

The background of the slide is a close-up photograph of a glass jar lying on its side, with several coins spilling out onto a wooden surface. The lighting is warm and focused on the coins, creating a sense of financial activity.

RAPPORTAGE

GELDZORGEN EN ONDERSTEUNING

VRIJWILLIGERSORGANISATIES

INHOUDSOPGAVE

01	INLEIDING	3
02	RESULTATEN RESPONS	4
03	RESULTATEN ACHTERGRONDKENMERKEN	5
04	RESULTATEN GEBRUIK	6
05	RESULTATEN TOEGANG	7
06	RESULTATEN GELDZORGEN	8
07	RESULTATEN ONDERSTEUNING	11
09	RESULTATEN EFFECT	15
10	RESULTATEN ENERGIE	19
11	RESULTATEN TIPS	20
12	CONCLUSIES	21

INLEIDING

AANLEIDING

Er zijn verschillende mogelijkheden om hulp of ondersteuning te krijgen bij geldzorgen. Bijvoorbeeld door schuldhulpverlening aan te vragen bij de gemeente. Sommige mensen melden zichzelf hiervoor aan, maar in sommige gevallen wordt je hier ook toe gedwongen middels bewindvoering. Naast hulp van de gemeenten zijn er ook een aantal vrijwilligersorganisaties die hulp en ondersteuning kunnen bieden bij geldzorgen. Omdat we graag willen weten hoe de hulp bij deze organisaties door de cliënten wordt ervaren hebben, is een aantal van deze organisaties gevraagd de vragenlijst te verspreiden onder haar cliënten. Ook van deze cliënten 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 hulp en ondersteuning bij geldzorgen en de aansluiting hiervan op de behoeften. Daarnaast willen we graag weten of de ondersteuning ook het gewenste effect heeft (gehad).

DOELGROEP

De doelgroep van dit onderzoek zijn mensen die in het afgelopen twee jaar ondersteuning hebben gehad op het gebied van geldzorgen van een vrijwilligersorganisatie.

De gevraagde vrijwilligersorganisaties zijn:

- Inluzio
- Schuldhulpmaatje
- Humanitas
- Vincentius
- Jongeren kerk
- Parochie federatie heilige Lambertus

RESULTATEN | RESPONS

RESPONS

Om de doelgroep laagdrempelig te benaderen is ervoor gekozen om een digitale vragenlijst onder deze doelgroep uit te zetten. Vanwege privacy is de vragenlijst compleet anoniem verstuurd. De vragenlijst is naar de vrijwilligersorganisaties gestuurd en zij hebben deze doorgestuurd naar hun huidige cliënten. In totaal zijn er ongeveer 60 uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. Hiervan hebben 35 de vragenlijst helemaal ingevuld en 25 gedeeltelijk.

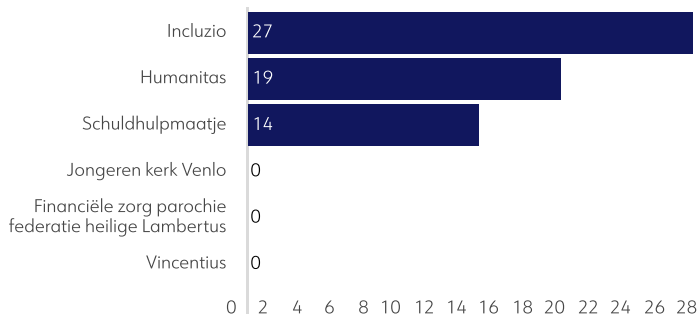
Hiernaast is het aantal respondenten per vrijwilligersorganisatie te zien.

Bij Parochie federatie heilige Lambertus en Jongeren kerk vraagt de aard van de doelgroep voor een andere aanpak. Ze helpen vooral met kleine financiële noden en minder met geldzorgen. Doordat het vaak mensen betreft die dak- en thuisloos zijn, is monitoring via een dergelijke vragenlijst als deze te ingewikkeld.

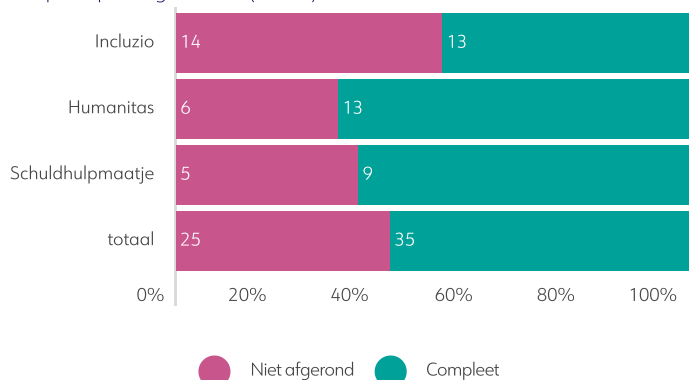
ACHTERGRONDKENMERKEN RESPONDENTEN

Ongeveer 40% van de respondenten is alleenstaand, en ongeveer 20% is alleenstaande met thuiswonende kinderen. Bijna de helft heeft inkomen uit loondienst en een derde heeft een WAO-uitkering. Verder is bijna twee derde van de respondenten zogenaamd 'laaggeletterd'. Dit betekent een opleiding lager dan MBO2 niveau.

Respons per organisatie (N=60)

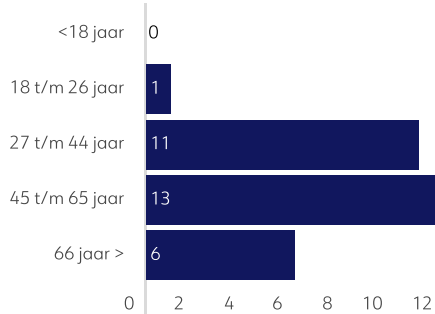


Respons per organisatie (N=60)

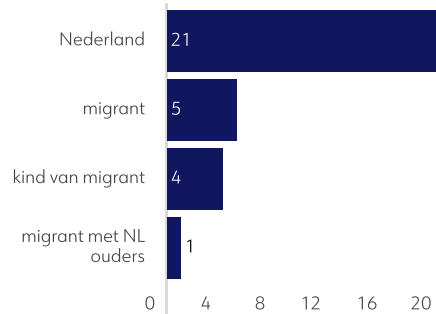


RESULTATEN | ACHTERGRONDKENMERKEN

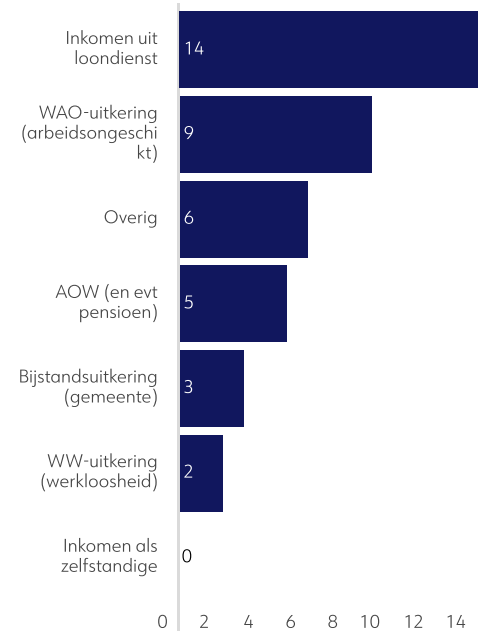
Leeftijd (N=31)



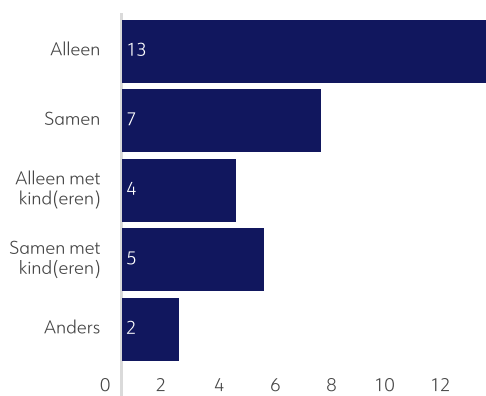
Migratieachtergrond (N=31)



Inkomensbron (N=31)



Leefsituatie (N=31)



Opleidingsniveau (N=31)



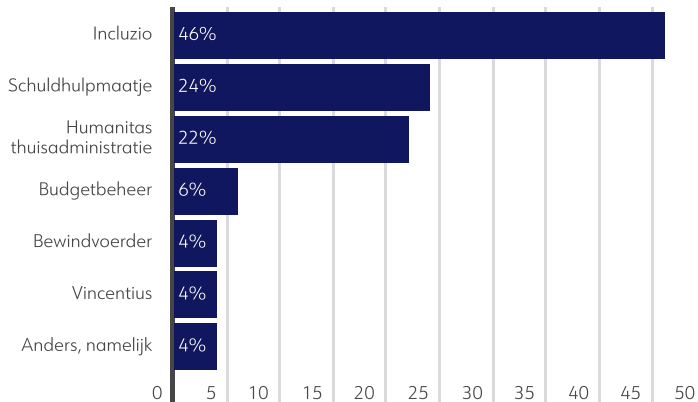
RESULTATEN | GEBRUIK

GEBRUIK ONDERSTEUNING

Van de respondenten hebben de meesten in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van ondersteuning op het gebied van geldzorgen of financiële administratie.

Ongeveer de helft van de mensen heeft ondersteuning gehad van Incluzio, een kwart van schuldhulpmaatje en 22% van Humanitas.

Van wie kreeg u ondersteuning voor uw schulden? (N=50)



Afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van ondersteuning bij geldzorgen of financiële administratie? (N=60)



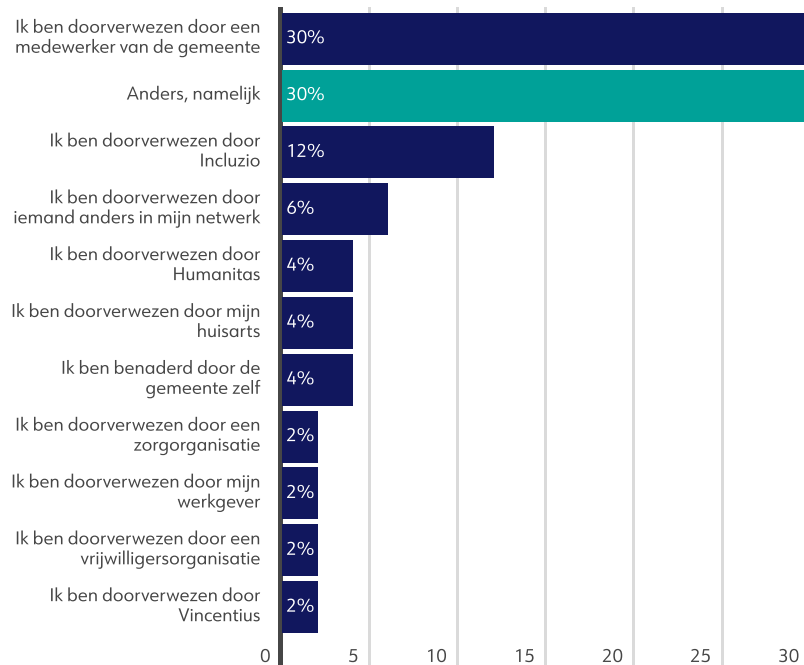
- Ja
- Succesvol afgerond
- Voortijdig gestopt
- Nee, langer geleden wel
- Nee, nog nooit gebruikt

RESULTATEN | TOEGANG

TOEGANG

30% is doorverwezen door een medewerker van de gemeente. Nog eens 30% geeft 'anders' aan. Onder anders wordt vaak genoemd dat ze het zelf hebben opgezocht op internet. Andere zaken die hier worden genoemd zijn bijvoorbeeld: door mijn ouders, inloopochtend I&A, doorverwezen door de bank, etc.

Hoe bent u bij deze ondersteuning terecht gekomen? (N=49)



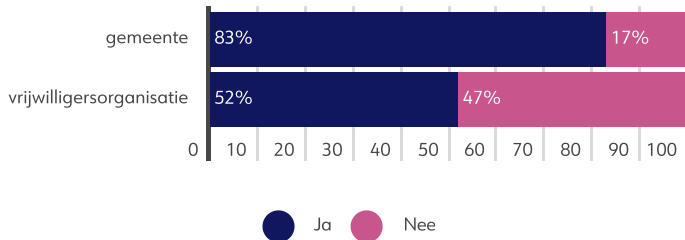
RESULTATEN | GELDZORGEN

HOE LANG GELDZORGEN

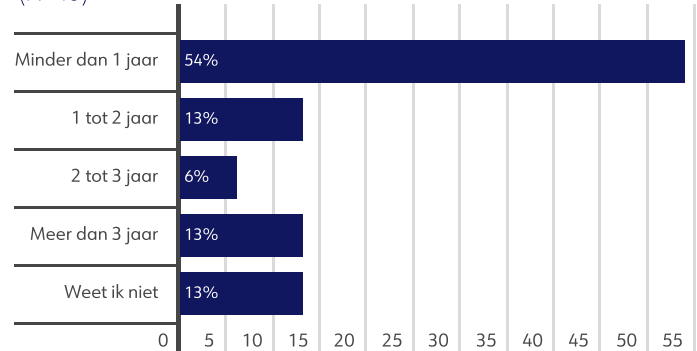
Van de respondenten heeft ruim de helft minder dan een jaar geldzorgen voordat ze zich melden voor ondersteuning.

Ruim de helft van de respondenten geeft aan dat ze achteraf gezien liever eerder hulp hadden gezocht. Voor de respondenten die minder dan een jaar geldzorgen hadden is dit 36% en voor de mensen met meer dan een jaar geldzorgen is dat ruim 70%.

Had u liever eerder hulp gezocht? (N=46)



Hoe lang had u al geldzorgen voordat u zich meldde bij schuldhulpverlening? (N=46)



● vrijwilligersorganisaties

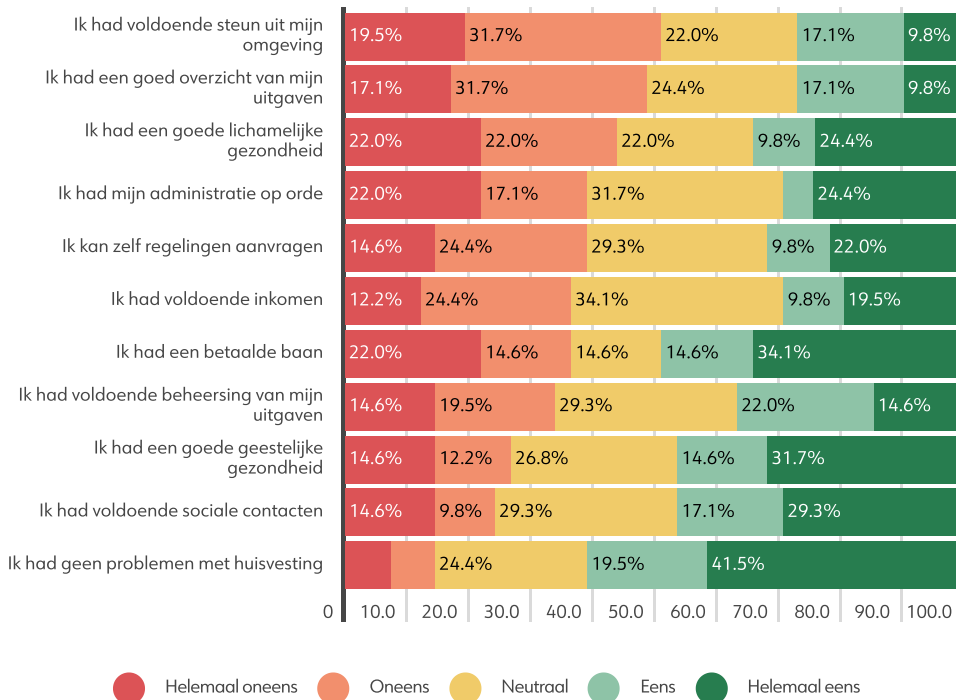
Redenen dat mensen hebben gewacht met het zoeken naar hulp is vaak dat ze denken dat ze het wel zelf op kunnen lossen. Maar ook geven mensen vaker aan dat ze niet eerder hulp hebben gezocht omdat de noodzaak er nog niet voor was. Er heeft bijvoorbeeld een 'life event' plaatsgevonden waardoor de hulp echt nodig werd. Onder life-events vallen in dit geval o.a.; op jezelf gaan wonen, scheiding, ziekte, vluchten, wegvallen inkomen etc..

RESULTATEN | GELDZORGEN

GEVOLGEN GELDZORGEN

Aan de respondenten van vrijwilligersorganisaties is ook gevraagd om aan te geven hoe hun situatie was op het moment van aanmelding bij de ondersteuning bij geldzorgen of financiële administratie. Hieruit komt naar voren dat voor de helft geldt dat de steun uit de omgeving onvoldoende is. Daarnaast geeft ook hier bijna de helft van mensen aan dat ze geen goed overzicht hadden van hun uitgaven. De meesten hebben geen urgente problemen met huisvesting en ook heeft een groot deel van deze mensen een betaalde baan.

In hoeverre zijn stellingen van toepassing op uw situatie toen u zich aanmeldde? (N=41)



RESULTATEN | GELDZORGEN

REDEN EN TYPE SCHULD

De helft van de respondenten geeft als reden voor ondersteuning aan dat ze het overzicht kwijt waren of hulp nodig hadden bij het aanvragen van regelingen/toeslagen.

Ruim 40% van de respondenten had of heeft geen schulden. Als ze wel schulden hebben is dit vaak bij de zorgverzekering of bij de bank.

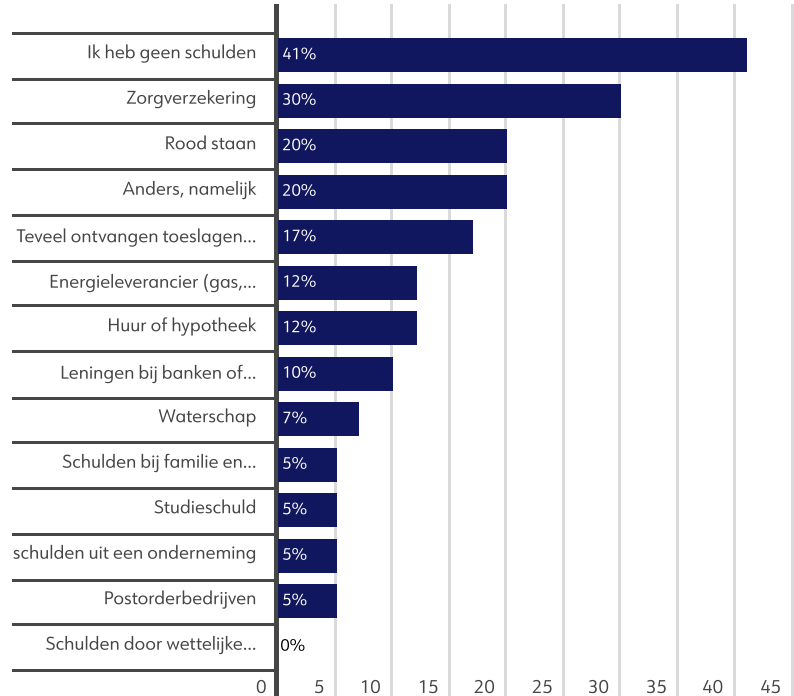
Onder anders, namelijk worden zaken genoemd als belasting, gemeente etc.

Reden aanmelding voor ondersteuning? (N=41)



vrijwilligersorganisatie

Wat voor type schulden heeft u? (N=39)



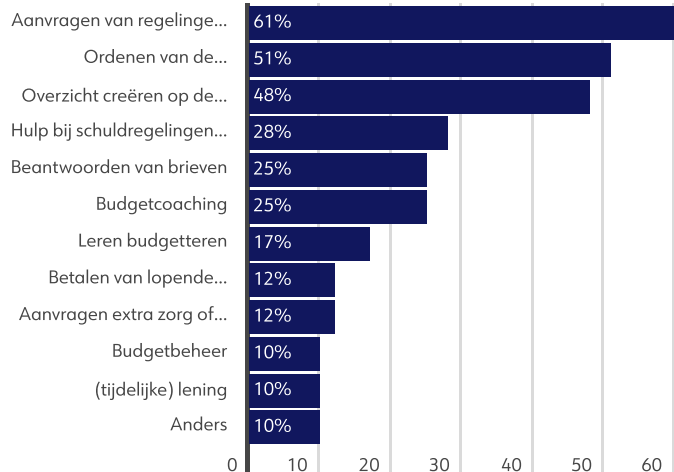
vrijwilligersorganisatie

RESULTATEN | ONDERSTEUNING

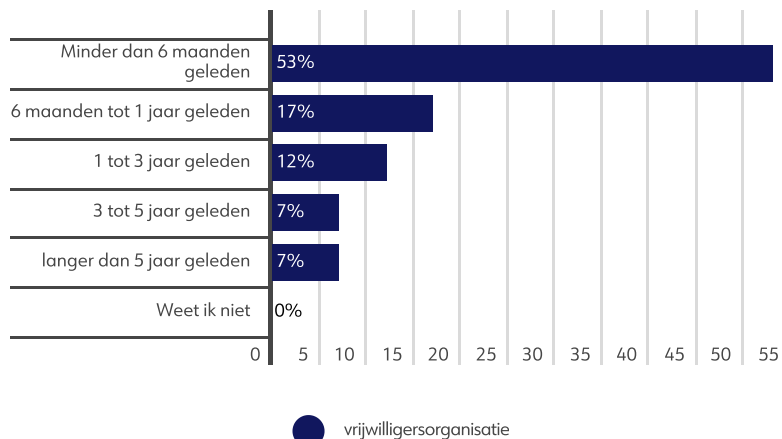
LOOPTIJD EN SOORT

Ongeveer de helft van de respondenten is minder dan een half jaar geleden gestart met het ondersteuningstraject. De meeste cliënten hebben ondersteuning bij het aanvragen van regelingen/toeslagen, ordenen van de administratie en/of het maken van een overzicht van de financiële administratie.

Soort ondersteuning? (N=39)



Wanneer gestart met ondersteuningstraject? (N=39)

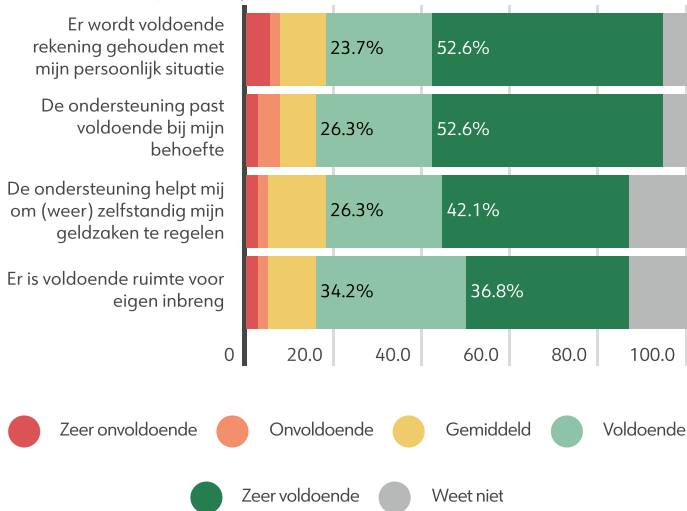


RESULTATEN | ONDERSTEUNING

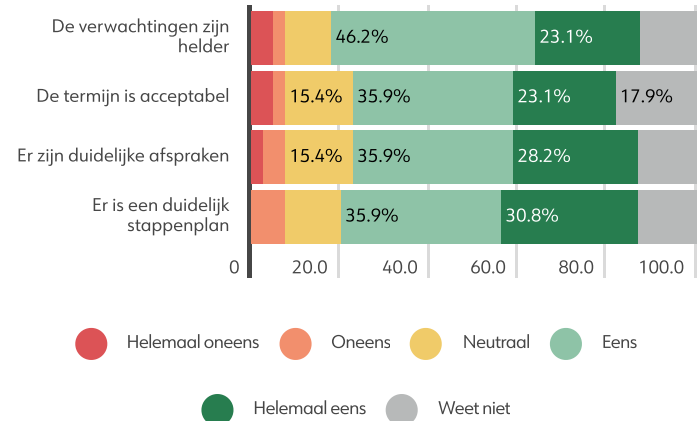
ONDERSTEUNINGSTRAJECT

Over het algemeen is men redelijk tevreden over het ondersteuningstraject. Voor de meeste mensen zijn de verwachtingen helder en is er een duidelijk stappenplan. Over de termijn is men iets minder vaak tevreden.

Aandacht voor persoonlijke situatie? (N=38)



Ervaringen ondersteuningstraject (N=39)



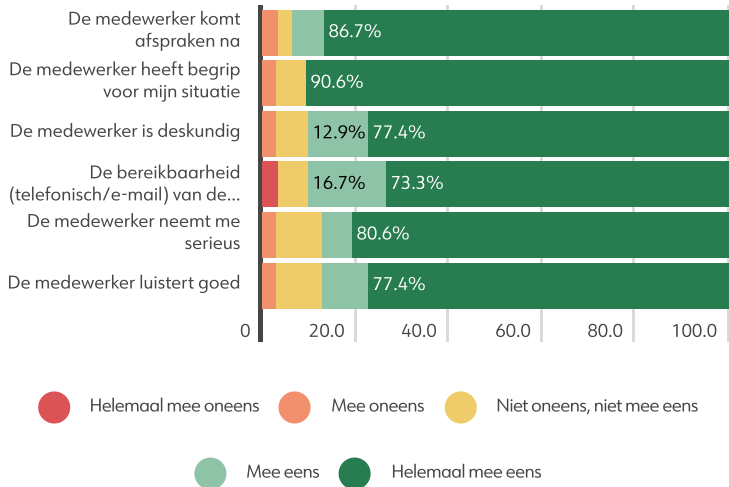
Driekwart van de cliënten vindt dat er voldoende aandacht is voor de persoonlijke situatie en ook past voor driekwart de ondersteuning bij de behoefte. Twee derde van de mensen geeft aan dat de ondersteuning hen helpt om de geldzaken zelfstandig te regelen en vindt ongeveer 70% dat er voldoende ruimte is voor eigen inbreng.

RESULTATEN | ONDERSTEUNING

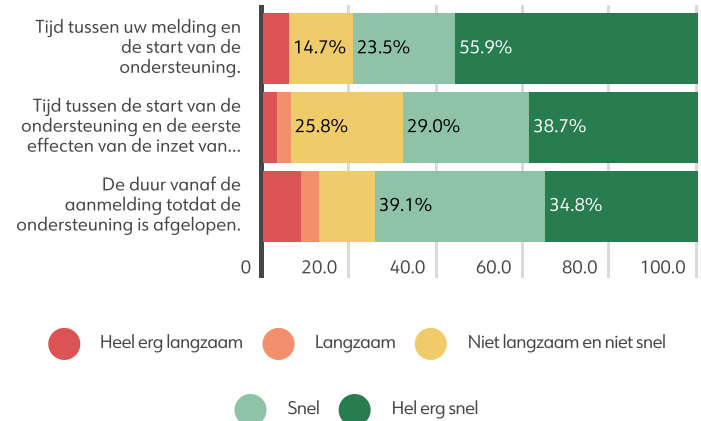
OPSTELLEN PLAN

Wat betreft de snelheid van het opstellen van het ondersteuningstraject en de duur van het traject is men over het algemeen tevreden. Het merendeel vindt dat de ondersteuning snel of erg snel verloopt. De totale duur van het traject valt 13% van de cliënten wat tegen.

Oordeel ondersteuning door organisatie. (N=32)



Snelheid opstellen ondersteuningstraject (N=36)



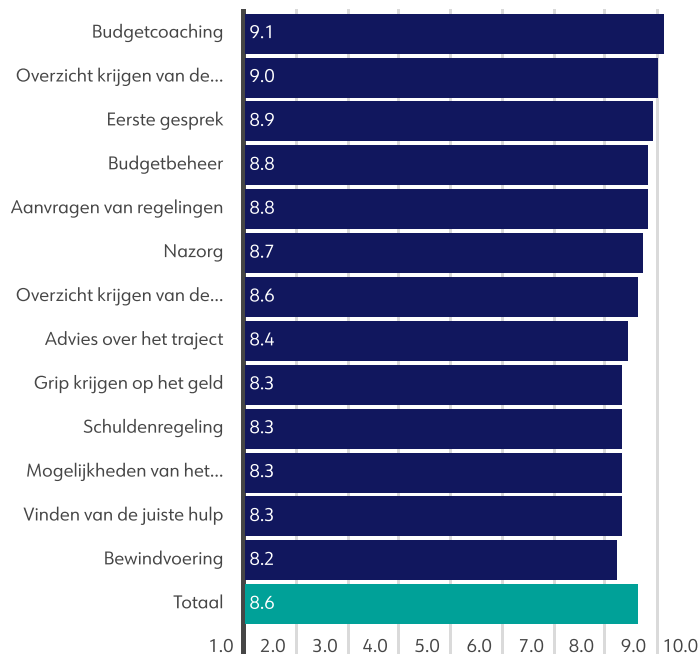
bla bla

RESULTATEN | ONDERSTEUNING

ONDERSTEUNINGSTRAJECT

Alle onderdelen worden ruim voldoende beoordeeld. De onderdelen budgetcoaching en overzicht krijgen van de administratie worden het beste beoordeeld door de cliënten. Bewindvoering wordt het minst beoordeeld van alle onderdelen, maar scoort nog steeds hoog met een 8,2. Niet alle onderdelen worden door alle cliënten gebruikt. Met name bewindvoering wordt maar door een derde van de cliënten gebruikt. Gemiddeld op alle onderdelen scoren de vrijwilligersorganisaties een 8,6.

Rapportcijfer onderdelen traject (N=34)



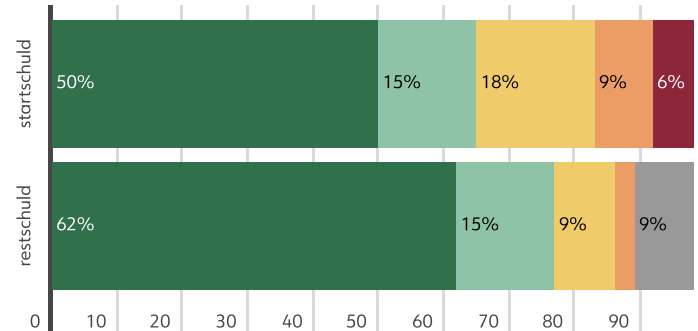
RESULTATEN | EFFECT

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 helft van de cliënten geen schulden had bij de start van het traject. Inmiddels is dit aandeel nu toegenomen naar 62%.

Van de mensen die nog in een traject zitten, is de hoogte van de schuld ook flink afgenomen. Slechts 3% geeft aan dat zij nog een schuld van meer dan €10.000 hebben en het aandeel mensen met een schuld tussen de €5.000 en €10.000 is gehalveerd. Opvallend is wel dat 9% niet wil zeggen hoe hoog de schuld is op dit moment.

Hoogte schuld (N=32)

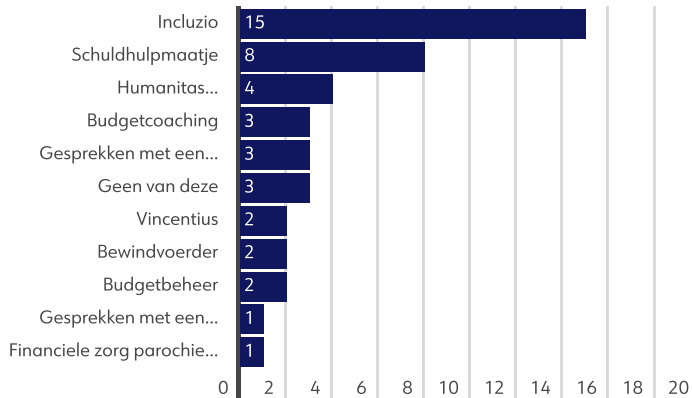


RESULTATEN | EFFECT

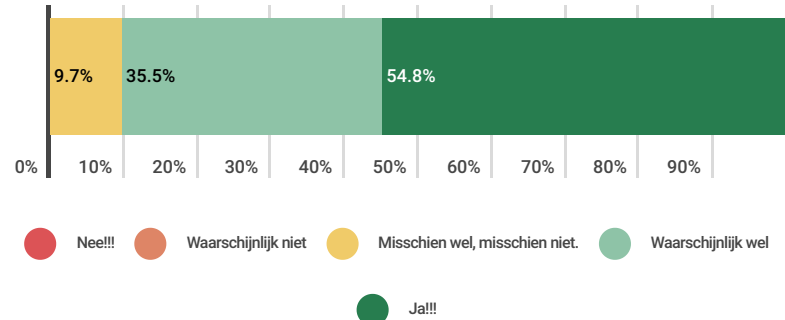
BEGELEIDING EN NAZORG

Bijna de helft van de cliënten heeft begeleiding van Inluzio. En een kwart van schuldhulpmaatje. Bijna alle cliënten geven aan dat zij weten hoe ze weer hulp zouden kunnen krijgen als dat weer nodig zou zijn.

Begeleiding (N=32)



Als u opnieuw hulp nodig heeft, weet u hoe u deze hulp kunt krijgen? (N=31)

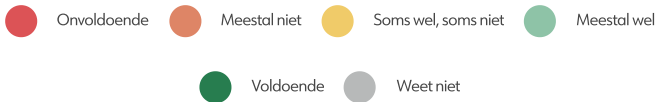
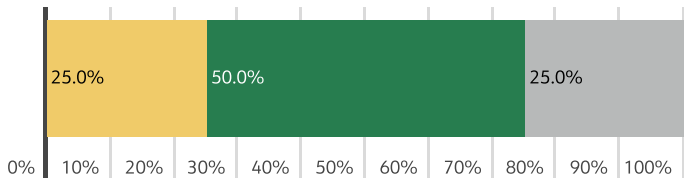


RESULTATEN | EFFECT

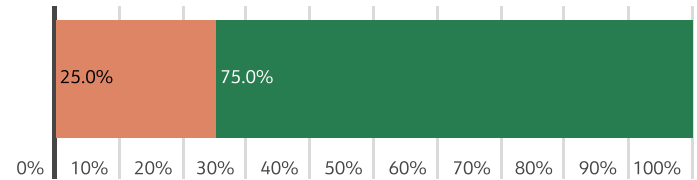
BEGELEIDIG EN NAZORG

Van de cliënten die het ondersteuningstraject hebben afgerond heeft het merendeel het gevoel dat ze hun financiën nu op orde kunnen houden. De helft geeft aan in hun budget voldoende ruimte te hebben voor andere zaken dan alleen de vaste lasten.

Heeft u in uw budget ruimte over voor andere zaken dan de vaste lasten? (N=4)



Heeft u het gevoel dat u uw financiën nu op orde hebt en kunt houden? (N=4)

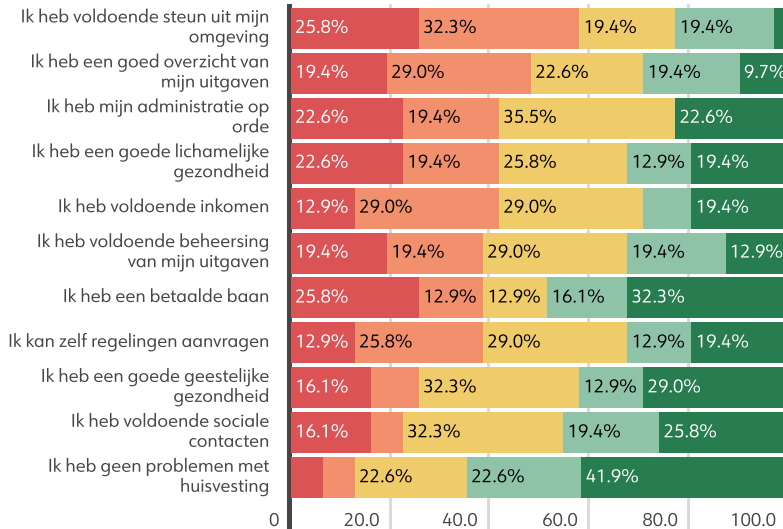


RESULTATEN | EFFECT

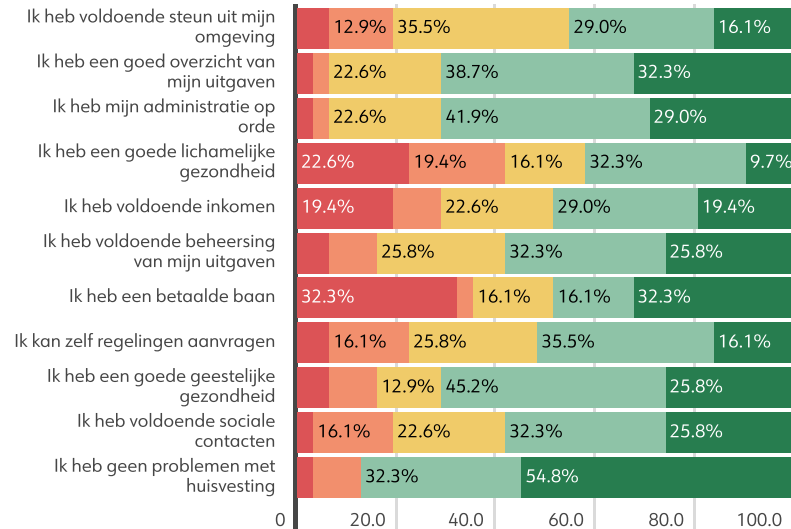
De schuldhulpverlening is er niet alleen om mensen uit de schulden te helpen en te houden, maar we hopen hiermee ook hun kwaliteit van leven te verbeteren en ervoor te zorgen dat ze kunnen meedoen aan het maatschappelijk leven. Hieronder zien we de situatie voor de schuldhulpverlening en de situatie erna. Omdat niet iedereen beide vragen heeft ingevuld, en het dan lastig te vergelijken is, zijn hieronder alleen de antwoorden in beeld gebracht van de cliënten die beide vragenblokken hebben ingevuld.

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 administratie is voor veel cliënten wel erg verbeterd.

Situatie voor (N=31)



Situatie na (N=31)



● Helemaal oneens ● Oneens ● Neutraal ● Eens ● Helemaal eens

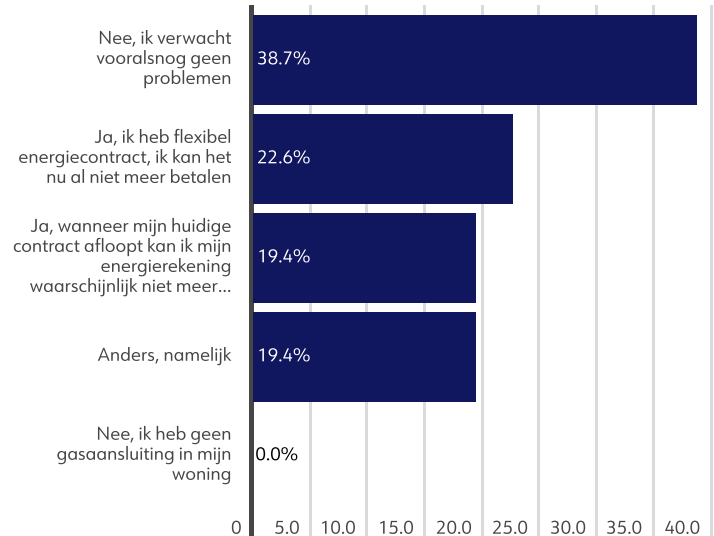
● Helemaal oneens ● Oneens ● Neutraal ● Eens ● Helemaal eens

RESULTATEN | ENERGIE

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

Van de respondenten in dit onderzoek verwacht bijna 40% voorsnog geen problemen. Een op de vijf denkt dat er wel problemen komen wanneer het huidige contract afloopt. Ongeveer 23% heeft nu al problemen om de energie te betalen. Daarnaast heeft een op de vijf 'iets anders' ingevuld. Hier zijn zaken genoemd zoals; ik heb nog geen eigen huisvesting, dus voorsnog niet van toepassing en we kunnen ons termijn bedrag net betalen maar we zijn bang voor de afrekening, een ander woont er net en heeft nog een idee. Wat uit de andere opmerkingen komt is vooral dat ze een forse eindejaarsafrekening verwachten die ze niet kunnen betalen.

Energier rekening (N=31)



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:

- Ruim de helft van de mensen die hier iets heeft gemeld (6), geeft aan heel tevreden te zijn met de ontvangen hulp.
- Iemand geeft aan dat ze dat in een andere gemeente ook moeten bieden.
- Een enkeling geeft aan te weinig leefgeld te ontvangen.

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 wonen samen zonder kinderen. Ze werken vaak in loondienst of zijn arbeidsongeschikt. Daarnaast is de laaggeletterdheid in deze groep hoog (+/- 65%).

Ondersteuning

Bijna 80% van de respondenten maakt nog gebruik van ondersteuning bij geldzorgen. een enkeling is gestopt of succesvol uitgestroomd. Dit is ook wel logisch omdat er alleen mensen uit het actuele cliënten bestand zijn aangeschreven door de organisaties.

De meesten hadden hulp van Inluzio, daarnaast zijn er ook een aantal die ondersteuning hebben van schuldhulpmaatje of Humanitas.

De meesten zijn naar deze hulp doorverwezen door een medewerker van de gemeente.

Geldzorgen

Meer dan de helft had minder dan 1 jaar schuld voordat ze zich meldden voor ondersteuning. De helft van de respondenten geeft aan dat ze geen schulden hadden. Van de andere helft heeft een enkeling een schuld van meer dan 10.000 euro en de meerderheid een schuld tot max. 10.000 euro. De helft had achteraf gezien toch liever eerder hulp gezocht. De meeste hebben schulden bij de zorgverzekering of de bank (rood staan/leningen). De ondersteuning die de cliënten hebben gehad is meestal ondersteuning bij het aanvragen van regelingen of toeslagen, ordenen van de administratie en overzicht creëren van de administratie.

CONCLUSIES

BELANGRIJKSTE CONCLUSIES

Traject

De tevredenheid over de ondersteuningstrajecten is hoog. Voor het merendeel van de cliënten zijn de verwachtingen vooraf helder, is er een duidelijk stappenplan en afspraken en is de termijn acceptabel. Ook is men tevreden over de aandacht voor de persoonlijke situatie. Ook over de doorlooptijden van het traject zijn de cliënten tevreden. Wat betreft de tevredenheid over de medewerker zien we dat deze zeer goed worden beoordeeld. Het totale traject wordt dan ook beoordeeld met een 8,6.



8,6

Effect

De helft van de cliënten had geen schuld bij aanvang van het ondersteuningstraject, inmiddels is dat 63%. Van de mensen die wel schulden hadden zijn deze sterk afgenomen. Van de enkeling die het traject succesvol heeft afgerond geeft het grootste deel aan dat ze het gevoel hebben dat ze financiën op orde kunnen houden. Ook hebben ze meestal ruimte in hun budget voor andere zaken dan 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 en voldoende inkomen blijft nog wel nagenoeg hetzelfde.

Energie

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

