

Parallelsessie 6: Inzichten en aanknopingspunten rondom het bereiken van mensen uit onderzoeken naar schuldpreventie

Spreker: Barbera van der Meulen, onderzoeker lectoraat Schulden en Incasso HU

Tijdens de zesde inspiratiesessie, waar zo'n 16 geïnteresseerden aan mee hebben gedaan, bespreekt Barbera twee projecten:

Project 1: **Achter de voordeur**

Dit is een onderwijs- en onderzoeksproject waarbij studenten van de Hogeschool Utrecht, Utrechtse wijken in gaan om mensen te bevragen over geldzorgen. Mensen wachten gemiddeld 5 jaar voordat ze hulp vragen bij schuldvragen. Tegen die tijd is de schuld gemiddeld gezien behoorlijk opgelopen en zijn er schulden bij meerdere schuldeisers. Hoe eerder mensen aan de bel trekken hoe beter de problemen zijn op te lossen.

De vraag is: Wat weerhoudt mensen om hulp te vragen? Maar ook: Hoe vragen ze hulp?

Studenten trekken in het project door Utrechtse wijken en dat werkt erg laagdrempelig. Zij komen gemakkelijk(er) achter de voordeur. De zorgen van mensen verschillen ten opzichte van een paar jaar geleden. Nu staat de energierekening, bestaanszekerheid en inflatie centraal. Twee jaar geleden hadden mensen ook financiële zorgen door corona. Er is te zien dat kwetsbare mensen niet altijd een groot netwerk hebben. Ook wantrouwen in de overheid komt steeds terug in het onderzoek. We spreken nu ook meer mensen met een op het eerste oog goed inkomen die financiële zorgen hebben en deze groep is groter geworden.

Geleerde lessen uit het project "Hoe kom je achter de voordeur?":

1. Je komt achter de voordeur door het combineren van online en offline voorbereiden van de wijk (flyeren bijvoorbeeld).
2. Sleutelfiguren uit de wijk zijn belangrijk (buurtvaders sociale makelaars, huisartsen, mensen die een belangrijke rol spelen op wijkniveau).
3. Je moet op meerdere momenten de wijk in trekken. Dus op verschillende tijdstippen en dagen.
4. Stel je zelf ook kwetsbaar op, dan krijg je veel meer informatie terug.
5. Mensen weten veelal niet wat er beschikbaar is aan financiële hulp.
6. Een heel aantal mensen willen liever vanuit thuis bekijken wat er beschikbaar is. Online hulp moet duidelijk en overzichtelijk zijn.
7. Communiceer met de huishoudens vanuit gelijkwaardigheid.
8. Werk als overheid samen om mensen in beeld te krijgen.

Project 2: **Veelbelovende methoden om deelname aan een budgetcursus te vergroten.**

We zien vaak dat mensen die een budgetcursus hard nodig hebben of goed kunnen gebruiken, niet deelnemen aan een budgetcursus. Cursisten die wel hebben deelgenomen geven achteraf veelal aan dat het een enorme meerwaarde heeft. Waarom komen mensen niet en hoe kunnen we ervoor zorgen dat ze wel komen en blijven komen? Dat stond centraal in een [onderzoek](#) van de Hogeschool Utrecht en het Nibud.



Hiervoor zijn vier interventies veelbelovende onderzocht:

1. Houd een informatiebijeenkomst/kennismakingsgesprek.
2. Richt je in je communicatie op emoties.
3. Zorg voor een passend beloningssysteem voor deelnemers.
4. Zet sleutelfiguren in.

Hoewel een budgetcursus vooral op lange termijn effect heeft, is het ook belangrijk stil te staan bij korte termijn effecten. Daarvoor is een beloningssysteem van belang maar ook inspelen op emoties van mensen. Dit is voor mensen met geldzorgen belangrijk omdat ze door de geldzorgen een focus hebben op korte termijn effecten.

De budgetcursussen zijn in het Nederlands, maar er wordt in grote steden gewerkt met tolken, zodat het ook toegankelijk is voor anderstaligen.

Aanbeveling: Om financieel kwetsbare inwoners te kunnen bereiken en vasthouden moet je je als gesprekspartner gelijkwaardig en kwetsbaar opstellen, het is daarbij van belang dat je inwoners verschillende keuzes kan aanbieden waarbij je ook aandacht hebt op korte-termijn effecten (emotie).

Vragen/ opmerkingen chat:

Mooi, die laagdrempeligheid door inzet van studenten en geen professional. Vanuit mijn ervaring met vroegsignalering Schulden bleek dat het lastig is om achter de voordeur te komen en mensen afhoudend zijn om over schulden te praten.

Was er samenwerking met de woningbouwcorporatie (sociaal beheerders)?

