaamheid aan het begin van de ondersteuning aan bod. In hoofdstuk 4. wordt het verband tussen afronding of uitval en de ernst van financiële problemen, financiële bekwaamheid en de werkalliantie onderzocht. In hoofdstuk 5. wordt het verband tussen (veranderingen in) de ernst van financiële problemen en financiële bekwaamheid gedurende een ondersteuningstraject bekeken.



Figuur 1.2 Verband ernst van financiële problemen, financiële bekwaamheid en werkalliantie

Als overkoepelende concepten, die hierna worden toegelicht, wordt in dit onderzoek ten eerste gebruik gemaakt van het stress process model en de schaarste theorie in verband met de ernst van financiële problemen. Ten tweede worden de capability benadering en coping resources in verband gebracht met de financiële bekwaamheid. In de derde plaats wordt de rol van het vertrouwen in eigen financiële kunnen (financiële self efficacy), als onderdeel van de financiële bekwaamheid, gebruikt als concept. Tenslotte wordt in dit onderzoek de werkalliantie tussen de cliënt en de vrijwilliger als hulpverlener gebruikt en de factoren die volgens de theorie van belang zijn voor de effectiviteit van interventies.

1.4.1 Ernst van financiële problemen

Door het maken van een onderscheid in de ernst van financiële problemen kan bepaald worden of iemand geen, risicovolle of problematische schulden heeft. Bij een risicovolle schuld heeft iemand vanwege financiële redenen meer dan drie soorten achterstallige

rekeningen of één of meer achterstallige rekeningen in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas/ water en ziektekostenverzekering (Westhof et al., 2015). Een schuldsituatie is problematisch wanneer het bedrag dat in 36 maanden kan worden afgelost op de schulden lager is dan de totale schuldenlast (Westhof et al., 2015).

Bij het bepalen van de ernst van de financiële problemen van een persoon is echter niet alleen de hoogte van de schuld en de afloscapaciteit van belang. Ook de duur van de schuld speelt een rol. Door opeenstapeling van schulden en oplopende kosten van incassobureaus, deurwaarders en boetes kunnen relatief kleine schulden in de tijd uitgroeien tot uitzichtloze schulden (Moerman, Van Muiswinkel, & Houkes, 2020). Tenslotte kunnen de gebeurtenissen die mensen meemaken als gevolg van financiële problemen, een rol spelen in het bepalen van de ernst van de financiële problemen. Madern (2015) maakt een onderscheid in meegemaakte gebeurtenissen van huishoudens met lichte financiële problemen (een enkele keer de huur/hypotheek meer dan tien dagen te laat betaald; achterstanden op de energierekening; aanmaningen ontvangen; afbetalingsregelingen getroffen; brieven van incassobureau of deurwaarder ontvangen) en ernstige financiële problemen (regelmatig de huur/hypotheek meer dan tien dagen te laat betaald; energie afgesloten door te laat betalen; loonbeslag gelegd op salaris of uitkering; aangemeld bij Zorginstituut Nederland (nu CAK)).

Zowel de hoogte van de schuld in relatie tot de afloscapaciteit, de duur van de schuld en oplopende kosten, als de gebeurtenissen die mensen met schulden meemaken, kunnen bijdragen aan chronische stress. Volgens het stress process model (Pearlin, 1989; Smith & Lazarus, 1990) komt dit omdat financiële problematiek een directe bedreiging vormt voor basale fysieke levensbehoeften (eten, drinken en onderdak), zekerheid (werk, een goede gezondheid) en betekenisvolle sociale relaties (vriendschap, goede familiale banden, intimiteit) (Deci & Ryan, 2004). De schaarste theorie (Shah, Mullainathan, & Shafir, 2012) voegt hieraan toe dat de chronische stress die gepaard gaat met een gebrek aan financiële middelen – het constant bezig zijn met geldzaken en het balanceren van inkomsten en uitgaven (Mani, Mullainathan, Shafir, & Zhao, 2013; Shah et al., 2012; Shah, Zhao, Mullainathan, & Shafir, 2018) – een groot deel van de mentale bandbreedte in beslag neemt. Dit heeft gevolgen voor executieve functies, keuzes die worden gemaakt en gedrag dat wordt vertoond. Schaarste laat mensen focussen op het directe gebrek en de korte termijn. Het lange termijn perspectief en zaken die niet met het gebrek te maken hebben verdwijnen uit het oog. Daarnaast wordt financiële problematiek in verband gebracht verminderde aandacht en minder ruimte voor zaken die niet met financiën te maken hebben, beperkte zelfregulatie, minder denkvermogen en minder doenvermogen (Shah et al., 2012, 2018). Onder doenvermogen vallen niet-cognitieve vermogens, zoals een doel stellen en een plan maken, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleidingen en tegenslag (WRR, 2017). Deze vermogens zijn juist van

belang voor de zelfredzaamheid van mensen (WRR, 2017). Stressvolle gebeurtenissen of langdurige mentale belasting kunnen leiden tot een verminderd doenvermogen.

Bij kleine of enkelvoudige schulden van cliënten ondersteunen vrijwilligers bij het maken van betalingsafspraken. Bij problematische schulden helpen vrijwilligers cliënten bij het krijgen van toegang tot formele schuldhulpverlening. Zowel bij kleine, enkelvoudige als bij problematische schulden wordt de administratie geordend, overzicht en inzicht in inkomen, uitgaven en schulden gecreëerd en de schuldsituatie gestabiliseerd. Stress en gebeurtenissen die mensen meemaken als gevolg van de financiële problemen kunnen hierdoor verminderen, waardoor er mogelijk meer ruimte is om te werken aan langetermijnoplossingen en de financiële bekwaamheid.

1.4.2 Financiële bekwaamheid

De capability benadering (Nussbaum, 2011; Robeyns, 2005; Sen, 1979) is een theoretisch perspectief gericht op menselijke ontwikkeling. De nadruk ligt op het bevorderen van kwaliteit van leven en de vrijheid om keuzes te maken om het leven te leiden zoals gewenst (Robeyns, 2005). Daarbij wordt rekening gehouden met de wisselwerking tussen individu en omgeving. 'Financiële capability' is geen individuele kwestie, maar ligt in de relatie tussen het individu en instituties en combineert iemands 'ability to act' (eigen kunnen) met iemands 'opportunity to act' (mogelijkheden van buiten) (Sherraden & Ansong, 2016). De toegang die iemand heeft tot financiële producten, diensten en regelingen is daarbij van belang (Johnson & Sherraden, 2007).

Financiële capabilities (of financiële bekwaamheid) zijn interne vermogens en externe mogelijkheden om de financiën op orde te kunnen houden, balans te hebben en te houden in inkomsten en uitgaven, en financiële problematiek te voorkomen of aan te pakken (Johnson & Sherraden, 2007). De interne mogelijkheden en externe voorwaarden zorgen er samen voor dat mensen financiële besluiten nemen en bepaald financieel gedrag vertonen (Sherraden, 2013).

Financiële bekwaamheid sluit grotendeels aan bij het in de Nederlandse literatuur en praktijk vaak gebruikte 'financiële zelfredzaamheid'. Financiële zelfredzaamheid is "beschikken over competenties; kennis, vaardigheden en persoonlijke eigenschappen om goed te kunnen omgaan met geld waardoor er geen (nieuwe) problematische schulden ontstaan" (Nibud, 2012, p.3). Iemand is financieel zelfredzaam als diegene de inkomsten en uitgaven in balans houdt, nu en in de toekomst (Nibud, 2018). In plaats van financiële zelfredzaamheid, wordt er ook steeds vaker gesproken van financiële redzaamheid. Dit om te laten zien dat mensen ook hulp mogen en kunnen inroepen

wanneer het niet zelf lukt (Van der Werf, Blanken, & Schonewille, 2016). In deze thesis wordt met financiële zelfredzaamheid en financiële redzaamheid hetzelfde bedoeld.

Hulpbronnen waarop men kan terugvallen en die een buffer vormen voor de negatieve consequenties van moeilijke situaties worden ook wel 'coping resources' genoemd (McKee-Ryan, Song, Wanberg, & Kinicki, 2005; Thoits, 1995). Het vergroten van de financiële bekwaamheid betekent dat de hulpbronnen ofwel coping resources van een cliënt worden versterkt, waardoor deze een financieel ongezonde situatie mogelijk ten goede kan keren. Financiële bekwaamheid omvat de mogelijkheid van mensen om de eigen financiën te beheren en controle uit te oefenen op deze financiën, inclusief bijbehorende kennis en vaardigheden, houding, motivatie en vertrouwen in de eigen vaardigheden (self efficacy) (Atkinson, McKay, Collard, & Kempson, 2007). Andere coping resources zijn leer- en doorzettingsvermogen, basisvaardigheden, digitale vaardigheden en sociale vaardigheden. Ook financiële reserves en ondersteunende sociale relaties zijn coping resources of hulpbronnen.

1.4.3 Financiële self efficacy

Bandura (1971) ontwikkelde de Sociaal Cognitieve theorie die stelt dat het menselijk gedrag wordt bepaald door drie soorten factoren: omgevingsfactoren, gedragsfactoren en persoonlijke of cognitieve factoren, die elkaar beïnvloeden (Bandura, 1986, 2001, 2004). Het begrip 'self efficacy' staat centraal binnen de Sociaal Cognitieve theorie en het belang daarvan wordt algemeen erkend (e.g. Lechner, Kremers, Meertens, & De Vries, 2010). Self efficacy is het geloof in het hebben van de benodigde vaardigheden of het vertrouwen in eigen kunnen om bepaalde taken succesvol te volbrengen (Bandura, 1986; 1997). Dit wordt ook wel 'eigen-effectiviteitsverwachting' of 'vertrouwen in eigen vaardigheden' genoemd. Iemands vertrouwen in eigen vaardigheden speelt een belangrijke rol in hoe iemand omgaat met uitdagingen. Mensen met veel vertrouwen in de eigen vaardigheden nemen uitdagingen eerder aan en de kans op succes is groter (Bandura, 1997). In de interactie tussen persoonlijke factoren, omgevingsfactoren en gedrag is de overtuiging dat iets lukt belangrijker dan of iemand de vaardigheden heeft. De omgeving kan deze overtuiging versterken of verzwakken (Van der Veen & Goijarts, 2012). Naast de overtuiging of iets lukt of het vertrouwen in eigen vaardigheden is ook iemands 'locus of control' van belang. Locus of control is de mate waarin iemand het gevoel heeft controle te hebben over gebeurtenissen of situaties (Hooft & Crossley, 2008). Een externe locus of control betekent dat iemand gelooft dat wat gebeurt wordt bepaald door invloeden van buitenaf, zoals geluk. Een interne locus of control betekent dat iemand gelooft dat gebeurtenissen worden bepaald door de eigen inzet of acties. In de literatuur is aangetoond dat een interne locus of control de negatieve psychische gezondheidsgevolgen van werkloosheid afzwakt (McKee-Ryan et al., 2005).

Mensen met een laag vertrouwen in eigen vaardigheden vertonen minder gezond financieel gedrag, zijn minder gemotiveerd, stellen minder doelen en denken vaker doelen niet te kunnen behalen (Madern, 2015). Financiële self efficacy of het vertrouwen in eigen financiële vaardigheden wordt gezien als iemands houding, geloof en vertrouwen in het maken van financiële keuzes en besluiten (Kempson, Collard, & Moore, 2005).

Vertrouwen in eigen financiële vaardigheden is geen vaststaand persoonskenmerk of vaststaande eigenschap, maar – net als motivatie – beïnvloedbaar. Door ingewikkelde keuzes gemakkelijker te maken, taken te structureren en op te splitsen in kleine stappen kan het vertrouwen in eigen financiële vaardigheden worden vergroot (Simonse, Werf, & Wilmlink, 2017). Door als hulpverlener of vrijwilliger naast de cliënt te staan, de administratie en financiën niet over te nemen, maar praktische steun te geven, de cliënt zelf de regie te laten houden en successen te laten boeken, kan het vertrouwen in eigen financiële vaardigheden worden verhoogd.

1.4.4 Werkalliantie en effectiviteit

Een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' kan bijdragen aan vermindering van de ernst van financiële problemen van cliënten en vooruitgang op het gebied van financiële bekwaamheid. Aan de ene kant kunnen vrijwilligers hulpbronnen van cliënten versterken, zoals de financiële bekwaamheid. Aan de andere kant is de vrijwilliger zelf een (tijdelijke) hulpbron. Vrijwilligers die mensen met financiële problemen ondersteunen, bieden informatieve en emotionele steun, kunnen daarnaast ook instrumentele steun bieden, en kunnen de weg wijzen naar organisaties of instanties in de omgeving. Een goede werkalliantie of samenwerkingsrelatie tussen een vrijwilliger en cliënt, is van belang voor de afronding van een ondersteuningstraject en het genereren van positieve resultaten.

Bij een goede kwaliteit werkalliantie in ondersteuningstrajecten is sprake van gezamenlijke doelgerichtheid, gezamenlijke taakgerichtheid en wederzijdse binding (Horvath, Re & Symonds, 2011; Hermans & Menger, 2009). Verwachtingen van en opvattingen over het ondersteuningstraject dienen afgestemd te zijn (Schippers & De Jonge, 2002), met als resultaat overeenstemming over de te realiseren doelen en de manier waarop er toegewerkt wordt naar het doel. Door de doelen van de ondersteuning helder te maken, een planmatige en stapsgewijze aanpak te hanteren en een goede koppeling te maken met het probleem en de hulpvraag kan een hulpverlener meer effect genereren in het ondersteuningstraject (Van Yperen & Veerman, 2008). De gezamenlijke taakgerichtheid omvat de taken die volgens cliënt en hulpverlener nodig

zijn om het doel te bereiken. Hier dient een uitgesproken overeenstemming over te zijn tussen de cliënt en de hulpverlener (Menger, 2018).

Onder wederzijdse binding wordt de verbondenheid tussen de hulpverlener en cliënt verstaan en het vertrouwen in elkaar om de gezamenlijk vastgestelde doelen te bereiken. Voor de hulpverlener gaat het onder meer over de eigen inzet om goed werk te verrichten met de cliënt en het vertrouwen in de eigen competenties om de cliënt te begeleiden (Menger, 2018). Voor cliënten hangt binding samen met het gevoel respectvol te worden benaderd en het geloof in de oprechte betrokkenheid van de hulpverlener (Menger, 2018).

Het is van belang dat hulpverleners kennis hebben van de kenmerken en het belang van de werkalliantie voor een goede afronding van een traject (Henskens et al., 2019). De werkalliantie is van invloed op de effectiviteit van een ondersteuningstraject. Het kan beschouwd worden als een 'algemeen werkzame factor'. Een algemeen werkzame factor binnen een interventie of specifieke methodiek is een factor die noodzakelijk is voor het effect van de interventie, maar niet uniek voor één bepaalde interventie. Wampold et al. (1997) ontdekten dat effectieve interventies aan een set van gemeenschappelijke kenmerken voldoen, ook wel de 'common factors' of 'algemene factoren van effectiviteit' genoemd. Onder deze algemeen werkzame factoren valt de kwaliteit van de relatie tussen de hulpverlener en cliënt, de werkalliantie, maar onder meer ook het aansluiten bij de cliënt, het probleem en de hulpvraag, en een goede structurering en uitvoering van de interventie (Van Yperen, Van der Steege, Addink, & Boendermaker, 2010). Ook de verwachtingen van cliënt en hulpverlener, het geloof van de cliënt in zichzelf en in de interventie en het vertrouwen van de hulpverlener in de werkwijze en in de eigen competenties worden gezien als algemeen werkzame factoren (Menger, 2018).

Bij discussies in de onderzoeksliteratuur wordt het belang van 'algemeen werkzame factoren' van een interventie en 'specifiek methodisch handelen' binnen een interventie soms tegenover elkaar geplaatst. Om de effectiviteit van interventies te onderbouwen wordt vaak gekeken naar de methodiek; meetbare, specifieke factoren, gericht op resultaat en technisch handelen. Hierdoor kan het thema relatiefactoren, dat niet is onderbouwd en gericht op het proces, naar de achtergrond verdwijnen (Stams, 2011; Van Yperen, Van der Steege, Addink, & Boendermaker, 2010). Het onderscheid tussen methodiek en relatiefactoren doet geen recht aan de complexe dynamiek van de begeleiding door een hulpverlener, waarbij factoren gericht op de methodiek en factoren gericht op de relatie elkaar beïnvloeden (Menger, 2018). Werkalliantie en methodiek zijn vaak niet los van elkaar te zien. Toch is het vaak de methode die in

onderzoeken naar effectiviteit worden gemeten en onderzocht, volgens het ‘medisch model’. Dit model verklaart de werking van een interventie uit de toepassing van specifieke methoden of technieken voor specifieke problemen (Vries, 2017).

In de literatuur worden verschillende factoren genoemd die van invloed zijn op de effectiviteit van een interventie, en de mate waarin deze factoren effectief zijn (Lambert, 1992, 2013; Norcross, 2011; Wampold & Imel, 2015). Extratherapeutische factoren (cliënt- en omgevingsfactoren, zoals vaardigheden en sociale steun) lijken samen met algemeen werkzame factoren, zoals de kwaliteit van de werkaliantie, een veel groter effect te hebben dan de specifieke methode. Daarbij heeft het persoonlijke aspect van de werkrelatie meer invloed op het effect dan het taakgerichte aspect. Oftewel, wie de hulpverleningsmethode hanteert is van meer invloed dan welke methode wordt gehanteerd (Vries, 2017). Ook binnen de interventie ‘ondersteuning bij thuisadministratie’ is de werkaliantie tussen vrijwilligers en cliënten van groot belang voor de effectiviteit van de interventie, voor de afname van de financiële problemen en de toename van de financiële bekwaamheid van cliënten.

1.5 Deelonderzoeken en structuur thesis

De centrale vraag van dit onderzoek is: In hoeverre en voor welke cliënten is de interventie ‘ondersteuning bij thuisadministratie’ effectief? Om deze vraag te kunnen beantwoorden, zijn vier deelonderzoeken gedaan. Deze deelonderzoeken en de uitkomsten worden hieronder toegelicht. Tabel 1.1 geeft een overzicht van de empirische hoofdstukken; onderzoeksvragen, databronnen en methoden van onderzoek.

Tabel 1.1 Overzicht van de empirische hoofdstukken

Hoofdstuk en titel	Onderzoeksvraag	Databronnen	Methode
2 Knelpunten en dilemma's van coördinatoren die vrijwilligers aansturen	Welke knelpunten en dilemma's ervaren coördinatoren van interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' en in hoeverre komen die voort uit het huidige gemeentelijke beleid op het terrein van zorg, welzijn en schuldhulpverlening?	Vragenlijst ingevuld door 128 coördinatoren van lokale organisaties	Kwalitatief
3 Ernst van financiële problemen van cliënten	In hoeverre hangen (1) financiële kennis, (2) financiële vaardigheden, (3) financieel gedrag, (4) vertrouwen in financiële vaardigheden en (5) de motivatie van cliënten in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' samen met de ernst van hun financiële problemen?	Vragenlijst nulmeting 249 cliënten van tien lokale organisaties	Kwantitatief
4 Vrijwilligers ondersteunen cliënten tot afronding of uitval	Welke factoren (a) binnen de cliënt, (b) binnen de vrijwilliger en (c) binnen de cliënt-vrijwilliger relatie hebben invloed op het al dan niet afronden van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' door cliënten?	- Vragenlijst nulmeting 221 cliënten van vijf lokale organisaties - Vragenlijst 135 vrijwilligers - 13 diepte-interviews vrijwilligers - 12 diepte-interviews cliënten	Mixed methods: kwantitatief en kwalitatief onderzoek
5 Betekent einde ondersteuning ook verandering bij cliënten?	In hoeverre is er gedurende een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' bij cliënten sprake van een verandering in (a) de ernst van financiële problemen en (b) financiële bekwaamheid? In hoeverre hangen de ernst van financiële problemen bij aanvang van een traject en verandering hierin gedurende een traject samen met veranderingen in de financiële bekwaamheid van cliënten? In hoeverre hangen de financiële bekwaamheid bij aanvang van het traject en veranderingen gedurende een traject samen met verandering in de ernst van financiële problemen van cliënten? Welke factoren van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' verklaren de ervaren verandering in de ernst van financiële problemen en veranderingen in de financiële bekwaamheid van cliënten?	- Vragenlijst nulmeting en vragenlijst einde ondersteuning 73 cliënten van vijf lokale organisaties - 13 diepte-interviews vrijwilligers - 12 diepte-interviews cliënten	Mixed methods: kwantitatief en kwalitatief onderzoek

1.5.1 Coördinatoren, knelpunten en dilemma's

Coördinatoren hebben een centrale rol in de schuldhulpverlening, door de contacten met zowel cliënten (met name bij de intake), met vrijwilligers (werving, begeleiding en aansturing), met beroepskrachten van andere lokale organisaties en met de gemeente. In het eerste deelonderzoek is gekeken naar de plek die de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' inneemt in het gemeentelijke beleid op het terrein van zorg, welzijn en schuldhulpverlening. Daarbij is onderzocht tegen welke knelpunten en dilemma's de vrijwilligerscoördinatoren aan lopen bij het uitvoeren van de interventie. De onderzoeksvraag was: Welke knelpunten en dilemma's ervaren coördinatoren van interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' en in hoeverre komen die voort uit het huidige gemeentelijke beleid op het terrein van zorg, welzijn en schuldhulpverlening? Inzichten vanuit de coördinatoren in de resultaten van de interventie, knelpunten en dilemma's en veranderingen in gemeentelijk beleid geven een overkoepelend beeld van het werkveld en de barrières. Doel van het onderzoek was inzicht te verkrijgen in problemen die coördinatoren ervaren en het leggen van de relatie met gemeentelijk beleid. Zo kunnen aanbevelingen worden gedaan om de dienstverlening, afstemming en samenwerking tussen de gemeente, beroepskrachten en vrijwilligers van lokale organisaties te verbeteren.

De databron om de onderzoeksvraag te beantwoorden omvatte de antwoorden op een vragenlijst, ingevuld door 128 coördinatoren van interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie', waarin werd gevraagd naar knelpunten en dilemma's waar coördinatoren en vrijwilligers tegenaan lopen. Er werd gebruik gemaakt van drie open vragen die zijn geanalyseerd en gecodeerd. Op basis van de antwoorden werden vijf categorieën geformuleerd van ervaren dilemma's en knelpunten, namelijk (1) grenzen van de ondersteuning, (2) cliëntgroepen met complexe problematiek, (3) toename aantal cliënten en werving vrijwilligers, (4) gebrek aan financiering of tijd (coördinator) en (5) samenwerking met andere organisaties. 'Grenzen van de ondersteuning' werd het vaakst genoemd, 'samenwerking met organisaties' het minst vaak.

Uit de bevindingen in dit deelonderzoek komt naar voren dat voor coördinatoren zowel de grenzen aan de ondersteuning van cliënten als de afbakening van de doelgroep een belangrijk knelpunt en/of dilemma is. Wat kan wel en niet worden gedaan door vrijwilligers en voor welke cliëntgroepen? Coördinatoren dienen de grenzen van het vrijwilligerswerk in kaart te brengen, uit te werken en uit te dragen, in nauwe samenwerking met de gemeente en beroepskrachten van andere organisaties. Voor de vrijwilliger moet duidelijk zijn wat wel en wat niet in het takenpakket past. Coördinatoren kunnen een belangrijke spilfunctie vervullen in de interactie en afstemming tussen cliënten, vrijwilligers en beroepskrachten.

Het geven van duidelijkheid over de doelgroep, welke cliënten wel en welke niet ondersteund kunnen worden door een vrijwilliger, behoort eveneens tot de taak van de coördinator. Cliënten kunnen te maken hebben met psychische problemen, een licht verstandelijke beperking, fysieke gezondheidsklachten of laaggeletterdheid. Het is de vraag of deze specifieke kwetsbare groepen, waarvoor mogelijk langdurige ondersteuning nodig is, wel bij organisaties die vrijwilligers inzetten terecht zouden moeten komen. Vanuit de gemeente en de lokale organisatie is beleid nodig over hoe de inzet van vrijwilligers op een verantwoorde en samenhangende wijze gecombineerd kan worden met de inzet van beroepskrachten. Dat is van belang voor de effectiviteit van de ondersteuning aan cliënten.

1.5.2 Ernst van financiële problemen van cliënten

Er is veel variatie in de ernst van financiële problemen van cliënten in interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie'. In het tweede deelonderzoek is gekeken naar kenmerken van cliënten die verband houden met de ernst van hun financiële problemen. Het gaat hierbij om de situatie van cliënten bij de intake, aan het begin van de ondersteuning door een vrijwilliger. De onderzoeksvraag was: In hoeverre hangen (1) financiële kennis, (2) financiële vaardigheden, (3) financieel gedrag, (4) vertrouwen in financiële vaardigheden en (5) de motivatie van cliënten in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' samen met de ernst van hun financiële problemen? Inzicht in de ernst van financiële problemen en de kenmerken van cliënten die daarmee samenhangen kan bijdragen aan meer gerichte en passende ondersteuning.

De databron om de onderzoeksvraag te beantwoorden bestond uit 249 vragenlijsten die zijn ingevuld door cliënten aan het begin van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Tien lokale organisaties met een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' participeerden in het onderzoek door cliënten vragenlijsten voor te leggen.

De bevindingen laten zien dat een gebrek aan (1) financiële kennis en (2) financiële vaardigheden niet samenhangen met de ernst van financiële problemen. Ongezond financieel gedrag (3) is het sterkst geassocieerd met ernstige financiële problemen. Daarnaast hangen een (4) gebrek aan vertrouwen in financiële vaardigheden en (5) een lagere motivatie (niet zichzelf aangemeld, maar door iemand anders), samen met ernstigere financiële problemen van cliënten.

Het onderzoek bevestigt het belang van gezond financieel gedrag en vertrouwen in de eigen rol om tot een oplossing te komen van de financiële problemen. Iemand's

vertrouwen in eigen vaardigheden speelt een belangrijke rol in hoe iemand omgaat met uitdagingen. Mensen met weinig vertrouwen in eigen vaardigheden denken vaker doelen niet te kunnen halen en gaan uitdagingen eerder uit de weg, waardoor de problematiek blijft bestaan en mogelijk verergerd. Mensen die minder vanuit zichzelf zijn gemotiveerd, leggen de oplossing van de problemen vaker in handen van anderen, waardoor ook hier geldt dat de problematiek mogelijk persistenter is en verhevigt. Voor de praktijk van vrijwilligers in interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' betekent dit dat naast het stimuleren van gezond financieel gedrag, het van belang is om te werken aan het versterken van vertrouwen in financiële vaardigheden van cliënten. Dit kan door het ervaren van eigen successen en door de ervaringen van anderen met wie de cliënt zich kan identificeren, door inzicht in de financiële situatie en het voorkomen van (grotere) financiële problemen.

1.5.3 Afronding of uitval van cliënten

Cliënten die de eerste vragenlijst, aan het begin van de ondersteuning hadden ingevuld, bleken de vragenlijst aan het eind van de ondersteuning niet altijd in te kunnen vullen. Een deel stopte vroegtijdig met het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. In het derde deelonderzoek zijn factoren die van invloed zijn op afronding (versus uitval) van een traject door cliënten en de rol van vrijwilligers onderzocht. De onderzoeksvraag was: Welke factoren (a) binnen de cliënt, (b) binnen de vrijwilliger en (c) binnen de cliënt-vrijwilliger relatie hebben invloed op het al dan niet afronden van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' door cliënten? Dit onderzoek is een eerste stap in het inzichtelijke maken van de effectiviteit of doeltreffendheid van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' en de factoren die bijdragen aan het afronden van een traject, waardoor aanbevelingen zijn gedaan om meer cliënten een traject af te laten ronden.

De databronnen om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden omvatten de 221 vragenlijsten die aan het begin van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' zijn ingevuld door cliënten van vijf lokale organisaties, de 135 vragenlijsten die zijn ingevuld door de vrijwilligers die de deelnemende cliënten ondersteunden, 13 diepte-interviews met vrijwilligers en 12 diepte-interviews met cliënten. Afronding was het geval voor 160 van de 221 cliënten; 72% van de cliënten heeft het traject afgerond; 61 cliënten vielen uit (28%). De invloed van cliënt- en vrijwilligersfactoren op afronding of uitval van cliënten is onderzocht met de kwantitatieve data. Voor de invloed van de cliënt-vrijwilliger relatie is gebruik gemaakt van de kwalitatieve data uit de diepte-interviews.

De bevindingen laten zien dat cliënten die het afgelopen half jaar geen baanverlies of verhuizing meemaakten een significant grotere kans hebben om een traject

'ondersteuning bij thuisadministratie' af te ronden. Deze levensgebeurtenissen kunnen een acute stressfactor zijn die van invloed is op keuzes en gedrag. Daarbij kunnen de levensgebeurtenissen baanverlies of verhuizing van cliënten zorgen voor extra complexiteit in de ondersteuning. De kans op afronding voor cliënten die het afgelopen half jaar een persoonlijke verwonding of ziekte hadden meegemaakt is juist groter. Lokale organisaties, coördinatoren en vrijwilligers zouden zich meer bewust moeten worden van de invloed van levensgebeurtenissen, financiële problematiek en chronische stress op de keuzes, het gedrag en lange termijn focus van cliënten. Ook zoeken naar sociale steun hangt samen met een grotere kans op afronding. Zoeken naar steun betekent om hulp vragen en open staan voor ondersteuning van anderen, onder wie een vrijwilliger. Meer zoeken naar steun kan ook betekenen dat er minder sprake is van schaamte, waardoor hulp makkelijker wordt gevraagd, aangeboden en aangenomen. Vrijwilligers en beroepskrachten zouden meer nadruk kunnen leggen op het bevorderen en betrekken van het sociale netwerk van cliënten. Uit de controlekenmerken van cliënten kwam een positief verband naar voren tussen afronding en mensen die in Nederland of België zijn geboren. Het kan zijn dat de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' onvoldoende aansluit bij de wensen, verwachtingen of waarden en normen van migranten. Een taalbarrière en cultuurverschillen kunnen hierbij een rol spelen.

De kans op afronding is zowel afhankelijk van cliëntfactoren als van vrijwilligersfactoren. 10% van de variantie in afronding of uitval kan worden verklaard door factoren binnen de vrijwilliger en 90% door factoren binnen de cliënt. Uit de multivariate multilevelmodellen zijn geen significante invloeden gevonden van de vrijwilligersfactoren. Bij de door kwalitatief onderzoek gevonden factoren binnen de cliënt-vrijwilliger relatie of werkaliantie kwam naar voren dat het doel dat wordt nagestreefd een gezamenlijk doel moet zijn en de taakgerichtheid goed moet worden afgestemd. Verschillende cliënten hebben verschillende begeleiding nodig. Zowel vrijwilligers als cliënten noemen het belang van de klik, een goede binding en vertrouwen in elkaar voor het succesvol afronden van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. De vrijwilliger moet goed de eigen grenzen kennen, een duidelijk werkproces is hierbij van belang. Dit en meer aandacht voor het trainen van vrijwilligers in een goede werkaliantie kan bijdragen aan meer afgeronde trajecten.

1.5.4 Veranderingen van cliënten

In het vierde deelonderzoek van deze thesis stond de volgende vraagstelling centraal: In hoeverre is er gedurende het traject sprake van een verandering in (a) de ernst van financiële problemen en (b) de financiële bekwaamheid? In dit deelonderzoek kwamen tevens de onderzoeksvragen aan bod: In hoeverre de ernst van financiële problemen

bij aanvang van het traject en veranderingen hierin gedurende het traject bijdragen aan veranderingen in financiële bekwaamheid? En: In hoeverre de mate van financiële bekwaamheid bij aanvang van het traject en veranderingen hierin gedurende het traject bijdragen aan veranderingen in de ernst van financiële problemen? In het verklarend deel van dit deelonderzoek werd de onderzoeksvraag beantwoord: Welke factoren van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' verklaren de ervaren verandering in de ernst van financiële problemen en veranderingen in de financiële bekwaamheid van cliënten? Dit deelonderzoek gaf inzicht in de veranderingen bij cliënten en de factoren die de eventuele veranderingen verklaren. Hierdoor konden aanbevelingen worden gedaan om interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' effectiever en efficiënter in te richten.

73 cliënten van vijf lokale organisaties met een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' vulden een vragenlijst volledig in, zowel aan het begin als aan het eind van de ondersteuning. De resultaten laten zien dat er, na een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie', sprake is van positieve verandering in de ernst van financiële problemen en financiële bekwaamheid: de ernst van financiële problemen neemt af; financiële kennis, financiële vaardigheden, gezond financieel gedrag en vertrouwen in financiële vaardigheden nemen toe.

Bij cliënten met ernstigere financiële problemen bij de nulmeting is sprake van een minder sterke toename van financiële vaardigheden, vertrouwen in financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag. Dit kan te maken hebben met stress gerelateerd aan de financiële problematiek, waardoor er minder ruimte is om te werken aan financiële bekwaamheid. Het kan ook te maken hebben met de ondersteuning van vrijwilligers die bij cliënten met grote financiële problemen meer gericht is op het krijgen van toegang tot schuldhulpverlening of bewindvoering dan op het verbeteren van de financiële bekwaamheid.

Andersom blijkt de aanvangssituatie van de financiële bekwaamheid van invloed op verandering in de ernst van financiële problemen: hoe beter de financiële vaardigheden en hoe meer vertrouwen in de financiële vaardigheden bij aanvang van het traject, des te sterker de afname van de ernst van de financiële problemen gedurende het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Deze onderdelen van financiële bekwaamheid zijn hulpbronnen, oftewel coping resources die helpen om te gaan met stressvolle situaties (Pearlin & Schooler, 1978). Een zekere mate van aanwezigheid van (potentiële) coping resources is nodig om effectief geholpen te worden door een vrijwilliger. Een toename in financiële vaardigheden, in vertrouwen in financiële vaardigheden en in gezond financieel gedrag, gaan gepaard met een afname van de ernst van de financiële problematiek. De mate van aanwezigheid van coping resources en de toename

daarvan zijn belangrijk voor de vooruitgang die kan worden geboekt in een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. De bevindingen wijzen op een wisselwerking, waarbij de vrijwilliger een belangrijke rol lijkt te spelen bij het verbeteren van de situatie van de cliënt.

In het verklarend deel van dit onderzoek, met de kwalitatieve data, werden de bevindingen uit het kwantitatieve onderzoek bevestigd. Het voorkomen en verminderen van de ernst van financiële problemen gebeurt in de samenwerking tussen de cliënt, vrijwilliger, beroepskrachten en – in enkele gevallen – het sociale netwerk en gaat samen met de afname van stress en het aanleren van financiële vaardigheden, het stimuleren van gezond financieel gedrag en vertrouwen in financiële vaardigheden. Door de ondersteuning van de vrijwilliger bij het krijgen van inzicht en overzicht en het aanpakken van de financiële problemen kunnen cliënten meer rust en grip ervaren. Zowel vrijwilligers als cliënten gaven in de interviews aan dat *“als de financiën op orde zijn, heb je meer rust”*. Nazorg na een traject zou deze orde en rust kunnen bestendigen. De factoren die veranderingen van cliënten verklaren zijn extratherapeutische factoren, coping resources van cliënten, zoals leer- en doorzettingsvermogen, (digitale) vaardigheden, motivatie en vertrouwen. Algemeen werkzame factoren dragen eraan bij dat een cliënt de eigen coping resources kan ontwikkelen, zoals de grondhouding van de vrijwilliger en de werkaliantie tussen vrijwilligers en cliënten. Ook de methodiek van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' kwam in de interviews naar voren als verklaring voor veranderingen die cliënten ervaren.

1.6 Conclusie en discussie

Mensen die problemen hebben met hun financiën kunnen een beroep doen op interventies in de schuldhulpverlening, gericht op schuldpreventie, curatieve ondersteuning of nazorg. De meest verspreide en bekendste interventie waarbij vrijwilligers cliënten met financiële problemen helpen, is de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Een vrijwilliger ondersteunt vanuit een lokale organisatie en met begeleiding van een coördinator, langere tijd een cliënt in het toewerken naar (meer) financiële bekwaamheid en het voorkomen of aanpakken van financiële problemen. Ondanks een toename van (de behoefte aan) deze vorm van ondersteuning vanuit de overheid en maatschappij, richt onderzoek zich nog nauwelijks op cliënten met financiële problemen die worden ondersteund door vrijwilligers.

Zowel voor cliënten, vrijwilligers, coördinatoren en beroepskrachten, als voor lokale organisaties en gemeenten is het van belang meer zicht te krijgen op de effectiviteit van interventies binnen de schuldhulpverlening. In dit veranderingsonderzoek is gekeken naar de effectiviteit oftewel de doeltreffendheid van de interventie 'ondersteuning bij

thuisadministratie', namelijk of de interventie bijdraagt aan het bereiken van gestelde doelen, het afnemen van problemen en toenemen van competenties van cliënten. In deze thesis is de centrale vraag beantwoord: In hoeverre en voor welke cliënten is de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' effectief? Hiervoor zijn vier deelonderzoeken gedaan.

Eerst is gekeken naar de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie', het gemeentelijk beleid en de rol van coördinatoren, vrijwilligers en beroepskrachten. Hieruit kwam naar voren dat coördinatoren naar afbakening van de grenzen van de ondersteuning zoeken: wat wel en wat niet kan worden gedaan door vrijwilligers en voor welke cliëntgroepen. Door een toename van het aantal cliënten en een toename van cliënten met complexe problematiek wordt (te) veel van vrijwilligers verwacht. Vele cliënten hebben langdurige ondersteuning nodig. Dit is voor lokale organisaties niet altijd haalbaar, gezien de beschikbare capaciteit van de inzet van vrijwilligers en begeleiding van coördinatoren. Het ondersteunen van cliënten met complexe problematiek vraagt meer kennis, expertise, interne en externe vermogens van vrijwilligers, om goede ondersteuning te kunnen bieden. Er ligt een belangrijke rol voor gemeenten en beroepskrachten van andere organisaties om hierover in samenwerking en afstemming met coördinatoren afspraken te maken. Daarbij kan besproken worden of cliënten met complexe problematiek wel passen binnen de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Als voor alle partijen duidelijk is welke doelgroep door welke organisatie ondersteund wordt, maakt dat de dienstverlening transparant en efficiënt.

Ten tweede is gekeken naar de ernst van financiële problemen van cliënten en factoren die daarmee samenhangen, aan het begin van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Dit onderzoek gaf een omvattend beeld van de cliënten die gebruik maken van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie', de ernst van hun financiële problemen en hun financiële bekwaamheid. Het tweede deelonderzoek gaf inzicht in de samenhang tussen gezond financieel gedrag, vertrouwen in eigen financiële vaardigheden en motivatie enerzijds en de ernst van financiële problemen anderzijds, naast de rol van financiële kennis en vaardigheden. Het stimuleren van gezond financieel gedrag en het versterken van vertrouwen in eigen financiële vaardigheden en motivatie zijn van belang om cliënten effectief te ondersteunen in het voorkomen en aanpakken van (ernstigere) financiële problemen. Een vrijwilliger moet daartoe wel getraind en in staat zijn, de grenzen van de eigen ondersteuning kennen, tijdig doorverwijzen naar beroepskrachten en cliënten ondersteunen bij het krijgen van toegang tot formele schuldhulpverlening.

Het derde deelonderzoek richtte zich op afronding van de interventie, een indicatie voor de effectiviteit. Meer dan een kwart van de cliënten in het onderzoek rondde het

traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' niet af. Het meemaken van bepaalde levensgebeurtenissen is van invloed op afronding of uitval, net als zoeken naar sociale steun, wat duidt op het open staan voor ondersteuning door een ander. Hieruit blijkt het belang van externe factoren en hulpbronnen, om een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' af te ronden en het doel van de ondersteuning te realiseren. In het kwalitatieve onderzoek kwam het belang van een goede werkalliantie tussen cliënt en vrijwilliger naar voren. Zowel factoren binnen de cliënt, binnen de vrijwilliger en binnen de werkalliantie cliënt-vrijwilliger dragen bij aan een succesvolle afronding. Cliënten die niet in Nederland of België zijn geboren hebben een grotere kans om uit te vallen. Mogelijk sluit de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' onvoldoende aan op de behoeften, cultuur en/of taalvaardigheid van cliënten die niet in Nederland of België zijn geboren.

Ten vierde zijn de veranderingen van cliënten gedurende een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie', op het gebied van de ernst van financiële problemen en financiële bekwaamheid, in beeld en met elkaar in verband gebracht. Voor de cliënten in het onderzoek die het traject afronden was de ondersteuning effectief: er was zowel sprake van afname van de ernst van financiële problemen als toename van financiële bekwaamheid (toename van financiële kennis, financiële vaardigheden, vertrouwen in financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag). De aanvangssituatie van cliënten speelt een rol. Cliënten die aan het begin van de ondersteuning ernstige financiële problemen hebben, gaan minder vooruit in financiële bekwaamheid. Bij cliënten die aan het begin van de ondersteuning financieel bekwaamer zijn, is sprake van een grotere afname van de ernst van financiële problemen. Afname van de ernst van financiële problemen gaat samen met toename van financiële bekwaamheid. In het kwalitatieve onderzoek kwam het belang van algemeen werkzame factoren, waaronder de werkalliantie, naar voren, waarin een cliënt de eigen coping resources kan ontwikkelen. De ondersteuning van de vrijwilliger kan voor rust en grip bij de cliënt zorgen en in de plaats komen van de stress die het gevolg kan zijn van de financiële problematiek.

Zowel uit het eerste, derde als vierde deelonderzoek komt naar voren dat cliënten met complexe problematiek en/of die bepaalde levensgebeurtenissen meemaken, mogelijk meer of andere ondersteuning nodig hebben dan de ondersteuning die een vrijwilliger kan bieden. Het meemaken van levensgebeurtenissen, zoals baanverlies (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020c; Van der Schors et al., 2019) houdt verband met het ontstaan van problematische schulden. Een langdurig gebrek aan financiële middelen kan chronische stress veroorzaken (Pearlin, 1989; Smith & Lazarus, 1990). Stress draagt eraan bij dat keuzes en gedrag minder doordacht en meer op de korte termijn zijn gericht (Haushofer & Fehr, 2014; Mani et al., 2013; Mullainathan & Shafir, 2013; Shah et al., 2012). Dat kan eraan bijdragen dat een ondersteuningstraject niet wordt afgerond, cliënten

vroegtijdig uitvallen of afname van de ernst van financiële problemen en toename van financiële bekwaamheid niet of minder kan worden bereikt. Het is aan coördinatoren en vrijwilligers om, in afstemming met beroepskrachten, gemeenten én cliënten zelf, over deze problematiek, de te ondersteunen cliëntgroepen en ondersteuningsmogelijkheden het gesprek aan te gaan en tot overeenstemming te komen wie in welke situatie voor welke doelgroep welke ondersteuning biedt en met welk doel.

Uit het tweede en vierde deelonderzoek blijkt het belang van gezond financieel gedrag en houdingsaspecten, zoals motivatie en vertrouwen in eigen financiële vaardigheden. Er is een verband tussen zowel (een verandering in) financieel ongezond gedrag als minder vertrouwen in eigen financiële vaardigheden en (een verandering in) ernstigere financiële problemen. Voor vrijwilligers moet duidelijk zijn dat ondersteuning bij de financiën niet (alleen) het aanleren van financiële kennis en vaardigheden omvat, of praktische steun, zoals het overnemen van taken van cliënten. Daarmee kunnen cliënten tijdelijk geholpen zijn, maar op de langere termijn draagt het niet bij aan een afname van de ernst van financiële problemen en een toename van financiële bekwaamheid. Vrijwilligers hebben expertise nodig op het gebied van motiverende gespreksvoering, werken aan gedragsverandering en het versterken van het vertrouwen in financiële vaardigheden. Het inzichtelijk maken van de financiële situatie en het voorkomen van grotere financiële problemen kan ervoor zorgen dat het vertrouwen in de eigen financiële vaardigheden toeneemt en het financiële gedrag gezonder wordt. Het bijdragen aan rust en wegnemen van stress geeft ruimte voor de ontwikkeling van (coping resources van) cliënten. Deze wisselwerking, de grondhouding van en gespreksvoering door de vrijwilliger verdient een centrale rol in de methodiek van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie', de training en begeleiding van vrijwilligers. Bij cliënten met problematische schulden kan de juiste houding van de vrijwilliger eraan bijdragen dat de toegang tot en het gebruik van formele schuldhulpverlening toeneemt. Dat is van belang, gezien de ernst van financiële problemen van het merendeel van de cliënten.

Het derde en vierde deelonderzoek maken het belang van een goede werkalliantie of samenwerking tussen de cliënt en vrijwilliger duidelijk. De vrijwilliger en cliënt stellen gezamenlijk doelen, maken samen een plan en taakverdeling en werken aan een vertrouwensband met elkaar. De vrijwilliger ondersteunt bij het aanbrengen van structuur, creëren van inzicht en overzicht, het doorverwijzen naar de juiste instanties en het bieden van praktische hulp. Door de praktische steun en het persoonlijk contact ontstaat een vertrouwensband. De methodiek van de interventie komt tot uitdrukking in de werkalliantie. Ook hieruit blijkt dat het voorlichten van vrijwilligers en het overdragen van kennis onvoldoende is om vrijwilligers toe te rusten op het vrijwilligerswerk. Training aan vrijwilligers over de eigen grondhouding en werkalliantie kan bijdragen aan het behalen van doelen en effectiviteit van de ondersteuning.

Samenvattend kan worden gesteld dat de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' over het algemeen effectief is voor cliënten die het traject afronden. Als de financiën op orde zijn, is er minder stress en meer rust, vertrouwen en grip op de situatie. Van groot belang hierbij is de werkalliantie, de samenwerkingsrelatie tussen de cliënt en vrijwilliger. Bij het afronden van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' is de ernst van de financiële problemen bij cliënten over het algemeen afgenomen en hun financiële bekwaamheid is toegenomen. Een bepaalde mate van vaardigheden en financiële bekwaamheid is van belang om deze te kunnen versterken en de problematiek aan te pakken. Als de problematiek complex (multi-problematiek) is en/of structureel (bij een licht verstandelijke beperking, (beginnende) dementie, laaggeletterdheid of psychische problemen) of wanneer de achtergrond te veel verschilt van die van de vrijwilliger (zoals bij een migratieachtergrond van de cliënt) kan een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' niet effectief zijn. Cliënten kunnen uitvallen en voor vrijwilligers kan uitval demotiverend werken. Voor cliënten met grote financiële problemen kan de interventie effectief zijn in het krijgen van toegang tot formele schuldhulpverlening en (daardoor) afname van de ernst van financiële problemen. De implicatie is dat lokale organisaties beter aan de poort kunnen screenen welke cliënten wel en welke niet effectief door vrijwilligers geholpen kunnen worden, wat het doel van de ondersteuning is en naar welke organisatie door te verwijzen. Samenwerking met beroepskrachten is hierbij cruciaal en kan de effectiviteit van de ondersteuning aan cliënten verhogen.

In dit veranderingsonderzoek is gekeken naar de effectiviteit of doeltreffendheid van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Empirisch is aangetoond dat gestelde doelen werden bereikt bij het afronden van een traject en dat problemen afnamen en competenties groeiden. Bij cliënten in het onderzoek die een traject afronden, is zowel een afname van de ernst van financiële problemen als een toename van de financiële bekwaamheid aangetoond. Als algemene conclusie kan gesteld worden dat bij cliënten die het traject afronden, zowel sprake was van een afname van de ernst van financiële problemen en toename van financiële bekwaamheid, als van een wisselwerking tussen afname van de ernst van financiële problemen en bijbehorende stress en toename van financiële bekwaamheid als coping resources. Daarmee is de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' voor deze groep cliënten effectief te noemen.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een mix van kwantitatieve en kwalitatieve methoden. Hierdoor is kennis gegeneerd over de werking van de interventie en de effectiviteit. Het beschrijvend en verklarend onderzoek richtte zich zowel op de cliënten, op de combinatie met vrijwilligers als op het niveau van de lokale organisatie die de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' aanbiedt, en levert hiermee een unieke bijdrage aan de werking van deze interventie. Dit onderzoek kent wel een

aantal tekortkomingen. Coördinatoren en vrijwilligers werden gevraagd de vragenlijst aan het begin en eind van de ondersteuning aan cliënten voor te leggen. Ondanks uitgebreide instructie en fysieke bijeenkomsten voorafgaand aan de onderzoeksperiode bleken vooral vrijwilligers niet altijd bereid of in staat om de vragenlijst voor te leggen. De non-respons aan het begin van de ondersteuning wordt niet alleen veroorzaakt doordat cliënten niet deel wilden nemen aan het onderzoek, maar ook doordat vrijwilligers niet deel wilden nemen aan het onderzoeksproces. Redenen die hiervoor gegeven werden, liepen uiteen van gebrek aan tijd tot niet (extra) willen belasten van de cliënt. De kans is reëel dat de non-respons cliënten de personen zijn met de meest hardnekkige of complexe problemen, zoals onder andere laaggeletterdheid en een (licht) verstandelijke beperking. De resultaten kunnen daardoor systematische afwijkingen bevatten, zoals een onderschatting van de ernst van financiële problemen en overschatting van financiële bekwaamheid. Ook tijdens de tweede meting aan het eind van de ondersteuning is sprake van non-respons. Hiervoor werden dezelfde redenen gegeven als tijdens de eerste meting, met als aanvullende redenen vertrek of wisseling van vrijwilligers en uitval van cliënten. Opvallend is dat vertrouwen in eigen kunnen, motivatie en de ernst van de financiële problemen van cliënten bij aanvang geen rol lijkt te spelen in het wel of niet afronden van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Dit maakt dat op dit vlak geen sprake is van selectieve uitval, hetgeen de gevonden resultaten van het veranderingsonderzoek versterkt. Toch kunnen de resultaten van het onderzoek niet automatisch toegeschreven worden aan de werking van de interventie of de ondersteuning door de vrijwilliger. De resultaten leveren wel bewijs voor de indicatieve effectiviteit van de interventie. Meer (longitudinaal) onderzoek is vereist, bij voorkeur onder alle cliënten die deelnemen aan een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. De resultaten zouden vergeleken moeten worden met de resultaten van een controlegroep.

Er is zowel sprake van non-respons onder cliënten als onder vrijwilligers en coördinatoren. Vrijwilligers kregen aan het eind van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' een vragenlijst voorgelegd door de coördinator. Bij een aantal organisaties die in eerste instantie deelnamen aan het onderzoek, raakte de coördinator uit beeld, door ziekte of een andere baan. Hierdoor verdween een groot deel van het draagvlak voor het onderzoek, waardoor van de tien lokale organisaties die aan het begin deelnamen aan het onderzoek, uiteindelijk vijf lokale organisaties het gehele onderzoekstraject hebben doorlopen.

Er zijn weinig gegevens bekend van de totale populatie cliënten binnen een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' of binnen de verschillende soorten dienstverlening van de formele schuldhulpverlening. Daardoor is onvoldoende duidelijk hoe de onderzoeksgroep zich precies verhoudt tot cliënten binnen een

interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' of tot cliënten in de formele schuldhulpverlening. Er zijn onvoldoende gegevens bekend om te achterhalen op welke kenmerken deelnemende cliënten afwijken van cliënten die niet deelnamen aan het onderzoek. Dat maakt het lastig om uitspraken te doen over de generaliseerbaarheid van het onderzoek. Meer zicht op de populatie cliënten die ondersteund worden door vrijwilligers en/of beroepskrachten zou zowel het beleidsveld als de wetenschap verder kunnen helpen.

De gegevens van cliënten waren deels gebaseerd op zelfperceptie van bepaalde aspecten, zoals financiële kennis en financiële vaardigheden. Uit onderzoek is bekend dat mensen hun financiële problemen kunnen onderschatten en de eigen vermogens om die op te lossen juist overschatten (Van Geuns, Schoorl, & Desain, 2017). Vervolgonderzoek zou daarom gebaat zijn bij het op objectieve wijze vaststellen van variabelen zoals financiële kennis en vaardigheden. Daarnaast is het een gemis dat cliënten die zijn uitgevallen niet zijn bevraagd naar de reden van de uitval en hoe het voorkomen had kunnen worden. Dat zou in toekomstig onderzoek van toegevoegde waarde kunnen zijn, om meer zicht te krijgen op drijfveren en afwegingen van cliënten, om afronding te bevorderen en om uitval te voorkomen.

Cliënten die niet in Nederland of België zijn geboren, vallen vaker uit. Zij stoppen vroegtijdig met de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning kan dan nog niet voldoende zijn bereikt. Daar komt bij dat uitval teleurstellend en demotiverend voor cliënten én vrijwilligers kan zijn. Uitval van cliënten die niet in Nederland of België zijn geboren kan komen door taal- en cultuurverschillen. De behoeften van deze cliënten sluiten mogelijk niet aan bij de werkwijze en het aanbod van vrijwilligers binnen de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Voor mensen met een niet-Nederlandse achtergrond en financiële problemen kan een lokale interventie gericht op de eigen doelgroep mogelijk wel aansluiten bij de ondersteuningsbehoeften of de brug vormen naar formele schuldhulpverlening (Van Geuns et al., 2021). Of doelgroepgerichte ondersteuning beter aansluit bij migranten, om de financiën weer op orde te krijgen en ondersteuning te krijgen bij het aanpakken van schulden, is iets wat onderzocht en bespreekbaar gemaakt dient te worden.

Het sociale netwerk van een cliënt speelt een grote rol bij het voorkomen en aanpakken van financiële problematiek. Het kan zijn dat cliënten niet om steun willen of kunnen vragen of denken dat er geen steun mogelijk is. Daarbij speelt de kwaliteit van het sociale netwerk een rol. In hoeverre heeft het sociale netwerk contacten buiten de eigen sociale groep, kennis van regelingen, vertrouwen in (overheids)organisaties en instanties en sociale en communicatieve vaardigheden om effectief met instanties om te gaan? En kan het sociale netwerk cliënten verbinden aan contacten buiten het

eigen netwerk, om aanspraak te maken op werk, een ervaringsplek en juridische of praktische steun? Het door vrijwilligers en beroepskrachten meer nadruk leggen op het bevorderen en betrekken van het sociale netwerk van cliënten kan eraan bijdragen dat schaamte mogelijk vermindert en de kwaliteit en kwantiteit van de sociale steun en het zoeken naar sociale steun toeneemt. Meer onderzoek naar de invloed en mogelijkheden van het sociale netwerk is daarom noodzakelijk.

Nader onderzoek kan ook bijdragen aan betere afbakening van grenzen en afstemming van taken en verantwoordelijkheden tussen beroepskrachten en vrijwilligers en aan de kwaliteit van de ondersteuning. In vervolgonderzoek zou een grotere groep cliënten langere tijd gevolgd kunnen worden, ook na afloop van de ondersteuning, om te onderzoeken in hoeverre veranderingen in de ernst van financiële problemen en financiële bekwaamheid ook lange termijn veranderingen zijn. Daarnaast zou het waardevol zijn om omgevingsfactoren en externe factoren mee te nemen in onderzoek, net als de rol van de vrijwilliger, de invloed van diens gesprekstechnieken en -vaardigheden en of en hoe de vrijwilliger in staat is om de motivatie en het vertrouwen in financiële vaardigheden van cliënten te verhogen.

1.7 Slotbeschouwing: Beleid en consequenties

Dit onderzoek begon in 2016 en was al ver gevorderd toen in 2020 de coronapandemie Nederland bereikte. Trajecten 'ondersteuning bij thuisadministratie' werden tijdelijk stilgezet of voortgezet rekening houdend met de coronamaatregelen. Er werd telefonisch of beeldbepend geholpen, op locatie met een spatscherm tussen de vrijwilliger en cliënt in, in de buitenlucht of toch gewoon bij de cliënt thuis, op anderhalve meter afstand. De verwachting was dat het aantal cliënten met financiële problemen dat zich zou melden bij lokale organisaties door en na de coronapandemie zou toenemen. Deze toename werd eind 2021 ook bij veel lokale organisaties zichtbaar. Voor die tijd hadden steun van de werkgever, familie en vrienden of de buurt en coulance van schuldeisers mogelijk veel mensen financieel op de been gehouden. De toenemende vraag naar ondersteuning bij financiële problemen vraagt om gedegen beleid om cliënten effectieve en efficiënte ondersteuning te beiden. Deze thesis geeft hiervoor een aantal aanknopingspunten.

1 Doelgroep en ondersteuningsbehoefte

Een nieuwe groep, die vaker om ondersteuning aanklopt, zijn de zelfstandig professionals. Zelfstandigen of ondernemers die aanspraak wilden maken op steunmaatregelen worden in veel gemeenten niet geholpen door vrijwilligers van interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie', maar door een ondernemersloket of andere speciaal getrainde vrijwilligers, vaak met ervaringskennis. De benodigde

kennis voor deze groep is specifiek en de consequenties van handelingen en adviezen zijn te groot om als vrijwilliger in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' te kunnen dragen. Hier is een scherpe afbakening in te zien. Dat is minder het geval bij andere doelgroepen, zoals mensen met een licht verstandelijke beperking, (beginnende) dementie, psychische problematiek en/of laaggeletterdheid. Per individu wordt bekeken of iemand voldoende in staat is of kan worden om de financiën zelf te beheren; vaardigheden te ontwikkelen om gezond financieel gedrag te vertonen en te voorkomen dat financiële problemen ontstaan of groter worden. Ook speelt de beschikbaarheid van alternatieve ondersteuning een rol. Het is van belang om te overwegen welke doelgroepen wel en welke niet ondersteund kunnen worden door vrijwilligers. Lang niet altijd is aan het begin van een traject de ernst van de problematiek of aandoening bekend bij een coördinator of de vrijwilliger. Toch is het zaak om hier oog voor te hebben en dit bespreekbaar te maken. Dan is duidelijk naar welke organisatie of beroepskrachten door te verwijzen als andere ondersteuning noodzakelijk is of als blijkt dat de problematiek niet kan worden aangepakt door een vrijwilliger. Het afbakenen van de doelgroep heeft te maken met het afbakenen van de grenzen van de ondersteuning: welke mensen worden wel geholpen en voor welke mensen is het effectiever om door een andere organisatie en/of een beroepskracht ondersteund te worden?

Naast het afbakenen van de doelgroep, gaat het om het afbakenen van de taken van vrijwilligers. De tendens om financiële zelfredzaamheid na te streven bij mensen met financiële problemen is aan het draaien, zowel bij lokale organisaties met een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie', als bij gemeenten en beroepskrachten. Steeds meer wordt duidelijk dat financiële zelfredzaamheid een te hoge lat is voor mensen die te maken hebben met (verschillende vormen van) problematiek en dat de ene problematiek samengaat met andere problematiek op verschillende terreinen. In ondersteuningstrajecten is het van belang om de taken van verschillende actoren en het doel van de ondersteuning af te bakenen en helder te krijgen voor alle betrokkenen. De taken van een vrijwilliger die cliënten ondersteunt naar meer financiële zelfredzaamheid zijn anders dan van vrijwilligers die ondersteunen bij toegang tot schuldhulpverlening. Cliënten met complexe financiële problematiek kunnen bijvoorbeeld door vrijwilligers worden ondersteund in het ordenen van de administratie, zodat zij vervolgens een aanvraag kunnen doen bij formele schuldhulpverlening of toegang kunnen krijgen tot bewindvoering. De ondersteuning door de vrijwilliger wordt dan opgevolgd door ondersteuning van een schuldhulpverlener of bewindvoerder.

Bij het afbakenen van doelgroepen en taken dient ook nagedacht te worden over de omgang met cliënten die langdurige ondersteuning nodig hebben. Zij kunnen vaak officieel niet terecht bij organisaties die vrijwilligers inzetten. Toch worden cliënten met langdurige ondersteuningsbehoeften vaak wel – tijdelijk – ondersteund

door vrijwilligers, bij gebrek aan andere vormen van ondersteuning. Langdurige ondersteuning kan voor cliënten een oplossing zijn; het ontlasten van financiële handelingen (denk aan budgetbeheer) en bieden van vaste aanspreekpunten. Ook het geven van nazorg na een ondersteuningstraject (van vrijwilligers, formele schuldhulpverlening of bewindvoering) kan de vorm van langdurige ondersteuning aannemen. Voor het gehele palet van het afbakenen van de doelgroep en van taken, het aansluiten bij de ondersteuningsbehoefte van cliënten en het bieden van langdurige ondersteuning, is het maken van afspraken en afstemmen van dienstverlening van lokale organisaties in een gemeente van belang. Daarbij is beleid nodig hoe inzet door vrijwilligers op een verantwoorde en samenhangende wijze gecombineerd kan worden met de inzet van beroepskrachten. Dit is niet alleen relevant voor coördinatoren, vrijwilligers en beroepskrachten, maar ook cliënten profiteren van transparantie en helderheid over afspraken, taken en verantwoordelijkheden en van kennis bij welke organisatie zij met welke ondersteuningsvraag terecht kunnen.

2 Gevolgen van stress en versterken coping resources

Door stress en verminderde mentale bandbreedte nemen de interne mogelijkheden van mensen met financiële problemen af. Vrijwilligers, coördinatoren en beroepskrachten dienen zowel kennis te hebben van de regels en voorzieningen die mensen ondersteunen op hun weg naar financiële bekwaamheid als de gevolgen van stress en het versterken van coping resources. Voor het beleid van lokale organisaties zou bij de intake, koppeling en gedurende een ondersteuningstraject niet alleen de hulpvraag en problematiek van cliënten besproken moeten worden, maar ook de mentale bandbreedte en stress en de gevolgen daarvan voor keuzes en gedrag. Gevolg hiervan zou zijn dat lokale organisaties, coördinatoren en vrijwilligers zich meer bewust worden van de invloed van levensgebeurtenissen, financiële problematiek en chronische stress op de keuzes, het gedrag en lange/korte termijn focus van cliënten. Vervolgens is het belangrijk deze kennis mee te nemen in de ondersteuning, er rekening mee te houden en er de juiste sturing aan te geven. Dit kan bijvoorbeeld door het toepassen van stress-sensitieve dienstverlening. Onderdeel daarvan is dat cliënten over de gevolgen van chronische stress geïnformeerd worden, waardoor ze beter met stressvolle situaties kunnen omgaan. Dit kan mogelijkheden bieden om niet de primaire stressreactie centraal te laten staan, maar langere termijn gericht gedrag (Jungmann & Wesdorp, 2017).

Vrijwilligers kunnen bijdragen aan het verminderen van stress en toename van coping resources. Aan de andere kant kunnen vrijwilligers ook de zelfregie en het herstelproces van een cliënt dwarsbomen, bijvoorbeeld door te veel over te nemen van de administratie en financiën of door het geven van verkeerde adviezen. Dit kan resulteren in uitval van cliënten en grotere of andere problemen. Ook hier moet aandacht voor zijn:

vrijwilligersinzet is niet altijd alleen positief. Het grootste risico voor vrijwilligers ligt in de (te grote) betrokkenheid bij de cliënt en het risico om te vervallen in het verzachten van de kaders of het overnemen van taken en het niet of (te) laat doorverwijzen van cliënten naar beroepskrachten.

Voor de omgang met mensen met chronische stress, het stimuleren van gedragsverandering en het toewerken naar vertrouwen in de eigen financiële vaardigheden en motivatie is gedegen training, voorlichting en begeleiding van groot belang. Binnen interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' is sprake van een verschuiving van puur financieel-administratieve ondersteuning (administratie ordenen, leren budgetteren, aanvragen inkomensondersteunende voorzieningen en balans aanbrengen in inkomsten en uitgaven) naar een meer coachende rol van vrijwilligers. Vrijwilligers dienen op de hoogte te zijn en te blijven van regelingen en voorzieningen. Daarnaast moeten ze zijn opgeleid in motiverende gespreksvoering, het aannemen van de juiste grondhouding en in het bouwen aan een goede samenwerkingsrelatie met de cliënt. Dit is van belang voor het afronden van ondersteuningstrajecten, effectieve ondersteuning en toegang tot formele schuldhulpverlening.

3 Toegang ondersteuning en regelingen overheid

Als er problemen ontstaan wordt het verschil groter tussen wat er van mensen verwacht wordt en wat zij daadwerkelijk aankunnen. Mensen moeten in staat zijn om hun competenties in te zetten, om toegang te krijgen tot publieke en semipublieke voorzieningen. Dat betekent dat regelingen en voorzieningen begrijpelijk en toegankelijk moeten zijn en burgers voldoende toegerust moeten zijn om gebruik te kunnen maken van deze regelingen en voorzieningen. Voor de overheid is een belangrijke rol weggelegd in het creëren van duidelijke regelingen en voorzieningen, van een bepaalde mate van financiële bekwaamheid van burgers (door onderwijs), van gelijke behandeling en gelijke kansen. Dat neemt niet weg dat er altijd mensen zijn die ondersteuning nodig hebben bij het krijgen van inzicht en overzicht in inkomen, uitgaven en schulden. Het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen of toegang tot formele schuldhulpverlening kan wél eenvoudiger en laagdrempeliger worden gemaakt. Cliënten zullen eerder financieel bekwaam en zelfredzaam zijn, als regelingen en voorzieningen begrijpelijk zijn en formele schuldhulpverlening toegankelijker is. Eenvoudigere procedures en lagere drempels vanuit schuldhulpverleningsinstanties kunnen de toegang en daarmee de ondersteuning aan cliënten met ernstige financiële problemen bespoedigen. Dat maakt de ondersteuning niet alleen effectiever voor cliënten, ook vrijwilligers profiteren daarvan.



2

KNELPUNTEN EN DILEMMA'S VAN COÖRDINATOREN DIE VRIJWILLIGERS AANSTUREN

Dit hoofdstuk is gebaseerd op een artikel met co-auteurs Maurice Gesthuizen en Roeland van Geuns, dat is gepubliceerd in het Journal of Social Intervention als 'Van Middendorp, Gesthuizen, & Van Geuns, 2017, 'Schuldhelpverlening: Knelpunten en dilemma's van coördinatoren die vrijwilligers aansturen', Journal of Social Intervention: Theory and Practice, 26(1), 23-46'.

Jansje van Middendorp ontwikkelde de onderzoeksvraag, verzamelde en analyseerde de gegevens en schreef het artikel en hoofdstuk. Maurice Gesthuizen en Roeland van Geuns zorgden voor supervisie en hebben bijgedragen aan de tekst.

2.1 Inleiding

Het aantal huishoudens in Nederland dat te maken heeft met schulden neemt sinds 2009 toe, net als de hoogte van de gemiddelde schuld (NVVK, 2018; Westhof et al., 2015). Deze toenames zijn het gevolg van de economische crisis, de daarmee samenhangende stijging van het aantal werklozen en bijstandsgerechtigden, de stagnatie van inkomens met tegelijkertijd een stijging van de vaste lasten (Van der Schors, Van der Werf, & Schonewille, 2015). Het hebben van financiële problemen kan bijdragen aan psychische en fysieke gezondheidsklachten (Dubois & Anderson, 2010), uitkeringsafhankelijkheid (Van Geuns, Jungmann, Kruis, et al., 2011) en hoge maatschappelijke kosten (Aarts, Douma, Frierson, Schrijvershof, & Schut, 2011; Madern, 2014). Zowel vanuit sociaal als vanuit maatschappelijk oogpunt is het belangrijk om schuldenproblematiek aan te pakken door middel van beleid en hulpverlening.

Op het gebied van zorg, welzijn en schuldhulpverlening zijn de afgelopen jaren veranderingen opgetreden in het gemeentelijk beleid. Gemeenten zijn verantwoordelijk geworden voor het armoedebeleid en hebben de taak integrale schuldhulpverlening aan te bieden. Gemeenten voeren de regie om beleid en uitvoering – van preventie tot en met nazorg – te organiseren en af te stemmen met alle maatschappelijke en private organisaties in de schuldhulpverlening. Tegelijkertijd stimuleren gemeenten burgers steeds meer om zelf en met behulp van hun sociale netwerk oplossingen te zoeken en verantwoordelijkheid te nemen, in plaats van afhankelijk te zijn van voorzieningen van de verzorgingsstaat (Verhoeven & Tonkens, 2013).

De toename van het aantal huishoudens met financiële problemen heeft als gevolg dat steeds meer mensen ondersteuning vragen bij het aanpakken van schulden en aankloppen bij de gemeente en schuldhulpverlenende organisaties. Om de toenemende druk op de schuldhulpverlening op te vangen, worden naast beroepskrachten steeds vaker vrijwilligers ingezet om cliënten te ondersteunen. Deze vrijwilligers ondersteunen cliënten bij het invullen van formulieren, ordenen van de administratie en/of als maatje ter voorbereiding op, tijdens of na een formeel schuldhulpverleningstraject. De ondersteuning door vrijwilligers verschilt per lokale organisatie en gemeente. In nagenoeg alle gemeenten in Nederland worden vrijwilligers betrokken bij de schuldhulpverlening (Van Middendorp & De Smet, 2016).

Eén van de manieren waarop vrijwilligers ingezet worden bij schuldenproblematiek is door interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie'. In deze interventies ondersteunen vrijwilligers cliënten bij het ordenen van de financiële administratie, bij het krijgen van inzicht en overzicht in inkomsten, uitgaven en schulden, bij het creëren van balans in inkomen en uitgaven, bij het voorkomen van (grotere) schulden en bij het

aanpakken van en zoeken naar een oplossing voor financiële problemen. Vrijwilligers ondersteunen de cliënt één op één, bij de cliënt thuis. Het overkoepelende doel is het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van de cliënt. Volgens het Nibud is iemand financieel zelfredzaam “wanneer iemand weloverwogen keuzes maakt zodanig dat de financiën in balans zijn, zowel op de korte als op de lange termijn” (Nibud, 2012, p. 7). Het gaat dus zowel om het geven van praktische ondersteuning en het leren van vaardigheden, als om het werken aan gedragsverandering door het stimuleren en motiveren van cliënten (Van Geuns, Jungmann, & De Weerd, 2011). Interventies ‘ondersteuning bij thuisadministratie’ zijn onderdeel van de schuldhulpverlening. Vrijwilligers ondersteunen bij het voorkomen van (grotere) financiële problemen (schuldpreeventie), in de aanloop naar of tijdens een schuldregeling en na afloop van een schuldregeling (nazorg). Deze vrijwilligers worden ondersteund door een coördinator van een lokale organisatie.

De coördinator biedt ondersteuning en begeleiding tijdens trajecten, stuurt de vrijwilligers aan en zoekt samenwerking met andere lokale organisaties. De coördinator is over het algemeen degene die het intakegesprek voert met een cliënt en verantwoordelijk is voor de werving van vrijwilligers en het koppelen van cliënten aan vrijwilligers. De coördinator behartigt de belangen van de cliënten en vrijwilligers en zoekt de samenwerking met beroepskrachten die eveneens actief zijn op het terrein van schuldhulpverlening. Uit de literatuur komen knelpunten naar voren van vrijwilligers en beroepskrachten en knelpunten waar vrijwilligers en beroepskrachten in de samenwerking tegenaan lopen. Knelpunten waar coördinatoren tegenaan lopen ontbreken in de literatuur veelal. Dat is een gemis, aangezien de coördinator de brug vormt tussen formele en informele hulpverlening en tussen de inzet van beroepskrachten en vrijwilligers en daardoor een andere en bredere kijk heeft op de ondersteuning en problematiek. De coördinator is degenen die partijen samen kan brengen: cliënten, vrijwilligers, beroepskrachten van schuldhulpverlenende organisaties en gemeenten. Het in kaart brengen van knelpunten en dilemma's van coördinatoren en in hoeverre die het gevolg zijn van gemeentelijk beleid, levert een bijdrage aan kennis over de mogelijkheden en moeilijkheden van vrijwillige inzet bij mensen met financiële problemen. Daardoor kunnen aanbevelingen worden gedaan om de dienstverlening, afstemming en samenwerking tussen gemeenten, beroepskrachten van lokale organisaties en vrijwilligers te verbeteren.

Dit hoofdstuk is gebaseerd op onderzoek onder coördinatoren van interventies ‘ondersteuning bij thuisadministratie’. Doelstelling van het onderzoek was a) inzichtelijk maken welke problemen coördinatoren ervaren in hun werk en bij de aansturing van vrijwilligers, b) in hoeverre die het gevolg zijn van gemeentelijk beleid en c) aanbevelingen doen om de dienstverlening, afstemming en samenwerking te

verbeteren. De vraagstelling van het onderzoek was: Welke knelpunten en dilemma's ervaren coördinatoren van interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' en in hoeverre komen die voort uit het huidige gemeentelijke beleid op het terrein van zorg, welzijn en schuldhulpverlening?

In wat volgt wordt allereerst een overzicht gegeven van relevante literatuur: de oorzaken en gevolgen van financiële problemen, de beleidsmatige veranderingen die van belang zijn voor het in kaart brengen van het huidige gemeentelijke beleid op het terrein van zorg, welzijn en schuldhulpverlening en de samenwerking van vrijwilligers met beroepskrachten. Vervolgens wordt de onderzoeksopzet beschreven. De resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd, waarbij wordt ingegaan op de belangrijkste knelpunten en dilemma's die coördinatoren ervaren bij de coördinatie van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie', het aansturen, ondersteunen en begeleiden van vrijwilligers en de samenwerking met beroepskrachten. Geëindigd wordt met een conclusie en relevante aanbevelingen voor coördinatoren en gemeenten.

In dit hoofdstuk wordt onder 'schuldhulpverlening' en 'integrale schuldhulpverlening' hetzelfde verstaan, namelijk: "Het actief ondersteunen van een inwoner bij het vinden van een oplossing voor zijn/haar financiële problemen, maar ook bij het vinden van een oplossing voor de eventuele oorzaken hiervan of voor omstandigheden die verhinderen dat de financiële problemen kunnen worden opgelost. Integrale schuldhulpverlening houdt daarnaast in dat zoveel mogelijk voorkomen wordt dat problematische schulden ontstaan (preventie) en terugkeren (nazorg)" (NVVK, 2012, p. 7). De interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' maakt onderdeel uit van de schuldhulpverlening in een gemeente.

Onder formele schuldhulpverlening wordt verstaan het ondersteunen van mensen met schulden door een schuldhulpverlenende organisatie, middels het treffen van een schuldregeling, zoals een betalingsregeling, herfinanciering, schuldbemiddeling of saneringskrediet. Een 'schuldhulpverlenende organisatie' is een organisatie die diensten uitvoert op het gebied van schuldhulpverlening. Onder 'beroepskrachten' worden betaalde, opgeleide professionals van schuldhulpverlenende organisaties verstaan.

2.2 Oorzaken en gevolgen van financiële problemen

Uit onderzoek (Westhof et al., 2015) komt naar voren dat bijna één op de vijf huishoudens in Nederland te maken heeft met risicovolle of problematische schulden. Dat zijn meer dan 1,4 miljoen huishoudens. Ten opzichte van 2012 is het aantal huishoudens met schulden toegenomen (Westhof et al., 2015), net als de hoogte van de gemiddelde schuld (NVVK, 2018). Er is sprake van risicovolle schulden als een huishouden aan één

of meer risico-indicatoren voldoet. Risico-indicatoren zijn het hebben van meer dan drie soorten achterstallige rekeningen vanwege financiële redenen en/of het hebben van een of meer achterstallige rekeningen vanwege financiële redenen, onder andere in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas/water en ziektekostenverzekering (Westhof et al., 2015). Er is sprake van een problematische schuldsituatie wanneer het bedrag dat in 36 maanden kan worden afgelost op de schulden lager is dan de totale schuldenlast (Westhof et al., 2015).

De Greef (1992) maakt een indeling in vier verschillende vormen van schulden. Ten eerste zijn er overlevingsschulden, als er te weinig inkomsten zijn in verhouding tot de vaste lasten. Van de Nederlandse huishoudens geeft 45% aan moeite te hebben met rondkomen, waarvan 17% aangeeft (zeer) moeilijk te kunnen rondkomen (Van der Schors et al., 2015). De belangrijkste redenen voor het moeilijk rondkomen die worden genoemd zijn dat de uitgaven zijn gestegen maar de inkomsten niet, er te weinig inkomsten zijn en de vaste lasten te hoog zijn. Ten tweede noemt De Greef (1992) overbestedingsschulden. Hierbij geldt dat de inkomsten voldoende zijn, maar dat er naar verhouding te veel wordt uitgegeven. Ten derde kan er sprake zijn van aanpassingsschulden, als er, bijvoorbeeld door onverwachte gebeurtenissen (life-events), een verandering plaatsvindt in de levensomstandigheden, inkomsten en/of uitgaven. Tenslotte worden compensatieschulden genoemd. Hier gaat het om overbesteding als gevolg van compensatiegedrag, door in de persoon gelegen factoren zoals laaggeletterdheid, een verstandelijke beperking, verslaving of psychiatrische problemen (Westhof et al., 2015).

Het ontstaan van financiële problemen heeft vaak verschillende samenhangende oorzaken. Naast het hebben van financiële kennis en vaardigheden is met name bewust en onbewust gezond financieel gedrag van belang voor het voorkomen van financiële problemen (Madern, 2015). Het gaat daarbij zowel om de interne, persoonlijke mogelijkheden als de externe mogelijkheden die een persoon heeft en van invloed zijn op het financiële gedrag (Johnson & Sherraden, 2007). Ook de omgeving kan een rol spelen in het ontstaan van schulden, zoals de complexiteit van de samenleving en het incassogedrag van schuldeisers.

Gebrekkig financieel beheer vergroot het risico op financiële problemen. Bij mensen met betalingsachterstanden is vaker sprake van gebrekkig financieel beheer dan bij mensen zonder betalingsachterstanden (Madern & Van der Schors, 2012). Gebrekkig financieel beheer betekent dat de administratie minder vaak wordt bijgehouden, belangrijke papieren minder goed worden bewaard en er minder overzicht is over inkomsten en uitgaven. Hoewel het hebben van financiële problemen niet automatisch hoeft te betekenen dat er ook administratieve problemen zijn, en andersom, hangen

beide situaties wel samen: het een versterkt het ander en ze kunnen zowel oorzaak als gevolg zijn (Madern & Van der Schors, 2012).

Mensen met financiële problemen lopen een groter risico om sociaal geïsoleerd te raken (Böhnke, 2008; Stewart et al., 2009; Visser et al., 2013). Financiële problemen kunnen stress en onzekerheid veroorzaken (Koster & Gesthuizen, 2016). Ook kan het hebben van schulden bijdragen aan relationele spanningen en psychische- en fysieke gezondheidsklachten (Dubois & Anderson, 2010). Het zorggebruik als gevolg hiervan draagt bij aan hoge maatschappelijke kosten. Daarnaast maken mensen met problematische schulden substantieel langer gebruik van een uitkering dan mensen zonder schulden (Van Geuns, Jungmann, Kruis, et al., 2011). Amerikaans onderzoek (Kim & Garman, 2004) laat zien dat werknemers met schulden vaker afwezig zijn dan werknemers zonder schulden en dat zij tijdens werktijd vaker bezig zijn met hun financiën. Financiële problemen van particulieren kosten de maatschappij veel geld (Aarts et al., 2011; Madern, 2014). Het aanpakken van financiële problemen is dan ook van groot belang voor de schuldenaren en de maatschappij.

Het aantal huishoudens met problematische schulden dat bekend en geregistreerd is bij een formele schuldhulpverlenende organisatie, was in 2015 ongeveer 193.000 (Westhof et al., 2015). Het grootste deel van de 1,4 miljoen huishoudens met risicovolle of problematische schulden behoort dus tot de 'onzichtbare schuldenaren' die niet in beeld zijn van de formele schuldhulpverlening. In 2014 maakten meer dan 32.000 cliënten gebruik van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' (Van Middendorp & De Smet, 2016) en in 2018 meer dan 42.000 (De Smet & Van Middendorp, 2019). Dit zijn zowel mensen in de categorie onzichtbare schuldenaren als mensen die geregistreerd zijn bij een formele schuldhulpverlenende organisatie.

2.3 Beleidsmatige veranderingen

Met de komst van de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) zijn lokale overheden sinds 1 januari 2007 verantwoordelijk voor een integraal aanbod aan ondersteuning en zorg (Nederland et al., 2011). De Wmo beoogt integrale zorg en ondersteuning in de wijk, waardoor ouderen, mensen met een lichamelijke, psychische, verstandelijke of psychosociale beperking, (langer) zelfstandig kunnen blijven wonen (De Klerk et al., 2014). In de Wmo ligt de nadruk op maatschappelijke participatie, activeren van burgers, eigen verantwoordelijkheid en stimuleren van het probleemoplossend vermogen van burgers. Deze nadruk op activering en participatie van hulpvragers en ook van de omgeving van hulpvragers legde de fundamenten van de participatiesamenleving (Engelen, Hemerijck, & Trommel, 2007). De burger dient verantwoordelijk te zijn, zelf initiatief te nemen en zorgzaam te zijn voor anderen (Tonkens, 2008). De

overheid verwacht dat mensen voor zorg en steun eerst een beroep doen op de sociale netwerken buiten de verzorgingsstaat en pas als dat niet lukt aankloppen bij de overheid. De veranderingen in het sociale domein hebben gezorgd voor een forse bezuinigingsopgave voor gemeenten (Oudenampsen et al., 2012).

Naast de veranderingen in zorg en ondersteuning zijn er ook veranderingen in de gemeentelijke schuldhulpverlening. Gemeenten zijn sinds 2012 door de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) verantwoordelijk voor de regievoering op de schuldhulpverlening. Dat betekent dat de landelijke overheid alleen nog 'systeem-verantwoordelijkheid' draagt voor wet- en regelgeving en dat gemeenten beleid formuleren en uitvoeren. Gemeenten hebben de taak integrale schuldhulpverlening aan te bieden en zijn wettelijk verantwoordelijk voor schuldpreventie, formele schuldhulpverlening en nazorg. Het uitgangspunt is dat hulpvragers hulp krijgen die past bij hun situatie en achterliggende omstandigheden (Stavenuiter & Nederland, 2014). Door het leveren van maatwerk zouden mensen eerder, sneller en beter ondersteund kunnen worden.

Mensen met financiële problemen kunnen voor een intake terecht bij de gemeente of schuldhulpverlenende organisatie, alwaar bekeken wordt of iemand in aanmerking komt voor (welke vorm van) schuldhulpverlening. Er zijn verschillende routes. De eerste betreft het verstrekken van informatie en advies over mogelijkheden van en doorverwijzing naar schuldhulpverlenende en ondersteunende organisaties. De tweede heeft stabilisatie als doel: het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven. Toegang tot de formele schuldhulpverlening en een schuldregeling kan hieruit voortkomen. De derde route is Duurzame Financiële Dienstverlening, gericht op het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven, waarbij een vorm van schuldregeling (nog) niet mogelijk is (NVVK, 2015). Gemeenten hebben veel ruimte om te bepalen hoe ze de voorziening schuldhulpverlening lokaal organiseren en welke toelatingseisen ze stellen. Gemeenten kunnen kiezen de schuldhulpverlening zelf uit te voeren of een partij in te huren, zoals bijvoorbeeld een kredietbank, maatschappelijk werk of een commerciële aanbieder (Jungmann & Kruis, 2014).

Lang niet iedereen die zich aanmeldt voor schuldhulpverlening komt in aanmerking voor een schuldregeling. Om uitval of recidive tegen te gaan én om gemeentelijke budgettaire redenen, worden met name mensen toegelaten tot een schuldregeling die deze naar verwachting zullen afmaken: de 'kansrijke trajecten' (Jungmann et al., 2014; Van Geuns, Jungmann, & De Weerd, 2011). Gemeenten hanteren toelatingcriteria zoals het niet eerder gebruik hebben gemaakt van een schuldregeling, het op orde hebben van de administratie en geen nieuwe schulden maken vanaf het moment van de intake (Jungmann et al., 2014). Juridische belemmeringen kunnen een schuldregeling in de weg staan, zoals een lopende scheiding of onverkochte woning. Mensen die niet in

een schuldregelingstraject worden toegelaten, kunnen wel worden ondersteund bij het stabiliseren van schulden en in balans brengen van inkomsten en uitgaven, bijvoorbeeld door schuldhulpverlenende organisaties, beschermingsbewind, budgetbeheer of organisaties die vrijwilligers inzetten (Jungmann et al., 2014).

De toename van het aantal schuldenaren en de schuldenlast, de bezuinigingen in het sociale domein en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening dwingen gemeenten om keuzes te maken, een visie en beleid te ontwikkelen over vorm en uitvoering van de schuldhulpverlening. De nadruk op schuldpreventie en maatschappelijke participatie maakt de inzet van vrijwilligers daarbij voor veel gemeenten aantrekkelijk (Oudenampsen et al., 2012).

2.4 Samenwerking vrijwilligers en beroepskrachten

Decentralisaties op het gebied van zorg en welzijn en de nadruk op eigen verantwoordelijkheid en burgerparticipatie dragen bij aan meer druk op het sociale netwerk van hulpvragers, maar ook op vrijwilligers. De verwachtingen die gemeenten hebben van organisaties die vrijwilligers inzetten nemen toe, zowel in te ondersteunen aantallen cliënten als in de taken die zij vervullen en de problematiek waarop zij een antwoord (zouden) moeten hebben.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een instrumentele visie en een expressieve visie op de inzet van vrijwilligers (Oudenampsen & Van Vliet, 2007). In de instrumentele visie worden vrijwilligers gezien als vervanging voor of ondersteuning van beroepskrachten. In de expressieve visie is er sprake van erkenning, wederzijds belang en samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers. Bij de instrumentele benadering is 'bezuinigen' de reden van het vervangen van beroepskrachten door vrijwilligers (Oudenampsen & Van Vliet, 2007). Dit gaat voorbij aan het feit dat vrijwilligersinzet kosten met zich meebrengt aan scholing, begeleiding, onkostenvergoedingen en verzekeringen (Nederland, Bulsink, & Stavenuiter, 2012). De visie op de inzet van vrijwilligers is afhankelijk van de gemeentelijke keuzes en het economisch tij.

In economische voorspoed nemen beroepskrachten taken over van vrijwilligers, in economische tegenspoed gebeurt vaak het tegenovergestelde (Nederland et al., 2012). Dat betekent dat in economisch mindere tijden beroepskrachten de verantwoordelijkheid voor zorgverlening meer met anderen delen (De Boer & De Klerk, 2013) en vaker uitvoeringstaken overdragen aan vrijwilligers (Van Bochove, Verhoeven, & Roggeveen, 2013). Hierdoor nemen vrijwilligers een meer prominente plaats in tussen cliënten en beroepskrachten en wordt het onderscheid tussen vrijwilligers en beroepskrachten minder duidelijk (De Boer & De Klerk, 2013; Klein et

al., 2010; Van der Tier & Potting, 2015). Vrijwilligers ondersteunen beroepskrachten, maar nemen ook taken over (Van Bochove & Verhoeven, 2014). Deze ontwikkelingen zijn ook op het gebied van schuldhulpverlening te zien. De voorbereiding van een schuldregeling wordt meer overgelaten aan vrijwilligers. Schuldhulpverleners leggen zich meer toe op het coachen van en samenwerken met vrijwilligers (Oudenampsen et al., 2012). Een duidelijke taakafbakening tussen vrijwilligers en beroepskrachten is van belang voor een goede samenwerking (Plempers et al., 2006) en om te bepalen aan welke eisen vrijwilligers moeten voldoen (Van Daal, Winsemius, & Plempers, 2005). Gebrek aan vertrouwen in elkaars kennis en kunde kan de samenwerking belemmeren (Plempers et al., 2006), net als gevoelens van concurrentie tussen beroepskrachten en vrijwilligers. Dat kan het geval zijn als door bezuinigingen vrijwilligers taken van beroepskrachten overnemen of hen zelfs vervangen (Meijs, Roza, & Metz, 2013). Een visie en beleid over welke inzet door vrijwilligers op een verantwoorde en samenhangende wijze te combineren is met de inzet van beroepskrachten, voorkomt versnippering en frustratie bij beroepskrachten, vrijwilligers en andere betrokkenen (Oudenampsen et al., 2012). Het gaat hierbij om het kenbaar maken van mogelijkheden en grenzen aan de ondersteuning, zodat zowel voor cliënten en vrijwilligers als voor beroepskrachten van andere organisaties en gemeenten duidelijk is wat ieders taken en verantwoordelijkheden zijn. Hier kan de coördinator die de vrijwilligers aanstuurt en begeleid een belangrijke rol in spelen.

Coördinatoren zijn betaalde beroepskrachten die verantwoordelijk zijn voor het primaire proces (Meijs, 1997). In interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' bepaalt de coördinator de doelstellingen, hij/zij is verantwoordelijk voor de intake van de cliënt en de koppeling met de vrijwilliger, ondersteunt de vrijwilliger en bewaakt de kwaliteit van de ondersteuning. Coördinatoren schipperen tussen gemeentelijk beleid, de wensen en behoeften van cliënten, vrijwilligers, financiers (met name de gemeente) en samenwerkingspartners in de schuldhulpverlening. Coördinatoren zijn degenen die bij veranderingen in gemeentelijk beleid tegen nieuwe knelpunten en dilemma's aanlopen, die te maken kunnen hebben met de ondersteuning van cliënten of de aansturing van vrijwilligers. Zij zijn ook degenen die partijen samen kunnen brengen en daarmee bijdragen aan goede afstemming en samenwerking met beroepskrachten van andere lokale organisaties en de gemeente ten behoeve van de ondersteuning van cliënten.

In dit onderzoek werden de knelpunten en dilemma's die coördinatoren ervaren inzichtelijk gemaakt en gekoppeld aan het gemeentelijk beleid om daarmee aanbevelingen te doen om de dienstverlening, afstemming en samenwerking te verbeteren. De vraagstelling van het onderzoek was: Welke knelpunten en dilemma's ervaren coördinatoren van interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' en in hoeverre komen die voort uit het huidige gemeentelijke beleid op het terrein van zorg, welzijn en schuldhulpverlening?

2.5 Onderzoekopzet

Er zijn 300 lokale organisaties in Nederland bekend bij het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) die de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' bieden aan mensen met financiële problemen met inzet van door coördinatoren aangestuurde vrijwilligers. Hiervan zijn 73 lokale afdelingen gelieerd aan de landelijke koepelorganisatie Humanitas en 61 aan de landelijke organisatie SchuldHulpMaatje. De resterende 166 organisaties hebben geen landelijke koepel. Dit zijn welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties, instellingen voor maatschappelijke dienstverlening of stichtingen met een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'.

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is allereerst gebruik gemaakt van antwoorden op drie vragen uit een vragenlijst die het landelijk kantoor van Humanitas in 2014 voorgelegde aan de coördinatoren van de aan Humanitas gelieerde interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie'. De respons was 59 van 73. Daarnaast is een vragenlijst gestuurd naar de 166 lokale organisaties die de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' bieden maar niet onder een landelijke koepel vallen. Het doel van deze vragenlijst was om inzicht te krijgen in de aantallen cliënten, vrijwilligers en coördinatoren, de doelen en doelgroepen, de intake en methoden, het traject, de resultaten en de evaluatie, trainingen en knelpunten. De totale vragenlijst bestond uit 48 vragen⁴, maar voor de huidige studie werd gebruik gemaakt van dezelfde drie vragen als in de Humanitas vragenlijst. In mei 2015 werd de eerste uitnodiging per email verstuurd om de vragenlijst in te vullen. Eind 2015 hadden 69 van de 166 lokale organisaties zonder landelijke koepel een of meerdere van de vragen ingevuld waar in dit onderzoek gebruik van is gemaakt. Dat maakt de totale respons 128 van 239 (54%). De organisaties variëren op allerlei kenmerken (grootte, landelijke spreiding, achtergrondkenmerken) waardoor de resultaten het gehele veld van lokale organisaties met een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' lijken te beslaan.

De drie vragen die werden geanalyseerd luiden:

- 1 Wat zijn veel voorkomende vragen of dilemma's van vrijwilligers?
- 2 Wat zijn veel voorkomende vragen of dilemma's van coördinatoren van een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'?
- 3 Welke knelpunten en/of uitdagingen ziet uw organisatie als het gaat om uw interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' in 2015 of 2016?

Het betroffen open vragen, waarbij de respondenten zelf (de lengte van) het antwoord konden bepalen. Er werden geen suggesties gedaan of topics genoemd. De vragenlijsten zijn ingevuld door de coördinatoren van interventies 'ondersteuning bij thuis-

⁴ De gehele vragenlijst is opvraagbaar bij het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA).

administratie'. Dit betekent dat de verzamelde data het perspectief weergeven van de coördinator.

De antwoorden op de drie vragen zijn door twee onderzoekers afzonderlijk geanalyseerd en gecodeerd. Het doel hierbij was om deze antwoorden onder te brengen in een beperkt aantal elkaar zoveel mogelijk uitsluitende categorieën van ervaren knelpunten en dilemma's. Allereerst is gekeken welke antwoorden vaak werden genoemd en welke beschrijving van de categorie daarmee overeen kwam. De categorieën en omschrijvingen zijn gevormd door het analyseren van de antwoorden. Vervolgens zijn de analyses en coderingen vergeleken. Na overleg is een codering tot stand gekomen waar beide onderzoekers het over eens waren. Wanneer zij een antwoord aan verschillende categorieën hadden toegevoegd, werd overlegd totdat overeenstemming over de best passende categorie was bereikt. Zeven coördinatoren gaven antwoorden op de drie vragen die in geen enkele categorie ondergebracht konden worden. De meeste coördinatoren gaven antwoorden die in één (N=34), twee (N=43) of drie (N=34) verschillende categorieën geplaatst konden worden.

2.6 Resultaten

Op basis van de antwoorden van de 128 coördinatoren op de drie open vragen zijn vijf categorieën geformuleerd van ervaren dilemma's en knelpunten, namelijk: (1) grenzen van de ondersteuning, (2) cliëntgroepen met complexe problematiek, (3) toename aantal cliënten en werving vrijwilligers, (4) gebrek aan financiering of tijd (coördinator), (5) samenwerking met andere organisaties. 'Grenzen van de ondersteuning' kwam het vaakst voor, 'samenwerking met organisaties' het minst vaak. De vijf categorieën worden achtereenvolgens beschreven. Dilemma's en knelpunten die ook genoemd werden, maar te weinig frequent om een categorie te vormen zijn: 'motivatie en gedrag van cliënt en vrijwilliger', 'complexiteit van formulieren, wetten en regels', 'kwaliteit van ondersteuning' en 'begeleiding van vrijwilligers'.

2.6.1 Grenzen van de ondersteuning

*"Waar liggen grenzen wat een vrijwilliger wel/niet kan en mag doen, welke deelnemers zijn geschikt voor het project, vraag vanuit maatschappij verandert (snel)."*⁵

Grenzen van de ondersteuning wordt door 78 van de 128 coördinatoren als knelpunt of dilemma genoemd. Bij grenzen van de ondersteuning gaat het ten eerste om afbakening: wat valt wel en wat niet onder de ondersteuning? Het gaat daarbij ook

⁵ Iedere categorie wordt met één citaat geïllustreerd.

om persoonlijke grenzen van de vrijwilliger, de grenzen van de werkzaamheden en het bewaken van afstand. De coördinator speelt een grote rol in de taakafbakening van de vrijwilliger. Ten tweede gaat het om de doelgroep: welke cliënten worden wel en welke niet ondersteund? Hierbij speelt ook het dilemma wat te doen als een hulpvrager volgens de coördinator niet in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' geholpen kan worden, maar ook niet geholpen wordt door andere organisaties. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om mensen met grote financiële problemen die geen toegang krijgen tot de formele schuldhulpverlening. Coördinatoren lopen hier tijdens de intake van nieuwe cliënten tegenaan.

Het aangeven en afbakenen van grenzen blijkt het grootste dilemma van coördinatoren. De grenzen van de ondersteuning door vrijwilligers en van de te ondersteunen doelgroepen schuren met taken en verantwoordelijkheden van beroepskrachten. Als gevolg van veranderingen in gemeentelijk beleid op het gebied van zorg, welzijn en schuldhulpverlening worden meer of andere taken en verantwoordelijkheden toegeschoven naar organisaties die vrijwilligers inzetten. Coördinatoren moeten hierin grenzen aangeven en zien dit als een knelpunt. Zij houden daarbij de belangen van de vrijwilligers en cliënten in het oog.

2.6.2 Cliëntgroepen met complexe problematiek

“Grotere doelgroep die geen begeleiding meer krijgt zoals MEE- en GGZ-cliënten. Minder mensen komen in aanmerking voor schuldhulpverlening. Uitdaging om deze doelgroep te ondersteunen met licht budgetbeheer en inloopsprekuren.”

Onder cliëntgroepen met complexere problematiek worden cliënten verstaan met grote financiële problemen, die (nog) niet geholpen worden in de formele schuldhulpverlening, cliënten met psychische problemen en cliënten die door een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom niet leerbaar zijn en langdurige ondersteuning nodig hebben. 56 van de 128 coördinatoren gaven aan dergelijke cliëntgroepen als knelpunt of dilemma te ervaren.

Burgers worden door gemeentelijk beleid gestimuleerd om problemen eerst zelf of met hulp van de omgeving op te lossen. Zij roepen pas hulp in bij de gemeente of schuldhulpverlenende organisaties als de schulden hoog zijn opgelopen. Daarnaast staan bij cliënten schulden vaak niet op zichzelf. Er speelt vaak meer, waaronder een verslaving, ziekte, psychische problemen of multiproblematiek. De problematiek is niet altijd aan het begin van een traject duidelijk. Hierdoor kunnen coördinatoren cliënten na de intake koppelen aan een vrijwilliger, terwijl later blijkt dat de problematiek te complex is voor ondersteuning door een vrijwilliger. Dit betekent dat ondersteuning

van cliënten met complexe problematiek ook een belasting van de coördinator inhoudt. De vrijwilliger zal meer begeleiding nodig hebben en hulp vragen van de coördinator. Bij te complexe problematiek moet de coördinator op zoek naar andere vormen van ondersteuning, bijvoorbeeld doorverwijzing naar een andere organisatie.

Om wachtlijsten te voorkomen hebben organisaties vaak een maximum ondersteuningsperiode afgesproken. Het blijkt lastig om een traject af te sluiten of cliënten na de ondersteuningsperiode door te verwijzen, als er in het sociale netwerk of bij een andere organisatie geen alternatieve ondersteuningsmogelijkheid is. De cliënt zou dan losgelaten moeten worden, terwijl het doel van de ondersteuning (nog) niet is bereikt. Cliënten met complexe problematiek hebben vaak langdurige ondersteuning nodig, waardoor een vrijwilliger minder snel ingezet kan worden bij een nieuwe cliënt.

2.6.3 Toename cliënten en werving vrijwilligers

“De toenemende vraag goed invullen en het aantal voldoende gekwalificeerde vrijwilligers op peil houden.”

Achtereertig van de 128 coördinatoren gaven aan dat de toename van het aantal cliënten en werving van vrijwilligers een knelpunt is. Deze toename is ten eerste te verklaren doordat het aantal mensen met financiële problemen in de maatschappij toeneemt. Een tweede verklaring is dat hulpvragers vanuit gemeentelijk beleid gestimuleerd worden om eerst een beroep te doen op het eigen netwerk. Deze hulpvragers kunnen ook ondersteuning vragen aan organisaties die vrijwilligers inzetten.

2.6.4 Gebrek aan financiering of tijd

“Te weinig subsidie vanuit de gemeente om meer uren te kunnen werken.”

Vierenveertig van de 128 coördinatoren ervaren gebrek aan financiering of tijd als een knelpunt. Vrijwilligers zetten zich belangeloos in, maar dat betekent niet dat vrijwilligerswerk gratis is. Werken met vrijwilligers betekent begeleiding door een (betaalde) coördinator, werving en selectie, scholing, verzekering en onkostenvergoeding.

Coördinatoren zijn beroepskrachten in dienst van lokale welzijns- of vrijwilligersorganisaties of vrijwilligers die coördinerende taken op zich hebben genomen, zoals het afnemen van intakes en koppelen van vrijwilligers en cliënten. Het aantal coördinatoren van een interventie ‘ondersteuning bij thuisadministratie’ nam tussen 2013 en 2014

nauwelijks toe, ondanks de toename van cliënten en vrijwilligers (Van Middendorp & De Smet, 2016). Dit kan betekenen dat het aantal (betaalde of onbetaalde) uren van coördinatoren is toegenomen, vrijwilligers meer taken hebben gekregen, of dat werkzaamheden blijven liggen.

2.6.5 Samenwerking met andere organisaties

“Het netwerk rondom hulpbieders, schuldeisers dichterbij elkaar brengen, zodat we mensen daadwerkelijk in de volle breedte samen kunnen helpen in plaats van pleisters plakken.”

Onder samenwerking met andere organisaties wordt verstaan de afstemming, doorverwijzing en warme contacten tussen gemeente, schuldhulpverlenende organisaties, maatschappelijke dienstverlening, schuldeisers, deurwaarders, bewindvoerders en tussen beroepskrachten en vrijwilligers. Van de 128 coördinatoren noemen 37 samenwerking met andere organisaties als dilemma en/of knelpunt. Afstemming en samenwerking hebben alles te maken met ‘grenzen aan vrijwilligerswerk’. Wie doet wat, voor wie, met welke middelen en met welk doel?

Bij de ene lokale organisatie stemmen vrijwilligers direct af met beroepskrachten van andere organisaties. Bij de andere lokale organisatie loopt het contact met samenwerkingspartijen altijd via de coördinator. Ook signalen die niet voor de vrijwilligers behapbaar zijn worden doorgegeven aan de coördinator, die het vervolgens doorspeelt aan zorg- of welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk of schuldhulpverlenende organisaties.

2.7 Conclusie en discussie

Het aantal mensen met schulden neemt toe. Gemeentelijk beleid op het gebied van zorg, welzijn en schuldhulpverlening legt de nadruk op activering, participatie, eigen verantwoordelijkheid en inzet van vrijwilligers. Mensen worden gestimuleerd eerst zelf oplossingen te zoeken, met behulp van het sociale netwerk, voordat zij aankloppen bij de gemeente. Gemeenten zijn sinds 2012 door de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) verantwoordelijk voor de regievoering op de schuldhulpverlening. Mensen die niet tot de formele schuldhulpverlening (kunnen) worden toegelaten, kunnen wel worden ondersteund bij het stabiliseren van schulden en in balans brengen van inkomsten en uitgaven. Hier spelen schuldhulpverlenende organisaties, beschermingsbewind, budgetbeheer en organisaties die vrijwilligers inzetten een belangrijke rol. Vrijwilligers ondersteunen cliënten met het op de rit krijgen van het financieel beheer, aanvragen van toeslagen en het vinden van balans in inkomsten en uitgaven. Hierdoor kunnen overlevings-, overbestedings- en aanpassingsschulden verminderen en kunnen grotere

financiële problemen voor de schuldenaar worden voorkomen en kosten voor de gemeente en maatschappij worden bespaard.

Beleidsmatige veranderingen hebben ertoe geleid dat de verwachtingen van gemeenten ten aanzien van organisaties die vrijwilligers inzetten zijn toegenomen. Dit draagt bij aan veranderingen in het werk, de verantwoordelijkheden en de positie van coördinatoren, als ook van de vrijwilligers die zij aansturen. Grenzen en taken van de inzet van vrijwilligers en ondersteuning door coördinatoren zijn aan verandering onderhevig en deze moeten opnieuw worden gedefinieerd.

Voor coördinatoren zijn de grenzen aan de ondersteuning van cliënten en afbakening van de doelgroep een belangrijk knelpunt en/of dilemma. Een aanbeveling voor coördinatoren is om de grenzen aan het vrijwilligerswerk voorafgaand aan trajecten 'ondersteuning bij thuisadministratie' in kaart te brengen, uit te werken en uit te dragen – in nauwe samenwerking met gemeenten, landelijke overheid en lokale en landelijke organisaties actief op het gebied van armoedebestrijding en schuldhulpverlening. Voor de vrijwilliger moet duidelijk zijn wat wel en niet binnen zijn/haar takenpakket valt. Dit vereist in de eerste plaats een duidelijke, vooraf bekende categorisering van cliënten, met daaraan gekoppeld welke cliënt bij welk type vrijwilliger past. Daarnaast moet een vrijwilliger weten wat er wel en niet verwacht wordt en wat de cliënt kan verwachten. Daarvoor zijn een taak- en functieomschrijving, een vrijwilligersovereenkomst en een overeenkomst met de cliënt belangrijk. Dit maakt tevens voor de gemeente en andere lokale organisaties inzichtelijk waar vrijwilligers voor kunnen worden ingezet en waar de grenzen liggen. Het afbakenen van grenzen kan en mag niet betekenen dat kwetsbare groepen buiten de informele ondersteuning dreigen te vallen, terwijl zij ook niet in de formele structuren ondersteund worden.

Coördinatoren hebben intakegesprekken met cliënten met complexere problematiek die ondersteuning vragen. Er is sprake van een toename van cliënten met grote financiële problemen voor wie de formele schuldhulpverlening nog niet direct haalbaar is, maar die tegelijkertijd ook met andere beperkingen en/of problemen te maken hebben. Veel schuldenaren hebben psychische problemen, een licht verstandelijke beperking, fysieke gezondheidsklachten of zijn door ouderdom minder leerbaar. Velen van hen hebben langdurige ondersteuning nodig. Langdurige ondersteuning is voor veel organisaties een nieuwe of niet haalbare vorm van ondersteuning. Het vormt een uitdaging gegeven de beschikbare capaciteit en inzet van vrijwilligers en begeleiding van coördinatoren. De vraag is of deze specifieke kwetsbare groepen, waarvoor langdurige ondersteuning nodig is, wel bij organisaties die vrijwilligers inzetten terecht zouden moeten komen.

Bovenstaande vraag is eens te meer relevant omdat coördinatoren een toename zien van het aantal cliënten, terwijl zij moeite hebben met het werven en vasthouden van voldoende en gekwalificeerde vrijwilligers. Voor de coördinatie van een interventie waarvoor vrijwilligers worden ingezet is een beroepskracht nodig om goede ondersteuning van cliënten en begeleiding van vrijwilligers te garanderen. Het inzetten van vrijwilligers mag en kan daarom geen pure gemeentelijke bezuinigingsmaatregel zijn. Het afbakenen en heroverwegen van grenzen van vrijwilligerswerk en het zoeken of onderhouden van samenwerkingsverbanden met andere organisaties vergt tijd en inspanning van de betaalde coördinator. Een aanbeveling voor gemeenten is om de verantwoordelijkheid te nemen voor de financiering en het mogelijk maken van het inzetten van vrijwilligers in de schuldhulpverlening.

Veranderingen in gemeentelijk beleid op het gebied van zorg, welzijn en schuldhulpverlening zijn van invloed op het beleid en de werkwijze van lokale organisaties, op de samenwerking met en afstemming tussen organisaties en tussen vrijwilligers en beroepskrachten. Samenwerking met beroepskrachten van andere organisaties is een van de knelpunten waar coördinatoren tegenaan lopen. Om onderlinge concurrentie te voorkomen en het vertrouwen in kennis en kunde tussen beroepskrachten en vrijwilligers te vergroten, is beleid nodig over hoe de inzet van vrijwilligers op een verantwoorde en samenhangende wijze gecombineerd kan worden met de inzet van beroepskrachten. Vrijwilligersondersteuning zou een aanvulling op de ondersteuning door beroepskrachten moeten zijn. Vrijwilligers ondersteunen cliënten in het krijgen van grip en het aanpakken van de problematiek. Zij worden daarin begeleid door de coördinator. Aanbeveling voor coördinatoren is om, samen met de gemeente en beroepskrachten van andere lokale organisaties beleid en uitvoering af te stemmen, de samenwerking en doorverwijzing in de schuldhulpverlening te organiseren, stimuleren en faciliteren. Dit is van belang om cliënten passende ondersteuning te geven en vrijwilligers te behouden.

In de volgende hoofdstukken is nader onderzocht wat de ondersteuning aan cliënten met financiële problemen door vrijwilligers betekent en welke factoren bijdragen aan effectieve ondersteuning. Dit kan bijdragen aan de afbakening van grenzen en afstemming van taken en verantwoordelijkheden tussen beroepskrachten en vrijwilligers. Ook kan meer onderzoek naar de samenwerking, taakverdeling, afstemming en doorverwijzing tussen formele en informele hulpverlening bijdragen aan kwaliteit van de ondersteuning van cliënten met financiële problemen.



3

ERNST VAN FINANCIËLE PROBLEMEN VAN CLIËNTEN

Dit hoofdstuk is gebaseerd op een artikel met co-auteurs Maurice Gesthuizen en Roeland van Geuns, dat is gepubliceerd in *Mens en Maatschappij* als 'Van Middendorp, Gesthuizen, & Van Geuns, 2019, 'Ernst van financiële problemen', *Mens en Maatschappij*, 94(3), 303–331'.

Jansje van Middendorp ontwikkelde de onderzoeksvraag, verzamelde en analyseerde de gegevens en schreef het artikel en hoofdstuk. Maurice Gesthuizen zorgde voor supervisie en heeft bijgedragen aan het voorbereiden en analyseren van de gegevens en aan de tekst. Roeland van Geuns heeft bijgedragen aan de tekst.

3.1 Inleiding

In Nederland hadden in 2015 naar schatting tussen de 1,3 en 1,4 miljoen huishoudens (17,4% - 18,8% van alle huishoudens) te maken met financiële problemen (Westhof, De Ruig & Kerckhaert, 2015). Financiële problemen kunnen worden gedefinieerd als het hebben van betalingsachterstanden of schulden die een betalingsprobleem (gaan) vormen, omdat niet aan de betalingsverplichtingen kan worden voldaan. Dat betekent dat de schuldeiser en de maatschappij er kosten voor maken (Van der Schors, Van der Werf & Boer, 2016). Bij het bepalen van de ernst van de financiële problemen gaat het niet alleen om de hoogte van de schuld (en van het inkomen), maar ook om de duur van de schuld en de gebeurtenissen die het gevolg zijn van de financiële problemen, zoals de inzet van deurwaarders, (de dreiging van) een uithuiszetting of afsluiting van energie. Financiële problemen hebben een grote weerslag op het leven van mensen die ermee te maken hebben. Ze kunnen onder andere fysieke en psychische gezondheidsklachten, sociaal isolement en problemen in het werkzame leven veroorzaken (Gallie, Paugam & Jacobs, 2003; McKee-Ryan, Song, Wanberg & Kinicki, 2005; Whelan, 1993). Het voorkomen en aanpakken van financiële problemen is daarom zowel uit sociaal als maatschappelijk oogpunt van belang.

Naast de formele schuldhulpverlening worden, om financiële problemen te voorkomen, te stabiliseren of op te lossen, in gemeenten verschillende interventies ingezet en diensten geleverd. Voorbeelden zijn het geven van informatie en advies, budgetbeheer, budgetcoaching en beschermingsbewind. In veruit de meeste gemeenten worden ook vrijwilligers betrokken bij het ondersteunen van mensen met financiële problemen. Veel vrijwilligers zijn actief in interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Deze interventie wordt aangeboden door welzijnsorganisaties, instellingen voor maatschappelijke dienstverlening en vrijwilligersorganisaties. De vrijwilligers ondersteunen cliënten bij het ordenen van de financiële administratie, bij het krijgen van inzicht en overzicht in inkomsten, uitgaven en schulden, bij het aanvragen van regelingen en/of met het verkrijgen van toegang tot instanties of formele schuldhulpverlening.

Het aantal cliënten in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' nam tussen 2013 en 2016 toe van ruim 25.000 tot meer dan 42.000 en het aantal vrijwilligers van ruim 7.500 in 2013 naar meer dan 13.000 in 2018 (Van Middendorp & De Smet, 2017; De Smet & Van Middendorp, 2019). Ondanks deze groei is er zeer weinig bekend over de kenmerken van cliënten die deze ondersteuning krijgen, welke factoren samenhangen met de ernst van hun financiële problemen en de rol en het belang van deze factoren. Uit eerder onderzoek blijkt dat coördinatoren van vrijwilligers aangeven dat de complexiteit van de problematiek van cliënten toeneemt (Van Middendorp, Gesthuizen

& Van Geuns, 2017). Vrijwilligers ondersteunen zowel mensen met lichte financiële problemen, alsook mensen met ernstige financiële problematiek. Zij hebben te maken met mensen in complexe situaties, zoals cliënten met grote financiële problemen die (nog) niet geholpen worden door de formele schuldhulpverlening, cliënten met psychische problemen en cliënten die door een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom langdurige ondersteuning nodig hebben. Vrijwilligers lopen door deze complexiteit aan tegen de grenzen van de ondersteuning, zowel direct in hun relatie met de cliënt, als in de afstemming en samenwerking met gemeente en beroepskrachten (Van Middendorp e.a., 2017). In dit onderzoek is gekeken welke factoren samenhangen met de ernst van financiële problemen van cliënten. Het doel van dit onderzoek is door dit inzicht een bijdrage te leveren aan een meer gerichte en passende ondersteuning aan cliënten met financiële problemen en daarbij aan het afbakenen van de grenzen van de ondersteuning door vrijwilligers.

Naast naar financieel technische aspecten wordt in onderzoek steeds meer gekeken naar houdingsaspecten en overtuigingen (Jungmann & Van Geuns, 2014), financieel gedrag (o.a. Jungmann & Madern, 2016; Madern, 2015) en zelfcontrole (Bovens, Keizer & Tiemeijer, 2017). Uit deze onderzoeken komt naar voren dat kennis en intelligentie alleen niet voldoende zijn om uit de financiële problemen te komen of blijven. Het vermogen tot zelfcontrole, tot plannen en op tijd hulp inschakelen zijn minstens zo belangrijk (Bovens e.a., 2017). Ondanks deze onderzoeksbevindingen richten interventies op het gebied van het voorkomen en aanpakken van financiële problemen zich voornamelijk op het overbrengen van vaardigheden en kennis (Jungmann, Van Geuns, Klaver, Wesdorp & Van der Wolk, 2012). Vaardigheden worden aangeleerd en gedragsverandering gestimuleerd, om op die manier (grotere) financiële problemen te voorkomen. Vaak werd en wordt daarbij echter voorbijgegaan aan het in beeld krijgen van de diepere beweegredenen of motivatie van cliënten en het stimuleren van vertrouwen in eigen financiële vaardigheden.

Onderzoek in Nederland naar kenmerken van mensen of factoren die samengaan met financiële problemen, richt zich met name op cliënten bij formele schuldhulpverlening (Van Geuns, Jungmann & De Weerd, 2011). Het ontbreekt aan kennis van samenhang tussen kenmerken van cliënten die ondersteund worden door vrijwilligers, met de ernst van hun financiële problemen. Dit onderzoek richt zich daarom op de volgende probleemstelling: In hoeverre hangen (1) financiële kennis, (2) financiële vaardigheden, (3) financieel gedrag, (4) vertrouwen in financiële vaardigheden en (5) de motivatie van cliënten in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' samen met de ernst van hun financiële problemen? Deze vraag wordt beantwoord door gebruik te maken van de data 'Onderzoek nulmeting cliënten 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2017', verzameld door het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA).

In dit onderzoek wordt de samenhang bestudeerd tussen de ernst van de financiële problematiek van cliënten enerzijds, en anderzijds de zelfperceptie van hun financiële kennis en vaardigheden⁶, (on)gezond financieel gedrag, vertrouwen in financiële vaardigheden en hun motivatie om zich aan te melden voor een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. De eventuele samenhang van deze factoren wordt vastgesteld door betrouwbare en gevalideerde meetinstrumenten simultaan op te nemen in regressieanalyses. Hiermee wordt op twee manieren een bijdrage geleverd aan de huidige stand van kennis. Ten eerste wordt een meer omvattend beeld vergaard van de samenhang tussen diverse factoren en de ernst van financiële problemen voor de specifieke, maar groeiende groep cliënten. Ten tweede wordt het inzicht vergroot in de rol van vertrouwen in eigen financiële vaardigheden en motivatie, naast de rol van financiële kennis, vaardigheden en gedrag, die zowel in beleid als in onderzoek traditioneel meer aandacht krijgen. Met deze kennis kunnen lokale organisaties worden geadviseerd over de dienstverlening van vrijwilligers aan cliënten met financiële problemen.

3.2 Theoretische achtergrond van financiële problemen

Bij het aanpakken of oplossen van financiële problemen wordt doorgaans toegewerkt naar financiële redzaamheid van mensen. "Iemand is financieel redzaam wanneer hij/zij zijn/haar inkomsten en uitgaven in balans houdt, nu en in de toekomst" (Nibud, 2018, p.6). Volgens het Nibud zijn de competenties die nodig zijn voor financiële redzaamheid in de eerste plaats 'voldoende inkomsten verwerven om van te leven'. De tweede competentie is 'de geldzaken organiseren'. Ten derde noemt het Nibud 'verantwoord besteden' en ten vierde 'voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen' (Nibud, 2018a). Financiële redzaamheid omvat de mogelijkheid van mensen om de financiën te beheren en controle uit te oefenen op de financiën. Hierbij zijn kennis en vaardigheden, houding, motivatie en vertrouwen in eigen vaardigheden (self efficacy) van belang (Jungmann & Madern, 2016; Madern, 2015).

Financieel redzaam zijn betekent ook hulp inroepen wanneer het niet zelf lukt (Van der Werf, Blanken & Schonewille, 2016) en toegang hebben tot financiële producten, diensten en regelingen (Johnson & Sherraden, 2007). Het gaat daarbij om interne mogelijkheden (internal capabilities), zoals kennis, vaardigheden en houding, alsmede om de mogelijkheden van buiten, zoals toegang tot instituties, producten en diensten. Dit laatste wordt ook wel externe voorwaarden (external conditions) genoemd. De interne mogelijkheden en externe voorwaarden zorgen er samen voor dat mensen

⁶ In dit onderzoek worden gegevens over de financiële kennis en financiële vaardigheden van cliënten door middel van zelfrapportage verkregen. Wanneer de financiële kennis of de financiële vaardigheden van cliënten wordt genoemd, wordt er bedoeld op de gepercipieerde financiële kennis en de gepercipieerde financiële vaardigheden van cliënten.

weloverwogen financiële besluiten kunnen nemen en financieel gezond gedrag vertonen (Sherraden, 2013). Dit zou de ernst van financiële problemen vervolgens moeten verminderen.

In deze theoretische sectie worden hypothesen afgeleid over de samenhang tussen enerzijds financiële kennis en vaardigheden, financieel gedrag, vertrouwen in financiële vaardigheden en motivatie en anderzijds de ernst van de financiële problemen. Met deze theoretische constructen wordt in sterke mate aangesloten bij de definitie van, en ideeën over financiële redzaamheid.

3.2.1 Financiële kennis, financiële vaardigheden en financieel gedrag

Financiële geletterdheid wordt gezien als de mogelijkheden die iemand heeft om op basis van informatie over financiële producten en diensten geïnformeerde besluiten te nemen over financiële planning, financieel beheer en pensioen (Lusardi & Mitchell, 2014). Het hebben van voldoende financiële kennis betekent op de hoogte zijn van informatie over financiële producten en diensten. Gezond financieel beheer houdt in dat de administratie wordt bijgehouden, belangrijke papieren worden bewaard en iemand overzicht heeft over inkomsten en uitgaven (Madern & Van der Schors, 2012). Gebrekkig financieel beheer vergroot het risico op financiële problemen, omdat inzicht in de eigen inkomsten, uitgaven en schulden ontbreekt, alsmede de toegang tot informatie die van belang is voor de eigen financiën. In dit onderzoek wordt gekeken naar de financiële kennis die mensen hebben van de eigen situatie. De verwachting is dat hoe minder financiële kennis over de eigen situatie iemand heeft, hoe ernstiger de financiële problemen zullen zijn (Hypothese 1).

Het hebben van financiële vaardigheden om overzicht over de financiën te krijgen, balans in inkomsten en uitgaven te bewerkstelligen en om vooruit te kunnen plannen, is belangrijk om financiële problemen te voorkomen (Elliott, Dolan, Vlaev, Adriaenssens & Metcalfe, 2010; Jungmann & Van Iperen, 2011). Het ontbreken van vaardigheden vergroot het risico op financiële problemen (Van der Schors e.a., 2016). Het gaat daarbij zowel om basisvaardigheden zoals lezen, schrijven en rekenen als om financiële vaardigheden, zoals budgetteren en het kunnen maken van een begroting. De verwachting is dat over hoe minder financiële vaardigheden iemand beschikt, hoe ernstiger de financiële problemen zullen zijn (Hypothese 2).

Financieel gedrag wordt bepaald door een groot aantal factoren, zoals persoonlijkheid, niet-cognitieve en cognitieve vermogens, familie geschiedenis en omgeving (Hira, 2010). De drie gedragsdimensies van financieel gedrag die kunnen worden onderscheiden zijn omgaan met (1) inkomsten en uitgaven, (2) krediet en (3) sparen

(Cornelis & Storms, 2013). Gezond financieel gedrag is “gedrag dat voorkomt dat er achterstanden in betalingen ontstaan nu en in de toekomst” (Jungmann e.a., 2012, p.7). Uitgaven moeten in lijn zijn met inkomsten en financieel beheer moet dusdanig zijn dat iemand vooruit plant op de middellange en de lange termijn, zich bewust is van de financiële risico's en daar maatregelen voor treft (Jungmann e.a., 2012). Financieel risicogedrag is “gedrag dat het potentieel heeft om te leiden tot financieel nadelige of problematische uitkomsten” (Cornelis & Storms, 2013, p.5). Het belang van gedragsfactoren in het nemen van financiële beslissingen en uitvoeren van acties is steeds meer onderkend (Madern, Weijers, Van der Werf & Van Gaalen, 2015; Thaler & Sunstein, 2008). Er is een verband tussen individuele gedragsaspecten en de complexiteit of ernst van de financiële problemen (Jungmann & Van Geuns, 2014; Madern, 2015). Aansluitend bij de onderzoeksvraag is de verwachting dat mensen die aangeven in sterkere mate ongezond financieel gedrag te vertonen ernstigere financiële problemen hebben (Hypothese 3).

Financiële kennis en vaardigheden hangen samen met financieel gedrag. Verschillende studies laten een samenhang zien tussen veel financiële kennis of financiële geletterdheid en gezond financieel gedrag, zoals sparen (Huang, Nam & Sherraden, 2013), zoals voor pensioen (Alessie, Lusardi & Van Rooij, 2011). Onderzoek van Hilgert, Hogarth en Beverly (2003) toont aan dat financiële kennis positief correleert met sparen en ander positief financieel gedrag. Ook andersom zijn er verbanden gevonden. Zo is in eerder onderzoek het maken van schulden – als indicator voor ongezond financieel gedrag – gebruikt als voorspeller voor een gebrek aan financiële kennis (Lusardi & Mitchell, 2011; Norvilitis e.a., 2006). Toch leidt meer financiële kennis niet per se tot financieel gezonder gedrag. In een meta-analyse van Fernandes, Lynch en Netemeyer (2014) worden zwakke verbanden gevonden tussen financiële educatie en gezond financieel gedrag. De conclusie van de meta-analyse van Miller, Reichelstein, Salas, en Zia (2015) is dat financiële educatie kan bijdragen aan het verbeteren van financieel gedrag. Kanttekening is wel dat de diversiteit van de onderzochte interventies in beide meta-analyses gering is en maar een klein deel overeen komt met de interventies die veel worden ingezet in Nederland (Jungmann & Madern, 2016).

Meer educatie lijkt niet voldoende om gezond financieel gedrag te bevorderen (Schuchardt e.a., 2009). Dat komt ten eerste doordat het grootste gedeelte van gedrag onbewust is en daarvoor geen bewuste rationele afwegingen worden gemaakt of financiële kennis actief wordt ingezet (o.a. Tiemeijer, Thomas & Prast, 2009). Daar komt bij dat het hebben van kennis niet automatisch betekent dat mensen de mentale vermogens hebben om in actie te komen (Bovens e.a., 2017). Ten derde zijn er ook nog omgevingsfactoren, zoals levensgebeurtenissen, maar ook toegang tot regelingen en instanties, die van invloed zijn op iemands situatie en financiële gedrag.

Overigens draagt het hebben van financiële problemen ook bij aan minder rationeel of ongezonder gedrag. Mensen met een langdurig gebrek aan geld zijn meer gericht op de korte termijn en zijn impulsiever (Mullainathan & Shafir, 2013). Ten tijde van een langdurig gebrek aan geld is de cognitieve capaciteit van mensen lager dan bij voldoende financiële middelen (Mani, Mullainathan, Shafir & Zhao, 2013). Hoewel de causale richtingen onderkend worden, zijn in dit onderzoek en met de data geen mogelijkheden deze richtingen te onderzoeken en is dit onderzoek beperkt tot de samenhang tussen enerzijds financiële kennis, financiële vaardigheden en financieel gedrag en anderzijds de ernst van de financiële problemen.

3.2.2 Een gebrek aan vertrouwen in eigen financiële vaardigheden

Steeds meer wordt onderkend dat naast kennis, vaardigheden en gedrag, ook houdingen van belang zijn in het oplossen van financiële problemen. Bandura (1971) ontwikkelde de Sociaal Cognitieve Leertheorie die stelt dat het menselijk gedrag wordt bepaald door ten eerste cognitieve persoonlijke factoren, zoals kennis, ten tweede omgevingsfactoren, waaronder sociale normen en ten derde of iemand zelf in staat denkt te zijn een bepaalde actie uit te voeren. Geloof in het hebben van de benodigde vaardigheden en het vertrouwen in eigen vaardigheden om bepaalde taken succesvol te volbrengen wordt self efficacy of de eigen-effectiviteitsverwachting genoemd (Bandura, 1986; 1997). Iemand's vertrouwen in eigen vaardigheden speelt een belangrijke rol in hoe iemand omgaat met uitdagingen. Mensen met veel vertrouwen in eigen vaardigheden nemen uitdagingen eerder aan en de kans op succes is groter (Bandura, 1997). Mensen met weinig vertrouwen in eigen vaardigheden vertonen minder gezond gedrag, zijn minder gemotiveerd, stellen minder doelen en denken doelen niet te kunnen behalen (Madern, 2015). Een lage motivatie en weinig vertrouwen in eigen vaardigheden gaan samen met minder gezond financieel gedrag en het niet denken te kunnen halen van doelen.

De invloed van het vertrouwen in eigen vaardigheden op financieel gedrag en gedragsverandering wordt breed erkend (Ozmete & Hira, 2011). Vrouwen met een hoog vertrouwen in eigen financiële vaardigheden investeren en sparen vaker en hebben minder vaak schulden (Farrell, Fry & Risse, 2016). Andere studies benadrukken het belang van het vertrouwen in eigen vaardigheden om financieel bekwaam te kunnen zijn (Loke, Choi & Libby, 2015; Xiao, Chen & Chen, 2014). Vertrouwen in eigen vaardigheden blijkt een rol te spelen bij diverse gezonde financiële gedragingen, zowel bij het bijhouden van de inkomsten en uitgaven als bij vooruit plannen en het afsluiten van financiële producten (Madern, 2015).

Naast een verband tussen vertrouwen in eigen vaardigheden en gezond financieel gedrag blijkt er ook een verband tussen vertrouwen in eigen vaardigheden en financiële problemen. Wang, Lu en Malhotra (2011) onderzochten de invloed van zelfvertrouwen, vertrouwen in eigen vaardigheden en zelfcontrole op creditcardschulden. Zij vonden dat mensen met veel vertrouwen in eigen vaardigheden een kleinere kans op creditcardschulden hebben. Ook uit ander onderzoek blijkt een verband tussen vertrouwen in eigen vaardigheden en financiële problemen. Mensen met een positief zelfbeeld, vertrouwen in eigen vaardigheden en het vermogen tot zelfregie hebben minder vaak complexe financiële problemen (Jungmann & Van Geuns, 2014). Tokunaga (1993) en Engelberg (2007) tonen aan dat naast andere niet-cognitieve vermogens, zoals houding en zelfcontrole, vertrouwen in eigen vaardigheden de kans op financiële problemen voorspelt. Andersom kunnen financiële problemen er ook toe leiden dat iemand minder vertrouwen in eigen vaardigheden heeft of ontwikkelt (Tokunaga, 1993). In dit onderzoek wordt alleen het verband bekeken tussen vertrouwen in eigen financiële vaardigheden en ernst van de financiële problemen. Omdat de causale richting niet kan worden vastgesteld voor diverse verbanden, wordt eveneens niet ingegaan op de vraag of ongezond financieel gedrag de relatie tussen een gebrek aan vertrouwen in eigen vaardigheden en de ernst van financiële problemen medieert.

Veel vertrouwen in eigen vaardigheden op een bepaald terrein, hoeft niet te betekenen dat er ook veel vertrouwen in eigen vaardigheden op een ander terrein is (Bandura, 2006). Dit onderzoek is om die reden specifiek gericht op het vertrouwen in de eigen financiële vaardigheden (financiële self efficacy). Vertrouwen in eigen financiële vaardigheden is gericht op iemands persoonlijk financieel management (Lown, 2011). Aansluitend op de onderzoeksvraag is de verwachting dat een sterker gebrek aan vertrouwen in eigen financiële vaardigheden samenhangt met ernstigere financiële problemen (Hypothese 4).

3.2.3 Motivatie

Naast theorieën gericht op verwachtingen van eigen succes, zoals het vertrouwen in eigen vaardigheden, zijn er theorieën die zich richten op de waarde van, of het belang dat iemand hecht aan het goed uitvoeren van bepaalde taken of activiteiten (task values). Het gaat hier bijvoorbeeld om intrinsieke motivatie, of theorieën gericht op combinaties van verwachtingen en waarden, zoals attributie (Eccles & Wigfield, 2002). De attributietheorie is een theorie uit de sociale psychologie die het gedrag van mensen verklaart in termen van oorzaak en gevolg, en hoe dit van invloed is op hun motivatie (Kelley, 1967; Weiner, 1972). Heider (1958) legde het fundament voor de attributietheorie. Bij externe attributie worden oorzaken gezien als liggend buiten de

betrokkene. De omstandigheden waarin iemand zich bevindt zijn bepalend. Van interne attributie is sprake als oorzaken worden gezien als liggend binnen de betrokkene.

Bij 'locus of control' gaat het om het gevoel dat iemand denkt te hebben over de uitkomsten van eigen gedrag (Hooft & Crossley, 2008). Als iemand het gevoel heeft zelf invloed te hebben op de uitkomst van het eigen gedrag, zal hij of zij meer gemotiveerd zijn om moeite te doen dan wanneer iemand het gevoel heeft zelf geen of weinig controle te hebben. Iemand die controle ervaart over de uitkomst heeft een interne locus of control. Degenen met een externe locus of control kennen de uitkomst toe aan externe bronnen, zoals andere mensen, geloof of geluk (Rotter, 1966). De kans op financiële problemen lijkt groter voor mensen met externe locus of control (Madern, 2015).

Ook het onderscheid tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie wordt veel gemaakt (Sansone & Harackiewicz, 2000). Intrinsieke motivatie betekent dat iemand van binnenuit gemotiveerd is en eigen drijfveren heeft om een doel te bereiken of activiteit uit te voeren, omdat de activiteit op zich voor iemand belangrijk is. Bij extrinsieke motivatie wordt iemand door factoren van buitenaf gemotiveerd, of om instrumentele redenen, zoals het ontvangen van een beloning of het krijgen van sancties (Sansone & Harackiewicz, 2000). Iemand doet iets omdat de uitkomst gewenst is. Deze twee vormen van motivatie kunnen ook samengaan. Motivatie veroorzaakt geen andere vaardigheden of gedrag, maar is een voorwaarde om vaardigheden te leren of gedrag te veranderen. Motivatie en vaardigheden zijn factoren die van belang zijn bij het oplossen van schulden (Van Geuns e.a., 2011). Motivatie is nodig om het gedrag te vertonen dat nodig is om financiële problemen te voorkomen of aan te pakken.

In dit onderzoek wordt motivatie gezien als de verantwoordelijkheid die men voelt voor het werken aan een oplossing. De veronderstelling is dat iemand die zichzelf aanmeldt voor de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie', zich meer verantwoordelijk voelt voor het oplossen van het probleem, en meer gemotiveerd is, dan iemand die aangemeld wordt door een ander. De verwachting is dat er een relatie is tussen motivatie en de ernst van de financiële problemen. Minder motivatie hangt naar verwachting samen met ernstigere financiële problemen, of anders gezegd, mensen die door anderen zijn aangemeld hebben ernstigere financiële problemen dan mensen die zichzelf hebben aangemeld (Hypothese 5). Overigens geldt ook hier dat de causale volgorde andersom kan zijn: is de motivatie laag omdat er financiële problemen zijn of zijn de financiële problemen groot omdat de motivatie (om daaruit te komen) laag is?

3.3 Onderzoeksmethode en analyse

3.3.1 Dataverzameling

De onderzoeksvraag wordt beantwoord aan de hand van het ‘Onderzoek nulmeting cliënten ‘ondersteuning bij thuisadministratie’ 2016-2017’, waarin vragenlijsten⁷ zijn voorgelegd aan cliënten die een traject startten. In de periode januari 2016 t/m augustus 2017 hebben tien lokale organisaties met een interventie ‘ondersteuning bij thuisadministratie’ de vragenlijsten voorgelegd aan nieuwe cliënten. De deelnemende organisaties reageerden op een oproep van het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) om deel te nemen aan het onderzoek. De organisaties zijn verspreid over heel Nederland en omvatten zowel plattelandsgemeenten als stedelijke gebieden. Alle organisaties zetten vrijwilligers in om mensen met financiële problemen te ondersteunen en zijn vergelijkbaar in aanpak en methode van ondersteuning.

Vijf van de tien lokale organisaties legden de vragenlijst gedurende minimaal tien maanden voor. De andere vijf organisaties trokken zich eerder terug uit het onderzoek, omdat het als te belastend werd ervaren voor de coördinator(en), vrijwilligers en/of cliënten, of door ziekte of vertrek van de coördinator. Tijdens het intakegesprek werd de vragenlijst voorgelegd aan cliënten. De cliënten kregen een brief met toelichting over het onderzoek, waarin duidelijk werd gemaakt wat er met de gegevens zou worden gedaan en dat deelname aan het onderzoek vrijwillig en anoniem is. Van de 271 respondenten die een vragenlijst invulden, vulden 152 zelf de lijst in, zonder ondersteuning van de vrijwilliger. Zesenzeventig respondenten vulden de lijst in met ondersteuning van een vrijwilliger bij een enkele vraag en voor 61 respondenten werd de hele lijst met ondersteuning ingevuld. Voor twee respondenten werd de gehele vragenlijst vertaald. Tien respondenten gaven geen antwoord op de vraag over ondersteuning bij het invullen van de vragenlijst. Vanwege het relatief lage aantal respondenten is gepoogd zoveel mogelijk ontbrekende informatie in te vullen met een geldige waarde. Hieronder zal per variabele worden aangegeven hoe dat is gebeurd. Voor een aantal respondenten waren er dermate veel ontbrekende gegevens, dat zij moesten worden uitgesloten van de analyse. Van de 271 respondenten bleven er uiteindelijk 249 over voor verdere analyse.

Het responspercentage van de vijf lokale organisaties die de vragenlijst minimaal tien maanden voorlegden was 35%. Voor de andere organisaties is de non-respons onbekend. De non-respons wordt veroorzaakt doordat cliënten niet mee wilden doen met het onderzoek, maar ook omdat coördinatoren of vrijwilligers de vragenlijst vergaten voor te leggen of bewust niet voorlegden. De vragenlijst was uitgebreid

⁷ De complete vragenlijsten zijn opvraagbaar bij de onderzoeker.

en werd door sommige coördinatoren en vrijwilligers als te belastend voor de cliënt ervaren, bijvoorbeeld bij gezondheidsproblemen, psychische problemen en stress of bij een taalprobleem. Hierdoor is een deel van de non-respons selectief. Door het terugtrekken van de vijf lokale organisaties en door de non-respons hebben er minder respondenten deelgenomen aan het onderzoek dan aanvankelijk gedacht. Omdat er geen gegevens beschikbaar zijn over de totale populatie cliënten in interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' (en ook niet hoe deze groep zich verhoudt tot cliënten in de formele schuldhulpverlening), er geen sprake is geweest van een aselechte steekproeftrekking, en het niet is te achterhalen op welke kenmerken de weigeraars verschillen van de cliënten die wel deelnamen, hebben de resultaten van dit onderzoek alleen betrekking op de 249 cliënten die zijn betrokken in de analyses. Voorzichtigheid is derhalve geboden met betrekking tot de generaliseerbaarheid van de uitkomsten voor alle cliënten van een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'.

3.3.2 Operationalisatie afhankelijke variabele

Drie indicatoren van de ernst van financiële problemen zijn samengevoegd tot een index, te weten de hoogte van de eventuele schuld, de duur van de schuld en situaties die de ernst van de schuld indiceren. Ten eerste is gevraagd naar de hoogte van de schulden, in acht categorieën, variërend van geen schulden tot meer dan 50.000 euro schuld. Zeventien respondenten hadden de hoogte van de (eventuele) schuld niet ingevuld. De ontbrekende gegevens kwamen vrijwel geheel doordat respondenten invulden de hoogte van de schuld niet te weten. Ten tweede is gevraagd hoe lang iemand al schulden heeft, in vier categorieën, te weten: niet van toepassing (geen schulden), korter dan 1 jaar, 1 tot 2 jaar en langer dan 2 jaar. Voor twee respondenten was de duur van de schulden onbekend. Ten derde is gevraagd of iemand het afgelopen half jaar bepaalde gebeurtenissen heeft meegemaakt (0=niet, 1=wel), zoals: 'een aanmaning ontvangen', 'betalingsregelingen getroffen', 'brieven van incassobureau of deurwaarders ontvangen', 'achterstand op de energierekening gehad', 'huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald', 'bij ZiN/CAK aangemeld in verband met betalingsachterstanden van de zorgverzekering', 'loonbeslag gelegd op salaris' en 'energie afgesloten door te laat betalen'. Deze gebeurtenissen zijn overeenkomstig het onderzoek van Madern (2015). 'Betalingsregelingen getroffen' is niet meegenomen in de schaalconstructie, omdat dit item sterk raakt aan de betekenis van '(on)gezond financieel gedrag', één van de onafhankelijke variabelen. Bovendien bleek dat 'energie afgesloten door te laat betalen' onvoldoende bijdrage leverde aan de betrouwbaarheid van het construct (te lage communaliteit van 0,11 in een factoranalyse) en is derhalve ook uitgesloten. Een factoranalyse op de overgebleven zes gebeurtenissen toont één onderliggende dimensie met een eigenwaarde van 3,12 (51% verklaarde variantie). Respondenten kregen een gemiddelde score toegekend, mits ze minstens drie van

de zes overgebleven items hebben ingevuld (wel of niet meegemaakt). Voor zeven respondenten kon geen score worden berekend op deze schaal.

De drie indicatoren verschillen in hun categorieën en bovendien bevatten ze allemaal ontbrekende gegevens. Om de schalen aan elkaar gelijk te maken, zijn de drie indicatoren eerst gestandaardiseerd tot een z-score schaal. Vervolgens zijn Pearson correlaties berekend tussen de indicatoren (hoogte schuld – maanden schuld: 0,54; hoogte schuld – gebeurtenissen: 0,42 en maanden schuld – gebeurtenissen: 0,59, allen significant bij een $p < 0,01$) en zijn ontbrekende gegevens op iedere indicator vervangen met de score van de respondent op het hoogst correlerende item. Hiermee konden alle ontbrekende gegevens worden ingevuld. In een laatste stap zijn de drie indicatoren opgenomen in een factoranalyse (één dimensie met een eigenwaarde van 2,04; communaliteiten en factorladingen ruim boven de criteria van 0,20 en 0,40 respectievelijk) en zijn factorscores berekend. Deze factorscoreschaal is de uiteindelijke afhankelijke variabele (met een gestandaardiseerde Cronbach's α van 0,76). Een hogere score op deze schaal betekent ernstigere financiële problemen.

3.3.3 Operationalisatie onafhankelijke variabelen

De vragen in de vragenlijsten van dit onderzoek naar financiële kennis, vaardigheden en financieel gedrag zijn gevalideerd door het Nibud (Witvliet, Madern & van der Werf, 2014) en komen uit Mesis, een screeningsinstrument voor schuldhulpverlening. Financiële kennis, vaardigheden en financieel gedrag zijn gemeten door te vragen in welke mate een aantal uitspraken bij de respondent past. De gevalideerde vragenlijst meet de verschillende concepten onder één noemer, namelijk 'financiële vaardigheden en gedrag'. Het gaat om de zelfperceptie van cliënten, het beeld dat zij zelf hebben van hun eigen financiële kennis en vaardigheden en financieel gedrag. Hieronder wordt toegelicht dat het om samenhangende, maar empirisch van elkaar te onderscheiden theoretische constructen gaat.

Een gebrek aan financiële kennis is gemeten door de items 'Ik weet hoeveel geld ik elke maand kan uitgeven', 'Ik weet welke brieven en andere papieren ik moet bewaren en welke ik weg kan gooien' en 'Ik kan een overzicht maken van mijn inkomsten, uitgaven en schulden'. De antwoordcategorieën waren 'helemaal mee eens', 'beetje mee eens', 'niet mee eens en niet mee oneens', 'beetje mee oneens' en 'helemaal mee oneens'. Voor respondenten is de gemiddelde score op de items berekend, mits zij op twee van de drie items een geldig antwoord hadden gegeven (Cronbach's $\alpha = 0,60$). Deze schaal bevat geen ontbrekende gegevens. Een hogere score duidt erop dat respondenten inschatten een groter gebrek aan financiële kennis denken te hebben.

Een gebrek aan financiële vaardigheden is gemeten door te vragen of cliënten 'met geld om kunnen gaan', 'geldzaken en post bij kunnen houden' en 'uitgaven bij kunnen houden'. De antwoordcategorieën waren 'heel goed', 'beetje goed', 'niet goed en niet slecht', 'beetje slecht' en 'heel slecht'. Eerst zijn ontbrekende gegevens op ieder item ingevuld met de score van de respondent op het hoogst correlerende item (omgaan - geldzaken: 0,52; omgaan - uitgaven: 0,68; geldzaken - uitgaven: 0,72, allen significant bij een $p < 0,01$). Vervolgens is voor respondenten de gemiddelde score op de items berekend, mits zij op twee van de drie items een geldig antwoord hadden gegeven (Cronbach's $\alpha = 0,84$). Na deze twee stappen bevat de schaal geen ontbrekende gegevens. Een hogere score duidt erop dat respondenten inschatten een groter gebrek te hebben aan financiële vaardigheden. Hoe sterker het gebrek aan financiële kennis, des te sterker is ook het gebrek aan financiële vaardigheden (de correlatie is 0,50, $p < 0,01$). Hiermee zijn het twee samenhangende, maar empirisch goed te onderscheiden dimensies.

Ongezonder financieel gedrag is gemeten door de items 'Ik vergeet rekeningen te betalen', 'Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten betaald', 'Ik maak mijn post open', 'Ik maak afspraken met bedrijven en personen die nog geld van mij krijgen' (zie opmerking bij de afhankelijke variabele over het uitsluiten van 'betalingsregelingen getroffen'), 'Ik betaal mijn vaste lasten met automatische incasso', 'Ik heb een overzicht van rekeningen die ik nog moet betalen', 'Ik houd bij waar ik mijn geld aan uitgeef', 'Ik bewaar belangrijke informatie in mappen'. Respondenten konden antwoorden op een 5-puntsschaal, lopend van 1 'ja altijd' tot 5 'nee nooit'. Het item 'Ik vergeet rekeningen te betalen', was het enige item waarvoor een hogere score gezonder financieel gedrag indiceert. Dit item is daarom eerst omgedraaid, waarna ontbrekende gegevens op ieder item werden vervangen door de score van de respondent op het hoogst correlerende item. Hoewel een factoranalyse aantoont dat er drie doorgaans goed te interpreteren dimensies ten grondslag liggen aan deze items, is niettemin gekozen om één construct voor ongezond financieel gedrag te operationaliseren. Er zijn diverse redenen waarom dit geoorloofd, en in de situatie van dit onderzoek allicht ook beter is. Ten eerste blijkt dat in een ongeroteerde factoroplossing alle items (op één na, namelijk 'ik vergeet rekeningen te betalen' – deze wordt uiteindelijk dan ook niet meegenomen in de schaalconstructie) hoog laden op de eerste dimensie, die bovendien een derde van de totale variantie verklaart. Deze dimensie zou dan te interpreteren zijn als ongezond financieel gedrag, ongeacht om welk type het gaat. Vooruitlopend op de resultaten blijkt deze dimensie, met een gestandaardiseerde b-coëfficiënt van 0,45, ook een sterke predictor te zijn voor de ernst van de financiële problemen. Als, ten tweede, de drie dimensies worden gebruikt als predictoren voor de ernst van de financiële problemen, dan zijn alle effecten ongeveer even sterk, en beduidend zwakker

met gestandaardiseerde b-coëfficiënt van 0,20 à 0,21. Tot slot is het niet mogelijk om alle ontbrekende gegevens in te vullen bij het gebruik van drie dimensies, waardoor respondenten moeten worden uitgesloten van de analyses. Bij een relatief lage N is dit onwenselijk. Bij verwijdering van 'ik vergeet rekeningen te betalen' stijgt de Cronbach's α van 0,56 naar 0,65. Voor respondenten is de gemiddelde score op de items berekend, mits zij op vier van de zeven items een geldig antwoord hadden gegeven. Deze schaal bevat geen ontbrekende gegevens. Een hogere score duidt op ongezonder financieel gedrag. Ongezonder financieel gedrag blijkt samen te hangen met een gebrek aan financiële kennis (0,44, $p < 0,01$) en een gebrek aan financiële vaardigheden (0,60, $p < 0,01$). Hiermee zijn het samenhangende, maar empirisch van elkaar te onderscheiden theoretische constructen.

Een gebrek aan vertrouwen in financiële vaardigheden is geoperationaliseerd aan de hand van de 'financial self efficacy scale' (Lown, 2011), waarvan de vragen zijn vertaald en opgenomen in de vragenlijst. De zes stellingen zijn: 'Ik vind het moeilijk me aan mijn planning te houden, als ik een onverwachte rekening krijg', 'Het is voor mij een uitdaging om mijn financiële doelen te halen', 'Krijg ik onverwachte kosten? Dan moet ik meestal geld lenen', 'Heb ik plotseling ergens geld voor nodig? Dan vind ik met moeite een oplossing', 'Ik geloof niet dat ik zelf mijn geldzaken kan bijhouden' en 'Ik maak me zorgen over dat ik te weinig geld heb als ik met pensioen ben'. Het item: 'Krijg ik onverwachte kosten? Dan moet ik meestal geld lenen' is verwijderd, door de feitelijke overlap met de ernst van financiële problemen. Het laatste item 'Ik maak me zorgen over dat ik te weinig geld heb als ik met pensioen ben' is verwijderd, waardoor de Cronbach's α van de schaal steeg van 0,52 naar 0,54. De interne consistentie is laag, maar bij gebrek aan een andere schaal wordt hier toch gebruik van gemaakt. Van de vier items moesten er minstens drie geldig zijn beantwoord om een schaalscore te krijgen (het gemiddelde op de items). Tot slot is de schaal omgekeerd waardoor een hogere score een groter gebrek aan vertrouwen in eigen financiële vaardigheden betekent. Deze schaal bevat geen ontbrekende gegevens.

Iemand's motivatie om een traject te starten wordt in beeld gebracht door te vragen hoe iemand bij de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' terecht is gekomen. Deze vraag kon worden beantwoord met 'zelf gezocht en zelf aangemeld', 'doorverwezen en zelf aangemeld', 'aangemeld door een organisatie' of 'aangemeld door iemand anders'. De eerste twee opties vallen onder 'zelf aangemeld', de andere twee onder 'aangemeld door iemand anders'. Mensen die zichzelf hebben aangemeld voor de ondersteuning, worden gekenmerkt als gemotiveerd. Mensen die zijn aangemeld door een ander, worden gekenmerkt als minder gemotiveerd.

3.3.4 Controlevariabelen

Controlevariabelen in dit onderzoek zijn het netto huishoudinkomen, de belangrijkste inkomstenbron, geslacht, leeftijd, geboorteland, hoogst voltooid opleidingsniveau, huishoudsamenstelling en meegemaakte levensgebeurtenissen.

Het netto huishoudinkomen is bevaagd in zes categorieën, lopend van minder dan 900 euro in de maand, tot tussen de 3.001 en 4.000 euro in de maand. Eerst zijn categoriemiddens toegekend. Zo heeft de eerste inkomensgroep de score 450 euro per maand gekregen en de laatste 3.500. In totaal hadden 23 respondenten een ontbrekende waarde, of aangegeven het huishoudinkomen niet te weten. Voor deze respondenten is door middel van een regressieanalyse het netto huishoudinkomen geschat. Om tot dit geschatte inkomen te komen zijn de belangrijkste inkomstenbron, huishoudsamenstelling, hoogst voltooid opleidingsniveau, geboorteland, geslacht en leeftijd gebruikt als predictoren. Dit model heeft een verklaarde variantie van 43%. Hiermee konden alle ontbrekende gegevens worden vervangen met een geschatte waarde. Vervolgens is het netto huishoudinkomen gecorrigeerd voor het aantal personen in het huishouden (netto huishoudinkomen gedeeld door de wortel van het aantal personen), waarna er een log transformatie op is toegepast. Hierdoor wordt het in de modellen feitelijk opgenomen als het netto equivalent-inkomen (\ln).

De belangrijkste inkomstenbron bestaat uit inkomen uit arbeid, inkomen uit werkloosheidsuitkering, ziekte of arbeidsongeschiktheidsuitkering, een bijstandsuitkering, of een andere inkomstenbron (zoals pensioen, spaargeld, of geen eigen inkomen). Geslacht is gecodeerd naar 0 voor mannen en 1 voor vrouwen. Leeftijd is berekend door het geboortjaar van de respondent af te trekken van 2017, het jaartal waarin de meeste vragenlijsten zijn afgenomen. Respondenten variëren in hun leeftijd tussen de 20 en 82 jaar. Om een natuurlijk nulpunt te creëren, is de leeftijd vermindert met 20. Geboorteland bestaat uit twee groepen: in Nederland of België geboren (0) en in een ander land geboren (1). Hoogst voltooid opleidingsniveau bestaat uit vier groepen, te weten ten hoogste 'primair onderwijs', 'lager secundair onderwijs', 'hoger secundair onderwijs' en 'tertiair onderwijs'. Huishoudsamenstelling is opgedeeld in alleenstaand, partnerhuishouden, tweoudergezin, eenoudergezin en anders (zoals met vader, moeder of gemeenschappelijke huishouding). Levensgebeurtenissen, tot slot, is een dichotome variabele (niet versus wel meegemaakt) en is gebaseerd op de vraag of de respondenten in het afgelopen half jaar een persoonlijke verwonding of ziekte, ontslag, overlijden van de partner of een familielid, of een echtscheiding hadden meegemaakt. Respondenten kregen de score 1, wanneer zij een of meerdere van deze levensgebeurtenissen hadden meegemaakt in het afgelopen half jaar. Tabel 3.1 bevat de beschrijvende statistieken van alle variabelen.

Tabel 3.1 Beschrijving van de afhankelijke variabele, onafhankelijke variabelen en controlevariabelen van cliënten, N=249

	Minimum	Maximum	Gemiddelde / proportie	Standaard- afwijking
Afhankelijke variabele				
Ernst van financiële problemen	-1,62	1,44	-0,01	0,90
Onafhankelijke variabelen				
Gebrek aan financiële kennis	1,00	5,00	2,76	1,10
Gebrek aan financiële vaardigheden	1,00	5,00	2,78	1,10
Ongezonder financieel gedrag	1,00	4,40	2,47	0,78
Gebrek aan vertrouwen in financiële vaardigheden	1,00	5,00	3,52	0,82
Motivatie				
- Zelf aangemeld	0,00	1,00	0,39	
- Door een ander aangemeld	0,00	1,00	0,61	
Controlevariabelen				
Netto equivalent-inkomen (ln)	5,30	7,82	6,75	0,52
Belangrijkste inkomstenbron				
- Inkomen uit werk	0,00	1,00	0,29	
- Inkomen uit WW, ziektewet, of WAO	0,00	1,00	0,31	
- Inkomen uit bijstand	0,00	1,00	0,25	
- Andere inkomstenbron	0,00	1,00	0,13	
Geslacht				
- Mannen	0,00	1,00	0,38	
- Vrouwen	0,00	1,00	0,62	
Leeftijd min 20	0,00	62,00	26,10	13,14
Geboorteland				
- Nederland of België	0,00	1,00	0,71	
- Ander land	0,00	1,00	0,29	
Hoogst voltooid opleidingsniveau				
- Primair onderwijs	0,00	1,00	0,17	
- Lager secundair onderwijs	0,00	1,00	0,47	
- Hoger secundair onderwijs	0,00	1,00	0,24	
- Tertiair onderwijs	0,00	1,00	0,12	
Huishoudsamenstelling				
- Paar zonder kinderen	0,00	1,00	0,09	
- Alleenstaand	0,00	1,00	0,42	
- Paar met kinderen	0,00	1,00	0,18	
- Eenoudergezin	0,00	1,00	0,24	
- Andere huishoudsamenstelling	0,00	1,00	0,07	
Levensgebeurtenissen meegemaakt				
- Niet	0,00	1,00	0,54	
- Wel	0,00	1,00	0,46	

Bron: Onderzoek nulmeting cliënten 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2017

3.3.5 Analysemethode

Omdat de ernst van de financiële problemen, de afhankelijke variabele, van intervalmeetniveau is, zijn de analyses uitgevoerd met OLS-regressie. Achtereenvolgens zijn er vier modellen geschat (Tabel 3.2). Het eerste model bevat enkel de onafhankelijke variabelen, het tweede enkel de controlevariabelen. In het derde model staat de invloed van de onafhankelijke variabelen centraal, gecorrigeerd voor de controlekenmerken. Tot slot zijn uit het derde model, stapsgewijs, de variabelen verwijderd die niet of nauwelijks bijdragen aan de verklaarde variantie van de ernst van de financiële problemen. De reden hiervoor is dat het relatief lage aantal respondenten er toe noopt zo spaarzaam mogelijk te zijn en om na te gaan of de overige coëfficiënten in het model robuust zijn. Het vierde model bevat zodoende alle onafhankelijke en controlevariabelen, met uitzondering van een gebrek aan financiële vaardigheden, netto equivalent-inkomen (ln), hoogst voltooid opleidingsniveau en meegemaakte levensgebeurtenissen. De hypothesetoetsing zal plaatsvinden op basis van dit vierde model, echter de conclusies zouden niet verschillen als de toetsing zou zijn gebaseerd op een van de andere modellen.

3.4 Resultaten

3.4.1 Samenhang gebrek aan financiële kennis en financiële vaardigheden, ongezond financieel gedrag, gebrek aan vertrouwen in financiële vaardigheden en motivatie met de ernst van financiële problemen

Hypothese 1 en 2 luiden dat een gebrek aan financiële kennis, respectievelijk aan financiële vaardigheden, samenhangen met de ernst van de financiële problemen: hoe groter het gebrek, des te groter de ernst. Model 4 in Tabel 3.2 laat zien dat beide hypothesen moeten worden verworpen (en modellen 1 en 3 onderschrijven dit). Een gebrek aan financiële vaardigheden vertoont geen significante samenhang met de ernst van financiële problemen. Wanneer respondenten zelf inschatten een groter gebrek te hebben aan financiële kennis, dan zijn hun financiële problemen juist minder ernstig ($b=-0,17$, $p<0,01$). Op deze bevindingen wordt teruggekomen in de discussie.

De derde hypothese luidde dat een sterkere mate van ongezond financieel gedrag samengaat met een grotere ernst van de financiële problemen. Deze hypothese kan worden bevestigd. De positieve b-coëfficiënt van 0,49 ($p<0,001$) in model 4 in Tabel 3.2 geeft aan dat bij iedere eenheid stijging in ongezond financieel gedrag de ernst van de financiële problematiek 0,49 hoger is. Dit betekent dat respondenten met het meest ongezonde financiële gedrag 1,67 hoger scoren op de schaal van ernst van financiële

problemen dan respondenten met het minst ongezonde financiële gedrag (de maximale score van 4,4 minus de minimale score 1, maal 0,49 is 1,67). Op de schaal van de ernst van financiële problemen die loopt van -1,62 tot 1,44, is dit substantieel te noemen. De Beta van 0,43 (niet gepresenteerd) onderschrijft dit: ongezond financieel gedrag is van alle variabelen veruit het sterkst geassocieerd met de ernst van financiële problemen. Analyses met een 'uitgeklede' meting van ongezond financieel gedrag (beschikbaar op verzoek), waarin de items 'Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten betaald' en 'Ik maak afspraken met bedrijven en personen die nog geld van mij krijgen' niet zijn meegenomen, laten gelijkwaardige bevindingen zien.

Om te achterhalen of naast financiële kennis, financiële vaardigheden en financieel gedrag – de factoren waarop beleid zich het meeste richt – houdingen en motivatie een rol spelen, zijn er tevens hypothesen afgeleid over een gebrek aan vertrouwen in financiële vaardigheden en de motivatie om gebruik te maken van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. De vierde hypothese luidde daarom dat respondenten met een groter gebrek aan vertrouwen in financiële vaardigheden ernstigere financiële problemen hebben. De positieve b-coëfficiënt van 0,24 ($p < 0,001$) in model 4 ondersteunt deze hypothese. Met een Beta van 0,22 (niet gepresenteerd) heeft dit kenmerk na ongezond financieel gedrag de sterkste samenhang met de ernst van financiële problemen.

De gedachtegang achter motivatie was dat een respondent die door iemand anders was aangemeld bij de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie', minder gemotiveerd zou zijn dan iemand die zichzelf had aangemeld. De vijfde hypothese luidde dat deze mindere mate van motivatie geassocieerd is met ernstigere financiële problemen. Hoewel zwakker dan ongezond financieel gedrag en een gebrek aan vertrouwen in eigen financiële kunnen, blijkt uit model 4 in Tabel 3.2 dat ook deze attitude positief en marginaal significant samen te hangen met de ernst van de financiële problemen ($b = 0,19$, $p < 0,10$). Hiermee vindt de vijfde hypothese ondersteuning: respondenten die door een ander zijn aangemeld hebben ernstigere financiële problemen dan respondenten die zichzelf hebben aangemeld.

In de conclusie en discussie wordt gereflecteerd op de rol van competenties, gedrag en houdingen, en worden alternatieve verklaringen voor onverwachte bevindingen gegeven.

Tabel 3.2 De invloed van een gebrek aan financiële kennis en financiële vaardigheden, ongezond financieel gedrag, een gebrek aan vertrouwen in financiële vaardigheden en motivatie op de ernst van de financiële problemen, N=249

	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
	B Sig	B Sig	B Sig	B Sig
Constante	-1,93***	-0,29	-3,22***	-1,72***
Onafhankelijke variabelen				
Gebrek aan financiële kennis	-0,20***		-0,17***	-0,17***
Gebrek aan financiële vaardigheden	-0,05		-0,02	
Ongezond financieel gedrag	0,59***		0,52***	0,49***
Gebrek aan vertrouwen in financiële vaardigheden	0,29***		0,25***	0,24***
Motivatie (ref=Zelf aangemeld)				
- Door een ander aangemeld	0,24**		0,19*	0,19**
Controlevariabelen				
Netto equivalent-inkomen (ln)		0,06	0,20	
Belangrijkste inkomstenbron (ref=Inkomen uit werk)				
- Inkomen uit WW, ziektewet, of WAO		-0,12	-0,07	-0,08
- Inkomen uit bijstand		0,43***	0,39***	0,32**
- Andere inkomstenbron		-0,32*	-0,16	-0,22
Geslacht (ref=Mannen)				
- Vrouwen		-0,23*	-0,04	-0,00
Leeftijd min 20		-0,01*	-0,00	-0,06
Geboorteland (ref=Nederland of België)				
- Ander land		0,15	0,20*	0,19*
Hoogst voltooid opleiding (ref=Tertiair onderwijs)				
- Primair onderwijs		0,10	0,00	
- Lager secundair onderwijs		0,09	-0,01	
- Hoger secundair onderwijs		0,13	0,01	
Huishoudsamenstelling (ref=Paar zonder kinderen)				
- Alleenstaand		-0,05	0,01	-0,01
- Paar met kinderen		0,41*	0,33	0,28
- Eenoudergezin		0,10	0,16	0,03
- Andere huishoudsamenstelling		0,19	0,22	0,04
Levensgebeurtenissen meegemaakt (ref=Niet)				
- Wel		0,03	0,05	
Verklaarde variantie (R ²)	0,31	0,18	0,38	0,38

Bron: Onderzoek nulmeting cliënten 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2017

3.4.2 Controlevariabelen: interessante bevindingen

Model 4 in Tabel 3.2 laat ook enkele interessante bevindingen zien voor de controlevariabelen. Respondenten met als belangrijkste inkomstenbron een bijstandsuitkering hebben marginaal significant ernstigere financiële problemen ($b=0,32$, $p<0,10$) dan respondenten met hoofdzakelijk inkomen uit werk. Bijstandsgerechtigden kennen vaak al een lange geschiedenis van uitkeringsafhankelijkheid, hebben vaak de grootste afstand tot de arbeidsmarkt en de laagste inkomens. Mensen met een laag inkomen kunnen gebruik maken van een veelvoud aan inkomens- en ondersteuningsregelingen (Tiemeijer, 2016). Alhoewel inkomen in het onderzoek geen direct verband laat zien met ernst van de financiële problemen, is voor mensen met een laag inkomen én financiële problemen de financiële situatie complex. Meer dan de helft van de mensen met een laag inkomen heeft geen andere mogelijkheden om een financiële tegenvaller op te vangen, dan schulden te maken (Hoff e.a., 2016).

Ook laat Model 4 in Tabel 3.2 zien dat mensen die niet in Nederland of België zijn geboren, zogenoemde migranten, marginaal significant ernstigere financiële problemen ($b=0,19$, $p<0,10$) hebben dan mensen die in Nederland of België zijn geboren. Migranten kunnen de Nederlandse taal mogelijk minder goed beheersen en onder de groep 'laaggeletterden' vallen. Laaggeletterdheid gaat samen met minder kansen op de arbeidsmarkt (Christoffels, Baay, Bijlsma & Levels, 2016) en draagt bij aan het moeilijker kunnen bijhouden van de administratie of aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen (Madern, Jungmann & Van Geuns, 2016). De bevindingen tonen aan dat ook binnen de groep cliënten die gebruik maken van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie', de groep bijstandsgerechtigden en migranten tot de financieel meest kwetsbaren behoren.

3.5 Conclusie en discussie

Bij mensen met financiële problemen, die ondersteuning krijgen van een vrijwilliger, wordt ingezet op het voorkomen van (grotere) financiële problemen. Het is daarom van wezenlijk belang om na te gaan welke factoren samengaan met de ernst van financiële problemen bij cliënten in interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' en welke rol deze factoren hebben. Dit onderzoek stelt voor deze groep de samenhang vast met factoren die volgens wetenschappers en beleidsmakers samengaan met de ernst van financiële problemen: een gebrek aan financiële kennis en vaardigheden, ongezond financieel gedrag, een gebrek aan vertrouwen in eigen financiële vaardigheden en motivatie. Met dit inzicht in de factoren die samenhangen met de ernst van financiële problemen, is beoogd een bijdrage te leveren aan een meer gerichte en passende ondersteuning aan cliënten met financiële problemen en daarbij aan het afbakenen

van de grenzen van de ondersteuning door vrijwilligers. Bij beleidsinterventies wordt vooral nog hoofdzakelijk ingezet op het vergroten van financiële kennis en vaardigheden en gezond financieel gedrag, terwijl de rol van houdingen (zoals vertrouwen in financiële vaardigheden en motivatie) onderbelicht blijven.

Met deze achtergrond werd een antwoord gezocht op de volgende onderzoeksvraag: In hoeverre hangen (1) financiële kennis, (2) financiële vaardigheden, (3) financieel gedrag, (4) vertrouwen in financiële vaardigheden en (5) de motivatie van cliënten in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' samen met de ernst van hun financiële problemen? De bevindingen laten zien dat (1) een gebrek aan financiële kennis en (2) financiële vaardigheden niet – en in het geval van financiële kennis zelfs onverwacht negatief – samenhangen met de ernst van financiële problemen. Al met al lijkt een gebrek aan financiële kennis en vaardigheden, wanneer vastgesteld met zelfevaluaties, niet de verwachte bijdrage te leveren aan verklaring van verschillen in de ernst van financiële problemen. Op de onverwachte samenhang tussen een gebrek aan financiële kennis en de ernst van financiële problemen wordt hieronder teruggekomen. Hoewel mediatie niet goed vast te stellen is met dit onderzoek, is het wel van belang op te merken dat het effect van kennis en vaardigheden op de ernst van financiële problemen kan lopen via financieel gedrag en wellicht ook via motivatie. Hiervoor is nader onderzoek van belang.

In dit onderzoek is ongezond financieel gedrag (3) het sterkst geassocieerd met ernstigere financiële problemen. Daarnaast hangen een (4) gebrek aan vertrouwen in financiële vaardigheden en (5) een mindere motivatie (niet zichzelf aangemeld, maar door iemand anders) samen met de ernst van de financiële problemen van cliënten. Deze samenhangen zijn gevonden in modellen waarin de factoren simultaan zijn opgenomen en waarin is gecontroleerd voor een uitgebreide reeks aan achtergrondkenmerken. Dit meer omvattende zicht op deze onafhankelijke bijdragen aan het begrijpen van de ernst van de financiële problemen van deze groeiende groep cliënten, is in lijn met wetenschappelijke aandacht voor het belang van gedrag en houdingen. Nadruk op het financieel gedrag en gedragsverandering, het vergroten van het vertrouwen in eigen financiële vaardigheden en de motivatie van cliënten met financiële problemen is van belang in een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'.

Dit onderzoek bevestigt het belang van vertrouwen en geloof in de eigen rol om tot een oplossing te komen van de financiële problemen. Iemand's vertrouwen in eigen vaardigheden speelt een belangrijke rol in hoe iemand omgaat met uitdagingen. Mensen met weinig vertrouwen in eigen vaardigheden denken vaker doelen niet te kunnen halen en gaan uitdagingen eerder uit de weg, waardoor problematiek blijft bestaan en mogelijk verergert. Mensen die minder vanuit zichzelf zijn gemotiveerd, leggen de oplossing van de problemen vaker in handen van anderen, waardoor ook hier

geldt dat problematiek mogelijk persistenter is en verhevigt. Deze inzichten vanuit de psychologie (Bandura, 1997; 1986), die in onderzoek naar schuldenproblematiek zijn gestaafd (Madern, 2015) verklaren waarom in dit onderzoek eveneens wordt gevonden dat mensen die weinig vertrouwen hebben in hun eigen (financiële) vaardigheden, of die zijn aangemeld door anderen, relatief ernstige financiële problemen hebben. Mogelijk veroorzaakt een gebrekkig vertrouwen en minder vanuit zichzelf gemotiveerd zijn 'uitstelgedrag', waardoor de financiële problemen toenemen, onafhankelijk van hoe gezond of ongezond iemands financiële gedrag is. Andersom kunnen financiële problemen ook bijdragen aan een gebrek aan vertrouwen in eigen financiële vaardigheden en verminderde motivatie om de problemen aan te pakken en tot een oplossing te komen. In dit onderzoek is gekeken naar de samenhang tussen financiële kennis en vaardigheden, financieel gedrag, vertrouwen in financiële vaardigheden en de motivatie van cliënten met de ernst van hun financiële problemen. Vervolgonderzoek naar mediërende of modererende factoren binnen dit model wordt geadviseerd.

Dit onderzoek kent een aantal tekortkomingen. Bij de dataverzameling werd de non-respons, beschreven, die om verschillende redenen selectief is of kan zijn: er zijn geen gegevens over de totale populatie cliënten in interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie', het is niet (goed genoeg) bekend hoe deze groep zich verhoudt tot cliënten in de formele schuldhulpverlening, het onderzoek is niet gebaseerd op een aselechte steekproeftrekking en er zijn onvoldoende gegevens om te achterhalen op welke kenmerken deelnemende cliënten afwijken van cliënten die niet wensten te participeren. De respondenten van het onderzoek kunnen wel vergeleken worden met respondenten van een onderzoek onder deelnemers aan projecten gericht op armoedebestrijding en schuldhulpverlening (Mak, Lako, Schaap, Cankor, Telli & Van Geuns, 2018), waarvan drie van de 27 projecten interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' zijn. Ook in dat onderzoek geeft het merendeel van de respondenten aan schulden te hebben (58%). De inkomstenbron van de respondenten komt grotendeels overeen met dit onderzoek (inkomen uit arbeid of eigen bedrijf: 27% - 29%, in beide onderzoeken krijgt 25% een bijstandsuitkering). Ook de gemiddelde leeftijd van de respondenten (43 jaar) komt overeen, alsmede het percentage respondenten met alleen primair onderwijs heeft gevolgd (17% en 18%). Hoewel dit bemoedigend is, is de informatie te beperkt om goede uitspraken te kunnen doen over de generaliseerbaarheid van het onderzoek en over in welke richting, en in welke orde van grootte, de gevonden verbanden afwijken in het geval er wel een representatieve steekproef gedaan zou zijn en de vergelijking met de formele schuldhulpverlening wel zou zijn gemaakt. Zowel het beleidsveld als de wetenschap zouden gebaat zijn bij een beter zicht op de populaties en bij betere mogelijkheden om representatieve steekproeven te verkrijgen voor onderzoek.

Ten tweede is het met dit onderzoeksdesign niet mogelijk uitspraken te doen over de causale richting van de verbanden tussen de onafhankelijke variabelen (financiële kennis en vaardigheden, financieel gedrag, vertrouwen in financiële vaardigheden en motivatie) en tussen deze onafhankelijke variabelen en de ernst van de financiële problemen. Om die reden zijn de bevindingen zoveel mogelijk beschreven in termen van samenhangen en verbanden. De benadering maakte het wel mogelijk de onafhankelijke associatie vast te stellen tussen centrale onafhankelijke concepten en de ernst van de financiële problemen.

Tot slot gaven respondenten een zelfbeeld van hun financiële kennis en vaardigheden. De mate van financiële kennis en vaardigheden wordt door de respondenten over het algemeen hoog ingeschat. Uit ander onderzoek is bekend dat veel mensen hun financiële problemen onderschatten en hun eigen vermogen die het hoofd te bieden juist overschatten (Van Geuns, Schoorl & Desain, 2017). Ook in dit onderzoek hebben respondenten hun eigen financiële kennis en vaardigheden mogelijk overschat. Dit kan de bevinding verklaren dat cliënten met een hogere mate van financiële kennis, relatief ernstige financiële problemen hebben. Een mogelijk andere verklaring is overigens dat mensen met (ernstige) financiële problemen op zoek gaan naar informatie en daardoor meer financiële kennis ontwikkelen (of dat zo inschatten). Dit zou dan duiden op een omgekeerde causale volgorde (zie voorgaande alinea). Vervolgonderzoek zou gebaat zijn bij het op objectieve wijze vaststellen van financiële kennis en vaardigheden. Voor dit onderzoek betekent de subjectieve meting dat de rol van financiële kennis en vaardigheden mogelijk is onderschat.

Ondanks deze tekortkomingen suggereren de bevindingen dat vertrouwen in financiële vaardigheden en motivatie een belangrijke rol spelen bij de ernst van de financiële problematiek, naast – en onafhankelijk van – gezond financieel gedrag. Voor de ondersteuningspraktijk van cliënten in interventies ‘ondersteuning bij thuis-administratie’ betekenen deze inzichten dat het van belang is om naast aandacht voor stimuleren van gezonder financieel gedrag, ook in te zetten op versterking van vertrouwen in financiële vaardigheden en motivatie. Het stimuleren van gezond financieel gedrag kan door bewustwording en coaching, of door het beïnvloeden van onbewust of gewoontegedrag in de goede richting (nudging) (Thaler & Sunstein, 2008). Bewustwording, coaching en nudging kunnen ook bijdragen aan (verandering in) de motivatie van cliënten om hun financiële problematiek op te lossen. Het opbouwen van het vertrouwen in financiële vaardigheden gebeurt met name door eigen succeservaringen en de ervaringen van anderen met wie men zich kan identificeren. Cliënten met een lager vertrouwen in hun financiële vaardigheden hebben naar verwachting extra ondersteuning, aandacht en tijd nodig van een hulpverlener (Lown, 2011). Het inzichtelijk maken van de financiële situatie en voorkomen van (grotere)

financiële problemen kunnen ervoor zorgen dat het vertrouwen in eigen financiële vaardigheden toeneemt en het financiële gedrag gezonder wordt. Inzetten op beide aspecten heeft daarmee toegevoegde waarde. Het verhogen van het vertrouwen in financiële vaardigheden zal niet per sé direct leiden tot het afnemen van financiële problemen. Wel kan het de toegang tot en het gebruik van formele financiële dienstverlening bespoedigen (Mindra, Moya, Zuze & Kodongo, 2017). Dat de toegang tot formele schuldhulpverlening voor een groot gedeelte van de respondenten uit dit onderzoek van belang is, blijkt uit de ernst van de financiële problemen van cliënten. Vrijwilligers kunnen grote financiële problemen niet aanpakken, maar wel cliënten ondersteunen in het verkrijgen van toegang tot schuldhulpverlening. Aan de andere kant kunnen eenvoudigere procedures en lagere drempels vanuit de schuldhulpverleningsinstanties de toegang en daarmee de ondersteuning aan mensen met ernstige financiële problemen bespoedigen.



4

VRIJWILLIGERS ONDERSTEUNEN CLIËNTEN TOT AFRONDING OF UITVAL

Dit hoofdstuk is geschreven door Jansje van Middendorp. Maurice Gesthuizen zorgde voor supervisie, heeft bijgedragen aan het voorbereiden en analyseren van de gegevens en meegeschreven aan de tekst. Gerbert Kraaykamp en Roeland van Geuns hebben opmerkingen gegeven bij de tekst.

4.1 Inleiding

Financiële problematiek gaat vaak hand in hand met kwetsbaarheid op meerdere fronten. Dit is zowel het geval wanneer objectieve inkomensarmoede gemeten wordt, als ook bij 'moeite met rondkomen' of economische deprivatie. Longitudinaal onderzoek toont aan dat financiële problematiek, of een toename daarvan, samengaat met een slechtere (mentale) gezondheid (e.g. Fitch, Hamilton, Bassett, & Davey, 2011; Richardson, Elliott, & Roberts, 2013; Butterworth, Rodgers, & Windsor, 2009; Koster & Gesthuizen, 2016; Nettleton & Burrows, 1998; Skapinakis, Weich, Lewis, Singleton, & Araya, 2006). Bovendien is er een verband tussen mensen met financiële problemen en mensen die leven in een sociaal isolement (e.g. Dahl, Fløtten, & Lorentzen, 2008; Gallie, Paugam, & Jacobs, 2003; Halleröd & Larsson, 2008; Stewart et al., 2009; Visser, Gesthuizen, & Scheepers, 2013, 2018). Sociale banden verzwakken en sociale participatie neemt af bij mensen die te maken krijgen met financiële problematiek (Mood & Jonsson, 2016).

Recente wetenschappelijke inzichten bieden verklaringen voor de negatieve sociale en gezondheidsspiraal waarin mensen met financiële problematiek terecht kunnen komen. Volgens het stress process model (Pearlin, 1989; Smith & Lazarus, 1990) kan een gebrek aan voldoende financiële middelen chronische stress veroorzaken, omdat het een directe bedreiging vormt voor basale fysieke levensbehoeften (eten, drinken en onderdak), zekerheid (werk en een goede gezondheid) en betekenisvolle sociale relaties (vriendschap, goede familiale banden en intimiteit). De omstandigheden van mensen met financiële problemen zetten niet alleen de basisbehoeften (Maslow, 1943), maar ook de psychologische basisbehoeften (de behoefte aan autonomie, betrokkenheid en competentie) onder druk (Ryan & Deci, 2017). Uitgangspunt van de self determination theorie is dat mensen zichzelf kunnen motiveren en van daaruit kunnen handelen als voldaan wordt aan de drie psychologische basisbehoeften (Deci & Ryan, 2004; Van der Veen & Goijarts, 2012). De schaarste theorie (Mullainathan & Shafir, 2013; Shah et al., 2012) voegt hieraan toe dat de voortdurende stress die gepaard gaat met een gebrek aan financiële middelen – het constant bezig zijn met geldzaken en het balanceren van inkomsten en uitgaven (Mani et al., 2013; Shah et al., 2012) – een groot deel van de mentale bandbreedte van mensen in beslag neemt, met gevolgen voor keuzes die worden gemaakt en gedrag dat wordt vertoond.

De sociale exclusie theorie (Dahl et al., 2008; Gallie et al., 2003; Halleröd & Larsson, 2008; Paugam, 1996; Stewart et al., 2009) benadrukt in de eerste plaats dat sociale participatie geld kost; kosten van activiteiten, zoals vervoer naar activiteiten en kosten verbonden aan reciprociteit binnen sociale relaties, zoals verjaardagscadeaus. Hierdoor is het voor mensen met financiële problematiek moeilijker om sociaal actief te zijn en

sociale relaties te onderhouden (Visser et al., 2013, 2018). In Nederland wordt dit erkend in de budgetgerelateerde 'niet-veel-maar-toereikende' armoedegrens (Soede, 2011). Daarnaast belicht de sociale exclusie theorie de emotionele gevolgen van financiële problematiek. In sociale en maatschappelijke situaties zijn mensen in armoede en mensen met financiële problemen onderhevig aan (angst voor) stigmatisering, afwijzing, vernedering en stereotypering (Mickelson & Williams, 2008; Reutter et al., 2009; Slavich, O'Donovan, Epel, & Kemeny, 2010; Stewart et al., 2009). Zij ervaren mogelijk schaamte, verminderde eigenwaarde en zelfvertrouwen en kunnen een negatief zelfbeeld ontwikkelen (Hagerty, Lynch-Sauer, Patusky, Bouwsema, & Collier, 1992; Slavich et al., 2010). Chronische stress en emotionele gevolgen van financiële problematiek verslechteren de mentale gesteldheid van mensen en bemoeilijken het onderhouden van oude en het aangaan van nieuwe betekenisvolle sociale contacten.

Persoonlijke en mentale kenmerken, financiële middelen en sociale relaties fungeren als hulpbronnen of coping resources voor mensen met financiële problemen (McKee-Ryan et al., 2005). Coping resources zijn kenmerken van mensen en hun sociale omgeving, die een buffer kunnen vormen tegen de negatieve psychologische gevolgen van een stressvolle situatie (McKee-Ryan et al., 2005; Thoits, 1995). Voorbeelden van coping resources zijn zelfvertrouwen en het geloof een situatie ten goede te kunnen keren. Ook voldoende financiële reserves en instrumenteel en emotioneel ondersteunende sociale relaties zijn coping resources. Onderzoek toont aan dat coping resources de negatieve psychologische gevolgen van werkloosheid kunnen afzwakken (e.g. Koster & Gesthuizen, 2016; McKee-Ryan, Song, Wanberg, & Kinicki, 2005) net als die van economische deprivatie (Whelan, 1993). Echter, door de opeenstapeling van problemen bij mensen in een financieel problematische situatie op economisch-, sociaal- en gezondheidsvlak ontbreekt het vaak aan de nodige coping resources (zie ook: Bovens, Keizer & Tiemeijer, 2017).

Interventies bij mensen met financiële problematiek zijn er in de eerste plaats op gericht om toe te werken naar een gezonde financiële situatie. Daarnaast kunnen ze dienen om meer kennis en vaardigheden te ontwikkelen, gezond financieel gedrag te stimuleren, vertrouwen in eigen vaardigheden te verhogen en een verbetering op sociaal vlak te bewerkstelligen. Het doel is dan ook om de problematiek op alle fronten te verminderen en de coping resources te verbeteren. Effectiviteit van deze interventies is daarmee van groot belang. Een manier om de effectiviteit inzichtelijk te maken is door te onderzoeken welke factoren bijdragen aan de afronding van een ondersteuningstraject en welke cliënten een traject vroegtijdig stoppen, ofwel uitvallen. Voor cliënten betekent het afronden van een ondersteuningstraject dat het doel van de ondersteuning is behaald. Afronding van een ondersteuningstraject is een indicatie van de effectiviteit oftewel de doeltreffendheid van een interventie (Van Yperen & Veerman, 2008).

In dit onderzoek wordt gekeken naar afronding en uitval van cliënten die ondersteund worden in een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Deze interventie wordt aangeboden door lokale welzijns- of vrijwilligersorganisaties, waarbij een vrijwilliger een cliënt ondersteunt in het (weer) krijgen van overzicht en inzicht in inkomsten, uitgaven en schulden. In dit onderzoek wordt gesproken van uitval als de vrijwilliger of coördinator aangeeft dat het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' niet is afgerond. De cliënt was bij uitval niet meer bereikbaar, nam geen contact meer op of kwam afspraken niet meer na. Dit wordt afgezet tegen de situatie waarin de cliënt het traject afrondt: dit was het geval als doelen waren behaald en ondersteuning niet meer nodig was. De veronderstelling is dat afronding mede afhankelijk is van kenmerken van de cliënt, de vrijwilliger en hun relatie. In dit hoofdstuk wordt hier dieper op ingegaan. De volgende probleemstelling staat centraal: Welke factoren (a) binnen de cliënt, (b) binnen de vrijwilliger en (c) binnen de cliënt-vrijwilliger relatie hebben invloed op het al dan niet afronden van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' door cliënten?

Dataverzameling voor het onderzoek vond plaats onder vrijwilligers en cliënten van vijf lokale organisaties met een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Via de coördinatoren van deze lokale organisaties werd aan het begin van een traject een vragenlijst voorgelegd aan cliënten. Aan het eind van de ondersteuning werd aan de betrokken vrijwilligers gevraagd een vragenlijst in te vullen. Daarnaast zijn diepte-interviews gehouden met vrijwilligers en cliënten. Zowel de kwantitatieve als kwalitatieve dat wordt gebruikt om een antwoord te geven op de probleemstelling.

4.2 Het belang van effectieve interventies in de schuldhulpverlening

Dit onderzoek richt zich op cliënten en vrijwilligers betrokken bij de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie', als onderdeel van de schuldhulpverlening. Schuldhulpverlening is het geheel van interventies gericht op het ondersteunen van mensen ter voorkoming of aanpak van (grotere) financiële problemen. Dit omvat alle vormen van ondersteuning bij de financiën. Onder formele schuldhulpverlening wordt verstaan de ondersteuning aan mensen met (grote) financiële problemen door een beroepskracht van een schuldhulpverleningsorganisatie of de schuldhulpverlener van de gemeente. Hierbij worden mensen geholpen in een schuldregeling, zoals het minnelijk of wettelijk schuldsaneringstraject.

Het beleid rond zorg, welzijn en schuldhulpverlening is onderhevig geweest aan grote veranderingen. Met de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor een integraal aanbod aan ondersteuning en zorg, waarbij de nadruk ligt op participatie en eigen

verantwoordelijkheid. Als gevolg van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs: 1 juli 2012) kwam ook de wettelijke verantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening bij de gemeenten te liggen. In de zorg, welzijn en alle fasen van schuldhulpverlening, van schuldpreventie tot curatieve ondersteuning en nazorg, werd in toenemende mate ingezet op het betrekken van vrijwilligers en het eigen sociale vangnet van hulpvragers. Bovendien kwam de nadruk meer te liggen op maatschappelijke participatie, het activeren en de zelfredzaamheid van burgers. Als gevolg van de decentralisaties en de toenemende nadruk op eigen verantwoordelijkheid en burgerparticipatie namen de verwachtingen en verplichtingen van cliënten, hun sociale netwerk en vrijwilligers toe. Het werk en de positie van vrijwilligers en beroepskrachten zijn hierdoor veranderd (De Klerk, De Boer, Kooiker, Plaisier & Schyns, 2014). Het aantal cliënten en vrijwilligers in de schuldhulpverlening nam toe, alsmede de complexiteit van de ondersteuning (Van Middendorp, Gesthuizen & Van Geuns, 2017).

In deze veranderende, meer complexe context van de schuldhulpverlening is het van belang meer zicht te krijgen op de effectiviteit van interventies binnen dit domein. De doeltreffendheid van een interventie wordt geïndiceerd wanneer is aangetoond dat een interventie bijdraagt aan het bereiken van gestelde doelen, het afnemen van problemen en het toenemen van competenties van cliënten (Van Yperen & Veerman, 2008). Afronding van een ondersteuningstraject is daarvoor een vereiste.

Effectieve interventies in de schuldhulpverlening met een zo hoog mogelijke kans op afronding zijn om diverse redenen belangrijk. Voor cliënten zijn de gevolgen van het niet afronden, oftewel uitval, mogelijk groot. Cliënten kunnen uitvallen uit een schuldhulpverleningsinterventie terwijl de fundamentele financiële problemen nog niet zijn aangepakt, laat staan opgelost. Hun financiële problemen kunnen voortduren of verergeren en daarmee ook de sociale en gezondheidsproblematiek die hiermee samenhangt (Gallie et al., 2003; McKee-Ryan et al., 2005; Whelan, 1993). Voor vrijwilligers betekent het niet afronden van een ondersteuningstraject dat men tijd en moeite in de ondersteuning heeft gestoken, terwijl het beoogde doel van de ondersteuning – volgens het oordeel van de vrijwilliger – niet is behaald. De vrijwilliger kan zich hierdoor onkundig of gefrustreerd voelen en het gevoel krijgen dat het vrijwilligerswerk niet past of zinloos is. Deze frustratie bleek in onderzoek van Morrow-Howell & Mui (1989) de belangrijkste reden om te stoppen met het vrijwilligerswerk (Galindo-kuhn & Guzley, 2002). Voor de lokale organisaties die vrijwilligers inzetten, kan het betekenen dat er nieuwe vrijwilligers moeten worden geworven en opgeleid en dat er sprake is van inefficiënte en ineffectieve inzet van menskracht en middelen. Als cliënten geen ondersteuning meer krijgen, terwijl hun financiële problemen voortduren of verergeren, kan dat hulpverleners en het sociale netwerk op een later moment voor een extra zware opgave plaatsen. De behoefte van

de cliënt aan ondersteuning kan toenemen en complexer worden. De inzet vanuit de organisatie om deze cliënten effectief te ondersteunen, zal in dat geval groter zijn dan de benodigde inzet op het moment dat zij hun ondersteuningsvraag hadden doorgezet (Vreugdenhil, Van Dam, Van Geuns & Van der Laan, 2014). Voor de maatschappij, tot slot, zijn effectieve interventies van groot belang in het kader van kostenbesparing en het welzijn van burgers. Het voorkomt dat cliënten gebruik maken van meer dan één interventie of langdurig gebruik maken van (verschillende) interventies. Ook wordt mogelijk minder beroep gedaan op gezondheidszorg en sociale voorzieningen als interventies effectiever zijn. Uitval van cliënten kan uiteindelijk tot grotere financiële problemen en hogere maatschappelijke kosten leiden (Inspectie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2018). Kortom, effectieve interventies in de schuldhulpverlening kunnen bijdragen aan de vermindering van de opeenstapeling van problemen en het versterken van coping resources, zoals beschreven in de inleiding van dit hoofdstuk. Van een betere financiële situatie van cliënten profiteren hun netwerken, de lokale organisaties en hun vrijwilligers en de maatschappij als geheel.

Uitval uit interventies in de schuldhulpverlening is al jaren een veelvoorkomend maar ook onderbelicht probleem. Ondanks de aanvankelijke hulpvraag en aanmelding verschijnt 40 tot 50% van de cliënten niet op een eerste bijeenkomst (Klaver, Van Dam, Van Geuns, & Van der Laan, 2015). De uitval in de voorbereiding op een schuldhulpverleningstraject is daardoor groot. Van de mensen die zich hebben aangemeld voor schuldhulpverlening bereikt 50% een schuldregeling (Purpose, 2019). Een andere inschatting is dat een derde van de groep die om schuldhulpverlening vraagt uiteindelijk wordt geholpen in een schuldregeling (Jungmann & Kruis, 2014), waarbij 20% meteen na aanmelding uitvalt en 40% gedurende het traject (Van Putten & Uiterkamp, 2017). Cijfers of inschattingen over uitval onder cliënten die ondersteund worden in een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' zijn niet bekend.

Dit onderzoek is een eerste stap in het inzichtelijke maken van de doeltreffendheid van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' en de factoren die bijdragen aan het afronden van een traject, waardoor aanbevelingen kunnen worden gedaan om meer cliënten een traject af te laten ronden.

4.3 Huidige kennis en theoretische achtergrond: factoren die bijdragen aan afronding

Tot dusver is enkel binnen de formele schuldhulpverlening onderzoek gedaan naar factoren die afronding van een schuldhulpverleningstraject belemmeren. De Kredietbank Utrecht deed dit in de fase van aanmelding, intake en de fase waarin formele schuldhulpverleners een bemiddelings- of saneringsvoorstel opstellen

(Akkermans, 2011). Oorzaken van uitval lagen in hoge verwachtingen die cliënten van de schuldhulpverlening hadden, de bejegening door beroepskrachten en de visie van cliënten op de verantwoordelijkheid voor het probleem en de oplossing. Cliënten gaven aan dat zij door allerlei omstandigheden buiten henzelf in de problemen waren gekomen en teleurgesteld waren in het niet slagen van de ondersteuning (Akkermans, 2011). Schuldhulporganisaties in Amsterdam hebben onderzoek laten doen naar uitval na het eerste contactmoment (Vreugdenhil et al., 2014). Cliënten noemden de vanuit de schuldhulpverlening gestelde voorwaarden als reden om te stoppen. Als tweede reden van uitval werden de 'eigen gedachten' van cliënten genoemd, zoals schaamte om met anderen over de financiële problemen te praten. Als derde reden werd genoemd dat de cliënten niet konden voldoen aan de verplichting van de budgetcursus. Een vierde reden was dat het eigen netwerk geen positieve ideeën had over schuldhulpverlening (Vreugdenhil et al., 2014). Uitval na het eerste contactmoment had voor de meeste cliënten onwenselijke gevolgen: de schulden bleken toe te nemen (Vreugdenhil et al., 2014). Vrijwilligers kunnen worden ingezet om uitval voor of tijdens een formeel schuldhulpverleningstraject te voorkomen. Uit recent onderzoek blijkt dat cliënten die geholpen werden door een vrijwilliger om alle stukken aan te leveren die nodig zijn voor de start van een schuldhulpverleningstraject, minder vaak voortijdig uitvielen (Bokseveld & Gramberg, 2019).

De kennis die voortkomt uit deze studies impliceert dat de kans op afronding afhangt van kenmerken van de cliënt (en omgeving), kenmerken van de hulpverlener (of hulpverlening) en kenmerken van de relatie tussen beiden. Deze factoren komen terug in wat in de geestelijke gezondheidszorgliteratuur 'therapietrouw' wordt genoemd: "de resultante van een samenwerkingsrelatie waarin cliënt en behandelaar samen een behandelstrategie uitwerken en vervolgens uitvoeren" (Dieren, Rijckmans & Vingerhoets, 2010, p. 28). Om toetsbare verwachtingen af te leiden, wordt in dit onderzoek hierop aangesloten. Binnen de ambulante geestelijke gezondheidszorg omvat therapieontrouw ten eerste het zich niet aan afspraken en huiswerkopdrachten houden, ten tweede het zonder afmelding niet op een specifieke afspraak verschijnen (no-show) (Bayer & Peeters, 1999; Korrelboom, Huijbrechts, Zizar & Hoffman, 2007) en ten derde het uit eigen beweging voortijdig stoppen met de behandeling (drop-out of uitval) (Schipper & De Jonge, 2002; Shaw, 2001). Factoren die samenhangen met de mate van terapietrouw zijn onder te verdelen in (1) persoonsgebonden factoren, (2) aandoeninggebonden ofwel probleemgebonden factoren, (3) behandelinggebonden factoren en (4) factoren samenhangend met de sociale omgeving (Van Dieren et al., 2010). In de samenwerkingsrelatie oftewel de werkalliantie tussen cliënten en hulpverleners staat de doelgerichte samenwerking tussen de cliënt en de hulpverlener centraal (Menger, 2018).

In dit onderzoek wordt zowel gebruik gemaakt van kwantitatieve als kwalitatieve data. De kwantitatieve data worden gebruikt om te onderzoeken in hoeverre cliëntfactoren en vrijwilligersfactoren (ervaring met het vrijwilligerswerk) samenhangen met afronding van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' door cliënten. Onder cliëntfactoren valt het opleidingsniveau als persoonsgebonden factor, de ernst van de financiële problemen, levensgebeurtenissen, vertrouwen in financiële vaardigheden en motivatie als probleemgebonden factoren en ervaren van en zoeken naar sociale steun als factoren samenhangend met de sociale omgeving. De kwalitatieve data uit de diepte-interviews worden gebruikt om te duiden welke factoren binnen de werkaliantie tussen de cliënt en vrijwilliger invloed hebben op het afronden van een traject, de behandelinggebonden factoren.

4.3.1 Cliëntfactoren

Het bijhouden van de administratie en toewerken naar financiële redzaamheid vraagt veel kennis en inzicht, vooral als er sprake is van financiële problemen. Basisvaardigheden, zoals lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden zijn daarbij van belang. Mensen die brieven niet begrijpen of formulieren niet goed invullen, lopen het risico dat hun situatie achteruit gaat of dat zij mogelijkheden om hun situatie te verbeteren mislopen. Mensen die moeite hebben met lezen of rekenen zijn oververtegenwoordigd in de schuldhulpverlening (Madern, Jungmann & Van Geuns, 2016). Leesvaardigheidsproblemen leiden tot onzekerheid en stress. Dit maakt het moeilijk om effectief met financiële problemen om te gaan (Keizer, 2019). Uit onderzoek van Keizer (2019) blijkt dat de helft van de klanten van de gerechtsdeurwaarder en Kredietbank de indicatie laaggeletterdheid heeft, vergeleken met 18% van de gehele Nederlandse bevolking. Uit Mesis, een screeningsinstrument voor schuldhulpverlening, komt naar voren dat in 2017 bijna 50% van degenen die zich aanmelden voor schuldhulpverlening als hoogste opleiding primair onderwijs, mavo of een vmbo-opleiding heeft afgerond, tegenover 22% van de totale Nederlandse bevolking (CBS-gegevens 2017). Omdat hoger opgeleiden over meer vaardigheden beschikken dan lager opgeleiden en ze specifieke vaardigheden ook sneller aan kunnen leren, is de verwachting dat een hogere opleiding van cliënten bijdraagt aan een grotere kans op afronding van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' (Hypothese 1).

Aangezien het hebben van financiële problemen geen aandoening is, wordt gekeken naar probleemgebonden factoren in plaats van aandoeninggebonden factoren. Ernstigere klachten en een hogere ervaren behoefte aan een oplossing hangen positief samen met therapietrouw in de gezondheidszorg (Van Dieren et al., 2010). Ook in de schuldhulpverlening is gebleken dat de financiële problematiek kleiner is bij cliënten die zich aanmelden, maar de hulpvraag vervolgens niet doorzetten (Vreugdenhil et al.,

2014). Bij mensen met ernstige(re) financiële problemen lijken er echter complicerende factoren te zijn die therapieontrouw kunnen vergroten. Chronische stress, bijvoorbeeld als gevolg van ernstige financiële problemen, tast de executieve functies aan. Voorbeelden van executieve functies zijn de tijd nemen om na te denken alvorens te handelen, nieuwe en onverwachte uitdagingen aangaan, weerstand bieden aan verleidingen en gefocust blijven (Diamond, 2013). Schaarste, een langdurig gebrek aan geld, kan leiden tot tunnelvisie en een kortetermijnfocus (Mullainathan & Shafir, 2013). Ernstige (financiële) problemen zorgen voor meer noodzaak om de problemen aan te pakken, maar een verminderd executief functioneren kan er juist toe bijdragen dat de focus ergens anders of op de korte termijn wordt gelegd. De samenhang tussen de ernst van de financiële problemen en afronding wordt daarom in beide richtingen getoetst. Hypothese 2 luidt: Hoe minder ernstig de financiële problemen des te (a) groter of (b) kleiner de kans op afronding van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' door cliënten.

Levensgebeurtenissen spelen een rol bij het ontstaan van financiële problemen. De overgang van werk als belangrijkste inkomensbron naar bijstand, een WW-uitkering, arbeidsongeschiktheid- of ziektebewaaring gaat relatief vaak samen met het krijgen van problematische schulden (CBS, 2020). Ook een echtscheiding of verbroken relatie is een levensgebeurtenis met een relatief hoge kans op het ontstaan van problematische schulden. Uit een studie naar uitval tijdens een training van ouders met kinderen met ADHD kwam naar voren dat ouders die met de training stopten meer stressvolle levensgebeurtenissen meemaakten dan degenen die de training voltooiden (Friars & Mellor, 2007). Hoewel er geen onderzoeken bekend zijn van de invloed van levensgebeurtenissen bij mensen met financiële problemen op het afronden van een ondersteuningstraject is de verwachting dat cliënten die het afgelopen half jaar bepaalde stressvolle levensgebeurtenissen (verlies van baan, verhuizing, overlijden partner of familielid, echtscheiding of persoonlijke verwonding of ziekte) niet hebben meegemaakt, een grotere kans hebben op afronding van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' (Hypothese 3).

De vierde cliëntfactor is vertrouwen in financiële vaardigheden. Uit onderzoek onder cliënten in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' (nulmeting) blijkt dat er een verband is tussen de ernst van de financiële problemen en verminderd vertrouwen in financiële vaardigheden (Van Middendorp, Gesthuizen, en Van Geuns, 2019). Volgens de Sociaal Cognitieve Leertheorie zullen mensen meer geneigd zijn om aan activiteiten en taken deel te nemen, deze vol te houden en af te maken als er sprake is van een sterkere mate van vertrouwen in (financiële) vaardigheden of 'self efficacy' (Bandura, 1997; Bandura, 1986; Lown, 2011). Met meer vertrouwen in de eigen vaardigheden kunnen mensen gezonder financieel gedrag vertonen, zoals het

aanpakken van financiële problemen en het afronden van een ondersteuningstraject. De verwachting is dat hoe meer vertrouwen in financiële vaardigheden iemand heeft, des te groter de kans op afronding van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' (Hypothese 4).

Een vijfde cliëntfactor is motivatie. Cliënten moeten gemotiveerd zijn om een ondersteuningstraject te starten en gemotiveerd blijven om het traject vol te houden. Onderzoeken in de jeugdzorg laten een vrij directe relatie zien tussen een gebrek aan motivatie en ontevredenheid of uitval (Van Yperen, Booy, & Van der Veldt, 2003). Motivatie is geen stabiele eigenschap of eenzijdige factor die aanwezig is bij de cliënt. Gedurende een ondersteuningstraject kan de motivatie en het vertrouwen in het traject worden bijgesteld. Motivatie veroorzaakt geen andere vaardigheden of gedrag, maar is een voorwaarde om vaardigheden te leren of gedrag te veranderen. Motivatie is nodig om het gedrag te vertonen dat nodig is om financiële problemen te voorkomen of aan te pakken (Van Geuns, Jungmann & De Weerd, 2011). In dit onderzoek wordt motivatie gezien als de verantwoordelijkheid die een cliënt voelt voor het werken aan een oplossing (Van Middendorp, Gesthuizen & Van Geuns, 2019). De veronderstelling is dat iemand die zichzelf aanmeldt voor de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' zich meer verantwoordelijk voelt voor het oplossen van het probleem en meer gemotiveerd is dan iemand die aangemeld wordt door een ander (Van Middendorp et al., 2019). De verwachting is dat cliënten die zichzelf hebben aangemeld voor de ondersteuning een grotere kans hebben op afronding van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' (Hypothese 5).

Binnen de categorie 'factoren samenhangend met de sociale omgeving', als onderdeel van cliëntfactoren, is in de literatuur te zien dat sociale steun positief samenhangt met therapietrouw (Van Dieren et al., 2010). Het sociale netwerk van een cliënt kan bij de behandeling worden betrokken. Een familielid of vriend kan met de cliënt meegaan naar afspraken of de cliënt helpen in het volhouden van de behandeling of het ondersteuningstraject. De invloed van de sociale steun hangt niet zozeer af van de hoeveelheid (instrumentele) sociale steun die iemand ontvangt (kwantiteit), maar van de behoefte aan sociale steun (Madern, 2015) en de kwaliteit van de sociale steun. Hulp vanuit de omgeving wordt gezien als 'ervaren sociale steun' en in hoeverre iemand om hulp vanuit de omgeving vraagt als 'zoeken naar steun' (Knoll & Schwarzer, 2002). De verwachting is dat hoe meer sociale steun cliënten ervaren hoe groter de kans op afronding van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' (Hypothese 6a). Meer 'zoeken naar steun' kan duiden op het meer open staan om (met ondersteuning van anderen) problemen aan te pakken. De verwachting is dat hoe meer sociale steun cliënten zoeken hoe groter de kans op afronding van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' (Hypothese 6b).

4.3.2 Vrijwilligersfactoren

Weerstand van een cliënt kan ontstaan bij een confronterende en directieve manier van gespreksvoering. Een reflectieve en ondersteunende wijze van gespreksvoering kan weerstand juist voorkomen (Van Dam, Klaver, Van der Weijden & Witte, 2014). Een goede basistraining voor vrijwilligers, waarin ook effectieve gespreksvoering en omgaan met weerstand aan bod komen, is van belang om cliënten goed te ondersteunen en afronding te bevorderen. Alle vrijwilligers die deelnemen aan het onderzoek zijn door de lokale organisaties getraind. Naast training speelt ervaring een rol. De verwachting is dat hoe meer ervaring vrijwilligers hebben met het ondersteunen van cliënten, hoe groter de kans is op afronding van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' door cliënten (Hypothese 7).

Een goede hulpverlener werkt effectief als deze optimaal bijdraagt aan de realisatie van de doelen van de hulpverlening. Stijl, houding en gedragsaspecten van hulpverleners zijn belangrijk voor het optreden van gedragsverandering bij cliënten (Hermans & Menger, 2009). Dit zijn factoren die van invloed zijn op de effectiviteit van het ondersteuningstraject en afhankelijk zijn van de cliënt-vrijwilliger relatie of werkaliantie.

4.3.3 Werkalliantie cliënt-vrijwilliger

De categorie 'behandelingsgebonden factoren' bevat factoren die samenhangen met een goede werkaliantie, de relatie en interactie met de hulpverlener (Menger, 2018; Van Yperen, Van der Steege, Addink & Boendermaker, 2010). In ondersteuningstrajecten is er bij een goede kwaliteit van de werkaliantie sprake van gezamenlijke doelgerichtheid, gezamenlijke taakgerichtheid en wederzijdse binding (Horvath, Re & Symonds, 2011; Hermans & Menger, 2009). Gezamenlijke doelgerichtheid betekent dat door afstemming van verwachtingen en opvattingen over het ondersteuningstraject overeenstemming wordt bereikt over de te realiseren doelen en de manier waarop er toegewerkt wordt naar die doelen. Door de doelen van de ondersteuning helder te maken, een planmatige en stapsgewijze aanpak te hanteren en een goede koppeling te maken van de aanpak met het probleem en de hulpvraag kan een hulpverlener meer effect genereren in het ondersteuningstraject (Van Yperen & Veerman, 2008). De gezamenlijke taakgerichtheid omvat de taken die volgens de cliënt en hulpverlener nodig zijn om het doel te bereiken. Volgens de literatuur dient hier een uitgesproken overeenstemming over te zijn tussen de cliënt en de hulpverlener (Menger, 2014). Onder wederzijdse binding wordt de mate verstaan waarin de hulpverlener en cliënt samenwerken en elkaar vertrouwen om de gezamenlijk vastgestelde doelen te

bereiken. De cliënt en hulpverlener dienen zich gebonden te voelen aan elkaar en het gezamenlijke traject (Menger, 2018). Voor de hulpverlener hangt binding samen met de eigen inzet om goed werk te verrichten, het vertrouwen in de eigen vaardigheden om de cliënt te ondersteunen en voldoende openheid (Menger, 2018). Voor cliënten hangt het samen met de beleving van een respectvolle benadering en het geloof in de oprechte betrokkenheid van de hulpverlener (Menger, 2018).

Dewerkalliantie is van invloed op cliëntfactoren; motivatie om een ondersteuningstraject vol te houden is onder andere het resultaat van communicatie en afstemming tussen cliënt en hulpverlener (Van Yperen, Booy & Van der Veldt, 2003). Een gebrek aan overeenstemming over de ernst van het probleem kan resulteren in uitval (Van Dam et al., 2014; Van Yperen et al., 2003). Het ontbreken van overeenstemming over de ernst van de problematiek kan komen door cliëntfactoren, zoals geen zelfinzicht of inzicht in het probleem hebben of geen oplossing voor het probleem zien. Daarnaast kan sprake zijn van een kwalitatief onvoldoende werkrelatie tussen de cliënt en de hulpverlener om dit inzicht wel te krijgen. In de werkalliantie staat de bewuste en doelgerichte samenwerking tussen de cliënt en de hulpverlener centraal (Menger, 2018). Als een hulpverlener teveel vraagt van of oplegt aan een cliënt, kan de autonomie van de cliënt in het gedrang komen. Dit kan vervolgens resulteren in weerstand of boosheid. Deze reflex wordt in de literatuur 'reactance' genoemd (Hermans en Menger, 2009; Van Dam et al., 2014). Het respecteren van de autonomie van een cliënt, betekent dat de cliënt de eigen keuzes kan en mag maken en eigen oplossingen formuleert. Als een hulpvrager te veel overneemt, kunnen cliënten zich juist minder competent voelen. In een goede werkalliantie wordt toegewerkt naar een gezamenlijk doel, wordt de taakverdeling afgestemd en is er sprake van samenwerking en vertrouwen. Het is van belang dat hulpverleners kennis hebben van de kenmerken en het belang van de werkalliantie voor een goede afronding van een traject (Henskens et al., 2019).

Vrijwilligers in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' hebben de rol van hulpverlener in de werkalliantie. De werkalliantie tussen vrijwilligers en cliënten en factoren die van invloed zijn op afronding of uitval van een traject worden onderzocht in de diepte-interviews. Daarbij wordt gekeken naar de gezamenlijke doelgerichtheid, taakgerichtheid en wederzijdse binding.

In het conceptuele model (figuur 4.1) zijn de factoren opgenomen die van invloed kunnen zijn op afronding (of uitval) van een ondersteuningstraject.



Figuur 4.1 Conceptueel model afronding cliënt

4.4 Onderzoeksmethode en resultaten

Dit onderzoek bestaat uit twee empirische delen, een kwantitatief en een kwalitatief deel. In het kwantitatieve deel worden de cliënt- en vrijwilligersfactoren onderzocht die mogelijk van invloed zijn op de afronding van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' door cliënten. De data over de cliëntfactoren zijn verzameld aan het begin van een traject. De data van de vrijwilligers zijn verzameld aan het eind van een traject, waarbij tevens werd aangegeven of er sprake was van afronding of uitval. Aangezien cliënten die zijn uitgevallen alleen aan het begin van de ondersteuning konden worden bevroegd, kon deze groep geen informatie geven over de cliënt-vrijwilliger relatie. Deze werkaliantie wordt onderzocht met de kwalitatieve data, verzameld onder zowel cliënten die het traject hebben afgerond als vrijwilligers. In dit deel worden eerst de dataverzameling besproken en de resultaten van het kwantitatieve onderzoek naar de invloed van de cliënt- en vrijwilligersfactoren op de afronding. Vervolgens worden de dataverzameling beschreven en de resultaten van het kwalitatieve onderzoek naar de rol die de factoren binnen de werkaliantie spelen bij het afronden van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'.

4.4.1 Dataverzameling kwantitatieve data

De onderzoeksvragen worden beantwoord op basis van (1) de vragenlijsten die aan het begin van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' zijn voorgelegd aan cliënten en (2) de vragenlijsten die aan het eind van de ondersteuning zijn voorgelegd

aan vrijwilligers⁸. In de periode januari 2016 t/m oktober 2018 hebben vijf lokale organisaties de vragenlijst zowel aan het begin van een traject aan cliënten voorgelegd als aan het eind van de ondersteuning aan vrijwilligers. De deelnemende organisaties reageerden op een oproep van het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) om deel te nemen aan het onderzoek (Van Middendorp et al., 2019).

In totaal zijn door cliënten van de vijf deelnemende organisaties 225 eerste vragenlijsten (begin ondersteuning) ingevuld. De vrijwilligers gaven in de vragenlijst aan het eind van de ondersteuning aan of een cliënt niet meer bereikbaar was voor de vrijwilliger door uitval. Bij non-respons van de vrijwilliger werd aan de coördinator gevraagd of een cliënt was uitgevallen. Als ook de coördinator hier geen uitspraken over kon doen, werd de cliënt verwijderd uit het bestand en niet meegenomen voor verdere analyse. Dat gold ook voor cliënten die te weinig ingevulde gegevens hadden op de onafhankelijke variabelen. Uiteindelijk zijn 221 respondenten overgebleven voor verdere analyse. Afronding was het geval voor 160 van de 221 cliënten; 72% van de cliënten heeft het traject afgerond; 61 cliënten vielen uit (28%).

De 221 cliënten werden ondersteund door 135 individuele vrijwilligers. Vrijwilligers ondersteunden in de onderzoeksperiode soms meerdere cliënten die deelnamen aan het onderzoek. 96 vrijwilligers ondersteunden één cliënt, 39 vrijwilligers ondersteunden meerdere cliënten.⁹ Van de 135 individuele vrijwilligers die de cliënten ondersteunden, vulden 75 vrijwilligers (56%) vragenlijsten in¹⁰.

4.4.2 Operationalisatie afhankelijke variabele

Aan vrijwilligers is gevraagd of cliënten tijdens het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' zijn uitgevallen, met de vraag: 'Wie heeft besloten het ondersteuningstraject te beëindigen?' (Antwoordcategorieën: 'De cliënt', 'U, de vrijwilliger', 'De cliënt samen met u, de vrijwilliger', 'Anders'). Vervolgens werd gekeken naar de antwoorden bij de open vragen: 'Indien de cliënt heeft besloten het ondersteuningstraject te beëindigen, wat was daarvan de reden?' en 'Hoe had de voortijdige beëindiging voorkomen kunnen worden?'. Op basis van deze antwoorden kon met zekerheid worden gesteld of er sprake was van afronding (1-categorie) of uitval (0-categorie). Als de vrijwilliger de vragenlijst niet had ingevuld, is aan de coördinator

⁸ De complete vragenlijsten zijn opvraagbaar bij de onderzoeker.

⁹ 17 vrijwilligers ondersteunden 2 cliënten, 11 vrijwilligers 3 cliënten, 5 vrijwilligers 4 cliënten, 4 vrijwilligers 6 cliënten en 2 vrijwilligers 7 cliënten.

¹⁰ Over de 221 ondersteuningstrajecten werden 135 vragenlijsten ingevuld (61%), door vrijwilligers die 1 of meerdere cliënten ondersteunden. De respons van de 96 vrijwilligers die 1 cliënt ondersteunden is 45 ingevulde vragenlijsten (47%). Bij de 96 vrijwilligers die 1 cliënt ondersteunden was nagenoeg even vaak sprake van uitval (26 cliënten vielen uit, 27%), als bij vrijwilligers die meerdere cliënten ondersteunden.

gevraagd of het traject was afgerond of dat er sprake was van uitval. Deze keek hiervoor in het registratiesysteem waarin de vrijwilliger de voortgang van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' beschrijft. In dit onderzoek wordt de kans op afronding (versus uitval) onderzocht.

4.4.3 Operationalisatie onafhankelijke variabelen

De cliëntfactoren zijn gedestilleerd uit de antwoorden op de vragenlijsten voor cliënten die zijn ingevuld aan het begin van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. In de vragenlijst werd gevraagd naar het hoogst voltooid opleidingsniveau, antwoordcategorieën waren: 'geen opleiding afgerond', 'lagere school', 'lbo, mavo, vmbo, mbo-1, onderbouw van havo en vwo', 'havo, vwo, mbo 2-4', 'hbo en universiteit'. Er zijn twee groepen gemaakt: (1) 'geen opleiding afgerond', als hoogste opleiding 'primaire onderwijs' (lagere school) of 'lager secundair onderwijs' (lbo, mavo, vmbo, mbo-1, onderbouw van havo en vwo) afgerond en (2) als hoogste opleiding 'hoger secundair onderwijs' (havo, vwo, mbo 2-4) of 'tertiair onderwijs' (hbo en universiteit) afgerond. Twee respondenten gaven als antwoord op de vraag naar het hoogst voltooid opleidingsniveau dit niet te weten. Deze twee respondenten zijn aan de eerste groep toegevoegd.

De ernst van financiële problemen wordt niet alleen bepaald door de hoogte van de schulden en de duur van de financiële problemen, maar ook door de gebeurtenissen die te maken hebben met financiële problemen, zoals het krijgen van brieven van incassobureaus, bezoek van deurwaarders of afsluiting van gas, water of licht (Madern, 2015). Om de ernst van financiële problemen van cliënten te bepalen zijn de drie indicatoren (hoogte van de eventuele schuld, de duur van de schuld en situaties die de ernst van de schuld indiceren) samengevoegd tot een index. De details over deze schaalconstructie staan beschreven in hoofdstuk 3. De factorscoreschaal heeft een gestandaardiseerde Cronbach's α van 0,73. De schaal is omgedraaid waardoor een hogere score op deze schaal minder ernstigere financiële problemen betekent.

Met betrekking tot levensgebeurtenissen die het afgelopen half jaar hebben plaatsgevonden, is gevraagd naar verlies van baan (N=32), verhuizing (N=28), overlijden partner of familielid (N=24), echtscheiding (N=12) en persoonlijke verwonding of ziekte (N=55). Het aantal respondenten dat aangaf een kind te hebben gekregen (N=4) of een eigen bedrijf te zijn begonnen (N=3) was laag. Om die reden zijn deze gebeurtenissen niet meegenomen in de analyse. De levensgebeurtenissen 'verlies van baan', 'verhuizing', 'overlijden partner of familielid', 'echtscheiding' en 'persoonlijke verwonding of ziekte' zijn afzonderlijk bekeken.

Vertrouwen in financiële vaardigheden is geoperationaliseerd aan de hand van de 'financial self efficacy scale' (Lown, 2011). De stellingen uit deze schaal zijn vertaald en opgenomen in de vragenlijst voor cliënten (Van Middendorp et al., 2019). De zes stellingen zijn: 'Ik vind het moeilijk me aan mijn planning te houden, als ik een onverwachte rekening krijg', 'Het is voor mij een uitdaging om mijn financiële doelen te halen', 'Krijg ik onverwachte kosten? Dan moet ik meestal geld lenen', 'Heb ik plotseling ergens geld voor nodig? Dan vind ik met moeite een oplossing', 'Ik geloof niet dat ik zelf mijn geldzaken kan bijhouden', 'Ik maak me zorgen over dat ik te weinig geld heb als ik met pensioen ben'. Het laatste item bleek onvoldoende bij te dragen aan de betrouwbaarheid van het concept en is verwijderd. De Cronbach's α van de schaal steeg daardoor van 0,63 naar 0,66. Van de overige vijf items moesten er minstens drie zijn ingevuld voor een geldige score. Een hogere score op deze schaal betekent meer vertrouwen in financiële vaardigheden.

Iemands motivatie om het traject te starten wordt in beeld gebracht door te vragen hoe iemand bij de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' terecht is gekomen (Van Middendorp et al., 2019). Deze vraag kon worden beantwoord met 'zelf gezocht en zelf aangemeld', 'doorverwezen en zelf aangemeld', 'aangemeld door een organisatie' of 'aangemeld door iemand anders'. De eerste twee opties vallen onder 'zelf aangemeld', de andere twee onder 'aangemeld door iemand anders'. Mensen die zichzelf hebben aangemeld voor de ondersteuning worden gekenmerkt als gemotiveerd. Mensen die zijn aangemeld door een ander worden gekenmerkt als minder gemotiveerd.

Voor het meten van ervaren (instrumentele) sociale steun en zoeken naar sociale steun is gebruik gemaakt van de gevalideerde Berlin Social Support Scale (BSSS) (Schwarzer & Schulz, 2000; Schwarzer & Schulz, 2003). De schaal is niet specifiek gericht op mensen met financiële problemen, maar wel in eerder wetenschappelijk onderzoek onder deze groep gebruikt (Madern, 2015). Ervaren sociale steun bestaat uit de stellingen: 'Ik ken een paar mensen waarop ik altijd terug kan vallen', 'Als ik me druk maak, is er iemand die me helpt.' 'Er zijn mensen die me hulp bieden als ik het nodig heb', 'Als alles me te veel wordt, zijn er anderen die me helpen'. Zoeken naar steun bestaat uit de stellingen: 'In moeilijke situaties vraag ik het liefst anderen om hulp', 'Telkens als ik in de put zit, zoek ik iemand die me weer kan opvrolijken', 'Als ik me zorgen maak, zoek ik iemand om mee te praten', 'Als ik niet weet hoe ik met een situatie om moet gaan, vraag ik anderen wat zij zouden doen', 'Telkens als ik hulp nodig heb, vraag ik om hulp'. Met een factoranalyse is aangetoond dat ervaren sociale steun en zoeken naar sociale steun daadwerkelijk twee empirisch van elkaar te onderscheiden concepten zijn. De eigenwaarde van ervaren sociale steun is 4,19 (47% verklarende variantie) en van zoeken naar sociale steun is 1,87 (21% verklarende variantie). De Cronbach's α van ervaren sociale steun is 0,89 en van zoeken naar sociale steun is 0,84. Een hogere score op de schaal betekent meer ervaren sociale steun en meer zoeken naar sociale steun.

Controlevariabelen van cliënten in dit onderzoek zijn geslacht, leeftijd, geboorteland en belangrijkste inkomstenbron. Geslacht is gecodeerd naar 0 voor mannen en 1 voor vrouwen. Leeftijd is berekend door het geboortear van de respondent af te trekken van 2017, het jaartal waarin de meeste vragenlijsten zijn afgenomen. Respondenten variëren in leeftijd tussen de 20 en 81 jaar. Om een natuurlijk nulpunt te creëren, is de leeftijd verminderd met 20. Onder geboorteland zijn cliënten ingedeeld in twee groepen: in Nederland of België geboren (0) en in een ander land geboren (1). De belangrijkste inkomstenbron bestaat uit inkomen uit arbeid, inkomen van een werkloosheidsuitkering, ziekte of arbeidsongeschiktheidsuitkering, een bijstandsuitkering of een andere inkomstenbron (zoals pensioen, spaargeld, of geen eigen inkomen). In Tabel 4.1 is een beschrijving gegeven van de verschillende cliëntvariabelen.

Tabel 4.1 Beschrijving van de afhankelijke variabele, onafhankelijke variabelen en controlevariabelen van cliënten, N=221

	Minimum	Maximum	Gemiddelde / proportie	Standaard afwijking
Afhankelijke variabele				
Afronding (1) versus uitval (0)	0,00	1,00	0,72	
Onafhankelijke variabelen				
Hoogst voltooid opleidingsniveau				
- Primair en lager secundair onderwijs	0,00	1,00	0,63	
- Hoger secundair en tertiair onderwijs	0,00	1,00	0,37	
Ernst van financiële problemen (hoge score minder ernstig)	-1,41	1,82	0,00	0,89
Levensgebeurtenissen meegemaakt				
- Baan kwijt geraakt	0,00	1,00	0,14	
- Verhuizing	0,00	1,00	0,13	
- Overlijden partner of familielid	0,00	1,00	0,11	
- Persoonlijke verwonding of ziekte	0,00	1,00	0,25	
- Echtscheiding	0,00	1,00	0,05	
- Geen gebeurtenis meegemaakt	0,00	1,00	0,41	
Vertrouwen in financiële vaardigheden	1,00	5,00	2,53	
Motivatie				
- Zelf aangemeld	0,00	1,00	0,40	
- Door een ander aangemeld	0,00	1,00	0,60	
Ervaren sociale steun	1,00	5,00	3,76	
Zoeken naar sociale steun	1,00	5,00	2,93	
Controlevariabelen				
Belangrijkste inkomstenbron				
- Inkomen uit werk	0,00	1,00	0,30	
- Inkomen uit WW, ziektewet, of WAO	0,00	1,00	0,32	
- Inkomen uit bijstand	0,00	1,00	0,24	
- Andere inkomstenbron	0,00	1,00	0,14	
Geslacht				
- Mannen	0,00	1,00	0,38	
- Vrouwen	0,00	1,00	0,62	
Leeftijd min 20	0,00	61,00	25,45	12,72
Geboorteland				
- Nederland of België	0,00	1,00	0,73	
- Ander land	0,00	1,00	0,27	

Bron: Onderzoek nulmeting cliënten 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2017

Naast cliëntfactoren zijn vrijwilligersfactoren gemeten. De vrijwilligersfactoren zijn gedestilleerd uit de antwoorden op de vragenlijsten voor vrijwilligers die zijn ingevuld aan het eind van de ondersteuning. Ervaring met het vrijwilligerswerk is gemeten met de vraag ‘Hoe lang bent u al vrijwilliger ‘ondersteuning bij thuisadministratie?’ Antwoordmogelijkheden waren ‘Korter dan een jaar’, ‘1 tot 2 jaar’, ‘2 tot 3 jaar’, ‘3 tot 4 jaar’ en ‘langer dan 4 jaar’. Hierdoor kon een indeling gemaakt worden in minder dan 2 jaar ervaring als vrijwilliger en meer dan 2 jaar ervaring als vrijwilliger.

Van de 135 individuele vrijwilligers vulden 75 vrijwilligers zelf vragenlijsten in. Van 60 vrijwilligers werd aan de coördinatoren gevraagd naar hun ervaringsduur, geslacht, leeftijd en hoogst voltooid opleidingsniveau. Voor alle vrijwilligers kon de ervaringsduur en het geslacht worden vastgesteld. Van vier vrijwilligers was het geboortejaar onbekend, ook voor de coördinator. Aan deze vrijwilligers is het gemiddelde geboortejaar toebedeeld. Om een natuurlijk nulpunt te creëren, is de leeftijd verminderd met 22. Van tien vrijwilligers was het opleidingsniveau onbekend. Deze zijn onderverdeeld in de categorie ‘missing opleidingsniveau’. Controlevariabelen van vrijwilligers in dit onderzoek zijn geslacht, leeftijd en hoogst voltooid opleidingsniveau. In Tabel 4.2 is een beschrijving gegeven van de vrijwilligers variabelen.

Tabel 4.2 Beschrijving van de onafhankelijke variabelen en controlevariabelen van individuele vrijwilligers, N=135

	Minimum	Maximum	Gemiddelde / proportie	Standaard afwijking
Onafhankelijke variabelen				
Ervaring als vrijwilliger				
- Minder dan 2 jaar	0,00	1,00	0,48	
- Meer dan 2 jaar	0,00	1,00	0,52	
Controlevariabelen				
Geslacht				
- Mannen	0,00	1,00	0,55	
- Vrouwen	0,00	1,00	0,45	
Leeftijd min 22	0,00	57,00	33,54	13,26
Hoogst voltooid opleidingsniveau				
- Lager secundair onderwijs	0,00	1,00	0,08	
- Hoger secundair onderwijs	0,00	1,00	0,27	
- Tertiair onderwijs	0,00	1,00	0,57	
- Missing opleidingsniveau	0,00	1,00	0,07	

Bron: Onderzoek einde ondersteuning vrijwilligers ‘ondersteuning bij thuisadministratie’ 2016-2019

4.4.4 Analysemethode cliënt- en vrijwilligersfactoren

Een deel van de vrijwilligers ondersteunde in de onderzoeksperiode meerdere cliënten. Omdat cliënten zijn genest binnen vrijwilligers (ze zijn blootgesteld aan de invloed van deze zelfde vrijwilliger), is het uitvoeren van multilevelanalyses gepast. In deze analyses wordt er rekening mee gehouden dat een deel van de kans op afronding van het traject afhankelijk is van kenmerken van de cliënt (cliëntvariantie), en een deel door kenmerken van de vrijwilliger (vrijwilligervariantie) en in bredere zin de organisatie waarvoor deze vrijwilliger werkt en de regio waarin deze organisatie zich bevindt. De verhouding tussen de cliënt- en vrijwilligervariantie geeft aan hoe belangrijk de context is, in dit geval de vrijwilliger. De mate waarin de variantie in afronding of uitval tot stand komt door de invloed van de vrijwilliger, de intraklassecorrelatie, is berekend door een regressievergelijking met hiërarchische structuur en zonder predictoren (two-level random intercept nulmodel: Model 0 in Tabel 4.3). Omdat de afhankelijke variabele van dichotome aard is (afronding versus uitval), wordt de cliëntvariantie automatisch gefixeerd op 3,29 (zie Snijders & Bosker, 2012). Het nulmodel (Model 0 in Tabel 4.3) schat de vrijwilligervariantie op 0,373 met een niet significante p-waarde van 0,328. Hieruit komt naar voren dat 10% van de variantie $(0,373 / (3,29 + 0,373) * 100)$ wordt verklaard door factoren binnen de vrijwilliger en 90% door factoren binnen de cliënt. Dit is een voorzichtige indicatie en zal met behulp van meer data in de toekomst verder onderzocht kunnen worden. De 10% variantie die tot stand komt door factoren binnen de vrijwilliger is niet significant (wat ook kan komen door de relatief lage N).

In de multivariate multilevelmodellen zijn de invloeden van de cliënt- en vrijwilligersfactoren getoetst. Op basis van het nulmodel is de hierboven beschreven intraklassecorrelatie berekend. Het eerste model omvat de onafhankelijke variabelen van cliënten en vrijwilligers. In het tweede model zijn bovendien de controlevariabelen voor cliënten en vrijwilligers toegevoegd. Tenslotte is het derde model opgebouwd door uit het volledige model (Model 2) stapsgewijs de factoren te verwijderen die de minste bijdrage leveren aan de voorspelling van de kans op afronding versus uitval. De resultaten zijn opgenomen in Tabel 4.3.

Aangezien de meeste vrijwilligers (96 van de 135 vrijwilligers) één cliënt ondersteunden zijn de modellen vergeleken met logistische regressieanalyse modellen, zonder multilevel. De resultaten komen grotendeels overeen.

Tabel 4.3 De kans op afronding versus uitval, onafhankelijke en controlevariabelen van cliënten en vrijwilligers, multilevelmodellen, N=221

	Model 0	Model 1	Model 2	Model 3
	B Sig	B Sig	B Sig	B Sig
Constante	0,97***	-0,55	-1,17	0,35
Onafhankelijke variabelen cliënten				
Hoogst voltooid opleidingsniveau (ref=Hoger secundair en tertiair onderwijs)				
- Primair en lager secundair onderwijs		-0,20	-0,02	
Ernst van financiële problemen (hoge score minder ernstig)		-0,05	-0,17	
Levensgebeurtenissen meegemaakt				
- Baan kwijt geraakt		-0,98**	-0,57	-0,78*
- Verhuizing		-1,07**	-0,85	-0,87*
- Overlijden partner of familielid		-0,27	-0,34	
- Persoonlijke verwonding of ziekte		1,19**	1,28***	1,17**
- Echtscheiding		0,88	0,76	
Vertrouwen in financiële vaardigheden (hoge score meer vertrouwen)		0,34	0,30	
Motivatie (ref=Zelf aangemeld)				
- Ander aangemeld		-0,24	-0,37	
Ervaren sociale steun		-0,02	0,08	
Zoeken naar sociale steun		0,33*	0,33*	0,33**
Onafhankelijke variabele vrijwilligers				
Ervaring als vrijwilliger (ref=Meer dan 2 jaar)				
- Minder dan 2 jaar		0,09	-0,02	
Controlevariabelen cliënten				
Belangrijkste inkomstenbron (ref=Inkomen uit werk)				
- Inkomen uit WW, ziektewet, of WAO			0,62	
- Inkomen uit bijstand			0,23	
- Andere inkomstenbron			0,54	
Geslacht (ref=Mannen)				
- Vrouwen			0,53	
Leeftijd min 20			0,02	
Geboorteland (ref=Nederland of België)				
- Ander land			-1,26***	-0,97***

	Model 0	Model 1	Model 2	Model 3
	B Sig	B Sig	B Sig	B Sig
Controlevariabelen vrijwilligers				
Geslacht (ref=Mannen)				
- Vrouwen			-0,16	
Leeftijd min 20			-0,02	
Hoogst voltooid opleidingsniveau (ref=Tertiair onderwijs)				
- Lager secundair onderwijs			1,02	
- Hoger secundair onderwijs			0,47	
- Missing opleidingsniveau			1,53	
Goedpassendheid (BIC)	983	1021	1056	1022
Vrijwilligervariantie	0,373	0,542	0,411	0,280
Cliëntvariantie	3,290	3,290	3,290	3,290

Bron: Onderzoek nulmeting cliënten 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2017 en einde ondersteuning vrijwilligers 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2019

* p<0,10; ** p<0,05; *** p<0,01, eenzijdige toetsing

4.4.5 Resultaten cliënt- en vrijwilligersfactoren

Hypothese 1 luidde dat een hogere opleiding van cliënten bijdraagt aan een grotere kans op afronding van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. De resultaten zijn in de richting zoals verwacht, echter ze zijn niet significant. De tweede hypothese was hoe minder ernstig de schuldsituatie, des te groter (a) of kleiner (b) de kans op afronding van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' door cliënten. De samenhang tussen de ernst van de financiële problemen en afronding werd in beide richtingen getoetst. De resultaten wijzen in de richting dat een minder ernstigere schuldsituatie bijdraagt aan een kleinere kans op afronding. Ook deze hypothese kan niet worden aangenomen, aangezien de ernst van financiële problemen geen significant verband toont met afronding of uitval.

Het al dan niet meemaken van bepaalde levensgebeurtenissen is wel van invloed op het afronden van een traject. Cliënten die het afgelopen half jaar niet hun baan waren verloren of niet waren verhuisd hebben een grotere kans op afronding. De negatieve b-coëfficiënt van -0,78 (p<0,10) voor baanverlies en -0,87 (p<0,10) voor verhuizing in model 3 in Tabel 4.3 ondersteunen de hypothese voor deze gebeurtenissen. Opvallend is dat cliënten die het afgelopen half jaar een persoonlijke verwonding of ziekte hadden meegemaakt een grotere kans hebben om het traject af te ronden. Dat is terug te zien in de positieve b-coëfficiënt van 1,17 (p<0,05) voor persoonlijke verwonding of ziekte in Tabel 4.3. Hierop wordt teruggekomen in de conclusie. De levensgebeurtenissen

'echtscheiding' en 'overlijden partner of familielid' hadden geen significant verband met het afronden van een traject. Hypothese 3 kan deels worden aangenomen en moet deels worden verworpen, afhankelijk van de levensgebeurtenis.

De vierde hypothese was de verwachting dat meer vertrouwen in financiële vaardigheden een grotere kans op afronding van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' zou betekenen. Hoewel het verband de verwachte richting heeft, zijn de resultaten niet significant en moet de hypothese worden verworpen.

De verwachting was dat cliënten die zichzelf hebben aangemeld voor een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' meer gemotiveerd zijn en een grotere kans hebben op afronding (Hypothese 5). Op basis van de resultaten kan niet worden gesteld dat cliënten die zichzelf aanmelden significant een hogere kans hebben op afronding. De hypothese wordt verworpen.

De zesde hypothese was de verwachting dat de kans om het traject af te ronden groter is voor mensen die meer sociale steun ervaren en zoeken. Ervaren sociale steun blijkt geen significant verband te houden met afronding. In model 3 (Tabel 4.3) is te zien dat cliënten die aangeven meer te zoeken naar sociale steun, het traject vaker afronden ($b=0,33$, $p<0,05$). Deze hypothese (6b) kan worden aangenomen.

De verwachting was dat hoe meer ervaring vrijwilligers hebben met het ondersteunen van cliënten, hoe groter de kans op afronding van het traject door cliënten (Hypothese 7). In de modellen is hier geen bewijs voor te zien.

Uit de controlevariabelen komt naar voren dat bij cliënten die in Nederland of België zijn geboren, significant vaker sprake is van afronding van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' dan bij cliënten die in een ander land zijn geboren, zogenaemde migranten ($b=-0,97$, $p<0,01$). Het kan zijn dat cliënten die worden gesteund door een vrijwilliger met dezelfde culturele achtergrond vaker het traject afronden. 92% van de vrijwilligers die participeerden in dit onderzoek is in Nederland of België geboren. Deze veronderstelling kan niet worden gestaafd.

4.4.6 Dataverzameling kwalitatieve data werkalliantie cliënt-vrijwilliger

Er zijn semigestructureerde diepte-interviews afgenomen met cliënten en vrijwilligers van zes lokale organisaties die participeerden in de nulmeting van het onderzoek (Van Middendorp et al., 2019). De coördinatoren werd gevraagd om de vier cliënten en hun vrijwilligers die net een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' hadden afgerond te benaderen voor een interview. Van vier lokale organisaties waren 13

benaderde vrijwilligers bereid deel te nemen aan een diepte-interview en acht van de benaderde cliënten namen deel. Eén interview was een combinatie-interview met de cliënt en de vrijwilliger samen. De andere interviews waren afzonderlijk. Om het aantal geïnterviewde cliënten gelijk te trekken met het aantal geïnterviewde vrijwilligers, werd aan twee lokale organisaties gevraagd om alleen cliënten te vragen voor een interview. Daardoor konden nog vier cliënten worden geïnterviewd, hetgeen het totale aantal geïnterviewde cliënten op 12 brengt.

Aan de hand van literatuuronderzoek is een topiclijst voor vrijwilligers en voor cliënten opgesteld, die gebruikt werd tijdens het gesprek (zie Appendix 2). De volgorde van de topics lag niet vast, maar er werd gezorgd dat alle topics aan bod kwamen. De vragen die gesteld werden over de cliënt-vrijwilliger relatie gingen met name in op het doel van de ondersteuning, de afstemming en verwachtingen (voorbeeldvragen: 'Wat was het doel van de ondersteuning?' en 'Welke afspraken zijn gemaakt om het doel te bereiken?') de taakgerichtheid (voorbeeldvraag: 'Wat was de taakverdeling?') en de binding of koppeling (voorbeeldvraag: 'Hoe was de sfeer en het vertrouwen?'). Ook werd naar uitval gevraagd (voorbeeldvraag vrijwilligers: 'Wordt een traject wel eens zonder succes afgesloten, welke situaties?'). Van de 13 vrijwilligers die werden geïnterviewd waren er drie die nooit te maken hadden gehad met uitval.

Er werd getracht bij een afspiegeling van vrijwilligers en cliënten een diepte-interviews af te nemen. Van de 13 geïnterviewde vrijwilligers waren er negen man en vier vrouw. De leeftijd van de vrijwilligers varieerde van 46 tot 77 jaar. Van de 12 geïnterviewde cliënten waren er vijf man, vier vrouw en drie echtparen. De leeftijd van de cliënten varieerde van 31 tot 56 jaar. Na deze interviews was er sprake van theoretische verzadiging.

De interviews zijn opgenomen en getranscribeerd. Eén cliënt wilde wel meewerken aan het interview, maar gaf bij de start aan dat het interview niet opgenomen mocht worden. Het gesprek en de antwoorden van deze cliënt zijn tijdens en direct na het interview zoveel mogelijk uitgewerkt om de resultaten mee te kunnen nemen in het onderzoek. De interviews zijn gebruikt om een beeld te vormen van de cliënt-vrijwilliger relatie en van de factoren die bijdragen aan afronding of uitval van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. De interviews zijn afgenomen gedurende de kwantitatieve dataverzameling en dragen in dezelfde mate bij aan de beeld- en theorievorming rond de factoren die bijdragen aan afronding of uitval als de kwantitatieve data. Alle interviews zijn gecodeerd in het softwareprogramma Atlas.ti. De uitspraken binnen de verschillende categorieën zijn overgezet naar een Excel bestand. Van hieruit zijn de overeenkomsten binnen de categorieën bekeken en zijn de gegevens geanalyseerd.

4.4.7 Kwalitatieve resultaten werkalliantie cliënt-vrijwilliger

Uit de kwalitatieve data komt het belang naar voren van een goede cliënt-vrijwilliger relatie om een traject te kunnen afronden en uitval te voorkomen. In de diepte-interviews werd gevraagd naar gezamenlijke doelgerichtheid, gezamenlijke taakgerichtheid en wederzijdse binding als kenmerken van een goede werkalliantie en in relatie tot afronding of uitval.

Het afstemmen van het doel van de ondersteuning en van wederzijdse verwachtingen kwamen in de diepte-interviews aan bod, net als het belang van het nastreven van een gezamenlijk doel voor het goed kunnen afronden van een traject. Cliënten en vrijwilligers noemden financiële zelfredzaamheid, orde en rust of toegang tot schuldhulpverlening of bewindvoering als doelen. Het gezamenlijke doel van de ondersteuning lag in het op orde brengen en bijhouden van de administratie, het zorgen voor structuur, inzicht en overzicht in inkomsten, uitgaven en schulden. Bij ernstigere schuldenproblematiek is een toekomstig doel stabilisatie van schulden en perspectief om uit de schulden te komen. Vrijwilligers gaven aan dat cliënten na het creëren van orde en overzicht niet altijd doorstroomden naar schuldhulpverlening. Cliënten kunnen uitvallen als de gestelde voorwaarden van schuldhulpverlening aan bod komen, zoals (meer) moeten werken of het moeten opgeven van neveninkomsten. De administratie kan in dat geval wel op orde zijn gebracht, maar het doel van financiële zelfredzaamheid of toegang tot schuldhulpverlening of bewindvoering is niet bereikt. Het doel van de ondersteuning kan in de loop van het traject veranderen, bijvoorbeeld van 'het krijgen van perspectief om uit de schulden te kunnen komen' naar 'het stabiliseren van schulden' of naar 'het krijgen van structuur, orde, inzicht en overzicht'. Eén vrijwilliger gaf aan het doel van de ondersteuning niet alleen aan het begin, maar ook gedurende het ondersteuningstraject te bespreken. Vrijwilligers gaven aan dat er bij cliënten met een beperking, die niet leerbaar of laaggeletterd zijn, sprake kan zijn van langdurige ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is dan het structureel bijhouden van de administratie en financiën en het voorkomen van financiële problemen.

Op het gebied van gezamenlijke taakgerichtheid gaven zowel cliënten als vrijwilligers aan dat tijdens het traject afspraken gemaakt werden over acties en taken. Vrijwilligers benoemden dat de samenwerking en afstemming met beroepskrachten niet altijd gemakkelijk gaat. Dat geldt met name voor de samenwerking met de formele schuldhulpverlening, waarbij de frictie onder andere zat in lange wachttijden en onduidelijkheid over contactpersonen. Vrijwilligers waren positiever over de samenwerking met het maatschappelijk werk, bijvoorbeeld als er bij de cliënt ook sprake was van psychische problemen. Uit de interviews bleek dat vrijwilligers ondersteunen bij het openen van post en ordenen van de administratie. Ze helpen

bij het maken van een overzicht en het creëren van inzicht in inkomsten, uitgaven en schulden. Ook begeleiden ze aanvragen voor inkomensondersteunende voorzieningen of kwijtschelding van belastingen. Ze onderzoeken met de cliënt mogelijkheden om te besparen. Bovendien helpen ze bij het opnemen van contact met instanties of schuldeisers of ze gaan mee naar afspraken met de gemeente en schuldhulpverleningsorganisatie. Cliënten blijven zelf verantwoordelijk voor de administratie en financiën. Zij gaven aan dat zij de vrijwilliger nodig hebben om zijn of haar kennis, luisterend oor en autoriteit naar instanties toe. Vrijwilligers nemen in bepaalde gevallen taken over van de cliënt, om vertrouwen te krijgen of omdat er snelheid geboden is bij bepaalde acties. Volgens vrijwilligers wachten cliënten over het algemeen veel te lang voordat zij hulp inschakelen. Problemen kunnen in de tussentijd zijn opgelopen en ondersteuning is door opeenvolgende kosten en dreigingen complexer. Vrijwilligers noemden als mogelijke complexere taken het voorkomen van een water- of energieafsluiting, van beslag of van een huisuitzetting. Zij gaven aan dat het belangrijk is om cliënten te leren actie te ondernemen, maar dat een cliënt ook kan uitvallen als er teveel gevraagd wordt. De assertiviteit, durf of vaardigheden om bepaalde taken op te pakken of contact op te nemen met instanties kunnen ontbreken bij een cliënt.

In de diepte-interviews met vrijwilligers en cliënten kwam de onderlinge binding naar voren, onder andere als gevraagd werd naar de match of koppeling. Vrijwilligers en cliënten hadden het in de diepte-interviews over de klik of band die er wel of niet kan zijn en die van belang is voor het slagen van het traject. Daarbij is wederzijds vertrouwen van belang. Cliënten noemden oprecht contact, een goede sfeer en een vrijwilliger die niet oordeelt, belangrijk voor de binding. Vertrouwen wordt volgens vrijwilligers en cliënten opgebouwd door het gesprek of door taken voor de cliënt te doen of over te nemen. De administratie wordt door één van de vrijwilligers gezien als middel om in contact te komen en een band op te bouwen. Vrijwilligers gaven aan dat openheid belangrijk is, maar dat cliënten niet altijd alle papieren die van belang zijn, laten zien. Cliënten noemden openheid oftewel inzicht geven in de persoonlijke financiën lastig. Hier kan schaamte een rol spelen.

Vrijwilligers brachten ter sprake dat cliënten heel vaak een zeer klein sociaal netwerk hebben en dat zij cliënten wel stimuleren dit netwerk uit te breiden. Sociale steun van familie of vrienden is niet altijd mogelijk of wenselijk, vooral als die zelf ook problemen hebben of als er niet genoeg vertrouwen is. In meerdere interviews met cliënten kwam het verlies van vrienden en sociale contacten door de financiële problemen aan bod en het terugkrijgen van vertrouwen in mensen, door de ondersteuning van de vrijwilliger. De relatie met de vrijwilliger wordt door meerdere cliënten gezien als sociale steun of zelfs vriendschap.

Zowel cliënten als vrijwilligers noemden de factoren binnen de werkalliantie tussen de cliënt en vrijwilliger van belang voor een goede afronding. In meerdere diepte-interviews met vrijwilligers kwam aan bod dat cliënten afspraken niet nakomen, afwachten en niet doorpakken of uitvluchten verzinnen en vervolgens uitvallen. Als reden van uitval werden met name cliëntfactoren genoemd. Volgens de geïnterviewde cliënten kan uitval van andere cliënten komen door interne oorzaken, zoals een verslaving of depressie of een gebrek aan doorzettingsvermogen. Vrijwilligers gaven aan dat uitval kan komen door de situatie waarin de cliënt zich bevindt of een gebrek aan motivatie. Volgens vrijwilligers zijn naast cliëntfactoren ook externe factoren debet aan uitval, zoals een plotselinge verhuizing of de eisen van schuldhulpverleningsinstanties. Eén van de vrijwilligers noemde een vrijwilligersfactor als reden van de uitval van een cliënt, namelijk zijn eigen manier van vragen stellen en bejegening van de cliënt.

Er kan sprake zijn van uitval, maar dat er wel kleine stapjes zijn gemaakt, bijvoorbeeld er is orde gebracht in de administratie. Doordat de ergste nood is gelenigd, kan een cliënt uitvallen ook al is financiële zelfredzaamheid of toegang tot schuldhulpverlening of bewindvoering op dat moment nog niet bereikt. Eén van de vrijwilligers vindt bij uitval de eigen inzet zonde van de energie geweest. Een andere vrijwilliger vindt het frustrerend als een cliënt een traject stopt, terwijl het eindpunt nog niet in zicht is. Volgens deze vrijwilliger stoppen in zijn organisatie regelmatig nieuwe vrijwilligers met het vrijwilligerswerk, als de problematiek van cliënten te complex is en ze te maken krijgen met tegenslagen, zoals uitval van een cliënt. Uitval van een cliënt kan dus ook uitval van een vrijwilliger betekenen.

4.5 Conclusie en discussie

Een gebrek aan financiële middelen kan bijdragen aan chronische stress en een verslechterde sociale en gezondheidssituatie. Stress die gepaard gaat met een gebrek aan financiële middelen neemt een groot deel van de mentale bandbreedte in beslag, met gevolgen voor (financiële) keuzes die worden gemaakt en gedrag dat wordt vertoond. Levensbehoeften, zekerheid, sociale relaties en psychologische basisbehoeften komen onder druk te staan. Persoonlijke, mentale kenmerken, financiële middelen en sociale relaties fungeren echter juist als hulpbronnen, die een buffer zouden kunnen vormen tegen de negatieve psychologische gevolgen van een stressvolle situatie. ‘Ondersteuning bij thuisadministratie’ is een interventie waarbij mensen met financiële problematiek ondersteund worden door een vrijwilliger om hulpbronnen te versterken, toe te werken naar financiële zelfredzaamheid en het voorkomen of het aanpakken van financiële problemen. De doeltreffendheid van de interventie en de factoren die bijdragen aan het afronden van een traject zijn van belang om een eerste inzicht te geven in de effectiviteit van de interventie. Het afronden van een traject wordt hierbij gezien

als doeltreffend en het niet afronden van een traject door uitval als niet doeltreffend. In dit onderzoek is gekeken naar de doeltreffendheid van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Middels mixed methods onderzoek onder cliënten en vrijwilligers werd antwoord gezocht op de onderzoeksvraag: Welke factoren (a) binnen de cliënt, (b) binnen de vrijwilliger en (c) binnen de cliënt-vrijwilliger relatie hebben invloed op het al dan niet afronden van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' door cliënten? Door kwantitatief onderzoek onder vrijwilligers en cliënten werd gekeken naar cliënt- en vrijwilligersfactoren en door kwalitatief onderzoek naar factoren in de werkalliantie tussen de cliënt en de vrijwilliger.

Dit onderzoek sluit aan op literatuur gericht op therapietrouw en factoren die hierop van invloed zijn, namelijk persoonsgebonden factoren (opleidingsniveau), probleemgebonden factoren (ernst van de schuldsituatie, meegemaakte levensgebeurtenissen, vertrouwen in financiële vaardigheden en motivatie), factoren samenhangend met de sociale omgeving (ervaren sociale steun en zoeken naar sociale steun) en behandelinggebonden factoren, waaronder de werkalliantie tussen de cliënt en vrijwilliger valt. De bevindingen binnen de probleemgebonden cliëntfactoren laten zien dat cliënten die het afgelopen half jaar de levensgebeurtenissen baanverlies of verhuizing niet meemaakten een significant grotere kans hebben om een traject af te ronden. Deze levensgebeurtenissen kunnen een acute stressfactor zijn die keuzes en gedrag beïnvloedt. Meer onderzoek hiernaar is nodig om dit verband te leggen. De levensgebeurtenissen baanverlies of verhuizing van cliënten zorgen voor extra complexiteit in de ondersteuning. De ondersteuning van de vrijwilliger kan in sommige gevallen niet aansluiten bij de wensen en behoeften van een cliënt, met uitval tot gevolg. De kans op afronding voor cliënten die het afgelopen half jaar een persoonlijke verwonding of ziekte hadden meegemaakt is juist groter. In de theorie over therapietrouw komt naar voren dat ernstigere klachten en hogere ervaren behoefte aan een oplossing positief samenhangt met therapietrouw in de gezondheidszorg (Van Dieren et al., 2010). Dit zou zijn weerslag kunnen hebben op therapietrouw op andere hulpverleningstrajecten.

Onder de factoren samenhangend met de sociale omgeving komt naar voren dat meer ervaren sociale steun geen significante samenhang laat zien met een grotere kans op afronding. Dit kan te maken hebben met de kwaliteit van de sociale steun. Bovendien kan hier een rol spelen dat mensen niet om steun willen of kunnen vragen of denken dat er geen steun is. Meer zoeken naar sociale steun hangt wel samen met een grotere kans op afronding. Zoeken naar steun betekent open staan voor ondersteuning van anderen, onder wie een vrijwilliger. Meer zoeken naar steun kan ook betekenen dat er minder sprake is van schaamte, waardoor hulp makkelijker wordt gevraagd, aangeboden en aangenomen.

Uit de controlekenmerken van cliënten komt een positief verband naar voren tussen afronding en mensen die in Nederland of België zijn geboren. Het kan zijn dat de ondersteuning door vrijwilligers in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' niet aansluit bij de wensen, verwachtingen of waarden en normen van migranten. Een taalbarrière en cultuurverschillen kunnen hierbij een rol spelen. Het overgrote deel van de vrijwilligers is geboren in Nederland of België. Naar redenen waarom migranten uitvallen en welke ondersteuning wel aansluit, is meer onderzoek gewenst.

De kans op afronding is zowel afhankelijk van cliëntfactoren als van vrijwilligersfactoren en factoren binnen de werkaliantie. Doordat een deel van de vrijwilligers in het onderzoek meerdere cliënten ondersteunde, kon de mate waarin de variantie in afronding of uitval tot stand komt door de invloed van de vrijwilliger berekend worden. Hieruit komt naar voren dat 10% van de variantie kan worden verklaard door factoren binnen de vrijwilliger en 90% door factoren binnen de cliënt. In de multivariate multilevelmodellen werden geen significante invloeden gevonden van de vrijwilligersfactor 'ervaring' en de controlekenmerken. Cliëntfactoren (zoals vertrouwen in financiële vaardigheden en motivatie) zijn vaak wel beïnvloedbaar door een vrijwilliger en de werkaliantie.

Bij de behandelinggebonden factoren is aangesloten bij de literatuur omtrent deze werkaliantie; gezamenlijke doelgerichtheid, gezamenlijke taakgerichtheid en wederzijdse binding tussen vrijwilligers en cliënten. Het doel dat nagestreefd wordt, moet een gezamenlijk doel zijn, maar ook binnen de wensen en mogelijkheden van de cliënt blijven liggen. Het tussentijds blijven afstemmen van het doel van de ondersteuning komt voor. Hetzelfde geldt voor de gezamenlijke taakgerichtheid. Als de vrijwilliger teveel vraagt van een cliënt, kan dat tot weerstand of boosheid leiden. Vrijwilligers gaven aan dat als cliënten afspraken niet nakomen, de kans op uitval groot is. Als een vrijwilliger te veel overneemt, kunnen cliënten zich minder competent voelen. Aan de andere kant kan (tijdelijk) overnemen bijdragen aan de binding en het vertrouwen in elkaar. Daarnaast kan het voor meer snelheid in het proces zorgen. Voor vrijwilligers zijn deze afwegingen niet eenvoudig. Zowel vrijwilligers als cliënten noemden het belang van de klik, een goede wederzijdse binding en vertrouwen in elkaar voor het succesvol afronden van een traject. Het in gesprek blijven en afstemmen van doelen en taken draagt daaraan bij.

Zowel cliënten als vrijwilligers gaven als redenen van uitval met name cliëntfactoren, zoals een verslaving of depressie, gebrek aan motivatie of doorzettingsvermogen, maar ook externe factoren, zoals een verhuizing of de gestelde voorwaarden van schuldhulpverlening. Onder vrijwilligersfactoren werd de manier van vragen stellen of bejegening als reden van uitval genoemd. De redenen van uitval die in de interviews

genoemd werden overlappen voor een groot deel met de redenen die cliënten noemden in onderzoek naar uitval in de schuldhulpverlening (Akkermans, 2011; Vreugdenhil et al., 2014).

Dit onderzoek kent een aantal tekortkomingen. Bij de dataverzameling is de non-respons beschreven. Deze kan selectief zijn, aangezien er geen gegevens over de totale populatie cliënten in interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' bekend zijn en het onderzoek niet is gebaseerd op een aselechte steekproeftrekking. Er zijn onvoldoende gegevens bekend om te achterhalen op welke kenmerken deelnemende cliënten afwijken van cliënten die niet wensten te participeren (Van Middendorp et al., 2019). Ook is het een gemis dat cliënten die zijn uitgevallen niet konden worden gevraagd naar de reden van de uitval en of dit te voorkomen was geweest. Desondanks laten de bevindingen zien dat de levensgebeurtenissen 'baanverlies' en 'verhuizing' en het minder 'zoeken naar sociale steun' verband houden met een grotere kans op uitval van cliënten, net als de achtergrond van cliënten. Migranten blijken in dit onderzoek vaker uit te vallen dan respondenten die in Nederland of België zijn geboren. Daarnaast speelt de werkalliantie tussen cliënten en vrijwilligers een rol in het al dan niet slagen van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Voor de praktijk betekenen deze inzichten dat het van belang is om hier voorafgaand aan, bij de start van en gedurende de ondersteuning aandacht voor te hebben.

Decentralisaties op het gebied van zorg, welzijn en schuldhulpverlening hebben bijgedragen aan veranderingen in vrijwilligerswerk in de schuldhulpverlening en de samenwerking en afstemming met beroepskrachten. Er wordt veel van de zelfredzaamheid van burgers gevraagd. Dit geldt zeker voor mensen met financiële problemen, maar ook voor de informele netwerken die deze mensen ondersteunen. Dit betreft ook vrijwilligers. Als er problemen ontstaan wordt het verschil tussen wat er van mensen verwacht wordt en wat zij daadwerkelijke aankunnen groter. De ondersteuning door een vrijwilliger kan eraan bijdragen dat cliënten wel aan die verwachtingen kunnen voldoen. Door de resultaten van dit onderzoek te koppelen aan de veranderingen in beleid, kunnen een aantal aanbevelingen worden gedaan om meer cliënten een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' af te laten ronden en vrijwilligers die zich inzetten voor mensen met financiële problemen te behouden.

Een eerste aanbeveling is dat lokale organisaties, coördinatoren en vrijwilligers zich meer bewust worden van de invloed van levensgebeurtenissen, financiële problematiek en chronische stress op de keuzes, het gedrag en de langetermijnfocus van cliënten. Bij intake, koppeling en gedurende een ondersteuningstraject wordt idealiter niet alleen de hulpvraag en problematiek van cliënten besproken, maar ook de mentale bandbreedte en chronische stress en de gevolgen daarvan voor keuzes en gedrag.

Een tweede aanbeveling is dat vrijwilligers en beroepskrachten meer nadruk leggen op het stimuleren van cliënten om het sociale netwerk te betrekken, zodat schaamte mogelijk vermindert, de kwaliteit en kwantiteit van de sociale steun en het zoeken naar sociale steun toeneemt. Dit bevordert de afronding van ondersteuningstrajecten, waardoor het doel van de ondersteuning kan worden gehaald en (grotere) problemen mogelijk worden voorkomen.

Een derde aanbeveling is dat vrijwilligers en cliënten bij verschillen in doel- of taakgerichtheid of een minder goede klik, minder binding of geen vertrouwen in elkaar eerder hulp vragen van de coördinator of beroepskrachten, om te voorkomen dat de cliënt uitvalt. Doelen, verwachtingen en uit te voeren taken tussen vrijwilligers en cliënten aan het begin en gedurende het ondersteuningstraject dienen goed te worden afgestemd. Cliënten hebben niet allemaal dezelfde manier van begeleiding nodig, maar maatwerk is gewenst. Soms kunnen meerdere of verschillende vrijwilligers passend zijn of wellicht helemaal geen vrijwilligers, maar enkel beroepskrachten die zijn opgeleid om met de (complexe) problematiek om te gaan. De vrijwilliger moet altijd de mogelijkheid hebben om formele hulpverleners of een coördinator aan te spreken als een andere vorm van ondersteuning nodig lijkt. Een vrijwilliger moet daarbij goed de eigen grenzen kennen en kunnen aanvaarden dat hulp bieden niet altijd bijdraagt aan de oplossing voor een cliënt. De coördinator is voor de vrijwilliger iemand waarop kan worden teruggevallen, die kan adviseren, doorverwijzen of overnemen als de vrijwilliger daar om vraagt. Hiervoor is een duidelijk werkproces van belang. Meer aandacht voor het trainen van vrijwilligers in een goede werkalliantie kan bijdragen aan meer afgeronde trajecten. Uitval van cliënten is tenslotte niet alleen problematisch voor de cliënt, ook de vrijwilliger kan erdoor afhaken. Het bevorderen van afronding van trajecten 'ondersteuning bij thuisadministratie' helpt cliënten én vrijwilligers.



5

BETEKENT EINDE ONDERSTEUNING OOK VERANDERING BIJ CLIËNTEN?

Dit hoofdstuk is geschreven door Jansje van Middendorp. Maurice Gesthuizen zorgde voor supervisie. Verder heeft hij bijgedragen aan het voorbereiden en analyseren van gegevens en tekst. Gerbert Kraaykamp en Roeland van Geuns hebben opmerkingen gegeven bij de tekst.

5.1 Inleiding

Voor mensen met een laag inkomen, die geen buffer hebben, is financieel overzicht en inzicht en gebruik van regelingen van groot belang om rond te komen, financiële tegenslagen op te vangen en financiële problemen te voorkomen. De administratie bijhouden, inkomensondersteunende voorzieningen aanvragen en overzicht en inzicht in inkomsten en uitgaven creëren, is voor veel mensen echter een grote opgave. Onderzoek toont aan dat financiële problemen samenhangen met de aanwezigheid van administratieve problemen (Madern & Van der Schors, 2012). Het een versterkt het ander en beiden kunnen zowel oorzaak zijn als gevolg. Financiële problematiek kan voor chronische stress zorgen en de mentale bandbreedte dusdanig beperken dat er nauwelijks ruimte is om te werken aan constructieve langetermijnoplossingen (Mani et al., 2013; Shah et al., 2012, 2018). Daarnaast ontbreekt het mensen met financiële problemen vaak aan 'coping resources'; hulpbronnen waarop teruggevallen kan worden als dat nodig is. Vaardigheden, zoals kunnen lezen en schrijven, kennis van de Nederlandse taal, digitale vaardigheden en financiële vaardigheden, maar ook niet-cognitieve vermogens, zoals vertrouwen en mentale veerkracht, zijn coping resources van mensen, die hen helpen omgaan met stressvolle situaties zoals financiële problematiek (McKee-Ryan et al., 2005; Thoits, 1995). Voor het bijhouden van de administratie en het aanvragen van regelingen of ondersteuning zijn bovenstaande vaardigheden noodzakelijk. Ook vraagt het om sociale vaardigheden en mentale veerkracht.

In interventies in de schuldhulpverlening krijgen cliënten ondersteuning in het toewerken naar een gezonde financiële situatie. Zij krijgen praktische steun, krijgen financiële kennis en vaardigheden aangeleerd en gezond financieel gedrag wordt gestimuleerd. Het vertrouwen in de eigen vaardigheden van cliënten kan hierdoor toenemen. Naast het voorkomen of aanpakken van financiële problemen kan het een doel van ondersteuningstrajecten zijn om chronische stress bij cliënten te verminderen en om hun coping resources te verbeteren. In dit hoofdstuk wordt de verandering in de financiële situatie onderzocht van cliënten met financiële problemen, die ondersteuning krijgen van een vrijwilliger van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Bijna alle gemeenten in Nederland bieden deze interventie aan, als onderdeel van de schuldhulpverlening. Specifiek wordt in dit hoofdstuk gekeken naar veranderingen in de ernst van de financiële problemen en veranderingen in de financiële bekwaamheid van cliënten. De onderdelen van financiële bekwaamheid worden in dit onderzoek gezien als coping resources, namelijk financiële kennis, financiële vaardigheden, vertrouwen in financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag. Ernst van financiële problemen en financiële bekwaamheid worden met elkaar in verband gebracht vanuit het chronische stress en coping resources perspectief.

Door beleidsontwikkelingen en decentralisaties van zorg en welzijn wordt van burgers verwacht dat zij bij problemen eerst informele hulp vragen, voordat zij aankloppen bij de overheid. Vrijwilligers spelen in deze beleidscontext een grote rol bij het ondersteunen van kwetsbare burgers in het toewerken naar zelfredzaamheid en participatie (Verhoeven & Tonkens, 2013). Van vrijwilligers wordt veel gevraagd aan kennis, vaardigheden en competenties (Machielsen & Runia, 2013). Onderzoek laat bovendien zien dat de ondersteuning van cliënten complexer is geworden (Grootegoed et al., 2017) en dat vrijwilligers en hun coördinatoren zoeken naar de grenzen van de ondersteuning (Van Middendorp et al., 2017).

Ondersteuning van cliënten door vrijwilligers kan positieve effecten hebben (Dekker, Van Straaten, & El Kaddouri, 2013; Uyterlinde, Lub, Groot, & Sprinkhuizen, 2009; Van der Tier & Potting, 2015). Onderzoek naar de effectiviteit van de inzet van vrijwilligers richt zich met name op ondersteuning van bepaalde doelgroepen, zoals jongeren, ouderen of migranten. Onderzoek naar de resultaten van interventies voor cliënten met financiële problemen is vooral gericht op cliënten in de formele schuldhulpverlening. Deze cliënten worden ondersteund door beroepskrachten van een schuldhulpverleningsinstantie of de gemeente om tot een schuldregeling te komen. Een recent onderzoek richtte zich op de resultaten van verschillende interventies waarbij vrijwilligers worden ingezet bij mensen met schulden of mensen met een groot risico op schulden (Boonstoppel et al., 2020; Van Geuns et al., 2021). Hieruit kwam naar voren dat de financiële zelfredzaamheid van cliënten gedurende een ondersteuningstraject toeneemt.

Dit onderzoek richt zich op cliënten die ondersteund worden door een vrijwilliger in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Dat is een belangrijke onderzoeksgroep. Deze groep is lang niet altijd in het zicht van de formele schuldhulpverlening. Vrijwilligers kunnen fungeren als belangrijke schakel in het krijgen van toegang tot de formele schuldhulpverlening. Bovendien groeit de groep cliënten die ondersteuning krijgt van vrijwilligers: in 2018 werden bij benadering 42.000 mensen ondersteund bij de financiën door meer dan 13.000 vrijwilligers, ten opzichte van 25.500 mensen die werden ondersteund door ruim 7.500 vrijwilligers in 2013 (De Smet & Van Middendorp, 2019).

Het is onduidelijk wat de ondersteuning oplevert voor cliënten die een traject binnen de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' afronden. De eerste onderzoeksvraag is: In hoeverre is er gedurende een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' bij cliënten sprake van veranderingen in (a) de ernst van financiële problemen en (b) de financiële bekwaamheid?

De ernst van de financiële problemen is indicatief voor de ervaren chronische stress (Mani et al., 2013; Shah et al., 2012, 2018). Chronische stress is van invloed op gedrag van mensen. Mensen met chronische stress gaan meer bij de dag leven, zijn minder goed in staat om doelen en prioriteiten te stellen, emoties te reguleren en strategieën te ontwikkelen voor als het tegenzit (Jungmann & Wesdorp, 2017). Chronische stress beïnvloedt niet alleen iemands gedrag, maar ook diens (sociale) vaardigheden en vertrouwen. Financiële bekwaamheid omvat in dit onderzoek financiële kennis en financiële vaardigheden¹¹, vertrouwen in financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag. Dit roept de vragen op: In hoeverre hangen de ernst van financiële problemen bij aanvang van een traject en verandering in de ernst van financiële problemen gedurende een traject samen met veranderingen in de financiële bekwaamheid van cliënten? (Onderzoeksvragen 2a en 2b).

Eerder onderzoek suggereert dat een gebrek aan coping resources samen gaat met financiële problematiek (McKee-Ryan et al., 2005). Een sterkere mate van ongezond financieel gedrag en een groter gebrek aan vertrouwen in eigen financiële vaardigheden voorspellen een grotere ernst van de financiële problemen van cliënten bij aanvang van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' (Van Middendorp et al., 2019). De vraag is in hoeverre de financiële bekwaamheid bij aanvang van het traject en veranderingen in de financiële bekwaamheid gedurende een traject samenhangen met verandering in de ernst van financiële problemen van cliënten? (Onderzoeksvragen 3a en 3b). Tenslotte wordt in het verklarend deel van dit onderzoek met behulp van de kwalitatieve data – de diepte-interviews die zijn afgenomen met cliënten en vrijwilligers – de vierde en laatste onderzoeksvraag beantwoord: Welke factoren van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' verklaren de ervaren verandering in de ernst van financiële problemen en veranderingen in de financiële bekwaamheid van cliënten? In de beschrijving van de kwalitatieve resultaten wordt de verbinding gelegd met chronische stress en coping resources. Met dit beschrijvende en verklarende mixed methods onderzoek wordt een diepgaander inzicht verworven in de veranderingen die cliënten ondervinden gedurende een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie', waarna aanbevelingen kunnen worden gedaan om de interventie effectiever en efficiënter in te richten.

5.2 Theoretische achtergrond

In deze theoretische achtergrond wordt allereerst ingegaan op welke wijze vrijwilligers direct bijdragen aan verandering in de ernst van financiële problemen en veranderingen in de financiële bekwaamheid van cliënten. Daarna worden inzichten betrokken vanuit theorieën over chronische stress (Mani et al., 2013; Shah et al., 2012) en coping

¹¹ Wanneer in dit onderzoek de financiële kennis of de financiële vaardigheden van cliënten worden genoemd, wordt er bedoeld op de gepercipieerde financiële kennis en de gepercipieerde financiële vaardigheden van cliënten.

resources (McKee-Ryan et al., 2005; Pearlin & Schooler, 1978; Thoits, 1995), om de samenhang tussen financiële problemen en financiële bekwaamheid te onderbouwen.

5.2.1 Inzet vrijwilligers en gevolgen voor de ernst van financiële problemen en financiële bekwaamheid

Bij het bepalen van de ernst van de financiële problemen is niet alleen de hoogte van de schuld van belang, maar ook de duur van de schuld en de gebeurtenissen die mensen meemaken als gevolg van de schulden (Madern, 2015). Voorbeelden van deze gebeurtenissen zijn het ontvangen van post van incassobureaus, het aan de deur krijgen van deurwaarders, het te maken krijgen met loonbeslag of met een (dreigende) energieafsluiting. Deze gebeurtenissen zorgen voor spanningen en stress. Een onderdeel van de ondersteuning door een vrijwilliger is het helpen in kaart brengen van betalingsachterstanden en de cliënt ondersteunen om, bij kleine of enkelvoudige schulden, betalingsregelingen of afspraken te maken om deze af te lossen. Bij problematische schulden is het de taak van de vrijwilliger om de cliënt te ondersteunen in het verkrijgen van toegang tot de formele schuldhulpverlening. Door ondersteuning bij het maken van betalingsafspraken of door begeleiding bij het krijgen van toegang tot formele schuldhulpverlening kan niet alleen de hoogte van betalingsachterstanden en schulden worden aangepakt, ook verminderen de gebeurtenissen als gevolg van de financiële problemen. Kortom, de verwachting is dat de ernst van de financiële problemen van cliënten afneemt gedurende een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' (Hypothese 1).

Naast het aanpakken van de ernst van de financiële problemen van cliënten is het de primaire taak van vrijwilligers in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' om cliënten te ondersteunen in hun financiële bekwaamheid; het vergroten van iemands financiële kennis en financiële vaardigheden, het vergroten van het vertrouwen in de financiële vaardigheden en het stimuleren van gezond financieel gedrag. Financiële kennis, zoals bekendheid met regelingen, is van belang om financiële problemen aan te pakken. Cliënten zijn niet altijd op te hoogte van het bestaan van regelingen of hoe van regelingen gebruik te maken (Tiemeijer, 2016). Naast weten hoe de financiën op orde te krijgen en te houden (kennis), gaat het om het kunnen toepassen van kennis (vaardigheden). Bij het hebben van vaardigheden zijn zowel basisvaardigheden als financiële vaardigheden van belang. Basisvaardigheden zijn het kunnen lezen, schrijven, rekenen en het hebben van digitale vaardigheden. Deze vaardigheden zijn een vereiste voor het verkrijgen of verbeteren van financiële vaardigheden (Madern et al., 2016). Financiële vaardigheden zijn: budgetteren, opstellen van een begroting en bijhouden van geldzaken, post en uitgaven. Vrijwilligers binnen de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' helpen cliënten bij het op orde krijgen en houden van de financiële

administratie. Zij nemen de financiën niet over, maar dragen de financiële kennis en vaardigheden die zij hebben over op de cliënt.

Steeds meer wordt het belang onderkend van mentaal kapitaal, waaronder zelfvertrouwen en veerkracht (Bijl, Boelhouwer, Pommer, & Sonck, 2017; Doorne-Huiskes, 2015; Vrooman, Gijsberts, & Boelhouwer, 2014), om financiële problematiek te kunnen verminderen. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) heeft het in dit verband over 'doenvermogen'; mentale vermogens die van belang zijn voor de zelfredzaamheid van mensen (WRR, 2017). Stressvolle gebeurtenissen of langdurige mentale belasting kunnen leiden tot een verminderd doenvermogen. 'Self efficacy' of 'de eigen-effectiviteitsverwachting' is het vertrouwen in eigen kunnen om bepaalde taken succesvol te volbrengen (Bandura, 1986; 1997). Dit vertrouwen in eigen vaardigheden speelt een belangrijke rol in het omgaan met uitdagingen. Mensen met veel vertrouwen in eigen vaardigheden nemen uitdagingen eerder aan en de kans op succes is groter (Bandura, 1997). Mensen met minder vertrouwen in eigen vaardigheden zijn minder gemotiveerd, stellen minder doelen en denken doelen niet te kunnen behalen (Madern, 2015). Door als hulpverlener of vrijwilliger naast de cliënt te staan, problematiek en mogelijke oplossingen niet over te nemen, maar praktische steun te geven en de cliënt zelf de regie te laten houden zodat deze zelf successen kan boeken, kan het vertrouwen in de eigen vaardigheden toenemen. Diverse studies over de inzet van vrijwilligers en verbeteringen in de situatie van cliënten, waaronder twee meta-analyses, laten zien dat de ondersteuning door vrijwilligers effectief kan zijn, vooral op het gebied van het emotioneel welzijn van cliënten, zoals het vergroten van de zelfverzekerdheid, het zelfvertrouwen en het vertrouwen in de toekomst (Dubois, Holloway, Valentine, & Cooper, 2002; Uytterlinde et al., 2009; Van der Tier & Potting, 2015).

Gezond financieel gedrag is "gedrag dat voorkomt dat er achterstanden in betalingen ontstaan nu en in de toekomst" (Jungmann, Van Geuns, Klaver, Wesdorp, & Van der Wolk, 2012, p.7). Uitgaven moeten daarvoor in lijn zijn met inkomsten. De financiën worden beheerd, iemand maakt plannen voor de middellange en de lange termijn, is zich bewust van financiële risico's en treft daar maatregelen voor (Jungmann et al., 2012). Het belang van gedragsfactoren in het nemen van financiële beslissingen en uitvoeren van acties is steeds meer onderkend (Madern et al., 2015; Thaler & Sunstein, 2008; Van Middendorp et al., 2019). Het grootste deel van iemands gedrag is echter onbewust. Voor dit onbewuste gedrag worden geen bewuste rationele afwegingen gemaakt en wordt (financiële) kennis niet actief ingezet (o.a. Tiemeijer, Thomas, & Prast, 2009). Een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' kan eraan bijdragen dat cliënten zich bewust worden van hun financiële gedrag en keuzes. Onbewust of impulsief gedrag kan veranderen in bewust gedrag. Cliënten kunnen daardoor hun financieel (ongezonde) gedrag herkennen en aanpassen.

Op basis van bovenstaande theoretische inzichten en onderzoeken over veranderingen in financiële kennis, financiële vaardigheden, vertrouwen in eigen vaardigheden en financieel gedrag is de verwachting dat de financiële bekwaamheid van cliënten toeneemt gedurende een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' (Hypothese 2).

5.2.2 Ernst van financiële problemen en toename van financiële bekwaamheid

Zowel het 'stress process model' als de 'schaarste theorie' benadrukken dat financiële problematiek chronische stress kan veroorzaken. Volgens het stress process model (Pearlin, 1989; Smith & Lazarus, 1990) komt dit omdat financiële problematiek een directe bedreiging vormt voor basale fysieke levensbehoeften (eten, drinken en onderdak), zekerheid (werk en een goede gezondheid) en betekenisvolle sociale relaties (vriendschap, goede familiale banden en intimiteit) (zie ook Deci & Ryan, 2012). De schaarste theorie (Shah et al., 2012) voegt hieraan toe dat een gebrek aan financiële middelen gepaard kan gaan met chronische stress, door het constant bezig zijn met geldzaken en het balanceren van inkomsten en uitgaven (Mani et al., 2013; Shah et al., 2012, 2018). Deze stress neemt een groot deel van de mentale bandbreedte in beslag, met gevolgen voor keuzes die worden gemaakt en gedrag dat wordt vertoond. Haushofer & Fehr (2014, p. 862) verwoorden het als volgt: "poverty causes stress and negative affective states [...] leading to short-sighted and risk-averse decision-making, [...] constituting a feedback loop that contributes to the perpetuation of poverty." Financiële problematiek wordt in verband gebracht met moeite hebben met het zich richten op de langere termijn, verminderde aandacht en minder ruimte voor zaken die niet met financiën te maken hebben, beperkte zelfregulatie, minder denkvermogen en minder doenvermogen (Shah et al., 2012, 2018). Onder doenvermogen vallen niet-cognitieve vermogens, zoals een doel stellen en een plan maken, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleidingen en tegenslag (WRR, 2017).

De verwachting is dat, afhankelijk van de ernst van de financiële problemen van een cliënt bij aanvang van een ondersteuningstraject en de mate van vooruitgang die een cliënt heeft ervaren gedurende een traject, de mentale bandbreedte zal variëren. Het gaat daarbij om de mentale bandbreedte om financiële kennis en vaardigheden op te doen, om ongezond financieel gedrag te herkennen en te veranderen en om vertrouwen in eigen financieel te kunnen ontwikkelen. Dit resulteert in de volgende hypothesen: Minder ernstige financiële problemen bij aanvang van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' (Hypothese 3a) en een sterkere afname van de ernst van financiële problemen gedurende een traject (Hypothese 3b) gaan samen met een toename van de financiële bekwaamheid van cliënten.

5.2.3 Financiële bekwaamheid en afname van de ernst van financiële problemen

Mensen verschillen in hoe goed zij kunnen omgaan met moeilijke situaties. Een deel van die verschillen wordt verklaard door variatie in de toegang tot zogenaamde coping resources (McKee-Ryan et al., 2005; Thoits, 1995). Dit zijn hulpbronnen waarop men kan terugvallen en die een buffer vormen voor de negatieve consequenties van moeilijke situaties. Onderzoek naar de mentale gevolgen van werkloosheid laat bijvoorbeeld zien dat een werkloze situatie de mentale gesteldheid minder aantast, onder andere wanneer de werkloze over meer vaardigheden beschikt, meer zelfvertrouwen heeft en gelooft in de mogelijkheid de situatie zelf te veranderen (McKee-Ryan et al., 2005). Financiële bekwaamheid is het samenspel tussen financiële kennis, financiële vaardigheden, het vertrouwen in financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag. Het vergroten van de financiële bekwaamheid betekent dat de coping resources van een cliënt worden versterkt, waardoor deze in staat is een financieel ongezonde situatie ten goede te keren.

Uit eerder onderzoek, waarbij de gegevens uit de nulmeting onder cliënten van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' werden geanalyseerd, kwam naar voren dat een gebrek aan financiële bekwaamheid samengaat met de ernst van financiële problemen: hoe ongezonder het financieel gedrag en hoe groter het gebrek aan vertrouwen in eigen financiële vaardigheden, hoe ernstiger de financiële problemen (Van Middendorp et al., 2019). Ook uit ander onderzoek blijkt er een verband te zijn tussen individuele gedragsaspecten, geloof in eigen vaardigheden en de complexiteit of ernst van financiële problemen (Engelberg, 2007; Jungmann & Van Geuns, 2014; Madern, 2015; Tokunaga, 1993). Cliënten kunnen verschillen in de mate waarin de ernst van hun financiële problemen afneemt. De verwachting is dat dit afhankelijk is van hun financiële kennis en vaardigheden, het gezonde financieel gedrag en het vertrouwen in financiële vaardigheden bij aanvang van een ondersteuningstraject en de mate van vooruitgang in deze aspecten van financiële bekwaamheid van een cliënt gedurende een traject. Dit resulteert in de volgende hypothesen: Een hogere mate van financiële bekwaamheid bij aanvang van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' (Hypothese 4a) en een sterkere toename van de financiële bekwaamheid gedurende een traject (Hypothese 4b) gaan samen met een afname van de ernst van de financiële problemen van cliënten.

5.2.4 Verklaring afname van de ernst van financiële problemen en toename van financiële bekwaamheid

In het kwalitatieve deel van dit onderzoek wordt nagegaan welke factoren van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' de ervaren verandering in de

ernst van financiële problemen en veranderingen in de financiële bekwaamheid van cliënten verklaren. Daarbij wordt gekeken of veranderingen in stress en de toegang tot of aanwezigheid van coping resources een rol spelen. Theoretische kennis over de effectiviteit van interventies in de zorg en het sociale domein wordt toegepast, namelijk de invloed van extratherapeutische factoren, algemeen werkzame factoren en de methodiek van de interventie.

Uit onderzoek in de jeugdzorg komt naar voren dat het grootste gedeelte van de resultaten van interventies is toe te schrijven aan extratherapeutische factoren (Van Yperen et al., 2010; Vries, 2017; Wampold & Imel, 2015). Werkzame extratherapeutische factoren zijn het hebben van bepaalde vaardigheden en motivatie van cliënten. Deze factoren zijn vaak beïnvloedbaar door de hulpverlener. Ook omgevingsfactoren, zoals de invloed van familie en vrienden, zijn extratherapeutische factoren (Van Yperen, Van der Steege, Addink, & Boendermaker, 2010). Deze zijn minder goed beïnvloedbaar door de hulpverlener.

Naast de extratherapeutische factoren zijn de resultaten van hulpverlening voornamelijk te verklaren uit algemeen werkzame factoren (Messer & Wampold, 2002; Wampold & Imel, 2015), factoren die noodzakelijk zijn voor het effect van interventies, maar die niet uniek zijn voor een bepaalde interventie (Vries, 2017). Onder algemeen werkzame factoren vallen het aansluiten bij de motivatie van de cliënt, het opbouwen van een goede relatie tussen de cliënt en de hulpverlener, het bieden van een goede structurering van de interventie met een duidelijke doelstelling, planning en fasering (Van Yperen et al., 2010) en het aannemen van de juiste grondhouding door de hulpverlener (Miller & Rollnick, 2002). Naast uit een goede werkalliantie of gelijkwaardige werkrelatie, waarbij de hulpverlener de samenwerkingspartner is van de cliënt, bestaat de grondhouding van de hulpverlener uit het centraal stellen van de wensen en mogelijkheden van de cliënt en het bevestigen van de autonomie van de cliënt (Van der Veen & Goijarts, 2012). De cliënt denkt zelf na en maakt eigen keuzes. De hulpverlener handelt vanuit het lange termijnbelang van de cliënt.

Vaak is sprake van een verwevenheid tussen algemeen werkzame factoren en de methodiek van een interventie (Van Yperen et al., 2010). Algemeen werkzame factoren worden concreet toepasbaar in een specifieke methodiek (Van Yperen et al., 2010). De methodiek schrijft de fasering van taken en acties voor, de frequentie en intensiteit van contactmomenten, de gewenste omgeving en de doelgroep. Toepassing van methodieken en technieken geeft structuur aan het ondersteuningstraject. Een goede structurering is één van de algemeen werkzame factoren van een interventie (Van Yperen et al., 2010).

In onderzoek naar werkzame factoren van de inzet van vrijwilligers in de schuldhulpverlening (Bokseveld et al., 2020) noemen cliënten negen factoren van de vrijwilliger die tijdens het ondersteuningstraject hebben bijgedragen aan hun financiële zelfredzaamheid. De vrijwilliger (1) creëert overzicht, (2) geeft inzicht, (3) bemiddelt of behartigt belangen, (4) werkt aan houdingsaspecten, (5) bevordert financieel-administratieve vaardigheden, (6) werkt aan andere vaardigheden (taal, lezen en schrijven), (7) stimuleert, (8) moedigt aan en (9) biedt morele ondersteuning. Dit zijn zowel algemeen werkzame factoren, als factoren die onderdeel zijn van de methodiek van de onderzochte interventie. De factoren kunnen bijdragen aan een afname van stress, waardoor mentale bandbreedte beschikbaar kan komen om te werken aan financiële bekwaamheid.

Uit twee meta-analyses over de inzet van vrijwilligers en verbetering van de situatie van cliënten (Dubois et al., 2002; Van der Tier & Potting, 2015) komen opbrengsten voor cliënten naar voren, die het gevolg zijn van de ondersteuning door de vrijwilliger. De vrijwilliger ondersteunt de cliënt bij de beginstappen om zelfvertrouwen te vergroten en gedrag te veranderen, nieuwe vaardigheden aan te leren, het sociale netwerk en de leefwereld te verruimen of het emotioneel welbevinden te verbeteren (Dubois et al., 2002; Van der Tier & Potting, 2015). Vrijwilligers versterken de coping resources van cliënten, waardoor als gevolg daarvan de ernst van de financiële problemen kan afnemen.

Welke factoren van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' de eventuele afname van de ernst van de financiële problemen en de toename van financiële bekwaamheid verklaren wordt onderzocht met de kwalitatieve data uit de diepte-interviews.

5.3 Dataverzameling en resultaten kwantitatieve analyse

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is gekozen voor een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden. In dit onderzoek heeft het kwantitatieve onderzoek een verkennend karakter om verandering in de ernst van financiële problemen en veranderingen in de financiële bekwaamheid van cliënten vast te stellen en om na te gaan of dit verband houdt met elkaar. Het kwalitatieve onderzoek heeft als doel om een verdiepend inzicht te krijgen in de rol van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' in de eventuele afname van de ernst van financiële problemen en toename van financiële bekwaamheid. Samen zorgen de componenten in dit mixed methods onderzoek voor een breed inzicht in verandering van de ernst van de financiële problemen en verandering van de financiële bekwaamheid van cliënten in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' en factoren die de veranderingen

verklaren. In dit deel worden de dataverzameling en resultaten besproken van het kwantitatieve onderzoek. Daarna volgt een beschrijving van de dataverzameling en de resultaten van het kwalitatieve onderzoek.

5.3.1 Dataverzameling kwantitatieve analyse

Aan de kwantitatieve dataverzameling hebben vijf lokale organisaties die een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' aanbieden gedurende een langere periode meegedaan. De organisaties reageerden op een oproep van het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) om deel te nemen aan het onderzoek (zie ook: Van Middendorp et al., 2019). De organisaties zijn verspreid over heel Nederland, zetten vrijwilligers in om mensen met financiële problemen te ondersteunen en zijn vergelijkbaar in aanpak en methode van ondersteuning.

De onderzoeksvragen worden beantwoord aan de hand van het 'Onderzoek nulmeting en eindmeting cliënten 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2018', waarin vragenlijsten aan het begin en aan het eind van de ondersteuning zijn voorgelegd aan cliënten, die ondersteund werden door een vrijwilliger van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'¹². Tijdens het intakegesprek werd de eerste vragenlijst voorgelegd. Cliënten kregen een brief met toelichting over het onderzoek. Hierin werd aangegeven wat er met de gegevens zou worden gedaan en dat deelname aan het onderzoek vrijwillig en anoniem is. Van de 225 cliënten die de eerste vragenlijst invulden, vulden 89 ook de tweede vragenlijst in, een respons van 40%. Volgens de vrijwilligers en coördinatoren vulde 28% van de cliënten de vragenlijst aan het eind van de ondersteuning niet in omdat ze niet meer bereikbaar waren voor de vrijwilligers door uitval (zie hoofdstuk 4). De non-respons wordt verder veroorzaakt doordat cliënten niet meer mee wilden doen met het onderzoek. Een andere oorzaak van de non-respons is dat coördinatoren of vrijwilligers de vragenlijst aan het eind van de ondersteuning niet voorlegden, door tijdgebrek, andere prioriteiten of omdat de coördinator of vrijwilliger de vragenlijst te belastend vond. Van de 89 cliënten die zowel de eerste als de tweede vragenlijst hadden ingevuld, waren er 16 cliënten die de vragenlijst niet volledig hadden ingevuld op de variabelen behorende bij de ernst van financiële problemen of bij financiële bekwaamheid. In dit onderzoek zijn de analyses gedaan op het bestand van de cliënten die beide vragenlijst volledig hadden ingevuld (N=73). De resultaten worden in dit hoofdstuk gepresenteerd. De analyses zijn ook gedaan op het bestand waarin ontbrekende gegevens zijn ingevuld met geldige waarden (N=89). Dit leverde nagenoeg dezelfde conclusies op. Op de selectie van respondenten wordt teruggekomen in de conclusie en discussie. Aangezien er geen gegevens bekend zijn

¹² De complete vragenlijsten zijn opvraagbaar bij de onderzoeker.

over de totale populatie cliënten van interventies ‘ondersteuning bij thuisadministratie’ hebben de resultaten van dit onderzoek betrekking op de cliënten die zijn betrokken in de analyses (zie ook: Van Middendorp et al., 2019).

5.3.2 Operationalisatie variabele ernst van financiële problemen

Om de ernst van de financiële problemen te bepalen, zijn drie indicatoren samengevoegd tot een index, namelijk de hoogte van de eventuele schuld, de duur van de schuld en gebeurtenissen die de ernst van de schuld aanduiden (Van Middendorp, Gesthuizen en Van Geuns, 2019). De hoogte van de schuld varieert van geen schulden tot meer dan 50.000 euro schuld. Drie respondenten hadden dit bij de tweede wave (eindmeting) niet ingevuld. Zij gaven aan de hoogte van de schuld niet te weten. De duur van de schuld was ‘niet van toepassing (geen schulden)’, ‘korter dan een jaar’, ‘1 tot 2 jaar’ en ‘langer dan 2 jaar’. In de tweede wave is niet gevraagd naar de duur van de schuld. Als er in de tweede wave geen sprake was van schulden, dan is het aantal maanden vastgesteld op 0 maanden. Was er in de eerste wave geen en in de tweede wave wel sprake van schulden, dan is het aantal maanden vastgesteld op 6 maanden. Was er zowel in de eerste als in de tweede wave sprake van schulden, dan is er 12 maanden opgeteld bij het antwoord in wave 1 (nulmeting). De situaties die de ernst van de schuld indiceren, omvatten bepaalde gebeurtenissen die een respondent het afgelopen half jaar (0=niet, 1=wel) heeft meegemaakt, namelijk ‘een aanmaning ontvangen’, ‘brieven van incassobureaus of deurwaarders ontvangen’, ‘achterstand op de energierekening’, ‘huur of hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald’, ‘bij ZiN/CAK aangemeld in verband met betalingsachterstanden van de zorgverzekering’ en ‘loonbeslag gelegd op salaris’. Een factoranalyse op de zes gebeurtenissen toont één onderliggende dimensie (zie Van Middendorp, Gesthuizen en Van Geuns, 2019). Respondenten kregen een gemiddelde score toegekend, mits ze minstens drie van de zes items hadden ingevuld. Om de schalen vergelijkbaar te maken en een beeld te kunnen krijgen van veranderingen, zijn zowel de hoogte van de schuld, de duur van de schuld als de situaties die de ernst van de schuld indiceren genormaliseerd, zodat ze als een rapportcijfer konden worden beschouwd. De drie indicatoren zijn samengevoegd en het gemiddelde is berekend. Deze schaal is de uiteindelijke variabele voor ernst van de financiële problemen. Een hogere score betekent ernstigere financiële problemen.

5.3.3 Operationalisatie variabelen financiële bekwaamheid: financiële kennis, financiële vaardigheden, vertrouwen in financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag

De vragen in de vragenlijsten van dit onderzoek naar financiële kennis, vaardigheden en gezond financieel gedrag zijn gevalideerd door het Nibud (Witvliet, Madern & van der

Werf, 2014) en komen uit Mesis, een screeningsinstrument voor schuldhulpverlening (zie ook Van Middendorp et al., 2019). De gevalideerde vragenlijst meet de verschillende concepten onder één noemer, namelijk 'financiële vaardigheden en gedrag', waarbij het om de zelfperceptie van cliënten gaat, het beeld dat zij zelf hebben van hun eigen financiële kennis en vaardigheden en gezond financieel gedrag. In eerdere onderzoek is aangetoond dat financiële kennis, vaardigheden en gedrag samenhangende, maar empirisch van elkaar te onderscheiden theoretische constructen zijn (Van Middendorp et al., 2019). Ook in dit onderzoek worden de variabelen apart onderzocht.

Financiële kennis is gemeten door de items 'ik weet hoeveel geld ik elke maand kan uitgeven', 'ik weet welke brieven en andere papieren ik moet bewaren en welke ik weg kan gooien' en 'ik kan een overzicht maken van mijn inkomsten, uitgaven en schulden'. De antwoordcategorieën waren 'helemaal mee eens', 'beetje mee eens', 'niet mee eens en niet mee oneens', 'beetje mee oneens' en 'helemaal mee oneens'. Voor respondenten is de gemiddelde score op de items berekend, mits zij op twee van de drie items een geldig antwoord hadden gegeven (Cronbach's $\alpha = 0,65$, wave 2). De schaal is omgedraaid zodat een hogere score erop duidt dat respondenten inschatten meer financiële kennis te hebben.

Financiële vaardigheden is gemeten door te vragen of cliënten 'met geld om kunnen gaan', 'geldzaken en post bij kunnen houden' en 'uitgaven bij kunnen houden'. De antwoordcategorieën waren 'heel goed', 'beetje goed', 'niet goed en niet slecht', 'beetje slecht' en 'heel slecht'. Vervolgens is voor respondenten de gemiddelde score op de items berekend, mits zij op twee van de drie items een geldig antwoord hadden gegeven (Cronbach's $\alpha = 0,89$, wave 2). De schaal is omgedraaid. Een hogere score duidt erop dat respondenten inschatten meer financiële vaardigheden te hebben.

Vertrouwen in financiële vaardigheden is geoperationaliseerd aan de hand van de 'financial self efficacy scale' (Lown, 2011). De zes stellingen zijn: 'Ik vind het moeilijk me aan mijn planning te houden, als ik een onverwachte rekening krijg', 'Het is voor mij een uitdaging om mijn financiële doelen te halen', 'Krijg ik onverwachte kosten? Dan moet ik meestal geld lenen', 'Heb ik plotseling ergens geld voor nodig? Dan vind ik met moeite een oplossing', 'Ik geloof niet dat ik zelf mijn geldzaken kan bijhouden' en 'Ik maak me zorgen over dat ik te weinig geld heb als ik met pensioen ben'. Het item: 'Krijg ik onverwachte kosten? Dan moet ik meestal geld lenen' is verwijderd door de overlap met de ernst van financiële problemen. Het laatste item 'Ik maak me zorgen over dat ik te weinig geld heb als ik met pensioen ben' is verwijderd, in verband met een onvoldoende bijdrage aan de betrouwbaarheid van het concept. Hierdoor steeg de Cronbach's α van de schaal van 0,62 naar 0,67 (wave 2). De antwoordcategorieën waren 'helemaal mee eens', 'beetje mee eens', 'niet mee eens en niet mee oneens', 'beetje mee

oneens' en 'helemaal mee oneens'. Van de vijf items moesten er minstens drie geldig zijn beantwoord om een schaalscore te krijgen (het gemiddelde op de items). Een hogere score betekent meer vertrouwen in eigen financiële vaardigheden.

Gezond financieel gedrag is gemeten door de items 'Ik vergeet rekeningen te betalen', 'Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten betaald', 'Ik maak mijn post open', 'Ik maak afspraken met bedrijven en personen die nog geld van mij krijgen', 'Ik betaal mijn vaste lasten met automatische incasso', 'Ik heb een overzicht van rekeningen die ik nog moet betalen', 'Ik houd bij waar ik mijn geld aan uitgeef', 'Ik bewaar belangrijke informatie in mappen'. Respondenten konden antwoorden op een 5-puntsschaal, lopend van 1 'ja altijd' tot 5 'nee nooit'. Het item 'Ik vergeet rekeningen te betalen' is verwijderd, omwille van de betrouwbaarheid (zie Van Middendorp et al., 2019). Voor respondenten is de gemiddelde score op de items berekend, mits zij op vier van de zeven items een geldig antwoord hadden gegeven (Cronbach's α van 0,71, wave 2). De schaal is omgedraaid, zodat een hogere score duidt op gezonder financieel gedrag.

Voor de operationalisatie van de indicatoren van ernst van financiële problemen en financiële bekwaamheid geldt, dat er naast de situatie tijdens de nul- en eindmeting ook verschildscores zijn berekend door de situatie tijdens de nulmeting (wave 1) af te trekken van de situatie tijdens de eindmeting (wave 2). Voor financiële kennis, financiële vaardigheden, vertrouwen in financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag betekent een positieve score een toename. Voor de ernst van financiële problemen betekent een positieve verschildscore echter dat de situatie is verslechterd (de ernst is toegenomen).

5.3.4 Controlevariabelen

Controlevariabelen in dit onderzoek zijn inkomen, verandering in inkomen, belangrijkste inkomstenbron, geslacht, leeftijd, geboorteland, opleidingsniveau en huishoudsamenstelling. Het netto huishoudinkomen is bevroegd in zes categorieën, lopend van minder dan 900 euro in de maand, tot tussen de 3.001 en 4.000 euro in de maand. Eerst zijn categoriemiddens toegekend. In totaal hadden drie van de 89 respondenten in de tweede wave een ontbrekende waarde, doordat zij hadden aangegeven het huishoudinkomen niet te weten. Net als voor de respondenten in de eerste wave (Van Middendorp et al., 2019) is voor deze respondenten door middel van een regressieanalyse het netto huishoudinkomen geschat. Hiervoor zijn de belangrijkste inkomstenbron, huishoudsamenstelling, hoogst voltooid opleidingsniveau, geboorteland, geslacht en leeftijd gebruikt als predictoren. Het netto inkomen is gedeeld door 100. Zowel het inkomen aan het begin van de ondersteuning (wave 1) als de verandering in inkomen tussen wave 1 en wave 2 zijn opgenomen als controlevariabelen.

Tabel 5.1 Beschrijving variabelen en controlevariabelen cliënten, N=73

	Minimum	Maximum	Gemiddelde / proportie	Standaard- afwijking
Ernst van financiële problemen wave 1	0,00	10,00	3,98	2,96
Ernst van financiële problemen wave 2	0,00	8,04	2,75	2,27
Vershil in ernst van financiële problemen wave 2 – wave 1	-7,37	2,63	-1,22	2,09
Financiële kennis wave 1	1,00	5,00	3,10	1,17
Financiële kennis wave 2	1,67	5,00	4,38	0,75
Vershil in financiële kennis wave 2 – wave 1	-1,33	4,00	1,28	1,26
Financiële vaardigheden wave 1	1,00	5,00	3,32	1,00
Financiële vaardigheden wave 2	1,67	5,00	4,11	0,87
Vershil in financiële vaardigheden wave 2 – wave 1	-1,33	2,67	0,79	0,88
Vertrouwen in financiële vaardigheden wave 1	1,20	5,00	2,70	0,97
Vertrouwen in financiële vaardigheden wave 2	1,60	5,00	3,12	0,93
Vershil in vertrouwen in financiële vaardigheden wave 2 – wave 1	-1,80	2,60	0,42	0,83
Gezond financieel gedrag wave 1	1,57	5,00	3,67	0,73
Gezond financieel gedrag wave 2	2,14	5,00	4,43	0,55
Vershil in gezond financieel gedrag wave 2 – wave 1	-0,71	3,14	0,76	0,81
Controlevariabelen				
Netto inkomen wave 1	4,50	35,00	13,37	6,30
Vershil in netto inkomen wave 2 – wave 1	-10,00	20,50	0,83	5,24
Geslacht				
- Mannen	0,00	1,00	0,37	
- Vrouwen	0,00	1,00	0,63	
Leeftijd min 20	0,00	52,00	28,12	11,59
Geboorteland				
- Nederland of België	0,00	1,00	0,85	
- Ander land	0,00	1,00	0,15	
Opleiding				
- Primair en lagere secundair onderwijs	0,00	1,00	0,60	
- Hoger secundair en tertiair onderwijs	0,00	1,00	0,40	
Inkomstenbron				
- Werk	0,00	1,00	0,25	
- Uitkering WW, ziektewet, WAO	0,00	1,00	0,58	
- Bijstand	0,00	1,00	0,18	
- Anders	0,00	1,00	0,00	
Huishoudsamenstelling				
- Eenoudergezinnen	0,00	1,00	0,22	
- Alleenstaanden	0,00	1,00	0,49	
- Paar met en zonder kinderen	0,00	1,00	0,29	

Bron: Onderzoek nul- en eindmeting cliënten 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2018

Geslacht is gecodeerd naar 0 voor mannen en 1 voor vrouwen. Leeftijd is berekend door het geboortjaar van de respondent af te trekken van 2017, het middelste jaar van de metingen. Respondenten die zowel de eerste als tweede vragenlijst hebben ingevuld, variëren in hun leeftijd tussen de 20 en 81 jaar. Om een natuurlijk nulpunt te creëren, is de leeftijd verminderd met 20. Geboorteland bestaat uit twee groepen: in Nederland of België geboren (0) en in een ander land geboren (1). De belangrijkste inkomstenbron bestaat uit inkomen uit arbeid, inkomen uit werkloosheidsuitkering, ziekte of arbeidsongeschiktheidsuitkering, een bijstandsuitkering of een andere inkomstenbron (zoals pensioen, spaargeld, of geen eigen inkomen). Hoogst voltooid opleidingsniveau bestaat uit twee groepen, namelijk (1) als hoogste opleiding 'primair onderwijs' of 'lager secundair onderwijs' en (2) als hoogste opleiding 'hoger secundair onderwijs' of 'tertiair onderwijs'. Huishoudsamenstelling is opgedeeld in partnerhuishouden (met en zonder kinderen of een gedeeld huishouden met een vader, moeder of gemeenschappelijke huishouding), eenoudergezin en alleenstaand. Tabel 5.1 bevat de beschrijvende statistieken van alle variabelen. De resultaten zijn gebaseerd op de 73 cliënten die beide vragenlijsten volledig hadden ingevuld.

5.3.5 Analysemethode

In het beschrijvend deel van dit onderzoek wordt gekeken naar de verandering in de ernst van financiële problemen (hypothese 1) en veranderingen in financiële bekwaamheid (hypothese 2) van cliënten. Gekeken is naar de verandering tussen de nul- en eindmeting op de verschillende indicatoren binnen dezelfde groep cliënten. Dat is gedaan door de 'Paired Sample T-tests' uit te voeren, waarbij de gemiddelde metingen met elkaar zijn vergeleken. Aangezien de verandering zowel positief als negatief kan zijn, wordt tweezijdig getoetst. De verandering is significant bij een p-waarde kleiner dan 0,05. De resultaten zijn te vinden in Tabel 5.2.

Om de veranderingen in financiële bekwaamheid (hypothese 3a en 3b) en de ernst van financiële problemen (hypothese 4a en 4b) te voorspellen met behulp van de situatie bij aanvang en veranderingen gedurende het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie,' zijn longitudinale panelanalyses uitgevoerd. In de meest eenvoudige bivariate modellen fungeert de verschillscore (zoals hierboven gerapporteerd in de tabel met beschrijvende statistieken) als afhankelijke variabele. Er wordt gecorrigeerd voor de aanvangssituatie door de situatie bij de nulmeting op te nemen als onafhankelijke variabele en wordt eveneens zowel de situatie bij de nulmeting als de verandering in een bepaald kenmerk opgenomen als onafhankelijke variabele. Zo wordt de samenhang tussen veranderingen in de ernst van financiële problemen en gezond financieel gedrag – als onderdeel van financiële bekwaamheid – geanalyseerd door het verschil in gezond financieel gedrag tussen wave 2 en wave 1 op te nemen als y-variabele en de mate van gezond financieel

gedrag in wave 1 als x-variabele. De ernst van de financiële problemen in wave 1 en de veranderingen hierin tussen wave 1 en wave 2 worden eveneens opgenomen als x-variabelen. De b-coëfficiënt van de ernst van financiële problemen geeft aan in hoeverre de situatie bij aanvang van invloed is op veranderingen in gezond financieel gedrag. De b-coëfficiënt van de verandering van de ernst van financiële problemen geeft aan in hoeverre een toename of afname in de ernst van financiële problemen samengaat met een toename of afname van gezond financieel gedrag, gegeven de mate van gezond financieel gedrag ten tijde van de nulmeting. Aangezien de afhankelijke variabele steeds van intervalmeetniveau is, zijn de analyses uitgevoerd met OLS-regressie. Voor de verandering in financiële kennis, financiële vaardigheden, vertrouwen in financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag zijn twee modellen geschat (Appendix 1, Tabellen I t/m IV), waarbij de variabele ernst van financiële problemen bivariaat is toegevoegd (situatie wave 1 en verandering tussen wave 1 en wave 2). Er is een model geschat zonder (Model a) en met alle controlevariabelen (Model b) en zijn controlevariabelen stapsgewijs verwijderd (Model c). Voor de verandering in de ernst van de financiële problemen zijn vijf modellen geschat (Appendix 1, Tabel V), waarbij de variabelen (financiële kennis, financiële vaardigheden, vertrouwen in financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag) bivariaat zijn toegevoegd (situatie wave 1 en verandering tussen wave 1 en wave 2). Ook hierbij is een model geschat zonder (Model a) en met alle controlevariabelen (Model b). Vervolgens zijn stapsgewijs de controlevariabelen verwijderd die niet of nauwelijks bijdragen aan de verklaarde variantie van de ernst van financiële problemen (Model c). De hypothesetoetsing vindt plaats op basis van de derde modellen (Model c). De resultaten zijn te vinden in Appendix 1. Tabel 5.3 is een samenvattende tabel, waarin wordt gepresenteerd welke indicatoren en veranderingen significant samengaan en wat de richting van het verband is.

5.3.6 Bevindingen: verandering in ernst van financiële problemen en veranderingen in financiële bekwaamheid

De ernst van de financiële problemen neemt significant af voor cliënten die het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' hebben afgerond, zie Tabel 5.2. Hypothese 1 kan worden aangenomen: de ernst van financiële problemen van cliënten neemt af gedurende een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Uit Tabel 5.2 blijkt eveneens dat financiële kennis, financiële vaardigheden, gezond financieel gedrag en vertrouwen in financiële vaardigheden significant toenemen gedurende een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Hypothese 2 wordt hiermee ondersteund: de financiële bekwaamheid van cliënten neemt toe gedurende een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'.

Tabel 5.2 Veranderingen in ernst van financiële problemen en financiële bekwaamheid, gemiddeldes per wave en paired sample T-tests, N=73

	Ernst van financiële problemen	Financiële bekwaamheid			
		Financiële kennis	Financiële vaardigheden	Vertrouwen in financiële vaardigheden	Gezond financieel gedrag
Wave 1	3,98	3,10	3,32	2,70	3,67
Wave 2	2,75	4,38	4,11	3,12	4,43
P-waarde	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Bron: Onderzoek nulmeting en eindmeting cliënten 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2018

5.3.7 Bevindingen: ernst van financiële problemen en veranderingen in financiële bekwaamheid

Hypothese 3a en 3b luiden dat minder ernstige financiële problemen van cliënten bij aanvang van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' en een sterkere afname hiervan gedurende het traject samengaan met een toename van financiële bekwaamheid. De bevindingen die betrekking hebben op deze hypothesen staan in Tabel 5.3 in de kolom 'financiële bekwaamheid', waarin de veranderingen in de vier indicatoren van financiële bekwaamheid de afhankelijke variabelen zijn en ernst van financiële problemen (zowel de situatie tijdens de nulmeting als de verandering gedurende het traject) de onafhankelijke variabele. Zie 5.3.5 voor de precieze wijze van schatting.

De financiële aanvangssituatie blijkt van invloed op veranderingen in financiële bekwaamheid: hoe minder ernstig de financiële problemen bij aanvang, des te sterker de toename in financiële vaardigheden, vertrouwen in financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag. Het verband met een toename in financiële kennis is niet significant. Hypothese 3a wordt bevestigd: de financiële aanvangssituatie (minder ernstige financiële problemen) van cliënten is van belang voor het bevorderen van de financiële bekwaamheid.

Een afname van de ernst van financiële problemen gaat samen met een toename in financiële bekwaamheid: hoe sterker de afname van de ernst van financiële problemen, des te sterker de toename van financiële vaardigheden en vertrouwen in financiële vaardigheden. De samenhang tussen een afname in ernst van financiële problemen en toename van financiële kennis en gezond financieel gedrag is niet significant. Hypothese 3b wordt deels ondersteund door de bevindingen. Een sterkere afname van de ernst van de financiële problemen gaat samen met een toename van de financiële

vaardigheden en vertrouwen in financiële vaardigheden, als onderdelen van financiële bekwaamheid van cliënten.

5.3.8 Bevindingen: financiële bekwaamheid en verandering in ernst van financiële problemen

Hypothese 4a en 4b luiden dat een hogere mate van financiële bekwaamheid van cliënten bij aanvang van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' en een sterkere toename hiervan gedurende het traject samengaan met een afname van de ernst van financiële problemen. De bevindingen die betrekking hebben op deze hypothesen staan in Tabel 5.3 in de kolom 'ernst van financiële problemen'. Hierin is de verandering in de ernst van financiële problemen de afhankelijke variabele en zijn de vier indicatoren van financiële bekwaamheid (zowel de situatie tijdens de nulmeting als de verandering gedurende het traject) de onafhankelijke variabelen.

De aanvangssituatie in financiële bekwaamheid blijkt bij twee van de vier mogelijke onderdelen van invloed te zijn op de verandering van de ernst van de financiële problemen: hoe hoger de financiële vaardigheden bij de nulmeting, des te sterker de afname van de ernst van de financiële problemen. Een hoger vertrouwen in financiële vaardigheden bij de nulmeting gaat samen met een afname van de ernst van de financiële problemen. De aanvangsmaten van financiële kennis en gezond financieel gedrag spelen geen rol in de afname van de ernst van de financiële problemen. Hypothese 4a wordt derhalve deels ondersteund; reeds aanwezige financiële vaardigheden en vertrouwen in financiële vaardigheden lijken een rol te spelen in de afname van de ernst van financiële problemen. Als deze mogen worden beschouwd als reeds aanwezige coping resources, dan dragen zij bij aan de verbetering van de ongunstige financiële situatie van cliënten.

Tabel 5.3 Veranderingen in de financiële bekwaamheid en in de ernst van financiële problemen, interrelaties, OLS-regressie, N=73 (missings listwise), X-en bivariaat toegevoegd (situatie wave 1 plus verandering wave 1 – wave 2), modellen met controles

	Financiële bekwaamheid		Ernst van financiële problemen	
	Δ Kennis	Δ Vaardigheden	Δ Vertrouwen in financiële vaardigheden	Δ Ernst van financiële problemen
Ernst van financiële problemen wave 1	Ns	-	-	-
Δ Ernst van financiële problemen	Ns	-	Ns	Ns
Financiële bekwaamheid				
Financiële kennis wave 1				Ns
Δ Financiële kennis				Ns
Financiële vaardigheden wave 1				-
Δ Financiële vaardigheden				-
Vertrouwen in financiële vaardigheden wave 1				-
Δ Vertrouwen in financiële vaardigheden				Ns
Gezond financieel gedrag wave 1				Ns
Δ Gezond financieel gedrag				-
Controlevariabelen				
Inkomen wave 1	Ns	Ns	+	Ns
Δ Inkomen	Ns	Ns	Ns	Ns
Vrouwen (vs mannen)	Ns	Ns	Ns	Ns
Leeftijd	Ns	Ns	Ns	Ns
Migranten	Ns	Ns	Ns	Ns
Hoger opgeleid (vs lager opgeleid)	Ns	+	Ns	+
Werkloos (vs werkzaam)	Ns	Ns	Ns	Ns
Bijstand (vs werkzaam)	Ns	Ns	Ns	Ns
Eenouder (vs alleenstaand)	Ns	+	Ns	+
Partner met of zonder kinderen (vs alleenstaand)	+	+	Ns	Ns

Bron: Onderzoek nul- en eindmeting cliënten 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2018

Ns: niet significant

+ significant positieve relatie (p<0,10, eenzijdige toetsing)

- significant negatieve relatie (p<0,10, eenzijdige toetsing)

Eenzelfde voorzichtige conclusie mag worden getrokken wanneer gekeken wordt naar een toename in financiële bekwaamheid gedurende het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie': een toename in financiële vaardigheden en in gezond financieel gedrag gaan gepaard met een afname van de ernst van de financiële problematiek. Deze bevindingen duiden erop dat hypothese 4b deels wordt bevestigd; een toename van de financiële bekwaamheid gaat samen met een afname van de ernst van financiële problemen. Al met al lijken zowel de aanvangssituatie in financiële bekwaamheid, als een toename hierin een rol te spelen in de afname van de ernst van financiële problemen.

5.4 Dataverzameling en resultaten kwalitatieve data

5.4.1 Dataverzameling kwalitatieve data

Semigestructureerde diepte-interviews zijn afgenomen met cliënten en vrijwilligers van zes lokale organisaties die participeerden in de nulmeting van het onderzoek (Van Middendorp et al., 2019). In totaal zijn er 13 vrijwilligers en 12 cliënten geïnterviewd (zie hoofdstuk 4. voor de wijze van dataverzameling en kenmerken van de vrijwilligers en cliënten). Eén interview was een combinatie-interview met de cliënt en de vrijwilliger samen. De interviews zijn afgenomen gedurende de kwantitatieve dataverzameling.

Aan de hand van literatuuronderzoek is een topiclijst voor vrijwilligers en voor cliënten opgesteld, die gebruikt werd tijdens het gesprek (zie Appendix 2). Vragen gingen onder andere over veranderingen gedurende de ondersteuning (voorbeeldvraag cliënten: 'Wat was het verschil in inzicht in inkomsten en uitgaven tussen het begin en het einde van het ondersteuningstraject?') en de factoren die de verandering mogelijk verklaren (voorbeeldvraag: 'Wat maakte het traject wel of niet succesvol?'). De interviews zijn opgenomen en getranscribeerd. Eén cliënt gaf bij de start van het interview aan dat het interview niet opgenomen mocht worden. Het gesprek en de antwoorden van de cliënt zijn tijdens en direct na het interview zoveel mogelijk uitgewerkt, om de resultaten mee te kunnen nemen in het onderzoek.

Alle interviews zijn gecodeerd in het softwareprogramma Atlas.ti. Daarbij is gecodeerd naar wat vrijwilligers en cliënten vertelden over verandering in de ernst van de financiële problemen, en verandering in de financiële bekwaamheid (financiële kennis, financiële vaardigheden, vertrouwen in financiële vaardigheden en financieel gedrag) en het verband tussen verandering in de ernst van financiële problemen en veranderingen in de financiële bekwaamheid. Ook is gekeken naar uitspraken over stress en (mentale) gezondheid. Tenslotte is gecodeerd naar de factoren die cliënten en vrijwilligers noemden in de interviews, die de eventuele afname van de ernst van

de financiële problemen en de toename van financiële bekwaamheid verklaren. De uitspraken binnen de verschillende categorieën zijn overgezet naar een Excel bestand. Van hieruit zijn de overeenkomsten binnen de categorieën bekeken en zijn de gegevens geanalyseerd.

De interviews zijn gebruikt om een beeld te vormen van (het verband tussen) verandering in de ernst van de financiële problemen en veranderingen in de financiële bekwaamheid van cliënten en van factoren die de veranderingen verklaren. Hierbij wordt de verbinding gemaakt met gevoelens van stress en coping resources.

5.4.2 **Kwalitatieve resultaten: (Verband tussen) afname van de ernst van financiële problemen en toename van financiële bekwaamheid**

De ernst van de financiële problemen van de geïnterviewde cliënten aan het begin en gedurende het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' varieerde sterk. Bij zes geïnterviewden was geen sprake van schulden of alleen kleine schulden, roodstand of betalingsachterstanden. Drie geïnterviewden hadden problematische schulden en werden gedurende het traject ondersteund in het krijgen van toegang tot formele schuldhulpverlening of bewindvoering. De administratie werd met ondersteuning van de vrijwilliger op orde gebracht, waarna de aanvraag voor schuldhulpverlening kon worden gedaan. Drie andere cliënten werden tegelijkertijd ondersteund in een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' en in een schuldhulpverleningstraject. Door het voorbereiden van de aanvraag of de combinatie met ondersteuning van schuldhulpverlening of bewindvoering nam de ernst van de financiële problemen van de cliënten af. De hoogte van de schuld nam niet direct af, wel stabiliseerde de situatie. Ook waren er minder gebeurtenissen die te maken hadden met de schulden (incassobrieven, deurwaarders, etc.) en die voorheen voor veel stress zorgden. Deze verandering is niet geheel toe te schrijven aan de ondersteuning door de vrijwilliger. Ook de toegang tot en begeleiding van de formele schuldhulpverlening of bewindvoering spelen hierin een rol.

Cliënten gaven in de interviews aan last te hebben van stress, spanningen en mentale gezondheidsklachten als gevolg van de financiële problemen. Zij gaven aan dat dit afnam gedurende het ondersteuningstraject, doordat de financiën op orde werden gebracht, de schulden werden aangepakt, maar ook door therapie of een GGZ-traject. Dat ligt voor een deel buiten de invloedssfeer van de vrijwilliger. De ondersteuning van de vrijwilliger draagt bij aan orde, overzicht en meer grip. Vrijwilligers gaven aan dat de afname van de ernst van de financiële problemen voor minder stress en meer rust bij cliënten zorgt, zowel op administratief als op emotioneel vlak. Meer rust op administratief gebied wordt door cliënten een deel van de oplossing genoemd. Vaak spelen er meerdere problemen die nog steeds voor angsten en stress zorgen. Eén van

de cliënten gaf aan dat er minder stress was over de administratie en financiën door de ondersteuning van de vrijwilliger, maar dat het idee om zelf de post weer bij te houden wel weer voor stress zorgt. Eén cliënt gaf in het interview aan dat de vrijwilliger hielp met de administratie en het inzicht in de hoogte van de schulden. Dat zorgde zelfs voor meer stress. Pas toen de cliënt onder bewind kwam te staan, kwam de opluchting.

Cliënten werden begeleid in het ordenen van de administratie, het creëren van overzicht en inzicht in inkomen, uitgaven en schulden en het toewerken naar financieel gezond gedrag. Samen met de vrijwilliger werd de administratie geordend, werd overzicht en inzicht in inkomen, uitgaven en schulden gecreëerd en werden de kleine schulden en betalingsachterstanden aangepakt, in een enkel geval met behulp van het sociale netwerk. Op het gebied van financiële bekwaamheid gaven cliënten aan dat vrijwilligers geholpen hebben met financiële vaardigheden, zoals leren ordenen en bijhouden van de administratie, budgetteren (balans aanbrengen in inkomsten en uitgaven) en omgaan met digitale tools, zoals internetbankieren. Moeite met (begrijpend) lezen stond bij één van de cliënten een eventuele toename van financiële vaardigheden in de weg. Alle cliënten gaven in de gesprekken aan dat er sprake was van een verandering in financieel gedrag: de administratie werd beter bijgehouden en cliënten dachten beter na over het doen van aankopen en het lenen van geld. Bij de geïnterviewde cliënten was het vertrouwen in eigen financiële vaardigheden toegenomen gedurende het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Ook de vrijwilligers zagen dat cliënten door de ondersteuning en met kleine stappen weer zelf het vertrouwen kregen om de financiën op te pakken. De financiële vaardigheden, het gezondere financiële gedrag en het vertrouwen in de eigen vaardigheden zijn belangrijke coping resources die gedurende een ondersteuningstraject worden versterkt. Aan de andere kant was er bij cliënten ook onzekerheid over de toekomst, met name als er sprake was van veranderingen in iemands persoonlijke situatie, zoals een cliënt die van een uitkering naar een baan als voornaamste inkomstenbron ging en een cliënt die de financiën na een schuldhulpverleningstraject en bewindvoering weer zelf op moest pakken.

In de interviews kwam het verband tussen afname van de ernst van financiële problemen en toename van de financiële bekwaamheid van cliënten naar voren. Het voorkomen en verminderen van de ernst van financiële problemen gebeurt in de samenwerking tussen de cliënt, vrijwilliger, beroepskrachten en – in enkele gevallen – het sociale netwerk en gaat samen met het aanleren van financiële vaardigheden, stimuleren van gezond financieel gedrag en vertrouwen in financiële vaardigheden. Een cliënt gaf aan dat er – op advies van de vrijwilliger – aan het begin van de week een vast bedrag werd opgenomen van de rekening, waarvan rondgekomen moest worden. Het verminderen van de uitgaven, gezonder financieel gedrag, maar ook toegang tot schuldhulpverlening of bewindvoering leidt tot minder ernstige financiële problemen.

Uit bovenstaande blijkt dat, net als uit de kwantitatieve analyses, de ernst van financiële problemen van cliënten afneemt en financiële bekwaamheid toeneemt gedurende een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' en dat er een verband is tussen afname van ernst van financiële problemen en toename van financiële bekwaamheid.

5.4.3 **Kwalitatieve resultaten: Verklaring (verband tussen) afname van de ernst van financiële problemen en toename van financiële bekwaamheid**

In dit onderzoek is gekeken naar de verklaring voor de afname van de ernst van financiële problemen en toename van financiële bekwaamheid. Daarbij is gekeken naar extratherapeutische factoren, algemeen werkzame factoren en de methodiek van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'.

Binnen de extratherapeutische factoren noemden cliënten in de diepte-interviews het belang van het hebben van doorzettingsvermogen, medewerking en vertrouwen op een mogelijkheid om uit de problemen te komen. Deze coping resources bij aanvang van de ondersteuning kunnen bijdragen aan de effectiviteit van de interventie. Deze factoren zijn beïnvloedbaar door de vrijwilliger. Vrijwilligers noemden dat het belangrijk is dat een cliënt gemotiveerd is, voldoende leervermogen bezit en over voldoende (digitale) vaardigheden beschikt. Enerzijds kunnen vrijwilligers hier een bijdrage aan leveren, bijvoorbeeld door het bevorderen van de motivatie van een cliënt. Anderzijds benadrukt dit het belang van een bepaalde mate van aanwezigheid van coping resources om deze te kunnen versterken en de problematiek aan te pakken. Omgevingsfactoren worden niet genoemd als factoren die bijdragen aan verandering. Het sociale netwerk van cliënten is volgens de geïnterviewde vrijwilligers vaak klein, heeft zelf problemen of er is weinig vertrouwen in.

Onder de algemeen werkzame factoren noemden vrijwilligers het zich houden aan afspraken, cliënten zelf laten kiezen en het kunnen motiveren van cliënten, net als het gebruiken van het eigen netwerk bij specifieke vragen. De algemeen werkzame factoren verklaren voor een deel de veranderingen in ernst van de financiële problemen en veranderingen in financiële bekwaamheid van cliënten. Cliënten noemden een geduldige vrijwilliger als belangrijke factor en dat de vrijwilliger begeleiding geeft om er zelf uit te komen en zelf te bepalen welke richting genomen kan worden. Cliënten noemden ook het belang van het niet oordelen door de vrijwilliger. Bovenstaande is gerelateerd aan kenmerken van een goede grondhouding van de vrijwilliger, zoals het centraal stellen van de wensen en mogelijkheden van de cliënt en het bevestigen van de autonomie van de cliënt. Vrijwilligers en cliënten noemden de samenwerkingsrelatie, als onderdeel van de algemeen werkzame factoren, die van belang is voor de

verandering van cliënten. Ze noemden de vertrouwensband, de binding of de klik als middel om veranderingen voor elkaar te krijgen. Cliënten geven aan dat het bezoek van de vrijwilliger vertrouwen en structuur geeft.

Als het gaat om de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' dragen verschillende factoren uit de methodiek bij aan verbetering van de financiële situatie van cliënten. Vrijwilligers noemden het aanbrengen van structuur en het creëren van inzicht en overzicht als werkzame factoren. Dit zorgt voor rust en grip en komt in de plaats van stress bij cliënten, die het gevolg kan zijn van de financiële problematiek. Een andere factor die volgens cliënten en vrijwilligers bijdraagt aan verbetering van de financiële situatie is cliënten te leren waar ze terecht kunnen, hen te helpen contact op te nemen met instanties of het netwerk en naar de juiste organisatie of persoon door te verwijzen. Dit geldt ook voor het ondersteunen van cliënten met problematische schulden, om toegelaten te worden tot de formele schuldhulpverlening. De (sociale) vaardigheden die hiervoor nodig zijn kunnen dienen als coping resource. Zowel de afname van stress als de aanwezigheid van en toegang tot coping resources van cliënten kunnen bijdragen aan de afname van de financiële problematiek en de toename van de financiële bekwaamheid van cliënten.

5.5 Conclusie en discussie

Bij mensen met financiële problemen die ondersteuning krijgen van een vrijwilliger in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' wordt ingezet op een afname van de ernst van de financiële problemen en het vergroten van de financiële bekwaamheid. Of veranderingen worden bereikt bij cliënten, of er verbanden zijn te leggen tussen de verschillende veranderingen en welke factoren de eventuele veranderingen verklaren is nauwelijks onderzocht. Eveneens is onbekend of de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' bijdraagt aan de afname van stress en de toename van coping resources van cliënten. Financiële problematiek kan immers voor chronische stress zorgen en de mentale bandbreedte beperken (Mani et al., 2013; Shah et al., 2012, 2018). Coping resources helpen mensen om te gaan met stressvolle situaties, zoals financiële problematiek (McKee-Ryan et al., 2005; Thoits, 1995).

Cliënten die ondersteund worden door een vrijwilliger vormen een belangrijke onderzoeksgroep. Vrijwilligers kunnen mogelijk een betekenisvolle schakel zijn in het voorkomen van (grotere) financiële problemen bij cliënten en zorgen voor toegang tot de formele schuldhulpverlening. Daar komt bij dat de groep cliënten die ondersteund wordt door vrijwilligers is gegroeid, terwijl de problematiek tegelijkertijd complexer is geworden (De Smet & Van Middendorp, 2019). Dit veranderingsonderzoek stelt voor deze groep de verandering vast van de primaire doelstellingen van de interventie: afname

van de ernst van financiële problemen en toename van de financiële bekwaamheid. Dit onderzoek draagt bij aan meer inzicht in de veranderingen bij cliënten, of veranderingen met elkaar samengaan en de factoren die de eventuele veranderingen verklaren. Hierdoor kunnen aanbevelingen worden gedaan om interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' effectiever en efficiënter in te richten.

Vanuit deze achtergrond werd een antwoord op de eerste onderzoeksvraag gezocht: In hoeverre is er gedurende een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' bij cliënten sprake van veranderingen in (a) de ernst van financiële problemen en (b) de financiële bekwaamheid? De bevindingen laten zien dat (a) de ernst van de financiële problemen significant afneemt bij cliënten die het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' afrondden. Er is eveneens sprake van veranderingen in (b) financiële bekwaamheid van cliënten: financiële kennis en financiële vaardigheden nemen significant toe, net als gezond financieel gedrag en vertrouwen in eigen financiële vaardigheden. Alhoewel niet kan worden vastgesteld of de veranderingen het gevolg zijn van de ondersteuning door vrijwilligers, laten deze resultaten wel zien dat cliënten die het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' afrondden zich gedurende de ondersteuning positief ontwikkelden op diverse terreinen.

Uit de literatuur komt naar voren dat de mate van ernst van financiële problemen indicatief kan zijn voor ervaren chronische stress en beperkte mentale bandbreedte (Mani et al., 2013; Shah et al., 2012, 2018), dusdanig dat er nauwelijks ruimte is om te werken aan constructieve langetermijnoplossingen. Financiële bekwaamheid is van belang om tot langetermijnoplossingen te komen. Dat maakte het beantwoorden van de tweede onderzoeksvraag relevant: In hoeverre hangen de ernst van financiële problemen bij aanvang van een traject en verandering in de ernst van financiële problemen gedurende een traject samen met veranderingen in de financiële bekwaamheid van cliënten? (Onderzoeksvragen 2a en 2b). Bij cliënten met ernstigere financiële problemen bij de nulmeting is sprake van een minder sterke toename van financiële vaardigheden, vertrouwen in financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag. Dit kan te maken hebben met stress gerelateerd aan de financiële problematiek, waardoor er minder ruimte ofwel mentale bandbreedte is om te werken aan financiële bekwaamheid en langetermijnoplossingen. Cliënten met ernstige financiële problemen kunnen door een vrijwilliger worden ondersteund in het krijgen van toegang tot schuldhulpverlening of bewindvoering. De insteek is daardoor wellicht minder gericht op toename van financiële kennis, financiële vaardigheden, vertrouwen in financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag. Een afname van de ernst van de financiële problemen gaat wel samen met een toename van de financiële bekwaamheid: hoe sterker de afname van de ernst van de financiële problemen, des te sterker de toename van financiële vaardigheden en vertrouwen in financiële vaardigheden van cliënten.

De afname van de ernst van de financiële problemen kan eraan bijdragen dat stress gerelateerd aan de financiële problematiek afneemt, waardoor er meer ruimte is om te werken aan financiële bekwaamheid.

Eerder onderzoek suggereert dat een gebrek aan coping resources samengaat met financiële problematiek: een sterkere mate van ongezond financieel gedrag en een groter gebrek aan vertrouwen in eigen financiële vaardigheden bij aanvang van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' hing samen met een grotere ernst van de financiële problemen van cliënten (Van Middendorp, Gesthuizen, & Van Geuns, 2019). In aansluiting hierop werden de vragen gesteld: In hoeverre hangen de financiële bekwaamheid bij aanvang van het traject en veranderingen in de financiële bekwaamheid gedurende een traject samen met verandering in de ernst van financiële problemen van cliënten? (Onderzoeksvragen 3a en 3b). De aanvangssituatie in financiële bekwaamheid blijkt in twee van de vier mogelijke situaties van invloed te zijn op afname van de ernst van financiële problemen: hoe beter de financiële vaardigheden en hoe meer vertrouwen in de financiële vaardigheden bij de nulmeting, des te sterker de afname van de ernst van de financiële problemen. Een toename in financiële vaardigheden, in vertrouwen in financiële vaardigheden en in gezond financieel gedrag, gaat gepaard met een afname van de ernst van de financiële problematiek. Als financiële vaardigheden, gezond financieel gedrag en vertrouwen in financiële vaardigheden mogen worden beschouwd als reeds aanwezige coping resources, dan kunnen zij bijdragen aan verbetering van een stressvolle, ongunstige financiële situatie van cliënten.

In het verklarend deel van dit onderzoek, met de kwalitatieve data – de diepte-interviews die zijn afgenomen met cliënten en vrijwilligers – werd bovenstaande bevestigd. Het verminderen van de ernst van financiële problemen gebeurt in de samenwerking tussen de vrijwilliger, cliënt, beroepskrachten en het sociale netwerk, en gaat samen met een afname van stress. Door de ondersteuning bij het aanpakken van de financiële problemen krijgen cliënten meer rust en grip. Dat kan cliënten het vertrouwen en de ruimte geven om zelf veranderingen te bewerkstelligen. Aandachtspunt is wel dat cliënten mogelijk te maken krijgen met juist een toename van financiële problemen en stress als de cliënt geen ondersteuning meer krijgt, met name bij veranderingen in iemands persoonlijke situatie of bij cliënten die beperkte (basis)vaardigheden hebben. Ook de resultaten uit het kwantitatieve onderzoek met betrekking tot de toename van financiële bekwaamheid werden bevestigd in het kwalitatieve gedeelte. Financiële vaardigheden, gezond financieel gedrag en vertrouwen in financiële vaardigheden namen gedurende een ondersteuningstraject toe. Een bepaalde mate van deze coping resources is van belang om deze te kunnen versterken en de problematiek aan te pakken.

Met behulp van de kwalitatieve data kon de vierde en laatste onderzoeksvraag worden beantwoord: Welke factoren van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' verklaren de ervaren verandering in de ernst van financiële problemen en veranderingen in de financiële bekwaamheid van cliënten? De factoren die hieraan bijdragen en die vallen onder de extratherapeutische factoren, zijn coping resources van cliënten, zoals leer- en doorzettingsvermogen, (digitale) vaardigheden, motivatie en vertrouwen. Dit zijn factoren die beïnvloedbaar zijn door de vrijwilliger van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Algemeen werkzame factoren dragen eraan bij dat een cliënt de eigen coping resources kan ontwikkelen. Hieronder valt de grondhouding van de vrijwilliger; het centraal stellen van de wensen en mogelijkheden van de cliënt en het bevestigen van de autonomie van de cliënt. Onder algemeen werkzame factoren valt tevens de werkalliantie, waarin een goede samenwerking en binding tussen vrijwilligers en cliënten voorop staat. Ook de methodiek, het aanbrengen van structuur, het creëren van inzicht en overzicht en het helpen contact opnemen met instanties, kwamen in de interviews naar voren als verklaring voor veranderingen die cliënten ervaren.

Zowel op het gebied van de ernst van financiële problemen, als op het gebied van financiële bekwaamheid is sprake van een verandering gedurende de ondersteuning. De interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' lijkt zowel een rol te spelen in het verminderen van de ernst van financiële problemen als het verminderen van stress als gevolg van de financiële problemen en het verbeteren van de financiële bekwaamheid als coping resources.

Dit onderzoek kent een aantal tekortkomingen. De non-respons kan om verschillende redenen selectief zijn geweest. Cliënten die tevreden zijn over het goede verloop van het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' kunnen bijvoorbeeld de vragenlijst aan het eind van het traject vaker hebben ingevuld, terwijl ontevreden vrijwilligers de vragenlijst aan het eind van de ondersteuning mogelijk niet altijd hebben willen voorleggen. Het was derhalve onduidelijk op welke kenmerken deelnemende cliënten afwijken van cliënten die niet deelnamen aan het onderzoek. Daarnaast waren geen gegevens bekend van de totale populatie cliënten in interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' en de verhouding tot cliënten in de formele schuldhulpverlening. Hierdoor kunnen geen uitspraken worden gedaan over alle cliënten. Voorzichtigheid is derhalve geboden met de generaliseerbaarheid van de uitkomsten voor alle cliënten van een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'.

Een tweede tekortkoming is dat cliënten mogelijk sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven aan het eind van de ondersteuning en de situatie positiever hebben weergegeven dan dat deze in werkelijkheid is. Cliënten gaven een zelfbeeld van hun financiële kennis en vaardigheden, waardoor de rol van financiële kennis en vaardigheden mogelijk is

onderschat (zie ook Van Middendorp et al., 2019). Vervolgonderzoek is gebaat bij het op objectievere wijze vaststellen van financiële kennis en vaardigheden en kan onderlinge verbanden beter in beeld brengen.

Tot slot is het onderzoek enkel uitgevoerd onder cliënten die ondersteund zijn in de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie', waarvan een deel (in de loop van een traject) ook ondersteuning kreeg vanuit de formele schuldhulpverlening. Hierdoor is er geen vergelijking gemaakt met cliënten die op andere manieren ondersteund worden, of geen enkele vorm van ondersteuning kregen in het aanpakken van hun financiële problemen. De resultaten van het onderzoek geven inzicht in de veranderingen die optreden bij cliënten gedurende de ondersteuning en minder in de effectiviteit van de inzet van vrijwilligers. Vervolgonderzoek met een experimenteel design en controlegroep wordt geadviseerd om de effectiviteit en de rol van de vrijwilliger beter inzichtelijk te maken.

Ondanks deze tekortkomingen suggereren de bevindingen dat bij cliënten gedurende een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' de ernst van de financiële problemen afneemt en de financiële bekwaamheid toeneemt. Dit vermindert de stress bij cliënten, waar zij als gevolg van de financiële problemen mee te maken kunnen hebben. Hierdoor lijken cliënten meer ruimte ofwel mentale bandbreedte te hebben om de eigen coping resources, zoals vaardigheden, vertrouwen en mentale veerkracht te ontwikkelen, waardoor de financiële bekwaamheid toe kan nemen. Gedurende het traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' kunnen cliënten werken aan een langetermijnoplossing, waarin financiële problemen worden aangepakt, grotere problemen worden voorkomen en de financiële bekwaamheid wordt vergroot.

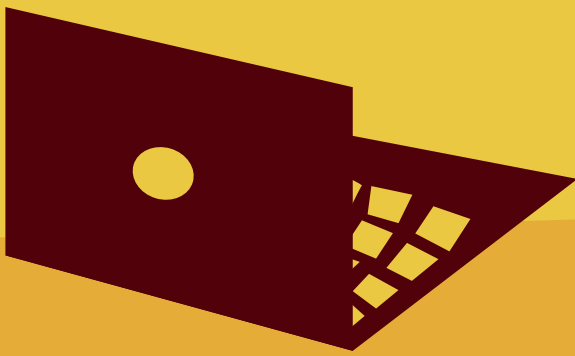
Met de resultaten van dit onderzoek kan een aantal aanbevelingen worden gedaan om voor meer cliënten gedurende een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' verbeteringen te bewerkstelligen. Een eerste aanbeveling is om in het bespreken en vaststellen van het doel van de ondersteuning een onderscheid te maken in aanpakken van de ernst van de financiële problemen en toewerken naar schuldhulpverlening of bewindvoering of werken aan het verbeteren van de financiële bekwaamheid. Ook al is er sprake van samenhang tussen afname van de ernst van de financiële problemen en toename van de financiële bekwaamheid, cliënten met ernstige financiële problematiek zijn minder geholpen met het werken aan de financiële bekwaamheid en boeken op de verschillende factoren (financiële vaardigheden, vertrouwen in eigen financiële vaardigheden en gezond financieel gedrag) minder vooruitgang. Dat betekent niet dat zij minder of niet geholpen zijn bij de ondersteuning door een vrijwilliger. Het doel van de ondersteuning ligt bij deze groep met name in het verkrijgen van toegang tot schuldhulpverlening of bewindvoering. Het duidelijk uitspreken van dit onderscheid

kan de ondersteuning voor zowel de cliënten als voor de vrijwilligers efficiënter maken; aan het doel van de ondersteuning kan de bijbehorende taakverdeling en afstemming met beroepskrachten worden gekoppeld.

Door een betere registratie bij de intake van de cliënt en inzicht in de veranderingen kunnen lokale organisaties de eigen maatschappelijke bijdrage en financiële behoeften onderbouwen en verduurzamen. Een tweede aanbeveling is om veranderingen gedurende een ondersteuningstraject te (blijven) meten en kenbaar te maken onder de doelgroep, vrijwilligers en financiers van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Dit kan resulteren in meer cliënten, meer vrijwilligers en meer financiering om de doelgroep te kunnen ondersteunen.

Een derde aanbeveling is om na afloop van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' cliënten te blijven volgen en ondersteuning te bieden in de vorm van nazorg. Cliënten kunnen terugvallen in financiële problematiek, stress en minder financiële bekwaamheid. Met name bij levensgebeurtenissen of verandering in het inkomen kunnen cliënten weer behoefte krijgen aan en baat hebben bij ondersteuning. Het is niet alleen belangrijk dat zij weten waar zij terecht kunnen met een nieuwe ondersteuningsvraag, maar ook dat zij na afloop van de ondersteuning door de vrijwilliger, coördinator of lokale organisatie proactief benaderd worden. Voor een bepaalde groep, digitaal vaardige cliënten, zou deze nazorg ook digitaal kunnen worden verzorgd, waarbij een signaal kan worden gegeven in het geval dat hulp invoeren noodzakelijk of verstandig is.

Een vierde aanbeveling is om vanuit de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' meer nadruk te leggen op de factoren die de veranderingen van cliënten verklaren, met name de algemeen werkzame factoren en methodiek. Het vanuit de goede grondhouding kunnen motiveren van cliënten, het ervoor zorgen dat cliënten zelf de regie houden over het traject en het niet oordelen door vrijwilligers, zijn van belang om de financiële situatie van cliënten te verbeteren. Dat geldt ook voor de samenwerkingsrelatie tussen cliënten, vrijwilligers en ook andere hulpverleners. Door het bespreekbaar maken van de invloed van stress en beschikbaarheid van coping resources kunnen cliënten inzicht krijgen in de gevolgen van financiële problemen, hetgeen kan bijdragen aan bewustwording en verandering. Training en begeleiding van vrijwilligers in het aannemen van de juiste grondhouding, effectieve gespreksvoering, motiveren van cliënten en stimuleren van gedragsverandering is van belang. Goede ondersteuning vanuit de lokale organisatie in de vorm van trainingen, begeleiding door een coördinator, evaluatie van en nazorg na de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' kunnen bijdragen aan de effectiviteit van de ondersteuning van cliënten. Zo kan ervoor gezorgd worden dat een ondersteuningstraject nog vaker zorgt voor verbetering van de situatie van cliënten.



APPENDIX

Appendix 1 Tabellen verandering van cliënten

Tabel 1 Verandering in de financiële kennis van cliënten, N=73

	Model 1a	Model 1b	Model 1c	Model 2a	Model 2b	Model 2c
	B	B	B	B	B	B
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
Constante	3,991***	3,969***	3,792***	3,838***	3,846***	3,719***
Financiële kennis wave 1	-0,876***	-0,865***	-0,857***	-0,857***	-0,856***	-0,845***
Ernst van financiële problemen wave 1				0,004	0,015	-0,002
Δ Ernst van financiële problemen				-0,065	-0,044	-0,047
Controlevariabelen						
Inkomen wave 1		0,018			0,020	
Δ Inkomen		0,009			0,007	
Vrouwen (vs mannen)		-0,007			0,048	
Leeftijd		-0,008			-0,009	
Migranten		-0,057			-0,059	
Hoger opgeleid (vs lager opgeleid)		-0,272			-0,265	
Werkloos (vs werkzaam)		-0,063			-0,129	
Bijstand (vs werkzaam)		-0,025			-0,029	
Partner met of zonder kinderen (vs alleenstaand)		0,349			0,250	0,438**
Eenouder (vs alleenstaand)		0,155			0,203	

Bron: Onderzoek nul- en eindmeting cliënten 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2018

* p<0,10; ** p<0,05; *** p<0,01, eenzijdige toetsing

Tabel III Verandering in de financiële vaardigheden van cliënten, N=73

	Model 1a		Model 1b		Model 1c		Model 2a		Model 2b		Model 2c	
	B	Sig	B	Sig	B	Sig	B	Sig	B	Sig	B	Sig
Constante	2,490***		2,242***		2,330***		2,513***		2,366***		2,211***	
Financiële vaardigheden wave 1	-0,513***		-0,529***		-0,538***		-0,521***		-0,511***		-0,524***	
Ernst van financiële problemen wave 1							-0,034		-0,067		-0,073**	
Δ Ernst van financiële problemen							-0,113**		-0,186***		-0,184***	
Controlevariabelen												
Inkomen wave 1			0,012						0,007			
Δ Inkomen			0,005						0,001			
Vrouwen (vs mannen)			-0,086						-0,066			
Leeftijd			-0,004						-0,008			
Migranten			-0,017						0,075			
Hoger opgeleid (vs lager opgeleid)			0,092						0,223			0,305*
Werkloos (vs werkzaam)			0,002						-0,096			
Bijstand (vs werkzaam)			0,316						0,200			
Partner met of zonder kinderen (vs alleenstaand)			0,284		0,429**				0,237			0,379**
Eenouder (vs alleenstaand)			0,568**		0,548**				0,745***			0,691***

Bron: Onderzoek nul- en eindmeting cliënten 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2018

* p<0,10; ** p<0,05; *** p<0,01, eenzijdige toetsing

Tabel III Verandering in het vertrouwen in financiële vaardigheden van cliënten, N=73

	Model 1a		Model 1b		Model 1c		Model 2a		Model 2b		Model 2c	
	B	Sig	B	Sig	B	Sig	B	Sig	B	Sig	B	Sig
Constante	1,507***		1,477***		1,131***		2,058***		1,824***		1,680***	
Vertrouwen in financiële vaardigheden wave 1	-0,404***		-0,512***		-0,438***		-0,512***		-0,575***		-0,537***	
Ernst van financiële problemen wave 1							-0,099**		-0,066		-0,092**	
Δ Ernst van financiële problemen							-0,111**		-0,097		-0,096*	
Controlevariabelen												
Inkomen wave 1			0,041**		0,035**				0,037*		0,032**	
Δ Inkomen			-0,012						-0,014			
Vrouwen (vs mannen)			0,276						0,264			
Leeftijd			-0,002						-0,003			
Migranten			-0,067						-0,028			
Hoger opgeleid (vs lager opgeleid)			-0,110						-0,014			
Werkloos (vs werkzaam)			-0,238						-0,266			
Bijstand (vs werkzaam)			0,077						0,016			
Partner met of zonder kinderen (vs alleenstaand)			-0,381						-0,354			
Eenouder (vs alleenstaand)			-0,250						-0,150			

Bron: Onderzoek nul- en eindmeting cliënten 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2018

* p<0,10; ** p<0,05; *** p<0,01, eenzijdige toetsing

Tabel IV Verandering in het financiële gedrag van cliënten, N=73

	Model 1a		Model 1b		Model 1c		Model 2a		Model 2b		Model 2c	
	B	Sig	B	Sig	B	Sig	B	Sig	B	Sig	B	Sig
Constante	3,779***		3,393***		3,480***		4,101***		3,675***		3,940***	
Financieel gedrag wave 1	-0,822***		-0,864***		-0,879***		-0,853***		-0,867***		-0,871***	
Ernst van financiële problemen wave 1							-0,075***		-0,072**		-0,073***	
Δ Ernst van financiële problemen							-0,071*		-0,065		-0,058	
Controlevariabelen												
Inkomen wave 1			0,015		0,021**				0,008			
Δ Inkomen			-0,003						-0,003			
Vrouwen (vs mannen)			0,268*		0,352***				0,200		0,228*	
Leeftijd			0,001						0,001			
Migranten			-0,118						-0,046			
Hoger opgeleid (vs lager opgeleid)			-0,038						0,040			
Werkloos (vs werkzaam)			0,054						0,084			
Bijstand (vs werkzaam)			0,237						0,166			
Partner met of zonder kinderen (vs alleenstaand)			0,197						0,320		0,327**	
Eenouder (vs alleenstaand)			0,145						0,196			

Bron: Onderzoek nul- en eindmeting cliënten 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2018

* p<0,10; ** p<0,05; *** p<0,01, eenzijdige toetsing

Tabel V Verandering in de ernst van financiële problemen van cliënten, N=73

	Model 1a	Model 1b	Model 1c	Model 2a	Model 2b	Model 2c
	B Sig	B Sig	B Sig	B Sig	B Sig	B Sig
Constate	0,583*	1,396	-0,016	0,620	1,148	-0,008
Ernst van financiële problemen wave 1	-0,454***	-0,470***	-0,453***	-0,452***	-0,471***	-0,453***
Financiële bekwaamheid						
Financiële kennis wave 1				0,103	0,165	0,095
Δ Financiële kennis				-0,286	-0,175	-0,191
Financiële vaardigheden wave 1						
Δ Financiële vaardigheden						
Vertrouwen in financiële vaardigheden wave 1						
Δ Vertrouwen in financiële vaardigheden						
Gezond financieel gedrag wave 1						
Δ Gezond financieel gedrag						
Controlevariabelen						
Inkomen wave 1		-0,038			-0,034	
Δ Inkomen		-0,015			-0,032	
Vrouwen (vs mannen)		-0,038			-0,084	
Leeftijd		-0,017			-0,019	
Migranten		0,548			0,748	
Hoger opgeleid (vs lager opgeleid)		0,760*	0,942**		0,664	0,884**
Werkloos (vs werkzaam)		-0,379			-0,420	
Bijstand (vs werkzaam)		-0,678			-0,560	
Partner met of zonder kinderen (vs alleenstaand)		0,078			0,153	
Eenouder (vs alleenstaand)		0,934*	1,001**		0,867*	0,843*

Bron: Onderzoek nul- en eindmeting cliënten 'ondersteuning bij thuisadministratie' 2016-2018

* p<0,10; ** p<0,05; *** p<0,01, eenzijdige toetsing

Model 3a	Model 3b	Model 3c	Model 4a	Model 4b	Model 4c	Model 5a	Model 5b	Model 5c
B Sig	B Sig	B Sig	B Sig	B Sig	B Sig	B Sig	B Sig	B Sig
2,271**	2,933**	1,903**	3,011***	3,257***	2,411***	1,937	1,883	1,178
-0,445***	-0,454***	-0,435***	-0,543***	-0,529***	-0,549***	-0,457***	-0,469***	-0,455***
-0,384*	-0,335	-0,434**						
-0,567**	-0,834***	-0,835***						
			-0,691***	-0,711***	-0,709***			
			-0,504**	-0,400	-0,349			
						-0,230	-0,010	-0,194
						-0,652*	-0,547	-0,621*
	-0,028			-0,008			-0,040	
	-0,015			-0,022			-0,025	
	-0,119			0,171			-0,088	
	-0,022			-0,014			-0,023	
	0,569			0,321			0,497	
	0,849**	1,042***		0,824**	1,011***		0,778*	0,965***
	-0,396			-0,540			-0,232	
	-0,421			-0,542			-0,417	
	0,255			-0,207			0,318	
	1,399***	1,314***		0,932*	0,945**		0,967*	0,951**

Appendix 2 **Topic lijsten diepte-interviews cliënten en vrijwilligers**

Topiclijst diepte-interviews cliënten

Geslacht

Leeftijd

Achtergrond Opleiding, werkervaring

Algemeen

Wanneer en hoelang heeft u ondersteuning gekregen bij de financiële administratie?

Wat was de reden om ondersteuning te vragen?

Door wie bent u doorverwezen? Of heeft u zichzelf aangemeld?

Hoe bent u in contact gekomen met de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'?

Was het de eerste keer dat u ondersteuning kreeg bij de financiële administratie?

Wat verwachtte u van de ondersteuning?

Wat was het verschil tussen het begin en het eind van het ondersteuningstraject? Hoe gaat het nu?

- financiën (inkomstenbron op dit moment)
- inzicht in inkomsten en uitgaven
- balans in inkomsten en uitgaven
- orde en overzicht
- schulden/betalingsachterstanden
- sparen, lenen, verzekeren
- stress door schulden
- stabiliteit
- ervaren gezondheid, welzijn en tevredenheid
- sociale relaties

Doet u dingen anders, vergeleken met voor het ondersteuningstraject? Zo ja, wat?

Wat zou er gebeurd zijn als u geen ondersteuning zou hebben gekregen?

Vrijwilliger

Bent u tevreden met de ondersteuning door de vrijwilliger? Wat was goed? Wat had beter gekund?

Paste de vrijwilliger bij u?

Wat vond u ervan dat de vrijwilliger bij u thuis komt?

Wat vond u van de deskundigheid van de vrijwilliger?

Intake

Wat vond u van de intake?

Op welk gebied had u (met name) ondersteuning nodig?

Heeft u aan het begin van het ondersteuningstraject doelen gesteld? Zo ja, welke?

Zijn de doelen gehaald?

Hoe werd dat besproken?

Het traject

Hoe zag het traject eruit? Wat was de taakverdeling tussen u en de vrijwilliger?

Heeft u de ondersteuning ervaren?

Kreeg u praktische tips? Moest u zelf oplossingen aandragen, keuzes maken?

Wie had de regie tijdens het traject?

Hoe was de sfeer en het vertrouwen?

Is uw netwerk betrokken? Waarom wel/niet?

Welke barrières en frustraties liep u tegenaan? Wat deed u hiermee?

Heeft u weleens gedacht te stoppen met het traject?

Hoe is het traject afgesloten en door wie?

Was dat voor u op het goede moment? Ook achteraf gezien?

Resultaten en evaluatie

Vond u het traject succesvol?

Wat maakte het traject wel of niet succesvol?

Voorkomt 'ondersteuning bij thuisadministratie' (grotere) financiële problemen van cliënten en/of worden bestaande schulden gestabiliseerd/verminderd?

Is 'ondersteuning bij thuisadministratie' over het algemeen effectief? Voor wie wel/niet?

Overig

Hoe kan de ondersteuning verbeterd worden?

Wat kan de lokale organisatie daaraan doen?

Wat vindt u van de taakverdeling tussen de vrijwilliger, de coördinator en betaalde krachten van samenwerkingspartijen?

Topiclijst diepte-interviews vrijwilligers

Geslacht

Leeftijd

Achtergrond Opleiding, werkervaring

Algemeen

Waarom doet (dit) vrijwilligerswerk? Eigen motivatie/drijfveren/ervaringen financiële en administratieve problemen.

Hoe lang al dit vrijwilligerswerk? Hoeveel mensen ondersteund?

Hoe lang duurt een ondersteuningstraject gemiddeld?

Wat verwacht u van uw ondersteuning?

Doel en doelgroep

Wanneer is uw inzet geslaagd? Wat is uw persoonlijke doel?

Welke afspraken maakt u met cliënten (doel, hoe doel te bereiken etc.) en wanneer?

Hoe draagt u bij aan het behalen van de doelen?

Hoe controleert u of doelen zijn behaald?

Welk type cliënt past het beste bij u? Wat vindt u ervan om bij de cliënt thuis te komen?

Intake en methode

Hoe is de afstemming met de coördinator die de intake van cliënten doet?

Hoe pakt u de ondersteuning aan? Welke methodes worden toegepast (praktische ondersteuning, motiveren, adviseren, keuzes geven, doelen stellen, monitoren, gesprekstechnieken, ...)? Welke taakverdeling?

Bent u wel eens gestopt met de ondersteuning van een cliënt? (welke reden?)

Wie heeft de regie? Betreft u cliënten om zelf een oplossing of plan te formuleren?

Het traject

Hoe werkt u aan een goede sfeer, vertrouwen?

Hoe gaat u om met terugval van een cliënt? Wat vindt u daarvan?

Hoe betreft u het netwerk van de cliënt?

Welke barrières en frustraties loopt u tegenaan? Wat doet u hiermee?

Waar ligt uw grens in de ondersteuning? Bent u daar wel eens tegenaan gelopen en hoe ging u hiermee om?

Resultaten en evaluatie

Wanneer is een traject succesvol afgesloten? Welke elementen dragen daaraan bij?

Wordt een traject wel eens zonder succes afgesloten, welke situaties?

Wanneer bent u tevreden met uw rol/ondersteuning?

Merkt u toename van financiële zelfredzaamheid? Bij welke cliënten wel/niet?
Heeft de ondersteuning invloed op gezondheid en sociale relaties?
Bent u tevreden met de bijdrage die u kunt leveren?
Is 'ondersteuning bij thuisadministratie' effectief? Voor wie wel/niet?

Trainingen

Welke kennis heeft u van gedragsverandering en technieken? (motiveren/
oplossingsgericht coachen)
In welke fase bent u het beste in staat om cliënten te ondersteunen? (preventie/
curatieve ondersteuning/nazorg)
Welke training/intervisie heeft u gevolgd en welke niet (waarom wel/niet)?
Hoe kijkt u tegen training/intervisie aan?
Welke kennis mist u?

Overig

Welke typen vrijwilligers zijn er, en tot welk type behoort u?
Hoe kan de ondersteuning verbeterd worden?
Wat kan de lokale organisatie daaraan doen?
Wat zou u doen besluiten om met dit vrijwilligerswerk te stoppen?
Wat vindt u van de taakverdeling tussen u, de coördinator en betaalde krachten van
samenwerkingspartijen?



SAMENVATTING
SUMMARY IN ENGLISH
VERKLARING DATAMANAGEMENT
LITERATUURLIJST
DANKWOORD
OVER DE AUTEUR

Samenvatting

“Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust”

Ondersteuning aan cliënten met financiële problemen door vrijwilligers

Veel mensen hebben moeite met het bijhouden van hun financiële administratie, kunnen door een laag inkomen geen ondersteuning inkopen of ervaren door ernstige financiële problematiek veel stress. Zij kunnen in Nederland terugvallen op ondersteuning van de gemeente en van lokale vrijwilligers- of welzijnsorganisaties. De meest verspreide en bekende interventie voor mensen met financiële problemen, waarbij vrijwilligers worden ingezet, is ‘ondersteuning bij thuisadministratie’. In deze interventie werkt een vrijwilliger vanuit een lokale organisatie en met begeleiding van een coördinator langere tijd met een cliënt toe naar (meer) financiële bekwaamheid. Het doel van de interventie is om financiële problemen te voorkomen of aan te pakken. In Nederland ondersteunen jaarlijks ruim 13.000 vrijwilligers 42.000 mensen bij hun administratie en financiën. Deze vrijwilligers zijn onderdeel van de schuldhulpverlening in een gemeente.

Zowel voor cliënten, vrijwilligers, coördinatoren en beroepskrachten, als voor lokale organisaties en gemeenten is het van belang meer zicht te krijgen op de effectiviteit van interventies binnen de schuldhulpverlening. In dit veranderingsonderzoek is gekeken naar de effectiviteit of doeltreffendheid van de interventie ‘ondersteuning bij thuisadministratie’. Onderzocht is of de interventie bijdraagt aan het bereiken van de gestelde doelen van de ondersteuning, de vermindering van problemen en de toename van competenties van cliënten. In deze thesis is de centrale vraag beantwoord: In hoeverre en voor welke cliënten is de interventie ‘ondersteuning bij thuisadministratie’ effectief? Hiervoor zijn vier deelonderzoeken gedaan.

Gemeenten voeren de regie om beleid en uitvoering van schuldhulpverlening – van preventie tot en met nazorg – te organiseren. Daarvoor zetten zij naast schuldhulpverleningsinstanties ook vaak welzijns- en vrijwilligersorganisaties in. In hoofdstuk 2 is verslag gedaan van het onderzoek naar knelpunten en dilemma’s van coördinatoren en vrijwilligers van de interventie ‘ondersteuning bij thuisadministratie’ ervaren en in hoeverre die voortkomen uit het huidige gemeentelijke beleid op het terrein van zorg, welzijn en schuldhulpverlening. Voor coördinatoren zijn de grenzen aan de ondersteuning van cliënten en de afbakening van de doelgroep een belangrijk knelpunt of dilemma. Wat kan wel en niet worden gedaan door vrijwilligers en voor welke cliëntgroepen? Cliënten kunnen psychische problemen, een licht verstandelijke beperking en fysieke gezondheidsklachten hebben of laaggeletterdheid zijn. Het

is de vraag of deze specifieke kwetsbare groepen, waarvoor mogelijk langdurige ondersteuning nodig is, wel effectief ondersteund kunnen worden door organisaties die vrijwilligers inzetten. Vanuit de gemeente en de lokale organisatie is beleid nodig over hoe de inzet van vrijwilligers op een verantwoorde en samenhangende wijze gecombineerd kan worden met de inzet van beroepskrachten.

In hoofdstuk 3 is gekeken naar de samenhang tussen financiële bekwaamheid (financiële kennis, financiële vaardigheden, gezond financieel gedrag en vertrouwen in financiële vaardigheden), motivatie en de ernst van de financiële problemen van cliënten. Door de brede definiëring van de doelgroep van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' is onduidelijk welke cliënten worden ondersteund, wat de ernst van de financiële problemen is en in hoeverre deze samenhangen met de financiële bekwaamheid van cliënten. De bevindingen laten zien dat ongezond financieel gedrag het sterkst geassocieerd is met ernstige financiële problemen. Daarnaast hangen een gebrek aan vertrouwen in financiële vaardigheden en een lagere motivatie (niet zichzelf aangemeld, maar door iemand anders), samen met ernstigere financiële problemen van cliënten. Vrijwilligers kunnen in ondersteuningstrajecten meer aandacht besteden aan het stimuleren van gezond financieel gedrag, het bevorderen van het vertrouwen in financiële vaardigheden en het vergroten van de motivatie.

In hoofdstuk 4 is gekeken naar de wijze van afronding van het traject door cliënten en de factoren die daaraan bijdragen. Daarbij is gekeken naar factoren die mogelijk van invloed zijn op afronding of uitval: factoren binnen de cliënt, binnen de vrijwilliger en binnen de cliënt-vrijwilliger relatie. Cliënten die het afgelopen half jaar geen baanverlies of verhuizing meemaakten, bleken een significant grotere kans te hebben om een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' af te ronden. Deze levensgebeurtenissen kunnen een acute stressfactor zijn die van invloed is op keuzes en gedrag. Tevens zorgen die voor extra complexiteit in de ondersteuning. De kans op afronding voor cliënten die het afgelopen half jaar een persoonlijke verwonding of ziekte hadden meegemaakt bleek juist groter. Ook zoeken naar sociale steun bleek samen te hangen met een grotere kans op afronding. Zoeken naar steun betekent open staan voor ondersteuning van anderen, dus ook van een vrijwilliger. Uit de controlekenmerken van cliënten kwam een positief verband naar voren tussen afronding en cliënten die in Nederland of België zijn geboren. Mogelijk sluit de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' onvoldoende aan op de behoeften, cultuur en/of taalvaardigheid van cliënten die niet in Nederland of België zijn geboren. Tenslotte is de cliënt-vrijwilliger relatie, oftewel de werkaliantie van belang voor de afronding van een traject. Het gaat daarbij zowel om afstemming over het doel dat wordt nagestreefd en de taken als de klik, een goede binding en vertrouwen in elkaar.

Voortbouwend op de resultaten van hoofdstuk 4 is in hoofdstuk 5 gekeken welke veranderingen optreden bij cliënten, die een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' afronden. De bevindingen laten zien dat de ernst van financiële problemen significant afneemt bij cliënten die het traject afronden en dat bij hen de financiële bekwaamheid significant toeneemt. Een afname van de ernst van financiële problemen gaat samen met een toename van financiële bekwaamheid: hoe sterker de afname van de ernst van financiële problemen, des te sterker de toename in financiële vaardigheden, in vertrouwen in financiële vaardigheden en in gezond financieel gedrag. De aanvangssituatie blijkt van invloed. De bevindingen wijzen op een wisselwerking, waarbij de vrijwilliger een belangrijke rol kan spelen in het helpen verbeteren van de situatie van de cliënt. Het genereren van hulpbronnen en verminderen van stress lijken hierin cruciaal. Dat geeft cliënten meer rust, vertrouwen en ruimte om zelf veranderingen te bewerkstelligen.

Samenvattend kan worden gesteld dat de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' effectief is voor cliënten die het traject afronden. Als de financiën op orde zijn, is er meer rust. Van groot belang hierbij is de samenwerkingsrelatie tussen de cliënt en vrijwilliger, de werkalliantie, en de grondhouding van de vrijwilliger. Bij afronding van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' is de ernst van de financiële problemen bij cliënten over het algemeen afgenomen en is hun financiële bekwaamheid toegenomen. Een bepaalde mate van vaardigheden en financiële bekwaamheid bij aanvang is van belang om deze te kunnen versterken en de problematiek aan te pakken. Als de problematiek complex (multi-problematiek) is en/of structureel (bij een licht verstandelijke beperking, (beginnende) dementie, laaggeletterdheid of psychische problemen) of wanneer de achtergrond van een cliënt te veel verschilt van die van de vrijwilliger (zoals bij een migratieachtergrond) kan een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' niet effectief zijn. Cliënten kunnen uitvallen en voor vrijwilligers kan uitval demotiverend werken. Voor cliënten met grote financiële problemen kan de interventie effectief zijn in het krijgen van toegang tot formele schuldhulpverlening en (daardoor) afname van de ernst van financiële problemen. De implicatie is dat lokale organisaties beter aan de poort zouden moeten screenen welke cliënten wel en welke niet geholpen kunnen worden, wat het doel van de ondersteuning is en naar welke organisatie zij kunnen doorverwijzen. Samenwerking met beroepskrachten is hierbij cruciaal. Dit kan de effectiviteit van de ondersteuning aan cliënten vergroten.

Voor de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' is het van belang om de doelgroep af te bakenen, net als de grenzen van de ondersteuning door vrijwilligers en de taken van vrijwilligers. Nagedacht dient te worden over nazorg en de omgang met cliënten die langdurige ondersteuning nodig hebben. Het maken van afspraken over de dienstverlening van lokale organisaties en de afstemming van taken tussen

beroepskrachten, coördinatoren en vrijwilligers in een gemeente is hierbij van belang. Vrijwilligers hebben gedegen training, voorlichting en begeleiding nodig. Hierdoor leren zij om op een juiste wijze om te gaan met mensen met chronische stress, hen te stimuleren bij gedragsverandering en met hen toe te werken naar vertrouwen in eigen financiële vaardigheden. Vrijwilligers dienen daarnaast op de hoogte te zijn en te blijven van regelingen en voorzieningen en cliënten met zwaardere problematiek op tijd doorverwijzen. Zij moeten dan ook zijn opgeleid in motiverende gespreksvoering, het aannemen van de juiste grondhouding en in het bouwen aan een goede samenwerkingsrelatie met de cliënt. Voor de overheid is een belangrijke rol weggelegd in het creëren van een bepaalde mate van financiële bekwaamheid van burgers (door onderwijs), van gelijke behandeling en gelijke kansen en het zorgen voor begrijpelijke en toegankelijke regelingen en voorzieningen. Dat maakt de ondersteuning niet alleen effectiever voor cliënten, ook vrijwilligers profiteren daarvan.

Summary in English

“Personal finance control gives peace of mind”

Supporting clients with financial problems by volunteers

Many people struggle to keep track of their financial administration, they cannot buy financial support due to a low income or they experience stress because of serious financial problems. In the Netherlands, those people can rely on support from the municipality and through local voluntary and welfare organizations. The best known and most often applied intervention working with volunteers is ‘financial self-management support’ (Dutch: ‘ondersteuning bij thuisadministratie’). With this intervention, a volunteer from a local organization with support from a coordinator, works for a longer period of time with a client towards (more) financial capability. The purpose of this intervention is to prevent or tackle financial problems. In the Netherlands, every year 13,000 volunteers support 42,000 clients with their administration and financial self-management. These volunteers are part of the debt counseling in a municipality.

For all those involved; clients, volunteers, coordinators, and professionals, as well as local organizations and municipalities, it is of importance to gain insight into the effectiveness of interventions within debt counseling. This longitudinal panel research focused on the effectiveness of the intervention ‘financial self-management support’. It was determined whether this contributes to reaching the goals set by this intervention, the reduction of financial problems for clients, and their potential increase of financial capability. In this thesis, the central question that was answered is: To what extent and for which clients with financial problems is the intervention ‘financial self-management support’ effective? Four sub-studies were carried out to answer this question.

Municipalities are in charge for both policy development and policy execution with respect to debt counseling, from prevention to aftercare. In addition to debt counseling organizations, they often also use welfare and volunteer organizations. Chapter 2 examines which bottlenecks and dilemmas are experienced by coordinators and volunteers of the intervention ‘financial self-management support’ and to what extent these arise from the municipal policy with respect to care, welfare, and debt counseling. For coordinators, the limits to the support of clients and the demarcation of the target group are an important bottleneck or dilemma. What can and cannot be done by volunteers, and for which group of clients? Clients can have mental health issues, have mild intellectual disability, have physical health issues or lack proficiency in literacy. The question is whether these specific vulnerable groups, for which long-term support may be needed, can be effectively supported by organizations that deploy volunteers.

The municipality and the local organization need policy on how the deployment of volunteers can be combined in a responsible and coherent manner with the deployment of professionals.

Chapter 3 looks at the relationship between financial capability (financial knowledge, financial competencies, healthy financial behavior, and financial self-efficacy), clients' motivation and the seriousness of their financial problems. Due to the broad definition of the target group of the intervention 'financial self-management support', it is unclear which clients are supported, what the severity of the financial problems are, and to what extent these are related to the financial capability of clients. The findings show that unhealthy financial behavior is most strongly associated with serious financial problems. In addition, lower levels of financial self-efficacy and lower motivation (not self-registered, but by someone else), are related to more serious financial problems of clients. Volunteers can pay more attention to stimulating healthy financial behavior, improving financial self-efficacy, and increasing motivation.

By looking at the way in which clients complete the process and factors that contribute to it, chapter 4 investigated the effectiveness of the intervention 'financial self-management support'. In doing so, focus was on factors that may be of influence on either completion or drop-out: factors related to the client, related to the volunteer, and related to the client-volunteer relationship. Clients that did not experience job loss or did not change homes in the past six months were found to have a significantly greater chance of completing a 'financial self-management support' process. These life events can be an instant stressor that influences choices and behavior. They also provide extra complexity in support. The chance of completing the process for clients who had experienced a personal injury or illness in the past six months appeared to be greater. The search for social support was also found to be associated with a greater chance of completion. To seek support means being open to support from others, including a volunteer. The audit characteristics of clients showed a positive relationship between completion and clients born in either the Netherlands or Belgium. The intervention 'financial self-management support' might not fully align with the needs, culture and/or language skills of clients not born in the Netherlands or Belgium. Finally, the relationship between the client and the volunteer, the work alliance, is of importance for completion of the process. This involves coordination around the goals to pursue, the tasks at hand, as well as the quality of the relationship and mutual trust.

Building on the results of chapter 4, chapter 5 looked at what changes occur with clients who completed a 'financial self-management support' process. The findings show that the severity of financial problems decreased significantly among clients who completed the process and that their financial capability increased significantly. A decrease in the

severity of the financial problems is accompanied with an increase of financial capability: the stronger the decrease of severity of financial problems, the stronger the increase in financial competences, financial self-efficacy and healthy financial behavior. The initial situation of a client is of influence to the outcome. The findings point to an interaction in which the volunteer can play an important role in helping to improve the clients' situation. Generating coping resources and reducing stress seems to be crucial in this. That is what gives clients confidence and space, which bring about changes themselves.

In summary, it can be said that the intervention 'financial self-management support' is effective for clients who complete the process. Personal finance control gives peace of mind. Of great importance here is the cooperative relationship between the client and volunteer, the working alliance. Upon completion of a 'financial self-management support' process, the severity of clients' financial problems has generally decreased, and their financial capability has increased. A certain degree of skills and financial capability is important to be able to strengthen these and to tackle problems. If problems are complex (multiple different problems occurring) or structural (in the case of mild intellectual disability, (starting) dementia, low literacy level or mental health issues) or when the cultural background of a client differs too much from the volunteer (as is the case when a client has a migration background), it is more likely that a trajectory 'financial self-management support' is less effective. Clients can drop out and drop-outs can be demoralising for volunteers. For clients with serious financial problems, the intervention can be effective in gaining access to formal debt counseling and (thereby) reducing the severity of financial problems. This implies that local organizations should become better in screening which clients can and which cannot get help, what the purpose of the support is and to which organizations they can refer. Cooperation with professionals is crucial in this respect. This can increase the effectiveness of support to clients.

For the intervention 'financial self-management support' it is of importance to clearly define the target audience, as well as the scope of support by volunteers and the tasks of volunteers. The aftercare and how to deal with clients that need long-term support deserve additional thought. It is important to make agreements about the services of local organizations and the coordination of tasks between professionals, coordinators, and volunteers in a municipality. Volunteers require proper training, education, and guidance. As a result, they learn to deal with people with chronic stress in the right way, to stimulate them in behavioral change and to work with them towards financial self-efficacy. Volunteers need to be aware of (changing) regulations and services and refer clients with more serious problems in a timely manner. They need to be trained in motivational interviewing, adopting the correct basic attitude, and in building the right cooperative relationship with the client. Public authorities have an important role to play in creating a certain level of financial competence of citizens (through education),

equal treatment and equal opportunities, and ensuring comprehensible and accessible services. This not only makes the support more effective for clients, but volunteers will also benefit.

Verklaring datamanagement

Verklaring datamanagement PhD Thesis

Radboud Social Cultural Research, Radboud Universiteit

Sectie A. Primaire data / gegevens

Voor mijn thesis heb ik zelf **primaire** data / gegevens verzameld?

Ja

Ik verklaar dat

- | | | |
|-----|--|-------------|
| A1. | De data / gegevens zijn verkregen met toestemming van informanten. | Ja |
| A2. | Privacy gevoelige data / gegevens zijn versleuteld en opgeslagen op een beveiligde computer of server. | Ja |
| A3. | De data / gegevens tot minimaal tien jaar na afloop van het onderzoek worden bewaard in het kader van wetenschappelijke integriteit. | Ja |
| A4. | Geanonimiseerde data / gegevens zijn gedeponeerde in een dataregistratiesysteem (Research Data Repository, DANS-KNAW). | Nee* |
| A5. | Toegang tot geanonimiseerde data / gegevens is geregeld in het kader van datamanagement (FAIR-principes). | Nee* |

** Zie toelichting in Bijlage bij Verklaring Datamanagement PhD Thesis*

Sectie B. Secundaire data / gegevens

Voor mijn thesis heb ik **door andere onderzoekers verzamelde** informatiebronnen gebruikt?

Nee

Sectie C. Algemeen

Ik verklaar dat

- | | | |
|-----|--|-----------|
| C1. | Een korte methodologische verantwoording, en/of de syntax en methode van databewerking is gedeponeerde in een zogenaamd 'publication package'. | Ja |
| C2. | Gegevens in publicaties niet zijn te herleiden tot een individueel persoon (m.u.v. expliciete toestemming). | Ja |
| C3. | De data op integere wijze zijn geanalyseerd en niet doelbewust zijn gemanipuleerd richting bepaalde uitkomsten. | Ja |

Ondertekening

Jansje van Middendorp

"Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust"
Ondersteuning aan cliënten met financiële problemen door vrijwilligers

Datum: 24 maart 2022

Handtekening:



Bijlage bij Verklaring Datamanagement PhD Thesis

Het onderzoek is geïnitieerd en uitgevoerd door het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA). Het LSTA vertegenwoordigt 166 lokale organisaties met een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' die niet onder een landelijke koepel als Humanitas of SchuldHulpMaatje vallen. Er zijn 4 deelonderzoeken gedaan. Hierin is een verscheidenheid van data bij verschillende databronnen verzameld, zowel kwantitatief als kwalitatief, zie hieronder. De data omvat veel privacy gevoelige informatie, zoals geboorteaar, geboorteland, huishoudsamenstelling, opleidingsniveau, hoogte inkomen en schulden, alsmede antwoorden op open vragen. Cliënten is gevraagd om bij deelname aan het onderzoek een toestemmingsverklaring in te vullen. In de verklaring is expliciete toestemming gegeven om de data te gebruiken voor het onderzoek naar de effectiviteit van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Er is geen toestemming gegeven om de data beschikbaar te stellen aan andere onderzoekers. Om die redenen zijn de data niet gedeponeerd in een dataregistratiesysteem of toegankelijk gemaakt volgens de FAIR principes.

Onderzoek 1. Knelpunten en dilemma's van coördinatoren die vrijwilligers aansturen

Het LSTA stuurde in 2015 een vragenlijst naar de lokale organisaties in het netwerk. De landelijke koepelorganisatie Humanitas stuurde dezelfde vragenlijst in 2014 naar de eigen lokale afdelingen. De antwoorden op drie open vragen van in totaal 128 coördinatoren zijn geanalyseerd en gecodeerd in Excel. Het bestand '20170201 Data antwoorden coördinatoren' is gedeponeerd in een 'publication package'.

Onderzoek 2. Ernst van financiële problemen van cliënten

In de periode januari 2016 t/m augustus 2017 hebben tien lokale organisaties met een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' een vragenlijst aan het begin van een ondersteuningstraject voorgelegd aan cliënten. Vragenlijsten van 249 respondenten konden worden geanalyseerd. Het databestand '20190624 Data artikel MenM thuisadministratie' en de syntax '20190624 Syntax bij artikel MenM- Van Middendorp-Gesthuizen-Van Geuns' zijn gedeponeerd in een publication package.

Onderzoek 3. Vrijwilligers ondersteunen cliënten tot afronding of uitval

In de periode januari 2016 t/m oktober 2018 hebben vijf lokale organisaties met een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' een vragenlijst zowel aan het begin van een traject aan cliënten voorgelegd als aan het eind van de ondersteuning aan vrijwilligers. Vragenlijsten van 221 cliënten konden worden geanalyseerd en gegevens van 135 individuele vrijwilligers konden worden gebruikt. Het databestand '20210317 Data hoofdstuk 4 afronding of uitval' en de syntax '20210317 Syntax bij hoofdstuk 4 afronding of uitval' zijn gebruikt voor hoofdstuk 4.

Er zijn semigestructureerde diepte-interviews afgenomen met 12 cliënten en 13 vrijwilligers. De interviews zijn (op één na) opgenomen en getranscribeerd. Alle interviews zijn gecodeerd in het softwareprogramma Atlas.ti. De quotes zijn naar een Excel bestand geëxporteerd en geanalyseerd. Dit bestand is opgeslagen als '20211221 Kwalitatieve data hoofdstuk 4 afronding of uitval'.

De bestanden en methode van databewerking zijn gedeponereerd in een publication package.

Onderzoek 4. Betekent einde ondersteuning ook verandering bij cliënten?

De data die zijn verzameld bij de vijf lokale organisaties die cliënten aan het begin en aan het eind van de ondersteuning vragenlijsten voorlegden, zijn in dit onderzoek gebruikt. De analyses zijn gedaan op het bestand van de cliënten die beide vragenlijst volledig hadden ingevuld (N=73). Het databestand '20220202 Data hoofdstuk 5 verandering' en de syntax '20220202 Syntax bij hoofdstuk 5 verandering' zijn gebruikt voor hoofdstuk 5.

De semigestructureerde diepte-interviews met 12 cliënten en 13 vrijwilligers (zie onderzoek 3) zijn ook voor dit onderzoek aangewend. De interviews zijn gecodeerd in het softwareprogramma Atlas.ti. De quotes zijn naar een Excel bestand geëxporteerd en geanalyseerd. Dit bestand is opgeslagen als '20211221 Kwalitatieve data hoofdstuk 5 verandering'.

De bestanden en methode van databewerking zijn gedeponereerd in een publication package.

Literatuurlijst

- Aarts, L., Douma, K., Friperon, R., Schrijvershof, C., & Schut, M. (2011). *Kosten en baten van schuldhulpverlening*. Den Haag: Aarts De Jong Wilms Goudriaans Public Economics bv (APE).
- Akkermans, C. (2011). *Schuldhulpverlening en dreigende huisuitzetting*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Alessie, R., Lusardi, A., & Van Rooij, M. (2011). Financial Literacy, Retirement Preparation and Pension Expectations in the Netherlands. *Center for Research on Pensions and Welfare Policies*, 527–545. <https://doi.org/10.1017/S1474747211000461>
- Algemene Rekenkamer. (2016). *Aanpak problematische schulden*. Den Haag: Algemene Rekenkamer.
- Atkinson, A., McKay, S., Collard, S., & Kempson, E. (2007). Levels of financial capability in the UK: Results of a baseline survey. *Public Money & Management*, 27(1), 29–36. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9302.2007.00552.x>
- Baan, A., Louwes, K., & Oostveen, A. (2016). *Evaluatierapport wet gemeentelijke schuldhulpverlening*. Utrecht: Berenschot.
- Bandura, A. (1971). *Social Learning Theory*. New York: General Learning corporation.
- Bandura, A. (1986). The Explanatory and Predictive Scope of Self-Efficacy Theory. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 4(3), 359–373. <https://doi.org/10.1521/jscp.1986.4.3.359>
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy. *Harvard Mental Health Letter*, 13(9), 4. https://doi.org/10.1007/SpringerReference_223312
- Bandura, A. (2001). SOCIAL COGNITIVE THEORY: An Agentic Perspective. *Annu. Rev. Psychol.*, 52, 1–26.
- Bandura, A. (2004). Health promotion by social cognitive means. *Health Education and Behavior*, 31(2), 143–164. <https://doi.org/10.1177/1090198104263660>
- Bayer, F. P. M. L., & Peeters, H. (1999). “No-show” for initial screening at a community mental health centre: rate, reasons and further help-seeking. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, 34, 323–327.
- Berkhout, B., Baan, A., Broeks, L., Jungmann, N., & Wierenga, W. (2019). *Aansluiting gezocht! Verkenning aansluiting minnelijke schuldhulpverlening en wettelijke schuldsanering*. Utrecht: Berenschot.
- Besseling, P., Hers, J., Hoekstra, K., Lamers, L., Mosca, I., & Okker, R. (2013). *Decentralisaties in het sociaal domein*. Den Haag: Centraal Planbureau.
- Bijl, R., Boelhouwer, J., Pommer, E., & Sonck, N. (2017). *De sociale staat van Nederland 2017*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Binnema, H. (2014). Terugtrekken of opzij stappen? *Bestuurskunde*, 23(3), 47–55. <https://doi.org/10.5553/bk/092733872014023003006>

- Böhnke, P. (2008). Are the poor socially integrated? The link between poverty and social support in different welfare regimes. *Journal of European Social Policy*, 18(2), 133–150. <https://doi.org/10.1177/0958928707087590>
- Bokseveld, 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>
- Bokseveld, B., Gramberg, P., & De Swart, J. (2020). *Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening*. Enschede: Saxion Hogeschool.
- Boonstoppel, E., Mak, J., Emal, L., Telli, S., Otte, K., Broekhuizen, J., & Van Geuns, R. (2020). *Resultaten vierde deelnemersonderzoek. Van schulden naar kansen*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Butterworth, P., Rodgers, B., & Windsor, T. D. (2009). Financial hardship, socio-economic position and depression: Results from the PATH Through Life Survey. *Social Science and Medicine*. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2009.05.008>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2019). *Armoede @ sociale uitsluiting 2019*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020a). Armoederisico bevolking in 2019 een fractie lager. Retrieved May 31, 2021, from <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/49/armoederisico-bevolking-in-2019-eeen-fractie-lager>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020b). *Materiële welvaart in Nederland 2020*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020c). *Schuldenproblematiek in beeld. Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2018*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma, I., & Levels, M. (2016). *Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede*. 's-Hertogenbosch: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.
- Cornelis, I., & Storms, B. (2013). *Jong zijn kost geld: een literatuurstudie naar financieel risicogedrag bij jongeren*. Geel, België: Centrum voor budgetadvies en -onderzoek.
- Dahl, E., Fløtten, T., & Lorentzen, T. (2008). Poverty dynamics and social exclusion: An analysis of norwegian panel data. *Journal of Social Policy*. <https://doi.org/10.1017/S0047279407001729>
- De Boer, A., & De Klerk, M. (2013). *Informeel zorg in Nederland. Een literatuurstudie naar mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- De Gast, W. J., Merkus, M., & Panhuijzen, B. (2020). *Onderzoek Rol en Positie Coördinator Vrijwillige Inzet*. Utrecht: Movisie.
- De Greef, M. H. G. (1992). *Het oplossen van problematische schulden. Een analyse van de invloed van hulpverlening, interorganisatiele samenwerking en huishoudenkenmerken op de effectiviteit*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.
- De Klerk, M., De Boer, A., Kooiker, S., Plaisier, I., & Schyns, P. (2014). *Hulp geboden. Een verkenning van de mogelijkheden en grenzen van (meer) informele hulp*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

- De Smet, E., & Van Middendorp, J. (2019). *Vrijwilligers ondersteunen hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen. Overkoepelend beeld van lokale organisaties in Nederland*. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2004). *Handbook of self-determination research. Handbook of self-determination research*. Boydell & Brewer. <https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2271-7>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2012). Self-Determination Theory. In *Handbook of Theories of Social Psychology: Volume 1* (pp. 416–437). London: SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781446249215.n21>
- Dekker, F., Van Straaten, R., & El Kaddouri, I. (2013). *Maatjes Gezocht. De impact van maatjeswerk en de campagne van het Oranje Fonds*. Den Haag: Verwey Jonker Instituut.
- Diamond, A. (2013). Executive Functions. *Annu. Rev. Psychol.*, (64), 135–168. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143750>
- Divosa. (2016). *Divosa-monitor factsheet : Financiën bijzondere bijstand*. Utrecht: Divosa.
- Doorne-Huiskes, A. Van. (2015). Verschil In Nederland : een mooie studie. *Mens En Maatschappij*, 90(2), 199–212.
- Dubois, D. L., Holloway, B. E., Valentine, J. C., & Cooper, H. (2002). Effectiveness of Mentoring Programs for Youth: A Meta-Analytic Review. *American Journal of Community Psychology*, 30(2), 157–197. <https://doi.org/10.1023/A:1014628810714>
- Dubois, H., & Anderson, R. (2010). *Managing household debts: Social service provision in the EU*. Dublin: Eurofound.
- Eby, L. T., Allen, T. D., Evans, S. C., Ng, T., & DuBois, D. L. (2008). Does mentoring matter? A multidisciplinary meta-analysis comparing mentored and non-mentored individuals. *Journal of Vocational Behavior*, 72(2), 254–267. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2007.04.005>
- Eccles, J. S., & Wigfield, A. (2002). Motivational beliefs, Values, and Goals. *Annual Review of Psychology*, 53, 109–132.
- Eerste Kamer der Staten-Generaal. (2015). Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Retrieved March 14, 2022, from https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/33841_wet_maatschappelijke
- Elliott, A., Dolan, P., Vlaev, I., Adriaenssens, C., & Metcalfe, R. (2010). *Transforming Financial Behaviour: developing interventions that build financial capability*. London: Consumer Financial Education Body.
- Engelberg, E. (2007). The perception of self-efficacy in coping with economic risks among young adults: An application of psychological theory and research. *International Journal of Consumer Studies*, 31(1), 95–101. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00494.x>
- Engelen, E., Hemerijck, A., & Trommel, W. A. (2007). Van sociale beschermingsstaat naar sociale investeringsstaat? In *Jaarboek Beleid en Maatschappij; No. 2006/2007*. Den Haag: LEMMA.
- Farrell, L., Fry, T. R. L., & Risse, L. (2016). The significance of financial self-efficacy in explaining women's personal finance behaviour. *Journal of Economic Psychology*, 54, 85–99. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2015.07.001>

- Fernandes, D., Lynch, J. G., & Netemeyer, R. G. (2014). Financial Literacy, Financial Education, and Downstream Financial Behaviors. *Management Science*, *60*(8), 1861–1883. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2013.1849>
- Fitch, C., Hamilton, S., Bassett, P., & Davey, R. (2011). The relationship between personal debt and mental health: a systematic review. *Mental Health Review Journal*, *16*(4), 153–166. <https://doi.org/10.1108/13619321111202313>
- Friars, P. M., & Mellor, D. J. (2007). Drop out from behavioral management training programs for ADHD: A prospective study. *Journal of Child and Family Studies*, *16*(3), 427–441. <https://doi.org/10.1007/s10826-006-9096-z>
- Galindo-kuhn, R., & Guzley, R. M. (2002). The Volunteer Satisfaction Index: Construct Definition, Measurement, Development, and Validation. *Journal of Social Service Research*, *28*(1). <https://doi.org/10.1300/J079v28n01>
- Gallie, D., Paugam, S., & Jacobs, S. (2003). UNEMPLOYMENT, POVERTY AND SOCIAL ISOLATION: Is there a vicious circle of social exclusion? *European Societies*, *5*(1), 1–32. <https://doi.org/10.1080/1461669032000057668>
- Goderis, B., Hulst, B. Van, Marie, J., Schut, W., & Ras, M. (2018). *De SCP-methode voor het meten van armoede. Herijking en revisie*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Grootegoed, E., Machielse, A., Tonkens, E., Laurine, B., & Wouters, S. (2017). *Aan de andere kant van de schutting. Inspelen op de toenemende vraag naar vrijwillige inzet in het lokale sociaal domein. Tussenrapport*. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.
- Hagerty, B. M. K., Lynch-Sauer, J., Patusky, K. L., Bouwsema, M., & Collier, P. (1992). Sense of belonging: A vital mental health concept. *Archives of Psychiatric Nursing*, *6*(3), 172–177. [https://doi.org/10.1016/0883-9417\(92\)90028-H](https://doi.org/10.1016/0883-9417(92)90028-H)
- Halleröd, B., & Larsson, D. (2008). Poverty, welfare problems and social exclusion. *International Journal of Social Welfare*. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2007.00503.x>
- Haushofer, J., & Fehr, E. (2014). On the psychology of poverty. *Science*, *344*(6186).
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates. <https://doi.org/10.2307/2089062>
- Henskens, R., Menger, A., Kleijer-Hool, L., De Vogel, V., Donker, A., Jungmann, N., ... Wijsbroek, S. (2019). *De Werkalliantie als onderwerp van gesprek tussen cliënten en professionals*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Hermans, J., & Menger, A. (2009). *Walk the line. Over continuïteit en professionaliteit in het reclasseringswerk*. Utrecht: Bijzonder Lectoraat Werken in Justitieel kader, Hogeschool Utrecht. <https://doi.org/10.1001/jama.2010.239>
- Hilgert, M. a., Hogarth, J. M., & Beverly, S. G. (2003). Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior. *Federal Reserve Bulletin*, (July), 309–322. <https://doi.org/10.1093/rfs/hhv072>
- Hira, T. (2010). *The NEFE Quarter Century Project: Implications for Researchers, Educators, and Policy Makers from a Quarter Century of Financial Education*. Ames: Iowa State University.
- Hoff, S., Wildeboer Schut, J. M., Goderis, B., & Vrooman, C. (2016). *Armoede in kaart 2016*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

- Hooft, E. A. J. Van, & Crossley, C. D. (2008). The Joint Role of Locus of Control and Perceived Financial Need in Job Search. *International Journal of Selection and Assessment*, 16(3), 258–271.
- Horvath, A. O., Re, A. C. Del, & Symonds, D. (2011). Alliance in Individual Psychotherapy. *Psychotherapy*, 48(1), 9–16. <https://doi.org/10.1037/a0022186>
- Huang, J., Nam, Y., & Sherraden, M. S. (2013). Financial Knowledge and Child Development Account Policy: A Test of Financial Capability. *Journal of Consumer Affairs*, 47(1), 1–26. <https://doi.org/10.1111/joca.12000>
- Inspectie SZW. (2016a). *Hobbels op weg naar professionalisering. Toegang en uitvoering inkomensondersteunende voorzieningen*. Den Haag: Inspectie SZW, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Inspectie SZW. (2016b). *Toegankelijkheid van schuldhulpverlening*. Den Haag: Inspectie SZW, Ministerie van sociale zaken en Welzijn.
- Inspectie SZW. (2021). *Niet-gebruik van de algemene bijstand. Een onderzoek naar de omvang, kenmerken, langdurigheid en aanpak*. Den Haag: Inspectie SZW, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Inspectie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2018). Schuld opgelost! Financieel zelfredzaam? Uitvoering schuldhulpverlening nader bekeken, 20.
- Johnson, E., & Sherraden, M. S. (2007). From financial literacy to financial capability among youth. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 119–145. <https://doi.org/10.3366/ajicl.2011.0005>
- Jungmann, N., & Kruis, G. (2014). *Het verhaal achter de cijfers. De doorstroming van de minnelijke schuldhulpverlening naar de wettelijke schuldsanering*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.
- Jungmann, N., Lems, E., Van Beek, G., Vogelpoel, F., & Wesdorp, P. (2014). *Onoplosbare schuldsituaties*. Utrecht: Hogeschool Utrecht en NVVK.
- Jungmann, N., & Madern, T. (2016). *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid?* Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Jungmann, N., & Van Geuns, R. (2014). De psychologie van schuld. In *Verlossing van schuld en boete. Onorthodoxe oplossingen voor onbetaalde rekeningen*. (pp. 93–107). Amsterdam: Van Gennep.
- Jungmann, N., Van Geuns, R., Klaver, J., Wesdorp, P., & Van der Wolk, J. (2012). *Preventie: voorkomen is beter dan genezen*. Utrecht/Amsterdam: Hogeschool Utrecht/Hogeschool van Amsterdam.
- Jungmann, N., & Van Iperen, F. (2011). *Schuldpreventiewijzer. Over het belang van schuldpreventie en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven*. Utrecht: Initium.
- Jungmann, N., & Wesdorp, P. (2017). *Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de leiden tot een betere aanpak van armoede*. Den Haag: Platform31.
- Keizer, M. (2016). *Afgelost = opgelost. Hoe verlagen we de drempel tot het zoeken van contact?* Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

- Keizer, M. (2019). *Lezen ≠ Begrijpen. De invloed van beperkte leesvaardigheid op de omgang met financiële problemen*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.
- Kelley, H. (1967). Attribution Theory in Social Psychology. *Nebraska Symposium on Motivation*, 15, 192–238.
- Kempson, E., Collard, S., & Moore, N. (2005). Measuring financial capability: an exploratory study. *Consumer Research* 37, *Financial Services Authority*, (June), 75.
- Kim, J., & Garman, E. T. (2004). Financial Stress, Pay Satisfaction and Workplace Performance. *Compensation & Benefits Review*, 36(1), 69–76. <https://doi.org/10.1177/0886368703261215>
- Klaver, J., Van Dam, R., Van Geuns, R., & Van der Laan, J. (2015). *Op weg naar effectievere vormen van financiële educatie*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Klein, M. Van Der, Oudenampsen, D., Braam, H., Leusink, G., & Witteveen, D. (2010). *Lokale coördinatie: de onmisbare schakel*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Knoll, N., & Schwarzer, R. (2002). *Gender and Age Differences in Social Support: A Study of East German Migrants*. Berlijn: Freie Universität Berlin, Department of Health Psychology.
- Korrelboom, C. W., Huijbrechts, M., Zizar, D., & Hoffman, T. O. (2007). Wie zijn de no-shows en waarom blijven zij weg? *Tijdschrift Voor Psychiatrie*, 49(9), 623–628.
- Koster, T., & Gesthuizen, M. (2016). Werkloosheid doorstaan? Longitudinale bevindingen over de rol van financiële en sociale hulpbronnen bij het ervaren van psychologische stress door werkloosheid. *Mens En Maatschappij*. <https://doi.org/10.5117/MEM2016.3.GEST>
- Kruis, G., Jungmann, N., & Blommesteijn, M. (2011). *Maatschappelijk rendement van vrijwilligersprojecten in de schuldhulpverlening*. Amsterdam: Socialforce en Regioplan Beleidsonderzoek.
- Lambert, M. J. (1992). Psychotherapy outcome research: Implications for integrative and eclectic therapists. In J. C. Norcross & M. R. Goldfried (Eds.), *Handbook of psychotherapy integration* (pp. 94–129). Basic Books.
- Lambert, M. J. (2013). The efficacy and effectiveness of psychotherapy. In *Handbook of psychotherapy and behaviour change (6th ed.)* (pp. 169–219). Hoboken: John Wiley.
- Lechner, L., Kremers, S., Meertens, R., & De Vries, H. (2010). Determinanten van gedrag. In *Brug, P. van Assema, & L. Lechner (red.), Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering. Een planmatige aanpak*. (pp. 75–106). Assen: Van Gorcum.
- Loke, V., Choi, L., & Libby, M. (2015). Increasing youth financial capability: An evaluation of the mypath savings initiative. *Journal of Consumer Affairs*, 49(1), 97–126. <https://doi.org/10.1111/joca.12066>
- Lown, J. (2011). 2011 Outstanding AFCPE® Conference Paper: Development and Validation of a Financial Self-Efficacy Scale (pp. 54–63). Association for Financial Counseling and Planning Education.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2011). Financial literacy around the world: An overview. *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(4), 497–508. <https://doi.org/10.1017/S1474747211000448>

- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5–44. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1257/jel.52.1.1>
- Machielsen, A., & Runia, K. (2013). Vrijwillige inzet bij sociaal geïsoleerde met multi-problematiek: mogelijkheden, voorwaarden en rollen. *Journal of Social Intervention*, 22(4), 5–23.
- Madern, T. (2014). *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T. (2015). *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T., De Bruijn, E.-J., Van der Meulen, B., & Maussen, E. (2019). *Effectiviteit van de budgetcursus. Onderzoek naar de effecten van twee verschillende budgetcursussen*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Madern, T., Jungmann, N., & Van Geuns, R. (2016). *Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen*. Den Haag: Stichting Lezen & Schrijven.
- Madern, T., & Van der Schors, A. (2012). *Kans op financiële problemen*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T., Weijers, M., Van der Werf, M., & Van Gaalen, C. (2015). *Geld en gedrag. De theoretische basis*. Utrecht: Nibud.
- Mak, J., Lako, D., Schaap, R., Cankor, E., Telli, S., & Van Geuns, R. (2018). *Resultaten tweede deelnemersonderzoek Van Schulden naar Kansen: rapportage over resultaten onder deelnemers aan projecten Van Schulden naar Kansen die ondersteund worden door Stichting van Schulden naar Kansen in 2017*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty Impedes Cognitive Function. *Science*, 341, 976–980. <https://doi.org/10.1126/science.1222426>
- Marlowe, D. B., Kirby, K. C., Merikle, E. P., Festinger, D. S., & McLellan, A. T. (2001). Multidimensional assessment of perceived treatment-entry pressures among substance abusers. *Psychology of Addictive Behaviors*, 15(2), 97–108. <https://doi.org/10.1037//0893-164X.15.2.97>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- McKee-Ryan, F. M., Song, Z., Wanberg, C. R., & Kinicki, A. J. (2005). Psychological and physical well-being during unemployment: A meta-analytic study. *Journal of Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.1.53>
- Meijs, L. C. P. M. (1997). *Management van Vrijwilligersorganisaties*. Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Meijs, L., Roza, L., & Metz, J. (2013). Beroepskrachten vervangen door vrijwilligers? Retrieved from <https://www.socialevraagstukken.nl/beroepskrachten-vervangen-door-vrijwilligers/>
- Menger, A. (2018). *De werkalliantie in het gedwongen kader. Onderzocht bij het reclasseringstoezicht*. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam.

- Messer, S. B., & Wampold, B. E. (2002). Let's face facts: Common factors are more potent than specific therapy ingredients. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 9(1), 21–25. <https://doi.org/10.1093/clipsy/9.1.21>
- Mickelson, K. D., & Williams, S. L. (2008). Perceived stigma of poverty and depression: Examination of interpersonal and intrapersonal mediators. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 27(9), 903–930. <https://doi.org/10.1521/jscp.2008.27.9.903>
- Miller, M., Reichelstein, J., Salas, C., & Zia, B. (2015). Can you help someone become financially capable? A meta-analysis of the literature. *World Bank Research Observer*, 30(2), 220–246. <https://doi.org/10.1093/wbro/lkv009>
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2002). *Motivational Interviewing: Preparing People for Change*. New York: Guilford Press.
- Mindra, R., Moya, M., Zuze, L. T., & Kodongo, O. (2017). Financial self-efficacy: a determinant of financial inclusion. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 338–353. <https://doi.org/10.1108/IJBM-05-2016-0065>
- Moerman, A., Van Muiswinkel, S., & Houkes, B. (2020). *Invordering uit balans. Oplopende kosten bij de invordering van schulden*. Utrecht: Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden en Sociaal Werk Nederland.
- Mood, C., & Jonsson, J. O. (2016). The Social Consequences of Poverty: An Empirical Test on Longitudinal Data. *Social Indicators Research*, 127(2), 633–652. <https://doi.org/10.1007/s11205-015-0983-9>
- Morrow-Howell, N., & Mui, A. (1989). Elderly Volunteers: Reasons for Initiating and Terminating Service. *Journal of Gerontological Social Work*, 13(3–4), 21–34. <https://doi.org/10.1300/J083V13N03>
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why Having Too Little Means So Much*. New York: Time Books.
- Nederland, T., Bulsink, D., & Stavenuiter, M. (2012). *Kwaliteitsverbetering schuldhulpverlening. Evaluatie van de "Spekman- en Ortega-Martijn" projecten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Nederland, T., Stavenuiter, M., & Swinnen, H. (2011). Van inkomensondersteuning tot Wmo Twintig jaar armoedebeleid in. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Nettleton, S., & Burrows, R. (1998). Mortgage debt, insecure home ownership and health: An exploratory analysis. *Sociology of Health and Illness*, 20(5), 731–753. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.00127>
- Nibud. (2012). *Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid*. Utrecht: Nibud.
- Nibud. (2018a). *Competenties voor financiële redzaamheid*. Utrecht: Nibud.
- Nibud. (2018b). Nibud: minstens 40 procent van de Nederlanders worstelt met de financiële administratie. Retrieved March 14, 2022, from <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/nibud-minstens-40-procent-van-de-nederlanders-worstelt-met-financiele-administratie/>
- Norcross, J. C. (2011). *Psychotherapy relationships that work*. New York: Oxford University Press.

- Norvilitis, J. M., Merwin, M. M., Osberg, T. M., Roehling, P. V., Young, P., & Kamas, M. M. (2006). Personality Factors, Money Attitudes, Financial Knowledge, and Credit-Card Debt in College Students. *Journal of Applied Social Psychology, 36*(6), 1395–1413. <https://doi.org/10.1111/j.0021-9029.2006.00065.x>
- Nussbaum, M. (2011). *Creating Capabilities*. Boston: Harvard University Press.
- NVVK. (2012). *Leidraad Wet gemeentelijke schuldhulpverlening* NVVK. Utrecht: NVVK.
- NVVK. (2015). *Module Duurzame Financiële Dienstverlening*. Utrecht: NVVK.
- NVVK. (2018). Jaarverslag NVVK 2018. Retrieved from <https://jaarverslag.nvkk.eu/2018/index.html>
- NVVK. (2021). *Handboek Saneringskrediet*. Utrecht: NVVK.
- Oudenampsen, D., Nederland, T., & Stavenuiter, M. (2012). *Vrijwillig, effectief en efficiënt. Handreiking voor de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Oudenampsen, D., & Van Vliet, K. (2007). *Vrijwillige inzet in de zorg en maatschappelijke ondersteuning. Bijdrage aan de toekomstverkenning vrijwillige inzet 2015*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Ozmete, E., & Hira, T. (2011). Conceptual Analysis of Behavioral Theories / Models : Application to Financial Behavior. *European Journal of Social Sciences, 18*(3), 386–404.
- Paugam, S. (1996). Poverty and social disqualification: A comparative analysis of cumulative social disadvantage in Europe. *Journal of European Social Policy, 6*(4), 287–303. <https://doi.org/10.1177/095892879600600402>
- Pearlin, L. I. (1989). The Sociological Study of Stress. *Journal of Health and Social Behavior, 30*(3), 241–256.
- Pearlin, L., & Schooler, C. (1978). The Structure of Coping. *Journal of Health and Social Behavior, 19*(1), 2–21.
- Plemper, E., Scholten, C., Oudenampsen, D., Van Overbeek, R., Dekker, F., & Visser, G. (2006). *Hoe stevig is het cement? Positie van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties in de zorg*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut/NIZW Zorg.
- Purpose. (2019). *Gemeenten zetten de Schouders Eronder. Transitie naar effectieve stabilisatie vraagt om vergelijkbare data en sturing op klantbeleving*. Utrecht: Purpose.
- Reutter, L. I., Stewart, M. J., Veenstra, G., Love, R., Raphael, D., & Makwarimba, E. (2009). “Who do they think we are, anyway?”: Perceptions of and responses to poverty stigma. *Qualitative Health Research, 19*(3), 297–311. <https://doi.org/10.1177/1049732308330246>
- Richardson, T., Elliott, P., & Roberts, R. (2013). The relationship between personal unsecured debt and mental and physical health: A systematic review and meta-analysis. *Clinical Psychology Review, 33*(1), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2013.08.009>
- Robeyns, I. (2005). The Capability Approach: a theoretical survey. *Journal of Human Development, 6*(1), 93–117. <https://doi.org/10.1080/146498805200034266>
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied, 80*(1), 593–608.

- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). *Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness*. (R. M. Ryan & E. L. Deci, Eds.). New York, London: Guilford Press. <https://doi.org/10.1521/978.14625/28806>
- Sansone, C., & Harackiewicz, J. M. (2000). *Intrinsic and Extrinsic Motivation: The Search for Optimal Motivation and Performance*. San Diego: Academic Press.
- Schippers, G. M., & De Jonge, J. (2002). Motiverende gespreksvoering. *Maandblad Geestelijke Volksgezondheid*, 57, 250–265.
- Schonewille, G., van der Schors, A., & Kunkel, D. (2018). *Financiële administratie in een digitaal tijdperk*. Utrecht: Nibud.
- Schonewille, G., & Weijers, M. (2019). Veel schuldenaren weten schuldhulp slecht te vinden. *Economisch Statistische Berichten*, 104(4776), 362–364.
- Schuchardt, J., Hanna, S. D., Hira, T. K., Lyons, A. C., Palmer, L., & Xiao, J. J. (2009). Financial Literacy and Education Research Priorities. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 20(October 2008), 84–95.
- Schwarzer, R., & Schulz, U. (2000). Berlin Social Support Scales (BSSS). Retrieved from www.midss.ie
- Schwarzer, R., & Schulz, U. (2003). Soziale Unterstützung bei der Krankheitsbewältigung: Die Berliner Social Support Skalen (BSSS) Social Support in Coping with Illness: The Berlin Social Support Scales (BSSS). *Diagnostica*, 49(2), 73.
- Sen, A. (1979). Equality of what? In *The Tanner Lectures on Human Values* (pp. 36–44). Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.4135/9781446215272.n5>
- Shah, A. K., Mullainathan, S., & Shafir, E. (2012). Some consequences of having too little. *Science*. <https://doi.org/10.1126/science.1222426>
- Shah, A. K., Zhao, J., Mullainathan, S., & Shafir, E. (2018). Money in the mental lives of the poor. *Social Cognition*, 36(1), 4–19. <https://doi.org/10.1521/soco.2018.36.1.4>
- Shaw, R. J. (2001). Treatment Adherence in Adolescents : Development and Psychopathology. *Clinical Child Psychology and Psychiatry*, 6(200101), 137–150.
- Sherraden, M. (2013). Building blocks of financial capability. In *Financial capability and asset development: Research, education, policy, and practice* (pp. 1–44). New York: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof>
- Sherraden, M., & Ansong, D. (2016). Financial Literacy to Financial Capability: Building Financial Stability and Security. In *International Handbook of Financial Literacy* (p. 83). Singapore: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-981-10-0360-8>
- Simonse, O., Werf, M. van der, & Wilmink, G. (2017). *Effectieve manieren om verantwoord financieel gedrag te bevorderen*. Den Haag/Utrecht: Wijzer in Geldzaken/Nibud.
- Skapinakis, P., Weich, S., Lewis, G., Singleton, N., & Araya, R. (2006). Socio-economic position and common mental disorders: Longitudinal study in the general population in the UK. *British Journal of Psychiatry*, 189(AUG.), 109–117. <https://doi.org/10.1192/bjp.bp.105.014449>

- Slavich, G., O'Donovan, A., Epel, E., & Kemeny, M. (2010). Black Sheep Get the Blues: A Psychobiological Model of Social Rejection and Depression. *Neurosci Biobehav Rev.*, 35(1), 39–45. <https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2010.01.003>. Black
- Smith, C., & Lazarus, R. (1990). Emotion and Adaption. In *Handbook of Personality: Theory and Research* (pp. 609–637). New York: Guilford Press. <https://doi.org/10.1186/s12878-015-0034-4>
- Snijders, T. A. B., & Bosker, R. J. (1999). *Multilevel Analysis. An Introduction to Basic and Advanced Multilevel Modeling. Book*. London: SAGE Publications.
- Sociaal Cultureel Planbureau. (2019). Armoede in Kaart 2019. Retrieved May 31, 2021, from <https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaart2019/>
- Soede, A. (2011). *Armoedegrens op basis van de budgetbenadering – revisie 2010*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Stams, G. J. (2011). *Het recht van de zwakste: de forensische jeugdzorg in orthopedagogisch perspectief. Oratie*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Stavenuiter, M., & Nederland, T. (2014). *Lokaal en integraal. Vormgeving en uitvoering van de schuldhulpverlening in zestig gemeenten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Stewart, M. J., Makwarimba, E., Reutter, L. I., Veenstra, G., Raphael, D., & Love, R. (2009). Poverty, sense of belonging and experiences of social isolation. *Journal of Poverty*. <https://doi.org/10.1080/10875540902841762>
- Tempelman, C., Houkes, A., & Prins, J. (2011). *Niet-gebruik inkomsondersteunende maatregelen*. Amsterdam: SEO Economisch onderzoek.
- Thaler, R., & Sunstein, C. (2008). *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*. New Haven & London: Yale University Press.
- Thoits, P. A. (1995). Social psychology: The interplay between sociology and psychology. *Social Forces*. <https://doi.org/10.1093/sf/73.4.1231>
- Tiemeijer, W. (2016). *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden* (Vol. 78). Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. <https://doi.org/10.1007/s41196-016-0100-y>
- Tiemeijer, W. L., Thomas, C. a., & Prast, H. M. (2009). *De menselijke beslisser. Over de psychologie van keuze en gedrag*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Tokunaga, H. (1993). The use and abuse of consumer credit: Application of psychological theory and research. *Journal of Economic Psychology*, 14(2), 285–316. [https://doi.org/10.1016/0167-4870\(93\)90004-5](https://doi.org/10.1016/0167-4870(93)90004-5)
- Tonkens, E. (2008). *De bal bij de burger. Burgerschap en publieke moraal in een pluriforme, dynamische samenleving. Oratie*. Amsterdam: Vossiuspers UvA.
- Tuzgöl-Broekhoven, A., Atalikyayi, R., ten Berge, E., Van der Berg, W., & Hanse, D. (2018). *Een open deur? Een onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening*. Den Haag: De Nationale Ombudsman.
- Tuzgöl-Broekhoven, A. J. H., Van den Berg, W. C. P., Govers, E. J. E., & Hanse, D. J. (2016). *Burgerperspectief op schuldhulpverlening*. Den Haag: De Nationale Ombudsman.

- Tuzgöl-Broekhoven, A., Ten Berge, E., Van den Berg, W., & Hanse, D. (2018). *Een open deur? Het vervolg. Onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening onder 251 gemeenten*. Den Haag: De Nationale Ombudsman.
- Tuzgöl-Broekhoven, A., Van den Berg, W., Rusman, D., & Van Vliet, C. (2019). *Invorderen vanuit het Burgerperspectief. Onderzoek naar knelpunten die burgers ervaren bij het invorderen van schulden door de overheid*. Den Haag: De Nationale Ombudsman.
- Uyterlinde, F., Vlugt, Y. van de, & Westerbeek, J. (2018). *Naar een breder schuldregelingspalet*. Den Haag: Kwink groep.
- Uyterlinde, M., Lub, V., Groot, N. De, & Sprinkhuizen, A. (2009). *Meer dan een steuntje in de rug*. Utrecht: Movisie.
- Van Bochove, M., & Verhoeven, I. (2014). Extra, evenknie of eigenaar. Samenwerkingspatronen tussen vrijwilligers en professionals. In *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?* (pp. 17–39). Den Haag.
- Van Bochove, M., Verhoeven, I., & Roggeveen, S. (2013). Sterke vrijwilligers, volhardende professionals: Nieuwe verhoudingen door de Wmo. In *De affectieve burger: Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (pp. 187–203). Amsterdam: Van Gennep.
- Van Daal, H.-J., Winsemius, A., & Plemper, E. (2005). *Vrijwilligers en beroepskrachten. Verslag van een verkennend onderzoek naar hun relatie*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Van Dam, R., Klaver, J., Van der Weijden, R., & Witte, L. (2014). *Raak project: Sturen op motivatie. Gemotiveerd deelnemen aan budgettrainingen. Literatuuronderzoek*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Van der Schors, A., Crijnen, C., & Schonewille, G. (2019). *Geldzaken in de praktijk 2018-2019*. Utrecht: Nibud.
- Van der Schors, A., & Van der Werf, M. (2017). *Geld achter de hand makkelijker maken*. Utrecht: Nibud.
- Van der Schors, A., Van der Werf, M., & Boer, M. (2016). *Kans op financiële problemen*. Utrecht: Nibud.
- Van der Schors, A., Van der Werf, M., & Schonewille, G. (2015). *Geldzaken in de praktijk 2015*. Utrecht: Nibud.
- Van der Steen, M., Van Twist, M., Chin-a-fat, N., & Kwakkelstein, T. (2013). *Pop-up publieke waarde. Overheidssturing in de context van maatschappelijke zelforganisatie*. Den Haag: NSOB.
- Van der Tier, M., & Potting, M. (2015). *Een maatje voor iedereen? - Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject*. Utrecht: Movisie.
- Van der Veen, M., & Goijarts, F. (2012). *Motiverende gespreksvoering voor sociaal agogisch werk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Van der Werf, M., Blanken, I., & Schonewille, G. (2016). *Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid*. Utrecht: Nibud.
- Van Dieren, Q., Rijckmans, M. J. N., & Vingerhoets, A. J. J. M. (2010). Therapietrouw bevorderende maatregelen binnen de ambulante geestelijke gezondheidszorg: een overzicht. *GZ-PSYCHOLOGIE*, (April), 28–33.

- Van Gaalen, R., & Te Riele, S. (2017). *Kwaliteit van leven in Nederland. Centraal Bureau voor de Statistiek*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Van Geuns, R., Jungmann, N., & De Weerd, M. (2011). *Klantprofielen voor schuldhulpverlening*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.
- Van Geuns, R., Jungmann, N., Kruis, G., Calkoen, P., & Anderson, M. (2011). *Schuldhulpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.
- Van Geuns, R., Mak, J., & Boonstoppel, E. (2021). *Van Schulden naar Kansen. Weten wat werkt*. Bussum: THOTH.
- Van Geuns, R., Schoorl, R., & Desain, L. (2017). *Voorkomen beter dan genezen*. Bussum: THOTH.
- Van Middendorp, J., & De Smet, E. (2016). *Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers. Overkoepelend beeld van lokale organisaties in Nederland*. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.
- Van Middendorp, J., & De Smet, E. (2017). *Thuisadministratie in Nederland. Overkoepelend beeld van lokale organisaties die, met inzet van vrijwilligers, hulpvrager met administratieve en/of financiële problemen ondersteunen*. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.
- Van Middendorp, J., Gesthuizen, M., & Van Geuns, R. (2017). Schuldhulpverlening: Knelpunten en dilemma's van coördinatoren die vrijwilligers aansturen. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 26(1), 23–46.
- Van Middendorp, J., Gesthuizen, M., & Van Geuns, R. (2019). Ernst van financiële problemen. *Mens En Maatschappij*, 94(3), 303–331. <https://doi.org/10.5117/mem2019.3.003.van>
- Van Putten, B., & Uiterkamp, T. S. (2017). *Schuldhulpverlening in Nederland. Een inventarisatie van beschikbare gegevens over schuldhulpverlening in Nederland*. Groningen: KWIZ B.V.
- Van Yperen, T., Booy, Y., & Van der Veldt, M.-C. (2003). *Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg*. Utrecht: NIZW Jeugd.
- Van Yperen, T., Van der Steege, M., Addink, A., & Boendermaker, L. (2010). Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg Stand van de discussie. *Nederlands Jeugd Instituut*, 2010, 1–32.
- Van Yperen, T., & Veerman, J. W. (2008). *Zicht op effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg*. Delft: Eburon.
- Verhoeven, I., & Tonkens, E. (2013). Wat de overheid van burgers wil. De framing van de veranderende verzorgingsstaat in Nederland en Engeland. In *De affectieve burger Hoe de overheid verleidt en verplicht tot een nieuwe publieke moraal*. Amsterdam: Van Gennep.
- Verhoeven, Imrat, & Ham, M. (2010). *Brave burgers gezocht: de grenzen van de activerende overheid*. Amsterdam: Van Gennep.
- Visser, M., Gesthuizen, M., & Scheepers, P. (2013). Financiële spanning en informeel sociaal isolement - De rol van macro-economische omstandigheden en sociale zekerheidsuitgaven in 32 Europese landen in het decennium na de eeuwwisseling. *Mens En Maatschappij*, 88(2), 128–149. <https://doi.org/10.5117/mem2013.2.viss>

- Visser, M., Gesthuizen, M., & Scheepers, P. (2018). The crowding in hypothesis revisited: new insights into the impact of social protection expenditure on informal social capital. *European Societies*, 20(2), 257–280. <https://doi.org/10.1080/14616696.2018.1442928>
- Vreugdenhil, S., Van Dam, R., Van Geuns, R., & Van der Laan, J. (2014). *Uitval of Zelfregie? Een onderzoek naar uitval in de schulddienstverlening tussen het eerste en tweede contactmoment*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam. <https://doi.org/10.1007/BF03007596>
- Vries, S. De. (2017). Wat werkt er en hoe? Het common factors model als basis voor de hulpverlening in het sociaal werk. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 26(3), 4. <https://doi.org/10.18352/jsi.518>
- Vrooman, C., Gijsberts, M., & Boelhouwer, J. (2014). *Vershil in Nederland: Sociaal en cultureel rapport 2014*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Wampold, B.E., & Imel, Z. E. (2015). *The great psychotherapy debate: The evidence for what makes psychotherapy work*. New York: Routledge.
- Wampold, Bruce E., Mondin, G. W., Moody, M., Stich, F., Benson, K., & Ahn, H. N. (1997). A meta-analysis of outcome studies comparing bona fide psychotherapies: Empirically, “all must have prizes.” *Psychological Bulletin*, 122(3), 203–215. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.122.3.203>
- Wang, L., Lu, W., & Malhotra, N. K. (2011). Demographics, attitude, personality and credit card features correlate with credit card debt: A view from China. *Journal of Economic Psychology*, 32(1), 179–193. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2010.11.006>
- Weiner, B. (1972). Attribution theory, achievement motivation, and educational process. *Review of Educational Research*, 42(2), 203–215.
- Westhof, F., De Ruig, L., & Kerckhaert, A. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia.
- Wetenschappelijke Raad Voor Het Regeringsbeleid. (2012). *Publieke Zaken in De Marktsamenleving*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Whelan, C. T. (1993). The role of social support in mediating the psychological consequences of economic stress. *Sociology of Health & Illness*. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.ep11343797>
- Witvliet, M., Madern, T., & van der Werf, M. (2014). *Validatie Mesis. Verslag van onderzoeken naar interne en concurrente validiteit van het methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening, Mesis©*. Amsterdam: Stichting Beheer en Ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein.
- WRR. (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Xiao, J. J., Chen, C., & Chen, F. (2014). Consumer financial capability and financial satisfaction. *Social Indicators Research*, 118(1), 415–432. <https://doi.org/10.1007/s11205-013-0414-8>

Dankwoord

Doe een wens en hou die niet stil, maar vertel het aan iedereen! Als anderen weten wat jij wilt, zullen ze je helpen om je wens uit te laten komen. Ik nam de proef op de som en vertelde over mijn wens om onderzoek te doen en te promoveren. Het werkte, want ik kreeg hulp uit allerlei hoeken.

Mijn dank gaat allereerst uit naar mijn begeleiders; Gerbert Kraaykamp, Maurice Gesthuizen en Roeland van Geuns. Gerbert en Maurice, jullie hadden vanaf onze eerste afspraak het volle vertrouwen in mij en in het tot een succes maken van het promotietraject. Jullie deuren stonden altijd open om feedback te geven of input te leveren. Gerbert, jij was er op de juiste momenten, bewaakte de tijd en rode draad en zorgde ervoor dat ik niet al te veel uitwaaierde. Bedankt voor het delen van je kennis en ervaring. Maurice, jij was mijn steun en toeverlaat gedurende het gehele proces. Bedankt voor je enthousiasme, openheid en toegankelijkheid. Roeland, ook jij twijfelde niet toen ik je vroeg of je mij wilde begeleiden als co-promotor. Met jouw enorme kennis en onderzoekservaring heb jij een belangrijke bijdrage kunnen leveren en daar wil ik je heel erg voor bedanken. Ook wil ik de leden van de manuscriptcommissie; Toon van Meijl, Evelien Tonkens en Nadja Jungmann bedanken voor de tijd en moeite die jullie hebben genomen om mijn proefschrift te lezen en te beoordelen en om bij de verdediging aanwezig te zijn. Judith Wolf, Lisbeth Verharen en Joost Beuving, bedankt dat jullie plaats willen nemen in de oppositie.

Met heel veel plezier en toewijding heb ik gewerkt aan dit proefschrift. Inspirerende, leerzame en waardevolle jaren waar ik met veel dank op terugkijk. Zonder de enorme inzet van coördinatoren, medewerkers, vrijwilligers en cliënten van de lokale organisaties die deelnamen aan het onderzoek, was dit proefschrift er niet gekomen. Bedankt thuisadministratiecoördinatoren van Humanitas Twente, Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven (nu Maatje040), Stek Den Haag, Samen010 in Rotterdam en Forte Welzijn in de gemeente Overbetuwe. Het was een hele klus om vrijwilligers en cliënten te informeren, vragenlijsten te verspreiden en terug te krijgen en vrijwilligers en cliënten te benaderen voor de interviews. Jullie commitment was van groot belang voor het slagen van het onderzoek. Met jullie inzet en betrokkenheid leveren jullie een bijzondere en waardevolle bijdrage aan de redzaamheid van cliënten en vrijwilligers. De uitspraak in de titel "Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust" kwam zowel uit de mond van een vrijwilliger als van een cliënt. De vrijwilligers en cliënten die bereid waren om mij te ontvangen en uitgebreid over hun administratieve en financiële problemen te praten, wil ik ontzettend bedanken voor de openheid en gastvrijheid. Jullie hebben mij veel verhalen en context gegeven en dat heeft mijzelf en mijn onderzoek verrijkt. De

coördinator van Forte Welzijn, Foka Bruggema, omarmde mijn idee om zelf vrijwilliger te worden. Ik heb heel veel van haar, de andere vrijwilligers en vooral de cliënten die ik mocht ondersteunen geleerd en wil jullie daar graag voor bedanken. Ik hoop nog een tijd vrijwilliger te mogen en kunnen blijven en onderdeel uit te blijven maken van het Forte Geldzaken vrijwilligersteam.

Met Titus de Jong, tot 2020 directeur van Stichting Het R.C. Maagdenhuis, stond ik aan de wieg van het Landelijk Steunpunt Thuisadministratie in 2007, om lokale organisaties met een dienst thuisadministratie te ondersteunen. Toen ik in 2014 weer in beeld kwam had Titus direct veel geloof in mijn capaciteiten. Je juichte het toe dat ik een groot onderzoek zou opzetten. Bedankt dat je me vanaf het begin en gedurende de jaren die volgden vol vertrouwen hebt gesteund en de ruimte hebt gegeven. Hetzelfde geldt voor mijn oud-collega van het LSTA AnneMieke Sprenger. Je was een zeer gewaardeerde, bevlogen en ervaren collega en sparringpartner. Bedankt daarvoor! Ook Eline, Anneline, Hanan, Hille en andere collega's, vrijwilligers en bestuursleden van het LSTA bedank ik voor de samenwerking, de hulp bij het onderzoek en de uitwerking. Gejo, je hebt mij heel veel over 'Sturen op Zelfsturing' geleerd. Bedankt voor de inspirerende trainingen. Ik dank alle coördinatoren die ik heb mogen meemaken tijdens de training, coachopleiding en terugkomdagen. Jullie doen geweldig werk en zijn enorm gedreven om de ondersteuning en gespreksvoering te verbeteren. En natuurlijk bedank ik alle collega's en het bestuur van Stichting Het R.C. Maagdenhuis, voor de gezellige praatjes, koffie en lunches, kerstattendedies en de kaart die ik nog steeds elk jaar voor mijn verjaardag krijg!

Bij de vakgroep sociologie en het RSCR heb ik me altijd welkom gevoeld. Bedankt voor de gezamenlijke lunches, leuke gesprekken en fijne werkplek. Met name met de andere buitenpromovendi voelde ik me verbonden. Eerst in TvA6 met Jasper en Remco: bedankt voor de wandelingen naar de 'goede koffie', de persoonlijke gesprekken en inhoudelijke support. Daarna in het Spinozagebouw met een groeiende groep buitenpromovendi. Fijn om met jullie een kamer te hebben mogen delen. De mensen waar ik nu meerdere kamers mee deel, mijn collega's bij Spectrum, wil ik bedanken voor het enthousiasme en de interesse, toen jullie hoorden van mijn promotie. Ik hoop in nog vele maatschappelijk relevante en belangrijke opdrachten met jullie samen te werken.

Jan Vos en Gert Jan Hiddink, tijdens het Pinksterweekend 2015 vertelde ik jullie over mijn idee om een promotietraject te starten en dat ik op zoek was naar een hoogleraar die mij wilde begeleiden. Dat jullie allebei opstonden en jezelf hiervoor aanboden gaf mij ontzettend veel vertrouwen en was een grote steun dat ik de juiste richting insloeg. Heel erg bedankt hiervoor en ook voor alle jaren daarna dat jullie interesse toonden in

de voortgang. De betrokkenheid van en ontmoetingen met de hele Pinksterweekend vriendengroep, jong en oud, is iets om te koesteren.

Ook de weekenden met de roeimeiden, mannen en kinderen in Zuid-Limburg zijn al jaren een groot goed. Bedankt voor jullie vriendschap Alien, Emily, Anne, Piek en Hilde. De fietstochten en wandelingen, goede gesprekken en etentjes houden we erin! Renée, jou wil ik bedanken voor de fijne huisgenoot die je tijdens onze studietijd was, en de lieve vriendin die je nu bent. Bedankt dat je mijn proefschrift wilde lezen! Voor sport, ontspanning en dansen staan mijn mountainbike-, tennis- en de-stad-in vriend(inn) en altijd klaar; dank voor de afleiding die jullie me geven. Mijn vriendinnen Gertrud, Lonneke, Oedske en Shirley dank ik voor de vele kopjes koffie en thee, borrels en gezellige avonden die we samen hebben doorgebracht. Louke, we hebben veel samen gereisd, gewandeld, uitgerust en gekletst over pieken en dalen. Soms haalden we de top net niet, maar dan hadden we wel weer een goed verhaal. Bedankt voor je trouwe vriendschap en dat je me wilt begeleiden in dit avontuur als paranimf.

Ik sluit af met het bedanken van mijn familie. Pap en mam, jullie hebben mij veel liefde, kansen en vrijheid gegeven om de dingen te doen die ik belangrijk vond. Jullie staan altijd klaar om mij en anderen te helpen, strijden voor een betere wereld en verliezen het maatschappelijk belang nooit uit het oog. Bedankt voor de normen en waarden die ik van jullie heb meegekregen en de fijne omgeving(en) waarin ik ben opgegroeid. Dita en Berend, wat een geluk om zo'n leuke zus en broertje te hebben! Berend, je hebt je plekje in Canada gevonden, met Aafke, Willem en Sien. Bedankt voor jullie steun, dichtbij en op afstand. Dita, bedankt dat je er als grote zus altijd voor mij was en nog steeds bent, en dat je mijn paranimf wilt zijn bij de promotie. Mijn pleegzusje Rina wil ik bedanken voor het delen van je ervaringen en je vrolijke lach. Jouw veerkracht en doorzettingsvermogen maken je een enorm sterke vrouw en voorbeeld voor anderen.

Lieve Ronald, het meest van iedereen wil ik jou bedanken voor je hulp. Je bent mijn liefde, mijn alles en hebt op zoveel manieren bijgedragen aan dit proefschrift. Je luisterend oor, geloof en vertrouwen, interesse en begrip als ik weer eens 's avonds de 'computer op zolder ging uitzetten' en vervolgens uren wegbleef, zijn voor mij een enorme steun en onderstrepen onze liefdevolle relatie en speciale band. Lars en Minke, liefste kinderen van de hele wereld, jullie plaatsen alles in perspectief en zorgen altijd weer voor een glimlach op mijn gezicht. Ik hoop nog heel veel mooie dingen met jullie te beleven. Mijn wens is uitgekomen.

Over de auteur



Jansje van Middendorp (1979) behaalde in 2003 haar master diploma 'ontwikkelingsstudies' aan de Radboud Universiteit in Nijmegen. Ze werkte als programma manager voor diverse maatschappelijke en ontwikkelingsorganisaties. In 2014 ging zij aan de slag bij het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) in Amsterdam, onder andere om meerjarig onderzoek te doen naar de effectiviteit van de inzet van vrijwilligers bij mensen met financiële problemen. In september 2015 startte zij als buitenpromovendus met haar promotietraject bij de afdeling Sociologie van de Radboud Universiteit. Jansje is zelfstandig ondernemer en ondersteunt stichtingen, gemeenten en bedrijven bij projecten en onderzoek op het gebied van armoede en schulden. In mei 2022 is Jansje in dienst getreden als senior adviseur bij Spectrum, adviesorganisatie voor maatschappelijke vraagstukken.

Mensen die moeite hebben met het op orde brengen van de financiën kunnen terugvallen op ondersteuning door vrijwilligers van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Doel van deze interventie is het toewerken naar (meer) financiële bekwaamheid en het voorkomen of aanpakken van financiële problemen. In dit proefschrift is de effectiviteit van deze interventie onderzocht. Voor coördinatoren en vrijwilligers zijn de grenzen aan de ondersteuning van cliënten en de afbakening van de doelgroep belangrijke knelpunten of dilemma's. Vrijwilligers ondersteunen zowel cliënten met lichte als complexe problematiek. Het hebben van ernstige financiële problemen hangt samen met ongezond financieel gedrag en minder vertrouwen in de eigen financiële vaardigheden. Een deel van de cliënten valt vroegtijdig uit. De bevindingen laten zien dat de interventie effectief is voor cliënten die het traject afronden. De ernst van hun financiële problemen is afgenomen en hun financiële bekwaamheid is toegenomen. De werkaliantie tussen de cliënt en vrijwilliger speelt hierin een belangrijke rol.

Jansje van Middendorp (1979) behaalde in 2003 haar master diploma 'ontwikkelingsstudies' aan de Radboud Universiteit in Nijmegen. In 2014 ging zij aan de slag bij het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) in Amsterdam, dat dit proefschrift mede mogelijk maakte. De onderzoeken in dit proefschrift zijn uitgevoerd binnen het Radboud Social Cultural Research (RSCR).

