

RESULTATEN CORONA ONDERZOEK

Enquête-onderzoek naar de gevolgen van Covid-19
op de schuldhulpverlening

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor
Sociale Innovatie
2020

RESULTATEN CORONA ONDERZOEK

Enquête-onderzoek naar de gevolgen van Covid-19
op de schuldhulpverlening

AUTEUR

Sibel Telli
Roeland van Geuns

AFDELING

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Sociale
Innovatie

DATUM

23 juni 2020

VERSIE

1.0

© 2016 Copyright Hogeschool Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door print-outs, kopieën, of op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Hogeschool Amsterdam.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	5
2.	Resultaten	6
3.	Tabellen- en figurenoverzicht	8
3.1	Achtergrondinformatie	8
3.2	Gevolgen voor caseload en contact.....	9
3.3	Nieuwe klanten / aanmeldingen	11
3.3.1	Aantallen en manier van aanmelden.....	11
3.3.2	Soort klanten	12
3.3.3	Soort vragen	12
3.4	Werkdruk	13
3.5	Effect op overleggen	14
3.6	Benodigheden van organisatie.....	15
3.7	Overige opmerkingen	15

1. Inleiding

Sinds de start van de intelligente lockdown medio maart 2020 is het (werk)leven in heel Nederland veranderd. Het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool Amsterdam is benieuwd wat de gevolgen hiervan zijn voor de werkzaamheden van professionals binnen de schuldhulpverlening en wat er vanuit de organisaties zelf gedaan kan worden om professionals bij hun werkzaamheden te ondersteunen. Om hierachter te komen, heeft het lectoraat een korte online vragenlijst opgesteld en verspreid onder de professionals van verschillende schuldhulporganisaties. Onze dank gaat uit naar de NVVK die een actieve houding heeft gehad in de verspreiding van de vragenlijst.

2. Resultaten

Hieronder volgt een samenvatting van de meest relevante en opvallende resultaten. Daarna volgt een overzicht van alle tabellen.

Opmerkingen vooraf:

- De 'n' staat voor aantal.
- Bij vragen met 'meerdere antwoorden mogelijk' als antwoordoptie, kan het totaal aantal gegeven antwoorden optellen tot boven de 100%.
- De steekproef is niet erg representatief. Een groot deel van de respondenten werkt bij Kredietbank Limburg en in de regio Amsterdam.

Achtergrondinformatie

- In totaal hebben 167 respondenten de vragenlijst ingevuld tussen 12 mei 2020 en 9 juni 2020. Voor de analyses hebben we echter gebruik gemaakt van de data van 141 respondenten. We hebben bijvoorbeeld tien respondenten verwijderd omdat ze niet meer dan de eerste drie vragen hebben ingevuld en acht respondenten omdat ze niet binnen onze onderzoeksgroep vallen (o.a. administratief medewerkers, managers).
- Ongeveer driekwart van de respondenten is schuldhulpverlener.
- Ongeveer twee vijfde van de respondenten is werkzaam bij Kredietbank Limburg (n=53) en het merendeel van de rest van de respondenten is werkzaam bij een schuldhulporganisatie in Amsterdam (o.a. PuurZuid: n=16; SEZO: n=14; Civic Amsterdam: n=11; Stichting Doras: n=9). Elf respondenten hebben de naam van de organisatie waar ze werkzaam voor zijn niet ingevuld.
- Ruim vier op de vijf van de respondenten is langer dan drie jaar werkzaam binnen schuldhulpverlening.

Gevolgen corona-situatie op caseload en contact

- De respondenten zeggen unaniem dat hun werkzaamheden zijn veranderd door de corona-situatie. Voor precies drie kwart van de respondenten is het werk enigszins veranderd en voor één kwart helemaal veranderd.
- Ongeveer de helft van de respondenten zegt dat het aantal klanten in de caseload gelijk is gebleven. Voor 19% is het een beetje gedaald en voor 25% is het een beetje gestegen. Sterke dalingen of sterke stijgingen in de caseload worden dus niet genoemd.
- De manier waarop de communicatie met de klanten plaatsvindt, is sinds de corona-situatie erg veranderd: bijna alle respondenten (89%) zeggen dat het face-to-face contact veel minder is geworden. In plaats daarvan wordt er nu "veel meer gebeld" (68% van de respondenten) en "veel meer gemaild" (48% van de respondenten). Chatten en beeldbellen worden relatief vaak niet ingezet als extra communicatiemiddel (respectievelijk 35% en 30% van de respondenten zegt bij deze communicatiemiddelen 'niet van toepassing'). Netto gezien is er geen toe- of afname in het contact per post.
- Bijna 80% van de respondenten ervaart het contact met de klant en het creëren van een vertrouwensband met de klant sinds de corona-situatie als beetje tot veel moeilijker.

Ondersteuning huidige klanten

- Het merendeel van de respondenten (86%) zegt dat bepaalde type klanten minder goed te ondersteunen is sinds de corona-situatie. De volgende doelgroepen worden het vaakst genoemd: klanten met multiproblematiek (67% van de respondenten noemt deze groep), klanten met een migratieachtergrond (48% van de respondenten noemt deze groep) en oudere klanten (36% van de respondenten noemt deze groep). ZZP'ers en klanten met een baan worden het minst vaak genoemd (beide groepen worden door 4% van de respondenten genoemd als minder goed te ondersteunen doelgroep).

Nieuwe klanten

- Respondenten verschillen in hun antwoorden op de vraag of het aantal nieuwe klanten is toegenomen of afgenomen: een kwart van de respondenten zegt dat het aantal gelijk is gebleven, een kwart zegt dat het aantal nieuwe klanten een beetje toegenomen is en een andere kwart zegt dat het juist een beetje is afgenomen.
- Respondenten (n=57) die hebben aangegeven dat het aantal nieuwe aanmeldingen (sterk) afgenomen is, geven aan dat de nieuwe klanten zich momenteel vooral telefonisch (61% van de respondenten noemt dit) en via het contactformulier op de website aanmelden (46% van de respondenten noemt dit).
- 42 respondenten (dat is 30% van de respondenten) zeggen dat sinds de corona-situatie meer ZZP'ers en klanten met een baan zich aanmelden. De eerste groep wordt door 88% van de 42 respondenten genoemd en de tweede groep door 24% van de 42 respondenten.
- Volgens 52 respondenten (dat is 38% van de respondenten) hebben nieuwe klanten sinds de corona-situatie andere soort vragen. Volgens 75% van de respondenten komen er meer vragen binnen over inkomensregelingen van de gemeente en volgens 62% van de respondenten komen er meer vragen binnen over betalingsachterstanden.

Overige opmerkingen en benodigdheden

- Er is een duidelijke tweedeling te zien bij de vraag hoe respondenten het thuiswerken als geheel ervaren. Het thuiswerken heeft zowel voor- als nadelen. Positieve aspecten van het thuiswerken zijn o.a. de toegenomen rust, concentratie en productiviteit doordat er minder wordt gereisd en vergaderd. Ondanks dat face-to-face contact niet altijd persé nodig blijkt te zijn voor het goed kunnen werken, geeft een groot deel van de respondenten wel aan dit type contact (op den duur) te (zullen) missen. Verder vindt een groep respondenten het wat lastiger om structuur en ritme te creëren. Dit zijn voornamelijk respondenten met kinderen.
- Een groot deel van de respondenten noemt het ontbreken van de juiste praktische tools om het thuiswerken mogelijk te maken. Laptops, telefoons, printers, een goed werkend systeem en ergonomische stoelen worden veelvuldig genoemd. Ook is er een grote behoefte aan face-to-face contact met klanten op kantoor en vraagt een deel van de respondenten zich af hoe dit in de toekomst vorm gegeven gaat worden. Duidelijkheid in de vorm van werkprotocollen worden vaak genoemd.
- Er zijn geen verschillen gevonden tussen de antwoorden die gegeven zijn door de verschillende beroepsgroepen (bijvoorbeeld schuldhelpverlener versus bewindvoerder).

3. Tabellen- en figurenoverzicht

3.1 Achtergrondinformatie

Tabel 1: Wat is uw functie? (n=141)

	Percentage (n)
Maatschappelijk werker	4% (5)
Schuldhelpverlener	74% (104)
Sociaal raadsman/-vrouw	4% (6)
Bewindvoerder	13% (9)
Budgetcoach/-beheer	6% (8)
Anders*	4% (5)

* Vroeg Erop Af Medewerker (3x), Schuldhelpregelaar (1x), Medewerker bewindvoering (1x)

Tabel 2: Op welke locatie bent u werkzaam? (n=141)

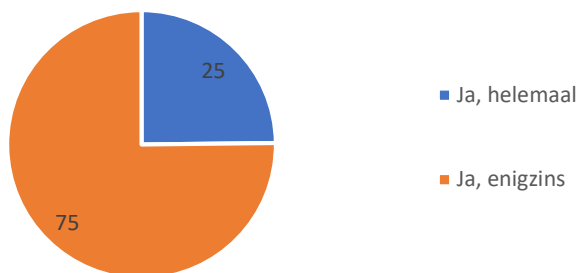
	Percentage (n)
Kredietbank Limburg	38% (53)
PuurZuid	11% (16)
SEZO	10% (14)
Civic Amsterdam	8% (11)
Stichting Doras	6% (9)
Centram	4% (6)
Dynamo	3% (4)
Gemeente	3% (4)
Combiwel	2% (3)
MadiZO	2% (3)
Sociale Maatschap	2% (3)
Bender detachering	1% (1)
Groningse Kredietbank	1% (1)
PLANgroep	1% (1)
Radar	1% (1)
<i>Niets ingevuld</i>	8% (11)

Tabel 3: Hoe lang werkt u al in dit veld? (n=141)

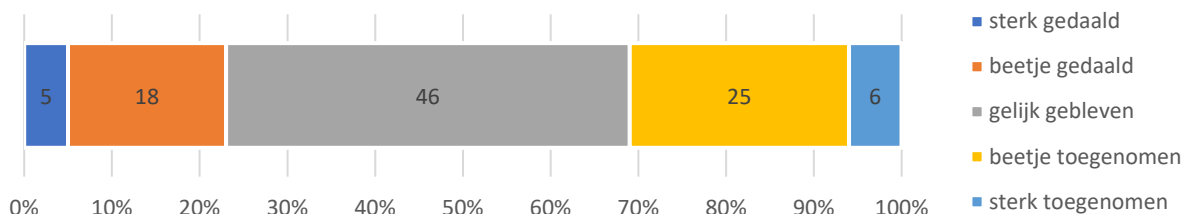
	Percentage (n)
< 1 jaar	7% (10)
1-2 jaar	11% (15)
3-5 jaar	21% (30)
> 5 jaar	61% (86)

3.2 Gevolgen voor caseload en contact

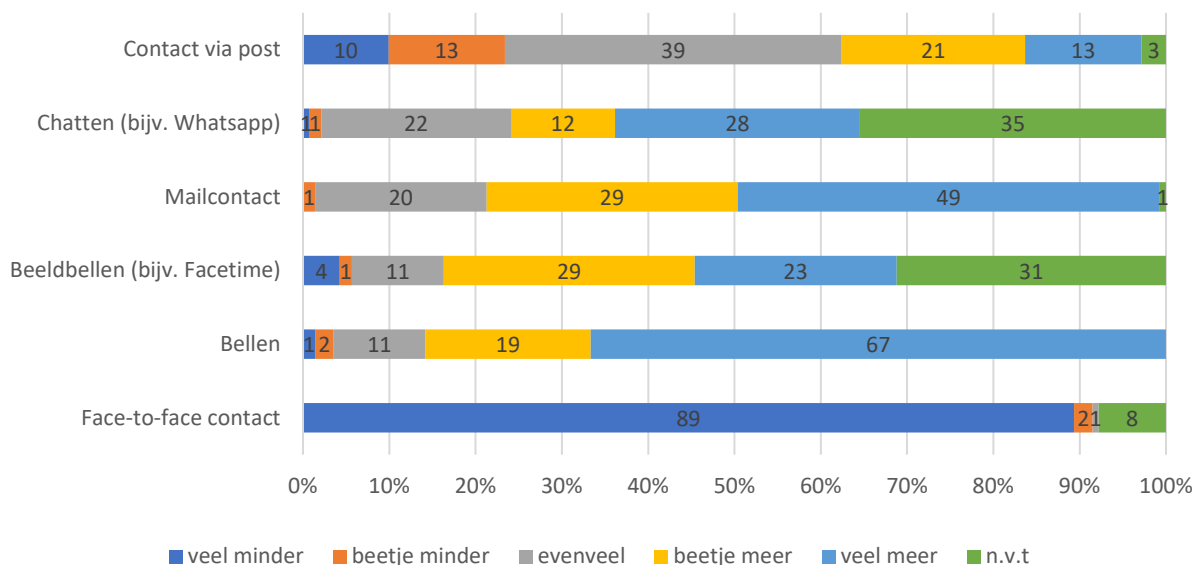
Figuur 1: Is sinds medio maart uw werk veranderd? (n=141)



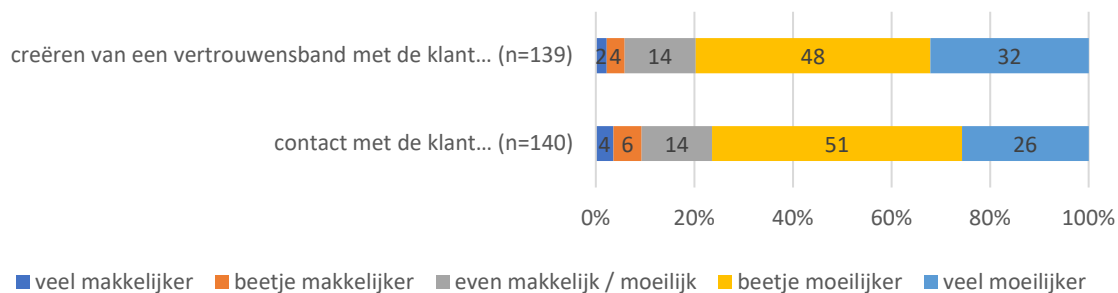
Figuur 2: Het aantal klanten in mijn caseload is sinds de corona-situatie... (n=141)



Figuur 3: Sinds de corona-situatie vindt het klantcontact vooral op afstand plaats. Geef aan of u nu meer of minder gebruik maakt van onderstaande communicatiemethoden dan voor de corona-situatie (n=141)



Figuur 4: Het werken op afstand (via een beeldscherm/telefoon etc.) maakt het...



Figuur 5: Merkt u dat een bepaalde type klant sinds de corona-situatie minder goed te ondersteunen is?



Volgens **86%** van de respondenten is een bepaalde type klant sinds de corona-situatie minder goed te ondersteunen (n=139)



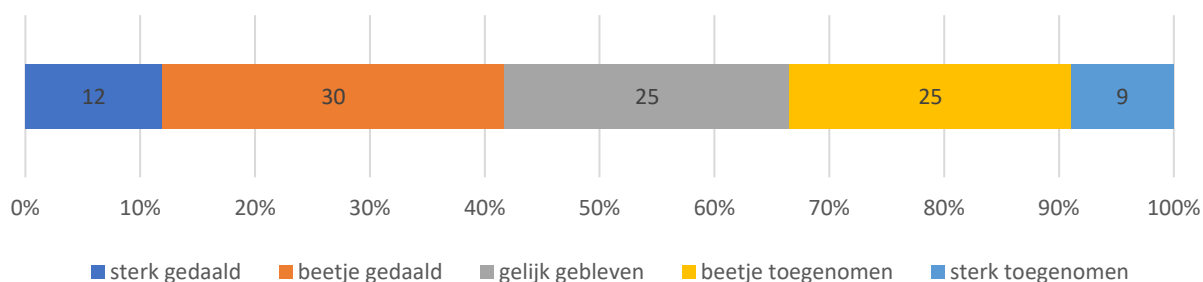
Indien JA ingevuld (n=120): welke doelgroep? (meerdere antwoorden mogelijk)	Percentage respondenten dat dit noemt (n)
Zzp'ers	5% (7)
Ouderen	36% (51)
Jongeren	9% (12)
Klanten met een baan	4% (5)
Klanten met multiproblematiek	67% (95)
Klanten met een migratieachtergrond	48% (68)
Anders*	16% (23)

* Digibeten (5x), klanten met GGZ problematiek (5x), LVB'ers (4x), klanten met een taalbarrière (bijv. statushouders) (3x), klanten die extra ondersteuning nodig hebben (2x), mensen met een uitkering of zonder baan (2x), mensen met weinig motivatie (2x). En andere losse antwoorden zoals: angst (1x), mensen die twijfelen of ze SHV willen (1x).

3.3 Nieuwe klanten / aanmeldingen

3.3.1 Aantallen en manier van aanmelden

Figuur 6: Het aantal nieuwe klanten dat zich sinds de corona-situatie met vragen over financiële problemen heeft aangemeld is... (n=139)



Tabel 4: [Aansluitend op vraag in Figuur 6] U heeft aangegeven dat het aantal aanmeldingen een beetje of sterk gedaald is. Op welke manier melden nieuwe klanten zich op dit moment aan? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=58)

	Percentage respondenten dat dit noemt (n)
Via een contactformulier op de website	47% (27)
Telefonisch	62% (36)
Dat weet ik niet	14% (8)
Anders*	55% (32)

* Antwoorden bij anders: Doorverwijzers/externen/ketenpartners (15x), email (10x), voorportal/gemeenten (5x), via vroeg erop af (2x), via chat (op website) (2x), Voorbeelden van niet in te delen losse antwoorden: 'binnenlopen en telefoonnummer achterlaten', 'cliënten melden zich nu aan omdat ze geen inkomen hebben en dus eerst door ons worden'.

Tabel 5: [Aansluitend op vraag in Figuur 6] U heeft aangegeven dat het aantal aanmeldingen een beetje of sterk gedaald is. Hoe verloopt de doorverwijzing van deze nieuwe klanten? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=58)

	Percentage respondenten dat dit noemt (n)
Per mail	72% (42)
Telefonisch	70% (40)
Dat weet ik niet	4% (2)
Anders*	7% (4)

* Antwoorden bij anders: 'deze verwijzen wij ook weer door naar het voorportaal', 'schriftelijke aanvraag', 'soms nog face-to-face', 'standaard via een beveiligd systeem van de gemeente'.

3.3.2 Soort klanten

Figuur 7: Meldt zich sinds de corona-situatie een ander type klanten aan? (n=138)



Volgens **30%** van de respondenten melden andere type klanten zich aan sinds de corona-situatie (n=138)



Welke soort klant betreft dit (n=42) (meerdere antwoorden mogelijk)	Percentage respondenten dat dit noemt (n)
Meer zzp'ers	88% (37)
Meer ouderen	2% (1)
Meer jongeren	12% (5)
Meer klanten met een baan	24% (10)
Meer klanten met multiproblematiek	2% (1)
Meer klanten met een migratieachtergrond	2% (1)
Anders*	12% (5)

* Mensen zonder baan (3x), flexwerkers (1x), mensen die vereenzamen (1x).

3.3.3 Soort vragen

Figuur 8: Is het soort vragen van nieuwe klanten sinds de corona-situatie veranderd? (n=137)



Volgens **38%** van de respondenten is het soort vragen van nieuwe klanten sinds de corona-situatie veranderd (n=135)

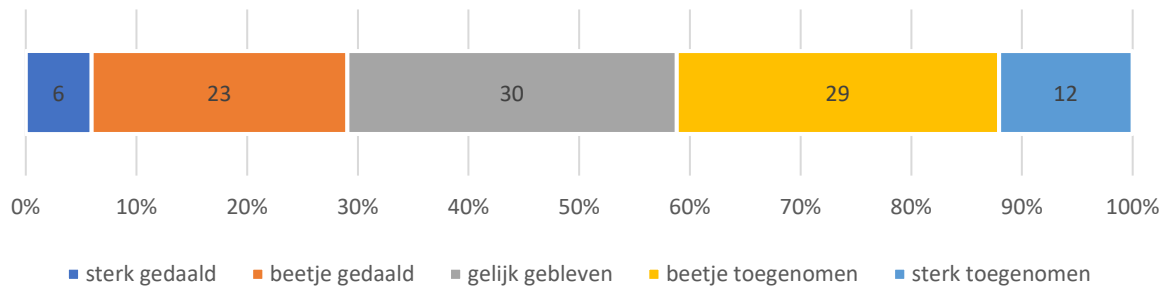


Welke soort vragen betreft dit (n=52) (meerdere antwoorden mogelijk)	Percentage respondenten dat dit noemt (n)
Meer vragen over betalingsachterstanden	62% (32)
Meer vragen over leningen	8% (4)
Meer vragen over huisuitzettingen	15% (8)
Meer vragen over afsluiting energie	10% (5)
Meer vragen over niet betalen zorgverzekering	12% (6)
Meer vragen over inkomensregelingen van de gemeente	75% (39)
Meer vragen over huur-/ en of zorgtoeslag	23% (12)
Meer vragen over iets anders*	29% (15)

* Vragen over inkomensverlies (bijvoorbeeld ZZP'ers, uitzendkrachten, jongeren) (3x), aanmelden voedselbank (2x), uitkeringsmogelijkheden (2x), vragen over corona-gerelateerde maatregelen zoals TOZO-regeling en noodfonds FBNA (2x). Voorbeeld losse antwoorden: vragen over huiselijk geweld, praktische vragen en vragen over wel of niet ontvangen vakantiegeld.

3.4 Werkdruk

Figuur 9: Sinds de corona-situatie is de werkdruk... (n=135)

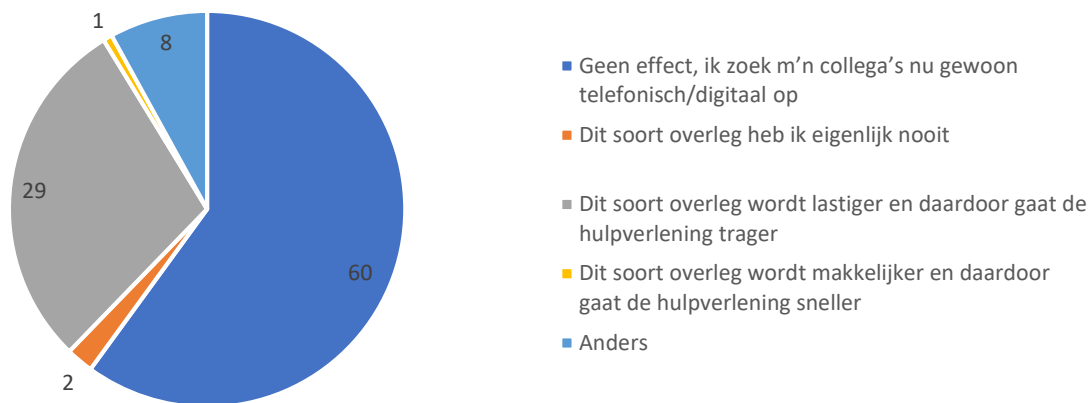


Aan 56 respondenten die op de vorige vraag 'sterk gedaald' of 'beetje gedaald' hebben geantwoord, is de volgende vraag gesteld: '*U heeft aangegeven dat de werkdruk sinds de corona-situatie sterk is toegenomen. Heeft u hier een verklaring voor?*'. De antwoorden van deze respondenten zijn hieronder gebundeld weergegeven. Er is sprake van een gelijke spreiding in gegeven antwoorden:

- Minder structuur;
- Het is lastig om thuis te werken met kleine kinderen;
- Printen, post versturen etc. wordt lastiger vanuit huis;
- Toename in aanmeldingen en hulpvraag;
- Hogere werkdruk doordat tijdelijke contracten nu niet verlengd worden;
- Hogere werkdruk doordat andere collega's ziek (corona besmetting) of gestrest zijn;
- Klanten bellen/appen vaker (bijvoorbeeld over nieuwe regelingen);
- Stress door onduidelijkheid over financiering projecten vanuit gemeente;
- Moeilijker om de juiste documenten er even bij te pakken;
- Stress door niet goed functionerende ICT-faciliteiten (Wifi verbinding, geen laptop);
- Extra werkdruk doordat bepaalde doelgroepen meer aandacht nodig hebben (digibeten, ouderen, LVB'ers).

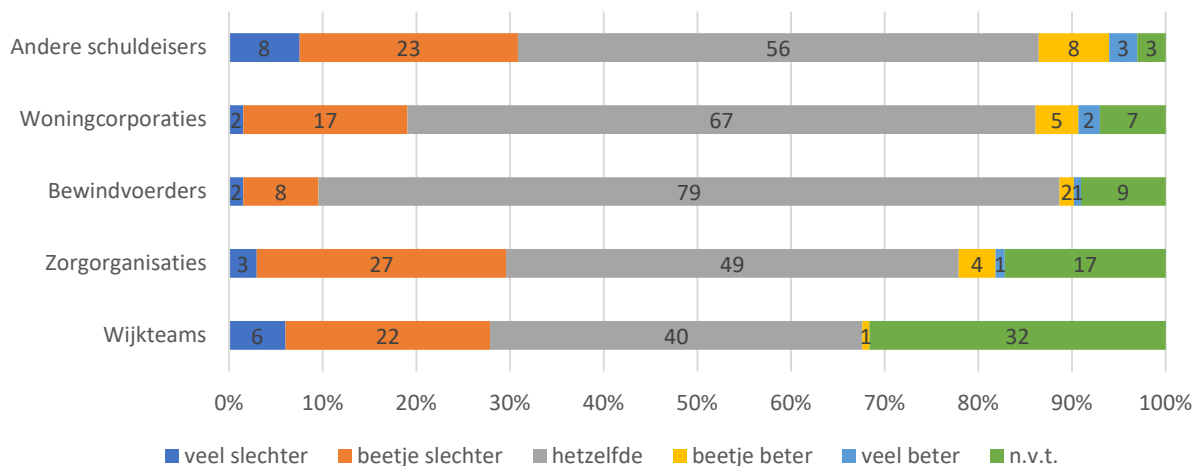
3.5 Effect op overleggen

Figuur 10: Wat zijn de effecten van de nieuwe manier van werken op het informele overleg met directe collega's over specifieke schuldensituaties van klanten? (n=136)



De antwoorden die gegeven zijn bij 'anders' (8%, n=11) gaan voornamelijk over dat het fysieke contact toch wat persoonlijker is dan (beeld)bellen. Ook kost het minder tijd doordat het 'even langslopen' is.

Figuur 11: Wat zijn de effecten van de nieuwe manier van werken op de kwaliteit van afstemming en overleg met professionals bij andere organisaties? (n=133)



3.6 Benodigheden van organisatie

Op de vraag 'Wat heeft u van uw organisatie nodig om uw werkzaamheden tijdens de corona-situatie goed uit te kunnen voeren?' heeft ongeveer tweederde (n=83) van de respondenten gezegd iets nodig te hebben (de rest zei niks nodig te hebben). De gegeven antwoorden zijn hieronder gebundeld weergegeven. De paarse dikgedrukte antwoorden zijn meer dan 10 keer genoemd.

Praktische ondersteuning gericht op digitaal thuiswerken



- **Laptop, extra monitor, werktelefoon, ARBO goedgekeurde stoelen etc.;**
- Goede digitale systemen en mappenstructuur. Nu zijn fysieke dossiers soms nodig;
- Oplossingen om ook thuis te kunnen inscannen, printen etc.;
- Vergoeding voor hogere energie rekening;
- Duidelijk uitleg over gebruik van Teams etc.;

Praktische ondersteuning gericht op veilig werken op kantoor (face-to-face contact)



- **Corona-proof ruimtes op kantoor (bijvoorbeeld afgeschermdde spreekkamers) om klanten te kunnen ontvangen;**
- Mondkapjes, desinfectie middelen etc.

Overige zaken



- Duidelijkheid omtrent toekomst. Bijvoorbeeld een protocol over wanneer een klant wel of niet op kantoor mag komen;
- Meer personele bezetting / medewerkers;
- Begrip.

3.7 Overige opmerkingen

In totaal hebben 48 respondenten de vraag 'Zijn er nog andere ontwikkelingen met betrekking tot uw werkzaamheden door de corona-situatie die u wilt benoemen? Of zijn er juist positieve ontwikkelingen die u onder de aandacht zou willen brengen?' beantwoord. De antwoorden zijn verdeeld in voor- en nadelen.

Voordelen van thuiswerken:



- Minder werkdruk door wegvallen van fysieke afspraken;
- Minder afleidingen, meer rust, meer concentratie door bijvoorbeeld de afwezigheid van lawaai;
- Minder stress vanwege reizen, files etc.;
- Minder reis- en parkeerkosten;
- Meer vrijheid door thuiswerken;

- Efficiënter en daarmee productiever kunnen werken;
- Kortere lijntjes met en minder bureaucratie bij andere organisaties;
- Meer aandacht en tijd voor klanten door bijvoorbeeld minder wisselende plekken;
- Cliënten lijken de nodige informatie makkelijker te delen. Mogelijk omdat ze in hun veilige thuisomgeving zijn;
- Cliënten hebben zelf ook meer tijd, daardoor beter en soepeler contact;
- Zelfredzaamheid bij client neemt toe (je kunt nu het toetsenbord bijvoorbeeld niet overnemen);
- Minder reiskosten en reistijd voor cliënten (vooral voor jongeren belangrijk).

Quote – voordeel

“ De afgelopen tijd heb ik ondervonden dat het structureel huiswerken ontzettend veel voordelen heeft. Schuldhelpverleners hebben ontzettend veel contacten op een werkdag. Hierdoor is het lastig om de administratie bij te houden. Door structureel één dag per week thuis te werken krijgen schuldhelpverleners de kans en de ademruimte om hun administratie bij te houden”

Nadelen van thuiswerken:



- Afwezigheid van face-to-face contact met de client (is belangrijk voor de vertrouwensband);
- Afwezigheid van de inzet van de vrijwilligers (zijn een goede ondersteuning);
- Afwezigheid van duidelijke werkstructuur en regelmaat;
- Afwezigheid van sociaal contact met collega's;
- Digitaal vergaderen is minder interactief;
- Digitaal contact werkt niet voor alle klanten. Niet iedereen kan zich goed uiten;
- Schuldeisers hebben meer tijd. Daardoor worden de klanten meer 'lastiggevallend';
- Huisbezoeken hebben meer waarde, die kunnen nu niet meer plaatsvinden.
- Contact met externen verloopt soms trager, stroperiger;
- Combinatie met eigen privéleven (bijvoorbeeld kinderen) soms wat moeilijker.