

VAN

SCHULDEN

NAAR

KANSEN

WETEN WAT WERKT



# Inhoud

|              |    |
|--------------|----|
| Voorwoord    | 11 |
| Samenvatting | 13 |

## Deel I – Inleiding

|          |                                                    |           |
|----------|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Het programma Van Schulden naar Kansen</b>      | <b>21</b> |
| 1.1      | Inleiding                                          | 21        |
| 1.2      | Context                                            | 22        |
| 1.3      | Totstandkoming en doel                             | 25        |
| 1.4      | Uitvoering                                         | 28        |
| 1.5      | Veranderingen                                      | 30        |
| <br>     |                                                    |           |
| <b>2</b> | <b>De opzet van het onderzoek</b>                  | <b>35</b> |
| 2.1      | Doelstellingen                                     | 35        |
| 2.2      | Dataverzameling                                    | 44        |
| 2.3      | Data-analyse en kennisdeling                       | 46        |
| <br>     |                                                    |           |
| <b>3</b> | <b>De meerwaarde van een uniek onderzoek</b>       | <b>49</b> |
| 3.1      | Bijzonder uitgangspunt van het programma           | 50        |
| 3.2      | Effectonderzoek onder deelnemers over langere tijd | 51        |
| 3.3      | De stem van zo'n grote kwetsbare groep             | 53        |
| 3.4      | Monitoring betalingsachterstanden                  | 54        |
| 3.5      | Direct resultaat in de praktijk                    | 54        |
| 3.6      | Kanttelingen                                       | 55        |
| 3.7      | Conclusie                                          | 58        |

**4 De context van het onderzoek 59**

- 4.1 Gemeenten 61
- 4.2 Crediteuren 68
- 4.3 Conclusie 73

**Deel II – Onderzoeksresultaten**

**5 De projecten en hun ontwikkeling binnen het VSNK-programma 77**

- 5.1 Inleiding 77
- 5.2 Om wat voor projecten gaat het? 79
- 5.3 Invloed coronacrisis 83
- 5.4 Welke vaardigheden leren deelnemers? 87
- 5.5 Wat is het bereik van het VSNK-programma? 89
- 5.6 Effectiviteit en ontwikkeling van *WhatWorks* principes 91
- 5.7 Conclusie 107

**6 Wat projecten de deelnemers opleveren 113**

- 6.1 Inleiding 114
- 6.2 Ontwikkeling elementen financiële zelfredzaamheid 116
- 6.3 Schulden 122
- 6.4 Ervaren leeropbrengsten 123
- 6.5 Hoge startwaarden 126
- 6.6 Conclusie 131

**7 Wat is de beste aanpak voor de deelnemers? 135**

- 7.1 Inleiding 135
- 7.2 Welke deelnemers realiseren meer vooruitgang? 137
- 7.3 Verschil in ontwikkeling tussen subgroepen 141
- 7.4 Welke projecten doen het beter? 151
- 7.5 Conclusie 161

**8 Werken aan motivatie 165**

- 8.1 Inleiding 165
- 8.2 Theorieën over motivatie 167
- 8.3 Motivatie en de VSNK-projecten 169
- 8.4 Conclusie en discussie 177

**Deel III – Verbreding**

**9 Effectief werken aan gedragsverandering 183**

- 9.1 Wat is er bekend over gedragsverandering? 185
- 9.2 De VSNK-projecten en duurzame gedragsverandering 190
- 9.3 Goed gedrag volhouden is een lastige taak 192
- 9.4 Conclusie en discussie 195

**10 Omgaan met de projectencarrousel 199**

- 10.1 Een bloemenveld aan projecten 199
- 10.2 Duizend bloeiende bloemen: bewust beleid of organisch ontstaan? 202
- 10.3 De meerwaarde van de projectencarrousel 203
- 10.4 De keerzijde van de projectencarrousel 208
- 10.5 De rol van financiers: de verantwoordingsfabriek 210
- 10.6 Hoe scheid je als financier het kaf van het koren? 212
- 10.7 Conclusies – wat kan anders en beter? 213

**11 Een gezamenlijke aanpak van armoede 217**

- 11.1 Welke impact heeft hetgeen we doen? 217
- 11.2 *Collective impact* 218
- 11.3 Hoe bestrijd je een meerkoppig monster? 221
- 11.4 Mooie gedachte, hoe doe ik dit? 222
- 11.5 *Collective impact* in de praktijk 228
- 11.6 Conclusie 232

Deel IV – Lessons learned

|      |                                                            |     |
|------|------------------------------------------------------------|-----|
| 12   | <b>Vijf jaar Van Schulden naar Kansen: lessons learned</b> | 237 |
| 12.1 | Opbrengsten van het onderzoek                              | 237 |
| 12.2 | Aanbevelingen                                              | 243 |
|      | Dankwoord                                                  | 253 |
|      | Bijlage 1 – Doelgebieden                                   | 258 |
|      | Bijlage 2 – Projecten                                      | 260 |
|      | Bijlage 3 – Methodologie                                   | 268 |
|      | Bijlage 4 – Figuren                                        | 274 |
|      | Over de auteurs                                            | 278 |
|      | Literatuur                                                 | 280 |
|      | Publicaties Van Schulden naar Kansen 2016–2021             | 286 |

## Voorwoord

Mensen met schulden schamen zich vaak. Door hun schulden hun financiën exponentieel ingewikkelder en zien ze vaak niet hoe ze uit de problemen kunnen komen: ze hebben hulp nodig.

In de nasleep van de financiële crisis (2008–2011) werd steeds duidelijker dat betalingsachterstanden, schulden en armoede vanzelf uit Nederland zouden verdwijnen. Daarvoor waren veel partijen nodig: de overheid, bedrijven, maatschappelijke organisaties, burgers en kennisinstellingen.

In 2016 startte het programma Van Schulden naar Kansen, als doel de financiële zelfredzaamheid van huishoudens te bevorderen, daarop gerichte projecten financieel te steunen en vrijwilt vanuit Nationale-Nederlanden en Aegon in te zetten. Binnen het programma zijn tientallen lokale informele armoede- en schuldhulpverleningsprojecten gesteund waar mensen met geldstress en schulden veel baat bij hebben om hun leven weer op de rit te krijgen. Waar echte vrijheid heb je pas als er geen schulden meer zijn. Naast dat we mensen helpen, wilden we een bredere maatschappelijke bijdrage leveren. Vanaf de start van het programma heeft de Hogeschool van Amsterdam de impact en het effect van de lokale, informele schuldhulpverlening in Nederland in kaart gebracht door deelnemende huishoudens, schuldeisers en gemeenten te onderzoeken. Het gezamenlijke doel was nieuwe kennis op te doen over wat wel en niet effectief is in het bevorderen van financiële zelfredzaamheid. Dit is uiteindelijk niet eerder heeft er zo'n grootschalig en meerjarig onderzoek op dit terrein plaatsgevonden. In dit boek worden de belangrijkste inzichten en resultaten van het onderzoek beschreven.

Het programma heeft ons veel gebracht. Door de jaren heen duizenden medewerkers van Nationale-Nederlanden en Aegon als vrijwilliger bij de gesteunde projecten ingezet. Zij hebben hun zakken met post helpen ordenen, zich ingezet als coach, administratiemaatje of financieel expert. En het heeft ons als verzeke geïnspireerd om klanten met geldzorgen en betalingsachterstand nog beter te helpen. Gelukkig is het verantwoordelijkheidsbesef onder schuldeisers sinds de start van het programma steeds gegeworden in Nederland, ook bij ons.