# Onderzoeksrapport Sociaal Leenfonds en Budgetmaatjes010

Ja

**Jansje – Projecten en onderzoek**

---

**Auteur: Jansje van Middendorp**

**In opdracht van Stichting De Verre Bergen**

25 maart 2025

## Inhoudsopgave

**Samenvatting** ... **3**
**1. Inleiding** ... **5**
**2. Achtergrond** ... **6**
2.1 Mensen met financiële problemen ... 6
2.2 Ondersteuning door vrijwilligers ... 6
2.3 Sociaal Leenfondsen ... 7
**3. Onderzoeksopzet** ... **8**
3.1 Literatuur en theorie ... 8
3.2 Deelnemers SLF ... 9
3.3 Budgetmaatjes ... 10
3.4 Afgewezen hulpvragers en hun budgetmaatjes ... 10
3.5 Bugetmaatjes010 ... 11
3.6 Onderzoeksanalyse ... 11
**4. Theoretische achtergrond en Verandertheorie** ... **12**
4.1 Escalatie van schulden en terugval ... 12
4.2 Financiële stress ... 12
4.3 Mentale gezondheid ... 13
4.4 Financiële redzaamheid ... 13
4.5 Nieuwe schulden ... 14
4.6 Verandertheorie ... 15
**5. Resultaten SLF en BM010** ... **17**
5.1 Cijfers en kenmerken deelnemers SLF ... 17
5.2 Voorkomen escalatie schulden ... 17
5.3 Verminderen financiële stress ... 18
5.4 Toename financiële redzaamheid ... 19
5.5 Betere mentale gezondheid ... 19
5.6 Versnellen van een ondersteuningstraject ... 20
5.7 Negatieve effecten? ... 21
**6. Mechanisme achter het proces van SLF** ... **22**
6.1 Bekendheid SLF ... 22
6.2 Aanmelden ... 22
6.3 Voorwaarden ... 23
6.4 Regels van aflossen ... 24
6.5 Wat betekent het SLF voor een budgetmaatje? ... 24
6.6 Resultaten van 4 afgewezen trajecten ... 25
**7. Conclusie en aanbevelingen** ... **26**
**Literatuurlijst** ... **29**
**Bijlage 1. Toestemmingsverklaring Onderzoek SLF - BM010** ... **32**
**Bijlage 2. Vragenlijst deelnemers Sociaal Leenfonds - Start** ... **33**

**Bijlage 3. Topiclijst hulpvragers lening SLF - interviews ..... 35**
**Bijlage 4. Vragenlijst budgetmaatjes Sociaal Leenfonds ..... 36**
**Bijlage 5. Financiële stress deelnemers SLF ..... 38**
**Bijlage 6. Mentale gezondheid deelnemers SLF ..... 39**

## Samenvatting

In 2024 is in Rotterdam een Sociaal Leenfonds (SLF) gestart door Budgetmaatjes010 (BM010) en Stichting De Verre Bergen (SDVB). Het doel van het SLF is het ondersteunen van mensen met financiële problemen, door het verstrekken van renteloze leningen aan hulpvragers met schulden. BM010 helpt hulpvragers door hen te koppelen aan een budgetmaatje, een getrainde vrijwilliger die ondersteunt bij het creëren van overzicht en inzicht in inkomen, uitgaven en schulden, aanvragen van regelingen en aanpakken van schulden. Dit onderzoek richt zich op de werking van het SLF en de resultaten van de in 2024 eerste 12 verstrekte leningen. De onderzoeksvraag is: ***Wat werkt bij het Sociaal Leenfonds van Budgetmaatjes010?***

**Onderzoeksopzet**
Gedurende heel 2024 zijn er op verschillende manieren en tijden data verzameld:

- Januari – April 2024: Literatuuronderzoek
- Maart 2024: Focusgroep Verandertheorie en start van de eerste lening
- Maart 2024 – December 2024: Eerste vragenlijsten hulpvragers en vragenlijst budgetmaatjes
- Juni 2024 – Januari 2025: Tweede vragenlijsten en interviews hulpvragers
- November – December 2024: Focusgroep en telefonische interviews budgetmaatjes
- Januari en Februari 2025: Documentanalyse

**Verandertheorie**
De Verandertheorie voor BM010 en het SLF werd opgesteld tijdens een focusgroep met budgetmaatjes en coördinatoren. Deze theorie brengt de relatie tussen activiteiten, output en de directe en hogere effecten in beeld. De beoogde hogere effecten van het SLF zijn onder andere verbeterde gezondheid en levenskwaliteit van hulpvragers. De directe effecten zijn onder andere minder boetes en incassokosten, geen verdere escalatie van schulden, meer financiële redzaamheid en meer rust en minder stress. Het aangaan van nieuwe schulden kan een ongewenst effect zijn, waardoor hulpvragers en vrijwilligers mogelijk uitvallen.

**Resultaten van het onderzoek**

- Het SLF heeft voor de meeste deelnemers bijgedragen aan het ***voorkomen van escalatie van schulden***. Deelnemers gaven aan dat zonder het SLF schulden verder zouden zijn opgelopen. Voor alle deelnemers betekende het SLF dat extra kosten door rentes, boetes en incasso's zijn voorkomen.
- De lening van het SLF zorgde voor een ***vermindering van financiële stress*** bij de meeste deelnemers. Het geeft rust dat met het budgetmaatje inzicht is gecreëerd in inkomsten en uitgaven en aflossingscapaciteit. De mogelijkheid om de terugbetaling tijdelijk stop te zetten, indien nodig, draagt ook bij aan meer rust.
- De meeste deelnemers ervoeren een ***verbetering in hun mentale gezondheid*** door de lening van het SLF en de ondersteuning van een budgetmaatje. Er werd minder stress ervaren, wat bijdroeg aan een betere algehele gezondheid. Uit het onderzoek komt echter ook naar voren dat andere omstandigheden in het leven van de deelnemers, zoals persoonlijke tegenslagen, ook invloed hebben op stress en de mentale gezondheid van hulpvragers.
- Deelnemers voelden zich ***financieel redzamer*** door de ondersteuning van hun budgetmaatje en de lening van het SLF. Ze hebben meer grip op hun financiën en kunnen beter omgaan met geldzaken. Het kan wel een uitdaging zijn om dit vol te houden als de ondersteuning van het budgetmaatje stopt.
- De lening van het SLF zorgde ervoor dat de ***ondersteuningstrajecten sneller*** verliepen, omdat hulpvragers eerder financiële stabiliteit bereiken. Budgetmaatjes gaven aan dat door de lening minder tijd nodig was om hulpvragers te ondersteunen, hoewel er in sommige gevallen nog steeds langdurige ondersteuning nodig is. Ondersteuningstrajecten kunnen dan wel sneller verlopen, budgetmaatjes blijven mogelijk door de lening langer betrokken bij een

deelnemer aan het SLF, doordat zij gedurende de looptijd van een lening (gemiddeld 33 maanden) vinger aan de pols houden.
- Het afbetalen van de leningen gaat goed. Twee deelnemers hebben door omstandigheden uitstel van afbetaling van een tot vijf maanden aangevraagd. Enkele deelnemers hebben noodgedwongen ***nieuwe schulden*** gemaakt. Door de lening bij het SLF is er niet opeens een buffer. Voor hulpvragers met een laag inkomen blijft het een uitdaging om rond te komen.
- Deelnemers en budgetmaatjes zijn over het algemeen tevreden met de aanmeldprocedure, voorwaarden en regels van aflossen. Volgens hulpvragers is de ***relatie met hun budgetmaatje*** niet veranderd of juist verbeterd. Budgetmaatjes ervaren een verschuiving van taken, bijvoorbeeld van schulden aanpakken naar ondersteuning bij rondkomen van een laag inkomen. Sommige budgetmaatjes voelen een verantwoordelijkheid voor de lening, wat als een last kan worden ervaren. Andere budgetmaatjes voelen deze druk minder.
- Zowel budgetmaatjes als hulpvragers ervaren ***spanning over de goedkeuring van een aanvraag***. Toekenning geeft een gevoel van erkenning, terwijl een afwijzing demotiverend kan zijn, de relatie tussen budgetmaatje en hulpvrager kan schaden en de hulpvrager kan ontmoedigen om de financiële problemen aan te pakken.

**Aanbevelingen**
- ***Voortzetten van het SLF en meer publiciteit:*** Geef meer bekendheid aan het SLF zodat meer hulpvragers en budgetmaatjes hiervan gebruik kunnen maken.
- ***Vooraanvraagprocedure:*** Voer een vooraanvraagprocedure in om teleurstellingen te voorkomen en de aanvraagprocedure te vereenvoudigen.
- ***Aanspreekpunt en communicatie:*** Houd één aanspreekpunt voor het SLF en communiceer zorgvuldig met zowel hulpvragers als budgetmaatjes.
- ***Actief wijzen op SLF:*** Attendeer als coördinatoren de budgetmaatjes (na de intake of gedurende een lopend traject) op het SLF als mogelijke oplossing voor de problematiek van hulpvragers.
- ***Betrokkenheid van budgetmaatjes:*** Betrek budgetmaatjes bij de beoordeling van aanvragen en maak gebruik van hun intuïtie en ervaring met hulpvragers.
- ***Duidelijkheid en flexibiliteit:*** Wees helder over de voorwaarden en criteria, maar blijf ook flexibel, want elke situatie is anders.
- ***Erkenning van informele schulden***: Neem informele schulden en pandleningen mee in de lening bij het SLF.
- ***Nazorg en overzicht:*** Geef regelmatig een overzicht van de status van de lening aan deelnemers, ook als vorm van nazorg.
- ***Vieren en kwijtschelden:*** Geef positieve aandacht aan een aflossing en sta open voor kwijtschelding van een deel van de lening bij goede afbetaling.

**Conclusie**
Het SLF is een waardevolle aanvulling op de ondersteuning van BM010. Het draagt bij aan het voorkomen van schuldenescalatie, vermindering van financiële stress, verbetering van mentale gezondheid en toename van financiële redzaamheid. Het SLF en de ondersteuning door een budgetmaatje kan bijdragen aan minder financiële stress en verbeterde mentale gezondheid en weerbaarheid, maar dat sluit niet uit dat er nieuwe stressvolle gebeurtenissen kunnen optreden.

Hoewel de resultaten overwegend positief zijn, blijft het belangrijk om flexibel te zijn, rekening te houden met de unieke omstandigheden van elke hulpvrager en open te staan voor het verbeteren van de dienstverlening.

# 1. Inleiding

In 2024 is in Rotterdam een Sociaal Leenfonds (SLF) gestart door Budgetmaatjes010 (BM010) en Stichting De Verre Bergen (SDVB). Het SLF verstrekt renteloze leningen aan hulpvragers om schulden te herfinancieren. Het SLF wordt uitgevoerd door BM010. BM010 helpt hulpvragers om financieel redzaam te worden, door hen te koppelen aan een budgetmaatje. Een budgetmaatje is een getrainde vrijwilliger, die hulpvragers ondersteunt bij het creëren van overzicht en inzicht in inkomen, uitgaven en schulden, aanvragen van regelingen en aanpakken van schulden. Het SLF biedt BM010 en de budgetmaatjes een nieuw instrument om hulpvragers met schulden te helpen. Het SLF wordt gefinancierd door SDVB; een particulier fonds dat vernieuwende maatschappelijke programma's in Rotterdam opzet, financiert, ondersteunt, inbedt en opschaalt en op effectiviteit laat onderzoeken.

Het SLF bij BM010 is in 2023 opgetuigd en in maart 2024 is de eerste lening afgesloten. In 2024 zijn vanuit het SLF in totaal 12 leningen verstrekt. De werking van het SLF en de resultaten van de eerste 12 leningen zijn onderzocht. Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen wat de uitkomsten zijn van het SLF en welke mechanismen hierin meespelen, om hiervan te leren en de dienstverlening te verbeteren.

Een lening vanuit een SLF kan worden ingezet voor het aflossen van relatief kleine schulden en ter preventie van oplopende schulden. De lening kan helpen om een aantal kleine vorderingen bij elkaar te voegen en zo meerdere incassotrajecten te voorkomen. Het maandelijkse aflossingsbedrag is afhankelijk van de afloscapaciteit van de hulpvrager. Een SLF kan een laagdrempelige manier zijn om beginnende schulden aan te pakken.

De onderzoeksvraag is: ***Wat werkt bij het Sociaal Leenfonds van Budgetmaatjes010?*** Hierbij worden de vragen gesteld in hoeverre het SLF bijdraagt aan:

- het voorkomen van escalatie van schulden,
- het verminderen van financiële stress,
- een betere mentale gezondheid,
- een toename van financiële redzaamheid,
- het versnellen van een ondersteuningstraject tussen een hulpvrager en budgetmaatje.

Naast de uitkomsten van het SLF voor hulpvragers en budgetmaatjes gaat het onderzoek in op het proces van het SLF; de procedure, voorwaarden en regels. Sluiten deze aan bij de behoeften, wensen en verwachtingen van hulpvragers en budgetmaatjes? En wat betekent het SLF voor de budgetmaatjes, hun rol en taken en de relatie met hun hulpvrager? Wat gebeurt er als een aanvraag wordt afgewezen?

In dit onderzoeksrapport kijken we eerst naar de achtergrond van mensen met financiële problemen, de inzet van vrijwilligers en Sociaal Leenfondsen. Vervolgens wordt de onderzoeksopzet en methoden beschreven en de theoretische achtergrond en Verandertheorie van het onderzoek. Daarna volgen de resultaten van het onderzoek voor hulpvragers en de mechanismen achter het SLF. Dit rapport wordt afgesloten met een conclusie en aanbevelingen.

# 2. Achtergrond

## 2.1 Mensen met financiële problemen

Mensen met een laag inkomen kunnen een beroep doen op verschillende regelingen om het inkomen aan te vullen of kosten te besparen. Zij kunnen aanspraak maken op toeslagen, bijstand, kwijtscheldingen, tegemoetkomingen of giften. Regelingen worden niet altijd gebruikt, doordat veel mensen er niet bekend mee zijn, onvoldoende kennis of vaardigheden hebben om de aanvraag te doen of er bewust geen beroep op doen uit angst een fout te maken en weggezet te worden als fraudeur en/of een bedrag te moeten terugbetalen (Tiemeijer, 2016). Daar komt bij dat voor regelingen vaak meerdere bewijsstukken moeten worden aangeleverd en regels jaarlijks kunnen veranderen (Tuzgöl-Broekhoven et al., 2016). Dit zorgt voor een flinke administratie en het risico op het maken van fouten.

Voor mensen met schulden is het extra moeilijk de administratie op orde te houden. Het hebben van schulden betekent meer post en handelingen in verband met betalingsherinneringen en afbetalingsregelingen, brieven van incassobureaus en deurwaarders en/of het controleren en eventueel corrigeren van de beslagvrije voet bij inkomens- of loonbeslag (Van Middendorp, 2022). Veel mensen met schulden maken geen gebruik van schuldhulpverlening. Zij weten de weg naar ondersteuning niet te vinden, krijgen geen toegang of willen of kunnen geen gebruik maken van ondersteuning door gemeentelijke of formele instanties.

Het duurt gemiddeld 4 tot 5 jaar voordat mensen met schulden zich melden voor hulp (Van Jeveren et al., 2023). Een veel gehoorde verklaring waarom mensen geen hulp zoeken bij het aanpakken van schulden is schaamte. Echter, uit onderzoek van Purpose komt naar voren dat de belangrijkste reden waarom mensen zich niet melden voor hulp is dat ze hun situatie ‘zelf willen oplossen’ (Van Jeveren, 2024). In een ondersteuningstraject kunnen mensen het gevoel krijgen dat er veel voor hen wordt bepaald zonder dat zij daar zelf invloed op hebben. Behoud van autonomie en controle zijn belangrijk om uitval te voorkomen.

Mensen met relatief kleine schulden komen verder in de financiële problemen als deze niet worden aangepakt, vooral als er sprake is van een laag inkomen en weinig aflossingscapaciteit. De schulden lopen op door rentes, boetes, incasso- en deurwaarderskosten. Gemeenten en schuldhulpverleningsinstanties bieden niet altijd ondersteuning bij schulden die niet ‘problematisch’ zijn. Van mensen wordt zelfredzaamheid gevraagd in het aanpakken en oplossen van hun problemen. Ook ontbreekt het bij hulpvragers regelmatig aan vertrouwen in ondersteuning vanuit de gemeente en schuldhulpverlening.

Mensen met financiële problemen kunnen ‘systeemstress’ ervaren doordat zij zich niet voelen passen in het beleidskader of systeem en afgewezen worden voor ondersteuning (Custers, 2023). Dit soort stress kan leiden tot het mijden van interactie met de overheid, zoals het niet-gebruik van inkomensondersteunende maatregelen. Gelukkig kunnen mensen met financiële problemen voor hulp en ondersteuning terecht bij een grote diversiteit aan organisaties en instanties, die formele en informele hulpverlening bieden, door beroepskrachten en vrijwilligers, vanuit de overheid of maatschappelijke organisaties.

## 2.2 Ondersteuning door vrijwilligers

In vrijwel alle gemeenten in Nederland zijn organisaties met vrijwilligers actief om mensen met geldzorgen op een laagdrempelige manier te ondersteunen. Vrijwilligers ondersteunen bij het ordenen van de financiële administratie, bij het krijgen van inzicht en overzicht in inkomsten, uitgaven en schulden, bij het aanvragen van regelingen en/of bij het verkrijgen van toegang tot instanties en schuldhulpverlening.

Vrijwilligers die mensen met financiële problemen ondersteunen worden aangestuurd en begeleid door een coördinator. De coördinator is verantwoordelijk voor de intake van de hulpvrager en de koppeling met de vrijwilliger, de ondersteuning van de vrijwilliger en het bewaken van de kwaliteit van de ondersteuning. Het coördineren van het vrijwilligerswerk en het waarborgen van de continuïteit is voor coördinatoren de belangrijkste taak (De Gast, et al., 2020).

BM010 in Rotterdam ondersteunt inwoners met geldzorgen om weer financieel redzaam te worden. Zij worden gekoppeld aan een vrijwilliger die regelmatig thuis langs komt om de administratie op orde te krijgen. Het SLF biedt BM010 een nieuw instrument om hulpvragers met schulden te helpen.

### 2.3 Sociaal Leenfondsen

In 2016 begon het eerste SLF vanuit het SUN-noodhulpbureau Zoetermeer. Hierna gingen in 2020 drie nieuwe Sociale Leenfondsen van start bij SUN Twente, SUN Lekstroom en Sociale Fondsen Den Haag[1]. Daarna volgden Drechtsteden[2] en Haarlem[3]. Via de Sociaal Leenfondsen van de SUN-noodhulpbureaus worden renteloze leningen verstrekt aan mensen met schulden. Deze leningen omvatten een bedrag van maximaal € 1.750 voor alleenstaanden en € 2.500 voor een gezin, voor een periode van maximaal 3 jaar.

In het eerste jaar van het SLF in Zoetermeer werden 10 leningen verstrekt voor een totaalbedrag van bijna € 15.000 (Schut, 2018). In 2017 werden 18 aanvragen toegewezen voor een lening, voor een totaal aangevraagd bedrag van bijna € 35.000. De gemiddelde looptijd van de lening was 2,5 jaar in 2017 tegen 2,8 jaar in 2016 en gemiddeld werd 98% terugbetaald. Dit succes kwam onder andere doordat alert werd gereageerd en begeleid bij het niet-afbetalen van een lening. Slechts in 1 geval bleek de lening oninbaar, omdat de hulpvrager zich onttrok aan de hulpverlening.

Bij de SUN-noodhulpbureaus wordt voor de aanvragen en toekenningen van een lening uit het SLF samengewerkt met vrijwillige schuldhulporganisaties, sociaal wijkteams, bewindvoerders en andere maatschappelijke organisaties. Eén van de voorwaarden van de lening is dat een hulpvrager open staat voor financiële begeleiding. Door de verbinding met een lokale samenwerkingspartners is vroegtijdige signalering mogelijk, is andere hulpverlening in beeld en kan rekening gehouden worden met lokale regelingen en voorliggende voorzieningen (Schut, 2018).

Het SLF bij BM010 in Rotterdam is geïnspireerd door bestaande sociaal leenfondsen en heeft haar eigen kenmerken. Het SLF bij BM010 verstrekt leningen:

- tot een maximum van € 5.000;
- aan hulpvragers die minstens drie maanden met een vrijwilliger aan de slag zijn;
- en een duidelijk overzicht hebben van de schulden en aflossingscapaciteit.

Het SLF betaalt de schulden van de hulpvrager in één keer af. De hulpvrager lost binnen 1,5 tot 3 jaar maandelijks af aan het SLF. Aflossing kan ook flexibeler, iets minder als het even tegenzit, of juist iets meer als het meezit. De vrijwilliger bouwt de ondersteuning in die tijd af. De periode van ondersteuning kan korter zijn dan de aflosperiode. Dit is afhankelijk van de vragen en behoeften van de hulpvrager.

[1] https://www.sunnederland.nl/actueel/goed-nieuws-binnenkort-weer-drie-extra-sociale-leenfondsen/
[2] https://www.socialedienstdrechtsteden.nl/nieuws/sociaal-leenfonds-helpt-inwoners-uit-de-drechtsteden-met-beginnende-schulden
[3] https://urgentenodenhaarlem.nl/info-sociaal-leenfonds

# 3. Onderzoeksopzet

Gedurende heel 2024 zijn er op verschillende manieren en tijden data verzameld om de resultaten van het SLF bij BM010 te onderzoeken, zie onderstaande tijdlijn.

**Tijdlijn van onderzoeksmethoden SLF & BM010 (2024-2025)**

📌 *Januari – April 2024*
- 📊 **Onderzoeksvoorstel en literatuuronderzoek**

📌 *Maart 2024*
- 🗣 **Focusgroep 1** (12 deelnemers) – Verandertheorie SLF & BM010

📌 *Maart 2024 – December 2024*
- 📥 **Mesis vragenlijst bij start ondersteuning BM010** – ingevuld door 4 hulpvragers
- 📋 **Eerste vragenlijst start SLF** – 12 hulpvragers met een lening van SLF
- 📋 **Vragenlijst budgetmaatjes** – 11 budgetmaatjes van hulpvrager met lening van SLF

📌 *Juni 2024 – Januari 2025*
- 📋 **Tweede vragenlijst 3 maanden na start SLF** – 11 hulpvragers met lening van SLF
- 🎤 **Interviews hulpvragers** - 11 deelnemers over hun ervaringen met het SLF

📌 *November 2024*
- 🗣 **Focusgroep 2** (7 deelnemers) – Ervaringen SLF-leningen van budgetmaatjes

📌 *November – December 2024*
- 📞 **Telefonische interviews** – 6 budgetmaatjes van hulpvragers met lening van SLF
- 📞 **Telefonische interviews** – 4 budgetmaatjes afgewezen aanvragen

📌 *Januari en Februari 2025*
- 📊 **Documentanalyse** – Aanvraagformulieren SLF, Mesis-uitkomsten 4 hulpvragers, aflossingsgegevens BM010.

De verschillende onderzoeksmethoden worden hieronder besproken. Onderzoeksgroepen, die betrokken zijn bij het onderzoek, omvatten ten eerste de hulpvragers met een lening van het SLF. In dit rapport worden zij ook ‘deelnemers’ genoemd. Ten tweede zijn de budgetmaatjes die hulpvragers met een lening van het SLF ondersteunen een belangrijke onderzoeksgroep. Daarnaast ook budgetmaatjes die hulpvragers ondersteunen wiens aanvraag bij het SLF werd afgewezen. En tenslotte medewerkers van Budgetmaatjes010, waaronder de projectcoördinator van het SLF.

## 3.1 Literatuur en theorie

📊 **Onderzoeksvoorstel en literatuuronderzoek**
🗣 **Focusgroep 1** – Verandertheorie SLF & BM010

In de periode januari tot april 2024 is het ‘Onderzoeksvoorstel Sociaal Leenfonds en Budgetmaatjes010’ (Van Middendorp, 2024) geschreven. In dezelfde periode is in het literatuuronderzoek gekeken naar de verschillende thema’s (escalatie van schulden, financiële stress, mentale gezondheid en financiële redzaamheid) waar het SLF en BM010 zich in de activiteiten en resultaten op richten.

In maart 2024 is een focusgroep georganiseerd voor budgetmaatjes en coördinatoren om de Verandertheorie van BM010 en het SLF in kaart te brengen. In deze workshop werden de vragen gesteld: Wat is de impact van BM010 en het SLF? Wat zijn de beoogde effecten? Welke resultaten

worden verwacht en welke activiteiten worden daarvoor ingezet? Bij deze eerste focusgroep waren 12 deelnemers aanwezig.

De relaties tussen stakeholders, activiteiten, output, directe en hogere effecten worden in de Verandertheorie in beeld gebracht door het leggen van verbanden. De verbanden zijn gebaseerd op kennis en inzichten uit ervaring van de budgetmaatjes en coördinatoren, maar ook uit onderzoek en literatuur. Het meten van deze aannames is gedaan in dit onderzoek naar de resultaten van het SLF.

### 3.2 Deelnemers SLF

**Mesis vragenlijst bij start ondersteuning BM010** – ingevuld door 4 hulpvragers
**Eerste vragenlijst start SLF** – 12 hulpvragers met een lening van het SLF

In maart 2024 kreeg de eerste hulpvrager van BM010 een lening uit het SLF. In heel 2024 kregen in totaal 12 hulpvragers een lening uit het SLF. Aan deelnemers werd gevraagd een toestemmingsverklaring (zie bijlage 1) te tekenen, waarin zij hun goedkeuring konden geven om de data van de vragenlijsten, de uitkomsten van Mesis, gegevens van BM010 en het aanvraagformulier van het SLF te gebruiken voor het onderzoek. Alle gegevens zijn anoniem verwerkt en kunnen niet naar individuen worden herleid.

Deelnemers aan het SLF kregen, net als alle hulpvragers die om ondersteuning van BM010 vragen, voorafgaand aan de intake van BM010 de Mesis vragenlijst (Blommesteijn et al., 2012) per mail toegestuurd. Hierin is onder andere gevraagd naar financieel gedrag en financiële vaardigheden. Mesis is een gevalideerd screeningsinstrument voor schulddienstverlening (Witvliet et al., 2014). Bij de intake van BM010 worden de uitkomsten van de screening gebruikt in het gesprek. 4 van de 12 deelnemers aan het SLF vulden de Mesis vragenlijst in voor de intake. Mesis is door geen enkele deelnemer een tweede keer ingevuld. De herhaalde uitnodiging ontvangen hulpvragers na een half jaar.

Bij de start, dus op het moment dat de leenovereenkomst met het SLF werd getekend, is aan de deelnemers een vragenlijst voorgelegd, zie bijlage 2. Alle 12 deelnemers hebben deze ingevuld. Hierin is gevraagd naar tevredenheid met (de procedure van) het SLF en BM010, financiële stress en mentale gezondheid.

De vragen over tevredenheid met het SLF en BM010 zijn samengesteld door de onderzoeker. Financiële stress is gemeten met de verkorte versie (4 vragen) van de Psychology Inventory of Financial Scarcity (PIFS; Van Dijk et al., 2022). Zie bijlage 5.

Voor het meten van mentale gezondheid is gebruik gemaakt van de 'Mental Health Inventory 5' ofwel 'MHI-5' (Trimbos Instituut, 2024; Berwick et al., 1991). Dit is een internationale standaard voor een specifieke meting van de psychische gezondheid, bestaande uit 5 vragen. Zie bijlage 6.

**Tweede vragenlijst 3 maanden na start SLF** – 11 hulpvragers met lening van het SLF
**Interviews hulpvragers** - 11 deelnemers over hun ervaringen met het SLF

Drie maanden na het afsluiten van de lening zijn de deelnemers benaderd om voor de tweede keer de vragenlijst in te vullen. Voor deze periode is gekozen, aangezien de verwachting was dat er dan eventuele resultaten gemeten konden worden. De tweede vragenlijst was hetzelfde als de eerste vragenlijst (zie bijlage 2) en is door 11 deelnemers ingevuld. Eén deelnemer wilde niet nog eens meedoen met het onderzoek. Een andere deelnemer had de vragen niet volledig ingevuld en kon daardoor niet meegenomen worden in de resultaten van financiële stress en mentale gezondheid.

Naast het voor de tweede keer invullen van de vragenlijst, werden de deelnemers geïnterviewd. In deze 11 interviews is dieper ingegaan op de resultaten van het SLF, de werking en het proces van het SLF en de context (procedure, voorwaarden en regels) die een rol speelt. Voor deelname aan het interview en het invullen van de tweede vragenlijst kregen de deelnemers een vergoeding in de vorm van een VVV-bon van 40 euro.

### 3.3 Budgetmaatjes

📋 **Vragenlijst budgetmaatjes** – 10 budgetmaatjes van hulpvrager met lening van SLF
🗣 **Focusgroep 2** (7 deelnemers) – Ervaringen SLF-leningen van budgetmaatjes
📞 **Telefonische interviews** – 6 budgetmaatjes van hulpvragers met lening van SLF

Budgetmaatjes die deelnemers in het SLF ondersteunen, vulden bij het tekenen van de leenovereenkomst door de hulpvrager een vragenlijst in. Deze is ingevuld door 10 budgetmaatjes. Eén maatje wilde niet meedoen met het onderzoek, een ander maatje kon door omstandigheden niet meedoen. In de vragenlijst is gevraagd naar tevredenheid met (de procedure van) het SLF, veranderingen in ondersteuning van de hulpvrager, de relatie met de hulpvrager en of de situatie van de hulpvrager door het SLF sneller op orde is. De vragenlijst is samengesteld door de onderzoeker.

In een tweede focusgroep werd ingezoomd op de rol en taken van het budgetmaatje en de relatie en vertrouwensband tussen de hulpvrager en het budgetmaatje. Ook werd besproken wat het betekent voor een budgetmaatje om een hulpvrager het SLF aan te kunnen bieden, welke verandering(en) de budgetmaatjes zien bij hun hulpvragers en welke randvoorwaarden volgens hen van belang zijn. Bij de focusgroep waren 4 budgetmaatjes aanwezig, waarvan 3 maatjes een hulpvrager hadden ondersteund bij het aanvragen van een lening bij het SLF. De andere deelnemers waren medewerkers van BM010 of SDVB.

De budgetmaatjes die niet deel konden nemen aan de focusgroep, maar wel een deelnemer hadden ondersteund bij het aanvragen van een lening bij het SLF, zijn telefonisch geïnterviewd, om ook hun bijdragen mee te nemen in het onderzoek. Er zijn 6 telefonische interviews met budgetmaatjes gehouden. Twee budgetmaatjes konden niet meedoen door persoonlijke omstandigheden.

### 3.4 Afgewezen hulpvragers en hun budgetmaatjes

📞 **Telefonische interviews** – 4 budgetmaatjes afgewezen aanvragen

Het was de intentie om hulpvragers die niet in aanmerking kwamen voor een lening vanuit het SLF, bijvoorbeeld door de hoogte van hun schulden (>€ 5.000) te benaderen voor het onderzoek, als controlegroep. Bij voorkeur zou het gaan om 2 hulpvragers van hetzelfde budgetmaatje, waarvan de ene wel deelneemt aan het SLF en de andere niet. Dit bleek niet haalbaar, aangezien veel budgetmaatjes slechts één hulpvrager ondersteunen.

Om toch een vergelijking te maken tussen deelnemers aan het SLF en hulpvragers die niet deelnemen aan het SLF zijn de budgetmaatjes geïnterviewd die met hun hulpvrager een aanvraag hadden gedaan voor het SLF, maar die niet was toegekend. Van 4 hulpvragers was de aanvraag afgewezen. In de 4 interviews met hun budgetmaatjes is ingegaan op (de procedure van) het SLF en BM010 en de gevolgen van de afwijzing. De hulpvragers die zijn afgewezen voor het SLF zijn niet benaderd, om hen niet extra te belasten met gevoelige of pijnlijke vragen. Wel is een hulpvrager geïnterviewd, die wel in aanmerking kwam voor het SLF, maar die zelf niet deel wilde nemen.

In de interviews met de budgetmaatjes is gevraagd naar het proces van aanvraag tot afwijzing, de verwachtingen, financiële stress en financiële redzaamheid van de hulpvrager, de relatie met de hulpvrager en hoe het verder gaat met het ondersteuningstraject en de hulpvrager.

### 3.5 Bugetmaatjes010

📊 **Documentanalyse** – Aanvraagformulieren SLF, Mesis-uitkomsten 4 hulpvragers, aflossingsgegevens BM010.

In januari en februari 2025 heeft de onderzoeker gegevens van de aanvraagformulieren voor het SLF, uitkomsten van de Mesis vragenlijsten en gegevens over de aflossing geanalyseerd. De gegevens werden aangeleverd door BM010.

### 3.6 Onderzoeksanalyse

De resultaten verzameld in de verschillende onderzoeksmethoden zijn door middel van thematische analyse geanalyseerd. Data uit de interviews, vragenlijsten en focusgroeps zijn gecodeerd en per thema of categorie bij elkaar gebracht in een Excel bestand. De thema's zijn geanalyseerd en door de onderzoeker geïnterpreteerd.

# 4. Theoretische achtergrond en Verandertheorie

In dit hoofdstuk wordt eerst de theoretische achtergrond van de verschillende thema's, die relevant zijn voor dit onderzoek, beschreven. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen onderzoeken en publicaties over ondersteuning door vrijwilligers bij financiële problemen enerzijds en onderzoek naar het aflossen van schulden anderzijds. Aan het eind van dit hoofdstuk wordt de Verandertheorie gepresenteerd.

## 4.1 Escalatie van schulden en terugval

Schulden kunnen enorm oplopen, door rentes, boetes en extra kosten. Incassosystemen zijn zo ingericht dat schuldeisers geen rekening houden met andere schuldeisers die ook een deel van de aflossingscapaciteit willen. Dit zorgt voor kostenverhogingen door vonnissen en beslagen. Mensen kunnen nieuwe schulden krijgen, omdat zij onvoldoende aflossingscapaciteit hebben of door betalingsregelingen onder de beslagvrije voet uit komen (Moerman & Jungmann, 2023).

Onderzoek naar de resultaten van ondersteuning door vrijwilligers aan mensen met financiële problemen laat zien dat de ernst van financiële problemen significant afneemt bij hulpvragers die het traject afrondden (Van Middendorp, 2022). Onder 'ernst van financiële problemen' wordt niet alleen gekeken naar de hoogte en looptijd van schulden, maar ook naar gebeurtenissen die iemand met financiële problemen meemaakt, zoals post van incassobureaus, deurwaarders aan de deur, loonbeslag of een dreigende huisuitzetting. Deze gebeurtenissen kunnen voor veel stress zorgen.

Naast deze gebeurtenissen en de hoogte van de schulden, is ook het aantal schuldeisers van invloed op gevoelens van stress (Ong et al., 2019), doordat elke schuld cognitieve ruimte inneemt. De focus bij mensen met financiële problemen ligt op de schulden, het gebrek aan geld en hoe uit de situatie te komen. Bij mensen met veel schuldeisers kan daardoor sprake zijn van meer cognitieve schaarste. Minder schuldeisers én het perspectief op afbetaling kan cognitieve ruimte en rust opleveren en escalatie van schulden voorkomen.

Door de lening bij het SLF worden schulden gebundeld, de schulden worden in een keer afbetaald en de hulpvrager heeft een schuld bij het SLF in plaats van bij verschillende schuldeisers. Dit kan escalatie van schulden voorkomen, omdat boetes, en incasso- en deurwaarderskosten afnemen.

## 4.2 Financiële stress

Zowel het aantal schuldeisers, de hoogte van de schuld in relatie tot de afloscapaciteit, de duur van de schuld en oplopende kosten, als de gebeurtenissen die mensen met schulden meemaken kunnen bijdragen aan financiële stress. Volgens het stress process model (Pearlin, 1989) komt dit omdat financiële problematiek een directe bedreiging vormt voor basale fysieke levensbehoeften (eten, drinken en onderdak), zekerheid (werk, een goede gezondheid) en betekenisvolle sociale relaties (vriendschap, goede familiaire banden en intimiteit; Deci & Ryan, 2004).

De schaarste theorie maakt duidelijk dat de chronische stress die gepaard gaat met een gebrek aan financiële middelen – het constant bezig zijn met geldzaken en het balanceren van inkomsten en uitgaven (Mani, Mullainathan, Shafir, & Zhao, 2013) – een groot deel van de mentale bandbreedte in beslag neemt (Mullainathan & Shafir, 2013). Schaarste zorgt voor stress en minder mentale ruimte om financiële keuzes te maken die voor de lange termijn van belang zijn (Hilbert et al. 2022). Schaarste door een gebrek aan geld houdt verband met verminderde aandacht en minder ruimte voor zaken die niet met financiën te maken hebben, beperkte zelfregulatie en minder doenvermogen. Onder doenvermogen vallen niet-cognitieve vermogens, zoals een doel stellen en een plan maken, in actie komen, volhouden en om kunnen gaan met verleidingen en tegenslag (WRR, 2017). Deze vermogens

zijn juist van belang voor de zelfredzaamheid van mensen. Stress en (langdurige) mentale belasting kunnen leiden tot een verminderd doenvermogen.

Uit kwalitatief onderzoek naar cliënten met financiële problemen die ondersteund worden door een vrijwilliger kwam naar voren dat cliënten aan het eind van de ondersteuning minder stress, meer rust en meer grip op de financiën hebben (Van Middendorp, 2022). Cliënten kunnen mogelijk wel te maken krijgen met een toename van financiële problemen en stress als het ondersteuningstraject met de vrijwilliger is gestopt, bijvoorbeeld bij veranderingen in iemands persoonlijke situatie of als cliënten beperkte basisvaardigheden hebben (Van Middendorp, 2022).

Schuldinterventies leiden tot minder stress en minder korte termijn denken, zo komt naar voren in een onderzoek van Muda et al. (2022). Hulpverleners in het sociaal domein in Amsterdam konden cliënten aandragen voor een aflossing van schulden tot € 5.000 euro. De cliënten kregen in het jaar na het aflossen ondersteuning van een maatschappelijk werker en/of een vrijwilliger. Een jaar na de start waren 46 van de 50 deelnemers nog schuldenvrij en het merendeel van de 12 geïnterviewde deelnemers gaf aan dat ze door het afbetalen van de schulden minder stress ervaren en weer naar de toekomst durven kijken.

De verwachting is dat door ondersteuning door het budgetmaatje en de lening bij het SLF financiële stress van deelnemers afneemt.

### 4.3 Mentale gezondheid

Financiële problemen dragen bij aan stress, fysieke en mentale gezondheidsklachten, sociale uitsluiting en sociaal isolement. Ridley et al. (2020) tonen aan dat er een causaal effect is tussen armoede, psychische gezondheidsklachten en depressie. Ook Pharos[4] concludeert dat mensen met geldzorgen vaker minder gezond zijn en meer lichamelijke en mentale gezondheidsklachten hebben dan mensen zonder geldzorgen.

Ondersteuning door vrijwilligers kan effectief zijn voor cliënten, vooral op het gebied van het verbeteren van het emotioneel welzijn van cliënten, zoals het vergroten van de zelfverzekerdheid, het zelfvertrouwen en het vertrouwen in de toekomst (Van der Tier & Potting, 2015).

Boyle (2022) onderzocht de Debt Relief Notice (DRN) waarin mensen met schulden in drie jaar schuldenvrij kunnen worden als zij zich aan bepaalde voorwaarden houden. Deelnemers kregen meer controle over de dagelijkse financiën, een verbeterde gezondheid en verbeteringen in levensstijl na instroom in het programma.

Het valt te verwachten dat het SLF in combinatie met ondersteuning door een budgetmaatje, waarbij schulden worden aangepakt en financiële rust wordt gecreëerd, de nadelige gezondheidseffecten van financiële problemen beperkt.

### 4.4 Financiële redzaamheid

Volgens het Nibud is iemand financieel zelfredzaam “wanneer iemand weloverwogen keuzes maakt zodanig dat de financiën in balans zijn, zowel op de korte als op de lange termijn” (Nibud, 2012, p. 7). Competenties die nodig zijn voor financiële redzaamheid zijn in de eerste plaats ‘voldoende inkomsten verwerven om van te leven’. De tweede competentie is ‘de geldzaken organiseren’. Ten derde noemt het Nibud ‘verantwoord besteden’ en ten vierde ‘voorbereid zijn op (on)voorziene gebeurtenissen’ (Nibud, 2018).

[4] https://www.pharos.nl/kennisbank/samenhang-armoede-schulden-en-gezondheid/

Financieel redzaam zijn betekent ook hulp inroepen wanneer het niet zelf lukt (Van der Werf, et al., 2016), weten waar terecht te kunnen met welke hulpvraag en toegang hebben tot financiële producten, diensten en regelingen (Johnson & Sherraden, 2007). Het gaat daarbij om iemands interne mogelijkheden, zoals kennis, vaardigheden en houding, alsmede om de mogelijkheden van buiten of externe voorwaarden, zoals toegang tot instituties, producten en diensten. De interne mogelijkheden en externe voorwaarden zorgen er samen voor dat mensen weloverwogen financiële besluiten kunnen nemen en financieel gezond gedrag vertonen (Sherraden, 2013). Dit zou de ernst van financiële problemen vervolgens moeten verminderen.

Financiële redzaamheid omvat de mogelijkheid van mensen om de financiën te beheren en controle uit te oefenen op de financiën. Hierbij zijn kennis en vaardigheden, houding, motivatie en vertrouwen in eigen vaardigheden van belang (Jungmann & Madern, 2016).

De werkdefinitie van financiële redzaamheid van BM010 sluit hierop aan (zie de Methodiek van BM010): *“Een hulpvrager is financieel redzaam wanneer zijn of haar schulden in kaart zijn gebracht en/ of beheersbaar zijn en de inkomsten en uitgaven in balans zijn. Dit heeft deze persoon bereikt door financieel, digitaal en bureaucratisch vaardig te worden, bekend te worden met relevante regelingen en te weten wanneer en waar hulp te vragen. Het probleemoplossend vermogen (motivatie om problemen aan te pakken) is verhoogd of beter geworden als gevolg van de financiële redzaamheid, als gevolg van deelname aan BM010.”*

Uit onderzoek naar diverse interventies gericht op mensen met financiële problematiek die worden ondersteund door een vrijwilliger, komt naar voren dat de financiële zelfredzaamheid van cliënten binnen de verschillende interventies over het algemeen toeneemt (Van Geuns et al., 2021). Het gaat bij het toewerken naar financiële redzaamheid en ondersteuning door hulpverleners zowel om het geven van praktische ondersteuning en het leren van vaardigheden, als om het werken aan gedragsverandering door het stimuleren en motiveren van hulpvragers (Van Geuns et al., 2011).

Onderzoek naar de resultaten van ondersteuning door vrijwilligers aan mensen met financiële problemen laat zien dat bij hulpvragers die het traject afronden de financiële redzaamheid significant toeneemt (Van Middendorp, 2022). Hoe sterker de afname van de ernst van financiële problemen, hoe sterker de toename in financiële vaardigheden, in vertrouwen in financiële vaardigheden en in gezond financieel gedrag.

Door het SLF en het verminderen van het aantal schuldeisers en de daarbij horende financiële stress en door meer grip op de financiën, kunnen hulpvragers de ruimte voelen om te werken aan hun financiële redzaamheid.

### 4.5 Nieuwe schulden

Uit onderzoek naar schuldenaren in Nederland die een minnelijk of wettelijk schuldentraject hebben doorlopen, blijkt dat vier jaar na beëindiging van een traject 9 tot 16% een betalingsachterstand heeft op de premie voor de Zorgverzekeringswet (Kok et al. 2015). 33 tot 50% heeft een nieuw krediet en 4 tot 7% heeft opnieuw een betalingsachterstand op een nieuw afgesloten krediet. De kans op terugval is na een schuldbemiddelingstraject kleiner dan na een WSNP-traject of een saneringskrediet (Kok et al. 2015). Dit hangt mogelijk samen met de hulp door gemeenten. Tijdens een schuldbemiddelings-traject wordt relatief veel hulp geboden door gemeenten, zoals budgetbeheer.

Gezien het sociaal minimum dat ontoereikend is, waardoor mensen maandelijks tekort komen (zo concludeerde de Commissie Sociaal Miminum in 2023), is terugval niet vreemd. Cijfers over terugval kunnen een onderschatting van de problematiek zijn, doordat vaak niet bekend is of mensen daadwerkelijk duurzaam uit de schulden zijn (De Muijnck & Renken, 2020).

Terugval in schulden kan zorgen voor uitval uit een ondersteuningstraject. Dat betekent dat hulpvragers de ondersteuning vroegtijdig beëindigen. De Kredietbank Utrecht deed onderzoek naar uitval in de fase van aanmelding, intake en de fase waarin formele schuldhulpverleners een bemiddelings- of saneringsvoorstel opstellen (Akkermans, 2011). Oorzaken van uitval lagen in hoge verwachtingen die cliënten van de schuldhulpverlening hadden, de bejegening door beroepskrachten en de visie van cliënten op de verantwoordelijkheid voor het probleem en de oplossing. Cliënten gaven aan dat zij door allerlei omstandigheden buiten henzelf in de problemen waren gekomen en teleurgesteld waren in het niet slagen van de ondersteuning (Akkermans, 2011).

Uit onderzoek van Purpose komt naar voren dat hulpvragers vooral twijfelen en stoppen met schuldhulpverlening omdat ze het aanbod niet passend of flexibel genoeg vinden (Van Jeveren et. al., 2023). De meeste mensen stoppen met schuldhulp direct na de intake. In onderzoek van de Hogeschool Utrecht (Tonnon, 2024) geven de gestopte hulpvragers aan dat ze de oplossing niet vonden passen bij hun situatie of dat ze niet konden voldoen aan de voorwaarden. Geven van grip (omgevingscontrole) en rekening houden met behoud van autonomie zijn belangrijke factoren om mensen effectief te ondersteunen (WRR, 2023).

In onderzoek naar uitval van hulpvragers die ondersteund worden door een vrijwilliger noemden zowel cliënten als vrijwilligers als redenen van uitval een verslaving of depressie, gebrek aan motivatie of doorzettingsvermogen, maar ook externe factoren, zoals een verhuizing of de gestelde voorwaarden van schuldhulpverlening (Van Middendorp, 2022). Onder vrijwilligersfactoren werd de manier van vragen stellen of bejegening als reden van uitval genoemd. Een goede werkalliantie tussen de hulpvrager en vrijwilliger kan uitval voorkomen. Hieronder valt het werken aan een gezamenlijk doel, afstemmen van taken en een goede band of klik tussen de hulpvrager en vrijwilliger. De juiste match tussen hulpvrager en vrijwilliger is hiervoor van belang.

Gedurende de aflossing van de lening bij het SLF kunnen opnieuw schulden ontstaan. Als de lening bij het SLF niet wordt afbetaald, kan dit aan het licht komen. Pas als iemand niet meer bereikbaar is en duidelijk wordt dat de lening niet meer wordt afbetaald, is sprake van uitval.

### 4.6 Verandertheorie

Een Theory of Change ofwel Verandertheorie helpt bij het in beeld brengen hoe een interventie tot verandering leidt. Samen met budgetmaatjes van BM010 is de Verandertheorie voor de ondersteuning door BM010 en het SLF gemaakt. Het resultaat is te zien in de afbeelding op de volgende pagina.
Het startpunt voor het maken van een Verandertheorie is het stellen van de vragen: Op wie heeft mijn interventie effect? Bij de interventie van BM010 wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- hulpvragers met lichte financiële problemen;
- hulpvragers met problematische schulden en;
- hulpvragers met schulden onder € 5.000.

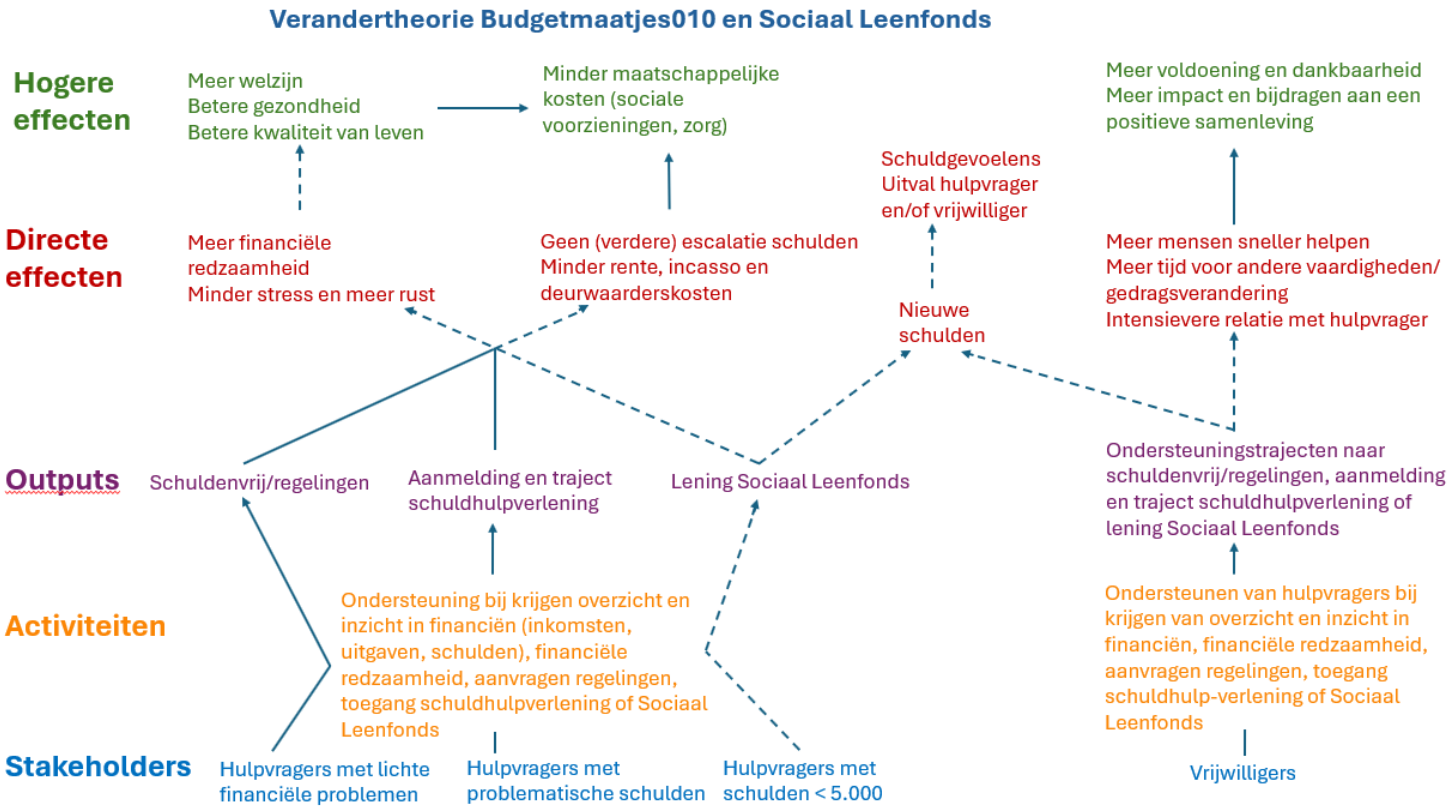
Naast de hulpvragers zijn vrijwilligers belangrijke **stakeholders**.

In plaats van meteen te focussen op wat BM010 precies doet aan activiteiten, is bij het opstellen van de Verandertheorie eerst gekeken naar welke effecten de interventie beoogt. De **hogere effecten** die BM010 en het SLF willen bereiken, zijn voor hulpvragers meer welzijn, betere gezondheid en betere kwaliteit van leven. Maatschappelijke effecten zijn minder kosten voor sociale voorzieningen en zorg.

De **directe effecten** die BM010 en het SLF voor de deelnemers willen bereiken zijn:

- minder boetes, incasso- en deurwaarderskosten;
- geen (verdere) escalatie van schulden;
- meer rust en minder (financiële) stress;
- meer welzijn en betere gezondheid;
- meer ruimte voor andere dingen of voor (gedrags)verandering.

Het SLF kan de doelen van BM010 versterken, zie onderstaande afbeelding.




De **output** van de ondersteuning zijn de meetbare resultaten; het aantal hulpvragers dat schuldenvrij of met afbetalingsregelingen zelfstandig verder kan, aangemeld is voor een traject bij schuldhulp-verlening of een lening heeft bij het SLF.

De verschillende **activiteiten** binnen de interventie van BM010 bestaan uit het krijgen van overzicht en inzicht in de financiën, werken aan financiële redzaamheid, aanvragen van regelingen en helpen bij het krijgen van toegang tot schuldhulpverlening of het SLF. Ook als er geen gebruik wordt gemaakt van het SLF bereiken vrijwilligers bepaalde effecten, door de ondersteuning die zij bieden aan hulpvragers.

Een mogelijk negatief effect van het SLF zou kunnen zijn dat deelnemers aan het SLF **nieuwe schulden** aangaan. Dit kan voor schuldgevoelens zorgen bij de hulpvrager en vrijwilliger. De gevoelens van falen kunnen tot uitval van de hulpvrager en/of vrijwilliger leiden. Uitval betekent dat de ondersteuning stopt, terwijl het traject nog niet is afgerond en/of de lening nog niet is terugbetaald.

Voor vrijwilligers kan het vrijwilligerswerk voor BM010 en gebruik van het SLF als nieuw instrument **hogere effecten** opleveren, zoals meer voldoening en dankbaarheid, meer impact en het gevoel bij te kunnen dragen aan een positieve samenleving. Het **directe effect** van de ondersteuning is dat meer hulpvragers mogelijk sneller geholpen kunnen worden, met minder afleiding van schuldeisers, maar ook een intensievere relatie met de hulpvrager.

De verbanden in de afbeelding weergegeven als stippellijnen zijn in dit onderzoek onderzocht. De resultaten van het onderzoek worden in het volgende hoofdstuk toegelicht.

# 5. Resultaten SLF en BM010

## 5.1 Cijfers en kenmerken deelnemers SLF

Wie namen in 2024 deel aan het Sociaal Leenfonds?

- In 2024 hebben 12 mensen een lening gekregen uit het SLF.
- 4 mensen deden een aanvraag, maar werden afgewezen.
- 3 mannen en 9 vrouwen kregen in 2024 een lening vanuit het SLF.
- Zij zijn allemaal alleenstaand of alleenstaande ouder met vooral meerderjarige kinderen.
- Leeftijd van de deelnemers varieert van 23 tot 72 jaar. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 53 (SD=15).
- Inkomensbron is voor de meeste deelnemers een uitkering: bijstand, WW, WIA of AOW. 1 deelnemer is zzp-er, 2 deelnemers hebben een baan in loondienst.
- De totale verstrekte lening door het SLF in 2024 is meer dan € 44.000.
- Hoogte van de schulden en lening varieert tussen de € 1.500 en € 5.400, met een gemiddelde van € 3.700.
- 3 deelnemers hebben 1 schuldeiser[5], 5 deelnemers hebben 2 of 3 schuldeisers en 4 deelnemers hebben 4 of meer schuldeisers.
- De looptijd van de leningen varieert tussen 16 en 36 maanden en is gemiddeld 33 maanden.
- De maandelijkse aflossing ligt tussen de € 50 en € 200 en is gemiddeld € 115 per maand.
- 7 van de 12 deelnemers hebben schulden bij de Belastingdienst, 6 bij de gemeente, 5 hebben een lening bij een bank, 4 hebben achterstanden op de energierekening en 4 op de zorgverzekering. Andere schuldeisers zijn de woningbouwvereniging, tandarts (beiden bij 2 deelnemers ), waterbedrijf, een bedrijf waar je kan kopen op afbetaling, CAK, een deurwaarder, telefoon, een medisch incassobureau, alimentatie en het CJIB.

## 5.2 Voorkomen escalatie schulden

Bijna alle deelnemers gaven in de interviews aan dat het SLF een escalatie van schulden heeft voorkomen. Eén deelnemer liet weten dat voordat de lening bij het SLF werd afgesloten, de betaalachterstanden zich opstapelden, bij verschillende instanties. Het SLF heeft voor deze deelnemer voorkomen dat het ene financiële gat met het andere werd gevuld. Een andere deelnemer vertelde over de kosten die maar bleven oplopen door boetes. De boetes van deurwaarders gingen harder omhoog dan de betaalcapaciteit.

Deelnemer in interview: *“Het SLF heeft voorkomen dat schulden zijn opgelopen, dan had ik mijn huis moeten verkopen en was ik dakloos geraakt. Ik had deurwaarders en incasso’s, vulde het ene gat met het andere. Dan stond er iemand voor de deur en sloot ik een regeling af, maar daar kon ik me niet aan houden, dus dan betaalde ik alleen de eerste keer.”*

Twee deelnemers vertelden in de interviews dat schulden niet zouden zijn geëscaleerd, zonder het SLF. Eén deelnemer liet weten dat ze desnoods minder zou eten. Haar schuld was ontstaan doordat haar meerderjarige kind in huis kwam wonen en ze daardoor toeslagen moest terugbetalen.

Alhoewel de meeste deelnemers aangaven dat het SLF escalatie van schulden voorkomt, betekent het niet dat er geen problemen meer op de loer liggen. Als er grote uitgaven moeten worden gedaan gedurende de looptijd van de lening bij het SLF, zoals aan reparaties of aanschaf van nieuwe producten, is daar nog steeds geen ruimte voor. Eén deelnemer gaf aan dat hij wel wat meer had willen lenen om nieuwe keukenapparatuur te kopen. Een andere deelnemer vertelde dat er

[5] Ook bij het hebben van 1 schuldeiser kan het SLF relevant zijn. Het gaat dan niet om het bundelen van schulden, maar vooral om kostenbesparing doordat boetes en rente niet hoeven te worden betaald.

onverwachts weer nieuwe schulden bij waren gekomen, door een aanslag van de Belastingdienst. En weer een andere deelnemer moest extra zorgkosten maken.

Een van de deelnemers vertelde dat ze voorheen maandelijks € 300 kwijt was aan het afbetalen van schuldeisers en nu € 120 afbetaalt aan het SLF. Het haalbare maandelijkse afbetalingsbedrag wordt samen met het budgetmaatje berekend, door inkomsten en uitgaven naast elkaar te zetten. Doordat de lening bij het SLF rentevrij is, kan het de deelnemers veel geld schelen.

In interviews met 2 deelnemers kwamen informele schulden aan bod, leningen bij familie en vrienden. Of deze ook meegenomen hadden kunnen worden in het SLF was volgens de deelnemer niet besproken. Als het had gekund, hadden ze het graag gedaan. Een andere deelnemer begon over eigendommen die ze bij het pandjeshuis had achtergelaten. Ze zou ze heel graag terug willen en als deze pandleningen meegenomen hadden kunnen worden in het SLF, dan zou dat haar veel rust hebben gegeven. Ze wist nu niet of ze het wel zou kunnen betalen om ze terug te krijgen.

### 5.3 Verminderen financiële stress

Bijna alle deelnemers gaven in de interviews aan dat de stress is afgenomen, dat er meer rust is en er niet meer gepuzzeld hoeft te worden over de financiën. Een deelnemer vertelde dat hij weer kan slapen ’s nachts. Er zit een maand tussen het afsluiten van de lening en de eerste terugbetaling. Deze adempauze, het niet meteen hoeven af te betalen van de lening, draagt volgens de deelnemers bij aan meer rust en minder financiële stress. Net als de mogelijkheid om de terugbetaling tijdelijk stop te zetten als afbetaling even niet lukt. Eén deelnemer vertelde in het interview dat ze nog steeds veel financiële stress ervaart, door de energierekening die weer omhoog was gegaan, kosten van de tandarts en de dierenarts.

> Deelnemer in interview: *Mijn financiële stress is afgenomen. Dat geeft rust, ik bewandel het goede pad. Ik was heel bang voor deurwaarders. Door het SLF heb ik nu eindelijk een stabiele financiële basis.”*

Uit de tweede focusgroep en de interviews met budgetmaatjes komt naar voren dat de meeste budgetmaatjes een afname van stress en toename van rust zien bij hun hulpvragers. Hulpvragers hebben volgens budgetmaatjes weer zin in activiteiten, zijn weer aan het solliciteren of kunnen zich weer richten op hun opleiding, in plaats van hoe de maand door te komen. Dit perspectief en de geruststelling komt volgens de budgetmaatjes doordat er nog maar één schuldeiser is, de schulden niet verder oplopen en er geen deurwaarders of incassobureaus achter de hulpvragers aan zitten. Een budgetmaatje vertelde dat de financiële stress hetzelfde is gebleven en een ander budgetmaatje dat er nog steeds pieken en dalen zijn in het ervaren van financiële stress van zijn hulpvrager.

Uit de vragenlijsten voor hulpvragers kwam naar voren dat de gemiddelde score van de respondenten in dit onderzoek (n=10) op de PIFS schaal bij het tekenen van de leenovereenkomst 3,4 (SD=0,90) is. Zie bijlage 5 voor gemiddelde antwoorden per vraag. Van Dijk et al. (2022) vinden voor de algemene populatie een gemiddelde score van tussen de 1,96 tot 2,5. Dit wijst erop dat deelnemers aan het SLF op het moment van het tekenen van de leenovereenkomst gemiddeld veel financiële stress ervaren. Na 3 maanden was de gemiddelde score verminderd, naar 2,7 (SD=0,92). De score is nog steeds hoog, maar gemiddeld wel afgenomen. De respondentengroep is klein met 10 deelnemers die de vragenlijst volledig invulden. Ingezoomd op de individuele respondenten, is een afname waar te nemen bij 7 deelnemers, 1 deelnemer heeft dezelfde score bij de eerste als bij de tweede meting en bij 2 deelnemers zien we een lichte stijging van de score op financiële stress.

Ondanks dat er voor grondig kwantitatief onderzoek meer data nodig is om statistische verschillen te detecteren in voor en nameting, zien we in de ingevulde vragenlijsten dezelfde trend als beschreven in de interviews. Financiële stress wordt bij de meeste deelnemers minder.

### 5.4 Toename financiële redzaamheid

De meeste deelnemers aan het SLF gaven in de interviews aan dat zij met hun budgetmaatje inkomsten, uitgaven en schulden in kaart hebben gebracht. Twee deelnemers vertelden dat zij de financiën al op orde hadden toen het budgetmaatje kwam. Zij waren al redelijk financieel redzaam, maar hadden wel ondersteuning nodig bij het aflossen van de schulden en wilden graag de lening van het SLF. Een andere deelnemer vertelde dat ze wel financieel redzaam is en de administratie en financiën bijhoudt, maar in de overlevingsstand zit. Door haar lage inkomen heeft ze het gevoel zichzelf wel te moeten verwaarlozen, geen gezond eten te kunnen kopen en verdovende middelen te moeten gebruiken om zich even goed te voelen.

Deelnemers zeiden in de interviews dat hun financiële redzaamheid is toegenomen door de ondersteuning van het budgetmaatje en door het SLF. Door het bundelen van de schulden komt er minder post binnen en is het bijhouden gemakkelijker. Een deelnemer vertelde dat hij door het budgetmaatje beter weet om te gaan met zijn financiën, maar toen het budgetmaatje met vakantie ging, wel weer wat achter ging lopen. Deelnemers kijken door de ondersteuning van het budgetmaatje beter waar ze hun geld aan uitgeven. Een deelnemer pint elke week 50 euro, om meer controle te hebben over de uitgaven. Enkele deelnemers houden door de lening elke maand iets over om te sparen en geven aan beter vooruit te kunnen plannen.

Eén van de deelnemers van het SLF is zzp-er, vertelde ze in het interview. Dat maakte het volgens haar voor het budgetmaatje complex om goed te ondersteunen en de juiste adviezen te geven. De deelnemer had verwacht dat het budgetmaatje zelf ook zzp-er was, maar dat bleek niet het geval. Dat maakte dat ze met vragen over haar bedrijfsadministratie en financiën niet altijd terecht kon bij het budgetmaatje en ook bij anderen ten rade ging.

De gegevens die deelnemers hebben ingevuld in Mesis kunnen een indicatie geven van hun financiële redzaamheid. Van de 4 deelnemers die Mesis hebben ingevuld, scoren 2 deelnemers op het onderdeel ‘gedrag en vaardigheden’ met ‘geen zorgen’ (4.6 en 4.2 van 5 punten), bij 1 deelnemer is de score ‘aarzelend’ (3.9 van 5 punten) 1 deelnemer heeft dit als ‘aandachtspunt’ (2.8 van 5 punten). Op het onderdeel ‘financiële vaardigheden’ scoren 2 deelnemers ‘geen zorgen’ (7 van 8 en 8 van 8 punten) en voor 2 deelnemers is het een aandachtspunt (beiden 6 van 8 punten). Aangezien Mesis door geen enkele deelnemer een tweede keer is ingevuld, zijn er geen gegevens uit deze databron over een eventuele verandering in financiële redzaamheid.

Deelnemers gaven in de interviews aan dat de Mesis vragenlijst uit te veel (ingewikkelde) vragen bestond, ze niet goed kunnen (begrijpend) lezen/schrijven of omgaan met een computer en vragenlijsten, het er niet bij konden hebben of dat ze de vragenlijst niet gezien hebben. Het niet invullen van Mesis kan ook een indicatie zijn van minder financiële redzaamheid. Uit de interviews met budgetmaatjes blijkt dat zij niet altijd bekend of bedreven zijn met Mesis, zodat ze ook hun hulpvrager hierin niet kunnen ondersteunen.

### 5.5 Betere mentale gezondheid

Deelnemers gaven in de interviews aan weer meer lucht te hebben en meer energie. Uit de interviews kwam naar voren dat de ondersteuning van het budgetmaatje en de lening van het SLF hier een rol in speelt. Echter, ook omstandigheden spelen een rol. In het interview vertelde een deelnemer dat ze veel verdriet had van het overlijden van haar huisdier. Een andere deelnemer sliep slecht door een verbroken relatie. Uit de interviews met deelnemers komt naar voren dat 5 van de 12 deelnemers aan het SLF chronische lichamelijke gezondheidsklachten heeft. Deze zijn ook van invloed op de mentale gezondheid en zijn blijvend, daar brengt de lening uit het SLF geen verandering in.

Een budgetmaatje gaf in het interview aan dat de stress een weerslag had op de lichamelijke gezondheid van zijn hulpvrager. Door de rust van het SLF heeft de hulpvrager minder gezondheidsklachten en kan hij weer sporten. Andere budgetmaatjes gaven aan dat de lening bij het SLF niet voor veranderingen in welzijn of gezondheid heeft gezorgd. Er zijn nog steeds gezondheidsklachten en pieken en dalen in hoe hulpvragers zich voelen.

Ondanks dat er voor grondig kwantitatief onderzoek meer data nodig is om statistische verschillen te detecteren in voor en nameting, zien we in de ingevulde vragenlijsten dezelfde trend als beschreven in de interviews. De mentale gezondheid gaat bij 9 van de 10 deelnemers vooruit van gemiddeld 3,4 (SD=0,82) op de MHI-5 schaal bij de eerste meting, naar gemiddeld 4,1 (SD=0,63) bij de meting na 3 maanden. Zie bijlage 6 voor de gemiddelde antwoorden per vraag, totale gemiddelde score en de gemiddelde opgetelde score voor mentale gezondheid.

Uit de vragenlijsten onder deelnemers aan het SLF komt naar voren dat bij de start 5 van de 10 deelnemers een somscore van onder de 60 heeft op de MHI-5 schaal, hetgeen duidt op psychische klachten. Ter vergelijking: 15,5% van de Nederlanders van 18 jaar en ouder had de afgelopen 4 weken psychische klachten (somscore lager dan 60 op de MHI-5)[6]. Drie maanden na het tekenen van de leenovereenkomst heeft nog één van de 10 deelnemers een score onder de 60.

Sinds september 2024 zijn in Nederland nieuwe afkapwaarden van de MHI-5 in gebruik genomen, die een inschatting geven van mogelijke angst- en depressiegevoelens in de afgelopen 4 weken (Trimbos-instituut, 2024). Een somscore van 76 of lager op de MHI-5 schaal geeft aan dat iemand mogelijk angst- of depressiegevoelens heeft. 7 van de 10 deelnemers aan het SLF heeft bij het tekenen van de leenovereenkomst een somscore van 76 of lager. Drie maanden na het tekenen van de leenovereenkomst heeft 5 van de 10 deelnemers een score van 76 of lager. De hoge scores van de deelnemers aan het SLF kunnen te maken hebben met financiële stress.

Deelnemer in interview: *"Ik had een depressie en erge rugklachten, nu nog chronisch. Mijn rug blokkeert bij stress. Zonder het SLF zou mijn rug weer opspelen. Nu gaat het wel."*

De respondentengroep is klein met 10 deelnemers die de vragenlijst volledig invulden. Wel is er sprake van een verbetering in mentale gezondheid als we de 2 metingen met elkaar vergelijken. Eén deelnemer scoorde hoger bij de eerste vergeleken met de tweede meting. Dat kwam ook in de kwalitatieve gegevens naar voren. Het SLF kan in algemene zin bijdragen aan verbeterde mentale gezondheid, maar dat sluit niet uit dat er nieuwe stressvolle gebeurtenissen bij komen, waardoor de mentale gezondheid weer achteruit gaat.

### 5.6 Versnellen van een ondersteuningstraject

Vier budgetmaatjes en deelnemers gaven in de interviews aan dat na het tekenen van de leenovereenkomst het ondersteuningstraject tussen het budgetmaatje en de hulpvrager is afgerond. Bij 5 hulpvragers houdt het budgetmaatje nog vinger aan de pols, maar komt minder frequent langs of nog een enkele keer. Budgetmaatjes en deelnemers geven aan dat 3 deelnemers blijvend iemand nodig hebben om te ondersteunen bij de financiën.

Aan de budgetmaatjes is in de vragenlijst gevraagd of de situatie van de hulpvrager sneller op orde is, doordat de schulden zijn gebundeld en de hulpvrager toegang kreeg tot het SLF. Alle budgetmaatjes (n=10) antwoordden hierop 'ja'. De administratie is sneller op orde, de schulden zijn in één klap aangepakt. In de focusgroep en de interviews met de budgetmaatjes kwam naar voren dat het ondersteuningstraject door de lening bij het SLF minder werk is.

Reactie van Budgetmaatje in vragenlijst: *"De frequentie van het bezoek kan omlaag, maar moet vooralsnog wel goed vinger aan de pols houden."*

[6] https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2024/43/psychische-gezondheid-in-nederland-2010-2023

Op de vraag in de vragenlijst voor budgetmaatjes of de ondersteuning nu anders is, antwoordde meer dan de helft van de budgetmaatjes ‘ja’. Er hoeven geen betalingsafspraken gemaakt te worden met verschillende schuldeisers, er komt minder post, er is sneller rust en overzicht. Budgetmaatjes werken met hulpvragers aan het in balans houden van de inkomsten en uitgaven en aan het voorkomen van eventuele nieuwe schulden, maar zij hoeven daarvoor minder vaak langs te gaan bij de hulpvrager .

Ondanks dat de bezoekfrequentie bij ondersteuningstrajecten omlaag kan, gaven budgetmaatjes in de focusgroep en interviews aan dat het traject waarschijnlijk niet altijd sneller zal gaan door het SLF. Hulpvragers moeten schulden afbetalen en leren omgaan met geld. Dat eerste kan sneller gaan, maar het tweede duurt net zo lang en daar gaat de meeste tijd in zitten. Het traject kan ook langer duren doordat het budgetmaatje vinger aan de pols houdt tijdens de aflossing, die gemiddeld 33 maanden duurt.

### 5.7 Negatieve effecten?

Een deelnemer gaf in het interview aan dat er nieuwe schulden zijn ontstaan door een naheffing van de Belastingdienst. Een budgetmaatje vertelde in het interview dat bij zijn hulpvrager na een bezoek aan de tandarts een betalingsregeling moest worden getroffen. Bij onverwachte uitgaven kunnen nieuwe achterstanden ontstaan.

Uit de gegevens en documentenanalyse van BM010 blijkt dat de leningen door deelnemers goed en op tijd worden afbetaald. Wel werd de eerste afbetaling door een paar deelnemers gemist. Als dat het geval is en het ondersteuningstraject nog loopt, dan neemt BM010 contact op met het budgetmaatje. Zij gaan vervolgens in gesprek met de hulpvrager. Bij de deelnemers die dit betrof, was de automatische afschrijving nog niet ingesteld of de deelnemer dacht dat het bedrag zou worden geïncasseerd. Eén deelnemer heeft een maand achtergelopen met afbetalen, omdat er te weinig saldo op de rekening stond. Dat is de maand daarna ingehaald.

Er zijn tot nu toe geen negatieve effecten van het afsluiten van leningen van het SLF bekend. Twee deelnemers hebben eind 2024 uitstel van afbetaling van de lening gevraagd. Een deelnemer vroeg 3 maanden uitstel door hoge zorgkosten. Een andere deelnemer heeft uitstel van 1 maand gevraagd i.v.m. de overgang naar een nieuwe baan en het missen van een maand salaris. Beide deelnemers hebben hierover contact opgenomen met BM010. Het op tijd aan de bel trekken en vragen om uitstel van afbetaling van het SLF is heel positief. Het aflossen van de lening gaat in dat geval wel langer duren.

# 6. Mechanismen achter het proces van SLF

Uit de vragenlijsten van deelnemers van het SLF blijkt dat zij zeer tevreden zijn met het bundelen van de schulden en de lening vanuit het SLF. Ook de ondersteuning door het budgetmaatje wordt zeer goed gewaardeerd. Wat voor de meeste deelnemers heeft geholpen, is de combinatie van het SLF en de ondersteuning door het budgetmaatje van BM010. Voor een enkeling heeft het SLF het meest geholpen, of juist de ondersteuning van het budgetmaatje, aldus aangegeven in de vragenlijsten.

## 6.1 Bekendheid SLF

In de interviews met deelnemers aan het SLF is gevraagd hoe zij bij BM010 terecht zijn gekomen. Hulpvragers noemen de gemeente of Vraagwijzer (6 keer genoemd), het inloophuis in de wijk (2 keer genoemd), de ombudsman, de rechtbank, het telefoonnummer van de Rabobank en internet (allemaal 1 keer genoemd). Van de 12 deelnemers aan het SLF zijn er 10 door het maatje gewezen op het SLF. De andere 2 deelnemers hoorden van het fonds via de gemeente.

Uit de interviews met budgetmaatjes blijkt dat zij voor het eerst van het SLF hoorden tijdens de intervisie, erover lazen in de nieuwsbrief of in de oproep voor de eerste focusgroep over het opstellen van de Verandertheorie. Ook sprak de coördinator of een medewerker van BM010 maatjes direct aan over het SLF als mogelijkheid voor hun hulpvrager.

Budgetmaatjes gaven in de interviews aan dat er meer publiciteit mag komen voor de mogelijkheden van het SLF, bijvoorbeeld bij de intervisie, in de nieuwsbrief of tijdens trainingen en bijeenkomsten. De mogelijkheden van het SLF zit nog niet bij alle maatjes op het netvlies.

> Budgetmaatje in interview: *“Het moet meer gepropageerd worden. Ik ga het bij intervisie noemen en mond-tot-mond reclame maken. Ik zou iedere cliënt onder 5000 aan willen dragen, als ze gemotiveerd zijn.”*

## 6.2 Aanmelden

Hulpvragers kunnen samen met een budgetmaatje het aanvraagformulier invullen en de benodigde bijlagen indienen bij BM010. Zowel de deelnemers als de budgetmaatjes gaven in de interviews aan dat zij over het algemeen tevreden zijn met de aanmeldprocedure. Volgens de budgetmaatjes zijn de voorwaarden duidelijk en klantvriendelijk, is het een makkelijke procedure en zijn de aflosregels goed. Ook deelnemers vertelden in de interviews dat de aanmeldprocedure duidelijk was en snel ging.

> Reactie van Budgetmaatje in vragenlijst: *“De aanvraag was redelijk eenvoudig en werd in zeer korte tijd afgehandeld.”*

Wel waren er bij sommige deelnemers wat hobbels. De aanloop van aanmelden tot beslissing en afbetalingen van schulden ging enkele keren moeizaam. De spanning of een aanvraag wel wordt goedgekeurd kan stress opleveren. Ook als er meerdere keren om extra informatie wordt gevraagd. Achteraf waren er volgens een deelnemer dingen die in een keer gecommuniceerd konden worden. Ook een andere deelnemer geeft aan dat in het begin niet duidelijk was hoe en wat ze moest aanleveren. Een lijst met wat nodig is en snelle reactie, zouden behulpzaam zijn.

Een deelnemer vertelde in het interview dat ze het lastig vond om inzicht te geven in haar rekeningen. Ze wilde haar privacy behouden en was wantrouwend. Met behulp van het budgetmaatje heeft ze zich toch aangemeld en nu ziet ze de voordelen. Een deelnemer aan het SLF had 2 inwonende minderjarige dochters. Het is onduidelijk of er bij de aanvraag ook gedacht is aan het kwijtschelden van de schulden door Fonds De Loods. Deze deelnemer vertelde in het interview dat ze heel blij was met het SLF, want nu kon haar dochter weer naar de tandarts. Dat kon niet toen er nog rekeningen open stonden.

### 6.3 Voorwaarden

Uit de gesprekken met medewerkers van BM010 kwam naar voren dat de voorwaarden voor een lening vanuit het SLF zijn:

- De schulden zijn bij elkaar maximaal € 5.000;
- De hulpvrager is minstens 3 maanden met een budgetmaatje aan de slag;
- Er is een duidelijk overzicht van alle schulden;
- De inkomsten en uitgaven zijn in beeld gebracht;
- Er is aflossingscapaciteit om de lening binnen 36 maanden af te betalen;
- De hulpvrager moet zich bewust zijn om geen nieuwe schulden aan te gaan.

Uit de focusgroep en interviews met budgetmaatjes kwam naar voren dat de schulden van hulpvragers in enkele gevallen net boven de € 5.000 uitkwamen. Deze hulpvragers konden toch een lening krijgen uit het SLF. Ook de ‘minstens 3 maanden met een budgetmaatje aan de slag zijn’ is geen harde voorwaarde. Als er balans is in inkomsten en uitgaven, de afloscapaciteit in beeld is gebracht, alle stukken bij elkaar zijn gezocht en een lening de hulpvrager kan helpen, kan de lening eerder worden verstrekt. Het budgetmaatje kan inschatten of de hulpvrager past in het SLF en zich aan de regels van aflossen kan houden. Soms worden mensen doorverwezen door de gemeente en willen zij geen budgetmaatje, alleen een lening. Dan wordt het wel als voorwaarde genoemd. Een lening zonder budgetmaatje is geen mogelijkheid.

De hulpvrager brengt samen met het budgetmaatje de inkomsten en uitgaven in beeld. Er moet een positief verschil zijn om van te leven en afloscapaciteit om de lening aan het SLF te kunnen aflossen. De maximale looptijd van 36 maanden is voor budgetmaatjes en deelnemers wel begrijpelijk. Meer dan 3 jaar aflossen is volgens budgetmaatjes te lang. Dit werd benoemd tijdens de interviews.

Volgens de budgetmaatjes moeten hulpvragers die in aanmerking willen komen voor een lening uit het SLF zorgvuldig met geld om kunnen gaan, discipline hebben, serieus en eerlijk zijn, zo blijkt uit de focusgroep en interviews. Budgetmaatjes geven aan dat zij een goed beeld hebben wie ze kunnen aanmelden voor het SLF en dat zij afgaan op hun inschatting en ervaring of iemand de lening kan, wil en gaat terugbetalen. Die inschatting heeft volgens budgetmaatjes onder andere te maken met hoe hulpvragers denken over schulden of op afbetaling kopen. Vaak zijn hulpvragers door een life event: zoals ziekte, overlijden partner, een meerderjarige inwonend kind of terugbetalen van toeslagen, in de problemen gekomen. Dat zijn volgens budgetmaatjes goede kandidaten voor het SLF. Zij willen geen (nieuwe) schulden en er zo snel mogelijk vanaf willen zijn.

Het is voorgekomen dat hulpvragers voor een lening bellen, maar geen schuld hebben. Dit heeft wellicht te maken met de naam van het Sociaal LEENfonds. Eén deelnemer aan het SLF vertelde in het interview dat hij wel wat extra geld had willen lenen, bovenop de schulden, om in zijn huis wat te vervangen. Een andere deelnemer vertelde dat ze het jammer vindt dat ze niet meer geld kan lenen op het moment dat ze financieel omhoog zit, bijvoorbeeld voor de dierenarts of medicatie. Weer een andere deelnemer vertelde dat het een voorwaarde was dat ze haar roodstand op moest heffen en dat dit werd meegenomen in het SLF. Ze moest een bewijs van opheffing laten zien. Rood kunnen staan voelt voor haar alsof ze nog wat achter de hand heeft. Dat heeft ze nu niet meer.

Na het tekenen van de leenovereenkomst betaalt BM010 de schulden van de deelnemer aan het SLF af. Enkele deelnemers hadden de schulden enkele tientallen euro’s hoger opgegeven dan de werkelijkheid. De teruggestorte bedragen werden van de lening van de deelnemers afgetrokken. Klarna stortte het gehele bedrag terug. Blijkbaar kan Klara alleen betaald worden vanaf de rekening van degene die gebruik heeft gemaakt van deze buy-now-pay-later mogelijkheid. In dit geval heeft BM010 het geld voor het afbetalen van Klarna op de rekening van de deelnemer gestort, die daar vervolgens Klarna van heeft afbetaald.

### 6.4 Regels van aflossen

De hoogte van het bedrag en de duur van de aflossing worden vastgesteld in samenspraak met de deelnemer. Deelnemers hoeven de eerste maand de lening nog niet af te betalen. Zolang het ondersteuningstraject loopt, wordt het budgetmaatje benaderd als er een termijn niet is afgelost. Het budgetmaatje neemt vervolgens contact op met de hulpvrager. Als het ondersteuningstraject is afgesloten, neemt BM010 zelf contact op met de deelnemer als er iets niet klopt met een afbetaling.

Deelnemer in interview: *"De eerste afbetaling aan de lening bij het SLF moest ik zelf doen. Ik dacht dat dat automatisch zou gaan, maar dat was niet zo. Ik werd gebeld door mijn budgetmaatje. Dat was schrikken."*

Uit de interviews bleek dat sommige deelnemers dachten dat de afschrijving vanzelf zou gaan. Zij waren verrast dat ze het bedrag maandelijks zelf over moesten maken. Deelnemers stellen een maandelijkse automatische incasso in (vaak samen met het budgetmaatje) voor de periode dat de lening moet worden terugbetaald.

Eén budgetmaatje vertelde tijdens de focusgroep dat ze met haar hulpvrager maar een beperkt aantal termijnen in de betaalapp kon invoeren. Ze konden niet de gehele aflossing invoeren. Dat maakt het voor het budgetmaatje lastig om het ondersteuningstraject af te ronden.

Een deelnemer geeft in het interview als tip dat als de helft is afgelost, de andere helft misschien kwijtgescholden kan worden. Dat zou betekenen dat een deelnemer sneller van de lening af is en het maandelijkse aflossingsbedrag kan gebruiken om bijvoorbeeld te sparen.

### 6.5 Wat betekent het SLF voor een budgetmaatje?

De relatie tussen de deelnemer en het budgetmaatje is volgens hulpvragers niet veranderd of juist beter geworden, zo blijkt uit de interviews. Budgetmaatjes geven in de vragenlijst en interviews aan dat de relatie hetzelfde is gebleven, maar dat taken zijn verschoven van helpen bij het aanpakken van schulden, naar rondkomen van een laag inkomen, beantwoorden van vragen bij moeilijke brieven of sociaal contact. Andere budgetmaatjes en hulpvragers zien de lening bij het SLF juist als moment om het ondersteuningstraject af te sluiten.

Budgetmaatje in interview: "*Ik ben zelfverzekerder geworden door het Sociaal Leenfonds. Ik heb mijn cliënt geholpen naar schuldvrij, maar ik ben ook hongerig om nog meer mensen te helpen hiermee. Ik wens het iedere hulpvrager en ieder budgetmaatje toe."*

Als de aanvraag bij het SLF is goedgekeurd en de hulpvrager merkt dat er meer rust en minder stress is, doet dat ook iets met het budgetmaatje. Het geeft voldoening om te zien dat het beter gaat met de hulpvrager en er een oplossing is gevonden voor de financiële problemen.

Budgetmaatje in interview: *"Ik voel me er heel erg verantwoordelijk hiervoor, voor de lening, omdat ik haar deze oplossing geboden heb. Als het niet goed gaat, is het geld weg en kan er niet opnieuw iemand worden geholpen, dat geeft wel druk. Als je gebruik maakt van het Sociaal Leenfonds moet je heel zeker weten dat het goed gaat."*

Uit de focusgroep en de interviews met budgetmaatjes kwam naar voren dat hulpvragers zelf verantwoordelijk zijn voor het aflossen van de lening aan het SLF, maar dat de meeste budgetmaatjes zich toch verantwoordelijkheid voelen voor het aflossen van de lening door hun hulpvragers. Dit wordt door enkele budgetmaatjes als last ervaren. Budgetmaatjes kunnen daardoor langer in contact blijven met de hulpvrager, aangezien de lening nog doorloopt. Andere budgetmaatjes vertellen in de interviews dat ze het makkelijk naast zich neer kunnen leggen, als het mis zou gaan. Vooral de budgetmaatjes die nog niet lang meeliepen met een hulpvrager en vrij snel de lening bij het SLF hebben aangevraagd, voelen zich minder verantwoordelijk.

### 6.6 Resultaten van 4 afgewezen trajecten

Voordat budgetmaatjes de optie om een lening te vragen van het SLF voorleggen aan hun hulpvrager, checken zij (telefonisch) met de coördinator van het SLF of iemand in aanmerking komt. Het is van belang om de hulpvrager niet te vroeg te betrekken in het proces en wellicht valse hoop te geven. Uit de gesprekken met de budgetmaatjes in de interviews en de focusgroep kwam naar voren dat het voor zowel budgetmaatjes als hulpvragers spannend is of de aanvraag wordt goedgekeurd. Uit de interviews blijkt dat hulpvragers en budgetmaatjes zich door de toekenning erkend en gezien voelen. Een afwijzing zou volgens hen heel teleurstellend zijn geweest, demotiverend voor het budgetmaatje en de hulpvrager zou verder kunnen wegzakken. Een afwijzing zou volgens budgetmaatjes ten koste kunnen gaan van de relatie met de hulpvrager.

In 2024 zijn 4 aanvragen afgewezen. In de gesprekken met de 4 budgetmaatjes van de hulpvragers die zijn afgewezen kwam naar voren dat het erg belangrijk is om bij een afwijzing voorzichtig met hulpvragers en budgetmaatjes om te gaan en duidelijk te communiceren. Eén hulpvrager is afgewezen omdat diegene de lening onder andere vroeg voor een studie (en niet voor de achterstand op het afbetalen van de studie). Daar kwam bij dat de schulden hoger waren dan € 5.000 en er een andere oplossing mogelijk was. Uit het interview met het budgetmaatje kwam de teleurstelling naar boven, ook door de late berichtgeving en dat het pas werd afgewezen toen alle stukken waren ingediend. Er is tijd en energie in gestoken, terwijl het signaal dat de aanvraag niet haalbaar was veel eerder had gekund. Deze hulpvrager was doorverwezen door de gemeente en liep nog niet zo lang met het budgetmaatje mee. Ondanks de andere oplossing die door BM010 is gegeven, heeft volgens het budgetmaatje de hulpvrager een inzinking gekregen en is ze gestopt met haar baan. De gevolgen van een afwijzing lijken dus erg groot, maar kunnen ook het gevolg zijn van andere factoren.

Ook 2 andere budgetmaatjes waren teleurgesteld door de afwijzing van hun hulpvragers. Bij het aanleveren van de stukken voor de lening bleek bij beiden dat er ‘te veel afloscapaciteit’ was. Een lening zou niet noodzakelijk zijn om van de relatief kleine schulden af te komen. Dat kwam voor de budgetmaatjes echter over als ‘extra voorwaarde’, toen alle stukken al waren aangeleverd. De budgetmaatjes zagen het bundelen van de schulden juist als oplossing voor hun hulpvragers, om overzicht te krijgen en sneller van de schulden af te zijn. Een van de budgetmaatjes gaf aan dat het ook de hulpvrager teleurstelde en de relatie met het budgetmaatje niet ten goede kwam. Het andere budgetmaatje liet in het interview weten dat de afwijzing jammer was, maar ook begrijpelijk. De hulpvrager had ook begrip voor de afwijzing. Het budgetmaatje had achteraf gezien het inkomsten en uitgavenoverzicht beter willen checken, om te kijken of de hulpvrager wel een goede berekening had gemaakt en niets over het hoofd had gezien. Het ondersteuningstraject is in beide gevallen gestopt.

De vierde afwijzing is gedaan omdat de schulden ver boven € 5.000 lagen. Dan zou iemand doorverwezen moeten worden naar de Kredietbank. In dit geval was dat al geprobeerd, zonder resultaat. De hulpvrager zag het verzamelen van de informatie voor de aanvraag als een grote last, maar zou dat samen met het budgetmaatje hebben kunnen doen. Volgens het budgetmaatje zou het SLF een oplossing kunnen zijn, want er was aflossingscapaciteit en geen andere oplossing voor de schulden. Het zou veel rust hebben kunnen geven en duidelijkheid over de financiële situatie. Het budgetmaatje is nu veel tijd en energie kwijt om samen met de hulpvrager de administratie op orde te krijgen en betalingsafspraken te maken met de verschillende schuldeisers. Bij deelname aan het SLF zou de nadruk meer op rondkomen zijn komen te liggen. De relatie tussen hulpvrager en budgetmaatje is door de afwijzing niet veranderd.

# 7. Conclusie en aanbevelingen

De onderzoeksvraag van dit onderzoek was: ***Wat werkt bij het Sociaal Leenfonds van Budgetmaatjes010?*** Uit de literatuur en Verandertheorie kwam naar voren dat een lening uit het SLF en de ondersteuning door een budgetmaatje kan bijdragen aan:

- het voorkomen van escalatie van schulden;
- het verminderen van financiële stress;
- een betere mentale gezondheid;
- een toename van financiële redzaamheid;
- het versnellen van een ondersteuningstraject tussen een hulpvrager en budgetmaatje.

**Escalatie van schulden**
Het SLF draagt voor het overgrote deel van de deelnemers bij aan het voorkomen van escalatie van schulden. Voor een klein aantal deelnemers voorkomt het SLF geen escalatie van schulden, maar is de lening wel een oplossing voor de schulden en geeft het meer financiële ruimte. Voor alle deelnemers betekent de lening lagere kosten, doordat boetes en extra kosten door rente worden voorkomen.

**Financiële stress en mentale gezondheid**
Voor de deelnemers heeft de lening uit het SLF hun financiële stress vermindert. Dit is een grote winst. Het geeft meer rust en energie aan deelnemers.

**Mentale gezondheid**
De ondersteuning van een maatje en de lening uit het SLF dragen indirect bij aan een betere mentale gezondheid van deelnemers. Dat sluit niet uit dat nieuwe stressvolle gebeurtenissen kunnen bijdragen aan een minder goede mentale gezondheid. Omgevingsfactoren kunnen hierin een rol spelen.

**Financiële redzaamheid**
De ondersteuning door een budgetmaatje draagt voor de meeste deelnemers bij aan een toename van financiële redzaamheid. Andere deelnemers gaven aan dat ze al wel redelijk financieel redzaam waren, maar ondersteuning nodig hadden bij schulden en rondkomen met een laag inkomen. Het SLF in combinatie met het budgetmaatje vergroten de financiële redzaamheid van deelnemers.

**Versnellen ondersteuningstraject**
Budgetmaatjes hebben door het SLF minder tijd nodig om hulpvragers te ondersteunen. Het SLF zorgt voor een versnelling van het ondersteuningstraject door een budgetmaatje, maar kan het traject ook vertragen. De frequentie van bezoeken gaat omlaag, maar budgetmaatjes willen ook graag in de gaten blijven houden of de lening wel wordt afbetaald.

**Negatieve effecten?**
Uitval van hulpvragers of budgetmaatjes als gevolg van het aangaan van nieuwe schulden werd in de Verandertheorie benoemd als mogelijk effect. Dit is niet uit het onderzoek naar voren gekomen. Enkele deelnemers hebben nieuwe schulden of in overleg met BM010 tijdelijk de lening niet afbetaald. Dit kan voor deelnemers een noodzaak zijn of enige mogelijkheid om het hoofd boven water te houden. Er is niet opeens een buffer en het inkomen van de hulpvragers is ook niet toegenomen. Voor hulpvragers met een laag inkomen blijft het een uitdaging om rond te komen. Positief is dat er flexibiliteit is in afbetalen en dat deelnemers op tijd aan de bel trekken.

**Proces van het SLF**
Naast de uitkomsten van het SLF voor hulpvragers en budgetmaatjes ging het in dit onderzoek om de proces van het SLF: de procedure, voorwaarden en regels. De voorwaarden zijn voor de budgetmaatjes en hulpvragers helder, net als de regels van aflossen. De leningen worden goed afgelost en het is voor deelnemers heel fijn dat er eerst een maand adempauze is en dat er een

mogelijkheid is om de aflossing uit te stellen, indien noodzakelijk. Verbeterpunten over het proces van aanmelden zijn gedurende het eerste jaar direct opgepakt.

**Afgewezen trajecten**
Er kan veel geleerd worden van de budgetmaatjes die hulpvragers hebben ondersteund wiens aanvraag voor het SLF werd afgewezen. De afwijzingen waren een teleurstelling en werden pas laat gecommuniceerd.

**Aanbevelingen**
Uit dit onderzoek kan de conclusie worden getrokken dat het SLF voor hulpvragers en budgetmaatjes een waardevolle aanvulling is op de ondersteuning van BM010. Uit de resultaten van dit onderzoek komen een aantal aanbevelingen naar voren voor de uitvoering van het SLF (op volgorde van begin tot einde proces):

1. **Ga door met het Sociaal Leenfonds en geef er meer bekendheid aan**
   Geef publiciteit aan het SLF zodat meer hulpvragers en budgetmaatjes er gebruik van maken. Geef vaker aandacht aan het SLF tijdens intervisiebijeenkomsten, in nieuwsbrieven en (basis)trainingen. Noem daarbij casussen van deelnemers die ermee zijn geholpen, maak kenbaar wat het hen en hun budgetmaatjes heeft opgeleverd. Budgetmaatjes die hulpvragers hebben geholpen met de aanvraag voor het SLF en er enthousiast over zijn, kunnen andere budgetmaatjes inspireren en de bekendheid vergroten.
2. **Geef hulpvragers en budgetmaatjes de mogelijkheid om een ‘vooraanvraag’ te doen**
   Het aanvragen van een lening uit het SLF kost tijd en energie van een hulpvrager en budgetmaatje. Voorkom teleurstelling als alle documenten zijn aangeleverd, door vooraf in gesprek te gaan over de voorwaarden en mogelijkheden. Geef op tijd aan of een hulpvrager in aanmerking komt voor een lening. Laat hulpvragers eerst contact opnemen met de coördinator van het SLF en daarna pas een aanvraag indienen.
3. **Blijf goed benaderbaar voor hulpvragers en budgetmaatjes en communiceer zorgvuldig**
   Houd één aanspreekpunt voor het SLF. Bij afwezigheid kunnen hulpvragers en budgetmaatjes contact opnemen met de directeur van BM010. Communiceer op een empathische manier, het is voor veel mensen moeilijk om hulp te vragen.
4. **Wijs budgetmaatjes actief op de mogelijkheden van het SLF**
   Coördinatoren zijn op hoogte van voorwaarden en mogelijkheden en wijzen budgetmaatjes (na de intake of gedurende een lopend traject) op het SLF als mogelijke oplossing voor de problematiek van hulpvragers.
5. **Betrek budgetmaatjes in de overweging om een lening wel of niet te verstrekken**
   Budgetmaatjes komen bij de hulpvragers thuis, kweken vertrouwen en leren de hulpvrager kennen. Zij kunnen een inschatting maken of het SLF bij de hulpvrager past. Maak gebruik van hun intuïtie en advies. Leg bij twijfel persoonlijk contact met het budgetmaatje om te overleggen.
6. **Wees helder over de voorwaarden en criteria én blijf flexibel – elke situatie is anders**
   Ga met het budgetmaatje het gesprek aan over de situatie en overweging om een lening uit het SLF aan te vragen. Vertel budgetmaatjes niet alleen de voorwaarden voor een lening, maar ook de redenen om een aanvraag af te wijzen. Zie de voorwaarden als richtlijnen, niet als harde regels. Als een lening tot € 10.000 voor iemand die niet terecht kan bij de Kredietbank een oplossing is, maak dit dan bespreekbaar.
7. **Erken ook informele schulden of pandleningen**
   Ook informele schulden, pandleningen of verpandingsschulden kunnen bij hulpvragers voor financiële stress zorgen. Bekijk of deze meegenomen kunnen worden in de lening bij het SLF.

8. **Geef nazorg en overzicht**
   Het kan voor alle deelnemers en hun administratie fijn zijn om regelmatig van BM010 te horen wat de stand van zaken is van de lening, bijvoorbeeld door elk jaar een overzicht te ontvangen van de openstaande lening, aflossing en verwachte einddatum. Dit kan ook aanleiding zijn om de deelnemer te vragen hoe het gaat en of iemand nog ondersteuning nodig heeft. Vooral als het traject met het budgetmaatje is afgerond.
9. **Vier het succes en/of scheld de helft van de lening kwijt**
   Het is voor een deelnemer een groot goed als de lening is afgelost en hij of zij mogelijk schuldenvrij is. Ook voor het budgetmaatje is het fijn om dit te vernemen en te vieren, op een manier die voor de deelnemer en het maatje prettig is. Overweeg of het mogelijk is om bijvoorbeeld de tweede helft van de lening kwijt te schelden. Hierdoor is een deelnemer eerder schuldenvrij.

## Literatuurlijst

Akkermans, C. (2011). Schuldhulpverlening en dreigende huisuitzetting. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Berwick D.M., Murphy J.M., Goldman P.A., Ware A.J.A.E., Barsky A.J., Weinstein M.C. (1991) Performance of a Five-item Mental Health Screening *Test. Med Care* 1991, 29: 169–176.

Blommesteijn, M., Geuns, R. van, Jungmann, N., & Witvliet, M. (2012). Mesis: Methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening. Een toelichting op de inhoud en toepassing van het instrument. Amsterdam: Regioplan.

Boyle, M. (2022). The Debt Relief Notice: Its Effectiveness in Improving the Financial Well Being of Over Indebted Individuals and Its Impact on Social Mobility. Social Policy and Society, 1-17.

Custers, A. (2023). Armoede in een rijk land. Academische Uitgeverij Eburon.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2004). Handbook of self-determination research. Handbook of selfdetermination research. Boydell & Brewer.

De Gast, W. J., Merkus, M., & Panhuijzen, B. (2020). Onderzoek Rol en Positie Coördinator Vrijwillige Inzet. Utrecht: Movisie.

De Muijnck, J.A., Renken, C. (2020) Passende nazorg en voorkomen van terugval in schulden.

Hilbert, L. P., Noordewier, M. K., & van Dijk, W. W. (2022). Financial scarcity increases discounting of gains and losses: Experimental evidence from a household task. Journal of Economic Psychology, 92, 102546.

Johnson, E., & Sherraden, M. S. (2007). From financial literacy to financial capability among youth. Journal of Sociology & Social Welfare, 119–145.

Jungmann, N., & Madern, T. (2016). Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid? Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Kok, L., Berden, C., Lammers, M., Scholte, R. & von Bergh, M. (2015). Duurzaamheid schuldentrajecten. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.

Pearlin, L. I. (1989). The Sociological Study of Stress. Journal of Health and Social Behavior, 30(3), 241–256.

Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty Impedes Cognitive Function. Science, 341, 976–980.

Moerman, A. & Jungmann, N. (2023) Schulden klein houden. Naar een paradigmashift in de incasso waar zowel schuldeisers als debiteuren van profiteren. Schuldinfo en Hogeschool Utrecht.

Muda, J., Hees, S., van Kempen, I., & van Geuns, R. (2022). Evaluatie Uit het Krijt: onderzoek naar de meerwaarde van het in een keer aflossen van schulden tot € 5.000 door de Regenboog Groep.

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). Scarcity: Why Having Too Little Means So Much. New York: Time Books.

Nibud. (2012). Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid. Utrecht: Nibud.

Nibud. (2018). Competenties voor financiele redzaamheid. Utrecht: Nibud.

Ong, Q., Theseira, W., & Ng, I. Y. (2019). Reducing debt improves psychological functioning.

Schut, M. (2018). Sociaal Leenfonds. Onderzoek naar de meerwaarde van een sociaal leenfonds.

Sherraden, M. (2013). Building blocks of financial capability. In Financial capability and asset development: Research, education, policy, and practice (pp. 1–44). New York: Oxford University Press.

Ridley, M., Rao, G., Schilbach, F., & Patel, V. (2020). Poverty, depression, and anxiety: Causal evidence and mechanisms. Science, 370(6522), eaay0214.

Tiemeijer, W. (2016). Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden (Vol. 78). Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Tonnon, S., Pakkert, P., Maussen, E. Te Boekhorst, J., Vink, E. & Madern, T. (2024). Hoe halen inwoners de startstreep? Begeleiding bij de aanvraag van een schuldregeling. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Trimbos Instituut (2024) Herijking afkapwaarden MHI-5. Validering en psychometrische kenmerken van de MHI-5 binnen NEMESIS-3

Tuzgöl-Broekhoven, A. J. H., Van den Berg, W. C. P., Govers, E. J. E., & Hanse, D. J. (2016). Burgerperspectief op schuldhulpverlening. Den Haag: De Nationale Ombudsman.

Van der Tier, M., & Potting, M. (2015). Een maatje voor iedereen? - Een wetenschappelijke basis onder de methode maatjesproject. Utrecht: Movisie.

Van der Werf, M., Blanken, I., & Schonewille, G. (2016). Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid. Utrecht: Nibud.

Van Dijk, W. W., Van der Werf, M. M. B., & Van Dillen, L. F. (2022). The Psychological Inventory of Financial Scarcity (PIFS): A psychometric evaluation. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 101, 101939.

Van Geuns, R., Jungmann, N., & De Weerd, M. (2011). Klantprofielen voor schuldhulpverlening. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

Van Geuns, R., Mak, J., & Boonstoppel, E. (2021). Van Schulden naar Kansen. Weten wat werkt. Bussum: THOTH.

Van Jeveren, F., Spinder, S., Schreuder Hes, M., De Kwant. A. (2023). Schuldhulpverlening door de ogen van hulpvrager en hulpverlener. Met een passend hulpaanbod beter aansluiten op hulpvrager. Resultaten meta-onderzoek schuldhulpverlening over de jaren 2019 t/m 2023. Utrecht: Purpose.

Van Jeveren, F. (2024). Hoe zorgen we er voor dat meer mensen hulp bij schulden zoeken? Waarom schaamte een veel te nauwe kijk is op het bereikbaarheidsvraagstuk. Utrecht: Purpose.

Van Middendorp, J. (2022). “Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust” Ondersteuning aan cliënten met financiële problemen door vrijwilligers. Nijmegen: Radboud Universiteit.

Van Middendorp, J. (2024) Onderzoeksvoorstel Sociaal Leenfonds en Budgetmaatjes010

Witvliet, M., Madern, T., Van der Werf, M. (2014) Validatie Mesis. Verslag van onderzoeken naar interne en concurrente validiteit van het methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening, Mesis©, Regioplan en Nibud.

WRR. (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

WRR. (2023). Grip. Het maatschappelijk belang van persoonlijke controle. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

## Bijlage 1. Toestemmingsverklaring Onderzoek SLF - BM010

Graag nodigen we u uit om mee te doen aan het onderzoek naar het Sociaal Leenfonds en de ondersteuning van Budgetmaatjes010.
Door het tekenen van deze toestemmingsverklaring geeft u toestemming om uw gegevens voor het onderzoek te gebruiken. Uw gegevens worden anoniem gebruikt en bewaard, dus nooit gekoppeld aan uw naam.

**TOESTEMMINGSVERKLARING**

Ik doe mee aan het onderzoek naar het Sociaal Leenfonds en de ondersteuning van Budgetmaatjes010.

Ik geef toestemming om de ingevulde gegevens op het aanvraagformulier van het Sociaal Leenfonds te gebruiken voor het onderzoek.

Ik vind het goed dat de onderzoeker de gegevens die ik heb ingevuld in Mesis gebruikt voor het onderzoek.

Ik vind het goed dat de onderzoeker de gegevens die Budgetmaatjes010 over mij en het ondersteuningstraject met mijn maatje heeft verzameld, gebruikt voor het onderzoek

Bij het tekenen van de leningsovereenkomst vul ik een aanvullende vragenlijst in. Ik geef toestemming om deze gegevens te gebruiken voor het onderzoek.

Ik vind het goed dat ik door de onderzoeker wordt benaderd voor een interview, 2 maanden nadat ik de leningsovereenkomst met het Sociaal Leenfonds heb getekend.

Ik geef toestemming om het interview te gebruiken voor het onderzoek.

Naam: Handtekening:

…… ……..

Plaats:

……

Datum:

……

## Bijlage 2. Vragenlijst deelnemers Sociaal Leenfonds - Start

Bedankt voor uw deelname aan dit onderzoek. Uw ervaring is belangrijk! Hiervan kunnen we veel leren en de ondersteuning verbeteren. Zo kunnen we meer mensen beter helpen bij het aanpakken van schulden. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten.

U doet mee aan het Sociaal Leenfonds. Dit is onderdeel van Budgetmaatjes010. U heeft informatie over uw situatie gedeeld met Budgetmaatjes010. Met uw toestemming zouden we deze informatie graag gebruiken in het onderzoek. U vult hiervoor de toestemmingsverklaring in. Wij gaan voorzichtig om met uw gegevens. Uw gegevens worden volledig geanonimiseerd bewaard en zullen nooit te herleiden zijn naar u.

**Algemene informatie**

Uw naam: ……

Naam van uw maatje: ..……

**Dienstverlening**

Hoe goed heeft **het bundelen van uw schulden en de lening vanuit het Sociaal Leenfonds** u tot nu toe geholpen? Een 1 betekent dat het u helemaal niet goed heeft geholpen, een 10 betekent dat het u heel erg goed heeft geholpen.

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5 O 6 O 7 O 8 O 9 O 10 O Weet ik niet
Toelichting:
……

Hoe goed heeft **de ondersteuning door uw maatje** u tot nu toe geholpen? Een 1 betekent dat het u helemaal niet goed heeft geholpen, een 10 betekent dat het u heel erg goed heeft geholpen.

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5 O 6 O 7 O 8 O 9 O 10 O Weet ik niet
Toelichting:
……

Wat heeft u **het meeste geholpen**?
O Het Sociaal Leenfonds
O Het maatje van Budgetmaatjes010
O De combinatie van het Sociaal Leenfonds en het maatje van Budgetmaatjes010
O Anders, namelijk ……

| Hoe tevreden bent u over het Sociaal Leenfonds: | **Heel tevreden** | **Beetje tevreden** | **Niet tevreden en niet ontevreden** | **Beetje ontevreden** | **Heel ontevreden** |
|---|---|---|---|---|---|
| De aanmeldprocedure | O | O | O | O | O |
| De voorwaarden voor deelname | O | O | O | O | O |
| De regels van aflossen | O | O | O | O | O |

Toelichting:
……

**Welzijn**

Kunt u voor de volgende vragen aangeven hoe vaak u zich **afgelopen maand** zo gevoeld heeft?

| | **Nooit** | **Bijna nooit** | **Soms** | **Vaak** | **Altijd** | **Dat wil ik liever niet zeggen** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Voelde u zich erg zenuwachtig? | O | O | O | O | O | O |
| Voelde u zich kalm en rustig? | O | O | O | O | O | O |
| Voelde u zich neerslachtig en somber? | O | O | O | O | O | O |
| Voelde u zich gelukkig? | O | O | O | O | O | O |
| Zat u zo erg in de put dat niets u kon opvrolijken? | O | O | O | O | O | O |

**Financiële stress**

Kunt u voor de volgende vragen aangeven in hoeverre deze voor u gelden?

| | **Helemaal mee eens** | **Mee eens** | **Niet mee eens en niet mee oneens** | **Mee oneens** | **Helemaal mee oneens** |
|---|---|---|---|---|---|
| Ik heb vaak te weinig geld. | O | O | O | O | O |
| Ik maak me vaak zorgen over geld. | O | O | O | O | O |
| Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen, de rest zie ik later wel. | O | O | O | O | O |
| Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn geldzaken. | O | O | O | O | O |

Heeft u nog opmerkingen, dan kunt u die hier kwijt:
……
……
……

**Vervolg**

Over 2 maanden vragen we u nog eens om deel te nemen aan het onderzoek. Zo kunnen wij zien of uw situatie verandert. De onderzoeker Jansje van Middendorp neemt contact met u op om een afspraak te maken voor een interview. Zij komt naar u toe of naar een plek waar u wilt afspreken. U krijgt dan voor uw deelname een VVV-bon van 40 euro. Mogen we uw telefoonnummer voor het maken van een afspraak?

Contactgegevens voor afspraak interview:
……

**Dit waren de vragen. Heel hartelijk dank voor het invullen!**

## Bijlage 3. Topiclijst hulpvragers lening SLF - interviews

Proces en mechanismen
Hoe bent u terecht gekomen bij BM010?
Hoe bent u gewezen op het SLF?

Wat ging goed en wat kan beter in:
- proces van BM010 en SLF: toegang, voorwaarden, aanloop, tijdens aflossen lening
- werking van BM010 en SLF: wat zijn werkzame elementen?
- context die een rol speelt (omgeving, maatje, toegang, etc)

Resultaten van het SLF
In hoeverre heeft het SLF bijgedragen aan het voorkomen van:
- escalatie van schulden
- ernstige schuldsituatie
- financiële stress

En het toenemen van:
- welzijn en gezondheid
- financiële redzaamheid (kennis, vaardigheden, gedrag, vertrouwen in eigen kunnen)

Wat zou er gebeurd zijn zonder SLF?

Rol maatje
Wat is de rol van het maatje:
- tot aan de lening bij het SLF
- na de lening bij het SLF
- nu?

Hoe lang al ondersteuning en hoe lang nog?
Doel van de ondersteuning en is dat veranderd in de loop van het traject?
Samenwerking en taakverdeling
Binding en vertrouwen

Combinatie SLF en BM010
Heeft een maatje zonder lening uit het SLF zelfde resultaat?
En een lening uit het SLF zonder maatje?

Wat verandert er in de relatie met het maatje door het SLF?
Wat veranderde er toen het ondersteuningstraject met het budgetmaatje was afgerond?

Wat zou er gebeurd zijn zonder BM010/maatje?

Kan het SLF zonder ondersteuning door een budgetmaatje?

## Bijlage 4. Vragenlijst budgetmaatjes Sociaal Leenfonds

Bedankt voor uw deelname aan dit onderzoek. Uw ervaring is belangrijk! Hiervan kunnen we veel leren en de ondersteuning verbeteren. Zo kunnen we meer mensen beter helpen bij het aanpakken van schulden. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten.

Uw hulpvrager doet mee aan het Sociaal Leenfonds van Budgetmaatjes010. Voor het onderzoek maken we gebruik van gegevens over de situatie van uw hulpvrager en over het ondersteuningstraject, verzameld door Budgetmaatjes010. Uw hulpvrager vult een vragenlijst in. We willen u vragen om deze vragenlijst in te vullen. Alle gegevens worden volledig geanonimiseerd bewaard en zullen nooit te herleiden zijn naar u of uw hulpvrager.

**Algemene informatie**

Uw naam: …….....

Naam van uw hulpvrager: ..……

**Dienstverlening**
Hoe goed heeft **het bundelen van schulden en het krijgen van een lening vanuit het Sociaal Leenfonds** uw hulpvrager tot nu toe geholpen? Een 1 betekent dat het helemaal niet goed heeft geholpen, een 10 betekent dat het heel erg goed heeft geholpen.

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5 O 6 O 7 O 8 O 9 O 10 O Weet ik niet

Toelichting: ……

Hoe goed heeft **de ondersteuning door Budgetmaatjes010** uw hulpvrager tot nu toe geholpen? Een 1 betekent dat het helemaal niet goed heeft geholpen, een 10 betekent dat het heel erg goed heeft geholpen.

O 1 O 2 O 3 O 4 O 5 O 6 O 7 O 8 O 9 O 10 O Weet ik niet

Toelichting: …….

Wat heeft uw hulpvrager **het meeste geholpen**?
O Het Sociaal Leenfonds
O Het maatje van Budgetmaatjes010
O De combinatie van het Sociaal Leenfonds en het maatje van Budgetmaatjes010
O Anders, namelijk ……

| Hoe tevreden bent u over het Sociaal Leenfonds: | **Heel tevreden** | **Beetje tevreden** | **Niet tevreden en niet ontevreden** | **Beetje ontevreden** | **Heel ontevreden** |
|---|---|---|---|---|---|
| De aanmeldprocedure | O | O | O | O | O |
| De voorwaarden voor deelname | O | O | O | O | O |
| De regels van aflossen | O | O | O | O | O |

Toelichting: ……

Is door het Sociaal Leenfonds de **ondersteuning** aan uw hulpvrager veranderd?
O Ja
O Nee

Toelichting:
……

Is door het Sociaal Leenfonds de **relatie** met uw hulpvrager veranderd?
O Ja
O Nee

Toelichting: ……

Is de situatie van uw hulpvrager sneller op orde, doordat de schulden zijn gebundeld en uw hulpvrager toegang kreeg tot het Sociaal Leenfonds?
O Ja
O Nee

Toelichting: ……

Hoe kan de dienstverlening vanuit het Sociaal Leenfonds en/of de ondersteuning door Budgetmaatjes010 beter?
……
……
……

**Controlegroep**

Om de resultaten van de deelnemers aan het Sociaal Leenfonds te vergelijken met hulpvragers die niet deelnemen, willen we een aantal hulpvragers interviewen die niet in aanmerking komen voor een lening. Zij krijgen voor hun deelname een VVV-bon van 40 euro.

Ondersteunt u een andere hulpvrager als maatje vanuit Budgetmaatjes010, die niet in aanmerking komt voor een lening vanuit het Sociaal Leenfonds?
O Ja
O Nee

Toelichting: ……

**Vervolg**

Over 2 maanden nodigt de onderzoeker Jansje van Middendorp uw hulpvrager uit voor een interview over het Sociaal Leenfonds en de ondersteuning door Budgetmaatjes010.

Daarnaast organiseert de onderzoeker een focusgroep met de maatjes wiens hulpvragers meedoen met het Sociaal Leenfonds. U krijgt hiervoor een uitnodiging.

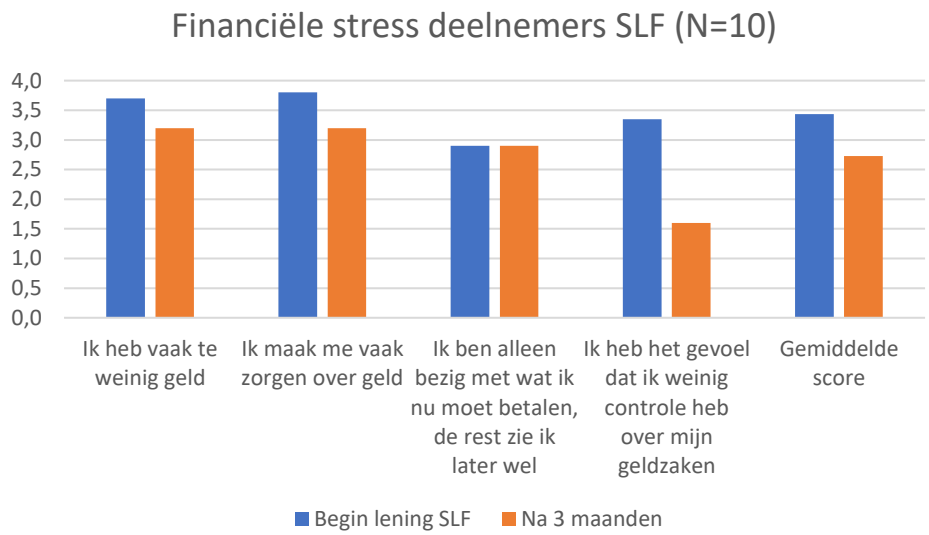
**Dit waren de vragen. Heel hartelijk dank voor het invullen!**

## Bijlage 5. Financiële stress deelnemers SLF

Voor het meten van financiële stress is de verkorte versie van de Psychological Inventory of Financial Scarcity (PIFS) gebruikt (Van Dijk et al., 2022). De stellingen zijn: 'Ik heb vaak te weinig geld.', 'Ik maak me vaak zorgen over geld.', 'Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen, de rest zie ik later wel.', 'Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn geldzaken'. Respondenten konden op een schaal van 1 tot 5 aangeven in hoeverre vier stellingen over geldzorgen, en hoe ze hiermee omgaan, voor hen gelden, waarbij 1 staat voor 'helemaal mee eens' en 5 voor 'helemaal mee oneens'. De score 5 geeft hierbij een hoge mate van financiële stress aan en de score 1 een lage mate van financiële stress. Aan alle stellingen zijn de omgekeerde waarden toegekend, zodat een hoger cijfer, meer financiële stress betekent. In onderstaande tabel staan de gemiddelde antwoorden per vraag en totale gemiddelde score (n=10).

| | Ik heb vaak te weinig geld | Ik maak me vaak zorgen over geld | Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen, de rest zie ik later wel | Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn geldzaken | Gemiddelde score |
|---|---|---|---|---|---|
| Begin lening SLF | 3,7 | 3,8 | 2,9 | 3,4 | 3,4 |
| Na 3 maanden | 3,2 | 3,2 | 2,9 | 1,6 | 2,7 |

Uit de vragenlijsten voor hulpvragers komt naar voren dat de gemiddelde score van de respondenten in dit onderzoek (n=10) op de PIFS schaal bij het tekenen van de leenovereenkomst 3,4 (SD=0,90) is. Na 3 maanden was de gemiddelde score verminderd, naar 2,7 (SD=0,92). In onderstaande figuur staan de gemiddelde scores per stelling.

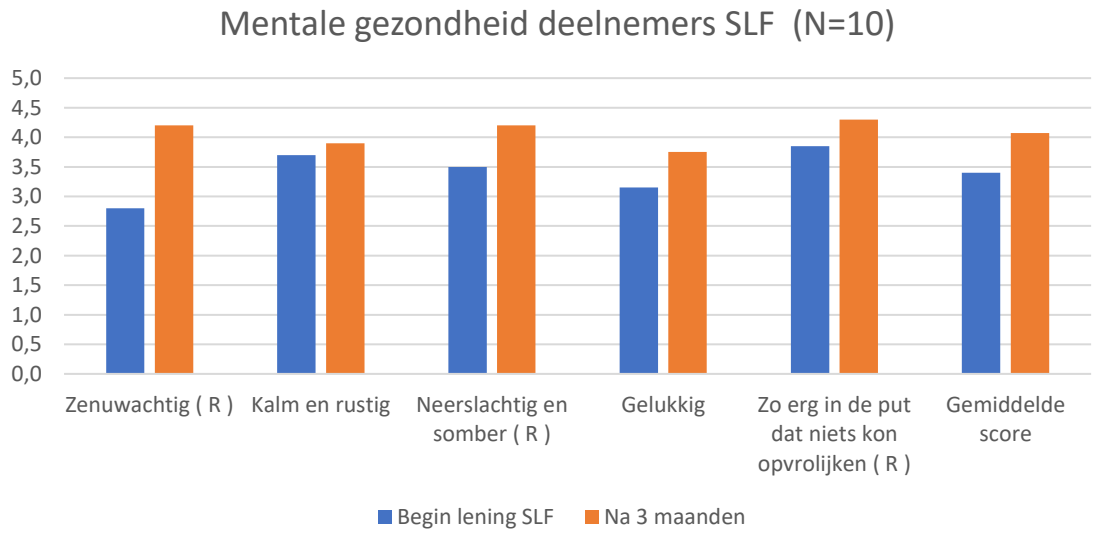


## Bijlage 6. Mentale gezondheid deelnemers SLF

De vragen in de vragenlijst van de 'Mental Health Inventory 5' ofwel 'MHI-5' (Trimbos Instituut, 2024; Berwick et al., 1991) meten de mentale gezondheid. Gevraagd is naar hoe vaak men zich de afgelopen maand gevoeld heeft: 1) zenuwachtig, 2) kalm en rustig, 3) neerslachtig en somber, 4) gelukkig of 5) zo erg in de put voelde dat hen niets kon opvrolijken. Respondenten konden op een schaal van 1 tot 5 aangeven hoe vaak ze deze emoties hebben ervaren, waarbij 1 voor 'nooit' staat en 5 voor 'altijd'. Aan de negatief geformuleerde vragen zijn de omgekeerde waarden toegekend (zie (R) in de tabel en grafiek), zodat van de antwoorden de som en gemiddelden konden worden berekend. In onderstaande tabel staan de gemiddelde antwoorden per vraag, totale gemiddelde score, de gemiddelde opgetelde score en de gemiddelde MHI-5 score (N=10).

| | Zenuw-achtig ( R ) | Kalm en rustig | Neer-slachtig en somber ( R ) | Gelukkig | Zo erg in de put dat niets kon opvrolijken ( R ) | Gemid-delde score | Opgeteld | MHI-5 score |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Begin lening SLF | 2,8 | 3,7 | 3,5 | 3,2 | 3,9 | 3,4 | 17,0 | 60,0 |
| Na 3 maanden | 4,2 | 3,9 | 4,2 | 3,8 | 4,3 | 4,1 | 20,4 | 76,8 |

De gemiddelde score bij het ondertekenen van de leenovereenkomst op mentale gezondheid was 3,4 (SD=0,82). Na 3 maanden was de gemiddelde score 4,1 (SD=0,63). In onderstaand figuur staan de gemiddelde scores per vraag.




Hoe hoger de score, hoe hoger de mate van psychisch welzijn. Om deze score voor psychische gezondheid te vergelijken met de algemene bevolking zijn de antwoorden bij elkaar opgeteld om tot de somscore te komen. Minimale somscore = 5 (als alle antwoorden 1 zijn, dit duidt op een slechte psychische gezondheid). Maximale somscore = 25 (als alle antwoorden 5 zijn, dit duidt op een goede psychische gezondheid). De berekening voor de MHI-5 score gaat als volgt: ((somscore−5)/20)×100.

