



Hogeschool van Amsterdam

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM
VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE

FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID IN AMSTERDAM NIEUW-WEST

Verkenning van problematiek en oplossingen

Tamara Madern
Roeland van Geuns
Rosanna Schoorl
Anca Vădănescu
Lili Collot d'Escury

COLOFON

Deze onderzoeksrapportage is opgesteld door het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam. Het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam zoekt samen met onderwijs, gemeente en maatschappelijke organisaties naar antwoorden op vragen rond armoede en participatie. Dit onderzoek maakt onderdeel uit van het Fieldlab Nieuw West als onderdeel van het speerpunt Urban management en is financieel mede mogelijk gemaakt door Delta Lloyd Foundation.

Auteurs

Dr. Tamara Madern

Dr. Roeland van Geuns

Rosanna Schoorl MSc

Anca Vădănescu

Lili Collot D'escury

© Hogeschool van Amsterdam

Juli 2016

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

Lectoraat Armoede en Participatie

Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie

Hogeschool van Amsterdam

Wibautstraat 5a

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

www.hva.nl/akmi

VOORWOORD

Voor de meest mensen is het bijhouden van hun administratie en financiën geen hobby. Slechts een enkeling vindt het leuk om aan de slag te zijn met post, brieven, bankafschriften, belastingaanslagen en dergelijke. Toch is het belangrijk inzicht en overzicht te hebben op dit vlak. Veel onderzoek laat zien dat het verliezen van dat overzicht een eerste reden kan zijn om in de problemen terecht te komen. Dit geldt des te meer, naar mate een huishouden een lager inkomen heeft. Juist mensen met een laag inkomen hebben te maken met enerzijds de noodzaak inkomsten en uitgaven met elkaar te kunnen vergelijken zodat inzicht in de balans daartussen ontstaat. Anderzijds is het vooral voor deze groep lastig om dat overzicht tot stand te brengen omdat hun financiële en administratieve werkelijkheid vaak ingewikkelder is dan voor mensen met een (wat) hoger inkomen. Het inkomen bestaat uit verschillende componenten (loon/uitkering, toeslagen, aanvullende inkomensvoorzieningen, et cetera) en het op een correcte manier en tegen de juiste hoogte verwerven daarvan is alleen al een hele opgave. Het is dan ook niet verwonderlijk dat veel mensen met een laag inkomen er niet helemaal in slagen het benodigde over- en inzicht te verwerven. Zij zijn in die zin niet volledig financieel zelfredzaam en hebben ondersteuning nodig bij het op orde houden van financiën en administratie. Dit is ook in Amsterdam Nieuw-West het geval. Signalen vanuit het gemeentelijk apparaat en bestuur van het stadsdeel, de schuldhulpverlening en andere organisaties in Nieuw-West lieten al veel langer zien dat de bewoners van Nieuw-West tegen een veelheid van vragen en soms problemen op het terrein van financiën aanliepen. Dat was een belangrijke reden om het project gericht op het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid van de inwoners van Amsterdam Nieuw-West op te nemen in het bredere Fieldlab-project in het stadsdeel. Het lectoraat Armoede en Participatie is in 2014 het project gestart met een inventarisatie van de behoeften van huishoudens in de noordvleugel van Nieuw-West (Geuzenveld en Slotermeer) ten aanzien van financiën en administratie alsmede het inventariseren van het ondersteuningsaanbod in het stadsdeel. Door deze met elkaar te vergelijken is een beeld verkregen van de mate waarin

het aanbod kwalitatief en kwantitatief beantwoordt aan die wensen en behoeften. In het voorliggende rapport doen wij verslag van de eerste fasen van het Fieldlab-project en de resultaten van de inventarisaties van behoeften en aanbod alsmede van de mate waarin het aanbod voldoet aan de vraag en van de lacunes in dat aanbod. Dit project had niet uitgevoerd kunnen worden zonder de medewerking van velen. Op de allereerste plaats bedanken wij de bewoners die hebben meegewerkt aan het onderzoek. Vele honderden bewoners van Nieuw West hebben HvA-studenten te woord gestaan en daar zijn wij ze zeer dankbaar voor. Uiteraard willen wij ook de medewerkers van de verschillende organisaties die ondersteuning aanbieden danken voor hun medewerking. Het feitelijke veldwerk is uitgevoerd door studenten van de faculteit Maatschappij en Recht. Wij willen hen en hun docenten danken voor de rol die zij hebben gehad. In het bijzonder de studenten en docenten van de opleidingen Bestuurskunde en Toegepaste Psychologie voor het interviewen van ruim 400 bewoners. Ook danken wij de stuurgroep van het Fieldlab en de medewerkers van het stadsdeel voor de feedback en input die wij van hun kregen. Ten slotte danken wij Delta Lloyd Foundation, het stadsdeel Nieuw-West en het Speerpunt Urban Management, die elk middels hun financiële ondersteuning de totstandkoming van dit rapport mogelijk hebben gemaakt.

Roeland van Geuns
Lector Armoede en Participatie

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	1
INHOUDSOPGAVE	3
1 Inleiding	5
1.1 Het totaalproject	6
1.1.1 Totale projectaanpak	7
1.2 Fase 1 en 2	8
1.2.1 De onderzoeksopzet	8
1.2.2 Onderzoeksverantwoording	9
1.2.3 De steekproef	10
1.3 Wat is financiële zelfredzaamheid?	10
1.4 Opzet rapport	13
2 Goed kunnen omgaan met geld	14
2.1 Goed met geld kunnen omgaan	15
2.2 Wat is belangrijk om te kunnen	16
2.3 Conclusie: voorzichtig optimisme	18
3 Schuldenpositie	19
3.1 Schulden in Nieuw-West	20
3.2 Schulden oplossen	22
4 Hulp vragen	24
4.1 Gewenste hulp	25
5 In kaart brengen	28
5.1 De post	29
5.2. Overzicht hebben	30

6	Verantwoord besteden	32
6.1	Betaalgedrag	33
6.2	Wijze van betalen	34
7	Vooruit kijken en sparen	36
7.1	Onverwachte rekeningen	37
7.2	Spaargeld	38
8	Financiële producten	39
8.1	Verzekering	40
8.2	Spijt van een lening	41
9	Over voldoende kennis beschikken	42
9.1	Vinden van informatie	43
9.2	Gewenste voorlichting	45
10	Samenvatting en conclusie	46
	Bijlage 1 Overzicht organisaties	48
	Bijlage 2 Achtergrondkenmerken respondenten	49
	Bijlage 3 Kort overzicht van alle projecten	50
	Literatuurlijst	59



INLEIDING

Ondanks de stappen van de gemeente Amsterdam en het stadsdeel Nieuw-West, is het aantal mensen met (problematische) schulden de afgelopen jaren gestegen en is de armoedeproblematiek toegenomen. In 2014 meldden 1054 inwoners zich aan bij de schulddienstverlening van SEZO in stadsdeel Nieuw-West¹. Deze ontwikkeling is zowel voor de betrokkenen zelf als voor de omgeving en de samenleving onwenselijk.

Dit project is een onderdeel van het Fieldlab Nieuw-West. Het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam doet binnen dit Fieldlab onderzoek naar de financiële zelfredzaamheid van inwoners van Amsterdam Nieuw-West. Dit onderzoek heeft als doel de financiële en de administratieve zelfredzaamheid van volwassen bewoners te vergroten en daarmee te werken aan financieel gezond gedrag en het beperken van het beroep op schuldhulpverlening.

Voor meer informatie over het totale onderzoeksprogramma, zie: fieldlabnieuwwest.nl.

¹ Zie SEZO, Jaarverslag 2014 via <https://sezo.nl/wp-content/uploads/2015/04/Jaarverslag-2014-SEZO-310315.pdf>

1.1 HET TOTAALPROJECT

Schuldenproblematiek hangt samen met structuurkenmerken van het economisch systeem en met het handelen van zowel private partijen als de overheid. In dit project ligt de nadruk vooral op een andere factor, namelijk gedrag; meer specifiek de invloed die bewoners zelf met hun gedrag hebben op hun financiële situatie. De theoretische basis voor het project ligt in de meest recente inzichten uit de gedragsleer. De hoofdvraag binnen het project luidt:

Hoe kan in Amsterdam Nieuw-West de financiële zelfredzaamheid van arme huishoudens worden vergroot door middel van het aanleren van financiële en administratieve vaardigheden?

Het hoofddoel van het project is om een bijdrage te leveren aan het vergroten van de financiële en administratieve zelfredzaamheid van bewoners en daarmee aan hun financieel gezonde gedrag.

Financieel gezond gedrag

Binnen dit onderzoek hanteren we de definitie van financieel gezond gedrag die is opgesteld door Jungmann e.a. (2012, p. 7) in samenspraak met het Nibud. Deze luidt: 'Financieel gezond gedrag is gedrag dat voorkomt dat er achterstanden in betalingen ontstaan nu en in de toekomst. Om dit gedrag te vertonen is het noodzakelijk dat de uitgaven in lijn zijn met de inkomsten en dat er goed financieel beheer wordt gepleegd. Dit laatste houdt onder meer in dat mensen vooruit plannen op de middellange en lange termijn, zich bewust zijn van de financiële risico's die ze lopen en daar maatregelen voor treffen (buffer aanleggen, vaste lasten beperken etc).'

Financiële zelfredzaamheid

De definitie van het begrip ‘financiële zelfredzaamheid’ is afkomstig van het Nibud (Nibud, 2012, p. 7): “Iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt zodanig dat zijn financiën in balans zijn, zowel op de korte als op de lange termijn.”

1.1.1 TOTALE PROJECTAANPAK

In dit project zijn de behoeften van bewoners uitgangspunt. Dus bij de verkenning van wat noodzakelijk is om financieel zelfredzaam te zijn, wordt aan bewoners gevraagd wat zij daar onder verstaan en in hoeverre zij zichzelf financieel zelfredzaam achten. Ook wordt bij hen geïnventariseerd welke behoeften zij hebben. Daarnaast wordt door overleg met (hulpverlenings) instanties geëvalueerd welke lopende projecten met betrekking tot financiële zelfredzaamheid effectief zijn en welke verbetering behoeven. Op die manier komen we binnen dit project tot realistische interventies die aansluiten bij de situatie en behoeften van de mensen om wie het gaat.

In een volgende fase worden de vier organisaties binnen het stadsdeel ondersteund bij het ontwikkelen en implementeren van vernieuwde en nieuwe interventies. Na implementatie zullen de nieuwe (en bestaande) interventies worden gemonitord en beoordeeld op hun effect. De nieuwe interventies worden in een leercyclus gebracht en waar nodig verder verbeterd. Uiteindelijk volgt in 2017 een effect-evaluatie van de vernieuwde en nieuwe interventies.

Dit project kent dus verschillende fases, hieronder nog kort aangegeven. Het rapport dat voor u ligt, bevat de uitkomsten van de eerste twee fases en vormt de input voor de vernieuwing van de projecten.

De fases:

1. Inventarisatie van lopende projecten en instanties die werken aan financiële zelfredzaamheid binnen Amsterdam Nieuw-West.
2. In kaart brengen van de financiële en administratieve vaardigheden van de bewoners van Nieuw-West en van hun behoeften.
3. Evaluatie van lopende initiatieven, projecten en methodieken.

4. Verbeteren en ontwikkelen van aanpakken gericht op het verbeteren van de financiële en administratieve vaardigheden van de bewoners.
5. Bevorderen gebruik van deze aanpakken.
6. Periodiek samen met partners in het stadsdeel in kaart brengen van hoe de financiële zelfredzaamheid van de bewoners zich ontwikkelt.
7. Effectmeting.

1.2 FASE 1 EN 2

Dit rapport vormt de afronding van de eerste twee fases, namelijk de inventarisatie van de lopende projecten en de uitdagingen en behoeften van de bewoners. De onderzoeksvragen van deze fases zijn:

Welke projecten, instanties en online-instrumenten in Amsterdam Nieuw-West spelen een rol bij de financiële en administratieve zelfredzaamheid van bewoners (lopende interventies)?

In hoeverre beschikken bewoners van Amsterdam Nieuw-West over de financiële en administratieve vaardigheden die noodzakelijk zijn voor gezond financieel gedrag en in welke mate zijn zij financieel zelfredzaam?

Dit deelrapport beschrijft de uitkomsten van deze eerste twee fases. In 2016 worden fase drie en vier verder uitgerold.

1.2.1 DE ONDERZOEKSOPZET

De eerste fase van het onderzoek betrof de inventarisatie van de verschillende initiatieven in Nieuw-West die gericht zijn op financiële zelfredzaamheid. Hoewel het Fieldlab-onderzoek zich specifiek richt op inwoners van Geuzenveld-Slotermeer, waar de armoede-gerelateerde problematiek het grootst is, zijn we breed in Nieuw-West naar initiatieven op zoek gegaan, ervan uitgaande dat inwoners ook bij initiatieven buiten hun directe woonomgeving terecht kunnen.

Er is in totaal gesproken met 20 initiatieven/organisaties die zich op een of andere manier richten op financiële zelfredzaamheid in Amsterdam Nieuw-

West.² Uiteindelijk is van elf van deze initiatieven een projectbeschrijving gemaakt. Deze initiatieven vormen samen een mooie mix van verschillende werkwijzen, activiteiten en doelgroepen. De elf initiatieven betreffen:

- Wonen (gevormd door de Key, Rochdale, Vroeg Eropaf en de Amsterdamse Federatie van Woning Coöperaties (hierna: AFWC));
- kerken (de Ontmoeting en OASE);
- de Blauwe Moskee;
- Op Eigen Kracht;
- Samen Wonen, Samen Leven;
- BOOT;
- Sezo Schulddienstverlening en Schulddienstverlening op de werkpleinen;
- Sociale Helpdesk;
- Vrouw en Vaart;
- Grip op je geld;
- Daadkr8.

Naast de inventarisatie van initiatieven gericht op financiële zelfredzaamheid werd er tegelijkertijd onderzocht hoe de bewoners hun eigen financiële zelfredzaamheid scoorden; dit betrof de *tweede fase*. Hiervoor is een vragenlijst ontwikkeld die door HvA-studenten, begeleid door het onderzoeksteam, is afgenomen onder bewoners van Amsterdam Nieuw-West, in de wijken Geuzenveld en Slotermeer.

1.2.2 ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Fase 1

Studenten en medewerkers van het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam hebben diverse interviews en observaties uitgevoerd bij initiatieven die zich (onder meer) richten op financiële zelfredzaamheid, om in kaart te brengen wat zij doen, hoe zij te werk gaan en welke doelgroep zij bedienen. Aanvullend zijn 3 focusgroepen met bewoners georganiseerd waarin is gesproken over het concept financiële zelfredzaamheid.

2 Zie bijlage 1 voor het totaaloverzicht van initiatieven/organisaties gericht op financiële zelfredzaamheid die binnen het onderzoek naar voren zijn gekomen.

Fase 2

Vragenlijst: De vragenlijst voor bewoners van Amsterdam Nieuw-West is door studenten van de opleiding Bestuurskunde (derdejaars) en de opleiding Toegepaste Psychologie (tweedejaars) afgenomen.

Veldwerkperiode: maart-april 2015

Steekproef: n= 410

Rapportage: Deze rapportage geeft de belangrijkste resultaten weer. De achtergrondtabellen zijn op te vragen bij de onderzoekers.

1.2.3 DE STEEKPROEF

De vragenlijsten zijn huis-aan-huis afgenomen, uit veiligheidsoverwegingen alleen overdag. De steekproef is niet geheel representatief voor de inwoners van Geuzenveld en Slotermeer. Er is sprake van een oververtegenwoordiging van senioren en ondervertegenwoordiging van niet-westerse allochtonen. Bij de interpretatie van de cijfers is daarom enige terughoudendheid op zijn plaats. De cijfers geven echter wel een goed indicatie van de stand van zaken.

Voor de achtergrondkenmerken van de respondenten, zie bijlage 1.

1.3 WAT IS FINANCIËLE ZELFREDZAAMHEID?

Om de mate van financiële zelfredzaamheid te kunnen meten, is een standaard nodig. In gesprek met bewoners (in focusgroepen) is gekozen om de Nibud-competenties als uitgangspunt te nemen.

‘Financieel zelfredzaam’ zegt iets over de competenties die je nodig hebt om financieel gezond te kunnen zijn. Hierbij gaat het om kennis, vaardigheden en het gedrag dat een persoon zou moeten vertonen.

De definitie van het begrip ‘financiële zelfredzaamheid’ is afkomstig van het Nibud (Nibud, 2012, p. 7):

“Iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt zodanig dat zijn financiën in balans zijn, zowel op de korte als op de lange termijn.”

Wat ‘weloverwogen keuzes’ zijn, staat beschreven in de competenties die het Nibud heeft opgesteld. Het gedrag is in dit verband te omschrijven als ‘goed omgaan met geld’. Wanneer iemand dat gedrag vertoont, mag hij zich ‘financieel zelfredzaam’ noemen (Nibud, 2008).

De Nibud-competenties beschrijven de kennis en vaardigheden waarover een persoon moet beschikken om zich financieel zelfredzaam te kunnen noemen. Het Nibud onderscheidt vijf gebieden waarbinnen verschillende competenties een rol spelen. De *eerste twee* gebieden gaan over competenties of richtlijnen die eigenlijk dagelijks nodig zijn. Het *derde* gebied heb je minder vaak nodig, maar daar zou je bij een verandering in omstandigheden even bij stil moeten staan. Het *vierde* gebied is een gebied dat je moet kunnen inzetten op het moment dat je een financieel product gaat afsluiten. *Tot slot* is er nog een gebied dat vooral gaat over kennis en het bijhouden van kennis, omdat we in een samenleving leven waarin zaken snel veranderen. Zonder dat je als consument zelf actief actie onderneemt, verandert er toch van alles, waardoor je opnieuw met je financiën aan de slag zou moeten gaan. Wat opvalt, is dat de competenties zijn beschreven als ‘de consument is in staat om’. Vertaald naar financieel gezond gedrag leidt dat tot een aanpassing namelijk: de consument past indien nodig het volgende gedrag toe. In enkele gevallen zal de aanpassing moeten luiden: de consument heeft of doet. Er zijn competenties die situatie-afhankelijk zijn, maar er zijn ook competenties die voor iedereen gelden.

Hieronder een kort overzicht van de vijf gebieden:

1. In kaart brengen
De consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden.
2. Verantwoord besteden
De consument besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn.

3. Vooruit kijken

De consument realiseert zich dat wensen en gebeurtenissen op de middellange en lange termijn financiële gevolgen hebben en stemt zijn huidige bestedingen hierop af.

4. Bewust financiële producten kiezen

De consument kiest financiële producten op basis van budgettaire overwegingen en passend bij zijn persoon en persoonlijke huishoudsituatie.

5. Over voldoende kennis beschikken

De consument beschikt over alle relevante kennis om zijn huishoudfinanciën op de korte, middellange en lange termijn in balans te brengen en te houden.

(Nibud, 2012)

Dat deze gebieden samenhangen met financiële zelfredzaamheid en schuldenproblematiek, blijkt onder andere uit onderzoek van Madern en Van der Schors (2012). Zij concluderen dat de volgende kenmerken een duidelijke invloed hebben op de kans op financiële problemen (Madern & Van der Schors, 2012, p. 5/6):

- spaarbehoefte: iemand die niet of nauwelijks behoefte heeft om te sparen, loopt een groter risico op problemen;
- gevoelig voor verleidingen: iemand die gevoelig is voor verleidingen, heeft een groter risico op problemen;
- een kortetermijnvisie: iemand die op de korte termijn is gericht, heeft meer kans op problemen;
- overzicht hebben: iemand die zijn inkomsten en uitgaven bijhoudt en plant, heeft minder risico op problemen;
- actief administratie voeren: iemand die zijn administratie bijhoudt, verkleint zijn risico op financiële problemen;
- verlies van controle op de financiën door een gebeurtenis: iemand die als gevolg van een verandering geen inzicht en controle meer heeft over zijn inkomsten en uitgaven, loopt een groter risico op problemen;
- inkomensterugval: iemand die als gevolg van een verandering minder inkomsten heeft of meer uitgaven, heeft een groter risico op problemen.

Deze kenmerken komen terug in de competenties voor financiële zelfredzaamheid en zijn dus ook belangrijk voor financieel gezond gedrag.

1.4 OPZET RAPPORT

Dit rapport bevat de eerste uitkomsten uit de inventarisatie van initiatieven en de behoeften van inwoners in Amsterdam Nieuw-West. Het rapport is ingedeeld in hoofdstukken, die grotendeels zijn gebaseerd op de vijf hoofdgebieden voor competenties voor financiële zelfredzaamheid van het Nibud (Nibud, 2012). Gestart wordt echter met hoofdstukken die ingaan op goed met geld omgaan, de schuldenpositie en hulpvragen. Elk hoofdstuk start met een schets van een fictieve bewoner in Nieuw-West die een ondersteuningsvraag heeft op het gebied van financiën. Deze fictieve schets is gebaseerd op werkelijke vragen van de bewoners die tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen. Vervolgens wordt beschreven welk ondersteuningsaanbod in Nieuw-West aansluit bij dit probleem, oftewel waar deze bewoner hulp kan krijgen. Elk hoofdstuk sluit af met een aantal relevante cijfers uit de inventarisatie naar financieel gedrag onder bewoners.



2

GOED KUNNEN OMGAAN MET GELD

Meneer El Hamdaoui (53) woont samen met zijn vrouw in Geuzenveld. Hij heeft een eigen buurtwinkel en kent veel mensen in de buurt. Hij heeft geen grote financiële problemen, maar houdt zijn persoonlijke administratie niet goed bij. Zo opent hij rekeningen soms te laat en weet hij niet goed hoeveel geld er op zijn rekening staat. Daardoor weet hij niet precies wat hij te besteden heeft en welke uitgaven hij beter wel en niet kan doen. Momenteel heeft meneer El Hamdaoui het financieel wat moeilijker; de zaken lopen minder goed. Hij wil graag ondersteuning om te leren hoe hij beter met geld kan omgaan om financiële problemen te voorkomen. Waar kan hij in Amsterdam Nieuw-West terecht?

Uit onze analyse blijkt dat er in Amsterdam Nieuw-West weinig preventief aanbod is voor mensen die nog geen grote financiële problemen hebben en geen specifieke hulpvraag. Via internet kan meneer El Hamdaoui zich aanmelden voor een training bij 'Op Eigen Kracht'. Deze trainingen worden op verschillende locaties in Amsterdam gegeven, soms ook in Nieuw-West. De trainingen starten in het voor- en najaar. Het team van 'Op Eigen Kracht' (onderdeel van de Regenboog Groep) biedt de trainingen gratis aan voor inwoners van Amsterdam die afhankelijk zijn van de Voedselbank of (tijdelijk)

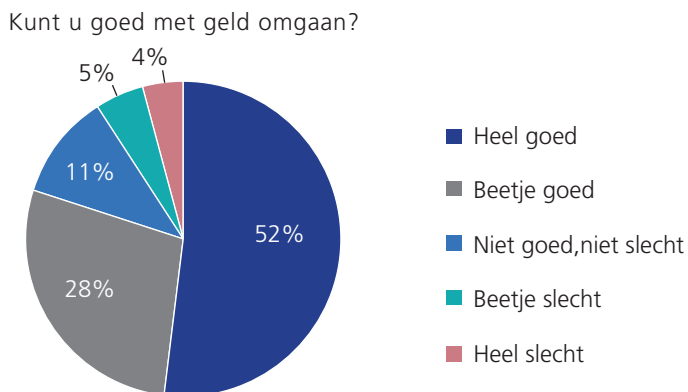
financiële problemen hebben. De training gaat onder andere over overzicht krijgen op de financiën en administratie, rondkomen met weinig geld en waar je benodigde hulp kunt krijgen. Tevens zijn er aparte trainingsgroepen voor mensen die psychosociale en/of psychiatrische problematiek ervaren. Een Op Eigen Kracht training kan hiernaast concrete tips opleveren over meer onderwerpen en hem in contact brengen met lotgenoten. Dit kan meer zelfvertrouwen opleveren en de zelfredzaamheid vergroten.

Hiernaast worden er in het stadsdeel zo nu en dan trainingen gegeven die zich richt op (onderdelen van) financieel gezond gedrag, bijvoorbeeld de cursus 'Ik kan het zelf' van SEZO, die gericht is op het bevorderen van de zelfredzaamheid van inwoners en het nemen van initiatief. Meneer El Hamdaoui kan bijvoorbeeld bij de Sociale Helpdesk of Grip op je Geld informeren naar de mogelijkheden en startdata. Wanneer hij concrete vragen heeft over zijn post of administratie, kan meneer El Hamdaoui terecht bij het BOOT-spreekuur, het inloopspreekuur van Grip op je Geld of de sociale helpdesk van SEZO.

2.1 GOED MET GELD KUNNEN OMGAAN

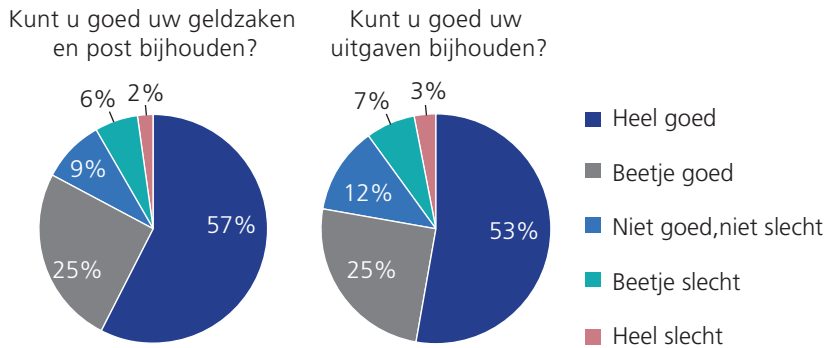
Op het eerste gezicht lijkt het alsof er niet veel inwoners in Amsterdam Nieuw-West zijn die hulp nodig hebben bij hun financiën. 52 procent van de inwoners van Amsterdam Nieuw-West geeft aan heel goed om te kunnen gaan met geld (zie figuur 1). Slechts 4 procent geeft aan hier heel slecht in te zijn.

Figuur 1 Goed met geld omgaan (n=410)



De algemene vaardigheden wat betreft omgaan met geld lijken bij de meeste inwoners redelijk op orde. Ongeveer vier op de vijf inwoners is naar eigen zeggen heel goed of redelijk goed in het omgaan met geld en het op orde houden van uitgaven, post en administratie. Ongeveer een vijfde van de respondenten zegt hier niet zonder meer vaardig in te zijn. 8 procent geeft aan een beetje of heel slecht te zijn in het bijhouden van hun geldzaken en post. Voor het bijhouden van de uitgaven gaat het om een op de tien respondenten.

Figuur 2 Algemene vaardigheden: bijhouden van geldzaken (n=410)








2.2 WAT IS BELANGRIJK OM TE KUNNEN

Aan de bewoners is gevraagd wat zij belangrijk vinden om goed te kunnen als het gaat over omgaan met geld. Daarbij noemen zij het vaakst het hebben van werk, om zo een eigen inkomen te genereren. Daarna volgen vooral administratieve vaardigheden, zoals overzicht hebben op de rekeningen, en administratie en post kunnen lezen en begrijpen. Op de vijfde plek volgt sparen.

Figuur 3 Belangrijk (n=410)

Wat vindt u belangrijk om zelf goed te kunnen?

-  1. Werk hebben (53%)
-  2. Overzicht hebben van rekeningen die betaald moeten worden (52%)
-  3. Administratie overzichtelijk hebben (52%)
-  4. Post kunnen lezen en begrijpen (46%)
-  5. Sparen (45%)

Het hebben van werk vinden de meeste bewoners het belangrijkste als het gaat om financiële zelfredzaamheid. Daarna noemen zij vooral het op orde hebben en kunnen begrijpen van de administratie en post. Als vijfde punt wordt 'sparen' genoemd. Meer specifieke vaardigheden, zoals het afsluiten van verzekeringen, kennis over financiële producten of het oplossen van schulden, worden minder vaak genoemd.

Op een aantal van bovenstaande vaardigheden wordt verder in dit rapport dieper ingegaan. Als het gaat om het vinden van werk, kunnen inwoners op een aantal plekken in Amsterdam Nieuw-West terecht. Bij Daadkr8 bijvoorbeeld kunnen mannen de training 'Erkenning Verworven Competenties' volgen, zodat zij bij een sollicitatie kunnen aantonen wat zij in hun mars hebben. De training 'Werk aan je toekomst' van 'Op Eigen Kracht' kan in dit kader ook relevant zijn. Bij deze training formuleren deelnemers een persoonlijk doel om zo stappen te zetten richting (vrijwilligers)werk. Daarvoor wordt vervolgens een stappenplan opgesteld en er worden organisaties uitgenodigd waarmee de deelnemer verder kan met dit persoonlijke doel. Zo kunnen deelnemers toewerken naar financieel gezonder gedrag, een groter zelfvertrouwen en mogelijkheden te benutten om te participeren. Daarnaast is het bij het inloopsprekuren van BOOT mogelijk om tips en advies te vragen over het vinden van werk.

2.3 CONCLUSIE: VOORZICHTIG OPTIMISME

Op het eerste gezicht lijkt het dus goed te gaan met de inwoners van Nieuw-West. Het merendeel geeft aan goed te kunnen omgaan met geld, geldzaken en post goed te kunnen bijhouden en ook de uitgaven te kunnen bijhouden. In de volgende hoofdstukken gaan we in op specifieke aspecten van financiële zelfredzaamheid; daar blijkt uit dat er toch vaak nog wel wat ondersteuning gewenst is.

SCHULDENPOSITIE

Aïscha (30) woont met haar man en twee kinderen in Sloterveer. Ze leven van een bijstandsuitkering en vinden het lastig van dat inkomen rond te komen. Aïscha wil haar kinderen niet tekortdoen en koopt af en toe nieuwe spullen en kleren voor hen via internet. Omdat zij niet altijd voldoende geld heeft om de rekeningen direct te betalen, heeft Aïscha inmiddels lichte schulden opgebouwd bij postorderbedrijven. Ook was ze afgelopen maand te laat met het betalen van de huur. Inmiddels heeft ze al post ontvangen van het incassobureau met hoge vorderingen. Aïscha wil zo snel mogelijk de financiële situatie van haar gezin weer op orde hebben en zoekt daarbij hulp.

Omdat Aïscha een bijstandsuitkering ontvangt, kan zij via haar klantmanager bij de gemeente worden doorverwezen naar de schulddienstverlening op de werkleiden (samenwerking WPI en SEZO). Daar wordt met een 'dedicated klantmanager' bekeken hoe de financiële problemen van Aïscha en haar gezin het beste kunnen worden opgelost. Er wordt nagegaan of Aïscha nog extra toeslagen kan aanvragen. En er wordt een plan opgesteld voor hoe haar schulden het beste afgelost kunnen worden. Als de financiële problemen van Aïscha te groot zijn, wordt zij doorverwezen naar SEZO

schuldhulpverlening, waar zij een traject kan volgen om weer schuldevrij te raken. De 'dedicated klantmanager' houdt dan nog wel contact met Aïscha en houdt in de gaten of zij haar afspraken nakomt. Als Aïscha niet op tijd actie onderneemt waardoor haar huurachterstand verder oploopt, dan zal een WPI-medewerker van de gemeente Amsterdam Aïscha zelf actief uitnodigen voor een gesprek met haar klantmanager om de situatie te bespreken en na te gaan of schuldhulpverlening nodig is. Als Aïscha niet bekend zou zijn bij de gemeente/hulpverlening, dan kan de woningcorporatie haar aanmelden bij 'Vroeg Eropaf'. Dit is een preventief project dat zich richt op bewoners met betalingsachterstanden. Na een melding komt iemand van SEZO langs, die zal proberen Aïscha's situatie op te lossen. Indien dit niet mogelijk is wordt zij doorverwezen naar een schuldhulpverleningstraject. Als Aïscha concrete hulp nodig heeft, bijvoorbeeld voor het treffen van een betalingsregeling of het opvragen van de hoogte van de schuld, dan kan zij ook terecht bij het BOOT-spreekuur, het inloopspreekuur van Grip op je Geld of de sociale helpdesk van SEZO.

Achterstallige rekeningen



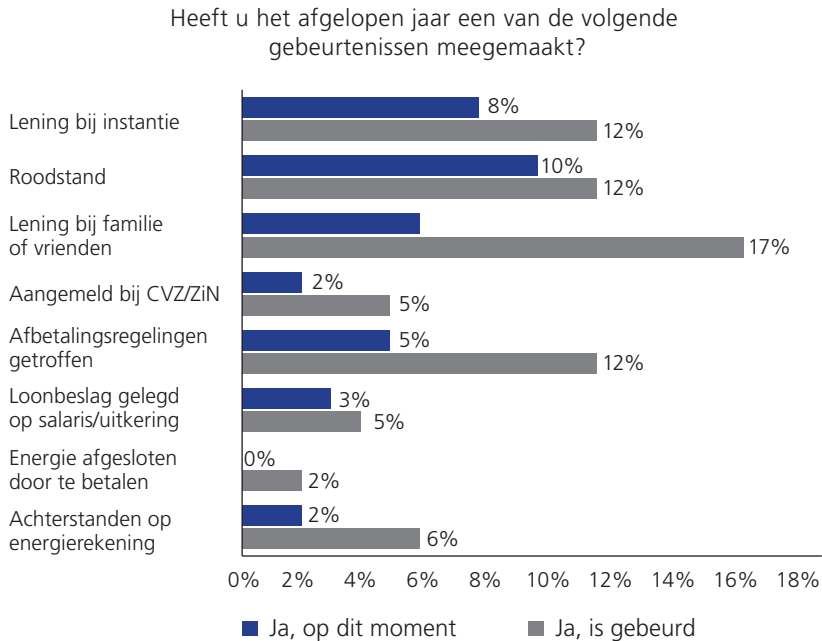
23% van de respondenten had het afgelopen jaar een achterstallige rekening

3.1 SCHULDEN IN NIEUW-WEST

72 procent had geen achterstallige rekening in het afgelopen jaar en 5 procent weet het niet (n=393).

21 procent van de respondenten geeft aan op het moment van afnemen van de vragenlijst, te maken te hebben met een van de onderstaande gebeurtenissen zoals een lening bij familie/vrienden bij vrienden of familie, roodstand op de bankrekening of een lening bij een instantie te hebben. Voor het afgelopen jaar gaat het om 48 procent.

Figuur 4 Hebben van achterstanden (meerkeuze) (n=398)



17 procent heeft in het afgelopen jaar een gebeurtenis meegemaakt die direct samenhangt met betalingsachterstanden (beslag op salaris, achterstanden op de energierekening, afsluiting energie of aanmelding bij Zorginstituut Nederland, wanneer de zorgverzekering niet betaald wordt).

De respondenten die een of meer van de bovenstaande gebeurtenissen hebben meegemaakt, is gevraagd naar de hoogte van hun schuld (n=156). Relatief veel mensen willen dit niet zeggen (19 procent) of weet dit niet precies (16 procent). 23 procent van de respondenten heeft een schuld van maximaal 500 euro. 21 procent heeft een schuld van minstens 5.000 euro.

Landelijke cijfers schulden

Ter vergelijking hebben we enkele cijfers afgezet tegen landelijke cijfers van het Nibud (Van der Schors, Van der Werf & Schonewille, 2015). De vragen zijn niet precies op dezelfde wijze gesteld, waardoor er verschillen in percentages kunnen zijn.

Figuur 5 Vergelijking landelijke cijfers

	Nieuw-West	Nibud
Aangemeld ZIN	7 procent	6 procent
Loonbeslag	7 procent	6 procent
Energie afgesloten	2 procent	4 procent
Roodstand op moment afname vragenlijst	12 procent	20 procent
Lening bij vrienden en familie	17 procent	8 procent

De cijfers komen redelijk overeen. Alleen in Nieuw-West is er een ondervertegenwoordiging van roodstand, maar zijn er wel meer respondenten die een lening hebben bij vrienden en familie.

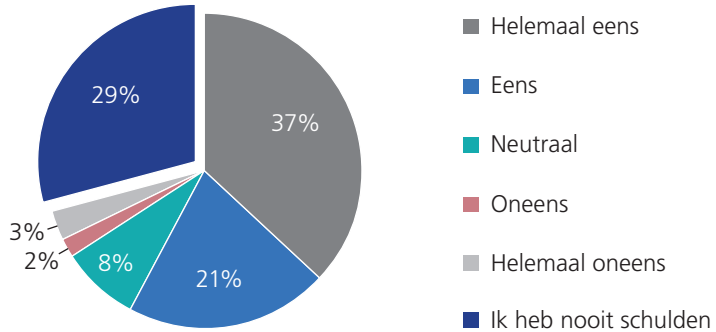
Landelijk geeft 26 procent aan wel eens een rekening te laat te hebben betaald en 22 procent heeft een aanmaning ontvangen. In Nieuw-West zegt 23 procent een onbetaalde rekening te hebben gehad en weet 5 procent niet of dat het geval was.

3.2 SCHULDEN OPLOSSEN

Op de vraag of mensen zelf hun schulden zouden kunnen oplossen als ze daarvoor tips krijgen, zegt de helft van de respondenten (58 procent) dit te kunnen. 29 procent van de respondenten geeft aan nooit schulden te hebben. Dit is opvallend, want uit de andere vragen lijkt het percentage inwoners met schulden lager te zijn. Slechts 23 procent zegt onbetaalde rekeningen te hebben gehad in het afgelopen jaar. Een mogelijke verklaring kan zijn dat als mensen zelf direct actie ondernemen, bijvoorbeeld door een regeling te treffen, ze dit niet als een schuld zien. Een andere verklaring kan zijn dat het afgelopen jaar een relatief financieel goed jaar was voor de bewoners en dat zij in de jaren daarvoor wel schulden hadden.

Figuur 6 Zelf schulden oplossen (n=290)

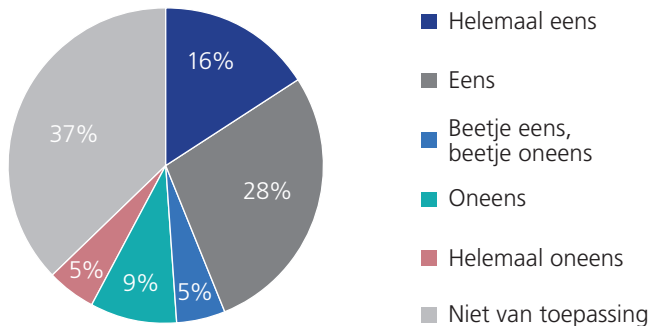
Ik kan mijn schulden zelf oplossen, als ik daarvoor tips krijg



44 procent van de respondenten geeft aan afspraken te maken met bedrijven of personen waar ze nog geld aan verschuldigd zijn. 19 procent doet dit niet (altijd). In onderstaande figuur zijn de respondenten die hebben aangegeven nooit schulden te hebben niet meegenomen.

Figuur 7 Afspraken maken (n=204)

Ik maak afspraken met bedrijven of personen die nog geld van mij krijgen





4

HULP VRAGEN

Mevrouw Caïro (66) krijgt een AOW-uitkering. Ze woont alleen en gaat regelmatig naar de kerk. Ze kan niet goed met de computer overweg, en vindt het daardoor moeilijk haar administratie bij te houden en om toeslagen aan te vragen. Ook begrijpt ze niet alle post die ze ontvangt. Het lukt haar niet om al haar financiële zaken zelf te regelen. Ze wil graag hulp van iemand die dit samen met haar wil doen en haar de nodige vaardigheden kan bijbrengen. Het liefste krijgt ze hulp van een bekende, maar ze durft dit niet goed zelf te vragen. Ook ervaart ze een drempel om professionele hulp te zoeken. Waar kan ze terecht?

Mevrouw Caïro kan bij de kerk 'De Ontmoeting' een gesprek aanvragen met de predikant. Deze kan met haar bespreken wat de mogelijkheden voor professionele hulpverlening zijn. Zo nodig legt hij het eerste contact om de drempel voor mevrouw Caïro te verlagen. Daarnaast kan mevrouw Caïro naar het inloopspreekuur 'Hulp in de Buurt' van 'Samen Wonen, Samen Leven'. Daar kan zij met een professional bespreken hoe zij het beste haar netwerk kan benutten. Bij 'Samen Wonen, Samen Leven' gaan ze uit van de eigen kracht van de inwoner. Zo kunnen ze mevrouw Caïro de juiste handvatten bieden om haar hulpvraag in haar netwerk te bespreken. Ook zou mevrouw

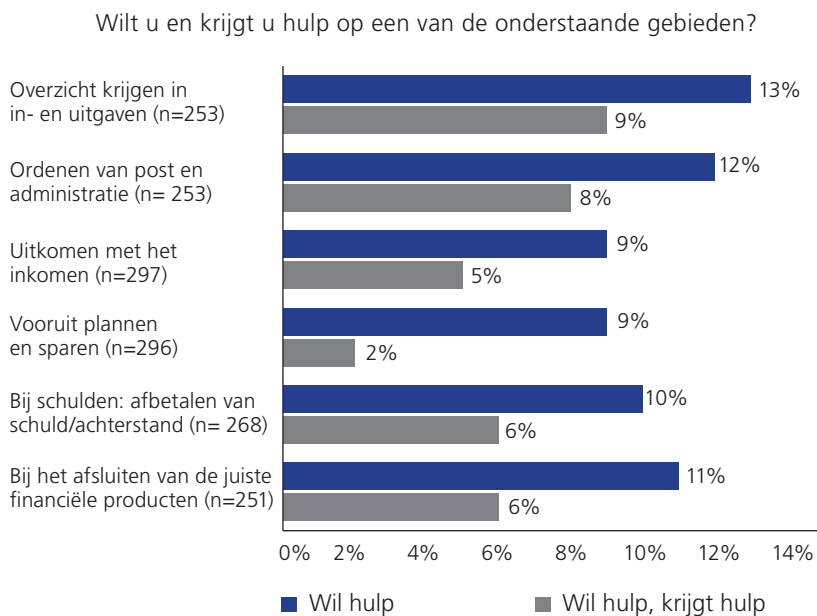
Caïro bij 'Vrouw en Vaart' een computercursus kunnen volgen. Ze kan zo op een laagdrempelige manier in contact komen met andere bewoonsters van Amsterdam Nieuw-West en in het vervolg wellicht een deel van haar administratie zelf doen.

4.1 GEWENSTE HULP

Sommige mensen hebben ondersteuning nodig als het gaat om geldzaken. De respondenten is gevraagd of zij bij hun geldzaken hulp willen en/of al krijgen. Uit de resultaten blijkt dat 19 procent van alle respondenten hulp wil op een van de gebieden genoemd in figuur 7.

15 procent ontvangt hulp. Ruim 1 op de 10 ondervraagden zou wel hulp willen, maar krijgt dit niet (12 procent). 10 procent wil hulp en krijgt deze ook. Omdat respondenten per gebied konden aangeven of ze hulp wilden en kregen, tellen de percentages niet op. In onderstaande grafiek is uitgesplitst welk percentage bewoners hulp wil op bepaalde gebieden, en welk percentage hulp wil en die ook daadwerkelijk ontvangt. Het verschil tussen deze percentages bestaat uit bewoners die wel hulp willen, maar deze (nog) niet krijgen.

Figuur 8 Hulp willen



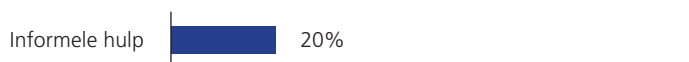
Professionele hulp

2 procent van de respondenten kreeg vroeger professionele hulp bij financiële zaken, en nu niet meer. 8 procent van de respondenten krijgt nu hulp van een vrijwilliger/maatje, maatschappelijk werker, schuldhulpverlening of een andere vorm van professionele begeleiding. Nog eens 4 procent heeft een boekhouder of krijgt hulp bij de belastingaangifte.

Informeel hulp

65 procent van de inwoners geeft aan **nooit** hulp te vragen van familie, burens of vrienden. 35 procent doet dit wel eens.

Figuur 9 Informele hulp (n=402)



20 procent van de mensen vraagt en krijgt momenteel hulp van burens, vrienden of familie bij geldzaken of post of bij het aanpakken van mogelijke schulden. De groep die een informele vorm van ondersteuning ontvangt, is dus veel groter dan de groep die professionele hulp ontvangt. Er zijn – voor zover wij hebben kunnen nagaan – geen projecten in Amsterdam Nieuw-West die zich richten op het sociale netwerk van deze mensen.



5

IN KAART BRENGEN

Nadia (41) woont in Geuzenveld met haar dochter. Ze werkt parttime in de supermarkt om de hoek. Haar dochter zit op school in de buurt. Nadia heeft een moeizame scheiding achter de rug en heeft daar psychische klachten aan overgehouden. Haar dochter vertoont daarnaast gedragsproblemen en heeft extra zorg nodig. Nadia ontvangt hierover veel post van de verzekering en de verschillende zorgaanbieders. Ook moet ze vanwege haar scheiding verschillende regelingen treffen met onder andere de gemeente en de Belastingdienst. Vanwege haar scheiding is haar inkomenssituatie veranderd, en ze weet niet goed waar ze recht op heeft. Ze begrijpt de brieven die ze ontvangt niet allemaal en weet niet welke post ze moet bewaren en wat weg kan. Ze heeft hierdoor weinig overzicht op haar administratie. Dit vindt ze erg frustrerend; ze voelt zich soms machteloos. Dat zorgt ervoor dat ze brieven niet altijd meer opent. Ze weet niet goed meer waar te beginnen. Hoe krijgt ze meer grip?

Nadia kan om haar administratie op orde te krijgen, een beroep doen op de Sorteergroep van 'Samen Wonen – Samen Leven'. Een vrijwilliger komt dan bij haar thuis om de post te ordenen en geeft haar 'tips en tricks' voor

de persoonlijke administratie. De vrijwilliger brengt haar de benodigde vaardigheden bij, zodat zij de administratie voortaan zelf beter kan bijhouden. Als voorwaarde geldt wel dat Nadia in ruil daarvoor iets terug moet doen voor 'Samen Wonen – Samen Leven'.

Ook kan Nadia terecht bij BOOT. De studenten daar, kunnen haar helpen overzicht te krijgen en samen met haar een stappenplan maken en prioriteiten stellen. Zo weet Nadia in welke volgorde zij acties het beste kan oppakken.

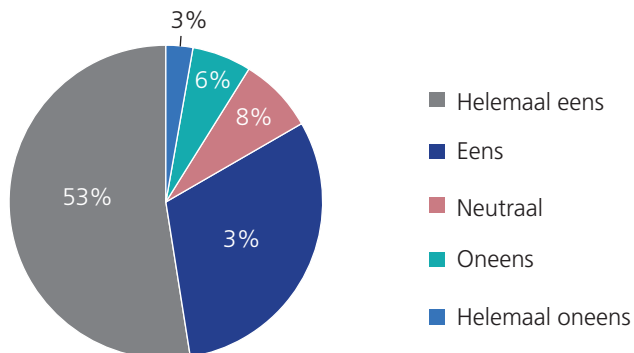
Als duidelijk is geworden welke acties Nadia moet ondernemen, kan zij naar de sociale helpdesk van SEZO om ondersteuning te vragen bij de complexe regelingen rondom de scheiding en nodige zorg. De vrijwilligers van deze instantie zijn gewend om cliënten te ondersteunen bij dit soort vraagstukken. Ook BOOT kan Nadia helpen bij het zoeken van gespecialiseerde hulp en eventueel het eerste contact al leggen.

5.1 DE POST

Nadia is niet de enige die moeite heeft met haar post. 9 procent van de respondenten geeft aan niet goed te kunnen inschatten welke brieven en andere papieren zij moeten bewaren.

Figuur 10 Weten wat belangrijk is (n=252)

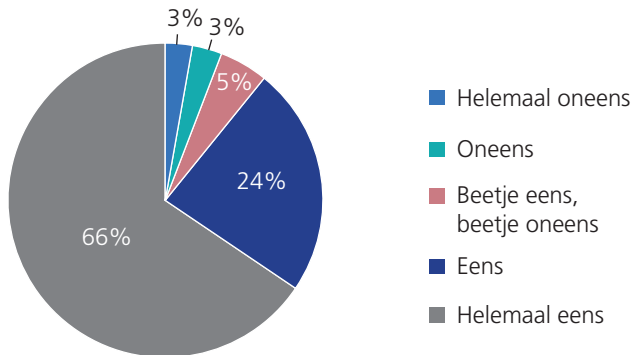
Ik weet welke brieven en andere papieren ik moet bewaren en welke ik weg kan gooien



De meeste inwoners openen hun post. 6 procent van de respondenten maakt de post van de bank of het incassobureau niet altijd open. 90 procent zegt de post wel open te maken.

Figuur 11 Post openen (n=247)

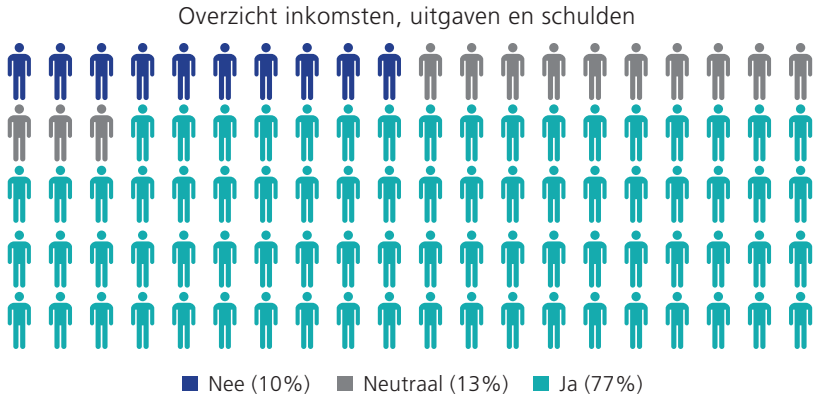
Ik weet welke brieven en andere papieren ik moet bewaren en welke ik weg kan gooien



5.2. OVERZICHT HEBBEN

Overzicht hebben over je inkomsten, uitgaven en schulden is belangrijk om te weten wat je kunt uitgeven aan bijvoorbeeld leuke dingen. 1 op de 10 inwoners heeft geen overzicht van zijn inkomsten en uitgaven. Als je een hoog inkomen hebt, is dat niet erg, maar als je een laag inkomen hebt, dan kan een gebrek aan overzicht snel tot problemen leiden.

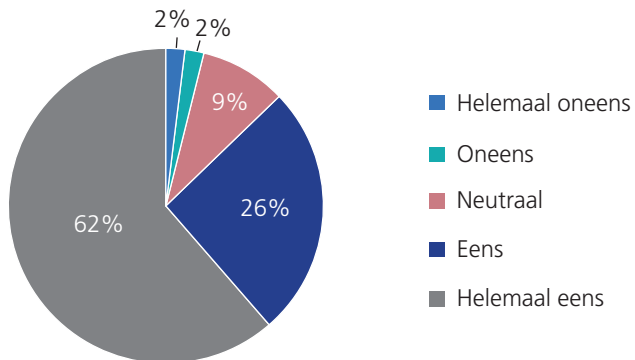
Figuur 12 Kan overzicht van inkomsten, uitgaven en eventuele schulden maken (n=252)



De meeste mensen weten ongeveer hoeveel inkomen zij per maand hebben. Een kleine groep geeft aan hier geen (volledig) zicht op te hebben.

Figuur 13 Weet het inkomen (n=253)

Ik weet hoeveel inkomen ik per maand heb





6

VERANTWOORD BESTEDEN

Bram (22) woont sinds een jaar op zichzelf in Slotermeer. Zijn ouders hebben hem het spaargeld van zijn jeugdrekening meegegeven. Daarvan kon hij de eerste periode behoorlijk luxe leven. Hij genoot van zijn vrijheid en de ruimte om zijn eigen keuzes te maken. Zo is hij lid geworden van diverse diensten, zoals loterijen en online games. Ook heeft hij een nieuw mobiel abonnement afgesloten en een bioscoopkaart gekocht. Inmiddels is Bram afgestudeerd. Hij heeft geen OV-kaart meer en moet nu voor zijn bijbaan zelf de reiskosten betalen. Ook is zijn huur onlangs verhoogd. Bram weet niet goed wat hij zich nog kan veroorloven. Hij is erg impulsief en doet graag nieuwe aankopen. Hij is niet zo bezig met geld. Daardoor vergeet hij weleens rekeningen te betalen. Hij weet ook niet precies wanneer hij zijn vaste lasten moet betalen. Hoe zorgt hij dat hij zijn inkomen verantwoord besteedt?

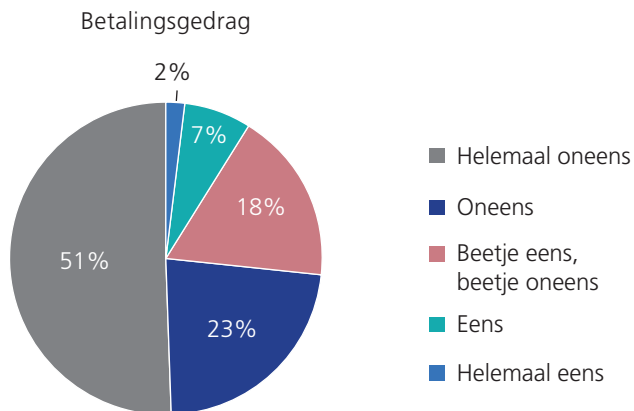
Bram kan met zijn post en bankafschrijvingen naar het BOOT-spreekuur gaan. De medewerkers en stagiaires (studenten van de HvA) kunnen met hem bekijken wat zijn maandelijkse inkomsten en uitgaven zijn. Hij krijgt vervolgens

een (schriftelijk) advies over zijn betalingsprioriteiten. De medewerkers van 'BOOT' kunnen hem bijvoorbeeld helpen met het automatisch laten afschrijven van zijn vaste lasten en het stopzetten van lopende abonnementen. Tevens kan hij naar het inloopspreekuur van 'Grip op je Geld' of de Social Helpdesk om deze zaken te regelen. Ook kan Bram naar het speciale jongeren financieel café van PuurZuid. Daar wordt hulp bij financiële zaken aangeboden voor jongeren van 16 t/m 26 jaar. Bram kan daar ook informeren of zij binnenkort cursussen of thema-avonden aanbieden die aansluiten bij zijn vraag.

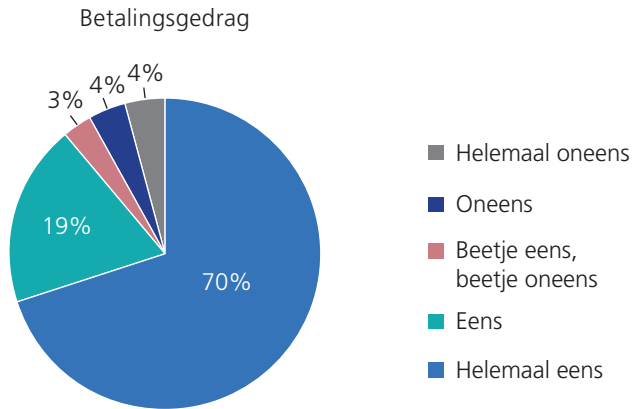
6.1 BETAALGEDRAG

Bijna 10 procent van de respondenten vergeet regelmatig rekeningen te betalen en heeft de afgelopen twee maanden niet alle vaste lasten betaald. 70 procent van de respondenten is het helemaal eens met de stelling 'Ik heb de afgelopen twee maanden al mijn vaste lasten betaald.' Dat betekent dat bijna één op de drie respondenten niet altijd (op tijd) de vaste lasten betaalt.

Figuur 14 Vergeten te betalen (n=297)



Figuur 15 Vaste lasten betaald (n=297)



6.2 WIJZE VAN BETALEN

Ruim de helft van alle respondenten betaalt alle vaste lasten met een automatische incasso (53 procent). 11 procent betaalt nooit of zelden via een automatische incasso. Uit onderzoek is gebleken dat mensen die geen automatisch incasso hebben een groter risico lopen op financiële achterstanden (Madern, 2015). Een op de zes respondenten weet precies of in welke week de vaste lasten worden afgeschreven. 3 procent heeft daar geen idee van en 5 procent weet niet op welke moment in de maand.

Figuur 16 Afschrijving vaste lasten (n=286)

Weet u wanneer uw vaste lasten van uw rekening worden afgeschreven?



16 procent van de respondenten kan geen schatting geven van het totaalbedrag aan vaste lasten per maand.



7

VOORUIT KIJKEN EN SPAREN

Mike (30) en Rowena (26) wonen samen in Geuzenveld. Ze werken allebei en verdienen voldoende om hun vaste lasten te kunnen betalen. Deze worden automatisch elke maand afgeschreven. Voor hun huishoudelijke uitgaven reserveren ze een bepaald bedrag. Daarna houden ze vaak nog wat geld over. Dat besteden zij aan hobby's, uitgaan en andere extraatjes. Daardoor is hun geld steevast op aan het eind van de maand. Mike en Rowena zijn niet zo bezig met de toekomst, ze genieten liever van het leven nu. Ze hebben geen financiële buffer of spaargeld. Soms komt er een onverwachte rekening binnen, zoals de gemeentelijke belasting. Om die te kunnen betalen, komen ze rood te staan. Ze hebben ook al een keer geld moeten lenen van familie. Langzaamaan beseffen ze dat het fijn zou zijn wat extra geld achter de hand te hebben. Bijvoorbeeld als reserve als een van de twee onverwacht zijn baan verliest. Of om te sparen voor eventuele gezinsuitbreiding. Ze willen graag leren beter vooruit te kijken en te sparen, zodat ze goed voorbereid zijn op de toekomst.

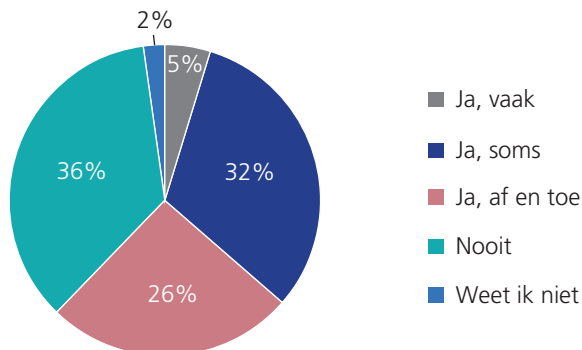
Er zijn weinig initiatieven in de buurt die zich specifiek richten op vooruit kijken of het leren sparen voor mensen zonder financiële problemen. Mike en Rowena kunnen wel op zoek naar praktische informatie. Zo kunnen ze tips vragen om beter te leren sparen bij het inloopspreekuur van 'Grip op je Geld' of bij BOOT-spreekuur. De medewerkers daar kunnen bijvoorbeeld adviseren welk bedrag Mike en Rowena maandelijks opzij moeten zetten om een financiële buffer op te bouwen. Ook kunnen de medewerkers bij het inloopspreekuur doorverwijzen naar praktische sites en online tools (zoals van het Nibud) om te leren hoe zij beter vooruit kunnen kijken. Bovendien kan Grip op je Geld Mike en Rowena wijzen op het actuele cursusaanbod. Wellicht zit daar een cursus bij waarin ze aan hun spaarvaardigheden kunnen werken.

7.1 ONVERWACHTE REKENINGEN

Inwoners in Nieuw-West hebben regelmatig te maken met rekeningen die zij niet hadden verwacht. 63 procent heeft daar wel eens mee te maken gehad. Deze rekeningen zijn het vaakst afkomstig van de Belastingdienst (39 procent).

Figuur 17 Onverwachte rekeningen (n=292)

Krijgt u weleens een rekening die u niet aan zag komen of die veel hoger was dan u verwachtte?



7.2 SPAARGELD

Onverwachte rekeningen hoeven niet tot een probleem te leiden. Als het geld beschikbaar is, dan kan de rekening gewoon worden voldaan. Bewoners van Nieuw-West hebben echter weinig spaargeld achter de hand (zie hieronder). De onverwachte rekeningen vormen dan ook een risico.

Sparen



23% van de respondenten spaart op geen enkele manier

n= 304



40% van de respondenten heeft niet voldoende geld om meteen een nieuwe koelkast te kopen

n= 384

Aan de bewoners is gevraagd hoe ze het dan zouden oplossen als de koelkast toch kapot gaat. Ze gaven de volgende oplossingen:

- goedkope koelkast of tweedehands via Marktplaats (50 procent);
- proberen te repareren (17 procent);
- lenen bij vrienden (16 procent);
- tijdelijk zonder koelkast (13 procent);
- lenen bij de bank (4 procent).



8

FINANCIËLE PRODUCTEN

Meneer Akomea is 78. Hij woont alleen in Geuzenveld; zijn vrouw is een tijdje geleden overleden. De laatste tijd kampt hij met enkele gezondheidsproblemen. Hij moet vaak naar de dokter of naar het ziekenhuis. Daar hoorde hij dat hij binnenkort kan wisselen van zorgverzekering. Meneer Akomea heeft het financieel niet breed en vraagt zich af wat de juiste keuze is. Enerzijds wil hij maandelijks geen hoge premie betalen, maar aan de andere kant wil hij ook geen hoge rekeningen op het moment dat hij zorg nodig heeft. Waar kan hij terecht voor advies over de juiste keuze?

Meneer Akomea kan het beste contact opnemen met het BOOT-spreekuur. Daar werken studenten die gespecialiseerd zijn in het adviseren over financiële producten. Samen met meneer Akomea kunnen zij bekijken wat voor hem de beste zorgverzekering is. Ook kunnen zij voor hem het eerste contact leggen met de verzekeraars of zijn eventuele vragen aan hen voorleggen. Eventueel kan meneer Akomea met deze vragen ook terecht bij 'Grip op je Geld' of bij de sociale helpdesk van 'SEZO'. Als meneer Akomea een drempel

ervaart om naar een van de steunpunten te gaan, kan hij zijn vraag ook neerleggen bij de 'Blauwe Moskee'. De medewerkers daar kunnen hem indien nodig doorverwijzen en voor hem het eerste contact leggen met een andere instantie.

8.1 VERZEKERING

Iets meer dan een derde van de respondenten (36 procent) is weleens overgestapt van zorgverzekering (n= 231).

De meest genoemde redenen daarvoor zijn:

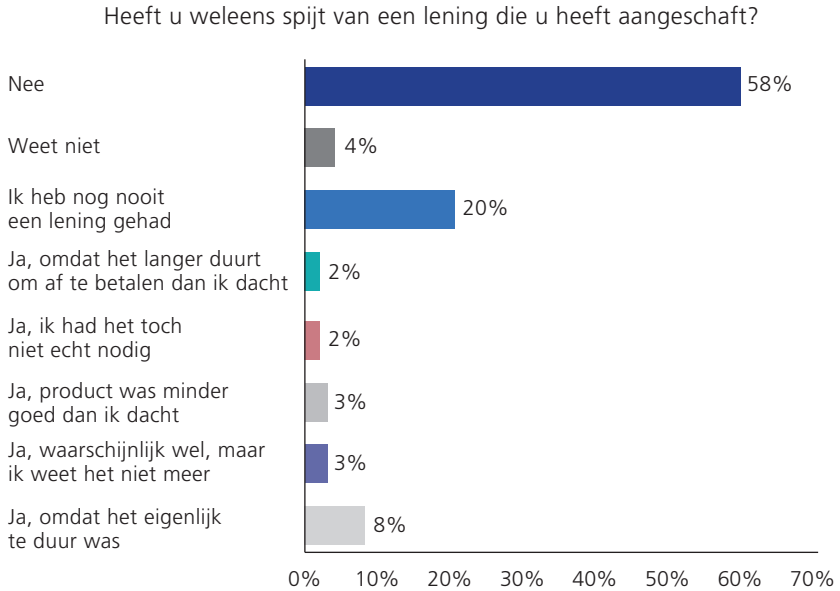
1. Ik vond een goedkopere aanbieder.
2. Ik kon aansluiten bij een collectieve verzekering.
3. De aanvullende verzekering was beter.

Een vijfde van de respondenten (20 procent) geeft aan nog nooit overgestapt te zijn, omdat ze daar nog nooit over hebben nagedacht. De meeste anderen vonden overstappen tot op heden niet nodig.

8.2 SPIJT VAN EEN LENING

18 procent van de respondenten heeft weleens spijt gehad van een lening die ze hadden afgesloten. De vaakst voorkomende reden is omdat deze te duur was (8 procent).

Figuur 18 Spijt van lening (n=245)





9

OVER VOLDOENDE KENNIS BESCHIKKEN

Ali (33) woont in Sloterveer. Door een misverstand bij de Belastingdienst over zijn inkomens- en woonsituatie, is hij in de problemen gekomen. Hij moet nu een enorme boete betalen en zorgen dat zijn persoonlijke gegevens weer kloppen, zodat de schuld niet verder oploopt. Ali weet niet goed waar hij terecht kan om dit te regelen en kan geen duidelijke informatie vinden op internet. Bovendien kan hij niet goed overweg met de online communicatie van de Belastingdienst. Vroeger kreeg hij alle informatie per brief thuisgestuurd; dat vond hij veel overzichtelijker.

Daarbij komt dat Ali het geëiste bedrag niet in een keer terug kan betalen. Hij heeft hulp nodig om ervoor te zorgen dat hij ontvangt waar hij recht op heeft, en om te berekenen welk bedrag hij op welke termijn kan terugbetalen. Waar kan hij terecht?

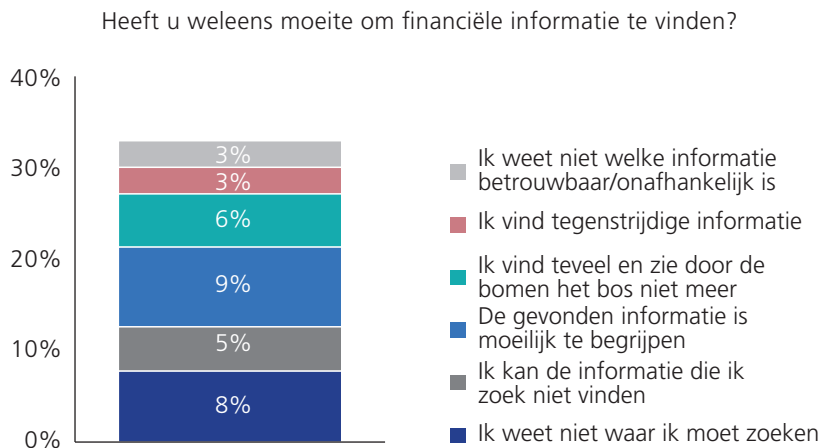
Ali kan het beste gaan naar de inloopspreekuren van 'BOOT', 'Grip op je Geld' of de Sociale Helpdesk om ervoor te zorgen dat zijn persoonlijke gegevens goed geregistreerd staan. Bovendien kunnen de medewerkers van de

inloopsprekuren Ali helpen bij het afspreken van een betalingsregeling met de Belastingdienst. Als het Ali niet lukt om zelf uit de schulden te komen, kan hij zich melden bij Sezo Schulddienstverlening. Voor verdere ondersteuning bij zijn computervaardigheden kan hij bovendien naar 'Daadkr8' gaan. Daar bieden ze computerles op maat aan.

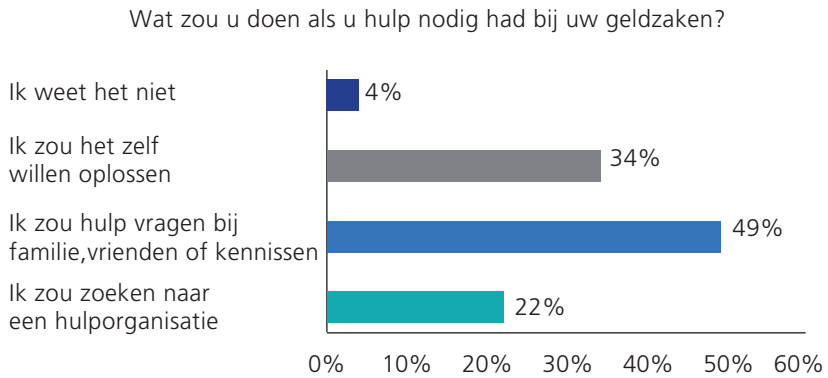
9.1 VINDEN VAN INFORMATIE

Meer dan een derde van de respondenten (34 procent) vindt het lastig om financiële informatie te vinden.

Figuur 19 Moeite met vinden van de informatie (meerdere antwoorden mogelijk) (n= 410)



Figuur 20 Hulp bij geldzaken (n=404)



34 procent van de respondenten wil zijn problemen zelf, zonder hulp oplossen. Bijna de helft zegt dat hij voor hulp naar vrienden of familie zou gaan. Zoals al eerder genoemd, is er voor deze groep vrienden, familie of burens geen project in Amsterdam Nieuw-West om meer te leren over het ondersteunen van naasten.

21 procent van de respondenten geeft aan niet te weten waar hij indien nodig terecht kan voor hulp bij persoonlijke problemen, zoals schulden (n= 385).

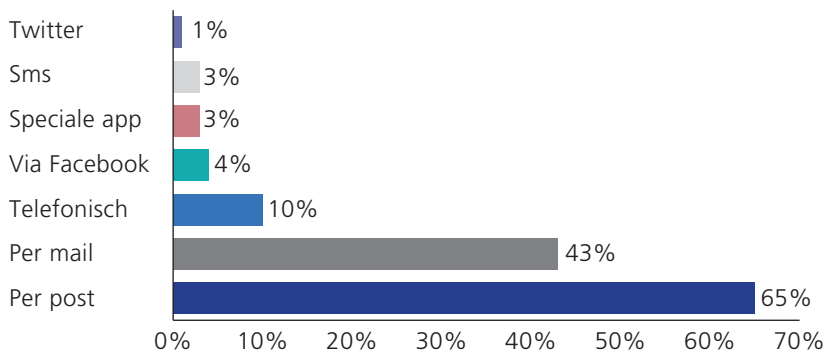
De mensen die wel weten waar ze terecht kunnen (n= 146), noemen daarbij het vaakst:

1. Sezo (36 procent);
2. Maatschappelijk werk (22 procent);
3. anders, namelijk (19 procent).

9.2 GEWENSTE VOORLICHTING

Figuur 21 Gewenste vorm van voorlichting (n=396)

Als de gemeente of een andere instantie u zou willen informeren over iets nieuws, hoe zou u dat dan te weten willen komen?



Informatie van de gemeente of een andere instantie, ontvangen de meeste mensen bij voorkeur per post of per mail.

De top drie is:

1. Via een brief of flyer (55 procent);
2. Online op de website (37 procent);
3. Via een voorlichtingsavond of middag (13 procent).

SAMENVATTING EN CONCLUSIE

Er zijn veel mooie projecten in Amsterdam Nieuw-West die bewoners ondersteunen op het gebied van omgaan met geld. Deels sluiten deze projecten aan op de behoeftes van de bewoners, maar er zijn ook problemen waarvoor zij nog nergens terecht kunnen, of waarvan onduidelijk is welke organisatie dit zou oppakken.

De grootste zorg is het feit dat bewoners soms niet onderkennen dat zij bepaalde problemen hebben. 70 procent van de bewoners geeft aan dat zij hun geldzaken goed op orde hebben. Toch zien we dat 48 procent in het afgelopen jaar achterstanden had of een lening is aangegaan en dat 40 procent geen geld achter de hand heeft voor onverwachte uitgaven. Deze bewoners lopen een groot risico om in de financiële problemen te komen.

Als iemand niet de urgentie voelt om financiële problemen aan te pakken, dan zal hij zelf ook geen actie ondernemen. Voor hulpverleners is een proactieve houding dus noodzakelijk. De door ons gevonden projecten zijn echter alle reactief of werken alleen outreachend als er al problemen zijn.

63 procent van de respondenten ontvangt wel eens een onverwachte rekening. Dat hoeft niet meteen tot problemen te leiden, maar in combinatie met

weinig spaargeld kan zo'n rekening zeker een risico vormen. Het gaat vaak om aanslagen van de Belastingdienst. Dit is een aspect waar nu weinig aandacht voor is, maar wat ook landelijk tot problemen leidt. De oorzaak is vaak dat bewoners hun inkomen verkeerd inschatten of doorgeven of dat er te weinig belasting wordt ingehouden. Ondersteuning op dit gebied is dan ook gewenst, en dan gaat het met name om proactieve ondersteuning. De respondenten zijn er immers niet van op de hoogte dat zij iets verkeerd doorgeven. Een andere mogelijke oplossing is ondersteunen bij het opbouwen van reserves om onverwachte rekeningen te kunnen betalen.

Überhaupt valt op dat er nauwelijks preventieve projecten zijn die zich richten op goed omgaan met geld. Veel van de organisaties beantwoorden vragen van bewoners, maar kennen geen totaalprogramma om hun financiële zelfredzaamheid te vergroten. Hetzelfde zien we op de deelgebieden. Bewoners kunnen terecht met vragen over een specifiek gebied, bijvoorbeeld over de inhoud van een brief, maar er is geen specifiek programma dat gericht is op het overzichtelijk maken en houden van je administratie.

Een vijfde van de respondenten krijgt momenteel hulp van vrienden, familie of kennissen. Het is mooi om te zien dat het informele netwerk zoveel steun kan bieden. Meer aansluiting op deze informele hulp zou de financiële zelfredzaamheid kunnen versterken. Er is nu geen enkele controle op de hulp die de bewoners ontvangen. Door aandacht te hebben voor het informele netwerk en dit te verstevigen, kan er mogelijk meer worden bereikt.

Concluderend: er zijn veel mooie en goede projecten in Amsterdam Nieuw-West. Zeker voor bewoners met een specifieke vraag zijn er diverse instanties die ondersteuning bieden. Er zijn ook nog kansen, met name als het gaat om het werken aan het vergroten en verduurzamen van de financiële zelfredzaamheid. Preventief zijn er nog slagen te maken en daar is ook behoefte aan: een op de tien mensen heeft behoefte aan ondersteuning, maar ontvangt deze nog niet.

BIJLAGE 1 OVERZICHT ORGANISATIES

Inventarisatie van organisaties/initiatieven rondom financiële zelfredzaamheid in Amsterdam Nieuw-West

Organisatie	Website
AFWC	www.afwc.nl
BOOT	www.hva.nl/boot
De Blauwe Moskee	blauwemoskee.nl
De Key	www.dekey.nl
De Oase	www.oasenieuwwest.nl
De Ontmoeting	www.deontmoeting-pka.nl
Gemeente Amsterdam dienst Werk Participatie en Inkomen (voorheen DWI), waaronder ook Vroeg Eropaf en werkplein Amsterdam Nieuw-West	www.amsterdam.nl/werk-inkomen
Foor El-qaar	foorel-qaar.nl
Grip op je geld	gripopjegeld.org
Daadkr8 (voorheen Impuls)	daadkr8.amsterdam
Kandidatenmarkt	dekandidatenmarkt.nl
NVVK	www.nvvk.eu
Op eigen kracht	www.opeigenkrachtraining.org/wp2014
PuurZuid	www.puurzuid.nl
Rochdale	www.rochdale.nl
Samen Wonen Samen Leven / Hulp in de buurt	www.sw-sl.nl
Sezo	sezo.nl
Vrouw en Vaart	www.vrouwenvaart.nl

BIJLAGE 2 ACHTERGRONDKENMERKEN RESPONDENTEN

Figuur 22 Achtergrondkenmerken respondenten

	procent		procent
<i>Geslacht</i>		<i>Inkomensniveau</i>	
Man	43	Minder dan 1.000	20
Vrouw	53	1.000-1.500	21
		1.500-2.000	16
		2.500 of meer	12
<i>Leeftijd</i>		Weet niet/wil niet zeggen	22
18 t/m 24 jaar	15		
25 t/m 34 jaar	22		
35 t/m 44 jaar	16	<i>Dagactiviteit</i>	
45 t/m 54 jaar	13	Loondienst	52
55 t/m 64 jaar	12	Zzp'er/ondernemer	4
65 t/m 75 jaar	22	Pensioen/Vut	13
		Uitkering	15
<i>Huishoudtype</i>		Studerend	6
Alleenstaand	29	Overige	9
Alleenstaande ouder	6		
Paar	24	<i>Etniciteit</i>	
Paar met kinderen	31	Autochtoon	60
Anders	9	West-Europa (Duits, Spaans e.d.)	3
		Oost-Europees (Pools e.d.)	2
<i>Opleidingsniveau</i>		Westers (Amerikaans e.d.)	1
Laag	32	Niet Westers (Turks e.d.)	32
Middelbaar	28		
Hoog	40		

BIJLAGE 3 KORT OVERZICHT VAN ALLE PROJECTEN

WONEN (AFWC / VROEG EROPAF)

AFWC is de belangenvereniging voor de aangesloten woningcorporaties in en rond Amsterdam (De Alliantie, Duwo, Ymere, Eigen Haard, De Key, Rochdale, Stadsgenoot, Woonzorg Nederland en Habion). AFWC wordt vaak als eerste benaderd door grote partijen om mee te denken over het convenant. AFWC regelt de overleggen, wel moet elke organisatie apart het convenant tekenen. Een belangrijk convenant in dit onderzoek is het convenant rondom Vroeg Eropaf. In dit convenant hebben de woningcoöperaties afgesproken hoe om te gaan met mensen met betalingsachterstanden. Vroeg Eropaf heeft ook afspraken gemaakt hoe Zilveren Kruis en energieleveranciers met deze achterstanden omgaan. Indien er een achterstand op een van deze gebieden opgemerkt wordt, dan levert Vroeg Eropaf deze gegevens aan de medewerkers van de desbetreffende Madi in dat stadsdeel. In Nieuw-West gaat SEZO op huisbezoek of er volgt een gesprek op kantoor. In dit gesprek is het doel om de oorzaak van de achterstand te achterhalen en tot een duurzame oplossing te komen.

(VROEG) EROPAF

De Vroeg Eropaf-aanpak is iets anders dan stichting Eropaf! en Meldpunt Eropaf. De stichting Eropaf! verbindt praktijkervaringen, kennis en beleid, tussen zowel nationale als internationale netwerken en onderzoeksgroepen. Het meld- en coördinatiepunt 'Eropaf' geeft waar nodig informatie & advies of hulp bij; een dreigende woningontuiming, gedwongen boedelverkoop of bij dreigende afsluiting van water/energie. In tegenstelling tot Stichting Eropaf richt de Vroeg Eropaf-aanpak zich op individuele huishoudens. Vroeg Eropaf wordt voornamelijk ingezet als instrument om contact te krijgen met bewoners met betalingsachterstanden die nog niet in beeld zijn van de gemeente en/of hulpverlening.

WONEN (DE KEY)

De Key verhuurt woningen aan mensen met een jaarinkomen tot 34.000 euro. Voordat De Key Vroeg Eropaf inschakelt, komt bij een maand huurachterstand de wijkbeheerder op bezoek met de vraag of de huurder contact op wil nemen met het kantoor voor een betalingsregeling. Dit kan één keer per jaar. De huurder treft dan met de eigen call-centermedewerker een betalingsregeling.

In het geval van recidive wordt er individueel gekeken wat mogelijk is. De incassomedewerker kijkt of de huurder het aan kan om een betalingsregeling te treffen.

Bij twee maanden achterstand wordt er een melding gedaan bij Vroeg Eropaf en schakelen zij een deurwaarder in. Als er geen contact volgt neemt de deurwaarder het over. Als er wel contact is dan probeert Vroeg Eropaf met de bewoner een plan van aanpak op te stellen om de situatie op te lossen. Mocht er een ontruimingsvonnis zijn dan probeert iemand van Eropaf de ontruiming te voorkomen. De Key probeert dan echt te regelen dat de huurder alsnog een betalingsregeling treft.

WONEN (ROCHDALE)

Ook Rochdale verhuurt woningen aan mensen met een jaarinkomen tot 34.000 euro. De huurder kan hier op eigen initiatief één keer per jaar een betalingsregeling treffen voor de duur van zes maanden. De medewerker die deze regeling met de klant treft, heeft voldoende ervaring om te beoordelen of de klant een regeling kan treffen. Mocht dit niet lukken, dan schakelen zij alsnog 'Vroeg Eropaf' in.

KERKEN (OASE EN DE ONTMOETING)

OASE is een project van de Christelijk-Gereformeerde kerk 'De Bron' in Slotermeer. Pieter Nugteren is hier kerkelijk werker. Hij heeft de Hbo-opleiding Godsdienst en Pastoraal werk afgerond. Pieter kijkt waar de burger behoefte aan heeft en helpt de burger met contact leggen met de juiste organisaties. Pieter gaat dan mee naar het eerste gesprek bij de organisatie en vraagt later of de burger nog de gemaakte afspraken nakomt.

De Ontmoeting is een protestantse wijkgemeente in Slotermeer. Han Dijk is hier predikant. Hij gaat in overleg met diakenen na hoe de mensen te verwijzen

naar de juiste hulp. De vraag om hulp komt echter moeilijk boven tafel. Het kerk- & buurtproject STIMULANS dat hij vanuit zijn gemeente coördineert heeft in samenwerking met anderen, waaronder de Voedselbox, het Fonds voor acute nood opgericht.

DE BLAUWE MOSKEE

De Blauwe Moskee wil graag focussen op de raakvlakken en niet op de verschillen. Hiervoor ontwikkelt en stelt Stichting Blauwe Moskee verschillende faciliteiten beschikbaar voor devotionele, educatieve en intellectuele activiteiten, zoals het gebed, workshops, lezingen, seminars en dialogen. Mochten de bewoners met (financiële) vragen aankloppen, dan worden er eerst een of twee gesprekken gevoerd. Dit om te achterhalen wat het probleem is en wie met zijn netwerk de burger het best kan helpen. Als de moskee de (financiële) vragen niet kan beantwoorden, dan wordt de hulpvrager doorverwezen.

OP EIGEN KRACHT

'Op Eigen Kracht' heeft als doel het bevorderen van de (financiële) bewustwording, zelfredzaamheid; het versterken van de eigenwaarde van de deelnemers. Tegelijkertijd is het doel om de maatschappelijke participatie te bevorderen en het verminderen van sociaal isolement. Ze organiseren hiervoor gratis trainingen en workshops voor mensen met financiële problematiek, zoals Voedselbankklanten. In deze trainingen wordt de eigen kracht aangesproken. Onderwerpen die in de training voorkomen zijn: overzicht op financiën en administratie; tips om rond te komen met een klein budget; waar kun je terecht voor hulp of activiteiten; energie besparen; omgaan met stress en opkomen voor jezelf en informatie over gezonde en goedkope voeding. In de 'Werk aan je toekomst'-training maken de deelnemers een stappenplan om een persoonlijk doel te bereiken, bijvoorbeeld (vrijwilligers)werk te gaan doen. Tegelijkertijd leren deelnemers effectiever te communiceren. In de trainingen wisselen mensen ervaringen uit en komen zij vervolgens sterker in hun schoenen te staan.

SAMEN WONEN SAMEN LEVEN (SW-SL)

SW-SL zet zich in om de samenredzaamheid in kwetsbare wijken (binnen Nieuw-West, maar ook in andere wijken in Amsterdam) te stimuleren.

Hun missie is: 'Helpers' helpen waar geen hulp is. SW-SL verwacht dat de hulpvrager of organisaties die gebruik willen maken van het pand of de hulp, iets terugdoen voor de buurt.

In Nieuw-West bieden zij meerdere initiatieven aan. Initiatieven die specifiek gericht zijn op de financiële redzaamheid zijn:

- Het Sadaqah-initiatief is een noodfonds en geeft voedselpakketten aan mensen die lange tijd in armoede leven. De bewoners kunnen gedurende zes maanden van dit initiatief gebruikmaken. Zij halen dan elke woensdag collectief hun voedselpakket op.
- De sorteergroep waarbij vrijwilligers de mensen thuis helpen met hun administratie.
- Hulp en Informatie Dienst (HID) is een wekelijks inloopspreekuur in het Huis van de Wijk in Slotervaart Noord – De Buurtzaak. De bewoners kunnen hier terecht met vragen op het gebied van vrije tijd, arbeid en inkomen, huisvesting, administratie, fysieke en geestelijke gezondheid, opvoeding, contact en of problemen met uitvoeringsorganen van de (lokale) overheid. De gesprekken van de HID worden verzorgd door stagiaires en getrainde vrijwilligers/vertrouwenspersonen.
- De samenredzaamheid met de ervaringsdeskundigen, hierbij gaan bewoners met dezelfde problematiek groepsgewijs onder leiding van een ervaringsdeskundige aan de slag. Onderwerpen die veel besproken worden zijn: omgaan met weinig geld, mantelzorg, huiselijk geweld en sociale uitsluiting.

BOOT (BUURTWINKEL VOOR ONDERWIJS, ONDERZOEK EN TALENTONTWIKKELING)

BOOT heeft als missie om de talentontwikkeling van studenten en medewerkers van de HvA te bevorderen met als doel een structurele bijdrage te leveren aan de sociaal-economische doelstelling van de Amsterdamse Aandachtswijken.

Zo bieden zij veel verschillende projecten aan. In Nieuw-West organiseren zij bijvoorbeeld gesprekken waar studenten gesprekken voeren met de bewoners. Na het gesprek stellen zij vervolgens een schriftelijk advies op dat gecontroleerd wordt door een professional/docent.

Al een aantal jaar is het spreekuur een van de vaste programma onderdelen van BOOT. Elke dinsdag- en donderdagmiddag kunnen bewoners op alle BOOT-locaties terecht met hun vragen op juridisch, maatschappelijk en financieel gebied. Studenten van de opleidingen Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD), HBO-Rechten, Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) en studenten van de minor Financieel Advies en Ondersteuning (MFAO) organiseren met elkaar een multidisciplinair spreekuur waarbij zij begeleid worden door professionals en docenten.

Het BOOT-spreekuur is gericht op ondersteuning, informatieverstrekking en het bevorderen van de zelfredzaamheid van bewoners. Het spreekuur is laagdrempelig en is soms de eerste stap voor bewoners die zij zetten richting hulpverlening. In die gevallen is het BOOT-spreekuur ook als een wegwijzer naar het aanbod aan organisaties in de rest van het stadsdeel.

Een aantal voorbeelden van zaken waarmee bewoners naar het BOOT-spreekuur komen:

- 1) Hulp bij het invullen van formulieren
- 2) Aanvragen van toeslagen en andere voorzieningen
- 3) Hulp bij solliciteren
- 4) Vragen rondom het aangaan van een arbeidsovereenkomst of ontslag
- 5) Problemen rondom (internet)aankopen
- 6) Aangifte van inkomstenbelasting
- 7) Inzicht krijgen in inkomsten en uitgaven

SEZO

SEZO is de maatschappelijke dienstverlenende instelling voor alle inwoners van Amsterdam Nieuw-West. SEZO biedt maatschappelijk werk en schuld-dienstverlening (op de werkpleinen) aan, heeft vijf spelinlopen voor ouders met jonge kinderen en twee emancipatiecentra (zie Vrouw en Vaart en Daadkr8). Verder voert SEZO de vroeg-eropaf melding uit en biedt in samenwerking met MEE, Humanitas, De Regenboog Groep en Eigenwijs het inloopspreekuur van 'Grip op je geld' aan (zie Grip op je geld). Sinds het voorjaar van 2016 organiseert SEZO op drie locaties in Amsterdam Nieuw-West ook de 'Financiële Werkplaats', waar bewoners (specifiek bewoners met schulden die niet direct in aanmerking komen voor schuldsanering of in het traject zitten op weg

naar een sanering) onder deskundige begeleiding in hun eigen tempo aan de slag kunnen met het aanpakken van hun financiële vragen en problemen. Tevens biedt SEZO diverse cursussen aan voor bewoners van Amsterdam Nieuw-West, waaronder de cursus 'Ik kan het zelf', die zich richt op het bevorderen van de zelfredzaamheid, het vergroten van het zelfvertrouwen en de verdere ontwikkeling van (digitale) vaardigheden van bewoners.

SEZO SCHULDDIENSTVERLENING

SEZO biedt schulddienstverlening (hierna: SDV) aan aan alle inwoners van Nieuw-West. De werkwijze voor SDV in Amsterdam is vastgelegd in <http://www.shvhandboek.nl/>. Voordat er wordt overgegaan tot een GKA-aanvraag, moet de burger verplicht een aantal bijeenkomsten bijwonen.

SDV OP DE WERKPLEINEN

Ook biedt SEZO in samenwerking met de afdeling WPI (Werk, Participatie en Inkomen; voorheen DWI) SDV aan op de werkpleinen. Zo heeft een dedicated klantmanager van WPI toegang tot de verschillende bestanden. Als blijkt dat de klant een bronheffing of een beslaglegging krijgt over de uitkering, dan nodigt zij de klant uit voor een 3-gesprek. Ook kan de klant doorgestuurd worden door de eigen klantmanager. Bij dit 3-gesprek zijn de dedicated klantmanager, de klant en een medewerker van SEZO SDV aanwezig. In dit gesprek wordt er gekeken of het financiële probleem van de klant opgelost kan worden door een inkomensreparatie (bijvoorbeeld door het aanvragen van huur- of zorgtoeslag). De SEZO-medewerker helpt en adviseert de klant hierbij. Blijkt uit het 3-gesprek dat de schulden problematisch zijn, dan wordt de klant doorverwezen naar SEZO SDV. Op dat moment wordt de SDV verder bij SEZO uitgevoerd (mogelijk verandert dit in de toekomst). De dedicated klantmanager houdt in de gaten of de klant gaat. Mocht de klant uitvallen, dan neemt de dedicated klantmanager contact op met de klant. Indien de klant niet meewerkt, dan is er vanuit WPI geen verdere consequentie.

SOCIAL HELPDESK / SOCIALE RAADSLIEDEN

Bij de social helpdesk van SEZO kunnen de bewoners van Nieuw-West bijna dagelijks terecht voor het niet begrijpen / kunnen lezen van brieven en met vragen over andere complexe problemen. Deze vragen worden vaak meteen afgehandeld door professionele vrijwilligers. Lukt dit niet dan beoordeelt een

achterwacht of het aanmelding moet worden. Indien nodig wordt er een sociaal raadslid ingeschakeld.

VROUW EN VAART

Vrouw en Vaart is het emancipatiecentrum voor en door vrouwen die wonen, leven, werken in Amsterdam Nieuw-West. Het is dé plek waar vrouwen graag komen om zichzelf te ontwikkelen. Hier vinden vrouwen de tijd om in zichzelf te investeren, te leren of andere vrouwen te ontmoeten. Vrouw en Vaart biedt onder andere fietslessen, computerlessen, sportieve activiteiten en conversatielessen aan. Verder is Vrouw en Vaart een werkervaringsplek waar deelnemers kunnen werken aan erkenning van eerder verworven competenties. Ook zijn er koffieochtenden speciaal voor Turkse, Marokkaanse of lesbische vrouwen. Sinds het voorjaar van 2016 is er bij Vrouw en Vaart door middel van de cursus 'Financiële Power', die wordt aangeboden in samenwerking met Prana Synergy, ook specifieke aandacht voor het werken aan financiële zelfredzaamheid. Bovendien wordt de financiële werkplaats van SEZO, waar bewoners samen met deskundige hulpverleners op hun eigen tempo kunnen werken aan het op orde krijgen van hun financiën en administratie, op vrijdagochtend bij Vrouw en Vaart georganiseerd.

GRIP OP JE GELD

Grip op je geld is een samenwerkingsverband tussen SEZO, Humanitas, MEE Amstel en Zaan, en De Regenboog Groep. Grip op je geld organiseert op verschillende locaties in de stad inloopsprekuren voor bewoners die vragen hebben over geldzaken en/of de administratie. Op het spreekuur zijn zowel vrijwilligers als professionals aanwezig. De hulp is gratis. De medewerkers van de Grip op je Geld hebben ook een signalerende taak. Als blijkt dat bewoners meer ondersteuning nodig hebben dan worden de bewoner doorverwezen naar de juiste organisatie. In Amsterdam Nieuw-West kunnen bewoners elke vrijdag van 09.30 tot 11.30 uur met hun vragen terecht bij Grip op je Geld gevestigd in het pand van het huis van de wijk; 'de Honingraat'. Sinds 2016 is Grip op je Geld ook in Osdorp te vinden.

DAADKR8

Niet wachten tot er iets gebeurt, maar zelf actief aan de slag en zorgen dat jij je doel behaalt. Dat is de achterliggende gedachte van mannencentrum Daadkr8 (sinds 1 juli 2015 onderdeel van SEZO). Daadkr8 voert activiteiten uit die gericht zijn op ontmoeting, actief worden in de buurt, vaardigheden vergroten en kansen op werk vergroten. Het mannencentrum voert een programmatisch aanbod van onder andere taallessen Nederlands en Engels, een computerclub en verschillende sport- en beweegactiviteiten zoals fitness, zaalvoetbal en een loopgroep. Vrijwilligers stellen het programma samen en verzorgen de activiteiten. Alle mannen zijn welkom om deel te nemen aan de activiteiten.

LITERATUURLIJST

Jungmann, N., van Geuns, R., Klaver, J., Wesdorp, P., & van der Wolk, J. (2012). *Preventie: voorkomen is beter dan genezen*. Utrecht: Hogeschool van Utrecht.

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

Madern, T. (2015). *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen*. Utrecht: Nibud.

Madern, T., & van der Schors, A. (2012). *Kans op financiële problemen*. Utrecht: Nibud.

Schors, A. Van Der, Werf, M. Van Der, & Schonewille, G. (2015). *Geldzaken in de praktijk 2015*. Utrecht: Nibud.