

GRIP  
OP  
GELD

# Grip op Geld in de vrouwenopvang



**Copyright**

Arosa, Blijf Groep, Moviera en Perspektief

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen of openbaar gemaakt worden zonder voorafgaande toestemming van deze organisaties

Een project van:

**Blijf**<sup>®</sup> groep Thuis in  
huiselijk geweld



perspektief  
iedere dag een nieuwe kans



# Voorwoord

Eigen schuld, dikke bult. Een van de vele uitdrukkingen waar het woord schuld in voor komt. We gaan dagelijks financiële verplichtingen aan. Doorgaans geen probleem. Helaas is dit niet de realiteit voor veel vrouwen in de vrouwenopvang: zij kampen met schulden en hebben geen reserves. Is dat hun eigen schuld? Uit het rapport 'Vrouwen in de knel' van de Nationale Ombudsman (2017) bleek dat veel vrouwen de opvang verlaten met meer schulden dan zij bij binnenkomst hadden - hun financiële problemen verergeren in de opvang door knelpunten in administratieve procedures van met name overheidsinstanties. Dragen de overheidsinstanties bij aan de schuld?

Los van de schuldvraag was het onderzoek van de Ombudsman een wake-up call voor ons als vrouwenopvang om onszelf de vraag te stellen: wat doen wij om onze cliënten op financieel gebied te ondersteunen? We passen 'Eerste Hulp bij Administratie' toe zoals Valente aanbeveelt. Onze hulpverlening is (ook) op financieel gebied stress-sensitief, zoals Fier adviseert in het boek 'Geld en Geweld' (2018). Wat kunnen we nog meer doen? Om dit te onderzoeken zijn Blijf Groep, Arosa, Perspektief en Moviera in 2018 met financiële steun van het ministerie van SZW en Nationale Nederlanden gezamenlijk aan de slag gegaan om op vier verschillende manieren te onderzoeken 'wat werkt'. Niet lukraak, maar vanuit een reeds ontwikkelde aanpak van Stichting Van Schulden Naar Kansen en gekoppeld aan een onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam.

Een gewaagd avontuur want ondanks de kennis en ervaring van de betrokken organisaties met de complexe problematiek deden zich onverwachte situaties voor en stuitten we regelmatig op de weerbarstige werkelijkheid. Bijsturen en schaven was af en toe nodig en beschouwen we als een opbrengst van dit project.

Zo hebben we onze eigen gebruikelijke manier van werken aan de kaak gesteld en gezocht naar de balans tussen stress-sensitieve hulpverlening en zakelijk doorpakken. We hebben ook op de ramen van de glazen huisjes van de belastingdienst, de SVB en de gemeentelijke loketten geklopt. Met effect. Uit een pilot bleek dat intensieve samenwerking tussen de vrouwenopvang, de Belastingdienst-Toeslagen en de SVB bijdroeg aan versnelling van de toekenning van toeslagen en daarmee ook een positief effect had op de doorstroom en uitstroom in de opvang. Met de werkwijzen die in deze rapportage worden beschreven, zetten onze cliënten kleine stappen richting financiële zelfredzaamheid. Grotere stappen die bijvoorbeeld tot versnelde doorstroom leiden, kunnen we alleen maken als we samenwerken en ook overheidsinstanties hun werkwijzen durven aan te passen.

Hoewel we terugkijken op een waardevol project dat we met een goed gevoel afronden, zijn we niet klaar. Met dit rapport wil ik collega-vrouwenopvangorganisaties oproepen ons voorbeeld te volgen en specifieke aandacht te besteden aan financiële zelfredzaamheid in de opvang. Met een van de door ons ontwikkelde werkwijzen of op een andere manier.

Want wij zijn er van overtuigd dat elke stap richting financiële zelfredzaamheid, hoe klein ook, een stap is richting economische zelfstandigheid van vrouwen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld.

Twee jaar geleden beloofden wij het ministerie de resultaten van dit project te publiceren en breed te delen en over te dragen. Belofte maakt schuld, ik wens u veel leesplezier!

Namens de projectteams en de bestuurders van Blijf Groep, Arosa, Perspektief en Moviera,

Hanneke Bakker  
Directeur-bestuurder Blijf Groep



# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>	<b>Hoofdstuk 4 Deelproject Moviera – Inzet ervaringsdeskundigen</b>	<b>20</b>
<b>Inleiding</b>	<b>6</b>	4.1 Achtergrond	20
<b>Hoofdstuk 1 Deelproject Blijf Groep – Systemische aanpak in gezinnen</b>	<b>8</b>	4.2 Werkwijze	20
1.1 Achtergrond	8	4.3 Ervaringen met deze werkwijze:	22
1.2 Werkwijze	8	4.4 Casus	23
1.3 Ervaringen met deze werkwijze	10	4.5 Samenvatting	23
1.4 Casus	11	<b>Hoofdstuk 5 Samenvatting en conclusies</b>	<b>24</b>
1.5 Samenvatting	12	Samenvatting per organisatie	24
<b>Hoofdstuk 2 Deelproject Arosa – Financiële scan en plan van aanpak</b>	<b>13</b>	Blijf Groep	24
2.1 Achtergrond	13	Arosa	24
2.2 Werkwijze	13	Perspektief	25
2.3 Ervaringen met deze werkwijze	14	Moviera	25
2.4 Casus	15	Impactmeting	25
2.5 Samenvatting	15	Eindconclusie	25
<b>Hoofdstuk 3 Deelproject Perspektief – Werk is de beste zorg</b>	<b>16</b>	<b>Hoofdstuk 6 Aanbevelingen</b>	<b>26</b>
3.1 Achtergrond	16	<b>Hoofdstuk 7 Afsluiting</b>	<b>29</b>
3.2 Werkwijze	16	<b>Bijlagen</b>	<b>30</b>
3.3 Ervaringen met deze werkwijze	17	Bijlage I Rapportage impactmeting Hogeschool van Amsterdam: Blijf Groep	30
3.4 Casus	18	Bijlage II Rapportage impactmeting Hogeschool van Amsterdam: Arosa	66
3.5 Samenvatting	19	Bijlage III Rapportage impactmeting Hogeschool van Amsterdam: Perspektief	108
		Bijlage IV Rapportage impactmeting Hogeschool van Amsterdam: Moviera	140

# Inleiding

## Achtergrond

Armoede en schulden vormen een belangrijke risicofactor voor huiselijk geweld. Een groot deel van de cliënten die bij de vrouwenopvang binnenkomt, heeft schulden. Schulden en armoede veroorzaken stress. Deze stress is direct van invloed op het denkvermogen waaronder bijvoorbeeld planning, concentratie, gedragsregulatie. Veel van de cliënten die in armoede leven en schaarste ervaren, zijn vaak niet goed (meer) in staat om doelgericht en probleemoplossend te handelen. In 2017 heeft de Nationale Ombudsman onderzoek gedaan naar de (financiële) situatie van cliënten in de vrouwenopvang. Daaruit bleek onder meer dat cliënten door opname en verblijf in de vrouwenopvang een hoger risico lopen op het opbouwen van (extra) schulden. Zo is het regelen van een eigen inkomen complex, duurt het lang en veroorzaakt het veel 'administratieve rompslomp'.

In dat kader hebben vier vrouwenopvangorganisaties - Blijf Groep, Arosa, Perspektief en Moviera – gezocht naar manieren waarop zij hun hulpverlening op financieel gebied konden uitbreiden en verbeteren. Om inzicht te vergaren voerden de vier organisaties gezamenlijk het project 'Grip op Geld in de vrouwenopvang' uit (officiële titel: Financiële Zelfredzaamheid in de vrouwenopvang). Het hoofddoel van dit project betrof **onderzoeken 'wat werkt'** op financieel gebied bij ondersteuning van vrouwen in de vrouwenopvang.

Het project bestond uit vier deelprojecten waarin elke organisatie een eigen werkwijze heeft ontwikkeld en aangeboden. Daarnaast is onderzoek gedaan naar de effectiviteit van elke werkwijze. Kort samengevat werden de volgende werkwijzen toegepast:

### Deelproject Blijf Groep - Systemische aanpak in gezinnen

- Inzet financieel hulpverlener in crisisperiode
- Systemische aanpak: focus op kinderen, partner (alleen als veiligheid dat toelaat)

### Deelproject Arosa - Financiële scan en plan van aanpak

- Inzet extra financieel hulpverlener (Sociaal Raadvrouw) in crisisopvang en vervolgoopvang
- Aanbod basistraining 'Grip op Geld' in crisisopvang

### Deelproject Perspektief - Werk is de beste zorg

- Aanbod verplichte dagbesteding
- Inzet activeringscoach op vrijwillige basis

### Deelproject Moviera - Inzet ervaringsdeskundigen

- Inzet ervaringsdeskundigen in crisisopvang, in groepsverband en individueel
- Aanbod supportgroepen en individuele begeleiding door ervaringsdeskundige in vervolgoopvang

## Impactmeting door de Hogeschool van Amsterdam

Gedurende de looptijd van het project heeft de Hogeschool van Amsterdam met een impactmeting onderzoek uitgevoerd naar het effect van de toegepaste werkwijzen. Voor die impactmeting is uitgegaan van de vier elementen die stichting Van Schulden naar Kansen (VSNK) – onderdeel van Nationale Nederlanden, hanteert bij de aanpak van probleemschulden. De vier elementen zijn:

### 1 Orde en overzicht

Cliënten hebben inzicht in hun inkomsten en uitgaven. Zij hebben overzicht over hun administratie.

### 2 Basale kennis en begrip van financiële zaken

Cliënten beschikken over basale rekenvaardigheden; zij begrijpen de gevolgen van financieel handelen en weten welke instanties antwoord kunnen geven op financiële vragen. Daarnaast kunnen zij financiële risico's inschatten.

### 3 Inkomen genereren

Cliënten vinden een (nieuwe) functie of werkervaringsplaats of maken gebruik van de inkomensondersteunende maatregelen waar zij recht op hebben.

### 4 Uitgaven beheersen (economisch keuzegedrag)

Cliënten geven niet meer uit dan dat zij aan inkomsten hebben. Zij kunnen zowel op de korte als op de lange termijn hun uitgaven plannen.



De gehanteerde (en onderzochte) elementen verschilden per werkwijze.

- Blijf Groep: elementen 1 en 3
- Arosa: elementen 1, 2 en 4
- Perspektief: element 3
- Moviera: elementen 1 tot en met 4

De impactmeting van de Hogeschool van Amsterdam bestond uit een kwantitatief onderzoek op basis van vragenlijsten en een kwalitatief onderzoek op basis van interviews met cliënten en hulpverleners.

Het afnemen van de vragenlijsten verliep in alle deelprojecten moeizamer dan bij de start van het project werd voorzien. De vragenlijsten konden niet altijd tijdig worden aangeboden en de vooraf ingeschatte doorlooptijd was in sommige deelprojecten korter dan in de praktijk nodig bleek om een werkwijze volledig uit te voeren. Onderliggende oorzaken, zoals een trauma waar cliënten bij instroom vaak mee kampen en taalproblemen, waren bij het opzetten van het projectplan bekend. Dat deze factoren de afname van vragenlijsten dermate negatief zouden beïnvloeden was van tevoren niet verwacht. Tegelijkertijd illustreren deze knelpunten de complexiteit in de aanpak van schulden in de vrouwenopvang.

## Opbouw Eindrapportage

De eindrapportage start met een beschrijving per organisatie van de werkwijze die zij hanteerden in hun deelproject. De werkwijzen worden toegelicht en aangevuld met de beschrijving van een casus. Vervolgens vatten we de werkwijzen samen en delen we onze conclusies. Tot slot doen we aanbevelingen aan andere vrouwenopvangorganisaties en blikken we in de afsluiting terug op het project.

De rapportages van de Hogeschool van Amsterdam maken als bijlagen integraal deel uit van de eindrapportage. In de rapportages worden de werkwijzen uitgebreid aan de hierboven genoemde elementen gekoppeld.



“Het vergroot hun zelfvertrouwen door de activiteiten die ze doen. Ze kunnen het, ze durven het en ze denken: dat kan ik buiten de opvang ook doen”.

## Hoofdstuk I

# Deelproject Blijf Groep Systemische aanpak in gezinnen

### 1.1 Achtergrond

Blijf Groep biedt in dit deelproject cliënten met kinderen intensieve ondersteuning bij de complexe regelgeving, de administratieve rompslomp en de versnelling van het verkrijgen van inkomen, aanvullingen en toeslagen tijdens de crisisopname (de eerste 6 tot 7 weken). Het doel is de schuldenopbouw in de opvang minimaal te houden.

Blijf Groep doet dit met de inzet van een Sociaal Juridisch Dienstverlener (SJD'er) met financiële expertise (hierna financieel hulpverlener genoemd). Deelnemers aan het project ontvangen intensieve begeleiding van deze hiervoor speciaal aangestelde financieel hulpverlener. De financieel hulpverlener werkt naast de maatschappelijk werker die met de cliënt werkt aan andere problematiek zoals trauma en gevoelens van onveiligheid.

De werkwijze kenmerkt zich door de zogenoemde systemische aanpak. Dit betekent dat, indien mogelijk en veilig, de (ex-)partner wordt betrokken. In deze werkwijze ligt de nadruk op financiële regelingen voor gezinnen met kinderen.

### 1.2 Werkwijze

#### Stap 1 Checklist materiële zaken nieuwe cliënten met kinderen

De financieel hulpverlener neemt met alle binnenkomende cliënten met kinderen de financiële situatie door aan de hand van de checklist materiële zaken (een financieel-juridische scan). Door het afnemen van de checklist wordt onder meer vastgesteld of er schulden zijn en of er voldoende inkomen is.

#### Stap 2 Selectie van cliënten voor intensieve financiële begeleiding

De financieel hulpverlener selecteert cliënten voor de intensieve financiële begeleiding. Cliënten die geselecteerd worden zijn financieel zeer kwetsbare personen, vaak met schulden en/of onvoldoende inkomen en/of zeer weinig inzicht in de eigen financiële situatie.

Cliënten die hun financiële zaken op orde lijken te hebben, worden met een persoonlijk plan van aanpak 'warm' overgedragen aan de reguliere maatschappelijk werker die actiepunten verder oppakt.

#### Stap 3 Intensieve financiële begeleiding en systemische aanpak

Cliënten krijgen zes weken lang drie uur per week individuele begeleiding. De financieel hulpverlener gaat allereerst met de cliënt aan de slag om orde en overzicht in de financiële situatie te creëren (element 1 van de aanpak van VSNK). Schulden worden geïnventariseerd en er wordt een overzicht gemaakt van de inkomsten en uitgaven.

Om inkomen te genereren (element 3 van de aanpak van VSNK) vraagt de financieel hulpverlener samen met de cliënt de uitkering, toeslagen en andere inkomensondersteunende maatregelen aan.

Daarnaast kijkt de financieel hulpverlener naar de (financiële situatie van de) kinderen. Zo wordt nagegaan of kinderen recht hebben op de stadspas of op een vergoeding vanuit het Schadefonds Geweldsmisdrijven of een van de andere fondsen die specifiek voor kinderen ter beschikking worden gesteld.

De (ex-)partner wordt betrokken bij de financiële hulpverlening, daar waar dit veilig kan en het een meerwaarde heeft. De financieel hulpverlener begeleidt de (ex-)partner zelf niet, maar biedt hem wel advies over waar hij eventueel hulp (bijvoorbeeld schuldhulpverlening) zou kunnen vragen en vinden.



#### **Stap 4 Gezamenlijk gesprek met cliënt en maatschappelijk werker**

Tijdens de bespreking van een Gezinsactieplan met de maatschappelijk werker, aan het einde van de crisisperiode, komt ook het onderdeel financiën aan bod. De financieel hulpverlener sluit bij dit gesprek aan. Tijdens dit gesprek komt de stand van zaken aan de orde, evenals wat nog moet gebeuren op financieel gebied. De resultaten die uit dit gesprek volgen, worden opgenomen in een persoonlijk plan van aanpak (zie volgende stap).

#### **Stap 5 Afronden en overdragen met plan van aanpak**

De inzet van de financieel hulpverlener wordt na de crisisopvang afgerond met een persoonlijk plan van aanpak voor cliënt en maatschappelijk werker. Vaak duurt de financiële hulpverlening echter langer dan de eerste zes weken. Bijvoorbeeld als de aanvraag voor inkomen of andere voorzieningen nog niet is toegekend. De financieel hulpverlener houdt dan nog de vinger aan de pols.

“Als moeder heb je meer rechten in Nederland, dat wist ik helemaal niet, ik weet nu dat er potjes zijn waar ik recht op heb.”



### 1.3 Ervaringen met deze werkwijze

Gedurende de looptijd van het project zijn 74 cliënten (en hun maatschappelijk werkers) ondersteund met de checklist, het plan van aanpak en hulp bij specifieke kwesties. Voor al deze cliënten is nagegaan of er schulden zijn en of er voldoende inkomen is. Vervolgens werd voor elke cliënt en de maatschappelijk werker een plan van aanpak opgesteld. Van de 74 ondersteunde cliënten werden 50 personen tijdens de crisisperiode intensief door de financieel hulpverlener begeleid. In veertien van deze gevallen werd de (ex-)partner betrokken.

De specifieke expertise van de financieel hulpverlener leverde voor de cliënt een betere startpositie op, zowel tijdens de opvangperiode als daarna. Met de hulp van de financieel hulpverlener werd sneller tot een overzicht van de financiële situatie gekomen en eerder inkomen gegenereerd. Bovendien bleven zaken die aandacht nodig hadden minder lang liggen, met als resultaat dat de risico's op opbouw en/of toename van schulden afnamen.

Het was niet in alle gevallen mogelijk om de (ex-)partner bij het volledige traject te betrekken. In een aantal gevallen werd contact tussen de financieel hulpverlener en de (ex-)partner tot stand gebracht. In deze gevallen leidde dat tot beter inzicht bij de financieel hulpverlener over de mate waarin de partner verantwoordelijk was voor het ontstaan van schulden bij de cliënt. Daarnaast bleek dat het door contact te zoeken met de andere partner het mogelijk was om in een eerder stadium financiële zaken te regelen zonder dat dit tot extra boosheid leidde. Bovendien bleek de (ex-)partner met regelmaat positief verrast dat niet alleen de cliënt werd gehoord, maar dat ook zijn kant van het verhaal verteld mocht worden.

Dit maakte dat de (ex-)partner eerder geneigd was om mee te werken. Concrete voorbeelden van resultaten na contact met de (ex)partner: bepaalde documenten konden in het voormalige huis worden opgehaald, de helft van de zorgtoeslag en het volledige kindgebonden budget kwamen op de rekening van de cliënt in plaats van bij de (ex-)partner, de (ex-)partner gaf toestemming om zorgtoeslag aan te vragen.

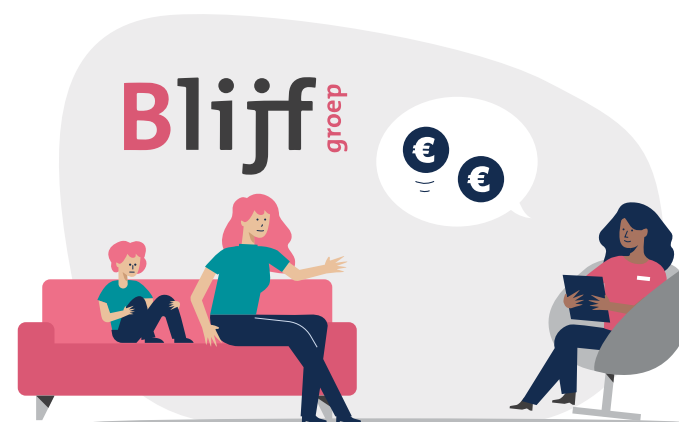
Ook het systematisch nagaan welke financiële regelingen voor kinderen beschikbaar waren, leverde voordelen op. De kennis van de financieel hulpverlener maakte hier echt verschil, omdat zij parate kennis heeft van het aanbod van speciale financiële regelingen. Een tegemoetkoming uit het Schadefonds Slachtofferhulp is hier een goed voorbeeld van.

Dankzij de inzet van de financieel hulpverlener kon de maatschappelijk werker zich op andere aspecten van de hulpverlening richten. De aanpak van de problemen op financieel gebied door de financieel hulpverlener ontzorgde zowel de cliënt als de maatschappelijk werker, waardoor meer ruimte ontstond om bijvoorbeeld aan de problematiek te werken die gepaard gaat met huiselijk geweld te werken.

In de pilot bleek dat het tijdelijk overnemen van financiële zaken soms beter werkt, mits ook hulp wordt geboden om zelf kennis in dit opzicht te vergaren. Tijdens de werkwijze wordt ingezet op het zo snel mogelijk overzien van de financiën en het ondernemen van actie. De werkwijze staat in dit opzicht op gespannen voet met de methodieken 'Krachtwerk' en de 'Oranje Huis Aanpak' die Blijf Groep gebruikt.

Deze methodieken hanteren het uitgangspunt dat er tijdens de crisisopvang zo min mogelijk onomkeerbare zaken plaatsvinden. Reden daarvoor is dat de cliënt mogelijk terugkeert naar de oude situatie. Naar aanleiding van de uitgevoerde pilot gaat Blijf Groep onderzoeken of het uitgangspunt om zo min mogelijk onomkeerbare zaken te doen in de crisisopvang bijstelling behoeft.

Tijdens het project is gekeken naar de samenwerking met ketenpartners zoals de schuldhulpverlening en de gemeente. Dit heeft onder meer geleid tot vereenvoudiging van formulieren, start van groepsbijeenkomsten en een logischere routing van aanvragen. De financieel hulpverlener sloot zo veel mogelijk aan bij afspraken met ketenpartners. Aangezien zij goed op de hoogte is van de financiële situatie van de cliënten en hun specifieke behoeften, kan zij er tijdens zo'n afspraak voor zorgen dat de ondersteuning door de ketenpartner goed aansluit bij de behoeften van de cliënten.





## 1.4 Casus

### Kira en haar gezin

Na mishandeld te zijn door haar ex-partner komt Kira in de opvang met twee zoons (12 en 8) en een dochter (10 jaar). Kira heeft de Nederlandse nationaliteit en een Somalische achtergrond. Zij en haar kinderen zijn flink in de war van wat er allemaal gebeurd is.

Na een eerste afspraak met haar maatschappelijk werker komt ook de financieel hulpverlener langs. Deze kijkt samen met Kira hoe het gezin ervoor staat op het gebied van inkomen, schulden, huisvesting, verblijfsvergunning e.d.

Kira vertelt dat zij problematische schulden heeft. Ongeveer €25.000,00 denkt ze. Ze vertelt dat ze onder beschermingsbewind staat. Dat betekent dat alle financiële zaken via de bewindvoerder gaan. Als de financieel hulpverlener contact opneemt met de bewindvoerder blijkt echter dat zij al zes maanden geen inzage heeft in Kira's inkomsten en uitgaven. Alleen worden de toeslagen op de beheerrekening van de bewindvoerder gestort, die daar een deel van de vaste lasten mee betaalt. De bewindvoerder kan wel vertellen hoe de financiële situatie eruitzag toen het inkomen nog wel werd gestort. Destijds bedroegen de schulden ongeveer €50.000,00.

Kira heeft geen bankpas en kan niet internetbankieren. Dit kan ook niet worden aangevraagd, omdat zij geen legitimatiebewijs heeft. Haar ex-partner heeft haar ID-bewijs afgepakt en haar paspoort ligt bij een tante die zes weken op vakantie is. Vanwege de veiligheid kan geen contact worden opgenomen met de ex-partner en is het ook niet mogelijk haar post, administratie of paspoort op te halen.

Kira en haar financieel hulpverlener lopen overal vast. Aanmelding voor schuldhulpverlening gaat niet, omdat er onvoldoende informatie over de financiële situatie en schulden is. Kira beschikt niet over een DigiD waardoor er geen zicht is op de toeslagen en deze ook niet kunnen worden aangevraagd of gewijzigd. Kira weet de hoogte van haar inkomen niet, noch zijn de schulden bekend. Kira leent elke week leefgeld van Blijf Groep om boodschappen te kunnen doen en basisbehoeften te betalen. De schulden van Kira worden zo alleen maar groter.

De financieel hulpverlener regelt dat de wijkagent het identiteitsbewijs van Kira ophaalt. Hiermee kan internetbankieren worden aangevraagd en komt er inzicht in de inkomsten en schulden van Kira. Ook vraagt zij een DigiD aan voor Kira. Hierdoor is nu ook inzage in de toeslagen geregeld.

Kira blijkt inkomen te krijgen van het UWV. Zij houdt echter onvoldoende over, omdat te veel beslag wordt gelegd door schuldeisers. Ook blijkt dat de schuld vele malen hoger is dan gedacht, namelijk €250.000,00.

De financieel hulpverlener vraagt aanvullend inkomen aan. Deze aanvraag wordt afgewezen net als extra voorzieningen voor de kinderen. Bij de aanvraag voor schuldhulpverlening blijkt dat het niet mogelijk is om een schuldsaneringstraject te starten, omdat een deel van de schulden is aangemerkt als fraude.

Intussen dreigt de woningbouwvereniging de woning van Kira te ontruimen vanwege huurschuld. Met de toezegging van de bewindvoerder dat de huur vanaf nu weer zal worden betaald, wordt ontruiming voorlopig voorkomen.

Na het verstrijken van de zes weken crisisperiode, verhuist Kira naar een andere locatie van Blijf Groep. De financieel hulpverlener sluit de intensieve begeleiding af en adviseert de maatschappelijk werker de situatie van Kira onder te brengen bij gespecialiseerde hulpverlening. Wanneer deze begeleiding niet zou worden geboden, kan het lang duren voordat dit gezin urgentie kan aanvragen voor een nieuwe woning en een begin kan maken met het uit de financiële problemen te geraken.

## Fatima en haar gezin

Fatima komt aan in de crisisopvang met haar twee zoons (6 en 1 jaar). Zij woont al 4 jaar in Nederland na gezinshereniging en heeft de Afghaanse nationaliteit. Fatima heeft een verblijfsvergunning en komt maandelijks rond van een Participatiewet-uitkering. Hiervan moet zij de eigen bijdrage betalen van de opvang, al haar overige vaste lasten en zichzelf en de kinderen verzorgen. Zij heeft wekelijks €70 om van te leven. Omdat zij officieel nog getrouwd is, is zij toeslagpartner van haar ex-partner. Hierdoor ontvangt zij geen zorgtoeslag, kindgebonden budget en kinderbijslag.

De financieel hulpverlener van Blijf Groep neemt contact op met haar ex-partner en vraagt hem om begrip voor de situatie en stelt hierbij de financiële zorg voor de kinderen voorop. De ex-partner stemt er mee in om maandelijks het volledige kindgebonden budget aan Fatima over te maken en de helft van het gezamenlijke bedrag dat hij maandelijks ontvangt aan zorgtoeslag.

Dit gesprek zorgt er bovendien voor dat de kinderen versneld worden overgezet naar de zorgpolis op naam van Fatima. De ex-partner is mede-gezaghebber en moet er toestemming voor geven om de kinderen over te zetten. De financieel deskundige benadert hem hier telefonisch over en stuurt hem de benodigde formulieren voor de overzetting per e-mail. Daarop heeft hij deze ondertekend.

## 1.5 Samenvatting

Blijf Groep heeft ervaren dat de inzet van een Sociaal Juridisch Dienstverlener (SJD'er) met financiële expertise meerwaarde biedt bij de ondersteuning van vrouwen met kinderen die met schulden de opvang binnenkomen. De financieel hulpverlener werkt naast de maatschappelijk werker die met de cliënt aan andere problematiek werkt zoals trauma of gevoelens van onveiligheid. De financieel hulpverlener richt zich specifiek op noodzakelijke financiële stappen en zorgt zo snel mogelijk voor inzicht in, overzicht van en een plan van aanpak voor de financiële situatie. Bovendien helpt de financieel hulpverlener de cliënt bij een stap-voor-stap uitvoering van het plan van aanpak. Tijdens de financiële scan en in het plan van aanpak worden de mogelijkheden voor het aanboren van fondsen voor de kinderen onderzocht en uitgevoerd. Als de veiligheid het toelaat, wordt contact opgenomen met de (ex-) partner en onderzocht hoe met diens medewerking de financiële situatie van de cliënt verbeterd kan worden. Enerzijds kan dit inzicht in de aard van schulden opleveren, anderzijds een medewerking voor verandering van een rekeningnummer voor de kindertoeslag. In bijna alle gevallen leidt contact met de (ex-)partner tot een sneller inzicht of het sneller kunnen aanvragen van toeslagen.

Blijf Groep heeft naar aanleiding van de uitgevoerde pilot en de toegepaste werkwijze besloten tot een structurele inzet van een SJD'er met financiële expertise.



## Hoofdstuk 2

# Deelproject Arosa

# Financiële scan en plan van aanpak



### 2.1 Achtergrond

In het deelproject van Arosa ontvangen cliënten bij opname in de crisisopvang en tijdens hun verblijf in de vervolgoegang intensieve ondersteuning op financieel vlak. De financiële problematiek van de vrouwen wordt zo snel mogelijk in kaart gebracht om zo te voorkomen dat hun financiële situatie (verder) verslechtert.

De intensieve ondersteuning wordt geboden door twee sociaal raadvrouwen, gespecialiseerd in sociaaljuridische dienstverlening. Voorheen was er slechts één sociaal raadvrouw in dienst bij Arosa – voor het deelproject is een extra sociaal raadvrouw aangesteld. De werkzaamheden van de sociaal raadvrouwen komen in grote lijnen overeen met die van de financieel hulpverlener van Blijf Groep.

Naast het in kaart brengen van de financiële situatie en intensieve begeleiding krijgen cliënten als onderdeel van hun persoonlijke plan van aanpak de mogelijkheid om de basiscursus 'Grip op Geld' te volgen.

Met zowel het persoonlijk plan van aanpak als de basistraining werkt Arosa op brede schaal aan het doel om de financiële zelfredzaamheid van de vrouwen in de opvang te versterken.

### 2.2 Werkwijze

#### Stap 1 Aanmelding van de cliënt bij de sociaal raadvrouw

De sociaal raadvrouw heeft met alle binnenkomende cliënten een afspraak waarin zij aangeeft wat haar rol is in het hulpverleningstraject.

#### Stap 2 Afnemen van de financiële scan en opstellen van het plan van aanpak

Zodra een cliënt eraan toe is, neemt de sociaal raadvrouw de financiële scan met haar door. Het afnemen van de financiële scan vereist maatwerk. Waar de ene cliënt in één keer de scan kan invullen, zijn bij andere cliënten meerdere bijeenkomsten nodig.

De financiële scan biedt de cliënt inzicht in haar financiële positie. Op basis van de financiële scan maakt de cliënt samen met de sociaal raadvrouw een plan van aanpak. Het plan van aanpak zorgt ervoor dat cliënten overzicht houden: ze zien in een oogopslag welke acties zijn afgerond en welke acties nog genomen moeten worden (element 1 volgens de aanpak van VSNK). Een cliënt kan samen met de sociaal raadvrouw prioriteiten stellen.

#### Stap 3 Intensieve persoonlijke begeleiding bij het uitvoeren van het plan van aanpak

Het uitvoeren van de acties die in het plan van aanpak zijn opgenomen, vraagt om intensieve begeleiding door de sociaal raadvrouw. Zij helpt bij de inventarisatie van de schulden en het opstellen van een overzicht van inkomsten en uitgaven. De sociaal raadvrouw vraagt samen met de cliënt de uitkering, toeslagen en andere inkomensondersteunende maatregelen aan. (element 3 van de aanpak van VSNK (aanvullend)). De sociaal raadvrouw volgt de voortgang van de aanvragen.

Bovendien wordt de herkomst van de schulden onderzocht en waar nodig wordt cliënt zo snel mogelijk aangemeld voor schuldhelpverlening en/of budgetbeheer. Bewindvoering wordt in principe alleen aangevraagd voor cliënten met een beperking.

De sociaal raadvrouw pakt urgente zaken op zoals het aanvragen van een DigiD en/of briefadres, het openen van een eigen bankrekening of het aanvragen van internetbankieren, het aanvragen van de beslagvrije voet, het aanvragen van het opheffen van beslag, het zoeken naar oplossingen voor zorgverzekeringsboetes, het aanvragen van bijzondere bijstand of andere fondsen en het aanmelden voor budgetbeheer.

#### Stap 4 Basistraining 'Grip op Geld'

De basistraining 'Grip op Geld' wordt zo snel mogelijk tijdens de crisisopvang aangeboden (element 2 van de aanpak van VSNK). Het doel van de basistraining is dat de deelnemster na het volgen kennis heeft over alle vormen, gevolgen en de impact van financiële problemen na een periode van geweld in een afhankelijkheidsrelatie. De deelnemster leert hoe te handelen om financiële problemen te voorkomen en op te lossen om in de toekomst financieel zelfredzaam te worden en te blijven (element 4 van de aanpak van VSNK).

#### Stap 5 Warme overdracht

Wanneer de cliënt zelf het overzicht heeft over haar financiën, de meest urgente acties zijn genomen en de basistraining achter de rug is, vindt in overleg tussen sociaal raadvrouw en cliënt een warme overdracht plaats naar de maatschappelijk werker en/of ketenpartners zoals de schuldhulpverlening, budgetcoach of bewindvoering.



#### 2.3 Ervaringen met deze werkwijze

Gedurende de looptijd van het project zijn 105 cliënten (en hun maatschappelijk werker) ondersteund en intensief begeleid door de financieel hulpverlener. Voor al deze cliënten is uitgezocht of er schulden zijn en of er voldoende inkomen is. Daarnaast is met de sociaal raadvrouw een plan van aanpak opgesteld voor cliënt en maatschappelijk werker. De training bestond uit zes bijeenkomsten en aan die zes bijeenkomsten deden steeds negen vrouwen mee.

Tijdens het project bleek dat het lastig is om in te schatten wanneer een gevoelig onderwerp als geld en schulden aangesneden kan worden. Veel vrouwen kampen met stress en trauma's en dat maakt het voor hen moeilijk om probleemoplossend te handelen en verantwoordelijkheid te nemen.

De duidelijke functiescheiding tussen maatschappelijk werker en sociaal raadvrouw zorgt ervoor dat cliënten op voorhand weten: als ik een afspraak met een sociaal raadvrouw heb, gaan we praten over geld, hoe lastig dat misschien ook is. Cliënten kunnen daarom de neiging hebben om gesprekken met sociaal raadvrouwen uit de weg te gaan. Maar omdat afspraken met de sociaal raadvrouwen onderdeel uitmaken van het primair proces, wordt continu de vinger aan de pols gehouden en blijft de ruimte om dit kwetsbare onderwerp te vermijden beperkt.

Het werk van de sociaal raadvrouwen is door het project echt 'op de kaart' gekomen. Meer dan voorheen is duidelijk geworden dat zij op gelijke voet naast de hulpverlening staan: de maatschappelijk werker ondersteunt bij het verwerken van het trauma, de sociaal raadvrouw ondersteunt bij het verminderen van financiële stress. Zij herkent ook de verschillende reacties van de cliënten wanneer zij tot afspraken proberen te komen: vechten

(boosheid, weerstand om de situatie onder ogen te zien), vluchten (slachtofferschap) of bevriezen (geen initiatief of stappen ondernemen).

De basistraining was in eerste instantie gepland na de crisisperiode. Het idee erachter was dat vrouwen dan op adem waren gekomen en er op dat moment aan toe waren om bijvoorbeeld een huishoudboekje aan te leggen.

In de praktijk bleek het lastig te zijn om vrouwen terug te laten komen naar de locatie van de crisisopvang. Na uitstroom zijn ze druk met het wennen aan hun nieuwe huis, in hun nieuwe omgeving, het vinden van werk en dergelijke. Daarbij komt dat vrouwen na uitstroom met regelmaat de reiskosten niet kunnen betalen, geen kinderopvang hebben of geen oppas kunnen betalen als zij naar een training willen komen. Tegelijkertijd bleek in de crisisopvang grote behoefte te bestaan aan basiskennis, zoals: hoe pin ik, hoe vraag ik een bankrekening aan, hoe vraag ik een DigiD aan. Om die redenen is de basistraining uiteindelijk aangeboden in de crisisopvang. De basale kennisoverdracht die tijdens de training aan bod kwam, gaf veel vrouwen in de crisisopvang zo'n opsteker dat een veel gestelde vraag in de crisisopvang werd 'wanneer komt die training weer?!'.

Het feit dat de basistraining gelegenheid biedt om van elkaar te leren, versterkt het leereffect en het uitzicht op de eigen regie. Een cliënt die digitaal erg vaardig was en andere vrouwen digitale tips en trucs leerde, motiveerde hen om op termijn zelf ook digitaal zaken te kunnen regelen.



## 2.4 Casus

### Anadina

Anadina is in Kaapverdië geboren en opgegroeid. Zij is 1994 naar Nederland gekomen. Vanwege huiselijk geweld komt zij binnen in de opvang van Arosa. Eerder heeft zij al ambulante begeleiding gekregen van Arosa. Toen werd al geconstateerd dat Anadina kampt met meerdere problemen: huiselijk geweld, verslaving, lichamelijke klachten, LVB-problematiek, schulden.

Door de verwevenheid van de problematiek is het voor hulpverleners lastig te bepalen waar te beginnen. Ook op het gebied van de financiële begeleiding is het startpunt moeilijk vast te stellen, omdat Anadina totaal geen zicht heeft op noch controle heeft over inkomen, uitgaven, eigen gegevens en beschikbare voorzieningen en rechten.

Bij binnenkomst wordt Anadina direct aangemeld bij het project 'Grip op Geld'. De sociaal raadvrouw maakt samen met haar een financiële scan en een plan van aanpak. Een eerste obstakel hierbij is de DigiD. Anadina raakt steeds haar gegevens kwijt, waardoor steeds weer een nieuwe DigiD moet worden aangevraagd.

Een tweede obstakel wordt gevormd door het inkomen. Anadina zegt dat ze zich heeft ziekgemeld, maar de werkgever denkt hier anders over. Er is geen officiële ziekmelding gedaan en Anadina heeft geen gehoor gegeven aan oproepen voor bezoek aan de bedrijfsarts, zo stellen zij. Uiteindelijk wordt er een besluit in het voordeel van Anadina genomen en krijgt zij met terugwerkende kracht een Ziektewetuitkering uitbetaald. De zorgverzekering is echter al die tijd niet betaald, net als de rekeningen van het ziekenhuis en andere schulden. Dit heeft geleid tot een schuldenlast van zeker €50.000,00.

Anadina ervaart veel stress door de situatie en alle schulden. Dit doet haar mentale gezondheid geen goed. Bovendien speelt haar verslaving weer op. Het is moeilijk om haar aan te melden voor schuldhulpverlening of een andere vorm van schuldhulpverlening, vanwege haar verslaving en omdat ze geen stabiel inkomen heeft. Ook komt ze regelmatig niet opdagen bij afspraken buiten de opvang en mist ze de vaardigheden om haar administratie op orde te houden. De sociaal raadvrouw heeft het gevoel dat ze bij elk gesprek weer op punt 0 moet beginnen. Uiteindelijk wordt op basis van de bevindingen vanuit de financiële begeleiding besloten om een hulpindicatie aan te vragen voor 24-uursbegeleiding.

De overstap naar 24-uurs begeleiding zorgt voor meer stabiliteit bij Anadina. Hierdoor kan stap-voor-stap aan een opbouw begonnen worden. Anadina krijgt individueel onderwerpen aangeboden die behoren tot de thema's uit de basistraining Grip op Geld om haar vaardigheden en kennis uit te breiden. Onderwerpen als papierwinkel, rekeningen lezen en woonlasten worden besproken, post wordt gesorteerd en haar financiële map wordt geordend. Samen met de sociaal raadvrouw oefent Anadina met internetbankieren en bespreekt ze voorbeelden van goedkoop en duurkoop. Hierbij wordt duidelijk dat het leervermogen van Anadina beperkt is. Daarom neemt de sociaal raadvrouw, met toestemming van Anadina, op een aantal gebieden de acties gedeeltelijk en volledig over. Ook maakt zij een apart actieplan voor het schuldendossier van Anadina.

De intensieve begeleiding heeft Anadina geholpen. Hoewel overname van acties voor veel mensen een stap verder weg van zelfstandigheid is, is het voor Anadina haar manier om grip op de situatie te behouden en daarmee ook op haar financiën.

## 2.5 Samenvatting

Bij Arosa is ervaren dat het project de al aanwezige sociaal raadvrouw een platform heeft gegeven. Waar haar werk voorheen werd gezien als een waardevolle bijdrage aan het welzijn en de ondersteuning van cliënten in de crisisopvang, vormt het nu een noodzakelijk onderdeel van het basispakket aan hulp die cliënten ontvangen.

Omdat voor het project een extra sociaal raadvrouw aangetrokken kon worden, is de hulp aan cliënten op financieel gebied uitgebreid van één crisisopvanglocatie naar alle cliënten van Arosa. De noodzaak van gedegen financiële ondersteuning is duidelijk in kaart gebracht en het aantal cliënten dat geholpen kon worden, is toegenomen.

De basistraining in de crisisopvang werd zo gewaardeerd door cliënten dat zij ernaar bleven vragen. De kracht zat in het feit dat aan cliënten werd gevraagd wat zij wilden leren en dat zij van elkaar leerden. Een cliënt die digitaal vaardig was, leerde bijvoorbeeld anderen hoe zij digitale aanvragen konden doen.

Arosa heeft besloten tot structurele inzet van de tweede sociaal raadvrouw en beraadt zich over het structureel aanbieden van de basistraining 'Grip op Geld' in de crisisopvang.

## Hoofdstuk 3

# Deelproject Perspektief Werk is de beste zorg

### 3.1 Achtergrond

Perspektief ziet het op zinvolle wijze invulling geven aan een dag als een belangrijk aspect van de begeleiding op weg naar een (zo) gewoon (mogelijk) leven. Zinvol bezig zijn staat hierbij gelijk aan zingeving. Het geeft een gevoel van erbij horen, ertoe doen. En dat heeft weer een positief en versterkend effect op het herstel.

Het doel van dit deelproject was om vrouwen al in de opvangperiode te activeren en begeleiden naar maatschappelijke en, indien mogelijk, arbeidsparticipatie. De meeste cliënten van de vrouwenopvang hebben echter een grote tot zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt. Meestal hebben deze vrouwen langdurig aan de zijlijn van de maatschappij gestaan. De focus is in dit deelproject daardoor, in plaats van op het vinden van (vrijwilligers) werk, meer komen te liggen op activering: het verplicht aanbieden van activiteiten binnen de opvang als een essentiële eerste stap bij het activeren van vrouwen die lange tijd hebben geleefd in een situatie van geweld en isolatie.

Perspektief heeft voor dit project een activeringscoach aangetrokken. In eerste instantie werd deze persoon jobcoach genoemd maar naarmate het project vorderde bleek de titel activeringscoach beter te passen.

### 3.2 Werkwijze

#### Stap 1 Intake en opname

Tijdens het intakegesprek wordt de cliënt geïnformeerd over verplichte deelname aan activiteiten en trainingen tijdens haar verblijf in de opvang. Ook tijdens het opnamegesprek op de locatie komt dit onderwerp aan de orde.

#### Stap 2 Screening

Na binnenkomst krijgen cliënten en hun kinderen onder andere een GGZ-screening. Dit wordt toegepast om rekening te kunnen houden met de mate waarin ze in staat zijn om deel te nemen aan de activiteiten. Ouders worden gemotiveerd om samen met hun kinderen aan preventiegroepen deel te nemen.

#### Stap 3 Verplichte deelname aan activiteiten en trainingen

Gedurende vier ochtenden in de week worden in een veilige omgeving verplichte activiteiten aangeboden door trainers en begeleiders met begrip voor de situatie en de problematiek van de cliënten. Het verplicht stellen van deelname geeft aan dat participatie belangrijk en noodzakelijk is.

Er wordt veel tijd en moeite genomen om de vrouwen te informeren, te motiveren en te ondersteunen (soms letterlijk uit bed te halen), bijvoorbeeld door als hulpverlener aanwezig te zijn bij de activiteiten om het minder spannend te maken. Als een vrouw Nederlandse les nodig heeft, krijgt dat voorrang. Oppas voor kinderen die nog niet naar school gaan, wordt in de opvang zelf verzorgd door de woonbegeleiders. Er worden tolken ingezet, zodat alle vrouwen volledig aan alle activiteiten mee kunnen doen.

De inhoud van de activiteiten is gericht op toekomstige deelname aan de maatschappij, maar belangrijker dan de inhoud van de activiteiten is zorgen dat cliënten actief blijven. De activiteiten zijn een middel en vormen niet het doel op zich. Zo behoort in een van de locaties de wekelijkse grote schoonmaak waar alle vrouwen aan deelnemen, ook tot het activeringsprogramma. Het draagt bij aan dagstructuur (regelmaat) en bevordert daarnaast de saamhorigheid en onderlinge relaties. Verder worden aangeboden: de cursussen 'Post en Administratie' en 'Weet wat je besteedt', aangevuld met krav maga (zelfverdediging) en yoga. Binnenkort start een samenwerking met de Amsterdamse organisatie Not for Sale waarin wordt toegewerkt naar leer-werktrajecten in de nog op te zetten sociale onderneming in Den Haag.

Naast deze interne activiteiten, waar cliënten de deur niet voor uit hoeven, worden zij gestimuleerd om buitenshuis deel te nemen aan bijvoorbeeld inburgeringstrajecten en vrijwilligerswerk.

Als een vrouw na deze activiteiten ervoor kiest om verder te gaan met begeleiding door de activeringscoach, wordt in het zorgplan minimaal één (sub)doel opgenomen dat participatie stimuleert.

#### **Stap 4 Vrijwillige ondersteuning door activeringscoach**

Tijdens het verblijf in de opvang kan de cliënt ondersteund worden door de activeringscoach. Deze ondersteuning vindt plaats op vrijwillige basis. De activeringscoach biedt support bij het vinden van passende dagbesteding buiten de opvang, zoals een inburgeringsproject, een participatietraject van de gemeente, het volgen van een opleiding en zoeken naar (vrijwilligers)werk (element 3 van de aanpak van VSNK). Ondanks het feit dat tijdens deze fase diverse momenten van weerstand ontstaan (bijvoorbeeld omdat er lastige keuzes gemaakt moeten worden), blijkt in de praktijk dat – als een cliënt tijd en ruimte krijgt – zij na een tijdje uit eigen beweging weer aan de slag wil.

Vervolgtrajecten waar de activeringscoach tijdens dit project ondersteuning heeft geboden zijn: diverse opleidingen (visagie en zorg en welzijn), taallessen, inburgeringscursussen, Franse les, computerles, vrijwilligerswerk bij een zorginstelling, betaald werk, omzetten van een buitenlands diploma in een Nederlandse lesbevoegdheid.

#### **Stap 5 Nazorg en afronding**

Na de crisisopvang wordt gedurende drie maanden nazorg geboden. Vervolgens rondt de activeringscoach het traject af.

### **3.3 Ervaringen met deze werkwijze**

In totaal hebben 32 vrouwen deelgenomen aan een of meerdere activeringsactiviteiten. Daarnaast werden 23 cliënten ondersteund door de activeringscoach in Den Haag en zes cliënten door een tijdelijke (extra) activeringscoach in Zoetermeer. Een aantal vrouwen heeft het traject niet afgerond omdat het psychisch niet goed ging, omdat zij verhuisden of omdat het niet te combineren was met zorg voor hun kind(eren).

Het succes van het activeringsprogramma binnenshuis hangt sterk samen met de tijd en moeite die gestoken wordt in de motivering van cliënten. Er is gekozen voor verplichte deelname, omdat daarmee wordt benadrukt dat de organisatie het project belangrijk en noodzakelijk vindt. De activeringscoach is aanwezig bij de dagactiviteiten en dit maakt dat de coach een bekend gezicht wordt en de drempel om de coach te benaderen relatief lager ligt. Bovendien biedt het feit dat de activeringscoach in de opvang ook begeleider is van vervolgtrajecten, de deelnemende cliënt een goede startpositie voor de periode na de opvang.

Collega-begeleiders ervaren de ondersteuning van de activeringscoach als prettig en ontlastend, zeker op het gebied van activiteiten die buitenshuis plaatsvinden. Zelf kunnen zij op elk gewenst moment bij de activeringscoach terecht met vragen over inburgering, taallessen en dergelijke.

De duur van de trajecten varieert en is afgestemd op de behoeften en wensen van de cliënt. Hetzelfde geldt voor de frequentie en duur van de gesprekken. Cliënten gaven aan dat zij het moeilijk vinden om nieuwe contacten aan te gaan wegens schaamte en trauma. Wanneer zij doorstroomden naar vervolgopvang met aparte wooneenheden, zonder groepsopvang, konden zij zich eenzaam voelen.

De ondersteuning van de activeringscoach heeft hen geholpen dit te doorbreken.

Tijdens het deelproject vond een 'omdenkmoment' plaats. Voorheen kregen vrouwen in de opvang bij Perspektief van de gemeente een vrijstelling van de sollicitatieplicht. Perspektief is daar altijd voorstander van geweest, omdat het, zoals bekend, veel tijd kost om te herstellen en te werken aan veiligheid. Gedurende het project is besloten om de vrijstelling van sollicitatieplicht niet standaard aan te vragen. Perspektief vraagt de vrijstelling nu pas aan als de situatie van de vrouw daar om vraagt. Dit is onder meer mogelijk geworden, omdat de gemeente op dit moment goede participatietrajecten aanbiedt die zijn toegesneden op de situatie van de vrouw. Perspektief bekijkt per cliënt wat haalbaar is, en gaat er niet langer van uit dat er niets mogelijk is op het gebied van participatie.

Overigens komt het ook voor dat vrouwen die in de opvang verblijven, studeren of een baan hebben en blijven werken. Voor sommige van deze vrouwen geldt dat zij moeten werken (bijvoorbeeld als EU-onderdaan die geen recht heeft op voorzieningen). Sommigen blijven graag werken omdat zij zich gesteund voelen door hun werkgever en/of collega's.

Na de afronding van dit deelproject is het activiteiten aanbod voortgezet. Binnenkort vindt samenwerking plaats met Not for Sale waarbij via deze sociale onderneming leer-werkplekken aangeboden worden. Tegelijkertijd start een samenwerking met 'Schuldhulpmaatje' waarbij cliënten in de opvang worden begeleid bij de inventarisatie en aanpak van schulden en budgettering. Een Schuldhulpmaatje (financieel hulpverlener) blijft net zo lang als nodig is en gaat met de cliënt mee als zij de opvang verlaat.



### 3.4 Casus

#### Radha

Radha is geboren in Afghanistan en opgegroeid in India. Zij is als gevolg van een gearrangeerd huwelijk naar Nederland gekomen. Tijdens haar huwelijk heeft zij geïsoleerd geleefd. Ze heeft weinig formeel onderwijs genoten en in India heeft zij een aantal ongeschoolde baantjes gehad.

Radha wil graag geholpen worden bij de voorbereidingen voor het inburgeringsexamen ONA (Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt). Dit examen bestaat uit twee delen: het maken van een portfolio en een mondeling examen gebaseerd op het portfolio.

Tijdens het eerste deel van de begeleiding werkt Radha samen met de coach aan het invullen van het portfolio. Ze bespreken de verschillende soorten werk die er bestaan in Nederland, de rechten en plichten van werknemers, de verwachtingen van werkgevers en de verschillende opleidingen in Nederland. Radha vindt het invullen van het portfolio erg moeilijk. Het portfolio wordt meerdere keren afgekeurd. En als het portfolio is goedgekeurd, zakt Radha voor het mondelinge deel van het examen.

Na een paar weken mag ze het mondeling examen herkansen. Ze bereidt het gesprek samen met de activeringscoach voor. Ze oefenen mogelijke vragen en hoe in Nederland verwacht wordt dat je jezelf uitdrukt en hoe je over jezelf moet praten. Zo komen onder meer aan bod: benoemen wat je sterke en zwakke punten zijn, vertellen waarom je het gekozen beroep wilt uitoefenen, initiatief tonen en vragen stellen aan je gesprekspartner. Radha vindt het erg moeilijk om haar mening te verwoorden en uit te spreken zoals verwacht wordt in de Nederlandse cultuur.

De frequentie en de duur van de gesprekken met de coach zijn wisselend. Soms heeft Radha drie keer per week een afspraak, soms maar een keer in de drie weken. Soms duren de gesprekken een kwartiertje en soms zijn ze twee uur bezig.

Radha heeft inmiddels wel meer rust in haar leven en wil graag een betaalde baan. Met de activeringscoach bespreekt ze wat voor soort werk ze wil doen. Daarna zoeken ze samen naar vacatures en stellen ze een CV en sollicitatiebrief op.

Helaas wordt Radha keer op keer afgewezen voor betaald werk. Zij spreekt gebrekkig Nederlands. Ze beschikt niet over een opleiding en zij heeft al meer dan tien jaar niet gewerkt. Daarom besluit zij samen met haar coach om zich eerst te focussen op dagbesteding en vrijwilligerswerk. Samen met haar coach zoekt ze goedkope manieren van sport en dans bij haar in de buurt. En ze meldt zich aan voor een gratis assertiviteitstraining via Indigo (GGZ-instelling).

Radha wil graag vrijwilligerswerk in de zorg doen. Samen met haar coach bekijkt ze de websites van verschillende zorgaanbieders in de regio en het aanbod van vrijwilligersvacatures. Ze kiest een aantal vrijwilligersfuncties die haar aanspreken en belt samen met de coach de contactpersoon van de organisatie voor meer informatie. Radha oefent het sollicitatiegesprek voor de vrijwilligersfunctie met de coach en met succes! Radha wordt aangenomen voor de functie van huiskamervrijwilliger in een woonzorgcentrum. Begin februari 2020 is zij gestart. Zij werkt hier twee keer per week en heeft het erg naar haar zin.

## Ilham

Ilham is naar Nederland gekomen nadat zij met haar man was getrouwd. Vanwege huiselijk geweld besluit zij haar man te verlaten en komt zij – samen met haar zoon en dochter - terecht bij Perspektief in Zoetermeer.

Ilham spreekt bijna geen woord Nederlands en ervaart veel eenzaamheid. De gesprekken vinden plaats via de tolktelefoon. Bij de nulmeting voor het project 'Grip op Geld' blijkt dat Ilham inburgeringsplichtig is.

Ilham geeft aan dat haar door haar ex-man altijd is verteld dat zij niets waard is en niets kan. Ze volgt gratis Nederlandse lessen bij een buurthuis op aanraden van haar persoonlijk begeleiders. Ze vindt dat ze niets opschiet met deze lessen, maar durft dat niet aan te geven. Samen met de activeringscoach zoekt zij welke aanbieders er in Zoetermeer zijn voor taallessen. Ondanks dat er geen gesubsidieerde instelling is, zoals in Den Haag, vinden ze een goede school 'Taalpartners'.

Ilham is zelf naar de bibliotheek gelopen en heeft zichzelf ingeschreven. Van tevoren heeft ze samen met de coach vragen bedacht. Zij vraagt haar buurvrouw om mee te gaan als tolk. Dit geeft haar zelfvertrouwen. Zij heeft een proefles genomen bij de taallessen en definitief laten weten dat zij bij Taalpartners de Nederlandse lessen gaat volgen.

Met haar coach bespreekt ze haar zorgen rondom school. Zo is zij bang dat zij zich wegens het trauma dat zij heeft meegemaakt, lastig kan concentreren in de lessen. Ook maakt zij zich zorgen om de kosten. Samen met de activeringscoach activeert ze een duo-lening. Alle overige hulpverlening en financiële hulpverlening pakt ze op met haar individueel begeleider.

De lessen werpen vruchten af: Ilham blijft deze met succes volgen en zij probeert alle gesprekken met de activeringscoach in het Nederlands te doen. De drempel om de deur uit te gaan is mede door de lessen veel kleiner geworden. Ilham voelt zich vrolijker en zelfverzekerder, heeft nieuwe cliënten ontmoet en ziet haar toekomst positief tegemoet. Op het moment dat zij klaar is met inburgeren wil zij op zoek gaan naar betaald werk.



## 3.5 Samenvatting

Het thema van Perspektief 'Werk is de beste zorg' is gaandeweg het project getransformeerd naar 'Activering is de beste zorg'.

De werkwijze waarbij cliënten een verplicht activiteitenprogramma wordt geboden, heeft ervoor gezorgd dat cliënten een zinvolle dagbesteding en -indeling vonden en konden ervaren hoe het is om zelf de regie te nemen. Dat had tot gevolg dat veel cliënten zich na verloop van tijd vrijwillig voor een activeringscoach aanmeldden en bereid waren om vanuit innerlijke motivatie hun toekomstmogelijkheden te onderzoeken.

Perspektief heeft besloten om na afsluiting van het project de uren van de activeringscoach te handhaven. Deze coach is aanwezig bij de 'Weet wat je besteedt'-activiteiten en zodoende een vertrouwd gezicht waar een cliënt op af kan stappen als zij vervolgstappen wil nemen.

## Hoofdstuk 4

# Deelproject Moviera Inzet ervaringsdeskundigen



### 4.1 Achtergrond

In het deelproject van Moviera werden cliënten ondersteund met de inzet van ervaringsdeskundigen. Het doel van dit project is het bij cliënten in gang zetten van een bewustwordingsproces op financieel gebied. Aandachtpunten zijn: bewustwording van wat er achter de financiële problemen schuilgaat, welke patronen er uit het verleden meespelen en invloed hebben op het huidige omgaan met geld. Door met ervaringsdeskundigen over deze zaken te praten, individueel of in groepsverband, wordt het voor cliënten mogelijk om zich bewust te worden van oude patronen en financieel gedrag en deze steeds beter te leren herkennen. Hierdoor ontstaat ruimte voor eigen regie op (praktisch) handelen en geen spijt achteraf.

Ervaringsdeskundigheid wordt in verschillende sectoren van het sociaal domein op verschillende manieren ingezet. Voor dit deelproject is ervoor gekozen om de ervaringsdeskundige in te zetten als 'hulp' in de zin van een ondersteuner, begeleider, maatje of coach voor cliënten met financiële problemen. In deze rol heeft de ervaringsdeskundige meerwaarde, omdat hij/zij aan kan voelen hoe de innerlijke leefwereld van cliënten in de opvang met financiële problemen eruit ziet, en vanuit die positie naast cliënten kan staan.

Op grond van eigen ervaringen kan de ervaringsdeskundige op een overtuigende manier begrip tonen voor de manier waarop cliënten omgaan met gevoelens van schaamte, incompetentie en onmacht op financieel gebied. Ook ondervindt de cliënt in het contact met de ervaringsdeskundige dat mensen die vergelijkbare financiële problemen hadden toch weer volop kunnen functioneren. Dit biedt hoop op een weg naar herstel en empowerment.

### 4.2 Werkwijze

#### Stap 1 Kennismaking en uitnodiging voor groepsbijeenkomst in crisisopvang

De ervaringsdeskundige gaat actief de kamers langs op de crisisopvang om zichzelf voor te stellen. De rol van de ervaringsdeskundige naast die van hulpverlener wordt uitgelegd en de cliënt wordt uitgenodigd voor een groepsbijeenkomst – voor dit deelproject is gekozen voor een theemoment, elke vrijdagochtend om 11.00 u. Ondanks dat de bijeenkomst op een vast moment en op een vast tijdstip in de week plaatsvindt, blijkt het in de praktijk nodig om ook op de dag zelf een ronde langs alle kamers te maken. Reden is onder meer dat vanwege het recente trauma vaak afspraken worden vergeten. Cliënten worden ook door flyers geattendeerd op de groepsbijeenkomst. Tijdens de bijeenkomst kan op laagdrempelige manier kennisgemaakt worden met de ervaringsdeskundigen en andere cliënten.

#### Stap 2 De groepsbijeenkomst en de individuele ondersteuning in de crisisopvang

Het doel van de groepsbijeenkomst is om elkaar te leren kennen, vertrouwen op te bouwen en ruimte te laten ontstaan voor het uitwisselen van ervaringen. De ervaringsdeskundige kan thema's aandragen, maar soms ontstaat het gespreksonderwerp spontaan. De praktijk leert dat bijeenkomsten waarbij vooraf het thema geld of geldproblemen wordt aangekondigd minder enthousiast bezocht worden dan bijeenkomsten waarbij geen thema is vastgesteld of het thema 'financiën' spelenderwijs (letterlijk aan de hand van het spelen van een spelletje) naar voren komt.

Tijdens een bijeenkomst kan een ervaringsdeskundige een voorbeeld geven van wat bij hem/haar geholpen heeft op financieel vlak en in het herstelproces. Vervolgens kan er een gesprek ontstaan rond de vraag 'Wat zou jou helpen om ervoor te zorgen dat je situatie er morgen weer een stukje beter uitziet?' Op basis daarvan kan voor een volgende bijeenkomst geïnventariseerd worden aan welk thema of gespreksonderwerp behoefte is.

Elke cliënt krijgt naast het theemoment ook het aanbod om individueel in gesprek te gaan met een ervaringsdeskundige. Zoals elke vorm van ondersteuning is ook ervaringsdeskundigheid een kwestie van maatwerk.



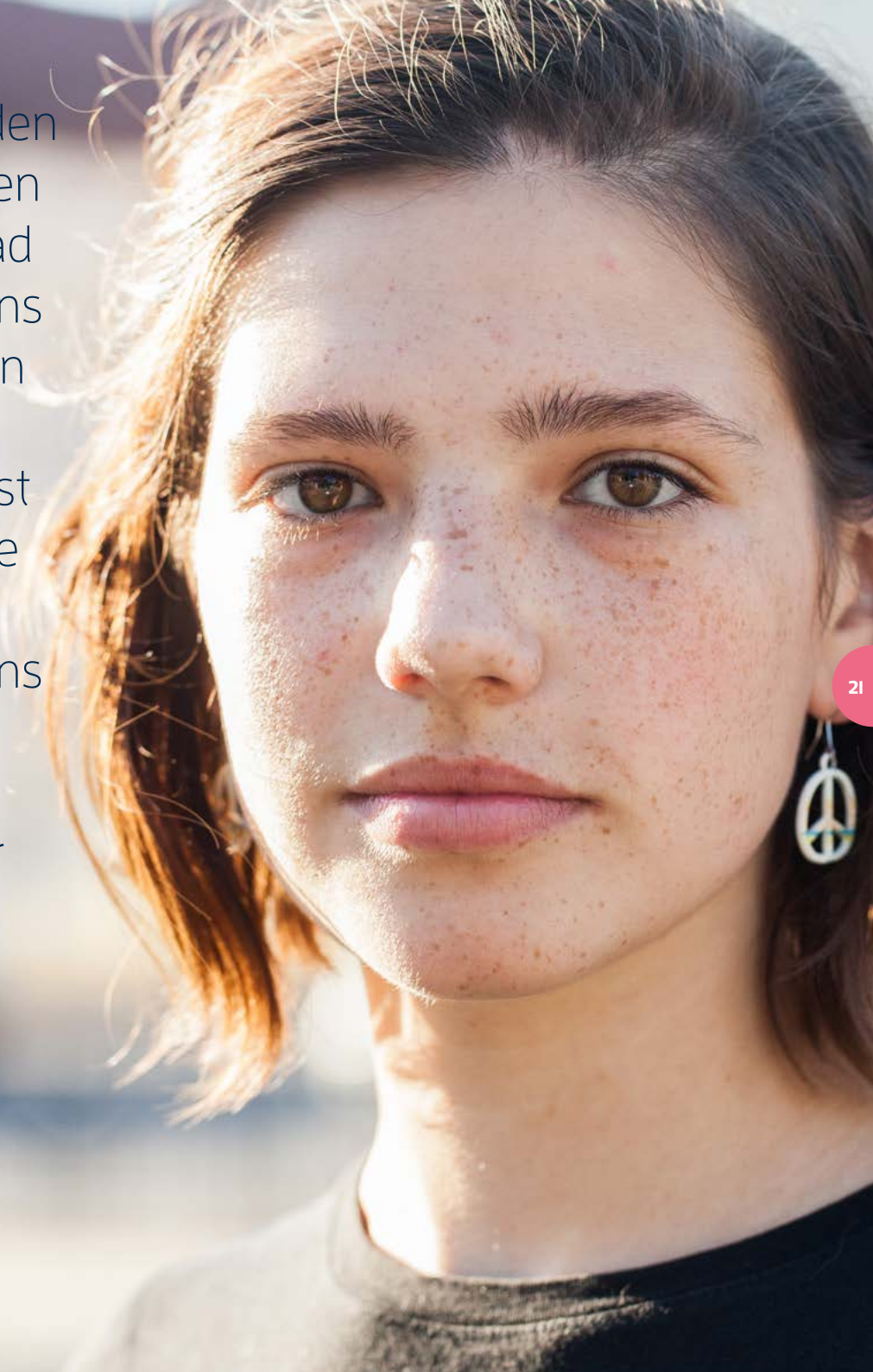
### **Stap 3 Supportgroepen in de vervolgpvang en individuele ondersteuning**

In de vervolgpvang vindt op een vaste dag een supportgroep plaats onder leiding van een ervaringsdeskundige. Het doel is in een veilige omgeving over kwetsbare onderwerpen zoals geld ervaringen te delen, elkaar te ondersteunen en bemoedigen. Om de supportgroep op gang te brengen, is geen koppeling gelegd met het thema geld, maar is er een activiteit aan gekoppeld: budgetkoken. Cliënten krijgen een minimaal budget waarvoor zij zelf boodschappen moeten doen - ze moeten met dat bedrag uit zien te komen. De bonnen moeten na afloop overlegd worden en tijdens het koken en het eten wordt besproken tegen welke knelpunten ze aanlopen tijdens het boodschappen doen.

Het budgetkoken leidt tot een groep die graag bij elkaar komt en elkaars cultuur leert kennen. Het koken en het gezamenlijk eten zorgen voor saamhorigheid en vertrouwen. Vandaar uit komen gesprekken op gang en naarmate er meer bijeenkomsten van de supportgroep plaatsvinden, merken cliënten dat de groepsgesprekken op zichzelf (ook zonder koken) genoeg reden zijn om deel te nemen.

Een supportgroep biedt steun en herkenning. Daarnaast worden kennis en praktische handvatten gedeeld en wordt onderling hulp aangeboden. Vooral herkenning in de verhalen en ervaringen van een ander en bewustwording van het eigen gedrag kunnen ervoor zorgen dat zogenaamde 'valkuilen' op financieel gebied in de toekomst vermeden kunnen worden.

"Sommige deden impulsaankopen en die cliënt had schuldgevoelens en kocht dingen voor haar zoontje. Bewust gemaakt dat ze het deed door schuldgevoelens en toen heeft ze haar pinpas aan haar vader gegeven".



#### Stap 4 Uitstroom met ervaring van steun

Nadat een cliënt de opvang heeft verlaten kan ze de band die ze met andere cliënten heeft opgebouwd in bijeenkomsten van een supportgroep gebruiken om op terug te vallen voor eventuele steun.

#### 4.3 Ervaringen met deze werkwijze

Omdat het vak van ervaringsdeskundige nog in ontwikkeling is en nog relatief kort wordt ingezet in de vrouwenopvang, is een aanzienlijke hoeveelheid tijd geïnvesteerd in het uitleggen van de rol van de ervaringsdeskundige voor dit deelproject. Die rol werd niet alleen door cliënten maar ook door hulpverleners niet altijd begrepen. De indruk bestond soms dat een ervaringsdeskundige oplossingen kan bieden in extra ondersteuning rondom financiën, zoals samen een formulier invullen, of het overnemen van simpele taken van een maatschappelijk dienstverlener. De ervaringsdeskundigen in dit deelproject hadden echter de taak om de vraag achter de vraag te achterhalen en thema's te bespreken zoals 'Wat doet het met je dat je schulden hebt/dat het jou niet lukt/dat je niet weet hoe het werkt?', 'Wat blokkeert jou/houdt je tegen/maakt het moeilijk om aan de slag te gaan/overzicht te houden/vol te houden?'. Het doel daarvan is stigma, schaamte, hoop, herstel, etc. bespreekbaar te maken. Ervaringsdeskundigen kunnen (afgestemd op de behoefte van de cliënte) vervolgens aangeven hoe zij omgingen met geld en geldproblemen, welke gevoelens van schaamte zij daarbij ervoeren, wat hen hielp om toch overzicht te houden.

De rol van de ervaringsdeskundige is dus niet om zo snel mogelijk te helpen met het invullen van formulieren, maar om pijn en moeilijkheden bespreekbaar te maken, om blokkades helder te krijgen, om te achterhalen wat helpt om gedrag te veranderen en vol te houden, om weer hoop te krijgen op een stabiele financiële toekomst, etc.

Ervaringsdeskundigheid kan effectief ingezet worden als er genoeg vertrouwen is om taboevolle onderwerpen te bespreken. Zonder een basis van vertrouwen is het lastig om de vraag achter de vraag en onderliggende gevoelens van schaamte en/of schuldgevoel over financiële problemen te achterhalen. Het opbouwen van vertrouwen met een ervaringsdeskundige en met andere cliënten kost echter tijd, zeker in een omgeving als de crisisopvang waar cliënten van een trauma aan het herstellen zijn.

Naast de tijd die het kost om vertrouwen op te bouwen, bleek tijdens het deelproject meerdere malen dat op het moment dat dat vertrouwen net vorm begon te krijgen, cliënten afscheid moesten nemen van de supportgroep vanwege doorstroom naar de vervolgovang. De samenstelling van de supportgroepen wisselde daarom veel, wat het lastig maakte om blijvend vertrouwen in de groep te creëren.

In dit deelproject is niet gefocust op afzonderlijke elementen van de aanpak van Van Schulden Naar Kansen, maar op bewustzijn van cliënten op financiële vlak - op alle vier de elementen. Er is gewerkt aan het bespreekbaar maken van gevoelens van onmacht vanwege het ontbreken van orde en overzicht, schaamte over het gebrek aan kennis, het stigma van het aanvragen van een uitkering en het worstelen met troostaankopen,

Aan alle ruim 200 cliënten die tijdens het project in de crisisopvang in Oosterbeek verbleven is het theemoment aangeboden, waar tussen de zes en tien cliënten per week aan deelnamen. Met een 30-tal cliënten zijn individuele coachinggesprekken gevoerd. Van de 57 cliënten die tijdens het project in de vervolgovang in Nijmegen verbleven namen ongeveer 19 personen deel aan de wekelijkse supportgroep en vonden drie individuele coachinggesprekken plaats. In de periode dat het deelproject ook de vervolgovang in Apeldoorn werd aangeboden, werd de supportgroep aan alle 39 cliënten die daar verbleven aangeboden; tien personen namen deel.





## 4.4 Casus

### Angela

Angela krijgt van haar trajectbegeleider het advies om haar schulden in kaart te brengen. De eerste stap om dat te bereiken is het bellen van een aantal schuldeisers. Angela ziet er vreselijk tegenop. In het gesprek met de ervaringsdeskundige bekent ze dat ze in het verleden vaker problemen heeft gehad met schuldeisers en het bellen daarom steeds uitstelt en het in kaart brengen van de schulden uit angst op z'n beloop laat. De ervaringsdeskundige geeft aan in dezelfde situatie te hebben gezeten en vertelt wat er door haar heen ging op het moment dat ze een schuldeiser wilde (of liever: moest) bellen: gevoelens van angst en onzekerheid over de hoogte van de schuld, misschien was de schuld al veel verder opgelopen, hoe ging de schuld ooit afbetaald raken enz.

Dit gesprek geeft Angela veel herkenning en de moed om telefonisch contact op te nemen met haar twee schuldeisers. Omdat ze vreselijk tegen de gesprekken opziet, biedt de ervaringsdeskundige aan om bij het telefoongesprek aanwezig te zijn als support. Een van de schuldeisers is de belastingdienst. Angela heeft daar twee schulden openstaan. Tijdens het telefoongesprek met de belastingdienst wordt al snel duidelijk dat de eerste schuld inmiddels is afgelost. Dat is een flinke meevaller en een hele opluchting, vooral als daarnaast blijkt dat door de aflossingen ook haar tweede schuld bij de Belastingdienst stukken lager is dan ze had gedacht.

Deze positieve ervaring geeft Angela de kracht om meteen ook de tweede schuldeiser te bellen. Ze raakt gemotiveerd om ook met die openstaande vordering actief aan de gang te gaan. De lach op haar gezicht vanwege een streep door een schuld is veelbetekenend: "De angst is doorgaans erger dan de werkelijkheid, is dat eenmaal doorbroken dan is er weer meer ruimte voor eigen regie mogelijk".

### Brenda

Het valt de ervaringsdeskundige op dat er regelmatig online aankopen worden afgegeven voor Brenda. Zij maakt dit bespreekbaar tijdens een gesprek. Brenda blijkt schulden te hebben. Een deel daarvan is ontstaan omdat ze regelmatig online troostaankopen doet.

Tijdens het theemoment is langzaam een vertrouwensband ontstaan tussen Brenda en de ervaringsdeskundige waardoor er inhoudelijk meer diepgang in de gesprekken mogelijk is.

In een van de gesprekken vertelt de ervaringsdeskundige over haar ervaringen met online aankopen. Over het uitgeven van geld dat je eigenlijk niet hebt, of over geld uitgeven waardoor je nog verder in de schulden komt. Of geld uitgeven aan schoenen terwijl er eigenlijk boodschappen van gedaan moet worden. De ervaringsdeskundige geeft aan dat zij er na verloop van tijd achter kwam dat de achterliggende behoefte bij het shoppen veel dieper lag en dat de oorzaak vooral lag in het zoeken van troost.

Al pratend begint Brenda te beseffen dat bij haar online aankopen eigenlijk altijd sprake is van schuldgevoelens. Vooral als ze aankopen doet voor haar zoontje. Omdat ze hem leuke dingen gunt en hoopt dat hij dan blijer zal worden. En uiteindelijk natuurlijk ook om zichzelf beter te gaan voelen.

Brenda ziet in dat ze iets moet met deze achterliggende behoefte en vraagt de ervaringsdeskundige om hulp. Uiteindelijk kiest ze ervoor haar vader het beheer te geven over haar pinpas, zodat ze minder snel tot troostaankopen over kan gaan.

## 4.5 Samenvatting

Moviera heeft mooie voorbeelden laten zien van de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigheid als het gaat om financiële problemen. Een ervaringsdeskundige zegt niet 'Zal ik je helpen je uitkering aan te vragen, want ik zie dat je dat al een tijdje aan het uitstellen bent?'. Hij/zij zegt: 'Ik zie dat je je uitkering niet hebt aangevraagd terwijl je dat al een tijdje geleden had afgesproken te doen met je hulpverlener. Dat heb ik ook gedaan en dan voelde ik me ... Wil je bespreken wat het met je doet als je uitstelt? Dit is wat mij geholpen heeft. Wat zou jou kunnen helpen om het formulier nu in te vullen?'

Tijd is een belangrijke factor bij het inzetten van ervaringsdeskundigheid. Het inbedden van de rol van ervaringsdeskundigen in het primair proces kost tijd. Het opbouwen van vertrouwen met individuele cliënten en binnen groepen kost tijd. Als het vertrouwen er eenmaal is, gaan de gesprekken dieper dan alleen de financiële problemen, leiden de achterliggende behoeften en problemen tot inzichten in het financieel gedrag en kan die bewustwording weer leiden tot andere keuzes op financieel gebied. Deze gedragsveranderingen zijn echter pas op langere termijn zichtbaar. Daarmee lijkt de inzet van ervaringsdeskundigheid minder geschikt bij de ondersteuning van cliënten met acute geldproblemen of oplopende schulden. De toegevoegde waarde die een ervaringsdeskundige op het vlak van financiën biedt ligt vooral op het gebied van gedragsverandering op de langere termijn. In die zin lijkt het vooralsnog zinvoller om ervaringsdeskundigheid in te zetten in zijn algemeenheid en zonder focus op financiën.

## Hoofdstuk 5

# Samenvatting en conclusies

Bij de ondersteuning van vrouwen in de opvang op financieel gebied ontkomen we er niet aan om onze cliënten in eerste instantie te ontzorgen. Dat lijkt tegenstrijdig met financiële zelfredzaamheid, maar het trauma is vaak te groot en de financiële risico's te omvangrijk om te wachten met interventies tot cliënten er klaar voor zijn. Als echter naast het ontzorgen werkwijzen worden toegepast om procedures te versnellen, om hun basiskennis te vergroten, om door activering zelfvertrouwen op te bouwen en om inzicht te geven in hun (financiële) gedrag geven wij onze cliënten naast ruimte voor emotioneel herstel ook de juiste bagage om nieuwe stappen te maken naar een betere financiële toekomst.

Daarnaast zijn we van mening dat voor de vrouwenopvang een andere definitie van financiële zelfredzaamheid geldt dan in andere delen van de maatschappij. Voor sommige vrouwen in de opvang blijft financiële zelfredzaamheid beperkt tot 'weten waar je hulp kunt vragen' en de juiste vragen kunnen stellen. Dat bereiken ze door de rust die ontstaat na het verkrijgen van inzicht in en overzicht over hun financiën, doordat het inkomen compleet is gemaakt, een schuldentraject is ingezet of een andere start is gemaakt met de aflossing van schulden. Zicht op het eigen gedrag en goed om kunnen gaan met financiën zijn vervolgstappen richting financiële zelfredzaamheid die door sommige cliënten pas na het verblijf in de opvang gemaakt kunnen worden. Maar de tools die zij nodig hebben om verder te gaan en de hoop op een betere toekomst zitten wel in hun koffer bij vertrek. Ze weten in ieder geval dat het belangrijk is om financieel de touwtjes in handen te houden bij het aangaan van nieuwe relaties.

### Samenvatting per organisatie

#### Blijf Groep

Blijf Groep heeft ervaren dat de inzet van een Sociaal Juridisch Dienstverlener (SJD'er) met financiële expertise meerwaarde biedt bij de ondersteuning van vrouwen met kinderen die met schulden de opvang binnenkomen. Deze financieel hulpverlener werkt naast de maatschappelijk werker die met de cliënt aan andere problematiek werkt zoals trauma of gevoelens van onveiligheid. De financieel hulpverlener richt zich specifiek op noodzakelijke financiële stappen en zorgt zo snel mogelijk voor inzicht, overzicht en een plan van aanpak voor de financiële situatie. Bovendien helpt de financieel hulpverlener de cliënt bij een stap-voor-stap uitvoering van het plan van aanpak. Tijdens de financiële scan en in het plan van aanpak worden de mogelijkheden voor het aanboren van fondsen voor de kinderen onderzocht en uitgevoerd. Als de veiligheid het toelaat, wordt contact opgenomen met de (ex-)partner en onderzocht hoe met diens medewerking de financiële situatie van de cliënt verbeterd kan worden. Soms is dit inzicht in de aard van schulden opleveren, soms is dat medewerking voor verandering van een rekeningnummer voor de kindertoeslag. In bijna alle gevallen leidt contact met de (ex-)partner tot sneller inzicht of het sneller kunnen aanvragen van toeslagen.

Blijf Groep heeft naar aanleiding van de toegepaste werkwijze besloten tot een structurele inzet van een SJD'er met financiële expertise.

#### Arosa

Bij Arosa is ervaren dat het project de reeds aanwezige sociaal raadvrouw een platform heeft gegeven. Waar haar werk voorheen een waardevolle bijdrage was aan het welzijn en de ondersteuning van cliënten in de crisisopvang is het nu een noodzakelijk onderdeel geworden van het basispakket aan hulp die cliënten ontvangen. Aangezien voor het project een extra sociaal raadvrouw aangetrokken kon worden, is de hulp aan cliënten op financieel gebied uitgebreid van één crisisopvanglocatie naar alle cliënten van Arosa. De noodzaak van gedegen financiële ondersteuning is duidelijker geworden en het aantal cliënten dat geholpen kon worden is toegenomen. De basistraining in de crisisopvang werd zo gewaardeerd door cliënten dat zij ernaar bleven vragen. De kracht van de training zat in het feit dat aan cliënten werd gevraagd wat zij wilden leren en in de mogelijkheid om van elkaar te leren. Een cliënt die digitaal vaardig was, leerde bijvoorbeeld anderen hoe zij digitale aanvragen konden doen.

Arosa heeft besloten tot structurele inzet van de tweede sociaal raadvrouw en beraadt zich op het structureel aanbieden van de basistraining in de crisisopvang.

## Perspektief

Binnen Perspektief is het thema 'Werk is de beste zorg' gaandeweg het project getransformeerd naar 'Activering is de beste zorg'. Hun manier om cliënten een activeringsprogramma aan te bieden zonder vrijblijvendheid van deelname heeft ervoor gezorgd dat cliënten een zinvolle manier vonden om hun dag in te delen en zo te ervaren dat zij daar zelf de regie over kunnen krijgen. Hierdoor meldden cliënten zich na verloop van tijd vrijwillig aan voor een activeringscoach en raakten zij gemotiveerd om hun toekomstmogelijkheden te onderzoeken.

Perspektief heeft besloten om na afsluiting van het project de uren van de activeringscoach te handhaven. Deze coach is onder meer aanwezig bij de 'Weet wat je besteedt'-activiteiten en vormt zo een bekend gezicht waar een cliënt op af kan stappen als zij vervolgstappen wil nemen.

## Moviera

Moviera heeft mooie voorbeelden laten zien van de toegevoegde waarde van ervaringsdeskundigheid als het gaat om financiële problemen. Een ervaringsdeskundige zegt niet 'Zal ik je helpen je uitkering aan te vragen, want ik zie dat je dat al een tijdje aan het uitstellen bent?'. Hij/zij zegt: 'Ik zie dat je je uitkering niet hebt aangevraagd terwijl je dat al een tijdje geleden had afgesproken te doen met je hulpverlener. Dat heb ik ook gedaan en dan voelde ik me... Wil je bespreken wat het met je doet als je uitstelt? Dit is wat mij geholpen heeft. Wat zou jou kunnen helpen om het formulier nu in te vullen?'

Het toepassen van ervaringsdeskundigheid binnen de vrouwenopvang is volop in ontwikkeling. De toegevoegde waarde die een ervaringsdeskundige op het vlak van financiën biedt, ligt op het gebied van gedragsverandering op de langere termijn. In die zin, lijkt het zinvoller om ervaringsdeskundigheid in te zetten in zijn algemeenheid en zonder focus op financiën.

## Impactmeting

Het streven om het effect van de werkwijzen aan te tonen was groot. De praktijk bleek echter weerbarstig. Het aantal afgenomen vragenlijsten is onvoldoende gebleken om expliciet aan te duiden wat het effect van een toegepaste werkwijze is geweest op korte en lange termijn. Het onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam geeft echter wel een beeld van de beginsituatie van de respondenten: de achtergrondkenmerken (onder andere leeftijd en opleiding), inkomen, schulden en bewindvoering. Hiermee is in onze ogen een eerste stap gemaakt in het verzamelen van financiële data over vrouwen in de opvang. Daarnaast blijkt uit de rapportages van de Hogeschool van Amsterdam - die als bijlagen aan deze rapportage zijn toegevoegd - dat de aangeboden werkwijzen door zowel deelnemers als projectleiders als positief zijn ervaren. De aanbevelingen die de Hogeschool doet, leveren input voor verbetering van de werkwijzen en aanwijzingen voor andere vrouwenopvangorganisaties die een van de werkwijzen of een combinatie hiervan willen toepassen.

## Eindconclusie

De organisaties kijken gezamenlijk terug op een leerzaam project, waarin werkwijzen zijn beschreven, toegepast, aangepast en herschreven. Bovendien bood het project ook voor de organisaties zelf belangrijke leermomenten waarin zij steeds herinnerd werden aan het feit dat hun doelgroep uit kwetsbare vrouwen bestaat die een trauma te verwerken hebben. De toegepaste werkwijzen zullen daarom steeds op maat aangeboden moeten worden, zowel qua inhoud als qua timing. Op basis van onze ervaringen zijn wij van mening dat de werkwijzen van Blijf Groep en Arosa de dienstverlening op de elementen orde en overzicht (1) en verkrijgen van inkomen (3) verbeterd hebben waarbij Arosa bovendien een passende training heeft ontwikkeld om kennis en begrip te vergroten (element 2). Perspektief heeft een eigen kijk en werkwijze ontwikkeld op element 3, namelijk activatie als eerste stap richting inkomen genereren. Moviera's werkwijze is meer een lange termijn interventie gebleken, gericht op gedragsverandering op alle vier de elementen uit de aanpak Van Schulden Naar Kansen.



“Je moest eten kopen en de bon bewaren en hoe je aan het budget hebt gehouden, hierdoor leer je dan hoe je het moet doen”.

26

## Hoofdstuk 6

# Aanbevelingen

Is het de taak van de vrouwenopvang om schulden van cliënten op te lossen of niet verder op te laten lopen? Of is het onze taak om cliënten veiligheid te bieden en ze bij vertrek uit de opvang tools mee te geven waardoor ze weten hoe ze uit de financiële problemen kunnen blijven en waar ze terecht kunnen als ze toch in de financiële problemen komen?

Wij vinden het onze hoofdtaak om veiligheid te bieden. De realiteit laat echter zien dat vrouwen in de opvang onze hulp en ondersteuning ook nodig hebben bij het onder ogen komen van financiële problemen. Door trauma's en andere problematiek zien ze de bomen door het administratieve bos niet meer en zonder hulp gaat het van kwaad tot erger.

Er is geen ideale werkwijze voor de ondersteuning van cliënten die met financiële problemen kampen. Met het delen van onze ervaringen, geven we aan wat de werkwijzen ons gebracht hebben en wat we hiervan aan andere organisaties willen overdragen. Op basis hiervan komen we tot de volgende aanbevelingen.



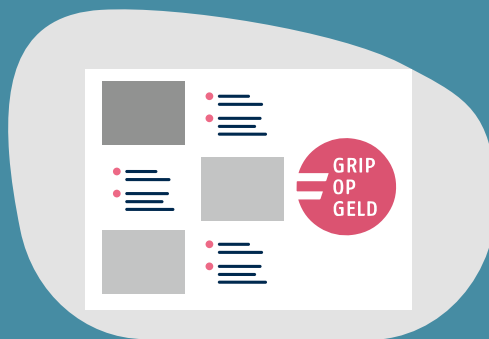
## Prioriteer

Geef ondersteuning op financieel vlak een hoge prioriteit binnen de organisatie. Onderzoek of ondersteuning op financieel gebied iets is dat een hulpverlener "er nu bij doet", of die persoon daartoe is uitgerust en hoeveel tijd die persoon er mee bezig is.



## Organiseer

Organiseer financiële expertise binnen de organisatie. Of dat in de vorm is van een extra Sociaal Juridisch Dienstverlener, een financieel expert of het aanvullend scholen van medewerkers: financiële expertise is noodzakelijk om cliënten goed te ondersteunen.



## Onderzoek

Onderzoek of de gehanteerde hulpverleningsmethodiek ruimte biedt om in de crisisfase al financiële acties te ondernemen. Als de afspraak is dat er tijdens de crisisfase geen onomkeerbare financiële acties worden ondernomen, weeg dit dan af tegen het financiële voordeel dat sneller actie ondernemen zou kunnen opleveren.



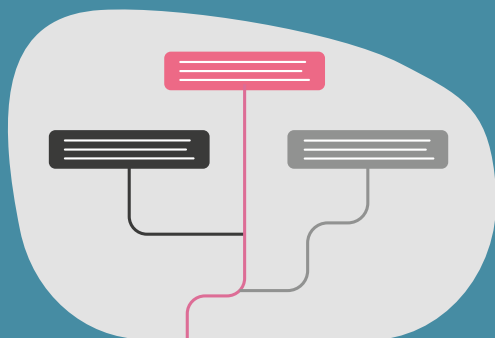
## Ontzorg

Zorg voor een financieel expert die naast de cliënt zit en in eerste instantie zaken overneemt. Hierdoor ontstaat rust bij de cliënt, krijgt de maatschappelijk werker of hulpverlener ruimte voor het bieden van ondersteuning bij herstel van trauma's en worden financiële zaken sneller opgepakt. Schulden kunnen sneller in kaart worden gebracht, er kunnen duidelijke afspraken met schuldeisers worden gevraagd en inkomen en toeslagen kunnen vlotter worden aangevraagd.



## Kies

Ga na welke werkwijze het beste bij de organisatie past: de structuur van de organisatie (bijvoorbeeld met of zonder financieel experts), de werkwijze die gebruikt wordt (wel of geen financiële acties tijdens crisisopvang) en de visie van de organisatie (wel of niet vrijblijvend dagactiviteiten aanbieden).



## Train

Bied basistrainingen aan, structureel en op een vaste dag van de week. Laat cliënten zelf de inhoud van de training (mee) bepalen. Bij gebrek aan middelen: vraag of de gemeente of een schuldhulpverlener een training op locatie kan aanbieden.



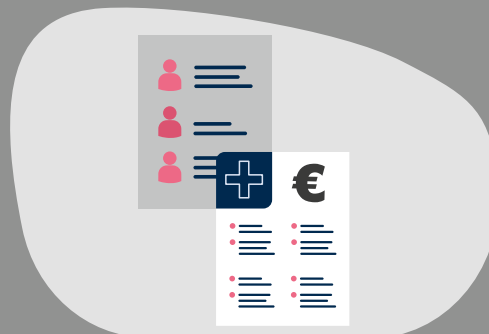
## Activeer

Coach cliënten met dagactiviteiten. Als deelname niet verplicht is, ga dan wel van deur tot deur om deelname te stimuleren. Bied een vertrouwd gezicht dat zowel binnen als buiten de opvang ondersteuning biedt bij het maken van keuzes voor opleiding, cursussen, inburgering, vrijwilligerswerk en eventueel betaald werk.



## Combineer

Combineer werkwijzen die op korte termijn tot resultaten leiden met werkwijzen die op langere termijn voor gedragsveranderingen kunnen zorgen.



## Support

Organiseer supportgroepen om gedragsverandering op lange termijn te bewerkstelligen.

# Hoofdstuk 7

## Afsluiting

Dit project heeft de vier deelnemende organisaties een goede stap richting bewustwording binnen de vrouwenopvang opgeleverd. De centrale vragen waren onder meer:

- Hoe willen wij onze cliënten ondersteunen op financieel gebied?
- Wat zijn we bereid daarvoor te doen?
- Welke hulp hebben we daarbij nodig?

Het doel was om te laten zien wat werkt. Echter, ondersteuning aan cliënten in de vrouwenopvang is en blijft maatwerk: wat voor de een werkt, draagt voor de ander niets bij. Wat op het ene moment voor een persoon niet werkt, slaat op een ander moment bij dezelfde persoon toch aan.

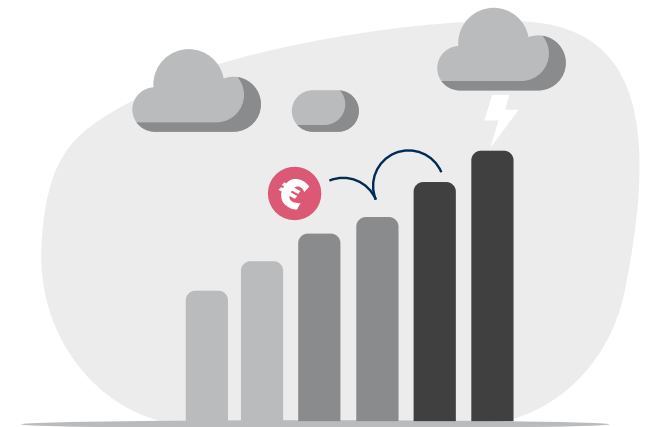
Daarnaast is ondersteuning van vrouwen in de opvang op financieel gebied een kwestie van de lange adem. De doorlooptijden die werden gehanteerd om het project meetbaar te maken, pasten niet bij de stress-sensitieve benadering die de organisaties willen bieden. Door diverse projectteamleden werd het behalen van resultaat, zowel in het aanleveren van vragenlijsten als in het halen van een doorlooptijd als druk ervaren die het doel eerder in de weg stond dan hielp. Hierdoor leek het project eenzelfde proces door te maken als de hulpverlening aan cliënten op financieel vlak: je wilt heel graag stappen maken, maar het gaat niet sneller dan het gaat.

Wat binnen elk deelproject werd ervaren, en niet op voorhand was voorzien, was welk effect het afnemen van de vragenlijsten op veel van de vrouwen had. Door de vragen werden diverse vrouwen geconfronteerd met hun (tijdelijke) gebrek aan kennis en dit maakte dat zij zich vaak overweldigd voelden.

Dit project was een eerste stap in het streven naar meetbare resultaten in de vrouwenopvang. Naarmate het project vorderde, groeide het besef dat er grenzen zijn aan eenduidige meetbaarheid bij het leveren van maatwerk aan een complexe doelgroep. Dit kwam diverse keren duidelijk naar voren: elke organisatie werkt met **een complexe doelgroep die op financieel vlak onverminderd steun nodig heeft**.

Bovenstaande is de belangrijkste reden om de uitkomsten van het project actief met collega's van andere vrouwenopvangorganisaties te delen. Het delen van de uitkomsten gaat gepaard met een verzoek om feedback te leveren op de rapportage en – bij voorkeur – om een of meerdere werkwijzen toe te passen en de ervaringen en resultaten te delen. Dit ondersteunt het collectieve streven van organisaties in de vrouwenopvang om stappen te zetten in de richting die ook het Verdrag van Istanbul onderschrijft: met de focus op de eigen kracht en economische zelfstandigheid van vrouwen die slachtoffer zijn van huiselijk geweld.

Tot slot een woord van dank aan alle leden van het projectteam, alle organisaties die het project mogelijk hebben gemaakt en speciale dank aan alle cliënten die bereid waren om deel te nemen aan het project 'Grip op Geld' in de vrouwenopvang.



Bijlage I

# Rapportage impactmeting Hogeschool van Amsterdam: Blijf Groep

# PROJECT GRIP OP GELD IN DE VROUWENOPVANG BLIJFGROEP

AKMI Lectoraat Armoede Interventies FMR  
2020

# PROJECT GRIP OP GELD IN DE VROUWENOPVANG BLIJFGROEP

## AUTEUR

Lima Emal

Lisette Desain

## AFDELING

AKMI Lectoraat Armoede Interventies FMR

## DATUM

25 mei 2020

© 2020 Copyright Hogeschool Amsterdam

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding



# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>5</b>
1.1	Het project en het doel .....	5
1.2	Onderzoeksactiviteiten .....	7
<b>2.</b>	<b>Bevindingen kwantitatief onderzoek.....</b>	<b>9</b>
2.1	Analyse beginsituatie van de respondenten .....	9
2.2	Verloop kwantitatief onderzoek .....	19
<b>3.</b>	<b>Kwalitatief onderzoek: perspectief projectleiders .....</b>	<b>20</b>
3.1	Doel deelproject van Blijfgroep .....	20
3.2	De werkwijze .....	20
3.3	Doelgroep .....	21
3.4	Verwachte belemmeringen .....	21
3.5	Verloop en evaluatie van het project.....	21
3.6	Uitvoering volgens het projectplan .....	22
3.7	Belemmerende factoren .....	22
3.8	Succesfactoren.....	23
3.9	Oordeel en aanbevelingen .....	23
3.10	Samenvatting .....	24
<b>4.</b>	<b>Kwalitatief onderzoek: perspectief deelnemers.....</b>	<b>25</b>
4.1	Introductie en redenen van deelname aan het deel project van Blijfgroep.....	25
4.2	Wat vinden de deelnemers van de werkwijze .....	26
4.3	Opbrengsten werkwijze .....	26

4.4	Aanbevelingen.....	27
4.5	Samenvatting .....	27
<b>5.</b>	<b>Overall samenvatting en conclusie .....</b>	<b>29</b>
<b>6.</b>	<b>Literatuurlijst .....</b>	<b>31</b>

# 1. Inleiding

Naar aanleiding van de publicatie 'Vrouwen in de knel' van de Nationale ombudsman (2017) is in 2018 het project 'Financiële zelfredzaamheid in de vrouwenopvang' <sup>1</sup> door de Combinepartners bestaand uit vier opvangorganisaties (Arosa, Moviera, Blijfgroep en Perspektief) van start gegaan. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman (2017) blijkt onder andere dat de administratieve werkelijkheid van de overheid en de leefsituatie van de vrouwen niet op elkaar aansluiten. Dit heeft negatieve gevolgen voor de financiële situatie van deze vrouwen. Tevens blijkt dat de doelgroep minder zelfredzaam is, zeer kwetsbaar en structurele begeleiding bij de financiën nodig heeft. Ten slotte blijkt uit het onderzoek dat de financiële situatie van deze doelgroep tijdens het verblijf in een vrouwenopvang verslechtert. Het is ook bekend dat een groot deel van de cliënten bij binnenkomst (problematische) schulden heeft (Jonker & Wolf, 2008). Uit het onderzoek van het Verwey Jonker Instituut blijken armoede en schulden een risicofactor voor huiselijk geweld te vormen (Verwey Jonker, 2014). De gevolgen van schulden en armoede op het gedrag van mensen/gezinnen zijn negatief. Mensen die in armoede leven en/of schulden hebben, ervaren meer stress. De stress die zij ervaren heeft negatieve invloed op het denkvermogen, zoals lange termijn plannen maken, concentratie en gedragsregulatie. Mensen in deze situatie kunnen relatief vaak niet meer doelgericht en probleemoplossend handelen (WRR, 2017).

## 1.1 Het project en het doel

Naar aanleiding van het bovenstaande zijn de Combinepartners een samenwerking aangegaan en zijn ze gestart met het project 'Grip op geld in de vrouwenopvang'. Dit project heeft als doel om kennis over financiële dienstverlening bij cliënten die bij een van de Combinepartners verblijven uit te breiden, te meten en te verbeteren. Verder is het doel om de bestaande en nieuwe werkwijzen door te ontwikkelen en in het hele werkgebied van de Combine organisaties te implementeren. De vier deelprojecten volgen de uitgangspunten van het programma 'Van Schulden naar Kansen'<sup>2</sup>. In dit programma staat structurele financiële zelfredzaamheid centraal voor de oplossing van problematische schulden en het risico daarop. Volgens dit programma wordt financiële zelfredzaamheid bereikt door te bouwen aan vier bouwstenen. Zodra iemand alle vier elementen beheerst, is deze persoon financieel zelfredzaam. De vier deelprojecten richten zich op één of meer van deze elementen (Mak, Telli, Schaap, Cankor, Emal & van Geuns, 2018).

---

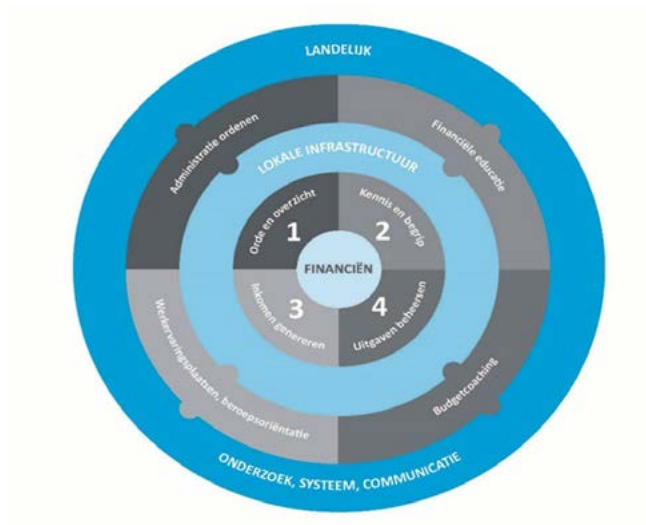
<sup>1</sup> De projectnaam is veranderd naar 'Grip op Geld in de vrouwenopvang'.

<sup>2</sup> Dit programma wordt uitgevoerd door de Stichting van Schulden naar Kansen van Nationale Nederlanden, Aegon en het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam.

De vier elementen zijn:

1. Orde en overzicht in de eigen administratie: deelnemers hebben zicht in hun inkomsten en uitgaven. Zij hebben overzicht over hun administratie en bewaren die geordend in een map is;
2. Basale kennis en begrip van financiële zaken: deelnemers beschikken over basale rekenvaardigheden: zij begrijpen de gevolgen van financieel handelen en weten welke instanties antwoord kunnen geven op financiële vragen. Daarnaast kunnen zij financiële risico's inschatten;
3. Inkomen genereren: deelnemers vinden een (nieuwe) functie of werkervaringsplaats of starten met een opleiding;
4. Uitgaven beheersen (economisch keuzegedrag): deelnemers geven niet meer uit dan dat zij aan inkomsten hebben. Zij kunnen zowel op de korte als op de lange termijn hun uitgaven plannen (Mak et al., 2018).

Figuur 1: model van financiële zelfredzaamheid (Mak et al., 2018)



## 1.2 Onderzoeksactiviteiten

Het lectoraat Armoede interventies van de Hogeschool van Amsterdam is gevraagd om de vier deelprojecten te onderzoeken. In dit rapport doen we verslag van het onderzoek naar het deelproject Blijf Groep. De onderzoeksmethoden van dit onderzoek bestaan uit een kwantitatief (effectmeting) en kwalitatief deel (interviews). In hoofdstuk twee zijn de resultaten van het kwantitatieve gedeelte beschreven, in hoofdstuk drie de resultaten van de interviews met de projectleiders en in hoofdstuk vier de ervaringen van de deelnemers aan de werkwijze.

### 1.2.1 Kwantitatief onderzoek<sup>3</sup>

Het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam heeft gedurende de looptijd van het project het effect van de interventie bij de cliënten door middel van een effectmeting onderzocht. Het doel van deze effectmeting is om de volgende onderzoeksvragen te beantwoorden: welke meerwaarde zien deelnemers zelf van deelname aan de ondersteunende activiteit? En welk effect heeft deelname aan de activiteit gehad op hun financiële zelfredzaamheid? Tevens wordt het financiële gedrag, de kennis en vaardigheden en het arbeidsmarktgedrag van de deelnemers onderzocht (Mak et al., 2018). Dit gebeurt door middel van een vragenlijst die door de deelnemer wordt ingevuld. Om te meten wat het effect van de activiteiten is, wordt op drie momenten een vragenlijst ingevuld door de deelnemers. Dit gebeurt vlak voor deelname aan het project (nulmeting T0), vlak nadat (binnen twee weken) het project afgerond is (éénmeting T1) en zes maanden na afloop van het project (tweemeting T2). Met elke vragenlijst worden andere zaken onderzocht, voor de T0 geldt dat de uitgangspositie van de deelnemers in kaart wordt gebracht. Met de T1 kan er iets gezegd worden over de effecten op korte termijn, de deelnemer beantwoordt dezelfde vragen als de T0 vragenlijst en wordt ook de door hem/haar ervaren meerwaarde van de activiteit bevraagd. Voor de T2 geldt dat de deelnemers wederom dezelfde vragen voorgelegd krijgen, zodat het lange termijn effect onderzocht kan worden (Mak et al., 2018). De deelnemers van het project 'Grip op geld in de vrouwenopvang' van Blijf Groep hebben de vragenlijsten ingevuld. Het is niet gelukt om een effectmeting uit te voeren en om te onderzoeken of het project op lange termijn effect heeft gehad, dit komt omdat er niet genoeg respons per meetmoment is (T1 n= 14 <sup>4</sup> en T2 n=0). Voorwaarde om de effecten van een interventie te meten is dat n> 50<sup>5</sup> is, per meetmoment, zodat getoetst kan worden of de eventuele veranderingen niet op toeval berusten. In dit onderzoek is het niet gelukt om het genoemde aantal te bereiken. Dit betekent dat wij in deze rapportage alleen de uitkomsten van T0 kunnen presenteren.

<sup>3</sup> Effectmeting beoordeeld door respondenten zelf

<sup>4</sup> N staat voor aantal respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld

<sup>5</sup> Met Combine is afgesproken dat gestreefd zou worden naar een respons van n=30. Er zou dan niet getoetst kunnen worden maar er zou wel een T1 en T2 rapportage gemaakt kunnen worden.

### 1.2.2 Kwalitatief onderzoek

Er zijn twee interviews met de projectleiders van Blijf Groep gehouden. Het eerste interview is met twee projectleiders gehouden aan het begin van het deelproject. Er is toen gevraagd naar de aanpak van de werkwijze en de verwachtingen. Na afronding van het deelproject is de nieuwe projectleider die de werkzaamheden heeft overgenomen geïnterviewd en is (o.a.) gevraagd naar haar ervaringen aangaande het deelproject. Ook zijn er na afloop van de werkwijze vijf interviews met de deelnemers gehouden, zij zijn naar hun ervaringen gevraagd.



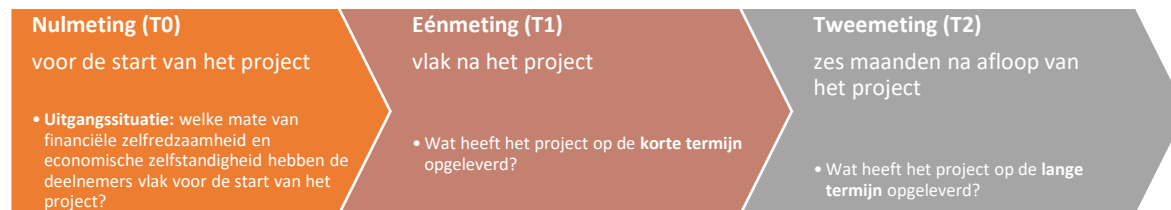
## 2. Bevindingen kwantitatief onderzoek

In dit hoofdstuk doen we verslag van de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek, de T0 meting. Het deelproject Blijf Groep richt zich op twee elementen van het eerdergenoemde model uit het programma 'Van Schulden Naar Kansen':

- 1) **Orde en overzicht in de eigen administratie:** deelnemers hebben zicht in hun inkomsten en uitgaven. Zij hebben het overzicht op hun administratie en bewaren dat geordend in een map.
- 2) **Inkomen genereren:** deelnemers vinden een (nieuwe) functie of werkervaringsplaats of starten met een opleiding.

Fases (metingen) van het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit drie metingen; per meting worden andere zaken in kaart gebracht. Zie hieronder:



### Opmerkingen vooraf:

- Deelnemers die onder bewind staan, konden sommige onderdelen in de vragenlijst overslaan. Dit wordt aangegeven in voetnoten.
- Bepaalde stellingen of vragen zijn, om onbekende redenen, niet ingevuld. Dit zal niet apart vermeld worden.
- Indien een vraag met meerdere antwoorden beantwoord kan worden, kan het totaal aantal antwoorden in de tabel hoger uitvallen dan het totaal aantal respondenten (n).
- Uitleg afkortingen: M=gemiddelde, SD=standaarddeviatie (maat voor spreiding, zie ook bijlage), n=aantal respondenten.

### 2.1 Analyse beginsituatie van de respondenten

Achtentwintig deelnemers hebben de eerste (T0) vragenlijst ingevuld. Tijdens deze meting zijn de mate van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid van respondenten voor deelname aan het project onderzocht.

**Tabel 1.** Kenmerken van de respondenten

Kenmerken	T0 (n=28) Aantal
<b>Leeftijd (in jaren)</b>	34 (spreiding: 22-53)
<b>Vrouw</b>	28
<b>Tot welke groep rekent u zichzelf?</b>	
Nederlanders	9
Duitsers	-
Marokkanen	7
Turken	-
Syrieërs	-
Antillianen	1
Surinamers	1
Ghanezen	-
Eritreeërs	-
Anders <sup>6</sup>	7
Wil ik niet zeggen	-
<b>Hoogst afgemaakte opleiding</b>	
Ik heb geen opleiding afgemaakt	6
Speciaal basisonderwijs	-
Lagere school of basisschool	4
Speciaal voortgezet onderwijs	1
Huishoudschool, lbo, lts of leao	-
Vmbo-k (vmbo kader) of vmbo-b (vmbo basis)	1
Mavo, mulo, of vmbo-t (vmbo theoretisch)	2
Praktijkonderwijs	-
Mbo, mts of meao	6
Havo of vwo	2
Hbo, hts of heao	3
Universiteit	1
Anders <sup>7</sup>	1
<b>Woonsituatie (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	
Alleen	-

<sup>6</sup> Zes respondenten geven het volgende aan: Congo, Dominicaans, Filipijns, een mix en Indiaas

<sup>7</sup> Een respondent geeft 'college' aan

Met mijn partner	-
Met mijn partner en kind(eren)	-
Met mijn kind(eren)/ ik heb co-ouderschap	28
Met mijn ouder(s) en/of broer(s)/zus(sen)	-
Met familieleden. Bijvoorbeeld met een kleinkind, oom of tante	-
Met anderen en we doen veel dingen samen	-
Met anderen en we doen niks samen	-
<b>Dagelijkse activiteiten</b> (meerdere antwoorden mogelijk)	
Betaalde baan	5
Eigen bedrijf	-
Opleiding	-
Stage	1
Vrijwilligerswerk	-
Werkervaringsplek	-
Ik heb geen werk en doe geen opleiding	19
Ik doe klusjes waarvoor ik geld krijg	-
<b>Inkomstenbron</b> (meerdere antwoorden mogelijk)	
Salaris	5
Geld van eigen bedrijf	-
Studiefinanciering	-
Bijstandsuitkering	16
WW-uitkering	-
WIA, WAO of Wajong	2
Alimentatie	-
Pensioen	-
Geld door klusjes. Bijvoorbeeld door schoonmaken of schilderen	-
Geld van familie of vrienden. Ik hoef dit geld niet terug te geven	-
Anders	-
<b>Inkomstenbron partner</b> (meerdere antwoorden mogelijk)	
Salaris	-
Geld van eigen bedrijf	-
Studiefinanciering	-
Bijstandsuitkering	-
WW-uitkering	-
WIA, WAO of WAJONG	-
Alimentatie	-
Geld door klusjes, bijvoorbeeld schoonmaken of schilderen	-
Geld van familie of vrienden. Hij zij/ hoeft dit geld niet terug te betalen	-
Anders	-

### 2.1.1 Achtergrondkenmerken respondenten

Uit bovenstaande tabellen komen de volgende belangrijkste kenmerken naar voren. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 34 jaar, ze zijn tussen de 22 en 53 jaar. De meerderheid heeft een Nederlandse (n=9) of Marokkaanse (n=7) achtergrond, is laag tot midden opgeleid. Alle respondenten wonen samen met kinderen/ hebben co-ouderschap. De meeste respondenten hebben geen werk en volgen geen opleiding. Zij ontvangen een bijstandsuitkering.

Financiën

**Tabel 2.** Inkomsten per respondent per maand (inclusief inkomsten van partner)

Categorie	T0 (n=28)
€999 of minder	15
Tussen de €1.000 en €1.499	5
Tussen de €1.500 en €1.999	1
Tussen de €2.000 en €2.499	-
Tussen de €2.500 en €2.999	-
Tussen de €3.000 en €3.499	-
Meer dan €3.500	-
Weet ik niet	7
Wil ik niet zeggen	-

**Tabel 3.** 'Helpt iemand u met het regelen van uw geld of met uw post?'

Categorie (indien ja, meerdere antwoorden mogelijk)	T0 (n=21)
Nee	6
Ja, een vriend	2
Ja, familie	1
Ja, buren	-
Ja, een collega	-
Ja, een vrijwilliger	2
Ja, iemand van algemeen maatschappelijk werk	14
Ja, iemand van schuldhulpverlening	2
Ja, iemand anders <sup>8</sup>	-



## 2.1.2 Inkomen en hulp bij geld en postzaken

De meeste respondenten hebben een inkomen van minder dan 999 euro (n=15) en zeven respondenten weten niet hoeveel inkomen ze krijgen. De meeste respondenten worden door iemand van algemeen maatschappelijk werk geholpen met geld en postzaken.

Schulden

**Tabel 4.** Schulden op T0<sup>9</sup>

Categorie	T0 (n=26)
Ja	10
Nee	8
Weet ik niet	8

Gemiddeld aantal uitgavenposten waar respondenten schulden op hebben



T0 (n=10): 2 (spreiding: 1-4)

Top 3 - Uitgavenposten



1. Zorgverzekering (n=5)
2. Belastingdienst (n=3)
3. Energie (n=3)

<sup>9</sup> Respondenten konden aangeven of zij schulden of onbetaalde rekeningen hebben bij een of meerdere van de volgende instanties: energiemaatschappij, Belastingdienst, Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), zorgverzekering, huur, bank, (web)winkels, vrienden, boetes bij de gemeente of UWV of andere schulden.

**Tabel 5.** Schulden in categorieën

Categorie	T0 (n=10)
€499 of minder	2
Tussen €500 en €999	5
Tussen €1.000 en €2.999	-
Tussen €3.000 en €4.999	-
Tussen €5.000 en €9.999	-
Tussen €10.000 en €14.999	-
Tussen €15.000 en €19.999	-
Tussen €20.000 en €49.999	-
Meer dan €50.000	2
Weet ik niet	1
Wil ik niet zeggen	-

**Tabel 6.** 'Krijgt een deurwaarder een deel van uw loon of uitkering?'

Categorie	T0 (n=27)
Ja	-
Nee	20
Weet ik niet	7

### 2.1.3 Schulden

De bovenstaande tabellen kunnen als volgt kort samengevat worden: 10 van de 26 respondenten hebben schulden, ze hebben gemiddeld twee uitgavenposten schulden. De meeste respondenten hebben uitgavenposten schulden bij de zorgverzekeraar (n=5). De respondenten hebben schulden tussen de 500 en 999 euro (n=5). Zeven respondenten geven aan dat ze niet weten of een deurwaarder een deel van hun loon of uitkering ontvangt.

## Bewindvoering en vaste lasten

**Tabel 7.** Aantal respondenten met een bewindvoerder



	T0 (n=27)
Aantal respondenten met een bewindvoerder	4

**Tabel 8a.** 'Betaalt u zelf uw vaste lasten?'. *Alleen ingevuld door respondenten zonder bewindvoerder*



	T0 (n=23)
Aantal respondenten dat <u>zelf</u> de vaste lasten betaalt	16

**Tabel 8b.** 'Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten zelf betaald'. *Alleen ingevuld door respondenten die de vaste lasten zelf betalen*

	T0 (n=16)
Aantal respondenten dat dit meestal of altijd deed	8

**Tabel 8c.** 'Ik betaal mijn vaste lasten met automatische incasso'. *Alleen ingevuld door respondenten die de vaste lasten zelf betalen*



	T0 (n=16)
Aantal respondenten dat er eens tot helemaal eens mee is	8

## 2.1.4 Bewindvoering en betalen vaste lasten

In de tabellen 7 tot en met 8c zijn de resultaten op de vragen over bewindvoering en het betalen van vaste lasten weergegeven. Vier respondenten hebben een bewindvoerder. Zestien respondenten betalen de vaste lasten zelf. Acht respondenten geven aan dat ze de afgelopen twee maanden alle vaste lasten hebben betaald. Ten slotte, geven acht respondenten aan de vaste lasten door middel van een automatische incasso te betalen.

### Motivatie

14 respondenten hebben in de T0 vragenlijst hun motivatie toegelicht waarom ze meedoen aan de werkwijze. De antwoorden van deze respondenten kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

- Ik heb hulp nodig (n=5)
- Om jullie te helpen met het onderzoek (n=1)
- Helpen met extra geld (n=3)
- Weet ik niet (n=2)
- Omdat ik uit het buitenland terug naar Nederland ben verhuisd (n=2)
- Ik wil leren welke rechten ik heb (n=1)

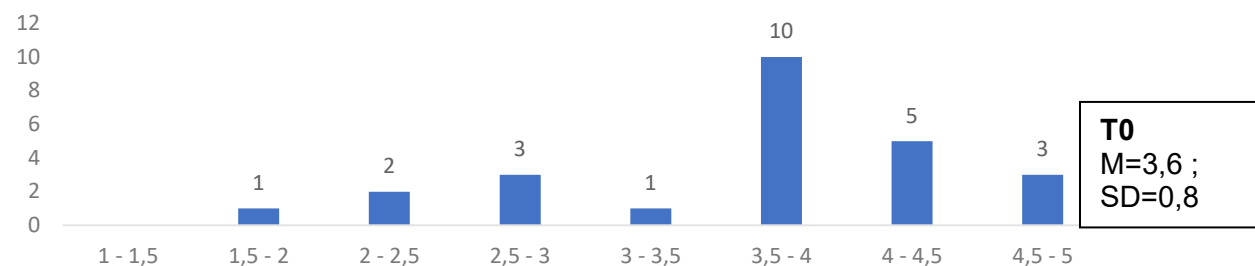
### Element 1: Orde en overzicht in de eigen administratie

Om de mate van orde en overzicht in de eigen administratie te meten hebben respondenten De antwoorden zijn samengevoegd tot één schaalscore. Hoe hoger de score, des te beter hebben van orde en overzicht in de eigen administratie. In de bijlage staan alle stellingen Zie figuur 10 voor de schaalscores op de T0.



een aantal stellingen hierover beoordeeld. de respondent zichzelf beoordeelt op het en de uitleg over de schaalconstructie.

Figuur 9. Schaalscores op element 1, op T0 (n=25)





### 2.1.5 Gemiddelde schaalscores op element 1 'Orde en overzicht in de administratie'

Gemiddelde schaalscore voor element 1 'Orde en overzicht over de administratie' is 3,6. Dit betekent dat de deelnemers hun eigen vaardigheden gemiddeld als 'niet goed, niet slecht tot beetje goed' beoordelen. Ter vergelijking: de gemiddelde schaalscore van element 1 van het overall VSNK onderzoek (2020) is 3,6. Dit betekent dat er geen verschillen zijn tussen hoe de respondenten hun eigen vaardigheden over element 1 beoordelen tussen het VSNK onderzoek (2020) en deelproject Blijf Groep.

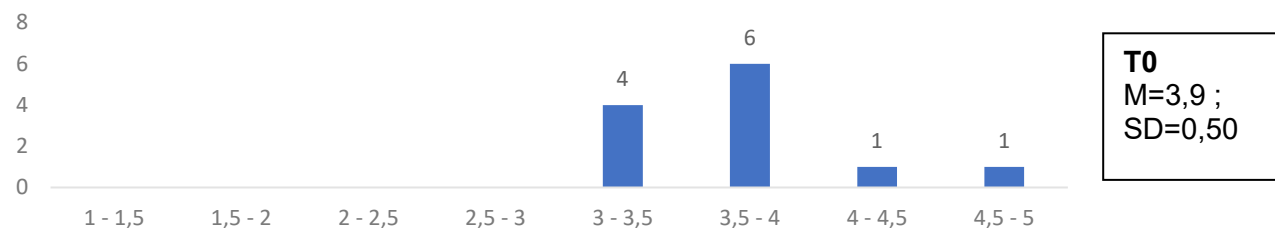
#### Element 3A: Inkomen genereren – Sollicitatie handelingen

Respondenten hebben vier vragen beantwoord over concrete handelingen die nodig zijn bij het een CV). De antwoorden zijn samengevoegd tot één schaalscore. Hoe hoger de score, des te handelingen volgens zichzelf beheerst. Zie de bijlage voor alle vragen en uitleg over de schaalscores op de T0



solliciteren (bijv. kunnen opstellen van beter de respondent de sollicitatie schaalconstructie en figuur 10 voor de

Figuur 10. Schaalscores op element 3, schaal 'Sollicitatie handelingen', op T0 (n=12)

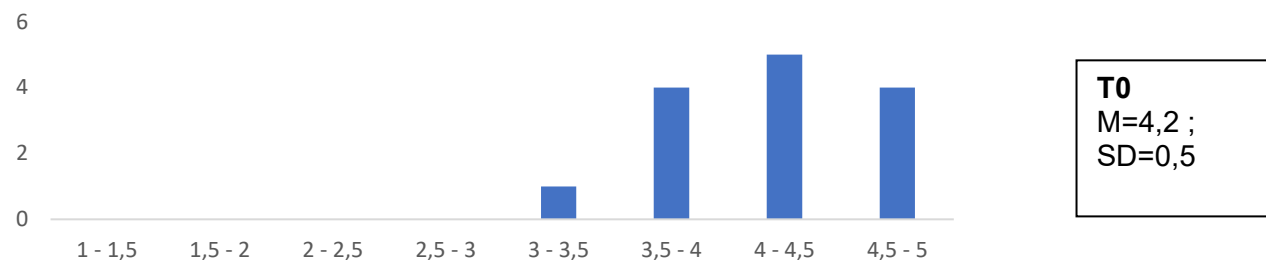


#### Element 3B: Inkomen genereren – Soft skills solliciteren

Respondenten hebben vier vragen beantwoord over soft skills om te kunnen solliciteren (bv. in contact komen met een werkgever, een gesprek voeren met een werkgever). De antwoorden zijn samengevoegd tot één schaalscore. Hoe hoger de score, des te beter de respondent de handelingen volgens zichzelf beheerst die nodig zijn voor het solliciteren. Zie de bijlage voor alle vragen en uitleg over de schaalconstructie. Zie figuur 11 voor de schaalscores op de T0.



Figuur 11. Schaalscores op element 3, schaal 'Soft skills solliciteren', op T0 (n=11)



### Element 3C: Inkomen genereren – Toekomst

Tabel 13. 'Wat heeft u de afgelopen tijd gedaan om een betere toekomst te hebben?' (n=24) (meerdere antwoorden mogelijk)

Categorie	T0
Ik heb gezocht naar (beter) betaald werk	1
Ik ben meer gaan werken	2
Ik ben bezig om een eigen bedrijf te starten	-
Ik heb gezocht naar een cursus of een opleiding	-
Ik heb gezocht naar werkervaringsplek	-
Ik heb gezocht naar werk als vrijwilliger	-
Ik heb gezocht naar klusjes waar ik geld voor krijg	-
Ik heb (professionele) hulp gezocht	-
Ik heb niets gedaan om een betere toekomst te hebben	21
Anders	-

48

### 2.1.6 Gemiddelde schaalscore Element 3 'Inkomen genereren'

De gemiddelde schaalscore op element 3 'inkomen genereren - sollicitatie handelingen' is 3,9. Dit betekent dat de deelnemers hun eigen vaardigheden op dit element gemiddeld als 'goed' beoordelen. Ter vergelijking: de gemiddelde schaalscore van element 3 'inkomen genereren- sollicitatiehandelingen van het VSNK onderzoek (2020) is 3,4. Het verschil tussen de schaalscores betekent dat de respondenten van het deelproject Blijf Groep gemiddeld genomen vinden dat ze de sollicitatie handelingen beter beheersen dan de respondenten van het overall VSNK onderzoek (2020).

Op 'Inkomen genereren – soft skills solliciteren' beoordelen ze hun situatie gemiddeld als 'goed'. Het gemiddelde is 4,2. Ter vergelijking: het gemiddelde binnen het overall VSNK onderzoek (2020) is 3,3. Dit betekent dat de respondenten van het deelproject Blijf Groep hun eigen vaardigheden beter beoordelen dan de respondenten van alle projecten van het VSNK onderzoek (2020) op dit element. Tenslotte is in Tabel 13 te zien dat 21 van de 24 respondenten zelf geen actie heeft ondernomen om verbetering aan te brengen in de eigen situatie. Dit verschilt met het VSNK onderzoek (2020), daar geeft namelijk de minderheid, 10%, aan dat ze niets hebben gedaan om hun toekomst te verbeteren.

## 2.2 Verloop kwantitatief onderzoek

In dit hoofdstuk is de T0, ofwel de uitgangspositie van de respondenten van Blijf Groep die voor 28 februari 2020 de werkwijze hebben gevolgd, beschreven. Zoals eerder vermeld is het niet gelukt om een effectmeting te verrichten. Om dit te kunnen doen moet er genoeg respons zijn per meetmoment, dit is in dit project niet gelukt. Daarom kunnen we geen uitspraken doen over veranderingen over tijd en dus over welke effecten de werkwijze op de deelnemers heeft gehad.

## 3. Kwalitatief onderzoek: perspectief projectleiders

Voor het kwalitatieve deel van dit onderzoek is er op twee momenten in de tijd een interview gehouden; één aan het begin van het deelproject en één na afloop. Het eerste interview hebben we gehouden met twee projectleiders, waarvan één de financieel begeleider was van de deelnemers bij aanvang van het deelproject. Ten tijde van het tweede interview, waren deze respondenten niet langer bij het project betrokken. We hebben het tweede interview gehouden met de nieuwe projectleider. Het doel van het eerste interview was om te achterhalen wat het doel van het deelproject is, hoe de werkwijze eruit zien, welke methodiek gebruikt is, wie de beoogde doelgroep is en welke verwachtingen en knelpunten er zijn. In het tweede interview zijn het verloop van het deelproject, de uitvoering volgens het projectplan, succes- belemmeringsfactoren en aanbevelingen besproken.

### 3.1 Doel deelproject Blijfgroep

De projectleiders geven tijdens het eerste interviewmoment aan dat het doel van het deelproject Blijf groep tweeledig is, allereerst is het doel om vrouwen die bij Blijf Groep verblijven meer inzicht te bieden in hun financiën en financieel zelfredzamer te maken. Ten tweede is het doel om ervoor te zorgen dat de (problematische) schulden tijdens de opvang niet oplopen. De methode die in dit project gebruikt wordt, is gebaseerd op de Oranjehuis methodiek. In deze methode is het van belang dat de deelnemer niet overdonderd raakt door grote stappen te ondernemen, in de praktijk blijkt dit namelijk demotiverend te werken waardoor het niet effectief is. Volgens de projectleiders worden alle stappen opgeknipt zodat de het voor de deelnemer behapbaar is.

### 3.2 De werkwijze

Er is voor een werkwijze gekozen waarbij de problemen op verschillende leefwerelden door twee verschillende hulpverleners worden behandeld, namelijk een maatschappelijk dienstverlener en een financieel hulpverlener. De maatschappelijk dienstverlener focust zich op de psychosociale problemen en de financieel hulpverlener helpt bij alle zaken rondom de financiën. De werkwijze is, volgens de projectleiders samenhangend en integraal. Om vrouwen financieel zelfredzamer te maken is speciaal binnen de Blijf Groep een nieuwe functie ontwikkeld, namelijk 'projectmedewerker financiële zelfredzaamheid'. De medewerker die deze functie uitvoert, heeft als achtergrond maatschappelijke dienstverlening en is vijf jaar schuldhelpverlener geweest. De werkwijze wordt in de crisisperiode gehouden, deze periode kan maximaal zes tot zeven weken duren. Het startpunt is een gesprek met de maatschappelijk dienstverlener en financieel hulpverlener. Tijdens dit gesprek wordt de financiële situatie in kaart gebracht. Na de intake worden alle zaken rondom financiën uitsluitend met de financieel hulpverlener besproken en niet met de maatschappelijk dienstverlener. De begeleiding is individueel. De frequentie van de afspraken en de duur verschillen per deelnemer. Samen met de cliënt wordt een plan van aanpak gemaakt. Dit plan van aanpak wordt op basis van een checklist gemaakt. Met behulp van de checklist wordt in kaart gebracht wat er precies aan de hand is en welke handelingen prioriteit hebben. In de checklist zijn onder andere de volgende zaken opgenomen: hoogte inkomen, gebruik en recht



op toeslagen en de hoogte van eventuele schulden. Hierbij wordt ook de partner betrokken, mits er geen sprake is van (seksueel) misbruik. De werkwijze is volgens de projectleiders gebaseerd op maatwerk. Er wordt per deelnemer gekeken wat belangrijk is, hoe (financieel) zelfredzaam zij is. Voor sommige cliënten zal de nadruk gelegd worden op de toeslagen, bij anderen op het bijhouden van financiële overzichten. Verder wordt gebruik gemaakt van het programma 'Inzicht'. In het programma wordt inzichtelijk gemaakt waar de deelnemer nu staat en waar de deelnemer heen wil. De deelnemer kan leren hoe zij haar administratie kan ordenen en bijhouden. De projectleiders noemen het een vorm van blended hulpverlening. Na zes weken dient de cliënt door te stromen. De financieel hulpverlener zorgt voor een warme overdracht naar de nieuwe hulpverlener(s).

### 3.3 Doelgroep

De werkwijze is speciaal voor vrouwen met kinderen die in de crisisopvang van Blijf Groep verblijven. Het gaat om 30 personen in totaal waarvan 22 vrouwen en 8 mannen (partners van de deelnemers). De reden waarom voor deze doelgroep is gekozen is omdat vrouwen met kinderen de meest ingewikkelde sociaal juridische positie hebben, volgens de projectleiders. Dit wordt onder andere veroorzaakt doordat de vrouwen vaker voogdij hebben over kind(eren).

### 3.4 Verwachte belemmeringen

De projectleiders zien ten tijde van het eerste interview twee punten die mogelijk van negatieve invloed op de werkwijze. Als eerste wordt de aanvraag van de DigiD-gegevens genoemd. De aanvraag van inloggegevens kan lang duren, dit kan nadelig zijn voor de voortgang van de begeleiding. Ten tweede geven de projectleiders aan dat ze met verschillende ketenpartners moeten samenwerken. Als de samenwerking stroef verloopt of traag op gang komt, werkt dat belemmerend voor de werkwijze.

### 3.5 Verloop en evaluatie van het deelproject

Na afloop van het project is de nieuwe projectleider die is aangesteld geïnterviewd. In dit interview is gevraagd naar het verloop en de evaluatie van het project. Tijdens dit interview zijn de volgende onderwerpen aan bod gekomen; het behalen van het projectdoel, uitvoering volgens het projectplan, de succes- en belemmeringsfactoren en de aanbevelingen. De bevindingen van het tweede interview zijn hieronder beschreven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een conclusie.

### 3.6 Uitvoering volgens het projectplan

Het project is in grote lijnen uitgevoerd volgens het projectplan. Er is, zoals beoogd, een scheiding geweest in taken en focus tussen de maatschappelijk dienstverlener en de financieel begeleider. De projectleider geeft aan dat er per deelnemer is gekeken naar de ondersteuningsbehoefte en op basis hiervan is geprioriteerd in de hulpverlening. Men heeft dus naar eigen zeggen maatwerk verleend. Er zijn 22 vrouwen geweest die hebben deelgenomen en ook zijn er 8 (ex) partners betrokken bij het project zoals beoogd was. Er is binnen het project geen gebruik gemaakt van het programma InZicht door de financieel begeleider. De projectleider gaf aan dat de maatschappelijk werker dit programma wel gebruikt.

### 3.7 Belemmerende factoren

Uit de analyse van het interview met de projectleider komen de volgende twee punten als belemmerende factoren naar voren: slechte mentale gesteldheid deelnemers en samenwerking ketenpartners.

#### 3.7.1 Slechte mentale gesteldheid deelnemers

De projectleider geeft aan dat de deelnemers bij binnenkomst in de opvang geconfronteerd worden met een aantal zaken die een negatief effect hebben op hun mentale gesteldheid. De deelnemers hebben bijvoorbeeld de eerste weken geen dagbesteding voor hun kinderen en voor zichzelf. Ze moeten aan hun nieuwe omgeving en werkelijkheid wennen. Ook zijn ze weg uit hun eigen buurt en zijn hierdoor de meeste sociale contacten weggevallen. Deze factoren hebben uiteraard een negatieve invloed op de mentale gesteldheid van de deelnemers. De projectleider geeft aan dat de deelnemers in het begin vaak gedesoriënteerd zijn. Om ervoor te zorgen dat de deelnemers niet afhaken, is er veel aandacht om hen te blijven motiveren. De projectleider geeft aan dat het goed lukt om de deelnemers betrokken te houden maar dat het traject vertraging oploopt door de vele problemen die de vrouwen hebben.

#### 3.7.2 Samenwerking ketenpartners

Een tweede belemmerende factor die een negatieve invloed op het project heeft gehad, is de samenwerking met de ketenpartners. De projectleider geeft aan dat ze afhankelijk zijn van de reactie van verschillende ketenpartners, echter is de reactietermijn van de ketenpartners vaak langer dan het verblijf van de deelnemers in de crisisopvang. Dit heeft als gevolg dat sommige zaken 'on hold' worden gezet. Aangezien de begeleiding zes tot zeven weken duurt kan dit ervoor zorgen dat sommige zaken niet in deze periode afgehandeld zijn en de deelnemer alweer doorstroomt naar een vervolgverblijf.

### 3.8 Succesfactoren

In het interview is ook gevraagd naar de succesfactoren van het deelproject. Als succesfactoren worden genoemd: positieve gedragsverandering bij deelnemers en (extra) inkomsten gegenereerd voor de deelnemers. In het hiernavolgende worden deze factoren nader toegelicht.

#### 3.8.1 Positieve gedragsverandering

Als succesfactor geeft de projectleider aan dat het deelproject van Blijfgroep heeft bijgedragen aan zichtbare positieve gedragsverandering bij de deelnemers. De projectleider geeft aan dat ze alle stappen die zij ondernam aan de deelnemers liet zien, zodat ze hiervan zouden leren. Ze gaf hiervan de volgende voorbeelden: *“Bijvoorbeeld, mijnoverheid.nl of hoe je overboekingen doet, IND zaken, ik heb alles met ze doorgelopen”*. Volgens de projectleider heeft dit ertoe geleid dat de deelnemers zelf de bovengenoemde handelingen zelfstandig konden uitvoeren. De projectleider: *“Ik merk dan dat tijdens de volgende afspraak dat ze de ING app gebruiken en ook kunnen laten zien wat ze hebben uitgegeven”*. Door de geboden hulp zijn de deelnemers ook meer financieel bewuster geworden. Ze zijn bijvoorbeeld bij een goedkopere supermarkt gaan winkelen: *“Ze gaan bijvoorbeeld naar de Lidl in plaats van de Albert Heijn”*. Volgens de projectleider heeft dit erin voorzien dat de deelnemers iets zelfredzamer zijn geworden. De deelnemers zelf geven haar dit ook terug. De projectleider geeft aan: *“Ze zijn zelfredzamer geworden. Krijg wel eens appjes, dankzij jou kan ik dit wel en begrijp het goed”*.

#### 3.8.2 Extra inkomsten voor de deelnemers gegenereerd

Als tweede succesfactor benoemt de projectleider de (extra) inkomsten die voor de deelnemers gegenereerd zijn. De projectleider geeft aan dat de deelnemers in een moeilijk situatie zitten en het daarom van belang is dat ze een ‘extraatje’ overhouden om leuke activiteiten te ondernemen met de kinderen. Er is meer financiële ruimte gegenereerd door de projectleider door fondsen aan te vragen, betaalafspraken minimaal te houden, kwijtscheldingen aan te vragen bij schuldeisers en kwijtschelding voor incassokosten te krijgen. Voor sommige deelnemers heeft dit erin geresulteerd dat hun besteedbare inkomen omhoog is gegaan. De projectleider; *“Ze moeten toch met de kinderen naar buiten. Je moet kinderen bezig houden, je moet ook iets voor extraatjes overhouden”*.

### 3.9 Oordeel en aanbevelingen

We hebben de projectleider gevraagd naar haar eendoordeel van het project. Zij gaf aan dat volgens haar het projectdoel behaald is omdat het gelukt is om de schulden tijdens het verblijf in de opvang te beperken en dat voor bijna elke deelnemer een inkomen is aangevraagd/genereerd. Dit heeft bijgedragen aan de financiële zelfredzaamheid van de deelnemers. Volgens de projectleider is het gelukt om elke deelnemer aan te bieden wat zij nodig had. Daarnaast ziet de projectleider twee verbeterpunten aan om het project te verbeteren. Allereerst is volgens de projectleider het tijdsbestek van zes tot zeven weken in de crisisperiode te kort om de werkwijze goed uit te voeren. In zes tot zeven weken is meestal net pas de financiële situatie

in kaart gebracht. Ook heeft de deelnemer dan pas een inkomen. In deze korte periode lukt het niet om de financiële situatie te stabiliseren. De stappen hiernaar worden wel gezet. Het tweede verbeterpunt heeft te maken met de overdracht van taken. Na de crisisperiode wordt de financiële hulpverlening namelijk overgedragen aan een maatschappelijk werker. De projectleider stelt voor om dit in handen te houden van een financieel begeleider.. De maatschappelijk werker heeft volgens de projectleider minder tijd en kennis van financiële zaken. Dit kan voor vertraging in de hulpverlening zorgen. Ook geeft de projectleider aan dat de maatschappelijk werker zich op meerdere leefgebieden focust, dit kan als gevolg hebben dat de financiële situatie minder aandacht krijgt. De projectleider geeft hierover aan; *“Zelfredzaam maken kan alleen als ze goed geholpen worden. En iemand die zich op meerdere leefgebieden focust, heeft minder aandacht voor financiën. Juiste personen moeten op de juiste leefgebied zitten”*.

### 3.10 Samenvatting

Uit de interviews met de projectleider komt naar voren dat het projectdoel van het deelproject van Blijfgroep ‘Grip op geld in de vrouwenopvang’ volgens haar wordt behaald. De schulden die de deelnemers hadden, zijn tijdens de opvang volgens de projectleider niet opgelopen en er is een inkomen voor bijna elke deelnemers gegenereerd. Volgens de projectleider draagt dit positief bij aan het financieel zelfredzamer worden van de deelnemers. Ook is de werkwijze volgens de oorspronkelijke projectplan uitgevoerd. De mentale gesteldheid van de deelnemers en samenwerking met ketenpartners hebben een negatieve invloed op de werkwijze. De werkwijze heeft volgens de projectleider voor positieve gedragsverandering bij de deelnemers geleid. De deelnemers gebruiken apps, websites die de projectleider aan hen heeft geïntroduceerd om hun financiële zaken te regelen. Ook gaan ze naar goedkopere supermarkten om boodschappen te doen.

## 4. Kwalitatief onderzoek: perspectief deelnemers

Er zijn vijf interviews afgenomen met deelnemers van het project om te achterhalen hoe zij het project hebben ervaren, hoe de werkwijze er volgens hen uitziet, welke leereffecten/opbrengsten er zijn en welke eventuele aanbevelingen ter verbetering van het project er zijn. Onderstaand presenteren we de bevindingen van de interviews met de vijf deelnemers van het deelproject van Blijfgroep.

### 4.1 Introductie en redenen van deelname aan het deelproject

De geïnterviewde deelnemers geven allemaal aan dat ze door de maatschappelijk werker doorverwezen zijn naar de financieel begeleider, omdat ze financiële problemen hadden. Zo geeft één deelnemer aan; *“Ik had problemen met de verzekering en ik had schulden”*. De werkwijze is niet aan de deelnemers als keuze geïntroduceerd; ze geven aan dat aan hen is verteld dat een andere medewerker alle zaken rondom financiën oppakt.

#### 4.1.1 Hoe zag de werkwijze eruit

Uit de analyses van de interviews met de deelnemers komt naar voren dat de werkwijze uit twee onderdelen bestaat die elkaar overlappen; 1) het oppakken van alle zaken rondom financiën en 2) een inkomen genereren. De duur en frequentie van de begeleiding verschillen per deelnemer; meestal was de afspraak tussen de financieel begeleider en deelnemer tussen één keer per week tot drie keer per week voor één uur. De bevindingen over hoe de werkwijze eruit zijn hieronder beschreven.

#### 4.1.2 Zaken rondom financiën regelen

De geïnterviewde deelnemers geven ten tijde van het interview aan dat ze geholpen zijn met alle zaken rondom financiën. De meeste deelnemers hebben (problematische) schulden bij de belastingdienst of de zorgverzekeraar. Samen met de projectleider hebben ze alle belangrijke stappen genomen om de financiën te stabiliseren. Vaak hield dit in dat ze contact opnamen met schuldeisers om betalingsregelingen en kwijtscheldingen aan te vragen. Deelnemer: *“Ze hielp met het krijgen van een betalingsregeling bij het Zilveren Kruis. Ze heeft toen voor mij gebeld”*. Ook geeft men aan dat alle digitale zaken werden geregeld zoals toegang tot internetbankieren of het aanvragen van DigID.

#### 4.1.3 Inkomen gegenereerd

Uit de interviews blijkt dat de deelnemers voor deelname aan het deelproject van Blijfgroep geen inkomen hadden. De projectleider heeft voor elke deelnemer een inkomen aangevraagd. Alle geïnterviewde deelnemers hebben een bijstandsuitkering als inkomstenbron. Zo geeft één deelnemer aan: *“Uitkering is aangevraagd, dus ik heb een inkomen”*. Tevens heeft de projectleider toeslagen en andere voorzieningen, waar de deelnemers recht op hebben, aangevraagd. Dit heeft erin geresulteerd dat de deelnemers meer financiële ruimte kregen.



## 4.2 Wat vinden de deelnemers van de werkwijze

Over het algemeen zijn de deelnemers positief over de werkwijze. De deelnemers vinden het fijn dat er financiële begeleiding is. Ook wordt de scheiding tussen hulp bij financiële zaken en problemen op andere leefgebieden als meerwaarde voor het project gezien, zo geeft één deelnemer aan; *“De scheiding tussen hulp bij financiën en maatschappelijk werk is fijn, ze hebben allebei hun eigen expertise en houden elkaar op de hoogte”*. Eén ander deelnemer geeft aan; *“Ik heb de hulpverlening als positief ervaren, de hulpverlener is open, serieus en een aanpakker, ik ben haar dankbaar”*.

## 4.3 Opbrengsten van de werkwijze

Uit de analyses van de interviews met de deelnemers komen de volgende vier opbrengsten van het deelproject van Blijfgroep voor de deelnemers naar voren: minder stress, meer mentale rust en steun, inkomen, communicatie met schuldeisers en kennis van voorzieningen waar ze recht op hebben.

### 4.3.1 Minder stress, meer mentale rust en steun

Het meest voorkomende antwoord op de vraag wat de werkwijze de deelnemers heeft opgeleverd, is de positieve invloed op de mentale gesteldheid van de deelnemers. De deelnemers geven aan dat ze door de begeleiding minder stress ervaren, dit heeft een positieve invloed op hen gehad. Ze voelen meer rust en het is een opluchting voor hen dat de financiële problemen zijn opgepakt. Eén deelnemer geeft aan; *“Ik had heel veel stress door de schulden, ik heb nu minder stress, niet een klein beetje maar heel veel”*. Een andere deelnemer geeft aan; *“Je staat er niet alleen voor, je krijgt hulp en je kan die aanvaarden. Minder stress, opluchting. Je kan beter hulp krijgen dan geen hulp”*. Ook voelen de deelnemers zich gesteund en vinden het fijn om er niet alleen voor te staan, één deelnemer geeft aan; *“Je krijgt ook minder stressgevoelens omdat iemand je helpt”*.

### 4.3.2 Inkomen

Een tweede veel voorkomend antwoord waar de begeleiding in heeft voorzien is dat de deelnemers een inkomen hebben dat ze voorheen niet hadden. De begeleider heeft een bijstandsuitkering voor de deelnemers aangevraagd. Een deelnemer geeft aan; *“Uitkering is aangevraagd, dus ik heb een inkomen dat had ik ervoor niet”*. Andere deelnemer geeft aan; *“Ze heeft een uitkering voor mij aangevraagd, nu heb ik een inkomen”*.

### 4.3.3 Communiceren met schuldeiser(s)

Uit de analyse van de interviews is naar voren gekomen dat de deelnemers geleerd hebben hoe er gecommuniceerd moet worden met schuldeisers. Tijdens de begeleiding werd telefonisch contact opgenomen met schuldeisers. Het gesprek stond op speaker zodat de deelnemer mee kon luisteren. De projectleider voerde het gesprek. Deelnemers geven aan dat ze hierdoor hebben geleerd hoe zij zelf met schuldeisers kunnen communiceren. Eén

deelnemer zei hierover: *“Ik weet nu beter hoe ik met instanties moet praten, netjes maar wel hard”*. Een andere deelnemer geeft aan; *“Ik heb het idee als je instantie belt en je zegt dat je van een instantie bent, dan word je serieuzer genomen dan als ik zelf bel. Bij mijn eerste keer belde ze een instantie en ik zat ernaast en de medewerker zei je moet het betalen, maar daarna belde ze alleen zonder mij en toen is het wel gelukt”*.

#### 4.3.4 Kennis van voorzieningen waar ze recht op hebben

Ten slotte blijkt uit de analyse van de interviews dat deelnemers door de werkwijze van Blijfgroep meer op de hoogte zijn op welke voorzieningen zij recht hebben. Voorheen was dit niet duidelijk en of bekend bij de deelnemers. Deelnemer: *“Als moeder heb je meer rechten in Nederland, dat wist ik helemaal niet, ik weet dat er nu potjes zijn waar ik recht op heb”*. Andere deelnemer geeft aan: *“ik weet waar ik nu recht op heb, voorheen wist ik dat niet”*

#### 4.4 Aanbevelingen

We hebben de deelnemers ook gevraagd of zij aandachtspunten zien om de werkwijze van het deelproject van Blijfgroep beter te maken. Op basis van hun antwoorden, kunnen vijf aanbevelingen geformuleerd worden. 1) De deelnemers bevelen aan dat binnen de begeleiding meer aandacht gegeven wordt aan *orde en overzicht krijgen en houden in administratie*. Tijdens de geboden hulp zijn financiële zaken geregeld door bijvoorbeeld betalingsafspraken te maken, maar de focus lag niet op dat de deelnemer zelf orde en overzicht over de administratie kreeg. Eén deelnemer geeft aan: *“Ik heb niks over orde en overzicht geleerd. Ik wou dat ze daar meer over hadden gesproken. Dat is wel minder. Ik weet niet hoe ik het zelf moet doen. Ze hebben daar niks over bijgebracht”*. 2) Ook wordt aanbevolen om in de hulpverlening aandacht te besteden aan uitgaven beheersen, één deelnemer geeft aan; *“Als ik nu mijn pas terug krijg, ik zou echt niet weten wat ik moet doen. Want ik krijg kindgebondenbudget, uitkering en toeslagen en wie ga ik dan als eerst betalen? Hier moet meer aandacht aanbesteed worden”*. 3) Verder wordt aanbevolen om eerder door te verwijzen naar de financieel begeleider. Deelnemer; *“Ik werd later doorverwezen naar de financieel begeleider, daardoor heb ik lang rond moeten komen met een laag inkomen”*. 4) Er wordt aanbevolen om de hulpverlening in verschillende talen aan te bieden. Deelnemer; *“Ik loop bij een psycholoog en als het niet loopt dan is het teveel. En als het dan in het Nederlands uitgelegd wordt dan levert dat heel veel spanning op. Door mijn taalbarrière kan ik het allemaal niet volgen”*. 5) Ten slotte wordt aanbevolen om regelmatig een afspraak met de begeleider te hebben, sommige deelnemers geven aan dat ze de begeleider twee á drie keer hebben gezien, deelnemer; *“Er mogen meer afspraken komen, ik zit hier bijna vier maanden of vijf en ik heb haar drie keer persoonlijk gezien”*.

#### 4.5 Samenvatting

Uit de interviews met de deelnemers komt naar voren dat zij tevreden zijn over de ondersteuning die zij in het kader van het project hebben gekregen. Vooral zijn zij tevreden met de financiële ruimte die zij extra kregen doordat de financieel begeleider er voor heeft gezorgd dat zij de toeslagen krijgen waar zij recht op hebben en dat er voor (een deel van) hen een uitkering is aangevraagd. Dit heeft hen enerzijds mentale rust gegeven. Anderszijds heeft het hen ruimte gegeven om iets extra's te doen voor hun kinderen. Ook geven de deelnemers aan dat zij geleerd hebben om met schuldeisers

te communiceren. Dit is vooral tot stand gekomen doordat de deelnemers aanwezig waren bij de gesprekken die de financieel begeleider voerde met de schuldeisers. Uit de gesprekken komt echter ook naar voren dat er volgens de deelnemers (te) weinig aandacht is geweest voor het zelf orde en overzicht krijgen en houden van de administratie. Men geeft aan dit ten tijde van het interview niet zelf te kunnen. Op basis van deze interviews lijkt de focus (veel) meer gelegen te hebben op inkomensreparatie voor de deelnemers en veel minder op het aanleren van financiële vaardigheden.

## 5. Overall samenvatting en conclusie

Het project 'Grip op geld in de vrouwenopvang' van Blijf Groep richt zich op twee elementen van het model uit het programma 'Van Schulden Naar Kansen':

- 1) **Orde en overzicht in de eigen administratie:** deelnemers hebben zicht in hun inkomsten en uitgaven. Zij hebben het overzicht op hun administratie en bewaren dat geordend in een map.
- 3) **Inkomen genereren:** deelnemers vinden een (nieuwe) functie of werkervaringsplaats of starten met een opleiding.

De projectleiders benoemden vooraf aan het project een tweeledig doel. Het project moet 1) de deelnemers financieel zelfredzamer maken en 2) de schulden van de deelnemers mogen tijdens hun verblijf in de opvang niet verder oplopen.

Ons onderzoek bestond uit zowel een effectmeting als een kwalitatief onderzoek. Op basis van de effectmeting hadden wij een uitspraak willen doen over het effect dat de werkwijze heeft gehad op de deelnemers. Hiervoor is het noodzakelijk dat wij een vergelijking maken tussen de uitkomsten van drie meetmomenten, te weten de T0, T1 en de T2. In dit deelonderzoek is dat niet gelukt vanwege de lage (T1=12) en de ontbrekende respons (T2=0). We hebben in deze rapportage dus alleen de uitgangspositie van de deelnemers voorafgaand aan het project kunnen schetsen, maar kunnen geen uitspraak doen of er veranderingen zijn opgetreden door en tijdens de deelname aan de werkwijze.

### Doelmatigheid van het project

Op basis van de interviews hebben we wel zicht gekregen op het verloop van de werkwijze, op de ervaren opbrengsten en of het doel behaald is. Het project is gekoppeld aan element 3: inkomen genereren. Uit de interviews komt het beeld naar voren dat er binnen het project veel energie is gestoken in inkomensreparatie: de deelnemers zijn geholpen met het aanvragen van een uitkering en het aanvragen van toeslagen. Dit heeft ervoor gezorgd dat er voor de vrouwen meer financiële ruimte is ontstaan. Zij gaven in de interviews duidelijk aan dat dit hen vooral veel mentale rust heeft gegeven en dat ze nu weten waar ze allemaal recht op hebben. Inkomensreparatie is een zeer belangrijke eerste stap in het op orde brengen van je financiën. Voor de volledigheid merken wij hier wel op dat dit strikt genomen iets anders is dan het genereren van inkomen, bedoeld onder element 3 van het Van Schulden Naar Kansen programma maar dat het wel deel uitmaakte van de definitie van Blijf groep.

Daarnaast is het project gekoppeld aan element 1: orde en overzicht in de eigen administratie. Op basis van de interviews lijkt het erop dat er binnen het project weinig tijd en aandacht is overgebleven om de deelnemers hierop te ondersteunen en te scholen. Deelnemers geven aan dat zij hier ondersteuning op hebben gemist en geven ook aan nog onvoldoende vaardigheden te hebben om het zelf te kunnen. De vaardigheid die men wel benoemt geleerd te hebben is het communiceren met schuldeisers. Of de deelnemers door deelname aan het project financieel zelfredzamer zijn

geworden (doel benoemd door de projectleiders) valt dan ook te betwijfelen. Het andere doel benoemd door de projectleiders, dat de schulden niet oplopen ten tijde van het traject hebben we op basis van ons onderzoek niet kunnen nagaan.

Tot slot

Het project binnen Blijf groep toont aan dat inkomensreparatie voor vrouwen die de opvang binnenkomen een zeer belangrijke eerste stap is. Voor veel vrouwen is dit niet op orde en ondersteuning hierbij is hard nodig. Daarnaast geven zowel de projectleiders als de deelnemers aan dat het belangrijk is gebleken dat er onderscheid wordt gemaakt tussen financiële ondersteuning en ondersteuning op andere leefgebieden en dat hiervoor ook twee verschillende functionarissen in dienst zijn. Voor de vrouwen is het op deze manier duidelijk waarvoor ze bij wie moeten zijn en daarnaast geeft het de organisatie gelegenheid iemand aan te trekken die beschikt over financiële kennis. Een volgende stap voor Blijf groep om het project te verdiepen zou kunnen zijn om meer aandacht te geven aan het op orde brengen en houden van de administratie.



## 6. Literatuurlijst

Jungmann, N. Wesdorp. (2017). *Mobility Mentoring, Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform 31.

Boonstoppel, E., Mak, J., Emal, L., Telli, S., Otte, K., Broekhuizen, J & van Geuns, R. (2020). *Resultaten vierde deelnemersonderzoek Van Schulden naar Kansen: rapportage over resultaten onder deelnemers aan projecten Van Schulden naar Kansen die ondersteund worden door Stichting van Schulden naar Kansen in 2019*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie.

Mak, J., Telli, S., D., Schaap, Cankor, E., Emal, L., & van Geuns, R. (2018). *Resultaten derde deelnemersonderzoek Van Schulden naar Kansen: rapportage over resultaten onder deelnemers aan projecten Van Schulden naar Kansen die ondersteund worden door Stichting van Schulden naar Kansen in 2018*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie.

Nationale Ombudsman. (2017). *Vrouwen in de Knel. Onderzoek naar knelpunten in de vrouwenopvang*. Den Haag.

Sijbrandij, M., Jonker, I. E., & Wolf, J. R. J. M. (2008). *Cliëntprofielen van vrouwen met geweldservaringen in de vrouwenopvang. Rapport in opdracht van ZonMw*. Nijmegen: UMC St. Radboud.

Verwey Jonker Instituut. (2014). *Doorbreken geweldspatroon vraagt gespecialiseerde hulp. Onderzoek naar effectiviteit van de aanpak huiselijk geweld in de G4*. Utrecht.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Opgehaald van: <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weteis-nog-geen-doen>

## Bijlage A: Technische verantwoording

### Gebruik van schaalscores

Binnen (sociaal) wetenschappelijk onderzoek wordt bij de analyses van onderzoeksresultaten vaak gewerkt met schalen. Een schaal is een samenstelling van antwoorden op afzonderlijke vragen. Dit kan een gemiddelde of een somscore zijn. Het onderwerp van de schaal betreft vaak abstracte begrippen. Door meerdere concrete vragen aan de respondenten te stellen, worden er (deel)aspecten van het onderwerp gemeten. Om de validiteit en betrouwbaarheid van de schaal te kunnen meten, wordt gebruik gemaakt van een factoranalyse en een betrouwbaarheidstoets (Cronbach's Alpha). Factoranalyse is een statistische techniek waarbij wordt vastgesteld of de variantie binnen meerdere vragen (items) een achterliggend gemeen kenmerk hebben (latent construct), bijvoorbeeld voor de vragen die gaan over 'Orde en overzicht in de eigen administratie'. Een uitkomstmaat om te bepalen of data geschikt is voor factoranalyse is de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Test. Deze dient tussen de 0,7 en 1 te liggen. Om de interne betrouwbaarheid van een schaalscore te meten, wordt de Cronbach's Alpha toets uitgevoerd. Deze toets controleert of de variantie van de vragen onderling goed met elkaar correleren. De Cronbach's Alpha dient hoger dan 0,6 te zijn.

### Standaard Deviatie (SD)

Achter de gemiddelde (schaal)scores wordt de standaarddeviatie (SD) genoteerd. Dit is een maat voor de spreiding van de daadwerkelijke scores van respondenten rondom het gemiddelde. Bij een SD van nul is er helemaal geen variatie in de daadwerkelijk geobserveerde scores. De maximale SD bij een schaalscore van 1 tot en met 5 is 4.

### Element 1 Orde en Overzicht in de eigen administratie

Veel respondenten doen een project dat (ook) gericht is op het bevorderen van 'orde en overzicht in de eigen administratie'. Om er achter te komen in hoeverre deze respondenten hier voorafgaand aan de start van een project al grip op hebben, beoordeelden respondenten veertien stellingen. Respondenten die eerder aangaven een bewindvoerder te hebben, konden een aantal stellingen overslaan omdat deze stellingen op hen niet van toepassing waren. We hebben vervolgens een gemiddelde score (schaalscore) berekend over de 14 stellingen. De respondenten konden als uiteindelijke score minimum 1 en maximum 5 hebben. Daarbij geldt: hoe hoger de score, hoe beter de respondent volgens zichzelf is in het hebben van orde en overzicht in de eigen administratie. Soms konden respondenten ook 'Niet van toepassing' (6) als antwoord geven, deze antwoorden kunnen niet in de schaal worden opgenomen en zijn buiten beschouwing gelaten.

Een voorbeeld van een stelling die alle respondenten te zien kregen:

**'Ik weet hoeveel geld ik elke maand kan uitgeven'**

De antwoordopties bij deze stelling zijn.

Helemaal oneens (1) – oneens (2) – beetje eens, beetje oneens (3) – eens (4) – helemaal eens (5)

Een voorbeeld van een stelling die alleen respondenten zonder bewindvoerder te zien kregen:

**'Ik betaal mijn vaste lasten met automatische incasso'**

De antwoordopties bij deze stelling zijn:

Helemaal oneens (1) – oneens (2) – beetje eens, beetje oneens (3) – eens (4) – helemaal eens (5)  
– niet van toepassing (dit doet iemand anders voor mij) (geen score toegekend)

De stellingen waarop de schaalscore van element 1 is gebaseerd:

**Stellingen van Element 1: Orde en overzicht in de eigen administratie**

- Ik betaal mijn vaste lasten met automatisch incasso (R)
- Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten betaald (R)
- Als ik iets beloof, dan doe ik dat ook
- Ik maak post van bijvoorbeeld de bank open (R)
- Ik weet welke brieven en andere papieren ik moet bewaren en welke ik kan weg gooien (R)
- Ik bewaar alle belangrijke informatie in mappen
- Ik kan een overzicht maken van mijn inkomsten, uitgaven en schulden
- Ik heb een overzicht van alle rekeningen die ik nog moet betalen (R)
- Ik vergeet rekeningen te betalen (R)
- Ik houd bij waar ik mijn geld aan uitgeef
- Ik weet hoeveel geld ik elke maand kan uitgeven
- (Ik kan...) met geld omgaan
- (Ik kan...) mijn geldzaken en post bijhouden (R)
- (Ik kan...) mijn uitgaven bijhouden

R=routing. Respondenten die aangaven een bewindvoerder te hebben, hebben deze vragen niet gezien.

Uit de factoranalyse blijkt dat de verschillende items op één achterliggende dimensie scoren. De KMO voor dit factormodel is 0.91. Verklaarde variantie van het factormodel 50%. Cronbachs Alpha is 0,83. Dit betekent dat de onderlinge samenhang van de schaal gebruikt kan worden voor analyse.

### Element 3: Inkomen genereren

Ook doen sommige respondenten een project dat (ook) gericht is op het bevorderen van 'inkomen genereren'. Om erachter te komen in hoeverre deze respondenten hier voorafgaand aan de start van een project al grip op hebben, werden acht vragen aan de respondenten gesteld. Een voorbeeld van een stelling op element 3:

**'[Hoe goed bent u in] vacatures vinden?'**

De antwoordopties bij deze vraag zijn:

Heel goed (5) – best wel goed (4) – niet goed, niet slecht (3) – best wel slecht – heel slecht (1)

Uit de factoranalyse bleek dat er twee verschillende dimensies te onderscheiden zijn. De eerste dimensie richt zich op concrete handelingen die nodig zijn om te solliciteren en bestaat uit vier vragen. De overige vier vragen richten zich op de zachte vaardigheden die iemand nodig heeft om een baan te vinden en vormen de tweede dimensie. Vervolgens hebben we een gemiddelde score (schaalscore) berekend voor beide dimensies. De respondenten konden als uiteindelijke score minimum 1 en maximum 5 hebben. Daarbij geldt: hoe hoger de score, hoe beter de respondent scoort op beide dimensies. Soms konden respondenten ook 'Niet van toepassing' (6) als antwoord geven, deze antwoorden kunnen niet in de schaal worden opgenomen en zijn buiten beschouwing gelaten.

**Stellingen van Element 3, dimensie 'sollicitatie handelingen'**

- Vacatures vinden
- Sollicitatiebrief schrijven
- CV maken
- Ik weet wat ik moet doen om werk te vinden

**Stellingen van Element 3, dimensie 'soft skills solliciteren'**

- Gebruik maken van familie, vrienden en kennissen bij het zoeken naar werk
- In contact komen met een werkgever
- Een gesprek voeren met een werkgever
- Het gaat mij lukken om werk te vinden

De KMO score voor dit model is 0.847, de verklaarde variantie: 60%. De Cronbach's Alpha voor 'Element 3: concrete handelingen solliciteren': 0.805, de Cronbach's Alpha 'Element 3: soft skills solliciteren': 0.715.



Bijlage II

# Rapportage impactmeting Hogeschool van Amsterdam: Arosa



# PROJECT GRIP OP GELD IN DE VROUWENOPVANG AROSA

AKMI Lectoraat Armoede Interventies FMR  
2020

# Project Grip op geld in de vrouwenopvang Arosa

## AUTEUR

Lima Emal  
Lisette Desain

## AFDELING

AKMI Lectoraat Armoede Interventies FMR

## DATUM

25 mei 2020

–

© 2020 Copyright Hogeschool Amsterdam

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>6</b>
1.1	Het project en het doel .....	6
1.2	Onderzoeksactiviteiten .....	8
<b>2.</b>	<b>Bevindingen kwantitatief onderzoek .....</b>	<b>10</b>
2.1	Analyse beginsituatie van de respondenten.....	11
2.2	Verloop kwantitatief onderzoek .....	22
<b>3.</b>	<b>Kwalitatief onderzoek: perspectief projectleiders .....</b>	<b>23</b>
3.1	Doel deelproject van Arosa .....	23
3.2	Werkwijze .....	23
3.3	Belangrijke voorwaarden volgens de projectleiders .....	24
3.4	Verloop en evaluatie van de werkwijze .....	24
3.5	Aanloopproblemen .....	25
3.6	Uitvoering volgens het projectplan .....	25
3.7	Belemmerende factoren .....	26
3.8	Succesfactoren .....	27
3.9	Aanbevelingen .....	27
3.10	Samenvatting.....	28
<b>4.</b>	<b>Kwalitatief onderzoek: perspectief deelnemers .....</b>	<b>29</b>
4.1	Introductie en redenen van deelname aan het deelproject van Arosa.....	29

4.2	Hoe zag de werkwijze eruit.....	29
4.3	Wat vinden de deelnemers van de werkwijze .....	30
4.5	Aanbevelingen .....	31
4.6	Samenvatting.....	32
<b>5.</b>	<b>Overall samenvatting en conclusie .....</b>	<b>33</b>
<b>6.</b>	<b>Literatuurlijst.....</b>	<b>35</b>
<b>7.</b>	<b>Bijlage: Technische verantwoording.....</b>	<b>36</b>

# 1. Inleiding

Naar aanleiding van de publicatie 'Vrouwen in de knel' van de Nationale ombudsman (2017) is in 2018 het project 'Financiële zelfredzaamheid in de vrouwenopvang' <sup>1</sup> door de Combinepartners bestaand uit vier opvangorganisaties (Arosa, Moviera, Blijfgroep en Perspektief) van start gegaan. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman (2017) blijkt onder andere dat de administratieve werkelijkheid van de overheid en de leefsituatie van de vrouwen niet op elkaar aansluiten. Dit heeft negatieve gevolgen voor de financiële situatie van deze vrouwen. Tevens blijkt dat de doelgroep minder zelfredzaam is, zeer kwetsbaar en structurele begeleiding bij de financiën nodig heeft. Ten slotte blijkt uit het onderzoek dat de financiële situatie van deze doelgroep tijdens het verblijf in een vrouwenopvang verslechtert. Het is ook bekend dat een groot deel van de cliënten bij binnenkomst (problematische) schulden heeft (Jonker & Wolf, 2008). Uit het onderzoek van het Verwey Jonker Instituut blijken armoede en schulden een risicofactor voor huiselijk geweld te vormen (Verwey Jonker, 2014). De gevolgen van schulden en armoede op het gedrag van mensen/gezinnen zijn negatief. Mensen die in armoede leven en/of schulden hebben, ervaren meer stress. De stress die zij ervaren heeft negatieve invloed op het denkvermogen, zoals lange termijn plannen maken, concentratie en gedragsregulatie. Mensen in deze situatie kunnen relatief vaak niet meer doelgericht en probleemoplossend handelen (WRR, 2017).

## 1.1 Het project en het doel

Naar aanleiding van het bovenstaande zijn de Combinepartners een samenwerking aangegaan en zijn ze gestart met het project 'Grip op Geld in de vrouwenopvang'. Dit project heeft als doel om kennis over financiële dienstverlening bij cliënten die bij een van de combinepartners verblijven uit te breiden, te meten en te verbeteren. Verder is het doel om de bestaande en nieuwe werkwijzen door te ontwikkelen en in het hele werkgebied van de Combine organisaties te implementeren. De vier deelprojecten volgen de uitgangspunten van het programma 'Van Schulden naar Kansen'<sup>2</sup>. In dit programma staat structurele financiële zelfredzaamheid centraal voor de oplossing van problematische schulden en het risico daarop. Volgens dit programma wordt financiële zelfredzaamheid bereikt door te bouwen aan vier bouwstenen. Zodra iemand alle vier elementen beheerst, is deze persoon financieel zelfredzaam. De deelprojecten richten zich op één of meer van deze elementen (Mak, Telli, Schaap, Cankor, Emal & van Geuns, 2018).

---

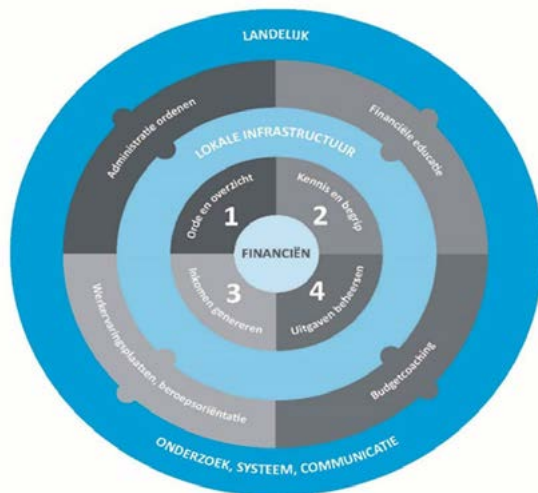
<sup>1</sup> De projectnaam is veranderd naar 'Grip op Geld in de vrouwenopvang'.

<sup>2</sup> Dit programma wordt uitgevoerd door de Stichting van Schulden naar Kansen van Nationale Nederlanden, Aegon en het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam.

De vier elementen zijn:

1. Orde en overzicht in de eigen administratie: deelnemers hebben zicht in hun inkomsten en uitgaven. Zij hebben overzicht over hun administratie en bewaren die geordend in een map;
2. Basale kennis en begrip van financiële zaken: deelnemers beschikken over basale rekenvaardigheden; zij begrijpen de gevolgen van financieel handelen en weten welke instanties antwoord kunnen geven op financiële vragen. Daarnaast kunnen zij financiële risico's inschatten;
3. Inkomen genereren: deelnemers vinden een (nieuwe) functie of werkervaringsplaats of starten met een opleiding;
4. Uitgaven beheersen (economisch keuzegedrag): deelnemers geven niet meer uit dan dat zij aan inkomsten hebben. Zij kunnen zowel op de korte als op de lange termijn hun uitgaven plannen (Mak et al., 2018).

Figuur 1: model van financiële zelfredzaamheid (Mak et al., 2018)





## 1.2 Onderzoeksactiviteiten

Het lectoraat Armoede interventies van de Hogeschool van Amsterdam is gevraagd om de deelprojecten te onderzoeken. In dit rapport doen we verslag van het onderzoek naar het deelproject van Arosa. De onderzoeksmethoden van dit onderzoek bestaan uit een kwantitatief (effectmeting) en kwalitatief deel (interviews). In hoofdstuk twee zijn de resultaten van het kwantitatieve gedeelte beschreven, in hoofdstuk drie de resultaten van de interviews met de projectleiders en in hoofdstuk vier de ervaringen van de deelnemers aan het deelproject.

### 1.2.1 Kwantitatief onderzoek<sup>3</sup>

Het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam heeft gedurende de looptijd van het project het effect van de interventie bij de cliënten door middel van een effectmeting onderzocht. Het doel van deze effectmeting is om de volgende onderzoeksvragen te beantwoorden: welke meerwaarde zien deelnemers zelf van deelname aan de ondersteunende activiteit? En welk effect heeft deelname aan de activiteit gehad op hun financiële zelfredzaamheid? Tevens wordt het financiële gedrag, de kennis en vaardigheden en het arbeidsmarktgedrag van de deelnemers onderzocht (Mak et al., 2018). Dit gebeurt door middel van een vragenlijst die door de deelnemer wordt ingevuld. Om te meten wat het effect van de activiteiten is, wordt op drie momenten een vragenlijst ingevuld door de deelnemers. Dit gebeurt vlak voordat men gaat deelnemen aan de werkwijze (nulmeting T0), vlak nadat (binnen twee weken) de werkwijze afgerond is (éénmeting T1) en zes maanden na afloop van de werkwijze (tweemeting T2). Tijdens elke meting worden andere zaken onderzocht, voor de T0 geldt dat de uitgangspositie van de deelnemers in kaart wordt gebracht namelijk: welk mate van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid heeft men op dat moment? In de T1 kan er iets gezegd worden over de effecten op korte termijn, de deelnemer beantwoordt dezelfde vragen als de T0 en wordt de door hem/haar ervaren meerwaarde van de activiteit bevestigd. Voor de T2 geldt dat de deelnemers wederom dezelfde vragen voorgelegd krijgen, zodat het lange termijn effect onderzocht kan worden (Mak et al., 2018). De deelnemers van het deelproject 'Grip op Geld' van Arosa hebben de vragenlijsten ingevuld. Het is niet gelukt om een effectmeting uit te voeren en om te onderzoeken of de werkwijze op lange termijn effect heeft gehad, dit komt omdat er niet genoeg respons per meetmoment is (T1 n= 12 <sup>4</sup>en T2 n=0). Voorwaarde om de effecten van een interventie te meten is dat n> 50<sup>5</sup> is per meetmoment, zodat getoetst kan worden of de eventuele veranderingen niet op toeval berusten. In dit onderzoek is het niet gelukt om het genoemde aantal te bereiken. Dit betekent dat wij in deze rapportage alleen de uitkomsten van T0 kunnen presenteren.

---

<sup>3</sup> Effectmeting beoordeeld door respondenten zelf

<sup>4</sup> N staat voor aantal respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld

<sup>5</sup> Met Combine is afgesproken dat gestreefd zou worden naar een respons van n=30. Er zou dan niet getoetst kunnen worden maar er zou wel een T1 en T2 rapportage gemaakt kunnen worden.

### 1.2.2 Kwalitatief onderzoek

Er zijn twee interviews met de twee projectleiders van Arosa gehouden. Het eerste interview is gehouden aan het begin van de werkwijze. Er is toen gevraagd naar de aanpak van de werkwijze en de verwachtingen. Na afronding van de werkwijze zijn de projectleiders nog een keer geïnterviewd en is (o.a.) gevraagd naar hun ervaringen. Ook zijn er na afloop van de werkwijze vijf interviews met cliënten gehouden, zij zijn naar hun ervaringen gevraagd.

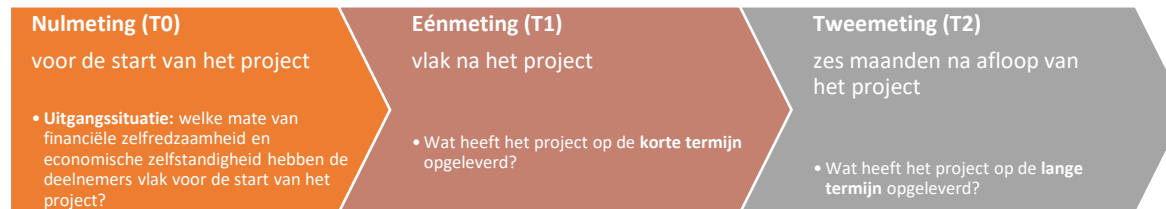
## 2. Bevindingen kwantitatief onderzoek

In dit hoofdstuk doen we verslag van de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek, de T0 meting. Het deelproject van Arosa richt zich op drie elementen van het eerdergenoemde model uit het programma 'Van Schulden Naar Kansen':

- 1) **Orde en overzicht in de eigen administratie:** deelnemers hebben zicht in hun inkomsten en uitgaven. Zij hebben het overzicht op hun administratie en bewaren dat geordend in een map.
- 2) **Basale kennis en begrip van financiële zaken:** deelnemers beschikken over basale rekenvaardigheden; zij begrijpen de gevolgen van financieel handelen en weten weke instanties antwoord kunnen geven op financiële vragen. Daarnaast kunnen zij financiële risico's inschatten.
- 3) **Uitgaven beheersen (economisch keuzegedrag):** deelnemers geven niet meer uit dan dat zij aan inkomsten hebben. Zij kunnen zowel op de korte als op de lange termijn hun uitgaven plannen.

Fases (metingen) van het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit drie metingen; per meting worden andere zaken in kaart gebracht. Zie hieronder:



### Opmerkingen vooraf:

- Deelnemers die onder bewind staan, konden sommige onderdelen in de vragenlijst overslaan. Dit wordt aangegeven in voetnoten.
- Bepaalde stellingen of vragen zijn, om onbekende redenen, niet ingevuld. Dit zal niet apart vermeld worden.
- Indien een vraag met meerdere antwoorden beantwoord kan worden, kan het totaal aantal antwoorden in de tabel hoger uitvallen dan het totaal aantal respondenten (n).
- Uitleg afkortingen: M=gemiddelde, SD=standaarddeviatie (maat voor spreiding, zie ook bijlage), n=aantal respondenten.

## 2.1 Analyse beginsituatie van de respondenten

Twintig deelnemers hebben de eerste (T0) vragenlijst ingevuld. Tijdens deze meting zijn de mate van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid van respondenten voor deelname aan het project onderzocht.

Tabel 1. Kenmerken van de respondenten

Kenmerken	T0 ingevuld (n=20) Aantal
<b>Leeftijd (in jaren)</b>	33 (spreiding: 20-55)
<b>Vrouw</b>	20
<b>Tot welke groep rekent u zichzelf?</b>	
Nederlanders	6
Duitsers	-
Marokkanen	8
Turken	1
Syriërs	-
Antillianen	1
Surinamers	1
Ghanezen	-
Eritreeërs	-
Anders <sup>6</sup>	1
Wil ik niet zeggen	-
<b>Hoogst afgemaakte opleiding</b>	
Ik heb geen opleiding afgemaakt	1
Speciaal basisonderwijs	-
Lagere school of basisschool	5
Speciaal voortgezet onderwijs	-
Huishoudschool, lbo, lts of leao	-
Vmbo-k (vmbo kader) of vmbo-b (vmbo basis)	1
Mavo, mulo, of vmbo-t (vmbo theoretisch)	3

<sup>6</sup> Eén respondent geeft 'Kaapverdiaans' aan

Kenmerken	T0 ingevuld (n=20) Aantal
Praktijkonderwijs	-
Mbo, mts of meao	8
Havo of vwo	1
Hbo, hts of heao	-
Universiteit	1
Anders	-
<b>Woonsituatie</b> (meerdere antwoorden mogelijk)	
Alleen	6
Met mijn partner	1
Met mijn partner en kind(eren)	-
Met mijn kind(eren)/ ik heb co-ouderschap	11
Met mijn ouder(s) en/of broer(s)/zus(sen)	-
Met familieleden. Bijvoorbeeld met een kleinkind, oom of tante	-
Met anderen en we doen veel dingen samen	1
Met anderen en we doen niks samen	1
<b>Dagelijkse activiteiten</b> (meerdere antwoorden mogelijk)	
Betaalde baan	-
Eigen bedrijf	-
Opleiding	3
Stage	1
Vrijwilligerswerk	1
Werkervaringsplek	-
Ik heb geen werk en doe geen opleiding	16
Ik doe klusjes waarvoor ik geld krijg	1
Ik doe niks want ik ben ziek	-
Ik doe iets anders	-
<b>Inkomstenbron</b> (meerdere antwoorden mogelijk)	
Salaris	1
Geld van eigen bedrijf	-
Studiefinanciering	2
Bijstandsuitkering	6

Kenmerken	T0 ingevuld (n=20) Aantal
WW-uitkering	-
WIA, WAO of Wajong	2
Alimentatie	1
Pensioen	-
Geld door klusjes. Bijvoorbeeld door schoonmaken of schilderen	-
Geld van familie of vrienden. Ik hoef dit geld niet terug te geven	-
Leefgeld vanwege bijvoorbeeld schuldsanering	-
Inkomsten (ex)partner	-
UWV-uitkering maar soort uitkering is niet uitgelegd	-
Andere uitkering zoals WAZO, AOW, BBZ of ANW	-
Spaargeld en/of geld uit erfenis, verkopen of vastgoed	-
Vrijwilligersvergoeding	-
Ik krijg geen geld	2
Anders <sup>7</sup>	5
<b>Inkomstenbron partner (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	
Salaris	1
Geld van eigen bedrijf	-
Studiefinanciering	-
Pensioen	-
Bijstandsuitkering	-
WW-uitkering	-
WIA, WAO of WAJONG	-
Alimentatie	-
Geld door klusjes. Bijvoorbeeld door schoonmaken of schilderen	-
Geld van familie of vrienden. Hij/zij hoeft dit geld niet terug te geven	-
Andere uitkering zoals WAZO, AOW, BBZ of ANW	-
Hij/zij krijgt geen geld	-
Anders	-

<sup>7</sup> Er is vijf keer aangegeven dat een aanvraag voor bijstandsuitkering is ingediend.



### 2.1.1 Achtergrondkenmerken respondenten

Uit bovenstaande tabellen komen de volgende belangrijkste kenmerken naar voren. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 33 jaar, ze zijn tussen de 20 en 55 jaar. De meerderheid heeft een Nederlandse (n=6) of Marokkaanse (n=8) achtergrond, is laag tot midden opgeleid, woont samen met kinderen, heeft geen werk en volgt geen opleiding en ontvangt een bijstandsuitkering.

#### Financiën:

**Tabel 2.** Inkomsten per respondent per maand (inclusief inkomsten van partner)

<b>Categorie</b>	<b>T0 ingevuld (n=20)</b>
	<b>T0</b>
€999 of minder	10
Tussen de €1.000 en €1.499	4
Tussen de €1.500 en €1.999	3
Tussen de €2.000 en €2.499	-
Tussen de €2.500 en €2.999	-
Tussen de €3.000 en €3.499	-
Meer dan €3.500	-
Weet ik niet	3
Wil ik niet zeggen	-

**Tabel 3.** 'Helpt iemand u met het regelen van uw geld of met uw post?'<sup>8</sup>

Categorie	T0 ingevuld (n=20)
	T0
Nee	5
Ja, een vriend	-
Ja, familie	-
Ja, buren	-
Ja, een collega	-
Ja, een vrijwilliger	1
Ja, iemand van algemeen maatschappelijk werk	4
Ja, iemand van schuldhulpverlening	-
Ja, iemand anders <sup>9</sup>	10

### 2.1.2 Inkomen en hulp bij geld en postzaken

De meeste respondenten hebben een inkomen van minder dan 999 euro en worden door de medewerkers van Arosa geholpen met het regelen van geld en postzaken.

#### Schulden

**Tabel 4.** Schulden op T0

	T0 ingevuld (n=20)
Categorie	T0
Ja	16
Nee	4
Weet ik niet	-

<sup>8</sup> Respondenten konden meerdere antwoorden geven

<sup>9</sup> De respondenten noemen hier: sociaal raadvrouw van Arosa, caseworker en bewindvoerder

Gemiddeld aantal uitgavenposten waar respondenten schulden op hebben



T0 (n=16): 3 tot 4 (spreiding: 1-8)

Top 3 - Uitgavenposten



T0: 1. Belastingdienst (n=9) 2. Zorgverzekering (n=9) 3. Bank (n=9)

**Tabel 5.** Schulden in categorieën

	T0 ingevuld (n=16)
Categorie	T0
€499 of minder	3
Tussen €500 en €999	-
Tussen €1.000 en €2.999	1
Tussen €3.000 en €4.999	1
Tussen €5.000 en €9.999	4
Tussen €10.000 en €14.999	2
Tussen €15.000 en €19.999	-
Tussen €20.000 en €49.999	2
Meer dan €50.000	3
Weet ik niet	-

**Tabel 6.** ‘Krijgt een deurwaarder een deel van uw loon of uitkering?’



	T0 ingevuld (n=20)
Categorie	T0
Ja	2
Nee	17
Weet ik niet	1

### 2.1.3 Schulden

De bovenstaande tabellen kunnen als volgt samengevat worden: zestien van de twintig deelnemers hebben schulden, ze hebben gemiddeld drie tot vier schulden uitgavenposten. De meeste respondenten hebben schulden bij de belastingdienst (n=9). De meeste respondenten hebben schulden tussen de 5.000 en 14.699 euro (n=6) en tussen de 20.000 en 50.000 euro (n= 5). Twee respondenten geven aan dat een deurwaarder een deel van hun loon of uitkering ontvangt.

Bewindvoering en vaste lasten:

**Tabel 7.** Aantal respondenten met een bewindvoerder



	T0 ingevuld (n=20)
	T0
Respondenten met een bewindvoerder	1

**Tabel 8a.** 'Betaalt u zelf uw vaste lasten?'. *Alleen ingevuld door respondenten zonder bewindvoerder*



	T0 ingevuld (n=17)
	T0
Respondenten dat <u>zelf</u> de vaste lasten betaalt	14

**Tabel 8b.** 'Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten zelf betaald'. *Alleen ingevuld door respondenten die de vaste lasten zelf betalen*

	T0 ingevuld (n=13)
	T0
<b>Respondenten dat dit meestal of altijd deed</b>	7

**Tabel 8c.** 'Ik betaal mijn vaste lasten met automatische incasso'. *Alleen ingevuld door respondenten die de vaste lasten zelf betalen*



	T0 ingevuld (n=13)
	T0
<b>Respondenten dat er eens tot helemaal eens mee is</b>	8

#### 2.1.4 Bewindvoering en betalen vaste lasten

In de tabellen 7 tot en met 8c zijn de resultaten op de vragen over bewindvoering en het betalen van vaste lasten weergegeven. De meerderheid van de respondenten betaalt de vaste lasten zelf (n=14). Zeven respondenten geven aan dat ze de afgelopen twee maanden alle vaste lasten hebben betaald. De minderheid (n= 8), ten slotte, geeft aan de vaste lasten door middel van een automatische incasso te betalen.

#### Motivatie:

Twintig respondenten hebben in de T0 vragenlijst hun motivatie toegelicht waarom ze meedoen aan het project. De antwoorden van de 20 respondenten kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

- Nederlandse taal/grammatica leren lezen, schrijven en spreken (n=1)
- Het is leuk om aan een onderzoek mee te werken (n=2)
- Lijkt me interessant en ik wil iets leren (n=5)
- Omdat ik begeleiding met mijn financiën nodig heb (n=1)
- Omdat ik geen controle meer heb (n=1)
- Leren omgaan met post en brieven/ leren eigen administratie te doen (n=2)
- Ik wil mijzelf bijscholen/ mezelf ontwikkelen (n=3)
- Leren met geld om te gaan (n=4)
- Het is een leuk en goed project (n=2)

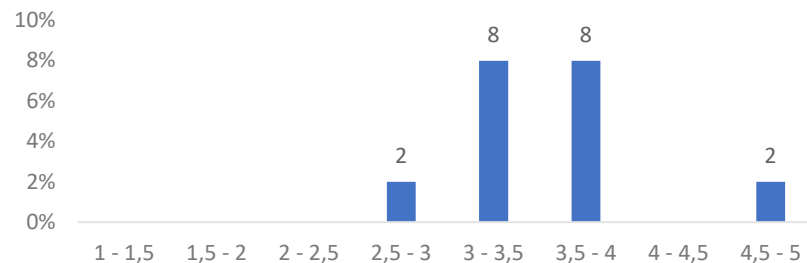
## Element 1: Orde en overzicht in de eigen administratie

Om de mate van orde en overzicht in de eigen administratie te meten hebben respondenten een De antwoorden zijn samengevoegd tot één schaalscore. Hoe hoger de score, des te beter de het houden van orde en overzicht in de eigen administratie. In de bijlage staan alle stellingen en Zie figuur 9 voor de schaalscores.



aantal stellingen hierover beoordeeld. respondent zichzelf beoordeelt op de uitleg over de schaalconstructie.

**Figuur 9.** Schaalscores op element 1, op T0 (n=20)



**T0**  
M=3,6 ; SD=0,5

### 2.1.5 Gemiddelde schaalscores op element 1

Gemiddelde schaalscore voor element 1 'Orde en overzicht over de administratie' is 3,5. Dit betekent dat de deelnemers hun eigen vaardigheden gemiddeld als 'niet goed, niet slecht tot beetje goed' beoordelen.

We hebben deze schaalscore vergeleken met de gemiddelde schaalscore van alle projecten van het overall VSNK onderzoek (2020). De gemiddelde schaalscore van element 1 van het deelproject Arosa komt overeen met de gemiddelde schaalscore van alle andere projecten van het overall VSNK onderzoek (2020) die zich op element 1 richten, het gemiddelde is namelijk ook 3,6. Dit betekent dat er geen verschillen zijn tussen hoe de respondenten van Arosa hun vaardigheden omtrent het orde en overzicht over de administratie houden, beoordelen en hoe alle respondenten van andere projecten binnen het VSNK onderzoek die zich op element 1 richten, hun vaardigheden beoordelen.



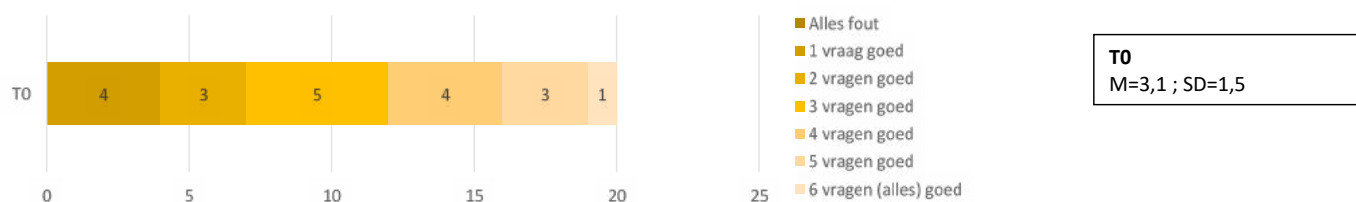
## Element 2: Basale kennis en begrip van financiële zaken

zaken van respondenten te meten, hebben respondenten zes meerkeuzevragen over de kennisvragen. In figuur 10 is te zien hoeveel kennisvragen de verschillende meetmomenten (minimum=0, maximum=6).



Om de basale kennis en begrip van financiële geldzaken beantwoord. Zie de bijlage voor respondenten goed hadden op de

**Figuur 10.** Aantal kennisvragen die respondenten goed hebben op T0 (n=20)



Op element 2 'Basale kennis en begrip van financiële zaken' hebben deelnemers op de T0 gemiddeld 3 van de 6 vragen goed. Dit betekent dat ze van de zes (kennis)vragen gemiddeld drie goed hebben gemaakt.

### 2.1.6 Gemiddelde score Element 2 'Basale kennis en begrip van financiële zaken'

Op element 2 'Basale kennis en begrip van financiële zaken' hebben deelnemers op de T0 gemiddeld 3 van de 6 vragen goed. Dit betekent dat ze van de zes (kennis)vragen gemiddeld drie goed hebben gemaakt. De gemiddelde schaafscore van element 2 van de projecten binnen het overall VSNK onderzoek (2020) is 2,9. Dit betekent dat de respondenten van alle projecten die zich (ook) op element 2 richten, ook 3 van de 6 vragen goed hebben. De respondenten van Arosa scoren dus gemiddeld niet beter of slechter dan overall.

Element 4: Uitgaven beheersen (economisch keuzegedrag).

#### Project Grip op geld in de vrouwenopvang Arosa

AKMI Lectoraat Armoede Interventies FMR

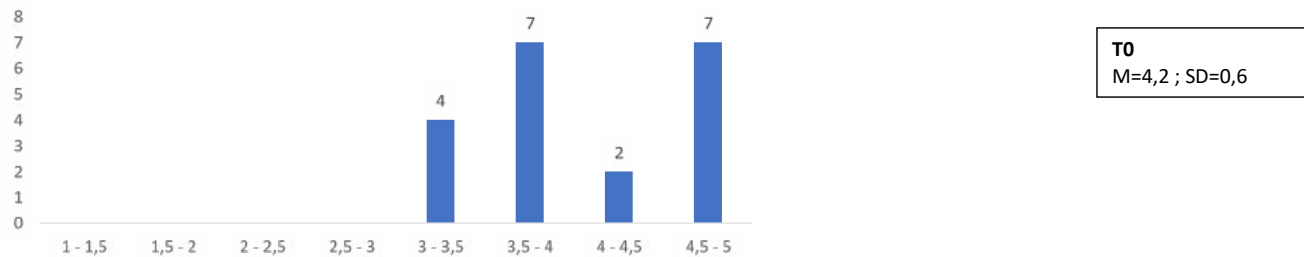
© 2020 Copyright Hogeschool Amsterdam

Korte termijn uitgaven:

Respondenten hebben vier stellingen beantwoord die gaan over de mate waarin zij volgens zichzelf in staat zijn de korte termijn uitgaven te beheersen (bijv. sparen voor een duur product). De antwoorden zijn samengevoegd tot één schaalscore. Hoe hoger de score, des te beter de respondent zichzelf vindt in het beheersen van de korte termijn uitgaven. Zie de bijlage voor alle vragen en uitleg over de schaalconstructie. Zie figuur 11 voor de schaalscore.



**Figuur 11.** Schaalscores voor de korte termijn uitgaven, op T0 (n=20)



Lange termijn uitgaven:

De mate waarin de respondent grip heeft op de lange termijn uitgaven, is uitgevraagd door middel van de stelling: 'Als nu mijn wasmachine kapot gaat, heb ik genoeg geld om een nieuwe te kopen'. Zie tabel 15 voor de gemiddelde scores op deze stelling. Daarbij geldt: hoe hoger de score, hoe meer de respondent het met de stelling eens is (minimum=0, maximum=5).

Tabel 15. 'Als nu mijn wasmachine kapot gaat, heb ik genoeg geld om een nieuwe te kopen'



Alleen T0 ingevuld (n=16)	
	<b>T0</b>
<b>Gemiddelde (SD)</b>	1,4 (0,5)

### 2.1.7 Gemiddelde schaalscore Element 4 'Uitgaven beheersen'

De gemiddelde schaalscore op element 4 'Uitgaven beheersen - korte termijn' op is 4,2. De respondenten zijn het 'eens' met de stellingen. Dit betekent dat de deelnemers hun eigen vaardigheden op dit element gemiddeld als 'goed' beoordelen. De gemiddelde schaalscore binnen het VSNK onderzoek van element 4 'uitgaven beheersen- korte termijn' is 3,9. Het gemiddelde van Arosa is 0,3 hoger, dit betekent dat de respondenten van Arosa het 'iets meer' eens zijn met de stellingen over uitgaven beheersen- korte termijn. Op 'Uitgaven beheersen - lange termijn' zijn respondenten van Arosa het tussen 'helemaal oneens' en 'oneens' met de stelling en neigen meer naar 'helemaal oneens'. Het gemiddelde is 1,4. Het gemiddelde binnen VSNK onderzoek is 2,4, respondenten zijn het 'oneens' met deze stelling. De respondenten binnen het Arosa onderzoek beoordelen hun eigen vaardigheden 'Uitgaven beheersen - lange termijn' dus lager dan gemiddeld.

## 2.2 Verloop kwantitatief onderzoek

In dit hoofdstuk is de T0 ofwel de uitgangspositie van de respondenten van Arosa die voor 31 december 2019 aan de werkwijze hebben deelgenomen, beschreven. Zoals eerder vermeld is het niet gelukt om een effectmeting te verrichten. Om dit te kunnen doen moet er genoeg respons zijn per meetmoment, dit is niet in dit project niet gelukt. Daarom kunnen we geen uitspraken doen over veranderingen over tijd en dus onderzoeken welke effecten de werkwijze op de deelnemers heeft gehad.

## 3. Kwalitatief onderzoek: perspectief projectleiders

Voor het kwalitatieve deel van dit onderzoek zijn er twee interviews gehouden met twee projectleiders van het deelproject van Arosa. Beide projectleiders zijn sociaal raadvrouwen en financieel begeleiders die de deelnemers op financieel vlak begeleiden. Het eerste interview is voor de start van de werkwijze gehouden. Het doel van dit interview was om te achterhalen wat het doel van het deelproject is, hoe de werkwijze eruit zien, welke methodiek gebruikt is, wie de beoogde doelgroep is en welke verwachtingen en knelpunten er zijn. Na afloop van de werkwijze is er een tweede interview gehouden met dezelfde projectleiders. In dit interview is het verloop van de werkwijze, uitvoering volgens het projectplan, succes- en belemmeringsfactoren en aanbevelingen besproken.

### 3.1 Doel deelproject van Arosa

Het primaire doel van het deelproject van Arosa volgens de projectleiders is om vrouwen die in de crisisperiode in Arosa verblijven en met financiële problemen kampen en/of (problematische) schulden hebben financieel zelfredzamer te maken. Volgens de projectleiders van Arosa is het van belang om de deelnemers meer inzicht te bieden in hun financiën en kennis over financiële zaken bij te brengen. De projectleiders geven aan dat ze zowel de beschermende factoren als de risicofactoren bij armoede en schulden betrekken. Ze maken gebruik van het sociale-kwaliteit-model, onderdeel van de methodiek van Krachtwerk. Financiële zekerheid, sociale inclusie, sociale empowerment en maatschappelijke inbedding komen hier expliciet aan de orde. De projectleiders geven aan dat ze de positieve eigenschappen van de deelnemers benadrukken.

### 3.2 Werkwijze

In het eerste interview hebben we de werkwijze uitgevraagd. De projectleiders gaven aan dat in de crisisperiode tenminste 30 deelnemers begeleid worden. De doelgroep zijn vrouwen die in de crisisperiode in de crisisopvang bij Arosa verblijven. De crisisperiode duurt zes tot zeven weken. Bij plaatsing wordt er een intake gehouden door een caseworker. Tijdens dit gesprek wordt naar de financiële situatie gevraagd, zoals het inkomen, (eventuele) schulden en uitgaven. Als blijkt dat de deelnemer financiële begeleiding nodig heeft, wordt de deelnemer doorverwezen naar één van de twee financieel begeleiders van de werkwijze. Dit geldt overigens voor bijna alle deelnemers. De projectleiders – die de financieel begeleiders zijn van de werkwijze zijn alleen verantwoordelijk voor de begeleiding rondom de financiën van de deelnemers. Problematiek op andere leefgebieden wordt door de caseworker behandeld. Zodra de deelnemer doorverwezen is naar de financiële begeleider, vindt er wederom een intake plaats maar dit keer gaat het uitsluitend over de financiën<sup>10</sup>. In dit eerste gesprek probeert de financiële begeleider samen met de deelnemer alle inkomsten, uitgaven en eventuele schulden en

<sup>10</sup> In praktijk is dit echter vaak niet goed te scheiden. Huiselijk geweld en financiën hangen samen en worden dus vaak ook in samenhang besproken.

schuldeisers in kaart te brengen. De projectleiders, geven ook aan dat ze tijdens dit gesprek proberen te achterhalen welke kennis de deelnemer heeft, hoe zelfredzaam zij is en wat de oorzaken van de financiële problemen zijn. Ook wordt tijdens dit gesprek het doel van de werkwijze besproken en op basis van het eerste gesprek start het traject. Na het intakegesprek start de begeleiding en vindt er wekelijks een gesprek tussen de deelnemer en de financieel begeleider plaats. De duur van de wekelijkse gesprekken varieert van één tot drie uur. Welke onderwerpen er tijdens de wekelijkse gesprekken aan bod komen, wordt afgestemd op de wensen en behoeften van de deelnemer. De inhoud van de hulpverlening is afhankelijk van hoe (financieel) zelfredzaam de client is, hoeveel kennis zij heeft en welke problemen er spelen. De geboden hulp is dus wisselend. Als voorbeeld voor de verschillen tussen het soort hulp dat de deelnemers krijgen, geven de projectleiders aan dat er deelnemers zijn die altijd financieel afhankelijk van hun (ex)partner zijn geweest en bijvoorbeeld onbekend zijn met internetbankieren. Er zijn ook deelnemers die problematische schulden hebben, zij worden geholpen om meer inzicht te krijgen over hun uitgaven en bij de aanmelding tot schuldhelpverlening bij de gemeente. Om te voorzien in de elementen 1 'orde en overzicht' en 4 'uitgaven beheersen' krijgt de deelnemer een administratiemap en houdt deze zelf bij. In deze map staan alle inkomsten, uitgaven en eventueel brieven van schuldeisers. Door middel van de administratiemap heeft de deelnemer overzicht over de administratie. Om te voorzien in element 2 'Basale kennis van financiële zaken' wordt een basistraining voor de deelnemers ontwikkeld. Op het moment van het eerste interview geven de projectleiders aan dat zijzelf ingewerkt worden om het programma 'InZicht' te gebruiken.

### 3.3 Belangrijke voorwaarden volgens de projectleiders

De projectleiders zien ten tijde van het eerste interview een aantal belangrijke voorwaarden die van invloed zullen zijn op het succes van hun deelproject van Arosa. De projectleiders geven aan dat stress, veroorzaakt door de situatie waarin deelnemers verkeren, negatieve invloed heeft op de deelnemers. Volgens de projectleiders moet hier aandacht aan besteed worden, anders stoppen de deelnemers met de hulpverlening. Verder geven ze ook aan dat de deelnemers het niet prettig vinden om over hun financiële situatie te praten omdat zij zich hiervoor schamen. Schaamte speelt een grote rol bij de deelnemers, volgens de projectleiders. De projectleiders geven aan dat het daarom van belang is dat er aandacht besteed wordt aan het opbouwen van een vertrouwensband met de deelnemers. Ook verwachten de projectleiders dat er deelnemers zijn die relatief zelfredzaam zijn maar dat zij door de situatie waar zij in verkeren steun en begeleiding nodig hebben. Ten slotte verwachten de projectleiders dat de begeleiding langer kan duren omdat de deelnemers met veel (psychische) problemen kampen en het regelen van administratieve zaken weken kan duren.

### 3.4 Verloop en evaluatie van de werkwijze

Na afloop van het deelproject zijn de projectleiders geïnterviewd om het verloop van de werkwijze te evalueren. De aanloopproblemen, uitvoering volgens het projectplan, belemmerende en succesfactoren en aanbevelingen zijn tijdens dit interview aan bod gekomen. De bevindingen van het tweede interview zijn hieronder beschreven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting.

### 3.5 Aanloopproblemen

Terugkijkend op de werkwijze geven de projectleiders één aanloopprobleem aan. Volgens de projectleiders was in het begin van de werkwijze minder structuur en was het 'zoeken' naar de beste manier om het uit te voeren. Het voelde voor hen als overleven. Echter, de projectleiders geven aan dat naarmate de tijd vorderde meer structuur is ontstaan in de hulpverlening.

### 3.6 Uitvoering volgens het projectplan

Volgens het oorspronkelijke projectplan wordt aan drie elementen van het financiële zelfredzaamheidsmodel gewerkt, namelijk element 1 'orde en overzicht in de administratie', element 2 'basale kennis van financiële zaken' en element 4 'uitgaven beheersen'. Echter, in de praktijk blijkt dat dit niet altijd haalbaar was. Tijdens de crisisopvang lag de focus relatief vaak bij element 1 'orde en overzicht over de administratie'. Volgens de projectleiders duurt het weken voordat er orde en overzicht in de administratie aangebracht is. De crisisperiode van zes of zeven weken is hier te kort voor. De begeleiders en deelnemers zijn vaak afhankelijk van de reactie van andere instanties, dit wordt bijvoorbeeld veroorzaakt doordat het bij sommige deelnemers meer tijd in beslag nam om het inkomen en de uitgaven in kaart te brengen. Het is volgens de projectleiders soms ook niet mogelijk om in de korte periode van de crisisopvang op alle drie elementen te focussen, omdat er minder tijd voor overblijft. Voor deelnemers die al zelfredzamer zijn en die hun administratie (enigszins) op orde hadden, werden de twee andere elementen wel behandeld, alhoewel de focus daar niet expliciet op lag. Voor element 2 'Basale kennis over financiële zaken' is voor de deelnemers de basistraining gegeven. Van het programma InZicht voor de projectleiders zelf is afgezien omdat Arosa heeft besloten om met een ander platform te werken. Ten slotte hebben de projectleiders het kasboekje aan sommige deelnemers geïntroduceerd en de begeleiding doorgezet naar de vervolgoopvang. Dit stond niet in het originele projectplan.



## 3.7 Belemmerende factoren

Uit de analyse van het interview met de projectleiders komen de volgende punten als belemmerende factoren naar voren: duur werkwijze, uitvoering werkwijze in de crisisopvang en onverwachte problemen.

### 3.7.1 Duur werkwijze

De projectleiders geven aan dat het (korte) verblijf van zes tot zeven weken in de crisisopvang een belemmerende factor is voor de werkwijze. Volgens de projectleiders is het niet haalbaar om tijdens de crisisopvang de hulpverlening te starten en afgerond te hebben als de deelnemers doorstromen naar de vervolgoopvang. Ze geven aan dat de deelnemers hierdoor niet adequaat begeleid kunnen worden. De redenen die zij opgeven zijn dat sommige procedures weken duren voordat het afgerond is, de projectleider geeft het volgende aan; *“Het is bijvoorbeeld pas bij de vervolgoopvang mogelijk om de deelnemer bij de schuldhulpverlening aan te melden”*. Hetzelfde geldt voor de aanvragen van toeslagen en een inkomen zoals de bijstandsuitkering. Tevens geven de projectleiders aan dat de samenwerking met ketenpartners relatief vaak vertraging oploopt, omdat zij specifieke informatie aanvragen die vaak niet in de periode van crisisopvang aangeleverd kan worden.

### 3.7.2 De werkwijze in de crisisopvang

Volgens de projectleiders moet in de beginfase van de financiële begeleiding in de crisisopvang veel administratieve zaken geregeld worden en zijn ze afhankelijk van andere instanties, hierdoor loopt het traject vertraging op en kunnen ze de ondersteuning niet optimaal geven. Eén van de projectleiders zegt hierover: *“Ze [de deelnemers] hebben vaak geen inkomen, geen uitkering en ook geen toeslagen, je kan ze ongeveer iets vertellen over hoe dat werkt, hoe je het aanvraagt. Maar er zijn geen concrete voorbeelden waar ze zelf mee aan de slag kunnen. Dus het is moeilijk om ze wat bij te brengen als alles nog moet starten”*. Verder geven de projectleiders aan dat de deelnemers tijdens de crisisopvang bezig zijn met problemen op andere leefgebieden, waar hun aandacht meer naar uit gaat. De trauma's die ze hebben opgelopen, acceptatie en erkenning van de situatie waar ze inzitten en de situatie rondom de kinderen eisen hun tol van de deelnemers. De projectleider geeft het volgende hierover aan; *“De meeste vrouwen zijn erg met andere dingen bezig, de stressfactoren moet je daarom ook aandacht geven. Je kan het niet maken om dit niet te doen. Door schaarste [ihkv de schaarste theorie] kunnen ze het vaak niet aan om ook aan de financiële problemen te werken. De wil is er wel, maar de timing is niet goed”*.

### 3.7.3 Onverwachte problemen

Een andere reden waarom de projectleiders aangeven dat de duur in de crisisopvang te kort is voor de werkwijze, ligt in de situatie waarin deelnemers zich bevinden. De situatie van de deelnemers is volgens de projectleiders zeer ingewikkeld waardoor er relatief vaak onverwachte problemen voorkomen waar geen rekening mee gehouden is. Dit kan leiden tot uitval vanuit de deelnemers, de motivatie om de financiële problemen aan te pakken wordt minder. De doelgroep heeft relatief vaak kinderen, waardoor hun sociaal juridische positie ook complexer is. De projectleider geeft het volgende aan; *“Bij de doelgroep is er altijd iets waar je niet op hebt gerekend, dat zijn bijvoorbeeld extra factoren die de begeleiding beïnvloeden”*. Voorbeelden hiervan zijn

dat deelnemers psychische kwetsbaarheden hebben, een licht verstandelijke beperking of dat zij de Nederlandse taal slecht beheersen. Hierdoor kost de begeleiding meer tijd.

## 3.8 Succesfactoren

Als succesfactoren worden genoemd: opbrengsten voor de deelnemers en de positieve kant van het uitvoeren van de werkwijze in de crisisopvang. In het hiernavolgende worden deze factoren nader toegelicht.

### 3.8.1 Opbrengsten voor de deelnemers

De opbrengsten die deelname aan het deelproject heeft voor de deelnemers, wordt als een succesfactor door de projectleiders gezien. Wanneer de werkwijze enige tijd loopt en de deelnemers de positieve effecten hiervan ervaren, leidt dat tot meer zelfvertrouwen, hoop en motivatie bij de deelnemer. Hierdoor is de kans op uitval ook kleiner volgens de projectleiders. De deelnemers leren ook wanneer en bij wie ze aan de bel moeten trekken. Dit draagt volgens de projectleiders bij aan een hogere mate van (financiële) zelfredzaamheid.

### 3.8.2 Positieve aspect van de werkwijze in de crisisperiode

Eerder is vermeld dat de projectleiders het uitvoeren van de werkwijze in de crisisperiode als een belemmering ervaren vanwege het korte verblijf in de crisisopvang. Ze geven echter ook aan dat er positieve punten zijn om de werkwijze in de crisisopvang te geven. Volgens hen kan je de deelnemer makkelijker bereiken en motiveren als ze in de crisisopvang de financiële begeleiding krijgen: *“In de crisisopvang voelen de deelnemers de nood en zijn ze nog gemotiveerd. Als ze in de tussenwoning zitten, ben je ze kwijt. De motivatie is dan minder evenals de samenwerking. Dan hoor je nog van ze als ze een brief ontvangen die ze niet begrijpen”*.

## 3.9 Aanbevelingen

De projectleiders geven drie verbeterpunten om de werkwijze te verbeteren.

Volgens de projectleiders moet het de werkwijze langer duren dan de zes á zeven weken tijdens de crisisopvang en moet het verder gaan in het vervolgoopvang. Dit moet volgens de projectleiders expliciet in het projectplan opgenomen worden. In de crisisopvang wordt alles opgestart en in kaart gebracht, grote stappen worden pas in de vervolgoopvang bereikt. Ze geven aan: *“Duur van het project moet langer, in de crisisopvang ga je aan slag met stabiliseren en alles in kaart brengen”*.

Verder geven de projectleiders aan dat er meer duidelijkheid in de taakverdeling tussen collega's moet komen, de projectleiders pakken nu ook zaken rondom IND op terwijl zij zich op de financiële problematiek moeten focussen. Er moet volgens hen een afgebakende afdeling komen, ze geven aan; *“Het moet duidelijker worden wat wij wel en niet oppakken, nu is het bijvoorbeeld ook zo dat wij iets doen aan het inkomen genereren, maar dat is de taak van de caseworker, in overleg pakken wij dat op”*.

De projectleiders zouden graag zien dat de werkwijze blijft voortbestaan en wordt doorontwikkeld aan de hand van de genoemde verbeterpunten.

### 3.10 Samenvatting

De projectleiders van Arosa hebben de werkwijze als positief ervaren en vinden dat het voort moet bestaan. Volgens de projectleiders is er nu een beter plan van aanpak dan voor de start van het deelproject. Verder geven ze aan dat door middel het deelproject er meer aandacht en focus is gekomen voor de problemen omtrent financiën bij de deelnemers. Voorheen was er ook aandacht voor de financiën maar de focus lag er niet expliciet op, omdat ze er ook minder tijd voor hadden. Er was toen ook geen duidelijk doel voor wat betreft de financiële begeleiding zoals die er nu wel is. Volgens de projectleiders is door de werkwijze hier ruimte voor geschapen. Ook zien de projectleiders dat de werkwijze bijdraagt aan de financiële zelfredzaamheid van de deelnemers.

## 4. Kwalitatief onderzoek: perspectief deelnemers

Er zijn vijf interviews afgenomen met deelnemers van het deelproject om te achterhalen hoe zij de werkwijze hebben ervaren, hoe de werkwijze er volgens hen uitziet, welke leereffecten/opbrengsten er zijn en welke eventuele aanbevelingen ter verbetering van de werkwijze er zijn. Onderstaand presenteren we de bevindingen van de interviews met vijf deelnemers aan de werkwijze.

### 4.1 Introductie en redenen van deelname aan het deelproject 'Grip op Geld' Arosa

De geïnterviewde deelnemers geven allemaal aan dat ze door de caseworker doorverwezen zijn naar de financieel begeleiders. Aan hen werd aangegeven dat zij geholpen worden met hun financiële problemen/zaken. Door de caseworker is de inhoud van de werkwijze niet specifiek geïntroduceerd. Zo geeft één deelnemer aan; *“Toen ik hier terecht kwam werd mij uitgelegd dat ik een financieel begeleider kreeg. Ik vond dit prima. Het voelde niet alsof het me opgelegd werd, het voelde wel alsof ik een keuze had en dat het vrijwillig was”*. De deelnemers geven verschillende redenen aan waarom zij besloten hebben om deel te nemen aan de werkwijze. Ze geven het volgende aan; 1. (problematische) schulden *“Ik heb meegedaan omdat ik een studieschuld had en schulden bij de belastingdienst”* en *“Ik had zelf ook door dat ik heel veel schulden had en dat dit een probleem was.”*, en 2. Geen overzicht over de financiële administratie, één van de deelnemers geeft het volgende aan; *“ik durfde niet in te loggen bij schuldeisers, ik was niet meer op de hoogte van alles”*.

### 4.2 Hoe zag de werkwijze eruit

Uit de interviews met de deelnemers komt naar voren dat de werkwijze uit een drietal onderwerpen cq stappen bestaat (die elkaar overlappen) die hieronder beschreven worden.

#### 4.2.1 Financiële situatie in kaart brengen

Alle geïnterviewde deelnemers geven aan dat ze zijn begonnen met de (huidige) financiële situatie in kaart te brengen. De basisstappen om orde en overzicht in de administratie te scheppen werden genomen, zoals het (opnieuw) aanvragen van DigiD en/of toegang krijgen tot het internetbankieren. Ook het aanvragen van de huidige openstaande vorderingen bij schuldeisers werd opgevraagd. Nadat de gegevens verzameld waren kon de financieel begeleider alle inkomsten, uitgaven en eventuele schulden in kaart brengen. Een deelnemer geeft het volgende hierover aan; *“Allereerst brachten we alle inkomsten, uitgaven en schulden in kaart. Zo hebben we de situatie in kaart gebracht. Hier zijn we nog steeds mee bezig en uiteindelijk gaan we een aanvraag indienen bij de kredietbank”*. Een andere deelnemer geeft aan: *“Er waren een hoop brieven en aanmaningen. Ik had helemaal geen overzicht meer. We hebben allereerst een overzicht gecreëerd”*.

#### 4.2.2 Orde en overzicht in de administratie scheppen door middel van administratiemap

Nadat de financiële situatie in kaart was gebracht zijn alle verzamelde gegevens toegevoegd in de administratiemap. De administratiemap bevat alle inkomsten, uitgaven, schulden, (belangrijke) brieven en getroffen (betalings)regelingen. De map blijft in beheer bij de deelnemers; zij zijn ervoor verantwoordelijk. De deelnemers geven aan dat ze meer overzicht hebben gekregen door de administratiemap. Ook geven ze aan dat ze in eerste instantie niet geconfronteerd wilden worden met hun financiële situatie maar door de administratiemap was het voor hen makkelijker om de situatie onder ogen te nemen. Deelnemer: *“We hebben alles op papier gezet en in de administratiemap gedaan. Daar heb ik alle brieven, regelingen, inkomsten, uitgaven en schulden erin staan. Het is nu gebundeld. Ik had hiervoor geen administratiemap, ik durfde dat niet, ik wilde niet zien wat voor schulden ik had. Ik wilde niet geconfronteerd worden met de realiteit. Ik stak mijn hoofd in het zand”*. Ook bevat de administratiemap een kasboekje om de uitgaven te beheersen. Volgens de deelnemers kregen ze door middel van het kasboekje ook overzicht in de uitgaven. Deelnemer: *“Ik heb ook een wekelijks kasboekje dat ik bijhoud. Zo houd ik de uitgaven beter in de gaten, ik schrijf op hoeveel ik uitgeef aan boodschappen. Ik zie duidelijk een bedrag staan, je wordt dus geconfronteerd met het bedrag”*.

#### 4.2.3 Contact opnemen met schuldeisers

Om de financiële situatie in kaart te brengen en alle nodige informatie voor de administratiemap te verzamelen is een belangrijk deel van de werkwijze om contact op te nemen met schuldeisers, zodat er uitstel van betaling en/of betalingsregeling(en) aangevraagd kon worden. De vijf geïnterviewde deelnemers geven aan dat ze dit tijdens de begeleiding hebben gedaan. Deelnemer: *“We gingen post en e-mails verzamelen en schuldeisers afbellen”*.

### 4.3 Wat vinden de deelnemers van de werkwijze

De vijf deelnemers geven aan dat ze de ondersteuning als zeer prettig hebben ervaren. Deelnemer: *“Ik vond de ondersteuning fijn, X is rustig en begripvol”*. Verder geven ze aan dat ze zich gesteund en begrepen voelen, dit zorgde ervoor dat ze gemotiveerd bleven. Deelnemer: *“Ik heb het als heel erg positief ervaren en ik heb meer financiële discipline gekregen. Ik voelde me ook heel erg gesteund”*. De deelnemers geven ook aan dat de begeleiding op maatwerk gebaseerd is en dat er gefocust is op de gebieden die door de deelnemer als urgent worden ervaren. Aan de deelnemers is ook gevraagd waar zij zelf behoefte aan hebben en op welke manier ze begeleid willen worden. Deelnemer: *“Er was echt sprake van maatwerk, ik heb er echt wat aan gehad. Er werd opgevallen dat ik hulp nodig had bij bellen en dat zijn we echt gaan doen”*.

### 4.4 Opbrengsten van de werkwijze

Uit de interviews komen de volgende drie opbrengsten/leereffecten van de werkwijze voor de deelnemers naar voren: mentale rust en ruimte, orde en overzicht in de administratie, minder uitstelgedrag en sneller contact op nemen met schuldeisers.

#### 4.4.1 Mentale rust en ruimte

Alle vijf geïnterviewde deelnemers geven aan dat ze door de financiële begeleiding meer mentale rust en ruimte ervaren. Deelnemer: *“Nu merk ik heel veel rust in mezelf. Ik ben heel erg gekalmeerd. Ik was constant gespannen en zenuwachtig en nu heb ik dat echt niet meer”* een andere deelnemer: *“Ik heb nu veel meer rust en ik slaap beter. Voorheen sliep ik heel erg slecht. Ik pieker ook minder”*. Door de rust die de deelnemers ervaren hebben de deelnemers meer ruimte om problemen op andere leefgebieden aan te pakken. Deelnemer: *“Ik heb nu veel meer rust en ik slaap beter. Voorheen sliep ik heel erg slecht. Ik pieker ook minder. Ik had ook geen focus voor andere dingen, werd alleen maar afgeleid door de schulden”*. Tevens geven de deelnemers aan dat door de financiële begeleiding de situatie minder als chaotisch wordt ervaren. Deelnemer: *“Ik merk nu hoe fijn het is om alles in orde te hebben en dat het geen chaos meer is. Dit was vroeger wel het geval”*, andere deelnemer: *“Het is niet meer een ontplofte chaos, dat is heel fijn”*.

#### 4.4.2 Orde en overzicht in de administratie

De deelnemers geven aan dat ze voor deelname aan het deelproject weinig tot geen overzicht in de administratie hadden. Door de werkwijze en het gebruik van de administratiemap is hier verandering in gekomen. Deelnemer: *“Ik heb dus geleerd hoe ik orde en overzicht over de administratie moet houden. Dit doe ik door de administratiemap bij te houden en ik heb ook een wekelijks kasboekje dat ik bijhoud. Zo houd ik de uitgaven beter in de gaten, ik schrijf op hoeveel ik uitgeef aan boodschappen. Ik zie duidelijk een bedrag staan, je wordt dus geconfronteerd met het bedrag”*. Andere deelnemer geeft aan: *“We hebben alles op papier gezet en in de administratiemap gedaan. Daar heb ik alle brieven, regelingen, inkomsten, uitgaven en schulden erin staan. Het is nu gebundeld”*. Een deelnemer geeft verder ook aan dat ze door de administratiemap de situatie onder ogen durft te komen: *“Ik had hiervoor geen administratiemap, ik durfde dat niet, ik wilde niet zien wat voor schulden ik had. Ik wilde niet geconfronteerd worden met de realiteit”*.

#### 4.4.3 Minder uitstelgedrag en sneller contact met instanties/schuldeisers

Door de financiële begeleiding vertonen de deelnemers minder uitstelgedrag. Deelnemer: *“Ik durf verder ook sneller contact op te nemen met schuldeisers. Voorheen deed ik niet, het was toen te veel en te eng. Ik ben ook actiever, ik heb een bepaalde discipline opgebouwd”*. Voorheen namen ze geen tot weinig contact op met schuldeisers en/of andere instanties, ze geven aan dat ze hier bang voor waren. Deelnemer: *“Het probleem was echt dat ik het bellen uit de weg ging. Hier ben ik echt mee geholpen. Ik bel nu zelfstandig naar schuldeisers”*. Door contact op te nemen met de instanties/schuldeisers hebben ze ook geleerd dat je persoonlijke betalingsregelingen kan treffen. Deelnemer: *“Ik wist niet dat je betalingsregelingen van zelfs 10 of 20 euro per maand kan aanvragen, ik dacht dat bijvoorbeeld pas vanaf 50 euro ging. Zelf was ik hier nooit op gekomen om dit te vragen, maar dat doen ze hier gewoon voor je en ik wist niet dat dat kon”*.

### 4.5 Aanbevelingen



We hebben de deelnemers ook gevraagd of zij aandachtspunten zien om de werkwijze beter te maken. Op basis van hun antwoorden, kunnen twee aanbevelingen geformuleerd worden.

De deelnemers bevelen aan dat de begeleiding in gesloten ruimte gehouden moet worden. Volgens de deelnemers was dit niet het geval, hierdoor ervoeren ze dat ze weinig tot geen privacy hadden. Deelnemer: *“Privacy tijdens gesprekken. Het is in een open ruimte. Je bent zo kwetsbaar en je zegt niet alles je bent voorzigtiger met woorden”*.

Ook wordt aanbevolen om de inhoud van financiële zaken meer te bespreken zoals de inhoud van brieven en gemeentelijke voorzieningen. Deelnemer: *“Misschien heb ik het wel gemist dat we inhoudelijk ingingen op brieven. Vaak lees ik een brief en denk ik wat staat hier? Hier besteden we tijdens de hulp geen aandacht aan”*. Andere deelnemer: *“Gemeentelijke voorzieningen kon beter uitgelegd worden”*.

## 4.6 Samenvatting

Uit de interviews met de vijf deelnemers komt naar voren dat de werkwijze van positieve invloed is geweest op de deelnemers en dat er belangrijke stappen zijn gezet op weg naar financiële zelfredzaamheid, hetgeen het doel van de werkwijze is. De deelnemers hebben de begeleiding en het maatwerk als positief ervaren. De begeleiding heeft erin voorzien dat de deelnemers meer orde en overzicht in de administratie hebben en sneller contact opnemen met schuldeisers. Dit zijn belangrijke elementen in het financieel zelfredzaam worden. Een andere belangrijke uitkomst is dat de deelnemers aangeven hierdoor meer mentale rust en ruimte te ervaren en zich kunnen focussen op problemen op andere leefgebieden. Voortzetting en verdieping van de werkwijze, lijkt op basis van deze bevindingen aangewezen.

## 5. Overall samenvatting en conclusie

In deze rapportage stond het deelproject van Arosa centraal. Dit deelproject richt zich op drie elementen van het eerder genoemde programma 'Van Schulden Naar Kansen':

- 1) **Orde en overzicht in de eigen administratie:** deelnemers hebben zicht in hun inkomsten en uitgaven. Zij hebben het overzicht op hun administratie en bewaren dat geordend in een map.
- 2) **Basale kennis en begrip van financiële zaken:** deelnemers beschikken over basale rekenvaardigheden; zij begrijpen de gevolgen van financieel handelen en weten weke instanties antwoord kunnen geven op financiële vragen. Daarnaast kunnen zij financiële risico's inschatten.
- 4) **Uitgaven beheersen (economisch keuzegedrag):** deelnemers geven niet meer uit dan dat zij aan inkomsten hebben. Zij kunnen zowel op de korte als op de lange termijn hun uitgaven plannen.

Ons onderzoek bestond uit zowel een effectmeting als een kwalitatief onderzoek. Op basis van de effectmeting hadden wij een uitspraak willen doen over het effect die de werkwijze heeft gehad op de deelnemers. Hiervoor is het noodzakelijk dat wij een vergelijking maken tussen de uitkomsten van drie meetmomenten, te weten de T0, T1 en de T2. In dit deelonderzoek is dat niet gelukt vanwege de te lage en/of de ontbrekende respons op T1 en T2. We hebben in deze rapportage dus alleen de uitgangspositie van de deelnemers voorafgaand aan de werkwijze kunnen schetsen, maar kunnen geen uitspraak doen of er veranderingen zijn opgetreden door en tijdens de deelname aan de werkwijze.

### Doelmatigheid van de werkwijze

Op basis van de interviews hebben we wel zicht gekregen op het verloop van de werkwijze en op de ervaren opbrengsten. Uit de interviews met de deelnemers (n=5) komt duidelijk naar voren dat zij de opbrengsten van de werkwijze voor hen formuleren langs de lijnen van de doelen van element 1. Ze geven aan dat ze orde en overzicht hebben gekregen over hun administratie en financiën. Ook geven ze aan een administratiemap te hebben en deze bij te houden. Daarnaast geven ze aan sneller contact op te nemen met schuldeisers. Een ander belangrijke opbrengst die de vrouwen naar voren brachten was dat ze mentale rust hadden gekregen door de werkwijze. De ondersteuning en het maatwerk hebben zij als positief ervaren.

Als aandachtspunt willen we meegeven dat – naast het feit dat we maar een klein aantal deelnemers hebben gesproken - er geen zicht is op hoe duurzaam deze resultaten zijn. In hoeverre blijven de deelnemers hun map bijhouden en het overzicht houden en daarmee ook mentale rust behouden en welke ondersteuning is daarbij mogelijk? De antwoorden op deze vragen zullen uiteindelijk nodig zijn om te kunnen concluderen of de werkwijze duurzaam heeft bijgedragen aan de (eerste stappen op weg naar) financiële zelfredzaamheid van de deelnemers.

### Uitvoering van de werkwijze

Uit de interviews met de projectleiders kwam duidelijk naar voren dat de keuze om de werkwijze uit te voeren in de crisisopvang zowel bevorderend als belemmerend heeft gewerkt. Positief aan de uitvoering in de crisisopvang is dat je snel contact hebt met de vrouwen en dat zij gemotiveerd zijn om hun problemen aan te pakken. Ook is het positief dat financiële zaken direct bij binnenkomst geadresseerd worden. De korte verblijfsduur van zes tot acht weken in de crisisopvang zorgt ervoor dat niet aan alle drie elementen genoeg aandacht kan worden besteed. Soms duren trajecten met samenwerkingspartners langer dan het verblijf in de crisisopvang. In lijn met de aanbeveling van de projectleiders zou overwogen moeten worden om de werkwijze te starten in de crisisopvang; samen met de vrouwen orde en overzicht proberen te krijgen en deze voort te zetten in de vervolgoopvang.

## 6. Literatuurlijst

- Jungmann, N. Wesdorp. (2017). Mobility Mentoring, Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. Den Haag: Platform 31.
- Mak, J., Telli, S., D., Schaap, Cankor, E., Emal, L., & van Geuns, R. (2018). *Resultaten derde deelnemersonderzoek Van Schulden naar Kansen: rapportage over resultaten onder deelnemers aan projecten Van Schulden naar Kansen die ondersteund worden door Stichting van Schulden naar Kansen in 2018*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie.
- Nationale Ombudsman. (2017). Vrouwen in de Knel. Onderzoek naar knelpunten in de vrouwenopvang. Den Haag.
- Sijbrandij, M., Jonker, I. E., & Wolf, J. R. J. M. (2008). *Cliëntprofielen van vrouwen met geweldservaringen in de vrouwenopvang. Rapport in opdracht van ZonMw*. Nijmegen: UMC St. Radboud.
- Verwey Jonker Instituut. (2014). Doorbreken geweldspatroon vraagt gespecialiseerde hulp. Onderzoek naar effectiviteit van de aanpak huiselijk geweld in de G4. Utrecht.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. Opgehaald van: <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weteis-nog-geen-doen>

## 7. Bijlage: Technische verantwoording

### Gebruik van schaalscores

Binnen (sociaal) wetenschappelijk onderzoek wordt bij de analyses van onderzoeksresultaten vaak gewerkt met schalen. Een schaal is een samenstelling van antwoorden op afzonderlijke vragen. Dit kan een gemiddelde of een somscore zijn. Het onderwerp van de schaal betreft vaak abstracte begrippen. Door meerdere concrete vragen aan de respondenten te stellen, worden er (deel)aspecten van het onderwerp gemeten. Om de validiteit en betrouwbaarheid van de schaal te kunnen meten, wordt gebruik gemaakt van een factoranalyse en een betrouwbaarheidstoets (Cronbach's Alpha). Factoranalyse is een statistische techniek waarbij wordt vastgesteld of de variantie binnen meerdere vragen (items) een achterliggend gemeen kenmerk hebben (latent construct), bijvoorbeeld voor de vragen die gaan over 'Orde en overzicht in de eigen administratie'. Een uitkomstmaat om te bepalen of data geschikt is voor factoranalyse is de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Test. Deze dient tussen de 0,7 en 1 te liggen. Om de interne betrouwbaarheid van een schaalscore te meten, wordt de Cronbach's Alpha toets uitgevoerd. Deze toets controleert of de variantie van de vragen onderling goed met elkaar correleren. De Cronbach's Alpha dient hoger dan 0,6 te zijn.

#### **Standaard Deviatie (SD)**

Achter de gemiddelde (schaal)scores wordt de standaarddeviatie (SD) genoteerd. Dit is een maat voor de spreiding van de daadwerkelijke scores van respondenten rondom het gemiddelde. Bij een SD van nul is er helemaal geen variatie in de daadwerkelijk geobserveerde scores. De maximale SD bij een schaalscore van 1 tot en met 5 is 4.

### Element 1 Orde en Overzicht in de eigen administratie

Veel respondenten doen een project dat (ook) gericht is op het bevorderen van 'orde en overzicht in de eigen administratie'. Om er achter te komen in hoeverre deze respondenten hier voorafgaand aan de start van een project al grip op hebben, beoordeelden respondenten veertien stellingen. Respondenten die eerder aangaven een bewindvoerder te hebben, konden een aantal stellingen overslaan omdat deze stellingen op hen niet van toepassing waren. We hebben vervolgens een gemiddelde score (schaalscore) berekend over de 14 stellingen. De respondenten konden als uiteindelijke score minimum 1 en maximum 5 hebben. Daarbij geldt: hoe hoger de score, hoe beter de respondent volgens zichzelf is in het hebben van orde en overzicht in de eigen administratie. Soms konden respondenten ook 'Niet van toepassing' (6) als antwoord geven, deze antwoorden kunnen niet in de schaal worden opgenomen en zijn buiten beschouwing gelaten.

Een voorbeeld van een stelling die alle respondenten te zien kregen:

**'Ik weet hoeveel geld ik elke maand kan uitgeven'**

De antwoordopties bij deze stelling zijn.

Helemaal oneens (1) – oneens (2) – beetje eens, beetje oneens (3) – eens (4) – helemaal eens (5)

Een voorbeeld van een stelling die alleen respondenten zonder bewindvoerder te zien kregen:

**'Ik betaal mijn vaste lasten met automatische incasso'**

De antwoordopties bij deze stelling zijn:

Helemaal oneens (1) – oneens (2) – beetje eens, beetje oneens (3) – eens (4) – helemaal eens (5)  
– niet van toepassing (dit doet iemand anders voor mij) (geen score toegekend)

De stellingen waarop de schaalscore van element 1 is gebaseerd:

**Stellingen van Element 1: Orde en overzicht in de eigen administratie**

- Ik betaal mijn vaste lasten met automatisch incasso (R)
- Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten betaald (R)
- Als ik iets beloof, dan doe ik dat ook
- Ik maak post van bijvoorbeeld de bank open (R)
- Ik weet welke brieven en andere papieren ik moet bewaren en welke ik kan weg gooien (R)
- Ik bewaar alle belangrijke informatie in mappen
- Ik kan een overzicht maken van mijn inkomsten, uitgaven en schulden
- Ik heb een overzicht van alle rekeningen die ik nog moet betalen (R)
- Ik vergeet rekeningen te betalen (R)
- Ik houd bij waar ik mijn geld aan uitgeef
- Ik weet hoeveel geld ik elke maand kan uitgeven
- (Ik kan...) met geld omgaan
- (Ik kan...) mijn geldzaken en post bijhouden (R)
- (Ik kan...) mijn uitgaven bijhouden

R=routing. Respondenten die aangaven een bewindvoerder te hebben, hebben deze vragen niet gezien.

Uit de factoranalyse blijkt dat de verschillende items op één achterliggende dimensie scoren. De KMO voor dit factormodel is 0.91. Verklaarde variantie van het factormodel 50%. Cronbachs Alpha is 0,83. Dit betekent dat de onderlinge samenhang van de schaal gebruikt kan worden voor analyse.

**Element 2: Basale kennis en begrip van financiële zaken**

Daarnaast doen sommige respondenten een project dat (ook) gericht is op het bevorderen van 'basale kennis en begrip van financiële zaken'. Om erachter te komen in hoeverre deze respondenten hier voorafgaand aan de start van een project al begrip van hebben, werden zes vragen aan de respondenten gesteld.



Een voorbeeld van een kennisvraag is:

**‘Welke verzekering moet u van de wet hebben in Nederland, ervan uitgaande dat u geen auto heeft?’**

De antwoordopties bij deze vraag zijn:

Aansprakelijkheidsverzekering – Inboedelverzekering – Rechtsbijstandverzekering –  
Uitvaartverzekering - Zorgverzekering

Per goed antwoord krijgen de respondenten één punt. Vervolgens hebben we een somscore (schaalscore) berekend over de zes stellingen. De respondenten konden als uiteindelijke score minimum 0 en maximum 6 hebben. Daarbij geldt: hoe hoger de score, hoe beter de respondent kennis en begrip heeft van financiële zaken. Respondenten hebben per meetmoment een andere set vragen beantwoord. In het onderstaande vlak staan de stellingen waarop de somscore van element 2 op de verschillende meetmomenten is gebaseerd.

#### **Stellingen van Element 2: Basale kennis en begrip van financiële zaken T0**

- Stelt u voor, u staat rood. Hoeveel rente moet u aan de bank betalen?
- Welke verzekering moet u van de wet hebben in Nederland, ervan uitgaande dat u geen auto heeft?
- Als ik naar de huisarts ga, moet ik dit zelf betalen. Want ik moet mijn eigen risico gebruiken.
- U heeft 10 voetballen nodig. Wat is de beste aanbieding?
- Hans wil een nieuwe telefoon en een nieuw abonnement. Welke aanbieding is het goedkoopst voor Hans?
- Thea krijgt deze mail, wat doet u?

#### **Stellingen van Element 2: Basale kennis en begrip van financiële zaken T1**

- Stelt u voor, u staat rood. Hoeveel rente moet u aan de bank betalen?
- Welke verzekering moet u van de wet hebben in Nederland, ervan uitgaande dat u GEEN auto heeft?
- U heeft 5 voetballen nodig. Wat is de beste aanbieding?
- Als ik een gebroken enkel heb, ga ik naar het ziekenhuis. Dit moet ik zelf betalen. Want ik moet mijn eigen risico gebruiken
- Carla wil een nieuwe telefoon en een nieuw abonnement. Welke aanbieding is het goedkoopst voor Carla?
- Els krijgt deze mail: Wat moet Els nu doen?

#### **Stellingen van Element 2: Basale kennis en begrip van financiële zaken T2**

- Stel u voor, u staat rood. Hoeveel rente moet u aan de bank betalen?
- Welke verzekering moet u van de wet hebben in Nederland, ervan uitgaande dat u GEEN auto heeft?
- U heeft 5 tandenborstels nodig. Wat is de beste aanbieding?

- Als ik naar de huisarts ga, moet ik dit zelf betalen. Want ik moet mijn eigen risico gebruiken
- Tom wil een nieuwe telefoon en een nieuw abonnement. Welke aanbieding is het goedkoopst voor Tom?
- Johan krijgt deze mail: Wat moet Johan nu doen?

#### Element 4: Uitgaven beheersen

Daarnaast doen sommige respondenten een project dat (ook) gericht is op het bevorderen van 'uitgaven beheersen'. Om er achter te komen in hoeverre deze respondenten hier voorafgaand aan de start van een project al grip op hebben, werden vijf vragen aan de respondenten gesteld waarvan vier vragen gaan over korte termijn uitgaven en één vraag over lange termijn uitgaven. Een voorbeeld van een stelling van element 4:

##### 'Ik kijk altijd naar de prijs als ik iets koop'

De antwoordopties bij deze stelling zijn:

Helemaal oneens (1) – oneens (2) – beetje eens, beetje oneens (3) – eens (4) – helemaal eens (5)

Vervolgens hebben we een gemiddelde score (schaalscore) berekend over de vier stellingen. De respondenten konden als uiteindelijke score minimum 1 en maximum 5 hebben. Daarbij geldt: hoe hoger de score, hoe beter de respondent scoort betreffende element. Soms konden respondenten ook 'Niet van toepassing' (6) als antwoord geven, deze antwoorden kunnen niet in de schaal worden opgenomen en zijn buiten beschouwing gelaten.

##### Stellingen van Element 4, schaal 'Korte termijn uitgaven beheersen'

- Ik kijk altijd naar de prijs als ik iets koop
- Als ik iets duurs koop, kijk ik eerst of ik genoeg geld heb
- **Ik spaar geld** als ik iets heel duurs wil kopen
- Als het moet, kan ik een tijdje minder geld uitgeven

Uit analyse blijkt dat de items op één achterliggende dimensie laden. De KMO score is 0,7, de verklaarde variantie is 56%. De Cronbach's Alpha 'Element 4: uitgaven beheersen': 0.712. Deze schaal is daardoor geschikt voor analyse.

#### Stelling van Element 4, schaal 'Lange termijn uitgaven beheersen'

- Als nu mijn wasmachine kapot gaat, heb ik genoeg geld om een nieuwe wasmachine te kopen

#### Berekening schuld

In de vragenlijst zijn twee vragen opgenomen die de schuldensituatie van de respondenten uitvragen:

- **Vraag 1: Heeft u schulden? (12 afzonderlijke mogelijke schuldeisers)**
- **Vraag 2: Hoeveel geld zijn uw schulden samen? Let op: de lening van uw woningen of de studie tellen niet mee.**

Bij Vraag 1 kregen respondenten een lijst met de volgende instanties / uitgavenposten te zien: energiemaatschappij, belastingdienst, CJIB, zorgverzekering, huur, bank, (web)winkels, vrienden, boetes bij de gemeente of UWV, hypotheekschuld, studieschuld of andere schulden. Respondenten moesten per instantie / schuldenpost de vraag 'heeft u schulden?' beantwoorden. De antwoordopties waren: 'ja', 'nee', 'weet ik niet'. Wanneer respondenten op deze vraag 'ja' hebben geantwoord, worden zij ingedeeld bij de respondenten bij schulden. Als respondenten op alle vragen 'nee' hebben beantwoord, worden ze ingedeeld bij de respondenten zonder schulden. Als respondenten nergens 'ja' geantwoord hebben en bij één of meerdere 'weet ik niet', dan wordt de respondent ingedeeld bij de categorie 'Weet ik niet'.

Studieschuld en hypotheekschuld worden in dit onderzoek niet gezien als schuld. Wanneer respondenten alleen deze posten als schuld hebben opgegeven, zijn ze ingedeeld bij de respondenten zonder schulden.

#### Berekening hoogte schuld

Bij Vraag 2 konden respondenten die 'ja' hadden geantwoord op één van de twaalf schuldposten kiezen uit de volgende antwoordopties: 'ik heb op dit moment geen achterstanden met betalingen / schulden', negental bedragen (van '500 euro of minder' tot 'meer dan 50.000 euro'), 'weet ik niet' en 'wil ik niet zeggen'.

In uitzonderlijke gevallen kwam het voor dat respondenten de vragen over schuldposten niet hebben beantwoord, maar wel een bedrag bij Vraag 2 invulden. Om hiervoor te corrigeren en de schuldensituatie zo compleet mogelijk weer te geven hebben we een combinatievariabele gemaakt waarbij deze respondenten wel bij de respondenten bij schulden zijn gedeeld en niet buiten beschouwing zijn gelaten.



Bijlage III

# Rapportage impactmeting Hogeschool van Amsterdam: Perspektief





# PROJECT GRIP OP GELD IN DE VROUWENOPVANG PERSPEKTIEF

AKMI Lectoraat Armoede Interventies FMR  
2020

# PROJECT GRIP OP GELD IN DE VROUWENOPVANG PERSPEKTIEF

## AUTEUR

Lima Emal

Lisette Desain

## AFDELING

AKMI Lectoraat Armoede Interventies FMR

## DATUM

25 mei 2020

© 2020 Copyright Hogeschool Amsterdam

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding



# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>5</b>
1.1	Het project en het doel .....	5
1.2	Onderzoeksactiviteiten .....	7
<b>2.</b>	<b>Bevindingen kwantitatief onderzoek.....</b>	<b>8</b>
2.1	Analyse beginsituatie van de respondenten .....	8
2.2	Verloop kwalitatief onderzoek .....	17
<b>3.</b>	<b>Kwalitatief onderzoek: perspectief projectleiders .....</b>	<b>18</b>
3.1	Doel van het deelproject van Perspektief.....	18
3.2	De werkwijze .....	18
3.3	Doelgroep .....	19
3.4	Belangrijke risicofactoren volgens de projectleiders .....	19
3.5	Verloop en evaluatie van het deelproject.....	19
3.6	Instroom en deelname aan het deelproject.....	19
3.7	Uitvoering volgens het projectplan .....	20
3.8	Nieuwe werkwijze en doel van het deelproject .....	20
3.9	Belemmerende factoren .....	20
3.10	Succesfactoren.....	21
3.11	Aanbevelingen.....	22
3.12	Samenvatting .....	22
<b>4.</b>	<b>Kwalitatief onderzoek: perspectief deelnemers.....</b>	<b>23</b>



4.1	Introductie en redenen van deelname aan het deelproject van Perspektief.....	23
4.2	Hoe zag de werkwijze eruit .....	23
4.3	Wat vinden de deelnemers van de werkwijze .....	24
4.4	Opbrengsten.....	24
4.5	Aanbevelingen.....	25
4.6	Samenvatting .....	25
<b>5.</b>	<b>Overall samenvatting en conclusie .....</b>	<b>27</b>
<b>6.</b>	<b>Literatuurlijst .....</b>	<b>29</b>

# 1. Inleiding

Naar aanleiding van de publicatie 'Vrouwen in de knel' van de Nationale ombudsman (2017) is in 2018 het project 'Financiële zelfredzaamheid in de vrouwenopvang' <sup>1</sup> door de Combinepartners bestaand uit vier opvangorganisaties (Arosa, Moviera, Blijf Groep en Perspektief) van start gegaan. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman (2017) blijkt onder andere dat de administratieve werkelijkheid van de overheid en de leefsituatie van de vrouwen niet op elkaar aansluiten. Dit heeft negatieve gevolgen voor de financiële situatie van deze vrouwen. Tevens blijkt dat de doelgroep minder zelfredzaam is, zeer kwetsbaar en structurele begeleiding bij de financiën nodig heeft. Ten slotte blijkt uit het onderzoek dat de financiële situatie van deze doelgroep tijdens het verblijf in een vrouwenopvang verslechtert. Het is ook bekend dat een groot deel van de cliënten bij binnenkomst (problematische) schulden heeft (Jonker & Wolf, 2008). Uit het onderzoek van het Verwey Jonker Instituut blijken armoede en schulden een risicofactor voor huiselijk geweld te vormen (Verwey Jonker, 2014). De gevolgen van schulden en armoede op het gedrag van mensen/gezinnen zijn negatief. Mensen die in armoede leven en/of schulden hebben, ervaren meer stress. De stress die zij ervaren heeft negatieve invloed op het denkvermogen, zoals lange termijn plannen maken, concentratie en gedragsregulatie. Mensen in deze situatie kunnen relatief vaak niet meer doelgericht en probleemoplossend handelen (WRR, 2017).

## 1.1 Het project en het doel

Naar aanleiding van het bovenstaande zijn de Combinepartners een samenwerking aangegaan en zijn ze gestart met het project 'Grip op Geld in de vrouwenopvang'. Dit project heeft als doel om kennis over financiële dienstverlening bij cliënten die bij een van de Combinepartners verblijven uit te breiden, te meten en te verbeteren. Verder is het doel om de bestaande en nieuwe werkwijzen door te ontwikkelen en in het hele werkgebied van de Combine organisaties te implementeren. De vier deelprojecten volgen de uitgangspunten van het programma 'Van Schulden naar Kansen'<sup>2</sup>. In dit programma staat structurele financiële zelfredzaamheid centraal voor de oplossing van problematische schulden en het risico daarop. Volgens dit programma wordt financiële zelfredzaamheid bereikt door te bouwen aan vier bouwstenen. Zodra iemand alle vier elementen beheerst, is deze persoon financieel zelfredzaam. De vier projecten richten zich op één of meer van deze elementen (Mak, Telli, Schaap, Cankor, Emal & van Geuns, 2018).

---

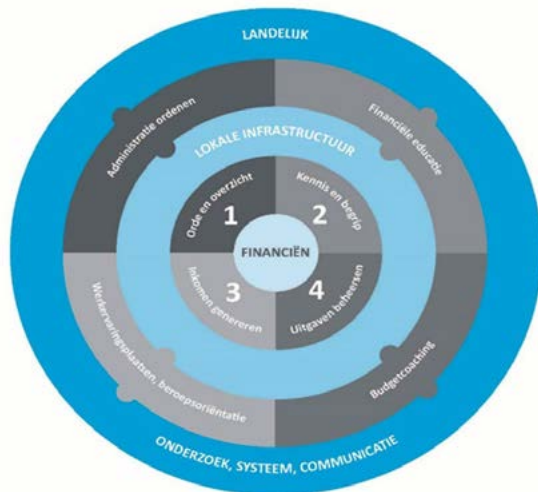
<sup>1</sup> De projectnaam is veranderd naar 'Grip op Geld in de vrouwenopvang'.

<sup>2</sup> Dit programma wordt uitgevoerd door de Stichting van Schulden naar Kansen van Nationale Nederlanden, Aegon en het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam.

De vier elementen zijn:

1. Orde en overzicht in de eigen administratie: deelnemers hebben zicht in hun inkomsten en uitgaven. Zij hebben overzicht over hun administratie en bewaren die geordend in een map;
2. Basale kennis en begrip van financiële zaken: deelnemers beschikken over basale rekenvaardigheden: zij begrijpen de gevolgen van financieel handelen en weten welke instanties antwoord kunnen geven op financiële vragen. Daarnaast kunnen zij financiële risico's inschatten;
3. Inkomen genereren: deelnemers vinden een (nieuwe) functie of werkervaringsplaats of starten met een opleiding;
4. Uitgaven beheersen (economisch keuzegedrag): deelnemers geven niet meer uit dan dat zij aan inkomsten hebben. Zij kunnen zowel op de korte als op de lange termijn hun uitgaven plannen (Mak et al., 2018).

Figuur 1: model van financiële zelfredzaamheid (Mak et al., 2018)



## 1.2 Onderzoeksactiviteiten

Het lectoraat Armoede interventies van de Hogeschool van Amsterdam is gevraagd om de deelprojecten en werkwijzen te onderzoeken. In dit rapport doen we verslag van het onderzoek naar het deelproject Perspektief. De onderzoeksmethoden van dit onderzoek bestaan uit een kwantitatief (effectmeting) en kwalitatief deel (interviews). In hoofdstuk twee zijn de resultaten van het kwantitatieve gedeelte beschreven, in hoofdstuk drie de resultaten van de interviews met de projectleiders en in hoofdstuk vier de ervaringen van de deelnemers aan de werkwijze.

### 1.2.1 Kwantitatief onderzoek<sup>3</sup>

Het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam heeft gedurende de looptijd van het project het effect van de interventie bij de cliënten door middel van een effectmeting onderzocht. Het doel van deze effectmeting is om de volgende onderzoeksvragen te beantwoorden: welke meerwaarde zien deelnemers zelf van deelname aan de ondersteunende activiteit? En welk effect heeft deelname aan de activiteit gehad op hun financiële zelfredzaamheid? Tevens wordt het financiële gedrag, de kennis en vaardigheden en het arbeidsmarktgedrag van de deelnemers onderzocht (Mak et al., 2018). Dit gebeurt door middel van een vragenlijst die door de deelnemer wordt ingevuld. Om te meten wat het effect van de activiteiten is, wordt op drie momenten een vragenlijst ingevuld door de deelnemers. Dit gebeurt vlak voordat men gaat deelnemen aan het project (nulmeting T0), vlak nadat (binnen twee weken) het project afgerond is (éénmeting T1) en zes maanden na afloop van het project (tweemeting T2). Tijdens elke meting worden andere zaken onderzocht, voor de T0 geldt dat de uitgangspositie van de deelnemers in kaart wordt gebracht namelijk: welk mate van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid heeft men op dat moment? In de T1 kan er iets gezegd worden over de effecten op korte termijn, de deelnemer beantwoordt dezelfde vragen als de T0 en wordt de door hem/haar ervaren meerwaarde van de activiteit bevraagd. Voor de T2 geldt dat de deelnemers wederom dezelfde vragen voorgelegd krijgen, zodat het lange termijn effect onderzocht kan worden (Mak et al., 2018).

De deelnemers van het deelproject Perspektief hebben de vragenlijsten ingevuld. Het is niet gelukt om een effectmeting uit te voeren en om te onderzoeken of het deelproject op lange termijn effect heeft gehad, dit komt omdat er niet genoeg respons per meetmoment is (T1 n= 3<sup>4</sup> en T2 n=0). Voorwaarde om de effecten van een interventie te meten is dat n > 50<sup>5</sup> is per meetmoment, zodat getoetst kan worden of de eventuele veranderingen niet op toeval berusten. In dit onderzoek is het niet gelukt om het genoemde aantal te bereiken. Dit betekent dat wij in deze rapportage alleen de uitkomsten van T0 kunnen presenteren.

### 1.2.2 Kwalitatief onderzoek

Er zijn twee interviews met de twee projectleiders van Perspektief gehouden. Het eerste interview is gehouden aan het begin van het deelproject. Er is toen gevraagd naar de aanpak van het deelproject en de verwachtingen. Na afronding van het deelproject zijn de projectleiders nog een keer geïnterviewd en is (o.a.) gevraagd naar hun ervaringen. Ook zijn er na afloop van het deelproject vijf interviews met cliënten gehouden. Zij zijn naar hun ervaringen gevraagd.

<sup>3</sup> Effectmeting beoordeeld door respondenten zelf

<sup>4</sup> N staat voor aantal respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld

<sup>5</sup> Met Combine is afgesproken dat gestreefd zou worden naar een respons van n=30. Er zou dan niet getoetst kunnen worden maar er zou wel een T1 en T2 rapportage gemaakt kunnen worden.

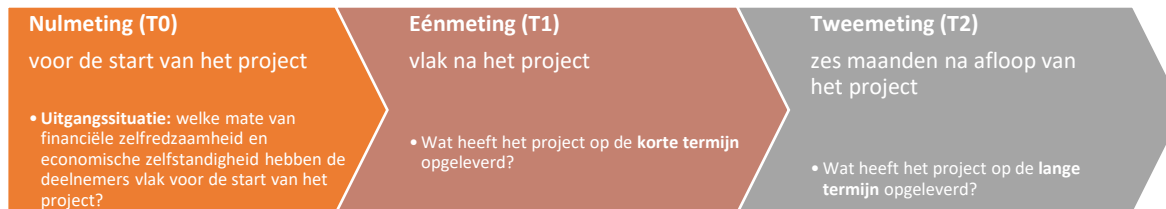
## 2. Bevindingen kwantitatief onderzoek

In dit hoofdstuk doen we verslag van de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek, de T0 meting. Het deelproject Perspektief richt zich op één element van het eerder genoemde Van schulden naar Kansen:

- 1) **Inkomen genereren:** deelnemers vinden een (nieuwe) functie of werkervaringsplaats of starten met een opleiding.

Fases (metingen) van het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit drie metingen; per meting worden andere zaken in kaart gebracht. Zie hieronder:



### Opmerkingen vooraf:

- Deelnemers die onder bewind staan, konden sommige onderdelen in de vragenlijst overslaan. Dit wordt aangegeven in voetnoten.
- Bepaalde stellingen of vragen zijn, om onbekende redenen, niet ingevuld. Dit zal niet apart vermeld worden.
- Indien een vraag met meerdere antwoorden beantwoord kan worden, kan het totaal aantal antwoorden in de tabel hoger uitvallen dan het totaal aantal respondenten (n).
- Uitleg afkortingen: M=gemiddelde, SD=standaarddeviatie (maat voor spreiding, zie ook bijlage), n=aantal respondenten.

### 2.1 Analyse beginsituatie van de respondenten

Veertig deelnemers hebben de eerste (T0) vragenlijst ingevuld. Tijdens deze meting zijn de mate van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid van respondenten voor deelname aan de werkwijze onderzocht.

**Tabel 1.** Kenmerken van de respondenten

Kenmerken	T0 (n=41) Aantal of gemiddelde
<b>Leeftijd (in jaren)</b>	40 (spreiding: 19-47)
<b>Vrouw</b>	39
<b>Tot welke groep rekent u zichzelf?</b>	
Nederlanders	8
Duitsers	-
Marokkanen	8
Turken	2
Syrieërs	1
Antillianen	4
Surinamers	1
Ghanezen	-
Eritreeërs	-
Anders <sup>6</sup>	14
Wil ik niet zeggen	1
<b>Hoogst afgemaakte opleiding</b>	
Ik heb geen opleiding afgemaakt	3
Speciaal basisonderwijs	1
Lagere school of basisschool	3
Speciaal voortgezet onderwijs	1
Huishoudschool, lbo, lts of leao	-
Vmbo-k (vmbo kader) of vmbo-b (vmbo basis)	5
Mavo, mulo, of vmbo-t (vmbo theoretisch)	4
Praktijkonderwijs	1
Mbo, mts of meao	9
Havo of vwo	2
Hbo, hts of heao	3
Universiteit	5
Anders <sup>7</sup>	3
<b>Woonsituatie (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	

<sup>6</sup> Respondenten geven het volgende aan: 'Afghaan', 'Afrikaans', 'Brits', 'Bulgaars', 'Egyptenaar', 'Hongaars', 'Tot de mensheid', 'Indiaas', 'Indonesisch', 'Nederlands/Arabisch', 'Pools', 'Russisch' en 'Scandinavisch'

<sup>7</sup> Respondenten geven het volgende aan: Middelbare, basisschool en Maastricht



Alleen	7
Met mijn partner	-
Met mijn partner en kind(eren)	-
Met mijn kind(eren)/ ik heb co-ouderschap	17
Met mijn ouder(s) en/of broer(s)/zus(sen)	1
Met familieleden. Bijvoorbeeld met een kleinkind, oom of tante	1
Met anderen en we doen veel dingen samen	4
Met anderen en we doen niks samen	14
<b>Dagelijkse activiteiten (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	
Betaalde baan	7
Eigen bedrijf	-
Opleiding	3
Stage	2
Vrijwilligerswerk	1
Werkervaringsplek	-
Ik heb geen werk en doe geen opleiding	14
Ik doe klusjes waarvoor ik geld krijg	2
Ik doe niks want ik ben ziek	1
Ik doe iets anders	2 <sup>8</sup>
<b>Inkomstenbron (meerdere antwoorden mogelijk)</b>	
Salaris	7
Geld van eigen bedrijf	-
Studiefinanciering	3
Bijstandsuitkering	14
WW-uitkering	5
WIA, WAO of Wajong	1
Alimentatie	1
Pensioen	-
Geld door klusjes. Bijvoorbeeld door schoonmaken of schilderen	-
Geld van familie of vrienden. Ik hoef dit geld niet terug te geven	1
Ik krijg geen geld	2
Anders	-

<sup>8</sup> Bezig met inburgeren en Nederlandse taal leren wordt hier genoemd

### 2.1.1 Achtergrondkenmerken respondenten

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 40 jaar (tussen 19 en 47 jaar). De meeste respondenten hebben een Nederlandse (n=8) of Marokkaanse (n=8) achtergrond en is midden opgeleid (n=11). De meeste respondenten geven aan met kinderen samen te wonen/co-ouderschap (n=17) en geen werk en geen opleiding te volgen (n=14). De meeste respondenten ontvangen een bijstandsuitkering (n=14).

Financiën:

**Tabel 2.** Inkomsten per respondent per maand (inclusief inkomsten van partner)

Categorie	T0 (n=40)
€999 of minder	25
Tussen de €1.000 en €1.499	10
Tussen de €1.500 en €1.999	1
Tussen de €2.000 en €2.499	-
Tussen de €2.500 en €2.999	-
Tussen de €3.000 en €3.499	-
Meer dan €3.500	-
Weet ik niet	4
Wil ik niet zeggen	-

**Tabel 3.** 'Helpt iemand u met het regelen van uw geld of met uw post?'

Categorie (indien ja, meerdere antwoorden mogelijk)	T0 (n=40)
Nee	14
Ja, een vriend	2
Ja, familie	2
Ja, buren	-
Ja, een collega	1
Ja, een vrijwilliger	2
Ja, iemand van algemeen maatschappelijk werk	6
Ja, iemand van schuldhulpverlening	1
Ja, iemand anders	12 <sup>9</sup>

<sup>9</sup> Respondenten geven hier aan; medewerker van Perspektief

## 2.1.2 Inkomen en hulp bij geld en postzaken

De meerderheid van de respondenten heeft minder dan 999 euro inkomsten (n=25). De respondenten worden door iemand (n=14), een medewerker van Perspektief (n=8) of een vriend (n=6) met geld en postzaken geholpen.

**Tabel 4.** Schulden op T0<sup>10</sup>

Categorie	T0 (n=39)
Ja	31
Nee	8
Weet ik niet	-

Gemiddeld aantal uitgavenposten waar respondenten schulden op hebben



T0 (n=30): 2 tot 3 (spreiding: 1-7)

Top 3 - Uitgavenposten



1. Zorgverzekering (n=26)
2. Huur (n=12)
3. Andere schulden (n=13)

<sup>10</sup> Respondenten konden aangeven of zij schulden of onbetaalde rekeningen hebben bij een of meerdere van de volgende instanties: energiemaatschappij, Belastingdienst, Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), zorgverzekering, huur, bank, (web)winkels, vrienden, boetes bij de gemeente of UWV of andere schulden.

**Tabel 5.** Schulden in categorieën

Categorie	T0 (n=30)
€499 of minder	1
Tussen €500 en €999	3
Tussen €1.000 en €2.999	4
Tussen €3.000 en €4.999	3
Tussen €5.000 en €9.999	8
Tussen €10.000 en €14.999	3
Tussen €15.000 en €19.999	1
Tussen €20.000 en €49.999	4
Meer dan €50.000	-
Weet ik niet	3
Wil ik niet zeggen	-

**Tabel 6.** 'Krijgt een deurwaarder een deel van uw loon of uitkering?'



Categorie	T0 (n=39)
Ja	1
Nee	34
Weet ik niet	4

### 2.1.3 Schulden

De bovenstaande tabellen kunnen als volgt kort samengevat worden: 31 van de 40 respondenten geven aan schulden te hebben. Gemiddeld hebben zij 2 tot 3 uitgavenposten schulden, de meeste uitgavenposten schulden zijn bij de zorgverzekering (n=26). De hoogte van de schulden verschilt, de meeste respondenten (n=8) geven aan schulden tussen de 5.000 en 9.999 euro te hebben en één respondent geeft aan dat de deurwaarder een deel van haar loon/uitkering ontvangt.

Bewindvoering en vaste lasten:

**Tabel 7.** Aantal respondenten met een bewindvoerder



	T0 (n=39)
Respondenten met een bewindvoerder	4

**Tabel 8a.** 'Betaalt u zelf uw vaste lasten?'. *Alleen ingevuld door respondenten zonder bewindvoerder*



	T0 (n=35)
Respondenten dat <u>zelf</u> de vaste lasten betaalt	19

**Tabel 8b.** 'Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten zelf betaald'. *Alleen ingevuld door respondenten die de vaste lasten zelf betalen*

	T0 (n=19)
Respondenten dat dit meestal of altijd deed	12

**Tabel 8c.** 'Ik betaal mijn vaste lasten met automatische incasso'. *Alleen ingevuld door respondenten die de vaste lasten zelf betalen*



	T0 (n=19)
Respondenten dat er eens tot helemaal eens mee is	10

## 2.1.4 Bewindvoering en betalen vaste lasten

In de tabellen 7 tot en met 8c zijn de resultaten op de vragen over bewindvoering en het betalen van vaste lasten weergegeven. Vier respondenten hebben een bewindvoerder, 19 respondenten betaalt de vaste lasten zelf. Twaalf respondenten geven aan de vaste lasten de laatste twee maanden zelf te hebben betaald en 10 respondenten geven aan de vaste lasten met een automatische incasso te betalen.

### Motivatie:

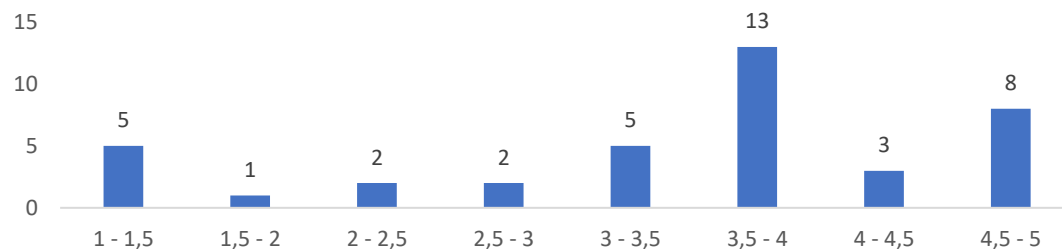
Veertig respondenten hebben in de T0 vragenlijst hun motivatie toegelicht waarom ze meedoen aan het project. De antwoorden van de 40 respondenten kunnen als volgt worden gecategoriseerd<sup>11</sup>:

- Nederlandse taal/grammatica leren lezen, schrijven en spreken (n=10)
- Ik wil mijzelf bijscholen/ mezelf ontwikkelen (n=10)
- Leren met geld om te gaan (n=6)
- Omdat het verplicht is (n=4)
- Het is een leuk en goed project (n=5)
- Inburgeren in Nederland (n=6)

### Element 3A: Inkomen genereren- Sollicitatie handelingen

Respondenten hebben vier vragen beantwoord over concrete handelingen die nodig zijn bij het solliciteren (bijv. kunnen opstellen van een CV). De antwoorden zijn samengevoegd tot één schaalscore. Hoe hoger de score, des te beter de respondent de sollicitatie handelingen volgens zichzelf beheerst. Zie de bijlage voor alle vragen en uitleg over de schaalconstructie en figuur 1 voor de schaalscores op de T0

Figuur 1. Schaalscores op element 3, schaal 'Sollicitatie handelingen', op T0 (n=35)



**T0**  
M=3,5 ; SD=1,2

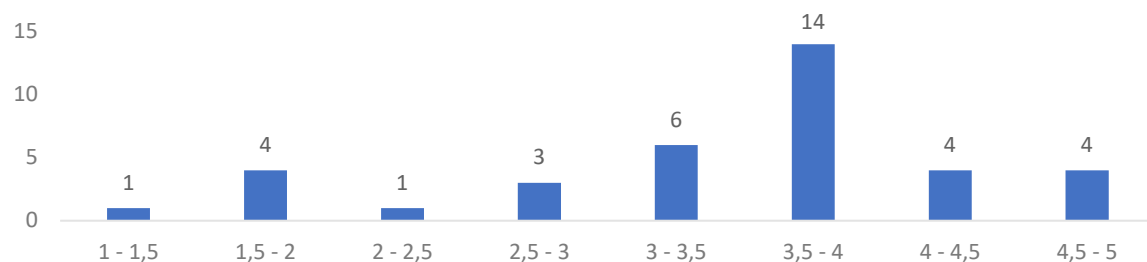
<sup>11</sup> Omdat respondenten verschillende redenen konden opgeven telt het aantal antwoorden op tot meer dan 40

### Element 3B: Inkomen genereren – Soft skills solliciteren

Respondenten hebben vier vragen beantwoord over soft skills om te kunnen solliciteren (bv. in contact komen met een werkgever, een gesprek voeren met een werkgever). De antwoorden zijn samengevoegd tot één schaalscore. Hoe hoger de score, des te beter de respondent de handelingen volgens zichzelf beheerst die nodig zijn voor het solliciteren. Zie de bijlage voor alle vragen en uitleg over de schaalconstructie. Zie figuur 2 voor de schaalscores op de T0.



Figuur 2. Schaalscores op element 3, schaal 'Soft skills solliciteren', op T0 (n=37)



**T0**  
M=3,5 ; SD=1,1

### Element 3C: Inkomen genereren – Toekomst

**Tabel 9.** 'Wat heeft u de afgelopen tijd gedaan om een betere toekomst te hebben?' (n=41) (meerdere antwoorden mogelijk)

Categorie	T0
Ik heb gezocht naar (beter) betaald werk	10
Ik ben meer gaan werken	3
Ik ben bezig om een eigen bedrijf te starten	-
Ik heb gezocht naar een cursus of een opleiding	12
Ik heb gezocht naar werkervaringsplek	-
Ik heb gezocht naar werk als vrijwilliger	2
Ik heb gezocht naar klusjes waar ik geld voor krijg	3
Ik heb (professionele) hulp gezocht	-
Ik heb niets gedaan om een betere toekomst te hebben	16
Anders	-

### 2.1.5 Gemiddelde schaalscore element 3 'inkomen genereren'

Gemiddelde schaalscore voor element 3a 'Inkomen genereren- sollicitatie handelingen' is 3,5. Dit betekent dat de deelnemers hun eigen vaardigheden gemiddeld als 'niet goed, niet slecht' beoordelen. Hetzelfde geldt voor element 3b 'inkomen genereren-soft skills solliciteren', gemiddelde is 3,5. We hebben dit vergeleken met de gemiddelde scores uit het overall VSNK onderzoek (2020). De gemiddeldes met het overall VSNK onderzoek (2020) en dit onderzoek komen overeen. De gemiddeldes binnen het VSNK onderzoek zijn respectievelijk 3,4 en 3,3. Dit betekent dat de respondenten van deelproject Perspektief hun eigen vaardigheden 'iets beter' dan de respondenten van het VSNK onderzoek (2020) beoordelen. Op de vraag wat de respondent heeft gedaan voor een betere toekomst is 22 keer aangegeven 'gezocht naar een betere baan' en 'ik heb gezocht naar een cursus of opleiding' gevolgd door 'ik heb niks gedaan om een betere toekomst te hebben' (n=16). In het VSNK onderzoek is ook 'Ik heb gezocht naar een betere baan' gevolgd door 'ik heb een gezocht naar een cursus of opleiding' de meest voorkomende antwoorden. Het minst voorkomende antwoord in het VSNK onderzoek is dat ze niks hebben ondernomen om een betere toekomst te krijgen. In dit onderzoek is dit het derde meest veel voorkomende antwoord.

## 2.2 Verloop kwalitatief onderzoek

In dit hoofdstuk is de T0 ofwel de uitgangspositie van de respondenten van Perspektief die voor 28 februari 2020 aan het deelproject hebben deelgenomen beschreven. Zoals eerder vermeld is het niet gelukt om een effectmeting te verrichten. Om dit te kunnen doen moet er genoeg respons zijn per meetmoment, dit is in dit project niet gelukt. Daarom kunnen we geen uitspraken doen over veranderingen over tijd en dus onderzoeken welke effecten het project op de deelnemers heeft gehad.



## 3. Kwalitatief onderzoek: perspectief projectleiders

Voor het kwalitatieve deel van dit onderzoek zijn er twee interviews gehouden met projectleiders van het deelproject van Perspektief. Beide projectleiders begeleiden deelnemers naar het krijgen van een zinvolle dagbesteding. Het eerste interview is voor de start van het deelproject gehouden. Het doel van dit interview was om te achterhalen wat het doel van het deelproject is, hoe de werkwijze eruit ziet, welke methodiek is gebruikt, wie de beoogde doelgroep is en welke verwachtingen en knelpunten er zijn. Na afloop van het deelproject is er een tweede interview gehouden met één van de twee projectleiders. In dit interview is het verloop van het project, uitvoering volgens het projectplan, succes- belemmeringsfactoren en aanbevelingen besproken.

### 3.1 Doel van het deelproject van Perspektief

Tijdens het eerste interviewmoment beschreven de projectleiders het doel van het deelproject van Perspektief als volgt: om vrouwen die in de locaties de Terp, de Haven en Zoetermeer verblijven tot een zinvolle dagbesteding activeren. Onder zinvolle dagbesteding verstaan de projectleider betaald werk (voor minimaal 16 uur), een opleiding volgen of het doen van vrijwilligerswerk. De projectleiders geven aan dat dit doel kan leiden tot systeemuitbreiding bij de deelnemer. Met name het sociale netwerk van de deelnemers moet volgens de projectleiders vergroot worden. De methodieken die de projectleiders gebruiken zijn 'Science of safety' en 'Krachtwerk'. Belangrijk binnen deze methodieken is om de positieve punten te benadrukken en daarop voort te borduren. Alle (kleine) stappen die de deelnemer boekt, wordt belangrijk gevonden en ook extra benadrukt. Een gestructureerde activiteit die de deelnemer volgt, wordt belangrijk gevonden en gecomplimenteerd. Binnen het project wordt gebruikt gemaakt van de zelfredzaamheidsmatrix, dit is een instrument die de mate van zelfredzaamheid van de deelnemer in kaart brengt. De zelfredzaamheidsmatrix wordt gebruikt om het project richting Gemeente Den Haag te kunnen verantwoorden.

### 3.2 De werkwijze

De werkwijze binnen Perspektief bestaat uit individuele begeleiding die ertoe moet leiden dat deelnemers geactiveerd worden tot een zinvolle dagbesteding. De projectleiders geven aan dat de werkwijze tijdens het verblijf bij een van de bovengenoemde locaties van Perspektief aan deelnemers wordt aangeboden. De werkwijze focust zich op element drie 'inkomen genereren' van het 'Van Schulden Naar Kansen' model. De meeste deelnemers verblijven zes tot negen maanden in de opvang. Alle vrouwen die binnenstromen mogen deelnemen, binnen twee weken na aankomst moet een traject voor de deelnemer gestart zijn. De projectleider begeleidt de deelnemer individueel. Tijdens individuele gesprekken wordt de huidige situatie omtrent dagbesteding van de deelnemer in kaart gebracht, vervolgens wordt per deelnemer een plan van aanpak opgesteld en wordt vastgesteld op welk soort dagbesteding de focus komt te liggen. De projectleiders geven aan dat er geen kant-en-klare aanpak ligt, maar dat er per deelnemer en context gekeken wordt. Ook in dit deelproject wordt maatwerk centraal gezet. Verder wordt een zorgplan gemaakt waarin alle samengestelde doelen, leefgebieden, mate van zelfredzaamheid in staan. Het zorgplan wordt door de projectleider bij de begeleiding gebruikt. Tijdens het eerste interview was niet bekend of de projectleiders gebruik zullen maken van het programma

'InZicht'. De projectleiders geven aan dat zij ingewerkt worden in het programma. Ten slotte gaven de projectleiders ten tijde van het eerste interview aan dat het niet bekend was welke looptijd de werkwijze zou hebben.

### 3.3 Doelgroep

In het eerste interview hebben we uitgevraagd wie de doelgroep is. De projectleiders gaven aan dat de doelgroep en locatie waar de werkwijze wordt gegeven verschillen. De vrouwen van de locatie 'De Haven' zijn jonge moeders tussen 18 en 27 jaar, die ofwel al kind(eren) hebben of meer dan zeven maanden zwanger zijn. De vrouwen die residentieel zijn mogen aan het deelproject deelnemen. Voor de locaties 'De Terp' en Zoetermeer geldt dat alle vrouwen die daar verblijven mogen deelnemen. Kenmerken die de deelnemers delen is dat ze zeer kwetsbaar zijn en met multi-problematiek kampen.

### 3.4 Belangrijke risicofactoren volgens de projectleiders

De projectleiders zien ten tijde van het eerste interview een aantal belangrijke risicofactoren die van invloed zullen zijn op het succes van het deelproject van Perspektief. Allereerst noemen de projectleiders de verschillende werk- en denkwijze tussen collega's over hoe men de deelnemers met betrekking tot een zinvolle dagbesteding moet behandelen. Volgens de projectleiders zijn deze collega's gewend om deelnemers de tijd te gunnen en niet te activeren tot het krijgen van een zinvolle dagbesteding, terwijl de werkwijze erop gericht is om de deelnemers te activeren. Verder gaven de projectleiders aan dat ze denken dat het lastig is om de deelnemers te activeren en te motiveren. Er zijn namelijk vrouwen die het echt niet willen. Tot slot geven de projectleiders aan dat sommige vrouwen die vrijwilligerswerk verrichten geen kinderopvangtoeslag ontvangen, dit kan ervoor zorgen dat ze geen vrijwilligerswerk willen doen.

### 3.5 Verloop en evaluatie van het project

Na afloop van het project is één van de twee projectleiders die betrokken is gebleven bij het deelproject geïnterviewd. In dit interview is gevraagd naar het verloop en de evaluatie van de werkwijze. Verwachtingen ten aanzien van deelnemers, uitvoering volgens het projectplan, nieuwe werkwijze en projectdoel, succes- en belemmeringsfactoren en aanbevelingen zijn tijdens dit interview aan bod gekomen. De bevindingen van het tweede interview zijn hieronder beschreven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting.

### 3.6 Instroom en deelname aan het deelproject

In het eerste interview gaven de projectleiders aan dat ze verwachten dat er veel weerstand vanuit de deelnemers zou zijn om deel te nemen aan het project. De verwachting was dat de deelnemers niet gemotiveerd zouden zijn om om te werken aan het verkrijgen van een zinvolle dagbesteding. Tijdens het tweede interview geeft de projectleider echter aan dat de instroom boven verwachting goed is gegaan. De deelnemers hebben op vrijwillige basis deelgenomen aan de werkwijze en bleken zeer gemotiveerd om een zinvolle dagbesteding te zoeken en wilden hierbij graag ondersteuning. De projectleider zegt hierover: "*Ze waren gemotiveerder om mee te doen, ik dacht ik moet er aan trekken. Maar heel veel wilden zelf geholpen worden*".

### 3.7 Uitvoering volgens het projectplan

De projectleider geeft tijdens het tweede interview aan dat het oorspronkelijke projectplan is aangepast. Dit komt omdat het in de praktijk niet haalbaar bleek te zijn om de deelnemers in korte tijd naar een betaalde baan te begeleiden. De projectleider beschrijft het oorspronkelijke projectplan als: *“Niet reëel en niet haalbaar”*. Als reden geeft de projectleider het volgende aan: *“Heel veel deelnemers hebben geen kinderopvang waar ze hun kind(eren) naar toe kunnen brengen, geen vooropleiding, weinig formele scholing gehad en of spreken de Nederlandse taal nauwelijks”*. Als tweede reden geeft de projectleider aan dat de deelnemers veel stress ervaren en met trauma's kampen. De stap naar betaald werk is daarom voor deze doelgroep te groot. Tevens stond in het oorspronkelijke projectplan dat de projectleiders het programma 'InZicht' zouden gebruiken. Tijdens het tweede interview kwam naar voren dat dit niet is gebeurd. Binnen Perspektief zijn er collega's die het gebruiken, maar niet elke collega heeft toegang tot het programma.

### 3.8 Nieuwe werkwijze en doel van het deelproject

Het doel in het oude plan was om deelnemers voor minimaal zestien uur naar betaald werk te begeleiden. Dit is los gelaten. De nieuwe werkwijze betaamt uit twee onderdelen: 1) het activiteitenprogramma en 2) de individuele begeleiding. Het nieuwe doel is het activeren van de vrouwen. Men streeft ernaar dat het grootste gedeelte van de vrouwen meedoet aan het activiteitenprogramma. Een kleiner deel van de vrouwen krijgt daarnaast individuele begeleiding om een passende dagbesteding buiten de opvang te verkrijgen. Men denkt dan aan het volgen van een cursus/opleiding of het verrichten van vrijwilligerswerk. Een eerste stap, of subdoel, binnen het activiteitenprogramma dat de opvang heeft ontwikkeld, is om het dag -en- nacht ritme van de deelnemers te normaliseren zodat ze een normale dagstructuur kunnen ontwikkelen. Een ander subdoel is om het zelfvertrouwen te vergroten en ervoor te zorgen dat de deelnemers positieve ervaringen opdoen. Door te participeren aan het activiteitenprogramma leren de deelnemers, volgens de projectleider basisvaardigheden als op tijd komen en geen dubbele afspraken maken. Het activeringsprogramma wordt op vier ochtenden gegeven. Deelname aan het activiteitenprogramma is niet op vrijwillige basis, iedereen moet mee doen. De individuele begeleiding is wel vrijwillig. Er is geprobeerd om de activiteiten voor de deelnemers zo nuttig mogelijk te maken. De activiteiten die aangeboden worden zijn: Krav maga, Nederlandse taallessen, een training 'Weet wat je besteedt' en 'lifeskills' (burgerschap en gezondheid). Vervolgens kunnen de deelnemers individuele begeleiding krijgen van de projectleider. Deze begeleiding is gericht op activiteiten buiten de opvang; zoals het doen van vrijwilligerswerk en/of het volgen van een opleiding. Tijdens de individuele begeleiding wordt samen met de deelnemer besloten naar welke type dagbesteding de deelnemer zelf toe wil werken.

### 3.9 Belemmerende factoren

Uit de analyse van het interview met de projectleider komen de volgende twee punten als belemmerende factoren voor: andere denk- en werkwijze collega's en de kinderopvang.

### 3.9.1 Andere denk- en werkwijze collega's

De projectleider geeft aan dat de denk- en werkwijze van andere collega's met betrekking tot dagbesteding van vrouwen binnen de opvang een negatieve invloed op de uitvoering van de werkwijze heeft gehad. Dit punt werd ook als belangrijke risicofactor aangegeven tijdens het eerste interview. De projectleider geeft aan dat er een 'sfeer' hangt dat de vrouwen met rust gelaten moeten worden. Zo geeft de projectleider aan: *“Het was heel moeilijk om andere collega's met de nieuwe aanpak mee te krijgen”* en *“De cultuur moest van binnenuit veranderd worden”*. Dat niet elke collega hier aan mee wilde werken, heeft erin geresulteerd dat de vrouwen niet doorgestuurd werden naar de individuele begeleiding. Tevens werden sommige vrouwen die open stonden voor de begeleiding geadviseerd om niet mee te doen. Ten slotte geeft de projectleider aan dat de mentaliteit van de desbetreffende collega's veranderde naarmate de tijd vorderde. Dit komt volgens de projectleider omdat zij inzagen dat de deelnemers de begeleiding en activiteit als plezierig ervoeren.

### 3.9.2 Kinderopvang

De tweede belemmerende factor die een negatieve invloed op de werkwijze heeft gehad, is dat heel veel vrouwen geen kinderopvang voor de kinderen hebben. Het overgrote deel van de deelnemers is moeder van één of meer jonge kinderen. Kinderopvang is een voorwaarde voor de vrouwen om een dagbesteding te kunnen hebben. Daarnaast zien we dat het hebben van een dagbesteding een voorwaarde is om voor kinderopvang in aanmerking te komen. Het regelen van kinderopvang kost in deze situaties veel tijd.

## 3.10 Succesfactoren

Als succesfactoren van het project worden genoemd: activeringsprogramma met individuele begeleiding en opbrengsten voor de deelnemers. In het hiernavolgende worden deze factoren nader toegelicht.

### 3.10.1 Activeringsprogramma met individuele begeleiding

De projectleider geeft aan dat de combinatie van het bieden van verschillende activeringsactiviteiten in de opvang en het geven van individuele begeleiding als een succesfactor gezien kan worden. Participeren aan de activiteiten binnen de opvang is verplicht, hierdoor leren de deelnemers de basisstappen. Ze krijgen bijvoorbeeld een normaler dag- en nachtritme, leren op tijd komen en krijgen een dagstructuur. Als de basisstappen zijn gezet, is een deel van de deelnemers al geactiveerd en gemotiveerd om de volgende stap te nemen, dan vragen ze individuele begeleiding aan. Tijdens de individuele begeleiding wordt de deelnemer geholpen om een dagbesteding buiten de opvang te krijgen, zoals een opleiding of vrijwilligerswerk. Het volgende heeft de projectleider hierover aangegeven: *“Het is essentieel dat als je individuele begeleiding geeft, dat er een activeringsprogramma in de opvang is. Activering zorgt voor de basisvaardigheden en daarna pakken we de volgende stap aan, namelijk vinden van een dagbesteding buiten de opvang”*.

### 3.10.2 Opbrengsten voor de deelnemers

Ook de opbrengsten van deelname aan het deelproject voor de deelnemers worden als een succesfactor door de projectleider gezien. De grootste opbrengst voor de deelnemer volgens de projectleider, is het vergroten van het zelfvertrouwen van de deelnemers. De projectleider zegt hierover: *“Het vergroot hun zelfvertrouwen door de activiteiten die ze doen. Ze kunnen het, ze durven het en ze denken: dat kan ik buiten de opvang ook doen”*. Deelname aan de werkwijze heeft er verder in voorzien dat de deelnemers minder depressief zijn. Dit komt volgens de projectleider omdat ze steun krijgen en hun kennis en vaardigheden vergroten. Ze leren bijvoorbeeld hoe ze zich moeten inschrijven voor de inburgeringscursus of voor een opleiding en ze leren hoe ze vrijwilligerswerk kunnen vinden. Verder leren ze ook sollicitatievaardigheden, zoals het schrijven van motivatiebrieven, het maken van een CV en het zoeken naar vacatures. De projectleider geeft voorbeelden van deelnemers die door het deelproject zelf de inschrijving voor een opleiding of inburgeringscursus hebben geregeld: *“Van een aantal heb ik gemerkt dat ze zichzelf hebben ingeschreven voor een opleiding en dat sommigen naar hun inburgeringscursus gaan”*. Een andere opbrengst voor de deelnemers is dat ze actiever zijn geworden. De projectleider geeft aan: *“Ik merk ook dat ze buiten de opvang actiever worden en dat ze zich beter voelen en blijer worden. Ze worden actiever. Je merkt bijvoorbeeld dat ze niet meer in pyjama beneden zitten”*.

### 3.11 Aanbevelingen

De projectleider ziet vijf verbeterpunten om het deelproject te verbeteren. Volgens de projectleider moet er ten eerste continuïteit van de werkwijze zijn, zodat de deelnemers binnen de opvang gestimuleerd en geactiveerd worden naar een zinvolle dagbesteding. Ten tweede is het belangrijk dat alle collega's binnen de organisatie dezelfde boodschap uitdragen, zodat deelnemers met dezelfde boodschap gestimuleerd worden. Ten derde moet er een oplossing komen voor deelnemers die geen kinderopvang hebben, zij kunnen nu niet deelnemen aan de werkwijze. Als vierde punt noemt de projectleider dat het belangrijk is dat er rekening gehouden wordt met de moeilijke situatie waar de deelnemers in zitten. De begeleiders moeten daarom begripvol en flexibel zijn en moeten rekening houden met de wensen en behoeften van de deelnemer. Tot slot beveelt de projectleider aan dat de uitvoerder van het project de doelgroep moet kennen en kennis moet hebben over het thema arbeidsintegratie.

### 3.12 Samenvatting

Uit het interview met de projectleider komt naar voren dat het oorspronkelijke projectplan en -doel te ambitieus waren. Het toeleiden van de doelgroep naar zestien uur betaald werk bleek niet haalbaar. Dit komt onder andere door kenmerken van de doelgroep. Het gaat vaak om vrouwen met een laag sociaaleconomische status die de Nederlandse taal slecht spreken. Voor deze doelgroep bleek sociale activering een eerste stap die gezet moet worden. Het activiteitenprogramma en de individuele begeleiding blijken een goede combinatie te zijn om de deelnemers te activeren, motiveren en te stimuleren. De werkwijze heeft erin voorzien dat de deelnemers zich gesteund en gemotiveerd voelen en heeft positief bijgedragen aan hun zelfvertrouwen. De projectleider ziet ook dat de begeleiding bijdraagt aan het hebben van een zinvolle dagbesteding. Een overgrote deel van de deelnemers heeft een dagbesteding, die bestaat uit participeren aan het activiteitenprogramma in de opvang, een opleiding volgen en/of het volgen van de inburgeringscursus. Een belemmerende factor die ten tijde van het project overwonnen moest worden, was de overtuiging van collega's dat de vrouwen al genoeg aan hun hoofd hadden met rust gelaten moeten worden. Een andere belemmerende factor was het ontbreken van kinderopvang waardoor vrouwen niet kunnen deelnemen aan de dagbesteding.

## 4. Kwalitatief onderzoek: perspectief deelnemers

Er zijn vijf interviews afgenomen met deelnemers van het deelproject om te achterhalen hoe zij het deelproject hebben ervaren, hoe de werkwijze er volgens hen uitziet, welke leereffecten/opbrengsten er zijn en eventuele aanbevelingen ter verbetering van het deelproject. Onderstaand presenteren we de bevindingen van de interviews met de vijf deelnemers van het deelproject van Perspektief.

### 4.1 Introductie en redenen van deelname aan het deelproject

De geïnterviewde deelnemers geven allemaal aan dat ze vrijwillig hebben deelgenomen aan de werkwijze omdat zij geholpen wilden worden met zaken rondom betaald werk, vrijwilligerwerk, een opleiding en of het inburgeringscursus. Zo geeft één deelnemer aan: *“Ik heb dus meegedaan omdat ik op zoek ben naar betaald werk”*. De werkwijze is niet formeel aan de deelnemers geïntroduceerd. Iemand geeft aan dat ze het bij toeval binnen de opvang heeft gehoord. Eén andere deelnemer zegt iets soortgelijks: *“Ik wist niet perse dat ze dit deed, ik hoorde het op de gang en toen heb ik zelf contact met haar opgezocht”*.

### 4.2 Hoe zag de werkwijze eruit

Uit de analyses van de interviews met de deelnemers komt naar voren dat de inhoud van de werkwijze per deelnemer verschilt. Meestal worden de volgende onderwerpen met de deelnemers besproken: sollicitatievaardigheden, Nederlandse taal en het regelen van andere praktische zaken.

#### 4.2.1 Sollicitatievaardigheden

Uit de interviews blijkt dat een deel van de deelnemers is geholpen met het aanleren van sollicitatievaardigheden. Tijdens het deelproject is aan de deelnemer uitgelegd hoe zij online vacatures kan opzoeken en vervolgens hoe een motivatiebrief geschreven moet worden. Hetzelfde geldt voor het maken van een CV. De deelnemers deden dit samen met de projectleider. Zo geeft één deelnemer aan: *“We zitten samen achter de computer en zoeken naar vacatures, printen alles uit en vullen het samen in”*. Eén andere deelnemer zegt: *“Ik heb dyslexie, dus ze hielp mij met mijn CV en met mijn brieven”*.

#### 4.2.2 Nederlandse taal

De geïnterviewde deelnemers geven ten tijde van het interview aan dat ze zijn geholpen met het volgen van een cursus om de Nederlandse taal te leren. Sommige deelnemers zijn in de opvang hiermee geholpen door deel te nemen aan het activiteitenprogramma waarin ook een Nederlandse taalles wordt gegeven. Andere deelnemers zijn geholpen met de aanmelding voor de inburgeringscursus. De deelnemers die al toegelaten waren tot de inburgeringscursus

werden met het inburgeringsexamen tijdens de begeleiding geholpen. Eén andere deelnemer zegt hierover: *“Ik ben geholpen met de inburgeringsexamen, ik ben daar erg blij om”*.

### 4.2.3 Regelen van praktische zaken

Uit de interviews blijkt dat sommige deelnemers niet ondersteund konden worden met het vinden van een betaalde baan, vrijwilligerswerk en/of een opleiding/cursus omdat er praktische zaken voor hen geregeld moesten worden die hoge prioriteit hadden. De deelnemers hebben meerdere problemen op verschillende leefgebieden waardoor het krijgen van een zinvolle dagbesteding niet altijd als prioriteit gezien wordt: *“Alle zaken rondom het aanvragen van een paspoort en urgentie, dat heeft bij mij voorrang omdat ik zwanger ben. Zulke aanvragen duren lang dus alle afspraken gingen elke keer hierover. We hebben het dus niet over werk gehad”*.

## 4.3 Wat vinden de deelnemers van de werkwijze

Een groot deel van de deelnemers geeft aan dat ze de ondersteuning als zeer prettig hebben ervaren. Deelnemer: *“Ze waren behulpzaam en hielpen mij waar nodig”*. Verder geven ze aan dat de ondersteuning gebaseerd is op de wensen en behoefte van de deelnemer. Deelnemer: *“Het was echt maatwerk, omdat ik geen paspoort had moest dat eerst geregeld worden”*. Een andere deelnemer geeft aan: *“Ze sprak met mij op mijn niveau en ze wist dat ik veel kon”*. Een andere deelnemer geeft aan: *“X weet dat ik adressen niet goed kan vinden. Ik werd geholpen met zoeken naar andere adressen en erheen gaan”*. De deelnemers vinden het aanbod ook nuttig. Deelnemer: *“Het is gewoon heel erg nuttig, voor je als je er straks alleen voor staat”*. Ook komt uit de interviews naar voren dat het activiteitenprogramma positieve invloed heeft gehad op de dagstructuur van deelnemers, één deelnemer geeft aan: *“Elke dag was er een activiteit binnen de opvang. Dat was fijn, je had twee maanden lang een structuur in je dag”*

## 4.4 Opbrengsten werkwijze

Uit de interviews met de deelnemers komen de volgende drie opbrengsten/leereffecten van het deelproject van Perspektief voor de deelnemers naar voren: het hebben van een zinvolle dagbesteding, verhoogde zelfvertrouwen en steun en aanmoediging.

### 4.4.1 Zinvolle dagbesteding

Door deel te nemen aan de werkwijze, hebben vier van de vijf geïnterviewde deelnemers een zinvolle dagbesteding. Ze volgen een Nederlandse taal cursus of nemen deel aan de inburgeringscursus. Deelnemer: *“Ze heeft ze me ook geholpen met het volgen van de Nederlandse taal cursus”*. Een andere deelnemer geeft aan dat ze door de begeleiding de inburgeringscursus volgt: *“Ik ben aangemeld tot de inburgeringscursus”*

#### 4.4.2 Verhogen van het zelfvertrouwen

Het tweede veel voorkomende antwoord op de vraag wat de opbrengsten voor de deelnemers zijn, is de positieve invloed op het zelfvertrouwen. De deelnemers geven aan dat ze door de begeleiding meer zelfvertrouwen hebben gekregen, ze hebben nu het gevoel dat ze meer aankunnen. Dit draagt positief bij aan de mentale gesteldheid van de deelnemers. Deelnemer: *“Ik heb meer zelfvertrouwen in mezelf. Dat ik meer en beter kan. Mijn zelfvertrouwen was helemaal niks. Nu geloof ik in mezelf. Voorheen had ik niet verwacht dat ik het allemaal kon, ik had niks meer. Het is nu helemaal veranderd, ik ben er ook blij om”*. Het verhogen van het zelfvertrouwen heeft ertoe geleid dat de deelnemers zich ‘empowered’ voelen en het gevoel hebben dat ze meer kunnen: *“Hierdoor voel ik me empowered, ik ben gegroeid”*.

#### 4.4.3 Steun en aanmoediging

Door de begeleiding voelden de deelnemers zich gesteund. Dit heeft erin geresulteerd dat zij gemotiveerd zijn geworden. Eén deelnemer geeft aan: *“Ik voelde me gesteund. Ik heb gesolliciteerd, ik ben het niet geworden maar ik werd wel gemotiveerd om het nog een keer te proberen”*. Eén andere deelnemer geeft aan; *“Ik voel me ook gesteund en geholpen, ze pushen mij*. Ook geven de deelnemers aan dat de begeleiding bemoedigend voor hen was, om door te pakken: *“Ze heeft me aangemoedigd”*. Eén andere deelnemer: *“Ze was erg aanmoedigend”*.

#### 4.5 Aanbevelingen

We hebben de deelnemers ook gevraagd of zij aandachtspunten zien om het deelproject van Perspektief beter te maken. Op basis van hun antwoorden, kunnen vier aanbevelingen geformuleerd worden. De deelnemers bevelen aan dat de begeleiding binnen de opvang beter en formeler bekend gemaakt moet worden. De deelnemers hebben van andere bewoners gehoord dat er een begeleider is die hen kan helpen met het vinden van een zinvolle dagbesteding. Een deelnemer geeft hierover aan: *“Wat X voor je kan doen is zeer belangrijk maar dat wordt niet gepromoot, ik hoorde het van iemand”*. Verder wordt aanbevolen om meer Nederlandse taallessen binnen de opvang aan te bieden, één deelnemer geeft aan: *“Ze moeten meer taallessen geven er zijn genoeg activiteiten maar het mag wel meer op taal gericht zijn. Dat is belangrijk voor als je het niet beheerst”*. Ook wordt aanbevolen dat de deelnemers die kinderen hebben geholpen worden met de kinderopvang. Deelnemer: *“Zonder kinderopvang kan ik niks doen, dat is heel erg belangrijk voor mij. Ze moeten ons helpen met het regelen van de kinderopvang”*. Ten slotte wordt aanbevolen om door te gaan met de activiteiten binnen de opvang omdat deelnemers daardoor een goede dagstructuur krijgen: *“Verder moeten ze doorgaan met het geven van activiteiten, daardoor heb je een routine, sta je op, doe je je ding”*.

#### 4.6 Samenvatting

Uit de interviews komt naar voren dat de deelnemers tevreden en positief zijn over de werkwijze. De werkwijze heeft ertoe geleid dat de geïnterviewde deelnemers een zinvolle dagbesteding hebben. De deelnemers volgen Nederlandse taalcursussen en of een inburgeringscursus. Voor veel deelnemers was het verkrijgen van een goed dag- en nachtritme en een dagstructuur een belangrijke eerste stap. Hierin heeft het project voorzien. Ook zijn de eerste stappen



richting betaald werk in de werkwijze gezet: deelnemers die eraan toe waren hebben begeleiding gehad met sollicitatievaardigheden. De deelnemers hebben de begeleiding, het maatwerk en de activiteiten binnen de opvang als positief ervaren. De begeleiding heeft erin voorzien dat de deelnemers zich aangemoedigd voelen en zich gesteund voelen. Hierdoor hebben ze meer zelfvertrouwen gekregen. Aandachtspunten volgens de deelnemers zijn het structureel aanbieden cq. bekend maken van de werkwijze binnen de opvang. Nu heeft men vaak bij toeval gehoord van de mogelijkheden tot ondersteuning. Daarnaast zou men meer aandacht willen voor Nederlandse taallessen. Ook het knelpunt van het ontbreken van kinderopvang wordt door de vrouwen herkend. Hiervoor zou in een vroeg stadium gezocht moeten worden naar een oplossing.

## 5. Overall samenvatting en conclusie

In deze rapportage stond het deelproject Perspektief centraal. De werkwijze richt zich op één element van het eerder genoemde programma 'Van schulden naar Kansen':

**3) Inkomen genereren:** deelnemers vinden een (nieuwe) functie of werkervaringsplaats of starten met een opleiding.

Ons onderzoek bestond uit zowel een effectmeting als een kwalitatief onderzoek. Op basis van de effectmeting hadden wij een uitspraak willen doen over het effect die het project heeft gehad op de deelnemers. Hiervoor is het noodzakelijk dat wij een vergelijking maken tussen de uitkomsten van drie meetmomenten, te weten de T0, T1 en de T2. In dit deelonderzoek is dat niet gelukt vanwege de lage en/of de ontbrekende respons op T1 en T2. We hebben in deze rapportage dus alleen de uitgangspositie van de deelnemers voorafgaand aan het project kunnen schetsen, maar kunnen geen uitspraak doen of er veranderingen zijn opgetreden door en tijdens de deelname aan het project.

### Doelmatigheid van het project

Op basis van de interviews hebben we wel zicht gekregen op het verloop van het project en op de ervaren opbrengsten. De werkwijze is gekoppeld aan element 3: inkomen generen. De doelstelling die voorafgaand aan de werkwijze geformuleerd is, was om deelnemers aan het project uit te laten stromen naar betaald werk voor minimaal zestien uur per week. Al gauw bleek deze doelstelling volgens de projectleider te ambitieus voor de doelgroep. De doelgroep bestaat voor een groot deel uit vrouwen met een laag sociaal economische status en zij beheersen de Nederlandse taal vaak onvoldoende. Daarnaast moest deze doelgroep eerst nog geholpen worden met het ontwikkelen van een regelmatig dag- en nachtritme en met het aanbrengen van een dagstructuur. Het toeleiden van deze doelgroep naar betaald werk, bleek een brug te ver. Daarnaast speelde ook mee dat de vrouwen vaak kinderen hebben, maar geen kinderopvang. Dit werkt ook belemmerend in toeleiding naar werk. De doelstelling is geherformuleerd tot het activeren van de vrouwen en het verkrijgen van een zinvolle dagbesteding. Op basis van de interviews met de vrouwen kan geconcludeerd worden dat hieraan is voldaan. De vrouwen geven aan een dagstructuur ontwikkeld te hebben en de geïnterviewde deelnemers melden dat zij zijn aangemeld voor een inburgeringscursus of deze al volgen en een sollicitatietraining volgen of hebben gevolgd. Hiermee is voorzien in een zinvolle dagbesteding.

Daarnaast is ook zeker voldaan aan een aanvullend doel dat door de projectleider werd geformuleerd. Zij gaf aan aan het zelfvertrouwen van de deelnemers te willen werken. Hiervan maken veel van de geïnterviewde deelnemers melding. Men geeft aan zich erg aangemoedigd en gesteund gevoeld te hebben en daardoor meer zelfvertrouwen te hebben gekregen. Dit heeft ook bijgedragen aan de motivatie die de vrouwen aan de dag hebben gelegd om mee te doen aan de activiteiten. Een ander belangrijk aspect van het project dat naar voren is gekomen is dat de vrouwen het project echt als maatwerk hebben ervaren. Er werd met hun gewerkt aan datgene wat voor hen op dat moment belangrijk was.

### Aanbevelingen

Bij voortzetting van het project en bijvoorbeeld bij uitrol van het project op andere locaties is een aantal aanbevelingen te formuleren. De eerste is om de lat niet te hoog te leggen en te streven naar een zinvolle dagbesteding als uitstroom naar betaald werk niet mogelijk lijkt. Een tweede aanbeveling die zowel bij een zinvolle dagbesteding speelt als bij uitstroom naar betaald werk is dat er kinderopvang geregeld moet worden. Het regelen van kinderopvang is in deze situatie vaak ingewikkeld vanwege het feit dat kinderopvang een voorwaarde is om aan te melden voor dagbesteding terwijl het hebben van een dagbesteding voorwaarde is om voor kinderopvang in aanmerking te komen. Een derde aanbeveling is om oog te hebben voor overtuigingen die mogelijk spelen onder het personeel. Het voorbeeld binnen Perspektief was dat men ervan overtuigd was dat vrouwen beter met rust gelaten konden worden omdat ze al veel aan hun hoofd hadden. Voor het succesvol laten zijn van de werkwijze moet zo'n overtuiging omgebogen worden. Dat is binnen de werkwijze gelukt. Een volgende aanbeveling is de positionering van de werkwijze binnen de organisatie. Het was opvallend dat de geïnterviewde deelnemers aangaven via via, in de wandelgangen of per toeval van de werkwijze gehoord te hebben. We hebben niet kunnen achterhalen waarom dit zo was. Onze aanbeveling zou echter zijn om de werkwijze goed te positioneren en op een aangewezen moment vrouwen hierover in te lichten. Als laatste aanbeveling willen wij meegeven om leidende principes zoals het bouwen aan een vertrouwensrelatie, het bouwen aan het zelfvertrouwen van de vrouwen en aan het bieden van maatwerk hoog in het vaandel te blijven houden. In zowel dit project als ook uit andere onderzoeken en wetenschappelijke inzichten blijken deze principes enorm waardevol te zijn voor de motivatie en betrokkenheid van de deelnemers en daarmee voor het slagen van het project.

## 6. Literatuurlijst

Jungmann, N. Westorp. (2017). *Mobility Mentoring, Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform 31.

Boonstoppel, E., Mak, J., Emal, L., Telli, S., Otte, K., Broekhuizen, J & van Geuns, R. (2020). *Resultaten vierde deelnemersonderzoek Van Schulden naar Kansen: rapportage over resultaten onder deelnemers aan projecten Van Schulden naar Kansen die ondersteund worden door Stichting van Schulden naar Kansen in 2019*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie.

Mak, J., Telli, S., D., Schaap, Cankor, E., Emal, L., & van Geuns, R. (2018). *Resultaten derde deelnemersonderzoek Van Schulden naar Kansen: rapportage over resultaten onder deelnemers aan projecten Van Schulden naar Kansen die ondersteund worden door Stichting van Schulden naar Kansen in 2018*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie.

Nationale Ombudsman. (2017). *Vrouwen in de Knel. Onderzoek naar knelpunten in de vrouwenopvang*. Den Haag.

Sijbrandij, M., Jonker, I. E., & Wolf, J. R. J. M. (2008). *Cliëntprofielen van vrouwen met geweldservaringen in de vrouwenopvang. Rapport in opdracht van ZonMw*. Nijmegen: UMC St. Radboud.

Verwey Jonker Instituut. (2014). *Doorbreken geweldspatroon vraagt gespecialiseerde hulp. Onderzoek naar effectiviteit van de aanpak huiselijk geweld in de G4*. Utrecht.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*.  
Opgehaald van: <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weteis-nog-geen-doen>

## Bijlage A: Technische verantwoording

### Gebruik van schaalscores

Binnen (sociaal) wetenschappelijk onderzoek wordt bij de analyses van onderzoeksresultaten vaak gewerkt met schalen. Een schaal is een samenstelling van antwoorden op afzonderlijke vragen. Dit kan een gemiddelde of een somscore zijn. Het onderwerp van de schaal betreft vaak abstracte begrippen. Door meerdere concrete vragen aan de respondenten te stellen, worden er (deel)aspecten van het onderwerp gemeten. Om de validiteit en betrouwbaarheid van de schaal te kunnen meten, wordt gebruik gemaakt van een factoranalyse en een betrouwbaarheidstoets (Cronbach's Alpha). Factoranalyse is een statistische techniek waarbij wordt vastgesteld of de variantie binnen meerdere vragen (items) een achterliggend gemeen kenmerk hebben (latent construct), bijvoorbeeld voor de vragen die gaan over 'Orde en overzicht in de eigen administratie'. Een uitkomstmaat om te bepalen of data geschikt is voor factoranalyse is de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Test. Deze dient tussen de 0,7 en 1 te liggen. Om de interne betrouwbaarheid van een schaalscore te meten, wordt de Cronbach's Alpha toets uitgevoerd. Deze toets controleert of de variantie van de vragen onderling goed met elkaar correleren. De Cronbach's Alpha dient hoger dan 0,6 te zijn.

#### Standaard Deviatie (SD)

Achter de gemiddelde (schaal)scores wordt de standaarddeviatie (SD) genoteerd. Dit is een maat voor de spreiding van de daadwerkelijke scores van respondenten rondom het gemiddelde. Bij een SD van nul is er helemaal geen variatie in de daadwerkelijk geobserveerde scores. De maximale SD bij een schaalscore van 1 tot en met 5 is 4.

### Element 3: Inkomen genereren

Ook doen sommige respondenten een project dat (ook) gericht is op het bevorderen van 'inkomen genereren'. Om erachter te komen in hoeverre deze respondenten hier voorafgaand aan de start van een project al grip op hebben, werden acht vragen aan de respondenten gesteld. Een voorbeeld van een stelling op element 3:

#### '[Hoe goed bent u in] vacatures vinden?'

De antwoordopties bij deze vraag zijn:

Heel goed (5) – best wel goed (4) – niet goed, niet slecht (3) – best wel slecht – heel slecht (1)

Uit de factoranalyse bleek dat er twee verschillende dimensies te onderscheiden zijn. De eerste dimensie richt zich op concrete handelingen die nodig zijn om te solliciteren en bestaat uit vier vragen. De overige vier vragen richten zich op de zachte vaardigheden die iemand nodig heeft om een baan te vinden en vormen de tweede dimensie. Vervolgens hebben we een gemiddelde score (schaalscore) berekend voor beide dimensies. De respondenten konden als uiteindelijke score minimum 1 en maximum 5 hebben. Daarbij geldt: hoe hoger de score, hoe beter de respondent scoort op beide dimensies. Soms konden

respondenten ook 'Niet van toepassing' (6) als antwoord geven, deze antwoorden kunnen niet in de schaal worden opgenomen en zijn buiten beschouwing gelaten.

#### **Stellingen van Element 3, dimensie 'sollicitatie handelingen'**

- Vacatures vinden
- Sollicitatiebrief schrijven
- CV maken
- Ik weet wat ik moet doen om werk te vinden

#### **Stellingen van Element 3, dimensie 'soft skills solliciteren'**

- Gebruik maken van familie, vrienden en kennissen bij het zoeken naar werk
- In contact komen met een werkgever
- Een gesprek voeren met een werkgever
- Het gaat mij lukken om werk te vinden

De KMO score voor dit model is 0.847, de verklaarde variantie: 60%. De Cronbach's Alpha voor 'Element 3: concrete handelingen solliciteren': 0.805, de Cronbach's Alpha 'Element 3: soft skills solliciteren': 0.715.

Bijlage IV

# Rapportage impactmeting Hogeschool van Amsterdam: Moviera





# PROJECT GRIP OP GELD IN DE VROUWENOPVANG MOVIERA

AKMI Lectoraat Armoede Interventies FMR  
2020



# PROJECT GRIP OP GELD IN DE VROUWENOPVANG MOVIERA

## AUTEUR

Lima Emal  
Lisette Desain

## AFDELING

AKMI Lectoraat Armoede Interventies FMR

## DATUM

25 mei 2020

142

© 2020 Copyright Hogeschool Amsterdam

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding

**Project grip op geld in de vrouwenopvang Moviera**

AKMI Lectoraat Armoede Interventies FMR

© 2020 Copyright Hogeschool Amsterdam

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>5</b>
1.1	Het project en het doel .....	5
1.2	Onderzoeksactiviteiten .....	7
<b>2.</b>	<b>Bevindingen kwantitatief onderzoek.....</b>	<b>9</b>
2.1	Analyse beginsituatie van de respondenten .....	10
2.2	Verloop kwalitatief onderzoek .....	21
<b>3.</b>	<b>Kwalitatief onderzoek: perspectief projectleiders .....</b>	<b>22</b>
3.1	Doel deelproject van Moviera.....	22
3.2	Werkwijze .....	22
3.3	Doelgroep .....	23
3.4	Risicofactoren.....	23
3.5	Verloop en evaluatie van de werkwijze .....	23
3.6	Aanloopproblemen .....	23
3.7	Uitvoering volgens het projectplan .....	24
3.8	Nieuwe werkwijze .....	24
3.9	Belemmerende factoren .....	24
3.10	Opbrengst.....	25
3.11	Aanbevelingen.....	26
3.12	Samenvatting .....	26
<b>4.</b>	<b>Kwalitatief onderzoek: perspectief deelnemers.....</b>	<b>27</b>

4.1	Introductie en redenen van deelname aan het deelproject Moviera.....	27
4.2	Hoe zag de werkwijze eruit .....	27
4.3	Wat vinden de deelnemers van de werkwijze .....	27
4.4	Opbrengsten.....	28
4.5	Aanbevelingen.....	29
4.6	Samenvatting .....	29
<b>5.</b>	<b>Overall samenvatting en conclusie .....</b>	<b>30</b>
<b>6.</b>	<b>Literatuurlijst .....</b>	<b>31</b>

# 1. Inleiding

Naar aanleiding van de publicatie 'Vrouwen in de knel' van de Nationale ombudsman (2017) is in 2018 het project 'Financiële zelfredzaamheid in de vrouwenopvang' <sup>1</sup>door de Combinepartners bestaand uit vier opvangorganisaties (Arosa, Moviera, Blijfgroep en Perspektief) van start gegaan. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman (2017) blijkt onder andere dat de administratieve werkelijkheid van de overheid en de leefsituatie van de vrouwen niet op elkaar aansluiten. Dit heeft negatieve gevolgen voor de financiële situatie van deze vrouwen. Tevens blijkt dat de doelgroep minder zelfredzaam is, zeer kwetsbaar en structurele begeleiding bij de financiën nodig heeft. Ten slotte blijkt uit het onderzoek dat de financiële situatie van deze doelgroep tijdens het verblijf in een vrouwenopvang verslechtert. Het is ook bekend dat een groot deel van de cliënten bij binnenkomst (problematische) schulden heeft (Jonker & Wolf, 2008). Uit het onderzoek van het Verwey Jonker Instituut blijken armoede en schulden een risicofactor voor huiselijk geweld te vormen (Verwey Jonker, 2014). De gevolgen van schulden en armoede op het gedrag van mensen/gezinnen zijn negatief. Mensen die in armoede leven en/of schulden hebben, ervaren meer stress. De stress die zij ervaren heeft negatieve invloed op het denkvermogen, zoals lange termijn plannen maken, concentratie en gedragsregulatie. Mensen in deze situatie kunnen relatief vaak niet meer doelgericht en probleemoplossend handelen (WRR, 2017).

## 1.1 Het project en het doel

Naar aanleiding van het bovenstaande zijn de Combinepartners een samenwerking aangegaan en zijn ze gestart met het project 'Grip op Geld in de vrouwenopvang'. Dit project heeft als doel om kennis over financiële dienstverlening bij cliënten die bij een van de combinepartners verblijven uit te breiden, te meten en te verbeteren. Verder is het doel om de bestaande en nieuwe werkwijzen door te ontwikkelen en in het hele werkgebied van de Combine organisaties te implementeren. De vier projecten volgen de uitgangspunten van het programma 'Van Schulden naar Kansen'<sup>2</sup>. In dit programma staat structurele financiële zelfredzaamheid centraal voor de oplossing van problematische schulden en het risico daarop. Volgens dit programma wordt financiële zelfredzaamheid bereikt door te bouwen aan vier bouwstenen. Zodra iemand alle vier elementen beheerst, is deze persoon financieel zelfredzaam. De vier projecten richten zich op één of meer van deze elementen (Mak, Telli, Schaap, Cankor, Emal & van Geuns, 2018).

---

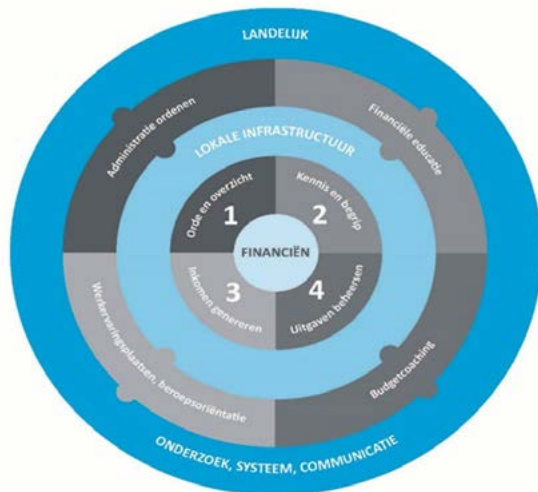
<sup>1</sup> De projectnaam is veranderd naar 'Grip op Geld in de vrouwenopvang'.

<sup>2</sup> Dit programma wordt uitgevoerd door de Stichting van Schulden naar Kansen van Nationale Nederlanden, Aegon en het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam.

De vier elementen zijn:

1. Orde en overzicht in de eigen administratie: deelnemers hebben zicht in hun inkomsten en uitgaven. Zij hebben overzicht over hun administratie en bewaren die geordend in een map;
2. Basale kennis en begrip van financiële zaken: deelnemers beschikken over basale rekenvaardigheden; zij begrijpen de gevolgen van financieel handelen en weten welke instanties antwoord kunnen geven op financiële vragen. Daarnaast kunnen zij financiële risico's inschatten;
3. Inkomen genereren: deelnemers vinden een (nieuwe) functie of werkervaringsplaats of starten met een opleiding;
4. Uitgaven beheersen (economisch keuzegedrag): deelnemers geven niet meer uit dan dat zij aan inkomsten hebben. Zij kunnen zowel op de korte als op de lange termijn hun uitgaven plannen (Mak et al., 2018).

Figuur 1: model van financiële zelfredzaamheid (Mak et al., 2018)



## 1.2 Onderzoeksactiviteiten

Het lectoraat Armoede interventies van de Hogeschool van Amsterdam is gevraagd om de deelprojecten te onderzoeken. In dit rapport doen we verslag van het onderzoek naar het deelproject Moviera. De onderzoeksmethoden van dit onderzoek bestaan uit een kwantitatief (effectmeting) en kwalitatief deel (interviews). In hoofdstuk twee zijn de resultaten van het kwantitatieve gedeelte beschreven, in hoofdstuk drie de resultaten van de interviews met de projectleiders en in hoofdstuk vier de ervaringen van de deelnemers aan het deelproject.

### 1.2.1 Kwantitatief onderzoek<sup>3</sup>

Het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam heeft gedurende de looptijd van het project het effect van de interventie bij de cliënten door middel van een effectmeting onderzocht. Het doel van deze effectmeting is om de volgende onderzoeksvragen te beantwoorden: welke meerwaarde zien deelnemers zelf van deelname aan de ondersteunende activiteit? En welk effect heeft deelname aan de activiteit gehad op hun financiële zelfredzaamheid? Tevens wordt het financiële gedrag, de kennis en vaardigheden en het arbeidsmarktgedrag van de deelnemers onderzocht (Mak et al., 2018). Dit gebeurt door middel van een vragenlijst die door de deelnemer wordt ingevuld. Om te meten wat het effect van de activiteiten is, wordt op drie momenten een vragenlijst ingevuld door de deelnemers. Dit gebeurt vlak voordat men gaat deelnemen aan het project (nulmeting T0), vlak nadat (binnen twee weken) het project afgerond is (éénmeting T1) en zes maanden na afloop van het project (tweemeting T2). Tijdens elke meting worden andere zaken onderzocht, voor de T0 geldt dat de uitgangspositie van de deelnemers in kaart wordt gebracht namelijk: welk mate van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid heeft men op dat moment? In de T1 kan er iets gezegd worden over de effecten op korte termijn, de deelnemer beantwoordt dezelfde vragen als de T0 en wordt de door hem/haar ervaren meerwaarde van de activiteit bevraagd. Voor de T2 geldt dat de deelnemers wederom dezelfde vragen voorgelegd krijgen, zodat het lange termijn effect onderzocht kan worden (Mak et al., 2018). De deelnemers van het project 'Grip op geld in de vrouwenopvang' van Moviera hebben de vragenlijsten ingevuld. Het is niet gelukt om een effectmeting uit te voeren en om te onderzoeken of het project op lange termijn effect heeft gehad, dit komt omdat er niet genoeg respons per meetmoment is (T1 n= 0 <sup>4</sup> en T2 n=0). Voorwaarde om de effecten van een interventie te meten is dat n> 50<sup>5</sup> is per meetmoment, zodat getoetst kan worden of de eventuele veranderingen niet op toeval berusten. In dit onderzoek is het niet gelukt om het genoemde aantal te bereiken. Dit betekent dat wij in deze rapportage alleen de uitkomsten van T0 kunnen presenteren.

---

<sup>3</sup> Effectmeting beoordeeld door respondenten zelf

<sup>4</sup> N staat voor aantal respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld

<sup>5</sup> Met Combine is afgesproken dat gestreefd zou worden naar een respons van n=30. Er zou dan niet getoetst kunnen worden maar er zou wel een T1 en T2 rapportage gemaakt kunnen worden.

### 1.2.2 Kwalitatief onderzoek

Er zijn twee interviews met de twee projectleiders van Moviera gehouden. Het eerste interview is gehouden aan het begin van het deelproject. Er is toen gevraagd naar de aanpak van het deelproject en de verwachtingen. Na afronding van het deelproject zijn de projectleiders nog een keer geïnterviewd en is (o.a.) gevraagd naar hun ervaringen tijdens het deelproject. Ook zijn er na afloop van het deelproject vijf interviews met de cliënten gehouden. Zij zijn naar hun ervaringen gevraagd.

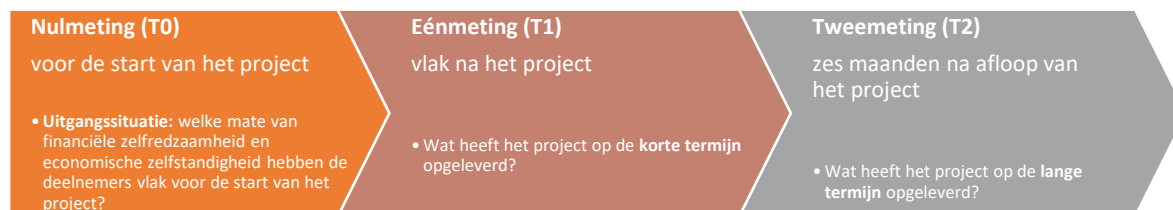
## 2. Bevindingen kwantitatief onderzoek

In dit hoofdstuk doen we verslag van de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek, de T0 meting. Het deelproject Moviera richt zich op alle elementen van het eerder genoemde 'Van schulden naar Kansen':

- 1) **Orde en overzicht in de eigen administratie:** deelnemers hebben zicht in hun inkomsten en uitgaven. Zij hebben het overzicht op hun administratie en bewaren dat geordend in een map.
- 2) **Basale kennis en begrip van financiële zaken:** deelnemers beschikken over basale rekenvaardigheden; zij begrijpen de gevolgen van financieel handelen en weten welke instanties antwoord kunnen geven op financiële vragen. Daarnaast kunnen zij financiële risico's inschatten.
- 3) **Inkomen genereren:** deelnemers vinden een (nieuwe) functie of werkervaringsplaats of starten met een opleiding.
- 4) **Uitgaven beheersen (economisch keuzegedrag):** deelnemers geven niet meer uit dan dat zij aan inkomsten hebben. Zij kunnen zowel op de korte als op de lange termijn hun uitgaven plannen.

Fases (metingen) van het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit drie metingen; per meting worden andere zaken in kaart gebracht. Zie hieronder:



Opmerkingen vooraf:

- Deelnemers die onder bewind staan, konden sommige onderdelen in de vragenlijst overslaan. Dit wordt aangegeven in voetnoten.
- Bepaalde stellingen of vragen zijn, om onbekende redenen, niet ingevuld. Dit zal niet apart vermeld worden.
- Indien een vraag met meerdere antwoorden beantwoord kan worden, kan het totaal aantal antwoorden in de tabel hoger uitvallen dan het totaal aantal respondenten (n).
- Uitleg afkortingen: M=gemiddelde, SD=standaarddeviatie (maat voor spreiding, zie ook bijlage), n=aantal respondenten.



## 2.1 Analyse beginsituatie van de respondenten

Twintig deelnemers hebben de eerste (T0) vragenlijst ingevuld. Tijdens deze meting zijn de mate van financiële zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid van respondenten voor deelname aan het project onderzocht.

**Tabel 1.** Kenmerken van de respondenten

Kenmerken	T0 (n=20) Aantal of gemiddelde
<b>Leeftijd (in jaren)</b>	36 (spreiding: 21-57)
<b>Vrouw</b>	20
<b>Tot welke groep rekent u zichzelf?</b>	
Nederlanders	12
Duitsers	-
Marokkanen	2
Turken	1
Syrieërs	-
Antillianen	-
Surinamers	-
Ghanezen	-
Eritreeërs	-
Anders <sup>6</sup>	3
Wil ik niet zeggen	-
<b>Hoogst afgemaakte opleiding</b>	
Ik heb geen opleiding afgemaakt	3
Speciaal basisonderwijs	-
Lagere school of basisschool	4
Speciaal voortgezet onderwijs	2
Huishoudschool, lbo, lts of leao	-
Vmbo-k (vmbo kader) of vmbo-b (vmbo basis)	2
Mavo, mulo, of vmbo-t (vmbo theoretisch)	1
Praktijkonderwijs	-
Mbo, mts of meao	7

<sup>6</sup> Sri Lanka, Bulgaars en Koerdisch

Havo of vwo	-
Hbo, hts of heao	1
Universiteit	-
Anders	-
<b>Woonsituatie</b> (meerdere antwoorden mogelijk)	
Alleen	2
Met mijn partner	-
Met mijn partner en kind(eren)	-
Met mijn kind(eren)/ ik heb co-ouderschap	10
Met mijn ouder(s) en/of broer(s)/zus(sen)	-
Met familieleden. Bijvoorbeeld met een kleinkind, oom of tante	-
Met anderen en we doen veel dingen samen	3
Met anderen en we doen niks samen	5
<b>Dagelijkse activiteiten</b> (meerdere antwoorden mogelijk)	
Betaalde baan	4
Eigen bedrijf	-
Opleiding	3
Stage	-
Vrijwilligerswerk	-
Werkervaringsplek	-
Ik heb geen werk en doe geen opleiding	15
Ik doe iets anders	-
<b>Inkomstenbron</b> (meerdere antwoorden mogelijk)	
Salaris	6
Geld van eigen bedrijf	
Studiefinanciering	
Bijstandsuitkering	7
WW-uitkering	-
WIA, WAO of Wajong	7
Alimentatie	1
Pensioen	1
Geld door klusjes. Bijvoorbeeld door schoonmaken of schilderen	1
Geld van familie of vrienden. Ik hoef dit geld niet terug te geven	1
Anders <sup>7</sup>	4

<sup>7</sup> Geld van Moviera wordt tweemaal aangegeven, ANW uitkering en geld van het veilige vrouwenhuis.

### 2.1.1 Achtergrondkenmerken respondenten

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 36 jaar (tussen 21 en 57 jaar). De meeste respondenten hebben een Nederlandse achtergrond (n=8) en is laag tot midden opgeleid. De meeste respondenten hebben geen werk en geen opleiding (n=15) en wonen samen met kinderen/ heeft co-ouderschap (n=10). De meeste respondenten ontvangen een bijstandsuitkering, een WIA, WAWO of Wajong (n=7)

#### Financiën:

**Tabel 2.** Inkomsten per respondent per maand (inclusief inkomsten van partner)

Categorie	T0 (n=20)
€999 of minder	5
Tussen de €1.000 en €1.499	6
Tussen de €1.500 en €1.999	2
Tussen de €2.000 en €2.499	1
Tussen de €2.500 en €2.999	-
Tussen de €3.000 en €3.499	1
Meer dan €3.500	1
Weet ik niet	4
Wil ik niet zeggen	-

**Tabel 3.** 'Helpt iemand u met het regelen van uw geld of met uw post?'

Categorie (indien ja, meerdere antwoorden mogelijk)	T0 (n=20)
Nee	8
Ja, een vriend	1
Ja, familie	1
Ja, burens	-
Ja, een collega	-
Ja, een vrijwilliger	1
Ja, iemand van algemeen maatschappelijk werk	-
Ja, iemand van schuldhulpverlening	2
Ja, een bewindvoerder	2
Ja, iemand anders <sup>8</sup>	5

<sup>8</sup> De respondenten noemen hier: Moviera (n=4) en financiële adviseur (n=1)

## 2.1.2 Inkomen en hulp bij geld en postzaken

De meeste respondenten hebben een inkomen van tussen 1.000 en 1.499 euro en worden door de medewerkers van Moviera geholpen met het regelen van geld en postzaken.

**Tabel 4.** Schulden op T0<sup>9</sup>

Categorie	T0 (n=20)
Ja	14
Nee	5
Weet ik niet	-

Gemiddeld aantal uitgavenposten waar respondenten schulden op hebben



T0 (n=14): 2 tot 3 (spreiding: 1-6)

Top 3 - Uitgavenposten schulden



1. Andere schulden (n=8)
2. Belastingdienst (n=7)
3. Zorgverzekeraar/Boetes bij de gemeente of UWV (n=5)

<sup>9</sup> Respondenten konden aangeven of zij schulden of onbetaalde rekeningen hebben bij een of meerdere van de volgende instanties: energiemaatschappij, Belastingdienst, Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), zorgverzekering, huur, bank, (web)winkels, vrienden, boetes bij de gemeente of UWV of andere schulden.

**Tabel 5.** Schulden in categorieën

Categorie	T0 (n=14)
€499 of minder	1
Tussen €500 en €999	-
Tussen €1.000 en €2.999	4
Tussen €3.000 en €4.999	3
Tussen €5.000 en €9.999	-
Tussen €10.000 en €14.999	-
Tussen €15.000 en €19.999	1
Tussen €20.000 en €49.999	2
Meer dan €50.000	1
Weet ik niet	1
Wil ik niet zeggen	-

**Tabel 6.** 'Krijgt een deurwaarder een deel van uw loon of uitkering?'

Categorie	T0 (n=20)
Ja	2
Nee	14
Weet ik niet	4



### 2.1.3 Schulden

De bovenstaande tabellen kunnen als volgt kort samengevat worden: 14 van de 20 respondenten geven aan schulden te hebben. Gemiddeld hebben zij 2 tot 3 uitgavenposten schulden, de meeste uitgavenposten schulden zijn 'andere schulden' (n=8). De meeste respondenten geven aan schulden tussen de 5.000 en 9.999 euro (n=8) te hebben en één respondent geeft aan dat de deurwaarder een deel van haar loon/uitkering ontvangt.

## Bewindvoering en vaste lasten:

Tabel 7. Aantal respondenten met een bewindvoerder



	T0 (n=16)
Aantal respondenten met een bewindvoerder	4

Tabel 8a. 'Betaalt u zelf uw vaste lasten?'. *Alleen ingevuld door respondenten zonder bewindvoerder*



	T0 (n=16)
Aantal respondenten dat <u>zelf</u> de vaste lasten betaalt	11

Tabel 8b. 'Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten zelf betaald'. *Alleen ingevuld door respondenten die de vaste lasten zelf betalen*

	T0 (n=11)
Aantal respondenten dat dit meestal of altijd deed	8

Tabel 8c. 'Ik betaal mijn vaste lasten met automatische incasso'. *Alleen ingevuld door respondenten die de vaste lasten zelf betalen*



	T0 (n=11)
Aantal respondenten dat er eens tot helemaal eens mee is	6

### 2.1.4 Bewindvoering en betalen vaste lasten

In de tabellen 7 tot en met 8c zijn de resultaten op de vragen over bewindvoering en het betalen van vaste lasten weergegeven. Vier respondenten hebben een bewindvoerder en 11 respondenten betaalt de vaste lasten zelf. Acht respondenten geven aan de vaste lasten de laatste twee maanden zelf te hebben betaald en zes respondenten geven aan dat ze de vaste lasten met een automatische incasso betalen.

### Motivatie:

Twintig respondenten hebben in de T0 vragenlijst hun motivatie toegelicht waarom ze meedoen aan het project Moviera. De antwoorden van de 20 respondenten kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

- Ik wil mijzelf bijscholen/ mezelf ontwikkelen (n=11)
- Leren met geld om te gaan (n=8)
- Omdat ik vragenlijsten invullen interessant vind (n=1)

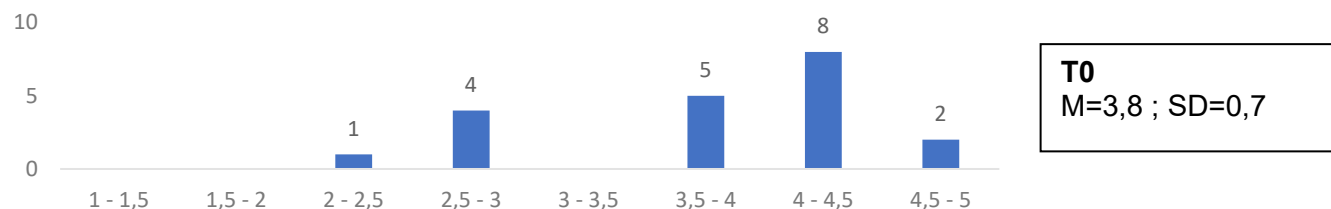
### Element 1: Orde en overzicht in de eigen administratie

Om de mate van orde en overzicht in de eigen administratie te meten hebben respondenten een aantal stellingen hierover De antwoorden zijn samengevoegd tot één schaalscore. Hoe hoger de score, des te beter de respondent zichzelf beoordeelt hebben van orde en overzicht in de eigen administratie. In de bijlage staan alle stellingen en de uitleg over de schaalconstructie. Zie figuur 1 voor de schaalscores op de T0.



beoordeeld.  
op het

Figuur 1. Schaalscores op element 1, op T0 (n=20)



### 2.1.5 Gemiddelde schaalscore element 1 'Orde en overzicht in de administratie'

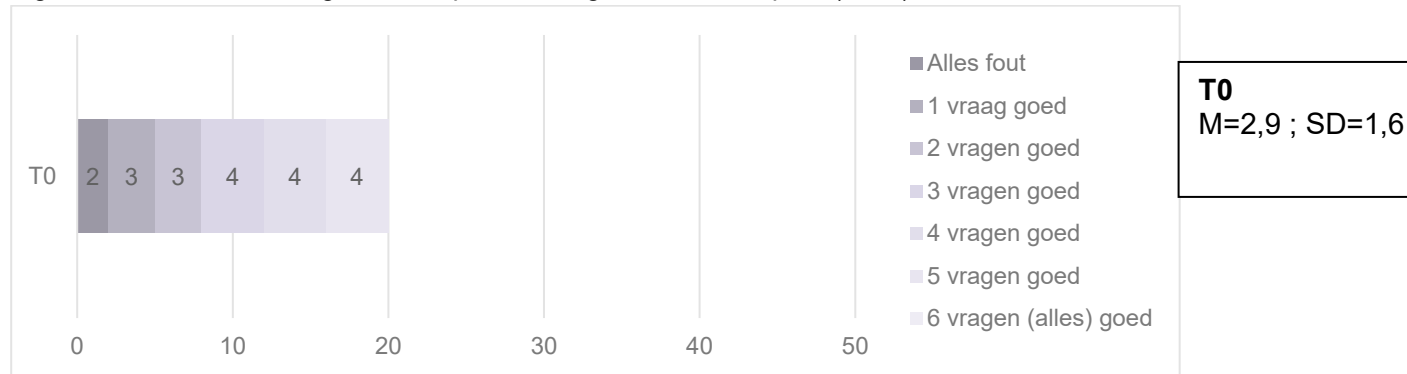
Gemiddelde schaalscore voor element 1 'Orde en overzicht over de administratie' is 3,8. Dit betekent dat de deelnemers hun eigen vaardigheden gemiddeld als 'niet goed, niet slecht tot beetje goed' beoordelen. Ze neigen meer naar 'beetje goed'. De gemiddelde schaalscore van element 1 van deelproject Moviera is iets hoger dan het gemiddelde van element 1 van het overall VSNK onderzoek (2020, dat is namelijk 3,6. Dit betekent dat de respondenten binnen het deelproject Moviera hun eigen vaardigheden over het hebben van orde en overzicht in de administratie iets hoger beoordelen dan de respondenten van het VSNK onderzoek.

## Element 2: Basale kennis en begrip van financiële zaken

Om de basale kennis en begrip van financiële zaken van respondenten te meten, hebben respondenten zes meerkeuzevragen over geldzaken beantwoord. Zie de bijlage voor de kennisvragen. In figuur 2 is te zien hoeveel kennisvragen de verschillende respondenten goed hadden op de T0 (minimum=0, maximum=6).



Figuur 2. Aantal kennisvragen die respondenten goed hebben, op T0 (n=20)



### 2.1.6 Gemiddelde score element 2 'Basale kennis en begrip van financiële zaken'

De gemiddelde score van element 2 is 2,9. Dit betekent dat respondenten gemiddeld drie van de zes kennisvragen goed beantwoord hebben. De gemiddelde somscore van element 2 van de projecten binnen het overall VSNK onderzoek (2020) is 2,9. Dit betekent dat de respondenten van alle projecten die zich (ook) op element 2 richten, 3 van de 6 vragen goed hebben. Er is dus geen verschil in de hoeveelheid vragen die de respondenten van Moviera goed hadden afgezet tegenover de score van de projecten binnen het overall VSNK onderzoek.

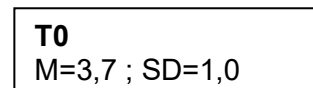
### Element 3A: Inkomen genereren – Sollicitatie handelingen

Respondenten hebben vier vragen beantwoord over concrete handelingen die nodig zijn bij het een CV). De antwoorden zijn samengevoegd tot één schaalscore. Hoe hoger de score, des te beter de volgens zichzelf beheerst. Zie de bijlage voor alle vragen en uitleg over de schaalconstructie en figuur

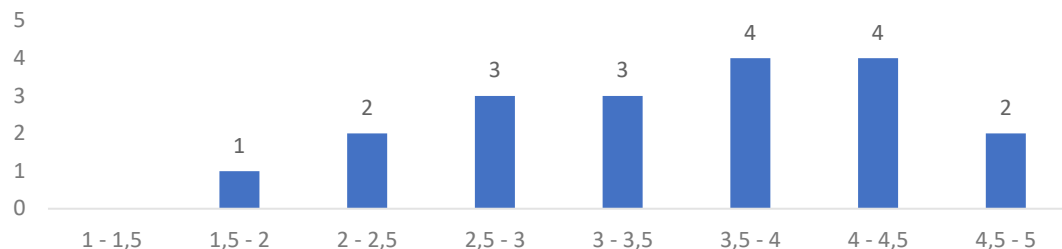


solliciteren (bijv. kunnen opstellen van respondent de sollicitatie handelingen 3 voor de schaalscores op de T0

Figuur 3. Schaalscores op element 3, schaal 'Sollicitatie handelingen', op T0 (n=20)





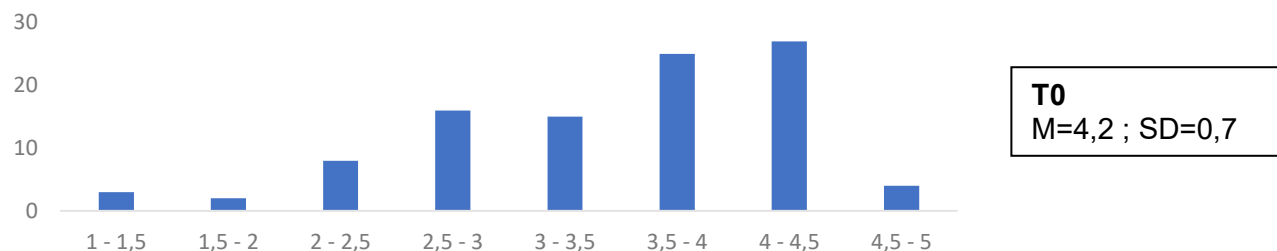


### Element 3B: Inkomen genereren – Soft skills solliciteren

Respondenten hebben vier vragen beantwoord over soft skills om te kunnen solliciteren (bv. in contact komen met een werkgever, een gesprek voeren met een werkgever). De antwoorden zijn samengevoegd tot één schaalscore. Hoe hoger de score, des te beter de respondent de handelingen volgens zichzelf beheerst die nodig zijn voor het solliciteren. Zie de bijlage voor alle vragen en uitleg over de schaalconstructie. Zie figuur 4 voor de schaalscores op de T0.



Figuur 4. Schaalscores op element 3, schaal 'Soft skills solliciteren', op T0 (n=20)



### Element 3C: Inkomen genereren – Toekomst

Tabel 9. 'Wat heeft u de afgelopen tijd gedaan om een betere toekomst te hebben?' (n=20) (meerdere antwoorden mogelijk)

Categorie	T0
Ik heb gezocht naar (beter) betaald werk	3
Ik ben meer gaan werken	2
Ik ben bezig om een eigen bedrijf te starten	-
Ik heb gezocht naar een cursus of een opleiding	9
Ik heb gezocht naar werkervaringsplek	1

Ik heb gezocht naar werk als vrijwilliger	5
Ik heb gezocht naar klusjes waar ik geld voor krijg	1
Ik heb (professionele) hulp gezocht	-
Ik heb niets gedaan om een betere toekomst te hebben	10
Anders	-

### 2.1.7 Gemiddelde schaalscore element 3 'Inkomen genereren'

Gemiddelde schaalscore voor element 3a 'Inkomen genereren- sollicitatie handelingen' is 3,7. Dit betekent dat de respondenten hun eigen vaardigheden gemiddeld als 'niet goed, niet slecht tot beetje goed' beoordelen. De respondenten binnen deelproject Moviera zijn het meer eens met de stellingen dan de respondenten binnen het VSNK onderzoek. Het gemiddelde binnen het VSNK onderzoek is 3,4. Echter, is dit verschil klein. Voor element 3b 'inkomen genereren-soft skills solliciteren', geldt dat de respondenten hun eigen vaardigheden als 'goed' beoordelen, het gemiddelde is 4,2. Dit is hoger dan de gemiddelde schaalscore van het VSNK onderzoek, dat is namelijk 3,3. Dit betekent dat de respondenten van deelproject Moviera hun eigen vaardigheden beter beoordelen dan de respondenten binnen het VSNK onderzoek. Op de vraag wat de respondent heeft gedaan voor een betere toekomst is 10 keer aangegeven 'Ik heb niks gedaan om een betere toekomst te hebben' (n=10). Dit komt niet overeen met het VSNK onderzoek. De meest voorkomende antwoord op deze vraag in het VSNK onderzoek is 'Gezocht naar een betere baan'.

Element 4: Uitgaven beheersen (economisch keuzegedrag)

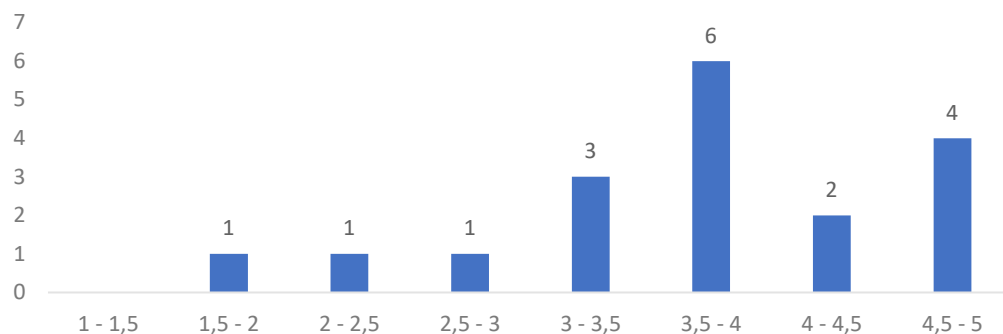
#### Korte termijn uitgaven

Respondenten hebben vier stellingen beantwoord die gaan over de mate waarin zij volgens zichzelf in staat zijn de korte termijn uitgaven te beheersen (bijv. sparen voor een duur product). De antwoorden zijn samengevoegd tot één schaalscore. Hoe hoger score, des te beter de respondent zichzelf vindt in het beheersen van de korte termijn uitgaven. Zie de bijlage voor alle vragen en over de schaalconstructie. Zie figuur 5 voor de schaalscores op de T0.



de  
uitleg

Figuur 5. Schaalscores voor de korte termijn uitgaven, op T0 (n=20)



**T0**  
M=3,9 ; SD=0,9

### Lange termijn uitgaven

De mate waarin de respondent grip heeft op de lange termijn uitgaven, is uitgevraagd door middel van de stelling: 'Als nu mijn wasmachine kapot gaat, heb ik genoeg geld om een nieuwe te kopen'. Zie tabel 10 voor de gemiddelde scores op deze stelling. Daarbij geldt: hoe hoger de score, des te meer de respondent het met de stelling eens is (minimum=0, maximum=5).

Tabel 10. 'Als nu mijn wasmachine kapot gaat, heb ik genoeg geld om een nieuwe te kopen'.



	T0 (n=18)
Gemiddelde (SD)	2,6 (1,4)

### 2.1.8 Gemiddelde schaalscore element 'Uitgaven beheersen'

Gemiddelde schaalscore voor element 4 'Uitgaven beheersen- korte termijn' is 3,9. Dit betekent dat de respondenten hun eigen vaardigheden gemiddeld als 'beetje goed' beoordelen. Dit gemiddelde is hetzelfde als het gemiddelde binnen het VSNK onderzoek.

Voor element 4 'Uitgaven beheersen- lange termijn', geldt dat de respondenten hun lange termijn uitgaven als 'niet goed, niet slecht' tot 'slecht' beoordelen, gemiddelde is 2,6. Het gemiddelde van deelproject Moviera op de lange termijn uitgaven is 0,2 hoger dan het gemiddelde in het VSNK onderzoek. Dit betekent dat de respondenten van het deelproject Moviera het 'iets meer' eens zijn met de stelling. Echter, is het verschil zeer klein.

## 2.2 Verloop kwalitatief onderzoek

In dit hoofdstuk is de T0 ofwel de uitgangspositie van de respondenten van Moviera die voor 28 februari 2020 aan het project hebben deelgenomen, beschreven. Zoals eerder vermeld is het niet gelukt om een effectmeting te verrichten. Om dit te kunnen doen moet er genoeg respons zijn per meetmoment, dit is in dit project niet gelukt. Daarom kunnen we geen uitspraken doen over veranderingen over tijd en dus onderzoeken welke effecten het project op de deelnemers heeft gehad.

## 3. Kwalitatief onderzoek: perspectief projectleiders

Voor het kwalitatieve deel van dit onderzoek is er op twee momenten in de tijd een interview gehouden; één aan het begin van het project en één na afloop van het project. Het eerste interview hebben we gehouden met de projectleider van het deelproject van Moviera. Deze projectleider was niet de uitvoerder van de werkwijze, de uitvoerders zijn twee ervaringsdeskundigen. Het doel van het eerste interview was om te achterhalen wat het doel van het project is, hoe de werkwijze eruit ziet, welke methodiek is gebruikt, wie de beoogde doelgroep is en welke verwachtingen en knelpunten er zijn. Na afloop van het deelproject is er een tweede interview gehouden met de uitvoerder van de werkwijze, namelijk de ervaringsdeskundige. In dit interview is het verloop van het deelproject, de uitvoering volgens het projectplan, succes- belemmeringsfactoren en aanbevelingen besproken.

### 3.1 Doel van het deelproject Moviera

Het doel van het deelproject volgens de projectleider is om vrouwen die in de opvanglocaties in Oosterbeek, Apeldoorn en Nijmegen van Moviera verblijven, financieel zelfredzamer te maken door de inzet van ervaringsdeskundigen. Andere hulpverleners gebruiken bij hun ondersteuning de methode Krachtwerk. De werkwijze van de ervaringsdeskundigen is gebaseerd op de herstelvisie. Binnen deze werkwijze worden de positieve punten extra benadrukt en staat het herstel van de deelnemer centraal. Alle kleine stappen die de deelnemer onderneemt, worden extra benadrukt. Ook is empoweren van de deelnemers van belang binnen deze werkwijze

### 3.2 Werkwijze

De werkwijze wordt uitgevoerd door één ervaringsdeskundige en één ervaringsdeskundige-stagiaire en bestaat uit groepssessies. De ervaringsdeskundige gaat een gesprek aan met de deelnemers om de behoeften van de deelnemers in kaart te brengen. De inhoud is niet strak van te voren bedacht, de input wordt samen met de deelnemers ontwikkeld tijdens groepssessies. De ervaringsdeskundige houdt rekening met de doelen en kernelementen die aan de deelnemers 'geleerd moet worden'. Hij stuurt waar nodig bij. Verder is het ook zo dat het niet alleen bij het voeren van gesprekken blijft. Er worden ook concreet voorbeelden in de praktijk uitgevoerd. Zoals pinnen bij een automaat, mocht een deelnemer dat bijvoorbeeld nooit hebben gedaan. Dit soort taken worden door de stagiaire uitgevoerd. Er zijn drie locaties; Oosterbeek, Apeldoorn en Nijmegen. De ervaringsdeskundige reist naar de verschillende locaties. Het is de bedoeling om éénmaal per week de werkwijze in Oosterbeek te geven. Dit betekent dat het in een week in Oosterbeek/Apeldoorn en de week erop in Oosterbeek/Nijmegen wordt aangeboden. Vrouwen in Oosterbeek verblijven 4 tot 6 weken in de crisisopvang. De locaties Apeldoorn en Nijmegen zijn de vervolgovangen. In deze twee locaties kunnen deelnemers tot 6 maanden verblijven. Via de materiële dienstverlening en ervaringsdeskundige wordt de werkwijze bij de deelnemers bekend gemaakt. De groepssessies duren ongeveer anderhalf uur, dit kan afwijken. Hoe lang een deelnemer deelneemt aan het deelproject wordt afgestemd op de ondersteuningsbehoefte van de deelnemer en kan bijvoorbeeld het gehele verblijf in de opvang voortduren. Deelname, tot slot, is vrijwillig.

### 3.3 Doelgroep

In het eerste interview hebben we uitgevraagd wie de doelgroep is. Als doelgroep worden alle vrouwen die in een van de drie bovengenoemde locaties van Moviera verblijven, genoemd. Enige voorwaarde is dat ze ouder dan 17 jaar moeten zijn. Over het algemeen zijn het vaker vrouwen met een migratieachtergrond, laagopgeleid en werkloos. Verder zijn ze sociaal geïsoleerd, afhankelijk van een (ex)partner, ze hebben een klein of geen sociaal netwerk en ze zijn financieel afhankelijk van de (ex)partner geweest.

### 3.4 Risicofactoren

De projectleider verwacht de volgende drie punten als mogelijke belemmeringen voor de werkwijze. De projectleider geeft aan twijfels te hebben of je financiële ondersteuning moet neerleggen bij een ervaringsdeskundige met ervaring met huiselijke geweld. Zij zou liever zien dat dit door iemand met financiële kennis wordt gedaan. Ten tweede noemt de projectleider dat het veel moeite en tijd zal kosten om overall connecties, aansluiting en samenwerkingspartners te vinden, die belangrijk zijn voor het project. De mate waarin dit lukt zal samenhangen met de mate van succes van de werkwijze. Verder is het mogelijk ook niet haalbaar om de werkwijze tijdens de crisisopvang in Oosterbeek uit te voeren. Tijdens dit verblijf zijn vrouwen, volgens de projectleider op zoek naar erkenning en hebben ze andere prioriteiten dan werken aan hun financiën. Aandacht en herstel is in deze fase belangrijker, volgens de projectleider. Wellicht dat alsnog besloten wordt om het deelproject niet van start te laten gaan in de crisisopvang maar alleen in de vervolgoopvang in Apeldoorn en Nijmegen. Op deze twee locaties hebben vrouwen, volgens de projectleider mentaal meer ruimte om aan hun financiën te werken.

### 3.5 Verloop en evaluatie van de werkwijze

Na afloop van het deelproject is de nieuwe projectleider die een ervaringsdeskundige is, geïnterviewd. In dit interview is gevraagd naar het verloop en de evaluatie van het project. Tijdens dit interview zijn de volgende onderwerpen aan bod gekomen: aanloopproblemen, uitvoering volgens het projectplan, de succes- en belemmeringsfactoren en de aanbevelingen. De bevindingen van het tweede interview zijn hieronder beschreven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting.

### 3.6 Aanloopproblemen

De projectleider geeft aan dat er een aantal problemen voor de start van het project plaats hebben gevonden. Allereerst geeft hij aan dat de opstart van het project moeizaam verliep en dat het lange tijd heeft geduurd totdat ze zijn begonnen met de werkwijze. Dit komt volgens de projectleider omdat hij er zelf later bij is gekomen en zijn voorgangers een andere werkwijze hadden. Onderling waren de collega's het niet met elkaar eens hoe de werkwijze er uit moest zien. De projectleider: *“Het duurde voordat we een juiste structuur hadden gevonden, hoe we het project lieten lopen”*. Ten tweede is Apeldoorn na verloop van tijd als locatie afgevalen. Dit komt volgens de projectleider omdat de samenwerking met de collega's van deze locatie minder goed verliep. De projectleider: *“Er is een bestaand team, je komt binnen en het heeft tijd nodig om daar vorm mee te geven, stuk onbegrip speelt ook een rol bij reguliere hulpverleners”*.

### 3.7 Uitvoering volgens het projectplan

We hebben tijdens het tweede interview ook uitgevraagd of de werkwijze is uitgevoerd zoals het beoogd was in het projectplan. De projectleider geeft tijdens het tweede interview aan dat de tijdens het project steeds rekening gehouden moest worden met het risico dat van ervaringsdeskundigen ten onrechte verwacht werd dat zij financiële ondersteuning zouden bieden. De ingezette ervaringsdeskundigen hadden ervaring met zowel huiselijk geweld als met schulden. Maar wat ervaringsdeskundigen bieden is ondersteuning bij herstel als er schulden zijn. De zoektocht binnen het project leidde ertoe dat we hier steeds de activiteiten op hebben moeten aanpassen. Het gaat niet om het leren rekenen, maar het gaat om het herstel nadat er ontwrichting heeft plaatsgevonden. Door de ontwrichting kon iemand niet meer rekenen en raakte daardoor alle grip op financiën.

Volgens het oorspronkelijke projectplan zouden alle vier elementen van het programma 'Van Schulden Naar Kansen' aan bod komen. Uit het interview met de projectleider komt naar voren dat de vier elementen als een geheel zijn benaderd vanuit deze werkwijze, nameijk door mensen bewust te maken van de eigen gedragspatronen met betrekking tot financiën. Het idee hierachter, volgens hem, is dat men financieel zelfredzamer wordt als deze bewustwording groeit.

De in het projectplan beschreven werkwijze was gebaseerd op doelen die min of meer behaald moeten worden op de vier elementen. De aanbodgerichte werkwijze is gedurende het project aangepast naar een werkwijze gebaseerd op herstel.

### 3.8 Nieuwe werkwijze

De nieuwe werkwijze is nog steeds in de vorm van groepssessies maar wordt nu gegeven in de crisisopvang in Oosterbeek en in de vervolgoopvang in Nijmegen. Apeldoorn is afgefallen. Tijdens de groepssessies bespreken de deelnemers samen met de ervaringsdeskundige onderwerpen die met financiën te maken hebben. De werkwijze is vraaggericht; de inhoud wordt vormgegeven op basis van wat de deelnemers willen. Het belangrijkste punt, volgens de projectleider, is bewustwording bij de deelnemers met betrekking tot financiële handelingen. Om te oefenen met financiën, heeft de projectleider 'budgetkoken' bedacht. De deelnemers krijgen een budget en moeten daarmee voor elkaar koken. Het is de bedoeling om binnen het budget te blijven. Deze activiteit verbindt de deelnemers en kan ervoor zorgen dat de deelnemers meer delen. Volgens de projectleider worden hierdoor ook gevoelige onderwerpen met elkaar besproken.

### 3.9 Belemmerende factoren

Uit het interview met de projectleider komen de volgende drie punten als belemmerende factoren naar voren die het verloop van de werkwijze hebben beïnvloed, namelijk: het invullen van de vragenlijsten, praten over financiën en duur van de werkwijze.

### 3.9.1 Invullen van de vragenlijsten

De projectleider geeft aan dat de projectmedewerkers druk ervaren door het moeten afnemen van de vragenlijsten. De inhoud van de vragenlijsten was zodanig dat het cliënten ervan weerhield om deel te nemen aan het deeltraject. Het confronteerde hen met hun gebrek aan kennis en vaardigheden. Voor projectmedewerkers was het aanbieden van de vragenlijsten een moeilijk moment. Ze ervaren het als niet-helpend bij het aanbieden van de werkwijze. De projectleider: *“Er lag zoveel druk op de T0 en T1 dat we gevoel hadden om dingen bij cliënten onder de neus te leggen. Vanuit ons gevoel was het niet de juiste timing om dat te doen. Ik denk dat als deze factoren er niet waren dan was het wel beter gegaan, er lag hierdoor een enorme druk”*.

### 3.9.2 Praten over financiën

De tweede belemmerende factor die een negatieve invloed op de werkwijze heeft gehad, is dat de deelnemers het moeilijk vinden om over financiën te praten. Er heerst een taboe op het onderwerp financiën en schulden, volgens de projectleider. De deelnemers hebben veel aan hun hoofd en daarom willen ze de financiële problemen niet bespreken. Hierdoor nemen niet alle vrouwen die de begeleiding nodig hebben ook deel aan de werkwijze, volgens de projectleider.

### 3.9.3 Duur werkwijze

Volgens de projectleider is de duur van de crisisperiode te kort voor de werkwijze. De doorstroom van de deelnemers naar de vervolgoopvang gaat snel en is onvoorspelbaar. Voor de aanpak is het van belang om een vertrouwensband met de deelnemer te krijgen zodat diepe gesprekken gevoerd kunnen worden. Dit is belangrijk omdat alleen dan de deelnemer bewust gemaakt kan worden van haar handelingen, volgens de projectleider.

## 3.10 Opbrengst

De projectleider noemt één opbrengst van het project, namelijk: bewustwording van eigen gedrag. In het hiernavolgende wordt deze opbrengst nader toegelicht.

### 3.10.1 Bewustwording deelnemers

Volgens de projectleider zijn enkele deelnemers door het de werkwijze bewuster geworden van hun eigen gedrag. Door over emoties en andere onderliggende problemen tijdens de groepssessies te praten zijn de deelnemers bewuster van de financiële keuzes die zij maken. De projectleider geeft aan: *“Sommige deden impulsaankopen en die cliënt had schuldgevoelens en kocht dingen voor haar zoontje. Bewust gemaakt dat ze het deed door schuldgevoelens en toen heeft ze haar pinpas aan haar vader gegeven”*. Als andere voorbeeld geeft de projectleider aan dat er deelnemers geweest zijn die voor deelname aan de werkwijze geen contact met de schuldeisers durfde op te nemen en dit daarna wel gedaan hebben. Dit komt volgens de projectleider omdat ze bewust werden waarom ze niet de schuldeiser wilden bellen.



### 3.11 Aanbevelingen

De projectleider geeft vier verbeterpunten om het deelproject te verbeteren. Allereerst noemt de projectleider dat de werkwijze langer moet duren dan de vier tot zes weken in de crisisopvang, dit is volgens hem te kort. Ook wordt aanbevolen om de werkwijze door te laten lopen als de deelnemers een eigen woning betrekken. Tevens moet ervaringsdeskundigheid beter ingebed worden in de werkwijze van Moviera. Tot slot beveelt de projectleider aan dat praktische zaken zoals het reserveren van een ruimte om de groepssessie te houden ruim van te voren geregeld moeten worden.

### 3.12 Samenvatting

Uit de interviews met de projectleiders komt naar voren dat men bij wisseling van projectleider een aantal veranderingen heeft doorgevoerd. De vier elementen van het 'Van schulden naar Kansen model' waar de werkwijze op gebaseerd was, zijn niet expliciet aan bod gekomen. Het doel van het deelproject is niet meer om deelnemers financieel zelfredzamer te maken door middel van deze vier elementen maar om hen bewust te maken van hun gedragspatronen op het gebied van financiën. De implementatie van de werkwijze binnen de drie locaties van Moviera is moeizaam gegaan. Uiteindelijk is de werkwijze niet op alle locaties gegeven; Apeldoorn viel na verloop van tijd af. Het invullen van de vragenlijst van de HvA, het praten over financiën en de duur van de werkwijze hebben het project belemmerd, volgens de projectleider. Als opbrengst wordt genoemd dat sommige deelnemers bewuster zijn geworden van hun gedrag, hetgeen tot een gedragsverandering heeft geleid.

## 4. Kwalitatief onderzoek: perspectief deelnemers

Er zijn vier interviews afgenomen met deelnemers van het deelproject om te achterhalen hoe zij het deelproject hebben ervaren, hoe de werkwijze er volgens hen uitziet, welke opbrengsten er zijn en welke eventuele aanbevelingen ter verbetering van het deelproject er zijn. Onderstaand presenteren we de bevindingen van de interviews met de vier deelnemers.

### 4.1 Introductie en redenen van deelname aan het deelproject van Moviera

Uit de interviews met de deelnemers komt naar voren dat de werkwijze aan de deelnemers door de ervaringsdeskundige is geïntroduceerd. Als introductie is aangegeven dat de focus van de begeleiding op financiën ligt. De deelnemers hebben financiële problemen. Dit was voor hun de reden om deel te nemen. Deelnemer: *“Om een woning aan te vragen moest ik mijn administratie op orde hebben, dat was mijn motivatie om mee te doen”*.

### 4.2 Hoe zag de werkwijze eruit

Drie van de vier geïnterviewde deelnemers hebben de werkwijze in groepsvorm gekregen, één geïnterviewde deelnemer is individueel door de ervaringsdeskundige geholpen. De begeleiding in groepsvorm heet ‘Theetijd’. De werkwijze is interactief, tijdens ‘Theetijd’ ondernemen de deelnemers samen met de ervaringsdeskundige allerlei activiteiten en bespreken een onderwerp over financiën. Een voorbeeld dat is gegeven is dat ze samen koken en financiën bespreken. Deelnemer: *“Elke keer ging het over geldzaken maar dan een andere onderwerp”*. Uit de vier interviews is naar voren gekomen dat twee onderwerpen nadrukkelijk aan bod zijn gekomen tijdens de begeleiding, namelijk; orde en overzicht in de administratie en uitgaven beheersen. Uit de interviews blijkt dat de deelnemers tijdens ‘Theetijd’ samen met de ervaringsdeskundige hebben besproken hoe zij het beste de eigen administratie kunnen ordenen. De ervaringsdeskundige heeft sommige deelnemers hiermee apart geholpen. Ook is aan de deelnemers uitgelegd dat ze door een budget te maken hun uitgaven kunnen beheersen. De deelnemers zijn ook geadviseerd waar ze het beste boodschappen kunnen doen; zoals het kopen van groente en fruit bij de Lidl. Verder is ook aan bod gekomen dat niet elke aanbieding echt een aanbieding is en dat men daarop moet letten. Om de deelnemers in de praktijk te leren hoe ze binnen een budget moeten blijven, heeft één deelnemer vijf euro per deelnemer gekregen. Met dit budget moest zij voor iedereen koken. Zodoende leren de deelnemers om binnen een budget te blijven. Elke deelnemer kwam aan de beurt.

### 4.3 Wat vinden de deelnemers van de werkwijze

De vier geïnterviewde deelnemers zijn positief over de werkwijze. De deelnemers geven aan dat de ervaringsdeskundige hen op een betere manier begrijpt omdat hij hetzelfde heeft meegemaakt. Deelnemer: *“Het is fijn dat die een ervaringsdeskundige is, hij kan zich heel goed inleven. Hij was daar open over. Je voelt ook een band”*. De deelnemers hebben het ook prettig ervaren om activiteiten samen met andere deelnemers te ondernemen. Deelnemer: *“Het was heel fijn en het was heel leuk om samen dingen te doen”*. Ten slotte, is door de deelnemers aangegeven dat het een veilige omgeving is om te laten zien wat je voelt.

## 4.4 Opbrengsten

Uit de analyses van de interviews met de deelnemers komen de volgende drie opbrengsten van het deelproject van Moviera voor de deelnemers naar voren: orde en overzicht in de administratie, uitgaven beheersen en steun en minder stress.

### 4.4.1 Orde en overzicht in de administratie

Volgens de deelnemers zelf hebben ze door deel te nemen aan de werkwijze geleerd hoe ze orde en overzicht in de administratie moeten houden. Eén deelnemer is hiermee individueel door de ervaringsdeskundige geholpen. De rest van de deelnemers hebben tips en tricks hierover. Deelnemer: *“We hebben orde en overzicht in de administratie gemaakt, alles stond op een rij, wat er binnenkomt en uitgaat”*. Deelnemer: *“We hebben een lijstje gemaakt wat de inkomsten zijn en wat de uitgaven zijn. Samen met haar gemaakt, dat blijft de komende jaren zo”*. Een andere deelnemer geeft aan dat ze niet is geholpen met het ordenen van haar eigen administratie maar dat tijdens ‘Theetijd’ in het algemeen is verteld hoe je dat het beste kunt aanpakken. Deelnemer: *“Orde en zicht is ook uitgelegd, hoe je zo een lijst maakt. Niet specifiek over mijn administratie maar hoe het eruit moet zien”*.

### 4.4.2 Uitgaven beheersen

De deelnemers geven ook aan dat ze hebben geleerd hoe ze beter hun uitgaven kunnen beheersen. De ervaringsdeskundige heeft de deelnemers hier tips over gegeven. Deelnemer: *“We hebben ook tips gekregen hoe we een budget moeten beheren”* en één andere deelnemer: *“Ik pinde altijd, maar nu neem ik geld contant op, dan zie je meer wat je hebt”*. De deelnemers geven aan dat ze hebben geleerd hoe ze binnen een budget moeten blijven door voor elkaar te koken. Deelnemer: *“Je moest eten kopen en de bon bewaren en hoe je aan het budget hebt gehouden, hierdoor leer je dan hoe je het moet doen”*.

### 4.4.3 Steun en minder stress

Door de werkwijze voelden de deelnemers zich gesteund. Dit heeft erin geresulteerd dat zij minder stress ervaren. Eén deelnemer geeft hier het volgende over aan: *“ik had heel veel stress daar en het was niet fijn, hij heeft mij wel gesteund”*. Eén andere deelnemer geeft aan: *“[Het] heeft ook stress ontnomen, absoluut”*. Ook geven de deelnemers aan dat de begeleiding schaamtegevoel bij ze weg heeft genomen. Deelnemer: *“Ik voelde minder stress, hoopvoller en voelde me gesteund. Ik huilde elke dag en ik hoefde me daar niet te schamen”*.

#### 4.5 Aanbevelingen

We hebben de deelnemers ook gevraagd of zij aandachtspunten zien om het deelproject Moviera beter te maken. Op basis van hun antwoorden, kunnen twee aanbevelingen geformuleerd worden. Ten eerste bevelen de deelnemers aan om de begeleiding binnen de opvang bekend te maken bij andere vrouwen. De inhoud van de begeleiding moet beter bekend gemaakt worden, zodat de andere vrouwen weten waar ze mee geholpen worden. Ten tweede wordt aanbevolen om meer individuele hulp te krijgen bij het regelen van financiële zaken.

#### 4.6 Samenvatting

Uit de interviews met de deelnemers komt naar voren dat zij tevreden terug kijken op de begeleiding. Tijdens 'Theetijd' hebben ze allerlei onderwerpen met betrekking tot financiën in groepsvorm besproken. Ze geven aan dat ze door de werkwijze hebben geleerd hoe ze orde en overzicht in de administratie moeten houden en hoe ze hun uitgaven beter kunnen beheersen. De ondersteuning heeft ervoor gezorgd dat de deelnemers minder stress ervaren en dat ze zich gesteund voelen. Als aanbeveling is naar voren gekomen dat de werkwijze bij andere vrouwen bekend moet worden gemaakt. Ook wordt aanbevolen om meer individuele ondersteuning bij financiële zaken aan te bieden.

## 5. Overall samenvatting en conclusie

In deze rapportage stond het deelproject Moviera centraal. Volgens het projectplan richt deze werkwijze zich op alle elementen van het eerder genoemde 'Van schulden naar Kansen':

- 1) **Orde en overzicht in de eigen administratie:** deelnemers hebben zicht in hun inkomsten en uitgaven. Zij hebben het overzicht op hun administratie en bewaren dat geordend in een map.
- 2) **Basale kennis en begrip van financiële zaken:** deelnemers beschikken over basale rekenvaardigheden; zij begrijpen de gevolgen van financieel handelen en weten welke instanties antwoord kunnen geven op financiële vragen. Daarnaast kunnen zij financiële risico's inschatten.
- 3) **Inkomen genereren:** deelnemers vinden een (nieuwe) functie of werkervaringsplaats of starten met een opleiding.
- 4) **Uitgaven beheersen (economisch keuzegedrag):** deelnemers geven niet meer uit dan dat zij aan inkomsten hebben. Zij kunnen zowel op de korte als op de lange termijn hun uitgaven plannen.

Ons onderzoek bestond uit zowel een effectmeting als een kwalitatief onderzoek. Op basis van de effectmeting hadden wij een uitspraak willen doen over het effect dat de werkwijze heeft gehad op de deelnemers. Hiervoor is het noodzakelijk dat wij een vergelijking maken tussen de uitkomsten van drie meetmomenten, te weten de T0, T1 en de T2. In dit deelonderzoek is dat niet gelukt vanwege de lage en/of de ontbrekende respons op T1 en T2. We hebben in deze rapportage dus alleen de uitgangspositie van de deelnemers voorafgaand aan de werkwijze kunnen schetsen, maar kunnen geen uitspraak doen of er veranderingen zijn opgetreden door en tijdens de deelname aan de werkwijze.

Op basis van de interviews met de projectleiders en de deelnemers hebben we wel enig zicht gekregen op het verloop van de werkwijze en wat de ervaren opbrengsten van de werkwijze volgens de projectleider en de deelnemers zijn geweest. Hierbij willen we wel opmerken dat we maar een klein aantal deelnemers hebben gesproken.

### Verloop van het project

Het beeld dat naar voren komt uit de interviews met de projectleiders is dat het opstarten van de werkwijze moeizaam is verlopen. Er is een wisseling geweest van projectleider en er zijn veranderingen aangebracht in de projectdoelen. Daarnaast is de werkwijze bestendig op de locaties in Nijmegen en Oosterbeek. Apeldoorn is als locatie afgevallen.

De vier elementen van het programma 'Van Schulden naar Kansen' lijken in de loop van het deelproject te zijn losgelaten. De nieuwe projectleider noemde als doel van de werkwijze om deelnemers meer bewust te laten worden van hun financiële gedrag patronen, hetgeen zou leiden tot financiële zelfredzaamheid. Uit de interviews met de deelnemers lijkt naar voren te komen dat de werkwijze zich richt op element 1: orde en overzicht op de administratie en op element 4: uitgaven beheersen. De vier geïnterviewde deelnemers geven allen aan dat de werkwijze hen heeft geholpen bij het orde en overzicht krijgen en bij het beheersen van de uitgaven. Een andere opbrengst die door de deelnemers wordt aangegeven is dat men door de werkwijze minder stress ervaart. De deelnemers geven als verbeterpunt aan dat zij graag meer individuele begeleiding zouden krijgen.

## 6. Literatuurlijst

Jungmann, N. Westdorp. (2017). *Mobility Mentoring, Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform 31.

Boonstoppel, E., Mak, J., Emal, L., Telli, S., Otte, K., Broekhuizen, J & van Geuns, R. (2020). *Resultaten vierde deelnemersonderzoek Van Schulden naar Kansen: rapportage over resultaten onder deelnemers aan projecten Van Schulden naar Kansen die ondersteund worden door Stichting van Schulden naar Kansen in 2019*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie.

Mak, J., Telli, S., D., Schaap, Cankor, E., Emal, L., & van Geuns, R. (2018). *Resultaten derde deelnemersonderzoek Van Schulden naar Kansen: rapportage over resultaten onder deelnemers aan projecten Van Schulden naar Kansen die ondersteund worden door Stichting van Schulden naar Kansen in 2018*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie.

Nationale Ombudsman. (2017). *Vrouwen in de Knel. Onderzoek naar knelpunten in de vrouwenopvang*. Den Haag.

Sijbrandij, M., Jonker, I. E., & Wolf, J. R. J. M. (2008). *Cliëntprofielen van vrouwen met geweldservaringen in de vrouwenopvang. Rapport in opdracht van ZonMw*. Nijmegen: UMC St. Radboud.

Verwey Jonker Instituut. (2014). *Doorbreken geweldspatroon vraagt gespecialiseerde hulp. Onderzoek naar effectiviteit van de aanpak huiselijk geweld in de G4*. Utrecht.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*.  
Opgehaald van: <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weteis-nog-geen-doen>

## Bijlage A: Technische verantwoording

### Gebruik van schaalscores

Binnen (sociaal) wetenschappelijk onderzoek wordt bij de analyses van onderzoeksresultaten vaak gewerkt met schalen. Een schaal is een samenstelling van antwoorden op afzonderlijke vragen. Dit kan een gemiddelde of een somscore zijn. Het onderwerp van de schaal betreft vaak abstracte begrippen. Door meerdere concrete vragen aan de respondenten te stellen, worden er (deel)aspecten van het onderwerp gemeten. Om de validiteit en betrouwbaarheid van de schaal te kunnen meten, wordt gebruik gemaakt van een factoranalyse en een betrouwbaarheidstoets (Cronbach's Alpha). Factoranalyse is een statistische techniek waarbij wordt vastgesteld of de variantie binnen meerdere vragen (items) een achterliggend gemeen kenmerk hebben (latent construct), bijvoorbeeld voor de vragen die gaan over 'Orde en overzicht in de eigen administratie'. Een uitkomstmaat om te bepalen of data geschikt is voor factoranalyse is de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Test. Deze dient tussen de 0,7 en 1 te liggen. Om de interne betrouwbaarheid van een schaalscore te meten, wordt de Cronbach's Alpha toets uitgevoerd. Deze toets controleert of de variantie van de vragen onderling goed met elkaar correleren. De Cronbach's Alpha dient hoger dan 0,6 te zijn.

#### Standaard Deviatie (SD)

Achter de gemiddelde (schaal)scores wordt de standaarddeviatie (SD) genoteerd. Dit is een maat voor de spreiding van de daadwerkelijke scores van respondenten rondom het gemiddelde. Bij een SD van nul is er helemaal geen variatie in de daadwerkelijk geobserveerde scores. De maximale SD bij een schaalscore van 1 tot en met 5 is 4.

### Element 1 Orde en Overzicht in de eigen administratie

Veel respondenten doen een project dat (ook) gericht is op het bevorderen van 'orde en overzicht in de eigen administratie'. Om er achter te komen in hoeverre deze respondenten hier voorafgaand aan de start van een project al grip op hebben, beoordeelden respondenten veertien stellingen. Respondenten die eerder aangaven een bewindvoerder te hebben, konden een aantal stellingen overslaan omdat deze stellingen op hen niet van toepassing waren. We hebben vervolgens een gemiddelde score (schaalscore) berekend over de 14 stellingen. De respondenten konden als uiteindelijke score minimum 1 en maximum 5 hebben. Daarbij geldt: hoe hoger de score, hoe beter de respondent volgens zichzelf is in het hebben van orde en overzicht in de eigen administratie. Soms konden respondenten ook 'Niet van toepassing' (6) als antwoord geven, deze antwoorden kunnen niet in de schaal worden opgenomen en zijn buiten beschouwing gelaten.

Een voorbeeld van een stelling die alle respondenten te zien kregen:

#### 'Ik weet hoeveel geld ik elke maand kan uitgeven'

De antwoordopties bij deze stelling zijn.

Helemaal oneens (1) – oneens (2) – beetje eens, beetje oneens (3) – eens (4) – helemaal eens (5)

Een voorbeeld van een stelling die alleen respondenten zonder bewindvoerder te zien kregen:

**'Ik betaal mijn vaste lasten met automatische incasso'**

De antwoordopties bij deze stelling zijn:

Helemaal oneens (1) – oneens (2) – beetje eens, beetje oneens (3) – eens (4) – helemaal eens (5)  
– niet van toepassing (dit doet iemand anders voor mij) (geen score toegekend)

De stellingen waarop de schaalscore van element 1 is gebaseerd:

**Stellingen van Element 1: Orde en overzicht in de eigen administratie**

- Ik betaal mijn vaste lasten met automatisch incasso (R)
- Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten betaald (R)
- Als ik iets beloof, dan doe ik dat ook
- Ik maak post van bijvoorbeeld de bank open (R)
- Ik weet welke brieven en andere papieren ik moet bewaren en welke ik kan weg gooien (R)
- Ik bewaar alle belangrijke informatie in mappen
- Ik kan een overzicht maken van mijn inkomsten, uitgaven en schulden
- Ik heb een overzicht van alle rekeningen die ik nog moet betalen (R)
- Ik vergeet rekeningen te betalen (R)
- Ik houd bij waar ik mijn geld aan uitgeef
- Ik weet hoeveel geld ik elke maand kan uitgeven
- (Ik kan...) met geld omgaan
- (Ik kan...) mijn geldzaken en post bijhouden (R)
- (Ik kan...) mijn uitgaven bijhouden

R=routing. Respondenten die aangaven een bewindvoerder te hebben, hebben deze vragen niet gezien.

Uit de factoranalyse blijkt dat de verschillende items op één achterliggende dimensie scoren. De KMO voor dit factormodel is 0,91. Verklaarde variantie van het factormodel 50%. Cronbachs Alpha is 0,83. Dit betekent dat de onderlinge samenhang van de schaal gebruikt kan worden voor analyse.

## Element 2: Basale kennis en begrip van financiële zaken



Daarnaast doen sommige respondenten een project dat (ook) gericht is op het bevorderen van 'basale kennis en begrip van financiële zaken'. Om erachter te komen in hoeverre deze respondenten hier voorafgaand aan de start van een project al begrip van hebben, werden zes vragen aan de respondenten gesteld.

Een voorbeeld van een kennisvraag is:

**'Welke verzekering moet u van de wet hebben in Nederland, ervan uitgaande dat u geen auto heeft?'**

De antwoordopties bij deze vraag zijn:

Aansprakelijkheidsverzekering – Inboedelverzekering – Rechtsbijstandverzekering –  
Uitvaartverzekering - Zorgverzekering

Per goed antwoord krijgen de respondenten één punt. Vervolgens hebben we een somscore (schaalscore) berekend over de zes stellingen. De respondenten konden als uiteindelijke score minimum 0 en maximum 6 hebben. Daarbij geldt: hoe hoger de score, hoe beter de respondent kennis en begrip heeft van financiële zaken. Respondenten hebben per meetmoment een andere set vragen beantwoord. In het onderstaande vlak staan de stellingen waarop de somscore van element 2 op de verschillende meetmomenten is gebaseerd.

#### **Stellingen van Element 2: Basale kennis en begrip van financiële zaken T0**

- Stelt u voor, u staat rood. Hoeveel rente moet u aan de bank betalen?
- Welke verzekering moet u van de wet hebben in Nederland, ervan uitgaande dat u geen auto heeft?
- Als ik naar de huisarts ga, moet ik dit zelf betalen. Want ik moet mijn eigen risico gebruiken.
- U heeft 10 voetballen nodig. Wat is de beste aanbieding?
- Hans wil een nieuwe telefoon en een nieuw abonnement. Welke aanbieding is het goedkoopst voor Hans?
- Thea krijgt deze mail, wat doet u?

#### **Stellingen van Element 2: Basale kennis en begrip van financiële zaken T1**

- Stelt u voor, u staat rood. Hoeveel rente moet u aan de bank betalen?
- Welke verzekering moet u van de wet hebben in Nederland, ervan uitgaande dat u GEEN auto heeft?
- U heeft 5 voetballen nodig. Wat is de beste aanbieding?
- Als ik een gebroken enkel heb, ga ik naar het ziekenhuis. Dit moet ik zelf betalen. Want ik moet mijn eigen risico gebruiken
- Carla wil een nieuwe telefoon en een nieuw abonnement. Welke aanbieding is het goedkoopst voor Carla?
- Els krijgt deze mail: Wat moet Els nu doen?

### Stellingen van Element 2: Basale kennis en begrip van financiële zaken T2

- Stel u voor, u staat rood. Hoeveel rente moet u aan de bank betalen?
- Welke verzekering moet u van de wet hebben in Nederland, ervan uitgaande dat u GEEN auto heeft?
- U heeft 5 tandenborstels nodig. Wat is de beste aanbieding?
- Als ik naar de huisarts ga, moet ik dit zelf betalen. Want ik moet mijn eigen risico gebruiken
- Tom wil een nieuwe telefoon en een nieuw abonnement. Welke aanbieding is het goedkoopst voor Tom?
- Johan krijgt deze mail: Wat moet Johan nu doen?

### Element 3: Inkomen genereren

Ook doen sommige respondenten een project dat (ook) gericht is op het bevorderen van 'inkomen genereren'. Om erachter te komen in hoeverre deze respondenten hier voorafgaand aan de start van een project al grip op hebben, werden acht vragen aan de respondenten gesteld. Een voorbeeld van een stelling op element 3:

#### '[Hoe goed bent u in] vacatures vinden?'

De antwoordopties bij deze vraag zijn:

Heel goed (5) – best wel goed (4) – niet goed, niet slecht (3) – best wel slecht – heel slecht (1)

Uit de factoranalyse bleek dat er twee verschillende dimensies te onderscheiden zijn. De eerste dimensie richt zich op concrete handelingen die nodig zijn om te solliciteren en bestaat uit vier vragen. De overige vier vragen richten zich op de zachte vaardigheden die iemand nodig heeft om een baan te vinden en vormen de tweede dimensie. Vervolgens hebben we een gemiddelde score (schaalscore) berekend voor beide dimensies. De respondenten konden als uiteindelijke score minimum 1 en maximum 5 hebben. Daarbij geldt: hoe hoger de score, hoe beter de respondent scoort op beide dimensies. Soms konden respondenten ook 'Niet van toepassing' (6) als antwoord geven, deze antwoorden kunnen niet in de schaal worden opgenomen en zijn buiten beschouwing gelaten.

#### Stellingen van Element 3, dimensie 'sollicitatie handelingen'

- Vacatures vinden
- Sollicitatiebrief schrijven
- CV maken
- Ik weet wat ik moet doen om werk te vinden

#### Stellingen van Element 3, dimensie 'soft skills solliciteren'

- Gebruik maken van familie, vrienden en kennissen bij het zoeken naar werk
- In contact komen met een werkgever

- Een gesprek voeren met een werkgever
- Het gaat mij lukken om werk te vinden

De KMO score voor dit model is 0.847, de verklaarde variantie: 60%. De Cronbach's Alpha voor 'Element 3: concrete handelingen solliciteren': 0.805, de Cronbach's Alpha 'Element 3: soft skills solliciteren': 0.715.

#### **Element 4: Uitgaven beheersen**

Daarnaast doen sommige respondenten een project dat (ook) gericht is op het bevorderen van 'uitgaven beheersen'. Om er achter te komen in hoeverre deze respondenten hier voorafgaand aan de start van een project al grip op hebben, werden vijf vragen aan de respondenten gesteld waarvan vier vragen gaan over korte termijn uitgaven en één vraag over lange termijn uitgaven. Een voorbeeld van een stelling van element 4:

##### **'Ik kijk altijd naar de prijs als ik iets koop'**

De antwoordopties bij deze stelling zijn:

Helemaal oneens (1) – oneens (2) – beetje eens, beetje oneens (3) – eens (4) – helemaal eens (5)

Vervolgens hebben we een gemiddelde score (schaalscore) berekend over de vier stellingen. De respondenten konden als uiteindelijke score minimum 1 en maximum 5 hebben. Daarbij geldt: hoe hoger de score, hoe beter de respondent scoort betreffende element. Soms konden respondenten ook 'Niet van toepassing' (6) als antwoord geven, deze antwoorden kunnen niet in de schaal worden opgenomen en zijn buiten beschouwing gelaten.

##### **Stellingen van Element 4, schaal 'Korte termijn uitgaven beheersen'**

- Ik kijk altijd naar de prijs als ik iets koop
- Als ik iets duurs koop, kijk ik eerst of ik genoeg geld heb
- **Ik spaar geld** als ik iets heel duurs wil kopen
- Als het moet, kan ik een tijdje minder geld uitgeven

Uit analyse blijkt dat de items op één achterliggende dimensie laden. De KMO score is 0,7, de verklaarde variantie is 56%. De Cronbach's Alpha 'Element 4: uitgaven beheersen': 0.712. Deze schaal is daardoor geschikt voor analyse.

##### **Stelling van Element 4, schaal 'Lange termijn uitgaven beheersen'**

- Als nu mijn wasmachine kapot gaat, heb ik genoeg geld om een nieuwe wasmachine te kopen

##### **Berekening schuld**

In de vragenlijst zijn twee vragen opgenomen die de schuldensituatie van de respondenten uitvragen:

Vraag 1: Heeft u schulden? (12 afzonderlijke mogelijke schuldeisers)

Vraag 2: Hoeveel geld zijn uw schulden samen? Let op: de lening van uw woningen of de studie tellen niet mee.

Bij Vraag 1 kregen respondenten een lijst met de volgende instanties / uitgavenposten te zien: energiemaatschappij, belastingdienst, CJIB, zorgverzekering, huur, bank, (web)winkels, vrienden, boetes bij de gemeente of UWV, hypotheekschuld, studieschuld of andere schulden. Respondenten moesten per instantie / schuldenpost de vraag 'heeft u schulden?' beantwoorden. De antwoordopties waren: 'ja', 'nee', 'weet ik niet'. Wanneer respondenten op deze vraag 'ja' hebben geantwoord, worden zij ingedeeld bij de respondenten bij schulden. Als respondenten op alle vragen 'nee' hebben beantwoord, worden ze ingedeeld bij de respondenten zonder schulden. Als respondenten nergens 'ja' geantwoord hebben en bij één of meerdere 'weet ik niet', dan wordt de respondent ingedeeld bij de categorie 'Weet ik niet'.

Studieschuld en hypotheekschuld worden in dit onderzoek niet gezien als schuld. Wanneer respondenten alleen deze posten als schuld hebben opgegeven, zijn ze ingedeeld bij de respondenten zonder schulden.

### **Berekening hoogte schuld**

Bij Vraag 2 konden respondenten die 'ja' hadden geantwoord op één van de twaalf schuldposten kiezen uit de volgende antwoordopties: 'ik heb op dit moment geen achterstanden met betalingen / schulden', negental bedragen (van '500 euro of minder' tot 'meer dan 50.000 euro'), 'weet ik niet' en 'wil ik niet zeggen'.

In uitzonderlijke gevallen kwam het voor dat respondenten de vragen over schuldposten niet hebben beantwoord, maar wel een bedrag bij Vraag 2 invulden. Om hiervoor te corrigeren en de schuldsituatie zo compleet mogelijk weer te geven hebben we een combinatievariabele gemaakt waarbij deze respondenten wel bij de respondenten bij schulden zijn gedeeld en niet buiten beschouwing zijn gelaten.

### **Significantie toetsen**

Om te beoordelen of een gevonden effect op toeval berust, wordt getoetst op significantie. Dit is een statistische term die aangeeft of het onaannemelijk is dat een gevonden verschil op toeval berust. In de tekst wordt dit aangegeven door middel van één tot drie sterretjes (\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ ). **Hoe meer sterretjes, hoe kleiner de kans dat de gevonden verschillen op toeval berusten.**





# Colofon

## Grip op Geld is een project van:

Stichting Blijf Groep  
Stichting Arosa  
Stichting Perspektief  
Stichting Moviera

## Redactie:

Tamara Nanlohy (Projectleiding)  
Ilse den Hollander (Communicatie)  
Hilde Mol-Lukkezen (Eindredactie)

## Illustraties:

Viduals

## Vormgeving en drukwerk:

ZOUT design & communicatie

## Met dank aan:

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Stichting Van Schulden Naar Kansen  
Hogeschool van Amsterdam

