### 

Jouw schuld onthuld?

*Een onderzoek naar welke factoren eraan bijdragen dat jongeren met schuldenproblematiek op zoek gaan naar hulpverlening.*

Jouw schuld onthuld?

Opdrachtgever: Otto Schildknegt van Futuro

Hogeschool Leiden

Toegepaste Psychologie

Inhoudelijk begeleider: José Marijt

Examinator: Mirella van Leeuwen

TPH 48 Proeve van bekwaamheid

Onderzoeksrapport

2 juni 2017

Krimpen aan den IJssel

Auteur:

Valérie van der Meule

S1082721

*Door dit onderzoekstapport in te leveren verklaar ik dat het rapport eigen werk is.*



*-“Never spend money before you have it “-*

Thomas Jefferson

# Samenvatting

37 procent van de mbo-studenten van 18 jaar en ouder heeft een schuld. Daarnaast heeft één op de vier jongeren een betalingsachterstand. De belangrijkste oorzaken zijn dat de vaste lasten hoger zijn dan iemand kan opbrengen, een inkomensdaling, te hoge zorgkosten of het niet bijhouden van de administratie. Het Jongeren Service Punt is onderdeel van Futuro en helpt jongeren met hun financiële problemen. De begeleiders proberen met de jongeren betalingsregelingen te treffen en de administratie op orde te brengen. Het doel van het afstudeeronderzoek is om te achterhalen welke factoren eraan bijdragen dat jongeren opzoek gaan naar hulpverlening.

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is er gebruik gemaakt van literatuuronderzoek en interviews. De interviews zijn afgenomen bij jongeren met schuldenproblematiek tussen de 18 en de 27 jaar, woonachtig in Rotterdam. Uit het literatuuronderzoek is gebleken dat jongeren veel adviezen aannemen van leeftijdsgenoten en zich in deze fase van hun leven afzetten tegen de ouders. Ook zou schaamte een belangrijke factor zijn die jongeren juist tegenhoudt om hulp te zoeken bij een instantie. De interviews zijn afgenomen bij acht jongeren, waarvan zes vrouwen en twee mannen.

Uit de interviews is naar voren gekomen dat jongeren voornamelijk opzoek gaan naar hulp wanneer er een brief binnenkomt van een incassobureau. Zij geven aan dat dit het moment is dat zij de schuld als echt ervaren. De respondenten met kinderen hebben aangegeven dat hun kinderen een motivatie zijn om hulp te zoeken. Zij hebben aangegeven dat zij een goede toekomst willen voor hun kinderen.

Verder is er te zien dat de band die jongeren met hun ouders hebben van invloed is op het ontwikkelen van schaamte tegenover hun ouders. Jongeren die een goede band met hun ouders hebben schamen zich minder snel om hun te vertellen over de situatie waar zij in zitten. Ook geven de meeste respondenten aan dat de financiële problemen voor hun zijn begonnen toen ze 18 jaar waren. De respondenten geven tevens aan dat zij het JSP niet op internet konden vinden toen zij zochten naar hulpverlening.

De conclusie is dat factoren die er aan bijdragen dat jongeren op zoek gaan naar hulpverlening zijn hun ouders, hun vrienden, het ontvangen van een brief van een incassobureau en het hebben van eigen kinderen. De factoren zijn geanalyseerd aan de hand van extrinsieke en intrinsieke factoren. Bij het ontvangen van een brief van een incassobureau kan de opdrachtgever een rol spelen.

Aan de hand van de resultaten en de conclusie zijn er aanbevelingen beschreven. Er zijn drie aanbevelingen uitgewerkt. Als eerste wordt er aanbevolen om een samenwerking te zoeken met incassobureaus. Jongeren geven aan dat zij naar aanleiding van een incassobrief opzoek gaan naar hulp. Wanneer er een brief of folder van het JSP bij de incassobrief zit is de organisatie direct in beeld bij de jongeren. Daarnaast wordt er aanbevolen om voorlichting te geven op middelbare scholen. De jongeren hebben aangegeven dat zij op het moment dat ze 18 worden in de financiële problemen raken. Dit wordt verklaard door het ontbreken van financiële opvoeding. De opdrachtgever kan hier door middel van preventie iets betekenen. De laatste aanbeveling gaat over de online vindbaarheid van het JSP. De jongeren hebben aangegeven dat zij wanneer ze online op zoek gaan naar hulp zij het JSP niet kunnen terug vinden. Wel lezen zij dingen over andere organisaties wat hun afschrikt. Om de laatste twee punten goed te kunnen uitwerken is er vervolg onderzoek nodig. Dit wordt besproken in het hoofdstuk aanbevelingen.

# Summary

37 percent of MBA students aged 18 and over have a debt. In addition, one in four young people have a late payment. The main reasons are that the fixed costs are higher than anyone can afford, an income decrease, excessive care costs or failure to keep the administration. The Youth Service Point (JSP) is part of Futuro and helps young people with their financial problems. The supervisors try to make payment arrangements with the young people and bring the administration to order. The aim of the graduation research is to find out which factors help young people to seek help.

In order to answer the research question, literature research and interviews have been used. The interviews were taken from young people with debt problem, between the ages of 18 and 27, living in Rotterdam. The literature research has shown that young people take many opinions from peers and depose their parents during this stage of their lives. Shame is an important factor, preventing young people from seeking help from an agency. The interviews were conducted by eight young people, six of whom were women and two men.

The interviews showed that young people are especially looking for help when a letter is received from a debt collection agency. The respondents indicate that this is the time when they really feel the debt. The respondents with children have indicated that their motivation to seek help is their children, because they want a good future for their children. Furthermore, it can be seen that the tire that youngsters have with their parents affects the development of shame towards their parents. Young people who have a good relationship with their parents are less ashamed to tell their parents about the situation they are in. Most respondents also indicate that the financial problems started when they were 18 years old. The respondents also indicated that they could not find the JSP on the internet when they were looking for help.

The conclusion is that factors that help young people seek help are their parents, their friends, receiving a letter from a debt collection agency and having their own children. The factors have been analysed using extrinsic and intrinsic factors. Upon receiving a letter from a collection agency, the contractor can play a role.

Based on the results and the conclusion there are recommendations described. Three recommendations have been elaborated. Firstly, it is recommended to establish a working relationship with debt collection agencies. Young people said that after receiving a letter from the debt collector, they go look for help. If there’s a letter or folder from the organisation JSP attached to the letter of the debt collector, the organisation will immediately be in sight. In addition, it is recommended to provide high school with information about finance. The youth have indicated that the moment they turn 18 they get into financial problems. The reason financial problems accure is the lack of financial education. The organisation JSP can mean something for the youth by means of prevention. The last recommendation is about online findability. The youth have indicated that when they search for help online, they can’t find JSP. Often online they read things from other organisations that frightens them. In order to be able to work out the last two points, there is a further investigation. This will be discussed in the chapter recommendations.

# Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport van de afstudeeropdracht die gaat over welke factoren er aan bijdragen dat jongeren met schuldenproblematiek op zoek gaan naar hulpverlening. De opdracht is voortgekomen uit de vraag vanuit Futuro waarom jongeren met schulden problematiek relatief laat op zoek gaan naar hulpverlening.

Vanaf februari 2017 tot en met mei 2017 heb ik mij bezig gehouden met de afstudeeropdracht. Het afronden van deze opdracht kende enkele momenten waarop dat minder makkelijk verliep. Uiteindelijk ben ik trots op het resultaat wat ik voor Futuro heb kunnen neerzetten. Ik wil graag alle respondenten bedanken die dit onderzoek hebben mogelijk gemaakt.

Otto Schildknegt heeft deze afstudeeropdracht voor mij mogelijk gemaakt. Ik wil hem bedanken voor de kans die hij mij gegeven heeft. Daarnaast voor zijn kennis en creatieve ideeën.

Ik wil José Marijt en Marijke Drogt bedanken voor de bijeenkomsten tijdens het afstuderen. Zonder deze bijeenkomsten had ik vast gelopen op sommige punten, hier hebben jullie mij verder geholpen. Met name jullie kennis heeft mij erg geholpen tijdens het afstuderen.

José Marijt wil ik ook bedanken als mijn inhoudelijk begeleidster. Ik waardeer uw betrokkenheid tijdens het afstuderen en de uitgebreide feedback die ik heb gekregen.

De collega’s van Futuro wil ik bedanken. Ik heb veel gehad aan het brainstormen wat ik met jullie kon doen. Ik wil Edevaldo Silva van Futuro bedanken, die mij toch nog aan respondenten wist te koppelen toen ik de moed al had opgegeven.

Mijn familie en vrienden wil ik bedanken voor het luisterend oor.

Ik wens u veel leesplezier,

Valérie van der Meule

Krimpen aan den IJssel, 2 juni 2017

Inhoudsopgave

[Samenvatting 4](#_Toc483475616)

[Summary 5](#_Toc483475617)

[Voorwoord 6](#_Toc483475618)

[Begrippenlijst 9](#_Toc483475619)

[Hoofdstuk 1 Inleiding 10](#_Toc483475620)

[Hoofdstuk 2 Probleemanalyse 11](#_Toc483475621)

[2.1 Aanleiding 11](#_Toc483475622)

[2.2 Doelstelling en onderzoeksvraag 12](#_Toc483475623)

[2.3 Doelgroep 12](#_Toc483475624)

[Hoofdstuk 3 Theoretisch Kader 13](#_Toc483475625)

[3.1 Betalingsproblemen 13](#_Toc483475626)

[3.2 Schulden bij Mbo-studenten 13](#_Toc483475627)

[3.3 Schulden bij Hbo & wo studenten 14](#_Toc483475628)

[3.4 Oorzaken en de kans op schulden 14](#_Toc483475629)

[3.5 Werking schuldhulpverlening 15](#_Toc483475630)

[3.6 Motivatie/factoren voor hulpverlening 16](#_Toc483475631)

[Hoofdstuk 4 Methodologie 19](#_Toc483475632)

[4.1 Onderzoeksmethoden 19](#_Toc483475633)

[4.1.1 Kwalitatief onderzoek 19](#_Toc483475634)

[4.1.2 Respondenten 19](#_Toc483475635)

[4.1.3 Steekproef respondenten 19](#_Toc483475636)

[4.1.4 Interviews 19](#_Toc483475637)

[4.1.5 Opnames 20](#_Toc483475638)

[4.1.6 Coderen van de interviews 20](#_Toc483475639)

[4.2 Betrouwbaarheid en validiteit 20](#_Toc483475640)

[4.2.1 Betrouwbaarheid 20](#_Toc483475641)

[4.2.2 Validiteit 21](#_Toc483475642)

[Hoofdstuk 5 Resultaten 22](#_Toc483475643)

[5.1 Slotbeschouwing 24](#_Toc483475644)

[Hoofdstuk 6 Conclusies 26](#_Toc483475645)

[Hoofdstuk 7 Aanbevelingen 28](#_Toc483475646)

[7.1 Samenwerking met incassobureaus 28](#_Toc483475647)

[7.2 Voorlichting op middelbare scholen 28](#_Toc483475648)

[7.3 Online vindbaarheid van het JSP 28](#_Toc483475649)

[Hoofdstuk 8 Discussie 29](#_Toc483475650)

[8.1 Discussiepunten op methodologie 29](#_Toc483475651)

[8.2 Discussiepunten op inhoud 29](#_Toc483475652)

[Literatuurlijst 31](#_Toc483475653)

[Bijlage 1: Topiclijst 33](#_Toc483475654)

[Bijlage 2: Toestemmingsverklaring 34](#_Toc483475655)

# Begrippenlijst

JSP – Jongeren Servicepunt

Jongeren Loket – Loket van de gemeente Rotterdam voor jongeren tot 27 jaar.

MBO – Middelbaar beroepsonderwijs

HBO – Hoger beroepsonderwijs

DUO – Dienst Uitvoering Onderwijs

WMO – Wet maatschappelijke ondersteuning

WO – Wetenschappelijk onderwijs

WSNP – Wet schuldsanering natuurlijke personen

KBR – Kredietbank Rotterdam

# Hoofdstuk 1 Inleiding

Futuro is opgericht in 1999. Futuro is een advies- en projectbureau, zij geven advies aan organen als het ministerie en ontwikkelen verschillende projecten om jongeren te laten participeren in de samenleving. Onderdeel van Futuro is het Jongeren Servicepunt (JSP). Bij het JSP kunnen jongeren binnen komen lopen met een hulpvraag. Het JSP begeleidt jongeren op de leefgebieden: huisvesting, schulden, werk en school. Het JSP is actief in Rotterdam en Amsterdam.

Deze afstudeeropdracht staat in het teken van jongeren en schuldenproblematiek. Futuro wil graag antwoord op de vraag welke factoren dragen eraan bij dat jongeren met schuldenproblematiek op zoek gaan naar hulpverlening.

In een half jaar is er onderzoek gedaan naar deze vraag. Uiteindelijk worden alle resultaten en conclusies gepresenteerd aan Futuro. Dit wordt gedaan door een adviespresentatie.

*Leeswijzer*

Het volgende hoofdstuk gaat over de probleemanalyse, de doelstelling en de onderzoeksvraag. In hoofdstuk 3 wordt het theoretisch kader besproken. De onderzoeksmethoden worden beschreven in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 worden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek. De conclusies worden beschreven in hoofdstuk 6 aan de hand van de resultaten. De aanbevelingen worden beschreven in hoofdstuk 7. In hoofdstuk 8 worden eventuele aan- en/of opmerkingen die gedurende het onderzoek naar voren zijn gekomen getoond.

# Hoofdstuk 2 Probleemanalyse

*In dit hoofdstuk zullen de volgende onderwerpen worden besproken: de aanleiding, de onderzoeksvraag, doelstellingen en de doelgroep van het onderzoek.*

## 2.1 Aanleiding

37 procent van de mbo-studenten van 18 jaar en ouder heeft een schuld. Daarnaast heeft één op de vier jongeren een betalingsachterstand (Nibud, 2017). De schulden van mbo studenten zijn deels te verklaren door teveel ontvangen studiefinanciering, het niet stop zetten van de ov-chipkaart of simpelweg meer uitgeven dan je inkomsten zijn. Gemiddeld hadden de studenten met schulden een schuld van €3681,- (Jip Den Haag, 2015).

Het zijn niet alleen de mbo-studenten die te maken krijgen met geldproblemen. 27 procent van de hbo & wo-studenten heeft schulden. Bij beide doelgroepen is deze schuld los gezien van de studieschuld bij DUO (van der Schors et al., 2015). Uit onderzoek blijkt dat jongeren het niet prettig vinden om schulden te hebben. Wanneer zij hulp zoeken doen ze dit vaak in het informele netwerk. Jongeren richten zich minder snel tot officiële instanties in verhouding tot volwassene (Effectieve schuldhulp, zd.). Hoe komt het dat jongeren zich minder snel richten tot schuldhulpverlening? Hoe komt het dat jongeren uiteindelijk wel hulp zoeken? Bij deze vraagstukken komen er andere vragen boven drijven. Hoe komt het dat iemand schulden heeft? De redenen dat mensen in de schulden komen hebben zijn heel verschillend. De belangrijkste oorzaken zijn dat de vaste lasten hoger zijn dan iemand kan opbrengen, een inkomensdaling, te hoge zorgkosten of het niet bijhouden van de administratie (van der Schors et al., 2015). Er zijn verschillende risico’s die er aan bijdragen of iemand kans heeft op geldproblemen. Eén van die risico’s is dat iemand niet zelf in staat is om de administratie op orde te houden (van der Schors et al., 2015).

De cijfers over jongeren en hun schulden tonen aan dat dit een probleem is. Er wordt regelmatig onderzoek gedaan naar de financiële situatie van jongeren. Dat dit onderwerp actueel is blijkt wel uit de toezegging die staatssecretaris Jetta Klijnsma van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Zij stelt vier miljoen euro beschikbaar voor projecten die armoede tegengaan en voorkomen dat er mensen in de schulden komen. De projecten die hiermee worden opgericht moeten zich gaan richten op kwetsbare groepen. Klijnsma bedoelt hiermee met name kinderen die opgroeien in een gezin met een laag inkomen, jongeren met financiële problemen, alleenstaande oudergezinnen en huishoudens met een laag inkomen (Rijksoverheid, 2017).

De opdrachtgever is Futuro, Futuro is onderdeel van B&A groep. B&A groep is een uitvoeringsbedrijf op het sociaal domein en voert haar dienstverlening uit op de vlakken WMO, zorg, arbeidsmarkt en jeugd. B&A groep krijgt opdrachten binnen vanuit het ministerie. Deze opdrachten verdeelt B&A groep over de partners van het bedrijf. Futuro is één van de organisaties, maar B&A groep werkt ook samen met PIT010, Civic Amsterdam, Participatie Amsterdam en B&A werk (B&A groep, zd.). Futuro is een advies- en projectbureau. Futuro is in verschillende gemeentes actief. Daarnaast heeft Futuro het Jongeren Service Punt (JSP). Bij het JSP kunnen jongeren binnen komen lopen met een hulpvraag. Het JSP begeleidt jongeren op de leefgebieden: huisvesting, schulden, werk en school. Het JSP is actief in Rotterdam en Amsterdam (Futuro, zd.).

Deze afstudeeropdracht gaat over de schuldenproblematiek van jongeren met de leeftijd 18 tot 27 jaar in Rotterdam. Tijdens mijn stage bij het JSP zag ik veel jongeren die op zoek gingen naar hulp met hun schulden. Het moment dat zij op zoeken gingen naar hulp, was het bijna al te laat. Een huisontzetting of afsluiting van gas, water en licht waren vaak onvermijdelijk. Wanneer dit gebeurt hebben de jongeren geen huis meer, ze worden bankslapers en kunnen vaak een paar weken bij een vriend slapen. Deze jongeren kunnen geen aanspraak maken op een uitkering, studiefinanciering of andere subsidie omdat de jongeren niet ingeschreven staan. De jongere moet weer opnieuw beginnen met het zoeken naar een woning. Hierbij heeft hij of zij geen inkomsten. De woningen zijn schaars in Rotterdam, dus een nieuwe woning is ook niet snel gerealiseerd. Als er nog iemand is die je een huis wil verhuren, want de verplichtingen zijn immers niet nagekomen bij de vorige huurder. Al met al er komen een hoop problemen voort uit het hebben van schulden. Hoe komt het dat jongeren zo laat aankloppen bij schuldhulpverlening en welke rol kan de organisatie daar in vervullen? Futuro heeft aangegeven dat zij graag willen weten wat deze factoren zijn zodat zij inzicht hebben op welk moment zij hulpverlening kunnen organiseren. De medewerkers van Futuro zien dat jongeren volgens hun op een laat stadium hulp zoeken met hun schulden. Dit is pas wanneer er bijvoorbeeld sprake is van een ontruiming.

## 2.2 Doelstelling en onderzoeksvraag

*Onderzoeksvraag:*

Welke factoren dragen er aan bij dat jongeren met schuldenproblematiek op zoek gaan naar hulpverlening?

*Doelstelling onderzoek:*

Na dit onderzoek is er inzicht in welke factoren er aan bijdragen dat jongeren met schuldenproblematiek op zoek gaan naar hulpverlening. Met dit inzicht worden er aanbevelingen gedaan voor Futuro.

*Doelstelling opdrachtgever:*

Na dit onderzoek heeft Futuro inzicht in het proces dat jongeren doorlopen als zij opzoek gaan naar hulpverlening. Daarbij krijgt Futuro antwoord op de vraag waarom jongeren wel of niet voor het JSP kiezen. Uit dit onderzoek komen aanbevelingen voor Futuro. Dit kan zijn op welk moment zij als organisatie de hulpverlening kunnen organiseren. Hoe Futuro zich in beeld kan krijgen bij jongeren of hoe zij zich kunnen verbeteren in de begeleiding. De opdrachtgever wil graag met dit onderzoek bekijken welke mogelijkheden er zijn om subsidies aan te vragen. Dit is niet voor de onderzoeker om uit te voeren.

## 2.3 Doelgroep

Het JSP is er voor jongeren tussen de 14 en 27 jaar. Wanneer jongeren 18 jaar worden kunnen zij rood staan, geld lenen, dingen op rekening kopen en abonnementen afsluiten. Ook hebben 18-jarige meer financiële verantwoordelijkheden dan 17-jarige, zoals het betalen van een zorgverzekering. Uit gesprekken met de medewerkers van Futuro is gebleken dat zij ook niet tot nauwelijks cliënten onder de 18 jaar zien met schulden problematiek. Om de onderzoeksvraag te beantwoorden moet er gesproken worden met respondenten die toenadering hebben gedaan naar hulpverlening. Omdat respondenten onder de 18 nauwelijks toenadering doen naar hulpverlening zijn deze uit de doelgroep gehaald. Daarom is de doelgroep afgebakend naar jongeren vanaf 18 jaar tot en met 27 jaar, woonachtig in Rotterdam.

# Hoofdstuk 3 Theoretisch Kader

*In dit hoofdstuk wordt er gekeken naar de frequentie van betalingsproblemen, schulden bij mbo- en hbo-studenten, de kans op schulden, werking van schuldhulpverlening, de schuldhulpverlening in Rotterdam, de factoren voor hulpverlening, de invloed van schaamte en de keuze voor de doelgroep.*

## 3.1 Betalingsproblemen

In Nederland heeft 35 procent van de huishoudens betalingsachterstanden. De volgende betalingsachterstanden kwamen het meest voor in 2015 (van der Schors et al., 2016).

* Rekeningen te laat betalen;
* Aanmaning ontvangen;
* Geen geld meer kunnen opnemen bij de betaalautomaat.

Wanneer iemand een betalingsachterstand heeft is dit niet meteen een probleem voor de schuldeiser of de maatschappij. Het Nibud heeft onderzoek gedaan naar financiële problemen bij huishoudens in Nederland. Er is sprake van een betalingsprobleem als een betalingsachterstand kosten maakt voor de schuldeiser en de maatschappij. In Nederland hebben 79 procent van de huishoudens geen betalingsproblemen, 11 procent heeft lichte betalingsproblemen en 10 procent heeft ernstige betalingsproblemen. Deze cijfers zijn los van de eerder genoemde 35 procent (van der Schors, van der Werf & Boer, 2016).

De drie categorieën als het gaat om betalingsproblemen worden als volgt onderscheden (van der Schors et al., 2016):

* Geen betalingsproblemen: er zijn geen rekeningen waarvoor de schuldeiser of de maatschappij kosten heeft gemaakt. Een voorbeeld hiervan is dat iemand een rekening te laat heeft betaald maar er nog niet sprake is van een aanmaning.
* Lichte betalingsproblemen: er zijn wel kosten gemaakt door de schuldeiser, maar niet door de maatschappij. Iemand heeft bijvoorbeeld een aanmaning ontvangen.
* Ernstige betalingsproblemen: de schuldeiser heeft hoge kosten gemaakt en er zijn ook kosten voor de maatschappij.

Van de huishoudens in Nederland hebben ongeveer 650.000 huishouden schulden. Van de Nederlandse huishoudens komt 45% met moeite rond. Ook zijn in de afgelopen drie jaar de betalingsproblemen in huishoudens toegenomen. Waar mensen eerst hebben aangegeven dat de reden van hun problemen nalatigheid was, is nu de voornaamste reden dat mensen moeite hebben om de noodzakelijke uitgaven te betalen. Deze mensen kunnen bijvoorbeeld niet meer en de huur en de energierekening betalen (van der Schors et al., 2016).

## 3.2 Schulden bij Mbo-studenten

Een mbo-student heeft gemiddeld €550,- per maand te besteden. Dit is niet voor iedereen voldoende om alle lasten van te betalen. 21 procent van de mbo-student komt (zeer) moeilijk rond. Van de mbo-studenten heeft 37 procent één of meerdere schulden. Deze schulden zijn als volgt in kaart te brengen (van der Schors et al., 2015):

* Betalingsachterstand: 26 procent
* Geleend geld van personen: 13 procent
* Roodstand: 11 procent
* Geleend geld van de bank: 7 procent
* Iets op afbetaling gekocht: 3 procent

Van de 37 procent met schulden hebben deze respondenten 1 of meerdere opties aangegeven. Hierdoor vallen de percentages hoger uit dan 37 procent wanneer ze bij elkaar worden opgeteld (I. Blanken (Nibud) persoonlijke communicatie, 6 maart 2017).

## 3.3 Schulden bij Hbo & wo studenten

De financiële situatie van hbo & wo-studenten ziet er iets anders uit. 27 procent van de hbo & wo-studenten heeft schulden. Dit is los gezien van de studieschuld bij DUO. 53 procent van de hbo & wo-studenten heeft een schuld bij DUO. 21 procent van de hbo & wo studenten geeft aan (zeer) moeilijk rond te komen. De schulden van hbo & wo studenten zien er als volgt uit (van der Schors et al., 2015):

* Betalingsachterstand: 15 procent
* Roodstand: 11 procent
* Geleend geld van personen: 10 procent
* Geleend geld van de bank: 4 procent
* Iets op afbetaling gekocht: 3 procent

Van de 27 procent met schulden hebben deze respondenten 1 of meerdere opties aangegeven. Hierdoor vallen alle percentages gezamenlijk op een hoger percentage uit dan 27 procent (I. Blanken (Nibud) persoonlijke communicatie, 6 maart 2017).

De medewerkers van Futuro geven aan dat de begeleiding voornamelijk gegeven wordt aan mensen die geen opleiding of een mbo-opleiding hebben gevolgd. De medewerkers van Futuro begeleiden vrijwel geen jongeren met een hbo of wo achtergrond (S. Klaver (Futuro) persoonlijke communicatie, 15 maart 2017). Daarom is besloten dat deze groep niet tot de doelgroep van dit onderzoek behoort.

## 3.4 Oorzaken en de kans op schulden

De belangrijkste oorzaken voor het hebben van betalingsachterstanden zijn dat de vaste lasten hoger zijn dan dat iemand kan betalen, een inkomensdaling, te hoge zorgkosten, dan iemand kan opbrengen of het niet bijhouden van de administratie (van der Schors et al., 2016).

Iemand met betalingsproblemen vertoont vaak ander financieel gedrag dan iemand zonder betalingsproblemen. Ook bezit iemand met betalingsproblemen vaak andere vaardigheden dan mensen zonder betalingsproblemen. Zo is de kans op betalingsproblemen groter wanneer iemand zijn administratie niet op orde kan houden. Naast de vaardigheden van iemand heeft ook zijn of haar houding over het maken van schulden het hebben van betalingsproblemen invloed. Iemand die niet of nauwelijks de behoefte heeft om te sparen omdat hij/zij hier het nut niet van inziet, heeft een grotere kans op financiële problemen (van der Schors et al., 2016).

Van de mensen jonger dan 35 jaar heeft 3 op de 10 betalingsproblemen. Van de mensen met een uitkering heeft 38 procent betalingsproblemen ten opzichte van 20 procent met werk. Dit komt mogelijk doordat de personen met een uitkering allerlei verplichtingen hebben en afhankelijk zijn van anderen. Zo moet iemand verplicht solliciteren, meewerken aan trainingen of andere ondersteuning die de gemeente biedt of bereid zijn om 3 uur per dag te reizen naar werk. Daarnaast is het zo dat als iemand werk vindt, dit niet een baan hoeft te zijn die iemand leuk vindt, of waar iemand voor is geschoold.

Door deze mindere mate van vrijheid op het gebied van werk doen wat men leuk vindt kan het zijn dat de financiële situatie minder aandacht krijgt. Ook heeft deze groep minder kans op inkomensverbetering en moeten zij rond komen van een inkomen op bijstandsniveau.

Van de mensen met ernstige betalingsproblemen heeft 64 procent een huurwoning en 36 procent een koopwoning. Een mogelijke verklaring voor dit verschil is dat mensen met een koopwoning minder risico’s nemen omdat zij verplichtingen hebben voor de langere termijn. Ook is de inkomenssituatie vaak stabieler omdat zij in staat zijn geweest om een koopwoning aan te schaffen (van der Schors et al., 2016).

Uit onderzoek is gebleken dat persoonlijkheidskenmerken in verband staan met betalingsproblemen. Zo blijkt het dat mensen met betalingsproblemen impulsiever zijn (van der Schors et al., 2016). Dit wordt ondersteund voor wetenschappelijk onderzoek naar de hersenontwikkeling. In de adolescentie ontwikkelen de hersenen zich steeds verder. Het aantal neuronen neemt toe en er worden meer verbindingen gelegd tussen hersendelen. Er is een gebied dat zich sterk ontwikkeld tijdens de adolescentie en dat is de prefrontale cortex. Dit is het deel van de hersenen waarmee mensen denken, de beheersing van impulsen wordt geregeld en hier worden complexe inschattingen gemaakt. Dit onderdeel is afhankelijk van de intelligentie pas rond het 20e levensjaar volgroeit. Dit is de reden dat jongeren in deze leeftijdsgroep risicovol gedrag vertonen (Feldman, 2012). Dit kan verklarend zijn dat iemand op deze leeftijd meer impulsaankopen dat dan iemand van een oudere leeftijd.

## 3.5 Werking schuldhulpverlening

In Nederland zijn er verschillende organisaties die hulp geven bij schulden. Deze organisaties worden vaak aangestuurd door de gemeente. Voorbeelden van deze organisaties zijn een wijkteam, maatschappelijk werk, sociaal raadslieden of de sociale dienst. Een schuldhulpverlener zal proberen een minnelijk traject in te zetten. Dit houdt in dat er geprobeerd wordt een oplossing te zoeken met de schuldeisers. Als dit niet lukt wordt er bij een rechter gevraagd om een wettelijk traject (WSNP) (NVVK, 2017).

Een minnelijk traject is een schuldregeling op vrijwillige basis waarbij een schuldhulpverlening aan alle schuldeisers een betalingsvoorstel doet. Als alle schuldeisers hiermee akkoord gaan en wordt drie jaar voldaan aan alle regelingen, dan wordt het restant van de schulden kwijt gescholden. Om voor dit soort traject in aanmerking te komen moet iemand aan een aantal eisen voldoen (NVVK, 2017):

* De cliënt mag geen nieuwe schulden maken en moet de vaste laten op tijd betalen;
* De cliënt moet een schuldregelingsovereenkomst tekenen, hierin staan de voorwaarden voor het traject;
* De cliënt moet maximaal de schulden aflossen.

Er zijn twee vormen van schuldhulpverlening. Er is schuldbemiddeling, hierbij doet de schuldhulpverlener een betalingsvoorstel aan alle schuldeisers. Ook is er schuldsanering wordt er geld geleend door de cliënt van de kredietbank. Er moet dan één schuld worden terug betaald aan de kredietbank (NVVK, 2017).

*Schuldhulpverlening Rotterdam*

Eén van de grotere organisaties die hulp aanbiedt aan jongeren met schulden in Rotterdam is de Kredietbank Rotterdam (hierna KBR). De Kredietbank Rotterdam biedt schulddienstverlening, dit bestaat uit een schuldregeling waarbij bemiddeld wordt tussen schuldeisers en budgetbeheer. Wanneer iemand met schulden bij KBR komt krijgt men een zogenoemde klantenmap mee. In deze map zit een ‘checklist’. Dit zijn stukken over de schulden die de jongeren moeten verzamelen. Wanneer de map compleet is komen zij terug bij KBR, die gaan vervolgens aan de slag om te bemiddelen tussen de schuldeisers. De laatste jaren is de KBR beter te vinden door andere organisaties en door jongeren. Wanneer er meerdere problemen zijn bij iemand op andere leefgebieden dan financieren verwijst de KBR door naar andere organisaties. Dit kan Futuro zijn of maatschappelijk werk. Net als dat landelijk gebeurt kent de KBR een minnelijk traject en een wettelijk traject. De KBR probeert altijd een minnelijk traject op te zetten voor de klant. Hierbij wordt er in gesprek gegaan met alle schuldeisers om een bepaald bedrag af te spreken wat de klant gaat aflossen. Hierbij zal niet het volledige schuldbedrag worden afgelost, maar wat de klant kan betalen in 36 maanden. Wanneer één of meerdere partijen niet akkoord gaan hiermee wordt er met dit voorstel naar de rechter gegaan die hier een uitspraak over zal doen. Wanneer de rechter akkoord geeft voor het voorstel zijn alle partijen alsnog verplicht om hieraan mee te werken. De doorlooptijd vanaf het 1e gesprek bij KBR tot aan het moment dat iemand start met schuldsanering is 3 tot 6 maanden. Volgens KBR zorgt dit ervoor dat meer dan 30 procent van de jongeren afhaken in een traject. Een medewerker geeft hiervoor als reden een gebrek aan motivatie (R. Ramdharie (KBR) persoonlijke communicatie, 9 maart 2017).

Naast de KBR zijn er nog andere partijen die jongeren in Rotterdam helpen met hun schulden. Het wijkteam richt zich op problemen op meerdere leefgebieden. Hier zit dus ook het stukje schulden in. Het wijkteam moet doorverwijzen naar de KBR bij schulden. De overige problematieken pakt het wijkteam zelf op. Volgens een medewerker van de KBR zijn de meest opvallende schulden bij jongeren telefoonrekeningen, ziektekosten, roodstand en lesgeld. Hier hebben zij vaak minder aandacht voor (R. Ramdharie (KBR) persoonlijke communicatie, 9 maart 2017).

KBR is één van de weinige schuldhulpverleningsorganisaties in Rotterdam. Naast KBR zijn er nog enkele organisaties die zelf wat voor de cliënten proberen te regelen door middel van een bewindvoerder. KBR is de afgelopen jaren niet goed in het nieuws geweest. In 2011 kwam VARA met een reportage ‘De Ombudsman’. Hierin was te zien dat KBR de mensen die daar aanklopte voor hulpverlening dieper in de schulden hield. Dit kwam doordat mensen meteen in budgetbeheer werden geplaatst met te weinig leefgeld. Ondertussen werd er niks geregeld met de schuldeisers waardoor de schulden bleven oplopen (VARA, 2011). In juli 2011 is er een rapport uitgebracht door onderzoekers van de Ombudsman. Er is onderzoek gedaan naar de KBR omdat de Ombudsman een toenemend aantal klachten zag in 2010, die aanhielden in 2011. De Ombudsman brengt in dit rapport een aantal knelpunten aan het licht. Zo klagen cliënten over het feit dat zij gedurende een traject met 5 tot 8 medewerkers te maken krijgen. Er gaan een aantal dingen mis bij budgetbeheer. Er worden rekeningen niet of te laat betaald door de KBR (Slappendel, Zwaneveld & Zweeden, 2011). Om te zorgen voor verbetering heeft de Ombudsman in 2011 een aantal aanbevelingen gedaan. Zij hebben met de KBR afgesproken toezicht te willen houden op de situatie. Dit is gebeurd. In 2014 kwam de Ombudsman met een nieuw rapport over de KBR. Dit maal veel positiever. Er zijn geen structurele klachten meer over de KBR. Ook zijn volgens de Ombudsman alle ketenpartners positief tot zeer positief (Avedissian et al., 2014).

## 3.6 Motivatie/factoren voor hulpverlening

Motivatie omvat alle processen die betrekking hebben tot het voelen van behoeftes of verlangens die sturend zijn voor lichamelijke en psychische processen. Motieven zijn innerlijke drijfveren die je op een bepaalde manier laten handelen. Dit wordt beïnvloed door interne en externe factoren. Wanneer er gesproken wordt van extrinsieke motivatie gaat het om het uitvoeren van een activiteit, omdat er een externe consequentie aan vast zit, bijvoorbeeld een beloning. Bij intrinsieke motivatie gaat het om het verlangen om een activiteit uit te voeren om de activiteit zelf en niet vanwege een externe consequentie (Zimbardo, Johnson & McCan, 2013).

Eén theorie die het moment waarop jongeren gaan zoeken naar hulpverlening kan verklaren is de behoeftehiërarchie van Maslow. Deze theorie stelt dat iemand zijn behoeftes gaat vervullen op een bepaalde volgorde. Deze volgorde ligt vast in een hiërarchie. Zolang basisbehoeftes zoals honger en dorst niet bevredigd zijn, zal iemand weinig aandacht hebben voor zijn of haar sociale status (Zimbardo et al., 2013). Het is aannemelijk om te zeggen dat wanneer de basisbehoeften (fysiologische behoeften in figuur 1) niet bevredigd zijn, iemand niet opzoek gaat naar schuldhulpverlening. Deze behoefte valt onder zekerheid. Hier gaat het bijvoorbeeld om orde en stabiliteit.



*(*[Marketing Rulz](http://marketingrulz.nl/nieuwe-relevantie-maslow-anno-2012/), 2012)

Jongeren hebben verschillende redenen om op zoek te gaan naar hulpverlening. De belangrijkste redenen is dat jongeren het belang inzien om mee te werken aan de hulpverlening. Jongeren beseffen volgens professionals, dat ze door mee te werken aan hulpverlening een mooiere toekomst krijgen. Ze hebben last van hun huidige problemen en willen dit veranderen. Volgens de professionals werken jongeren ook mee omdat de consequenties van niet meewerken zwaarder wegen. Jongeren zijn zich er van bewust dat er anders vervelende consequenties zijn (Boer & Boom, 2005).

*Sociale factoren*

Ouders krijgen steeds minder invloed op kinderen in de adolescentie (12-20 jaar). Dit komt omdat kinderen op zoek gaan naar autonomie, onafhankelijkheid en controle over hun eigen leven. Aan het einde van de adolescentie krijgen ouders en kinderen een meer gelijkwaardige relatie. Macht en invloed worden dan verdeeld en kinderen nemen niet meer alles klakkeloos aan van hun ouders (Feldman, 2012). Hierbij kan de vraag gesteld worden in hoeverre ouders invloed hebben op hun kinderen wanneer zij in de financiële problemen komen. Volgt iemand het advies voor wel of geen hulpverlening van zijn ouders op, of volgt men het eigen pad. De invloed van ouders is per cultuur verschillend. In de westerse samenlevingen wordt er veel waarde gehecht aan het individualisme, kinderen gaan vroeg op zoek naar autonomie. In Aziatische samenlevingen speelt het collectivistische een grotere rol. Het welzijn van de groep is belangrijker dan dat van een individu. In deze samenlevingen is er minder behoefte van een individu om op zoek te gaan naar autonomie (Feldman, 2012). Naast cultuur speelt ook geslacht een rol. Mannen gaan eerder opzoek naar autonomie dan vrouwen (Feldman, 2012).

Adolescenten hebben veel contact met leeftijdsgenoten en hangen hier veel waarde aan. Dit komt omdat zij hun meningen, capaciteiten en fysieke veranderingen met leeftijdsgenoten kunnen delen, dit heet sociale vergelijking. Adolescenten zoeken dit, omdat zij op deze manier alles wat ze doormaken kunnen bespreken en wellicht kan een ander daar opheldering over geven. Ouders bieden geen mogelijkheid tot sociale vergelijking (Feldman, 2012).

*Schaamte*

Waar ouders minder invloed krijgen op hun kinderen in de adolescentie, hebben ouders juist veel invloed in de kindertijd. Er zijn verschillende psychologische theorieën die iets zeggen over hoe kinderen schaamte ontwikkelen. Volgens de psychanalyticus Erik Erikson gaan kinderen aan het begin van de kleutertijd door het stadium autonomie versus schaamte en twijfel. In dit stadium worden kinderen onafhankelijker en autonomer wanneer hun ouders vrijheid en verkenning stimuleren. Als ouders hun kinderen beperken en overmatig beschermen ervaren ze schaamte en gaan ze aan zichzelf twijfelen (Feldman, 2012). Ook de manier hoe kinderen gehecht zijn aan hun ouders zegt veel over hoe zij zich verder in het leven gaan ontwikkelen. Hechting is de langdurige sociaal-emotionele relatie tussen een ouder en een kind. Er zijn verschillende hechtingsstijlen. Ongeveer 70% van de kinderen heeft een veilige hechtingsstijl. Dit houdt in dat ze hebben geleerd erop te vertrouwen dat hun ouders er voor ze zijn als dat nodig is. Wanneer een hechtingsfiguur weg gaat reageren ze emotioneel, maar er wordt makkelijk contact gemaakt als hij of zij terug komt. Deze kinderen beschouwen de wereld als een ongevaarlijke plek. Dat betekent dat ongeveer 30% van de kinderen onveilig is gehecht. Als men spreekt van onveilig gehecht spreken we van twee verschillende hechtingsstijlen. Kinderen die angstig vermijdend gehecht zijn gaan emotioneel contact uit de weg. Het maakt hun niet uit als de ouder weggaat en reageren niet als deze terug komt. Ze zoeken geen troost en reageren helemaal op de ouders. Dit is de manier van het kind om niet gekwetst te kunnen worden. Deze kinderen zijn bang om bedrogen te worden en gaan hierom relaties uit de weg. Het tegenovergestelde hiervan is angstig ambivalent gehecht. Deze kinderen komen niet aan spelen toe, omdat ze steeds in de gaten houden of zij niet alleen worden gelaten. Het gedrag kan van goed heel snel omslaan in negatief en emotioneel. Dit wordt verklaard vanuit de psychologie dat kinderen zo dicht mogelijk aan hun moeder willen hangen. Echter is dit zo omklemmend dat ze zich af en toe los maken hiervan (Zimbardo et al., 2013).

In 2016 heeft Human een documentaire gemaakt over mensen die te maken hebben met schulden in de Amsterdamse Vogelbuurt. De wanbetaler, de deurwaarder, de politie en medewerkers van de voedselbank komen hier aan het woord. Iedereen vertelt hierin zijn of haar verhaal. De wanbetalers in deze documentaire kunnen de rekeningen niet betalen. Er wordt uitgelegd hoe deze rekeningen uiteindelijk betaald worden (Human, 2016). Eén van de hulpverleners uit deze documentaire, Satcha, vertelt over haar ervaringen. Zij vertelt over de schaamte die mensen ervaren. Mensen met schulden zoeken moeilijk hulp, maar zijn wel blij met de hulp die ze krijgen. De reden dat men dit moeilijk vindt heeft voor een groot deel te maken met schaamte. Er is schaamte voor de omgeving, voor jezelf, maar ook voor de confrontatie met de hoeveelheid schulden (Boudrie, 2016).

De belangrijkste aspecten uit de theorie zijn dat jongeren die op het mbo zitten meer schulden maken dan jongeren op het hbo of op de universiteit. De kans dat iemand schulden maakt wordt bepaald door het niet kunnen bijhouden van de administratie. Daarnaast speelt impulsiviteit ook een rol. Mensen die impulsiever zijn maken sneller schulden, omdat zij sneller impulsaankopen doen. Jongeren zijn impulsiever dan ouderen. Dit heeft te maken met de hersenontwikkeling. Dit maakt het aannemelijk om te zeggen dat jongeren sneller schulden maken dan ouderen. Ook heeft de kans op schulden te maken met de financiële opvoeding die iemand heeft gehad. Een belangrijk aspect is dat wanneer de fysiologische behoefte van een jongere niet bevredigd is hij of zij niet op zoek gaat naar orde en stabiliteit. Iemand moet dus eerst bepaalde basis behoeften hebben voorzien voordat hij of zij op zoek gaat naar schuldhulpverlening. Schaamte speelt een belangrijke rol binnen dit onderwerp. Uit een documentaire over schulden in de Amsterdamse Vogelbuurt blijkt dat mensen met schulden veel schaamte ervaren, dit houdt mensen met schulden tegen om hulp te zoeken. Hoe iemand schaamte ontwikkeld heeft te maken met de opvoeding volgens Erik Erikson. Hij legt uit dat wanneer ouders hun kinderen niet vrij laten om zelf dingen te ontdekken dat zij schaamte ontwikkelen in plaats van autonomie. In het volgende hoofdstuk wordt er toelichting gegeven op het praktijkonderzoek.

# Hoofdstuk 4 Methodologie

*In dit hoofdstuk is er beschreven welke onderzoeksmethode er is gebruikt voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag.*

## 4.1 Onderzoeksmethoden

### 4.1.1 Kwalitatief onderzoek

Er is gekozen voor kwalitatief onderzoek. Deze keus is gemaakt omdat dit type onderzoek geschikt is om waarom- en hoe-vragen te beantwoorden. Kwalitatief onderzoek is dan ook een geschikte manier om achter iemand zijn motivatie of emotie te komen (Brinkman, 2011). Er is onderzoek gedaan naar de factoren die er aan bij dragen dat jongeren op zoek gaan naar hulpverlening. Hierbij gaat het om drijfveren en motieven. Tijdens het onderzoek wordt er gebruik gemaakt van een half gestructureerd interview met topics. Hier is voor gekozen omdat de onderzoeker dan vast kan houden aan bepaalde vragen, maar tegelijkertijd de antwoorden van de respondent kan gebruiken om door te vragen (Baarda et al., 2013).

### 4.1.2 Respondenten

De onderzoekseenheid binnen het onderzoek zijn jongeren vanaf 18 tot en met 27 jaar met schuldenproblematiek, woonachtig in Rotterdam.

Voorafgaand aan dit onderzoek had de onderzoeker een streven van tien respondenten.

Er zijn interviews afgenomen tot er verzadiging is opgetreden in de antwoorden van de respondenten. Verzadiging houdt in dat de onderzoeker doorgaat met de interviews tot er geen nieuwe informatie meer ontvangen wordt. Dit betekent dat er overeenkomsten komen in de antwoorden van de respondenten (Baarda et al., 2013). Na zes interviews trad er verzadiging op in de antwoorden van de respondenten. Er kwamen overeenkomsten in hun antwoorden. Uiteindelijk zijn er twee mannen en zes vrouwen geïnterviewd.

### 4.1.3 Steekproef respondenten

Eén van de eisen van een steekproef is dat deze representatief moet zijn. Dit betekent dat het een goede afspiegeling geeft van de onderzoekspopulatie. De beste manier om dit te doen is door a-selectiviteit. Op deze manier komen alle willekeurige respondenten in de steekproef (Brinkman, 2011). Deze manier van het trekken van een steekproef was niet mogelijk bij dit onderzoek. Bij dit onderzoek zijn er mensen geweest die niet hebben gereageerd op het verzoek om mee te doen aan het onderzoek. Ook zijn er mensen geweest die zich zelf hebben aangemeld. Een veelgemaakte fout is dat men denkt dat wanneer de steekproef groot is, dat dan de steekproef ook representatief is (Brinkman, 2011). Om deze steekproef zo representatief mogelijk te houden zijn er jongeren benaderd die bij verschillende organisaties hulp zoeken, van verschillende leeftijden en zowel man als vrouw. De organisaties die hiervoor benaderd worden zijn Vraagwijzer, de KBR, Futuro en het wijkteam. Deze organisaties werken samen met Futuro en verwijzen cliënten naar elkaar door. De cliënten bij Futuro zijn voor 67% vrouw en 33% man. Ook andere organisaties hebben aangegeven met name vrouwen te zien die toenadering zoeken bij hulpverlening. De onderzoeker heeft er naar gestreefd dit overeen te laten komen met de onderzoekspopulatie. Er zijn twee mannen geïnterviewd en zes vrouwen.

### 4.1.4 Interviews

Er is tijdens het onderzoek gebruik gemaakt van een half gestructureerd interview. De belangrijkste vragen en topics waren vooraf opgeschreven. Tijdens het interview is er op deze manier de mogelijkheid gecreëerd om af te wijken van de volgorde en als er nieuwe onderwerpen aan bod komen. Voorafgaand aan dit onderzoek was er vastgesteld dat het ging om diepte interviews. Er is vooral geluisterd naar het verhaal dat iemand had. Door het half gestructureerde interview was er structuur in de onderwerpen waar de onderzoeker antwoord op wilde. Daarnaast was er de mogelijkheid om door te vragen op andere onderwerpen die aan bod zijn gekomen. De antwoorden die de respondent hebben gegeven zijn gebruikt om door te vragen. Zo zorgt een interviewer er voor dat alle informatie wordt besproken (Baarda et al., 2013)

Alle onderwerpen zijn opgesteld in de vorm van een topiclijst. Dit is een lijst met onderwerpen die in het interview aan bod moeten komen. De topiclijst is terug te vinden in bijlage 1.

### 4.1.5 Opnames

Met toestemming van de respondent is het interview opgenomen. Dit is om er voor te zorgen dat er geen kostbare informatie verloren gaat. De respondenten hebben hiervoor toestemming gegeven door middel van een toestemmingsverklaring. Deze is terug te vinden in bijlage 2. De namen van de respondenten zijn niet gebruikt in het onderzoeksverslag. Na het afstudeertraject zullen de opnames worden vernietigd. De opnames zijn alleen beluisterd door de onderzoeker. Van één respondent is het interview niet opgenomen omdat deze hier geen toestemming voor heeft gegeven. De onderzoeker heeft tijdens dit interview zoveel mogelijk meegeschreven en direct na het interview deze uitgewerkt. Van de andere respondenten is er allemaal toestemming om het interview op te nemen.

### 4.1.6 Coderen van de interviews

De interviews zijn uitgewerkt door middel van een transcript en vervolgens gecodeerd. Dit is gebeurd door middel van labelen. De interviews zijn uitgeprint en overeenkomsten zijn gemarkeerd. De interviews zijn meerdere keren gescand door de onderzoeker op overeenkomsten. Deze overeenkomsten zijn beschreven in de resultaten.

## 4.2 Betrouwbaarheid en validiteit

Ten alle tijden is er tijdens het onderzoek rekening gehouden met de betrouwbaarheid en de validiteit.

### 4.2.1 Betrouwbaarheid

Er is geprobeerd om alle interviews af te nemen op een zelfde soort locatie. Dit is op het kantoor van JSP Zuid of JSP West. Het gaat hier om een afgesloten en rustige ruimte. Hier wordt de respondent niet gestoord door andere factoren. Eén respondent was niet in staat om te reizen naar het kantoor van het JSP. Er is besloten om het interview bij haar thuis af te nemen.

Toeval in een onderzoek kan ontstaan door verschillende eigenschappen van de respondent, de onderzoeker, het instrument of door omstandigheden van buitenaf. Zo kan het zijn dat de respondent niet begrijpt wat de onderzoeker zegt en daarom zomaar een antwoord geeft, de respondent heeft last van muziek op straat, de onderzoeker is niet onafhankelijk genoeg of tijdens het labelen maakt de onderzoeker fouten (Brinkman, 2011). Om deze dingen te voorkomen zorgt de onderzoeker er voor dat er controlevragen gesteld worden aan de respondent, dit om te zorgen dat de respondent alles begrijpt. Er is geprobeerd het interview te laten afnemen in een zo rustig mogelijke omgeving voor de respondent zodat de respondent geen last heeft van prikkels van buitenaf. Om te zorgen dat de codering en het labelen secuur gebeurd is dit meerdere keren gecontroleerd door de onderzoeker. Dit is gebeurd op verschillende dagen, dit is om te zorgen dat er geen dingen vergeten worden of verkeerd geïnterpreteerd. Ook zijn de codering en de labels besproken met een medestudent. De onderzoeker heeft dit meegenomen naar de intervisie. Op deze manier zijn eventuele verkeerde of vergeten labels gecorrigeerd. Dit vergroot de betrouwbaarheid van het onderzoek.

Tijdens de opdracht heeft de onderzoeker een professionele houding naar alle betrokkenen. Dit betekent dat de onderzoeker neutraal en objectief blijft, hierdoor kunnen de meningen van de onderzoeker geen invloed uitoefenen op de afstudeeropdracht. Een professionele houding bestaat bijvoorbeeld uit actief en oordeel loos luisteren. Tijdens de diverse lessen in coachen heeft de onderzoeker geleerd hoe je neutraal en object blijft in gesprekken en hoe je dit uitstraalt.

### 4.2.2 Validiteit

Bij de validiteit gaat het erom dat de resultaten uit het onderzoek kloppen met hoe het werkelijk is. Dit betekent dat er gemeten wordt wat er gemeten moet worden. Als dit niet het geval is spreek je van systematische fouten. Een ander voorbeeld van een systematische fout is wanneer de omstandigheden tijdens het onderzoek niet hetzelfde zijn (Brinkman, 2011). Om te zorgen dat het meetinstrument vrij is van systematische fouten is hier feedback op gevraagd en is het meetinstrument ingebracht voor feedback bij de intervisie. Elke respondent heeft op de vragen van de onderzoeker antwoord gegeven. Toch speelt sociaal wenselijk antwoorden een rol bij interviewen. Er is geprobeerd een zo veilig mogelijke situatie te creëren voor de respondent. Voorafgaand aan het onderzoek is verteld dat zij anoniem blijven en dat de gemaakte opname wordt verwijderd. De onderzoeker hoopt op deze manier het sociaal wenselijk antwoorden te hebben verminderd.

In het volgende hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd. De resultaten zijn verkregen door middel van het hierboven beschreven onderzoek.

# Hoofdstuk 5 Resultaten

*In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven, deze zijn verkregen door de interviews. De resultaten worden per topic weergegeven. Er zijn acht respondenten geïnterviewd.*

*-‘’Van mijn moeder leerde ik dat je één keer per maand de brievenbus moeten openmaken, als je uitkering wordt gestort. De rest van de maand kan je toch niemand betalen.‘’-*

*Begin van de financiële problemen*

Vijf respondenten hebben aangegeven dat hun financiële problemen begonnen toen zij 18 jaar werden. Op dit moment vertelde zij dat ze een overweldigende mogelijkheid kregen om rood te staan, geld te lenen en abonnementen af te sluiten. De respondenten vertellen dat zij op die leeftijd roekeloos leefde. De respondenten wilde graag bij leeftijdsgenoten horen en een lekker leventje leiden. De respondenten waren zich er van bewust dat zij het geleende geld ooit moesten terug betalen. De respondenten geven aan dat ze zich daar op dat moment niet druk over maakten. Het lekker leventje stond op dit moment op de eerste plaats.

*-‘’Toen ik 18 jaar werd kon ik geld lenen, rood staan en abonnementen afsluiten. Hierdoor kon ik een lekkertje leventje hebben. Dat kon ik daarvoor niet.’’-*

Eén respondent heeft aangegeven dat zij in de financiële problemen kwam door de komst van een kindje. Hierdoor moest zij snel het ouderlijk huis verlaten. Een andere respondent gaf aan dat zij problemen kreeg op financieel gebied omdat zij problemen had met haar huisbaas en de kosten voor afvalstofheffing. Eén respondent raakte in de financiële problemen door een verhuizing van Curaçao naar Nederland.

*-‘’Toen ik zwanger raakte was er geen plek meer bij mijn moeder. Hierdoor moest ik snel uit huis en kreeg met spoed een andere woning. Ik was druk bezig met het inrichten van het huis en heb toen niet meer naar mijn rekening gekeken. Ik maakte de post wel open, maar ik dacht dit komt later wel‘’-*

*Financiële opvoeding*

Zes van de acht respondenten hebben aangegeven dat zij thuis geen financiële opvoeding hebben gekregen. Met financiële opvoeding wordt bedoeld dat zij niet hebben geleerd:

* Eerst rekeningen betalen voor secundaire uitgaven;
* Sparen;
* Werken met een maandelijks budget;
* Budgetteren.

De andere twee respondenten hebben aangegeven dat zij van hun ouders wel enkele tips hebben gekregen, zoals als het betalen van je rekeningen voordat je secundaire uitgaven gaat doen.

*-‘’Mijn vader zei altijd: nieuwe schulden laat je oud worden en oude schulden. Dat vergeten de incassobureaus vanzelf.‘’-*

*Schaamte*

Zes van de acht respondenten hebben aangegeven dat zij zich schaamden voor de situatie waar zij in zaten en dat dit hun heeft tegen gehouden om hulp te zoeken. Deze respondenten schaamden zich in het algemeen. Het duurde 0,5 tot 1,5 jaar tot dat zij hulp gingen zoeken. De respondenten hebben aangegeven bang te zijn wie zij tegen zouden komen bij een instantie. Ook vroegen de respondenten zich af wat ze dan zouden moesten zeggen. De respondenten waren met name bang om anders behandeld te worden. Zij schaamden zich voor de situatie waar zij in zaten, voor de mensen die ze zouden tegenkomen bij een hulpverleningsorganisatie en tegenover de hulpverleners, voor de situatie waar zij in zaten.

*-‘’De schaamte zorgde ervoor dat het langer duurde voordat ik hulp ging zoeken, sowieso een jaar. Ik durfde gewoon echt niet te gaan.‘’-*

Vier respondenten schaamden zich niet voor hun ouders. Deze respondenten hadden een goede band met hun ouders. Drie respondenten schaamden zich wel voor hun situatie tegenover hun ouders, in tegenstelling tot de vorige groep hadden deze respondenten een slechte band met hun ouders. De respondenten hebben aangegeven dat de ouders erg streng waren in de opvoeding, zij kregen bijvoorbeeld weinig vrijheid om zelf met geld om te leren gaan. Zij kregen zakgeld in grote hoeveelheden of geen zakgeld en hun ouders kochten alles voor hun. Zo kreeg één respondent €125,- zakgeld per week. Eén respondent heeft met beiden ouders geen contact.

*-‘’De band met mijn ouders is moeizaam, ik spreek ze één keer in de drie weken. Ik vertel ze niet over mijn problemen, omdat ik me schaam. Ze hebben me ervoor gewaarschuwd en ze zouden toch alleen maar teleurgesteld reageren, in plaats van me te helpen. Dat deden ze vroeger al.‘’-*

Eén van de respondenten schaamde zich het meeste voor het loonbeslag wat er op het inkomen was. Dit is voor de respondent een reden om niet meer te gaan werken. De respondent is bang dat er weer grappen over worden gemaakt bij een nieuwe werkgever. Dit wordt liever voorkomen door de respondent. Het onderwerp loonbeslag is ook genoemd door een andere respondent. Deze zag dit niet als een belemmering om werk te zoeken. De respondent heeft aangegeven dat de brief over loonbeslag aanleiding was om hulp te zoeken.

*-‘’Toen ik begon bij mijn nieuwe werkgever kreeg ik het meteen te horen, dezelfde ochtend nog bij de dagstart. Met al mijn collega’s erbij! Zo, jij gaat echt niet je volledige loon krijgen, want jij hebt loonbeslag. Mijn andere collega’s begonnen te fluisteren. Ik heb mij nog nooit zo erg geschaamd.‘’-*

Een respondent kan hebben aangegeven zich wel te schamen voor de situatie waar hij of zij in zat, maar geen schaamte te hebben ervaren voor zijn of haar ouders. Het is niet zo dat respondenten één ding mochten aangeven waar zij zich voor schaamden.

*Hoe zijn respondenten terecht gekomen bij hulpverlening?*

De redenen waarom respondenten wel of niet kiezen voor het JSP lopen zeer uiteen. Twee respondenten zijn door vrienden en familie doorverwezen naar het JSP. Eén respondent ontving een uitkering en werd door het Jongerenloket doorverwezen naar KBR. Een andere respondent is via schoolmaatschappelijk werk doorverwezen naar het wijkteam. Eén respondent heeft zelf contact opgenomen met de gemeente en is doorverwezen naar KBR. Eén respondent was al eerder bij het JSP geweest. Eén respondent heeft op internet gezocht hoe zij hulp kon krijgen en is zo bij de Vraagwijzer terecht gekomen. Een andere respondent belde de kindertelefoon. Deze respondent zocht al op jonge leeftijd hulp voor problemen en werd doorverwezen naar stichting MEE. Over het algemeen geven de respondenten aan dat zij kiezen voor een organisatie die hun wordt aangeraden of die ze kennen. Wanneer zij niet voor het JSP kiezen heeft dit er mee te maken dat zij het JSP niet kennen. De respondenten die bij het JSP geweest zijn, zijn heel tevreden over de hulp die zij daar hebben gehad.

*-‘’Ik was al eerder bij het JSP geweest, ik wist dat de mensen daar mij goed zouden helpen.‘’-*

*Andere manieren om aan geld te komen*

Twee vrouwelijke respondenten hebben aangegeven dat zij geprobeerd hebben om op andere manieren aan geld te komen. Zij hebben seks gehad met mannen en daar werden ze voor betaald. Dit hebben zij gedaan, omdat zij na enige tijd solliciteren niet aan een baan konden komen. Beide respondenten hebben aangegeven veel gesolliciteerd te hebben. Zo gingen zij met hun cv op pad om langs winkels te gaan. Beide zochten ze minimaal een jaar naar werk. De respondenten hebben ongeveer een jaar extra inkomen gegenereerd door seks te hebben met mannen voor geld. De mannelijke respondenten hebben niet aangegeven dat zij geprobeerd hebben op anderen manieren inkomen te genereren.

*-‘’Ik solliciteerde veel, ging langs winkels om mijn cv af te geven. Toch werd ik nergens aangenomen, toen ging ik proberen op andere manieren mijn geld te verdienen. Ik had seks met mannen voor geld, veel geld.‘’-*

*Factoren om hulp te zoeken*

De respondenten mochten meerdere factoren noemen die er toe hebben geleid dat zij hulp zijn gaan zoeken met hun financiële problemen. De dingen die zij benoemd hebben zijn gepresenteerd in een diagram.

Vier keer is genoemd dat respondenten hulp gingen zoeken omdat zij een brief ontvingen van een incassobureau. Op dit moment wisten ze pas echt dat ze een probleem hadden. Twee keer hebben respondenten aangegeven dat zij zich lieten beïnvloeden om hulp te zoeken door leeftijdsgenoten, deze respondenten hadden geen goede band met hun ouders. Twee keer hebben respondenten aangegeven dat zij zich lieten beïnvloeden door hun ouders, deze respondenten hadden een goede band met hun ouders. Vier keer is benoemd dat de respondenten het wilden doen voor hun kinderen. Alle respondenten die moeder of vader zijn hebben aangegeven dat zij hulp hebben gezocht om hun kinderen een beter leven te geven. Deze respondenten waren zelf ouder en wilde een goede toekomst voor hun kinderen en hebben daarom hulp gezocht. Eén respondent is bij een waarzegster geweest en heeft zich daardoor laten beïnvloeden om hulp te zoeken.

*-‘’Na 1 of 2 jaar kreeg ik brieven van een incassobureau. Ze wilde loonbeslag leggen op mijn werkgeld. Toen schrok ik heel erg en wist ik dat ik een serieus probleem had.‘’-*

## 5.1 Slotbeschouwing

De belangrijkste aspecten van dit hoofdstuk zijn dat de respondenten hebben aangegeven dat zij in de financiële problemen raakten toen zij 18 jaar werden. Dit had er mee te maken dat zij toen abonnementen konden afsluiten, rood konden staan en geld konden lenen. De respondenten zijn niet positief over hun financiële opvoeding. Zij geven dat ze wel snappen dat ze hun rekeningen moeten betalen, maar dat ze niet hebben geleerd dat het belangrijk is om te sparen of hoe je moet budgetteren. Bijna alle respondenten hebben op een bepaald punt schaamte ervaren. Vaak was dit wanneer zij toenadering zochten bij hulpverlening. Er kan worden gezegd dat gevoelens van schaamte jongeren voor langere tijd tegenhoudt om aan te kloppen bij een hulpverlenende organisatie. Wanneer respondenten opzoek gaan naar hulpverlening krijgen zij advies van hun omgeving hierover. Respondenten die op internet gaan zoeken komen bij andere instanties uit dan het JSP. De respondenten die niet direct naar het JSP gingen kende het JSP simpelweg niet. De respondenten die bij het JSP geweest zijn zeer tevreden over de hulpverlening die zij hebben gehad. Twee vrouwelijke respondenten hebben aangegeven dat zij geprobeerd hebben om hun geld op andere manieren te verdienen. Dit deden zij door seks te hebben met mannen en hier voor betaald te krijgen. De mannelijke respondenten hebben niet aangegeven op andere manieren hun geld te verdienen. De factoren die er voor zorgen dat jongeren hulp zoeken lopen zeer uiteen. Toch zijn er een aantal antwoorden die meerdere keren terug komen en hierin opvallende gelijkenissen te zien. Zo speelt het hebben van eigen kinderen en het ontvangen van een brief van een incassobureau een grote rol. In het volgende hoofdstuk worden de resultaten geanalyseerd en worden er conclusies getrokken uit de resultaten.

# Hoofdstuk 6 Conclusies

*In dit hoofdstuk worden de conclusies beschreven op basis van de resultaten uit hoofdstuk 5. De conclusies worden gebruikt om de onderzoeksvraag te beantwoorden.*

De onderzoeksvraag van het onderzoek luidt als volgt:

*Welke factoren dragen er aan bij dat jongeren met schuldenproblematiek op zoek gaan naar hulpverlening?*

Er worden verschillende factoren genoemd door de respondenten. Het gaat hierbij om intrinsieke factoren en extrinsieke factoren, ook wel motieven genoemd. Wanneer er gesproken wordt van extrinsieke motivatie gaat het om het uitvoeren van een activiteit omdat er een externe consequentie aan vast zit, bijvoorbeeld een beloning. Bij intrinsieke motivatie gaat het om het verlangen om een activiteit uit te voeren om de activiteit zelf en niet vanwege een externe consequentie.

De intrinsieke motivatie die door veel respondenten wordt genoemd is het hulp willen zoeken voor de toekomst van hun kinderen. De respondenten zeggen dat wanneer zij zich nu aanmelden bij schuldhulpverlening hun kinderen nog jong zijn en minder zullen meekrijgen van het drie jarige traject. Wanneer zij wachten met hulp zoeken zijn, volgens de respondenten, hun kinderen ouder en zullen de kinderen meer last hebben van het traject waarin hun ouders moeten leven met weekgeld. Deze respondenten willen echt uit de schulden komen, voor zowel het eigen belang als dat van de eigen kinderen. Hieruit kan worden geconcludeerd worden dat dit gaat om een intrinsieke motivatie. Dit betekent dat Futuro deze motivatie niet kan beïnvloeden.

Een factor die respondenten tegenhoudt om hulp te zoeken is schaamte. Uit het literatuuronderzoek blijkt dat mensen in de schuldhulpverlening zich schamen voor de eigen schulden (Human, 2016). Dit komt overeen met de antwoorden van de respondenten. De respondenten hebben aangegeven dat gevoelens van schaamte het zoeken van hulp tegenhoudt. Schaamtegevoelens zijn intrinsieke motivatie. Dit betekent dat Futuro geen invloed kan uitoefenen op deze factor. Er heerst een taboe op het hebben van schulden, Futuro zou wel methodes kunnen inzetten om dit taboe te doorbreken.

Een andere factor die veel genoemd wordt is het binnen krijgen van een incassobrief. De meeste respondenten schrikken hier erg van en geven aan dat dit het moment is dat zij de schuld als ‘echt’ ervaren. Zeker als er een sanctie hangt aan de schuld zoals loonbeslag of een ontruiming. Er kan worden geconcludeerd dat dit een extrinsieke motivatie is omdat er een externe consequentie aan zit, namelijk loonbeslag of een ontruiming. Dit betekent dat Futuro invloed kan uitoefenen op deze factor.

De invloed van vrienden en ouders wordt ook benoemd als factor om op zoek te gaan naar hulpverlening. Opvallend is dat alle respondenten die aangeven dat zij een slechte band hebben met hun ouders geen advies aannemen van hun ouders, maar dit vragen aan vrienden. Dit is te verklaren doordat zij zich schamen voor hun ouders en hun niet op de hoogte stellen van hun situatie. Dat zij zich schamen tegenover hun ouders is te verklaren door de theorie van Erikson: autonomie versus schaamte (Feldman, 2011). De respondenten vertellen over hun strenge ouders die teleurgesteld reageerde wanneer zij iets ‘niet goed’ deden. De respondenten die advies aannamen van hun ouders hebben een goede band met hun. De band die zij hebben komt overeen met die van kinderen die veilig gehecht zijn aan hun ouders. Zij vertrouwen erop dat hun ouders er voor hun zijn. Het gaan hier beide om extrinsieke motieven. Toch is de invloed van vrienden en ouders lastig om als organisatie om op in te spelen. De begeleiders van Futuro kunnen wel inspelen op de eigen verantwoordelijkheid van de cliënten. Zodat zij zich bewust worden van de invloed van hun vrienden en groepsdruk.

Opvallend is dat een aantal mannelijke respondenten niet mee wilde werken aan het onderzoek. Daarom zijn de mannen minder vertegenwoordigd in het onderzoek. Zij gaven met name als reden dat zij geen zin hadden om deel te nemen aan het onderzoek. Aan de hand van de cijfers van het JSP is te zien dat mannen minder snel hulp zoeken dan vrouwen. Dit komt ook overeen met het literatuur onderzoek waaruit is gekomen dat mannen minder snel toenadering zoeken tot hulpverlening (Feldman, 2011).

Kort samengevat zijn factoren waardoor jongeren hulp gaan zoeken: het krijgen van kinderen, schaamte gevoelens, het ontvangen van een incassobrief en de invloed van vrienden en ouders.

Naast het beantwoorden van de onderzoeksvraag zijn er nog andere opvallendheden aan het licht gekomen tijdens dit onderzoek. Zo hebben alle respondenten aangeven dat zij in de financiële problemen kwamen toen zij 18 jaar werden. Dat jongeren in de financiële problemen komen wanneer de 18 jaar worden komt ook terug uit het literatuuronderzoek (van der Schors et al., 2016). Zo hebben jongere mensen de meeste schulden omdat zij vaak ongeordend zijn in hun administratie en gericht zijn op de korte termijn. Het krijgen van financiële problemen is te verklaren door het ontbreken van financiële opvoeding. Hieruit kan worden geconcludeerd dat het ontbreken van de financiële opvoeding een mogelijke verklaring is voor de problemen waarin de jongeren terecht zijn gekomen. Dit is een domein waarop Futuro kan inspringen door middel van preventie.

Iets anders wat opviel is dat wanneer jongeren geen advies vragen aan vrienden of familie over hun situatie, zij op het internet opzoek gaan naar hulp. Hier zien zij al snel termen als weekgeld wat hun afschrikt om zich aan te melden bij hulp. Als zij dit al doen is dit bij een andere organisatie dan Futuro. De respondenten geven aan dat zij de website van Futuro niet duidelijk vinden.

Op basis van deze aspecten zijn er drie aanbevelingen geformuleerd voor Futuro. Deze aanbevelingen worden in het volgende hoofdstuk besproken.

# Hoofdstuk 7 Aanbevelingen

*In dit hoofdstuk worden de aanbevelingen gegeven die voortkomen uit de resultaten en de conclusies van dit onderzoek.*

## 7.1 Samenwerking met incassobureaus

De respondenten hebben aangegeven dat wanneer zij een brief ontvangen van een incassobureau dit hun wakker schudt. Dan gaan de respondenten op zoek naar hulpverlening. Op dit moment wordt er bij een incassobrief van een schuldeiser nog geen schuldhulpverlening aangeboden. Futuro zou de mogelijkheid moeten onderzoeken om in samenwerking met de incassobureaus een brief van het JSP bij te voegen. Hierdoor kan het JSP meer jongeren aantrekken in dit stadium van de schulden. Op dit moment wordt dit niet aangeboden door incassobureaus.

## 7.2 Voorlichting op middelbare scholen

Uit de interviews is gebleken dat de meeste jongeren schulden krijgen op het moment dat zij 18 jaar worden. Dit is een gegeven wat ook terugkomt in het literatuuronderzoek. Dit is deels te verklaren door het ontbreken van financiële opvoeding bij een jongere. Futuro kan hierop inspelen door voorlichting te verzorgen op middelbare scholen. Er wordt gekozen voor voorlichting op middelbare scholen omdat jongeren in deze leeftijdscategorie nog geen 18 zijn en niet de mogelijkheid hebben om rood te staan, abonnementen af te sluiten of om dingen op rekening te kopen. Het doel van de voorlichting is bewustwording bij jongeren over de problemen waar zij in kunnen raken als zij hun rekeningen niet betalen of geld lenen. Op JSP worden regelmatig budgettrainingen gegeven. Futuro kan tijdens de voorlichting die zij geven jongeren werven voor de trainingen die zij geeft op het JSP. Er wordt aanbevolen vervolg onderzoek te doen naar de jongeren die vallen in de doelgroep 15-17 jaar. Deze jongeren zijn niet onderzocht, maar dit is echter wel noodzakelijk als er een voorlichting wordt bedacht voor deze groep.

## 7.3 Online vindbaarheid van het JSP

De laatste aanbeveling is dat het JSP onderzoekt hoe zij beter vindbaar kan zijn op internet. De respondenten hebben aangegeven dat wanneer zij niet naar anderen gingen voor advies zij gingen zoeken op internet naar hulp. Hier hebben zij gelezen over termen weekgeld en een driejarig traject. Ze konden het JSP niet vinden op het internet. De respondenten stopten hierdoor weer met het zoeken naar hulpverlening. Het JSP zou meer jongeren kunnen aantrekken door de online vindbaarheid te vergroten. Hoe het JSP dit het beste zou moeten doen moet blijken uit een vervolgonderzoek onder de doelgroep. Uit dit vervolg onderzoek zou naar voren moeten komen welke vorm van media de doelgroep aanstaat en wat hun naar het JSP zou toe bewegen.

# Hoofdstuk 8 Discussie

*In dit hoofdstuk is de discussie van het onderzoek beschreven. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen discussiepunten op methodologie en op inhoud.*

## 8.1 Discussiepunten op methodologie

Voorafgaand aan het onderzoek is besloten om alle interviews af te nemen in een rustige ruimte op het kantoor van JSP West of JSP Zuid. Echter is één interview afgenomen bij iemand thuis, omdat de respondent geen mogelijkheden had om te reizen naar het JSP. De dochter van de respondent was ook aanwezig in het huis, deze lag te slapen tijdens het interview. De omgeving of de aanwezigheid van de dochter kunnen het interview beïnvloed hebben. De respondent kan bijvoorbeeld minder geconcentreerd zijn geweest, omdat ze met haar gedachten bij huishoudelijke taken was of haar slapende dochter. Hierdoor kan sommige informatie vergeten zijn door de respondent. Echter is dit wel het interview wat het langst duurde. De respondent vertelde uitgebreid over haar leven en wat zij allemaal had meegemaakt. Doordat het interview bij haar thuis is afgenomen kon er ook voor zorgen dat zij meer op haar gemak was dan andere respondenten.

In eerste instantie zouden alle interviews worden opgenomen en uitgewerkt in transcript. Dit is bij één interview niet gedaan. De respondent heeft geen toestemming gegeven voor het opnemen van het interview omdat als haar verhaal bekend zou worden dit gevolgen had voor haar uitkering. De respondent vertelde dat zij bang was dat de laptop van de onderzoeker gehackt kon worden en dat de opname dan zou kunnen uitlekken. De onderzoeker heeft veel kunnen mee schrijven tijdens dit interview. Na afloop van het interview is de informatie direct uitgewerkt. Dit heeft gezorgd voor zo min mogelijk verlies van informatie.

Tijdens dit onderzoek zijn acht respondenten geïnterviewd. De groep die geïnterviewd is tijdens het onderzoek is representatief voor de doelgroep van Futuro, maar de uitkomsten van dit onderzoek zijn niet generaliseerbaar naar alle jongeren met schulden in Rotterdam. Toch geven de uitkomsten van dit onderzoek een duidelijk signaal af wat de jongeren denken en waar zij waarde aan hechten.

Een kritisch punt van dit onderzoek is dat de respondenten zijn geworven door medewerkers van Futuro en andere organisaties. Hierdoor hebben niet alle jongeren met schuldenproblematiek een mogelijkheid gehad om geselecteerd te worden voor het onderzoek. Jongeren die niet benaderd zijn, zijn niet op de hoogte gebracht van het onderzoek. Met name mannen waren minder bereid om deel te nemen aan het onderzoek. Nu is het aantal mannen dat hulp zoekt bij Futuro ook lager dan het aantal vrouwen. Dit kan het onderzoek beïnvloed hebben, maar er zijn geen conclusies getrokken aan de hand van man-vrouw vergelijkingen.

## 8.2 Discussiepunten op inhoud

Uit het onderzoek is gebleken dat de respondenten verschillende factoren benoemen die er aan bijdragen dat zij opzoek gaan naar hulpverlening. De belangrijkste factoren zijn het hebben van eigen kinderen en het ontvangen van een incassobrief. Daarnaast wordt advies van ouders of vrienden ook veel genoemd. Dit zijn met name factoren waar de opdrachtgever geen invloed op kan uitoefenen. Dit heeft als gevolg dat het JSP mogelijk haar werving van jongeren op een andere manier kan inzetten. Ook is er uit het onderzoek gebleken dat jongeren een stukje preventie missen. Het ontbreekt bij de respondenten aan financiële opvoeding, waardoor zij in de problemen komen als zij 18 jaar worden. De opdrachtgever kan mogelijk middelen in gaan zetten op preventie.

Een kritisch punt is wel dat er onderzoek is gedaan onder jongeren tussen de 18 en de 27 jaar. Preventie zou moeten worden ingezet bij jongeren onder de 18 jaar om te voorkomen dat zij in de problemen raken. Er is geen onderzoek gedaan naar de doelgroep onder de 18 jaar. Hierdoor kan er niet geconcludeerd worden dat jongeren op deze leeftijd ook daadwerkelijk behoefte hebben aan voorlichting. Op het moment dat de opdrachtgever preventie wil gaan inzetten op dit gebied zal er eerst vervolg onderzoek gedaan moeten worden naar deze doelgroep.

# Literatuurlijst

Avedissian, J. Jager, de, J. & Zwaneveld, A., M. (2014). *De Kredietbank is in balans.*

Gedownload op 10 mei 2017, van h<ttps://www.ombudsmanrotterdam.nl/wp-c>ontent/uploads/2014/03/De-Kredietbank-Rotterdam-is-in-balans.pdf

Baarda, B., Bakker, E., Fisher, T., Julsing, M., Goede, de, M., Peters, V. & Velden, van

der, T. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek; handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek.* Groningen: Noordhoff Uitgevers

B&A groep. (n.d.). *Vernieuwers in welzijn, werk & zorg. B&A.* Geraadpleegd op 9 februari

2017, van bagroep.nl

Boer, de, M., Boom, M. (2005). *Gedwongen motivatie: ots-jongeren en hun motivatie*

*voor hulpverlening.* Uitgeverij SWP: Amsterdam

Boudrie, M. (2016). Satcha (39) helpt mensen uit de schulden: ‘De schaamte is enorm’.

Geraadpleegd op 30 maart 2017, h<ttps://www.lindafoundation.nl/satcha-39-helpt-m>ensen-uit-de-schulden-de-schaamte-is-enorm/

Brinkman, J. (2011). *Cijfers spreken.* Noordhoff Uitgevers: Groningen.

Effectieve schuldhulp (n.d.). Jongeren met schulden*: wat kunnen we doen?*

Geraadpleegd op 27 maart 2017, van http://www.effectieveschuldhulp.nl/nieuws/jongeren-met-schulden-wat-kunnen-we-doen

Ensie. (2016). Aanbeveling.Geraadpleegd op 6 maart 2017, van

https://www.ensie.nl/redactie-ensie/aanbeveling

Feldman, R., S. (2012). *Ontwikkelingspsychologie.* Pearson: Amsterdam

Futuro (n.d.). Integrale aanpak*.* Geraadpleegd op 9 februari 2017, van

<http://futuro.nl/Integrale%20aanpak%20in%20het%20zorg->%20en%20veiligheidsdomein.php?pagina=Integrale%20aanpak&menu=Advies

Futuro (n.d.). Reboundcentre.Geraadpleegd op 9 februari 2017, van

http://futuro.nl/Reboundcentre.php?pagina=Reboundcentre&menu=Jeugd

Human. (2016). Schuldig*.* Geraadpleegd op 30 maart 2017, van

https://www.human.nl/schuldig/over-schuldig.html#

Jip Den Haag. (2015). Schulden. Geraadpleegd op 9 februari 2017, van

http://www.jipdenhaag.nl/blog/artikel/schulden/

Kok, M.S. (2011). *Handboek van schuldhulpverlening: Van taak naar Methodiek* (2e dr.).

Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Lectoraat Residentiële Jeugdzorg. (2011). Leefklimaatonderzoek, uitleg over het

onderzoek. Hogeschool Leiden en Universiteit van Amsterdam Geraadpleegd op 10 maart 2017, van http://www.hsleiden.nl/aems/lectoraatResidentieleJeugdzorg/Uitlegond.pdf

Madern, T. & Schors, van der, A. (2012) Financiële houding en vaardigheden als

voortekenen van financiële problemen. *Schuld Sanering, juni 2012*, (25-27).

Marketing Rulz. (2012). Nieuwe relevantie Maslow anno 2012 [Illustratie]. Geraadpleegd

van http://marketingrulz.nl/nieuwe-relevantie-maslow-anno-2012/

Nederlands Jeugdinstituut. (2016). Definities en cijfers. Geraadpleegd op 6 maart 2017,

van <http://www.nji.nl/nl/Kennis/Dossier/van-jeugd-naar->

volwassenheid/Definities-en-cijfers

Nibud. (2017). Jongeren en schulden. Geraadpleegd op 9 februari 2017, van

https://www.nibud.nl/beroepsmatig/jongeren-en-schulden/

NVVK. (2017). Hoe werkt schuldhulpverlening? Geraadpleegd op 6 maart 2017, van

<https://www.zelfjeschuldenregelen.nl/over-schulden/informatie-over->schulden/hoe-werkt-schuldhulpverlening/

Nederlands Jeugdinstituut. (2016). Definities en cijfers. Geraadpleegd op 6 maart 2017,

van <http://www.nji.nl/nl/Kennis/Dossier/van-jeugd-naar->volwassenheid/Definities-en-cijfers

Rijksoverheid. (2017). Klijnsma: € 4 miljoen voor strijd tegen armoede en schulden.

Geraadpleegd op 27 maart 2017, van https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2017/01/25/klijnsma-4-miljoen-voor-strijd-tegen-armoede-en-schulden

Schors, van der, A., Werf, van der, M. & Boer, M. (2016). Kans op financiële problemen

2016. Gedownload op 20 februari 2017, van https://www.nibud.nl/wp-

content/uploads/Nibud-Rapport-Kans-op-geldproblemen-2016.pdf

Schors, van der, A., Werf, van der, M & Schonewill, G. (2015). Mbo’ers in geldzaken

2015. Geraadpleegd op 22 februari 2017, van https://www.nibud.nl/wp-

content/uploads/Rapport\_Nibud-Mbo-onderzoek-april-2015.pdf

Schors, van der, A., Werf, van der, M & Schonewill, G. (2015).Studentenonderzoek

2015. Geraadpleegd op 22 februari 2017, van https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Studentenonderzoek-2015.pdf

Slappendel, E., Zwaneveld, A., M. & Zweeden, van, M. (2011). *KBR: een tussenbalans.*

Gedownload op 10 mei 2017, van <https://www.ombudsmanrotterdam.nl/wp->content/uploads/2013/01/Rapport\_KBR\_010811.pdf

VARA. (2011). *Kredietbank Rotterdam duwt mensen alleen dieper de schulden in.*

Geraadpleegd op 10 mei 2017, van <https://www.joop.nl/nieuws/kredietbank->rotterdam-duwt-mensen-dieper-de-schulden-in

Zimbardo, P., G., Johnson, R., L., & McCan, V. (2013). *Psychologie, een inleiding.*

Pearson: Amsterdam

# Bijlage 1: Topiclijst

Topiclijst

‘Welke factoren dragen er aan bij dat jongeren met schuldenproblematiek op zoek gaan naar hulpverlening?’

Huidige situatie

Hoe ben je daarin gekomen?

Waarom hulp gaan zoeken?

* Hulp gehad van iemand
* Schaamte
* Sociale factoren (ouders, familie, vrienden, scholen)

Waarom heb je de keuze gemaakt voor die organisatie?

Hoe kijk je terug op hulpverlening?

*Standaard doorvraag vragen:*

* *Wat deed dat met je?*
* *Wat vond je ervan?*
* *Kan je daar wat meer over vertellen?*
* *Wat bedoelt u daarmee?*

# Bijlage 2: Toestemmingsverklaring

Toestemmingsverklaring

Lees de volgende punten door. Geef bij elk punt aan of je hiermee akkoord gaat. Als je ergens mee akkoord gaat betekend dat dat je het punt ook snapt. Als je akkoord gaat zet je een rondje om het groene duimpje, als je ergens niet mee akkoord gaat zet je een rondje om het rode duimpje.



1. De onderzoeker mag het interview opnemen.



1. De onderzoeker wist de opname na afloop van het onderzoek.



1. Het interview wordt geanonimiseerd gebruikt in de scriptie van de onderzoeker.



1. De onderzoeker mag mij een tweede keer benaderen voor een vraag als er nog vragen zijn.

Naam: ………………………………………… Geboortedatum: …………………………

Handtekening: …………………………… Datum:…………………………………………