

Gemotiveerd deelnemen aan budgettrainingen



Een onderzoek naar hoe het Budget Adviesbureau Deventer ervoor kan zorgen dat de inwoners van de gemeente Deventer gemotiveerd worden om deel te nemen aan de budgettrainingen.

Auteur: Tugce Sarihan

Opdrachtgever: Budget Adviesbureau Deventer

Praktijkcoach: Magda Dziegielewska

Schoolcoach: Robert Veldman

Tweede lezer: Eric de Olde

Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening

Datum: 25 november 2020

Titelpagina

Naam: Tugce Sarihan
Studentnummer: 435323
Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening
Onderwijsinstelling: Hogeschool Saxion Deventer
Klas: DSJ4VC
Telefoonnummer: 06-26604103
E-mail: 435323@student.saxion.nl

Opdrachtgever: Budget Adviesbureau Deventer
Adres: Grote Kerkhof 1
Postcode: 7411 KT Deventer
Telefoonnummer: 0570-693535

Praktijkcoach: Magda Dziegielewska
Telefoonnummer: 06-22785627
E-mail: m.dziegielewska@deventer.nl

Schoolcoach: Robert Veldman
Tweede lezer: Eric de Olde

Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie ter afronding van de vierjarige opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening, die ik heb gevolgd aan hogeschool Saxion te Deventer. Tijdens het afstuderen heb ik veel geleerd en heb ik de vaardigheden en kennis die ik heb opgedaan tijdens mijn opleiding kunnen toepassen in de praktijk en in mijn scriptie. Deze scriptie gaat over de budgettrainingen die worden georganiseerd door het Budget Adviesbureau Deventer (BAD). Tijdens mijn stage bij het BAD is de interesse voor het onderwerp van dit onderzoek ontstaan.

Graag wil ik Robert Veldman bedanken voor zijn begeleiding en het geduld dat hij voor mij had tijdens het afstuderen. Hij heeft mij voldoende feedback gegeven en zijn feedback ook toegelicht. Ten tweede wil ik Eric de Olde bedanken voor de feedback die ik heb mogen ontvangen op mijn scriptie.

Mijn speciale dank gaat uit naar Magda Dziegielewska. Zij heeft mij gedurende de afstudeerperiode geholpen en feedback gegeven. Ook was zij gedurende deze periode beschikbaar voor vragen. Ik wil haar ook bedanken voor het aandragen van het onderzoeksprobleem en voor de mogelijkheid die zij mij heeft gegeven om dit te onderzoeken.

Tot slot wil ik mijn collega's van het BAD bedanken voor alle hulp die ik van ze heb gekregen.

Ik wens u veel leesplezier toe!

Deventer, 25 november 2020

Tugce Sarihan

Samenvatting

Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is de gemeente Deventer verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening in haar gemeente. De Wgs verplicht gemeenten om inwoners met schulden te helpen. De gemeente Deventer heeft de taak om schuldhulpverlening uit te voeren gemandateerd aan het Budget Adviesbureau Deventer (BAD). Het BAD geeft op verschillende manieren vorm aan schuldhulpverlening. Een van die manieren is het geven van budgettrainingen. Door het organiseren van budgettrainingen wil het BAD ervoor zorgen dat de inwoners van de gemeente Deventer financieel zelfredzaam worden.

Dit afstudeeronderzoek is verricht in opdracht van het BAD. Het doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen op welke manier het BAD ervoor kan zorgen dat de inwoners van de gemeente Deventer gemotiveerd worden om een budgettraining te volgen. De probleemstelling van dit onderzoek is: *Hoe kan het Budget Adviesbureau Deventer ervoor zorgen dat de inwoners van de gemeente Deventer gemotiveerd worden om budgettrainingen te volgen?*

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden, zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

1. Op welke manier geeft het Budget Adviesbureau Deventer vorm aan de budgettrainingen en hoe zorgt het Budget Adviesbureau Deventer ervoor dat de inwoners gemotiveerd worden om budgettrainingen te volgen?
2. Wat zijn de beweegredenen van de inwoners die zich hebben opgegeven voor de budgettraining, maar niet zijn gekomen?
3. Voldoen de budgettrainingen die op dit moment worden gegeven aan de verwachtingen van de inwoners?
4. Hoe zorgen andere gemeenten ervoor dat de inwoners gemotiveerd worden tot het volgen van budgettrainingen?

De onderzoeksvragen zijn beantwoord aan de hand van verschillende onderzoeksmethoden. Allereerst is in het theoretisch kader beschreven wat een budgettraining inhoudt en wat het doel van een budgettraining is. Ten tweede is gebruikgemaakt van een surveyonderzoek en interviews met de medewerkers van het BAD. Ten derde zijn twee surveyonderzoeken gehouden onder de klanten van het BAD. Hiervoor zijn twee steekproeven genomen. Tot slot zijn medewerkers van drie gemeenten die budgettrainingen geven geïnterviewd voor dit onderzoek. De gemeenten zijn gevraagd op welke manier zij hun inwoners motiveren om budgettrainingen te volgen. Dit is vergeleken met de werkwijze van het BAD.

Naar aanleiding van de behaalde resultaten op grond van bovengenoemde onderzoeksmethoden zijn aanbevelingen gedaan, met als doel de inwoners te motiveren om budgettrainingen te volgen. Het BAD wordt aanbevolen om:

- een vast aantal keren per jaar een budgettraining te organiseren;
- te overwegen om de website in zijn geheel aan te passen;
- medewerkers betrokken te houden bij de budgettrainingen;
- campagne te voeren over de budgettrainingen in de gemeente Deventer;
- inwoners te motiveren om een budgettraining te volgen door middel van een beloning.

Inhoudsopgave

Titelpagina	1
Voorwoord	2
Samenvatting	3
Inleiding	7
Hoofdstuk 1 Aanleiding, doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Doelstelling	10
1.3 Belanghebbenden	11
1.4 Probleemstelling	11
1.5 Onderzoeksvragen	11
1.6 Definitie begrippen	12
Hoofdstuk 2 Theoretisch kader	13
2.1 Budgettrainingen	13
2.3 Financiële zelfredzaamheid	14
2.4 Motivatie	15
2.5 Verwachtingen	17
Hoofdstuk 3 Methodologische verantwoording	18
3.1 Soort onderzoek	18
3.2 Onderzoeksmethoden per onderzoeksvraag	18
3.2.1 Onderzoeksvraag 1	18
3.2.2 Onderzoeksvraag 2	20
3.2.3 Onderzoeksvraag 3	21
3.2.4 Onderzoeksvraag 4	22
3.3 Betrouwbaarheid	22
3.4 Validiteit	23
3.5 Analyse kader	24
Hoofdstuk 4 Onderzoeksresultaten	26
4.1 De resultaten van onderzoeksvraag 1	26
Interviews	26
Enquête	30
4.2 De resultaten van onderzoeksvraag 2	34
4.2.1 Respondenten	34
4.2.2 Aanmelding budgettraining	34
4.2.3 Afwezigheid	35
4.2.4 Hulp bij financiën	36
4.2.5 Ideale budgettraining	36
4.3 De resultaten van onderzoeksvraag 3	37
4.3.1 Respondenten	37
4.3.2 Budgettraining	38
4.3.3 Vormen van budgettraining	38
4.3.4 Verwachtingen budgettraining	39

4.4 De resultaten van onderzoeksvraag 4	39
Gemeente Rheden	39
Gemeente Coevorden	40
Gemeente Almere	42
Hoofdstuk 5 Analyse van onderzoeksresultaten	44
5.1 Onderzoeksvraag 1	44
5.1.1 Verschillen	44
5.1.2 Overeenkomsten	45
5.1.3 Oorzaak en gevolg.....	46
5.2 Onderzoeksvraag 2	48
5.2.1 Verschillen	48
5.2.2 Overeenkomsten	49
5.2.3 Oorzaak en gevolg.....	49
5.3 Onderzoeksvraag 3	50
5.3.1 Verschillen	50
5.3.2 Overeenkomsten	51
5.3.3 Oorzaak en gevolg.....	52
5.4 Onderzoeksvraag 4	53
5.4.1 Verschillen	53
5.4.2 Overeenkomsten	53
5.4.3 Oorzaak en gevolg.....	54
Hoofdstuk 6 Conclusie	55
6.1 Conclusie onderzoeksvraag 1.....	55
6.2 Conclusie onderzoeksvraag 2.....	56
6.3 Conclusie onderzoeksvraag 3.....	58
6.4 Conclusie onderzoeksvraag 4.....	58
6.5 Conclusie probleemstelling.....	59
Hoofdstuk 7 Aanbevelingen.....	61
Aanbeveling 1.....	61
Aanbeveling 2.....	61
Aanbeveling 3.....	63
Aanbeveling 4.....	64
Aanbeveling 5.....	64
Literatuurlijst.....	65
Bijlagen	69
Bijlage 1 Enquêtevragen onderzoeksvraag 1:.....	69
Bijlage 2 Resultaten enquête onderzoeksvraag 1:	71
Bijlage 3 Transcript interview Magda Dziegielewska	82
Bijlage 4 Transcript interview Inge de Bruijn	93
Bijlage 5 Transcript interview Jenneke Nieuwenhuis.....	105
Bijlage 6 Codebomen interview onderzoeksvraag 1	112
Codeboom 1 Doel budgettrainingen	112

Codeboom 2 Uitvoering budgettrainingen:	113
Codeboom 3 Aanmeldprocedure:	114
Codeboom 4 Intakegesprek:	115
Codeboom 5 Ervaring budgettrainingen van de geïnterviewden:	116
Codeboom 6 Verbetermogelijkheden:	117
Codeboom 7 Uitval:.....	118
Codeboom 8 Medewerkers BAD:	119
Bijlage 7 Enquêtevragen onderzoeksvraag 2:	120
Bijlage 8 Resultaten enquête onderzoeksvraag 2:	122
Bijlage 9 Aanmeldlijsten 2015 tot en met 2020:	128
Bijlage 10 Enquêtevragen onderzoeksvraag 3	132
Bijlage 11 Resultaten enquête onderzoeksvraag 3:	134
Bijlage 12 Transcript interview gemeente Rheden.....	142
Bijlage 13 Transcript interview gemeente Coevorden.....	145
Bijlage 14 Transcript interview gemeente Almere	148
Bijlage 15 Codebomen interviews onderzoeksvraag 4	151
Codeboom 1 Vorm van budgettrainingen.....	151
Codeboom 2 Motivatie.....	152
Bijlage 16 Verklaring gebruikte hulpmiddelen	154

Inleiding

In het kader van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan hogeschool Saxion in Deventer is in naam van de opdrachtgever, het Budget Adviesbureau Deventer (BAD), dit afstudeeronderzoek verricht. Het BAD biedt budgettrainingen aan voor de inwoners van de gemeente Deventer. Het doel van een budgettraining is om de financiële redzaamheid van de inwoners te bevorderen. Het BAD heeft in de begroting voor 2020 het doel opgenomen om ervoor te zorgen dat iedere inwoner van de gemeente Deventer financieel zelfredzaam is naar eigen vermogen.

Tijdens het organiseren van de budgettrainingen ervaren de medewerkers van het BAD een knelpunt. De inwoners die aangemeld zijn voor de budgettrainingen, komen uiteindelijk niet opdagen. Het BAD is benieuwd wat de reden hiervoor is en wat het BAD kan doen om de inwoners te motiveren om deel te nemen aan de budgettrainingen. Daarom is onderzoek gedaan naar hoe het BAD de inwoners van de gemeente Deventer kan motiveren om naar de budgettrainingen te komen. Het doel hiervan is om aanbevelingen te doen aan het BAD over de manier waarop het BAD de inwoners van de gemeente Deventer kan motiveren om deel te nemen aan de budgettrainingen.

Dit onderzoek bestaat uit zeven hoofdstukken:

In **hoofdstuk 1** wordt een beschrijving gegeven van de aanleiding en doelstelling van dit onderzoek. Daarna worden de probleemstelling en de onderzoeksvragen geformuleerd. Tot slot worden de begrippen uitgewerkt en worden de betrokkenen en belanghebbenden benoemd.

In **hoofdstuk 2** wordt het theoretisch kader van dit onderzoek beschreven. De belangrijkste begrippen van het onderzoek worden hierin toegelicht.

In **hoofdstuk 3** worden de onderzoeksmethoden toegelicht. Per onderzoeksvraag wordt toegelicht voor welke onderzoeksmethode gekozen is, wat de populatie en steekproef is en op welke manier de dataverzameling heeft plaatsgevonden. Daarna wordt de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek toegelicht. Tot slot wordt het analysekader beschreven.

In **hoofdstuk 4** zijn de resultaten van dit onderzoek weergegeven. Per onderzoeksvraag wordt toegelicht wat de behaalde resultaten zijn.

In **hoofdstuk 5** worden de onderzoeksresultaten geanalyseerd. Hierbij wordt per onderzoeksvraag benoemd wat de verschillen, overeenkomsten en de oorzaken en gevolgen zijn.

In **hoofdstuk 6** worden de onderzoeksvragen en probleemstelling beantwoord aan de hand van de behaalde onderzoeksresultaten.

Tot slot worden in **hoofdstuk 7** aanbevelingen gegeven aan het BAD over de manier waarop het BAD de inwoners van de gemeente Deventer kan motiveren om deel te nemen aan de budgettrainingen.

Aan het eind van dit onderzoeksverslag zijn de literatuurlijst, de verklaring van gebruikte hulpmiddelen en de bijlagen opgenomen.

Hoofdstuk 1

Aanleiding, doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen

Het BAD is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Echter, op dit moment doet zich een probleem voor dat nader onderzocht dient te worden. In hoofdstuk 1.1 wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven. In hoofdstuk 1.2 komt de doelstelling aan de orde. Vervolgens worden in hoofdstuk 1.3 de belanghebbenden beschreven. Hoofdstuk 1.4 gaat in op de probleemstelling. In hoofdstuk 1.5 worden de onderzoeksvragen geformuleerd. Ten slotte worden in hoofdstuk 1.6 de begrippen die relevant zijn voor dit onderzoek uitgelicht.

1.1 Aanleiding

Macroniveau

Sinds de invoering van de Wgs op 1 januari 2012, is de gemeente Deventer verantwoordelijk voor de schuldhulpverlening in haar gemeente (Deventerwijzer, z.d.). De Wgs verplicht gemeenten om inwoners met schulden te helpen. De wet geeft een ruim kader, waarbinnen de gemeente de schuldhulpverlening zelf kan vormgeven (Gemeenten Movisie, z.d.). De gemeente Deventer heeft het BAD gemandateerd om schuldhulpverlening uit te voeren. Het BAD is een afdeling binnen de gemeente Deventer waar inwoners terecht kunnen bij financiële problemen. Het BAD helpt inwoners van de gemeente Deventer bij het aanpakken van hun schulden en draagt zo bij aan de leefbaarheid van Deventer (Gemeente Deventer, 2019).

Mesoniveau

Dit onderzoek gaat over de budgettrainingen die worden gegeven door het BAD. Het BAD biedt budgettrainingen aan voor de inwoners van de gemeente Deventer. Budgettrainingen zijn bedoeld om de financiële zelfredzaamheid van de inwoners te bevorderen. Het Nibud definieert financiële redzaamheid als volgt: “Iemand is financieel redzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als lange termijn”. Dit betekent dat iemand die financieel zelfredzaam is, zijn geldzaken zelf kan regelen, maar ook dat iemand weet waar hij hulp zou moeten invoeren (Nibud, z.d.). In de begroting van het jaar 2020 van de gemeente Deventer wordt de doelstelling benoemd dat iedere inwoner van de gemeente Deventer in staat is om zelfstandig (of met hulp van zijn omgeving) een financieel gezonde huishouding te voeren (Gemeente Deventer, 2020). Het geven van budgettrainingen sluit aan bij deze doelstelling. De budgettrainingen hebben namelijk als doel om ervoor te zorgen dat de inwoners financieel redzaam worden.

Volgens het Nibud zijn budgettrainingen ook een vorm van schuldpreventie. Bij een budgettraining leren mensen financiële problemen te voorkomen (Nibud z.d.). Iedereen die meer wil leren over geldzaken, kan zich aanmelden voor een budgettraining. Tijdens een budgettraining wordt informatie gegeven over hoe de inwoners hun administratie op orde kunnen krijgen, hoe zij inzicht in hun inkomsten en uitgaven kunnen krijgen, wordt een financiële jaarplanning gemaakt en wordt informatie gegeven over besparen en verzekeren (Gemeente Deventer, 2019).

Het schuldhulpverleningsbeleid van de gemeente Deventer benoemt de doelstellingen van het schuldhulpverleningsproces. Een van de doelstellingen van het BAD is de cliënt coachen naar zelfredzaamheid. Het BAD is in het najaar van 2004 begonnen met het geven van budgettrainingen. Het doel hiervan was om in acht gesprekken een financiële gedragsverandering bij de cliënt te bewerkstelligen. In 2006 is gebleken dat de effecten van

de budgettrainingen positief waren en heeft het BAD besloten de budgettrainingen op te nemen in het werkproces (Kluwer Navigator, 2006). Deze trainingen leidden er namelijk toe dat inwoners zelfredzaam werden.

Het BAD verzorgt budgettrainingen om ervoor te zorgen dat de inwoners van de gemeente Deventer financieel zelfredzaam worden. Hiermee voldoet het BAD aan de doelstellingen van het schuldhelpverleningsbeleid en de begroting van de gemeente Deventer. Er zijn verschillende onderzoeken gedaan naar de effectiviteit van de budgettrainingen. Hieronder worden twee onderzoeken beschreven.

Het lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht heeft onderzoek gedaan naar de effectiviteit van budgettrainingen. Dit onderzoek maakt onderscheid tussen twee soorten budgettrainingen: de traditionele cursus en de aangepaste cursus. De traditionele cursus wordt door schuldhelpverlenende organisaties het meest gebruikt. Het BAD maakt gebruik van een traditionele cursus. Deze cursus heeft als doel om financieel gezond gedrag te bevorderen. Hierbij wordt gebruikgemaakt van het studiemateriaal dat het Nibud beschikbaar heeft gesteld. Uit het onderzoek is gebleken dat deelnemers aan zowel de aangepaste als de traditionele cursus ervaren dat de cursus een meerwaarde heeft. De deelnemers gaven aan dat zij door het volgen van de cursus financiële vaardigheden hebben opgedaan en dat zij beter met geld kunnen omgaan (Hogeschool Utrecht, 2019).

Uit onderzoek van het ILA-Project in Canada is gebleken dat budgettrainingen een positief effect hebben op de materiële en psychosociale situatie van deelnemers. De resultaten van het onderzoek laten zien dat deelnemers meer participeren in arbeidsprocessen en beschikken over meer financiële kennis. Daarnaast werden psychosociale veranderingen gesignaleerd bij de deelnemers, zoals afname van stress, toename van zelfvertrouwen en zelfwaardering, versterking van vaardigheden op andere levensgebieden en een grotere onafhankelijkheid om zelf zaken te kunnen regelen. De deelnemers waren gemotiveerd na het volgen van de budgettrainingen. Deze motivatie werd beïnvloed door het feit dat zij leerden aan de hand van reële situaties uit het dagelijks leven (Van der Weijden & Witte, 2014).

Bovenstaande onderzoeken hebben aangetoond dat budgettrainingen een positief effect hebben op en zorgen voor financiële zelfredzaamheid van de deelnemers. Door het geven van budgettrainingen kan het BAD ertoe bijdragen dat inwoners financieel zelfredzaam worden. Op deze manier kan het BAD de doelstelling behalen dat de inwoners van de gemeente Deventer financieel zelfredzaam worden.

Microniveau

Het BAD kan verschillende mogelijkheden vormen van hulp aanbieden aan inwoners, zoals bijvoorbeeld: budgetbeheer, beschermingsbewind, schuldregeling, Wet schuldsanering natuurlijke persoon (WSNP), of een lening. Wanneer een burger bijvoorbeeld in budgetbeheer of beschermingsbewind zit, ontvangt BAD de inkomsten van deze persoon op een rekening. BAD betaalt hiermee de afgesproken rekeningen en verstrekt een deel van het geld aan de burger als leefgeld. Ook maakt BAD samen met de burger een overzicht van inkomsten en uitgaven. Door budgetbeheer en beschermingsbewind is de kans op betalingsachterstanden of nieuwe schulden kleiner (Gemeente Deventer, 2020). Budgetbeheer is vaak tijdelijk van aard. Na een bepaalde tijd neemt de burger zijn financiële taken weer zelf over. De burger heeft dan zelf een tijdje geen aandacht aan zijn financiën besteed. Om een goede overdracht te bewerkstelligen, meldt BAD de burger aan voor een budgettraining.

Zoals hiervoor beschreven, kan BAD inwoners aanmelden voor een budgettraining. Een burger kan zich ook zelf aanmelden voor een budgettraining, ook als hij niet bekend is bij het BAD. De burger is dan door iemand doorverwezen of heeft op de website van het BAD gekeken. Het BAD heeft een aparte pagina voor budgettrainingen (Gemeente Deventer, 2019). Op deze pagina staat wat een budgettraining inhoudt en op welke manier iemand zich kan aanmelden. Kortom: op dit moment kunnen medewerkers van het BAD deelnemers aanmelden, en deelnemers kunnen zich vrijwillig opgeven. Het is de medewerkers van het BAD opgevallen dat inwoners zich wel opgeven, maar op de dag zelf niet aanwezig zijn bij de budgettrainingen.

Het BAD heeft voor de jaren 2013 tot en met 2020 bijgehouden wie zich hebben opgegeven en wie daarvan hebben deelgenomen (Van Eck, 2020). Uit een analyse van deze lijsten is gebleken dat het probleem zich sinds 2018 voordoet. Vanaf het jaar 2018 wordt de opkomst van de trainingen steeds lager. Deze lijsten zijn in dit onderzoek verder uitgewerkt. Momenteel heeft elke budgettraining ongeveer twintig aanmeldingen (Van Eck, 2020). Van de twintig aangemelde personen komen er ongeveer vier naar de budgettraining. Als onderzocht wordt waarom de overige zestien aangemelde personen niet komen opdagen, kan het BAD op basis daarvan op zoek gaan naar een geschikte oplossing om de inwoners te motiveren aanwezig te zijn bij de budgettraining.

1.2 Doelstelling

Hieronder worden de praktijkdoelstelling en de onderzoeksdoelstelling nader beschreven.

Praktijkdoelstelling

Het doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen waarom de personen die zich hebben aangemeld voor een budgettraining niet komen opdagen, en hoe het BAD ervoor kan zorgen dat de inwoners gemotiveerd worden om de budgettraining te volgen. Uit de aanmeldlijsten en presentielijsten die sinds 2013 bewaard worden, is gebleken dat het verschil tussen de aanmeldingen en de opkomst groot is. Wanneer de redenen hiervoor in kaart zijn gebracht, kan het BAD maatregelen nemen. Als een burger bijvoorbeeld aangeeft dat hij het niet prettig vindt dat de training in groepsverband wordt gegeven, kan het BAD bekijken of het de trainingen een-op-een kan aanbieden.

Aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek kan het BAD ervoor zorgen dat de inwoners gemotiveerd worden voor de budgettrainingen, wat ertoe kan bijdragen dat de mensen die zich aanmelden ook deelnemen aan de budgettrainingen.

Onderzoeksdoelstelling

Dit onderzoek brengt in kaart waarom inwoners niet komen opdagen bij de budgettrainingen. Aan de hand hiervan wordt het BAD geadviseerd over hoe het inwoners kan motiveren en hoe het kan anticiperen op de behoeftes van de burger. Hiertoe zijn inwoners geïnterviewd die niet hebben deelgenomen aan de budgettrainingen, maar zich hiervoor wel hadden aangemeld. Daarnaast is geanalyseerd op welke manier andere gemeenten hun inwoners motiveren voor de budgettrainingen. Op basis van het advies aan het BAD, kan het BAD zijn huidige werkproces aanpassen. Hiermee kan het BAD bewerkstelligen dat de inwoners die zich hebben aangemeld ook naar de budgettrainingen komen, zodat het BAD zijn doelstelling kan behalen.

1.3 Belanghebbenden

Bij dit onderzoek zijn de volgende belanghebbenden betrokken:

BAD

Het BAD is de opdrachtgever van dit afstudeeronderzoek en ook de organisatie die verantwoordelijk is voor de budgettrainingen. Het belang van het BAD bij deze afstudeeropdracht is, dat in kaart wordt gebracht waarom mensen die zich hebben aangemeld voor de budgettrainingen niet komen opdagen. Daarnaast resulteert dit onderzoek in advies aan het BAD over hoe het inwoners kan motiveren om budgettrainingen bij te wonen (Gemeente Deventer, 2019).

De gemeente Deventer

De doelstelling van de gemeente Deventer is dat zij ervoor wil zorgen dat iedere burger van Deventer financieel zelfredzaam is. Het op een goede manier organiseren van budgettrainingen kan ertoe bijdragen dat de inwoners financieel zelfredzaam worden. Wanneer de inwoners gemotiveerd raken en de opkomst groot is, zorgt dit ervoor dat de gemeente Deventer haar doelstelling behaalt (Gemeente Deventer, z.d.).

Inwoners van de gemeente

De budgettrainingen zijn bedoeld voor de inwoners van de gemeente Deventer. Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen waarom inwoners niet komen opdagen en om ervoor te zorgen dat de inwoners gemotiveerd worden voor de budgettrainingen. Het BAD wil bewerkstelligen dat de inwoners van de gemeente Deventer financieel zelfredzaam worden. Een financieel zelfredzame inwoner heeft geen schulden, weet hoe hij met zijn geld moet omgaan en heeft zelfvertrouwen om zijn financiën te regelen (Gemeente Deventer, 2019).

1.4 Probleemstelling

Voor dit onderzoek is de volgende probleemstelling geformuleerd:

Hoe kan het Budget Adviesbureau Deventer ervoor zorgen dat de inwoners van de gemeente Deventer gemotiveerd worden om budgettrainingen te volgen?

1.5 Onderzoeksvragen

Naar aanleiding van de probleemstelling zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

1. Op welke manier geeft het Budget Adviesbureau Deventer vorm aan de budgettrainingen en hoe zorgt het ervoor dat de inwoners gemotiveerd worden om budgettrainingen te volgen?
2. Wat zijn de beweegredenen van de inwoners die zich hebben opgegeven voor de budgettrainingen, maar niet zijn gekomen?
3. Voldoen de budgettrainingen die op dit moment worden gegeven aan de verwachtingen van de inwoners?
4. Hoe zorgen andere gemeenten ervoor dat inwoners gemotiveerd worden tot het volgen van budgettrainingen?

1.6 Definitie begrippen

Om de belangrijkste begrippen in de probleemstelling en de onderzoeksvragen te verduidelijken, worden deze hieronder beschreven.

Budgettraining

Een budgettraining is een training die gericht is op bewustwording en het inzichtelijk maken van de inkomsten en uitgaven. Een budgettraining heeft als doel om invloed uit te oefenen op de houding (motivatie om financiën op orde te hebben) en de financiële vaardigheden van de deelnemer (Divosa, z.d.).

Motivatie

Motivatie is de bereidheid tot het verrichten van bepaald gedrag. In dit onderzoek gaat het om de motivatie van de inwoners die zich aanmelden voor de budgettrainingen. Onderzocht is hoe de inwoners gemotiveerd kunnen worden om aanwezig te zijn tijdens de trainingen (Ensie, z.d.).

Verwachting

Een verwachting is ‘datgene wat verwacht wordt’ (Betekenisdefinitie, z.d.). In dit onderzoek is nagegaan wat de verwachtingen van de inwoners van de gemeente Deventer zijn ten aanzien van budgettrainingen.

Reden

Een reden is ‘een bewering over de oorzaak van een bepaald gegeven en wordt gebruikt als argument waaruit een verdedigende hypothese kan worden afgeleid’ (Encyclo, z.d.). In dit onderzoek wordt met ‘redenen’ de argumenten bedoeld die de inwoners geven die zich wel hebben opgegeven voor een training, maar niet hebben deelgenomen.

Niet komen opdagen

De inwoners worden aangemeld door de medewerkers van het BAD of melden zich zelf aan voor de budgettrainingen. Wanneer de budgettrainingen plaatsvinden, zijn veel van aangemelde personen niet aanwezig.

Vorm van budgettraining

Iedere gemeente geeft budgettrainingen, maar iedere gemeente doet dit op een andere manier. Onderzocht is op welke manier het BAD de budgettrainingen verzorgt.

Ervaringen en aanbevelingen van medewerkers

De medewerkers van het BAD verzorgen de trainingen en melden ook inwoners aan. Een aantal medewerkers is geïnterviewd om te achterhalen wat hun ervaringen zijn en of zij aanbevelingen hebben. Hierbij is nagegaan of de medewerkers ideeën hebben over hoe inwoners gemotiveerd kunnen worden voor deelname aan de budgettrainingen.

Hoofdstuk 2 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk komt het theoretisch kader van dit onderzoek aan bod. Bestaande kennis wordt verbonden met het onderzoeksonderwerp. In het theoretisch kader worden begrippen toegelicht op basis van wetenschappelijke literatuur en onderzoeken. Eerst wordt het zoekplan van dit onderzoek beschreven. Daarna worden de volgende begrippen uitgewerkt: budgettraining, financiële zelfredzaamheid, motivatie en verwachtingen. Ten slotte worden de relevante bronnen voor dit onderzoek beschreven.

2.1 Budgettrainingen

In dit onderzoek is nagegaan hoe het BAD de inwoners van de gemeente Deventer na aanmelding kan motiveren om ook aanwezig te zijn bij de budgettrainingen. Om te onderzoeken hoe het BAD vorm geeft aan de budgettrainingen, heeft de onderzoeker interviews afgenomen met de medewerkers van het BAD. Daarnaast is onderzocht wat de inwoners van de budgettrainingen verwachten, en of dit overeenkomt met wat het BAD biedt. Hieronder wordt een aantal onderzoeken naar budgettrainingen beschreven, om hiermee het doel van budgettrainingen in kaart te brengen.

Het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam heeft onderzoek gedaan naar de budgettrainingen die worden aangeboden aan mensen met een licht verstandelijke beperking. De budgettrainingen worden verzorgd door de organisatie Grip op je Knip van stichting MEE Amstel en Zaan. Grip op je Knip is de eerste organisatie die budgettrainingen geeft die gericht zijn op een specifieke groep. Dit wordt in de gemeente Deventer niet gedaan. De onderzoeker heeft om onderzoeksvraag 4 te beantwoorden ook vragen gesteld aan de organisatie Grip op je Knip. Uit bovengenoemd onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam is gebleken dat deelnemers direct na het volgen van de budgettraining het gevoel hebben beter met geld om te kunnen gaan en ook de uitgaven beter te kunnen bijhouden (Amsterdam University of Applied Sciences, 2019).

Het lectoraat Schulden en Incasso van Hogeschool Utrecht heeft onderzoek gedaan naar de effectiviteit van budgettrainingen. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen twee soorten budgettrainingen: de traditionele cursus en de aangepaste cursus. De traditionele cursus wordt door schuldhulpverlenende organisaties het meest gebruikt. Het BAD maakt ook gebruik van een traditionele cursus. De traditionele cursus heeft als doel om financieel gezond gedrag te bevorderen. Hierbij wordt gebruikgemaakt van het studiemateriaal dat Nibud beschikbaar heeft gesteld. Bij een aangepaste cursus is er geen standaardopzet of studiemateriaal waarvan gebruik wordt gemaakt. Alleen de eerste les wordt op een vaste manier gegeven. Aan de daaropvolgende lessen wordt invulling gegeven op basis van de wensen van de deelnemers. Uit het onderzoek is gebleken dat deelnemers aan zowel de aangepaste als de traditionele cursus ervaren dat het volgen van de cursus meerwaarde heeft. De deelnemers geven aan dat zij financiële vaardigheden hebben opgedaan door het volgen van de cursus en dat zij beter met geld kunnen omgaan. Ruim 90% van de deelnemers die een aangepaste cursus hebben gevolgd, geeft aan dat zij zes maanden na het volgen van de cursus nog steeds de opgedane kennis toepassen. Deelnemers aan de aangepaste cursus lijken meer vertrouwen te hebben in het behalen van de gestelde doelen. Bij de traditionele cursus hebben deelnemers vaak minder concrete en kleinere doelen. Bij beide cursussen werden huiswerkopdrachten meegegeven die door het overgrote deel van de cursisten werden gemaakt. De cursisten van de aangepaste cursus zijn over het algemeen positiever over het huiswerk dan de cursisten van de traditionele cursus. Een nadeel van de aangepaste cursus kan zijn dat bepaalde onderwerpen die door de trainer als essentieel worden gezien, niet altijd aan de orde komen. Bij een

aangepaste cursus worden de basisonderwerpen die door het Nibud zijn benoemd niet behandeld. Volgens dit onderzoek heeft een aangepaste cursus wel meer effect dan een traditionele cursus, maar is het nadeel dat niet alle onderwerpen worden behandeld (Hogeschool Utrecht, 2019). De onderzoeker denkt dat een combinatie van een traditionele en een aangepaste cursus meer effect zou hebben. Alle basisonderdelen zouden bijvoorbeeld in de eerste les kunnen worden behandeld, waarna in de volgende lessen de wensen van de deelnemers worden vervuld.

Het Nibud is een onafhankelijk voorlichtingsinstituut. Het doet onderzoek en geeft voorlichting over verschillende financiële onderwerpen. Daarnaast biedt het Nibud lesmateriaal voor budgettrainingen. Het BAD maakt gebruik van het lesmateriaal van het Nibud. Het Nibud geeft aan dat budgettrainingen de financiële vaardigheden vergroten en ervoor zorgen dat de deelnemers financieel zelfredzaam worden (Nibud, 2019).

2.3 Financiële zelfredzaamheid

Zowel in de aanleiding van dit onderzoek als in het theoretisch kader hierboven is beschreven dat budgettrainingen ervoor zorgen dat inwoners financieel zelfredzaam worden. In deze paragraaf wordt toegelicht wat onder financiële zelfredzaamheid wordt verstaan.

Het Nibud beschrijft financiële zelfredzaamheid als volgt: “Iemand is financieel redzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt, zodanig dat zijn financiën in balans zijn op zowel korte als op lange termijn”. Dit houdt niet alleen in dat iemand in zijn geldzaken kan voorzien, maar ook dat iemand weet wanneer en waar hij hulp zou moeten zoeken (Nibud, z.d.).

Volgens het Nibud is iemand financieel zelfredzaam als hij of zij beschikt over bepaalde basisvaardigheden. Iemand die zelfredzaam is, is:

1. in staat om voldoende inkomsten te verwerven om van te leven;
2. in staat om zijn of haar eigen geldzaken te organiseren;
3. in staat om het geld waarover hij of zij beschikt verantwoord te besteden;
4. voorbereid op gebeurtenissen (Nibud, 2019).

Uit het onderzoek van het Kennisplatform Integratie & Samenleving (KIS), ‘De financiële zelfredzaamheid van statushouders’ blijkt dat statushouders in Nederland het meest moeite hebben met het financieel zelfredzaam worden. Statushouders krijgen een woonruimte toegewezen door de gemeente. Zij krijgen ook een inrichtingskrediet, zodat zij hun woning kunnen inrichten. Het inrichtingskrediet moeten zij wel terugbetalen aan de gemeente. Zij vinden het Nederlandse financiële systeem van zorgtoeslagen, naheffingen, eigen risico en afrekeningen zo complex, dat dit voor financiële problemen zorgt.

Uit het onderzoek van het KIS blijkt ook dat statushouders vaak in de schulden komen wanneer zij bezig zijn met hun inburgeringscursus en daarnaast hun weg moeten vinden in het financiële systeem van Nederland. Verder blijkt uit datzelfde onderzoek dat gemeenten moeten inzetten op samenwerken, toegankelijke hulp, cultuursensitief werken, maatwerk leveren en het ontwikkelen van een langetermijnvisie, omdat dit de financiële zelfredzaamheid van statushouders kan bevorderen (KIS, 2019). Het onderzoek van KIS heeft ook invloed op dit onderzoek, want het BAD is de instantie die het inrichtingskrediet verstrekt aan de statushouders. De statushouders moeten dan ook verplicht in budgetbeheer, maar het BAD werkt op dit moment niet aan de zelfredzaamheid van de statushouders. De budgettrainingen die het BAD geeft, zijn in het Nederlands.

Het Nibud is van mening dat de financiële zelfredzaamheid bevorderd kan worden door middel van budgettrainingen. Het doel van budgettrainingen volgens het Nibud is om de burger zelfstandig zijn financiële huishouding te laten uitvoeren en ervoor te zorgen dat de burger niet in financiële problemen terechtkomt (Nibud & Stimulansz, 2015).

Zelfredzaamheid wordt gedefinieerd als de vaardigheid om te kunnen participeren in het dagelijks sociaal verkeer. Daarnaast zorgt zelfredzaamheid ervoor dat de taken die tot het dagelijks sociaal verkeer behoren, uitgevoerd kunnen worden. Door middel van budgettrainingen kan de zelfredzaamheid op het gebied van financiën bevorderd worden (Witte, 2006).

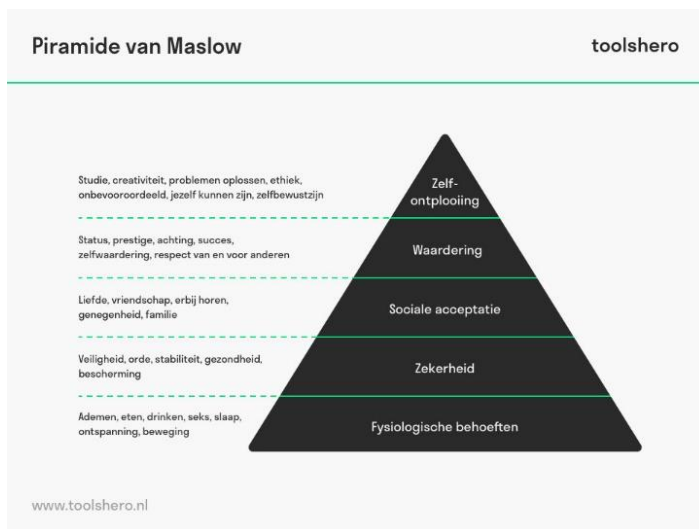
Het doel van het BAD is ervoor zorgen dat de inwoners van de gemeente Deventer financieel zelfredzaam worden. In dit onderzoek wordt hierna de definitie van het Nibud van het begrip financiële zelfredzaamheid gehanteerd.

2.4 Motivatie

Dit onderzoek richt zich op de wijze waarop het BAD de inwoners van de gemeente Deventer kan motiveren om deel te nemen aan budgettrainingen. Hieronder wordt eerst beschreven wat motivatie inhoudt. Vervolgens wordt een aantal onderzoeken beschreven die betrekking hebben op motivatie voor budgettrainingen.

In het boek 'Motivatie en mogelijkheden van moeilijke mensen' wordt een beschrijving gegeven van het begrip motivatie en aangegeven dat motivatie een aantal verschillende aspecten omvat. Ten eerste bepaalt motivatie de richting van het gedrag. Motivatie kan gezien worden als de beweegredenen die iemand heeft om bepaald gedrag uit te voeren. Het tweede aspect van motivatie is de intensiteit. Dit houdt in dat voor het behalen van een bepaald doel meer inspanning en moeite benodigd is dan voor een ander doel. Het derde aspect is de standvastigheid van het gedrag. Het ene gedrag wordt door een kleine tegenslag geraakt, terwijl het andere juist veel tegenslagen aankan (Van Dam, 2008).

Een van de belangrijkste theorieën over motivatie is de motivatietheorie van Maslow. Volgens Maslow hebben mensen vijf fundamentele niveaus van behoeften. Het vervullen van deze behoeften vormt de motivatie voor menselijk gedrag. Dit proces verloopt in een bepaalde volgorde. Als de primaire behoeften niet zijn vervuld, dan richt iemand zich nog niet op de hogere behoefteniveaus. De hoogste behoefte is de zelfontplooiing. Dit houdt in dat de mens bepaalde kwaliteiten van zichzelf ontwikkelt. Een budgettraining is een training waarbij iemand leert om financieel zelfredzaam te worden. De budgettrainingen horen daarom bij zelfontplooiing. Volgens Maslow heeft de mens altijd de drang om zich verder te ontwikkelen en nieuwe behoeften na te jagen en zichzelf te verbeteren in zaken waar hij goed in is (Van Dam, 2008).



(Mulden, 2012)

Figuur 1. Piramide van Maslow. Herdrukt van Mulden.

De budgettrainingen vallen, zoals hierboven beschreven, onder het hoogste niveau. Dit betekent dat eerst de lagere behoeften bevredigd moet worden, zodat de mens gemotiveerd is om zichzelf te ontwikkelen. Voorafgaand aan de budgettraining gaat het BAD niet na of mensen voldoende inkomsten hebben. Tijdens de training wordt hier wel aandacht aan besteed, maar het is mogelijk dat de inwoners dit niet weten en daarom niet aanwezig zijn bij de budgettraining.

In het kader van het RAAK-project 'Sturen op motivatie' ontwikkelt de Hogeschool van Amsterdam, in samenwerking met HVO-Querido, MEE Amstel en Zaan en PuurZuid, een nieuwe aanpak voor de bestaande budgettrainingen binnen deze organisaties. In het onderzoek wordt gekeken hoe de motivatie van de cliënten verhoogd kan worden, zodat het aantal deelnemers aan de cursus wordt verhoogd. De onderzoekers willen bewerkstelligen dat de uitval verminderd wordt en zo gedragsverandering wordt bevorderd. In het onderzoek staat de gemeente Amsterdam centraal. In Amsterdam vormen budgettrainingen een verplicht onderdeel van de schuldhulpverlening. Tijdens de cursus verrichten cliënten het administratieve voorwerk om de druk op de daaropvolgende proces van schuldhulpverlening weg te nemen. In de gemeente Deventer verrichten schuldhulpverleners dit werk, door samen met de cliënt een budgetplan op te stellen. De gemeente Amsterdam voert als beleid dat inwoners die in aanmerking willen komen voor de diensten van de schuldhulpverlening, eerst verplicht aan een budgetcursus moeten deelnemen. In de gemeente Amsterdam is sprake van voorwaardelijke hulpverlening. Omdat de budgettrainingen verplicht zijn, wordt tijdens de trainingen geen onderscheid gemaakt tussen gemotiveerde en ongemotiveerde deelnemers. Hierbij kan de vraag worden gesteld, hoe effectief een training is voor iemand die niet gemotiveerd is. Uit het onderzoek in het kader van het RAAK-project blijkt wel dat de uitval erg laag is, omdat de budgettrainingen verplicht worden gesteld (Hogeschool van Amsterdam, 2014).

Dit onderzoek richt zich op hoe het BAD cliënten kan motiveren om aanwezig te zijn tijdens budgettrainingen. Uit het onderzoek van Hogeschool Amsterdam is naar voren gekomen dat met de volgende belangrijke elementen rekening moet worden gehouden om de motivatie te kunnen vergroten:

- de budgettraining moet aansluiten bij de directe behoeften van de deelnemer;
- de budgettraining moet aansluiten bij de leerstijl van volwassenen;
- de stof die behandeld wordt, moet gaan over echte en herkenbare situaties;
- de cursusleider moet aandacht en interesse tonen voor herkenning en erkenning van problemen van deelnemers;
- de cursusleider moet vertrouwen, kennis en kunde uitstralen;
- de cursusleider moet werken aan het zelfvertrouwen van de deelnemers;
- de cursusleider moet de deelnemers confronteren met de consequenties van het eigen gedrag. (Hogeschool van Amsterdam, 2014)

In het kader van het RAAK-project heeft het Amsterdamse Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI) een onderzoek gedaan naar de manier waarop het mensen die moeilijk leren kan motiveren voor budgettrainingen. Uit het onderzoek is gebleken dat het essentieel is dat de cliënt een goed beeld krijgt van de budgettrainingen. Hoe beter het beeld, hoe kleiner de kans dat hij uitvalt, omdat de training niet aan zijn verwachtingen voldoet. Uit het onderzoek is ook naar voren gekomen, dat mondelinge en persoonlijke informatie personen meer aanspreekt dan schriftelijke informatie. Dit geeft aan dat een folder met informatie over de budgettrainingen niet veel effect zal hebben. Wanneer een hulpverlener overtuigende informatie geeft over de budgettraining, heeft dit meer effect op de motivatie. Tot slot heeft het onderzoek aangetoond dat als mensen herinnerd worden aan de training, bijvoorbeeld door middel van een sms, dit uitval voorkomt (Van der Weijden, 2015).

2.5 Verwachtingen

De verwachtingen worden in het theoretisch kader beschreven, omdat in het onderzoek is achterhaald wat de inwoners van de budgettrainingen verwachten. In deze paragraaf wordt toegelicht hoe verwachtingen gemeten kunnen worden.

Zeithaml, Parasuraman en Berry hebben het RATER-model ontwikkeld. Dit is een methode waarmee klantverwachtingen gemeten kunnen worden. Dit model wordt gebruikt door bedrijven om de individuele dienstverlening te verbeteren. Het model benadrukt vijf gebieden die klanten over het algemeen van belang vinden wanneer zij gebruikmaken van een dienst, zoals onderwijs, energie, telefonie, banken, verzekering, luchtvaart, of vervoer. De budgettrainingen vallen onder de categorie onderwijs. Het model richt zich op het onderscheid tussen klantervaring en klantverwachting. De vijf gebieden waar onderzoek naar is gedaan, zijn betrouwbaarheid, geloofwaardigheid, verschijningsvormen, empathie en reactievermogen. Door deze kwaliteitsbeoordeling met behulp van de vijf RATER-gebieden te meten, komt naar voren op welke gebieden een organisatie zich kan verbeteren. De RATER-methode kijkt naar de kwaliteit van de organisatie door de verwachtingen van klanten te vergelijken met de ervaringen met de dienstverlening (Mulder, 2018).

Hoofdstuk 3 Methodologische verantwoording

Dit hoofdstuk gaat in op de methoden en instrumenten die zijn gebruikt om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Allereerst wordt een algemene beschrijving gegeven van de onderzoeksmethoden en wordt uiteengezet welk soort onderzoek is verricht (3.1). Daarna wordt per onderzoeksvraag verantwoord welke onderzoeksmethoden zijn gebruikt, en komen de populatie, respondenten en de dataverzamelmethode (3.2) aan bod. Vervolgens wordt ingegaan op de betrouwbaarheid (3.3) en validiteit (3.4) van het onderzoek. Tot slot wordt het analysekader beschreven (3.5).

3.1 Soort onderzoek

Om te achterhalen hoe het BAD ervoor kan zorgen dat de inwoners van de gemeente Deventer gemotiveerd worden om budgettrainingen te volgen, is zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek verricht.

Bij kwantitatieve methoden wordt gebruikgemaakt van cijfermatige informatie. Dit zijn gegevens in cijfers over objecten, organisaties en personen. Vervolgens worden statistische technieken gebruikt om een beschrijving van de resultaten te geven en om verwachtingen over de resultaten te toetsen (Verhoeven, 2011). De onderzoeker heeft gekozen voor een kwantitatieve onderzoeksmethode in de vorm van een surveyonderzoek. Surveyonderzoek wordt gebruikt om meningen, opinies, houdingen en kennis bij grote groepen personen te meten (Verhoeven, 2011).

Bij kwalitatieve methoden worden niet-cijfermatige gegevens verzameld. De onderzoeker is hierbij geïnteresseerd in de betekenis die onderzochte personen zelf aan situaties geven. Er wordt geen onderzoek gedaan naar de cijfers, maar naar de uitleg van iets. De onderzoeker kan zich bij een kwalitatieve onderzoeksmethode aanpassen aan de omstandigheden (Verhoeven, 2011). De onderzoeker heeft gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode in de vorm van interviews. In dit onderzoek is gebruikgemaakt van een halfgestructureerd interview en een gestructureerd interview.

3.2 Onderzoeksmethoden per onderzoeksvraag

3.2.1 Onderzoeksvraag 1

Op welke manier geeft het Budget Adviesbureau Deventer vorm aan de budgettrainingen en hoe zorgt het Budget Adviesbureau Deventer ervoor dat de inwoners gemotiveerd worden om budgettrainingen te volgen?

Voor de beantwoording van de eerste onderzoeksvraag is gekozen voor een enquête en een interview. Dit betreft zowel een kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeksmethode. Voor de enquête is gekozen, zodat de gehele populatie benaderd kon worden om de enquête in te vullen. Daarnaast biedt een enquête respondenten de mogelijkheid om anoniem aan het onderzoek deel te nemen. Voor de beantwoording van de eerste onderzoeksvraag is ook gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode in de vorm van een halfgestructureerd interview. Hierin staan de belangrijkste onderwerpen en vragen vast, maar is er ook ruimte voor eigen inbreng van de geïnterviewde.

Populatie en respondenten

Op het moment dat de enquête verstuurd werd, waren 55 medewerkers in dienst bij het BAD. De insteek was om al deze medewerkers te laten deelnemen aan de enquête. Op deze manier kon vanuit elke functie gekeken worden op welke manier aan de motivatie van de inwoners gewerkt wordt. De gehele populatie is gevraagd om deel te nemen aan de enquête en benaderd via de mailgroep van het BAD. Met deze mailgroep kan eenvoudig een mail verstuurd worden aan alle medewerkers tegelijk. Hier is niet gekozen voor een steekproef, maar voor een censusonderzoek. In dit onderzoek is ervoor gekozen om de gehele populatie te benaderen, omdat de onderzoeker informatie van alle medewerkers wilde vergaren over welke handelingen zij verrichten om de klanten te motiveren deel te nemen aan de budgettrainingen. Daarnaast is het een bestaande groep die eenvoudig bereikt kan worden via de mailgroep van het BAD. Van de 55 medewerkers hebben 42 medewerkers gereageerd op de enquête. Dit komt neer op een respons van 76%. Door de gehele populatie te benaderen, had de onderzoeker verondersteld dat iedereen zou reageren. De onderzoeker kwam tot deze aanname, omdat de mailgroep van het BAD dagelijks wordt gebruikt. De mails die in deze groep worden verstuurd, worden door alle medewerkers gelezen. De onderzoeker had daarom aangenomen dat als de medewerkers de mail over de enquête zouden lezen, ze deze enquête ook zouden invullen.

Interviews zijn gehouden met drie medewerkers van het BAD, genaamd mevrouw Nieuwenhuis (preventiemedewerker), mevrouw De Bruijn (schuldhulpverlener) en mevrouw Dziegielewska (preventiemedewerker). Het doel van deze interviews was om te achterhalen op welke manier het BAD vormgeeft aan de budgettrainingen. Daarom is ervoor gekozen om drie medewerkers te interviewen die nauw betrokken zijn bij de budgettrainingen. Mevrouw Nieuwenhuis is al vanaf 2014, het jaar waarin het BAD budgettrainingen heeft geïntroduceerd, hierbij betrokken. Zij organiseert en geeft budgettrainingen. Mevrouw De Bruijn heeft tot 2019 budgettrainingen georganiseerd en gegeven. Mevrouw Dziegielewska is sinds 2020 actief betrokken bij de budgettrainingen. Zij organiseert en geeft budgettrainingen, en is bezig de budgettrainingen te reorganiseren.

Dataverzamelmethode

Als eerste is een enquête gehouden onder de medewerkers van het BAD. Alle 55 medewerkers van het BAD zijn via e-mail verzocht om de enquête in te vullen. Het doel van de enquête was om te achterhalen wat de medewerkers van het BAD doen om inwoners en klanten te motiveren om deel te nemen aan de budgettrainingen. Hiervoor zijn alle medewerkers benaderd, omdat de onderzoeker wilde weten wat de werkwijze van iedere medewerker is om de inwoners te motiveren. Het BAD heeft een werkmailgroep waarin de e-mailadressen van alle medewerkers die in het jaar 2020 werkzaam waren bij BAD opgenomen zijn, genaamd 'BAD 2020'. Alle medewerkers zijn bevoegd om een mail te sturen binnen deze werkmailgroep. De enquête is via deze werkmailgroep verzonden aan alle medewerkers van het BAD. De medewerkers zijn door middel van de enquête gevraagd naar hun ervaringen met de budgettrainingen en hoe zij ervoor zorgen dat hun eigen cliënten gemotiveerd worden. De enquête is opgesteld door middel van het onlineprogramma SurveyMonkey. De enquête bestond uit 18 open en meerkeuzevragen. In de enquête is de medewerkers eerst gevraagd naar hun kennis over de budgettrainingen. Daarna is de medewerkers gevraagd op welke manier zij proberen om klanten te motiveren. Tot slot is hen gevraagd of zij tips hebben over hoe het BAD de klanten kan motiveren om deel te nemen aan de budgettrainingen. In SurveyMonkey is het mogelijk om een enquête op te stellen en deze rond te sturen. Ook zijn via dit programma grafieken en tabellen gemaakt van de onderzoekresultaten, zodat de resultaten geanalyseerd konden worden.

Hier is gekozen voor een halfgestructureerd interview, omdat de onderzoeker niet alleen zocht naar antwoorden op de vooraf vastgestelde vragen, maar ook ruimte wilde bieden aan de geïnterviewden om zelf ook punten in te brengen. Ook wilde de onderzoeker de ruimte hebben om op deze punten te kunnen doorvragen. Bij een halfgestructureerd interview is het mogelijk om af te wijken van de vragen en door te vragen als de geïnterviewde iets interessants vertelt (Verhoeven, 2011). Voorbeelden van interviewvragen zijn: Hoe vinden de aanmeldingen voor een budgettraining plaats? Wat kan er volgens u verbeterd worden met betrekking tot de budgettrainingen? Hoe worden de budgettrainingen georganiseerd en wat zijn de knelpunten? Voorafgaand aan de interviews heeft de onderzoeker een aantal vragen opgesteld. Tijdens het interview heeft de onderzoeker deze vragen gesteld, was er ruimte voor de eigen inbreng van de geïnterviewde en kon de onderzoeker doorvragen. Vaak is naar de mening en ervaring van de geïnterviewde gevraagd. In verband met het coronavirus zouden de interviews aanvankelijk telefonisch gehouden worden. Dit vond de onderzoeker niet prettig, omdat tijdens een telefoongesprek niet zichtbaar is wat de geïnterviewde precies bedoelt of ervaart. Daarom is ervoor gekozen om de interviews op anderhalve meter afstand op kantoor te houden. De interviews zijn opgenomen door middel van een dictafoon en zijn verwerkt in transcripten. Hierbij is een exploratieve methode toegepast. Tijdens de interviews zijn alle gegevens verzameld. Deze zijn uitgewerkt in transcripten. Vervolgens is een selectie gemaakt van de interviewresultaten en is in kaart gebracht hoe het BAD vormgeeft aan de budgettrainingen.

3.2.2 Onderzoeksvraag 2

Wat zijn de beweegredenen van de inwoners die zich hebben aangemeld voor de budgettraining, maar niet zijn gekomen?

Om de tweede onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, is gebruikgemaakt van kwantitatief onderzoek in de vorm van een enquête, om de redenen van afwezigheid van de inwoners cijfermatig in beeld te brengen. Zo kon op een duidelijke manier in kaart worden gebracht wat de meest voorkomende redenen van afwezigheid zijn. Door deze manier van onderzoek konden de inwoners op anonieme wijze aangeven wat hun redenen waren om niet deel te nemen aan de budgettrainingen.

Populatie en respondenten

In de periode van 2015 tot en met 2020 hebben 99 inwoners zich aangemeld voor een budgettraining (zie Bijlage 9). Van deze 99 inwoners zijn 41 inwoners niet naar de budgettraining gekomen (zie Bijlage 9). De gehele groep die zich heeft aangemeld, maar niet is komen opdagen, was de populatie van het onderzoek. Hier is niet gekozen voor een steekproef, omdat de populatie niet groot was. Daarom leek het de onderzoeker haalbaar om de gehele populatie te benaderen voor de enquête. Door specifiek te kiezen voor inwoners die niet zijn komen opdagen, is sprake van een doelgerichte steekproef. Hierbij is sprake van een selecte steekproef op basis van bepaalde kenmerken (Verhoeven, 2011). Hier is gekozen voor een doelgerichte steekproef op basis van het kenmerk dat de respondenten zich allemaal hebben aangemeld voor de budgettraining, maar niet zijn komen opdagen. Van de 41 inwoners die de enquête hebben ontvangen, hebben er 24 de enquête ingevuld. Dit komt neer op een respons van 59%.

Dataverzamelmethode

Het BAD was benieuwd naar hoe het komt dat inwoners zich wel aanmelden, maar niet naar de budgettrainingen komen. Om hier inzicht in te krijgen, is een enquête opgesteld. Respondenten zijn niet alleen gevraagd naar hun redenen, maar ook naar door wie zij waren aangemeld en of zij op dat moment hulp kregen bij hun financiën. De enquête met tien korte vragen is per e-mail naar de populatie verstuurd en is twee weken later nogmaals ter herinnering verstuurd. De mailadressen stonden op de aanmeldlijsten (Bijlage 9) die het BAD bewaart op de harde schijf. De onderzoeker verwachtte een laag responspercentage, omdat in de enquête werd gevraagd naar de reden van afwezigheid. Het was mogelijk dat inwoners hier liever geen antwoord op zouden willen geven. De onderzoeker verwachtte ook, dat op dit soort vragen sociaal wenselijke antwoorden gegeven zouden worden. Daarom is het onderzoek anoniem afgenomen. Om bovenstaande redenen was de verwachting dat de respons laag zou zijn. Echter, meer dan de helft van de inwoners die de enquête hebben ontvangen, heeft gereageerd. De enquête is opgesteld door middel van het onlineprogramma SurveyMonkey.

3.2.3 Onderzoeksvraag 3

Voldoen de budgettrainingen die op dit moment worden gegeven aan de verwachtingen van de inwoners?

Om de derde onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, is gebruikgemaakt van kwantitatief onderzoek in de vorm van een enquête, zodat de verwachtingen cijfermatig in kaart konden worden gebracht. Deze gegevens konden vervolgens vergeleken worden met wat de inwoners volgens het BAD van de budgettrainingen kunnen verwachten. Deze verwachtingen zijn beschreven in het theoretisch kader van dit onderzoek (Hoofdstuk 2).

Populatie en respondenten

De onderzoeksvraag heeft betrekking op de inwoners van de gemeente Deventer. Deventer telt ongeveer 100.000 inwoners (Alle cijfers, 2020). Het is niet mogelijk om al deze inwoners te interviewen. Daarom is gekozen voor een clustersteekproef. De inwoners van de gemeente Deventer die bij het BAD in budgetbeheer zitten, zijn gekozen voor deze steekproef. Een clustersteekproef houdt in dat een hele groep wordt onderzocht. Het gaat hierbij om een bestaande groep (Verhoeven, 2011). Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, is als clustersteekproef gekozen voor de groep inwoners die in budgetbeheer zit. Op dit moment zitten 369 inwoners in budgetbeheer bij het BAD. Van 21 van hen is geen e-mailadres bekend, maar van 348 inwoners is wel een e-mailadres bekend. De inwoners die in budgetbeheer zitten en van wie een e-mailadres bekend is, vormen de populatie. Aan de inwoners is gevraagd om de enquête in te vullen. Hierop zijn 163 reacties binnengekomen. Dit komt neer op een respons van 47%.

Dataverzamelmethode

In het systeem van het BAD staat een overzicht van alle budgetbeheerklanten. Hierin zijn de e-mailadressen eenvoudig terug te vinden. De onderzoeker heeft de e-mailadressen van alle respondenten overgenomen. Daarna is een e-mail verstuurd aan de respondenten. De respondenten zijn allen als bcc opgenomen, zodat op deze manier de privacy werd gewaarborgd. Elf korte meerkeuzevragen zijn opgesteld, zodat de respondenten de enquête snel en eenvoudig konden invullen. De enquête is, net als de vorige enquêtes, gemaakt in SurveyMonkey. Dit programma is ook gebruikt om de gegevens in grafieken en tabellen te verwerken.

3.2.4 Onderzoeksvraag 4

Hoe zorgen andere gemeenten ervoor dat de inwoners gemotiveerd worden tot het volgen van budgettrainingen?

Onderzoeksvraag 4 is beantwoord aan de hand van kwalitatief onderzoek. Het onderzoek is gehouden door middel van gestructureerde interviews. Een gestructureerd interview is een interview waarbij mondeling een vragenlijst wordt afgenomen (Verhoeven, 2011). Op deze manier is gekeken op welke manier andere gemeenten ervoor zorgen dat hun inwoners gemotiveerd raken om een budgettraining te volgen.

Populatie en respondenten

Bij het vergelijken van gemeenten is gekozen voor de gemeenten Almere, Coevorden en Rheden. Hierbij is gebruikgemaakt van een praktisch bruikbare steekproef. Bij dit type steekproeftrekking wordt willekeurig aan mensen gevraagd of zij willen meewerken aan een onderzoek (Verhoeven, 2011). De onderzoeker heeft op internet naar telefoonnummers gezocht en heeft 21 gemeenten gebeld. De drie genoemde gemeenten stonden open voor een interview. Het was de bedoeling om deze gemeenten te bezoeken. In verband met het coronavirus was dit echter niet mogelijk.

Dataverzamelingsmethode

Op internet is nagegaan welke gemeenten budgettrainingen geven. De onderzoeker heeft 21 gemeenten gebeld. De gemeenten gaven verschillende redenen om niet deel te nemen aan het interview. De meest voorkomende reden was dat er op dat moment vanwege het coronavirus geen budgettrainingen werden gegeven. Daardoor kon geen actuele informatie worden verstrekt tijdens het interview. De telefoonnummers die op het internet stonden, waren voor een groot deel ook niet bereikbaar.

Uiteindelijk waren drie gemeenten bereid om deel te nemen aan een interview. Telefonisch is een kort interview gehouden met de medewerkers van de betreffende gemeente. Alleen op deze manier kon de onderzoeker respons krijgen. Tijdens het interview zijn vragen gesteld als: Hoe organiseert uw gemeente de budgettrainingen? Wat doet u aan de motivatie? Welke knelpunten ervaart u? De interviews zijn opgenomen door middel van een dictafoon. Op basis hiervan zijn transcripten uitgewerkt in Word. Deze zijn vervolgens gecodeerd en uitgewerkt in codebomen.

3.3 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten geeft aan in hoeverre het onderzoek vrij is van toevallige fouten. Om de betrouwbaarheid voldoende te kunnen testen, moet het onderzoek herhaalbaar zijn en ook dezelfde resultaten geven. Als herhaling tot dezelfde resultaten leidt, dan is het onderzoek betrouwbaar (Verhoeven, 2011). Hieronder wordt beschreven hoe de betrouwbaarheid van dit onderzoek is gewaarborgd.

Voor de beantwoording van de eerste onderzoeksvraag is gebruikgemaakt van twee soorten onderzoeksmethoden: kwantitatief en kwalitatief. Het gebruik van kwalitatieve en kwantitatieve methoden maakt dat er sprake is van triangulatie. Op basis van twee onderzoeksmethoden is achterhaald hoe het BAD vormgeeft aan de budgettrainingen. De betrouwbaarheid wordt hiermee verhoogd, omdat de verkregen resultaten op grond van de twee methoden met elkaar vergeleken kunnen worden (Verhoeven, 2011).

Om de betrouwbaarheid te waarborgen en om meer respons te krijgen, is na twee weken een herinnering verstuurd aan de respondenten om de enquête in te vullen. Daarnaast was een prijsloting verbonden aan de enquêtes. De respondenten konden door het invullen van de enquête kans maken op een cadeaubon bij een winkel naar keuze. Op deze manier is ervoor gezorgd dat de respons voldoende was. Bij de eerste twee onderzoeksvragen is de gehele populatie benaderd. De onderzoeker had bij de eerste onderzoeksvraag aangenomen dat alle medewerkers van het BAD zouden reageren op de enquête. Deze aanname bleek niet te kloppen. Bij het verwerken van de gegevens is gebruikgemaakt van het onlineprogramma SurveyMonkey. Hiermee zijn alle gegevens op juistheid gecontroleerd en zijn hiervan staafdiagrammen gemaakt. De gegevens zijn daarna door de onderzoeker en een collega nagekeken op juistheid. Hierbij is gebruikgemaakt van peer examination.

Een essentieel onderdeel van de betrouwbaarheid van een onderzoek is de steekproefomvang. Over het algemeen geldt dat een grotere steekproef een hogere betrouwbaarheid van de resultaten oplevert, omdat daarmee aan de voorwaarde van herhaalbaarheid wordt voldaan (Verhoeven, 2011). Voor het beantwoorden van onderzoeksvraag 3 is een enquête gehouden, waarbij 348 inwoners zijn uitgenodigd om de enquête in te vullen. Hier is rekening gehouden met een foutmarge van 10% en een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Het betrouwbaarheidsniveau is vastgesteld op basis van het boek ‘Wat is onderzoek?’ van Verhoeven (Verhoeven, 2011). Op basis van deze berekening zou de steekproefgrootte 76 respondenten moeten zijn (SurveyMonkey, z.d.). Op de enquête zijn 163 reacties gekomen. Hiermee is de beoogde steekproefomvang behaald en is de betrouwbaarheid vergoot.

In het onderzoek is gebruikgemaakt van interviews om onderzoeksvragen een en drie te kunnen beantwoorden. Een kwalitatief onderzoek wordt niet betrouwbaar geacht, omdat de herhaalbaarheid onder druk staat. Wanneer de interviews herhaald zouden worden, dan zou dit niet resulteren in dezelfde resultaten. Een interview is namelijk lastig te herhalen. De belevingen en meningen van respondenten zorgen ervoor dat de betrouwbaarheid van het onderzoek wordt verlaagd. Dit komt doordat meningen en belevingen persoonsgebonden zijn. De onderzoeker heeft gekozen voor een kwalitatief onderzoek in de vorm van interviews, omdat het niet mogelijk was om deze informatie op een andere manier te verkrijgen. Om een vergelijking met andere gemeenten te kunnen maken, was het noodzakelijk om tijdens een mondeling gesprek open vragen te stellen. Dit was niet mogelijk via een enquête of literatuuronderzoek. Als een vragenlijst zou zijn verstuurd per e-mail, was de kans op reactie klein geweest. Van de 21 gemeenten die zijn gebeld, waren drie gemeenten bereid om aan een interview deel te nemen.

3.4 Validiteit

Met de validiteit van een onderzoek wordt bepaald in welke mate het onderzoek vrij is van systematische fouten. De betrouwbaarheid is een voorwaarde voor het bepalen van de validiteit van het onderzoek (Verhoeven, 2011). In deze paragraaf wordt beschreven hoe de validiteit van dit onderzoek is gewaarborgd.

De validiteit van de interviews met de medewerkers van het BAD is gewaarborgd door de interviews te houden in een vertrouwde en rustige omgeving, waar alleen de geïnterviewde en interviewer aanwezig waren. Daarnaast kenden de onderzoeker en de geïnterviewden elkaar. Dit zorgde ervoor dat de omgeving van het interview als vertrouwd werd ervaren. Op deze manier was het niet mogelijk dat andere mensen het gesprek hoorden en werd de kans op sociaal wenselijke antwoorden ook verkleind. De interviews waren halfgestructureerd, waardoor de geïnterviewde de mogelijkheid had tot eigen inbreng. Een nadeel hiervan is dat

de eigen inbreng de validiteit kan verkleinen. In de interviews die zijn gehouden om tot de onderzoeksresultaten te komen, hebben de geïnterviewden de mogelijkheid gehad tot eigen inbreng. In de interviews met de medewerkers van het BAD konden de geïnterviewden zelf onderwerpen inbrengen. Zij hebben dit ook gedaan, wat het mogelijk maakte om de resultaten uitgebreid te beschrijven. Dit heeft er echter wel toe geleid dat de validiteit verkleind werd.

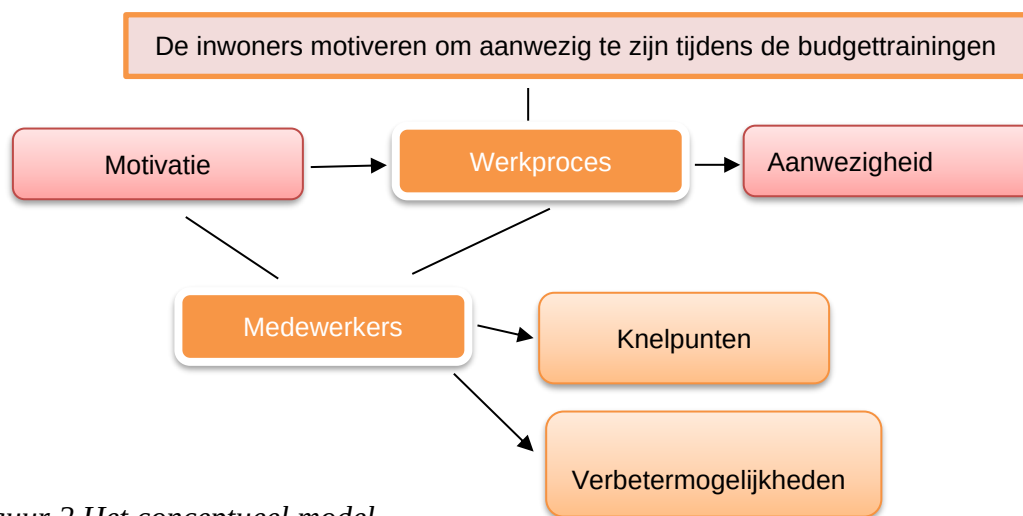
De e-mail naar de respondenten is verzonden vanuit de werkmail van het BAD. Dit is gedaan om vraagtekens bij de respondenten weg te nemen. In verband met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) zouden de respondenten zich namelijk kunnen afvragen waar hun gegevens zijn gevonden. Om dit te voorkomen, is de e-mail verzonden vanuit de werkmail van de onderzoeker. In de e-mail is duidelijk aangegeven dat het onderzoek werd gedaan voor de opleiding en dat de onderzoeker een student was. Hiermee is voorkomen dat de respondenten zouden denken dat vragen werden gesteld door een medewerker van het BAD. Aangezien de respondenten gevraagd werd naar de redenen voor hun afwezigheid, bestond de mogelijkheid dat zij geen eerlijke antwoorden zouden geven aan een medewerker van het BAD. Door aan te geven dat het onderzoek werd gehouden door een student, is de validiteit van het onderzoek gewaarborgd.

De validiteit van een onderzoek kan in gevaar komen op het moment dat gevoelige onderwerpen worden behandeld (Verhoeven, 2011). In de enquête van onderzoeksvraag 2 wordt aan de respondenten gevraagd wat de reden van hun afwezigheid tijdens de budgettraining is geweest. Dit is een vraag waarbij de kans groot is dat sociaal wenselijke antwoorden worden gegeven. Dit zorgt ervoor dat de validiteit in gevaar komt. Om dit te voorkomen is vooraf duidelijk aangegeven dat de enquêtes anoniem werden afgenomen.

3.5 Analyse kader

In dit onderzoek wordt de onafhankelijke variabele ‘motivatie’ gemeten. Een onafhankelijke variabele ligt vast, maar veroorzaakt een verandering. Onafhankelijke variabelen kunnen onderverdeeld worden in actieve en passieve onafhankelijke variabelen. Een actieve variabele kan door een onderzoeker gemanipuleerd worden om het verband tussen de variabelen te onderzoeken en te verklaren. Een voorbeeld van manipulatie van een actieve onafhankelijke variabele is als een onderzoeker aanbevelingen doet over het veranderen van de manier waarop inwoners gemotiveerd worden. Een passieve onafhankelijke variabele kan niet gemanipuleerd worden en staat vast (Verhoeven, 2011). Een passieve onafhankelijke variabele heeft bijvoorbeeld te maken met het verband tussen het geslacht van de inwoner en de aanwezigheid. Het geslacht van de inwoner kan niet veranderd worden, dus het staat vast. De motivatie voorspelt de afhankelijke variabele en dat is de aanwezigheid bij de budgettrainingen. De afhankelijke variabele is de variabele die verandert onder invloed van de onafhankelijke variabele (Verhoeven, 2011). De afhankelijke variabele is de aanwezigheid van inwoners bij de budgettrainingen. Op het moment dat het BAD de inwoners niet motiveert, zal de aanwezigheid bij de budgettrainingen veranderen.

In onderstaand conceptueel model wordt de relatie tussen de variabelen weergegeven:



Figuur 2 Het conceptueel model.

In de kaders zijn de variabelen vermeld. De pijl tussen de variabelen geeft aan dat de variabele waar de pijl vandaan komt een causale invloed heeft op het begrip waar de pijl naar verwijst. De lijn verwijst naar een causaal verband (Scribbr, 2014).

Hoofdstuk 4 Onderzoekresultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Dit onderzoek bestaat uit vier onderzoeksvragen. Het doel van dit hoofdstuk is om inzicht te geven in de resultaten die verkregen zijn door interviews en enquêtes af te nemen. De resultaten in dit hoofdstuk geven een zo objectief en onafhankelijk mogelijk beeld van het verzamelde materiaal.

Als eerste komen de behaalde resultaten met betrekking tot onderzoeksvraag 1 aan bod. Deze resultaten zijn verzameld door interviews en enquêtes af te nemen bij de medewerkers van het BAD. In paragrafen 4.2 en 4.3 worden de resultaten weergegeven van de enquêtes die afgenomen zijn bij de inwoners van de gemeente Deventer. In paragraaf 4.4, de laatste paragraaf van dit hoofdstuk, worden de resultaten van de interviews weergegeven die zijn afgenomen bij drie verschillende gemeenten die ook budgettrainingen organiseren en uitvoeren.

4.1 De resultaten van onderzoeksvraag 1

Op welke manier geeft het Budget Adviesbureau Deventer vorm aan de budgettrainingen en hoe zorgt het ervoor dat de inwoners gemotiveerd worden om budgettrainingen te volgen?

In paragraaf 4.1 worden de resultaten van onderzoeksvraag 1 beschreven. Deze onderzoeksvraag is beantwoord op basis van interviews en enquêtes die afgenomen zijn bij de medewerkers van het BAD. Hieronder worden eerst de resultaten van de interviews besproken. Vervolgens komen de resultaten van de enquête aan bod.

Interviews

De interviews zijn afgenomen bij drie medewerkers van het BAD die nauw betrokken zijn bij de budgettrainingen. Deze interviews zijn uitgewerkt in transcripten (zie Bijlage 3 tot en met 5). De interviews zijn afgenomen om inzicht te krijgen in de manier waarop het BAD de budgettrainingen vormgeeft. In hoofdstuk 1 van dit onderzoeksrapport is beschreven wat een budgettraining inhoudt. In deze paragraaf wordt beschreven hoe het BAD vormgeeft aan de budgettrainingen.

De resultaten van de interviews zijn gecodeerd. Deze coderingen zijn weer verwerkt in codebomen. Op deze manier is een duidelijk overzicht van de antwoorden op de interviewvragen verkregen. Daarnaast zijn de belangrijkste (hoofd)onderwerpen naar voren gekomen. Door het gebruik van codebomen zijn ook betrouwbaardere resultaten verkregen. De volgende hoofdonderwerpen zijn via de codebomen geïdentificeerd:

- uitvoering van budgettrainingen (Codeboom 1 – Bijlage 6);
- aanmeldprocedure (Codeboom 2 – Bijlage 6);
- intakegesprek (Codeboom 3 – Bijlage 6);
- doel budgettrainingen (Codeboom 4 – Bijlage 6);
- uitval (Codeboom 5 – Bijlage 6);
- verbetermogelijkheden (Codeboom 6 – Bijlage 6);
- medewerkers BAD (Codeboom 6 – Bijlage 6);
- ervaring van geïnterviewden met budgettrainingen (Codeboom 7 – Bijlage 6).

Bovenstaande hoofdonderwerpen worden op dezelfde volgorde in onderstaande paragrafen toegelicht.

4.1.1 Uitvoering budgettrainingen

Uit het interview met mevrouw Nieuwenhuis (Bijlage 5 – regel 21 -23) is naar voren gekomen dat het BAD in 2004 voor het eerst is begonnen met het organiseren en uitvoeren van budgettrainingen. Het was toen de bedoeling dat elke medewerker van het BAD budgettraining zou geven. Alle medewerkers hebben hiervoor in 2004 een cursus gevolgd. Daaropvolgend werden klanten uitgenodigd en werden in buurthuizen budgettrainingen georganiseerd. Daarnaast werden de budgettrainingen in samengestelde groepen en kerken georganiseerd. Bij samengestelde groepen was de opkomst volgens mevrouw Nieuwenhuis groot. Samengestelde groepen zijn groepen die al vaker bij elkaar komen en elkaar kennen, bijvoorbeeld een vrouwengroep die elke dinsdag bijeenkomt in een buurthuis (Bijlage 5 – regel 30 – 37).

Sinds 2004, dus sinds er voor het eerst budgettrainingen werden georganiseerd, wordt het BAD ermee geconfronteerd dat inwoners die zijn aangemeld, niet komen opdagen. Uit het interview met mevrouw Dziegielewska (Bijlage 3) is naar voren gekomen dat het BAD in 2020 een nieuw team heeft opgericht: het Team Financieel in Top (Fit). Team Fit is verantwoordelijk voor de budgettrainingen. Met het ontstaan van dit nieuwe team is besloten meer aandacht te besteden aan de budgettrainingen. Sinds de oprichting van Team Fit worden de budgettrainingen niet door alle medewerkers van het BAD gegeven, maar alleen door de medewerkers die tot Team Fit behoren. In januari 2020 is de eerste budgettraining gegeven. Daarna zijn geen budgettrainingen meer gegeven en zijn ook geen trainingen meer ingepland. Volgens mevrouw Dziegielewska zullen er in 2020 vermoedelijk geen budgettrainingen meer worden gegeven in verband met het coronavirus.

Mevrouw De Bruijn (Bijlage 4 – regel 29 -34) geeft aan dat het BAD in 2018 heeft besloten om de budgettrainingen op een ander manier te organiseren. De medewerkers zijn actief de stad ingegaan om bij ketenpartners en buurthuizen folders achter te laten. In dat jaar waren er veel aanmeldingen voor de budgettrainingen en werden ook veel budgettrainingen georganiseerd (Bijlage 9).

Budgettrainingen worden gegeven in groepen van minimaal tien inwoners (Bijlagen 4 – regel 311). Een budgettraining wordt pas ingepland zodra tenminste tien inwoners zijn aangemeld. Als onvoldoende mensen zijn aangemeld, wordt geen budgettraining ingepland en wordt gewacht totdat de groep van tien personen compleet is. Een budgettraining bestaat uit drie bijeenkomsten (Bijlage 4 – regel 166 – 169) van anderhalf uur per bijeenkomst (Bijlage 5 – regel 276). Na de budgettraining krijgen de deelnemers een map met informatie mee. De deelnemers kunnen hieruit onderwerpen kiezen die zij willen bespreken bij een volgende bijeenkomst (Bijlage 3- regel 88-90).

De budgettrainingen worden op klantniveau gegeven, waarbij maatwerk wordt geleverd (Bijlage 3 – regel 73 – 80). De deelnemers kunnen aangeven wat hun voorkeur is, wat zij willen leren en welke onderwerpen zij relevant vinden om te bespreken. De budgettrainingen worden niet aangepast aan de doelgroepen. De inhoud van de training is bijvoorbeeld niet per se anders als een groep vluchtelingen deelneemt. Wel geeft het BAD budgettrainingen aan specifieke doelgroepen, zoals vluchtelingen, vrouwen of vrijwilligers (Bijlage 3 – regel 325 - 326). Daarnaast bestaat er een project genaamd ‘Dwars door Deventer’. Tijdens dit project worden budgettrainingen gegeven aan jongeren die net 18 jaar zijn geworden. In drie sessies worden workshops aangeboden, bijvoorbeeld door een bank, die uitlegt hoe je de onlinebankieren kunt inrichten. Het BAD geeft in dit kader een workshop over de zorg, over

hoe zorgtoeslag aangevraagd moet worden en hoe een zorgverzekering afgesloten moet worden (Bijlage 3- regel 339 - 342).

Volgens de medewerkers zou het een drempel kunnen zijn voor de inwoners om in groepsverband een budgettraining te volgen. Voor deze inwoners bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van Peptalk en budgetcoaches. Een budgetcoach is een vrijwilliger die bij de burger thuiskomt om samen diens financiën te bekijken en de administratie op orde te brengen (Bijlage 4 – regel 121 - 123). Niet-klanten van het BAD kunnen zich bij het BAD melden voor een Peptalk. Het doel van een Peptalk-gesprek is niet direct om op zoek te gaan naar oplossingen voor schulden of veranderingen in de financiën, maar om op de juiste wijze te informeren en adviseren over de mogelijkheden hiervoor. De Peptalk-gesprekken en budgetcoaches hebben een geheel andere werkwijze dan de budgettrainingen, maar helpen wel bij het op orde brengen van financiën of administratie.

4.1.2 Aanmeldprocedure

De aanmelding van BAD klanten voor de budgettrainingen loopt via de contactpersoon bij het BAD. De BAD medewerkers kunnen hun klanten die een budgettraining willen volgen, aanmelden via een aanmeldijst. Dit is een Excel-bestand dat beschikbaar is op de schijf van het BAD (Bijlage 4 – regel 483 – 488). De preventiemedewerkers van Team Fit nemen vervolgens contact op met deze personen. Eerst wordt een intakegesprek gevoerd. Wanneer minimaal tien aanmeldingen binnen zijn, wordt een budgettraining ingepland (Bijlage 3 – regel 249 - 251). Minimaal tien deelnemers zijn volgens alle geïnterviewden voldoende om een budgettraining in te plannen (Bijlage 3 – regel 309 - 314). Het kan een aantal maanden duren totdat voldoende aanmeldingen binnen zijn om een budgettraining in te plannen. Inwoners van de gemeente Deventer die geen klant zijn bij het BAD, kunnen zich aanmelden door een e-mail te sturen naar budgettrainingen@deventer.nl. Na deze aanmelding neemt het BAD contact met hen op om een intakegesprek in te plannen, net als bij de BAD van het klanten (zie bijlage 5 – regel 109 -117).

Bij minimaal tien aanmeldingen voor de budgettrainingen, neemt het BAD contact op met de deelnemers om de datum van de ingeplande budgettrainingen aan te kondigen en na te gaan of de deelnemers beschikbaar zijn (Bijlage 3 – regel 513 – 517). Een aantal dagen voor de budgettraining wordt een herinnering verstuurd. In het verleden werden deelnemers één voor één gebeld om te vragen of ze naar de budgettraining zouden komen. De ervaring van de geïnterviewden is dat de deelnemers op dat moment zeggen dat zij zullen komen, maar uiteindelijk niet komen opdagen (Bijlage 4 – regel 465 - 480).

4.1.3 Intakegesprek

Vaak wordt een intakegesprek gevoerd, omdat er tussen de aanmelding en de budgettraining een paar maanden tussen zit. Dit komt doordat, zoals hierboven besproken, wordt gewacht op voldoende aanmeldingen. Echter, is geen vaste werkbeschrijving voor intakegesprekken. Sommige medewerkers voeren deze gesprekken wel, anderen doen dit niet.

Het doel van een intakegesprek is om kennis uit te wisselen, de drempel weg te nemen en de verwachtingen van de deelnemers te bespreken. Tijdens een intakegesprek worden de verwachtingen van deelnemers ten aanzien van de budgettraining geïnventariseerd (Bijlage 4 – regel 180 – 182). De budgettraining kan dan aangepast worden aan de behoeften van de deelnemers. Bij een intakegesprek wordt ook kennis uitgewisseld en ervoor gezorgd dat de budgettrainingen minder spannend worden. Tijdens het intakegesprek is nog onduidelijk wanneer de budgettraining zal plaatsvinden. De ervaring is dat deelnemers tijdens een

intakegesprek verwachten dat zij een datum krijgen voor de budgettraining (Bijlage 3 – regel 197 -200).

De ervaring van de geïnterviewden bij de budgettraining van januari 2020 was, dat een intakegesprek geen invloed op de uitval heeft. Uit de aanmeldlijsten is gebleken dat voor de budgettraining in januari 2020 acht inwoners aangemeld waren. Uiteindelijk zijn vier van hen naar de budgettraining gekomen (Bijlage 9). Een intakegesprek draagt volgens mevrouw Nieuwenhuis (Bijlage 5 – regel 340) niet bij aan de opkomst, omdat de klanten tijdens de intakegesprekken niet weten wat zij van een budgettraining kunnen verwachten.

4.1.4 Doel budgettrainingen

De budgettrainingen hebben een aantal doelen. De geïnterviewden omschrijven deze doelen als volgt.:

- mensen leren om zelfstandig hun financiën te beheren, om te zorgen dat ze geen schulden maken (Bijlage 4 – 125 – 126);
- de zelfredzaamheid van de inwoners bevorderen, zodat zij maximaal kunnen participeren in de samenleving (Bijlage 3 – 471 – 475);
- het bespreekbaar maken van financiële problemen (Bijlage 5 – regel 317 -319).

4.1.5 Uitval

De aanleiding van dit onderzoek, tevens het probleem van de budgettrainingen, is dat de aangemelde deelnemers uiteindelijk niet naar de budgettrainingen komen. Het probleem is uitgebreid toegelicht in de aanleiding van het onderzoek (Hoofdstuk 1). Aan de geïnterviewden is gevraagd wat volgens hen de oorzaken van de uitval kunnen zijn. De geïnterviewden zijn van mening (Bijlage 3 tot en met 5) dat het te maken heeft met onduidelijkheden en gebrek aan informatie. Hiermee wordt bedoeld dat het niet duidelijk is wanneer de budgettraining zal plaatsvinden, wat er precies besproken zal worden en met welke mensen de deelnemers in een groep zullen zitten. Zoals eerder besproken, kan het soms maanden duren totdat een budgettraining wordt ingepland en zal plaatsvinden. Een inwoner die zich aanmeldt voor een budgettraining heeft deze training waarschijnlijk op dat moment nodig. De kans bestaat dat deze burger over zes maanden de budgettraining niet meer nodig vindt of een andere oplossing heeft gevonden en daarom niet meer naar de budgettraining komt.

Mevrouw Nieuwenhuis (Bijlage 5 – regel 283 -285) is van mening dat schaamte ook een grote rol speelt bij de grote uitval. Hierbij kan gedacht worden aan schaamte in samenhang met een onbekende groep. Deelnemers weten niet bij wie zij in de groep komen en zijn angstig om bekenden te zien. De locatie van de budgettraining kan volgens mevrouw Dziegielewska (Bijlage 3 – regel 363 -365) ook invloed hebben op de uitval. De budgettrainingen worden in het stadhuis of in een buurthuis gegeven. Mevrouw Dziegielewska (Bijlage 3 – regel 367 - 368) is van mening dat als budgettrainingen in het stadhuis gegeven worden, dit als drempel ervaren kan worden.

4.1.6 Verbetermogelijkheden

De geïnterviewden zijn van mening dat de budgettrainingen op een aantal punten verbeterd kunnen worden. Ten eerste staat op dit moment niet vast wanneer de budgettrainingen worden gegeven. Volgens de geïnterviewden zouden de data van de trainingen vooraf vastgesteld moeten worden en zouden er minimaal twee budgettrainingen per jaar moeten plaatsvinden, ongeacht het aantal deelnemers. Als de data vooraf bekend zijn en deze op de

website komen te staan, zal dit volgens mevrouw Dziegielewska de deelnemers meer duidelijkheid geven (Bijlage 3 – regel 136 - 139).

Ten tweede heeft de website volgens alle geïnterviewden baat bij een upgrade. Op de website zou moeten komen te staan wanneer de budgettrainingen worden gegeven. Ook zou er een contactformulier moeten komen, waarmee inwoners eenvoudig contact kunnen leggen met het BAD. Daarnaast moet de website duidelijkere informatie verschaffen over de budgettrainingen en moet er een digitaal aanmeldformulier komen, zodat inwoners zich eenvoudiger kunnen aanmelden voor een budgettraining (zie Bijlage 3 – regel 499 – 501).

Tot op het moment van onderzoek heeft het BAD meer aanmeldingen ontvangen van klanten van het BAD dan van de overige inwoners van de gemeente Deventer die geen klant zijn. De budgettrainingen zijn bedoeld voor alle inwoners. De geïnterviewden zien daarom graag dat ook de niet-klanten zich aanmelden. Zij willen hierop inspelen, door in de stad meer campagnes over de budgettrainingen te houden (Bijlage 3 – regel 451 – 456).

4.1.7 Medewerkers BAD

Uit het interview met mevrouw Dziegielewska (Bijlage 3 – regel 407 – 411) is gebleken dat zij van mening is dat de medewerkers van het BAD onvoldoende kennis over de budgettrainingen hebben. Als bewijs hiervoor geeft zij aan dat het BAD 1.700 huishoudens onder zich heeft en er nog geen 10 aanmeldingen per jaar binnenkomen.

Op het moment van onderzoek ontplooit het BAD geen activiteiten om de medewerkers op de hoogte te houden van de ontwikkelingen rondom de budgettrainingen. Mevrouw Dziegielewska (Bijlage 3 – regel 448 - 449) heeft aangegeven dat de budgettraining een onderdeel is van de reguliere werkzaamheden en dat de medewerkers hiervan op de hoogte moeten zijn. Mevrouw Dziegielewska is in januari 2020 begonnen met het reorganiseren van de budgettrainingen. Zodra de reorganisatie compleet is, wil zij intern een campagne opzetten en de budgettrainingen implementeren in het werkproces van alle medewerkers van het BAD.

4.1.8 Ervaring van geïnterviewden met budgettrainingen

De geïnterviewden geven al lange tijd budgettrainingen. Hen is daarom gevraagd naar hun ervaringen met betrekking tot de budgettrainingen. Hieruit komen de volgende punten naar voren. Door budgettrainingen in groepsvorm te geven, kunnen de deelnemers van elkaar leren en elkaar motiveren. De deelnemers die uiteindelijk naar de budgettraining komen, zijn in het algemeen enthousiast en positief over deze trainingen (Bijlage 4 – regel 295 -298). Het is nog niet voorgekomen dat een deelnemer niet tevreden was. Het probleem dat de geïnterviewden ervaren, is dat er te weinig aanmeldingen binnenkomen, waardoor geen budgettrainingen ingepland kunnen worden. Daarnaast stellen zij dat het versturen van herinneringen geen effect heeft op de aanwezigheid van de deelnemers. De medewerkers van het BAD hebben de deelnemers een tijd lang telefonisch herinnerd. De deelnemers gaven in het telefoongesprek aan dat ze zouden komen, maar kwamen uiteindelijk toch niet opdagen (Bijlage 4 – regel 469).

Enquête

Dit onderzoek probeert oplossingen te identificeren op basis waarvan het BAD de inwoners kan motiveren om deel te nemen aan de budgettrainingen. Door een enquête af te nemen is verder onderzoek gedaan naar de verschillende aspecten die te maken hebben met de aanmeldingen voor budgettrainingen. Hierbij is onderzocht om welke redenen inwoners worden aangemeld en op welke manier de medewerkers van het BAD de inwoners proberen

te motiveren voor de budgettrainingen. Deze aspecten komen in de volgende paragrafen aan bod. In totaal zijn 55 medewerkers van het BAD uitgenodigd voor de enquête, van wie er 42 de enquête hebben ingevuld. Dit komt neer op een responspercentage van 76,4%.

4.1.9 Budgettrainingen door het Budget Adviesbureau Deventer

Zoals weergegeven in Figuur 1.2 (Bijlage 2), geven alle respondenten aan te weten dat het BAD budgettrainingen geeft aan de inwoners van de gemeente Deventer. Figuur 1.3 (Bijlage 2) laat zien dat 69% van de respondenten van mening is dat het BAD onvoldoende budgettrainingen geeft. Dit onderzoek heeft betrekking op de jaren 2015 tot en met 2020. In deze jaren heeft het BAD in totaal 35 budgettrainingen gegeven. In 2018 zijn 14 budgettrainingen gegeven en in 2020 is 1 budgettraining gegeven. Uit de interviews met de medewerkers is gebleken dat het in 2020 door de maatregelen vanwege het coronavirus niet mogelijk was om meer budgettrainingen te geven. Via het systeem van het BAD is te zien hoeveel budgettrainingen er in welk jaar zijn gegeven. Uit deze gegevens, die hieronder zijn opgenomen, blijkt dat er in 2018 naar verhouding veel trainingen zijn gegeven, terwijl in het jaar erna geen trainingen zijn gegeven (BAD, 2020).

Aantal trainingen:

2015 → 6 trainingen
2016 → 8 trainingen
2017 → 6 trainingen
2018 → 14 trainingen
2019 → 0 trainingen
2020 → 1 training (BAD, 2020)

4.1.10 Doel budgettrainingen

De medewerkers van het BAD is gevraagd naar het doel van de budgettraining, zodat bepaald kon worden of de medewerkers hiervan op de hoogte zijn. Wanneer medewerkers betrokken zijn bij hun werk, valt dit ook terug te zien in hun uitstraling en de kwaliteit van het werk. Ook wordt het dan voor hen eenvoudiger om inwoners te motiveren om deel te nemen aan een budgettraining (Meulenbergh, z.d.).

Uit Figuur 1.4 (Bijlage 2) blijkt dat respondenten verschillende antwoorden gegeven op de vraag wat het doel van een budgettraining is. Een groot deel, namelijk 38,10% van de respondenten, geeft aan dat een budgettraining als doel heeft om de administratie van deelnemers op orde te brengen (Figuur 1.4 – Bijlage 2). Ruim 28,57% van de respondenten geeft aan dat de budgettraining als doel heeft om inwoners met geld te leren omgaan (Figuur 1.4 – Bijlage 2). Daarnaast geeft 28,57% aan dat de training als doel heeft om de burger financieel zelfredzaam te maken (Figuur 1.4 – Bijlage 2). Tot slot geeft 4,76% aan dat een budgettraining is bedoeld om recidive te voorkomen (Figuur 1.4 – Bijlage 2).

4.1.11 Geschikt moment voor budgettraining

Al in een vroeg stadium van het onderzoek kwam naar voren dat er geen vastgelegde afspraken bestaan over wanneer een klant van het BAD aangemeld moet worden voor een budgettraining, bijvoorbeeld voordat een klant een schuldtraject start bij het BAD of juist daarna.

Dit betekent dat een cliënt op elk willekeurig moment aangemeld kan worden voor een budgettraining door zijn contactpersoon bij het BAD. Dit was de aanleiding om de vijfde vraag in de enquête op te nemen, om na te gaan of het moment van aanmelding van invloed is

op de aanwezigheid van de desbetreffende klant van het BAD bij de training. Ruim 71,43% van de respondenten geeft aan dat een budgettraining moet worden gegeven tijdens het schuldtraject bij het BAD (Figuur 1.5 – Bijlage 2). Een deel van de respondenten, namelijk 28,57%, is van mening dat de budgettrainingen na het schuldtraject moeten worden gegeven (Figuur 1.5 – Bijlage 2).

4.1.12 Verplichte budgettraining

Uit Figuur 1.6 (Bijlage 2) blijkt dat 61,90% van de respondenten voorstander is van een verplichte budgettraining voorafgaand aan de schuldregeling, om deze regeling te laten slagen. Dit zou betekenen dat een schuldregeling alleen slaagt als de cliënt een budgettraining heeft gevolgd. Een schuldregeling slaagt wanneer de looptijd van drie jaar is doorlopen (Volkskredietbank, z.d.). De respondenten zijn van mening dat een budgettraining hier als voorwaarde aan toegevoegd zou moeten worden.

4.1.13 Aanmelding

Uit Figuur 1.7 (Bijlage 2) blijkt dat 59,52% van de respondenten van het BAD eerder een klant aangemeld heeft voor een budgettraining. Dit betekent dat 17 van de 42 respondenten (40,48%) nog nooit iemand hebben aangemeld voor een budgettraining. Uit Figuur 1.8 (Bijlage 2) blijkt dat ongeveer 66% van de respondenten niet weet hoe iemand aangemeld moet worden voor een budgettraining.

Een aantal respondenten is gevraagd waarom zij inwoners aanmelden voor een budgettraining. Hieronder worden de meest voorkomende antwoorden weergegeven. Een volledig overzicht van alle antwoorden is opgenomen in Bijlage 2 onder vraag 10. De respondenten melden inwoners aan voor budgettrainingen om de volgende redenen:

- voor de uitstroom, zodat een inwoner kan leren om zijn eigen financiën zelf te beheren;
- als een cliënt geen inzicht in zijn financiën heeft;
- als een cliënt zijn administratie niet op orde heeft;
- als een cliënt moeite heeft om met geld om te gaan;
- als een cliënt moeite heeft met het betalen van zijn vaste lasten;
- om cliënten op weg te helpen naar financiële zelfredzaamheid;
- als cliënten er zelf om vragen.

Aan de hand van de eerste onderzoeksvraag is onderzocht wat het BAD doet om de motivatie van de inwoners te vergroten, zodat zij naar de budgettraining komen. Uit Figuur 1.10 (Bijlage 2) blijkt dat 85% van de respondenten niet navraagt bij de klanten of zij naar de training zijn geweest. Hieruit wordt duidelijk dat een groot deel van de respondenten geen navraag doet bij de cliënten.

4.1.14 Knelpunten

De respondenten zijn gevraagd naar de knelpunten die zij ervaren tijdens de aanmelding van cliënten voor een budgettraining (Vraag 12 – Bijlage 2). De meeste respondenten geven aan dat zij niet op de hoogte zijn van waar, wanneer en op welke manier de budgettrainingen gegeven worden. De respondenten geven aan dat het meer nut heeft om iemand aan te melden als zij op de hoogte zijn van de zaken rondom de budgettrainingen. De respondenten willen daarom graag geïnformeerd worden over de budgettrainingen.

Daarnaast geven de respondenten aan dat zij het lastig vinden dat niet veel data over de budgettrainingen beschikbaar zijn. De trainingen vinden vaak op maandag- of dinsdagochtend plaats, wat volgens de respondenten voor uitval zorgt. Voor werkende cliënten kan dit tijdstip een reden zijn om niet te komen.

Verder geven respondenten aan dat de data pas laat of te laat bekend worden gemaakt. De cliënten moeten na de aanmelding wachten totdat er voldoende aanmeldingen zijn en pas dan ontvangen zij gegevens over de budgettrainingen. Zoals eerder is besproken, kan dit een half jaar duren. Eén medewerker geeft aan dat zij het kan begrijpen dat de cliënt niet komt opdagen, als deze drie tot zes maanden moet wachten op een uitnodiging.

4.1.15 Herinnering

Uit Figuur 1.11 (Bijlage 2) blijkt dat een klein deel van de respondenten, namelijk 14,29%, de klanten herinnert aan de budgettrainingen. Een groot deel, namelijk 50%, geeft aan zelf ook niet te weten wanneer de budgettrainingen plaatsvinden.

4.1.16 Afwijzing door cliënten

Ruim 45,24% van de respondenten geeft aan dat sommige cliënten die zij willen aanmelden, dat zelf niet willen (Figuur 1.12 – Bijlage 2). De meest voorkomende redenen waarom de klanten niet willen deelnemen, is dat de budgettrainingen in groepsvorm worden gegeven en dat de klanten het zelf niet nodig vinden. Het volledige overzicht van de redenen is opgenomen in Bijlage 2, Figuur 1.13.

4.1.17 Motivatie

Ruim 31,58% van de respondenten geeft aan geen activiteiten te ontplooiën om de inwoners te motiveren (Figuur 1.14 – Bijlage 2). De overige respondenten geven aan dat zij cliënten proberen te motiveren door aan te geven wat een budgettraining precies inhoudt en hier de voordelen van te benoemen. De respondenten zijn in staat gesteld om aan te geven op welke wijze zij klanten trachten te motiveren. De volledige antwoorden zijn opgenomen in de bijlage (Vraag 16 – Bijlage 2).

4.1.18 Verandering van de werkwijze van het BAD

De respondenten is tot slot gevraagd naar tips over hoe het BAD kan bewerkstelligen dat aangemelde inwoners naar de budgettrainingen komen. Hierop zijn verschillende reacties gegeven, die volledig zijn weergegeven in de bijlage (Vraag 17 – Bijlage 2). In lijn met de meest genoemde tips moet het BAD:

- persoonlijke trainingen geven in plaats van trainingen in groepsverband;
- meerdere data beschikbaar stellen;
- vaste data voor de budgettrainingen vaststellen;
- online trainingen aanbieden;
- herinneringen versturen;
- de budgettrainingen door een andere instantie laten organiseren;
- inwoners belonen als ze deelnemen aan de budgettraining;
- budgettrainingen onderdeel maken van het uitstroomtraject.

De respondenten geven de werkwijze van het BAD ten aanzien van de budgettrainingen gemiddeld drie sterren (Vraag 18 – Bijlage 2).

4.2 De resultaten van onderzoeksvraag 2

Wat zijn de beweegredenen van de inwoners die zich hebben opgegeven voor de budgettraining, maar niet zijn gekomen?

In deze paragraaf worden de resultaten van onderzoeksvraag 2 weergegeven. De onderzoeksvraag wordt beantwoord op basis van een enquête die is afgenomen bij zowel klanten van het BAD als inwoners van de gemeente Deventer die zich hebben aangemeld voor de budgettraining, maar niet zijn komen opdagen. Deze paragraaf geeft een toelichting op de enquêtevragen (Bijlage 7) en de resultaten, die zijn uitgewerkt in cirkeldiagrammen en staafdiagrammen (Bijlage 8).

4.2.1 Respondenten

In de periode van januari 2015 tot en met januari 2020 zijn 99 inwoners aangemeld voor de budgettrainingen. Dit valt op te maken uit de aanmeldlijsten, die zijn toegevoegd in Bijlage 9. Van de 99 aangemelde inwoners zijn in de periode van 2015 tot en met 2020 slechts 47 inwoners komen opdagen voor de budgettraining. Tweeënveertig inwoners hebben zich aangemeld voor de budgettraining, maar zijn niet komen opdagen. Door middel van een enquête is aan de inwoners die zich hadden opgegeven, maar niet zijn komen opdagen gevraagd wat de reden hiervoor was. De enquête is door 24 respondenten ingevuld. Dit komt neer op een respons van 57%.

In de enquête zijn eerst twee algemene vragen gesteld om meer persoonlijke informatie over de respondenten te verkrijgen, namelijk over het geslacht en de leeftijd. Vervolgens is de respondenten gevraagd naar de redenen waarom zij de budgettraining nodig hadden, de redenen waarom zij niet kwamen opdagen en hoe een ideale budgettraining er volgens hen uitziet. Van de respondenten die de enquête hebben ingevuld, is 83% vrouw (Figuur 2.1 – Bijlage 8). De leeftijd van de meeste respondenten ligt tussen de 20 en 65 jaar (Figuur 2.2 – Bijlage 8). De enquête is door één persoon tussen de 18 en 25 jaar en door één persoon van 65 jaar of ouder ingevuld (Figuur 2.2 – Bijlage 8).

4.2.2 Aanmelding budgettraining

De respondenten is gevraagd door wie zij zijn aangemeld. Daarna is gevraagd wat de reden van deze aanmelding was. Deze vragen zijn gesteld met als doel om inzicht te krijgen in de beweegredenen van respondenten om niet naar de trainingen te komen. Het zou kunnen dat de inwoners tegen hun wil werden aangemeld door de contactpersoon van het BAD, en zij daarom niet naar de budgettraining zijn gekomen.

Zoals Figuur 2.3 (Bijlage 8) laat zien, zijn de meeste respondenten aangemeld door hun contactpersoon bij het BAD, of ze hebben zichzelf aangemeld. De respondenten die zijn aangemeld door hun contactpersoon, zijn inwoners die bekend zijn bij het BAD. Dit betekent dat zij hulp hebben gevraagd of hulp krijgen van het BAD. De respondenten die zichzelf hebben aangemeld, zijn respondenten die de budgettraining zelf hebben gevonden, via de website of via anderen. Een klein deel van de respondenten is aangemeld door familie, hulpverleners of vrienden.

Vraag 4: Wat was de reden dat u aangemeld werd voor de budgettraining?

Bij deze vraag konden respondenten zelf hun antwoorden invullen. Figuur 2.4 (Bijlage 8) laat zien dat een groot deel van de respondenten, namelijk 41,67%, aangeeft dat ze zijn aangemeld of zichzelf hebben aangemeld voor de budgettraining, omdat zij hulp nodig hebben bij hun financiën.

Op vraag 4 zijn verschillende antwoorden gegeven, die zijn opgenomen in de bijlage (Vraag 4 – Bijlage 8). Een respondent geeft aan dat na het wegvallen van het kindgebonden budget het inkomen negatief is veranderd. De uitgaven bleven hetzelfde, terwijl het inkomen aanzienlijk minder werd. De respondent had zich aangemeld voor een budgettraining, omdat het budget niet meer uitkwam en zij haar geldzaken op orde wilde krijgen. Ook wilde ze leren hoe zij haar rekeningen moesten betalen. Ze was 18 jaar toen ze op zichzelf gingen wonen en had geen ervaring met het betalen van de vaste lasten. Ruim 16,67% van de respondenten geeft aan dat zij zijn aangemeld door de medewerkers van het BAD (Figuur 2.4 – Bijlage 8). Van de respondenten is 16,67% aangemeld voor een budgettraining, omdat het traject bij het BAD was afgelopen (Figuur 2.4 – Bijlage 8). Hiermee beoogt het BAD dat zijn cliënten op een zorgvuldige manier uitstromen. De cliënten krijgen door deze training extra informatie, zodat ze niet tussen wal en schip raken na het traject. Ruim 12,50% van de respondenten geven aan dat zij aangemeld zijn door hun zus, moeder of hulpverlener. Tot slot geeft 8,33% van de respondenten aan dat zij zich hebben aangemeld, omdat zij schulden hebben (Figuur 2.4 – Bijlage 8).

4.2.3 Afwezigheid

Door middel van de vijfde enquêtevraag is getracht om in kaart brengen waarom en met welke reden(en) de respondenten niet aanwezig waren bij de budgettrainingen.

Vraag 5: Wat was de reden dat u niet aanwezig was bij de budgettraining?

Bij deze open vraag konden inwoners zelf antwoorden invullen. In Figuur 2.5 (Bijlage 6) is te zien dat de respondenten verschillende redenen hebben opgegeven waarom zij niet aanwezig waren bij de trainingen. De twee belangrijkste redenen (genoemd door 20,83%) zijn dat de respondenten zich schamen of dat zij niet beschikbaar waren op de data van de budgettraining. De budgettrainingen worden altijd op maandag- en dinsdagochtend ingepland. De respondenten geven aan dat deze twee ochtenden vaak niet schikken. Een training in de avond zou beter uitkomen. De respondenten ervaren schaamte omdat zij niet willen dat anderen weten dat zij financiële problemen ondervinden, omdat zij bang zijn om bekenden tegen te komen, of omdat zij niet met onbekenden over hun financiën willen praten.

Ruim 16% van de respondenten geeft aan dat hun training niet is doorgegaan, omdat er onvoldoende aanmeldingen waren (Figuur 2.5 – Bijlage 8). Eén respondent geeft aan dat zij zich in 2019 heeft aangemeld voor een budgettraining, maar dat zij nooit een reactie heeft ontvangen. In paragraaf 4.1.9 is beschreven dat in 2019 geen budgettrainingen zijn gegeven. Andere respondenten geven aan dat zij gebeld zijn voor een training op een bepaalde datum die uiteindelijk niet is doorgegaan. Van de respondenten geeft 12,5% aan dat zij niet aanwezig waren bij de budgettraining, omdat ze de training niet nodig vonden (Figuur 2.5 – Bijlage 8). Het valt op dat deze respondenten de personen zijn die door derden zijn aangemeld voor de training, bijvoorbeeld door een familielid of een hulpverlener. Verder geven zij aan het onprettig te vinden om met onbekenden een training te volgen en hun financiële situatie te delen.

Tot slot benoemen respondenten dat zij na hun traject bij het BAD niets meer met het BAD te maken willen hebben. Eén respondent geeft hierbij aan dat zij pas een aantal maanden nadat haar schuldregeling afgelopen was, werd uitgenodigd voor een budgettraining. Op dat moment had zij geen behoefte om weer in contact te komen met het BAD en daarom is zij niet naar de training gekomen.

Vraag 6: Had u zich afgemeld voor de budgettraining?

Op deze vraag hebben 39 respondenten ‘nee’ geantwoord (Figuur 2.6 – Bijlage 8). Dit komt overeen met 92% van de respondenten. De overige respondenten hebben zich wel afgemeld voor de training.

Vraag 7: Heeft u zich daarna opnieuw aangemeld voor een budgettraining?

Alle respondenten hebben hier ‘nee’ geantwoord (Figuur 2.7 – Bijlage 8). Geen van de respondenten heeft zich opnieuw aangemeld, nadat hij de vorige training heeft gemist.

4.2.4 Hulp bij financiën

Vraag 8: Krijgt u op dit moment hulp bij uw financiën?

Ruim 41,67% van de respondenten was aangemeld voor een budgettraining, omdat zij hulp nodig hadden bij hun financiën (Figuur 2.4 – Bijlage 8). Door hun afwezigheid bij de budgettraining hebben zij deze hulp op dat moment niet gekregen. Door middel van deze enquêtevraag is nagegaan of de respondenten de benodigde hulp alsnog hebben gekregen. Van de respondenten geeft 79% aan dat zij op dit moment geen hulp krijgen bij hun financiën (Figuur 2.8 – Bijlage 8). Een klein deel, namelijk 21%, krijgt wel hulp in de vorm van een traject bij het BAD. Dit traject kan bestaan uit schuldhulpverlening, bewindvoering of budgetbeheer (zie Hoofdstuk 1).

4.2.5 Ideale budgettraining

Vraag 9: Als er een budgettraining wordt georganiseerd die voldoet aan uw wensen, zult u dan aanwezig zijn? Waarom wel en waarom niet?

In het kader van dit onderzoek is het relevant om te weten hoe het BAD de inwoners kan motiveren voor een budgettraining. Hierbij is het van belang dat de budgettraining voldoet aan de verwachtingen van de inwoners. Door middel van bovengenoemde enquêtevraag is bij de respondenten nagegaan of zij een training die voldoet aan hun wensen zouden bijwonen.

Van de respondenten geeft 66% aan dat zij een training willen volgen (Figuur 2.9 – Bijlage 8). Op de vraag ‘Op welke manier wilt u de training volgen?’ zijn de volgende antwoorden gegeven:

- als de budgettraining niet door het BAD wordt gegeven;
- als er een beschikbare datum is;
- als er geen onbekende personen aanwezig zijn;
- als de budgettraining wordt gegeven door de contactpersoon van het BAD;
- als de training niet in groepsvorm wordt gegeven.

De volledige antwoorden van de respondenten zijn weergegeven in de bijlage (Vraag 9 – Bijlage 8).

Ruim 33% van de respondenten geeft aan dat zij geen behoefte hebben aan een budgettraining (Figuur 2.9 – Bijlage 8). Hierbij stellen de respondenten het niet nodig te vinden en niets meer met het BAD te maken willen hebben, omdat hun schuldregeling al lange tijd geleden is beëindigd.

Vraag 10: Hoe ziet een ideale budgettraining er volgens u uit?

Om de inwoners te kunnen motiveren voor een budgettraining is het van belang dat de training aantrekkelijk voor hen wordt. Daarom is aan de respondenten gevraagd hoe een ideale budgettraining er voor hen uitziet. Hierop hebben de respondenten als volgt gereageerd. Een ideale budgettraining is een training waarbij echte situaties als voorbeeld worden gebruikt. Ook is het ideaal als er geen onbekende mensen aanwezig zijn. Voor sommigen is een budgettraining ideaal als de deelnemers niet alleen moeten luisteren, maar ook opdrachten moeten doen en als het een individuele budgettraining is, waarbij de deelnemers hulp krijgen met hun specifieke problemen in plaats van algemene informatie over financiën te ontvangen. Sommigen vinden het van belang dat ze veel kunnen leren en vooraf kunnen aangeven waar ze hulp bij nodig hebben, zodat geen onnodige informatie wordt verstrekt. Een dergelijke persoonlijke budgettraining gaat in op vragen en behoeften. Tot slot is een budgettraining ideaal als deze doorgaat, ook al is er slechts één aanmelding. Een uitgebreide uitwerking van deze antwoorden is te vinden in Bijlage 8, vraag 10.

4.3 De resultaten van onderzoeksvraag 3

Voldoen de budgettrainingen die op dit moment worden gegeven aan de verwachtingen van de inwoners?

Om antwoord te kunnen geven op onderzoeksvraag 3 is een enquête afgenomen onder de budgetbeheerklanten van het BAD. De resultaten van de enquête zijn weergegeven aan de hand van een toelichting op de cirkeldiagrammen. De enquêtevragen zijn te vinden in Bijlage 10 en de resultaten die zijn uitgewerkt in cirkeldiagrammen zijn te vinden in Bijlage 11.

4.3.1 Respondenten

Aan 348 budgetbeheerklanten is een e-mail gestuurd met het verzoek om de enquête in te vullen. Er zijn 163 reacties ontvangen. Dit komt overeen met een respons van 47%. Uit Figuur 3.1 (Bijlage 11) blijkt dat 62,58% van de respondenten een vrouw is tussen de 26 en 40 jaar oud (Figuur 3.2 – Bijlage 11). De op een na grootste leeftijdsgroep is tussen de 41 en 65 jaar oud (Figuur 3.2 – Bijlage 11). De leeftijdsverschillen zorgen voor een gevarieerd beeld in de resultaten.

Ongeveer 42% van de respondenten heeft eerder van budgettraining gehoord (Figuur 3.3 – Bijlage 11). De rest van de respondenten heeft nooit eerder van een budgettraining gehoord. Ruim 74% van de respondenten wist niet dat het BAD budgettrainingen geeft aan de inwoners van de gemeente Deventer (Figuur 3.4 – Bijlage 11). De respondenten die stellen dit wel te weten, geven aan dat zij dit weten via hun contactpersoon van het BAD, via een intakegesprek bij het BAD, via vrienden die bekend zijn met het BAD, via een budgetcoach of via het internet. Hieruit kan opgemaakt worden dat de meeste respondenten van budgettrainingen afweten, doordat zijzelf, of hun omgeving, gebruikmaken van de diensten van het BAD (Vraag 4 – Bijlage 11).

Van de respondenten heeft 6,75% eerder een budgettraining gevolgd (Figuur 3.5 – Bijlage 11). Deze respondenten is naar hun ervaring gevraagd. Hieruit blijkt dat de respondenten die ooit een budgettraining hebben gevolgd, dit als prettig hebben ervaren. De ervaringen zijn uitgebreid beschreven in de bijlage (Vraag 5 – Bijlage 11).

4.3.2 Budgettraining

Uit Figuur 3.3 (Bijlage 11) blijkt dat 58,28% van de respondenten nog nooit van een budgettraining heeft gehoord. Aan respondenten is gevraagd wat een budgettraining volgens hen inhoudt (Figuur 3.6 – Bijlage 11). Hieruit blijkt dat het grootste deel van de respondenten, namelijk 31,29%, denkt dat een budgettraining een training is die ondersteuning biedt bij het financieel zelfstandig worden. Verder veronderstellen de respondenten dat een budgettraining een training is waarbij de deelnemers leren hoe zij met geld moeten omgaan, of waarbij een overzicht van de inkomsten en uitgaven wordt gemaakt. Een klein deel, 7,36%, meent dat een budgettraining een training is die ondersteuning biedt bij het oplossen van schulden. Ruim 5,52% geeft aan niet te weten wat een budgettraining is.

Uit Figuur 3.10 (Bijlage 11) blijkt dat 58,28% van de respondenten na hun schuldtraject bij het BAD een budgettraining wil volgen. Het resterende deel van 41,72% geeft aan geen training te willen volgen. De redenen waarom de respondenten geen budgettraining willen volgen zijn uitgebreid toegelicht in de bijlage (Vraag 10 - Bijlage 11). Het meest voorkomende antwoord is dat respondenten van mening zijn dat zij een budgettraining niet nodig hebben. Zij geven hierbij aan te weten hoe zij met geld moeten omgaan.

4.3.3 Vormen van budgettraining

Uit de interviews met de medewerkers van het BAD is gebleken dat een budgettraining wordt gegeven aan minimaal tien deelnemers (Bijlage 3 tot en met 5). In de enquête konden de respondenten aangeven met hoeveel personen zij een budgettraining zouden willen volgen (zie Figuur 3.7 - Bijlage 11). Bijna de helft van de respondenten, namelijk 47,84%, geeft aan dat zij een budgettraining het liefst alleen willen volgen. Ruim 20,25% van de respondenten geeft aan dat zij een budgettraining met maximaal vijf personen zouden willen volgen en 15,34% geeft aan dat zij een training met vijf tot tien personen zouden willen volgen. Een klein deel van 1,84% geeft aan de training met tien tot twintig personen te willen volgen. De overige 14,72% geeft aan dat het voor hen niet uitmaakt met hoeveel personen ze de budgettraining volgen. Het grootste deel van de respondenten geeft aan dat zij de budgettraining het liefst in het stadhuis willen volgen. De overige respondenten zouden de training in een buurthuis willen volgen (zie Figuur 3.8 – Bijlage 11).

Uit de interviews is gebleken dat de budgettrainingen op dit moment in drie bijeenkomsten van anderhalf uur gegeven worden (Bijlage 3 tot en met 5). Aan respondenten is gevraagd naar hun mening hierover. De grootste groep respondenten (76,69%) geeft aan dat dit voldoende is. Van de respondenten vindt 17,72% de duur van de training te kort en de rest van de respondenten vindt dat de training te lang duurt (Figuur 3.9 – Bijlage 11).

4.3.4 Verwachtingen budgettraining

Het doel van onderzoeksvraag 3 is om in kaart te brengen of de budgettrainingen van het BAD voldoen aan de verwachtingen van de inwoners. Aan respondenten is gevraagd wat zij van een budgettraining verwachten. Hieruit zijn verschillende antwoorden naar voren gekomen, die in Bijlage 11, onder vraag 11, volledig weergegeven zijn. De respondenten verwachten dat zij tijdens een budgettraining:

- een oplossing vinden voor financiële problemen;
- leren omgaan met geld;
- leren om financiën zelf te doen;
- inzicht krijgen in financiën;
- hulp krijgen op weg naar zelfstandigheid;
- overzicht krijgen over hun financiën;
- voorbereid worden om hun financiën zelf te beheren.

4.4 De resultaten van onderzoeksvraag 4

Hoe zorgen andere gemeenten ervoor dat de inwoners gemotiveerd worden tot het volgen van budgettrainingen?

Om een antwoord te geven op onderzoeksvraag 4 zijn medewerkers van drie gemeenten, Rheden, Coevorden en Almere, middels een gestructureerd interview geïnterviewd. Daarnaast zijn de websites van deze gemeenten geraadpleegd om meer informatie over de budgettrainingen te verkrijgen. Hieronder zijn de resultaten weergegeven die zijn verkregen ten aanzien van de drie onderzochte gemeenten.

Gemeente Rheden

Voor dit onderzoek is mevrouw Helmink, maatschappelijk werker bij de gemeente Rheden, geïnterviewd. Het interview heeft telefonisch plaatsgevonden. Het transcript van dit interview is opgenomen in Bijlage 12.

4.4.1 Organisatie van budgettraining

In de gemeente Rheden worden de budgettrainingen georganiseerd door Stichting Rijnstad. Stichting Rijnstad is een maatschappelijke organisatie op het gebied van welzijn en maatschappelijke dienstverlening. Samen met maatschappelijke werkers en vrijwilligers zetten zij zich in om inwoners van jong tot oud op weg te helpen bij hun participatie in de samenleving. Dit doen zij door middel van een verscheidenheid aan activiteiten, hulp- en dienstverlening. Stichting Rijnstad is actief in de gemeenten Rheden en Arnhem (Rijnstad, z.d.).

4.4.2 Vormen van budgettraining

De budgettraining die wordt gegeven, heet ‘Uitkomen met inkomen’. Deze training bestaat uit het maken van een maand- en jaaroverzicht, het (leren) bijhouden van een kasboekje en een systeem van betalingen. De budgettraining geeft de deelnemers ook inzicht in hun eigen uitgeefgedrag (Rijnstad, z.d.).

Jaarlijks worden twee budgettrainingen van vier bijeenkomsten gegeven. Deze trainingen worden vooraf vastgesteld. De budgettrainingen die in 2021 worden gegeven, worden eind 2020 al vastgelegd. Mevrouw Helmink geeft aan dat er per jaar twee budgettrainingen vaststaan, maar dat als er meer aanmeldingen zijn, het mogelijk is om meerdere

budgettrainingen te organiseren (Bijlage 12 – regel 67). Een bijeenkomst duurt ongeveer twee uur en wordt in de ochtenden gegeven, in groepjes van tien personen (Bijlage 12 – regel 48). Vanwege de coronamaatregelen bestaan de groepjes momenteel uit maximaal vijf personen, zodat de anderhalve-meterregel kan worden gehandhaafd (Bijlage 12 – regel 50 – 53). Anders dan bij de gemeente Deventer, worden de budgettrainingen door een derde partij georganiseerd. De locatie van de budgettrainingen is daarom het gebouw van de stichting en niet het stadhuis.

4.4.3 Aanmelding budgettraining

De gemeente Rheden maakt veel reclame voor de budgettrainingen. Dit doet zij door op verschillende plekken folders te verspreiden en advertenties in de krant te plaatsen. Gemeente Rheden voert actief campagne voor de budgettrainingen (Bijlage 12 – regel 33 – 36). Daarnaast stuurt zij e-mails naar netwerkpartners met informatie over de budgettrainingen en vraagt hun om mensen aan te melden die de training goed kunnen gebruiken (Bijlage 12 – regel 39 – 41). De gemeente Rheden is ervan overtuigd dat dit zorgt voor veel aanmeldingen. Mevrouw Helmink geeft aan dat het maken van reclame tot nu toe een duidelijke bijdrage heeft geleverd.

De inwoners die zich willen aanmelden voor een budgettraining kunnen dit doen door een e-mail te sturen of te bellen. Tijdens de aanmelding moeten de inwoners hun naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres achterlaten. Voordat iemand wordt ingedeeld voor de budgettraining, neemt stichting Rijnstad eerst contact op met de deelnemers om een intakegesprek in te plannen. Tijdens een intakegesprek wordt beoordeeld of de deelnemer geschikt is voor de budgettraining en of de training nuttig voor hem is. Als tijdens het intakegesprek blijkt dat de deelnemer beschermingsbewind nodig heeft, wordt hij of zij daarnaartoe verwezen, omdat een budgettraining dan niet voldoende zal zijn voor deze persoon. Het intakegesprek dient ook als kennismaking. Op deze manier ontmoeten de deelnemers de trainer, wat een vertrouwd gevoel geeft (Bijlage 12 – regel 72 – 81).

4.4.4 Knelpunten

De gemeente Rheden ervaart op dit moment als knelpunt dat er niet voldoende aanmeldingen zijn. Mevrouw Helmink is van mening dat dit komt door het coronavirus. Voorheen waren er namelijk te veel aanmeldingen, waardoor de gemeente extra budgettrainingen moest inplannen (Bijlage 12 – regel 87 – 88). De gemeente is net weer begonnen met het geven van budgettrainingen en is tot nu toe slechts één aanmelding (Bijlage 12 – regel 41 - 44). De ervaring dat mensen vanwege het coronavirus angst hebben voor de budgettrainingen, omdat deze in groepsvorm worden gegeven (Bijlage 12 – regel 90 -92).

Gemeente Coevorden

Voor dit onderzoek is meneer Harmsen van de gemeente Coevorden geïnterviewd. Het interview heeft telefonisch plaatsgevonden en het transcript is opgenomen in Bijlage 13.

4.4.5 Organisatie van budgettrainingen

In de gemeente Coevorden worden de budgettrainingen georganiseerd door Stichting Maatschappelijk Welzijn. Deze stichting zet de inwoners van de gemeente Coevorden in hun kracht en motiveert hen weer mee te doen aan de maatschappij (Maatschappelijk Welzijn Coevorden, z.d.).

Maatschappelijk Welzijn Coevorden organiseert in opdracht van de gemeente Coevorden budgettrainingen voor inwoners die meer inzicht in en grip willen krijgen op hun financiële

situatie. De stichting geeft budgettraining op basis van de richtlijnen van het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting. In de training komen de volgende onderwerpen aan bod:

- een overzicht maken van inkomsten en uitgaven per week, maand en jaar;
- een financieel dagboek bijhouden;
- bespaartips;
- het oplossen van eventuele schulden (Maatschappelijk Welzijn Coevorden, z.d.).

4.4.6 Vormen van budgettraining

De budgettrainingen worden in groepen van minimaal tien personen gegeven. De budgettraining in Coevorden bestaat uit zes wekelijkse bijeenkomsten van 19:00 tot 21:00 uur (Maatschappelijk Welzijn Coevorden, z.d.).

De gemeente Coevorden heeft een convenant met de woningbouwvereniging Domesta, de grootste woningbouwvereniging in de gemeente (Bijlage 13 – regel 24 – 27). Domesta wil haar huurders helpen bij het op orde krijgen van hun woonlasten en wil daarbij preventief gaan werken (Bijlage 13 – regel 36 – 38). Daarom heeft Domesta met de gemeente afgesproken dat haar verhuurders na het volgen van een budgettraining een cadeaubon van 100 euro krijgen (Bijlage 13 – regel 39 - 40). Huurders met een huurachterstand krijgen deze cadeaubon niet. Bij hen wordt 100 euro in mindering gebracht op hun huurachterstand. De cadeaubon wordt alleen gegeven als de verhuurders de budgettraining volledig volgen en afmaken. Dit betekent dat zij bij alle bijeenkomsten aanwezig moeten zijn. Op deze manier zorgt de gemeente Coevorden dat de uitval nihil is. Deelnemers die niet bij de woningbouwvereniging huren, krijgen geen cadeaubon (Bijlage 13 – regel 47).

Meneer Harmsen geeft aan dat een groot deel van de inwoners die op minimumniveau leven bij deze vereniging huren en dat dit dus de doelgroep voor de budgettrainingen betreft. Het komt dus weinig voor dat deelnemers aan de training niet bij de woningbouwvereniging huren (Bijlage 13 – regel 47 – 51).

4.4.7 Aanmelding budgettraining

De inwoners die willen deelnemen aan de budgettraining kunnen zich aanmelden door een e-mail te sturen of te bellen. In gemeente Coevorden wordt een budgettraining pas ingepland als er voldoende aanmeldingen (tien deelnemers) zijn (Bijlage 13 – regel 76). Meneer Harmsen geeft aan dat er altijd voldoende aanmeldingen zijn om jaarlijks twee budgettrainingen te kunnen inplannen (Bijlage 13 – regel 82). De gemeente voert geen intakegesprekken (Bijlage 13 – regel 78). Als er voldoende aanmeldingen zijn, worden de deelnemers gebeld met informatie over de inhoud en planning van de budgettraining.

4.4.8 Knelpunten

De gemeente Coevorden motiveert de verhuurders van woningbouwvereniging Domesta door middel van een beloning om deel te nemen aan de budgettraining. Het knelpunt hierbij is dat alleen huurders een beloning krijgen en de niet-huurders niet (Bijlage 13 – regel 47 -51).

Meneer Harmsen geeft aan dat hij binnenkort in gesprek wil gaan met de gemeente om te kijken of de niet-huurders ook in aanmerking kunnen komen voor een beloning. Hij geeft aan dat dit zou moeten kunnen als de gemeente preventief wil gaan werken.

Meneer Harmsen geeft aan dat hij niet weet of huurders ook uit een intrinsieke motivatie deelnemen aan budgettrainingen, maar de beloning zorgt er volgens hem wel voor dat de deelnemers de budgettraining volledig afmaken. Een nadeel van belonen is volgens hem dat sommigen (wellicht de meesten) komen voor het geld en niet met de motivatie om iets te

leren. Toch merkt hij dat mensen die komen wel wat leren, al komen ze met andere redenen naar de training (Bijlage 13 – regel 87 -93).

Gemeente Almere

Voor dit onderzoek is mevrouw De Leeuw, de eigenaar van het administratief kantoor Dasos, geïnterviewd. Het interview heeft telefonisch plaatsgevonden en het transcript is opgenomen in Bijlage 14.

4.4.9 Organisatie van budgettrainingen

De budgettrainingen in gemeente Almere worden georganiseerd in samenwerking met de stichting Vrouw en Wijzer en worden gegeven door de eigenaar van administratief kantoor Dasos tevens de geïnterviewde. Dasos heeft als voornaamste doel om mensen te helpen die in moeilijke situaties verkeren. Vanwege de samenwerking met stichting Vrouw en Wijzer, vindt de training plaats bij deze stichting in een buurtcentrum. Dasos wordt deels gefinancierd door de gemeente Almere om budgettrainingen te geven aan de inwoners van de gemeente (Gemeente Almere, z.d.).

4.4.10 Vormen van budgettraining

Mevrouw De Leeuw geeft in de gemeente Almere een budgettraining genaamd ‘Financieel Gelukt’. Het bijzondere aan deze budgettraining is dat deze niet alleen helpt op financieel gebied, maar ook op emotioneel gebied. De deelnemers leren hoe zij met emoties en stress, die ontstaan zijn door financiële problemen, kunnen omgaan (Gemeente Almere, z.d.).

De budgettrainingen worden gegeven in tien bijeenkomsten in groepen van maximaal tien personen (Bijlage 14 – regel 58). De budgettrainingen worden deels gefinancierd door de gemeente. Het resterende deel moeten deelnemers zelf financieren met een bijdrage van 20 euro voor de hele training (Bijlage 14 – regel 29 - 31) . Het traject van tien budgettrainingen duurt ongeveer vier maanden. De eerste drie trainingen worden wekelijks ingepland. De resterende trainingen vinden om de twee of drie weken plaats. Mevrouw De Leeuw is van mening dat het geen effect heeft om tien wekelijkse bijeenkomsten te plannen. Door vier maanden in contact te blijven, leren de deelnemers meer en kan ook bepaald worden of zij financieel zelfredzaam zijn. Door van de training een langer traject te maken, zijn de deelnemers langer met de training bezig en zijn er ook periodes waarin zij het zelfstandig moeten doen. Daarnaast heeft de budgettraining een therapiegedeelte. Deze combinatie maakt het volgens mevrouw De Leeuw een geslaagde training (Bijlage 14 – regel 45 - 53).

4.4.11 Aanmeldingen

De budgettrainingen worden ingepland als er voldoende aanmeldingen zijn. De geïnterviewde geeft aan dat in de gemeente Almere veel vraag is naar budgettrainingen en dat te veel aanmeldingen binnenkomen. Het komt zelfs voor dat er geen budgettraining ingepland kan worden, omdat er te veel aanmeldingen zijn en daar geen tijd voor is (Bijlage 14 – regel 66 - 68). De budgettrainingen worden in de ochtend van 9:30 tot 11:30 uur gegeven, het liefst in groepen van zes of zeven personen. Vanwege de vele aanmeldingen is dit aantal verhoogd naar een maximum groeps grootte van tien personen (Gemeente Almere, z.d.).

De aanmeldingen verlopen telefonisch of per e-mail. Na de aanmelding wordt telefonisch contact opgenomen met de deelnemers. Mevrouw De Leeuw geeft aan dat zij het van belang vindt om te weten of iemand uit zichzelf de training wil volgen, of dat deze persoon zich verplicht voelt door anderen. Zij is van mening dat de motivatie minder zal zijn als een persoon niet uit zichzelf komt.

4.4.12 Knelpunten

Mevrouw De Leeuw geeft aan dat de vraag naar budgettrainingen groter is dan het aanbod. Daarom lukt het niet om iedereen te voorzien. Daarnaast ervaart mevrouw De Leeuw het knelpunt dat deelnemers zich schamen (Bijlage 14 – regel 71). Zij neemt dan zelf contact op met de deelnemers en zo mogelijk gaat ze bij hen langs om deze schaamte te verhelpen (Bijlage 14 - regel 71 -75).

Hoofdstuk 5 Analyse van onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de onderzoeksvragen geanalyseerd. Dit hoofdstuk is gestructureerd op basis van de vier onderzoeksvragen. Het doel van dit hoofdstuk is om de resultaten met elkaar, met de literatuur, het theoretisch kader en de praktijk te vergelijken en te analyseren. Per onderzoeksvraag wordt ingegaan op de verschillen, overeenkomsten, oorzaken en gevolgen.

In paragraaf 5.1 wordt als eerste onderzoeksvraag 1 geanalyseerd. De resultaten die verkregen zijn door middel van een enquête en interviews met de medewerkers van het BAD worden vergeleken met elkaar, met de literatuur en het theoretisch kader. In paragraaf 5.2 en 5.3 worden de resultaten geanalyseerd die verkregen zijn door middel van enquêtes die afgenomen zijn bij de inwoners van de gemeente Deventer. Deze resultaten worden vergeleken met elkaar en met de resultaten van onderzoeksvraag 1. In paragraaf 5.4 worden de resultaten geanalyseerd van de interviews die afgenomen zijn met medewerkers van drie verschillende gemeenten. De gemeenten worden vergeleken met elkaar en met het BAD.

5.1 Onderzoeksvraag 1

Hoe kan het Budget Adviesbureau Deventer ervoor zorgen dat de inwoners van de gemeente Deventer gemotiveerd worden om budgettrainingen te volgen?

5.1.1 Verschillen

- **De medewerkers van het BAD weten dat het BAD budgettrainingen geeft aan de inwoners van de gemeente Deventer.**

Uit het interview met mevrouw Dziegielewska (Bijlage 3 – regel 407 - 411) is gebleken dat zij veronderstelt dat een groot deel van de medewerkers van het BAD niet weet dat het BAD budgettrainingen geeft. Mevrouw Dziegielewska heeft namelijk uit de aanmeldlijsten (Bijlage 9) opgemaakt dat de medewerkers van het BAD weinig tot geen klanten aanmelden voor de budgettrainingen. In de enquête die onder de medewerkers van het BAD is gehouden, hebben alle respondenten aangegeven te weten dat het BAD budgettrainingen geeft (Figuur 1.2 – Bijlage 2). Hieruit kan geconcludeerd worden dat er een verschil is tussen wat mevrouw Dziegielewska veronderstelt en wat de medewerkers van het BAD zelf aangegeven. Dit resultaat wekt enigszins verbazing op, omdat de medewerkers wel weten dat het BAD budgettrainingen geeft, maar de klanten niet aanmelden voor een budgettraining. Uit het feit dat alle medewerkers van het BAD in de enquête hebben aangegeven dat zij weten dat het BAD budgettrainingen geeft, kan geanalyseerd worden dat de medewerkers weten dat het BAD budgettrainingen geeft aan de inwoners van de gemeente Deventer. Terwijl mevrouw Dziegielewska van mening was dat de medewerkers dit niet wisten.

- **De medewerkers van het BAD weten niet hoe de aanmelding voor een budgettraining plaatsvindt.**

Mevrouw Dziegielewska heeft in het interview aangegeven dat de medewerkers van het BAD niet voldoende deelnemers aanmelden (Bijlage 3 – regel 407 - 411). Uit de enquêteresultaten blijkt dat 40.48% van de respondenten (Figuur 1.7 – Bijlage 2) nog

niet eerder iemand heeft aangemeld voor een budgettraining. Daarnaast is gebleken dat 66,67% van de respondenten niet over informatie beschikt over de wijze van aanmelding voor een budgettraining (Figuur 1.8 – Bijlage 2). Op de website van het BAD is aangegeven dat de aanmelding van klanten van het BAD voor de budgettrainingen verloopt via de contactpersoon (Gemeente Deventer, 2019). Ruim 67% van de respondenten heeft aangegeven niet te weten hoe de aanmelding voor een budgettraining plaatsvindt (Figuur 1.8 – Bijlage 2). Hieruit komt naar voren dat de inhoud van de website niet overeenkomt met de kennis van de medewerkers. Daarnaast blijkt dat de meeste geënquêteerde medewerkers (67% van de respondenten) niet weten hoe zij deelnemers voor een budgettraining moeten aanmelden.

- **Mogelijkheden voor persoonlijke budgettraining**

De geënquêteerde medewerkers hebben in de enquête aangegeven een aantal tips te hebben voor het organiseren van de budgettrainingen (Vraag 17 – Bijlage 2). Hieruit is naar voren gekomen dat de respondenten van mening zijn dat het BAD persoonlijke budgettrainingen moet geven in plaats van trainingen in groepsvorm. De budgettrainingen vinden plaats in groepen van tien personen. Volgens de medewerkers kan dit een reden zijn waarom de inwoners niet gemotiveerd zijn voor de budgettrainingen, omdat zij zich schamen of bang zijn om bekenden te zien. Uit de interviews is ook naar voren gekomen, dat het BAD de mogelijkheid biedt tot budgetcoaching (Bijlage 5 – regel 235 - 237). Echter, het is gebleken dat de medewerkers van het BAD niet allemaal op de hoogte zijn van de mogelijkheden voor persoonlijke budgetcoaching. Dit leidt ertoe, dat de medewerkers van het BAD de inwoners niet op de juiste manier doorverwijzen naar de hulp die zij nodig hebben. Uit de afgenomen enquête met de medewerkers is gebleken dat een groot deel van de medewerkers niet op de hoogte is over de mogelijkheid van persoonlijke budgettraining.

5.1.2 Overeenkomsten

- **De medewerkers van het BAD op de hoogte stellen van de budgettrainingen**

De geënquêteerde medewerkers zijn gevraagd, welke knelpunten zij ervaren tijdens de aanmelding van klanten voor een budgettraining (Vraag 12 – Bijlage 2). De respondenten hebben aangegeven dat zij niet geïnformeerd zijn over de budgettrainingen. De respondenten willen informatie over wanneer, hoe laat en op welke wijze een budgettraining plaatsvindt. De respondenten zijn van mening dat het meer nut heeft om iemand aan te melden, als zij over meer informatie beschikken over de budgettrainingen. Mevrouw Dziegielewska geeft aan dat de medewerkers niet geïnformeerd zijn over de budgettraining die in januari 2020 is gegeven (Bijlage 3 – regel 431 -435). Mevrouw Dziegielewska stelt dat het beter was geweest als de medewerkers geïnformeerd waren over de budgettrainingen. De resultaten van zowel de interviews als de enquête tonen aan dat de medewerkers van het BAD het van belang vinden om voortaan informatie te krijgen over de budgettrainingen.

- De medewerkers van het BAD weten wat het doel van een budgettraining is.**
 In het theoretisch kader van dit onderzoek (Hoofdstuk 2) zijn de doelen van een budgettraining beschreven. Hieruit is naar voren gekomen dat een budgettraining volgens het Nibud als doel heeft om de financiële zelfredzaamheid van de inwoners te bevorderen. Daarnaast is budgettraining volgens het Nibud ook een vorm van schuldpreventie (Nibud, 2019). Op de website van het BAD staat dat een budgettraining als doel heeft om de financiële zelfredzaamheid van de inwoners van de gemeente Deventer te bevorderen, de financiële administratie op orde te brengen en de inwoners inzicht in de inkomsten en uitgaven te geven (Gemeente Deventer, 2019). In de enquête is aan de medewerkers gevraagd wat volgens hen het doel van een budgettraining is. Daaruit is gebleken dat een groot deel van hen, ruim 38,10%, van mening is dat een budgettraining het doel heeft om de financiële administratie van de inwoner op orde te brengen (Figuur 1.4 – Bijlage 2). De medewerkers benoemen ook als doel dat de budgettrainingen de financiële zelfredzaamheid van inwoners bevorderen en hen leren omgaan met geld. Een klein deel, ruim 4,76%, geeft aan dat een budgettraining is bedoeld om recidive te voorkomen (Figuur 1.4 – Bijlage 2). De doelen die in het theoretisch kader zijn benoemd en de doelen die de medewerkers benoemen zijn met elkaar vergeleken. Deze doelen zijn met elkaar in overeenstemming.
- De medewerkers van het BAD voeren een intakegesprek voorafgaand aan de budgettraining.**
 De geïnterviewde medewerkers geven aan dat zij het verstandig vinden om een intakegesprek te voeren voorafgaand aan de budgettraining (Bijlage 3 tot en met 5). Een intakegesprek is bedoeld om kennis uit te wisselen, te informeren over de budgettrainingen en te bepalen wat de verwachtingen zijn. In het theoretisch kader van dit onderzoek is beschreven dat het Amsterdamse Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie in het kader van het RAAK-project een onderzoek heeft gedaan naar de manier waarop zij menen inwoners te motiveren deel te nemen aan budgettrainingen. Hieruit is gebleken dat een inwoner het fijn vindt om duidelijkheid te hebben over de budgettrainingen. Uit het onderzoek is ook gebleken dat mondelinge of persoonlijke informatie personen meer aanspreekt dan schriftelijke informatie (Van der Weijden, 2015). Op basis van deze resultaten kan gesteld worden, dat het BAD inwoners kan motiveren om deel te nemen aan de budgettrainingen door intakegesprekken te voeren.

5.1.3 Oorzaak en gevolg

- Oorzaak: Medewerkers van het BAD weten niet wanneer de budgettrainingen plaatsvinden en melden daarom geen klanten aan.**
Gevolg: Onvoldoende aanmeldingen voor de budgettrainingen, waardoor het geruime tijd kan duren voordat de budgettraining plaatsvindt.
 Uit het onderzoek en de ervaringen van de medewerkers is gebleken dat als minder dan tien aanmeldingen binnenkomen, het een aantal maanden kan duren voordat een budgettraining ingepland kan worden. Dit leidt ertoe dat de medewerkers en de inwoners vooraf niet weten wanneer een budgettraining gaat plaatsvinden. De medewerkers geven in de enquête aan, dat zij klanten niet aanmelden voor de

budgettraining, omdat zij niet weten wanneer de budgettraining zal plaatsvinden (Vraag 12 – Bijlage 2). Mevrouw Dziegielewska is van mening dat medewerkers onvoldoende klanten aanmelden voor de budgettrainingen (Bijlage 3 – regel 407 - 411). Uit analyse blijkt dat het BAD onvoldoende aanmeldingen ontvangt, omdat de medewerkers niet op de hoogte zijn van wanneer de budgettrainingen plaatsvinden. Het gevolg hiervan is, dat het een aantal maanden kan duren voordat een budgettraining kan plaatsvinden. Dit leidt ertoe dat de aangemelde inwoners lang moeten wachten op de budgettrainingen en daarna niet meer gemotiveerd zijn om deel te nemen. Dit blijkt ook uit de enquêtes die zijn afgenomen met de inwoners van de gemeente Deventer die zich hadden aangemeld, maar uiteindelijk niet zijn komen opdagen. Een aantal inwoners heeft als reden aangegeven dat het lang duurde voordat er een budgettraining plaatsvond en zij daarom niet zijn komen opdagen.

- **Oorzaak: Door onvoldoende aanmeldingen voor de budgettrainingen, kan het geruime tijd duren voordat de budgettraining plaatsvindt.**
Gevolg: De aangemelde inwoners vinden het na enkele maanden niet meer nodig om een budgettraining te volgen.

Hierboven is beschreven dat de medewerkers van het BAD onvoldoende inwoners aanmelden voor de budgettrainingen om een budgettraining in te plannen. Dit kan ertoe leiden dat de inwoners die zich hebben aangemeld lange tijd moeten wachten, totdat een budgettraining plaats kan vinden. Ter beantwoording van onderzoeksvraag 2 is in de enquête aan de inwoners die zich hadden aangemeld voor een budgettraining, maar niet zijn gekomen, gevraagd naar de reden van hun afwezigheid. Ongeveer 16,67% van de respondenten heeft aangegeven dat de budgettraining niet is doorgegaan, omdat er niet voldoende aanmeldingen waren (Figuur 2.5 – Bijlage 8). Dit blijkt ook uit de lijsten die in het resultatenhoofdstuk zijn weergegeven (zie paragraaf 4.1.9), waaruit naar voren komt dat in 2019 geen budgettrainingen zijn gegeven, omdat er niet voldoende aanmeldingen waren. Daarnaast heeft één respondent aangegeven dat hij zich voor de budgettraining had aangemeld op het moment dat hij klaar was met zijn traject bij het BAD. Op dat moment had hij de budgettraining nodig, maar hij werd pas zes maanden later uitgenodigd voor een budgettraining. Toen vond hij het niet meer nodig en daarom is hij niet naar de budgettraining gegaan. Uit de analyse komt naar voren dat inwoners niet meer gemotiveerd zijn om een budgettraining te volgen als zij te lang moeten wachten. De oorzaak van de lange wachttijd is dat er te weinig aanmeldingen binnenkomen. Dit blijkt uit de interviews die zijn afgenomen met de medewerkers van het BAD (Bijlage 3 tot en met 5). Zij geven aan dat een budgettraining wordt ingepland op het moment dat er minimaal tien aanmeldingen zijn. Doordat er weinig aanmeldingen binnenkomen, is het volgens hen niet mogelijk om op korte termijn een budgettraining in te plannen.

- **Oorzaak: De medewerkers zijn niet voldoende betrokken bij de budgettrainingen.**
Gevolg: De medewerkers motiveren de klanten niet om deel te nemen aan de budgettrainingen.

Uit de enquêtes is gebleken dat de medewerkers van mening zijn dat zij niet voldoende geïnformeerd worden over de budgettrainingen (Vraag 17 – Bijlage 2). Zoals hierboven is beschreven, leidt dat er in eerste instantie toe, dat medewerkers

weinig klanten aanmelden voor een budgettraining. Daarnaast zorgt dit ervoor, dat medewerkers die wel klanten aanmelden, de klanten niet voldoende motiveren. Medewerkers kunnen tijdens gesprekken niet vertellen wanneer en op welke manier de budgettraining plaats zal vinden. Een groot deel van de medewerkers, 85,17%, kan om deze reden zijn of haar klanten ook niet herinneren aan de budgettraining, omdat zij zelf niet weten wanneer de budgettraining plaatsvindt (Figuur 1.11 – Bijlage 2). Daarnaast heeft 31,58% aangegeven geen actie te ondernemen om de klanten te motiveren deel te nemen aan de budgettraining (Figuur 1.14 – Bijlage 2). Uit het onderzoek van het Amsterdamse Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie is gebleken dat het versturen van herinneringen ertoe bijdraagt dat minder deelnemers uitvallen (Van der Weijden, 2015). Uit analyse is gebleken dat de medewerkers van het BAD de klanten niet motiveren of herinneren om deel te nemen aan de budgettrainingen. Dit houdt verband met het feit dat zij geen informatie ontvangen over de budgettrainingen.

5.2 Onderzoeksvraag 2

Wat zijn de beweegredenen van de inwoners die zich hebben opgegeven voor de budgettraining, maar niet zijn gekomen?

5.2.1 Verschillen

- **Respondenten krijgen geen hulp bij financiële problemen, maar hebben dit wel nodig.**

De respondenten hebben aangegeven wat de redenen zijn waarom zij zichzelf hebben opgegeven, of door iemand zijn opgegeven, voor een budgettraining. Hierbij valt op dat respondenten als belangrijkste reden geven dat zij hulp nodig hebben bij hun financiën. Ruim 41,67% van de respondenten is om deze reden aangemeld voor een budgettraining (Figuur 2.4 – Bijlage 8). Dit betreft respondenten die zijn aangemeld, maar niet naar de budgettrainingen zijn gekomen, en dus geen hulp bij hun financiën hebben gekregen in de vorm van een budgettraining. Hen is ook gevraagd of zij vervolgens op andere wijze hulp hebben gekregen bij hun financiën. Van de respondenten geeft 79% aan geen hulp te krijgen bij de financiën (Figuur 2.8 – Bijlage 8). De rest van de respondenten geeft aan wel hulp te krijgen, in de vorm van een traject (schuldhulpverlening, budgetbeheer of beschermingsbewind) bij het BAD. Uit deze analyse blijkt dat sommige respondenten die hulp nodig hadden bij hun financiën, maar niet aanwezig waren bij de budgettraining, deze hulp niet hebben gekregen. Anderen krijgen hulp van het BAD, in de vorm van een schuldregeling, budgetbeheer of beschermingsbewind (zie Hoofdstuk 1). Wanneer de inwoners aanwezig zouden zijn geweest bij de budgettraining, zouden zij de ondersteuning door het BAD waarschijnlijk niet nodig hebben gehad.

- **Respondenten willen een persoonlijke budgettraining in plaats van een training in groepsvorm.**

Als tweede reden waarom de aangemelde respondenten niet naar de budgettraining zijn gekomen (genoemd door 20,83% van de respondenten), geven de respondenten aan dat zij zich schamen om een bekende te zien (Figuur 2.5 – Bijlage 8). Daarnaast

geeft 12,5% van de respondenten aan niet naar de budgettraining te zijn gekomen, omdat het in groepsvorm plaatsvindt (Figuur 2.5 – Bijlage 8). Deze redenen staan in verband met elkaar, en hebben ermee te maken dat de budgettrainingen in groepsvorm worden gegeven. In de interviews met de medewerkers is hierover gesproken (Bijlage 3 tot en met 5), waarbij de medewerkers hebben aangegeven dat er geen mogelijkheid is voor persoonlijke budgettraining, maar wel voor persoonlijke budgetcoaching. Bovendien is het vooraf bekend dat de budgettrainingen altijd in groepsvorm plaatsvinden. De medewerkers kunnen de inwoners die zich hebben aangemeld hierover informeren. Het valt op dat de website van het BAD niet vermeldt dat de budgettraining in groepsvorm plaatsvindt (Gemeente Deventer, 2019). Daarnaast is bij de analyse van onderzoeksvraag 1 (Paragraaf 5.1.1) aan de orde gekomen dat de medewerkers van het BAD niet op de hoogte zijn van de mogelijkheid voor persoonlijke budgetcoaching.

5.2.2 Overeenkomsten

- **Het BAD organiseert onvoldoende budgettrainingen.**

De geënquêteerde inwoners geven diverse redenen aan waarom zij niet aanwezig zijn geweest bij de budgettrainingen. Een van de belangrijkste redenen is dat zij niet beschikbaar waren op de gekozen data voor de budgettraining (Figuur 2.5 – Bijlage 8). Dit komt overeen met wat de medewerkers van het BAD hierover stellen: zij vermoeden ook dat de afwezigheid verband houdt met dat de inwoners niet beschikbaar zijn op de gekozen datum (Figuur 1.13 – Bijlage 2). Daarnaast is uit de interviews gebleken dat een budgettraining pas plaatsvindt als minimaal tien aanmeldingen zijn (Bijlage 3 – regel 513 - 517). Bijna 41% van de geënquêteerde medewerkers heeft nog niet eerder een klant aangemeld voor een budgettraining (Figuur 1.7 – Bijlage 2). Als gevolg hiervan komen er niet voldoende aanmeldingen binnen, waardoor het BAD geen budgettrainingen kan inplannen. Uit deze analyse blijkt dat de geënquêteerde inwoners de budgettraining niet willen volgen, omdat er niet voldoende beschikbare data voor budgettrainingen zijn. Dit komt overeen met wat de geënquêteerde medewerkers hierover aangeven. Ook de geïnterviewde medewerkers stellen dat er niet voldoende aanmeldingen binnenkomen, waardoor zij geen budgettraining kunnen inplannen.

5.2.3 Oorzaak en gevolg

- **Oorzaak: Budgettrainingen vinden plaats als er voldoende aanmeldingen zijn. Gevolg: Inwoners zijn niet beschikbaar op de gekozen datum en komen niet naar de budgettraining.**

Het BAD plant budgettrainingen in als er voldoende aanmeldingen zijn. Hierbij houden de medewerkers geen rekening met de beschikbaarheid van de inwoners (Bijlage 3 tot en met 5). De deelnemers krijgen een aantal weken voor de budgettraining een uitnodiging voor de gekozen datum (Bijlage 4 – regel 465). Dit betekent dat het bij de aanmelding of het intakegesprek niet bekend is, wanneer de budgettraining plaats zal vinden. Dit heeft als gevolg, dat de deelnemers op de gekozen datum niet beschikbaar zijn. Bijna 21% van de respondenten geeft aan dat dit de reden is geweest van hun afwezigheid tijdens de budgettraining (Figuur 2.5 – Bijlage 8). Uit deze analyse blijkt dat de planning van de budgettraining invloed heeft op de motivatie van de inwoners. Wanneer het vooraf bekend is wanneer de

budgettrainingen plaatsvinden, zoals in de gemeente Rheden (Bijlage 12), kan dit voor meer aanmeldingen en een hogere opkomst zorgen.

5.3 Onderzoeksvraag 3

Voldoen de budgettrainingen die op dit moment worden gegeven aan de verwachtingen van de inwoners?

5.3.1 Verschillen

- **Het aantal deelnemers aan een budgettraining**

Ter beantwoording van onderzoeksvraag 3 is in de enquête aan de respondenten gevraagd met hoeveel personen zij een budgettraining willen volgen. Hieruit is gebleken dat slechts 1,84% van de respondenten een budgettraining wil volgen met tien tot twintig personen (Figuur 3.7 – Bijlage 11). Het grootste deel van de respondenten, ruim 47,85%, geeft aan de budgettraining alleen te willen volgen (Figuur 3.7 – Bijlage 11). Daarnaast geven de meeste respondenten aan dat zij een budgettraining met maximaal vijf personen zouden willen volgen. Hieruit blijkt dat de verwachting van de respondenten om de budgettraining in een groep van maximaal vijf personen te volgen niet overeenkomt met de werkwijze van het BAD. Verder geven respondenten aan dat zij de budgettraining het liefst alleen willen volgen. Uit de interviews is gebleken dat het niet mogelijk is om een persoonlijke budgettraining te organiseren (Bijlage 3 – regel 309 - 314), maar dat er wel een mogelijkheid bestaat voor persoonlijke budgetcoaching (Bijlage 5 – regel 235 -237).

- **De locatie van een budgettraining heeft invloed op de opkomst.**

Mevrouw Dziegielewska heeft tijdens het interview aangegeven dat de locatie van de budgettrainingen invloed heeft op de opkomst (Bijlage 3 – regel 363 - 368). Zij stelt dat een budgettraining in het stadhuis een drempel vormt voor de inwoners. Daarnaast ervaart zij het als een probleem dat bij het stadhuis beperkte parkeermogelijkheden zijn en dat er kosten aan verbonden zijn om daar te parkeren. Bij een buurthuis is het mogelijk om gratis te parkeren. Mevrouw De Bruijn geeft aan, dat een budgettraining in het stadhuis inderdaad spannender is voor de deelnemers, maar dat het geven van een budgettraining in een buurthuis meer geld kost (Bijlage 4 – regel 326 - 337). Het stadhuis is gratis beschikbaar en aan het huren van een buurthuis zijn kosten verbonden. Mevrouw De Bruijn geeft daarnaast aan dat zij niet weet of dit werkelijk voor meer opkomst zorgt (Bijlage 4 – regel 340). Mevrouw Nieuwenhuis stelt dat te weinig onderzoek is gedaan naar de locatie en dat zij niet kan aangeven of de locatie invloed heeft op de opkomst (Bijlage 5 – regel 312 - 315). Ruim 53,99% van de respondenten geeft aan dat zij een budgettraining liever in het stadhuis willen volgen dan in een buurthuis (Figuur 3.8 - Bijlage 11). Hieruit blijkt dat respondenten het stadhuis niet als een drempel zien. Deze analyse toont aan dat de meningen verdeeld zijn over de locatie van budgettrainingen. De respondenten geven aan dat zij een budgettraining liever in een stadhuis willen volgen. Dit is een resultaat dat de geïnterviewden niet verwachtten, omdat zij van mening waren dat de inwoners het stadhuis als een drempel zien.

5.3.2 Overeenkomsten

- **Het aantal bijeenkomsten voor een budgettraining**

Uit de interviews met de medewerkers van het BAD is naar voren gekomen dat de budgettrainingen bij het BAD in drie bijeenkomsten plaatsvinden (Bijlage 3 tot en met 5). De medewerkers vinden dit voldoende en stellen dat het niet in minder bijeenkomsten mogelijk is. Daarnaast geven zij aan, dat zij de budgettrainingen het liefst in meerdere bijeenkomsten willen geven, omdat de inwoners op die manier meer kunnen leren. Ook ruim 76,69% van de geënquêteerde inwoners geeft aan dat drie bijeenkomsten voldoende is voor een budgettraining (Figuur 3.9 – Bijlage 11). Hieruit blijkt dat het aantal bijeenkomsten voor de budgettrainingen zowel volgens de medewerkers als volgens de respondenten voldoende is.

- **De ervaringen en verwachtingen van de respondenten met betrekking tot de budgettrainingen**

In het theoretisch kader van dit onderzoek is het RATER-model beschreven. Dit is een methode voor het meten van klantverwachtingen. Het model richt zich op het onderscheid tussen klantervaring en klantverwachting. Met een kwaliteitsbeoordeling met behulp van het RATER-model kan een organisatie haar verbeterpunten identificeren (Mulder, 2018). Met behulp van deze methode zijn ervaringen van de deelnemers vergeleken met hun verwachtingen. Een deel van de respondenten (6,75%) heeft eerder een budgettraining gevolgd bij het BAD (Figuur 3.5 – Bijlage 11). Deze respondenten zijn gevraagd naar hun ervaringen. De ervaringen zijn in het algemeen positief. Respondenten geven aan dat het leerzaam en nuttig was, en dat zij hebben geleerd om een planning te maken en hun geld te beheren. Daarnaast geven de respondenten aan dat zij veel van de training hebben geleerd. In de bijlage (Vraag 11 – Bijlage 11) zijn de verwachtingen van de respondenten weergegeven.

De verwachtingen van de respondenten zijn als volgt:

- leren omgaan met geld;
- financieel zelfstandig worden;
- een financiële planning maken.

Uit deze analyse blijkt dat de ervaringen van de respondenten die deel hebben genomen aan een budgettraining in lijn zijn met de verwachtingen.

- **De respondenten weten wat een budgettraining inhoudt.**

Volgens het Nibud is een budgettraining een training die de financiële zelfredzaamheid van de inwoners bevordert (Nibud, z.d.). Uit de enquête met de medewerkers is gebleken dat volgens hen het doel van een budgettraining is om de financiële zelfredzaamheid te bevorderen (Figuur 1.4 – Bijlage 2). Daarnaast zijn de respondenten gevraagd wat volgens hen een budgettraining is. Ruim 31,29% van de respondenten veronderstelt dat een budgettraining een training is die helpt bij het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid (Figuur 3.6 – Bijlage 11). Hieruit blijkt dat het doel van een budgettraining volgens het Nibud bekend is bij de respondenten.

- **De verwachtingen van de respondenten met betrekking tot de budgettrainingen komen overeen met wat het BAD te bieden heeft.**

Op de website van het BAD staat informatie over wat het BAD de inwoners biedt ten aanzien van de budgettrainingen. De website vermeldt dat de inwoners na het volgen van de budgettrainingen, de volgende zaken geregeld hebben:

- Zij hebben hun administratie op orde.
- Zij hebben inzicht in hun inkomsten en uitgaven.
- Zij beschikken over een financiële jaarplanning.
- Zij hebben kennis over bijvoorbeeld besparen en verzekeren (Deventer, 2019).

De respondenten verwachten het volgende van een budgettraining (Vraag 11 – Bijlage 11):

- een oplossing voor financiële problemen;
- overzicht krijgen in financiën;
- leren omgaan met geld.

Uit deze analyse blijkt dat de verwachtingen van de respondenten overeenkomen met de beschrijving van de budgettraining op de website van het BAD. De respondenten hebben inzicht in het doel van een budgettraining en wat de training voor hen kan opleveren.

5.3.3 Oorzaak en gevolg

- **Oorzaak: Medewerkers van het BAD weten niet dat er ook individuele manieren van budgettraining zijn.**

Gevolg: Aangemelde inwoners komen niet opdagen, omdat de budgettrainingen in groepsvorm worden gegeven.

De geënquêteerde medewerkers van het BAD weten niet dat persoonlijke budgettraining gegeven kan worden in de vorm van budgetcoaching. Dit is gebleken uit de analyse van onderzoeksvraag 1 (paragraaf 5.1.1). Als gevolg hiervan adviseren de medewerkers de klanten niet over een budgetcoach, maar melden zij klanten aan voor budgettrainingen die in groepsvorm worden gegeven, terwijl de klanten de budgettraining niet in groepsvorm willen volgen. Dit is gebleken uit de resultaten van onderzoeksvraag 2. Van de respondenten die waren aangemeld, maar niet naar de budgettraining zijn gekomen, geeft ruim 12,5% als reden voor afwezigheid dat de budgettraining in groepsverband plaatsvindt (Vraag 2.5 – Bijlage 8). Daarnaast laten de resultaten van onderzoeksvraag 3 zien dat 47,85% van de respondenten de budgettraining alleen wil volgen (Figuur 3.7 – Bijlage 11). Uit de interviews met de medewerkers is naar voren gekomen dat het BAD ook een soort persoonlijke budgettraining biedt aan de inwoners, in de vorm van een budgetcoach (Bijlage 4 en 5). De medewerkers zijn hiervan niet op de hoogte, terwijl de inwoners hier wel behoefte aan hebben. Dit kan als gevolg hebben dat de medewerkers de inwoners aanmelden voor de reguliere budgettraining, maar dat de inwoners niet komen opdagen. Uit de resultaten van de enquête met de medewerkers blijkt dat de medewerkers niet op de hoogte zijn van de mogelijkheid van budgetcoaching.

5.4 Onderzoeksvraag 4

Hoe zorgen andere gemeenten ervoor dat de inwoners gemotiveerd worden tot het volgen van budgettrainingen?

5.4.1 Verschillen

- **Schuldhelpverlenende instantie als organisator van budgettrainingen**

In het theoretisch kader van dit onderzoek is besproken dat de schuldhelpverlenende instantie het BAD de budgettrainingen in de gemeente Deventer organiseert. Het BAD is een onderdeel van de gemeente Deventer. Uit de resultaten van onderzoeksvraag 4 is naar voren gekomen dat in alle geïnterviewde gemeenten maatschappelijk werkers de budgettrainingen organiseren (Bijlage 12 tot en met 14). In de gemeente Almere organiseert een administratief kantoor de budgettrainingen, in samenwerking met een maatschappelijke organisatie (Bijlage 14 – regel 24 - 25). Dit laat zien dat er een verschil bestaat tussen de geïnterviewde gemeenten en de gemeente Deventer ten aanzien van de organisator van de budgettrainingen. Uit de interviews met de gemeenten is gebleken dat alle drie de gemeenten voldoende aanmeldingen ontvangen voor de budgettrainingen. Uit dit onderzoek is echter gebleken dat bij het BAD het probleem speelt dat onvoldoende aanmeldingen binnenkomen. De vraag is of dit verband houdt met de organisator van de budgettrainingen. Bijna 12,5% van de respondenten heeft aangegeven dat zij geen budgettraining willen volgen, omdat zij niet meer te maken willen hebben met het BAD (Figuur 2.5 – Bijlage 8). De respondenten die aangeven dat zij niet willen deelnemen vanwege het BAD, hebben wellicht behoefte aan budgettrainingen van een andere organisatie. De medewerkers van het BAD veronderstellen dat inwoners bang zijn dat als zij een budgettraining volgen bij het BAD, zij ook een schuldtraject krijgen (Bijlage 4 – regel 359).

- **De planning van de budgettrainingen staat vooraf vast.**

In de gemeenten Coevorden (Bijlage 13 – regel 76 -77) en Almere (Bijlage 14 – regel 66 -68) vinden de budgettrainingen plaats op het moment dat er minimaal tien aanmeldingen zijn, net zoals bij het BAD. De gemeente Rheden (Bijlage 12 – regel 61 - 62) heeft een andere werkwijze. Deze gemeente plant de budgettrainingen een jaar van tevoren in, zodat op de website en in de campagnes de data al staan vermeld. De gemeente Rheden is van mening dat dit voor meer aanmeldingen zorgt, omdat de inwoners duidelijkheid hebben en weten wanneer de budgettraining plaats zal vinden. Uit deze analyse blijkt dat elke gemeente een andere werkwijze heeft. De manier waarop het BAD dit het beste kan aanpakken, komt aan de orde bij de aanbevelingen in Hoofdstuk 7.

5.4.2 Overeenkomsten

- **Het aantal deelnemers aan een budgettraining**

Uit de analyse van de onderzoeksresultaten is naar voren gekomen dat het aantal deelnemers aan de budgettraining bij de geïnterviewde gemeenten en bij het BAD overeenkomt (Bijlage 12 tot en met 14). De gemeenten plannen een budgettraining in

voor minimaal tien personen. De respondenten van de enquête die is gehouden onder de inwoners van de gemeente Deventer hebben aangegeven dat zij dit aantal te groot vinden en een budgettraining willen volgen met niet meer dan tien personen (Figuur 3.7 – Bijlage 11). Mevrouw Dziegielewska en mevrouw De Bruijn geven aan dat het niet haalbaar is om een budgettraining te geven aan minder personen, omdat dit te veel geld en tijd kost (Bijlage 3 – regel 309 - 314 en Bijlage 4 – regel 308 - 316).

5.4.3 Oorzaak en gevolg

Oorzaak: De gemeente Coevorden deelt cadeaubonnen uit aan deelnemers die de budgettrainingen volledig gevolgd hebben.

Gevolg: Deelnemers komen voor de cadeaubon en niet om iets te leren.

De gemeente Coevorden motiveert haar inwoners om deel te nemen aan de budgettrainingen door cadeaubonnen uit te delen aan de deelnemers die de budgettraining hebben gevolgd (Bijlage 13 – regel 29 -31). De gemeente doet dit in samenwerking met de woningbouwvereniging, die de cadeaubonnen financiert. De inwoners die bij de woningbouwvereniging huren en een budgettraining volgen, krijgen een cadeaubon. De ervaring van de gemeente is dat de inwoners gemotiveerd zijn om een budgettraining te volgen, vanwege de hieraan gekoppelde beloning. Volgens de geïnterviewde van de gemeente Coevorden is het gevolg hiervan, dat de inwoners vanwege de cadeaubon deelnemen en niet om iets te leren (Bijlage 13 – regel 47 -51).

Hoofdstuk 6 Conclusie

In dit onderzoek is gezocht naar een antwoord op de vraag: *Hoe kan het Budget Adviesbureau Deventer ervoor zorgen dat de inwoners van de gemeente Deventer gemotiveerd worden om budgettrainingen te volgen?* In dit hoofdstuk worden eerst deelconclusies gegeven ten aanzien van de onderzoeksvragen. Vervolgens wordt de conclusie over de probleemstelling van dit onderzoek gepresenteerd.

6.1 Conclusie onderzoeksvraag 1

Op welke manier geeft het Budget Adviesbureau Deventer vorm aan de budgettrainingen en hoe zorgt het Budget Adviesbureau Deventer ervoor dat de inwoners gemotiveerd worden om budgettrainingen te volgen?

Medewerkers van het BAD zijn geïnterviewd om te onderzoeken hoe het BAD vormgeeft aan de budgettrainingen. Uit het onderzoek is gebleken dat het Team Fit zich binnen het BAD bezighoudt met het organiseren van budgettrainingen. Team Fit zorgt ervoor dat aanmeldingen worden ontvangen en dat budgettrainingen worden ingepland en georganiseerd. Inwoners van de gemeente Deventer kunnen kosteloos deelnemen aan een budgettraining. Een budgettraining heeft als doel eraan bij te dragen dat inwoners financieel zelfredzaam worden. De inwoners kunnen zich op twee verschillende manieren aanmelden voor een budgettraining. Zoals eerder beschreven, wordt de budgettraining georganiseerd door het BAD.

Het BAD is een schuldhulpverlenende instantie die hulp biedt aan de inwoners van de gemeente Deventer in de vorm van budgetbeheer, schuldhulpverlening of beschermingsbewind. Inwoners die een van deze hulpvormen van het BAD ontvangen, worden ‘klanten van het BAD’ genoemd. Klanten van het BAD kunnen zich aanmelden voor budgettraining via hun contactpersoon bij het BAD. De contactpersoon kan de klant registreren in een Excel-bestand dat op de schijf van het BAD staat. De inwoners van de gemeente Deventer die geen hulp krijgen van het BAD, kunnen zich aanmelden door een mail te sturen naar budgettraining@deventer.nl. De medewerkers van het Team Fit voegen de inwoner vervolgens zelf aan het Excel-bestand toe. Dit is hetzelfde Excel-bestand dat wordt gebruikt voor de klanten van het BAD. Zodra er minimaal tien deelnemers op de lijst staan, wordt een budgettraining ingepland. Vervolgens worden de inwoners telefonisch uitgenodigd. Het staat vooraf niet vast wanneer een budgettraining plaats zal vinden. Zo is er bijvoorbeeld in 2019 geen budgettraining gegeven, omdat er onvoldoende aanmeldingen waren.

Het is mogelijk om voorafgaand aan de budgettraining een intakegesprek te voeren. Hier bestaan bij het BAD geen vaste werkafspraken over. De medewerker kan zelf bepalen om dit wel of niet te doen. Een intakegesprek is bedoeld om kennis te maken met de inwoner en om te bespreken wat de verwachtingen zijn ten aanzien van de budgettraining. De medewerkers voeren meestal een intakegesprek als veel tijd tussen de aanmelding en de budgettraining zit. De ervaring van de medewerkers is, dat een intakegesprek geen invloed heeft op de motivatie om deel te nemen aan de budgettraining. Tijdens een intakegesprek is het nog niet duidelijk wanneer de budgettraining plaats zal vinden. Medewerkers ervaren dat inwoners behoefte hebben aan duidelijkheid en eerder willen weten wanneer de budgettraining plaats zal vinden. Budgettrainingen worden namelijk pas ingepland als er minimaal tien aanmeldingen zijn. De

reden hiervoor is, dat het te veel tijd en geld kost om een budgettraining te organiseren voor een kleinere groep.

Als er voldoende aanmeldingen zijn, bepaalt het BAD een datum voor de budgettraining. Hierbij wordt geen rekening gehouden met de beschikbaarheid van de deelnemers. De datum hangt af van de beschikbaarheid van de medewerkers en een trainingsruimte. De medewerkers geven de voorkeur aan om de budgettrainingen te organiseren in een buurthuis.. De reden dat de voorkeur uitgaat naar een buurthuis, is dat er gratis parkeergelegenheid is en de drempel lager is dan bij een training in het stadhuis. Een nadeel is dat er kosten verbonden zijn aan het huren van een buurthuis en dat deze niet altijd beschikbaar is. Dit is niet het geval bij het stadhuis. De budgettrainingen worden gegeven door een medewerker van het BAD in drie wekelijkse bijeenkomsten van anderhalf tot twee uur per bijeenkomst. Tijdens de budgettrainingen wordt informatie gedeeld die afkomstig is uit de handreiking van het BAD. Tijdens de budgettraining wordt samen met de deelnemers een overzicht van inkomsten en uitgaven gemaakt, er wordt een jaarplanning gemaakt, de administratie wordt op orde gebracht en tot slot worden er tips gegeven over sparen en beleggen. Na afloop van de budgettraining krijgen de deelnemers een map mee. In deze map staan informatie en opdrachten die de deelnemer kunnen helpen om financieel zelfredzaam te worden.

Uit de enquête onder de medewerkers van het BAD is naar voren gekomen dat ruim 31,58% van de respondenten geen actie onderneemt om de klanten van het BAD te motiveren om deel te nemen aan de budgettrainingen. De rest van de respondenten geeft aan de klant te motiveren door duidelijk uit te leggen wat een budgettraining inhoudt en wat de voordelen ervan zijn. Bewindvoerders en budgetbeheerders van het BAD geven aan dat zij een budgettraining af en toe als voorwaarde stellen voor uitstroom. Dit houdt in dat de klant zijn financiën weer zelf mag beheren, nadat er een budgettraining is gevolgd. Uit de enquête is gebleken dat respondenten niet op de hoogte zijn van wanneer budgettrainingen worden gegeven. Als gevolg hiervan melden zij niet vaak klanten aan voor een budgettraining. Als er niet voldoende aanmeldingen binnenkomen voor de budgettrainingen, duurt het langer totdat een budgettraining ingepland kan worden. De respondenten geven aan dat zij graag vaker geïnformeerd willen worden over de actualiteiten rondom de budgettrainingen. Een groot deel van de respondenten, 85,71%, stelt niet te weten wanneer een budgettraining plaatsvindt en daardoor de inwoner of klant niet kan herinneren aan de budgettraining. Uit de interviews met de medewerkers is ook gebleken dat de medewerkers niet op de hoogte worden gehouden over de budgettrainingen. Geconcludeerd kan worden, dat de medewerkers van het BAD niet voldoende weten over de budgettrainingen, waardoor het lastig voor hen is om inwoners en klanten te herinneren aan en te motiveren voor de budgettrainingen.

6.2 Conclusie onderzoeksvraag 2

Wat zijn de beweegredenen van de inwoners die zich hebben opgegeven voor de budgettraining, maar niet zijn gekomen?

De geënquêteerde inwoners geven diverse redenen waarom zij niet aanwezig zijn geweest bij de budgettrainingen. De belangrijkste reden die genoemd wordt, is dat er geen beschikbare datum was. Dit wordt door bijna de helft van de respondenten als reden gegeven. Uit de interviews met de medewerkers is ook gebleken dat bij het organiseren van een budgettraining geen rekening wordt gehouden met de beschikbaarheid van de deelnemers. Daarnaast wordt als tweede voornaamste reden gegeven dat er sprake is van schaamte. De

budgettrainingen worden gegeven aan minimaal tien deelnemers door twee medewerkers van het BAD. Als alle aangemelde deelnemers aanwezig zijn, dan is er sprake van een grote groep. Respondenten hebben aangegeven dat zij geen bekenden tegen willen komen. Voorafgaand aan de budgettraining weten de genodigden niet met wie zij de training gaan volgen.

Ruim 16% van de respondenten geeft aan dat de budgettraining niet is doorgegaan. Bij deze groep lag de reden voor afwezigheid niet bij de respondenten, maar bij het BAD. Een budgettraining gaat niet door als te veel deelnemers afzeggen. Een andere reden die is genoemd door de respondenten, is dat de budgettrainingen door het BAD worden gegeven. Een deel van de respondenten, 12.5%, geeft aan dat zij niet aanwezig zijn geweest bij de budgettrainingen, omdat deze in groepsvorm werden gegeven. Van de respondenten stelt 12.5% dat zij niet naar de budgettraining zijn gekomen, omdat zij het niet nodig vonden. Een inwoner kan door een medewerker van het BAD aangemeld worden voor een budgettraining, maar kan ook zichzelf aanmelden, of door een hulpverlener of iemand anders worden aangemeld. Een budgettraining heeft als doel om de inwoner financieel zelfredzaam te maken en om zijn of haar financiële administratie op orde te brengen. Wanneer een medewerker van het BAD iemand aanmeldt voor een budgettraining, dan is daar vaak een reden voor. Iemand die financieel zelfredzaam is en inzicht in zijn of haar financiën heeft, wordt niet aangemeld voor een budgettraining. Een grote groep respondenten had zichzelf opgegeven voor de budgettraining. Inwoners kunnen zich aanmelden voor een budgettraining via de website van het BAD, waarop duidelijk is aangegeven dat het financiële hulp betreft. Tot slot geeft een kleine groep respondenten aan niet aanwezig te zijn geweest wegens ziekte.

Geconcludeerd kan worden dat de inwoners om de volgende redenen niet naar de training zijn gekomen:

- De budgettraining werd gegeven door het BAD.
- Er was geen beschikbare datum.
- De budgettraining ging niet door.
- De respondent vond de training niet nodig.
- De respondent schaamde zich.
- De respondent was afwezig in verband met ziekte.

Ook kan geconcludeerd worden dat de medewerkers van het BAD een goed beeld hebben van de redenen voor afwezigheid. Tijdens de enquête en de interviews is de medewerkers gevraagd wat volgens hen redenen kunnen zijn voor afwezigheid. Hieruit is gebleken dat de redenen die de medewerkers benoemen grotendeels overeenkomen met de redenen van de respondenten. De medewerkers geven aan dat het gebrek aan beschikbare data voor de budgettraining een belangrijke reden is voor de afwezigheid van de inwoners. Dit blijkt ook uit de enquête. De medewerkers die geen budgettrainingen geven, stellen dat zij zelf niet op de hoogte zijn van wanneer de budgettrainingen plaatsvinden. Daarnaast geven de medewerkers aan, dat een budgettraining soms pas maanden na de aanmelding wordt ingepland. Dit is volgens de medewerkers een van de belangrijkste redenen waarom deelnemers aan de budgettraining afhaken. De medewerkers stellen ook, dat als een budgettraining in het stadhuis wordt gegeven, er minder personen aanwezig zullen zijn dan in een buurthuis. Het is echter niet altijd mogelijk om de training in een buurthuis te organiseren, waardoor budgettrainingen nog regelmatig plaatsvinden in het stadhuis.

6.3 Conclusie onderzoeksvraag 3

Voldoen de budgettrainingen die op dit moment worden gegeven aan de verwachtingen van de inwoners?

Uit de interviews met de medewerkers van het BAD en uit het theoretisch kader van dit onderzoek is naar voren gekomen wat de inwoners van de gemeente Deventer kunnen verwachten van een budgettraining. Volgens de geïnterviewde medewerkers heeft een budgettraining als voornaamste doelen om de zelfredzaamheid van de inwoners te bevorderen, ervoor te zorgen dat inwoners hun financiën zelfstandig kunnen regelen en om financiële problemen bespreekbaar te maken. Op de website van het BAD staat met betrekking tot de budgettrainingen, dat de inwoner na de budgettraining zijn of haar administratie op orde heeft, inzicht heeft in de inkomsten en uitgaven, een financiële jaarplanning heeft en kennis heeft over besparen en verzekeren (Gemeente Deventer, 2019).

Uit de enquêtes met de inwoners is naar voren gekomen wat de verwachtingen van de respondenten zijn met betrekking tot de budgettrainingen die worden gegeven door het BAD. De respondenten verwachten dat er een oplossing wordt gevonden voor hun financiële problemen. Het betreft hier respondenten die al financiële problemen hebben en graag hierbij geholpen willen worden. Een budgettraining is bedoeld om te helpen bij financiële problemen. Bij een budgettraining wordt uitgelegd op welke manier de inwoner deze problemen zelf op de beste manier kan oplossen. Wanneer een budgettraining niet voldoende blijkt te zijn, wordt de inwoner doorverwezen om een aanvraag voor een schuldregeling, budgetbeheer of beschermingsbewind te doen bij het BAD. Respondenten geven aan dat zij willen leren omgaan met geld en willen leren om hun eigen financiën te beheren. Een budgettraining is bedoeld om de inwoner te leren hoe hij of zij de eigen financiën zelf kan regelen. Deelnemers leren niet hoe ze met geld moeten omgaan, maar wel op welke manier zij het beste hun vaste lasten kunnen betalen en geld apart kunnen zetten voor boodschappen. Uit het onderzoek is ook gebleken dat respondenten hulp willen op weg naar zelfstandigheid. Het voornaamste doel van de budgettraining is om de zelfredzaamheid van de inwoners van de gemeente Deventer te bevorderen. Geconcludeerd kan worden dat de verwachtingen van de respondenten op het gebied van budgettrainingen in grote lijnen overeenkomen met wat het BAD te bieden heeft.

6.4 Conclusie onderzoeksvraag 4

Hoe zorgen andere gemeenten ervoor dat de inwoners gemotiveerd worden tot het volgen van budgettrainingen?

Gemeente Rheden

In de gemeente Rheden worden de budgettrainingen niet gegeven door een schuldhulpverlenende instantie, maar door de maatschappelijke werkers. Om deze reden vinden de budgettrainingen niet plaats in het stadhuis. In de gemeente Rheden zijn de budgettrainingen dus niet verbonden aan schuldhulpverlenende instantie. Hiermee wordt voor inwoners die niets met de schuldhulpverlenende instantie te maken willen hebben, een drempel weggenomen. De gemeente Rheden motiveert de inwoners van haar gemeente om deel te nemen aan de budgettrainingen door voldoende en op verschillende manieren

campagne te voeren om de inwoners op de hoogte te brengen van de budgettrainingen. Op deze manier zorgt de gemeente ervoor dat de inwoners interesse krijgen in het volgen van budgettrainingen. Daarnaast worden er na de aanmelding intakegesprekken gehouden om kennis te maken met de deelnemers. Tijdens het intakegesprek wordt de inwoner gemotiveerd om deel te nemen aan de budgettraining. In de gemeente Rheden staat de datum van de budgettraining vooraf vast. Op deze manier wordt de onduidelijkheid bij de inwoners weggenomen, omdat zij van tevoren al weten wanneer de budgettraining plaats zal vinden.

Gemeente Coevorden

De gemeente Coevorden motiveert haar inwoners om deel te nemen aan de budgettrainingen door een beloning te geven. In de gemeente Coevorden krijgen de deelnemers een cadeaubon van 100 euro als zij alle bijeenkomsten van de budgettraining bijgewoond hebben. De cadeaubonnen worden gefinancierd door de woningbouwvereniging. De woningbouwvereniging in Coevorden wil hiermee recidive bij haar huurders voorkomen. De budgettrainingen worden gegeven door de gemeente. Inwoners van de gemeente Coevorden die niet huren bij de woningbouwvereniging, ontvangen geen cadeaubon. De geïnterviewde van de gemeente Coevorden stelt dat de meeste inwoners die deelnemen aan de budgettrainingen, ook huren bij de woningbouwvereniging. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de inwoners gemotiveerd zijn voor de budgettraining, omdat zij een cadeaubon ontvangen. Daarnaast worden de budgettrainingen in de avonden gegeven, zodat werkende deelnemers ook aanwezig kunnen zijn bij de budgettrainingen. In de gemeente Coevorden worden de budgettrainingen, net zoals in de gemeente Rheden, gegeven door maatschappelijk werkers en niet door de gemeente.

Gemeente Almere

In de gemeente Almere worden de budgettrainingen niet gegeven door de gemeente, maar door een administratief kantoor. Hiermee wordt een drempel bij de inwoners weggenomen. Om de inwoners te motiveren om na aanmelding deel te nemen aan de budgettrainingen, heeft de gemeente Almere besloten om kosten in rekening te brengen. De budgettraining wordt grotendeels gefinancierd door de gemeente, maar de inwoners moeten zelf ook een bijdrage leveren. De gedachte is, dat als inwoners betalen bij de aanmelding, zij dan ook zullen deelnemen aan de budgettraining. Na de aanmelding wordt telefonisch contact opgenomen met iedere deelnemer om kennis te maken en om de deelnemer te motiveren om deel te nemen.

6.5 Conclusie probleemstelling

Hoe kan het Budget Adviesbureau Deventer ervoor zorgen dat de inwoners van de gemeente Deventer gemotiveerd worden om budgettrainingen te volgen?

Uit dit onderzoek blijkt dat het BAD diverse wijzigingen kan aanbrengen en middelen kan inzetten om de inwoners van de gemeente Deventer te motiveren om budgettrainingen te volgen. In dit onderzoek zijn de redenen geïdentificeerd waarom inwoners die zich hebben aangemeld niet naar de budgettraining zijn gekomen. Daarnaast is naar voren gekomen wat de inwoners verwachten van een budgettraining en wat er volgens de medewerkers veranderd moet worden. Door op de genoemde redenen in te spelen, kan het BAD bewerkstelligen dat de inwoners gemotiveerd worden om budgettrainingen te volgen, zodat de uitval na aanmelding vermindert.

Om de inwoners van de gemeente Deventer te motiveren om deel te nemen aan de budgettraining, moet het BAD ten eerste garanderen dat er voldoende budgettrainingen worden gegeven. Op dit moment worden budgettrainingen georganiseerd als er tien aanmeldingen zijn. Het kan soms een half jaar duren, voordat er voldoende deelnemers zijn. Het BAD moet ieder jaar vaste data bepalen voor de budgettrainingen, zodat bijvoorbeeld op de website te zien is wanneer de budgettrainingen in 2021 plaats zullen vinden.

Ten tweede moet de website van het BAD met betrekking tot de budgettrainingen volledig aangepast worden. In het aanbevelingenhoofdstuk wordt puntsgewijs beschreven wat aangepast moet worden, zodat de inwoners gemotiveerd kunnen worden om deel te nemen aan de budgettrainingen.

Ten derde kunnen de medewerkers beter geïnformeerd worden over de budgettrainingen, zodat zij hun eigen klanten kunnen motiveren voor de budgettrainingen. Dit onderzoek heeft aangetoond dat de medewerkers niet voldoende weten over de budgettrainingen en dat dit de reden is dat zij de inwoners en klanten niet kunnen motiveren.

Ten vierde kan er, zoals de geïnterviewde gemeentes dat doen, campagne worden gevoerd in de gemeente. Op dit moment is het niet bekend in de gemeente en bij de ketenpartners dat het BAD budgettrainingen geeft. Wanneer meer wordt geadverteerd, komen er meer aanmeldingen en kunnen budgettrainingen sneller ingepland worden. Als een budgettraining snel kan plaatsvinden, hoeven de inwoners geen maanden te wachten, waardoor zij sneller gemotiveerd worden om deel te nemen aan een budgettraining.

Tot slot kunnen de inwoners gemotiveerd worden door middel van een beloning. De inwoners kunnen een beloning krijgen op het moment dat zij alle bijeenkomsten van de budgettraining gevolgd hebben. Hierbij moet overwogen worden of de budgettraining afgesloten moet worden met een examen, waarbij inwoners die geslaagd zijn een beloning krijgen.

De aanbevelingen van dit onderzoek geven helder weer, welke aanpassingen nodig zijn om de inwoners van de gemeente Deventer te motiveren om deel te nemen aan de budgettrainingen. Deze aanbevelingen worden in het volgende hoofdstuk besproken.

Hoofdstuk 7 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk komen de aanbevelingen aan bod, die gebaseerd zijn op de resultaten, analyses en conclusies van dit onderzoek. Aanbevelingen worden gedaan over de manier waarop het BAD de budgettrainingen kan organiseren, de middelen die het BAD kan inzetten en wijzigingen die het BAD kan doorvoeren. Deze aanbevelingen worden uitvoerig toegelicht en onderbouwd.

Aanbeveling 1

Vast aantal keren per jaar een budgettraining geven.

De budgettrainingen worden georganiseerd in groepen van minimaal tien personen en worden gegeven in het stadhuis of in een buurthuis. De budgettraining vindt plaats in drie bijeenkomsten van anderhalf tot twee uur per keer. Uit de interviews met de medewerkers is gebleken dat de medewerkers van het BAD van mening zijn dat het geven van budgettrainingen in het stadhuis voor een drempel zorgt bij de inwoners. De respondenten geven aan dat het voor hen niet uitmaakt waar de budgettraining plaatsvindt. Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat de medewerkers van het BAD een onjuiste inschatting hebben gemaakt ten aanzien van de locatie van de budgettrainingen. Het advies is daarom om de budgettrainingen voortaan in het stadhuis te laten plaatsvinden. Door de trainingen in het stadhuis te organiseren, worden minder onkosten gemaakt, wat meer mogelijkheden kan bieden om budgettrainingen in te plannen en uit te voeren. Als de budgettrainingen voldoen aan de verwachtingen van de inwoners, draagt dit bij aan de motivatie van de deelnemers om een budgettraining te volgen.

Het BAD wordt daarnaast geadviseerd om een vast aantal keren per jaar een budgettraining te organiseren, zodat het ruim van tevoren bekend is wanneer de budgettrainingen zullen plaatsvinden. Uit de interviews met de medewerkers is gebleken dat de opkomst hoger is, als de data vooraf bekendgemaakt worden. Volgens de medewerkers is het haalbaar om twee keer per jaar een budgettraining te geven. Het is dan verstandig om twee data te kiezen waar zes maanden tussen zitten, zodat om de zes maanden een budgettraining plaatsvindt, wat regelmaat brengt. Dit faciliteert bovendien heldere en duidelijke communicatie met de aanmelders en potentiële deelnemers.

Als het aantal aanmeldingen toeneemt, zou gekeken moeten worden of extra budgettrainingen ingepland kunnen worden. Bij onvoldoende aanmeldingen voor een budgettraining, kan overwogen worden om de budgettraining toch te laten doorgaan, ongeacht de groepsgrootte. Dit is cruciaal, omdat uit de enquêtes is gebleken dat de geënquêteerde inwoners behoefte hebben aan een budgettraining met vijf of minder deelnemers. Op deze manier kunnen de medewerkers klanten motiveren om deel te nemen aan de budgettrainingen en hebben de inwoners duidelijkheid over wanneer de budgettrainingen plaatsvinden.

Aanbeveling 2

Heroverwegen om de website in zijn geheel aan te passen.

Uit het onderzoek is gebleken dat de medewerkers van het BAD behoefte hebben aan een nieuwe vormgeving van de website met betrekking tot budgettrainingen. De website is al een aantal jaren niet vernieuwd. Als het eenvoudiger wordt voor inwoners om zich via de website aan te melden voor budgettrainingen, kan dit een positief effect hebben op het aantal aanmeldingen. Uit het onderzoek blijkt dat een aantal essentiële onderwerpen met betrekking

tot budgettrainingen niet staat vermeld op de website. Geadviseerd wordt om de onderstaande punten aan te passen op de website:

1. Een routekaart voor inwoners

Een routekaart op de website kan ervoor zorgen dat de inwoners naar de juiste informatie worden doorverwezen. Er zou een vragenlijst op de website kunnen komen, waarbij het resultaat meteen zichtbaar is. De inwoner zou een aantal vragen kunnen beantwoorden. Aan de hand van de antwoorden kan de inwoner geadviseerd worden om bijvoorbeeld een budgettraining te volgen, of zich aan te melden voor beschermingsbewind. De volgende vragen zouden gesteld kunnen worden om in kaart te brengen wat de hulpvraag van de inwoner is:

- Heeft u schulden?
- Zo ja, heeft u regelingen getroffen voor uw schulden?
- Houdt u na het betalen van uw vaste lasten voldoende geld over om boodschappen te doen?
- Weet u hoeveel geld u per maand overhoudt om vrij te kunnen besteden?
- Heeft u overzicht in uw inkomsten en uitgaven?
- Weet u wat u maandelijks kwijt bent aan uw vaste lasten?

Door middel van deze vragen kan inzicht verkregen worden in de situatie van de inwoner. Wanneer de inwoner aangeeft dat hij schulden heeft en hier geen regelingen voor getroffen heeft, kan hij verwezen worden naar de pagina over de schuldregeling. Wanneer er geen sprake is van schulden, maar wel van een onoverzichtelijk budget, kan de inwoner verwezen worden naar de pagina over budgettrainingen. Dit maakt het voor de inwoner inzichtelijk wanneer het nodig is om een budgettraining te volgen. Dit leidt waarschijnlijk tot meer motivatie bij de aanmelder en minder uitval bij de budgettrainingen. Immers, de inwoner weet aan de hand van bovenstaande vragen dat een budgettraining de meest passende oplossing is en hij hier baat bij heeft. De aanmelder is op deze manier beter geïnformeerd dan voorheen.

2. Een online aanmeldformulier voor budgettrainingen

Uit de enquête onder de medewerkers is gebleken dat de aanmeldingsprocedure niet overzichtelijk is. De inwoner moet een e-mail sturen en de medewerker moet de inwoner in het Excel-bestand opnemen. De inwoners kunnen de aanmelding mailen, maar op het mailadres komen ook andere vragen binnen. Dit kan ervoor zorgen dat het niet duidelijk is welke mails een aanmelding betreffen. Door middel van een online aanmeldformulier kan het BAD onmiddellijk zien, hoeveel aanmeldingen binnengekomen zijn. De aanmeldingen hoeven dan niet door een medewerker op de lijst gezet worden. De procedure kan vereenvoudigd worden met behulp van een online aanmeldformulier. Als er vaste data voor de budgettraining komen, kan de inwoner op het formulier aangeven op welke datum hij de budgettraining wil volgen.

3. Duidelijke informatie over de budgettrainingen

Uit het onderzoek is gebleken dat een aantal belangrijke gegevens over de budgettrainingen niet staat vermeld op de website, zoals bijvoorbeeld het feit dat een budgettraining in groepsvorm wordt gegeven. De aangemelde respondenten die niet naar de budgettraining zijn gekomen, hebben als reden hiervoor gegeven dat zij niet wisten dat de training in groepsvorm wordt gegeven. Dit betekent dat de informatie niet voldoende wordt gecommuniceerd aan de inwoners. Als op de website staat dat het een budgettraining in groepsvorm betreft, dan neemt dit onduidelijkheid hierover weg. Voor de inwoners die liever een persoonlijke training willen volgen, moet een verwijzing worden opgenomen naar een budgetcoach of Peptalk. Op

de website staat hier niets over vermeld. Aanbevolen wordt om de inwoners hier zo goed mogelijk over te informeren, bijvoorbeeld door dit duidelijk op de website weer te geven en ook hiervoor een online aanmeldformulier te maken. Informatie over de planning, locatie en vorm van de budgettrainingen moet overzichtelijk op de website weergegeven worden. Dit zorgt ervoor dat inwoners meer duidelijkheid krijgen over de budgettrainingen. Voor wat betreft de wijziging van de website zou verder onderzocht moeten worden, hoe hier vorm aan gegeven kan worden.

4. Een online contactformulier

Een online contactformulier moet beschikbaar komen, waarmee klanten eenvoudig vragen kunnen stellen aan de medewerkers over de budgettrainingen. Ook kan bijvoorbeeld een overzicht met veelgestelde vragen worden toegevoegd. Op de website staat dat inwoners een mail kunnen sturen naar het mailadres om zich aan te melden, maar nergens staat vermeld op welke wijze inwoners contact kunnen opnemen als zij vragen hebben.

Aanbeveling 3

Medewerkers betrokken houden bij de budgettrainingen.

Uit het interview met mevrouw Dziegielewska is naar voren gekomen dat het niet haalbaar is om alle medewerkers op de hoogte te houden van alle kleine ontwikkelingen rondom de budgettrainingen, maar dat zij wel in grote lijnen over de stand van zaken kunnen worden geïnformeerd. Daarom wordt aanbevolen om na te gaan of het mogelijk is om de medewerkers op een bepaalde manier betrokken te houden bij de budgettrainingen. De medewerkers hebben aangegeven niet te weten wanneer de budgettrainingen plaatsvinden en op welke manier deze worden gegeven. Als de eerste aanbeveling van dit onderzoek wordt overgenomen, zal het BAD jaarlijks vaste data bepalen voor de budgettrainingen. Op deze manier worden de medewerkers op de hoogte gehouden over de data van de budgettrainingen. Als het BAD de eerste aanbeveling niet overneemt, kan ervoor gekozen worden om de medewerkers van tevoren via de werkmail te informeren over wanneer er een budgettraining zal plaatsvinden. Het is niet haalbaar om elke week een e-mail te sturen over de ontwikkelingen ten aanzien van de budgettraining. Wel kan het BAD bijvoorbeeld elk kwartaal (als er wijzigingen zijn) een mail versturen over de stand van zaken. Medewerkers geven aan dat zij niet weten wat precies bij een budgettraining aan de orde komt. De medewerkers kunnen verplicht worden gesteld om zelf een budgettraining te volgen, zodat zij weten hoe de training verloopt. Op deze manier kunnen zij hun klanten beter motiveren. Voordat maatregelen werden genomen vanwege het coronavirus, vond er om de zes weken een teamoverleg plaats. De medewerkers van Team FIT zouden een keer tijdens het teamoverleg een budgettraining kunnen geven aan de medewerkers, zodat zij op de hoogte worden gesteld van wat er wordt besproken tijdens een budgettraining en hoe een training verloopt. Uit het onderzoek is gebleken dat niet alle medewerkers bekend zijn met het huidige werkproces om deelnemers aan te melden voor de budgettrainingen. Een aanbeveling is daarom, om een uniforme werkwijze te creëren en deze op te nemen in de werkbeschrijving, zodat de procedure helder is voor de medewerkers en de samenwerking verbeterd kan worden. Om het werkproces te optimaliseren, wordt aangeraden om de medewerkers waar mogelijk bij het proces te betrekken.

Aanbeveling 4

Campagne voeren over de budgettrainingen in de gemeente Deventer.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat in 2018 een campagne over budgettrainingen is gevoerd in de stad. In buurthuizen en bij ketenpartners zijn folders uitgedeeld over de budgettrainingen. Dit heeft ertoe geleid dat de inwoners gemotiveerd raakten om budgettrainingen te volgen. In het jaar 2018 zijn ook meerdere budgettrainingen georganiseerd. De geïnterviewde gemeenten geven aan dat zij ook op verschillende manieren campagne voeren in de stad, waardoor het aantal aanmeldingen toeneemt. Het BAD wordt aanbevolen om campagne te voeren in de stad en via de ketenpartners. Het BAD zou een folder kunnen maken over budgettrainingen en deze op verschillende plekken in de stad neer kunnen leggen, bijvoorbeeld bij buurthuizen, huisartsen, het vluchtelingenwerk, de bibliotheek, de Sociale Raadsliden, het Juridisch Loket, de crisisopvanglocaties, locaties voor daklozenopvang, verslavingsklinieken, het UWV of het Deventer Werkbedrijf. Op deze manier worden de inwoners van de gemeente Deventer geïnformeerd over het bestaan van budgettrainingen en worden zij aangemoedigd om zich aan te melden. Wanneer hulpverleners op de hoogte zijn van de budgettrainingen, kunnen zij hun cliënten ook motiveren om deel te nemen aan deze trainingen.

Aanbeveling 5

Inwoners motiveren om een budgettraining te volgen door middel van een beloning.

Uit het onderzoek is gebleken dat de gemeente Coevorden cadeaubonnen uitdeelt om de inwoners te motiveren om deel te nemen aan de budgettrainingen. De aanbeveling is om de inwoners van de gemeente Deventer te motiveren om deel te nemen door middel van een beloning, die wordt verstrekt als deelnemers alle drie de bijeenkomsten hebben gevolgd. Om te voorkomen dat inwoners alleen deelnemen vanwege de beloning, kan aan het eind van de budgettraining een examen afgelegd worden. Wanneer deelnemers dit examen behalen, kunnen zij aanspraak maken op een beloning. De introductie van een examen wordt alleen aanbevolen, als zou blijken dat inwoners alleen deelnemen aan de budgettraining vanwege de beloning, en niet om wat te leren. Gedacht kan worden aan de volgende beloningen:

- een supermarktcadeaubon van 50 euro;
- kortingsbonnen voor lokale winkels, musea, de bioscoop of het zwembad.

De cadeaubon moet gefinancierd worden door de gemeente. Voor de kortingsbonnen kunnen lokale bedrijven benaderd worden om na te gaan of zij hieraan mee willen werken. Het verstrekken van kortingsbonnen kost in principe geen geld. Hierbij kan afgesproken worden dat in de folders over de budgettraining reclame wordt gemaakt voor deze bedrijven.

Literatuurlijst

A. van Dam (2008) *Motivatatie en mogelijkheden van moeilijke mensen*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum

Alle lijsten (2020) *Informatie gemeente Deventer*. Geraadpleegd op 1 november 2020, van: <https://allecijfers.nl/gemeente/deventer/>

Amsterdam University of Applied Sciences (2019). *Budgettrainingen voor mensen met een lichte verstandelijke beperking*. Geraadpleegd op 14 april 2020, van: [file:///C:/Users/tugce/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/download%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/tugce/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/download%20(1).pdf)

BAD (2020). *Aantal budgettrainingen*. (Databestand). Deventer: gemeente Deventer.

Betekenis definitie (Z.D). *Betekenis verwachting*. Geraadpleegd op 13 april 2020, van: <https://www.betekenis-definitie.nl/verwachting>

Deventerwijzer (Z.D) *Schuldhelpverlening*. Geraadpleegd op 12 april 2020, van: <https://www.deventerwijzer.nl/is/een-vraag-over-2/werk-geld-en-uitkering/geldzaken/schulden/schuldhelpverlening>

Divosa (Z.D) *Preventiebundel. Acht werkwijzers voor effectieve schuldpreventie*. Geraadpleegd op 13 april, 2020, van: https://www.divosa.nl/sites/default/files/onderwerp_bestanden/preventiebundel.pdf

Eck van, H. (2020) *Aanmeld en preventielijsten*. (Excel-bestand) Deventer: Budget Adviesbureau Deventer

Encyclo (Z.D) *Redenen*. Geraadpleegd op 13 april 2020, van: <https://www.encyclo.nl/begrip/reden>

Ensie (Z.D) *Motivatatie*. Geraadpleegd op 13 april 2020, van: <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/motivatatie>

Gemeente Almere (z.d.) *Cursus financieel geluk(t)*. Geraadpleegd op 26 september 2020, van: <https://www.almere.nl/werken/rondkomen-met-een-laag-inkomen/geldzorgen-en-schulden/cursus-financieel-gelukt/>

Gemeente Deventer (2020) *Begroting 2020-2023*. Geraadpleegd op 12 april 2020, van: [file:///C:/Users/tugce/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Programmabegroting_2020-2023InclBijlagen%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/tugce/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Programmabegroting_2020-2023InclBijlagen%20(3).pdf)

Gemeente Deventer (2019) *Beleid & Visie..*. Geraadpleegd op 22 maart 2020, van: <https://www.deventer.nl/beleid-en-visie-bad>

Gemeente Deventer (2020) *Budgetbeheer*. Geraadpleegd op 13 april 2020, van: <https://www.deventer.nl/budgetbeheer>

Gemeente Deventer (2019) *Budgettrainingen 'Wegwijs in geldzaken'*. Geraadpleegd op 22 maart 2020, van: <https://www.deventer.nl/budgettraining>

Gemeente Deventer (2019) *Schulden oplossen*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: <https://www.deventer.nl/schulden-oplossen>

Gemeente Deventer (Z.D) *Schuldhelpverlening*. Geraadpleegd op 22 maart, van: <https://www.deventer.nl/loketten/digitaal-loket/schuldhelpverlening>

Gemeenten Movisie (Z.D). *Wet gemeentelijke schuldhelpverlening*. Geraadpleegd op 13 april 2020, van: <https://gemeenten.movisie.nl/doel/inclusie-bevorderen/beleid/wet-gemeentelijke-schuldhelpverlening>

Hogeschool Utrecht (2019) *Effectiviteit van de budgetcursus*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: <https://www.hu.nl/onderzoek/publicaties/effectiviteit-van-de-budgetcursus>

Hogeschool Utrecht (2014) *Preventiebundel. Acht werkwijzers voor effectieve schuldpreventie*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: https://hbo-kennisbank.nl/details/sharekit_hu:oai:surfsharekit.nl:434e1380-c9a4-4324-9f4e-58ffadd85ad1?q=schuldpreventie&has-link=yes

Hogeschool van Amsterdam (2014) *Gemotiveerd deelnemen aan budgettrainingen*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: <https://www.hva.nl/binaries/content/assets/subsites/kc-mr/publicaties/a5-rapport-gemotiveerd-deelnemen-aan-budgettrainingen-web.pdf>

Hoogeveen, G. (2020) *Verdeling caseload* (Excel-bestand) Deventer: Budget Adviesbureau Deventer

K. Combee (2016) *Voorkomen is beter dan genezen*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: https://hbo-kennisbank.nl/details/sharekit_hz:oai:surfsharekit.nl:721b74c9-4949-4bb3-bb5f-9cee151ba424

KIS (2019) *De financiële zelfredzaamheid van statushouders*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: <https://www.kis.nl/publicatie/de-financiele-zelfredzaamheid-van-statushouders>

Kluwer Navigator (2006). *Bijlage 1 Goed voorbeeld doet goed volgen... Schuldhelpverleningsbeleid in Deventer*. Geraadpleegd op 12 april 2020, van: <http://deeplinking.kluwer.nl/?param=00B4B1FD&cpid=WKNL-LTR-Nav2>

Maatschappelijk Welzijn Coevorden (z.d.) *Budgetcursus*. Geraadpleegd op 26 september 2020, van: <https://www.mwcoevorden.nl/grip-op-geld/budgetcursus>

Maatschappelijk Welzijn Coevorden (z.d.) *Maatschappelijk Welzijn Coevorden*. Geraadpleegd op 26 september 2020, van: <https://www.mwcoevorden.nl/over-ons>

Meulenberg (z.d.) *Alles wat je moet weten over duurzame inzetbaarheid binnen bedrijven*. Geraadpleegd op 1 november 2020, van: <https://ruudmeulenberg.nl/kennisbank-burnout-stress/werkgever/duurzame-inzetbaarheid/>

Mulder, P. (2012). *Piramide van Maslow*. Geraadpleegd op 14 april 2020, van: <https://www.toolshero.nl/psychologie/piramide-van-maslow/>

Mulder, P. (2018) *RATER model*. Geraadpleegd op 15 april 2020, van: <https://www.toolshero.nl/marketing-modellen/rater-model/>

Nibud & Stimulansz (2015) *Budgetcoaching: monitoren van de voortgang*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Handreiking-budgetcoaching.pdf>

Nibud (2019) *Budgetcursus omgaan met geld*. Geraadpleegd op 14 april 2020, van: <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Budgetcursus-Omgaan-met-geld-samenvatting-docentenhandleiding.pdf>

Nibud (2019) *Financiële problemen 2018*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financieel-problemen-rapport-2018/>

Nibud (Z.D) *Financiële redzaamheid*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/financiele-redzaamheid/>

Nibud (2019) *Geldzaken in de praktijk 2018 -2019*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: <https://userfiles.mailswitch.nl/files/1117-aa3eddec90dff9eacf0a769b73144090.pdf>

Nibud (2011) *Over het belang van schuldpreventie en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/schuldpreventiewijzer.pdf>

Nibud (Z.D) *Schuldpreventie, wat is het?* Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/schuldpreventie/>

Nibud (Z.D) *Vroegtijdige aanpak*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/kennisgebieden/vroegsignalering/>

NVVK (2020) *Gedragscode schuldhulpverlening*. Geraadpleegd op 25 maart 2020, van: [file:///C:/Users/tugce/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Gedragscode%20Schuldhulpverlening%202020%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/tugce/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Gedragscode%20Schuldhulpverlening%202020%20(1).pdf)

NVVK (Z.D) *Vroeg signalering*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: <https://www.nvvk.nl/vroegsignalering#>

R. van der Weijden (2015) *Motiveren van mensen die moeilijk leren voor budgettrainingen*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: <https://www.hva.nl/akmi/gedeelde-content/publicaties/publicaties-algemeen/2015/motiveren-van-mensen-die-moeilijk-leren-voor-budgettrainingen.html>

Rianne van der Weijden & Leo Witte (2014) *Verslag studiereis financiële educatie in Canada*. Geraadpleegd op 26 maart 2020, van: <https://www.hva.nl/binaries/content/assets/subsites/kc-mr/publicaties/a5-rapport-excellent-choice-web.pdf>