

The background of the slide is a close-up photograph of a glass jar lying on its side, with various coins (copper and silver) spilling out onto a wooden surface. The lighting is warm and focused on the coins.

RAPPORTAGE

SCHULDHULPVERLENING

INHOUDSOPGAVE

01	INLEIDING	3
02	METHODE	4
03	RESULTATEN RESPONS	5
04	RESULTATEN ACHTERGRONDKENMERKEN	6
05	RESULTATEN GEBRUIK	7
06	RESULTATEN TOEGANG	8
07	RESULTATEN SCHULD	9
08	RESULTATEN PLANGROEP	13
09	RESULTATEN TRAJECT	14
10	RESULTATEN EFFECT	17
11	RESULTATEN ENERGIE	20
12	RESULTATEN TIPS	21
13	CONCLUSIES	22

INLEIDING

AANLEIDING

Schuldhelpverlening is een hulpmiddel voor inwoners om uit de schulden te komen. Sommige mensen melden zichzelf hiervoor aan, maar in sommige gevallen wordt je hier ook toe gedwongen middels bewindvoering. De gemeente Venlo wil graag weten hoe dienstverlening rondom schuldhulpverlening wordt ervaren door de cliënten. Daarnaast willen we graag weten of de geboden ondersteuning ook geholpen heeft om de situatie te verbeteren en of er manieren zijn waarop we met de dienstverlening beter kunnen aansluiten op de behoeften. Met de informatie die we ophalen uit het onderzoek kunnen we vervolgens de dienstverlening rondom de regelingen verbeteren.

DOEL

Het doel van dit onderzoek is inzicht krijgen in ervaringen die mensen hebben met de dienstverlening rondom schuldhulpverlening en de aansluiting hiervan met de behoeften. Daarnaast willen we graag weten of de schuldhulpverlening ook het gewenste effect heeft (gehad).

DOELGROEP

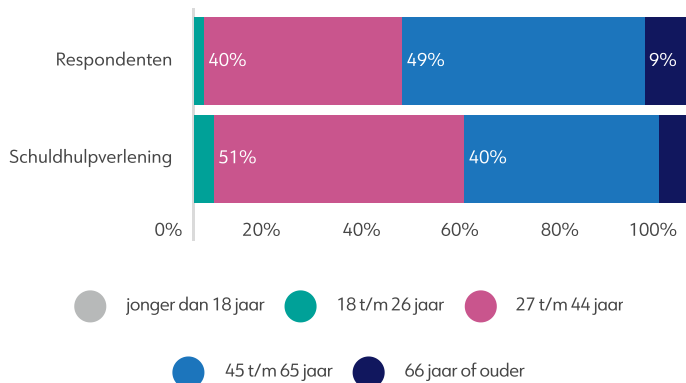
De doelgroep van dit onderzoek zijn mensen die in het afgelopen twee jaar een schuldhulpverleningstraject zijn gestart, hebben lopen of hebben afgerond.

METHODE

INTRODUCTIE

Om de doelgroep laagdrempelig te benaderen is ervoor gekozen om een digitale vragenlijst onder deze doelgroep uit te zetten. Er is voor gekozen om alleen de mensen waarvan een e-mailadres beschikbaar is, uit te nodigen voor het onderzoek. In totaal zijn 237 mensen uitgenodigd voor het onderzoek. Hiervan hebben 96 de vragenlijst helemaal ingevuld en 29 gedeeltelijk. Dit komt op totaal van 125 respondenten.

Leeftijdverdeling populatie/respondenten



POPULATIE 2022

	Respondenten		Populatie	
18-26 jaar	2	2%	14	3,8%
27-44 jaar	36	40%	185	50,5%
45-64 jaar	44	48%	145	39,6%
65 jaar en ouder	8	8%	22	6,0%
Totaal	90	100%	366	100%

Slechts 90 hiervan hebben ook hun leeftijd ingevuld. De verdeling wat betreft de leeftijdscategorieën is redelijk vergelijkbaar met die van de totale populatie.

RESULTATEN | RESPONS

RESPONS

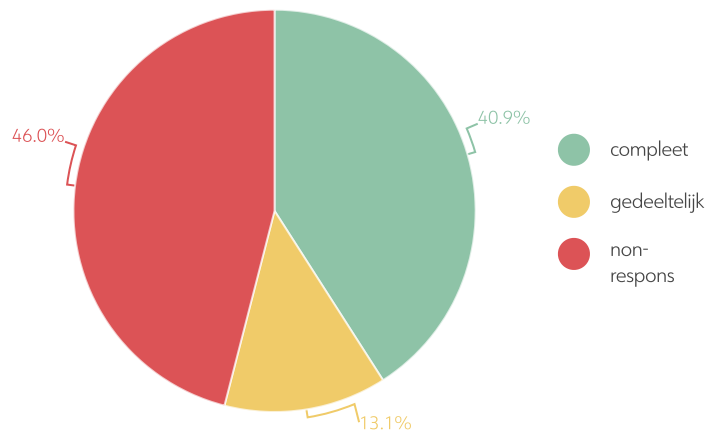
Van de 237 verstuurde uitnodigingen hebben 97 de hele vragenlijst ingevuld en 31 gedeeltelijk. 109 Mensen hebben de vragenlijst niet ingevuld. Dit komt uit op een totale respons van 54%. Dat is voor deze doelgroep een zeer goede respons.

ACHTERGRONDKENMERKEN RESPONDENTEN

De helft van de respondenten is alleenstaand, een kwart is alleenstaande met thuiswonende kinderen. Ruim twee van de vijf heeft inkomen uit loondienst en bijna de helft heeft een uitkering (bijstand, WW of WAO).

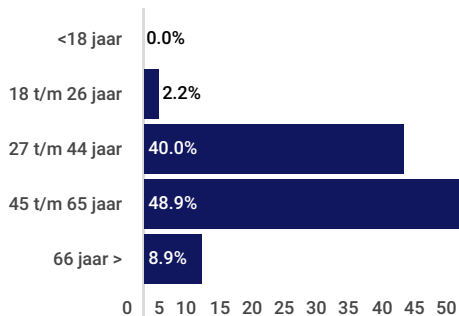
Verder is drie van de vijf respondenten zogenaamd 'laaggeletterd'. Dit betekent een opleiding lager dan MBO2.

Respons percentages (N=237)

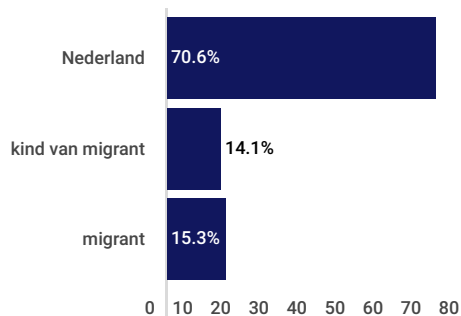


RESULTATEN | ACHTERGRONDKENMERKEN

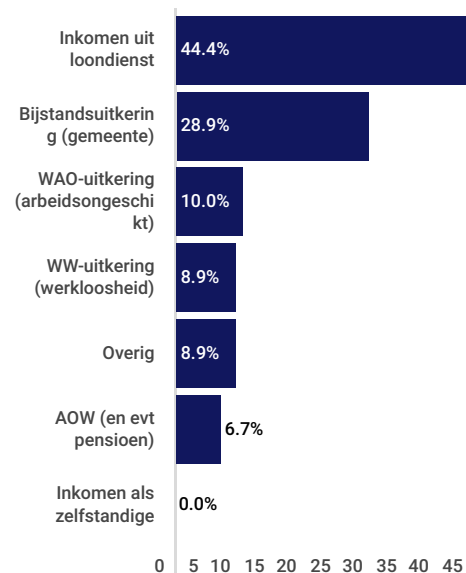
Leeftijd



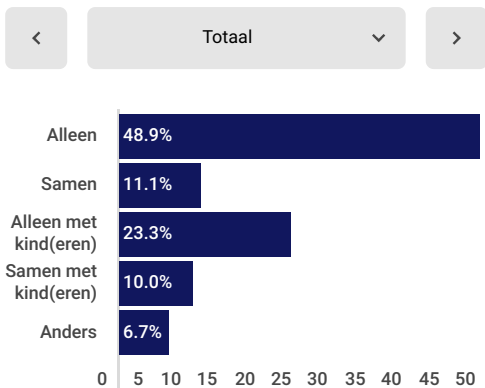
Migratieachtergrond



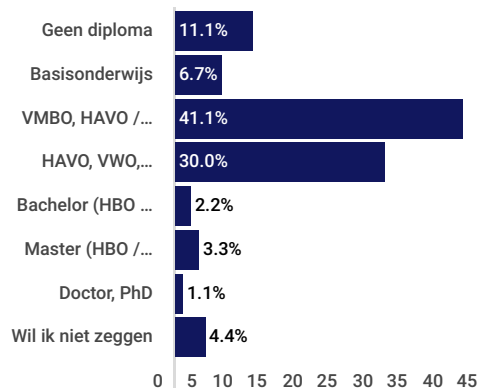
Inkomensbron (naar opleidingsniveau)



Leefsituatie (leeftijd kinderen)



Opleidingsniveau



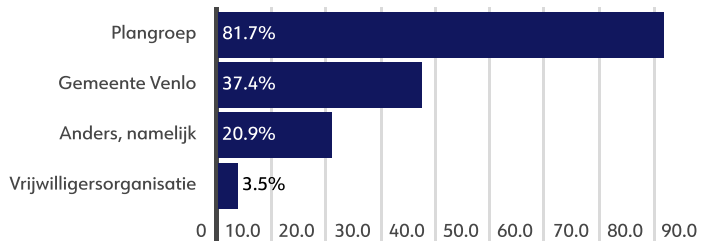
RESULTATEN | GEBRUIK

GEBRUIK SCHULDEHULPVERLENING

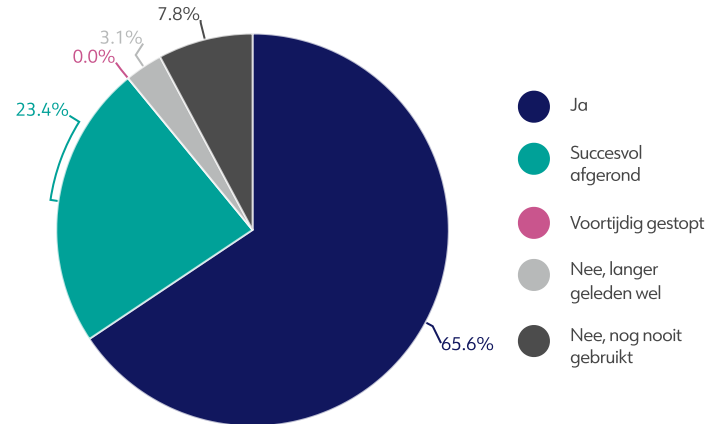
Van de respondenten heeft twee derde nog een lopend schuldhulpverleningstraject, bijna een kwart geeft aan dat zij het traject succesvol hebben afgerond.

De meeste mensen hebben ondersteuning gehad van Plangroep (81%) bijna twee vijfde van gemeente Venlo en een vijfde van een bewindvoerder.

Van wie kreeg u ondersteuning voor uw schulden? (N=115)



Afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van schuldhulpverlening? (128)

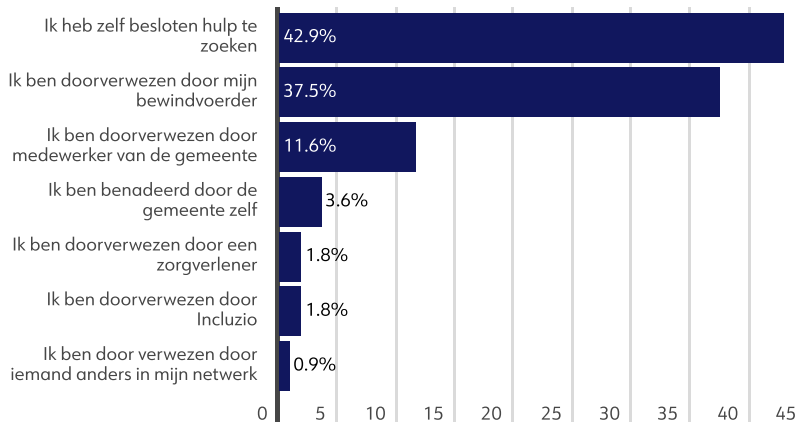


RESULTATEN | TOEGANG

TOEGANG

Van de respondenten heeft ruim twee vijfde zelf besloten hulp te zoeken. Drie vijfde is door een ander doorverwezen maar schuldhulpverlening. In de meeste gevallen zijn ze doorverwezen door hun bewindvoerder of door iemand van de gemeente. In 3% van de gevallen zijn de mensen benaderd door iemand van de gemeente.

Hoe bent u bij schuldhulpverlening terecht gekomen? (N=112)



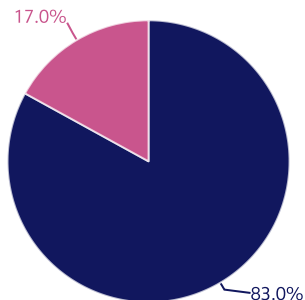
RESULTATEN | SCHULD

HOE LANG SCHULD

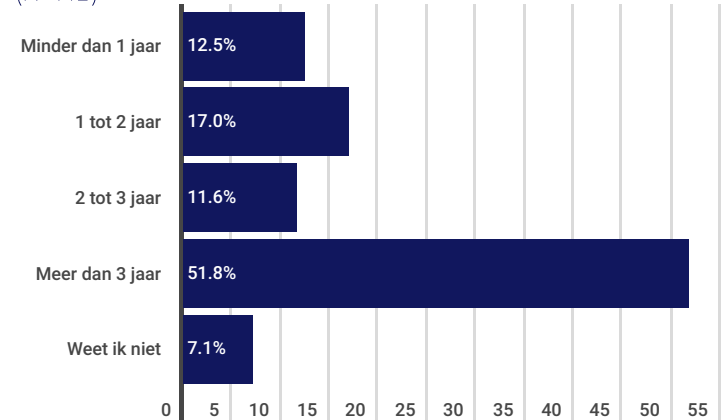
Van de respondenten heeft ruim de helft al meer dan 3 jaar schulden voordat ze zich melden bij schuldhulpverlening. Slecht één op de 8 mensen meld zich binnen een jaar bij schuldhulpverlening.

Bijna iedereen geeft aan dat ze achteraf gezien liever eerder hulp hadden gezocht. Dit geldt net zoveel voor mensen die meer dan 3 jaar hebben gewacht met het zoeken naar hulp als voor mensen die binnen een jaar hulp hebben gezocht.

Had u liever eerder hulp gezocht? (N=112)



Hoe lang had u al schulden voordat u zich meldde bij schuldhulpverlening? (N=112)



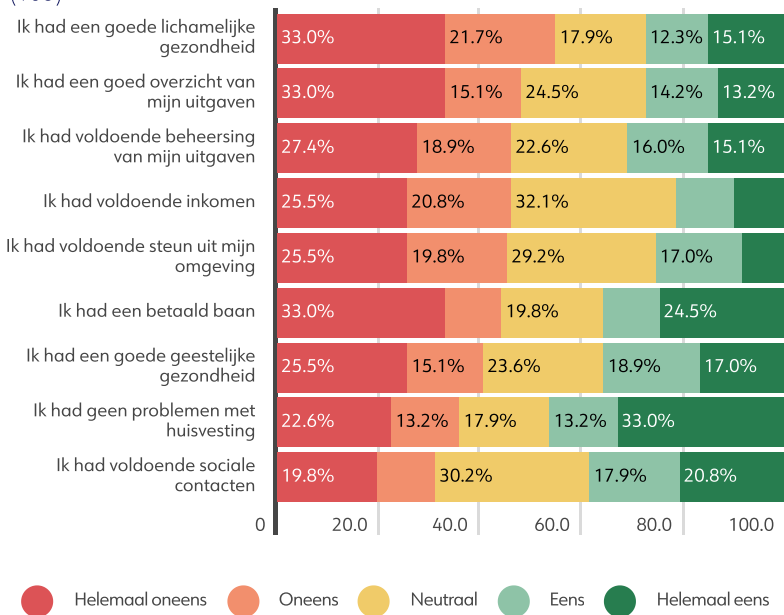
Redenen dat mensen hebben gewacht met het zoeken naar hulp is vaak dat ze denken dat ze het wel zelf op kunnen lossen en schaamte. Maar ook geven mensen vaker aan dat ze geen hulp krijgen omdat ze daar (nog) niet voor in aanmerking komen.

RESULTATEN | SCHULD

GEVOLGEN SCHULD

Aan de respondenten is ook gevraagd om aan te geven hoe hun situatie was op het moment van aanmelding bij schuldhulpverlening. Hieruit komt naar voren dat de lichamelijke gezondheid van de aanmelder voor meer dan de helft niet goed was. Daarnaast geeft bijna de helft van mensen aan dat ze geen goed overzicht hadden van hun uitgaven noch hier voldoende beheersing op hadden.

In hoeverre zijn stellingen van toepassing op uw situatie toen u zich aanmeldde?
(106)

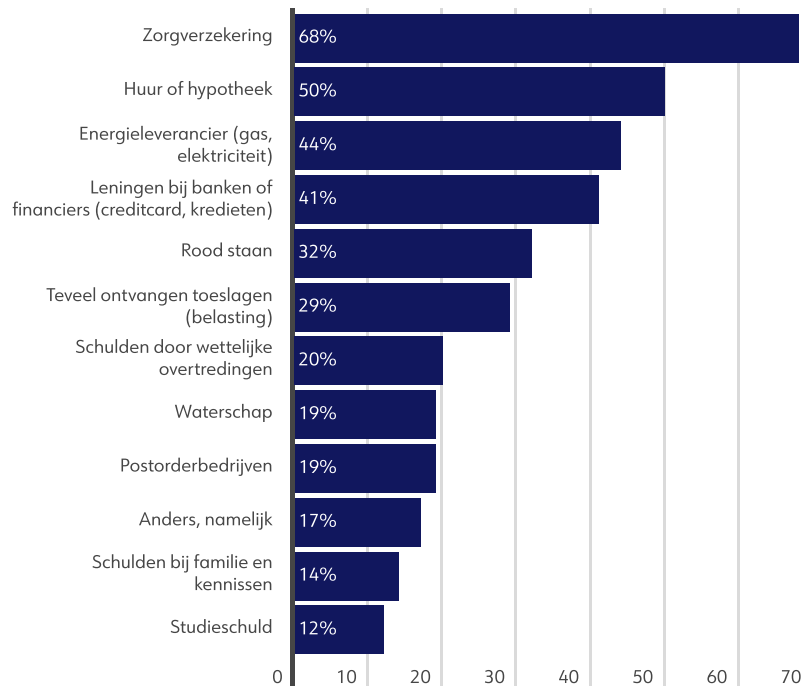


RESULTATEN | SCHULD

TYPE SCHULD

Aan de respondenten is ook gevraagd om wat voor type schuld het gaat. In twee derde van de gevallen hebben ze een schuld bij de zorgverzekering, de helft heeft (ook) een huur of hypotheek schuld. Ook een schuld bij de energieleverancier en/of bank wordt vaak genoemd.

Wat voor type schulden heeft u? (N=106)

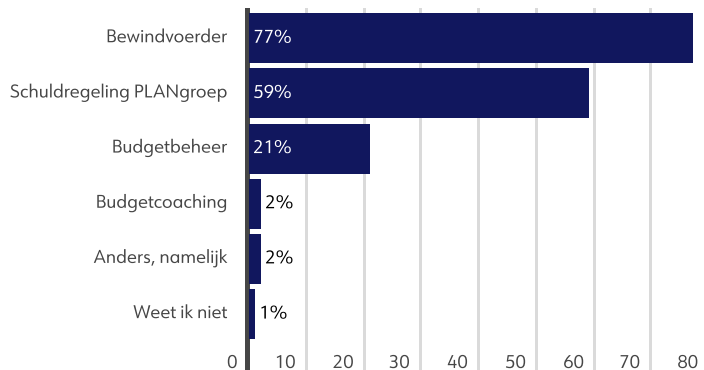


RESULTATEN | SCHULD

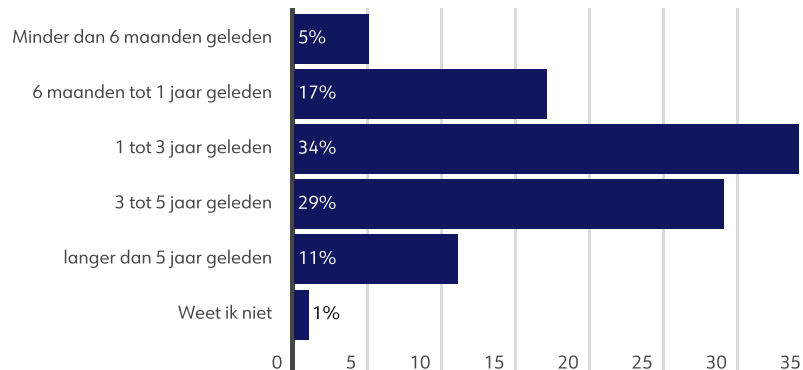
LOOPTIJD

De meeste respondenten zitten al langer in het traject van schuldhulpverlening. Ruim driekwart van de mensen heeft een bewindvoerder, bijna drie op de vijf heeft een schuldregeling via PLANgroep.

Soort ondersteuning? (N=105)



Wanneer gestart met schuldhulpverleningstraject? (N=105)



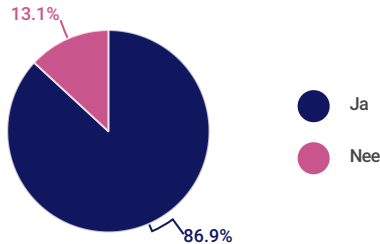
RESULTATEN | PLANGROEP

CONTACT

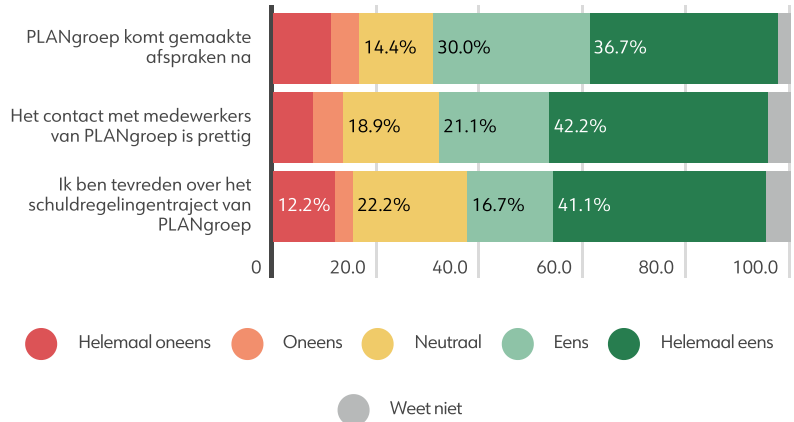
Daarnaast heeft bijna negen van de tien tijdens het traject contact gehad met PLANGroep.

De ervaringen met PLANGroep zijn redelijk. Het meest tevreden zijn ze over het nakomen van de gemaakte afspraken (67%). Toch geeft ook hier bijna 1 op de 5 aan dat dat niet goed gebeurt. Ook het contact met de medewerker wordt door 63% als prettig ervaren. Van de cliënten is 15% ontevreden met het schuldregelingstraject van PLANGroep en 58% is tevreden.

Contact gehad met PLANGroep (104)



Ervaringen met PLANGroep (N=90)

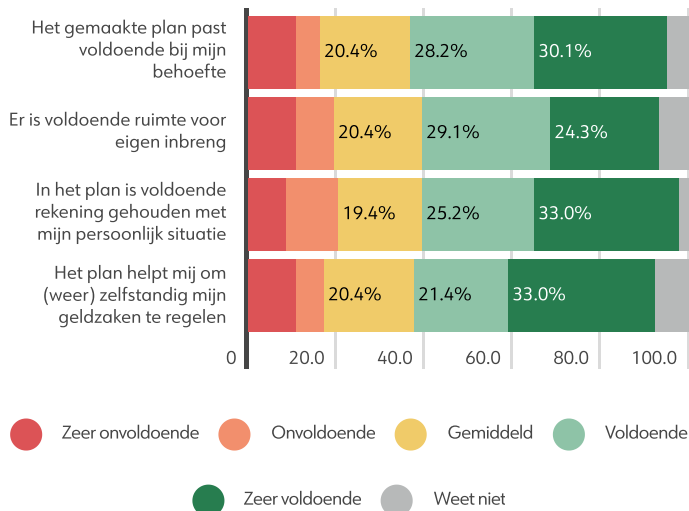


RESULTATEN | TRAJECT

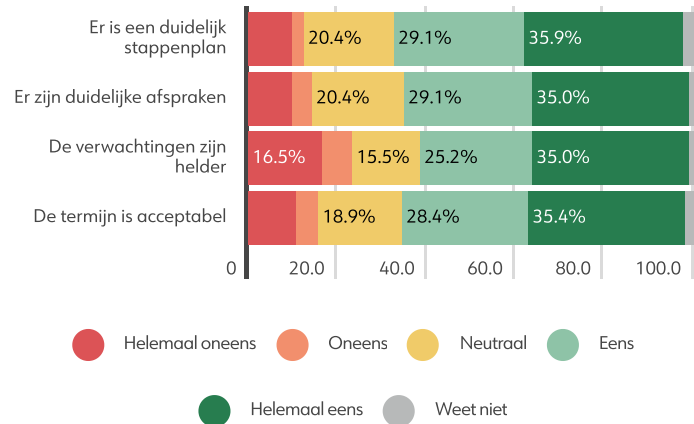
SCHULDHULPVERLENINGSTRAJECT

Over het algemeen is men redelijk tevreden over het schuldhulpverleningstraject als het gaat om de duidelijkheid en de termijn. Ondanks dat er in veel gevallen een duidelijk stappenplan is en er duidelijke afspraken zijn gemaakt zijn de verwachtingen nog niet altijd helder.

Aandacht voor persoonlijke situatie? (N=103)



Ervaringen schuldhulpverleningstraject (N=103)



Gemiddeld genomen vindt een op de vijf cliënten dat er onvoldoende aandacht is voor de persoonlijke situatie. Dit geldt voor alle onderdelen.

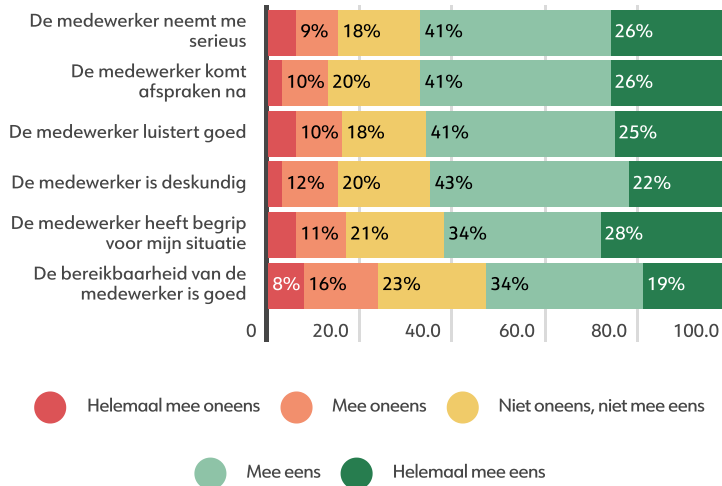
Voor ongeveer de helft van de cliënten geldt dat het plan hen voldoende helpt om (weer) zelfstandig de geldzaken te kunnen regelen.

RESULTATEN | TRAJECT

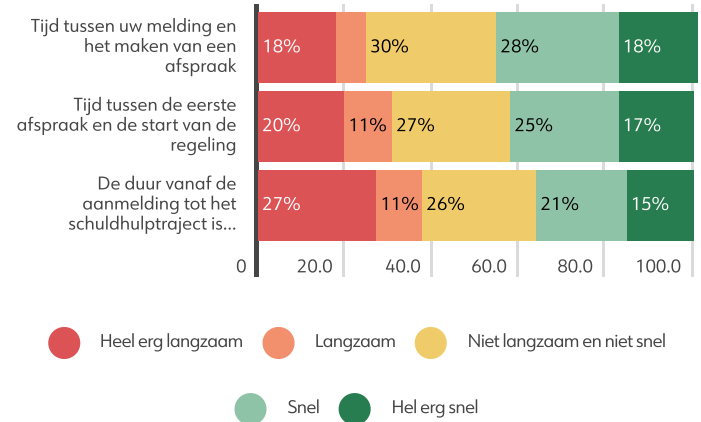
OPSTELLEN PLAN

Wat betreft de snelheid van het opstellen van de schuldregeling en de duur van het traject is men over het algemeen niet erg tevreden. Een kwart vindt dat het erg lang duurt voordat de eerste afspraak wordt gepland en derde vindt dat de tijd tussen de eerste afspraak en de start van de regeling lang duurt. De duur van het totale traject vindt bijna twee op de vijf (heel erg) lang.

Oordeel klantadviseur gemeente? (N=92)



Snelheid opstellen schuldregeling (N=99)



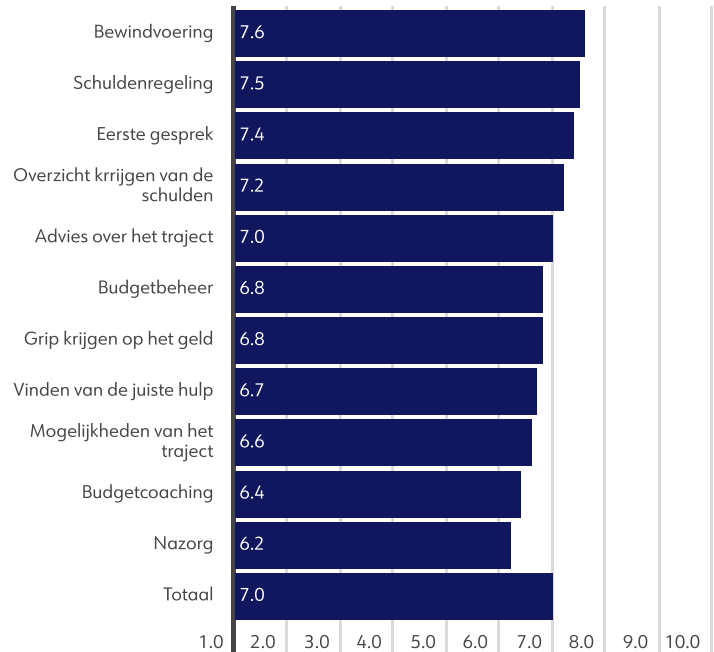
Over de klantadviseur van de gemeente is ongeveer twee derde tevreden. Twee derde van de cliënten voelt zich door de medewerker serieus genomen, de medewerker komt afspraken na en de medewerker luistert goed. Het minst te spreken zijn de cliënten over de bereikbaarheid van de medewerker.

RESULTATEN | TRAJECT

SCHULDHULPVERLENINGSTRAJECT

Over het algemeen is men redelijk tevreden over de verschillende onderdelen van het traject. Gemiddeld geven de cliënten een 7. De bewindvoering krijgt het hoogste rapportcijfer (7,6). De nazorg krijgt echter de laagste beoordeling: 6,2.

Rapportcijfer onderdelen traject (N=95)



RESULTATEN | EFFECT

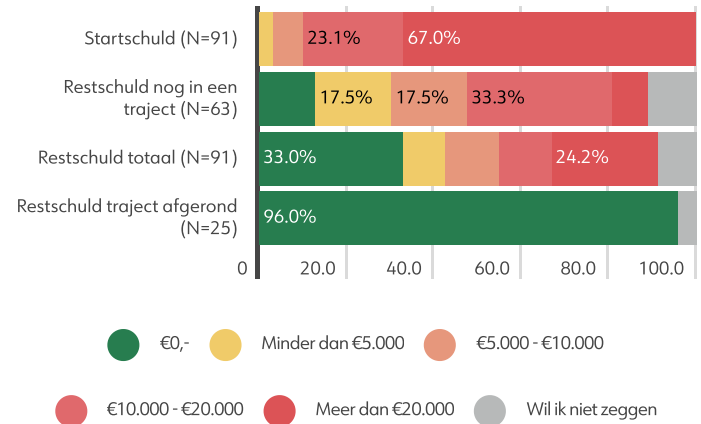
HOOGTE SCHULD

Aan de cliënten is gevraagd wat de hoogte van hun schuld was bij de start van het traject. Hierbij is te zien dat de startschuld van twee derde van de cliënten meer dan €20.000 bedraagt.

Bijna een kwart van respondenten heeft aangegeven dat ze het traject inmiddels succesvol hebben afgerond. 96% hiervan geeft dan ook aan dat ze op het moment van de enquête geen schulden meer hebben.

Van de mensen die nog in het traject zitten, is de hoogte van de schuld ook flink afgenomen. Slechts 8% geeft aan dat zij nog een schuld van meer dan €20.000 hebben. Bijna een op de acht geeft zelfs aan dat ze geen schulden meer hebben. Van de mensen die het traject succesvol hebben afgerond geeft 96% aan schulden vrij te zijn. De overige willen het niet zeggen.

Hoogte schuld



RESULTATEN | EFFECT

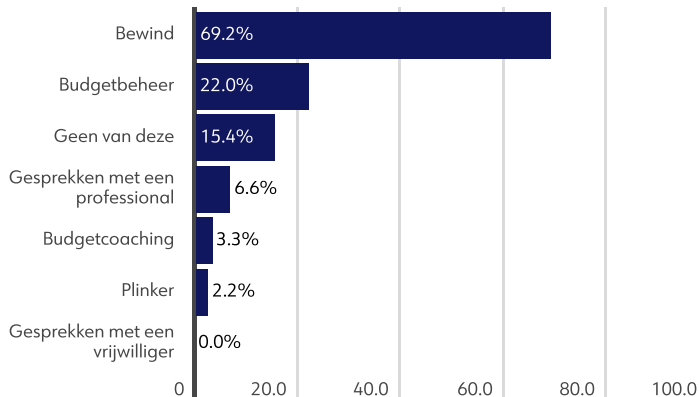
BEGELEIDIG EN NAZORG

Een groot deel van de cliënten maakt (nog) gebruik van bewindvoering of budgetbeheer. Ongeveer een op de zes heeft geen begeleiding (meer).

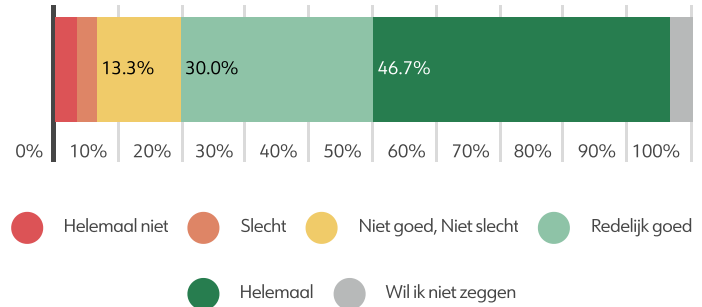
Het overgrote deel van de mensen die het traject hebben afgerond geeft aan dat ze wel het gevoel hebben dat ze nu hun financiën op orde kunnen houden.

De helft van de mensen die nu geen schulden meer hebben geeft aan dat ze (soms) onvoldoende ruimte in hun budget hebben voor andere zaken dan de vaste lasten.

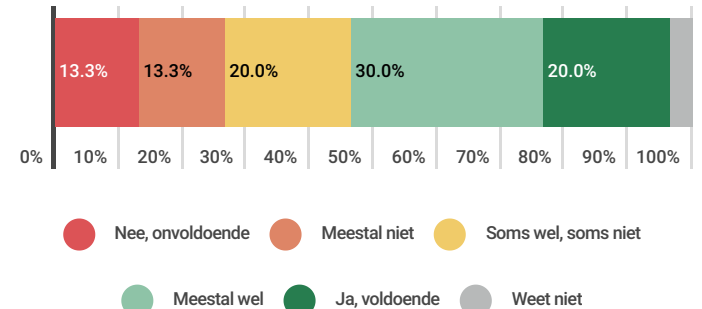
Begeleiding (N=30)



Heeft u het gevoel dat u uw financiën nu op orde hebt en kunt houden? (N=30)



Heeft u in uw budget ruimte over voor andere zaken dan de vaste lasten? (N=30)

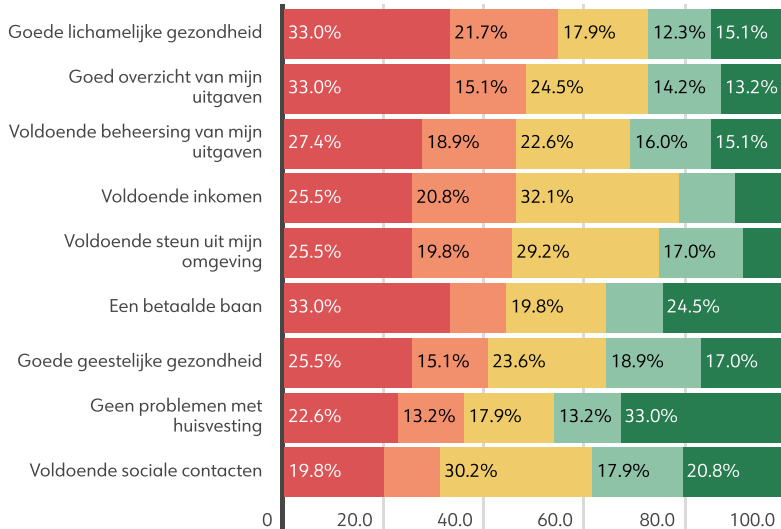


RESULTATEN | EFFECT

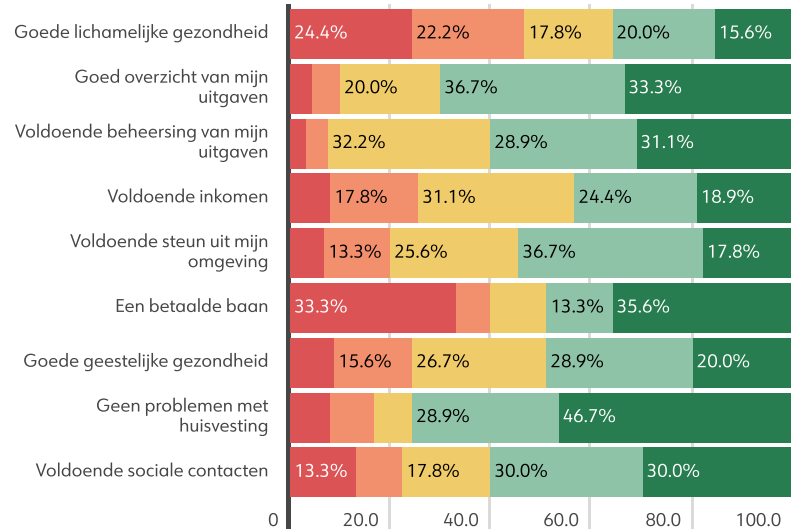
De schuldhulpverlening is er niet alleen om mensen uit de schulden te helpen en te houden, maar we hopen hiermee ook hun kwaliteit van leven te verbeteren en ervoor te zorgen dat ze kunnen meedoen aan het maatschappelijk leven. Hieronder zien we de situatie voor de schuldhulpverlening en de situatie erna.

Te zien is dat er op bijna alle vlakken grote verbeteringen zijn. Alleen de lichamelijke gezondheid en het hebben van een betaalde baan is in de meeste gevallen hetzelfde gebleven. De geestelijke gezondheid, huisvestingsproblemen en de financiële situatie is voor veel cliënten wel erg verbeterd.

Situatie voor (N=90)



Situatie na (N=90)

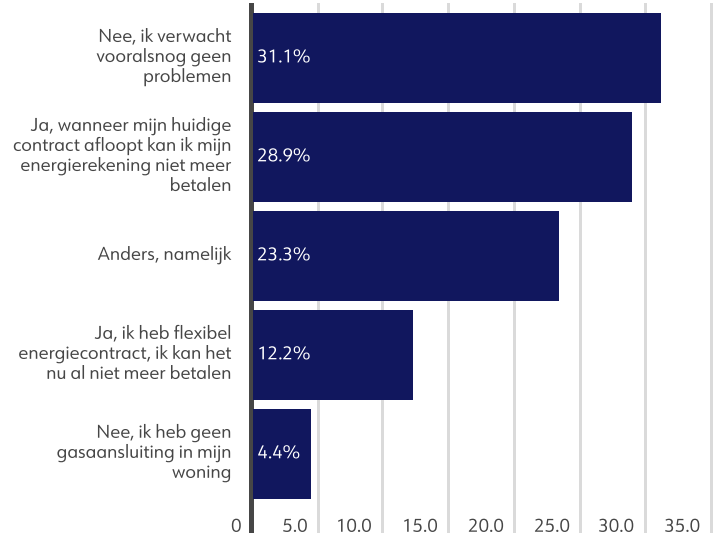


RESULTATEN | ENERGIE

De energiecrisis betekent voor veel mensen een hogere energierekening. Voor mensen met schulden kan dat tot nog grotere schulden leiden.

Van de respondenten in dit onderzoek verwacht een derde vooralsnog geen problemen. Bijna een derde denkt dat er wel problemen komen wanneer het huidige contract afloopt. Een op de acht heeft nu al problemen om de energie te betalen. Daarnaast zien we nog bijna een kwart die iets anders heeft ingevuld. Hiervan weet een deel het gewoonweg niet omdat ze geen inzage in hun budget hebben, een ander deel geeft aan dat energie onderdeel uitmaakt van de huurprijs. Vooral alleenstaanden verwachten minder vaak betalingsproblemen dan andere huishoudens.

Energier rekening (N=90)



RESULTATEN | TIPS

TIPS VAN RESPONDENTEN

Tot slot is aan de mensen gevraagd of ze nog tips hebben voor de gemeente of de samenwerkingspartners.

Hierbij kwamen de volgende tips en opmerkingen terug:

- Pas vaker de 'menselijke maat' (maatwerk) toe.
- Geen inzicht in mijn eigen budget door budgetbeheer
- Beter luisteren
- Maak de toegang makkelijker en sneller

CONCLUSIES

BELANGRIJKSTE CONCLUSIES

Wie?

De groep die schuldhulpverlening ontvangt bestaat vooral uit mensen in de leeftijd van 27 tot 65 jaar. Ze zijn vaak alleenstaand of een eenoudergezin met thuiswonende kinderen ouder dan 4 jaar. Ze werken vaak in loondienst of zijn op zoek naar werk. Daarnaast is de laaggeletterdheid in deze groep hoog (bijna 60%).

Schuldhulpverlening

Twee derde maakt nog gebruik van schuldhulpverlening. Bijna een kwart heeft een schuldhulpverleningstraject succesvol afgerond. Vier op de vijf had/heeft deze ondersteuning van PLANgroep. Ruim twee van de vijf had zelf hulp gezocht en bij twee van de vijf is doorverwezen door een bewindvoerder.

Schuld

Meer dan de helft had langer dan 3 jaar schuld voordat ze zich meldden bij schuldhulpverlening. De hoogte van de schuld was voor twee derde meer dan 20.000 euro. Het merendeel had achteraf gezien toch liever eerder hulp gezocht. De meeste hebben schulden bij de zorgverzekering en/of een huur- of hypotheekachterstand. Ruim driekwart heeft ondersteuning (gehad) van een bewindvoerder.

PLANgroep

Bijna negen van de tien heeft tijdens het traject contact gehad met PLANgroep. Over het algemeen zijn de ervaringen met PLANgroep redelijk. Maar er is voldoende ruimte voor verbetering. Vooral in het nakomen van gemaakte afspraken en het schuldregelingstraject van PLANgroep kan worden verbeterd.

CONCLUSIES

BELANGRIJKSTE CONCLUSIES

Traject

Wat betreft alle schuldhulpverleningstrajecten vinden de meeste mensen dat er een duidelijk stappenplan is. De afspraken zijn over het algemeen duidelijk en dat geldt ook voor de verwachtingen. Het minst tevreden zijn de cliënten over de termijn. Ook vindt een deel van de cliënten dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie en dat er te weinig ruimte is voor eigen inbreng. Over de doorlooptijden van het traject zijn de minste cliënten tevreden. Wat betreft de klantadviseur van de gemeente zien we dat ongeveer twee derde hier tevreden over is. Een verbeterpunt van de medewerkers is de bereikbaarheid. Voor alle onderdelen van het traject hebben de cliënten een rapportcijfer gegeven. Gemiddeld werd hiervoor een 7 gegeven, het laagste cijfer werd gegeven voor de nazorg (6,2).



7,0

Effect

Twee derde van de respondenten had bij aanvang van het traject een schuld van meer dan 20.000 euro. Op het moment van het onderzoek zit twee derde van de respondenten ook nog in een traject, maar is het aandeel met een schuld van meer dan 20.000 euro afgenomen naar amper een kwart. Daarnaast zijn er ook een aantal die aangeven dat zij het traject succesvol hebben afgerond. Hiervan geeft bij acht van de tien aan dat ze het gevoel hebben hun financiën op orde te kunnen houden. De helft heeft echter maar ruimte voor andere zaken dan de vaste lasten.

Daarnaast is ook aan alle cliënten gevraagd of hun situatie is verbeterd t.o.v. voor de start van het traject. Op veel gebieden is dat zeker het geval. Vooral het overzicht en de beheersing van de uitgaven is sterk verbeterd. De gezondheid en het hebben van een betaalde baan blijft nog wel nagenoeg hetzelfde.

Energie

Ruim twee op de vijf verwacht of heeft al betalingsproblemen vanwege de te hoge energierekening.

