



SCHULDEN IN HET HOOFD

AANSLUITING VAN SCHULDHULPVERLENING DOOR VRIJWILLIGERS BIJ
MENSEN MET EEN PSYCHISCHE KWETSBAARHEID

Naam:	Crystal Ziel-Nijman
Studentnummer:	415560
Opleiding:	Toegepaste Psychologie
Opdrachtgever:	Stichting voor elkaar Zwolle, Henk Woertink
Eerste begeleider:	Iris ten Klooster
Tweede begeleider:	Roger Wolf
Datum:	28-03-2020

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie 'Schulden in het hoofd. Aansluiting van schuldhulpverlening door vrijwilligers bij mensen met een psychische kwetsbaarheid'. Deze scriptie is het laatste onderdeel van mijn afstudeeronderzoek bij Stichting voor elkaar Zwolle; Schuldhulpmaatje Zwolle waar ik heb onderzocht hoe de schuldhulpverlening door vrijwilligers goed kan aansluiten bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. Het onderwerp was voor mij een logische stap. Ik ben al tien jaar actief met de onderwerpen armoede en schulden, mensen met een beperking en de combinatie van die twee. Ik wil Stichting voor elkaar Zwolle bedanken voor het vertrouwen om op dit belangrijke thema samen te werken en de coördinatoren van Schuldhulpmaatje Zwolle voor hun bijdrage aan het vinden van de respondenten. Mijn dank gaat uit naar alle mensen die hun tijd, verhaal en vaak hun huis beschikbaar hebben gesteld voor de interviews. Verder wil ik mijn eerste begeleider Iris ten Klooster bedanken voor haar flexibiliteit, prettige feedback en het meedenken waar het mijn bijzondere situatie betrof. Dit is een docent met hart voor haar vak. Ook wil ik mijn tweede begeleider Roger Wolf bedanken voor de scherpe opmerkingen en de tips die mij weer nieuwe inzichten bezorgden. In het bijzonder gaat mijn dank uit naar mijn opdrachtgever Henk Woertink. Henk heeft bijzonder veel passie voor wat hij doet en gaat altijd net een stapje verder om van betekenis te zijn voor de kwetsbare doelgroepen in de maatschappij. Henk, dank je voor jouw tijd, energie, bevologenheid en bereidheid mee te denken en mee te helpen.

Dit onderzoek heeft voor mij zeker nog een vervolg. Ik blijf actief zoeken, bestuderen, ontwikkelen, hoe wij mensen met een kwetsbare achtergrond beter kunnen ondersteunen. De doelgroep: mensen met een psychische kwetsbaarheid en schulden is een groep waar ik mij voor inzet. Met de handvatten vanuit dit onderzoek lukt dat nog een beetje beter.

Crystal Ziel-Nijman
Wanneperveen, 28 maart 2020

Samenvatting

Introductie: Stichting voor elkaar Zwolle heeft met Schuldhulpmaatje Zwolle nog geen specifiek schuldhulpverleningsaanbod voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. Daarom richt dit onderzoek richt zich op de aansluiting van schuldhulpverlening door vrijwilligers aan mensen met een psychische kwetsbaarheid. Doel van het onderzoek is om erachter te komen welke factoren bijdragen aan een goede aansluiting van de schuldhulpverlening op mensen met een psychische kwetsbaarheid en deze te vertalen naar praktische handvatten voor de opdrachtgever.

Theoretisch kader: Uit de literatuur blijkt dat er verschillende factoren zijn die in het algemeen bijdragen aan het ontwikkelen van schulden; financiële opvoeding, sociale normen en Life Events. Chronische stress wordt vaak samen met schulden. Daarnaast zijn er factoren die bij mensen met een psychische kwetsbaarheid invloed hebben op schuldenproblematiek: psychische klachten, zelfbeeld en locus of control. Voor deze doelgroep is nog geen specifieke schuldhulpverlening beschikbaar.

Methoden: In dit onderzoek zijn via een doelgerichte selectie steekproef elf semigestructureerde interviews gehouden met (ex)deelnemers van schuldhulptrajecten bij Schuldhulpmaatje Zwolle die te maken hebben (gehad) met psychische problemen. Tijdens de interviews werd een topiclijst gebruikt. Hierin zijn de factoren die in de literatuur zijn gevonden, verwerkt. Daarnaast hadden de respondenten de ruimte eigen onderwerpen aan te dragen.

Resultaten: De factoren die van invloed zijn op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid als onderdeel van deelvraag 1 zijn: financiële educatie (n=10), oorzaak schulden (n=10), financieel beheer voorafgaand aan financiële problemen (n=9), Life Event (n=8), financieel beheer vanaf financiële problemen (n=9), basisbehoeften onder druk (n=10), financiële stress (n=7), emotionele respons (n=10), invloed op cognitief functioneren (n=9). De genoemde factoren kunnen voor gedragsverandering bij mensen met een psychische kwetsbaarheid worden benut door: inzet op autonomie (n=10), inzet op betrokkenheid (n=10), inzet op competentie (n=8), aandacht voor psychische kwetsbaarheid (n=6) en ervaring respondent (n=10). Deze resultaten sluiten aan bij deelvraag 2.

Conclusie: Uit het onderzoek blijkt dat voor de aansluiting van schuldhulpverlening door vrijwilligers bij mensen met een psychische kwetsbaarheid het van belang is te richten op het reduceren van de financiële stress en het versterken van de autonomie. Vanuit het bieden van sociale steun kan gewerkt worden aan het versterken van het gevoel van competentie van de deelnemer, het vergroten van de financiële vaardigheden (financiële opvoeding) en het vergroten van diens zelfvertrouwen. Daarnaast moet er aandacht zijn voor de psychische kwetsbaarheid en aandacht voor het voorkomen van recidive.

Vrijwilligers die schuldhulpverlening bieden aan mensen met een psychische kwetsbaarheid kunnen deze aansluiting bereiken door hun huidige aanbod aan te vullen met stress sensitieve dienstverlening en het nazorg programma in te richten op het voorkomen van recidive. Daarnaast kunnen de vrijwilligers getraind worden in het omgaan met mensen met een psychische kwetsbaarheid. Zo kunnen ze hun gesprekstechnieken en acties goed afstemmen op de behoefte van de deelnemer met psychische kwetsbaarheid.

Verklarende woordenlijst

Schuldhulpverlening	organisaties die zich richten op het voorkomen, beheersen en verhelpen van schulden. Uitgesloten van dit onderzoek zijn de schuldhulp activiteiten die vanuit de (lokale) overheid worden georganiseerd.
Ernstige schulden	er is sprake van ernstige schulden als de maandelijkse betalingsverplichtingen (rente en aflossingen) voor lopende leningen hoger zijn dan de maandelijkse aflossingscapaciteit van het huishouden (de hypotheek valt niet onder leningen in deze definitie).
Psychische kwetsbaarheid	een (al dan niet gediagnostiseerde) staat waarin men psychische klachten ervaart die van langere duur zijn en die een negatieve invloed hebben op het dagelijks functioneren.
Financiële gezondheid	is een toestand waarin een persoon voldoende inkomen heeft om zijn lasten te betalen en gedrag vertoont dat voorkomt dat er achterstanden in betalingen ontstaan.
Psychische welzijn	is een toestand waarin een persoon zichzelf accepteert, grip heeft op zijn omgeving, positieve relaties heeft met anderen, autonomie ervaart, persoonlijke groei najaagt en een doel in het leven heeft.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting.....	2
Verklarende woordenlijst	3
1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding.....	6
1.2 Doelstelling van het onderzoek.....	7
2. Theoretisch kader	8
2.1 Factoren schuldenproblematiek die voor alle mensen gelden	8
2.1.1 Demografische en socio-economische kenmerken.....	8
2.1.2 Financiële opvoeding.....	8
2.1.3 Sociale normen	9
2.1.4 Life Events.....	10
2.2 Interventies die nu bij schulden worden ingezet	10
2.2.1 Schuldhulpverlening door gemeenten	10
2.2.2 Vroegsignalering.....	11
2.2.3 Hulp bij schulden en thuisadministratie door vrijwilligers.....	11
2.2.4 Interventies financiële opvoeding.....	12
2.3 Factoren schuldenproblematiek bij mensen met chronische stress.....	12
2.4 Interventies bij schulden en chronische stress	13
2.5 Factoren schuldenproblematiek en psychische kwetsbaarheden	13
2.5.1 Psychische factoren die van invloed zijn op schulden.....	14
2.5.2 Gevolgen van schulden die invloed hebben op psychisch welzijn	15
2.6 Theorieën gebruikt voor de aanpak van schulden	15
2.6.1 Modellen voor gedragsverandering	15
2.6.2 De Zelfdeterminatietheorie.....	16
2.7 Conceptueel model	17
2.7 Opzet van het onderzoek	17
3. Onderzoeksdesign	18
3.1 De onderzoeksmethode	18
3.2 Onderzoeksdoelgroep	18
3.3 Onderzoeksinstrument.....	18
3.4 Procedure	19
3.5 Analyses.....	19
4. Onderzoeksresultaten	21
4.1 Uitvoering van het onderzoek.....	21

4.2 Beantwoording deelvraag 1	22
4.3 Beantwoording deelvraag 2	27
5. Conclusie	30
5.1 Conclusie	30
5.1.1 Beantwoording deelvraag 1	30
5.1.2 Beantwoording deelvraag 2	32
5.1.3 Beantwoording centrale onderzoeksvraag	33
5.2 Discussie	34
5.3 Aanbevelingen	35
5.3.1 Aanbevelingen voor de opdrachtgever	35
5.3.2 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	36
5.4 De rol van de Toegepast Psycholoog	36
Literatuur	37
Bijlage 1: Aanleveren 5 uitdagende stellingen	40
Bijlage 2: Oproep op sociale media	41
Bijlage 3: Topiclijst	42
Bijlage 4: Interviewgids versie 1	45
Bijlage 5: Interviewgids versie 2	46
Bijlage 6: Implementatieplan	47
Bijlage 7: Eigen werkverklaring	53

1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de vraagstelling van Stichting voor elkaar Zwolle beschreven. In de eerste paragraaf wordt de bredere context van schulden bij mensen met een psychische kwetsbaarheid geschetst en daarmee ook het belang van dit onderzoek. Vervolgens wordt inzicht gegeven in hoe dit onderwerp bij de opdrachtgever speelt. Er wordt een korte beschrijving van de organisatie gegeven. De vragen die zij heeft, worden aangevuld met een aantal mogelijke oplossingen. Tot slot worden de onderzoeksvragen weergegeven.

1.1 Aanleiding

Armoede en schulden zijn de afgelopen jaren veel besproken onderwerpen. Hoewel het aantal mensen dat in armoede leeft minder is geworden, blijven zij wel langer in deze situatie (Sociaal Cultureel Planbureau, 2016). Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid dringt bij maatschappelijke partners aan op het ontwikkelen van activiteiten die een duurzame oplossing bieden bij armoede en schulden (Rijksoverheid, 2017). Daarnaast geeft zij aan meer geld beschikbaar te stellen aan gemeenten voor interventies op dit vlak. Verschillende organisaties in Nederland richten zich op de ondersteuning van mensen met (ernstige) schuldenproblematiek. Voor diverse kwetsbare groepen zoals laaggeletterden, statushouders, alleenstaande moeders zijn schuldhulpprogramma's die aansluiten bij hun specifieke problematiek. Ondanks het directe verband tussen psychische kwetsbaarheden en schulden, is hier nog geen aparte aandacht voor. Dat is opvallend want onderzoek wijst uit dat bijna een kwart van de mensen met een psychische kwetsbaarheid schulden heeft. Daarbij hebben mensen met een psychische kwetsbaarheid drie keer zoveel kans om schulden te ontwikkelen dan mensen zonder (Fitch et al., 2007). Bovendien zijn schulden een grote voorspeller voor depressie, angst, stress, sociale exclusie en suïcide (Meltzer et al., 2010). Naast dat zij (vaak) een langdurige en soms levenslange kwetsbaarheid hebben die sterk correleert met het ontwikkelen van armoede en schulden, zijn zij gevoelig voor kwetsbare omstandigheden (Fitch et al., 2007). Life Events, zoals een scheiding of ontslag, zijn vaak triggers waarvan de invloed op de financiën niet altijd te voorspellen of te voorkomen is (uit gesprek met MEE IJsseloevers, 2015).

Een van de organisaties die zich richt op ondersteuning bij schuldenproblematiek is Stichting voor elkaar Zwolle. Zij leidt, met het initiatief Schuldhulpmaatje, vrijwilligers op om deelnemers te ondersteunen bij het beheersen van hun financiële situatie. Ook in deze aanpak wordt geen onderscheid gemaakt tussen mensen met en zonder een psychische kwetsbaarheid. De afgelopen jaren is Schuldhulpmaatje Zwolle in gesprek met diverse organisaties die hulp bieden aan mensen met een psychische kwetsbaarheid. In de praktijk wordt geconstateerd dat verschillende factoren bijdragen aan de schuldenproblematiek bij die doelgroep. Er is echter in Nederland geen aparte vorm van schuldhulpverlening beschikbaar voor mensen met psychische kwetsbaarheden. Ook Schuldhulpmaatje Zwolle geeft aan specifieke kennis over psychische problematiek nu niet in huis te hebben. Deelnemers met een psychische kwetsbaarheid hebben psychische klachten die van langere duur zijn en die een negatieve invloed hebben op het dagelijks functioneren en op hun financieel gedrag. De psychische kwetsbaarheid is niet over na het voltooien van het traject bij Schuldhulpmaatje. Daarmee is de kans aanwezig dat na het traject de persoon weer opnieuw schulden krijgt. Stichting voor elkaar Zwolle wil met haar schuldhulpverlening beter aansluiten bij de deelnemers met een psychische kwetsbaarheid. Zij wil dit doen door de factoren die schuldenproblematiek bij deze doelgroep beïnvloeden te integreren in haar huidige schuldhulpverleningsaanbod. Mogelijk betekent dit een herijking van het trainingsprogramma. Ook kan het betekenen dat de vrijwilligers aanvullende training nodig hebben en de coördinatoren handvatten om de vrijwilligers te begeleiden.

1.2 Doelstelling van het onderzoek

Stichting voor elkaar Zwolle werkt met diverse projecten aan het voorkomen en oplossen van schuldenproblematiek, waaronder Schuldhulpmaatje. Ook dragen zij bij aan een betere aansluiting tussen werkzoekenden en de arbeidsmarkt met onder andere het aanbod Jobhulpmaatje. Het bevorderen van zelfredzaamheid en zelfstandigheid van hulpvragers staat hierbij voorop. De doelstelling van dit onderzoek is om inzichtelijk te maken welke factoren bijdragen aan een goede aansluiting van de schuldhulpverlening door vrijwilligers bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. Er wordt bekeken welke van deze factoren aanwezig zijn in de huidige schuldhulpverlening en welke elementen aangescherpt kunnen worden. Indien van toepassing worden aanbevelingen gedaan die bijdragen aan een verbeterde aansluiting. Deze aanbevelingen worden door Stichting voor elkaar Zwolle gedeeld met de overige Zwolse organisaties die op het gebied van schuldhulp en thuisadministratie actief zijn.

Centrale vraag

Op welke manier kan Schuldhulpmaatje Zwolle haar vrijwillige schuldhulpverlening doen aansluiten bij mensen met een psychische kwetsbaarheid?

Deelvragen

1. Welke factoren zijn, vanuit het oogpunt van de personen die schuldhulpverlening hebben ontvangen van Schuldhulpmaatje Zwolle, van invloed op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid?
2. Hoe kunnen, vanuit het oogpunt van de personen die schuldhulpverlening hebben ontvangen van Schuldhulpmaatje Zwolle, de factoren die van invloed zijn op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid worden benut bij de aanzet tot gedragsverandering door vrijwilligers?

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op factoren die, volgens de literatuur, van invloed zijn op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. In eerste instantie wordt in paragraaf 2.1 beschreven welke factoren voor alle mensen met schulden gelden. Paragraaf 2.2 gaat in op de verschillende vormen van schuldhulp die nu beschikbaar zijn in Nederland. De derde paragraaf zet de factoren uiteen die van invloed zijn op schuldenproblematiek bij mensen met chronische stress (al dan niet veroorzaakt door de schulden). Paragraaf 2.4 beschrijft de interventies die voor deze groep zijn ontwikkeld onder de noemer stress sensitieve dienstverlening. Vervolgens wordt ingegaan op de factoren die van invloed zijn op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. Deze paragrafen sluiten aan bij de eerste deelvraag van het onderzoek. In paragraaf 2.6 komen de theorieën aan bod die betrekking hebben op schuldhulp aan mensen met stress en psychische klachten. Hiermee wordt inzicht verkregen in de tweede deelvraag. Tot slot wordt het conceptueel model toelicht.

2.1 Factoren schuldenproblematiek die voor alle mensen gelden

Dit onderzoek richt zich op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. Toch is het van belang aandacht te besteden aan de kenmerken en risico's die voor alle mensen een rol spelen bij het ontwikkelen van (ernstige) schulden. Deze factoren hebben namelijk ook invloed op mensen met psychische kwetsbaarheden.

2.1.1 Demografische en socio-economische kenmerken

Armoede en schulden zijn in Nederland een groot probleem. Een derde van de Nederlandse huishoudens heeft geen geld achter de hand om een tegenslag, zoals het stuk gaan van een koelkast, op te vangen. Bij één op vijf huishoudens is de financiële situatie zelfs zorgelijk (Jungmann & Madern, 2016). Vanuit de literatuur wordt een aantal kenmerken benoemd van mensen met financiële problemen. Kerckhaert en De Ruig (2012) benoemen een aantal kenmerken van Nederlanders met ernstige schulden. Het blijkt dat mensen met schulden vaker alleenstaand zijn, vrouw, lager opgeleid, een huurhuis hebben, vaker niet werken en netto minder dan €1000,- per maand te besteden hebben. Echter ander onderzoek toont aan dat ernstige schulden niet alleen onder lage, maar onder alle opleidingsniveaus voorkomen. Het is het gebrek aan financiële draagkracht wat bijdraagt aan het ontstaan van financiële problemen geeft het onderzoek aan (Jungmann, Wesdorp & Duinkerken, 2015). De vaste lasten zijn de afgelopen jaren in Nederland flink gestegen en niet iedereen kan dit met het inkomen opvangen (Bijl, Boelhouwer, Pommer & Andriessen, 2015). Toch komen de financiële problemen niet alleen door te weinig inkomen. Het financiële gedrag van mensen speelt ook een rol. Een te hoge levensstandaard en gebrekkig financieel beheer zijn oorzaken voor het ontwikkelen van ernstige schulden (Kerckhaert & De Ruig, 2012). Naast de demografische en socio-economische kenmerken wordt in de literatuur financiële opvoeding als beïnvloedende factor genoemd.

2.1.2 Financiële opvoeding

Financiële opvoeding richt zich zowel op financiële kennis als op financieel gedrag. Goede financiële kennis en gezond financieel gedrag blijken onvoldoende aanwezig bij veel huishoudens in Nederland (DNB, 2006). Daar worden in de literatuur verschillende redenen voor genoemd. Wat financiële kennis betreft zijn er persoonlijke verschillen aan te wijzen; namelijk in opleiding, het gezinsinkomen en de mogelijkheid om met ouders over financiën te praten (Vieira, 2012). Ouders hebben een sterke invloed op of hun kinderen goede financiële keuzes maken (Sotiropoulos & D'Astous, 2012). Zij dragen echter meestal niet bij aan de financiële kennis van hun kinderen. Veel ouders leren hun kinderen namelijk niet met geld omgaan. Die kennis moet worden gecompenseerd door het onderwijs, maar die kent een systematisch gebrek aan opvoeding over persoonlijke financiën (Vieira,

2012). Deels door de opleidingskeuze hebben vrouwen hier meer last van dan mannen. Vrouwen zijn eerder geneigd een opleiding te kiezen waar financiën geen grote rol speelt. Hierdoor missen ze bepaalde financiële opvoeding en zijn zij een risicogroep voor financiële problemen. Toch is het gebrek aan financiële opvoeding een algemeen probleem, zoals uit Nederlands onderzoek blijkt (DNB, 2006). In 2006 is door De Nederlandse Bank (DNB, 2006) onderzoek gedaan naar de financiële geletterdheid van Nederlandse huishoudens. Slechts 40% van de ondervraagden had de vragen goed die ontworpen waren om financiële geletterdheid te toetsen. Dat dit probleem al vroeg ontstaat, blijkt uit het onderzoek dat de OESO door het Program voor International Student Assessment liet uitvoeren (PISA, 2018). Van de Nederlandse leerlingen is 19% onvoldoende financieel geletterd. Onderzoeken in Duitsland en Engeland concluderen dat financiële opvoeding in de vorm van advies en training een positieve bijdrage kan leveren aan het financiële gedrag van mensen (Vieira, 2012). In Nederland is financiële opvoeding echter nog geen onderdeel van het curriculum van scholen, er wordt meestal pas later in het leven op ingezet (NVB, 2020). Dit gebeurt onder andere bij de ondersteuning van mensen met schulden. Bij deze groep is het, naast schuldhelpverlening, gebruikelijk om in te zetten op het vergroten van de financiële kennis (Perry & Morris, 2005). Kennis alleen is echter niet genoeg; ook het gedrag van mensen is essentieel voor het voorkomen van schulden.

Het Nibud geeft in haar 'Handreiking bevorderen gezond financieel gedrag' (2015) een definitie van het gedrag dat nodig is om een gezond financieel huishouden te voeren:

Financieel gezond gedrag is gedrag dat voorkomt dat er achterstanden in betalingen ontstaan, nu en in de toekomst. Om dit gedrag te vertonen is het noodzakelijk dat de uitgaven in lijn zijn met de inkomsten en dat er goed financieel beheer wordt gepleegd. Dit laatste houdt onder meer in dat mensen vooruitplannen op de middellange en lange termijn, zich bewust zijn van de financiële risico's die ze lopen en daar maatregelen voor treffen (buffer aanleggen, vaste lasten beperken etc.) (Madern, 2015, pp. 3).

Dat dit financieel gezond gedrag niet vanzelfsprekend is, blijkt uit de analyse van deze handreiking. Financieel gedrag wordt niet alleen beïnvloed door financiële kennis en inkomen, maar ook door de grip die mensen ervaren op hun eigen leven (locus of control). Daarom leidt betere financiële kennis niet direct tot beter financieel gedrag. Sterker nog; mensen die weinig grip ervaren, laten slechter financieel gedrag zien (Perry & Morris, 2005; Sotiropoulos & D'Astous, 2012; Britt, Cumbie & Bell, 2013). Andersom is ook waar. Mensen met een goede financiële kennis die veel grip ervaren op hun eigen leven hebben de neiging tot sparen, budgetteren en hebben hun uitgaven onder controle (Perry & Morris, 2005). Er zijn nog andere redenen waarom het belangrijk is om op meer in te zetten dan alleen het vergroten van financiële kennis. Mensen overschatten vaak hun eigen financiële kennis (Sotiropoulos & D'Astous, 2012). Ze zullen daarom niet snel zelf actie ondernemen om deze te vergroten. Hoe de omgeving over financiën denkt, speelt hierbij een belangrijke rol (Madern, 2015). In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de sociale normen die van invloed zijn op financieel gedrag.

2.1.3 Sociale normen

Financieel gedrag wordt beïnvloed door sociale normen. Sociale normen zijn regels en standaarden vanuit de sociale omgeving, die beheersen of je bepaald gedrag wel of niet gaat vertonen. Binnen een sociale groep wordt aan het gedrag van andere mensen afgeleid hoe wij ons horen te gedragen (Sotiropoulos & D'Astous, 2012). Het onderzoek 'Klantprofielen voor schuldhelpverlening' van Van Geuns, Jungmann en De Weerd (2011) geeft aan dat de beïnvloeding door de sociale normen rondom financiën al vroeg begint. Dat de ideeën over schulden die jonge mensen hebben, van belangrijke anderen komen, wordt onderschreven door Sotiropoulos en D'Astous (2012). Ouders hebben een sterke invloed hebben op het maken van goede financiële keuzes. Sociale contacten

hebben weer een sterke invloed op het maken van slechtere financiële keuzes. Daarom nemen de slechtere financiële keuzes bij jongeren toe nadat zij het ouderlijk huis verlaten. De invloed van hun sociale contacten is dan groter dan die van de ouders. Deze contacten hebben ook invloed op de verwachtingen die jongeren hebben over hoeveel geld je kan uitgeven. Sociale relaties kunnen het teveel uitgeven in positieve en in negatieve zin beïnvloeden. Jonge mensen denken evenveel te moeten uitgeven en hetzelfde te moeten kunnen als anderen. Zij passen hun uitgaven aan om dichterbij die van de ander te komen. De sociale normen hebben betrekking op het gebruik van creditcards en wat normaal is om in een bepaalde sociale positie uit te geven, zowel bij jongeren als volwassenen (Sotiropoulos & D'Astous, 2012). Sociale normen hebben een grote invloed op het financiële gedrag van mensen. Dit gedrag zorgt niet altijd voor het ontstaan van schulden, maar maakt mensen wel kwetsbaar wanneer er sprake is van een Life Event.

2.1.4 Life Events

Naast de al genoemde oorzaken voor het ontwikkelen van (ernstige) schulden spelen ook een plotselinge terugval in inkomen en persoonlijke- of gezinsproblemen een grote rol (Kerckhaert & De Ruig, 2012). Deze oorzaken behoren tot wat wij Life Events noemen: emotionele gebeurtenissen die invloed hebben op de welzijnsbeleving. Dit kan op een positieve manier zijn, zoals een geboorte of huwelijk, maar de Life Events die invloed hebben op het ontwikkelen van schulden zijn doorgaans negatief. Te denken valt aan gebeurtenissen als het overlijden van een partner, een scheiding, het verlies van een baan en arbeidsongeschikt raken vanwege bijvoorbeeld een lichamelijke beperking (CBS, 2012). In sommige situaties zijn de Life Events zelf de oorzaak van financiële problemen. Vaker echter is het gedrag van mensen (voor en na de Life Event) van invloed op het ontwikkelen van schulden, of niet. In deze situaties is het namelijk nodig een aanpassing te doen in de financiële situatie of het uitgavenpatroon. Door de emotionele impact van de gebeurtenis, lukt dit mensen meestal niet (op tijd) (Jungmann et al., 2015). Wanneer er ook sprake is van psychische problematiek ontbreekt vaak de veerkracht om goed met financiële tegenslagen om te gaan (Jungmann & Wesdorp, 2017).

2.2 Interventies die nu bij schulden worden ingezet

Wanneer een Nederlands huishouden te maken krijgt met (ernstige) schulden, zijn er diverse interventies die kunnen worden ingezet. De eerste sub paragraaf gaat in op schuldhulpverlening door gemeenten. Vervolgens wordt de interventie vroegsignalering beschreven. In de derde sub paragraaf wordt de hulp bij schulden en thuisadministratie door vrijwilligers toegelicht. Tot slot wordt ingegaan op interventie op financiële opvoeding. Waar bekend, wordt de effectiviteit van de interventie geduoid.

2.2.1 Schuldhulpverlening door gemeenten

Sinds 2012, met de intreding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) hebben gemeenten de wettelijke taak om zorg te dragen voor een breed toegankelijke en integrale schuldhulpverlening (Kerckhaert & De Ruig, 2012). Indien van toepassing kan een minnelijk traject gestart worden waar er afspraken gemaakt worden met schuldeisers. Mensen vanaf 19 jaar die ingeschreven staan bij hun gemeente, een inkomen hebben en schulden hebben waar zij niet zelf uitkomen, komen hiervoor in aanmerking. De schulden worden binnen drie jaar gesaneerd NVVK, 2020a). Op het moment dat het niet lukt afspraken te maken met schuldeisers kan een wettelijk traject worden ingezet. Hier wijst de rechtbank een bewindvoerder toe en heeft de persoon drie tot vijf jaar om de schulden af te betalen (NVVK, 2020b). Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid deed in 2011 onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening. Hieruit blijkt dat door het toenemen van de inzet van schuldhulpverlening bij huishoudens met ernstige schulden, de maatschappelijke kosten dalen (Aarts, Douma, Frierson, Schrijvershof & Schut, 2011). Gemiddeld lukt het gemeenten ongeveer een derde van de mensen die hierom vragen met een schuldregeling uit de schulden te helpen (Van Geuns et al., 2011). Volgens onderzoek (Kerckhaert &

De Ruig, 2012) maken de meeste huishoudens met een risico op ernstige schulden geen gebruik van deze regelingen. Van de 1,4 miljoen mensen met ernstige schulden is slechts tweehonderdduizend in beeld bij een gemeente of schuldhulporganisatie. Hier zijn verschillende redenen voor gebleken. Zo zijn mensen bang de regie te verliezen en bang bezittingen op te moeten geven. Veel mensen denken dat de regelingen alleen mogelijk zijn voor erge gevallen. Daarbij schatten ze hun eigen situatie in als niet erg genoeg. Ook schamen mensen zich om contact op te nemen met de gemeente. Omdat mensen met schulden vaak wél de weg vinden naar maatschappelijke (vrijwilligers)organisaties, is de gemeente erbij gebaat dat deze de schuldhulpverlening goed oppakken. Niet voor niets dat de gemeenten vaak met dergelijke partijen samenwerken, die op hun beurt weer van gemeentelijke subsidie afhankelijk zijn (Jungmann & Van Geuns, 2014).

2.2.2 Vroegsignalering

Vanaf 2015 zijn diverse gemeenten in Nederland gestart met pilots vroegsignalering. Het doel van deze aanpak is vroegtijdig in te grijpen wanneer er sprake is van financiële problemen bij huishoudens. Dit kan door samen te werken met organisaties die een signaal afgeven bij een betalingsachterstand. Vervolgens worden deze huishoudens actief benaderd, gemotiveerd en verwezen naar vormen van (vrijwillige) schuldhulpverlening (NVVK, 2020c). De organisaties waarmee door gemeenten wordt samengewerkt zijn woningcorporaties, energiebedrijven, waterbedrijven en zorgverzekeraars. Zij geven in een vroegtijdig stadium aan wanneer er sprake is van een betalingsachterstand. Door middel van een huisbezoek wordt contact gelegd met de persoon met schulden. Soms blijkt dat een gemeentelijk schuldhulptraject nodig is, in andere gevallen worden maatschappelijke (vrijwilligers)organisaties die hulp bij schulden- en/of thuisadministratie bieden ingezet (Bommeljé & Van Alebeek, 2018). Recent, onafhankelijk onderzoek naar de effectiviteit van vroegsignalering is nog niet beschikbaar.

Omdat er kritiek was op het ontbreken van een juridische grondslag voor het delen van de financiële gegevens van schuldenaren, bracht PBLQ in 2017 de 'Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming van persoonsgegevens' uit. Hierin krijgen gemeenten en crediteuren handvatten voor het delen van informatie op een manier die voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Er wordt momenteel gewerkt aan een wetswijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Deze wijziging maakt het mogelijk voor gemeenten en andere organisaties die betrokken zijn bij schuldhulpverlening persoonsgegevens van inwoners met ernstige schulden uit te wisselen en te verwerken (Tweede Kamer, 2020).

Privacy en andere juridische belemmeringen zijn vaker de reden waarom schulden niet worden opgelost (Jungmann, Lems, Vogelpoel, Van Beek & Wesdorp, 2014). Zo wordt hierdoor de samenwerking tussen de GGZ en de schuldhulpverlening bemoeilijkt omdat zij geen gegevens met elkaar mogen delen. Dit terwijl mensen met een psychische kwetsbaarheid er baat bij kunnen hebben de psychische en financiële behandeling op elkaar af te stemmen. Professionals in de zorg vragen niet standaard naar financiële problemen terwijl deze problematiek van grote invloed is op de geestelijke gezondheid (Royal College of Psychiatrists, 2017). Een goede ketensamenwerking binnen de schuldhulp van mensen met een psychische kwetsbaarheid ontbreekt nog en zoals genoemd komen veel mensen in trajecten bij vrijwilligersorganisaties terecht.

2.2.3 Hulp bij schulden en thuisadministratie door vrijwilligers

Mensen met schulden komen vaak bij hulp door vrijwilligers terecht. Slechts vijftientwintig procent van de Nederlandse huishoudens met problematische schulden meldt zich bij hun gemeente voor een officieel traject (Jungmann & Van Geuns, 2014). De meeste mensen met schulden komen terecht bij maatschappelijke (vrijwilligers)organisaties die schuldhulp- of thuisadministratietrajecten aanbieden en die werken vaak met vrijwilligers. Onderzoek wijst uit dat de baten van dergelijke trajecten hoger zijn dan de kosten (Van Geuns et al., 2011). Het is voor gemeenten dus interessant

om met deze partijen samen te werken en niet alleen vanwege het financiële aspect. Er is nog een ander voordeel van deze vorm van schuldhulpverlening. Vrijwilligers zijn intrinsiek gemotiveerd om de hulpverlening uit te voeren. Juist vanwege deze motivatie én de toewijding die vrijwilligers vaak kenmerkt, sluit deze vorm van schuldhulpverlening goed bij mensen met schulden aan (Jungmann & Van Geuns, 2014). De uitzondering zit in de aansluiting bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. Schuldhulpverlening door vrijwilligers richt zich op het voorkomen van (hogere) schulden. De getrainde vrijwilligers bieden begeleiding in het creëren van financieel overzicht en het bereiken van een overzichtelijke administratie (Schuldhulpmaatje, 2019). Ondanks het verband tussen schulden en psychische kwetsbaarheid, missen sociale professionals en vrijwilligers kennis over de nodige oplossingen. Er zijn landelijk grote kwaliteitsverschillen in vrijwilligers. Dit heeft gevolgen voor de effectiviteit van de schuldhulpverlening door vrijwilligers (Jungmann et al., 2014). Vanwege de kwetsbaarheid van de doelgroep moeten vrijwilligers kennis hebben van de effecten van schulden en de juiste rol kiezen binnen de keten van schuldenaanpak, vinden deskundigen (Jungmann et al., 2014). Vaak steekt vrijwillige schuldhulpverlening in op de lacunes in de financiële opvoeding van mensen.

2.2.4 Interventies financiële opvoeding

Naast de financiële opvoeding vanuit het gezin, de omgeving en het onderwijs, wordt deze ook geboden door de overheid. Hierbij richt de overheid zich vooral op meer inkomen door werk, het vergroten van financiële kennis en het verbeteren van financieel gedrag bij haar inwoners (Walker, 2012). Dat sluit aan bij wat onderzoek aangeeft dat nodig is: om mensen beter financieel gedrag te laten vertonen, moet rekening gehouden worden met of er voldoende inkomen is, moet de financiële kennis worden vergroot en aandacht worden besteed aan persoonskenmerken die het gedrag negatief beïnvloeden (Perry & Morris, 2005; Madern, 2015; Jungmann et al., 2015). Voor de uitvoering hiervan krijgen maatschappelijke organisaties financiële ondersteuning. Deze organisaties richten zich met name op de financiële kennis en het financiële gedrag van mensen met schulden (Walker, 2012). De preventieve activiteiten richten zich vooral op het vergroten van kennis. Omdat mensen meestal geneigd zijn hun eigen financiële vaardigheden te overschatten, sluiten deze activiteiten onvoldoende aan (Perry & Morris, 2005). Problematische schulden zijn bijna altijd het gevolg van iemands gedrag (Van Geuns et al., 2011). Daarom is de curatieve schuldhulpverlening vooral gericht op het bewerkstelligen van een gedragsverandering bij mensen die deze ondersteuning afnemen. Die actie is gericht op het aanpassen van ongezond financieel gedrag. Veel van het ontstaan en in stand blijven van schuldenproblematiek is te wijten aan dit zogeheten 'ongezond financieel gedrag' (Nibud, 2012). Door de deelnemers financiële vaardigheden aan te leren en te leren ander financieel gedrag te vertonen, kunnen er positieve resultaten worden geboekt. De vraag is echter of deze vaardigheden beklijven wanneer iemand te maken heeft met chronische stress.

2.3 Factoren schuldenproblematiek bij mensen met chronische stress

De laatste jaren is steeds meer aandacht voor de effecten van armoede en schulden op het functioneren van mensen. De slechte woonomgeving, geen werk hebben, een instabiele gezinssituatie, gezondheidsproblemen en bepaalde Life Events zorgen dat een persoon in een chronische staat van stress terecht kan komen. Chronische stress betekent dat de stress langere tijd aanhoudt en de intensiteit heeft van het beleven van gevaar. Deze situatie kan leiden tot negatieve gevoelens zoals angst, laag zelfvertrouwen, verdriet en schaamte. Dit zijn emotionele responses die op zichzelf ook stress verhogend werken. Door de stapeling van stressfactoren is chronische stress bij schulden en armoede een veelvoorkomend probleem (Jungmann & Wesdorp, 2017). Die chronische stress heeft gevolgen voor het functioneren van de hersenen. Door de terugkerende aanmaak van cortisol kan er schade optreden aan de hippocampus. Dit heeft negatieve gevolgen voor het geheugen en houdt ook de cyclus van constante stress in stand doordat de rem op de stressrespons vermindert. Een ander gevolg van een voortdurende stresssituatie is dat de amygdala overgevoelig

raakt. Hierdoor hebben mensen minder grip op hun emotionele respons en zullen zij extremere emotionele reacties laten zien. Verder heeft chronische stress een negatieve invloed op de werking van de executieve functies. Hierdoor heeft een persoon problemen met o.a. het werkgeheugen, plannen en prioriteren, respons-inhibitie en flexibiliteit. Dit zijn functies die een belangrijke rol hebben in het dagelijks leven van alle mensen, en essentieel zijn bij het succesvol aanpakken van financiële problemen (Jungmann & Wesdorp, 2017).

2.4 Interventies bij schulden en chronische stress

In Nederland wordt steeds meer de noodzaak ervaren om interventies te bieden die aandacht hebben voor de gevolgen van chronische stress door armoede en schulden. De aanzet hiertoe was het boek 'Schaarste', dat inzicht biedt in de werking van stress op het brein (Mullainathan & Shafir, 2013). Vervolgens werd de in de Verenigde Staten ontwikkelde methode 'Mobility Mentoring' door Nederlandse onderzoekers vertaald naar de situatie in dit land (Jungmann & Wesdorp, 2017). Deze methode hanteert de uitgangspunten van stress sensitieve dienstverlening. Dit is dienstverlening die nadrukkelijk rekening houdt met de oorzaken en effecten van stress door onder andere armoede en schulden. Door deze aanpak lukt het mensen in die situatie vaker hun doelen te bereiken waar dit eerder niet lukte (Federatie Opvang, 2020; Jungmann & Wesdorp, 2017). Naast het rekening houden met de gevolgen van stress, helpt de dienstverlener de cliënt of deelnemer ook om te gaan met die stress. Dat kan onder andere door psycho-educatie en het aanleren van betere coping strategieën, het versterken van de executieve functies of het nadrukkelijk inzetten van de functies die nog goed werken. Hierbij is van belang dat er geen stress of grote cognitieve belasting wordt toegevoegd aan het leven van de persoon met chronische stress. De dienstverlener biedt gedurende het traject steun en onvoorwaardelijke positieve waardering. Een dienstverlener is erop gericht om bepaalde doelen met zijn cliënt of deelnemer te behalen. Door de druk op de cognitieve functies is dit moeilijk voor de persoon met chronische stress. Daarom worden eerst de verschillende leefgebieden in kaart gebracht. De persoon geeft zelf aan waar hij of zij knelpunten ziet. Vanuit dit beeld worden de (sub)doelen gesteld. De dienstverlener biedt zijn expertise en helpt de cliënt of deelnemer in beweging te komen. De successen worden inzichtelijk gemaakt zodat de persoon gemotiveerd blijft en zijn doel voor ogen houdt. Gedurende het hele traject stelt de dienstverlener zich op als gelijke van de cliënt of deelnemer (Federatie Opvang, 2020; Jungmann & Wesdorp, 2017). Naast Mobility Mentoring is in Nederland divers ander aanbod voor stress sensitieve dienstverlening beschikbaar met een vergelijkbare wetenschappelijke basis en kenmerken. Deze vorm van dienstverlening houdt rekening met chronische stress. Naast stress kunnen ook psychische kwetsbaarheden van invloed zijn op schuldenproblematiek.

2.5 Factoren schuldenproblematiek en psychische kwetsbaarheden

Er zijn ook factoren die specifiek gelden voor mensen met een psychische kwetsbaarheid waar het gaat om schuldenproblematiek. Psychische klachten gaan nauw samen met schulden. Mensen met een psychische kwetsbaarheid hebben een grotere kans op het ontwikkelen van schulden. Deze relatie werkt beiden kanten op; hoe meer schulden, hoe groter de kans op een psychische stoornis. Volwassenen met schulden hebben drie keer zo vaak een psychische aandoening als mensen zonder schulden (Meltzer, Bebbington, Brugha, Farrel & Jenkins, 2012). Deze wederzijdse invloed van financiële gezondheid en psychisch welzijn maakt dat een persoon met een psychische kwetsbaarheid én schulden dubbel zo kwetsbaar is. De financiële problematiek wordt immers vanuit meerdere kanten negatief beïnvloed (Jungmann et al., 2015). De richting van dit verband is vaak niet te achterhalen (Meltzer, et al., 2012). Hoewel het vaak moeilijk te bepalen is of er eerst sprake was van schuldenproblematiek of van een psychische kwetsbaarheid (Royal College of Psychiatrists, 2017), zijn wel factoren te onderscheiden die de wederzijdse invloed inzichtelijk maken. Die factoren komen in deze paragraaf aan bod, te beginnen met de psychische factoren die van invloed zijn op het ontwikkelen van schuldenproblematiek. Vervolgens wordt ingegaan op de gevolgen van schulden op het psychisch welzijn.

2.5.1 Psychische factoren die van invloed zijn op schulden

Zoals genoemd is er een positieve relatie tussen psychische kwetsbaarheid en het ontwikkelen van schulden (Royal College of Psychiatrists, 2017). Psychische factoren beïnvloeden de kans op financiële problemen (Jungmann, et al., 2015). De literatuur onderscheidt de volgende psychische kwetsbaarheden als factoren die van invloed zijn op het ontstaan en behouden van schulden: stress, angst, depressie, ADHD, specifieke leerproblemen, psychoses, neuroticisme, laag zelfbeeld en een externe locus op control. Zo heeft stress een negatieve invloed op het financieel gedrag van mensen (Jungmann & Wesdorp, 2017). Psychische kwetsbaarheden zorgen vaak op voorhand al voor een stressvol leven. Mensen met een angststoornis of een stressstoornis zijn bijvoorbeeld al gevoeliger voor stress dan de meeste andere mensen (Pachana et al., 2014). Zoals in paragraaf 2.3 is toegelicht, zorgt stress bij alle mensen voor het minder goed functioneren van onder andere de executieve functies. Deze functies worden gezien als de managers van ons brein en zijn onder meer verantwoordelijk voor het werkgeheugen, plannen en prioriteren, respons-inhibitie en flexibiliteit. Kortom, functies die belangrijk zijn in het vertonen van financieel gezond gedrag. Mensen met ADHD hebben vanuit hun stoornis al problemen met het functioneren van de executieve functies. De kans dat mensen met ADHD vanuit hun dysfunctionele gedrag schulden ontwikkelen is daarom aanwezig. Aanvullende stress legt de cognitieve mogelijkheden nog verder aan banden (DSM V, 2013; Kerckhaert & De Ruig, 2012). Naast een stoornis kunnen specifieke leerproblemen bijdragen aan de psychologische stress in het leven van de persoon. Deze werkt door in een grotere kans op werkloosheid en een laag inkomen; risicofactoren voor het ontwikkelen van schulden (DSM V, 2013; Kerckhaert & De Ruig, 2012). Veel van de genoemde problemen komen voort uit een verhoging van de psychologische stress. Daarnaast zijn er ook psychische kwetsbaarheden die vanwege de bijbehorende gedragingen een negatieve invloed hebben op de financiën. Zo kunnen gebeurtenissen tijdens een psychose bijdragen aan financiële problemen. Denk hierbij aan het doen van grote uitgaven, rekeningen niet meer betalen of vernielingen veroorzaken (Alemis & Yap, 2013). Mensen met neuroticisme hebben een groot risico tot impulsief en roekeloos gedrag. Er is een significant positieve associatie tussen compulsief kopen en neuroticisme (Alemis & Yap, 2013). Verder hebben depressieve mensen een grotere kans om schulden te ontwikkelen dan mensen die niet depressief zijn (Royal College of Psychiatrists, 2017). Zij vinden het moeilijk grip te houden op hun financiën. Ook onderschatten zij hun eigen financiële vaardigheden (Pachana et al., 2014). Wat daar in meespeelt is onder andere het zelfbeeld. Een zelfbeeld is het beeld dat iemand over zichzelf heeft. Dit beeld hoeft niet te kloppen met de werkelijkheid of hoe anderen die persoon zien. Zo kan iemand met een laag zelfbeeld denken dat hij niks kan, terwijl hij in werkelijkheid verschillende talenten heeft. Diverse psychische kwetsbaarheden gaan om te beginnen al samen met een laag zelfbeeld en het gevoel geen controle te hebben over het eigen leven (Kessels, Eling, Ponds, Spikman & Van Zandvoort, 2012). Dit maakt mensen met een psychische kwetsbaarheid extra gevoelig voor het ontwikkelen en in standhouden van schulden. Deze zelfperceptie heeft namelijk invloed op financieel gedrag. Mensen die het idee hebben dat zij niet vaardig genoeg zijn om hun financiën te beheersen, zullen niet het positieve gedrag laten zien dat daarvoor nodig is (Perry & Morris, 2005). Of mensen zich vaardig genoeg voelen, hangt ook af van de ervaren controle. De beheersingsoriëntatie van mensen, ofwel de locus of control, verwijst naar de controle die mensen ervaren over de gebeurtenissen in hun leven. Mensen met een interne locus of control geloven dat de uitkomsten van hun leven gelinkt zijn aan hun eigen gedrag. Daarentegen ervaren mensen met een externe locus of control dat alles wat hen gebeurt buiten hen ligt (Britt et al., 2013). Perry en Morris (2005) toonden aan dat wanneer mensen met voldoende financiële kennis toch ongezond financieel gedrag laten zien, dit vaak komt door een externe locus of control. Het is ook niet verwonderlijk dat mensen met een externe locus of control slechter financieel gedrag laten zien; schulden liggen volgens hen immers buiten de eigen invloed.

Samenvattend zien we dat diverse psychische kwetsbaarheden invloed hebben op het ontstaan en in stand houden van schulden. Daarnaast hebben schulden invloed op het psychisch welzijn van mensen.

2.5.2 Gevolgen van schulden die invloed hebben op psychisch welzijn

Naast dat psychische kwetsbaarheden kunnen bijdragen aan het ontwikkelen van schulden worden al aanwezige psychische problemen erger wanneer er sprake is van een financieel ongezonde situatie (Royal College of Psychiatrists, 2017). Schulden kunnen invloed hebben op (chronische) stress, belangrijke hersenfuncties, angst, zelfbeeld, depressie en schaamte. Chronische stress heeft negatieve gevolgen bij alle mensen met schulden. Bij mensen met een psychische kwetsbaarheid draagt het tevens bij aan de psychische problematiek die zij al ervaren. Het hebben van schulden veroorzaakt financiële stress. Het niet kunnen betalen van de rekeningen en geen ruimte hebben om een misstap te maken, leidt tot psychische klachten (Jungmann & Wesdorp, 2017). Daarnaast zijn er andere risicofactoren die bijdragen aan de stress die een persoon met schulden ervaart. De stress die samengaat met ernstige schulden kan tevens bijdragen aan het ontwikkelen van een depressie of angstklachten. Mensen met schulden hebben een grotere kans om depressief te worden (Royal College of Psychiatrists, 2017). Verder kunnen financiële problemen ervoor zorgen dat mensen met een angststoornis zich angstiger en onveilig voelen. Daarbij is er een correlatie tussen angst en financiële vaardigheden (Pachana et al., 2014). Ook verhogen stressvolle situaties de kans op een psychose bij mensen die hier al gevoelig voor zijn. De verhoogde gevoeligheid voor negatieve situaties beïnvloedt tevens het zelfbeeld van die personen en de mogelijkheden die zij zien om zelf invloed uit te oefenen op hun leven (locus of control). Het hebben van schulden leidt tot negatieve gevoelens die vervolgens hun weerslag hebben op de financiële gezondheid van mensen (Jungmann & Van Geuns, 2014). Volgens Nederlandse onderzoekers worden mensen met schulden ook door schaamte en de sociale norm beïnvloed (Van Geuns et al., 2011). Die schaamte weerhoudt mensen ervan hulp te zoeken. Daarbij hebben sociale normen invloed op het financiële gedrag. Kortom, financiële gezondheid en psychisch welzijn zijn niet los van elkaar te zien. Dat betekent dat bij het aanleren van de juiste financiële vaardigheden met de invloed van het psychisch welzijn op financieel gezond gedrag rekening gehouden moet worden. Er zijn verschillende theorieën hoe dat het beste te doen.

2.6 Theorieën gebruikt voor de aanpak van schulden

Er zijn nog geen specifieke interventies voor mensen met psychische kwetsbaarheden en schulden. Wel is er naar groepen met deze kenmerken onderzoek gedaan. Ook meer algemeen (Nederlands) onderzoek biedt inzicht in de factoren die mogelijk een positieve invloed hebben op het aanpakken van schulden bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. In de onderstaande sub paragrafen worden deze factoren uiteengezet.

2.6.1 Modellen voor gedragsverandering

Naast op financiële opvoeding wordt dus de nadruk bij schuldhulp op gedragsverandering gelegd. Het aanleren van vaardigheden voor financieel gezond gedrag is daar onderdeel van. Er zijn verschillende modellen beschikbaar voor de aanzet tot gedragsverandering, twee daarvan worden in relatie tot schulden genoemd: de Theorie van Gepland Gedrag en de Zelfdeterminatie Theorie. Door Van Geuns, Jungmann en De Weerd (2011) wordt aangedragen dat de theorie van gepland gedrag een goed verklaringsmodel is voor het financieel gedrag van mensen met schulden. Hun onderzoek wijst uit dat mensen die weinig vertrouwen hebben in hun eigen kunnen, moeite hebben de gewenste gedragsverandering te laten zien. Volgens de theorie van gepland gedrag zit de sleutel in het vormen van een intentie tot gedragsverandering. Daarom wordt ingezet op overtuigingen die te veel afwijken van het gewenste gedrag en de sociale omgeving die het oude gedrag ondersteunt, dan wel het gewenste gedrag afwijst. Door de factoren te beïnvloeden die de intentie vormen, draagt men bij aan gedragsverandering (Arnold & Randall, 2014).

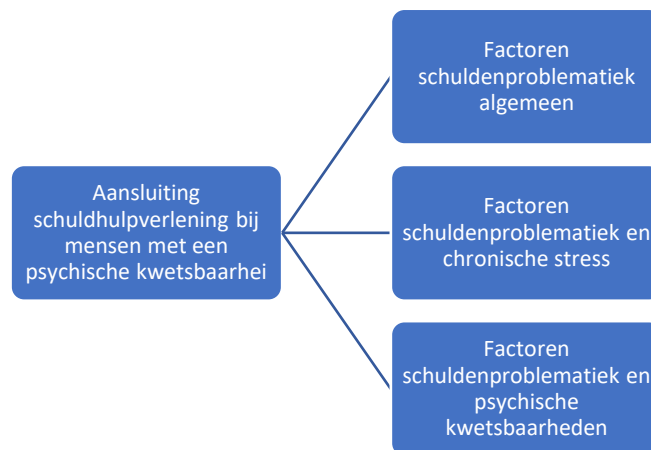
Hoewel deze theorie helpt bij het verklaren van het huidige gedrag en een kader biedt voor de weg naar gewenst gedrag, houdt het bij dat laatste onvoldoende rekening met de gevolgen van het leven in een schuldsituatie. Voor een effectieve schuldenaanpak is dit wel nodig. Recent Nederlands onderzoek (Jungmann & Wesdorp, 2017) vraagt aandacht voor de gevolgen van schulden op het cognitief functioneren van de schuldenaar. De (chronische) stress die gepaard gaat met het leven in schulden zorgt ervoor dat men moeilijk een intentie omzet in gedrag. Een situatie van schulden en stress zorgt ervoor dat iemand niet in staat is zijn gedrag te veranderen. Dit onvermogen wordt versterkt door een externe locus of control (zie paragraaf 2.1.1). Om deze redenen blijkt de theorie van gepland gedrag niet bruikbaar voor de inzet op gedragsverandering van mensen met schulden. De Zelfdeterminatie Theorie leent zich hier beter voor. Deze theorie gaat uit van drie basisbehoeften die alle mensen hebben: behoefte aan autonomie, behoefte aan betrokkenheid en behoefte aan competentie (Bolhuis, 2016).

2.6.2 De Zelfdeterminatietheorie

De Zelfdeterminatietheorie biedt een kader voor wat er nodig is om mensen met een psychische kwetsbaarheid tijdens een schuldhulptraject te ondersteunen. Diverse onderzoeken onderschrijven het belang van deze theorie in verband met schuldhulpverlening (Jungmann et al., 2014; Jungmann, Wesdorp & Duinkerken, 2015). De zelfdeterminatietheorie gaat uit van drie basisbehoeften die alle mensen hebben: behoefte aan autonomie, behoefte aan betrokkenheid (relationele verbondenheid) en behoefte aan competentie (Bolhuis, 2016). Wanneer deze behoeften niet of onvoldoende worden vervuld en dus onder druk staan, heeft dit invloed op de motivatie van een persoon en daarmee zijn gedrag (Jungmann et al., 2014). Alle mensen hebben behoefte aan regie over hun eigen leven, om zelf te kunnen beslissen. Tijdens een schuldentraject kan een persoon het gevoel hebben die regie kwijt te zijn. De behoefte aan autonomie staat dan onder druk. Mensen met schulden bij wie de autonomie in het gedrang komt, krijgen vaak defensief gedrag en vertonen weerstand tegen de hulp die zij krijgen. Wanneer een vrijwilliger hier rekening mee houdt, zal hij voldoende keuzes aanbieden, inzicht geven in alternatieven en de deelnemer te volgen in zijn traject. Wanneer de betrokkenheid onder druk staat, is er sprake van sociale exclusie en hebben mensen een gebrek aan contacten die aandacht en begrip tonen voor de situatie, aldus Jungmann en anderen (2014). De meerderheid van de mensen met schulden praat niet met hun omgeving over de financiële problemen. Dit leidt echter niet tot het vaker aannemen bij schuldhulpverlening; men ziet de situatie als een privéprobleem (Kerckhaert & De Ruig, 2012). Ook binnen een traject is betrokkenheid van belang. Wanneer een persoon het idee heeft er alleen voor te staan, zal hij niet gemotiveerd zijn zich voor het traject in te zetten. Een vrijwilliger kan een luisterend oor bieden of doorverwijzen naar een mogelijkheid om het sociale netwerk te versterken. Voor een effectieve schuldhulpverlening is het van belang dat empathie, onvoorwaardelijke acceptatie en gelijkwaardigheid onderdeel zijn van het traject (Jungmann et al., 2015). Mensen bij wie het gevoel van competentie onder druk staat, schamen zich en voelen zich dom (Jungmann et al., 2014). Alle mensen willen het idee hebben vaardig te zijn in het leven. De maatschappij vraagt om financiële zelfredzaamheid terwijl dit niet vanzelfsprekend is. Mensen met schulden lukt dit niet en dat zet hun behoefte aan competentie onder druk. Een vrijwilliger kan hier op inspelen met een vorm van psycho-educatie. De stress die het hebben van schulden met zich meebrengt, heeft immers invloed op het functioneren van de hersenen. Over het geheel genomen kan de vrijwilliger een positieve invloed hebben op de zelfregie, het zelfvertrouwen en de vaardigheden van een persoon met schulden en een psychische kwetsbaarheid. Er kan zelfs gewerkt worden aan het versterken van de executieve functies (Jungmann & Wesdorp, 2017). Kortom, rekening te houden met de basisbehoeften van mensen met een psychische kwetsbaarheid, draagt bij aan een goede aansluiting bij die doelgroep.

2.7 Conceptueel model

In de literatuur komt naar voren dat alle mensen met schulden te maken hebben met de factoren 'financiële opvoeding', 'sociale normen' en 'Life Events'. De huidige schuldhulpverlening sluit met haar interventies bij die factoren aan. Daarnaast blijkt dat veel mensen met schulden te maken krijgen met chronische stress. De factor chronische stress heeft een aantal kenmerken: 'cognitieve beperkingen', 'minder goed werken van executieve functies', 'emotioneler reageren' en 'minder motivatie'. Om mensen met chronische stress en schulden te helpen, is stress sensitive dienstverlening ontwikkeld. Deze wordt gecombineerd met het huidige aanbod schuldhulpverlening. Mensen met een psychische kwetsbaarheid worden beïnvloed door de factoren van schuldenproblematiek en chronische stress. Daarnaast kennen zij ook andere factoren; namelijk specifieke psychische klachten, zelfbeeld en locus of control. Een interventie gericht op het beïnvloeden van schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid zal rekening moeten houden met de generieke factoren voor schuldenproblematiek, de factor chronische stress en de factoren die samengaan met psychische kwetsbaarheden. Deze factoren zijn in het onderstaande conceptueel model opgenomen (zie figuur 1).



Figuur 1: Conceptueel model

2.7 Opzet van het onderzoek

Doel van dit onderzoek is om erachter te komen hoe vrijwilligers die schuldhulpverlening bieden goed aan kunnen sluiten bij mensen met een psychische kwetsbaarheid en schulden. Om hier achter te komen is het van belang te weten welke factoren bij deze doelgroep van invloed zijn op de schulden en wat de vrijwilliger kan doen om deze positief te beïnvloeden. De literatuur biedt diverse aanknopingspunten. Daarnaast is het van belang meer te weten te komen over de beleving van mensen met een psychische kwetsbaarheid en schulden. Hun ervaring met schuldhulpverlening door vrijwilligers kan inzicht bieden in welke factoren kunnen worden benut om mensen met een psychische kwetsbaarheid te bewegen tot financieel gezond gedrag. De volgende hoofdstukken gaan in op de opzet van het onderzoek, de resultaten en de conclusies.

3. Onderzoeksdesign

In dit hoofdstuk wordt de onderzoekopzet uiteengezet. Er wordt aangegeven welke methode is gebruikt, welk instrument en hoe het onderzoek is uitgevoerd. Paragraaf 3.2 gaat in op de onderzoeksdoelgroep, hoe de steekproef is benaderd, volgens welke criteria en hoeveel respondenten dit heeft opgeleverd. Ook wordt in dit hoofdstuk ingegaan op de procedure en daarmee de betrouwbaarheid van het onderzoek.

3.1 De onderzoeksmethode

Om de ervaring van mensen met een psychische kwetsbaarheid te toetsen aan de factoren die in de theorie zijn gevonden, is de beleving van deze groep essentieel. Door interviews af te nemen bij mensen met een psychische kwetsbaarheid met schuldhulp door vrijwilligers van Schuldhulpmaatje in Zwolle wordt daarmee antwoord gegeven op de onderzoeksvragen. Vanwege de keuze voor interviews is er sprake van kwalitatief onderzoek (Verhoeven, 2014). Om binnen de kaders van dit onderzoek de ruimte voor de eigen inbreng van de respondent te laten zijn, is gekozen voor semigestructureerde interviews. Tijdens de interviews is daarom gebruik gemaakt van een topiclijst. Bij het opstellen van deze lijst zijn de onderzoeksvragen leidend geweest. De factoren die in het theoretisch kader worden vermeld, zijn ook opgenomen in de topiclijst (zie bijlage 3). Er is onderzocht in hoeverre de respondenten zich herkennen in de factoren die volgens de theorie van invloed zijn op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. Daarnaast is uitgevraagd in hoeverre zij een goede aansluiting van schuldhulpverlening door vrijwilligers hebben ervaren in hun schuldhulptraject. Omdat er veel ruimte was voor het eigen verhaal van de respondenten, hebben zij bijgedragen aan eigen onderwerpen die meegenomen zijn in de analyse.

3.2 Onderzoeksdoelgroep

De populatie betreft mensen met een psychische kwetsbaarheid in Zwolle die ervaring hebben met schuldhulpverlening door vrijwilligers. In Zwolle krijgen ongeveer honderd mannen en vrouwen in de leeftijd vanaf achttien jaar schuldhulp door vrijwilligers. Mensen jonger dan achttien jaar komen niet in aanmerking voor een schuldhulptraject omdat zij de verantwoordelijkheid van hun ouders of verzorgers én onder de Jeugdwet vallen. Hoeveel van de groep die schuldhulp door vrijwilligers ontvangt te maken heeft met een psychische kwetsbaarheid is niet precies bekend. Wel is bekend dat één op de drie mensen een psychische kwetsbaarheid heeft en dat financiële en psychische problematiek nauw samengaan. Het grootste deel van de populatie is lager opgeleid en heeft een laag inkomen of een uitkering.

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen werd een doelgerichte selecte steekproef getrokken. De steekproef is getrokken uit het klantenbestand van Schuldhulpmaatje Zwolle. De steekproef 'inwoners van Zwolle met een psychische kwetsbaarheid en ervaring met schuldhulpverlening door vrijwilligers' werd via drie coördinatoren van Schuldhulpmaatje Zwolle benaderd. Daarnaast is een oproep geplaatst op LinkedIn en Twitter (zie bijlage 2).

3.3 Onderzoeksinstrument

De data voor het onderzoek werd verzameld via semigestructureerde interviews waarin onderwerpen werden besproken die vooraf bepaald werden aan de hand van literatuur. Om een goed beeld te krijgen van de mate waarin schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid eventueel van andere doelgroepen verschilt, is informatie verzameld over de demografische kenmerken, in hoeverre er nu nog sprake is van schuldhulp en of er sprake is van recidive. De topiclijst (zie bijlage 3) bestond verder o.a. uit de oorzaken van de schulden, de genoten financiële opvoeding, de gevolgen van het hebben van schulden, de mate van invloed van de psychische kwetsbaarheid, de gevolgen van de (chronische) stresssituatie en de manier waarop de

respondenten op de situatie en de hulp reageerden, de betrokkenheid van de maatjes, in hoeverre er ruimte was voor de psychische kwetsbaarheid en wat de respondenten belangrijk vonden in de begeleiding.

De interviewers hebben op de bovengenoemde onderwerpen uit de topiclijst doorgevraagd en daarnaast, ter verduidelijking van de antwoorden van de respondent, open vragen gesteld. Door de manier van vraagstelling en de neutrale houding, was er vanuit de interviewers weinig sturing richting de respondenten.

3.4 Procedure

De interviews zijn afgenomen door twee interviewers. Interviewer 1 is de onderzoeker, zij heeft negen van de elf interviews afgenomen. Interviewer 2 is werkzaam voor de opdrachtgever en hij heeft twee interviews afgenomen. De interviews vonden plaats bij de respondenten thuis of op een andere rustige locatie. Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te bevorderen, is ervoor gekozen de deelnemers zelf een locatie voor de interviews te laten kiezen. Mensen met een psychische kwetsbaarheid voelen zich niet in elke setting veilig om open te praten. Hetzelfde geldt voor mensen die kritiek hebben op de organisatie waar zij schuldhulpverlening hebben ontvangen. De interviewers maakten, met toestemming van de respondenten, een audio-opname van de interviews. Voor het grootste deel van de respondenten is de thuissituatie de meest veilige plek geweest om een interview houden. Sommige respondenten spraken liever op een andere locatie af. Zij wilden niet dan hun burens van het interview afwisten of dat de interviewer wist waar zij woonden. Voor deze deelnemers werd door de onderzoeker een alternatieve locatie geregeld. De interviews duurden allemaal ongeveer een uur tot anderhalf uur.

Hoewel bij alle respondenten sprake was van een psychische kwetsbaarheid, wist een groot aantal niet dat zij hierom waren benaderd. Dit maakte de start van de eerste interviews (door interviewer 1) soms ongemakkelijk. De interviewer heeft de respondenten uitgelegd wat zij onder psychische kwetsbaarheid verstaat. Hierbij heeft de interviewer zich open opgesteld en blijkt gegeven van begrip voor verschillende vormen van kwetsbaarheid. In alle gevallen was dit voldoende om op prettige wijze het interview te starten. Bij latere interviews hebben de interviewers de inleiding benut om te toetsen in hoeverre de respondenten van deze voorwaarde op de hoogte waren. De meeste respondenten vertelden uitgebreid hun verhaal. Soms startten zij hier mee voordat de opname was gestart, bij het informele gesprek vooraf of tijdens het klaarzetten van consumpties. In die gevallen heeft de interviewer hier notitie van gemaakt. Tijdens een aantal interviews gaven respondenten met één woord antwoord. De interviewers hebben hierop meerdere malen doorgevraagd.

Er waren een aantal interviews waar de locatie bijdroeg aan ruis binnen het interview. Dit kwam bij één interview doordat het interview op de werklocatie van de respondent werd gehouden. In een aantal andere situaties ging wel eens een telefoon. De respondenten kozen er dan steeds voor op te nemen, wat voor een onderbreking van het interview zorgde.

3.5 Analyses

De interviews zijn handmatig getranscribeerd. Van alle respondenten is de privacy gewaarborgd. De opdrachtgever heeft geen gegevens ontvangen van respondenten en de resultaten zijn geanonimiseerd. Tijdens de transcriptie zijn de interviews genummerd en hebben de respondenten een corresponderende letter. Deze genummerde weergaven zijn bij de verwerking van de data gebruikt. Hierdoor weet alleen de onderzoeker welke antwoorden bij welke respondent horen. De uitzondering hierop zijn de twee interviews die een coördinator van Schuldhulpmaatje heeft afgenomen.

Alle uitgewerkte interviews zijn meerdere malen doorgenomen. De fragmenten die bij de eerste analyse relevant leken, zijn per interview in een schema opgenomen. Hieraan zijn zogenaamde codes toegevoegd door middel van open codering. Vervolgens heeft de onderzoeker de interviews nog een aantal maal doorgenomen om de relevantie van de codes aan te scherpen. Deze codering vormde de basis voor verdere analyse. De codes zijn met elkaar vergeleken. Codes die bij elkaar hoorden, zijn axiaal gecodeerd (Boeije, 2005). Deze hoofdcodes zijn per deelvraag in een schema geplaatst. In de schema's is per code het aantal respondenten toegevoegd dat uiting geeft van dit thema. Daarnaast is een eventuele variatie vermeld.

4. Onderzoeksresultaten

De resultaten van het onderzoek worden in dit hoofdstuk weergegeven. Paragraaf 4.1 beschrijft de uitvoering van het onderzoek en de kenmerken van de respondenten. In paragraaf 4.2 komen de resultaten naar voren die betrekking hebben op de eerste deelvraag: “Welke factoren zijn van invloed op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid?”. Paragraaf 4.3 gaat in op de uitkomsten die betrekking hebben op deelvraag twee: “Hoe kunnen de factoren die van invloed zijn op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid worden benut bij de aanzet tot gedragsverandering door vrijwilligers?”.

4.1 Uitvoering van het onderzoek

De aanmeldingen via de gebruikte kanalen kwam moeilijk op gang. In eerste instantie zijn meer organisaties voor dit onderzoek benaderd; namelijk via het collectief OpOrde (Schuldhulpmaatje, Humanitas, Sociale Raadslieden). Omdat de belasting van het onderzoek te groot was voor de meeste organisaties binnen het collectief is ervoor gekozen de opdrachtgever als enige organisatie te benutten. De uitvraag via de coördinatoren van Schuldhulpmaatje Zwolle leverde in totaal veertien aanmeldingen op. Hiervan hebben drie aanmeldingen zich voorafgaand aan het interview teruggetrokken. Vlak voor de geplande interviews zegden de aanmeldingen de afspraak af. Alle drie gaven ze aan dat het interview op dat moment niet goed uitkwam. Ze wilden echter geen nieuwe afspraak maken. De reden hiervoor werd niet genoemd. Bij één van de afgenomen interviews is de audio opname beschadigd en daardoor niet bruikbaar.

Omdat de aanmeldingen voor de interviews langzaam op gang kwam, is een oproep geplaatst op LinkedIn en Twitter (zie bijlage 2). Beide berichten zijn door connecties op de beide kanalen gedeeld. Vier mensen hebben op de berichten gereageerd, waarvan drie zich daadwerkelijk hebben aangemeld voor deelname aan de interviews. Twee van de aanmeldingen voldeden niet aan de voorwaarden van het onderzoek. Zo waren deze personen niet woonachtig in Zwolle. Hierdoor heeft één aanmelding geleid tot een interview. Van de elf afgenomen interviews bleek één interview niet bruikbaar omdat de respondent in een conflict zat met de opdrachtgever, alsmede een aantal andere maatschappelijke organisaties. Nadat de respondent heeft geprobeerd via sociale media de onderzoeker in het conflict te betrekken, is overleg geweest met de betrokken partijen. Omdat er vragen overbleven over de betrouwbaarheid van de gegevens uit dat interview, is besloten deze niet te gebruiken. Daarmee komt het totaal aantal gebruikte interviews op tien.

Er zijn evenveel mannelijke respondenten ($n = 5$) als vrouwelijke respondenten ($n = 5$). De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 48.1 ($sd = 13.16$) jaar in de range van 24 tot 63 jaar. Het merendeel ($n = 8$) is ten tijde van het interview alleenstaand. Ook hebben slechts twee respondenten op dat moment een baan. De overige respondenten ($n=8$) hebben een uitkering. Het eerdere werk dat werd uitgevoerd verschilt van laaggeschoold werk ($n = 4$), tot werk op beroepsniveau ($n = 2$), tot twee respondenten met hoger geschoold werk. Een aantal ($n = 2$) heeft nog niet eerder gewerkt. De aard van de psychische kwetsbaarheden bij de respondenten verschilt (zie tabel 1). Burn-out/ bore-out (4) en depressie ($n = 4$) zijn de problemen die het meest voorkomen. Bij een aantal respondenten ($n = 3$) is er sprake van specifieke, gediagnostiseerde, problematiek: ADHD, gokverslaving en bipolaire stoornis. Bij vier respondenten is sprake van co morbiditeit, zij hebben twee of meer psychische kwetsbaarheden.

Tabel 1. *Psychische kwetsbaarheid*

Psychische kwetsbaarheid	N =
Burn-out/Bore-out	4
Depressie	4
PTSS	3
Specifieke diagnose	3
Rouw	1

Met de keuze van locatie van interviews is rekening gehouden met de psychische kwetsbaarheden van de respondenten. De interviews vonden plaats bij de respondenten thuis of op een andere rustige locatie. De keuze hiervoor lag bij de respondenten zelf. Voor het grootste deel van de respondenten (n = 8) is de thuissituatie de meest veilige plek geweest om een interview houden. Zij waren dan in hun eigen omgeving en durfden vrijuit te antwoorden. Sommige respondenten (n = 2) spraken liever op een andere locatie af. Zij wilden niet dan hun burens van het interview afwisten of dat de interviewer wist waar zij woonden. In alle gevallen is gekozen voor een rustige locatie waar het interview niet tussentijds werd verstoord. In één situatie betrof dit een ruimte op locatie van Schuldhulpmaatje. De respondent was namelijk goed met deze locatie bekend. In de andere situatie wilde de respondent op het werk afspreken. Er waren een aantal interviews waar de locatie bijdroeg aan ruis binnen het interview. Bij interview 4 was het verzoek van de respondent het interview op de werklocatie te laten plaatsvinden. Het interview werd regelmatig verstoord door cliënten en collega's. Opvallend was dat de respondent, die vrij heftige zaken vertelde, makkelijk schakelde tussen het interview en de onderbreking. Hij gaf hiervoor als reden dat hij met distantie van zijn emoties zijn verhaal deed, hetgeen past bij het profiel van iemand met PTSS. Bij interview 10 kwam de inwonende zoon van de respondent op een gegeven moment in de kamer. Dit zorgde ervoor dat zij iets minder vrij uit kon spreken. Die onderwerpen werden na vertrek van de zoon hervat. Ditzelfde was bij interview 6 het geval. In een aantal andere situaties ging wel eens een telefoon. De respondenten kozen er dan steeds voor op te nemen, wat voor een onderbreking van het interview zorgde.

Hoewel bij alle respondenten sprake was van een psychische kwetsbaarheid, wist een groot aantal niet dat zij hierom waren benaderd. Dit maakte de start van de eerste interviews (door interviewer 1) soms ongemakkelijk. De interviewer heeft de respondenten uitgelegd wat zij onder psychische kwetsbaarheid verstaat. Hierbij heeft de interviewer zich open opgesteld en blijk gegeven van begrip voor verschillende vormen van kwetsbaarheid. In alle gevallen was dit voldoende om op prettige wijze het interview te starten. Bij latere interviews hebben de interviewers de inleiding benut om te toetsen in hoeverre de respondenten van deze voorwaarde op de hoogte waren. De meeste respondenten vertelden uitgebreid hun verhaal. Soms startten zij hier mee voordat de opname was gestart, bij het informele gesprek vooraf of tijdens het klaarzetten van consumpties. In die gevallen heeft de betreffende interviewer hier notitie van gemaakt. Een aantal respondenten gaf korte antwoorden en reageerde minimaal op doorvragen. Dit vroeg meer van de interviewvaardigheden van de twee interviewers. In slechts één geval is de opbrengst van het interview marginaal.

4.2 Beantwoording deelvraag 1

Tijdens de interviews kwamen verschillende thema's aan bod die inzicht boden in de factoren die van invloed zijn op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. De thema's 'financiële educatie', 'oorzaak schulden', 'financieel beheer' en 'Life Event' bieden inzicht in hoe de doelgroep met schulden te maken kreeg. De invloed van de psychische kwetsbaarheden en

bijkomende stress op de schuldenproblematiek wordt duidelijk bij de thema's 'basisbehoeften onder druk', 'financiële stress', 'emotionele respons' en 'cognitief functioneren'. In tabel 2 zijn deze thema's verwerkt.

Tabel 2. *Factoren schulden bij mensen met psychische kwetsbaarheid*

Thema (N)	Subcategorie	Aantal keer genoemd
Financiële educatie (10)	Geen of slecht voorbeeld	6
	Wel of goed voorbeeld	3
	Anders opgedaan	3
Oorzaak schulden (10)	Plotselinge terugval inkomen	8
	Gezondheidsproblemen	7
	Recidive	7
Financieel beheer voorafgaand aan financiële problemen (9)	Ging niet goed	6
	Ging goed	3
Life Event (8)	Plotselinge terugval in inkomen	4
	Relatiebreuk	3
	Overlijden partner	1
Financieel beheer vanaf financiële problemen (9)	Slechter	9
	Hetzelfde	0
Basisbehoeften onder druk (10)	Betrokkenheid	10
	Autonomie	8
	Competentie	7
Financiële stress (7)		
Emotionele respons (10)	Ziet niet meer zitten	8
	Depressieve gevoelens	6
	Verdriet/ piekeren	5
	Boosheid	5
	Schaamte	4
	Angst	3
	Gevoel van falen	2
	Eenzaamheid	1
Invloed op cognitief functioneren (9)	Plannen en organiseren	6
	Overzicht	6
	Geheugen	1

Meer dan de helft van de respondenten (n = 6) geeft aan vroeger thuis geen financiële vaardigheden te hebben geleerd of zelfs een slecht voorbeeld te hebben gekregen. Er werd thuis niet gesproken over geld en het was niet duidelijk hoe de ouders dachten over zaken als sparen en lenen. De financiële draagkracht van het ouderlijk gezin was hier niet leidend in. In sommige gevallen (n = 3) was er juist sprake van een stabiele financiële situatie of zelfs welvaart. Ook dan werd er vaak (n = 2) niet gesproken over geld. Twee respondenten die uit een welvarend gezin komen, geven aan dat ze hun ouders veel zagen uitgeven: dure auto's en dure kleding. Een aantal respondenten (n = 2) beschrijft een positieve attitude tegenover sparen vanuit hun ouders, dit werd ook binnen het ouderlijk gezin geuit.

Respondent C geeft aan hoe zijn ouders over lenen dachten: *“Je leende niet. Lenen doen mensen die het arm hebben.”*

Eén respondent geeft aan dat hij het moeilijk vindt om te sparen als hij niet een specifiek doel heeft, ondanks dat zijn ouders hier wel aandacht voor hebben gehad. Een aantal respondenten (n = 2) deed financiële kennis op via andere bronnen dan het ouderlijk huis. Zo wordt de website van het Nibud genoemd, de eigen bank en bepaalde televisieprogramma's die aandacht besteden aan financiële vaardigheden en financieel gedrag.

Uit het interview met respondent J bleek dat het gebrek aan financiële opvoeding wordt gemist: *“We hebben nooit (geleerd) je moet sparen of je moet je eigen verantwoordelijkheid nemen in de financiën.”*

De meeste respondenten hebben eerder in hun leven schulden gehad (n = 7), een aantal heeft in het verleden ook een schuldsaneringstraject doorlopen (n = 3). Dat de respondenten nu weer te maken krijgen met schulden heeft verschillende oorzaken. Vaak komt dit door een plotselinge terugval in het inkomen (n = 8). De redenen hiervoor zijn divers. In de meeste gevallen (n = 4) gaat het om het verlies van een baan. Dit heeft in sommige gevallen grote gevolgen. Een aantal van de respondenten (n = 3) verloor hierdoor hun woning en verbleven tijdelijk op een niet officieel woonadres, zoals een caravan. Dit blijkt onder andere uit het interview met respondent I: *“Dus ik kon naar de daklozenopvang heen. Dan kon je geholpen worden. Want ja ik had eigenlijk ook geen verblijfadres. Dus ik had ook geen recht op een uitkering.”*

De meeste respondenten (n = 8) zijn ten tijde van het interview tevreden met hun woonsituatie. In alle gevallen is deze stabiel te noemen. Wel zijn de meeste respondenten (n = 8) alleenstaand, de helft vanwege een verbroken relatie. Iets minder van de helft (n = 4) heeft ook schulden vanwege die vorige relatie. Bijvoorbeeld omdat de relatiebreuk financiële gevolgen heeft, zoals kosten van scheiden, verkoop van woning en conflicten die naar de rechter gaan. In een aantal gevallen waren het juist de schulden die tot een breuk leidden (n = 3). Hun partner regelde de financiën en zij hadden zelf geen inzicht in de gezamenlijke financiële situatie. Plots werden zij geconfronteerd met hoge schulden waar zij eerder geen weet van hadden.

Respondent D zegt hierover: *“Nee, ik heb eigenlijk nooit zo helemaal mijn financiën gedaan. (...) Ik zei: Ik kan niet goed met geld omgaan dus neem jij de pasjes maar en eh regel jij het maar.”*

Het delen van een huishouden kan ook op een andere manier de oorzaak zijn van schulden. Eén van de respondenten geeft aan vanwege gezondheidsklachten bij een van de kinderen in te wonen. Vanwege de kostendelersnorm heeft dit gevolgen voor de uitkering die de respondent ontvangt. Deze plotselinge terugval in inkomen was wat de respondent betreft niet te voorzien en heeft geleid tot een disbalans in de financiën. Mantelzorg komt vaker terug in de interviews (n = 3). Voor respondenten heeft deze zorgtaak een negatieve invloed op het vermogen financieel overzicht te bewaren. Ook de combinatie van werk en gezin wordt, met een mantelzorgtaak, als onmogelijk ervaren. Het lukt dan ook niet die twee te combineren. Onder andere hierom hebben bijna alle respondenten (n = 7) ten tijde van het interview een uitkering. Andere redenen zijn lichamelijke en psychische gezondheidsklachten (n = 2) en één respondent is werkzoekend.

Zes respondenten geven tijdens hun interview blijk van hun beheersingsoriëntatie, de locus of control. Hiervan is de helft extern georiënteerd, de andere helft ervaart zelf invloed op het eigen leven. Meer dan de helft (n = 6) toont zelfredzaam gedrag binnen de periode van financiële problematiek en schulden. Zij regelen hun zaken, zoeken naar mogelijkheden en organiseren hulp wanneer ze zelf niet meer uit de schulden komen.

Respondent A vertelt welke acties zij ondernam om de financiële problemen aan te pakken: *“Ik ben gaan googelen en dacht van er moet toch iets zijn. Ik kwam daar in eerste geval niet uit en toen heb ik de raadsliedenbureau weer gebeld.”*

De helft van de respondenten heeft op enig moment in het leven, soms voorafgaand aan de psychische problematiek, te maken gehad met een of meer traumatische gebeurtenissen. Vaak ($n = 4$) had dit direct invloed op het ontstaan van schulden, zo bleek ook uit het interview met respondent A die tijdens haar huwelijk geen invloed uit durfde oefenen op de financiën: *“En ja, als je vaak je keel dichtgeknepen wordt of je krijgt een mes op je keel dan durf je niet zomaar stappen te ondernemen. Je hebt wel een paar kinderen.”*

Respondent D vertelt over de traumatische gebeurtenissen die hebben geleid tot het uitvallen op zijn werk: *“Nou toen kreeg ik een nieuwe vriendin. Zij had DIS, meervoudige persoonlijkheidsstoornis. Zij heeft dus ook vorig jaar zelfmoord gepleegd.”*

Verder is bij een aantal respondenten ($n = 3$) sprake van een psychische of psychiatrische diagnose. Slechts een aantal ($n = 2$) van de respondenten ziet een directe relatie tussen de psychische kwetsbaarheid en het ontwikkelen van schulden. Wel worden tijdens de interviews uitingen gedaan van gedrag vanuit die psychische problematiek waarbij dat gedrag mogelijk een factor is in het ontwikkelen van schulden. Voorbeelden hiervan zijn te veel geld uitgeven in manische periodes ($n = 1$) en gebrekkig financieel beheer wanneer men zich psychisch slechter voelt ($n = 3$).

Respondent F wist de financiële problematiek lange tijd voor zijn omgeving te verbergen. Hij zegt hierover: *“In 2015 had ik al geldproblemen. Dat heb ik heel lang voor mezelf verborgen gehouden.”*

Negen van de tien respondenten geeft aan moeite te hebben (gehad) met het tonen van gezond financieel gedrag. De helft van de respondenten negeerde de rekeningen toen de financiële problemen begonnen. Een aantal ($n = 4$) hield geen rekening met het veranderen van hun situatie. Vaak ($n = 3$) bleven zij ondanks de terugval in inkomen evenveel uitgeven als daarvoor.

De helft van de respondenten geeft aan, waar het financiën betreft, onvoldoende overzicht te hebben gehad. Voor een deel ($n = 3$) kwam dit omdat hun partner de financiën regelde. Zodra er iets in de relatie gebeurde (verbreken van relatie, overlijden partner) had dit voor hen grote financiële gevolgen die zij moeilijk konden overzien. Meer dan de helft van de respondenten ($n = 6$) heeft zelf het idee dat het voorafgaand aan de schulden wel goed ging met het financieel beheer. De rest ($n = 4$) heeft in zijn algemeenheid geen vertrouwen in de eigen financiële vaardigheden.

Zo geeft respondent J over de toekomst aan: *“(Ik) voel (mij) nog te kwetsbaar om te zeggen tegen die bewindvoerder nou ‘t hoeft niet meer.”*

Respondent K vertelt over zijn moeite financieel gezonde beslissingen te nemen: *“Nou ja, en dat is het gevaar als je van die abonnementen doet. Dan doe je het niet, uit gemak.”*

Zoals genoemd geeft meer dan de helft aan eerder goed om te kunnen gaan met financiën. Tegelijk geeft de helft van de respondenten ook aan al eerder onvoldoende financieel overzicht te hebben. Dit leidde in de meeste gevallen ($n = 4$) niet direct tot financiële problemen, pas na een Life Event waren de financiën niet langer te managen. De helft van de respondenten negeerden rekeningen en maakten hun post niet open. Alle respondenten gaven aan zich psychisch slechter te voelen in de periode van financiële problemen. Ze noemen: lusteloos, depressief, zwaar gevoel, eenzaam, verdrietig, piekeren, paniek, boos en angst. Een aantal ($n = 4$) geeft aan zich te hebben geschaamd voor het feit dat ze schulden hadden. Ook waren er respondenten ($n = 3$) die zichzelf niks meer waard vonden door de situatie. Bijna alle respondenten ($n = 8$) geven aan het op een gegeven moment niet meer te zien zitten. Eén respondent deed zelfs een poging tot suïcide toen ze op het punt stond uit huis gezet te worden. Deze respondent (J) beschrijft haar gevoel op het moment dat

zij hoorde dat de uithuiszetting stond gepland: *“...op dat moment was het voor mijn gevoel alsof de bodem onder mijn voeten weggeslagen werd. En denk ik: ik raak alles kwijt...”*

Een aantal respondenten (n = 3) geeft aan gezondheidsproblemen over te hebben gehouden aan de financiële problemen. Respondent E ziet hier een direct verband, blijkt uit het interview met hem: *“...allerlei factoren bij elkaar ... stress is gewoon heel slecht voor het menselijk lichaam.”*

Tijdens de interviews is uitgevraagd in hoeverre tegemoet is gekomen aan de behoeften zoals benoemd in de Zelfdeterminatietheorie: autonomie, betrokkenheid, competentie. Hier geven de meeste respondenten (n = 8) aan dat hun behoefte aan autonomie tijdens de situatie van financiële problematiek overgaand in schulden onder druk stond. De helft van deze respondenten (n = 4) geeft aan zich afhankelijk te hebben gevoeld en hier last van te hebben gehad. Ze hadden het liever zelf opgelost. Slechts twee respondenten hadden geen moeite de controle los te laten toen de begeleiding van SHM in beeld kwam. Ze vonden dat het nodig was en het gaf hen rust.

De helft van de respondenten ervoer tijdens de periode van schulden steun van de omgeving. De andere helft geeft aan geen behoefte te hebben gehad aan steun of vond het lastig anderen in de situatie te betrekken. Bij die laatste groep duurde het vaak langer voordat er hulp kwam. Een minderheid (n = 4) geeft aan de omgeving niet te hebben willen belasten en dit nog steeds niet te doen. Een aantal (n = 2) had niet langer vertrouwen in zichzelf, voelde zich onbegrepen of voelde zich buiten de maatschappij staan. Respondent D legt uit activiteiten te hebben moeten afwijzen vanwege het gebrek aan geld: *“Ja, je kunt niet meedoen aan het leven he?”*

Toen de financiële problemen begonnen, hadden de meesten (n = 7) hier veel stress van. Bijna alle (n = 9) respondenten geven aan dat de situatie van financiële stress, invloed had op het cognitieve functioneren. Zij noemen o.a.: geen overzicht, moeilijk plannen en organiseren, problemen met het geheugen, enz. De meesten (n = 7) hadden geen financieel overzicht en voelden zich hier vervelend onder. Ze hadden het gevoel te falen en waren boos op zichzelf dat het niet lukte de financiën te managen. Een aantal (n = 2) voelde zich door instanties niet serieus genomen. Dit werd versterkt doordat bepaalde zaken ineens wel geregeld konden worden nadat Schuldhulpmaatje in beeld kwam. Iets minder dan de helft van de respondenten (n = 4) geeft aan het zelf wel te hebben gekund. Tegelijk geven dezelfde respondenten aan moeite te hebben de financiën te managen. Een deel van de respondenten (n = 6) vond het frustrerend dat het eerder wel lukte om de financiële zaken op orde te houden. Toch was het probleem met financieel beheer voor de meesten (n = 8) de reden om de hulp van Schuldhulpmaatje in te schakelen.

Respondent H vertelt dat de financiële stress invloed had op het geheugen: *“En ik vergeet ook nu zeg maar, heel veel de laatste tijd doordat, omdat ik eh, er te veel aan denk zeg maar.”*

Alle respondenten hadden te maken met psychische problematiek voorafgaand aan de schulden. Deze klachten werden wel erger door de financiële problemen. De meeste respondenten (n = 7) kregen door de problemen te maken met een depressie of depressieve gevoelens. De gevolgen van de financiële problemen op psychisch en emotioneel vlak hadden een negatieve invloed op de financiële vaardigheden van de respondenten. Bijna alle respondenten (n = 9) merkten problemen met functies als plannen, organiseren, overzicht behouden en administreren. Deze belemmeringen werkten door in het gedrag van de respondenten. De rekeningen werden genegeerd, de post werd niet opengemaakt en er werden geen afspraken met schuldeisers gemaakt. Intussen liepen in de meeste gevallen (n = 6) de schulden op. Deze respondenten geven aan weg te lopen van de situatie en de problemen te willen negeren. Door de angst en de schaamte vonden ze het ook lastig meteen hulp in te schakelen. Dus gingen ze langer door met financieel ongezond gedrag zonder hulp.

Respondent G beschrijft hoe zij in die periode met rekeningen omging: *“Op een gegeven moment heb je ook zoiets van, oh God, er ligt weer een brief op de mat. Leg maar in de kast, niet naar kijken, weet je wel.”*

4.3 Beantwoording deelvraag 2

In deze paragraaf worden de thema's beschreven die van belang zijn bij schuldhulpverlening door vrijwilligers aan mensen met een psychische kwetsbaarheid (zie tabel 3). Het betreft factoren die bijdragen aan een aanzet tot gedragsverandering bij die doelgroep. Zo brengen de thema's 'inzet op autonomie', 'inzet op betrokkenheid' en 'inzet op competentie' in beeld in hoeverre werd ingezet op deze elementen die voorwaardelijk zijn voor motivatie. Het thema 'aandacht voor psychische kwetsbaarheid' maakt inzichtelijk op welke manier de psychische problemen van de respondenten een rol speelden in de begeleiding door Schuldhulpmaatje. Met het thema 'ervaring respondent' is aangegeven hoe de respondenten de begeleiding hebben ervaren.

Tabel 3. *Factoren gedragsverandering*

Thema (N)	Subcategorie	Aantal keer genoemd
Inzet op autonomie (10)	Maatje droeg bij aan autonomie	5
	Maatje had geen invloed op ervaren autonomie	5
Inzet op betrokkenheid (10)	Maatje droeg bij aan gevoel van betrokkenheid	10
Inzet op competentie (8)	Maatje droeg bij aan gevoel van competentie	5
	Maatje had geen invloed op ervaren competentie	3
Aandacht voor psychische kwetsbaarheid (6)	Maatje had aandacht voor Negatieve gevolgen schulden	3
	Maatje had geen aandacht voor psychische kwetsbaarheid	2
	Maatje had aandacht voor specifieke psychische kwetsbaarheid	1
Ervaring respondent (10)	Positief	10
	Negatief	1

De begeleiding van Schuldhulpmaatje is erop gericht de respondenten te leren meer financieel zelfredzaam te zijn. Zes respondenten geven aan dat dit lukte door een positieve begeleiding. Schuldhulpmaatje stimuleerde de respondenten, stelde ze gerust, hielp waar nodig, nam soms over als dat nodig was en liet de deelnemer zien wat al wél goed ging. Deze stimulerende begeleiding werd ook genoemd als reden waarom de respondenten zich na het traject emotioneel beter voelden. Vijf respondenten geven aan dat de stijl van de begeleiding bijdroeg aan het weer competentier voelen. Ze geven aan dat het maatje hen geruststelde wanneer zij zich rot voelden omdat zaken niet meer lukte. Vaak nam het maatje het eerst over zodat de respondent tot rust kon komen en hem of haar vervolgens te stimuleren zelf weer de regie te pakken. Hierbij liet het maatje zien wat al wel goed ging en gaf complimenten. Vervolgens werden de respondenten gestimuleerd de zaken zelf op te pakken. Dit droeg volgens de respondenten tevens bij aan het gevoel van autonomie.

Bijna alle respondenten (n = 8) ervoeren steun van hun maatje in de vorm van rust, troost, hoop en een luisterend oor. Alle respondenten geven aan een beter gevoel te hebben na het traject van

Schuldhulpmaatje. Dat zat in de persoonlijke verbinding, geven de respondenten aan. De klik tussen maatje en respondent wordt een aantal keer ($n = 2$) als voorwaardelijk benoemd. In één geval was er sprake van een slechte match. De respondent voelde zich niet serieus genomen door het maatje. Er is toen een ander maatje toegewezen. Een aantal mensen ($n = 2$) geeft aan het idee van vriendschap te hebben gehad. Ze zijn dan ook teleurgesteld dat het maatje na afloop van het traject geen contact houdt. De rust die in het traject werd gebracht, vinden de respondenten ook belangrijk. Ze zaten in een situatie waar zij gebrek hadden aan overzicht en waar zij druk voelden van schuldeisers. Het maatje gaf het gevoel dat alles weer goed kwam. Het maatje hielp met het uitzoeken van zaken, nam waar nodig over of nam de respondent even aan de hand. Dit alles wel vanuit begrip en gelijkwaardigheid, geven de meeste respondenten aan ($n = 8$).

De helft van de respondenten geeft aan te zijn geholpen bij bemiddeling of gesprek met een instantie zoals de gemeente, belastingdienst of crediteur. Zoals genoemd heeft een deel ($n = 4$) het idee dat Schuldhulpmaatje hierin meer voor elkaar kreeg dan zij zelf. Twee respondenten geven zelfs aan zich door instanties niet serieus genomen te voelen. De bemiddeling door Schuldhulpmaatje is als positief ervaren. De meeste respondenten ($n = 7$) geven aan dat zij door hulp van Schuldhulpmaatje nieuwe financiële vaardigheden hebben geleerd. Zo leerden de respondenten een begroting maken, met instanties bellen en proactief te handelen, vertelt ook respondent G: *“Ja, ik heb een jaarbegroting. Samen met schuldhulpmaatje, en elke maand zet ik de bankafschriften erin.”*

Waar bij alle respondenten voorafgaand aan het traject sprake was van een negatief zelfbeeld, is dat in drie gevallen tijdens of na het traject verbeterd. Bij de helft van de respondenten is tijdens het traject aandacht geweest voor de wederzijdse beïnvloeding van psychische kwetsbaarheid en schulden. Het maatje lette op signalen van depressiviteit door bijvoorbeeld te kijken of de gordijnen wel open waren, of de respondent zich verzorgde en de planten water kregen. Op specifieke stoornissen of problematiek werd echter niet ingegaan. Soms was hier vanuit de respondent ook geen behoefte aan.

Respondent C weet nog goed hoe zijn maatje oog had voor de subtiele tekenen dat iemand slecht in zijn vel zit: *“Of de bloemetjes niet pluis zijn, dan is het niet goed. Als de gordijnen dicht blijven is het ook niet goed.”*

Er was veel persoonlijke aandacht vanuit Schuldhulpmaatje. Het maatje sprak aan op slachtoffergedrag en deed hiermee een beroep het eigenaarschap van de respondenten. Ook zorgde het maatje ervoor dat er perspectief was op een beter vooruitzicht. Bijna alle respondenten geven aan dat de stijl van begeleiding een positief effect ($n = 8$) heeft gehad. Meer dan de helft geeft aan dat zij werd geholpen met wat zij (tijdelijk) niet meer zelf kon. Hier droeg het maatje bij aan het creëren van overzicht, geeft ook respondent K aan: *“Eh, nou gewoon echt letterlijk aan de hand nemen, de eerste dag al dat ik daar binnenkwam met m'n tas.”* Bij drie respondenten droeg het traject bij aan het vergroten van het zelfvertrouwen.

De helft van de respondenten ($n = 5$) zijn naar Schuldhulpmaatje of een andere partij doorverwezen door een andere instantie. Dit waren: het Sociaal Wijkteam ($n = 2$) gemeente ($n = 1$), Sociale Raadsliden ($n = 1$) en Limor ($n = 1$). In totaal zijn zes respondenten zich bewust geweest van een vorm van ketensamenwerking. Daarvan zijn de meesten ($n = 4$) ontevreden over die samenwerking. De partijen onderling kennen elkaar niet genoeg ($n = 2$). Zo werd een respondent eerst doorverwezen naar de gemeente om vervolgens bij Schuldhulpmaatje terecht te komen.

Voor de helft van de respondenten ($n = 5$) is het traject bij Schuldhulpmaatje afgerond en vindt er soms alleen nog nazorg plaats. Bij de andere helft loopt het traject nog, bij twee respondenten in de afrondende fase. De meeste respondenten ($n = 7$) geven aan veel financiële vaardigheden van Schuldhulpmaatje te hebben geleerd. Toch blijkt het moeilijk deze vaardigheden adequaat in te

(blijven) zetten. Slechts drie respondenten geven aan zich bewuster te zijn van het eigen financiële gedrag en hier de moeite voor te doen dit gedrag aan te passen en vol te houden. Respondent C vindt bijvoorbeeld dat hij zaken nu goed op orde heeft. Tegelijk geeft hij aan niet alle geleerde vaardigheden nog vol te houden: *“En kijk maar niet achter die vlag, die Harley Davidsonvlag. Daar liggen zulke stapels acceptgiro’s.”*

Meer dan de helft ($n = 6$) van de respondenten geeft aan naar het maatje open te zijn geweest over de psychische kwetsbaarheid. Een aantal daarvan ($n = 3$) geeft nadrukkelijk aan dat de begeleiding vanuit het maatje hiertoe heeft bijgedragen. Er wordt regelmatig ($n = 5$) genoemd dat de maatjes niet oordelen en een positieve houding hebben tegenover de respondent. Een van de respondenten geeft aan in eerste instantie zelf niet open te zijn geweest en tegen het maatje te hebben gelogen. Ook in dat geval kreeg de respondent een niet-oordelende, positieve houding terug. De respondent geeft aan dat deze houding heeft geholpen in het uiteindelijk toch open zijn over de problematiek, ook naar anderen toe. Opmerkingen over regie komen vaker terug in de interviews. Iets minder dan de helft ($n = 4$) geeft aan dat het traject heeft bijgedragen aan het gevoel van grip op de eigen situatie. Hierdoor was het makkelijker om zelf tijdens en na het traject de regie over de eigen financiën weer terug te pakken.

Toch heeft de helft van de respondenten nog niet of weer niet de financiën op orde. Een deel ($n = 2$) laat ‘oud’ gedrag zien als veel uitgeven of het overzicht niet bewaren. Dit blijkt uit de antwoorden van de respondenten waarbij een deel ($n = 2$) zelf aangeeft door de psychische kwetsbaarheid moeite hebben de boel op de rit te houden. Voor een deel ($n = 4$) lijken de respondenten zich niet bewust van hun huidige financieel ongezonde gedrag. Zij benoemen financieel riskant gedrag zonder blijk te geven van inzicht in de risico’s. De helft van de respondenten geeft aan (nog) geen vertrouwen te hebben in het eigen kunnen. Ze hebben het idee de financiën nog niet zelf op orde te kunnen hebben. Bij slechts twee respondenten loopt het, naar eigen zeggen, nu goed. Zo geeft respondent E aan redelijk positief te zijn over zijn huidige situatie: *“Ja, dat is ook eh kijk als alles draait zoals het zou moeten draaien. Als vooral alle verassingen maar weg zijn. (...) Ik moet een beetje een heel klein beetje ruimte hebben.”*

5. Conclusie

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord en de resultaten van dit onderzoek bediscussieerd. Verder worden aanbevelingen gedaan aan de opdrachtgever en voor vervolgonderzoek.

5.1 Conclusie

5.1.1 Beantwoording deelvraag 1

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de vraag welke factoren van invloed zijn op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid.

Mensen met een psychische kwetsbaarheid hebben moeite met het goed beheren van de financiën. Dit komt onder andere door het ontbreken van (goede) financiële opvoeding eerder in hun leven. De meeste mensen met een psychische kwetsbaarheid krijgen weinig handvatten mee om een financieel gezond huishouden te runnen. Er wordt thuis niet veel gesproken over geld en het belang van een goede financiële gezondheid. Zij hebben nooit geleerd adequaat met financiën om te gaan en ook niet hoe hun psychische kwetsbaarheid hier invloed op heeft. Dit gebrek aan financiële opvoeding wordt later in het leven niet gecompenseerd. Naast de juiste kennis en vaardigheden hebben ook bepaalde persoonlijke factoren invloed op de schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. Vaak heeft dit te maken met het zelfbeeld. De doelgroep heeft onvoldoende vertrouwen in het eigen kunnen en vaak onvoldoende inzicht in hun eigen psychische kwetsbaarheid. Hierdoor laten zij financieel ongezond gedrag zien zoals te veel uitgeven in psychisch slechte periodes of inzicht in de financiële situatie loslaten. De gebrekkige financiële vaardigheden zorgen echter niet altijd direct voor schulden. Het financieel beheer van mensen met een psychische kwetsbaarheid verslechtert vaak na een negatieve Life Event.

Een negatieve Life Event is voor mensen met een psychische kwetsbaarheid vaak de oorzaak van nieuwe schulden. De doelgroep heeft meestal meerdere periodes in zijn leven te maken met schuldenproblematiek, blijkt uit dit onderzoek. Zij ontwikkelt schulden door een plotselinge terugval in inkomen of gezondheidsproblemen bij zichzelf of in het gezin. Mensen met een psychische kwetsbaarheid hebben een grotere kans om een Life Event mee te maken dan mensen zonder deze problematiek. Ze hebben vaker te maken met een vorm van persoonlijke- en of gezinsproblematiek, hebben vaker een klein sociaal netwerk en reageren meer emotioneel op dergelijke gebeurtenissen. Niet iedereen die te maken krijgt met een Life Event ontwikkelt schulden. Of dit gebeurt, is voor een deel afhankelijk van externe factoren, voor een deel van gedrag. Mensen met een psychische kwetsbaarheid hebben vaker te maken met deze externe factoren. Het gaat dan om zaken als een laag inkomen, het wonen in een huurhuis en alleenstaand zijn. Wanneer zich een Life Event aandient, is het van belang om het financiële gedrag op de nieuwe situatie aan te passen. Bij een terugval in inkomen, moet het uitgavenpatroon worden aangepast. Bij het wegvallen van een partner, moet de hele financiële situatie opnieuw bekeken worden en mogelijk maatregelen getroffen worden. De meeste mensen met een psychische kwetsbaarheid weten zich onvoldoende aan hun nieuwe situatie aan te passen. Ze negeren de rekeningen, gaan met hetzelfde uitgave patroon door of verliezen compleet het overzicht; kortom zij laten niet het juiste financiële gedrag zien om met een dergelijke situatie om te gaan. Mensen met een psychische kwetsbaarheid worden in hun financiële gedrag tevens beïnvloed door de sociale normen in hun omgeving.

De sociale omgeving kan ongezond financieel gedrag bij mensen met een psychische kwetsbaarheid in stand houden. Dit doen zij door de financiën over te nemen, lenen te normaliseren of niet over geld te willen praten. Soms weten mensen met een psychische kwetsbaarheid zich binnen een relatie aan de financiële verantwoordelijkheden te onttrekken. Ze laten hun partner de financiën regelen. Pas na beëindigen van die relatie komen ze in de problemen. Ofwel omdat ze geen weet hebben van

wat er financieel allemaal speelt of omdat ze ineens zelf de zaken moeten regelen. Bovendien brengt het verbreken van een relatie vaak ook kosten met zich mee. Omdat mensen met een psychische kwetsbaarheid het lastig vinden hun gedrag aan te passen in een nieuwe situatie, kan dit schulden tot gevolg hebben. Mensen met een psychische kwetsbaarheid hebben vaak een klein sociaal netwerk. Ook vinden ze het lastig de contacten die zij hebben in hun problemen te betrekken. Ze hebben het gevoel te falen wanneer het niet goed gaat met de financiën en schamen zich voor hun situatie. Mensen met een psychische kwetsbaarheid weten vaak goed te verbergen dat het financieel niet goed met ze gaat. Hierdoor ervaren zij vaak geen sociale steun. Dit heeft invloed op de financiële problemen. Uitdagingen in het leven zijn al moeilijk genoeg, laat staan als je niemand hebt om ze samen mee het hoofd te bieden. Hun behoefte aan sociale betrokkenheid staat hiermee onder druk. Mensen met weinig betrokkenheid bij hun problemen vragen pas later om hulp. Zij proberen lang zelfstandig de situatie het hoofd te bieden en ervaren hier veel stress van.

Mensen met een psychische kwetsbaarheid hebben psychisch en emotioneel veel last van de financiële stress. De stress van financiële problemen kan het alle mensen moeilijk maken met schulden om te gaan, bij mensen met al bestaande psychische problemen draagt dit bij aan het verergeren van de psychische kwetsbaarheid. De bijkomende financiële stress zorgt ervoor dat hun behoefte aan competentie onder druk komt te staan wat zijn weerslag heeft op het zelfvertrouwen. Meestal ervaart de doelgroep wel invloed op het eigen leven en heeft daarmee vaak een interne locus of control. Deze leidt echter meestal niet tot het nemen van de juiste financiële beslissingen. Dit komt omdat de stressvolle situatie waar zij mee te maken hebben, invloed heeft op het functioneren van de hersenen. Mensen met een psychische kwetsbaarheid en schulden hebben moeite met plannen, organiseren en het behouden van overzicht. Ook merken zij dat functies als het geheugen minder goed werken. De combinatie van de psychische kwetsbaarheid met de gevolgen van chronische stress, zorgen ervoor dat deze doelgroep, ook in een periode van financiële problemen, financieel ongezond gedrag laat zien. Dit heeft gevolgen voor het psychisch welzijn van deze groep.

De doelgroep met een psychische kwetsbaarheid voelt zich na het ontstaan van de financiële problemen slechter over het eigen kunnen. Ze krijgt te maken met depressieve gevoelens, angst, boosheid, het gevoel van falen en verdriet. Ook gaan mensen met een psychische kwetsbaarheid en schulden meer piekeren, schamen zij zich, zien ze het niet meer zitten en voelen zij zich eenzaam. De negatieve emotionele gevoelens zorgen ervoor dat het langer duurt voordat mensen met een psychische kwetsbaarheid om hulp vragen. Wanneer zij dat uiteindelijk doen, voelen zij zich afhankelijk van anderen en staat hun behoefte aan autonomie onder druk.

Uit bovenstaande kan worden geconcludeerd dat mensen met een psychische kwetsbaarheid vaak een onstabiele basis hebben voor het runnen van hun financiële huishouden. Dan gebeurt er iets. Een scheiding, een traumatische situatie, verlies van baan, iemand wordt ongeneeslijk ziek. De wankelende basis blijkt niet genoeg om deze klap op te vangen en er ontstaan financiële problemen. Of de al bestaande financiële problemen verergeren. Het gedrag van de persoon in kwestie is op dat moment bepalend. Financieel gedrag heeft een belangrijke invloed op het ontstaan, vergroten en voortduren van schulden. In dit onderzoek komen de volgende factoren naar boven die invloed hebben op het financiële gedrag van mensen met een psychische kwetsbaarheid: financiële opvoeding, de sociale normen en de verschillende persoonlijke factoren zoals een laag zelfbeeld en uitingen van de psychische problematiek. Deze factoren zijn al aanwezig voordat dat de Life Event, ook een beïnvloedende factor, plaatsvindt. Daarnaast zorgt de financiële stress voor het verergeren van de psychische klachten en het verminderen van bepaalde cognitieve functies. Hierdoor is gezond financieel gedrag erg moeilijk. Bovendien staan de basisbehoeften autonomie, betrokkenheid en competentie onder druk.

Voor het grootste deel sluiten deze bevindingen aan bij de theorie. Zoals in hoofdstuk 2 beschreven, dragen de factoren financiële opvoeding, sociale normen en Life Events bij alle mensen bij aan schuldenproblematiek (DNB, 2016; Vieira, 2012; Britt et al., 2013; Sotiropoulos & D'Astous, 2012; PISA, 2018; NVB, 2020; Perry & Morris, 2005; Madern, 2015; Van Geuns et al., 2011; Kerckhaert en De Ruig, 2012; CBS, 2012; Jungmann et al., 2015; Jungmann & Wesdorp, 2017). Daarnaast zijn chronische stress en psychische factoren van invloed op schulden bij mensen met een psychische kwetsbaarheid (Jungmann & Wesdorp, 2017; Meltzer et al., 2012; Jungmann et al., 2015; Royal College of Psychiatrists, 2017; DSM V, 2013; Kerckhaert & De Ruig, 2012; Alemis & Yap, 2013; Pachana et al., 2014). In dit onderzoek komt echter niet naar voren dat de externe locus of control bij deze doelgroep een grote rol speelt, hetgeen wel uit de literatuur blijkt (Perry & Morris, 2015; Kessels et al., 2012; Britt et al., 2013). Een mogelijke verklaring hiervoor is de samenstelling van de steekproef. Er zaten toevallig weinig mensen in die blijk gaven van een externe locus of control.

5.1.2 Beantwoording deelvraag 2

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de vraag hoe de factoren die van invloed zijn op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid benut kunnen worden voor gedragsverandering bij die groep. Het gaat om de factoren: financiële opvoeding, sociale normen, Life Events, chronische stress en psychische problematiek.

Een aantal van de genoemde factoren wordt door Schuldhulpmaatje Zwolle al binnen de trajecten benut. De vrijwilligers besteden aandacht aan de stress die de doelgroep ervaart. Dit doen zij door de deelnemer gerust te stellen en in eerste instantie een aantal zaken van de deelnemer over te nemen. Cruciaal is hierbij aandacht te houden voor de behoefte aan autonomie. Wanneer mensen met een psychische kwetsbaarheid het idee hebben dat de regie van ze wordt overgenomen, levert dit juist meer stress op. Meestal gaat dit bij Schuldhulpmaatje Zwolle goed. Door te investeren in de verbinding met de deelnemers en hen steeds meer zelf te laten doen, dragen zij bij aan het vergroten van het zelfvertrouwen bij deze groep. De verbinding komt tot stand doordat de Schuldhulpmaatjes blijk geven van begrip en gelijkwaardigheid. Hiermee hebben zij aandacht voor de behoefte aan verbinding bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. De doelgroep heeft hierdoor het gevoel niet veroordeeld te worden. Dit is een goede basis voor vertrouwen en biedt mensen met een psychische kwetsbaarheid troost. Deze troost geeft hen een beter gevoel over zichzelf waardoor het gemakkelijker is nieuwe vaardigheden te leren.

Het doel van het schuldhulpverleningstraject bij Schuldhulpmaatje Zwolle is om de schulden te verminderen en financiële vaardigheden aan te leren. Hiermee steken zij in op de lacunes in de financiële opvoeding bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. In de meeste gevallen lukt het om deze vaardigheden aan te leren. Door voorbeelden van anderen te beschrijven, zetten de vrijwilligers andere sociale normen tegenover die de persoon met een psychische kwetsbaarheid beschikbaar heeft. Uit het onderzoek blijkt echter dat borging van het nieuwe gedrag lastig is. Mensen met een psychische kwetsbaarheid vinden het moeilijk het geleerde gedrag vol te houden wanneer er niet meer iemand meeloopt. Voor deze doelgroep is dit lange termijn gedrag vaak moeilijk te overzien en blijft de specifieke psychische problematiek parten spelen. Ook blijkt het opgebouwde zelfvertrouwen niet duurzaam. Nieuwe stressvolle periodes in het leven van mensen met een psychische kwetsbaarheid zorgen voor een herhaling van de emotionele respons zoals in de vorige paragraaf beschreven. De stress en de negatieve emoties zorgen voor het verlagen van het zelfbeeld en de ervaren competenties. Niet alleen staat de behoefte aan competentie weer onder druk, de doelgroep heeft een grote kans opnieuw schulden te ontwikkelen. Aandacht voor de psychische kwetsbaarheid van deelnemers kan hierbij helpen.

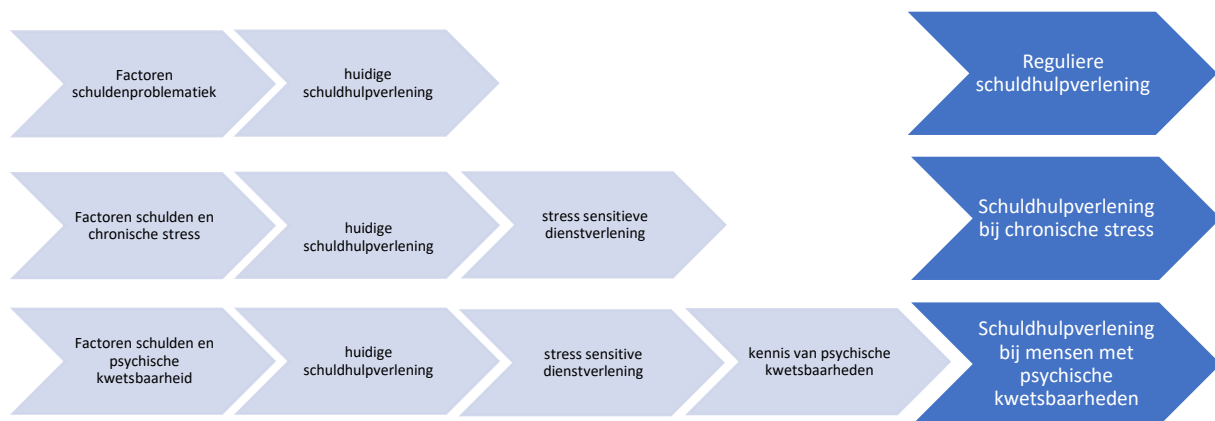
De psychische kwetsbaarheden worden nu niet expliciet meegenomen in de nazorg van de deelnemers, iets dat de borging wel ten goede kan komen. Veel mensen met een psychische

kwetsbaarheid vinden het lastig wanneer het traject stopt en hebben twijfel of ze voldoende grip hebben om de financiële situatie te handhaven. Ze missen handvatten die aansluiten bij hun specifieke behoeften en een vangnet om op terug te vallen als het minder gaat. Maar ook bij aanvang van het traject kan invloed worden uitgeoefend op een goede aansluiting. Mensen met een psychische kwetsbaarheid zijn over het algemeen open over hun psychische problematiek. Dit biedt mogelijkheden om deze binnen het traject bespreekbaar te maken. De deelnemer met een psychische kwetsbaarheid uit te leggen welke invloed stress heeft op het cognitief functioneren en op het gedrag, draagt bij aan het reduceren van de aanwezige stress. Ook kan de deelnemer handvatten krijgen hoe met die stress om te gaan. Bij specifieke psychische kwetsbaarheden kan worden uitgelegd welke invloed deze hebben op de financiën. Dit betekent dat de deelnemer met een psychische kwetsbaarheid misschien wel andere financiële vaardigheden moet leren dan iemand zonder deze problematiek. Deze aandacht voor de specifieke psychische kwetsbaarheden van deze groep deelnemers is nu geen onderdeel van het schuldhulpverleningstraject, maar wel van invloed op het financieel gedrag bij mensen met een psychische kwetsbaarheid, zoals uit het onderzoek blijkt.

Bovenstaande toont aan dat, naast de reguliere inzet op financiële opvoeding, sociale normen en Life Events, ook aandacht voor stress, aandacht voor psychische kwetsbaarheden en aandacht voor de behoeften aan autonomie, sociale betrokkenheid en ervaren competentie een wezenlijk verschil maken binnen de schuldhulpverlening door vrijwilligers aan mensen met een psychische kwetsbaarheid. Dit sluit aan bij de theorie over chronische stress (Jungmann & Wesdorp, 2017), psychische kwetsbaarheden (Meltzer et al., 2012; Jungmann et al., 2015; Royal College of Psychiatrists, 2017; DSM V, 2013; Kerkhaert & De Ruig, 2012; Alemis & Yap, 2013; Pachana et al., 2014; Jungmann & Van Geuns, 2014) en de Zelfdeterminatietheorie (Van Geuns et al., 2011; Jungmann et al., 2014; Bolhuis, 2016).

5.1.3 Beantwoording centrale onderzoeksvraag

De resultaten uit hoofdstuk 4 laten samen met de bovenstaande antwoorden zien dat naast Life Events, de financiële opvoeding, sociale normen ook chronische stress, en aandacht voor de psychische kwetsbaarheid factoren zijn die vrijwilligers kunnen benutten wanneer zij schuldhulpverlening bieden aan mensen met een psychische kwetsbaarheid. De factoren financiële opvoeding en sociale normen komen terug in het huidige schuldhulpverleningsaanbod. Voor het aansluiten bij de chronische stress dient de schuldhulpverlening aandacht te hebben voor psycho-educatie, stressreductie en de behoeften aan autonomie, betrokkenheid en competentie. Dit betekent dat de begeleiding ertoe bijdraagt dat die behoeften niet (verder) onder druk komen te staan en dat de mensen met een psychische kwetsbaarheid hier juist in versterkt worden. De genoemde werkzame elementen sluiten aan bij een aanpak die stress sensitieve dienstverlening wordt genoemd. Deze vorm van dienstverlening sluit aan op de ontregelende werking van langdurige stress en stelt mensen die hiermee te maken hebben in staat vaker en sneller hun doelen te bereiken. Daarnaast moet er aandacht zijn voor de individuele psychische kwetsbaarheden van de deelnemer aan het schuldhulpverleningstraject. De vertaling naar de praktijk van Schuldhulpmaatje is: de huidige schuldhulpverlening te combineren met stress sensitieve dienstverlening en kennis over psychische kwetsbaarheden draagt bij aan een goede aansluiting van vrijwillige schuldhulpverlening bij mensen met een psychische kwetsbaarheid (zie figuur 2).



Figuur 2: Schuldhulpverlening bij mensen met psychische kwetsbaarheden

5.2 Discussie

Doel van het onderzoek was te onderzoeken welke factoren bijdragen aan een goede aansluiting van schuldhulp door vrijwilligers aan mensen met een psychische kwetsbaarheid. Hiervoor zijn semigestructureerde interviews gehouden waardoor er sprake was van symbolische interactie. De beleving van de respondenten stond centraal. Wat zagen zij als factoren die bijdragen aan die aansluiting. Tijdens de interviews is gebruik gemaakt van een inleiding en een topiclijst, hetgeen bijdraagt aan een goede betrouwbaarheid. De inleiding op het interview is na een aantal interviews aangepast. Het bleek dat een deel van de respondenten niet van tevoren op de hoogte was van dat zij werden bevraagd als zijnde psychische kwetsbaar. Hoewel er in strikte vorm sprake is van instrumentatie, heeft de wijziging ertoe geleid dat alle respondenten dezelfde voorinformatie hadden. Bij een herhaling van dit onderzoek is het aan te bevelen van tevoren goed met de respondenten te bespreken wat wordt verstaan onder psychische kwetsbaarheden en waarom dit onderdeel is van het interview. Nu werden de kwetsbaarheden in elk interview voorzichtig benaderd. Dit zorgde een aantal maal voor ongemakkelijke situaties. Bovendien was het voor de interviewer onduidelijk hoe open over de psychische kwetsbaarheid gesproken kon worden. De locaties van de interviews verschilden. In de meeste situaties werden de interviews afgenomen in de thuissituatie. Eén keer werd er op de werklocatie geïnterviewd en één keer op het kantoor van Schuldhulpmaatje Zwolle. Er is voor gekozen de respondenten zelf de locatie te kiezen. Hiermee zou elk interview plaatsvinden op een locatie waar de respondent zich het prettigst voelde. Deze voorwaarde draagt bij aan de begripsvaliditeit ten koste van de interne validiteit. De locaties zorgden in een aantal gevallen wel voor een toevallige fout. Bij drie interviews was er sprake van zodanige ruis dat het gezien kan worden als afleidend. De onderzoeker zal een volgende keer van tevoren afspraken maken met de respondenten over de condities van een locatie voor het interview. Hoewel de meerwaarde van een zelfgekozen locatie overeind blijft, blijkt het belangrijk vooraf de mogelijkheid van ruis zoveel mogelijk in te perken. De begripsvaliditeit werd versterkt door de gesprekstechnieken van de interviewers. Wanneer de respondenten sociaal wenselijk leken te antwoorden, werd doorgevraagd. Bij tegenstrijdige antwoorden werd doorgevraagd zodat onderscheid gemaakt kon worden tussen beleving van de respondent en beschrijving van daadwerkelijk gedrag. De onderzoeker heeft bij elk interview geprobeerd met de respondent in verbinding te gaan zodat hij of zij zich op het gemak voelde en vrijuit kon praten. In de meeste gevallen is dit effectief gebleken. Naast dat de antwoorden binnen elk interview zijn geanalyseerd, zijn de interviews ook met elkaar vergeleken. Hieruit bleek dat de factoren die de respondenten aangaven, in beleving en voorbeelden, meestal overeenkwamen met de theorie. Een groot verschil is dat de verschillende onderzoeken gebruikt voor het theoretisch kader veel meer uitgaan van locus of control dan uit de interviews blijkt.

Tijdens het onderzoek is door de onderzoeker nauw contact onderhouden met de opdrachtgever, in de persoon van de hoofd coördinator. Deze afstemming heeft bijgedragen aan het snel kunnen schakelen bij uitdagingen zoals respondenten die vlak voor het interview afmeldden. Het tussentijds ruwe materiaal dat tijdens de analyse is aangemaakt is bewaard en een logboek van het proces is bijgehouden. Dit draagt bij aan de betrouwbaarheid. Het onderzoek had een inductief karakter. Op basis van de gestelde vragen is informatie verzameld en geanalyseerd. Na het verzamelen van de eerste gegevens zijn de eerste conclusies getrokken. Het bleek dat het gedrag van de respondenten een grote rol leek te spelen in het ontwikkelen van schulden. De informatie over de persoonlijke factoren van de respondenten is geordend en nader geanalyseerd. Het werd duidelijk dat het gedrag werd gevormd door de factoren: financiële opvoeding, sociale normen, stress en psychische kwetsbaarheden. Verder bleek dat Life Events niet altijd de oorzaak van de schulden waren, maar het gedrag van de respondenten voor en na die situatie. Het iteratief proces draagt bij aan de kwaliteit, de validiteit en de betrouwbaarheid van dit onderzoek. De validiteit wordt ook ondersteund door de soort steekproef. Hoewel de grootte van de steekproef beperkt is, betrof het een doelgerichte selecte steekproef. Hiermee kon goed worden gemeten welke factoren bijdragen aan een goede aansluiting van vrijwillige schuldhulp bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. Immers, bij de respondenten moest sprake zijn van een psychische kwetsbaarheid. Bovendien beslaat deze groep ongeveer tien procent van de totale populatie in Zwolle. Het had de voorkeur van de onderzoeker met een grotere steekproef te werken. Indien was gekozen voor vragenlijsten in plaats van interviews, dan was dit waarschijnlijk mogelijk geweest. Het doorsturen van enquêtes werd door de organisaties van OpOrde als minder belastend ervaren dan het benaderen van deelnemers voor een interview. De onderzoeker vond de beleving van de respondenten echter essentieel. Om die goed uit te vragen, zijn interviews de beste methode. Vanwege deze beperking is het onderzoek bij één organisatie in Zwolle uitgevoerd. Omdat de geldigheid van het onderzoek in stand blijft wanneer het uitgevoerd wordt bij andere organisaties (binnen Nederland) die vrijwillige schuldhulp bieden, is het onderzoek inhoudelijk generaliseerbaar en daarmee is de reikwijdte voldoende. De instrumentele bruikbaarheid is tevens overdraagbaar in andere situaties.

Gezien de beperkingen die voor kwalitatief onderzoek gelden, is de betrouwbaarheid van dit onderzoek ruim voldoende. De validiteit heeft iets ingeboet, maar de begripsvaliditeit en instrumentele bruikbaarheid zijn goed. Dit maakt het onderzoek relevant en bruikbaar voor zowel de opdrachtgever als voor toekomstige onderzoeken. De opzet van het onderzoek, het bereik, het gebruik van opnameapparatuur en logboek maken dit onderzoek goed te herhalen. Bij een herhaling kan in de voorbereiding rekening worden gehouden met de timing van het onderzoek. Organisaties waar vrijwilligers schuldhulpverlening bieden, kennen piekmomenten in hun dienstverlening. Ook dragen zij vaker bij aan onderzoek of de vorming van nieuw beleid. Wanneer een onderzoek als deze wordt gepland in overeenstemming met de agenda's van de organisaties is het aannemelijk dat er een grotere steekproef getrokken kan worden.

5.3 Aanbevelingen

In deze paragraaf worden aanbevelingen gedaan aan de opdrachtgever om de schuldhulpverlening door vrijwilligers goed te doen aansluiten bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. Daarnaast worden suggesties gedaan voor verder onderzoek.

5.3.1 Aanbevelingen voor de opdrachtgever

De conclusie van dit onderzoek is dat het toevoegen van stress sensitieve dienstverlening en kennis over psychische kwetsbaarheden aan de huidige schuldhulpverlening van Schuldhulpmaatje Zwolle bijdraagt aan de aansluiting bij deze doelgroep. Dit vertaalt zich in de volgende aanbevelingen:

1. Integreer stress sensitieve dienstverlening in het huidige aanbod
2. Integreer aanpak psychisch kwetsbaren in het huidige aanbod
3. Vergroot de kennis over psychische kwetsbaarheden
4. Werk meer samen met lokale GZZ

Deze aanbevelingen zijn uitgewerkt in een implementatieplan dat te vinden is in bijlage 6.

5.3.2 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

In dit onderzoek viel op dat hoewel de literatuur aangeeft dat mensen met een psychische kwetsbaarheid vaker een externe locus of control hebben, dit niet uit de interviews bleek. Dit heeft mogelijk te maken met de samenstelling van de steekproef. Bij herhaling van het onderzoek komt deze factor mogelijk meer naar voren.

Omdat de factoren die van invloed zijn op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid grotendeels het hele volwassen leven aanwezig zijn, kunnen zij mogelijk ook van invloed zijn op het voorkomen van schulden. Een preventieve aanpak valt buiten de scope van dit onderzoek en ook buiten de werkwijze van Schuldhulpmaatje. Verder onderzoek naar preventie van schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid zou een waardevolle bijdrage leveren aan de inzet die wordt gepleegd voor de participatie en integratie van deze doelgroep.

5.4 De rol van de Toegepast Psycholoog

De Toegepast Psycholoog kan organisaties zoals Schuldhulpmaatje helpen met het uitvoeren van het implementatieplan (bijlage 6). De Toegepast Psycholoog bij verschillende specifieke onderdelen van toegevoegde waarde zijn. De Toegepast Psycholoog kan worden ingezet bij het aanscherpen van de methode van Schuldhulpmaatje. Voorwaarde hiervoor is dat de Toegepast Psycholoog zich in de gekozen methode stress sensitieve dienstverlening heeft verdiept. Hij heeft vanuit zijn opleiding voldoende psychologische kennis om de overige onderdelen aan te scherpen. Ook bij het aanpassen van de training kan de Toegepast Psycholoog een rol spelen. Hij kan de train de trainer geven aan de trainers en coördinatoren van Schuldhulpmaatje Zwolle. De specifieke training over psychische kwetsbaarheden is tevens een onderdeel waar de Toegepast Psycholoog op zijn plek is. Binnen een organisatie voor schuldhulpverlening door vrijwilligers kan een Toegepast Psycholoog goed de rol van coördinator vervullen. Hierin begeleidt hij de vrijwilligers en draagt zorg voor de intervisie. Daarnaast kan de Toegepast Psycholoog een bijdrage leveren in de voorlichting aan professionals en vrijwilligers, zowel aan de kant van de schuldhulpverlening als richting de GGZ. Tot slot zal de Toegepast Psycholoog de vervolgonderzoeken vorm kunnen geven of een herhaling van dit onderzoek laten plaatsvinden, bijvoorbeeld met een grotere steekproef.

Literatuur

- Aarts, L., Douma, K., Friperon, R., Schrijvershof, C. & Schut, M. (2011). *Op weg naar effectieve schuldhulp. Kosten en baten van schuldhulpverlening* (APE rapportnr. 867). Geraadpleegd op de website van Divosa: <https://www.divosa.nl/onderwerpen/schuldhulpverlening>
- Alemis, M.C. & Jap. K. (2013). The role of negative urgency impulsivity and financial management practices in compulsive buying. *Australian Journal of Psychology* (65), 224-231. doi: 10.1111/ajpy.12025
- Armoedebestrijding [informatie]. (z.d.). Opgevraagd op 30 april 2017 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/armoedebestrijding/armoede-verminderen>
- Armoede in kaart 2016 [informatie]. (z.d.). Opgevraagd op 30 april 2017 van <https://digitaal.scp.nl/>
- Arnold, J. & Randall, R. (2014). *Psychologie van arbeid en organisatie. Mensen en hun werk*. Amsterdam: Pearson Benelux bv.
- Bijl, R., Boelhouwer, J., Pommer, E. & Andriessen, I. (2015). *De sociale staat van Nederland 2015*. Geraadpleegd op de website van het SCP: https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2015/De_sociale_staat_van_Nederland_2015
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Opgevraagd van <https://hannekemli.files.wordpress.com/2013/06/kwalitatief-onderzoek.pdf>
- Bolhuis, S. (2016). *Leren en veranderen. Emotie, gedrag en denken*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Bomeljé, Y. & Alebeek, H. van, (2018). Vroegsignalering schulden. Lessen uit de praktijk. Geraadpleegd op de website van Schouders Eronder: <https://www.schouderseronder.nl/publicaties/vroegsignalering-lessen-uit-de-praktijk>
- Britt, S., Cumbie, J.A. & Bell, M.M. (2013). The influence of locus of control on student financial behavior. *College Student Journal*, 47(1), 178-184.
- CBS [achtergrondartikel]. (2012, 20 juni). Opgevraagd op 25 januari 2020 van <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2012/25/de-invloed-van-emotionele-gebeurtenissen-op-geluk-en-tevredenheid>
- Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, Vijfde editie (2013). Arlington, VA: American Psychiatric Association.
- Federatie Opvang (z.d.). Stress-sensitieve dienstverlening laat mensen floreren [artikel]. Opgevraagd op 10 februari 2020 van <https://www.schuldenindeopvang.nl/assets/files/3-a-artikel-nadja-jungmann-dubbelzijdig.pdf>
- Fitch, C., Simpson, A., Collard, S. & Teasedale, M. (2007). Mental health and debt: challenges for knowledge, practice and identity. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 2007 (14), 128-133. doi: 10.1111/j.1365-2850.2007.01053.x.
- Geuns, R. van, Jungmann, N. & Weerd, M. de, (2011). *Klantprofielen voor schuldhulpverlening* (2113). Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.
- Jungmann, N. & Madern, T. (2016). *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid?* (Workingpaper 23). Den Haag: WRR.
- Jungmann, N. & Geuns, R. van, (2014). De psychologie van schuld. Hoe screening de schuldhulpverlening kan helpen. In Verhagen, S., Linders, L. & Ham, M. (red.), *Verlossing van schuld en boete: Onorthodoxe oplossingen voor onbetaalde rekeningen* (93-107). Geraadpleegd op <https://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/publicaties/publicaties-algemeen/de-psychologie-van-schuld.html>
- Jungmann, N., Lems, E., Vogelpoel, F., Beek, G. van, & Wesdorp, P. (2014). *Onoplosbare Schuldsituaties*. Geraadpleegd op de website van de NVVK: www.nvvk.nl/kennisbank/label/1796
- Jungmann, N. & Wesdorp, P. (2017). *Mobility Mentoring®. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform 31.
- Jungmann, N., Wesdorp, P. & Duinkerken, G. (2015). *De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk*. Opgevraagd van <https://www.gildevakmanschap.nl/>

- publicaties/
- Kerckhaert, A.C. & Ruig, L.S. de, (2012). Huishoudens in de rode cijfers 2012. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens (BA3939). Zoetermeer: Panteia.
- Kessels, R., Eling, P., Ponds, R., Spikman, J. & Zandvoort, M. van (2012). *Klinische neuropsychologie*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.
- Limited financial literacy among Dutch households. (2006). In *De Nederlandse Bank. Quarterly Bulletin June 2006* (45-51). Geraadpleegd op <https://www.dnb.nl>
- Madern, T. (2015). *Handreiking: Bevorderen van gezond financieel gedrag. Praktische uitwerking van het proefschrift 'Op weg naar een schuldenvrij leven'*. Utrecht: Nibud, Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting.
- Meltzer, H., Bebbington, P., Brugha, T., Jenkins, R., McManus, S. & Dennis, M.S. (2010). Personal debt and suicidal ideation. *Psychological Medicine*, 2010, 1-8. doi: 10.1017/S0033291710001261
- Meltzer, H., Bebbington, P., Brugha, T., Farrell, M. & Jenkins, R. (2012). The relationship between personal debt and specific common mental disorders. *European Journal of Public Health* (1), 108-113. doi: 10.1093/eurpub/cks021
- Mullainathan, S. & Shafir, E. (2014). Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen (vert. Elskamp, I. van den & Waa, F. van der). Amsterdam: Maven Publishing. (Oorspr. *Scarcity: Why having too little means so much*. New York: Henry Holt and Company.)
- Nibud. (2012) *Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid*. Geraadpleegd op de website van Nibud: <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-competenties-voor-omgaan-met-geld.pdf>
- NVB [thema]. (z.d.). Opgevraagd op 10 februari 2020 van <https://www.nvb.nl/themas/bank-maatschappij/financi%C3%ABle-educatie/>
- NVVK [thema]. (z.d.). Opgevraagd op 11 januari 2020a van <https://www.nvbk.nl/minnelijke-schuldhelpverlening>
- NVVK [thema]. (z.d.). Opgevraagd op 11 januari 2020b van <https://www.nvbk.nl/wettelijke-schuldsanering-%28wsnp%29>
- NVVK [thema]. (z.d.). Opgevraagd op 11 januari 2020c van <https://www.nvbk.nl/vroegsignalering>
- Pachana, N.A., Byrne, G.J., Wilson, J., Tilse, C., Pinsker, D.M., Massavelli, B., Vearncombe, K.J. & Mitchell, L.K. (2014). Predictors of financial capacity performance in older adults using the financial competence assessment inventory. *International Psychogeriatrics* 2014 (26:6), 921-927. doi: 10.1017/S1041610214000209
- PBLQ. (2017). *Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming van persoonsgegevens. Project landelijke uitrol vroegsignalering schulden*. (6124). Geraadpleegd op de website van de NVVK: <https://www.nvbk.nl/k/n323/news/view/7682/3816/siebols-schippers-presenteren-handreiking-vroegsignalering-schulden-en-bescherming-persoonsgegevens.html>
- Perry, V.G. & Morris, M.D. (2005). Who is in control? The role of self-perception, knowledge, and income in explaining consumer financial behavior. *Journal of Consumer affairs*, 39 (2), 299-313
- Program for International Student Assessment. (2018). *PISA 2018 Insights and interpretations*. Geraadpleegd op de website van de OECD: <https://www.oecd.org/pisa/publications/pisa-2018-results.htm>
- Debt and mental health*. (2017). Geraadpleegd op 19 maart 2017, van <https://www.rcpsych.ac.uk/mental-health/problems-disorders/debt-and-mental-health>
- Sotiropoulos, V. & D'Astous, A. (2012). Social networks and credit card overspending among young adult consumers. *The Journal of Consumer Affairs*, Fall 2012, 457-484. doi: 10.1111/j.1745-6606.2012.01239.x
- Stichting voor elkaar Zwolle [informatie]. (z.d.). Opgevraagd op 10 september 2019 van <http://www.voorelkaarzwolle.nl/hulp/schuldhelpmaatje/>
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkboek voor methoden en technieken*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Vieira, E.F.S. (2012). What do we know about financial literacy? A literature review. *Marmara Journal*

of European Studies, 2012 (20), 23-38. Opgevraagd van database: Academic Search Premier

Walker, C. (2012). Personal debt, cognitive delinquency and techniques of governmentality: neoliberal constructions of financial inadequacy in the UK. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 2012 (22), 533-538. doi: 10.1002/casp.1127

Wetsvoorstellen Tweede Kamer [kamerstukken]. (2019, 11 oktober). Opgevraagd op 5 februari 2020 van <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?cfg=wetsvoorstel%3A35316>

Bijlage 1: Aanleveren 5 uitdagende stellingen

FORMULIER AANLEVEREN VIJF STELLINGEN

N.B. Je levert vijf uitdagende stellingen aan, je hoeft het hier niet persé mee eens te zijn

Studentnummer: 415560

Naam student: Crystal Ziel-Nijman

Onderwerp scriptie: Aansluiting vrijwillige schuldhulpverlening bij mensen met een psychische kwetsbaarheid

Stelling 1: Mensen met psychische kwetsbaarheden hebben altijd meer hulp nodig bij hun financiën.

Stelling 2: Iemand met schulden is altijd zelf verantwoordelijk hier uit te komen.

Stelling 3: Gemeenten hebben onvoldoende aandacht voor de kwetsbare situatie van mensen met schulden.

Stelling 4: Alleen professionals met een maatschappelijke achtergrond kunnen mensen met een psychische kwetsbaarheid en schulden goed begeleiden.

Stelling 5: In het hoger onderwijs is onvoldoende aandacht voor de combinatie van financiële en psychische problematiek.

Bijlage 2: Oproep op sociale media

Onderstaande oproep is via het Twitteraccount en LinkedInpagina van de onderzoeker verspreid:

“Voor een onderzoek in #Zwolle ben ik op zoek naar mensen die zowel bekend zijn met psychische kwetsbaarheden als met deelname aan een traject bij Schuldhulpmaatje of thuisadministratie #oporde. Input wordt vertrouwelijk behandeld en je blijft anoniem. Delen = 😊

Bijlage 3: Topiclijst

Topiclijst:

Topics

Schuldentraject

Kenmerken van mensen met schulden

Oorzaken van schulden

Financiële educatie

Locus of control

Psychische kwetsbaarheid

Voorbeeldvragen

Kunt u vertellen wat de aanleiding was om een schuldhelpverleningstraject te starten?

Kunt u vertellen hoe u bij deze aanbieder terecht bent gekomen? / Wat was de route?

Kunt u iets over uw situatie nu vertellen? Denk aan wonen, werken, opleiding, inkomen.

Hoe was uw situatie eerder?

Kunt u iets vertellen over de reden waarom u schulden heeft?

Kunt u een voorbeeld geven van hoe u met die situatie omging?

Kunt u iets vertellen over hoe u gewend bent met financiën om te gaan?

Kunt u vertellen hoe er vroeger thuis met financiën werd omgegaan?

Kunt u vertellen hoe er in uw gezinssituatie werd gedacht over sparen en lenen?

Kunt u vertellen hoe u voor het schuldhelpverleningstraject omging met het bijhouden van uw financiën?

Kunt u iets vertellen over de ondersteuning die u hiervoor tijdens het traject kreeg?

In hoeverre heeft u zelf invloed op uw schuldensituatie gehad?

Kunt u iets vertellen over de grip die u op uw situatie ervaart?

Kunt u iets vertellen over uw psychische kwetsbaarheid?

Kunt u vertellen welke impact de schulden had op uw psychisch welbevinden?

	Kunt u vertellen over uw mate van openheid naar anderen over uw psychische kwetsbaarheid?
	Kunt u vertellen hoe de vrijwilliger met uw psychische kwetsbaarheid omging?
	Kunt u vertellen wat u hierin nodig hebt?
Chronische stress	Kunt u vertellen welk gevoel de schuldensituatie u oplevert?
	Wat zijn de effecten van het langdurig in de schulden zitten voor u?
	Kunt u iets vertellen over het vertrouwen dat u heeft in het kunnen oplossen van de situatie? Hoe was dat vertrouwen eerder?
	Kunt u iets vertellen over de invloed van het traject op uw ervaren stress?
Executieve functies	Kunt u vertellen of er voor u zaken zijn veranderd in wat u kan sinds u in de schulden zit? Denk aan plannen, overzicht, concentratie, enz.
	Kunt u vertellen over hoe hier in het traject mee wordt omgegaan?
	Kunt u vertellen wat u hierin nodig hebt?
Emotionele respons	Kunt u vertellen hoe u reageert als er iets in het schuldentraject misgaat?
	Kunt u vertellen hoe u reageert als zaken voor u niet duidelijk zijn? Bv. in de hulp van de vrijwilliger.
	Kunt u vertellen wat u van een vrijwilliger nodig hebt in de relatie tot elkaar?
Ketensamenwerking	Kunt u vertellen wat uw ervaring is met de samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen?
	Kunt u vertellen wat u belangrijk vindt in deze samenwerking?
Ervaring van autonomie	Kunt u vertellen in hoeverre u grip ervaart over uw eigen traject?
	Kunt u vertellen in hoeverre u wordt gestimuleerd of geholpen deze grip te vergroten?

Ervaring van betrokkenheid	Kunt u vertellen wat u hierin belangrijk vindt? Kunt u iets vertellen over de betrokkenheid met uw situatie door anderen? Kunt u iets vertellen over de steun van de vrijwilliger die u ervaart binnen het traject?
Ervaring van competentie	Kunt u vertellen wat u hierin belangrijk vindt? Kunt u vertellen wat het met u doet dat het niet alleen lukt om uit de schulden te komen? Kunt u iets vertellen over hoe de vrijwilliger u hierin begeleidt? Kunt u vertellen wat u hierin belangrijk vindt?

Bijlage 4: Interviewgids versie 1

Interviewgids

Naam interviewer:

Locatie interview:

Naam Respondent:

Datum:

Tijdstip begin interview:

Tijdstip einde interview:

Leeftijd:

Gespreksintroductie

- Voorstellen
- Doel en nut van het interview
- Tijdsduur interview (ongeveer een uur)
- Anonimiteit en vertrouwelijkheidsaspect
- Opname van het interview
- Nog vragen?

Bijlage 5: Interviewgids versie 2

Interviewgids

Naam interviewer:

Locatie interview:

Naam Respondent:

Datum:

Tijdstip begin interview:

Tijdstip einde interview:

Leeftijd:

Gespreksintroductie

- Voorstellen
- Doel en nut van het interview
- Uitleg rol psychische kwetsbaarheid in interview
- Tijdsduur interview (ongeveer een uur)
- Anonimiteit en vertrouwelijkheidsaspect
- Opname van het interview
- Nog vragen?

Implementatieplan 'Aansluiting schuldhulpverlening bij mensen met een psychische kwetsbaarheid'



1. Inleiding

Stichting voor elkaar Zwolle constateert na gesprekken met partners in de stad dat er specifieke factoren zijn die invloed hebben op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid. Met haar eigen schuldhulpverlening via Schuldhulpmaatje Zwolle biedt zij een generieke aanpak, ongeacht de bijkomende problematiek. Ook landelijk worden er geen aparte schuldhulpverleningstrajecten geboden voor mensen met psychische klachten. Stichting voor elkaar Zwolle geeft opdracht voor een onderzoek naar de factoren die op deze doelgroep van invloed zijn en hoe deze factoren binnen de schuldhulpverlening door vrijwilligers benut kunnen worden.

2. Stand van zaken

Het onderzoek naar hoe Schuldhulpmaatje Zwolle haar schuldhulpverlening door vrijwilligers kan doen aansluiten bij mensen met een psychische kwetsbaarheid is afgerond. Er zijn verschillende factoren gevonden die invloed hebben op schuldenproblematiek bij mensen met een psychische kwetsbaarheid: financiële opvoeding, sociale normen, Life Events, chronische stress en psychische kwetsbaarheden. Deze factoren kunnen in een schuldhulpverleningstraject benut worden door aandacht te hebben voor chronische stress, psychische kwetsbaarheden en de basisbehoeften: autonomie, betrokkenheid en competentie. Om dit te kunnen uitvoeren, biedt het onderzoek een viertal aanbevelingen:

- *Integreer stress sensitieve dienstverlening in het huidige aanbod*
Stress sensitieve dienstverlening is dienstverlening die rekening houdt met de chronische stress waar mensen in armoede en schulden mee te maken hebben. Mensen met een psychische kwetsbaarheid zijn gevoeliger voor stress. Daarnaast is het leven met psychische klachten sowieso stressvol.
- *Integreer aanpak psychisch kwetsbaren in het huidige aanbod*
Borging van nieuw financieel gezond gedrag bij mensen met een psychische kwetsbaarheid blijkt lastig te zijn. Dit komt onder meer doordat de doelgroep zelf geen inzicht heeft op de invloed van hun psychische kwetsbaarheid op de financiële gezondheid. Om het nieuwe gedrag te kunnen verduurzamen, is het nodig dat de psychische kwetsbaarheid meegenomen wordt in de vaardigheden die worden aangeleerd.
- *Vergroot de kennis over psychische kwetsbaarheden*
Stichting voor elkaar Zwolle geeft aan nu geen specifieke kennis over psychische kwetsbaarheden in huis te hebben. Voor de aansluiting binnen het traject bij mensen met een psychische kwetsbaarheid, het geven van psycho-educatie en het uitvoeren van het nazorgtraject is dit echter wel van belang.

- *Werk meer samen met lokale GGZ*
Het verbinden van de inzet op psychische -en financiële gezondheid draagt bij aan het bereiken van de benodigde (financiële gedragsverandering). Daarnaast hebben GGZ instellingen beperkte kennis over schuldhulpverlening en heeft Schuldhelpmaatje Zwolle beperkte kennis over psychische kwetsbaarheden. Samenwerking kan beider aanbod versterken.

Deze aanbevelingen worden in het plan van aanpak en de planning verder uitgewerkt.

3. Plan van aanpak

Om het huidige aanbod schuldhulpverlening door vrijwilligers te doen aansluiten bij mensen met een psychische kwetsbaarheid worden de werkwijzen 'stress sensitieve dienstverlening' en 'aanpak psychisch kwetsbaren' in het huidige aanbod geïntegreerd. Hiervoor zijn een aantal stappen van belang; namelijk commitment, aanscherping van de methode, aanpassing van de training, aanvullende training voor trainers, coördinatoren en vrijwilligers. Hieronder worden deze stappen uitgewerkt.

- *Commitment*
Bij elke nieuwe werkwijze is commitment van het bestuur of de directie essentieel. Een manier van werken kan pas goed worden geïmplementeerd wanneer het door de hele organisatie gedragen wordt.
- *Aanscherpen van de methode*
De huidige methode schuldhulpverlening van Schuldhelpmaatje Zwolle wordt aangevuld met de werkzame onderdelen van stress sensitieve dienstverlening. Er zijn verschillende methoden beschikbaar die de organisatie kan aannemen. Naast de elementen stress sensitieve dienstverlening wordt ook het onderdeel psycho-educatie in de werkwijze geïntegreerd. Bij dit onderdeel vertelt de vrijwilliger aan de deelnemer over de gevolgen van stress op het brein en over de invloed van zijn psychische kwetsbaarheden op de financiële gezondheid. Psycho-educatie werkt stress verlagend en helpt bij het stellen van doelen op maat. Vervolgens wordt aan de methode een supplement 'nazorgtraject voor mensen met een psychische kwetsbaarheid' toegevoegd. Dit onderdeel wordt ingezet op het moment dat een deelnemer met psychische kwetsbaarheid het schuldhulpverleningstraject afrondt. Door langdurige nazorg wordt ingezet op verduurzaming van financieel gezond gedrag bij deze doelgroep. Het is aan te bevelen een professional in te huren om dit traject vorm te geven, indien mogelijk in samenwerking met de lokale GGZ.
- *Aanpassen van de training*
Nadat de methode is aangescherpt, wordt de training die aan vrijwilligers wordt gegeven aangepast. Dit betekent dat ook het materiaal moet worden aangepast. Omdat Schuldhelpmaatje met mappen en losse bladen werkt, kunnen eenvoudig nieuwe bladen worden toegevoegd. Het is aan te bevelen tijdens de training gebruik te maken van simulaties zodat de nieuwe werkwijze kan worden geoefend.
- *Aanvullende training van trainers en coördinatoren*
De trainers en coördinatoren moeten wegwijs gemaakt worden in de nieuwe methode. Zij krijgen een train de trainer waarin zij leren over stress sensitieve dienstverlening, psychische kwetsbaarheden en hoe om te gaan met vrijwilligers die moeite hebben over

te gaan op een andere manier van werken. Ook hier kan het beste gewerkt worden met simulaties. Voor de train de trainer kan een externe trainer worden benaderd.

- *Aanvullende training vrijwilligers*

Alle nieuwe vrijwilligers worden getraind in de nieuwe methode. Voor de huidige vrijwilligers is dit anders. Zij krijgen een aanvullende training die specifiek is toegespitst op de nieuwe onderdelen.

Om de algehele kennis over psychische kwetsbaarheden én de samenwerking met de lokale GGZ te vergroten, zijn de volgende stappen van belang:

- *Geef de coördinatoren en vrijwilligers een training psychische kwetsbaarheden*

Een training over veel voorkomende psychische kwetsbaarheden, de signalen en specifieke gesprekstechnieken kan het beste los van de algemene training gegeven worden. Niet elke deelnemer aan Schuldhulpmaatje heeft immers een psychische kwetsbaarheid. Het is ook mogelijk dat bepaalde vrijwilligers niet met deze doelgroep (willen) werken. Zij hoeven deze verdiepende training dan niet te volgen.

- *Zorg voor intervisie*

Intervisie is een goede manier om een nieuwe werkwijze in het systeem te krijgen. De vrijwilligers bespreken met elkaar hun uitdagingen en successen.

- *Investeer in een netwerk in lokale GGZ en herstel*

Een netwerk opbouwen van contacten die werkzaam zijn binnen de GGZ of herstelinitiatieven heeft voordelen voor de organisatie en voor de deelnemer met psychische kwetsbaarheden. In het laatste geval kunnen verschillende trajecten beter op elkaar worden afgestemd. Daarbij is de kennis over psychische problematiek altijd bij de hand.

- *Wederzijdse kennisdeling*

Binnen het netwerk kan kennis worden gedeeld. Schuldhulpmaatje geeft voorlichting aan GGZ professionals over schuldhulpverlening door vrijwilligers. GGZ professionals geven voorlichting over psychische kwetsbaarheden. Die laatste is mogelijk te combineren met intervisie waardoor er specifieke ervaringen kunnen worden behandeld.

Voor een deel kunnen de bovenstaande stappen door de interne organisatie worden opgepakt. Waar het specifieke kennis en expertise betreft zal echter een specialist moeten worden ingehuurd.

4. Planning

Doelstelling	Wat	Wie	Wanneer
Commitment van het bestuur	A. Presentatie implementatieplan en afspraken maken over de uitvoering ervan	Bestuur Opdrachtgever onderzoek Onderzoeker	Mei 2020
Aanscherpen van de methode	B. Aanvullen methode met stress sensitieve dienstverlening en psycho-educatie C. Ontwikkelen nazorgtraject voor mensen met een psychische kwetsbaarheid	Schuldhulpmaatje Zwolle Deskundige SSD (Toegepast) psycholoog	Mei 2020 Mei/juni 2020
Aanpassen van de training	D. Huidige training aan vrijwilligers aanpassen aan aanvulling methode E. Aanpassen materiaal	Schuldhulpmaatje Zwolle Schuldhulpmaatje Zwolle	Juni 2020 Juni 2020
Aanvullende training van trainers en coördinatoren	F. Ontwikkelen train de trainer G. Trainen van trainers en coördinatoren	Externe trainer Externe trainer	Juli 2020 September 2020
Aanvullende training vrijwilligers	H. Ontwikkelen nascholing vrijwilligers I. Trainen vrijwilligers	Externe trainer Externe trainer	Juli 2020 September 2020
Vergroot kennis over psych. kwetsbaarheden	J. Cursus omgaan met psychische kwetsbaarheden	Externe trainer	Oktober/ november 2020
Borgen kennis en vaardigheden	K. Organiseer intervisie	Schuldhulpmaatje Zwolle	Vanaf december 2020 doorlopend
Samenwerking GGZ	L. Netwerk opbouwen met lokale GGZ en herstel	Schuldhulpmaatje Zwolle GGZ professionals Herstel initiatieven	Vanaf mei 2020
Kennisdeling	M. Voorlichting geven aan GGZ professionals over SHV N. GGZ professionals uitnodigen voor voorlichting/intervisie	Schuldhulpmaatje Zwolle GGZ professionals	Vanaf juni 2020

5. Kosten en inzet

Onderdeel	Kosten uitbesteding	Kosten opleiding	(Interne) tijdsinvestering
A. Presentatie implementatieplan	€0,00	€0,00	2 uur
B. Aanvullen methode	€375,00	€0,00	5 uur
C. Ontwikkelen nazorgtraject	€1.500,00	€0,00	20 uur
D. Aanpassing training	€0,00	€0,00	10 uur
E. Aanpassing materiaal	€500,00	€0,00	5 uur
F. Ontwikkelen train de trainer	€1.500,00	€0,00	20 uur
G. Training trainers en coördinatoren Per groep van 10 personen		€8.500,00	16 uur verdeeld over 4 dagdelen
H. Ontwikkelen nascholing vrijwilligers	€375,00	€0,00	5 uur
I. Training vrijwilligers		€3.375,00	1 dagdeel
J. Cursus omgaan met psychische kwetsbaarheden Per groep van 10 personen		€3.750,00	1 dagdeel
K. Intervisie	€0,00	€0,00	n.t.b.
L. Netwerk opbouwen	€0,00	€0,00	n.t.b.
M. Voorlichting geven aan GGZ professionals over SHV	€0,00	€0,00	n.t.b.
N. GGZ professionals uitnodigen voor voorlichting/intervisie	€0,00	€0,00	n.t.b.
Totale kosten	€4.250,00	€15.625	

De totale externe kosten voor de implementatie van een werkwijze die aansluit bij de doelgroep met een psychische kwetsbaarheid zijn **€19.875,-**.

6. Risico's

Zoals elk (implementatie)project brengt ook dit plan risico's met zich mee. Deze zijn te verdelen in: draagvlak en weerstanden, tijdsinvestering financiën en expertise.

Weerstand

De vrijwilligers van Schuldhulpmaatjes Zwolle zijn gewend op een bepaalde manier te werken. Een verandering in de werkwijze brengt mogelijk weerstand met zich mee. Hierom is draagvlak bij het bestuur en daarna bij de coördinatoren van groot belang. Wanneer de hele organisatie de nieuwe werkwijze uitdraagt, is de kans van slagen het grootst. Indien

weerstand bij de vrijwilligers wordt verwacht, kan de externe trainer gevraagd worden om het onderdeel 'omgaan met weerstand' in de train de trainer mee te nemen.

Tijdsinvestering

Schuldhulpmaatje Zwolle werkt vooral met vrijwilligers. Deze groep vragen om een extra tijdsinvestering voor een training of voorlichting kan al snel te veel lijken. Het is echter essentieel voor de implementatie van een nieuwe werkwijze dat alle betrokkenen de juiste training krijgen. Een oplossing kan zijn om het onderdeel te maken van een al bestaande training(sdag) of te compenseren met een andere activiteit die tijd vraagt. Ook kan het vooruitzicht op een certificaat (bij de cursus omgaan met psychische kwetsbaarheden) vrijwilligers motiveren om tijd in de training te steken.

Financiën

Schuldhulpmaatje Zwolle is onderdeel van Stichting voor elkaar Zwolle. Deze non-profit organisatie is afhankelijk van subsidies en fondsen. Het totaalbedrag van de implementatie kan een obstakel zijn voor de organisatie. Er diverse fondsen en regelingen die specifiek gericht zijn op de ondersteuning van kwetsbare mensen en schulden waar Schuldhulpmaatje Zwolle gebruik van kan maken.

Expertise

Om de kosten zo laag mogelijk te houden kan het verleidelijk zijn om onderdelen die nu bij 'uitbesteden' staan, zelf te organiseren. Dit is af te raden gezien de benodigde expertise op het gebied van psychische kwetsbaarheden en stress sensitieve dienstverlening. Het ontwikkelen van producten zonder die expertise zal niet het gewenste effect hebben.

Bijlage 7: Eigen werkverklaring

EIGEN WERK VERKLARING

Ondergetekende:

Crystal Ziel-Nijman

Verklaart ondubbelzinnig dat:

- 1) dit werkstuk eigen werk is en derhalve geen inbreuk maakt op het auteursrecht van een ander.
- 2) alle gebruikte bronnen (waaronder internetpagina's) zijn voorzien van bronvermelding.
- 3) dit verslag digitaal is ingeleverd via Blackboard (SafeAssign).

Plaats: Wanneperveen

Datum: 28-03-2020

Handtekening:



N.B. Schending van bovengenoemde 'Eigen werk verklaring' wordt als fraude aangemerkt als bedoeld in **Art. 19 OER**.