

RUIMTE MAKEN IN EEN PRECAIR BESTAAN

IMMERLOO SCHULDENVRIJ DOOR DE OGEN VAN DEELNEMERS

DEEL 1 | Wat volgens de deelnemende huishoudens de invloed is van de experimentele schuldenaanpak in Immerloo.

DEEL 2 | Wat volgens de deelnemende huishoudens werkt bij de experimentele schuldenaanpak in Immerloo. En wat niet.



COLOFON

Opdrachtgever

Nationaal programma Arnhem Oost

Uitvoering onderzoek

Lectoraat Versterken van Sociale Kwaliteit, HAN University of Applied Sciences.

Redactie

Carinda Jansen in samenwerking met Thomas Noordink, Bibi Ansari, Wicca Bijvelds, Lara Nolten, Marieke Smit, Gideon Visser en Lisbeth Verharen

Illustraties

Bibi Ansari

Met dank aan

Alle inwoners van Immerloo die bereid waren hun ervaringen aan ons toe te vertrouwen.

Jaar van publicatie

2026

Citeren als

Jansen, C., Noordink, T., Ansari, B., Bijvelds, W., Nolten, L., Smit, M., Visser, G., & Verharen, L. (2026). *Ruimte maken in een precair bestaan: Immerloo Schuldenvrij door de ogen van deelnemers*. HAN University of Applied Sciences. <https://doi.org/10.48544/d212e579-cfde-4adc-a40d-1bbd9b9dcdb3>

Inhoud

1	EVALUATIEONDERZOEK; VAN PLAN EN AANPAK TOT ANALYSE.....	6
1.1	De onderzoeksvragen.....	6
1.2	De onderzoeks aanpak.....	6
	Kwalitatieve evaluatie.....	6
	Leren van de praktijk.....	7
	Ervaringsdeskundige co-onderzoekers.....	7
	Integer onderzoek.....	7
	Werving van respondenten.....	8
1.3	De gesprekken.....	8
	Gesprekken met deelnemende huishoudens.....	8
	Gesprekken tijdens leerbijeenkomsten.....	9
1.4	Het analysekader.....	9
	Van gesprek naar analyse.....	10
1.5	Dit rapport.....	11
	DEEL 1.....	12
2	DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP HET GEVOEL VAN WAARDIGHEID.....	13
2.1	Het gevoel van waardigheid vóór de schuldenaanpak.....	13
2.2	Veranderingen in het gevoel van waardigheid.....	14
2.2.1	Gevoel van waardigheid door maatschappelijke rollen.....	14
2.2.2	Meer mogelijkheden voor zelfzorg.....	14
2.2.3	Gevoel van waardigheid door zorg voor anderen.....	14
3	DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP DE MENTALE EN FYSIEKE GEZONDHEID.....	15
3.1	De mentale en fysieke gezondheid vóór de schuldenaanpak.....	15
3.2	Veranderingen in mentale en fysieke gezondheid.....	16
3.2.1	Concrete hulp als kantelmomenten naar perspectief en hoop.....	16
3.2.2	Het verminderen van schuldendruk leidt tot mentale ruimte.....	16
3.2.3	Ogenschijnlijk kleine signalen van herstel.....	17
3.2.4	Gezondheid wordt opnieuw een prioriteit wanneer schuldendruk afneemt.....	17
3.2.5	Energie en vitaliteit nemen toe wanneer schuldendruk afneemt.....	17
3.2.6	Lichamelijke problemen verdwijnen niet automatisch wanneer schulden verdwijnen.....	18
4	DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP DE PERSOONLIJKE ONTWIKKELING.....	19

4.1	Persoonlijke ontwikkeling vóór de schuldenaanpak.....	19
4.2	Veranderingen in persoonlijke ontwikkeling	19
4.2.1	Mentale ruimte maakt ruimte voor persoonlijke ontwikkeling	19
4.2.2	Lessen trekken uit ervaringen.....	20
4.2.3	Behoeftte aan balans tussen eigen regie en geholpen worden	20
4.2.4	Herwonnen greep door overzicht, routines en aanpassingen in alledaagse handelingen..	20
4.2.5	Overleven in een complexe, bureaucratische wereld	21
5	DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP HET SOCIALE NETWERK.....	22
5.1	Het sociale netwerk vóór de schuldenaanpak	22
5.2	Veranderingen in het sociale netwerk	22
5.2.1	Financiële en mentale ruimte draagt bij aan deelname aan sociale (gezins-) activiteiten .	22
5.2.2	Participatie als onderdeel van herstel.....	23
6	DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP HUISVESTING EN LEEFOMGEVING	24
6.1	Huisvesting en leefomgeving vóór de schuldenaanpak.....	24
6.2	Veranderingen in huisvesting en leefomgeving	24
6.2.1	Verzorgen van de woning als uiting van herstel en opstap naar sociaal contact	24
6.2.2	Invloed van een verzorgde woning op eigenwaarde en trots	25
6.2.3	Invloed van de leefomgeving op gevoel van veiligheid en welzijn.....	25
7	DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP FINANCIËN EN INKOMEN	26
7.1	Financiën en inkomen vóór de schuldenaanpak.....	26
7.2	Veranderingen in financiën en inkomen.....	26
7.2.1	Het oplossen van schulden als belangrijk kantelmoment	26
7.2.2	Schuldenvrijheid brengt financiële rust en overzicht	27
7.2.3	Financiële ruimte maakt toekomstplanning mogelijk.....	27
7.2.4	Blijvende onzekerheid over de financiële situatie	27
8	DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP PARTICIPEREN EN WERK	28
8.1	Participeren en werk vóór de schuldenaanpak	28
8.2	Veranderingen in participeren en (vrijwilligers-)werk	28
8.2.1	Participatie draagt bij aan sociale positie en gevoel van identiteit	28
8.2.2	Eigen ervaringen inzetten om anderen te helpen	29
8.2.3	Focus op passend werk, werknemers- en collegiale vaardigheden	29
9	DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP OPVOEDING EN KINDEREN	30
9.1	Opvoeding en kinderen vóór de schuldenaanpak.....	30
9.2	Veranderingen in opvoeding en bij kinderen	31

9.2.1	Rust bij ouders, rust bij kinderen	31
9.2.2	'Er weer meer zijn' voor de kinderen.....	31
9.2.3	Normen, discipline en toekomstgerichtheid overdragen	32
9.2.4	Oudere kinderen; balanceren tussen helpen, beschermen en loslaten.....	32
DEEL 2	33
10	OP ZOEK NAAR WAT WERKT VOLGENS DE HUISHOUDENS.....	34
10.1	Kantelmomenten	34
11	KANTELMOMENT 1: DE DEUR OP EEN KIER.....	35
11.1	De rol van de coach: er zijn	35
11.1.1	Persoonlijke en volhardende benadering van coaches	35
11.1.2	De relatie met de coach als basis	35
11.2	Wat volgens de huishoudens helpt in deze fase.....	35
11.2.1	Tijd om te doen wat nodig is	35
11.2.2	Een acute crisis als 'Window of opportunity'.....	35
11.2.3	Opeenstapeling van factoren leidt tot actie	36
11.2.4	Aflossen schulden en doorbraakbudget.....	36
11.2.5	Praktische ontzorging en directe actie.....	36
11.2.6	Erkenning en betrouwbaarheid van een helpende partij.....	36
11.3	Wat volgens de huishoudens belemmerend is	37
11.3.1	Wantrouwen of onzekerheid aan het begin.....	37
11.3.2	Schaamte en sociale terughoudendheid	37
11.3.3	Invloed van negatieve reacties en media-aandacht.....	37
12	KANTELMOMENT 2: DE PROBLEMEN ONDER OGEN DURVEN ZIEN	38
12.1	De rol van de coach: vasthouden.....	38
12.2	Wat volgens de huishoudens helpt in deze fase.....	38
12.2.1	Het doorbreken van uitzichtloosheid is beslissend	38
12.2.2	Transparantie en betrokkenheid bij het proces.....	38
12.3	Wat volgens de huishoudens belemmerend is	39
12.3.1	Confrontatie met de omvang van schulden	39
13	KANTELMOMENT 3: BLIK OP DE TOEKOMST EN ZOVEEL MOGELIJK ZELF GAAN DOEN	40
13.1	De rol van de coach: supporten	40
13.2	Wat volgens de huishoudens helpt in deze fase.....	40
13.2.1	Het combineren van schuldaanpak met perspectief op de toekomst.....	40
13.2.2	Doorwerking in meerdere levensdomeinen.....	41

13.2.3	Continuïteit van ondersteuning	41
13.3	Wat volgens de huishoudens belemmerend is	41
13.3.1	Gezondheid, stress, en levensfase beïnvloeden sterk wat mensen aankunnen	41
13.3.2	Bureaucratische complexiteit en afhankelijkheid van hulp zijn cruciale contextfactoren	42
14	WAT WERKT VOLGENS DE PROFESSIONALS	43
14.1	Wat werkt volgens de coaches en de opdrachtgever	43
14.1.1	De taakopvatting van de coaches	43
14.1.2	De competenties van de coaches	43
14.1.3	De omstandigheden waarin de coaches het werk doen	44
14.2	Randvoorwaarden	44
14.2.1	Bestuurlijke en strategische betrokkenheid	44
14.2.2	Maatwerk	44
14.2.3	Vaardigheden en samenwerking van professionals	44
14.2.4	Vertrouwen en beslissingsbevoegdheid voor coaches	44
14.2.5	Herkenning van de kracht van mensen	45
15	EEN PRECAIR BESTAAN BLIJFT EEN PRECAIR BESTAAN	46
15.1	In standhoudende systeemfactoren	46
15.1.1	Verbetering betekent niet dat andere structurele beperkingen verdwijnen	46
15.1.2	Complexiteit van regelgeving en instanties	46
15.2	In standhoudende sociale en persoonlijke factoren	47
15.2.1	De invloed van hobbelige levenslopen	47
15.2.2	De invloed van kapitaalbronnen	47
15.2.3	Onzekerheid over financiële competenties en gebrek aan controle	47
15.2.4	De invloed van toeval, timing en context	48
16	NABESCHOUWING	49
16.1	Gesprekskaarten waarde van welzijn	49
16.2	Discussie	49
16.2.1	Selectiebias	50
16.2.2	Coach-bias	50
16.2.3	Positivity bias	50
16.3	Tot slot	51

1 EVALUATIEONDERZOEK; VAN PLAN EN AANPAK TOT ANALYSE

Het Experiment Immerloo Schuldenvrij beoogt een fundamenteel andere benadering van problematische schulden: niet via langdurige trajecten van disciplineren en controle, maar via onvoorwaardelijke schuldenopheffing, gecombineerd met een coachingstraject. De aanpak is onderdeel van het Nationaal Programma Arnhem Oost en heeft als doel gezinnen met meerdere problemen, waaronder schulden, uit de schulden te krijgen en te houden. Het project startte eind 2023 in de Arnhemse buurt Immerloo II (Malburgen-Oost). Nationaal Programma Arnhem Oost heeft het Lectoraat Versterken van Sociale Kwaliteit van HAN University of Applied Sciences (hierna: HAN) gevraagd om kwalitatief onderzoek te doen naar de invloed van deze experimentele aanpak op de gezinnen. Het onderzoek richt zich niet op de vraag of het Experiment Immerloo Schuldenvrij succesvol is, maar wat het doet in het leven van deelnemende huishoudens. De focus ligt op ervaren veranderingen en betekenisgeving in het dagelijks leven.

1.1 De onderzoeksvragen

In het onderzoek van de HAN staan de onderstaande drie vragen centraal:

1. Zijn de gezinnen die deelnemen aan het traject daadwerkelijk geholpen na afloop van de interventie?
2. Wat zijn volgens de gezinnen de werkzame elementen en waar zitten verbeterpunten die vragen om tussentijdse bijstelling?
3. Hoe draagt de aanpak bij aan bestaanszekerheid en welk kader is bruikbaar om bestaanszekerheid te analyseren?

In deel 1 van dit rapport beschrijven wij de situatie voor de start van de interventie, de ervaren veranderingen en of de deelnemende huishoudens zich geholpen voelen (onderzoeksvraag 1). De kennis uit de leerbijeenkomsten en het perspectief van de deelnemende huishoudens op 'wat werkt', presenteren wij in deel 2. Het antwoord op onderzoeksvraag 3 is samengevat in paragraaf 1.4 en vormt de kapstok van het eerste deel van dit rapport.

1.2 De onderzoeks aanpak

Kwalitatieve evaluatie

Om de eerste onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden kozen de onderzoekers van de HAN een kwalitatieve evaluatie van de invloed van de aanpak vanuit het perspectief van de gezinnen. Door levensverhalen centraal te stellen ontstaat er ruimte voor de dagelijkse werkelijkheid en ervaringen van de deelnemende gezinnen. De verhalen geven inzicht in de bedoelde en onbedoelde gevolgen van de schuldenopheffing en het coachingstraject.

De onderzoekers vroegen tien respondenten op twee momenten om hun gedachten en belangrijke ervaringen ná de schuldenopheffing te delen. Om het gesprek te starten én om focus te houden,

gebruikten we de gesprekskaarten Waarden van Welzijn (Brummel et al., 2023). Deze 25 geïllustreerde kaarten vertegenwoordigen 25 aspecten van welzijn, de respondenten kozen er vijf. De gekozen kaarten boden aanknopingspunten voor verdieping in het gesprek. Bovendien gaf het houvast en structuur. Bij het eerste en tweede gespreksmoment zijn de gekozen kaarten gefotografeerd. Deze gespreksvorm is door het onderzoeksteam in samenwerking met de ervaringsdeskundige co-onderzoekers en collega's van het lectoraat Versterken van Sociale Kwaliteit getoetst en bepaald. De gesprekken zijn gedaan in duo's van minimaal één getrainde ervaringsdeskundige co-onderzoeker.

Leren van de praktijk

Om tussentijds te leren en bij te stellen, organiseerden de onderzoekers van de HAN twee leerbijeenkomsten met de begeleiders van de deelnemende huishoudens (hierna: coaches), ervaringsdeskundigen, de opdrachtgever en het onderzoeksteam. Deze mensen waren allemaal nauw betrokken bij het project Immerloo Schuldenvrij. De leerbijeenkomsten volgden op de gesprekken met de deelnemende huishoudens, zodat de inzichten uit de gesprekken konden worden benut om gezamenlijk te komen tot praktijkverbeteringen. De leerbijeenkomsten én de gesprekken met de deelnemende huishoudens gaven inzicht in wat wel en niet werkt in de experimentele schuldenaanpak.

Ervaringsdeskundige co-onderzoekers

Gedurende het gehele onderzoek zijn ervaringsdeskundige co-onderzoekers betrokken. De inzet varieerde per onderzoeksactiviteit; het onderzoeksontwerp, de voorbereiding en uitvoering van de gesprekken, de leerbijeenkomsten, gezamenlijke analyse en duiding van de data. Dit vergrootte zowel de betrouwbaarheid als de laagdrempeligheid van het onderzoek. De co-onderzoekers kregen een vergoeding voor hun werkzaamheden.

"Ik zou altijd een onderzoeker sturen mét iemand die ervaring heeft, omdat je samen betere vragen kunt stellen. En een ervaringsdeskundige weet waar ik zit. Dat zou mij helpen om mijn verhaal te doen."
(Ervaringsdeskundige HAN)

Integer onderzoek

Onderzoek met en onder mensen in kwetsbare situaties vraagt om grote zorgvuldigheid. Dat betekent dat de onderzoekers de respondenten zo min mogelijk wilden belasten, dat respondenten goed weten waar ze aan meedoen en dat die deelname vrijwillig is en geen invloed heeft op de begeleiding die zij krijgen. Respondenten moeten begrijpen dat zij kunnen vertrouwen op een veilige verwerking van de verzamelde data en dat er uitsluitend informatie wordt verzameld om antwoord te geven op de vraag: "Wat is de betekenis van de experimentele schuldenaanpak voor u en uw gezin? Wat gaat goed, wat kan beter?".

De huishoudens kregen vooraf, van hun coach, een informatiebrief en een kaartje met een foto en contactgegevens van het onderzoeksteam. Dat was zo nodig beschikbaar in de eigen taal. Zij kregen zo nodig mondeling extra informatie over het onderzoek. Wanneer de respondent de informatie begreep en

alle vragen had kunnen stellen, vroegen de onderzoekers of de respondent definitief wilde deelnemen. Zij tekenden een toestemmingsverklaring voor het gebruiken van de informatie.

De gesprekken van negen huishoudens mochten worden opgenomen, deze zijn getranscribeerd. Van het tiende huishouden is het gesprek zo letterlijk mogelijk uitgeschreven door de onderzoeker en gecheckt door de co-onderzoeker.

De onderzoekers houden zich aan de ethische en integriteitsrichtlijnen van de HAN. Dat betekent dat er een datamanagementplan is opgesteld en dat de interne ethische commissie de voorgestelde onderzoeksopzet heeft goedgekeurd.

Werving van respondenten

De onderzoekers van de HAN zochten naar een manier om de huishoudens efficiënt en met minimale belasting te benaderen voor het onderzoek. Dat betekent dat de werving en een 'warme toeleiding' verliep via de, bij dit project, betrokken coaches. Zij begeleidden de huishoudens intensief en waren daarom de aangewezen tussenpersonen tussen respondenten en onderzoekers. De onderzoekers maakten in zekere zin gebruik van 'geleend vertrouwen'.

Coaches hadden dus een grote rol in de selectie en de instroom. Wij hebben de mogelijke vertekening die dit in de resultaten met zich meebrengt overwogen. Een mogelijke vertekening vonden wij minder bezwaarlijk dan de nadelen van een slechte getimed eerste contact. Daarover schrijven we meer in de afsluitende beschouwing. Bij het eerste gesprek was in de meeste gevallen de coach bij de kennismaking tussen respondent en onderzoekers aanwezig. Het gesprek begon pas na het vertrek van de coach. Bij het organiseren van de tweede gesprekken waren de coaches meestal niet meer betrokken.

1.3 De gesprekken

Gesprekken met deelnemende huishoudens

Najaar 2024 startten de onderzoekers met het interviewen van deelnemers aan het Experiment Immerloo Schuldenvrij. Het laatste gesprek vond plaats in maart 2026. De onderzoekers namen in acht dat het onderzoek waarschijnlijk geen prioriteit had in de levens van de meeste deelnemers. Daarom zochten wij naar een zo laagdrempelig mogelijke werkwijze. Dat betekende bijvoorbeeld dat de deelnemer er weinig moeite voor hoefde te doen, dat de gebruikte taal en lay-out eenvoudig waren en de onderzoekers aansloten bij wat gaande was in het leven van de respondent. Dat vroeg tijd en een sensitieve en persoonlijke aanpak. De onderzoekers hebben voorafgaand aan de gesprekken veel contact onderhouden via telefoon of whatsapp. Een week na het gesprek vond nog een korte check plaats om te horen hoe de respondenten terugkeken op het gesprek.

De onderzoekers spraken tien huishoudens éénmaal en acht van hen een tweede maal. De onderzoekers hebben zich maximaal ingespannen om alle huishoudens een tweede maal te spreken.

Eén huishoudens nam vanwege gezondheidsredenen niet deel aan het tweede gesprek, één huishouden was niet meer bereikbaar. Bij alle huishoudens maakten een of meer kinderen deel uit van het dagelijks leven. Alle gesprekken duurden maximaal anderhalf uur en zijn in de eigen woning van de respondent gevoerd.

Eén respondent had moeite met de Nederlandse taal, deze persoon werd geholpen door een zelfgekozen ondersteuner. Vrijwel alle gesprekken waren met één respondent, bij twee huishoudens vond het gesprek plaats met een (echt)paar. Soms waren er tijdens het gesprek één of meer kinderen in de woning aanwezig.

De onderzoekers hebben tijdens de gesprekken niet gevraagd naar culturele achtergrond, leeftijd of genderidentiteit. Evenmin is gevraagd naar de hoogte van het inkomen of de schulden. De onderzoekers hadden vooraf geen kennis over de situatie van de huishoudens, behalve dat de schulden (bijna) waren opgeheven. De onderzoekers hebben geen gesprekken met kinderen gevoerd.

De mensen die wij spraken deden om verschillende redenen mee aan het onderzoek. Zij willen anderen helpen met hun ervaringen. Het vertellen van het verhaal voelt als zingevend, mensen willen graag iets terug doen of ze willen bijdragen aan de 'bewijslast' dat deze nieuwe schuldenaanpak werkt. Een respondent zegt:

“Dat vind ik toch belangrijk, dat mensen daar geïnspireerd in worden. Door dit soort trajecten. Want ik denk: als je daar heel veel mensen mee kan helpen, dat je heel veel mensen uit de shit kan helpen.”

Gesprekken tijdens leerbijeenkomsten

Gedurende het onderzoek zijn twee leerbijeenkomsten georganiseerd. De vorm en de inhoud van de bijeenkomsten werd in samenspraak met de opdrachtgever vastgesteld, zodat de opbrengst direct bruikbaar zou kunnen zijn voor de praktijk. Gekozen is voor een kleine, veilige setting waar iedereen vrijuit kon spreken. Overige stakeholders zijn niet uitgenodigd.

Tijdens de bijeenkomsten werd door de onderzoekers, waar mogelijk, de verbinding gelegd tussen de opbrengsten uit de gesprekken met de huishoudens, de praktijk en de theorie over bestaanszekerheid van Baart (2023). De leerbijeenkomsten leverden kennis op over:

- Momenten waarop in de levens van deelnemende huishoudens beweging of verandering ontstaat (kantenmomenten)
- Werkzame elementen
- Blinde vlekken

Dit komt in deel 2 van dit rapport aan de orde.

1.4 Het analysekader

Bij het Experiment Immerloo Schuldenvrij zijn drie onderzoekspartijen betrokken; HAN, Gemeente Arnhem en IPW. Wij kwamen tot een gezamenlijke definitie van bestaanszekerheid en een

analysekader. We benutten hiervoor indicatoren-sets uit twee rapporten over bestaanszekerheid: Van overleven naar bloeien (Raad voor Volksgezondheid & Samenleving, 2024) en Een Precair Bestaan (Baart, 2023). De Raad voor Volksgezondheid & Samenleving (2024, p. 84) schrijft:

“Bij bestaansonzekerheid gaat het niet alleen om financiële onzekerheid, maar om het ontbreken van een stabiele en solide basis. Het gaat dus ook over onzekere huisvesting, onzeker werk, een onzekere gezondheid, een klein en onzeker sociaal netwerk en onzekerheid over je mogelijkheden tot ontwikkeling en ontplooiing. En dat alles tegelijkertijd.”

Baart (2023, p. 16) voegt hier een extra dimensie aan toe:

“Het is een alles ondermijnende onzekerheid. Je leven, je tijd, je plek, je identiteit, je kennis, je routines en tradities: alles komt op losse schroeven te staan”.

De thema's in het rapport van de Raad voor Volksgezondheid & Samenleving in combinatie met de zeven dimensies van Baart, leidden tot de volgende set van samenhangende thema's:

- Waardigheid
- Gezondheid
- Persoonlijke ontwikkeling
- Sociaal netwerk
- Huisvesting
- Financiën / Inkomen
- Participatie / Werk

Vanuit de HAN voegden wij een extra focus toe, te weten:

- De invloed van de aanpak op de eventuele kinderen in het huishouden.

De thema's gaven de onderzoekers van de HAN richting voor de analyse van de gesprekken.

Van gesprek naar analyse

Om zicht te krijgen op de invloed van de experimentele schuldenaanpak, zijn alle uitgeschreven gesprekken door twee onderzoekers gecodeerd aan de hand van de acht thema's (zie hierboven). Een onderzoeker die niet bij de gesprekken betrokken was heeft de geselecteerde tekstdelen geanalyseerd. Omdat deze onderzoeker niet 'gekleurd' was door ervaringen met huishoudens, leverde dit een neutrale en feitelijke analyse op. Dit is vervolgens in sessies met de (co-)onderzoekers besproken. Door verhalen gezamenlijk te analyseren, kwamen we van individuele naar collectieve verhalen en leerden we de samenhang daarin kennen.

Om zicht te krijgen op wat volgens respondenten wel en niet werkt in de experimentele aanpak, hebben de onderzoekers tekstdelen in de transcriptie gecodeerd als: 'belemmerend' of 'bevorderend'. Dit is tijdens de leerbijeenkomsten in gesprekken met de coaches aan de orde gekomen.

1.5 Dit rapport

Het kwalitatieve onderzoek van de HAN betreft een evaluatie van de Experimentele aanpak Immerloo Schuldenvrij vanuit het perspectief van de deelnemende huishoudens. In dit rapport staan de verhalen van tien deelnemende gezinnen uit Immerloo centraal. De verhalen geven inzicht in de bedoelde en onbedoelde gevolgen van de schuldenopheffing en het coachingstraject.

In deel 1 van dit rapport beschrijven we de veranderingen die de deelnemende huishoudens ervaren sinds de schulden (bijna) zijn opgeheven. De hoofdstukken in deel 1 zijn opgebouwd aan de hand van acht thema's en bieden ruimte aan dagelijkse werkelijkheid en ervaringen. Vanzelfsprekend staan mensen in de gesprekken ook stil bij de situatie vóór de schuldenopheffing. Dit was formeel geen onderzoeksvraag, maar het biedt een context om veranderingen te kunnen begrijpen. We beginnen daarom ieder hoofdstuk met een beschrijving van de situatie vóór de aanpak. Ook dat doen we vanuit het perspectief van de deelnemende huishoudens.

In deel 2 beschrijven wij wat wel en niet werkt in de aanpak. De inzichten zijn gebaseerd op de ervaringen van de deelnemende huishoudens en van de -bij de aanpak- betrokken professionals. De hoofdstukken in deel 2 zijn opgebouwd aan de hand van momenten van verandering in de levens van de deelnemende huishoudens; we noemen dit 'kantelmomenten'.

Bestaansonzekerheid kan, hoe dan ook, alleen begrepen worden wanneer we kijken naar het gehele leven, niet naar losse elementen of leefdomeinen. Dit rapport volgt die gedachte.

DEEL 1

De invloed van de experimentele schuldenaanpak in Immerloo op de levens van tien deelnemende gezinnen



2 DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP HET GEVOEL VAN WAARDIGHEID

Verskillende respondenten beschrijven dat het hebben van schulden leidt tot een alles ondermijnende onzekerheid die het zelfbeeld aantast. Sommige respondenten beschrijven dat zij zich door schulden minder mens voelden of het gevoel hadden buiten de samenleving te staan. De deelname aan de Experimentele aanpak Immerloo Schuldenvrij leidt bij veel respondenten tot een gevoel van trots. Trots op het zelf weer kunnen doen van dingen: het zelfstandig betalen van een rekening, meedoen in werk of begeleid werk, of de kinderen beter kunnen begeleiden. Voor sommige mensen heeft het aflossen van de schulden tot gevolg dat ze na lange tijd weer naar buiten durven of willen. Ze durven de burens weer aan te kijken en zonder gevoel van schaamte onder de mensen te zijn. Dat gaat over waardigheid; een fundamentele voorwaarde voor verandering. Het gevoel van waardigheid is de basis voor een succesvolle, nieuwe start in het leven. Daarom is dit een belangrijk hoofdstuk.

2.1 Het gevoel van waardigheid vóór de schuldenaanpak

Veel respondenten zeggen dat schulden hun gevoel van eigenwaarde sterk ondermijnen. Respondenten spreken bijvoorbeeld over zich minderwaardig voelen tegenover anderen, het gevoel “niet meer normaal” te zijn. Zij zien zichzelf als iemand die heeft gefaald of hebben het gevoel dat anderen anders naar hen kijken. Sommigen beschrijven expliciet dat schulden hen het gevoel gaven “geen volledig mens meer te zijn” of dat zij zich “een beetje als een kind” voelden doordat zij geen controle hadden over hun eigen financiën.



Schaamte is een van de meest terugkerende mechanismen in de gesprekken. Dit uit zich onder andere in schulden verborgen houden voor familie en vrienden, soms zelfs de partner. Mensen vermeden gesprekken over financiële problemen, bijvoorbeeld vanwege het idee dat financiële problemen binnenshuis moeten blijven. Sommige respondenten leggen uit dat hun manier van omgaan met financiële zorgen verbonden is met culturele normen of familieverwachtingen. Enkele respondenten zeggen dat ze het gevoel hebben dat ze, vanwege hun eigen keuzes, “nu op de blaren moeten zitten”. Naast schaamte beschrijven respondenten dat schulden hun zelfbeeld en identiteit aantasten. Dit kan zich uiten in zichzelf als minder competent of minder succesvol zien, het gevoel niet meer mee te tellen in de samenleving en onzekerheid in sociale situaties. Een respondent beschrijft bijvoorbeeld:

“Schulden zorgen ervoor dat je zo laag van jezelf gaat denken dat je denkt dat niemand op je zit te wachten”.

Een belangrijk element van waardigheid is het gevoel zelf controle te hebben over het eigen leven. Meerdere respondenten geven aan dat schulden dit gevoel ondermijnen. Beslissingen worden bijvoorbeeld overgenomen door bewindvoerders, er is weinig ruimte voor eigen keuzes of men voelt zich afhankelijk van instanties. Hierdoor ontstaat soms het gevoel niet zelfstandig of volwassen te zijn.

2.2 Veranderingen in het gevoel van waardigheid

Wanneer de onderzoekers vroegen naar veranderingen sinds de schulden (bijna) opgeheven zijn, beschrijven de respondenten dat zij meer zelfvertrouwen in sociale situaties ervaren. Dat heeft te maken met minder schaamtegevoelens over hun situatie en meer controle over hun eigen leven. Mensen voelen zich meer trots op zichzelf. Dit zijn aspecten die bijdragen aan het gevoel van waardigheid. Waardigheid lijkt dus samen te hangen met het hervinden van autonomie, sociale erkenning en een positief zelfbeeld, niet alleen met financiële stabiliteit.



“Dat je weer mooi kijkt naar jezelf, ook weer kan lachen in de spiegel ook.”

Tijdens de gesprekken werd een herstel van het gevoel van waardigheid zichtbaar. Hierna beschrijven we belangrijke veranderingen volgens de respondenten.

2.2.1 Gevoel van waardigheid door maatschappelijke rollen

Veel respondenten koppelen hun gevoel van waardigheid aan rollen als werknemer, ouder, partner of lid van de samenleving. Vooral werk wordt vaak genoemd als bron van waardigheid en niet slechts een bron van inkomsten. Werk wordt gezien als bijdrage aan de samenleving en “een normale burger zijn”. Door mentale rust kunnen zij hun rol als ouder, werknemer of maatschappelijk lid opnieuw invullen.

“Je voelt je weer een beetje mens. Je krijgt weer, het is, je voelt je zoals het hoort. Want ik zeg niet dat het bijzonder is, want dat is het niet, want ik vind dat, werken hoort er gewoon bij. En dat maakt je gewoon een normale burger, die alles gewoon meedoet. Kijk, je hoeft niet alleen maar te werken, maar ik vind het wel gewoon: je moet je steentje bijdragen in de maatschappij. En dat heb ik heel lang niet kunnen doen.”

2.2.2 Meer mogelijkheden voor zelfzorg

Schulden beïnvloeden ook hoe mensen voor zichzelf zorgen. Respondenten geven aan dat ze gedurende het project beter voor zichzelf gaan zorgen. Bijvoorbeeld door weer naar de tandarts te gaan en door meer aandacht te hebben voor persoonlijke verzorging of kleding. Een sterker gevoel van eigenwaarde en zelfzorg gaan hand-in-hand, het heeft invloed op deelname aan sociale activiteiten.

2.2.3 Gevoel van waardigheid door zorg voor anderen

Een andere bron van waardigheid die in veel gesprekken terugkomt is “het kunnen zorgen voor anderen”. Respondenten ervaren betekenis en trots in zorgen voor hun kinderen, in anderen helpen en in steun bieden aan familie of vrienden. Sommigen benadrukken dat zij ondanks hun eigen problemen altijd anderen zijn blijven helpen. Dat vormt voor hen een belangrijke bron van eigenwaarde.

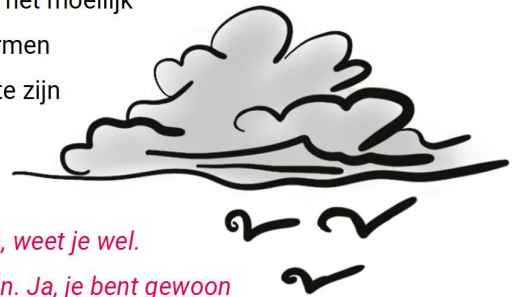
3 DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP DE MENTALE EN FYSIEKE GEZONDHEID

In de gesprekken beschrijven respondenten schulden vaak als een voortdurende mentale druk die het dagelijks functioneren beïnvloedt. Veel respondenten spreken over constante stress en piekeren, over slapeloosheid of slecht slapen, over voortdurende angst voor brieven, telefoontjes of deurwaarders en over het gevoel continu "alert" te moeten zijn. Soms gaat dit gepaard met lichamelijke signalen zoals pijn, vermoeidheid of fysieke klachten. In dit hoofdstuk gaan we in op de veranderingen die de respondenten beschrijven.

3.1 De mentale en fysieke gezondheid vóór de schuldenaanpak

Schulden "drukken op je hoofd", nemen mentale ruimte in en maken het moeilijk om rust te ervaren. Sommige respondenten beschrijven extreme vormen van mentale uitputting, zoals een burn-out, het gevoel mentaal "op" te zijn of zelfs "er niet meer te willen zijn".

"Dingen werden allemaal groter en ik voelde me niet echt gezien of zo. Ik voelde me niet echt gehoord. Waardoor ik ook zoiets had van ja, weet je wel. Je zit zo diep in de nesten, dus je gelooft ook eigenlijk nergens meer in. Ja, je bent gewoon dat geloof een beetje kwijt van pff. Ja."



Een rode draad in de gesprekken is de langdurige financiële stress die zich letterlijk in het lichaam uit. Respondenten spreken over slapeloosheid, lichamelijke pijn, vermoeidheid en spanning in het lichaam en het gevoel lichamelijk "op" te zijn. In sommige gesprekken zeggen respondenten expliciet dat stress door schulden lichamelijke klachten verergert, bijvoorbeeld rugproblemen, chronische aandoeningen of darmklachten. Respondenten beschrijven dat hun lichaam sterker reageert wanneer stress toeneemt, zij ervaren dan bijvoorbeeld meer pijn. In enkele gevallen wordt het dieptepunt van deze periode beschreven als een moment waarop het lichaam letterlijk niet meer functioneert, bijvoorbeeld niet meer kunnen bewegen.

In veel gesprekken ging het over slaaproblemen in de periode dat de schulden nog dominant aanwezig waren. Respondenten zeggen bijvoorbeeld dat ze moeilijk in slaap konden vallen, 's nachts wakker lagen door zorgen, onregelmatige slaapritmes hadden en soms overdag sliepen door uitputting. In enkele gesprekken kwam aan de orde dat creatieve activiteiten of hobby's een rol spelen in het verwerken van stress. Respondenten beschrijven bijvoorbeeld dat schilderen of lezen helpt om emoties te uiten of stress te verminderen.

Schulden hebben, volgens de respondenten, invloed op het (kunnen) benutten van zorg. Zij beschrijven bijvoorbeeld dat zij lange tijd niet naar de tandarts gingen, behandelingen uitstelden. Mensen hadden vaak geen aanvullende verzekering, omdat die kosten niet betaalbaar waren.

Respondenten beschrijven dat gezonde keuzes tijdens periodes van financiële stress lastig te realiseren zijn. Zij kochten bijvoorbeeld goedkope en minder gezonde voeding of waren afhankelijk van de kwaliteit van het eten dat beschikbaar werd gesteld door voedselprogramma's of wijkinitiatieven. Respondenten voelden ook weinig energie om gezond te koken of te sporten, bovendien was hun beperkte budget vaak niet toereikend.

3.2 Veranderingen in mentale en fysieke gezondheid

Respondenten noemen bijna allemaal 'rust' als eerste merkbare verandering van het project. Hun hoofd is rustiger geworden, er is overzicht ontstaan en ze ervaren meer greep op hun huidige situatie en op de toekomst. Het gevoel een nieuwe kans te krijgen om het leven weer op te bouwen, beschrijven sommige respondenten als "het licht ging weer schijnen". Ze voelen de verantwoordelijkheid om zorgvuldig met de kans om te gaan en ook zelf stappen te zetten:

"Ik leer ervan dat ik nooit meer in deze situatie wil terechtkomen. Ik wil nooit meer de controle kwijtraken over mijn leven, want dat raak je op een gegeven moment kwijt. Ik wil niet meer afhankelijk zijn"

3.2.1 Concrete hulp als kantelmomenten naar perspectief en hoop

Het moment waarop respondenten ervaren dat er daadwerkelijk een oplossing mogelijk is, wordt vaak aangehaald in de gesprekken. De momenten waarop de hoop terugkeerde ontstaat vaak door concrete hulp van de coach; een directe opheffing van een kleine schuld, het bellen naar een schuldeiser of het voorkomen van afsluiten van gas, water of elektriciteit. We noemen dit kantelmomenten, daarover is meer te lezen in deel 2.

3.2.2 Het verminderen van schuldendruk leidt tot mentale ruimte

Wanneer schulden zijn opgeheven of er zicht is op een goede afloop, ervaren respondenten vaak een duidelijke mentale verandering. Voorbeelden die terugkomen zijn beter slapen, minder piekeren, minder spanning in het lichaam en meer rust in het hoofd. Respondenten beschrijven dat er "ruimte in het hoofd" ontstaat zodra de constante druk van schulden vermindert.

"Ook als je dan naar buiten kijkt, nu bijvoorbeeld, dan zie je echt gewoon uh ja, zo wat jaargetijde het is. Want ik kijk naar de herfst. Kleine dingen. Het valt wel op.

Je kijkt veel mooier daar hè. Je hebt geen oog voor die dingen. Als je gewoon zo ongelukkig bent. Ik kon wel kijken zo, maar ik zag het niet. Nu heb ik echt dat ik denk kijk dan toch. Wauw, wauw wat mooi!"



Respondenten beschrijven vaak dat zij vanaf het moment dat de schulden (bijna) opgeheven zijn, weer controle ervaren over hun leven. Dit kan zich uiten in het gevoel weer keuzes te kunnen maken, weer plannen kunnen maken of weer greep ervaren op de toekomst. Sommige respondenten beschrijven dit als het moment waarop zij weer “regisseur” van hun eigen leven worden.

“Ik ben weer de dirigent van wat ik wil.”

3.2.3 Ogenscheinlijk kleine signalen van herstel

Mentale veranderingen worden vaak zichtbaar in veranderingen die klein lijken voor omstanders en groot zijn voor de deelnemers aan het project. Het gaat om weer naar buiten gaan, weer contact met mensen zoeken, weer plezier ervaren in kleine activiteiten of weer interesse krijgen in hobby's of persoonlijke ontwikkeling. Deze veranderingen worden door respondenten als belangrijke stappen ervaren. Opvallend is dat enkele respondenten hun geloof, juist in de moeilijke periode, naast zich neer hebben gelegd en na de schuldenopheffing die verbinding weer zoeken.

“Kijk, door die dingen... Mijn geloof bijvoorbeeld. Normaal deed ik ook gewoon mijn gebed altijd. Maar door die stress allemaal, echt, ik was ermee gestopt.”

3.2.4 Gezondheid wordt opnieuw een prioriteit wanneer schuldendruk afneemt

Respondenten ervaren vaak een directe lichamelijke verandering wanneer schulden (bijna) weg zijn. Respondenten noemen onder andere beter kunnen slapen, minder stressgevoelens en meer lichamelijke ontspanning. De verandering wordt vaak beschreven als een gevoel dat “zwaar gewicht van de schouders valt”. Wanneer de financiële situatie stabiliseert, beschrijven respondenten dat zij weer aandacht kunnen besteden aan hun gezondheid. Dit kan verschillende vormen aannemen, zoals sporten of meer bewegen, wandelen en uitgestelde medische behandelingen oppakken. Nu er door het project meer financiële ruimte is ontstaan, beschrijven respondenten dat zij weer gezonder kunnen eten en meer controle krijgen over hun voeding.

Soms wordt zorg pas opgepakt nadat coaches hielpen bij het regelen van verzekeringen en afspraken. In sommige situaties wordt medische zorg ‘ingehaald’, bijvoorbeeld door meerdere afspraken achter elkaar. In verschillende gesprekken werd expliciet benoemd dat deze stappen eerder niet mogelijk waren door stress, gebrek aan geld of gebrek aan energie.

3.2.5 Energie en vitaliteit nemen toe wanneer schuldendruk afneemt

In de gesprekken geven respondenten aan dat hun energieniveau toeneemt wanneer de financiële druk vermindert. Zij beschrijven bijvoorbeeld dat zij minder moe zijn en meer zin hebben om activiteiten te ondernemen. Ze noemen ook dat ze meer energie hebben voor hun kinderen en actiever worden in het dagelijks leven. Deze veranderingen koppelen zij zelf aan het verdwijnen van constante stress en zorgen.

In meerdere gesprekken komt naar voren dat gezondheid en vitaliteit belangrijke voorwaarden zijn om verder te kunnen bouwen aan het leven. Respondenten spreken bijvoorbeeld over de wens om gezonder te leven, te sporten of hun lichaam sterker te maken zodat zij weer meer kunnen ondernemen.

3.2.6 Lichamelijke problemen verdwijnen niet automatisch wanneer schulden verdwijnen

Hoewel veel respondenten minder stress ervaren, geven sommige van hen aan dat hun lichamelijke klachten niet verdwijnen. Chronische fysieke aandoeningen of langdurige mentale gezondheidsproblemen blijven aanwezig. De verandering lijkt vooral te zien in een 'lichtere' manier waarop de respondenten nu omgaan met gezondheidsklachten.

4 DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP DE PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

Persoonlijke ontwikkeling, je 'competent' voelen en je vaardigheden eigen maken, geven het gevoel dat je iets beheerst, dat je aan het spreekwoordelijke stuur zit en keuzes kunt maken. Competent zijn, gaat niet alleen over geldzaken. Door de gesprekken leerden we dat sommige respondenten vóór zij problematische schulden ontwikkelden, socialer of zelfstandiger waren. Dat zij een baan hadden, naar buiten gingen of hun zaken regelden en toen goed konden communiceren. Sommige respondenten noemen dat zij creatief of praktisch vaardig waren en wisten hoe zij hard moesten werken of moesten volhouden. De schuldenperiode lijkt deze aanwezige competenties te blokkeren of te ondermijnen. Gedurende het project worden nieuwe competenties ontwikkeld, maar ook onder druk geraakte competenties herwonnen. Mensen vertellen dat ze plannen beginnen te maken, iets dat eerder onmogelijk leek omdat hun hoofd daar te vol voor zat.

4.1 Persoonlijke ontwikkeling vóór de schuldenaanpak

Respondenten zeggen dat schuldenstress invloed heeft op financiële, praktische, sociale, opvoedkundige, bureaucratische en reflectieve competenties. Het hebben van schulden heeft invloed op het vermogen om te handelen, te plannen en prioriteren. Respondenten beschrijven dat zij tijdens de schuldenperiode geen overzicht meer hadden en geen prioriteiten meer konden stellen. Voorbeelden hiervan zijn dat sommigen post lieten liggen of niet meer goed wisten wat betaald moest worden of dat ze taken gingen uitstellen. Deelnemers omschrijven dat ze in een overlevingsmodus zaten en rust ontbrak. Competent zijn is geen stabiele persoonlijke eigenschap, competent zijn is mede afhankelijk van iemands mentale en financiële ruimte. Een belangrijke, herhaalde, ervaring betreft de motivatie om de situatie te veranderen. Herhaaldelijk komt terug dat respondenten wel gemotiveerd waren, maar tegelijk gedemotiveerd raakten doordat inspanningen weinig perspectief opleverden.



"Ik wil weer net als vroeger zijn. Meer zelfvertrouwen, meer dingen. Toen ik werkte ook, ik deed mijn ding, ik ging naar buiten. Ik ging werken, kwam naar huis, ging ook met mijn vrienden naar buiten. Zo was ik en nu is het echt... Ik wil niemand zien. Ik werk er nu aan."

4.2 Veranderingen in persoonlijke ontwikkeling

4.2.1 Mentale ruimte maakt ruimte voor persoonlijke ontwikkeling

Wanneer mentale druk afneemt, ontstaat bij veel respondenten ruimte voor ontwikkeling. Dit uit zich bijvoorbeeld in nadenken over toekomstplannen, interesse in werk of opleiding, nieuwe activiteiten of hobby's, maar ook in het aangaan van nieuwe sociale contacten. Respondenten beschrijven dat zij tijdens de schuldenperiode nauwelijks ruimte hadden om vooruit te denken.

“Als je zoveel dingen aan je hoofd hebt, kan je niet die ambities hebben. Ik heb veel om nu te gaan leren, het was allemaal zo overschaduwd door schulden.”

4.2.2 Lessen trekken uit ervaringen

In veel gesprekken reflecteren respondenten op hun eigen rol in de schuldsituatie. Dit gebeurt vaak in termen van verantwoordelijkheid nemen, nadenken over eerdere keuzes of lessen trekken uit ervaringen. Respondenten beschreven wat ze van deze situatie leerden en welke keuzes in de toekomst beter zijn.

“Dat heb ik geleerd van dit: laat het nooit meer los! Hou het met beide handen vast, want dit krijg je niet nog een keer. Deze kans krijg je niet nog een keer. Dat gebeurt niet! Ik heb zoveel mensen ook - sorry voor mijn taalgebruik - naar de kloten zien gaan. Dat ik denk, die hebben deze kans niet gekregen. Dat je hiervan leert: nooit meer op je snufferd gaan! Dat heb ik zo geleerd hiervan.”

Een aantal respondenten geeft expliciet aan dat zij tijdens het project hebben geleerd hulp te vragen en open te zijn over problemen. Dat betekent dat zij leerden open te zijn over ál hun problemen, in plaats van zaken verborgen te houden. Sommigen leerden ook dat ze iemand moeten benaderen wanneer iets onduidelijk is. Respondenten gaven aan dat hulp vragen lastig is. Zeker wanneer je eerder probeerde alles zelf op te lossen. Hulp vragen is voor veel mensen omhuld met schaamte.

“Als jij trots hebt, dan zal jij nooit openstaan voor dit project. Want je denkt: ik kom er zelf wel uit. Dat was ook mijn eerste instelling. Maar op een gegeven moment moet je wel. Dus het is echt, je moet echt je trots leren aan de kant te zetten.”

4.2.3 Behoefte aan balans tussen eigen regie en geholpen worden

Een duidelijke rode draad is dat respondenten niet simpelweg ‘geholpen willen worden’. Zij willen zelf regie houden en niet afhankelijk zijn van hulpverleners. Respondenten hebben behoefte aan advies waar ze zelf van kunnen leren. In lijn hiermee komt een aantal maal terug dat sommigen het lastig vonden om hulp te krijgen, maar in latere instantie erkennen en accepteren dat steun nodig is.

4.2.4 Herwonnen greep door overzicht, administratieve routines en aanpassingen in alledaagse handelingen

Veel deelnemers beschrijven dat ze gedurende het project vaardigheden (opnieuw) aanleerden of versterkten. Het gaat om basale administratieve en financiële vaardigheden, zoals inkomsten en uitgaven opschrijven, vragen noteren om ze niet te vergeten, werken met weekbudgetten, papieren ordenen, betalingen bijhouden en afvinken en anticiperen op komende kostenposten. Verschillende respondenten zeggen dat ze dit soort vaardigheden niet eerder leerden en om die reden administratieve taken niet (naar wens) deden.



“Je moet gewoon je papieren bij elkaar houden. Ja, dat soort dingen. Ik heb nooit een boek gehad van mijn huishouden of wat erin komt.”

Deelnemers leerden gedurende het project vooral eenvoudige en concrete routines die houvast geven, zoals met volle buik boodschappen doen. De vaardigheden zijn aangeleerd of voorgedaan door de coach van het schuldenexperiment, maar soms ook door een budgetcoach of bewindvoerder.

4.2.5 Overleven in een complexe, bureaucratische wereld

De meeste respondenten hebben last ervaren van bureaucratische complexiteit. Sommige respondenten ervaren analfabetisme of beperkte taalvaardigheid als blijvende belemmering voor het kunnen omgaan met ingewikkelde systemen en regels. Voor sommige respondenten zitten er lichamelijke of cognitieve grenzen aan de mogelijkheden om bureaucratisch aangehaakt te zijn. Sommige respondenten vergeten informatie of hebben ondersteuning nodig houden om dingen te begrijpen of te regelen. Vooral voor hen is de complexiteit van regels en systemen een blijvend obstakel voor een toekomst met financiële rust.

"Wij willen geen uitkering. Een uitkering is mooi, maar ook moeilijk."

5 DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP HET SOCIALE NETWERK

Veel respondenten beschrijven dat problematische schulden leidden tot sociale terugtrekking: zij gingen minder naar buiten, vermeden contacten en hielden hun financiële problemen vaak verborgen. Wanneer de financiële situatie later stabiliseert, ontstaat er langzaam weer ruimte om deel te nemen aan sociale activiteiten en contacten te herstellen. Respondenten vertellen hoe verbeterde financiële en mentale rust bijdraagt aan het weer mee kunnen doen als individu en als gezin, in de buurt en in bredere maatschappelijke activiteiten.

5.1 Het sociale netwerk vóór de schuldenaanpak

Tijdens de gesprekken vertellen veel respondenten dat hun problematische schulden leidden tot terugtrekking uit sociale en maatschappelijke activiteiten. Voorbeelden hiervan zijn minder of niet meer naar buiten gaan, sociale contacten vermijden, niet deelnemen aan buurtactiviteiten en minder contact met familie of vrienden. Sommige respondenten beschrijven periodes waarin zij jarenlang nauwelijks buiten kwamen of sociale activiteiten volledig vermeden. De combinatie van stress, schaamte en mentale uitputting speelt hierbij een belangrijke rol.

“Ik ging niet vaak naar buiten of zo en uh bijvoorbeeld ik uh bracht mijn zoon naar voetbal En uh. Ik ging dan weer terug en dan ging ik m weer ophalen. Want ik had geen zin om daar met die andere vaders te zijn.”

Veel respondenten geven aan dat zij hun financiële problemen verborgen hielden voor hun omgeving. Dit leidde tot het vermijden van gesprekken over geld, het niet delen van problemen met familie of vrienden of het willen behouden van een sterk of stabiel imago. Sommigen beschrijven dat zij juist bekend stonden als iemand die anderen helpt, waardoor het extra moeilijk was om eigen problemen zichtbaar te maken.

5.2 Veranderingen in het sociale netwerk

5.2.1 Financiële en mentale ruimte draagt bij aan deelname aan sociale (gezins-) activiteiten

Wanneer er wat financiële ruimte ontstaat in het (gezins-)budget, geeft dat mogelijkheden voor sociale activiteiten. Er is weer geld voor sociale smeeroilje als het aanbieden van een drankje of het kopen van een verjaardagscadeau. Hierdoor ontstaat het gevoel weer mee te kunnen doen. Participatie wordt in veel gesprekken ook zichtbaar binnen de gezinscontext. Voor sommige respondenten vormt het gezin een belangrijke motivatie om stappen richting werk, opleiding of maatschappelijke participatie te zetten.

Contacten met burens of mensen in de buurt spelen in sommige gesprekken een rol. Voor sommige respondenten zijn burens een bron van steun of gezellig contact, bijvoorbeeld door samen activiteiten te

ondernemen of elkaar te helpen. Wanneer de financiële situatie verbetert, beschrijven respondenten dat zij weer meer contact krijgen met mensen in hun omgeving, bijvoorbeeld door burens te bezoeken, activiteiten te ondernemen of nieuwe contacten te leggen.

5.2.2 Participatie als onderdeel van herstel

Respondenten beschrijven verschillende stappen die participatie weer mogelijk maken, zoals weer naar buiten gaan, deelnemen aan buurtactiviteiten, vrijwilligerswerk of activerend werk of het herstellen van sociale contacten. Deze stappen worden vaak beschreven als belangrijke momenten in het herstelproces.

6 DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP HUISVESTING EN LEEFOMGEVING

Wonen en de leefomgeving zijn een basis in het dagelijks leven. Een woning wordt niet alleen gezien als fysieke ruimte, maar ook als plek van veiligheid, stabiliteit en bescherming voor het gezin. Zolang mensen een dak boven hun hoofd hebben, voelen zij zich veilig. Ook wanneer andere problemen aanwezig zijn. Tegelijkertijd wordt duidelijk dat gevolgen van ernstige financiële problemen, als deurwaarders of slechte woonomstandigheden, wél invloed hebben op het gevoel van veiligheid.

6.1 Huisvesting en leefomgeving vóór de schuldenaanpak

Een terugkerend patroon in de gesprekken is dat langdurige stress en schulden invloed hebben op hoe mensen hun woning onderhouden en ervaren. Respondenten beschrijven situaties waarin meubels kapotgingen en niet vervangen konden worden, het huis rommelig of slecht onderhouden raakte, huishoudelijke taken minder goed werden uitgevoerd en er weinig energie of motivatie was om het huis op orde te houden.

De woning en de leefomgeving hebben volgens respondenten ook invloed op het welzijn van kinderen. Wanneer de woning klein, rommelig of onrustig is, kan dit bijdragen aan spanningen binnen het gezin. Respondenten beschrijven bijvoorbeeld dat kinderen zich terugtrekken op hun kamer of dat er weinig ruimte is voor gezamenlijke momenten.



6.2 Veranderingen in huisvesting en leefomgeving

6.2.1 Verzorgen van de woning als uiting van herstel en opstap naar sociaal contact

Wanneer financiële druk afneemt of wanneer hulp beschikbaar komt, beschrijven respondenten vaak dat zij weer energie krijgen om hun woning aan te pakken. Dit kan verschillende vormen aannemen zoals opruimen en schoonmaken, meubels vervangen of zelfs kamers opnieuw inrichten of schilderen.

“Als ik niet had meegedaan aan dit. Dan was ik er ook emotioneel niet aan toe geweest om die kamer aan te pakken. Daar komt toch een andere mindset? Waarom heb je dat niet al eerder gedaan en zo? Want t is zo makkelijk, t was zo easy peasy.”

Wanneer de woning rustiger en beter ingericht is, ontstaat er meer ruimte voor gezamenlijke activiteiten in huis en bezoek van vrienden.

6.2.2 Invloed van een verzorgde woning op eigenwaarde en trots

Respondenten beschrijven dat veranderingen in hun woning invloed hebben op hoe zij zich voelen. Een schoon en verzorgd huis kan bijdragen aan gevoelens van trots, eigenwaarde en controle over het eigen leven. In meerdere gesprekken beschrijven mensen dat zij zich beter voelen wanneer hun woning netjes is en wanneer zij bezoekers kunnen ontvangen zonder schaamte.

“Ik heb een paar vrienden die heel goed kunnen schilderen. mM hu. Dan ga ik dit in huis aanpakken. Mmm, dat zijn wel echt dingen waar ik heel trots op ben en echt naar uitkijk. Als ik elke dag thuiskom. Ik denk van dit heb ik zelf gedaan. Dat is allemaal goed gesprokkeld en nu hier en daar en ga zo maar door. Gewoon op eigen kracht.”

In enkele gesprekken zeggen mensen dat een verhuizing nodig was vanwege slechte woonomstandigheden, bijvoorbeeld door schimmel, lekkage of onveilige situaties. Een nieuwe woning droeg in zulke gevallen bij aan meer rust, betere leefomstandigheden en een gevoel van een nieuwe start.

6.2.3 Invloed van de leefomgeving op gevoel van veiligheid en welzijn

Naast de woning zelf komt ook de buurt regelmatig terug in de gesprekken. Respondenten ervaren niet veel veranderingen in de leefomgeving, alhoewel sommigen aangeven dat zij graag zouden willen verhuizen omdat zij de buurt minder geschikt vinden voor hun kinderen. Ook beschrijven mensen spanningen of jaloezie in de buurt. Sommige respondenten noemen hier expliciet dat hun deelname aan het project Immerloo Schuldenvrij leidt tot negatieve reacties en stigma.

“Nou wat hij daar nou krijgt... en wij krijgen dat niet.”

7 DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP FINANCIËN EN INKOMEN

De problematische schulden van de deelnemers aan het project Immerloo Schuldenvrij hebben zich over meerdere jaren opgebouwd, het vormde een toenemende druk. Het gaat daarbij vaak om oude schulden die zich bleven opstapelen door rente, boetes of nieuwe betalingsverplichtingen. Respondenten spreken over een situatie waarin schulden voortdurend terugkomen. Zodra een schuld werd betaald, verscheen er weer een nieuwe rekening of verplichting. Dit zorgde ervoor dat schulden niet werden ervaren als een tijdelijk probleem, maar als een voortdurende toestand waarin men vastzat. In dit hoofdstuk gaan we in op veranderingen nu er perspectief ontstaat op een schuldenvrij bestaan.

7.1 Financiën en inkomen vóór de schuldenaanpak

Een terugkerend patroon is dat schulden gepaard gaan met verlies van overzicht over de financiële situatie. Respondenten beschrijven bijvoorbeeld dat zij post verzamelden zonder het te openen, dat er dozen met oude brieven bleven liggen of dat men niet meer wist welke schulden precies openstonden. Het openen van post kon stressvol zijn, waardoor sommige respondenten brieven negeerden of de brievenbus niet meer controleerden. Ook digitale berichten of betalingsherinneringen zorgden voor spanning. Veel respondenten beschreven een situatie waarin zij continu moesten bepalen welke rekeningen wel en welke niet betaald werden. Daarbij werd vaak gekozen voor het betalen van noodzakelijke vaste lasten zoals huur of energie, terwijl andere rekeningen (tijdelijk) bleven liggen. Dit leidde tot een voortdurend proces van “puzzelen met geld”. Soms werden rekeningen bewust uitgesteld om ruimte te maken voor uitgaven voor het gezin of de kinderen.

Respondenten vonden verschillende manieren waarop zij met beperkte financiële middelen omgingen. Zij gingen meerdere winkels af om goedkopere producten te vinden, kozen bewust voor goedkopere en kwalitatief minder goede alternatieven. Deze strategieën laten zien dat respondenten voorafgaand aan het project al actief probeerden om met beperkte middelen rond te komen en hun uitgaven te beheersen.

7.2 Veranderingen in financiën en inkomen

7.2.1 Het oplossen van schulden als belangrijk kantelmoment

Wanneer schulden (bijna) zijn opgeheven, is dat volgens respondenten een fundamentele verandering. Het verdwijnen van schulden betekent niet alleen dat er minder rekeningen zijn, maar ook dat er ruimte ontstaat voor plannen en perspectief. Voor sommige respondenten voelt het moment waarop schulden worden opgelost onwerkelijk. Zij moeten wennen aan het idee dat bepaalde schulden echt verdwenen zijn en controleren soms nog meerdere keren of er daadwerkelijk niets meer



openstaat. Een van de ervaringsdeskundige onderzoekers reageert hierop:

"Dit is precies wat er gebeurt. Het is ook een logisch gevolg van de zeer langdurige ernstige ontwrichting."

7.2.2 Schuldenvrijheid brengt financiële rust en overzicht

Respondenten beschrijven dat het verdwijnen van schulden leidt tot meer rust in het dagelijks leven. Rekeningen kunnen nu direct worden betaald zonder dat er eerst moet worden gekeken welke andere financiële verplichtingen moeten worden uitgesteld. Er ontstaat meer overzicht over inkomsten en uitgaven, waardoor financiële beslissingen minder stressvol worden. Kleine uitgaven, zoals medische kosten of dagelijkse boodschappen, hoeven niet meer eerst te worden afgewogen tegen het betalen van schulden.

7.2.3 Financiële ruimte maakt toekomstplanning mogelijk

Wanneer schulden verdwijnen ontstaat er ruimte om na te denken over toekomstplannen, zoals gaan werken of méér uren werken, sparen voor grotere uitgaven, plannen maken voor vakantie en investeren in opleiding of werk. Respondenten beschrijven dat schuldenvrijheid niet direct betekent dat er meer geld beschikbaar is, wel dat er perspectief ontstaat om vooruit te plannen en doelen te stellen.

"Ik wil volledig de uitkering uit. Maar dat is, dat kan nu. Dat kon hiervoor niet. Waarom? Je hebt schulden. Dan is het risico om die uitkering uit te gaan, die vastigheid die je hebt van je toeslagen, je inkomen, in Nederland is het best wel goed geregeld qua uitkering gewoon. Het is heel wat om met je schulden, als je dan, om daaruit te stappen en te gaan werken, want dan is dat veilige badje er niet meer. Weet je?"

7.2.4 Blijvende onzekerheid over de financiële situatie

Voor sommige respondenten zijn financiële en bureaucratische processen ondoorzichtig, waardoor zij niet altijd greep voelen op de eigen financiële situatie. Sommige deelnemers willen meer financiële competenties ontwikkelen. Zij willen leren hoe zij hun financiën beter kunnen beheren, bijvoorbeeld door administratie beter bij te houden of meer inzicht te krijgen in inkomsten en uitgaven. Sommige respondenten geven aan dat zij in de fase na de schuldenopheffing nog steeds voorzichtig zijn met uitgaven of bang zijn dat er opnieuw financiële problemen ontstaan. Voor veel respondenten is dit de realiteit in een bestaan dat financieel vaak nog precair is.

"Dan denk ik van: en nu? ... is het rond of is het niet rond?"

8 DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP PARTICIPEREN EN WERK

De rust die mensen ervaren zodra er zicht is op een schuldenvrij bestaan, schept ruimte om weer over de toekomst te durven nadenken en meer te participeren. Dit uit zich op verschillende manieren: het varieert van 'met het hoofd omhoog naar buiten gaan' of zelfstandig boodschappen doen tot de wens om betaald of onbetaald werk te gaan verrichten. Respondenten verklaren dit doordat zij minder stress voelen, maar ook doordat zij zich minder schamen voor hun financiële situatie of de gevolgen daarvan.

8.1 Participeren en werk vóór de schuldenaanpak

Sommige respondenten geven aan dat werken financieel weinig aantrekkelijk leek zolang de schulden bestonden. Inkomsten zouden direct naar schuldeisers gaan. Hierdoor ontstond een gevoel dat inspanningen weinig verschil maakten. Het aanpakken van schulden kon daardoor demotiverend werken en het gevoel geven dat vooruitgang niet mogelijk was.

Bij het actief zoeken naar werk speelden praktische beperkingen een rol. Respondenten noemen bijvoorbeeld dat zij geen geld hadden voor collegiale activiteiten of dat zij niet mee konden praten over dingen die anderen doen. Ook ontbrak vaak de mentale ruimte om de routine van een werkweek aan te gaan. Soms was werk überhaupt buiten het gezichtsveld, omdat mensen dagelijks aan het overleven waren.

8.2 Veranderingen in participeren en (vrijwilligers-)werk

8.2.1 Participatie draagt bij aan sociale positie en gevoel van identiteit

Een terugkerend thema in de gesprekken is het belang van werk en maatschappelijk kunnen bijdragen. Werk wordt vaak niet alleen gezien als bron van inkomen, maar ook als manier om "weer normaal mee te doen".

"Ik wil gewoon aan de slag. Ik wil gewoon 's morgens om negen uur die deur uit en gewoon lekker alles doen, 's avonds weer naar binnen. Gewoon in het ritme komen. Daar heb ik zoveel zin in."

Werk wordt beschreven als plek waar men zichzelf ontwikkelt, vertrouwen opbouwt en een plek waar je sociale vaardigheden inzet. Enkele respondenten zijn (weer) gestart met (vrijwilligers-)werk, zij voelen zich daardoor weer onderdeel van de omgeving. Werken, opleiding of stage volgen voelt als manier om bij te dragen aan de samenleving, maar ook een kans om meer 'mee te kunnen praten met anderen'. Participatie in de vorm van (vrijwilligers-)werk raakt daarmee ook aan identiteit en eigenwaarde.

8.2.2 Eigen ervaringen inzetten om anderen te helpen

Een opvallend patroon is dat meerdere respondenten aangeven dat zij hun persoonlijke ervaringen willen inzetten om anderen te helpen. Dit uit zich in interesse in maatschappelijk werk, mensen adviseren over schulden, een opleiding willen doen tot ervaringsdeskundige of deelname aan dit onderzoek. Deze wens komt voort uit de behoefte om betekenis te geven aan moeilijke ervaringen. Één respondent is concreet stappen gaan zetten om zich te ontwikkelen tot ervaringsdeskundige.

8.2.3 Focus op passend werk, werknemers- en collegiale vaardigheden

Een aantal respondenten geeft aan dat ze zich oriënteren op werk dat beter bij hen past dan het werk dat ze voorheen deden. Een voorbeeld daarvan zijn de mensen die als zelfstandig ondernemer in de problemen zijn gekomen. Ze willen niet zomaar iedere functie aannemen, maar bewust zoeken naar werk dat past, duurzaam is en geen nieuwe ontregeling veroorzaakt.



“Echt gewoon een baan. Met leuke collega's of één leuke collega, of in ieder geval iets weet je. Dat heb ik nodig, een baan. En daar kan ik niet op wachten. Maar ja, ik ben het traject ingegaan. Het liefste was ik natuurlijk zelf nu ergens naartoe gegaan en had ik een sollicitatieformulier. Ik weet nog steeds hoe ik mijn cv moet opmaken. Ik weet alles, maar ja, er zit zo'n groot gat tussen.”

Soms zijn mensen zo lang uit het arbeidsproces dat ze zich afvragen of ze de juiste competenties hebben om weer aan de gang te gaan. Om goed in te schatten wat passend en haalbaar is, zijn sommige respondenten actief met het maken van toetsen, niveau-inschatting en het verkennen van opleiding of stage. Naast de wens om (weer) te gaan werken, zien sommige respondenten ook uitdagingen in relatie tot werknemers- of collegiale vaardigheden.

“Nu ga ik weer gewoon werken. Heb ik heel veel onzekerheid opgebouwd, want ik ben nog niet zo goed in mijn mening laten horen. Ik ben misschien wel schuw tussen allemaal mensen. Dan voel ik me nog steeds wel een beetje een underdog, zeg maar.”

9 DE INVLOED VAN DE SCHULDENAANPAK OP OPVOEDING EN KINDEREN

De situatie van de kinderen komt in alle gesprekken naar voren. Ouders spannen zich in om de financiële problemen buiten het zicht van kinderen te houden. Toch heeft een leven met problematische schulden invloed op hen. Volgens ouders is het benutten en ontwikkelen van talenten van kinderen bijvoorbeeld achtergebleven door de financiële gezinssituatie.

Ouders ervaren na de schuldenopheffing dat ze meer rust hebben om er voor hun kinderen te zijn en aandacht te besteden aan hun behoeften. De ruimte die er is ontstaan om 'gewone' dingen te doen met het gezin of een keer A-merken te kopen is van grote betekenis voor de deelnemende vaders en moeders. Ouders hopen dat de financiële rust helpt om hun kinderen te ondersteunen en dat zij meer kans krijgen om hun talenten te ontwikkelen. Veel ouders zeggen dat ze als eerste financiële uitgave, na de schuldenopheffing, iets kochten voor hun kinderen; 'iets wat ze al heel lang wilden'.

9.1 Opvoeding en kinderen vóór de schuldenaanpak

Ouders zien het als hun taak om ervoor te zorgen dat kinderen geen verantwoordelijkheid hoeven te dragen voor schulden, eten, kleding of andere basisvoorzieningen. Het uitgangspunt is dat kinderen hun "kop 's avonds op het kussen moeten kunnen leggen" zonder zich zorgen te hoeven maken over volwassen problemen. Tegelijk laten de gesprekken zien dat kinderen, zeker wanneer zij ouder worden, vaak meer oppikken dan ouders denken.

"Mijn dochter die kruipt nog net niet in mij, in mijn vel. Dus als zij merkt van: mama, die is, ik zit niet lekker in m'n vel, of wat. Zij heeft er last van. En dat is iets wat ik totaal niet wil. Ze is jong, zij moet zich niet druk maken om zulke dingen."

In de gesprekken wordt duidelijk dat mentale belasting door schulden ook doorwerkt in gezinnen. Respondenten beschrijven bijvoorbeeld spanningen binnen relaties, zorgen om kinderen, kinderen die stress bij ouders aanvoelen en rolomkering (bijv. kinderen die ouders ondersteunen). Financiële problemen veroorzaakten spanningen bijvoorbeeld wanneer verwachtingen of wensen financieel niet waargemaakt konden worden. Soms werd hierbij opgemerkt dat aan mannen en vrouwen, traditioneel gezien, andere financiële verwachtingen worden gesteld. Mannen en vrouwen gaan hier, volgens enkele respondenten, anders mee om.

Want bij hem is altijd geleerd: de man zorgt voor de vrouw en de kinderen. En dat stukje vindt hij toch lastig van dat hij bang is dat hij gefaald heeft."

Sommige kinderen stellen expliciete vragen over schulden of benoemen achteraf hun zorgen. Daarmee wordt zichtbaar dat bescherming nooit volledig sluitend is: ook wanneer schulden niet openlijk besproken worden, werken zij toch door in de leefwereld van kinderen. In enkele gevallen werden

kinderen geconfronteerd met de financiële zorgen van ouders, bijvoorbeeld wanneer deurwaarders langskomen.

Naast zorg om kinderen laten de gesprekken zien dat kinderen voor ouders een belangrijke drijfveer vormen om vol te houden en stappen te zetten. Ouders willen een voorbeeld zijn, een betere toekomst bieden of voorkomen dat kinderen dezelfde fouten maken. Kinderen geven bovendien zelf ook steun, bijvoorbeeld via waardering, betrokkenheid, praktische hulp of emotionele bevestiging. Daarmee is de relatie niet alleen eenzijdig zorgend, maar ook wederkerig.

“Want dan zegt die ook van: papa, ik ga... Je weet toch, ik ben aan het voetballen, toch? Dan ga ik, als ik dan veel geld heb, dan ga ik voor jou iets kopen. Wat dan? Ga ik een auto voor jou kopen. Dat zeg ik altijd: nee, ik vind mijn auto supergoed. Nee, zegt die dan. Die auto heb je al heel lang en dan ga ik een, ik ga een nieuwe auto voor jou kopen.”

Een aspect van de wederkerigheid is de omkering van rollen. In de gesprekken leggen ouders van oudere kinderen uit dat hun kinderen soms taken en verantwoordelijkheden op zich nemen die eigenlijk bij ouders hoort. Enerzijds zien zij dit als ongewenst voor kinderen, anderzijds voelen zij zich gesteund door het kind.

“Mama, kom douchen, mama ga, mama dit, mama tandenpoetsen. Mama, hoeveel weken heb je niet getandenpoetst? Mama, hoeveel week heb je niet gedoucht? Kom mama. Je lichaam gaat kapot.”

9.2 Veranderingen in opvoeding en bij kinderen

9.2.1 Rust bij ouders, rust bij kinderen

Respondenten verbinden de emotionele impact van financiële zorgen op de kinderen aan de impact die de situatie op henzelf heeft: als moeder of vader niet goed in haar of zijn vel zit, verandert ook de sfeer in huis. De rust van kinderen hangt in hun beleving sterk samen met de rust van de ouder. Daardoor worden eigen stress, schuldgevoel en ouderlijke verantwoordelijkheid nauw met elkaar verweven. Respondenten zien in het dagelijks leven hoe, na het (bijna) aflossen van de schulden, de eigen mentale rust en ruimte bijdraagt aan de rust in het leven van hun kinderen.



9.2.2 ‘Er weer meer zijn’ voor de kinderen

Wanneer stress afneemt en stabiliteit toeneemt, beschrijven respondenten dat ook de dagelijkse omgang met kinderen verandert. Er ontstaat meer rust, meer geduld, meer energie en meer ruimte voor gezamenlijke activiteiten. Sommige respondenten beschrijven dat zij door hun veranderde situatie weer beter in staat zijn om er voor de kinderen te zijn en hun kinderen actief te ondersteunen. Kinderen kunnen weer vriendjes meenemen, er is meer aandacht voor eten, structuur en contact. Ouders voelen

zich meer aanwezig in het gezin. De gesprekken suggereren daarmee dat herstel bij ouders direct doorwerkt in de relationele kwaliteit van het gezinsleven.

“Ze waren toen nog klein, maar voetballen en al die dingen, spelen, maar... Dus nadat ik al die dingen... Ik werd helemaal... Door al die problemen deed ik dat niet, want ik ging de deur niet uit. En nu dus... Ik kan die stap nemen, van: o, ik ga naar buiten, ik ga even gezellig met de kinderen iets doen of lekker zitten. Vroeger riepen ze mij ook altijd, maar ik had zo iets van: nee, doe maar niet, blijf lekker thuis.”

“Ja, en dan met zoon lopen, en met zoon lachen, en praten, en los. Los, zij voelen: o, mama is er weer.”

9.2.3 Normen, discipline en toekomstgerichtheid overdragen

In meerdere gesprekken formuleren respondenten vrij expliciet welke lessen zij hun kinderen willen meegeven. Daarbij gaat het vooral om verantwoordelijkheid nemen, omgaan met geld, sparen in plaats van lenen, school afmaken, werken en zelfstandig kunnen functioneren. Ouderschap krijgt hier een duidelijke morele en pedagogische invulling: kinderen moeten worden toegerust om later niet in vergelijkbare problemen terecht te komen. De ouders willen hun kinderen dus helpen op weg naar een financieel stabiele toekomst.

9.2.4 Oudere kinderen; balanceren tussen helpen, beschermen en loslaten

Bij gezinnen met oudere of bijna volwassen kinderen ontstaat een iets ander patroon. Daar gaat het minder om het afschermen van kinderen van problemen, en meer om zorgen over hun schoolloopbaan, schulden, keuzes en toekomst. Ouders proberen richting te geven, waarschuwen, spreken hen aan op verantwoordelijkheid en blijven zich medeverantwoordelijk voelen voor hun ontwikkeling. Tegelijk klinkt ook de spanning door tussen helpen, beschermen en loslaten. In een enkel geval leidt de overgang van een kind van 18- naar 18+ tot zorgen over de (financiële) situatie van de jongere en het gezin. Het vraagt grote alertheid om financiële problemen voor de meerderjarige en/of de ouders te voorkomen.

DEEL 2

Wat volgens de deelnemende huishoudens werkt bij de experimentele schuldenaanpak in Immerloo. En wat niet.



10 OP ZOEK NAAR WAT WERKT VOLGENS DE HUISHOUDENS

In deel 2 van dit rapport ligt de focus op wat wel en niet werkt in de experimentele schuldenaanpak. In dit hoofdstuk gaan we eerst in op de momenten waarop verandering ontstaat bij de huishoudens. Deze momenten zijn verbonden aan 'wat werkt'. Dat wil zeggen dat een aspect van de aanpak bijdraagt aan positieve beweging in het leven van mensen die zich -volgens de coaches- vaak niet erkend, achtergesteld en overvraagd voelen. De eerste beweging die deelnemers maken na het eerste contact met de coaches zet de volgende stap in werking en genereert daarop kleine verandering na verandering. We noemen dat kantelmomenten. De drie kantelmomenten lichten we hierna toe.

10.1 Kantelmomenten

In de gesprekken met de deelnemende huishoudens en tijdens de leerbijeenkomsten identificeerden de onderzoekers drie momenten van verandering (kantelmomenten) bij de huishoudens.

Achtereenvolgens: de deur op een kier, de problemen onder ogen durven zien en de blik op de toekomst en zoveel mogelijk zelf doen. Deze momenten vragen een andere rol en houding van de coach.

De deur op een kier: de coaches zijn present en doen wat er ter plekke moet gebeuren. Soms zijn dit kleine praktische oplossingen, soms zijn het systeemgerichte interventies. Dit leidt tot een eerste vonk van vertrouwen. Hier wordt nadrukkelijk een beroep gedaan op de jarenlange praktijkervaring, de tacit knowledge, van de coaches. Zij moeten er vooral 'zijn' en betrouwbaar zijn.

De problemen onder ogen durven zien: mensen stellen zichzelf en hun verleden open om financieel schoon schip te maken. Er is voldoende vertrouwen om de 'lijken in de kast' aan te kijken. Hier ligt de nadruk op samenwerking met andere partijen, bijvoorbeeld de financieel experts en de schuldeisers. In deze fase zijn mensen nog niet overtuigd van een goede afloop. De coaches en de aanpak worden soms bevraagd of uitgedaagd. Dit vraagt een vasthoudende inzet van de coaches.

Blik op de toekomst en zoveel mogelijk zelf doen: Er is financiële rust ontstaan, wat bijdraagt aan mentale rust bij de gezinsleden. Er ontstaat voorzichtig ruimte om vooruit te gaan kijken, dat is te herkennen in de manier waarop mensen zich uitdrukken. Binnen de motiverende gespreksvoering noemt men dat 'verandertaal', het gaat om uitspraken als: "Ik wil ..." of "Ik ga ...". De coach is hierbij vooral supportend.

"Ja, ik zal een hobby willen."

Kortom, er zijn elementen in de aanpak en in de bejegening van de coach, die werken op een bepaald moment. Dit uitdagende samenspel vraagt van de coaches een nauwkeurige balans tussen overnemen, samendoen en zelf laten doen. In de hoofdstukken hierna lichten wij de zogenaamde kantelmomenten toe. We besteden daarbij aandacht aan de rol van de coach en aan wat, volgens de deelnemende huishoudens, in dat onderdeel van het proces wél en niet werkte in de aanpak.

11 KANTELMOMENT 1: DE DEUR OP EEN KIER

Bij deelnemende huishoudens bestaat primair een wantrouwen richting overheid en instanties. Dit wantrouwen is volgens deelnemende coaches en ervaringsdeskundigen gegrond in concrete negatieve ervaringen met overheden en instanties. In dit hoofdstuk beschrijven we het eerste kantelmoment en de rol van de coach.

11.1 De rol van de coach: er zijn

11.1.1 Persoonlijke en volhardende benadering van coaches

Een van de sterkste patronen is dat deelnemers de coach waarderen omdat deze vriendelijk en menselijk is; niet te formeel of afstandelijk, ook geduldig en begripvol en niet opdringerig, maar wel volhardend. Respondenten geven aan dat vertrouwen vaak ontstaat doordat coaches blijven terugkomen, blijven luisteren en niet snel opgeven. Dit relationele aspect lijkt voor de respondenten bepalend voor deelname aan het project en betrokkenheid bij de aanpak van de schulden.

11.1.2 De relatie met de coach als basis

In vrijwel alle verhalen speelt de coach een sleutelrol. Respondenten beschrijven deze persoon als iemand die meedenkt en zaken regelt, iemand die luistert en vertrouwen geeft en iemand die aanwezig blijft gedurende het proces. Het contact is vaak intensief, bijvoorbeeld wekelijkse afspraken, samen bellen met instanties en de administratie samen doornemen. Hierdoor wordt de coach niet alleen gezien als hulpverlener, maar vaak als vertrouwenspersoon of steunfiguur.

11.2 Wat volgens de huishoudens helpt in deze fase

11.2.1 Tijd om te doen wat nodig is

Typische elementen van dit eerste deel in het proces zijn ongeloof of wantrouwen, daarna langzaam groeiend vertrouwen en pas later het besef van verandering. Dit suggereert dat de aanpak een sterke mentale of emotionele component heeft waar tijd voor nodig is. De respondenten geven aan dat het helpend was dat de coaches de ruimte hadden om hun agenda zelf in te richten. Zij voelden dat er tijd was om hen bij te staan.

11.2.2 Een acute crisis als 'Window of opportunity'

Bij meerdere respondenten ligt het kantelpunt in een acute gebeurtenis: een dreigende afsluiting van water of stroom, een bezoek aan de deur, een snel oplopende huurschuld of een plots besef dat het echt niet langer gaat. Zulke momenten lijken te werken als een grensoverschrijding: tot hier en niet verder. In die zin is dit eerste kantelmoment soms een crisismoment, het doorbreekt uitstel en dwingt tot handelen.

11.2.3 Opeenstapeling van factoren leidt tot actie

De deur openzetten voor hulp is niet uitsluitend het gevolg van het contact met de coach. De reden om in te stemmen met een hulpverleningstraject valt vaak samen met oplossingsgerichte stappen die de deelnemers zelf al aan het zetten waren. Vaak besloten ze tot die stappen als reactie op een opeenstapeling van druk, uitputting en crises. Sociaal professionals noemen dit moment ook een 'window of opportunity'; een moment waarop losse ontwikkelingen ineens samenkomen en leiden tot een kans om in actie te komen.

11.2.4 Aflossen schulden en doorbraakbudget

Volgens de respondenten maakt de begeleiding die zij ervaren in combinatie met directe financiële oplossingen het mogelijk om vastgelopen situaties te doorbreken of problemen aan te pakken die hebben bijgedragen aan het ontstaan van schulden. Het zogenaamde 'doorbraakbudget' wordt daarbij vaak ervaren als een middel om directe blokkades weg te nemen. Het aflossen van voorliggende schulden geeft gezinnen rust, overzicht en ruimte.



11.2.5 Praktische ontzorging en directe actie

Veel respondenten ervaren het als zeer helpend dat coaches concrete stappen zetten. Denk aan bellen met schuldeisers, de administratie ordenen, de brieven openen en uitleggen en afspraken regelen. Deze praktische ondersteuning zorgt ervoor dat problemen die voor respondenten onoverzichtelijk zijn, behapbaar worden gemaakt. Een belangrijk omslagpunt voor de deelnemers is de ervaring dat er daadwerkelijk iets gebeurt. Respondenten maken expliciet onderscheid tussen eerdere vormen van begeleiding waarin vooral werd gepraat of geregistreerd, en situaties waarin iemand echt handelde, regelde, betaalde, belde of meebewoog. Juist doordat respondenten merken dat er echt iets verandert in hun situatie, begint het geloof terug te komen dat verandering mogelijk is.

"En sterker nog, ze zat hier en toen stond iemand aan de bel en die kwam voor. Uh, niet om mij direct af te sluiten, maar hij kwam wel aangeven dat als ik niet binnen twee weken zou betalen ja dat iemand zou afsluiten. Dan zei de coach gelijk van 'neem die meneer mee naar boven'. Want ik wou niet open doen. Ik zeg 'laat m gewoon weggaan'. Ze zei 'nee, breng hem naar boven'. En toen zei die man van dit en zo. En dan uh. Een dag later zei ze 'ik heb alles afgelost'. Dus ik merkte gelijk van kijk dit is uh dit is niet dit is niet lullen maar poetsen. Gewoon."

11.2.6 Erkenning en betrouwbaarheid van een helpende partij

Naast een financiële interventie is de persoon van de coach dus opvallend belangrijk. Verschillende respondenten beschrijven hoe de coach een omslag in gang zette doordat deze bleef komen, bereikbaar was, rustig bleef, niet oordeelde en deed wat zij zei. Mensen komen pas echt in beweging wanneer zij ervaren: deze persoon ziet mij, blijft naast mij staan en maakt waar wat beloofd wordt.

11.3 Wat volgens de huishoudens belemmerend is

11.3.1 Wantrouwen of onzekerheid aan het begin

Veel deelnemers geloven in eerste instantie niet dat het traject werkelijk kan helpen. Dit komt voort uit eerdere negatieve ervaringen met instanties, maar ook het idee dat schulden niet meer op te lossen zijn en angst voor nieuwe problemen of verplichtingen. Daardoor duurt het soms lang voordat mensen zich volledig openstellen.

“En ik denk dan echt: o, ja. Het is nog heel onwennig. Zo van: wauw, is het niet te veel? Of moet ik dat dan wel aannemen? Want ze hebben al heel veel voor me gedaan. Dus ik ben wel superblij en dankbaar, maar het is soms nog wel een beetje dat ik denk: ‘O’.”

11.3.2 Schaamte en sociale terughoudendheid

Schulden gaan vaak gepaard met gevoelens van schaamte. Hierdoor praten mensen er niet over met anderen, houden ze hun situatie verborgen en vragen ze minder snel hulp. Dit waren voor de deelnemers overwegingen om niet aan de experimentele schuldenaanpak deel te nemen. Sommige mensen voelen zich ongemakkelijk door de hulp die ze krijgen. Het voelt niet alleen als steun, maar ook als een last om te verantwoorden tegenover anderen.

“Soms denk ik... als ik het mijn echte vrienden vertel... misschien afgunst.”

11.3.3 Invloed van negatieve reacties en media-aandacht

Het experiment bestond niet in een geïsoleerde setting; politiek, media en maatschappelijke opinie hebben het project vanaf de start vergezeld. Dit had invloed op de deelnemende huishoudens. Experiment Immerloo Schuldenvrij confronteert de samenleving met diepgewortelde ideeën over schulden. Dat wordt zichtbaar in openbare commentaren onder berichtgeving over de experimentele schuldenaanpak. Dit laat de deelnemende huishoudens niet onberoerd. Zij beschrijven spanningen of jaloezie in de buurt. Sommige respondenten noemen expliciet dat hun deelname aan het project Immerloo Schuldenvrij leidt tot negatieve reacties en stigma.

“Die buitenlanders krijgen dat wel.”

De maatschappelijke opinie wordt gevoed door belangstelling van de media en uitspraken van publieke personen. Dit leidt soms ook tot sociaal ongemak bij deelnemende huishoudens. Sommige deelnemers zijn benaderd door journalisten of kregen zelfs koninklijk bezoek vanwege hun deelname aan het project. Enerzijds geeft het hen podium om ervaringen te delen, anderzijds leidt dit tot onzekerheid over de invloed van publieke oordelen op hun kinderen en henzelf.

“Is dit sensatietelevisie? Moet ik overkomen als een zielige jongen?”

12 KANTELMOMENT 2: DE PROBLEMEN ONDER OGEN DURVEN ZIEN

Na een fase waarin de coaches en de huishoudens vertrouwen hebben weten op te bouwen ontstaat er bij de deelnemers aan de experimentele aanpak langzaam een bereidheid om de 'lijken in de kast' aan te kijken. Dat is niet vanzelfsprekend, zeggen zij. Om de financiële problemen onder ogen te zien komt er meer nadruk op het betrekken van andere partijen, bijvoorbeeld de financieel experts en de schuldeisers. Kenmerkend van deze fase is dat coaches helpen met administratie en contact met schuldeisers, dat schulden worden geïnventariseerd en aangepakt, dat deelnemers uitleg krijgen over financiën en budgetteren. De gesprekken gaan ook over de persoonlijke situatie. Respondenten beschrijven deze fase als een combinatie van financiële interventies en persoonlijke begeleiding. Financiële 'stabilisatie' en persoonlijke ontwikkeling gaan dus gelijk op.

12.1 De rol van de coach: vasthouden

Opvallend is dat de werkwijze van de coaches veel wordt genoemd als 'helpend in het proces'. De houding wordt ervaren als vasthoudend en tegelijkertijd niet opdringerig. Het gevoel ontstaat dat er echt iemand naast hen staat, iemand die niet opgeeft. Sommige respondenten geven aan dat ze na de schuldenopheffing graag hulp blijven krijgen.



Sommige respondenten geven aan dat de vasthoudendheid van de coach doorslaggevend is geweest voor de eigen motivatie. Achteraf zegt een van deelnemers dat ze verrast was over die vasthoudendheid:

Interviewer: Jij vond het juist raar dat ze bleef volhouden.

Respondent: Ja, dat had ik wel. Maar ja, dus ik zou het niet raar vinden als ze ook had gezegd van: er zijn veel meer andere mensen die ook schulden hebben. Dus als jij niet wil, tig anderen.

12.2 Wat volgens de huishoudens helpt in deze fase

12.2.1 Het doorbreken van uitzichtloosheid is beslissend

Een terugkerend patroon is dat respondenten pas echt in beweging komen wanneer er zicht ontstaat op een einde aan de schulden of op een concrete oplossing. Zolang schulden blijven oplopen en er geen perspectief is, overheerst verlamming. Zodra er echter een punt in het traject komt waarop de oplossing werkelijk denkbaar wordt, verandert de situatie fundamenteel.

Respondenten beschrijven dat niet alleen het kwijtschelden zelf, maar vooral het gevoel dat "het einde in zicht is", een enorme mentale omslag teweegbrengt.

12.2.2 Transparantie en betrokkenheid bij het proces

Niet alleen het hebben van hulp, maar vooral de aard van die hulp blijkt van belang. In de gesprekken wordt onderscheid gemaakt tussen begeleiders die in eerdere hulptrajecten weinig daadwerkelijk oplossen, en coaches of bewindvoerders die wel stabiliteit, controle en ruimte voor inspraak bieden.

Respondenten waarderen het wanneer zij betrokken worden bij wat er gebeurt. Bijvoorbeeld luisteren naar telefoongesprekken met schuldeisers, uitleg krijgen over wat er geregeld wordt en inzicht krijgen in schulden en betalingen. Dit vergroot het gevoel van controle en greep op de situatie.

12.3 Wat volgens de huishoudens belemmerend is

12.3.1 Confrontatie met de omvang van schulden

Voor sommige deelnemers is het moment waarop schulden in kaart worden gebracht emotioneel zwaar. Het overzicht kan schokkend zijn, gevoelens van schaamte oproepen en stress tijdelijk vergroten. Sommige respondenten geven aan dat ze in deze fase de neiging hadden om op te geven. Dit laat zien dat het proces van inzicht krijgen ook een moeilijke fase kan zijn.

13 KANTELMOMENT 3: BLIK OP DE TOEKOMST EN ZOVEEL MOGELIJK ZELF GAAN DOEN

Waar respondenten eerst vooral bezig waren met overleven, ontstaat langzaam ruimte om vooruit te kijken. Dan komen werk, opleiding, inrichting van het huis, gezondheid, hobby's en toekomstplannen weer in beeld. Respondenten beseffen pas later hoe groot die verandering eigenlijk is. Eerst is er ongeloof, onwennigheid of de behoefte aan bevestiging. Men wil brieven zien, controleren of schulden echt weg zijn, of eerst zelf ervaren dat vaste lasten betaald kunnen worden en er geld overblijft. In dit hoofdstuk beschrijven we de rol van de coach in deze fase.

13.1 De rol van de coach: supporten

De coach stelt in deze fase de mensen gerust en helpt hen zoveel mogelijk zelf te doen. Veel deelnemers beschrijven hoe waardevol het voor hen is dat de coach gedurende het project vaardigheden (opnieuw) aanleerde of versterkte. Het gaat om basale administratieve en financiële vaardigheden, zoals inkomsten en uitgaven opschrijven, vragen noteren om ze niet te vergeten, werken met weekbudgetten, papieren ordenen, betalingen bijhouden en afvinken en anticiperen op komende kostenposten.

Daarna volgt de stap naar weer zelf willen handelen: zelf rekeningen betalen, zelf beslissen, zelf een afspraak maken, zelf kiezen wat de volgende stap is. De problemen nemen af en de handelingsruimte neemt toe. Juist dat gevoel van "ik kan weer iets doen" markeert voor veel respondenten de echte omslag. De coach heeft in deze fase een supportende houding, dit is verschoven van overnemen naar samen doen en zoveel mogelijk zelf laten doen. Een coach zegt:

"Ze doet de deur open en de post ligt nu klaar als ik kom".

Een duidelijke rode draad is dat respondenten niet simpelweg 'geholpen willen worden'. Zoals we in deel 1 al schreven, willen mensen zelf regie houden en niet afhankelijk zijn van hulpverleners. Respondenten hebben behoefte aan advies waar ze zelf van kunnen leren. In lijn hiermee komt een aantal maal terug dat sommigen het lastig vonden om hulp te krijgen, maar in latere instantie erkennen dat steun nodig is. Deelnemers waarderen de steun van de coach bij het verkennen van toekomstperspectieven ná het project; op het gebied van wonen, werken en leren.

13.2 Wat volgens de huishoudens helpt in deze fase

13.2.1 Het combineren van schuldaanpak met perspectief op de toekomst

Wanneer schulden verminderen of verdwijnen ontstaat ruimte voor andere doelen, zoals werk zoeken, opleiding volgen, sociale activiteiten oppakken en gezondheid verbeteren. Voor sommigen voelt dit als een nieuwe start, alsof er een zware last van hun schouders valt. Waar eerder ongeopende brieven en stapels post zorgden voor chaos, stress en het gevoel niet verder te kunnen, ervaren respondenten nu

overzicht. Er ontstaat letterlijk ruimte in het hoofd om plannen te maken, na te denken over financiële keuzes en opnieuw vooruit te kijken. Dit vormt een belangrijke basis om andere veranderingen in het leven aan te gaan. In veel gevallen merken de deelnemers overigens nog niets in hun besteedbare geld. Ze hopen op dit moment dat er iets meer overblijft aan het einde van de maand.

13.2.2 Doorwerking in meerdere levensdomeinen

Wat opvalt is dat een omslag in schulden niet beperkt blijft tot financiën. Respondenten beschrijven dat dezelfde omslag ook doorwerkt in werkmotivatie, gezinsrelaties, woninginrichting, lichamelijke zorg, sociale contacten, zelfvertrouwen en identiteitsbeleving.

13.2.3 Continuïteit van ondersteuning

Een andere bevorderende factor is dat de begeleiding door de coaches niet abrupt stopt. Respondenten vertrouwen erop dat de coaches bereikbaar blijven en er nog contact en advies mogelijk is na de afronding van het traject. Dit voorkomt dat deelnemers zich plotseling weer alleen voelen staan.

"Maar het positieve wat ik nu, is het zicht op de toekomst. Dat financiële gebeuren, dat moet allemaal nog een beetje gaan draaien. Dan ga ik mijn eigen weg nog moeten vinden, met rekeningen betalen en zo allemaal. Ik ben niet bang voor hulp. Ik weet dat de coach er is. Ik weet dat er van alles is. Is ook al op de achtergrond ingeschakeld."

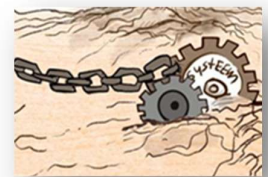
13.3 Wat volgens de huishoudens belemmerend is

Respondenten benadrukken dat veranderingen in hun leven niet onmiddellijk voelbaar zijn. Ook wanneer schulden formeel zijn opgeheven duurt het vaak lang voordat mensen een gevoel van opluchting of stabiliteit ervaren. Onzekerheid blijft volgens de respondenten ook in deze fase een hardnekkig gevoel.

13.3.1 Gezondheid, stress, gezinssituatie en levensfase beïnvloeden sterk wat mensen aankunnen

Lichamelijke klachten, beperkingen en stressgerelateerde gezondheidsproblemen zijn in meerdere gesprekken onderwerp van gesprek. Respondenten beschrijven hoe stress hun vermogen beperkte om stappen te zetten. Omgekeerd lijkt afnemende stress juist ruimte te geven voor herstel, bijvoorbeeld om weer zorg te regelen of afspraken te maken.

Ook de thuissituatie werkt duidelijk door. De leeftijd van kinderen en zorgen om problemen van kinderen beïnvloeden hoeveel ruimte respondenten ervaren om zelf stappen te zetten. Soms helpt een veranderende gezinsfase, bijvoorbeeld wanneer kinderen ouder worden en ouders daardoor meer tijd krijgen. In andere gevallen blijven zorgen om kinderen juist een grote bron van stress.



13.3.2 Bureaucratische complexiteit en afhankelijkheid van hulp zijn cruciale contextfactoren

Een terugkerend patroon is dat bureaucratische obstakels en ingewikkelde regels de situatie extra zwaar maken. Voor iedereen. Mensen die niet goed kunnen lezen of schrijven, of moeite hebben met het begrijpen van procedures, zullen hulp nodig houden om hun weg te vinden in een wereld vol complexe systemen.

14 WAT WERKT VOLGENS DE PROFESSIONALS

Gedurende de experimentele aanpak zochten alle betrokken partijen naar 'wat werkt'. De onderzoekers van de HAN verzamelden ervaringen van de deelnemende huishoudens, dat is beschreven in de voorgaande hoofdstukken. De inzichten uit de leerbijeenkomsten beschrijven we hier; wat zijn onderdelen van de aanpak die volgens hen effect (lijken te) hebben?

14.1 Wat werkt volgens de coaches en de opdrachtgever

We hebben tijdens leerbijeenkomsten met de professionals factoren gedestilleerd die zicht geven op 'wat werkt in de coaching'. Dat valt uiteen in enkele hoofdcategorieën die we hierna bespreken.

14.1.1 De taakopvatting van de coaches

De coaches hechten in hun taakopvatting groot belang aan een manier van werken waarbij ruimte is voor nabijheid en zorgvuldigheid. Zij vinden het essentieel dat zij de tijd kunnen nemen om het vertrouwen van deelnemers te winnen. Daarbij streven zij ernaar oordeelloos te zijn en deelnemers te benaderen zonder vooringenomenheid. Tegelijkertijd zien zij vasthoudendheid als een belangrijke eigenschap: zij blijven betrokken, ook wanneer het contact of de voortgang moeizaam verloopt. Tot slot vinden de coaches het belangrijk om actief naar de deelnemers toe te gaan, in plaats van af te wachten, zodat zij daadwerkelijk kunnen aansluiten bij hun leefwereld en behoeften.

14.1.2 De competenties van de coaches

De coaches beschikken over een breed palet aan competenties die hen in staat stellen om effectief en passend te ondersteunen. Zij zijn sterk in de onderlinge samenwerking en weten elkaar goed te vinden om gezamenlijk op te trekken rondom deelnemende huishoudens. Daarbij hebben zij het vermogen om intuïtief aan te voelen wat er op een bepaald moment nodig is en hier flexibel op in te spelen (tacit knowledge).

'Wij zijn eigenlijk meteen in de actie gesprongen. Ik heb met de kinderen gespeeld, voorgelezen, wat gesprekjes gevoerd om te kijken hoe het met hen gaat zodat mijn collega rustig met moeder kon spreken en dingen kon regelen.'

De coaches zijn bovendien creatief in het vinden van oplossingen. Een belangrijke kracht is ook hun vermogen om op het juiste moment het (gezins-)systeem rondom de deelnemer te betrekken. De ondersteuning wordt daardoor breder en duurzamer.

".. een soort familieberaad met alle kinderen en met moeder en met AMK met wat pizza met zijn allen gaan zitten en een plan gaan maken met elkaar hoe zij zelf de toekomst zien."

De coaches beschikken over uitgebreide kennis van relevante partijen in Arnhem en weten de weg binnen het lokale netwerk. Hun deskundigheid op het gebied van schulden en het psychologisch effect

daarvan stelt hen in staat om deelnemers met begrip te begeleiden. In hun werkwijze gaan de coaches steeds uit van de eigen keuzes en de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemer, waarbij zij autonomie en regie centraal stellen.

14.1.3 De omstandigheden waarin de coaches het werk doen

De omstandigheden waarin de coaches hun werk uitvoeren bieden de mogelijkheid om adequaat en flexibel te handelen. Zij hebben de vrijheid om concrete acties te ondernemen wanneer de situatie daar om vraagt en beschikken over een kleine kas (doorbraakbudget), waardoor zij snel financiële oplossingen kunnen bieden. De coaches hebben behoorlijk wat ruimte om zelfstandig besluiten te nemen, zonder te worden belemmerd door starre regels of langdurige procedures. Ook is er voldoende tijd beschikbaar om het contact met deelnemers zorgvuldig op te bouwen en vol te houden.

14.2 Randvoorwaarden

De gesprekken tijdens de leerbijeenkomsten laten zien dat beleidskeuzes en de werkwijze van de coaches in samenspel bijdragen aan beoogde veranderingen in het leven van deelnemende huishoudens. De belangrijkste randvoorwaarden zijn volgens de professionals:

14.2.1 Bestuurlijke en strategische betrokkenheid

Besluiten op bestuurlijk en strategisch niveau kunnen grote gevolgen hebben voor de uitvoering van de schuldenaanpak. Om de aanpak succesvol te laten zijn, is nodig: A) draagvlak op bestuurlijk-strategisch niveau en B) afstemming tussen verschillende niveaus van zowel gemeente als betrokken organisaties omdat de coaches soms buiten bestaande kaders werken.

14.2.2 Maatwerk

Het is belangrijk om binnen de schuldenaanpak te kunnen doen en onderzoeken wat werkt en hiervoor ruimte, tijd en geld beschikbaar te stellen. Reguliere schuldenaanpakken zijn vaak beperkt en bieden weinig ruimte voor maatwerk om effectief te kunnen handelen.

14.2.3 Vaardigheden en samenwerking van professionals

De ervaring en competenties van de coaches zijn essentieel voor het signaleren van problemen, het maken van inschattingen en het nemen van beslissingen. Samenwerking en korte lijntjes tussen professionals dragen bij aan het succes van dit project.

14.2.4 Vertrouwen en beslissingsbevoegdheid voor coaches

Het is essentieel dat professionals het vertrouwen krijgen om beslissingen te nemen zonder bureaucratische hindernissen, dit vergroot hun effectiviteit en snelheid van handelen. Onderling vertrouwen hangt samen met duidelijke en open communicatie. Dit is cruciaal voor het snel en effectief oplossen van problemen en het samenwerken met verschillende partijen.

14.2.5 Herkenning van de kracht van mensen

Het is belangrijk om de veerkracht en sterke eigenschappen van mensen en hun netwerk te (h)erkennen, vooral bij degenen die met complexe problematiek te maken hebben. Het zien en benutten van eigen (alternatief) kapitaal (Notten, 2025), talenten en capaciteiten helpt bij het bieden van passende ondersteuning en duurzame veranderingen.

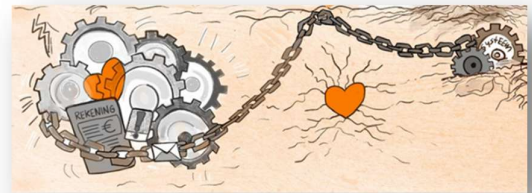
15 EEN PRECAIR BESTAAN BLIJFT EEN PRECAIR BESTAAN

Zowel de coaches als de deelnemende huishoudens vinden de situatie ná de schuldenopheffing geen 'rozengeur en maneschijn'. Er zijn enorme stappen gezet, gezinsleden zijn gegroeid en tot rust gekomen en er zijn mogelijkheden. De coaches en de respondenten zijn terughoudend positief; er is een deur naar de toekomst, maar die is niet wagenwijd open.

15.1 In standhoudende systeemfactoren

15.1.1 Verbetering door schuldaanpak betekent niet dat andere structurele beperkingen verdwijnen

In de gesprekken maken de respondenten duidelijk dat het wegvallen of verminderen van schulden wel rust geeft, maar niet automatisch alle problemen oplost. Respondenten noemen bijvoorbeeld hoge kosten van levensonderhoud, dure boodschappen, uitjes die onbetaalbaar blijven en beperkte financiële ruimte om weer echt te kunnen genieten.



Herstel wordt dus niet alleen beïnvloed door schuldenreductie, maar ook door maatschappelijke en economische omstandigheden. De uitspraken van respondenten geven een beeld van de invloed van de ingewikkelde 'systeemwereld' op de huishoudens.

"Bang voor jeugdzorg, want als je je dingen niet in orde hebt, bang voor huur, bang voor deurwaarders, bang voor al die dingen. En dat hoeft niet, want Nederland is wel een zodanig land dat het, er zijn heel veel vangnetten. Maar als jij het niet aangeeft en er niet bent, dan krijg je ze niet. En dan worden ze ook omgedraaid, want die vangnetten of die val, dat worden valnetten."

Een van de ervaringsdeskundigen in het onderzoeksteam formuleert de invloed van maatschappelijke structuren als volgt:

"Schulden aflossen staat niet gelijk aan het wegtoveren van de invloeden van structurele factoren als discriminatie, ongelijkheid en onrechtvaardigheid".

15.1.2 Complexiteit van regelgeving en instanties

Sommige respondenten beschrijven dat systemen rond schulden, uitkeringen en hulpverlening ingewikkeld zijn. Problemen die genoemd worden zijn onduidelijke regels, verschillende instanties met verschillende procedures, en administratieve eisen die moeilijk te begrijpen zijn. Voor mensen met beperkte administratieve vaardigheden kan dit een grote drempel vormen.

"Als je een uitkering krijgt moet je bepaalde dingen gaan doen. Wil je op vakantie, moet je het laten weten. Als je iets wil doen moet je laten weten, als je iets wil kopen of grote dingen, moet je... Dat soort dingen. En het is heel moeilijk om afhankelijk te zijn van iets of van een, van sociale dienst."

15.2 In standhoudende sociale en persoonlijke factoren

15.2.1 De invloed van hobbelige levenslopen

Tijdens de leerbijeenkomsten uitten de coaches het gevoel dat ze de deelnemers moeten beschermen tegen al te hoge verwachtingen van het project. Dat is niet voor niets. Zij weten dat de vaak hobbelige levenslopen van de bewoners, na het opheffen van de schulden, niet opeens lineair zullen stijgen. Sommige levens zijn zó getekend, dat het realistisch is om rekening te houden met tegenslagen. Bovendien is het leven voorafgaand aan de schuldenopheffing vaak zo veeleisend geweest, dat andere problemen onderdrukt zijn gebleven.

“Het moment, inderdaad, die druk van de schulden is weg. Maar er kan ook wel eens weer iets wat anders komen. Wat altijd heel erg onderdrukt is.”

Een van de ervaringsdeskundigen benadrukt een ogenschijnlijk paradoxale uitwerking van de schuldenopheffing. Huishoudens zijn gewend geraakt aan het bestaan met schulden. Ondanks de dynamiek die dat bestaan met zich meebrengt, is het wel een bekend bestaan. De schuldenopheffing leidt mogelijk tot nieuwe mentale uitdagingen.

“Als ik mezelf na ga, dan is hun hoofd vol. Ze hebben eerst jarenlang geleefd met schulden en stress en nu is het opeens weg. Dan is je hoofd niet zomaar leeg. Dat is een nieuwe mindfuck en daar moet je rekening mee houden.” (Ervaringsdeskundige, HAN)

15.2.2 De invloed van kapitaalbronnen

Ook de deelnemers zien dat de kans op een bestaanszekere toekomst niet vanzelfsprekend is. Zij beschrijven dat iemands kansen om uit de financiële problemen te komen, beïnvloed worden door persoonlijke mogelijkheden, door het informele en formele netwerk, door het werk dat iemand doet en de wijk waar iemand woont. En alhoewel er dankzij de schuldenaanpak veel verandert in de levens van mensen; het sociale en professionele netwerk, het beeld over inwoners uit ‘het armste postcodegebied’ en het kleine gehorige huis veranderen niet meteen mee. Evenmin zijn ernstige gezondheidsproblemen en laaggeletterdheid spoorlags verdwenen. Dat betekent dat een precair bestaan voor veel deelnemers voorlopig precair zal blijven. Sommigen zullen de nabijheid van een coach en extra hulp nodig houden:

“Ik kan niet lezen en niet schrijven, maar ik kan mondeling. Dus dan de burens komt: kan je voor mij dit bellen, wat is dit?”

15.2.3 Onzekerheid over financiële competenties en gebrek aan controle

De schuldenaanpak heeft weliswaar financiële verlichting gebracht, maar volgens de deelnemers niet per se psychologische rust. Er bestaat bij enkele respondenten nog een gevoel van afhankelijkheid: financiële processen blijven ondoorzichtig, waardoor iemand niet het gevoel heeft greep te hebben op zijn eigen financiële toekomst. Sommige deelnemers vinden tot dit moment dat zijn of haar competenties niet voldoende versterkt zijn om zelfstandig verder te kunnen.

“Maar ook als je straks uhm, weer alle vrijheid hebt, dan zou ik ook bang zijn dat ik weer niet schulden krijg, door mijn onkunde gewoon.”

15.2.4 De invloed van toeval, timing en context

In de gesprekken met respondenten werd zichtbaar dat veranderingen in het leven van respondenten niet alleen het resultaat zijn van geplande acties, maar ook van toevallige en contextgebonden factoren. Zo noemen respondenten ogenschijnlijk kleine momenten als bepalend: een flyer die toevallig in de bus valt, wonen in precies de juiste wijk, op het juiste moment aangesproken worden, of het treffen van die ene coach die vanaf het eerste contact vertrouwen wekt. Juist wanneer het dagelijks leven wordt gedomineerd door stress, schaarste en beperkte mentale ruimte, kunnen dit soort toevalligheden doorslaggevend zijn.

16 NABESCHOUWING

In de ruim twee jaar dat de onderzoekers van de HAN uitvoering gaven aan het onderzoek in Immerloo, hebben heel wat gebeurtenissen invloed gehad op het proces, de keuzes die we maakten en de uiteindelijke resultaten. Beïnvloedende factoren en de mogelijke gevolgen daarvan komen in dit hoofdstuk aan de orde.

16.1 Gesprekskaarten waarde van welzijn

Tijdens de gesprekken maakten de onderzoekers gebruik van de 'Gesprekskaarten waarde van welzijn' (Brummel et al., 2023, 2024). In de vorige hoofdstukken kwam dat nog niet aan de orde, terwijl het wel houvast gaf in de gesprekken. In deze paragraaf geven we een overzicht van de gekozen gesprekskaarten (waarden) door de respondenten. We geven daarmee globaal aan welke waarden mensen belangrijk vinden.

Bij de start van de gesprekken vroegen de onderzoekers om vijf kaarten te kiezen die op dat moment belangrijk waren voor de respondent. Waar ze meer over zouden willen vertellen. Tijdens de eerste gespreksronde hebben de respondenten in totaal 39 kaarten gekozen. Tijdens het tweede gesprek selecteerden de respondenten in totaal 36 kaarten. Sommige respondenten kozen doelbewust de aangegeven vijf kaarten, anderen sprokkelden gedurende het gesprek een ander aantal kaarten. Dat hebben de onderzoekers zo gelaten. De kaarten waren vooral bedoeld als houvast in het gesprek. Twee mensen hadden hulp nodig bij het zoeken van de kaarten, zij konden niet goed lezen of waren de Nederlandse taal niet machtig. De vijf kaarten die de respondenten (het meeste) hebben gekozen zijn de volgende:

Gesprek 1	Gesprek 2
<ul style="list-style-type: none">• Rondkomen met geld• Zorg krijgen die ik nodig heb• Mijzelf ontwikkelen• Gezond leven• Eigen keuzes maken	<ul style="list-style-type: none">• Rondkomen met geld• Zorg krijgen die ik nodig heb• Genieten van het leven• Me veilig voelen• Wonen zoals ik wil

In deel 1 van dit rapport staat de uitgebreide duiding van inhoudelijke thema's die er voor respondenten toe doen. We hebben de gekozen kaarten of een eventuele verschuiving in de thema's niet verder geanalyseerd.

16.2 Discussie

Tijdens het onderzoek zijn er mogelijke vertekeningen opgetreden als gevolg van de gekozen onderzoeksaanpak en processen in de Arnhemse uitvoeringspraktijk. Dat leidt mogelijk tot blinde vlekken of tot onjuiste aannames. De timing van de gesprekken kan bijvoorbeeld invloed hebben gehad op de bevindingen: in de beginfase spraken we vooral huishoudens die al langer deelnamen aan het experiment terwijl later ingestroomde deelnemers minder gelegenheid hadden om mee te doen.

Daarnaast ontwikkelden coaches in de loop van het experiment hun werkwijze, wat betekent dat niet alle respondenten dezelfde vorm van begeleiding hebben ervaren. Van invloed kan zijn dat niet alle respondenten gewend zijn om feedback te geven, dat kan samenhangen met culturele normen of met eerdere ervaringen met hulpverlening. En soms was het, door alles wat gaande was, voor respondenten moeilijk om veranderingen in hun leven toe te schrijven aan de experimentele schuldenaanpak.

We hebben drie denkbare biases tijdens een leerbijeenkomst voorgelegd aan de deelnemers van die bijeenkomst. Hieronder zijn ze thematisch geordend, mét korte duiding.

16.2.1 Selectiebias

De coaches hebben tussen 1 juni 2024 en 1 februari 2026 alle huishoudens benaderd waar de schulden (bijna) waren opgeheven. De benaderde huishoudens hebben vrijwel allemaal ingestemd met deelname aan het onderzoek. De coaches geven aan dat sommige mensen onvoldoende rust hadden om deel te nemen aan het onderzoek of dat zij zich ongemakkelijk voelden of de taal als barrière zagen. Het onderzoek vertelt mogelijk relatief stabiele en positieve verhalen. Het onderzoeksteam realiseert zich dat ze weinig zicht hebben op huishoudens die niet deelnamen aan het onderzoek. De drie coaches geven aan dat de geselecteerde huishoudens representatief zijn voor alle huishoudens die zij binnen het experiment begeleiden.

16.2.2 Coach-bias

Een groot deel van de geïnterviewde huishoudens werd begeleid door één coach. Mogelijke verklaringen die de coaches daarvoor noemen is dat deze coach de huishoudens al gedurende een langere tijd begeleidt, waardoor er een grotere bereidheid is om iets 'terug te doen' (loyaliteit). Daarnaast heeft deze coach een grotere aanstelling en daardoor een hogere caseload. De coaches geven aan dat zij alledrie op een vergelijkbare manier werken en veel afstemmen, waardoor er tussen de coaches weinig variatie zit in de werkwijze.

16.2.3 Positivity bias

Alhoewel er door de onafhankelijke onderzoekers nadrukkelijk naar positieve én naar negatieve ervaringen is gevraagd, is het mogelijk dat de deelnemende huishoudens zich in de gesprekken met de onderzoekers sociaal wenselijk en positief uitlaten. Tijdens de leerbijeenkomst is besproken wat kan leiden tot een 'positivity-bias'. De coaches en de andere aanwezigen kwamen tot de volgende mogelijke verklaringen:

- De respondenten zijn dankbaar en voelen soms dat ze 'iets moeten terugdoen'.
- Respondenten hebben de wens dat dit een geslaagd project wordt.
- De respondenten zijn positief, omdat ze denken dat dat van ze wordt verwacht.

16.3 Tot slot

Met dit rapport brengen we verhalen in de buitenwereld. Verhalen van mensen wiens problematische schulden werden opgeheven. De verhalen zijn opnamen van twee momenten in de levens van tien huishoudens uit Immerloo. Het rapport gaat over een beperkte groep mensen, toch brengt het wel diepgaande kennis over hun ervaringen. Het rapport laat zien hoe belangrijk het is om je te verdiepen in de levens van de mensen waar het echt om gaat. We zijn de mensen in Immerloo dankbaar voor het vertrouwen, de verhalen, de tijd en de koffie die zij met ons deelden.

Een onderzoek als dit vindt niet plaats in gecontroleerde omgeving, zoals in een laboratorium. Het vindt plaats in het echte leven en vraagt van onderzoekers om aan te sluiten bij de omstandigheden in die levens. De biases die we in paragraaf 16.2 beschrijven zijn soms het logische gevolg van onvoorziene situaties in die levens en in de Arnhemse praktijk waarin het project wordt uitgevoerd.

Tijdens het onderzoek werden we met onze neus op de feiten van de schuldenopheffing gedrukt. We leerden hoe de coaches atletisch balanceerden in een complexe schuldenwereld. We zijn hen dankbaar; voor de samenwerking en het (geleende) vertrouwen.

Zélf s met de mogelijkheid om schulden op te heffen, stuitten Arnhemse professionals op bureaucratische obstakels. Deze waren vaak het gevolg van overheidsbesluiten en vielen daarmee buiten de directe invloedssfeer van het experiment. Het resulteerde regelmatig in langdurige, frustrerende trajecten wat allereerst de deelnemers trof. De trage processen hadden ook invloed op het onderzoek en op het onderzoeksteam. Dit vroeg flexibiliteit, terugvinden van motivatie, onderlinge afstemming en vertrouwen van het hele onderzoeksteam; dat zijn ook de grote bekenden in de praktijk van de schuldenaanpak. We zijn als lectoraat dankbaar voor de inzichten, de inzet en het geduld van de ervaringsdeskundige co-onderzoekers. Zij zorgden voor de verdieping in de analyse, de toets aan de werkelijkheid, de vinger op de zere plek. Een van hen blikte terug:

"Het is machtig mooi om bij de mensen te komen en echt naar hen te luisteren. Dat je hun verhalen hoort en hun levens ziet. We breken als ervaringsdeskundige een lans voor gestigmatiseerde mensen. Dat vind ik mijn werk. Om hun verhaal in de buitenwereld in te brengen".

BRONNENLIJST

- Baart, A. (2023). *Een precair bestaan: Essay*. Utrecht. <https://www.presentie.nl/wp-content/uploads/2023/12/Andries-Baart-2023-Een-precair-bestaan-Essay-1.pdf>
- Brummel, A., Hendriks, F., Joosten, H. & Jansen, E. (2023). *Waarde van Welzijn Gesprekskaarten*. HAN University of Applied Sciences.
- Brummel, A., Jansen, E., Yerkes, M., & Javornik, J. (2024). Potential for social innovation in social work: applying the capability approach. In: Wilken, J. P., Parpan-Blaser, A., Prosser, S., Van der Pas, S., & Jansen, E. (eds.). *Social work and social innovation: Emerging trends and challenges for practice, policy and education in Europe*. Research in social work series. Bristol Policy Press.
- Notten, N. (2025). *Alternatief kapitaal: Van gemiste kans naar erkende waarde*. Gelijkschap. <https://gelijkschap.nl/gallery/Alternatief%20kapitaal%20-%20van%20gemiste%20kans%20naar%20erkende%20waarde.pdf>
- Raad voor Volksgezondheid & Samenleving. (2024). *Van overleven naar bloeien: Bestaansonzekerheid voorkomen en verminderen*. Raad voor Volksgezondheid & Samenleving. <https://www.raadrvs.nl/site/binaries/site-content/collections/documents/2024/02/15/van-overleven-naar-bloeien/Van+overleven+naar+bloeien.pdf>

COLOFON

Opdrachtgever

Nationaal programma Arnhem Oost

Uitvoering onderzoek

Lectoraat Versterken van Sociale Kwaliteit, HAN University of Applied Sciences.

Redactie

Carinda Jansen in samenwerking met Thomas Noordink, Bibi Ansari, Wicca Bijvelds, Lara Nolten, Marieke Smit, Gideon Visser en Lisbeth Verharen

Illustraties

Bibi Ansari

Met dank aan

Alle inwoners van Immerloo die bereid waren hun ervaringen aan ons toe te vertrouwen.

Jaar van publicatie

2026

Citeren als

Jansen, C., Noordink, T., Ansari, B., Bijvelds, W., Nolten, L., Smit, M., Visser, G., & Verharen, L. (2026). *Ruimte maken in een precair bestaan: Immerloo Schuldenvrij door de ogen van deelnemers*. HAN University of Applied Sciences. <https://doi.org/10.48544/d212e579-cfde-4adc-a40d-1bbd9b9dcdb3>

OPEN UP
NEW HAN_ UNIVERSITY
HORIZONS. OF APPLIED SCIENCES