

van Overleven naar Leven

Een evaluatie van de impact op de financiële situatie, kwaliteit van leven en gevoel van grip op het leven bij deelnemers van Van Overleven naar Leven

Author(s)

Lucas, Pamela; van der Laan, Jorien; Verheem, Esmee; van Geuns, R.C.

Publication date

2020

Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Lucas, P., van der Laan, J., Verheem, E., & van Geuns, R. C. (2020). *van Overleven naar Leven: Een evaluatie van de impact op de financiële situatie, kwaliteit van leven en gevoel van grip op het leven bij deelnemers van Van Overleven naar Leven*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies.



General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Amsterdam University of Applied Sciences

Van Overleven Naar Leven

Een evaluatie van de impact op de financiële situatie, kwaliteit van leven en gevoel van grip op het leven bij deelnemers van Van Overleven naar Leven

Lucas, P.; van der Laan, J.; Verheem, E.A.; van Geuns, R.C.

Publication date

2022

Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Lucas, P., van der Laan, J., Verheem, E. A., & van Geuns, R. C. (2022). *Van Overleven Naar Leven: Een evaluatie van de impact op de financiële situatie, kwaliteit van leven en gevoel van grip op het leven bij deelnemers van Van Overleven naar Leven*.

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library:

<https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

van
Overleven
naar **Leven**



Een evaluatie van de impact op de financiële situatie,
kwaliteit van leven en gevoel van grip op het leven bij
deelnemers van Van Overleven naar Leven

Van Overleven naar Leven

Een evaluatie van de impact op de financiële situatie, kwaliteit van leven en gevoel van grip op het leven bij deelnemers van Van Overleven naar Leven

Auteurs

Pamela Lucas

Jorien van der Laan

Esmee Verheem

Roeland van Geuns

Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie

© 2020 Copyright Hogeschool van Amsterdam

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



Inhoudsopgave

1. Aanleiding, onderzoeksvragen en aanpak	4
1.1 Onderzoeksvragen en aanpak	5
1.2 Onderzoeksaanpak	5
2. Financiën	7
2.1 Inkomsten	7
2.2 Schulden en ondersteuning bij schulden	9
2.3 Financiële vaardigheden	12
2.4 Financiële stress	13
3. Kwaliteit van leven	16
3.1 Kwaliteit van leven in cijfers	16
3.2 Het verhaal achter de cijfers	19
3.2.1 Algemene kwaliteit van leven	19
3.2.2 Werk/opleiding	20
3.2.3 Financiën	21
3.2.4 Vriendschappen	22
3.2.5 Vrije tijd	23
3.2.6 Woonomstandigheden	24
3.2.7 Persoonlijke veiligheid	25
3.2.8 Huisgenoten	26
3.2.9 Relatie met familie	27
3.2.10 Lichamelijke gezondheid	28
3.2.11 Psychische gezondheid	29
4. Persoonlijke doelen en self-efficacy	30
4.1 Doelen	30
4.2 Vertrouwen in eigen kunnen (self-efficacy)	32
5. Conclusies	34
Referenties	37



Aanleiding, onderzoeksvragen en aanpak

In Geuzenveld-Slotermeer verkeren veel huishoudens in een situatie waarin zij meer bezig zijn met overleven dan leven (Gemeente Amsterdam, 2016; 2019). Meer dan een kwart (28%) van de huishoudens leeft van een minimum inkomen (versus 20% in Amsterdam). De Lodewijk van Deyssebuurt is een wijk in Slotermeer met ongeveer 1.200 woningen. Een groot deel van de bewoners heeft moeite om zich financieel staande te houden. Schulden horen erbij en belemmeren het normale dagelijks functioneren. Vaak is zowel sprake van formele als informele schulden (leningen binnen het eigen netwerk). Bijna een kwart van de gezinnen verkeert in een precare financiële situatie.

Het SER-rapport *Opgroeien zonder armoede* maakt pijnlijk duidelijk dat het percentage kinderen dat in armoede opgroeit veel te hoog is; hieronder valt een hoog percentage (60%) kinderen van ouders die werken. Hierdoor is er sprake van ongelijke kansen voor kinderen. In het rapport wordt aanbevolen bestaande instrumenten om armoede aan te pakken beter toegankelijk te maken en structurele oorzaken van armoede weg te nemen. Er wordt expliciet gepleit voor een integrale aanpak, extra inzet op vroegsignalering en het intensiveren van de samenwerking met scholen.

De situatie in Geuzenveld-Slotermeer en het SER-rapport waren voor de Gemeente Amsterdam (WPI) en de bestuurscommissie Amsterdam Nieuw-West aanleiding om SEZO te vragen een plan van aanpak te ontwikkelen ter vermindering van de armoede en schulden van deze gezinnen, in samenwerking met haar partners Stichting Eropaf!, Impuls en de Hogeschool van Amsterdam. Daarvoor heeft SEZO het project 'Van Overleven naar Leven' (VONL) ontwikkeld. SEZO wil met VONL verschil maken bij de doelgroep én in de hulpverlening. Er is een aanpak ontwikkeld waarmee de doelgroep beter bereikt en ondersteund kan worden zodat hun financiële situatie verbetert. Kenmerkend voor deze aanpak zijn outreachend werken en presentie door een tandem van een veldwerker en een ervaringswerker. Doelstelling van het project was om in drie jaar tijd 60 gezinnen met langdurige financiële problemen uit de Lodewijk van Deyssebuurt te ondersteunen zodat zij weer grip op hun leven kregen. Gedurende de looptijd van het project is deze doelstelling uitgebreid: er zijn uiteindelijk 90 gezinnen geholpen uit de Lodewijk van Deyssebuurt, maar ook uit andere buurten van Slotermeer.

Op het gebied van armoede en schuldhelpverlening bieden lokale projecten een grote diversiteit aan ondersteuning. De opzet, aanpak en manier van werken zijn vaak ontwikkeld op basis van *practice based* inzichten. De effectiviteit van dergelijke projecten wordt niet of nauwelijks onderzocht of geëvalueerd. Het is belangrijk om te investeren in kennis over wat interventies effectief maakt, maar ook in de manier waarop projectuitvoerders het best begeleid kunnen worden bij de uitvoering. Te vaak zijn gemeenten, organisaties en professionals het wiel opnieuw aan het uitvinden bij het inrichten van projecten. Zij beschikken ook niet over handvatten of richtlijnen over optimale inrichting om een zo goed mogelijk resultaat bij de doelgroep te bereiken. Nieuwe projecten kunnen veel baat hebben bij theoretische en wetenschappelijke kennis over 'wat werkt', dus welke interventies en/of welke onderdelen effectief zijn en waarom.

Deze evaluatie van Van Overleven naar Leven brengt in beeld hoe deelnemers van VONL de ondersteuning die zij hebben ontvangen, hebben ervaren en wat de impact van het project is geweest op hun financiële situatie en kwaliteit van leven. Naast deze evaluatie heeft het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam ook een projectbeschrijving opgesteld. De projectbeschrijving moet eraan bijdragen dat de aanpak ook op andere plekken kan worden ingezet. In de projectbeschrijving is uitgebreid beschreven welke verandering gewenst is voor de gezinnen die deelnemen aan VONL en hoe VONL deze verandering wil realiseren. De projectbeschrijving expliciteert de relatie tussen wat het project doet en de gewenste einddoelen. In deze evaluatie gaan we na of VONL de beoogde einddoelen op het niveau van de deelnemende gezinnen heeft weten te behalen en welke onderdelen van de VONL-aanpak daarbij volgens de deelnemers een rol hebben gespeeld.

1.1 Onderzoeksvragen en aanpak

Het doel van deze evaluatie is om na te gaan wat het resultaat van VONL is op deelnemende gezinnen van het project. De hoofdvraag van dit onderzoek is dus: *Wat is het resultaat van Van Overleven naar Leven in Amsterdam Nieuw-West in termen van vermindering van armoede en daaraan gerelateerde problemen bij de deelnemers?*

Om de deelnemers van VONL te ondersteunen bij het oplossen van hun problemen, concentreert de strategie van VONL zich op vier belangrijke doelen:

1. De financiële situatie moet gestabiliseerd en nog liever geoptimaliseerd worden.
2. Urgente problemen op andere leefgebieden moeten op orde gebracht worden.
3. Deelnemers leren de regie te voeren over hun financiële situatie of hebben een vorm van ondersteuning waarmee zij langduriger begeleid/ondersteund worden.
4. Deelnemers weten beter hoe zij met hun problemen om moeten gaan en weten waar zij ondersteuning kunnen krijgen.

Deze vier doelen hebben we vertaald naar vier deelvragen voor het onderzoek.

1. Wat is de financiële situatie van deelnemers aan VONL ten tijde van afronding van hun traject en hoe heeft VONL daar volgens de deelnemers invloed op gehad?
2. Wat is de kwaliteit van leven van deelnemers van VONL ten tijde van afronding van hun traject en hoe heeft VONL daar volgens de deelnemers invloed op gehad?
3. Wat zijn de persoonlijke doelen van deelnemers aan VONL ten tijde van afronding van hun traject?
4. Hebben de deelnemers van VONL ten tijde van afronding van hun traject vertrouwen in het behalen van hun persoonlijke doelen, al dan niet met ondersteuning van hulpverlening?

1.2 Onderzoeksaanpak

We hebben het resultaat onderzocht door 19 interviews te houden met deelnemers aan het eind van hun traject met VONL. De interviews waren retrospectief: we vroegen deelnemers terug te kijken naar de periode dat zij ondersteuning kregen van VONL. Deze gesprekken hadden een kwantitatieve component die bestond uit meerkeuzevragen (bijvoorbeeld over inkomstenbronnen) en een aantal schaalvragen (bijvoorbeeld een beoordeling op een schaal van 0 tot 10 van de kwaliteit van leven op het leefgebied gezondheid). Maar de kwalitatieve component van het interview was groter en bestond uit open vragen waarop we doorvroegen, bijvoorbeeld over de oorzaken van een verbeterde kwaliteit van leven.

Hoewel een voor- en nameting en een analyse van de verschillen daartussen een beter beeld zouden geven van de daadwerkelijke ontwikkelingen van de deelnemers, is gebleken dat het niet mogelijk is om hiervoor voldoende deelnemers te werven. Wel zijn er bij de start van VONL 17 interviews met deelnemers gehouden die kwantitatief ingestoken waren en bedoeld waren als start van een longitudinaal kwantitatief onderzoek. Het bleek niet haalbaar hiervoor een voldoende representatieve steekproef te bereiken. De resultaten van de 17 interviews geven een beeld van de financiële problematiek van de gezinnen bij de start van een VONL-traject.

Tijdens de dataverzamelingsperiode heeft het VONL-team deelnemers geïnformeerd over het doel en de werkwijze van het onderzoek (o.a. vrijwillige deelname, anonimiteit). Wanneer een deelnemer aangaf mee te willen doen, heeft een medewerker van de HvA telefonisch contact opgenomen met de deelnemer om deze uitgebreider te informeren over het onderzoek en een interview in te plannen. Deze interviews zouden face-to-face afgenomen worden door een onderzoeker van de HvA, maar door de lockdown in verband met de coronapandemie zijn dit telefonische interviews geworden, al dan niet met beeldbellen. De interviews zijn deels gebaseerd op en bestaan deels uit eerder gevalideerde vragenlijsten en gaan onder andere over:

- Financiële zelfredzaamheid;
- Veranderingen in materiële situatie;
- Ervaring financiële schaarste;
- Kwaliteit van leven (meerdere leefgebieden omvattend waaronder fysieke gezondheid, mentale gezondheid, meedoen en dagelijks functioneren);
- Persoonlijke doelen en vertrouwen in het behalen van die doelen (self-efficacy)

Voor het meten van de financiële zelfredzaamheid en de materiële situatie is in de meting bij deelnemers aan de start van hun traject gebruikgemaakt van items uit het landelijke onderzoek Van Schulden Naar Kansen. Voor het meten van financiële stress is gebruikgemaakt van de gevalideerde Psychological Inventory Financial Scarcity (PIFS; Van Dijk, Van der Werf, & Van Dillen, 2019). Voor het meten van kwaliteit van leven is gebruik gemaakt van de Manchester verkorte kwaliteit van leven meting (MANSA-12) (Priebe, Huxley, Knight, & Evans, 1999).

Achtergrondkenmerken van de respondenten

Bij de start van VONL zijn zoals gezegd 17 respondenten geïnterviewd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 42 jaar, de jongste deelnemer was 25 jaar en de oudste 65 jaar. Op de vraag 'tot welke bevolkingsgroep rekent u zichzelf?' gaven 12 deelnemers Nederlands aan, 9 Marokkaans, 3 Turks, 2 Antilliaans, 2 Surinaams en er werden nog 7 andere groepen genoemd. Het hoogst afgeronde opleidingsniveau van de deelnemers was basisonderwijs, vmbo of mbo1 of 2 (6 personen), havo, vwo- of mbo-niveau 3 of 4 (5 personen) of hbo of universiteit (2 personen), 4 personen hebben geen opleiding afgemaakt. De meeste respondenten wonen met een partner en kinderen (8 personen) of alleen met kinderen (6 personen), anderen wonen alleen, met een partner of met anderen (allemaal 1 persoon). Bij de afronding hebben we 19 personen geïnterviewd. Zij waren gemiddeld 40 jaar oud, de jongste respondent was 31 jaar en de oudste was 53 jaar. Deelnemers benoemden zichzelf voornamelijk als Nederlanders (4 personen) en Marokkanen (4 personen), anderen rekenden zichzelf tot andere groepen. Bij de afronding werd deze vraag niet als een meerkeuzevraag gesteld, waardoor respondenten minder bevolkingsgroepen noemden. 9 respondenten wonen ten tijde van het vervolginterview met kinderen, 7 wonen met een partner en kinderen, 1 deelnemer woont alleen met een partner en 2 deelnemers wonen met anderen.



Financiën

In dit hoofdstuk beschrijven we de financiële situatie van deelnemers aan de start van een VONL-traject en bij de afronding daarvan. De beschrijving omvat de inkomsten en eventuele schulden, financiële vaardigheden en financiële stress van respondenten.

VONL wil gezinnen in Slotermeer met langdurige financiële problemen ondersteunen zodat zij weer grip op hun leven krijgen. Om de gezinnen te ondersteunen concentreert VONL zich op vier belangrijke doelen:

1. De financiële situatie moet gestabiliseerd en nog liever geoptimaliseerd worden.
2. Urgente problemen op andere leefgebieden moeten op orde gebracht worden.
3. Deelnemers leren de regie te voeren over hun financiële situatie of hebben een vorm van ondersteuning waarmee zij langduriger begeleid/ondersteund worden.
4. Deelnemers weten beter hoe zij met hun problemen om moeten gaan en weten waar zij ondersteuning kunnen krijgen.

In dit eerste resultatenhoofdstuk van de evaluatie staan we stil bij het eerste doel, de financiële situatie van deelnemers. Bij het lezen van de resultaten is het belangrijk om mee te nemen dat de geïnterviewde groep uit 17 deelnemers bij de start en 19 deelnemers bij afronding bestond. Ondanks dat deze groepen niet erg groot zijn, hebben we er toch voor gekozen om gebruik te maken van percentages, omdat daarmee de relatieve verdeling duidelijker wordt dan wanneer we alleen de aantallen zouden rapporteren.

2.1 Inkomsten

VONL helpt huishoudens in verschillende samenstellingen: gezinnen met twee ouders en kinderen, alleenstaande ouders en soms alleenstaanden of mensen die samenwonen met partner, vrienden of familie. De mate waarin het inkomen toereikend is, is mede afhankelijk van deze samenstelling. Het Sociaal Cultureel Planbureau heeft de hoogte van de armoedegrens vastgesteld aan de hand van twee referentiebudgetten (Hoff et al., 2018; Hoff et al., 2016). Het strikte basisbehoeftebudget omvat alle minimale uitgaven van een zelfstandig huishouden aan noodzakelijke uitgaven zoals voedsel, kleding, wonen, verzekeringen en persoonlijke verzorging. Het niet-veel-maar-toereikendbudget is iets ruimer en houdt rekening met de minimale kosten van ontspanning en participatie (bijvoorbeeld een lidmaatschap voor een sportclub en een jaarlijkse korte vakantie). Het niet-veel-maar-toereikendbudget is nog steeds zeer beperkt. De referentiebudgetten zijn vastgesteld in 2017 en worden grotendeels vastgesteld op basis van gegevens van het Nibud. Het basisbehoeftebudget voor alleenwonenden was in 2017 € 1.039 per maand en het niet-veel-maar-toereikendbudget € 1.135 per maand (Hoff et al., 2018). Twee volwassenen hebben niet twee keer zoveel inkomen nodig als een alleenstaande, omdat zij kosten kunnen delen (bijvoorbeeld de huur). De bedragen voor meerpersoonshuishoudens zijn gebaseerd op equivalentiefactoren zodat de inkomens van verschillende soorten huishoudens vergeleken kunnen worden.

Tabel 2.1 Referentiebudgetten per huishoudsamenstelling van het Sociaal Cultureel Planbureau (Hoff et al., 2018).

	Basisbehoeften budget	Niet-veel-maar-toereikend budget
Alleenstaande	€ 1.039	€ 1.135
Paar zonder kinderen	€ 1.423	€ 1.555
Paar met 1 kind	€ 1.694	€ 1.850
Paar met 2 kinderen	€ 1.922	€ 2.100
Paar met 3 kinderen	€ 2.120	€ 2.315
Eenoudergezin met 1 kind	€ 1.340	€ 1.464
Eenoudergezin met 2 kinderen	€ 1.548	€ 1.691
Eenoudergezin met 3 kinderen	€ 1.797	€ 1.964

Op basis van de basisbehoeften en niet-veel-maar-toereikendbudgetten voor verschillende soorten huishoudens hebben we de inkomens van deelnemers van VONL ingedeeld boven of onder de armoedegrens.

Ten tijde van de start van VONL wonen 9 respondenten met een partner en kinderen. Hun maandelijkse inkomsten zijn als volgt:

- 2 gezinnen ontvangen minder dan € 1.000 per maand.
- 5 gezinnen ontvangen tussen de € 1.000 en € 1.500 per maand.
- 2 gezinnen ontvangen tussen de € 1.500 en € 2.000 per maand.

Wanneer deze inkomsten vergeleken worden met de referentiebudgetten wordt duidelijk dat de gezinnen met minder dan € 1.500 per maand minder inkomsten hebben dan het basisbehoeftenbudget met een (€ 1.694), twee (€ 1.922) of drie kinderen (€ 2.120). De 2 gezinnen met € 1.500 en € 2.000 per maand hebben beide twee kinderen. Door de indeling van inkomsten in categorieën is niet helemaal met zekerheid te zeggen of zij net aan het basisbehoeftenbudget van € 1.922 voldoen of daar onder zitten. Zij hebben hoe dan ook minder dan het niet-veel-maar-toereikendbudget van € 2.100.

8 deelnemers wonen met kinderen en zonder partner. 6 van hen ontvangen € 1.000 euro of minder per maand, zij hebben allen minder dan de basisbehoeftenbudgetten met een kind (€ 1.340), twee (€ 1.548) of drie kinderen (€ 1.797). 1 deelnemer ontvangt tussen de € 1.000 en € 1.500 per maand, zij ontvangt met haar twee kinderen minder dan het basisbehoeftenbudget van € 1.548 per maand. Een andere deelnemer woont met een volwassen kind, zij ontvangen samen € 1.000 of minder, en dus minder dan het basisbehoeftenbudget van € 1.423.

Voor 16 van de 19 huishoudens die wij gevolgd hebben, hebben we samen met SEZO kunnen vaststellen dat hun inkomen na afloop van hun deelname, door de ondersteuning, op of boven het desbetreffende referentiebudget lag. Het is gebleken dat in de grote meerderheid van de gevallen het inkomen zelfs boven de referentiegrens van het SCP is komen te liggen, namelijk voor 12 van de 19

huishoudens. Bij 3 huishoudens is dat (nog) niet gelukt of was het vanwege de bestaande regelgeving niet mogelijk. In 1 geval kan geen oordeel geveld worden omdat er voor die situatie geen referentienorm was. Op basis van de gezinssituatie (vijf kinderen) en het verschil met de wel beschikbare norm (van drie kinderen) schatten wij dat het huishouden boven de norm zit. Het verschil tussen de beschikbare norm en het feitelijk huishoudinkomen is namelijk €280. De laatste 3 situaties konden we niet beoordelen omdat er niet voldoende informatie beschikbaar was.

De mate waarin het huishoudinkomen boven respectievelijk onder de norm lag, liep behoorlijk uiteen. In 4 gevallen was het inkomen minder dan €100 boven de norm. In 6 gevallen was het verschil €100 à €300 per maand. In twee gevallen was het verschil zeer groot: tussen de €1.500 en €2.000 boven de norm. In de situaties waar het inkomen onder de norm lag was het inkomen respectievelijk €113, €444 en € 988 te laag. Het betreft onder meer een situatie waarin een partner niet rechtmatig in Nederland verblijft zodat er geen recht op toeslagen was en twee situaties waarin als gevolg van inwoning geen recht op huurtoeslag was en de kostendelersnorm van toepassing was.

2.2 Schulden en ondersteuning bij schulden

Bij de start van VONL geven 12 van de 17 respondenten aan dat zij schulden hebben. 2 deelnemers hebben geen achterstanden of schulden, 3 respondenten willen hierover geen uitspraken doen (zie Tabel 2.2). De meest voorkomende schuldeisers zijn:

- de Belastingdienst (n = 10);
- het Centraal Justitieel Incassobureau (n = 10);
- en de zorgverzekering (n = 10).

Andere schuldeisers zijn:

- banken (n = 8);
- gemeente of UWV (boetes) (n = 7);
- energiemaatschappijen (n = 6);
- webwinkels (n = 5);
- woningcorporaties (n = 4);
- en vrienden (n = 3).

Hoe hoog de schulden zijn varieert aanzienlijk tussen deelnemers. Slechts 1 deelnemer heeft minder dan € 5.000 schuld. Bedragen hoger dan dat worden vaak als problematische schulden gezien. 6 deelnemers hebben meer dan € 5.000 maar minder dan € 20.000 schuld, 5 deelnemers hebben tussen de € 20.000 en € 50.000 schuld. 11 deelnemers krijgen ondersteuning bij hun geldzaken en/of de post, veelal vanuit maatschappelijk werk, andere krijgen hulp van schuldhulpverlening en 1 deelnemer krijgt hulp van vluchtelingenwerk. 3 deelnemers hebben een bewindvoerder. Er is bij 7 respondenten beslag gelegd op het inkomen.

Bij afronding van VONL geven 11 van de 19 respondenten aan dat zij schulden hebben. 5 deelnemers hebben geen achterstanden of schulden, 1 respondent doet hierover geen uitspraken en 2 deelnemers weten niet of ze schulden hebben. 3 deelnemers hebben minder dan € 5.000 schuld. De meeste deelnemers met schulden hebben meer dan € 20.000 en minder dan € 50.000 schuld. 2 deelnemers die aangeven geen schulden te hebben, geven aan dat deze zijn overgenomen door de kredietbank. 5 deelnemers hebben een bewindvoerder. 2 deelnemers geven aan dat er beslag is gelegd op hun inkomen, 4 deelnemers weten dit niet zeker. 1 deelnemer krijgt geen ondersteuning met haar financi-

ën; zij belt zelf met schuldeisers. Deelnemers die wel ondersteuning krijgen, ontvangen die hulp van schuldhulpverlening of maatschappelijk werk of een combinatie van familie en maatschappelijk werk. 1 deelnemer woont ten tijde van het tweede interview in Indonesië en heeft daar geen schulden. In Nederland heeft hij wel schulden, maar in Indonesië kan hij niet worden bereikt door zijn schuldeisers.

Tabel 2.2: Schulden bij de start en afronding van VONL.

Categorie		Start VONL (N = 17)		Afronding VONL (N = 19)	
		%	(n)	%	(n)
Aanwezigheid schulden	Wel schulden	71%	12	58%	11
	Geen schulden	12%	2	26%	5
	Weet niet / geen antwoord	18%	3	16%	3
Hoogte schuld	Meer dan € 500 en minder dan € 1.000	0%	0	5%	1
	Meer dan € 1.000 en minder dan € 5.000	6%	1	11%	2
	Meer dan € 5.000 en minder dan € 10.000	18%	3	5%	1
	Meer dan € 10.000 en minder dan € 15.000	6%	1	0%	0
	Meer dan € 15.000 en minder dan € 20.000	12%	2	5%	1
	Meer dan 20.000 en minder dan 50.000 euro	29%	5	26%	5
	Ondersteuning bij post en geldzaken	Maatschappelijk werk	47%	8	26%
Schuldhulpverlening	12%	2	47%	9	
Familie	6%	1	11%	2	
Anders	6%	1	16%	3	
Bewindvoerder		18%	3	26%	5
Loonbeslag		41%	7	11%	2

Wie helpt bij een brief/formulier?

Bij afronding van het traject van VONL hebben we de deelnemers gevraagd aan wie zij hulp vragen bij het lezen van brieven of invullen van formulieren, om een indruk te krijgen in hoeverre zij eerst informele hulp inroepen, bijvoorbeeld van vrienden of familie, dan wel gelijk naar een instantie als VONL gaan voor dit soort hulpvragen. De meeste (10) deelnemers geven aan dat VONL hen helpt wanneer ze een brief of formulier krijgen waar ze niet uitkomen. Een deelnemer zegt hierover: 'Als eerste SEZO, ik maak een foto, ik app ze en dan word ik gelijk gebeld voor een terugbelafsprake, of soms word ik gelijk gebeld en wordt het ter plekke behandeld. Lijn is heel kort van mij naar [VONL], dat is wel heel fijn' (r10).

Enkele deelnemers vragen eerst hulp aan hun kinderen, neef of nicht, en bij moeilijkere zaken aan VONL of, zoals deze deelnemer, aan vrienden: 'De makkelijke zaken mijn dochters, de moeilijkere [VONL] en soms vrienden' (r1). 1 deelnemer noemt, naast VONL, de bewindvoerder (r7). 3 deelnemers noemen anderen dan VONL waar zij zich tot richten.¹ Deelnemer geeft aan dat zij haar kinderen om hulp vraagt: 'Vraag ik mijn kinderen, ik ben niet helemaal goed met computer, niet perfect les gehad, maar lezen kan ik wel goed, maar als ik niet begrijp vraag ik mijn kinderen, die leggen het dan uit' (r11). Een deelnemer die bij het Leger des Heils woont, zegt dat hij naar zijn persoonlijk begeleider, mentor, of iemand anders van de aanwezige begeleiding gaat: 'Of iemand die aanspreekbaar is, en dat doen ze ook allemaal' (r8). 1 deelnemer geeft aan dat zij opbelt naar de instantie waar de brief van is (r13).

Oorzaken van schulden

4 deelnemers noemen als oorzaak van hun schulden dat ze te weinig inkomen hadden (bijvoorbeeld vanwege een flexibel arbeidscontract) om de vaste lasten, zoals de huur en/of belastingen, te kunnen betalen. Dit zet vervolgens een domino-effect in gang, waarbij 'van het ene het andere komt', zoals een deelnemer (r6) zegt. Bij hem begon het met een combinatie van belastingschulden, 'onhandigheid' en parkeerbonnen, vervolgens ook huurachterstand en verhoging van zijn schulden door incasso-kosten. Een andere deelnemer kreeg haar eerste huurwoning op haar zeventiende, maar had alleen een stagevergoeding als inkomen. 'Dat was te weinig om de huur en gas en licht en boodschappen te doen, vanaf daar is het fout gegaan. En zo is het langzaam opgelopen. Ik had eerst zoets van, dat lukt me zelf wel, [dan is er] weer iets anders waar je ook weer problemen door krijgt, zo blijft dat dan doorgaan' (r15). Bij deze deelnemer is ook zichtbaar dat wachten met het inschakelen van hulp tot resultaat heeft dat schulden (veel) verder oplopen. Een andere deelnemer (r11) kwam in de schulden nadat de toeslagen voor de kinderen onterecht waren stopgezet en zij vervolgens niet wist wat ze moest doen.

5 deelnemers zeggen dat zij in de schulden belandden doordat zij in de ziektewet terechtkwamen, of door hoge ziektekosten, vaak in combinatie met een gebrek aan kennis over het systeem en de eigen rechten. 1 deelnemer (r19) was een periode ziek zonder inkomsten te ontvangen, want zij wist niet waar zij daarvoor terechtkon. Een andere deelnemer (r7) kwam eveneens in de ziektewet terecht, terwijl hij een lening had afgesloten voor aanpassing van het huis vanwege de allergie van zijn kinderen. Door deze combinatie raakte hij in de schulden. Nog een deelnemer (r4) zegt dat haar schulden grotendeels veroorzaakt zijn door hoge tandartskosten van € 13.000. Een werkloze man moest veel geld betalen voor een ziekenhuisopname van zijn moeder in Somalië, waardoor hij betalingsachterstanden in Nederland kreeg. 'Ik had toen twee maanden geen huur betaald, ik betaalde € 1000 naar Somalië, toen had ik achterstand voor huis, incasso, achterstanden, deurwaarder' (r16).

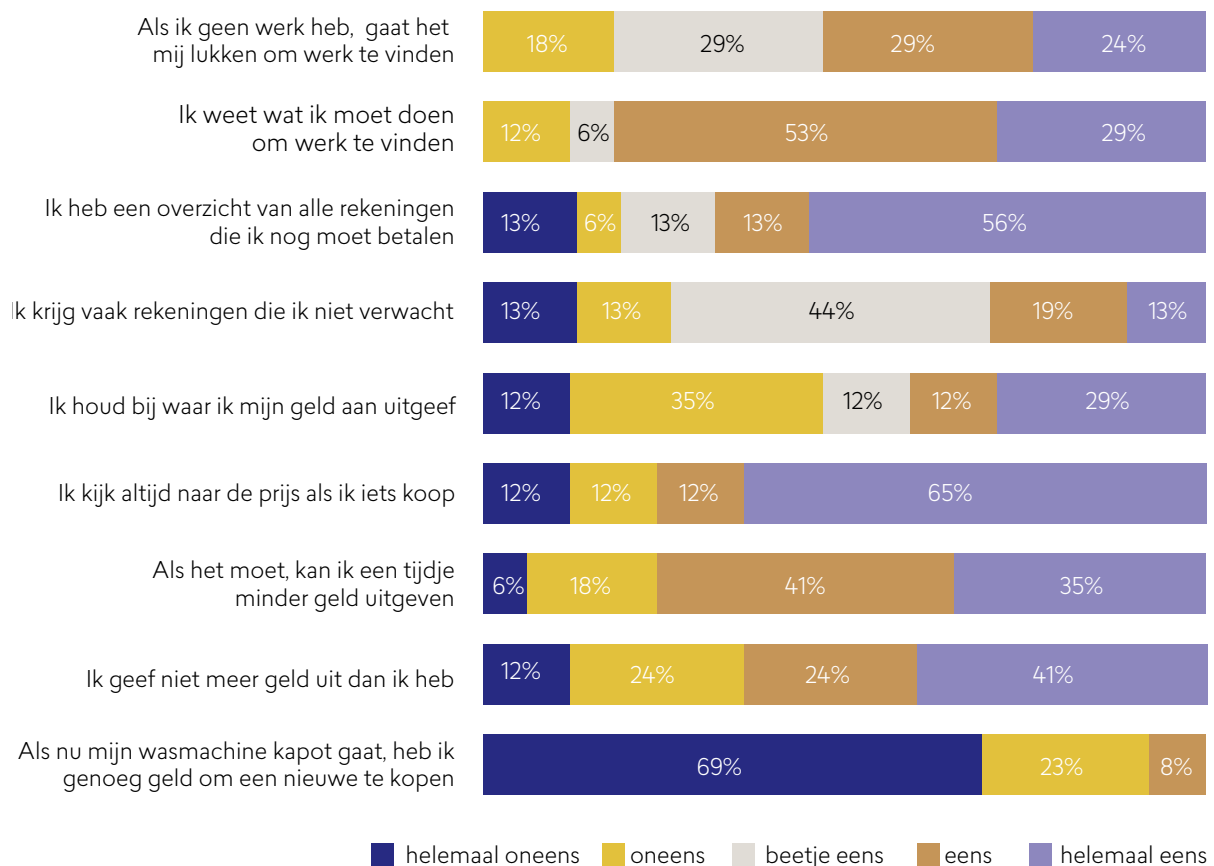
Overbesteding, door de deelnemer zelf of de (ex-)partner, wordt door 7 deelnemers genoemd als (een) oorzaak van hun schulden. 3 deelnemers noemen eigen creditcarduitgaven. Een andere deelnemer (r3) heeft schulden gemaakt bij buurvrouwen; zij heeft bij hen geld geleend om de bruiloften van haar twee dochters te kunnen bekostigen. 3 andere deelnemers noemen als oorzaak van hun schulden de uitgaven van hun (ex-)partner, waar zij pas later achter kwamen. ‘Nu ik alleen ben, snap ik niet waar al die schulden vandaan komen,’ zegt een deelnemer wiens ex-vrouw ‘veel rekeningen niet betaalde’ (r9). Een vrouw zegt dat haar ex-man een Wehkamp-account had geopend en elders pakketjes liet bezorgen: ‘Ik was niet op de hoogte tot ik een boze brief kreeg, anders kom je in de BKR’(r10). Een andere deelnemer zegt dat haar man financieel misbruikt is door diens vriendin: ‘Hij had een goed inkomen vorig jaar, alleen hij had een vrouwtje buitenshuis die hem heeft kaalgeplukt. Hij is sowieso psychisch aangelegd, hij heeft een angststoornis en paniekstoornis, daar heeft ze zwaar misbruik van gemaakt’ (r17).

2.3 Financiële vaardigheden

Bij de start van VONL hebben we deelnemers gevraagd naar hun financiële vaardigheden. Zij zijn gevraagd naar de volgende capaciteiten:

- verwerven van inkomsten;
- organiseren van geldzaken;
- verantwoord besteden;
- en de mate waarin zij voorbereid zijn op onverwachte uitgaven.

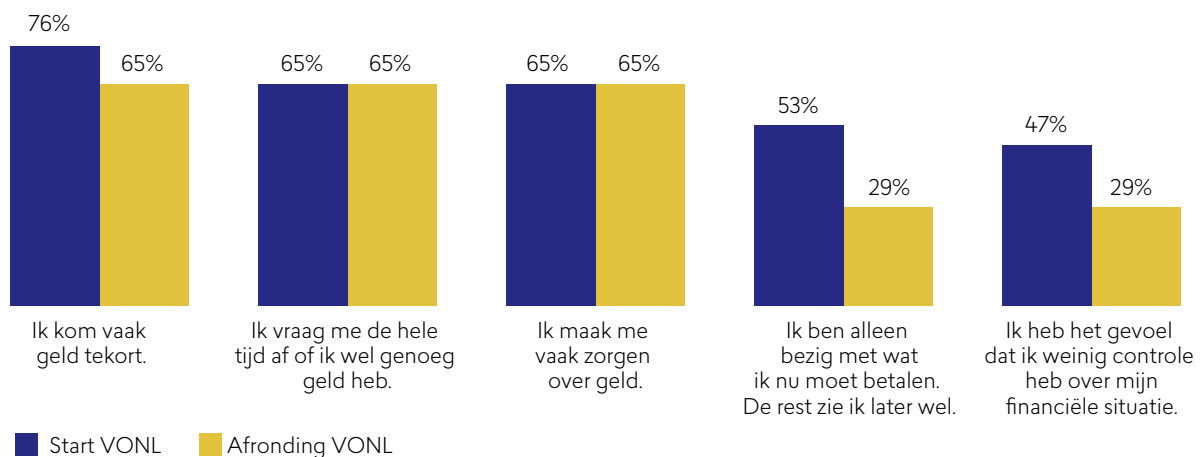
Figuur 2.1. Financiële vaardigheden van deelnemers bij de start van VONL.



In Figuur 2.1 zijn de financiële vaardigheden van deelnemers weergegeven, op basis van stellingen die zij over zichzelf invulden. De meeste deelnemers gaven aan dat zij weten wat ze moeten doen om werk te vinden (82%), maar slechts een kleine meerderheid had er ook vertrouwen in dat het hem/haar ook zou lukken om werk te vinden (53%). De deelnemers hielden hun geldzaken goed in de gaten: 69% had een overzicht van alle rekeningen die hij/zij nog moet betalen en 41% hield bij waar hij/zij zijn geld aan uitgaf. Toch gaf bijna 1 op de 3 deelnemers (31%) aan dat zij vaak rekeningen kregen die zij niet verwacht hadden¹. De meeste deelnemers gaven niet meer uit dan zij te besteden hadden (65%) en wanneer dat nodig was konden zij een tijdje minder uitgeven (77%). Toch had bijna de helft van de deelnemers (44%) in de twee maanden voorafgaand aan het onderzoek niet alle vaste lasten kunnen betalen. Wanneer er onverwachte, grotere uitgaven gedaan moesten worden, zoals het kopen van een wasmachine, konden de meeste deelnemers zich die uitgaven niet permitteren (93%).

2.4 Financiële stress

Figuur 2.2 Percentage van de deelnemers dat het eens of helemaal eens is met de stelling.



Uit figuur 2.2 blijkt dat 17 deelnemers ten tijde van de start van VONL aanzienlijke financiële stress hadden. Driekwart kwam regelmatig geld tekort en 2 op de 3 maakten zich regelmatig zorgen of hij/zij voldoende geld had. De helft van de deelnemers keek niet verder dan de korte termijn: zij waren alleen bezig met wat ze op dat moment moesten betalen en hadden weinig gevoel van controle over hun financiële situatie. Van de 17 geïnterviewde deelnemers zijn er 11 deelnemers door het VONL-team ook gevraagd naar hun financiële stress bij de start van een VONL-traject (zie tabel 2.3). Deze groep heeft een vergelijkbare mate van financiële stress (het verschil tussen de groepen is niet significant).

Bij afronding van VONL is nog steeds sprake van financiële stress, zowel wanneer gekeken wordt naar het aantal deelnemers met financiële stress (zie tabel 2.3) als wanneer gekeken wordt naar de hoogte van de financiële stress (zie tabel 2.4). 2 op de 3 deelnemers komen regelmatig geld tekort en 2 op 3 maken zich veel zorgen over geld. Bijna 1 op de 3 deelnemers bekijkt alleen wat hij/zij op de korte termijn moet betalen, hij/zij heeft geen ruimte om te kijken naar de langere termijn. Eenzelfde deel van de deelnemers heeft het gevoel weinig grip te hebben op zijn/haar financiële situatie.

¹ Daarnaast geeft nog 44% aan dat zij het een beetje eens/een beetje niet eens zijn met de stelling 'ik krijg vaak rekeningen die ik niet verwacht'. Mogelijk betekent dit dat zij af en toe rekeningen krijgen die zij niet verwachten.

Tabel 2.3: Percentage van de deelnemers dat het eens of helemaal eens is met de stellingen over financiële stress bij de start van VONL.

	Deelnemers interviews Start VONL	Deelnemers niet geïnterviewd start VONL	
	(N = 17)	(N = 11)	Verskil
1. Ik kom vaak geld tekort.	77%	82%	X ² = n.s.
2. Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb.	65%	82%	X ² = n.s.
3. Ik maak me vaak zorgen over geld.	65%	82%	X ² = n.s.
4. Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen. De rest zie ik later wel.	53%	64%	X ² = n.s.
5. Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn financiële situatie.	47%	55%	X ² = n.s.

Noot. n.s.= niet significant, de scores van de groepen verschillen dus niet significant van elkaar.

Tabel 2.4: Gemiddelde financiële stress bij de start en afronding van VONL.

	Start VONL	Afronding VONL	
	(N = 17)	(N = 17)	
	M (SD)		Verskil
1. Ik kom vaak geld tekort.	3,88 (1,50)	3,88 (0,93)	T(32) = 0.00, n.s.
2. Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb.	3,76 (1,39)	3,82 (1,24)	T(32) = - 0.130, n.s.
3. Ik maak me vaak zorgen over geld.	3,41 (1,58)	3,76 (1,20)	T(32) = - 0.732, n.s.
4. Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen. De rest zie ik later wel.	2,94 (1,39)	2,59 (1,12)	T(32) = 0.815, n.s.
5. Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn financiële situatie.	3,00 (2,35)	2,35 (1,37)	T(32) = 1.242, n.s.

Noot. Gemiddelden zijn op een schaal van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens). n.s. = niet significant.

Tabel 2.5: Percentage van de deelnemers dat het eens of helemaal eens is met de stellingen over financiële stress bij afronding van VONL.

	Deelnemers interviews start VONL	Deelnemers niet geïnterviewd start VONL	Totaal
	(N = 7)	(N = 10)	(N = 17)
1. Ik kom vaak geld tekort.	57%	70%	65%
2. Ik vraag me de hele tijd af of ik wel genoeg geld heb.	43%	80%	65%
3. Ik maak me vaak zorgen over geld.	57%	70%	65%
4. Ik ben alleen bezig met wat ik nu moet betalen. De rest zie ik later wel.	29%	30%	29%
5. Ik heb het gevoel dat ik weinig controle heb over mijn financiële situatie.	14%	40%	29%

Een mogelijke verklaring voor de onveranderlijkheid van de financiële stress zou kunnen zijn dat we bij de start een aantal deelnemers niet konden interviewen vanwege hun zeer stressvolle situatie; na afronding van de trajecten spraken we die deelnemers wel, omdat de stress verminderd was. Maar dit heeft wellicht geleid tot een iets rooskleuriger beeld. Daarom is ook nog een vergelijking gemaakt tussen de deelnemers bij afronding van VONL die wel een interview bij de start hadden gedaan en de deelnemers die dat niet hadden gedaan (Tabel 2.5). De aantallen zijn te klein voor significantie-toetsing. De hogere percentages binnen de groep die geen interview heeft gehad bij de start van VONL, in combinatie met de hogere percentages van de groep die geen startinterview heeft gehad in tabel 2.3 suggereren dat de groep die bij de start van VONL is geïnterviewd, inderdaad relatief milde financiële stress had. Dit zou een mogelijke verklaring kunnen zijn voor het ontbreken van een significante afname in financiële stress tussen de twee momenten.



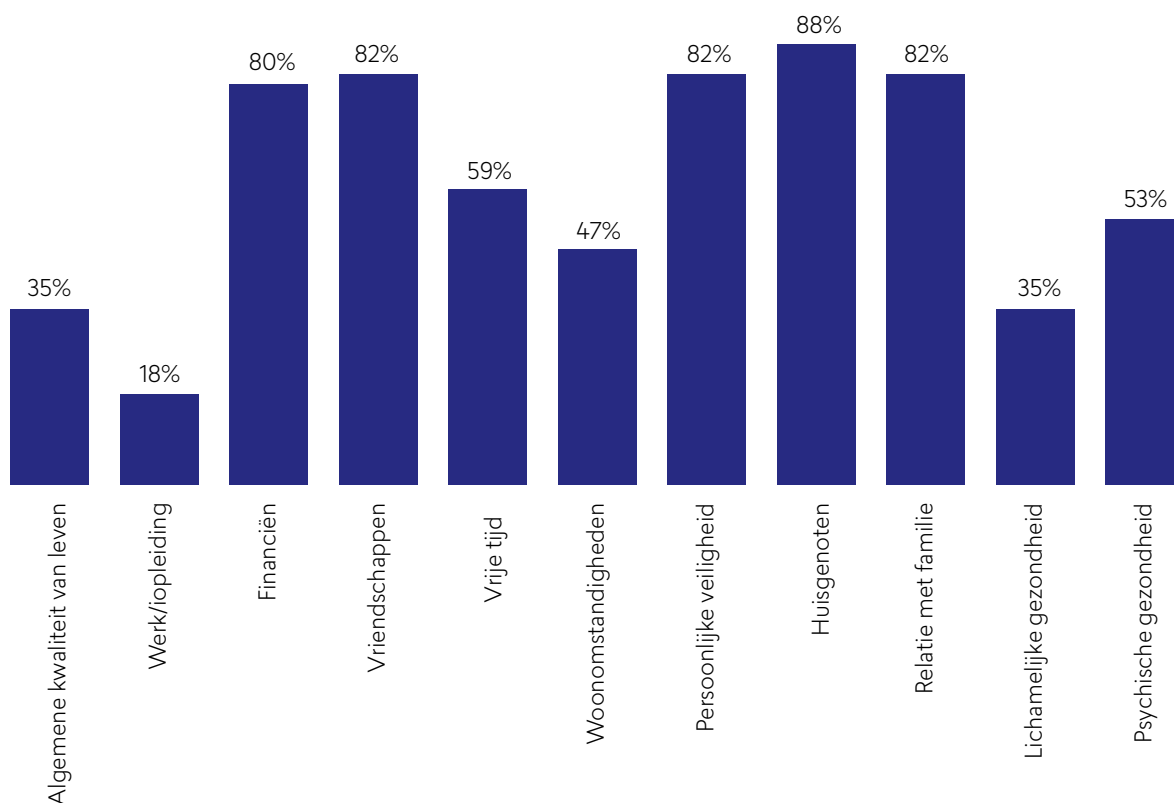
Kwaliteit van leven

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de kwaliteit van leven van de deelnemers. Deelnemers geven op verschillende leefdomeinen aan hoe tevreden zij zijn met hun leven en welke factoren daarbij een rol spelen, waarbij specifiek aandacht is voor de rol van VONL. Deelnemers hebben hun kwaliteit van leven op de verschillende leefgebieden een cijfer gegeven en daar toelichting bij gegeven. Hieronder volgt eerst een cijfermatig overzicht van de kwaliteit van leven op verschillende leefgebieden, gevolgd door een inhoudelijke toelichting van de deelnemers per leefgebied.

Om gezinnen in Slotermeer met langdurige financiële problemen weer grip te laten ervaren op hun leven moet er ook iets gebeuren met urgente problemen op andere leefgebieden dan de financiën. In dit hoofdstuk staat de brede impact van VONL op de verschillende leefgebieden van deelnemers centraal. Op welke leefgebieden heeft VONL impact? En op welke manier? Wanneer er leefgebieden zijn waarop VONL geen invloed heeft, gaan we na of dat is omdat er op deze leefgebieden over het algemeen geen impact nodig is, of dat hier nog hulpbehoeften blijven bestaan.

3.1 Kwaliteit van leven in cijfers

Figuur 3.1 Percentage deelnemers dat het desbetreffende leefgebied beoordeelt als 'kan niet beter', 'tevreden' of 'meestal tevreden' bij start van VONL.



Figuur 3.1 geeft de kwaliteit van leven van de deelnemers bij start van een VONL-traject weer. Het merendeel van de 17 ondervraagde deelnemers is bij de start van VONL ontevreden over zijn of haar leven in het algemeen en op specifieke leefgebieden. De minderheid van de deelnemers is tevreden over zijn/haar:

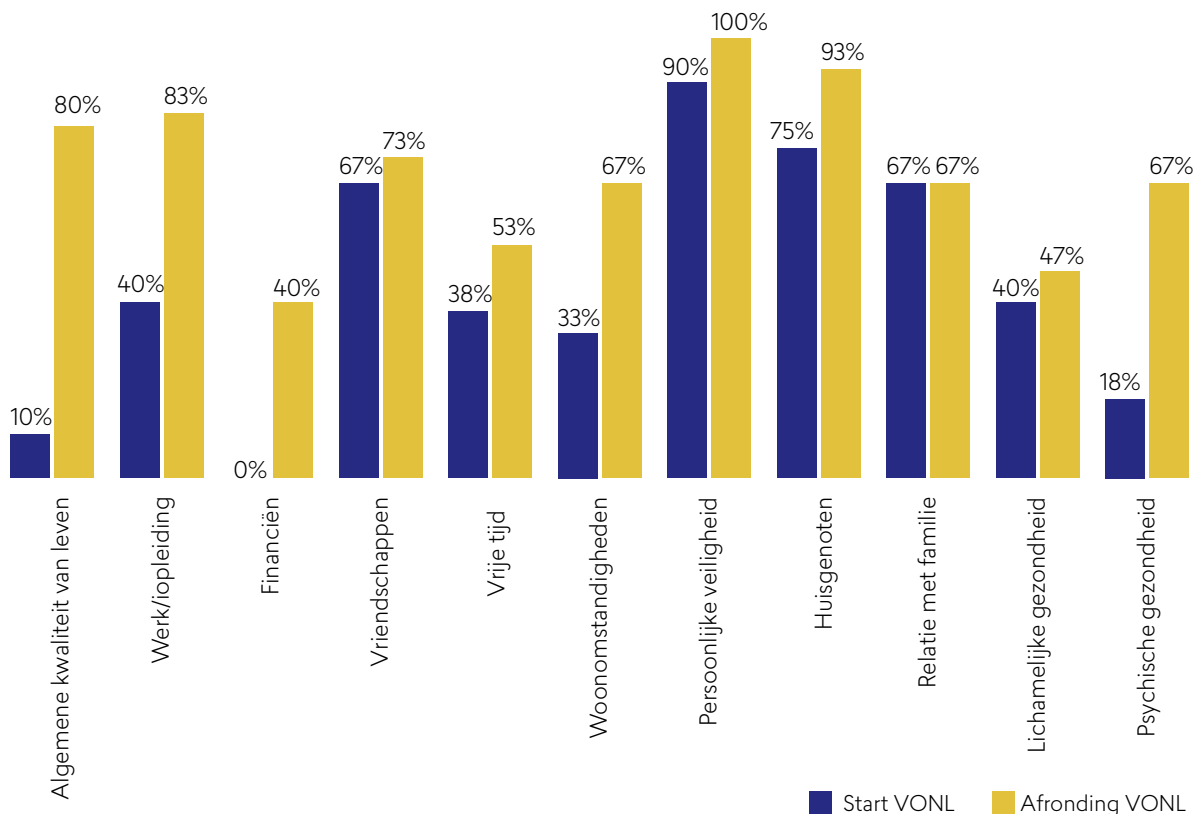
- algemene kwaliteit van leven (35%);
- financiën (18%);
- woonomstandigheden (47%);
- en lichamelijke gezondheid (35%).

Het merendeel van de deelnemers is tevreden over:

- het aantal en de kwaliteit van vriendschappen (82%);
- hun persoonlijke veiligheid (82%);
- de mensen met wie zij samenleven (88%);
- en de relatie met familie (82%).

Ongeveer de helft van de deelnemers (53%) is tevreden met zijn of haar psychische gezondheid. Ook is slechts een kleine meerderheid (59%) tevreden over zijn of haar vrijetijdsbesteding. 5 deelnemers hebben bij de start van VONL een betaalde baan of werk op een sociale werkplaats, of volgen onderwijs als voornaamste daginvulling. 4 van hen zijn tevreden met deze daginvulling (80%). De 12 andere deelnemers zijn bijna allemaal ontevreden over het niet hebben van werk of opleiding als voornaamste daginvulling, slechts 1 deelnemer geeft aan hier meestal tevreden mee te zijn. Ook is slechts een kleine meerderheid (59%) tevreden over zijn of haar vrijetijdsbesteding.

Figuur 3.2 Percentage deelnemers dat het desbetreffende leefgebied beoordeelt als 'kan niet beter', 'tevreden' of 'meestal tevreden' bij afronding van VONL.



Figuur 3.2 geeft aan hoe deelnemers bij afronding van VONL hun kwaliteit van leven op dat moment beoordelen en hoe zij terugkijken op hun kwaliteit van leven bij de start van VONL. 15 van de 19 deelnemers hebben de vragen over hun kwaliteit van leven beantwoord. Omdat deze deelnemersgroep niet dezelfde is als de groep deelnemers bij de start van VONL, kunnen we de beoordeling van kwaliteit van leven niet goed vergelijken. Daarom hebben we de deelnemers ook gevraagd of zij vinden dat hun kwaliteit van leven vooruit of achteruit is gegaan, of gelijk is gebleven sinds de start van hun traject bij VONL. Deelnemers zijn veelal tevreden over:

- hun algemene kwaliteit van leven (80%);
- het aantal en de kwaliteit van hun vriendschappen (73%);
- hun persoonlijke veiligheid (100%);
- en de mensen met wie zij samenwonen (93%).

2 op de 3 deelnemers is tevreden met zijn of haar relatie met familie (67%); woonomstandigheden (67%) en psychische gezondheid (67%). Ongeveer de helft van de deelnemers is positief over zijn of haar vrije tijd (53%). Een minderheid van de deelnemers is tevreden over:

- zijn of haar financiële situatie (40%);
- zijn of haar lichamelijke gezondheid (47%).

6 van de 15 deelnemers hebben werk of volgen een opleiding bij afronding van VONL. Zij zijn overwegend positief over deze daginvulling (83%). 9 deelnemers hebben geen werk of opleiding; 4 van hen zijn daar tevreden over en 5 zijn daar ontevreden over.

Gevraagd naar de ontwikkeling van hun kwaliteit van leven sinds de start van VONL geven de meeste deelnemers aan dat zij nu over het algemeen tevredener zijn (80%) dan destijds (10%), dit verschil is ook significant. Op de specifieke leefgebieden is de verbetering van kwaliteit van leven niet significant verbeterd. Dat verrast misschien bij het zien van onderstaande figuur 3.2, maar kan verklaard worden door bewegingen die twee richtingen op wijzen: per leefgebied zijn sommige deelnemers positiever geworden, maar er zijn ook deelnemers die minder tevreden zijn geworden. Per saldo is het aantal tevreden deelnemers op veel leefgebieden hoger bij afronding van VONL. De toelichtingen van de deelnemers op deze ontwikkelingen geven een beeld van deze variatie (zie hieronder).

3.2 Het verhaal achter de cijfers

3.2.1 Algemene kwaliteit van leven

Zoals gezegd zijn veruit de meeste deelnemers tevreden over de kwaliteit van hun leven nu. Grotendeels komt dat doordat deelnemers 'veel dingen op een rijtje hebben gezet' en doordat veel zaken geregeld zijn, of worden geregeld; 'dingen lopen' en dat geeft rust. 'Ik heb mijn rust gevonden, het is nu gewoon rustig, dingen lopen, ik weet dat mijn rekeningen worden betaald, ik krijg mijn leefgeld, iedereen is nog gezond, alles gaat gewoon goed' (r15). Ook enkele anderen zeggen dat zij koesteren wat ze hebben: 'Ik heb mijn werk, mijn huis, mijn gezin, hoe gelukkig moet je zijn.' Anderen zeggen: 'Ik heb mijn leven weer een beetje herpakt' (r9) en 'ik denk na over de toekomst' (r16). Een andere deelnemer is 'meestal tevreden' met haar leven, zegt ze, maar: 'Er zijn nog steeds stressfactoren in mijn leven, soms spelen die hoog op, soms heb ik de moeite en de kracht om die weg te stoppen, maar soms als je je niet lekker in je vel voelt en het is zo'n dag, dan is het overheersend. Soms krijg je 's ochtends een mail van je ex of jeugdbescherming, en dan hangt het af van hoe je je voelt' (r10).

Enkele deelnemers zijn matig tevreden of ontevreden met hun leven op dit moment. Een van hen geeft, met gemengde gevoelens, aan dat ze bijna alles heeft bereikt wat ze wil, maar dat ze nog een eigen woning zou willen voor zichzelf en haar kinderen. Ze woont in bij haar broer en voelt daardoor een beperkte vrijheid, nog versterkt door de coronapandemie. 'Ik ben nog bezig met een eigen woning, heb wel een urgentie, maar het is moeilijk, en daardoor voel ik me soms niet lekker in mijn vel, vanwege de kinderen, de vrijheid en dergelijke' (r4). De andere deelnemer zegt dat het slecht met haar gaat op dit moment: 'Door de situatie met mijn man en de schulden.' Voorheen ging alles goed met het gezin en had haar man als zzp'er een goed inkomen, totdat hij een andere vrouw leerde kennen. Sindsdien heeft hij hoge schulden gemaakt, slikt hij de medicijnen voor zijn angststoornis niet meer en heeft hij het contact met zijn gezin en andere familie verbroken. 'Mijn leven is echt op zijn kop. Ik heb een hartritmestoornis nu, ik zit in de ziektewet' (r17).

Ontwikkelingen algemene kwaliteit van leven

Vrijwel alle deelnemers die de vragen over hun kwaliteit van leven hebben beantwoord, geven aan dat hun leven verbeterd is sinds ze met VONL zijn gestart. Deels komt dit, zoals hierboven al bleek, doordat zij nu hulp hebben bij het oplossen van hun financiële en/of andere problemen; dingen worden geregeld. 'Weten dat je schulden hebt, gaf stress,' aldus een deelnemer (r15). 'Een soort van door de bomen het bos niet meer kunnen zien, te veel hooi op mijn vork, te veel schulden, uiteindelijk het gevoel hebben hoe moet ik dit nog oplossen?' Een deelnemer (r13) geeft aan dat zij een baan heeft gekregen en dat deze voor zekerheid en stabiliteit in haar leven zorgt. Een ander (r12) zegt dat zijn leven is verbeterd doordat zijn vrouw en kinderen naar Nederland zijn gekomen; voorheen miste hij hen continu. Een deelnemer heeft niet alle vragen over kwaliteit van leven beantwoord, maar geeft in algemene zin aan dat zijn kwaliteit van leven duidelijk vooruit is gegaan: 'Ik voel me overall veel beter dan drie jaar geleden, want toen zag ik het niet meer zitten, en nu heb ik mijn weg teruggevonden naar de maatschappij' (r18).

Een aantal deelnemers verkeerde voorheen in een situatie waarvan zij zeggen 'het kon niet slechter'. 1 deelnemer zegt: 'Toen was het eigenlijk één grote puinhoop' (r8). Hij was gedurende enkele maanden dakloos en werkte zeer lange dagen op een kermis; hij had 'helemaal geen leven'. Nu wordt er een huis voor hem gezocht: 'Het leven ziet er weer zonnig uit,' zegt hij. Ook een andere deelnemer zegt dat het voorheen niet slechter kon gaan, doordat hij leefde met zijn ex-vriendin, die hij een 'narcistische

borderliner' noemt. 'Ze heeft vrienden en kennissen uit mijn buurt proberen te houden, stal geld, heeft hele grote impact op mijn gezin gehad, ook haar zelfmoordactie, als je dan nog hoort dat je niet zeker weet of de kinderen wel van jou zijn, dan word je niet goed' (r9). Hoewel de situatie duidelijk verbeterd is, kan het nog steeds beter, zegt deze deelnemer, want hij heeft nog geen nieuwe liefde gevonden en is nog niet klaar met zijn studie. Nog een deelnemer ten slotte had voorheen geen contact met haar familie, had ernstige relatieproblemen achter de rug en geen inkomen, 'voordat ik hulp kreeg, kon het niet slechter' (r4).

1 deelnemster, wier man door toedoen van zijn vriendin grote schulden heeft gemaakt, en vond dat het op een gegeven moment 'niet slechter kan', zegt dat de situatie door de hulp via VONL 'iets' is verbeterd. VONL dringt tot hem door, iets wat haar zelf niet lukte: 'letsje beter, komt doordat we nu echt tot hem doordringen, niemand drong tot hem door, niet de huisarts, niet de psycholoog, niet de familie, niet onbekenden, nu is VONL de eerste die een beetje tot hem doordringt' (r17).

Bij enkele deelnemers is niet duidelijk of ze tevredener zijn met hun leven sinds ze de hulp ontvangen. Een van hen (r5) zegt dat ze 'altijd positief' is, waardoor de indruk ontstaat dat haar situatie hetzelfde gebleven is. Een andere deelnemer lijkt minder tevreden met zijn leven, omdat hij als antwoord op de vraag zegt: 'Ik ben in Indonesië, mijn kind is in Nederland, dat is een beetje zwaar eigenlijk' (r2).

3.2.2 Werk/opleiding

De meeste deelnemers *met* werk of een opleiding zeggen daarmee tevreden te zijn. Ze hebben meestal een betaalde baan en zijn daar tevreden mee, vanwege het inkomen: 'Je krijgt geld binnen, je kan je rekening betalen en ik vind de baan leuk' (r13). Een andere deelnemer zegt: 'Het is werk dat ik wilde. Ik wilde altijd al in de beveiliging' (r6). Weer een andere deelnemer werkt tijdelijk vrijwillig en is daar tevreden mee omdat het werk rustig en niet veeleisend is (r8). 1 deelnemer die op zich tevreden is, geeft aan dat het wel beter kan; zij heeft veel contact met klanten op haar werk en krijgt te maken met scheldende klanten (r17).

Van de deelnemers *zonder* werk of opleiding zijn enkele deelnemers tevreden met hun situatie; zij kunnen niet werken doordat ze kleine kinderen hebben of vanwege ziekte en ontvangen een uitkering. Een van hen zegt: 'Met al die problemen, moet je sowieso eens per week naar de voedselbank, heel vaak aan de telefoon, met jeugdzorg, ex die je gaat spammen, een normale baas had je dan ontslagen' (r9). Sommige deelnemers hebben gemengde gevoelens over hun huidige situatie. Een van hen zou wel willen werken, maar heeft ook te veel andere zaken aan haar hoofd om het te kunnen: 'Gemengd. Omdat ik ook mijn handen vol heb aan mijn kind en het huis want ik heb ook nog last van mijn rug' (r19). Een andere deelnemster gaat na jarenlang niet gewerkt te hebben beginnen aan een nieuwe baan en vindt dat 'leuk, maar ook spannend' (r6). De meeste deelnemers zonder werk/opleiding zeggen ontevreden te zijn. Zij hebben allen geen werk vanwege ziekte of lichamelijke klachten, doordat het moeilijk is werk te vinden (na remigratie naar het land van herkomst), of omdat zij de hoge kosten van kinderopvang niet willen/kunnen betalen. Deelnemers willen graag werken omdat ze vinden dat het saai is zonder werk of dat ze een slecht voorbeeld geven aan hun kinderen.

Ontwikkelingen tevredenheid werk/opleiding

De meeste deelnemers *met* werk of een opleiding vinden dat ze qua werksituatie vooruit zijn gegaan door de hulp van VONL. Sommigen hebben een baan of een betere baan gekregen. Ze hebben nu genoeg inkomen om 'termijnen te kunnen betalen'. Een hoger opgeleide deelnemer (r13) had daar-

naast te eenvoudig werk dat zij 'verschrikkelijk, helemaal niets' vond; zij heeft nu werk dat zij leuk vindt. Een ander zegt dat hij, voordat hij hulp kreeg, lange dagen op een kermis werkte, 'zwaar, hard werk' waar hij artrose in zijn rug en knieën aan heeft overgehouden. Hij heeft nu dagbesteding bij het Leger des Heils, waar hij niet de stress van zijn vorige werk heeft: 'Ik ben nu lekker rustig, ik doe de dagbesteding, als het niet gaat dan gaat het niet' (r8).

Bijna de helft van de deelnemers met werk of een opleiding zegt dat hun situatie op dit leefgebied hetzelfde is gebleven. Zij hebben nog dezelfde baan en zijn daar tevreden mee. Een van hen voegt toe dat zij voor zichzelf wil gaan beginnen: 'Nu denk ik van, ik wil gewoon wat anders. Ik houd van bakken, ik wil eigenlijk zelf een lunchroom hebben, ik ben wel op zo'n punt van, ik ga dat gewoon doen' (r17). Geen enkele deelnemer met werk of een opleiding is minder tevreden dan voor VONL.

Van de deelnemers *zonder* werk of opleiding zegt een enkele deelnemer tevredener te zijn dan voor VONL, omdat hij gestopt is met stressvol werk. Deze deelnemer (r7) zegt dat hij door de problemen die hij had in combinatie met zijn drukke baan vier of vijf keer op een crisisafdeling van de ggz terechtkwam. Enkele deelnemers zijn even tevreden over hun werk/opleiding als voor de hulp. Zij werken niet vanwege ziekte; dat was voor VONL ook al het geval. Bij een van hen (r4) gaat het wel om andere klachten; voorheen zat zij in een depressie, nu kan zij niet werken door schouderklachten.

Ten slotte zijn enkele deelnemers zonder werk of opleiding minder tevreden dan voorheen, waarbij er geen duidelijk verband met de ontvangen hulp lijkt. Deze deelnemers hadden eerst een baan, maar nu niet meer. Bij een van hen (r2) hangt dit samen met remigratie naar zijn land van herkomst Indonesië. De ander (r15) vond haar baan leuk, hoewel het 'in combinatie met kinderen... erg uitdagend en stressvol' was; zij worstelde met het regelen van opvang voor haar drie kinderen vanwege 'belachelijk dure' kinderopvang. Beide deelnemers ervaren zonder werk zijn als 'saaï'.

3.2.3 Financiën

Een minderheid van de deelnemers die deze vraag beantwoordde is tevreden met de huidige financiële situatie. Zij kunnen rondkomen. De een heeft meer geld dan voorheen, de ander is tevreden nu er een bewindvoerder is. Sommigen geven aan dat zij 'meestal tevreden' zijn; genoeg geld hebben om van te leven, maar meer ook niet: 'Ik kan ervan leven, eten kopen' (r2), 'ik heb wat nodig is, ik heb geen extra, bijvoorbeeld een vakantie heb ik niet,' zegt een ander (r16). In tegenstelling tot een aantal andere leefgebieden, geeft geen enkele deelnemer de hoogste score 'kan niet beter' voor de huidige financiële situatie. 'Kan niet beter, dan had ik een bankrekening van een paar duizend gehad, maar dat is toekomstmuziek. Nu tevreden met wat ik ontvang na een jaar bijna niets te hebben gekregen,' aldus een deelnemer (r9).

De meeste deelnemers hebben gemengde gevoelens of zijn ontevreden over hun financiële situatie. Meestal wisselt het hoe goed zij bij kas zitten, zegt een aantal deelnemers met gemengde gevoelens: 'Soms een maand alles goed en soms tekort, je weet toch' (r12), 'het verschilt, soms heb ik een onvoorziene uitgave, soms een meevaller' (r10), 'op sommige vlakken wel en andere niet' (r1), 'het kan altijd slechter en het kan ook altijd beter' (r15). De deelnemers ten slotte die ontevreden zijn met de huidige financiële situatie zeggen 'erg weinig' geld over te houden. Een deelnemster (r4) zegt bijvoorbeeld van het weekgeld dat zij ontvangt geen leuke dingen te kunnen doen met de kinderen. 1 deelnemer antwoordt dat ze tevreden is met weinig geld, maar zegt later in het interview dat zij het leefgeld te weinig vindt: 'Een probleem, 19 euro voor mij is echt een klein beetje moeilijk, vier mensen, moet be-

talen voor zeven dagen, dingen kopen voor school en eten. Het is echt te weinig. Ik wil iets meer geld krijgen, want 19 euro is te weinig. Mijn vriendin betaalt altijd de bus voor mijn zoon. Als ik zeg tegen [hulpverlener VONL], het is te weinig, zij zeggen: ik kan niets doen, dit zijn de regels' (r5).

Ontwikkelingen tevredenheid financiën

Veruit de meeste deelnemers zeggen dat hun financiële situatie (zoals zij die dus ervaren) vooruit is gegaan sinds zij meedoen aan VONL. Hoewel zij vaak weinig geld overhouden, kunnen zij rondkomen en is er meer stabiliteit. Voorheen hadden zij nog minder geld, kwamen zij regelmatig zonder geld te zitten en was er meer stress. 'Het kon niet slechter,' zegt vrijwel iedereen. 1 deelnemer zegt: 'Voor de hulp was het wel een ergere situatie dan nu, toen hield ik bijna helemaal niets over. Stabiliteit is wel gekomen door bewindvoerders, sinds SEZO natuurlijk, daardoor is alles bevroren, daarvoor niet. Voorheen kreeg ik altijd incasso's, loonbeslagen' (r6). Een ander: 'Voordat ik hulp kreeg was het anders, want dan was het hard werken en weinig verdienen en dan zat ik regelmatig zonder geld, weer wachten tot zondag, dat schoot allemaal niet op, lenen bij andere mensen' (r8). Een deelnemer vertelt dat zij moest wennen aan de hulp; zij vond het confronterend en 'een beetje schaamteachtig' dat opeens iemand meekeek naar haar uitgaven. 'In het begin vond ik het niks en nu enigszins wel fijn' (r10). Een andere deelnemer die tevredener is over haar financiële situatie, wil geen hulp bij het aflossen van haar schulden, maar vindt het nog lastig wat zij kan uitgeven: 'Ik moet nog steeds een beetje balanceren hoe en wat betalen, of ik me iets meer kan permitteren, moet ik sparen, dat is uitzoeken hoe ik ermee moet omgaan' (r13).

De tevredenheid van sommige deelnemers over hun financiën is hetzelfde gebleven, omdat hun situatie onveranderd is. De vrouw en kinderen van een deelnemer (r12) woonden eerst in Marokko, maar wat betreft de kosten voor hen is er niets veranderd, zegt hij, want toen stuurde hij ook geld naar zijn vrouw. Een andere deelnemer heeft een dubbel gevoel over de schuldhulpverlening die zij ontvangt. Enerzijds zegt zij dat het 'voor de hulp nog slechter' was dan de huidige situatie, die zij desondanks als 'kan niet slechter' beoordeelt omdat ze heel weinig geld overhoudt. Anderzijds had ze voorheen meer geld tot haar beschikking: 'Doordat ik dingen niet betaalde, hield ik geld over. Ik kon toen meer dingen doen dan nu.' Toch was de situatie slechter, want: 'daardoor kwam ik in de schulden' (r4). Geen van de deelnemers zegt (eenduidig) minder tevreden te zijn over hun financiële situatie dan voordat zij hulp kregen.

3.2.4 Vriendschappen

De meeste deelnemers die er iets over zeggen, zijn tevreden of zeer tevreden met hun vriendschappen op dit moment. Zij lichten dit toe met uitspraken als 'ik heb niet veel vrienden, maar het zijn wel goede vrienden' en 'als ik ze nodig heb dan zijn ze er'. 1 van de (6) deelnemers die zijn vriendschappen beoordeelt als 'kan niet beter' zegt: 'Ik weet dat de mensen die ik mijn vrienden of vriendinnen noem, dat zijn de mensen die ik weet, ik kan ze dag en nacht bellen voor wat dan ook en ik weet dat zij voor mij klaar staan. Net als dat ik dat voor hen doe' (r15).

Een kleiner deel van de deelnemers is matig tevreden over de huidige vriendschappen, omdat ze geen of weinig vrienden hebben. Een van hen mist soms vrienden: 'Ik heb geen vriendschappen. Soms is het wel lekker rustig zo, maar soms heb ik echt vrienden nodig om even mee bij te kletsen' (r4). Een ander zegt dat ze het goed vindt zo: 'Van vrienden kan je niets verwachten, ik heb mijn man en ik heb mijn kinderen, dat is meer dan genoeg' (r19). Voor een andere deelnemer speelt de Nederlandse cultuur mee in zijn gemengde gevoelens over zijn vriendschappen: 'Vriendschappen zijn belangrijk, maar in Nederland ziet het sociale leven er anders uit. Mensen zijn veel thuis en zoeken elkaar niet zoveel op' (r1).

Ontwikkelingen tevredenheid vriendschappen

Een klein kwart van deelnemers vindt dat hun vriendschappen vooruit zijn gegaan; doordat zij de hulp kregen, heeft een selectie plaatsgevonden waarbij de echte vrienden zijn overgebleven. Een deelnemer met een Pakistaanse achtergrond vertelt dat ze een aantal vriendschappen verloor na haar scheiding, vanwege het taboe van omgaan met een alleenstaande vrouw. 'Ik heb kwalitatieve vrienden over kwantiteit. Het gaat me om goede vrienden in plaats van 100 vrienden waar je niets aan hebt. Nu ben ik tevreden, ik weet op wie ik kan bouwen' (r10). Een andere deelnemer verloor eveneens na zijn scheiding vrienden. Deze geloofden de verhalen van zijn ex-partner en zagen hem als de leugenaar. 'In zo'n situatie leer je echt je vrienden kennen. Je leert dat mensen die je soms denkt als vrienden te hebben, niet je vrienden zijn, maar vrienden die over zijn, daar durf ik rustig mee de oorlog in te gaan. Het zijn er niet veel meer, maar die zijn zo goed' (r9).

Het overgrote deel van de deelnemers is even tevreden over de vriendschappen als voordat zij hulp ontvingen. Bij hen lijkt ook niets veranderd in de vriendschappen zelf. Een aantal deelnemers zegt de vrienden al lange tijd te hebben. Een deelnemster heeft bijvoorbeeld nog vriendschappen van de middelbare school en spreekt af en toe met hen en de kinderen af. 'We spreken elkaar niet elke dag, maar als we elkaar zien is het alsof we elkaar dagelijks spreken' (r17). Een andere deelnemer noemt als reden dat de tevredenheid over zijn vriendschappen hetzelfde is gebleven, dat zijn vrienden (en familie) niets weten van zijn situatie. 'Ik houd dingen liever voor mezelf, het gaat niemand aan, ik los het zelf op' (r6). 1 deelnemer (r2) is minder tevreden over zijn vriendschappen. Hij is gemigreerd naar zijn land van herkomst, waar hij geen werk heeft en zegt als enige vriendschap zijn vriendin te hebben. Voor de meeste deelnemers lijkt de hulp van VONL niet van invloed op vriendschappen.

3.2.5 Vrije tijd

Ongeveer de helft van de deelnemers is tevreden over de vrije tijd; in die tijd kunnen de deelnemers doen wat zij willen. 1 deelnemer merkt daarbij op dat hij wel weinig vrije tijd heeft. Deelnemers verschillen soms in wat zij als vrije tijd beschouwen, bijvoorbeeld wat betreft de tijd die ze met de kinderen doorbrengen. Deels lijkt dit samen te hangen met al of niet werken. Bijvoorbeeld de deelnemer die zegt weinig vrije tijd te hebben, heeft geen werk en beschouwt de tijd met de kinderen en studietijd niet als vrije tijd: 'Weinig vrije tijd, want ik heb kinderen, de studie kost ook veel tijd. Maar wel tevreden mee' (r9). Ook een andere deelnemer (r10) ziet het als vrije tijd als haar ouders kunnen oppassen op de kinderen; zij kan dan bijvoorbeeld sporten of studeren. Een deelnemer met een baan zegt in zijn vrije tijd te 'genieten van de tijd met zijn kinderen en vrouw' (r16). Een andere deelnemer (r5) die niet werkt, zegt echter ook blij te zijn dat zij (een groot deel van) haar tijd door kan brengen met haar kinderen.

Een kleine helft van de deelnemers geeft aan matig tevreden of ontevreden te zijn met de vrije tijd. Sommigen hebben gemengde gevoelens omdat ze te weinig vrije tijd hebben, of er niet van kunnen genieten doordat zij voor anderen zorgen. Een voorbeeld van het eerste is een deelnemer die zegt: 'Er is genoeg te doen, ik weet niet wat vrije tijd is, laat ik het zo zeggen' (r19). Een voorbeeld van het tweede is deze deelnemer: 'Ik mag wel wat vaker wat voor mezelf doen. Ik heb wel vrije tijd, maar dan doe ik meer andere mensen een plezier dan dat ik mezelf een plezier doe. Ik moet een schoonheidsbehandeling of zo nemen, ik zorg meer voor anderen dan voor mezelf' (r17). Sommige deelnemers zijn ontevreden met hun vrije tijd. Zij zitten thuis en kunnen niets doen, door ziekte of geldgebrek. Een deelnemer met pijnklachten: 'Op dit moment zit ik alleen maar thuis. Want ik heb gewoon niets te doen, ik kan niets doen. Staan of lopen doet te veel pijn' (r12). Een ander zegt: 'Ik moet altijd denken

aan hoeveel geld ik overhoud, ik doe niet veel in mijn vrije tijd. Ik heb geen geld over. Daarom (ben ik) ontevreden' (r4).

Ontwikkelingen tevredenheid vrije tijd

De meeste deelnemers zijn na VONL tevredener met hun vrije tijd dan ervoor, ze genieten er nu (meer) van. Voor sommigen is het (bijna) van het ene uiterste ('kan niet slechter') naar het andere ('kan niet beter'/'tevreden') veranderd. Voorheen hadden zij last van stress en waren zij in hun hoofd alleen maar bezig met geldproblemen en gerelateerde problemen. Een van hen zegt: 'Twee jaar geleden, kan niet slechter, ik had stress, ik wil niet altijd, ik wil geld lenen, iemand [moest me] helpen' (r16); nu geniet hij van zijn vrije tijd met zijn gezin. Een andere deelnemer: 'Dan ben je echt alleen bezig met dingen regelen, dingen recht te trekken. Alleen maar bezig met geld in je hoofd, bezig met kinderen niet laten ontsporen, je bent nergens anders meer mee bezig' (r9). Andere deelnemers waren voor de hulp ook al tevreden met hun vrije tijd. Een van hen (r10) zegt dat de hulpverlening haar inzicht heeft vergroot en een positieve invloed op haar heeft; een ander (r15) dat ze een leuke nieuwe hobby heeft ontdekt namelijk 'diamond painting'. 1 deelnemer, de man die op een kermis werkte, zegt dat hij voor VONL geen vrije tijd had; zijn leven bestond slechts uit werken en slapen. Nu kan hij in zijn vrije tijd doen 'wat hij maar wil' (r8).

Voor iets minder dan de helft van de deelnemers is de tevredenheid over hun vrije tijd hetzelfde gebleven of minder geworden. Hetzelfde is het bijvoorbeeld voor de deelnemer die zegt altijd thuis te zitten vanwege pijnklachten. Deelnemers die minder tevreden zijn met hun vrije tijd, zijn dat omdat ze minder kunnen doen, door een gebrek aan geld of energie. Een van hen zegt: 'Het is nu beperkt qua inkomen. Niet veel inkomen over voor leuke dingen. Andere kant, als je kinderbijslag hebt, kun je ook een beetje leuke dingen meedoen. Een beetje gemengde gevoelens. Je moet ook niet als een zeikerd gaan zijn' (r6). Een ander zegt weinig energie over te houden door haar (nieuwe) baan, zorg voor haar dochter en de situatie: 'Eerlijk gezegd, ik doe niet zoveel. Ik vond zwemmen leuk en dat kan niet meer, in het algemeen ben ik de laatste tijd gewoon heel moe, omdat er zoveel speelde, ook in mijn persoonlijke dingen. Ik werk twee dagen per week, maar ik werk heel erg intensief, ik moet gewoon bijkomen... Soms moet ik gewoon uitrusten en uitslapen, dochter naar school brengen, slapen, dag voorbij, met dochter naar de sport, andere dingen, tenminste probeer ik met mijn vrienden af te spreken, maar een hobby of zo heb ik op dit moment niet. Ik wou iets leuks gaan doen, maar ik heb niet zoveel energie voor dit soort dingen' (r13).

3.2.6 Woonomstandigheden

Twee derde van de deelnemers is (zeer) tevreden met de huidige woonomstandigheden. Zij wonen in een mooie, leuke woning, in een goede omgeving, met (meer dan) genoeg ruimte. Een deelnemer: 'Ik zit voor een relatief lage huur in een driekamerwoning, je kunt het in Amsterdam niet beter treffen, ook al is het een bovenwoning' (r9) Een andere deelnemer legt de lat minder hoog en is blij dat ze 'een dak boven haar hoofd' heeft. 'Het mag wel gerenoveerd worden, maar ik ben tevreden' (r10).

Een derde van de deelnemers heeft gemengde gevoelens of is ontevreden over de woonomstandigheden. Eén deelnemer heeft gemengde gevoelens, niet zozeer over de woning zelf, maar haar ervaringen erin: 'Het is een grote woning, maar ik heb hier gewoon heel wat meegemaakt. Ik heb twee inbraken gehad, van de trap hier af gevallen en gewoon met mijn gezin, afgelopen jaar. Niet alleen positieve dingen meegemaakt, maar ook negatieve' (r17). Andere deelnemers zijn ontevreden omdat zij wonen in een te kleine woning voor hun gezin. Een deelnemer (r12) die zijn vrouw en kinderen uit

Marokko heeft laten overkomen, slaapt iedere avond het matras naar de woonkamer, waar hij slaapt met zijn vrouw. Een deelnemer die tijdelijk met haar kinderen inwoont bij haar broer zegt: 'Ik heb een kamertje van 8 vierkante meter, we slapen met zijn allen op de grond' (r4). Een andere deelnemer (r15) heeft een woning die behalve klein, ook in een slechte staat van onderhoud is.

Ontwikkelingen tevredenheid woonomstandigheden

Bijna de helft van de deelnemers vindt dat ze vooruit zijn gegaan qua woonomstandigheden. Meestal zijn ze verhuisd naar een ruimere woning en een betere buurt, of hebben ze een eigen woning gekregen. Een deelnemer met een medische urgentie heeft recent een nieuwe woning gekregen waarin zijn kinderen een eigen kamer hebben: 'Daarvoor sliepen we met zijn vieren in één slaapkamer'(r6). Een deelnemer (r8) die tijdelijk in een voorziening van Leger des Heils woont, vindt dit een stuk beter dan de 'oude caravan' waarin hij woonde voordat hij hulp kreeg. Met een eigen woning wordt het nog beter, aldus deze deelnemer. Een andere deelnemer (r9) is ten slotte veel tevredener doordat het huis waarin hij woont met zijn twee zoons op zijn naam staat en niet meer op dat van zijn ex-partner.

Voor iets meer dan de helft van de deelnemers zijn de woonsituatie en de tevredenheid daarover gelijk gebleven; het merendeel was ontevreden en is nog steeds ontevreden. 1 deelnemer (r1) zegt dat de hulp van VONL niets te maken heeft met de woonomstandigheden.

2 deelnemers zijn minder tevreden over hun woonsituatie dan voordat zij hulp kregen. Een van hen (r12) heeft met hulp van VONL zijn vrouw en kinderen uit Marokko naar Nederland laten komen, maar de woning is veel te klein voor hun vieren. De andere deelnemer (r13) heeft de laatste tijd veel 'tijdelijke burens', toeristen en studenten, die vaak 's avonds lawaai maken, waar vooral haar dochter last van heeft als deze al op bed ligt. Bij de laatste deelnemer lijkt geen verband te zijn met VONL.

3.2.7 Persoonlijke veiligheid

Iedereen zegt tevreden te zijn over zijn of haar persoonlijke veiligheid, waarbij men verwijst naar diverse factoren, zoals een algemeen gevoel van veiligheid, kennissen of vrienden, het huis of de omgeving, of verdedigingssport. Een deel zegt zich altijd al veilig te voelen, zoals deze deelnemer: 'Overal waar ik ga en kom voel ik me veilig, ik heb niets om bang voor te zijn' (r4). Anderen zeggen dat er geen personen zijn met wie ze ruzie hebben, en ze dus veilig zijn. Sommige deelnemers verwijzen naar hun huis of de omgeving die veilig is. Een deelnemer die nu in Indonesië woont, verwijst naar de coronapandemie en zegt dat zijn woonomgeving in een 'groene, dus veilige zone' zit (r2). Soms noemt iemand een combinatie van factoren die maakt dat hij zich veilig voelt: 'Ik heb een camerasysteem aan mijn balkon, twee camera's in huis en twee volwassen pitbulls in huis. Veiliger dan mijn huis kan je niet hebben. Ik heb vroeger gekickbokst. Ik voel me veilig' (r9).

Sommige deelnemers zeggen tevreden te zijn qua persoonlijke veiligheid, maar relativeren deze tegelijkertijd. Een deelnemster zegt zich soms niet veilig te voelen bij haar ex-partner: 'Het verschilt soms wel eens. Als ik met mijn ex-man te maken heb voel ik me soms onveilig, maar merendeels voel ik me veilig' (r10). Een Oekraïense deelnemer noemt de omgeving 'redelijk veilig': 'Ik denk het wel, ik vind de omgeving een beetje lastig, het is een Marokkaanse buurt, vooral die jongere mensen, ik loop niet heel veel buiten' (r13). Een vrouw met Marokkaanse achtergrond, die zegt 'meestal tevreden' te zijn, voegt toe: 'Het gaat goed met mij, ik heb het beter dan veel anderen en leef in een goed land' (r1). Een ander heeft een inbraak meegemaakt: 'Alleen zeg maar die inbraak die ik hier heb gehad, dat is het enige onveilige gevoel, in principe tevreden' (r17).

Ontwikkelingen tevredenheid persoonlijke veiligheid

Ongeveer een kwart van de deelnemers is tevredener dan voordat zij de hulp kregen. Een van hen (r16) zegt dat de veiligheid voorheen 'niet slechter kon', omdat hij met zijn gezin een huisuitzetting meemaakte. Een ander is verhuisd naar een betere omgeving: 'Nu is het goed. Nu ben ik erg veilig. Bewaakte flat waar ik woon, voel ik mijzelf goed, [ik kan mijn] medicijnen verminderen, maar vroeger niet. Acht maanden voor ik hier verhuisde, mijn buurvrouw was een junkie, kwamen junks bij haar, de deur in en uit. Dealers. Ik doe de deur van mijn tuin open, sliep er iemand in mijn tuintje, ik heb meer dan 13 meldingen bij de politie gedaan, maar nu ben ik echt veiliger hier. Ik en mijn familie' (r7).

Voor de meeste deelnemers is het gelijk gebleven hoe tevreden zij zijn over hun persoonlijke veiligheid en is in hun situatie daaromtrent ook niets veranderd. Al deze deelnemers zijn tevreden of meestal tevreden om de hierboven beschreven redenen.

3.2.8 Huisgenoten

Vrijwel alle deelnemers zijn tevreden met de mensen met wie zij samenleven; meestal hun kinderen, soms ook de partner, in een enkel geval anderen. Deelnemers geven aan dat ze het fijn vinden samen met hun kinderen te zijn, soms met een 'maar': 'Het is een grote meidentent. Ik heb wel een puberende dochter, dus soms tong eraf bijten, maar ze zijn heel zorgzaam en sociaal' (r10). Een deelnemer die bij haar broer inwoont, zegt dat het soms lastig is, met zijn allen in een relatief kleine ruimte wonen: 'Er zijn ups en downs, soms in een huis is het niet te doen met twee kinderen, hij heeft zelf ook twee kinderen maar is gescheiden, dat is gewoon moeilijk, soms overlast, maar over het algemeen ben ik wel tevreden' (r4). De deelnemer die geremigreerd is en met zijn vriendin woont, zegt wederom dat het 'misschien een beetje saai' is, 'omdat het is elke dag bij elkaar. Ik heb geen werk, geen activiteiten' (r2). Een deelnemer die met andere huisgenoten woont in een voorziening van het Leger des Heils, zegt: 'Het gaat goed tussen ons vieren, ieder heeft zijn eigen dingen, niemand maakt zich druk om de ander' (r8).

1 deelnemer is gemengd tevreden. Een vrouw met drie dochters is 'soms tevreden, soms niet. Zoals dat gaat, zijn er soms leuke momenten en soms ook minder leuke momenten' (r1).

Ontwikkelingen tevredenheid huisgenoten

Een derde van de deelnemers is door VONL tevredener over degenen met wie ze samenleven. De deelnemer die zijn vrouw en kinderen naar Nederland liet komen was voor de hulp 'ontevreden, toen woonde ik niet met ze samen' (r12). De deelnemer die nu in een voorziening met drie anderen samenwoont, was voorheen eveneens ontevreden: 'Voor ik hulp kreeg had ik geen huisgenoten en zat ik in een caravan, was ik ontevreden' (r8). Ten slotte zegt een deelnemster met drie dochters dat het nog beter is geworden door VONL: 'Toen kreeg ik meer inzicht in de opvoeding, ik kreeg handvatten. Ik ben nu supertevreden en zou niet anders willen. Door de hulpverlening is het iets beter geworden' (r10).

Twee derde van de deelnemers is even tevreden over de mensen met wie ze samenleven als voor VONL; de situatie zelf lijkt dan ook niet te zijn veranderd. Een van de weinige deelnemers die iets zegt over zijn relatie met zijn partner, benoemt het belang van openheid daarin, ook over de schulden en/of hulpverlening: 'Je kan wel eens meningsverschillen hebben, maar ruzies hebben we niet. Niets veranderd, op dit gebied altijd hetzelfde gebleven. Omdat ik altijd open en eerlijk ben geweest, ik heb haar verteld. Niet dat zij het opeens via VONL hoorde' (r6).

3.2.9 Relatie met familie

Twee derde van de deelnemers die deze vraag beantwoordden, zijn tevreden over de relatie met hun familie. Zij zeggen dat de relatie altijd goed is geweest. Soms woont de familie(deels) in het land van herkomst. Soms is sprake van veel steun van familie: 'Ik kan op ze bouwen, op ze rekenen, rekenen op hun steun, ze hebben altijd met me meegedacht, heel liefdevol' (r10). Soms lijkt sprake van een oppervlakkiger contact: 'Ik houd veel dingen voor mezelf. Wat kunnen ze ook doen, als ik geld leen moet ik ook terugbetalen' (r6). In één geval doelt een deelnemer op de schoonfamilie, waarmee het contact goed blijft al heeft haar man het contact verbroken met alle familie: 'Ik heb een beter contact met mijn schoonfamilie dan met mijn eigen, ze staan voor me klaar en ik ben tevreden met ze, vooral mijn schoonmoeder. Mijn schoonmoeder ziet mij als haar eigen dochter, heel goeie band, heel open. Zij is er helemaal ziek van, heel erg afgefallen van deze situatie. Dit is mijn ergste nachtmerrie, altijd alles samen doen en dan haat-ie je opeens en kijkt niet meer om naar je kinderen en de moeder' (r17).

En derde van de deelnemers heeft gemengde gevoelens of is ontevreden over de relatie met familie. Gemengde gevoelens zijn er bijvoorbeeld omdat deelnemers met sommige familieleden wel een goede relatie hebben en met andere niet. Enkele deelnemers zijn ontevreden. Een van hen (r2) omdat zijn familie ver weg woont, nu hij gemigreerd is, een ander omdat de familie haar 'in de steek heeft gelaten' toen het slecht met haar ging (r19).

Ontwikkelingen tevredenheid relatie met familie

Een klein derde van de deelnemers is tevredener over de relatie met familie dan voor de hulp, doordat er nu meer contact is. Niet in alle gevallen is het verband met VONL duidelijk. Een deelnemster zegt dat er voorheen geen contact was met haar familie, omdat deze het niet eens was met haar partnerkeuze, maar toen zij tijdens haar zwangerschap in het ziekenhuis terecht kwam, nam haar familie contact op. 'Nu heb ik weer volledig contact, ze helpen met alles, gaan mee als ik een afspraak heb, gaat gewoon hartstikke goed nu' (r4). 'Een deelnemer die zegt dat haar familie haar in de steek gelaten heeft, zegt dat de familie weer contact wil nu het beter met haar gaat. Hoewel zij niet tevreden is met hoe het contact is, is het nu 'een heeel klein beetje beter' (r19). Een deelnemer die in een woonvoorziening van het Leger de Heils woont, geeft aan via Facebook weer contact te hebben met zijn kinderen, die hij al bijna vijftien jaar niet gezien had. 'Daar ben ik heel blij mee. Als ik een eigen huis heb, kunnen ze op bezoek komen' (r8). Een deelnemer ten slotte die zegt zich gesteund te voelen door haar familie, zegt dat de relatie verbeterd is: 'Want ik heb van ze moeten leren dat je familie toch wel mag betrekken, dat is een proces wat je moet leren, je wilt ze liever niet bij je stress betrekken' (r10).

Voor bijna twee derde geldt dat zij even tevreden (tevreden of gemengd) zijn over de relatie met hun familie na VONL. Het lijkt of de hulp daar voor hen weinig invloed op heeft gehad. Zoals hierboven beschreven, zeggen de meeste deelnemers een goed contact te hebben met hun familie.

2 van de deelnemers zijn minder tevreden over de relatie met hun familie, omdat deze ver weg woont. Een van hen (r2) is de deelnemer die migreerde naar Indonesië. De ander ging voorheen drie weken naar haar familie in de Oekraïne, maar het afgelopen jaar niet. 'Ik ging dit jaar niet, ik was twee weken in een depressie, twee weken huilen, dat is echt in een depressie' (r13).

3.2.10 Lichamelijke gezondheid

Iets minder dan de helft van de deelnemers is tevreden met zijn of haar lichamelijke gezondheid. Sommigen zeggen: 'geen klachten' (r16) of 'ik ben kerngezond voor zover ik weet' (r15). Anderen zeggen zich sinds de hulp goed te voelen, bijvoorbeeld doordat ze medicijnen afbouwen. Dit ondanks wat andere klachten: 'Door de ouderdom, komen er paar klachten van knie en rug door het zware werk dat ik heb gedaan' (r7), of klachten van artrose (r8).

Ruim de helft van de deelnemers is gemengd tevreden of ontevreden met de lichamelijke gezondheid; zij hebben lichamelijke klachten en/of ziektes. Deelnemers met gemengde gevoelens geven daarbij aan dat het de ene keer beter gaat dan de andere keer. Een deelnemer zegt bijvoorbeeld: 'Ik ben toch altijd een beetje ziekjes, ik heb reumatische klachten. De ene keer gaat het goed en de andere keer niet' (r4). Een ander: 'Klachten die ik heb, hartritmestoornis, bekkenklachten. Maar het komt en het gaat, op dit moment is het beter dan andere momenten' (r17). Sommigen relativeren hun ziekte of klachten ook: 'Ik heb MS, ik heb er gelukkig weinig of geen last van... Ik weet dat ik ziek ben, maar ik ga er niet naar leven, dat ik ziek ben, piekeren. Net als met schulden, daar ging ik ook niet over piekeren' (r6). Sommige deelnemers met veel lichamelijke (pijn)klachten zijn ontevreden over hun lichamelijke gezondheid. Een man met artrose zegt: 'Last van mijn knie en van mijn rug en al mijn gewrichten. Al helemaal met koud weer, alles kapot' (r12). Een ander: 'Komt na de bevalling, van mijn rug nog pijn, als ik een taak schoonmaak doe dan blokkeert mijn hele rug, drama' (r19).

Ontwikkelingen tevredenheid lichamelijke gezondheid

Ongeveer een derde van de deelnemers zegt vooruit te zijn gegaan in lichamelijke gezondheid door de hulp. Een duidelijk verschil is vooral zichtbaar bij deze deelnemer: 'Voor de hulp kon het niet slechter, toen dronk ik veel, blowde veel, meer dan twee jaar geleden. Kon niet slechter. Toen ik was gestopt met drank was ik opgenomen, cold turkey gestopt. Sinds ik ben gestopt met drinken is de stress eruit. Daarvoor lichamenlijk wrak door drank. Nu naar de sportschool, geen zin maar je gaat toch. Lichamenlijk gaat het goed. Nu kan het niet beter' (r9). Ook een andere deelnemer zegt dat het voor 'een heel slechte situatie' was wat betreft zijn gezondheid. Met VONL heeft hij hulp gekregen om zijn medicijnen af te bouwen: 'Tot nu toe ben ik tevreden mee... Minder tevreden voordat ik hulp kreeg, nu voel ik mij goed, ben ik bijgekomen in kilo's, ik heb rust, ik slaap goed nu' (r7).

Voor de helft van de deelnemers is de tevredenheid over de lichamelijke gezondheid hetzelfde gebleven. Er lijkt geen invloed te zijn van VONL. Het gaat zowel om deelnemers die aangeven geen klachten te hebben, als om mensen die zeggen al langer ziek te zijn. Een andere deelnemer, die tevreden is over haar lichamelijke gezondheid, zegt: 'Ik ben op dit moment bezig met afvallen. Voor de hulpverlening was het hetzelfde' (r10).

2 deelnemers zeggen dat ze minder tevreden zijn over hun lichamelijke gezondheid; dit komt doordat zij nu bepaalde zorg missen. Een van hen is de deelnemer die naar zijn land van herkomst Indonesië is verhuisd: 'Ik moet elke dag medicijnen slikken, maar dat doe ik niet, ik heb geen controle hier. In Nederland elke drie maanden controle, gezondheid, bloed prikken. Nu voel ik me een beetje zwak' (r2). De andere deelnemer kan nu minder vaak naar de fysiotherapeut met haar klachten, om niet nader toegelichte redenen: 'Laatste tijd niet echt goed, ik voel me niet goed. Ik ben niet bang voor corona, ik neem voorzorg, goed eten, probiotica nemen. Ik ben psychologisch niet [fit], dat heeft invloed, heel

veel confrontaties, met vrienden zelfs... extra last op je werk, er gebeuren bepaalde dingen in mijn leven. Ik was naar mijn fysio gegaan, ik had haar een tijdje niet gezien, mijn rug is helemaal, ik heb zoveel pijn, alle spieren zitten vast. Dat was veel beter in 2019, toen kon ik regelmatig naar de fysio' (r13).

3.2.11 Psychische gezondheid

Twee derde van de deelnemers zegt tevreden of zeer tevreden ('kan niet beter') te zijn over hun huidige psychische gezondheid. Sommige zeggen dit altijd te hebben, zoals deze deelnemer: 'Good, I don't stress myself. I like to make happy myself always, I don't have really stress met de probleem in mijn hoofd' (r5). En een ander zegt: 'Nooit last van [psychische problemen]. Vrolijk persoon. Er zijn andere kanten, maar die laat je nooit zien. Zelf ook geen last van. Die kant heb ik liever niet' (r6). De meesten zeggen echter zich (veel) beter te voelen dan voor VONL.

Een derde van de deelnemers is matig tevreden of ontevreden over de psychische gezondheid. Een van de deelnemers met gemengde gevoelens: 'Ik ben heel vergeetachtig en soms depressief, het komt en het gaat. Ongelukkig gevoel' (r17). Ontevredenheid van sommige deelnemers komt bijvoorbeeld door zorgen om kinderen. 1 deelnemer heeft geen tot weinig contact met een dochter: 'Zorgen, want ik heb ook een dochter van mijn ex-vrouw, die woont vlakbij, maar die heb ik al bijna dertien jaar niet gezien... Ik wil geen problemen, ook niet voor mijn dochter. Dus zorgen om gezondheid en het is niet makkelijk die dochter die ik niet kan zien' (r12). De andere deelnemer die nu in Indonesië woont maakt zich zorgen over zijn kinderen in Nederland vanwege de coronapandemie: 'Door corona ben ik veel aan mijn kinderen aan het denken in Nederland, situatie in werk. Ik maak me veel zorgen over corona' (r2).

Ontwikkelingen tevredenheid psychische gezondheid

Bijna twee derde van de deelnemers zegt tevredener te zijn over de psychische gezondheid dan voorafgaand aan VONL. Zij hadden voorheen meer stress en zeggen nu meer inzicht te hebben en beter om te kunnen gaan met zichzelf en hun situatie. Zoals een deelnemer zegt: 'Toen had ik echt geen plan en heel veel stress' (r17). Hoewel deze deelnemer zich nu ook ongelukkig voelt, is het beter. Een ander: 'Ik ben best wel gegroeid in twee jaar, ik ben twee jaar nuchter, zie dingen anders, een opleiding gedaan. Je gaat je eigen analyse maken, ik heb mijn eigen casus geanalyseerd en dat was een eye-opener. Omdat ik er helemaal niet slecht uit kwam. Ik ben een heel nuchter persoon, hard en sterk ben ik achter gekomen... Voor de hulp kon het niet slechter, alleen bezig met problemen' (r9). Een andere deelnemer heeft geleerd 'gas terug te nemen': 'Soms heb je ups en downs, maar soms word je door hulpverleners erop gewezen van zorg beter voor jezelf. Soms geven ze aan neem gas terug' (r10). Anderen zeggen dat zij 'zichzelf nu onder controle houden' (r7), of hebben 'leren leven met de steekjes die loszitten' (r15).

Sommige deelnemers zijn of lijken even tevreden over hun psychische gezondheid als voordat zij hulp kregen. Zij hebben geen psychische problemen, of hebben zorgen die al langer spelen. Een deelnemer zegt dat het voorheen 'gemengd' was en nu nog steeds: 'Op dit moment heb ik gemengd soort van, ja... Ik krijg hulp van een psycholoog, ik weet niet, tussen een 3 en 4. In 2019 ook up en down' (r13).



Persoonlijke doelen en self-efficacy

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de persoonlijke doelen van de deelnemers en de mate waarin zij vertrouwen hebben dat zij die doelen kunnen behalen. We hebben deelnemers bij afronding van hun VONL -traject vragen gesteld over de doelen die zij aan de start en bij de afronding van VONL hadden: welke doelen waren dat, hebben ze die behaald, welke invloed heeft VONL gehad, en hoeveel vertrouwen hebben ze erin dat ze hun huidige doelen gaan behalen? Daarnaast hebben we deelnemers gevraagd te reageren op een aantal stellingen over self-efficacy. In grote lijnen gingen de stellingen over omgaan met moeilijke situaties en het vertrouwen om eruit te komen.

Het derde doel waarop VONL zich richt is 'deelnemers leren de regie te voeren over hun financiële situatie' of 'hebben een vorm van ondersteuning waarmee [deelnemers] langduriger begeleid/ondersteund worden'. In dit hoofdstuk gaan we na in hoeverre deelnemers het gevoel hebben weer regie te krijgen over hun leven. We kijken daarbij breder dan alleen de financiële situatie. De mate van grip op het leven wordt beïnvloed door de mate waarin we het gevoel hebben onze toekomst vorm te kunnen geven. Kunnen we zelf bepalen waar we heen gaan? En hebben we vervolgens de benodigde tools (kennis, vaardigheden, sociaal en materieel kapitaal) om die toekomst ook te realiseren? Het is niet vanzelfsprekend dat mensen zichzelf doelen stellen en daar ook voor gaan. Een effect van stress is dat mensen zich er hulpeloos door gaan voelen en niet meer in staat zijn na te denken over de toekomst. De Fantasy Realisation Theory (Oettingen, 2001; 2012) stelt dat mensen voor het stellen van doelen en inzet om die doelen te bereiken, drie dingen nodig hebben. Allereerst moeten ze een beeld hebben van hoe ze de toekomst voor zich zien. Vervolgens moet dat beeld van de toekomst afgezet worden tegen het hier en nu: hoe verschilt die gewenste situatie van de huidige situatie en wat moet er dus anders worden? Dit contrast biedt de benodigde aanknopingspunten om te bepalen wat er moet gebeuren om tot die gewenste situatie te komen, een doel. De mate waarin mensen zich inzetten om dat doel te bereiken en eraan vast te houden, wordt beïnvloed door het vertrouwen in de haalbaarheid van dat doel. Ook al weten mensen precies wat ze zouden willen bereiken, als het doel onbereikbaar lijkt, is de kans niet zo groot dat ze ervoor gaan.

4.1 Doelen

Stress zorgt dat mensen minder of niet in staat zijn doelen te stellen en daarvoor te gaan (Oettingen, 2001; 2012). We hebben 9² deelnemers gevraagd naar hun doelen aan de start en afronding van het VONL-traject. Bij de meeste de deelnemers van VONL is een ontwikkeling te zien naar concretere doelstellingen. Daarnaast is bij de meeste deelnemers een groot vertrouwen in het behalen van doelen zichtbaar, behalve als het gaat om gezondheid.

2 Het betreft slechts een deel van de deelnemers, omdat een ander deel van de deelnemers op een andere manier is bevraagd over dit thema (namelijk naar self-efficacy).

Van grip op het leven naar concrete doelen

Ongeveer de helft van de deelnemers (5) zegt dat zij bij de start van VONL geen (echt) doel hadden, behalve dat zij hulp wilden om, zoals een deelnemer dat zegt, weer 'grip op het leven te krijgen'. Deze deelnemer zegt: 'Voor mij was het doel om niet helemaal gek te worden, ik wilde gewoon mijn gezonde... ik was een beetje wanhopig of het met mij goed zou komen, ik had geen baan, dus dat was het. Grip krijgen op je leven' (r13). Haar doelen nu, na VONL, zijn 'haar inkomen behouden en gezond blijven'. Zij heeft meer grip op haar leven, zegt ze. VONL heeft daarbij geholpen: 'Die tijdelijke hulp van VONL was wel goed en op tijd. Doordat ze mij dingen uit handen namen, kreeg ik meer lucht voor andere dingen.' Hoewel ze het vanwege de coronapandemie 'lastig' vindt, heeft ze er 'grotendeels' vertrouwen in ze dat ze haar huidige doelen gaat halen.

Bij een andere deelnemer is ook een dergelijke ontwikkeling in doelen zichtbaar. Op de vraag welk doel hij aan het begin van VONL had, antwoordt hij: 'Nee, is moeilijk voor mij, moeilijk leven twee jaar geleden... stress. Had geen doel toen, vooral stress had ik toen' (r16). Nu heeft hij als doel om te gaan sparen: 'Op dit moment, ik werk, ik betaal de termijnen, ik hoef [het geld] niet te gebruiken, ik kan sparen, ik heb ook geleerd hoe kan ik leven met weinig geld.' Daar heeft hij alle vertrouwen in: 'Gaat echt lukken' (r16).

Een andere deelnemer zegt dat zijn doel bij de start van VONL 'overleven' was: 'Ik had in mijn hoofd: ik zou het overleven, ik ben een strijder, ik wist dat ik het zou halen, daarom heb ik alles gedaan, het hotel, de opvang, het doel was overleven.' Nu wil hij een hospitality diploma behalen. Hij heeft er 'helemaal' vertrouwen in dat dat gaat lukken. VONL is de oorzaak dat hij verder is gekomen, zegt hij. 'Zij hebben het grootste deel van de problemen opgelost, waardoor ik nou vrij kan doen' (r18). Ook een andere deelnemer geeft aan dat haar hulpvraag dusdanig groot was dat ze 'bijna geen doel had toen': 'Ik had geen doel toen, mijn doel was om te werken, huis vinden, inkomen. Er was zoveel nodig dat ik bijna geen doel had' (r19). 'Samen met VONL' heeft ze haar doelen behaald, daarnaast de bewindvoering en de begeleiding toen ze in de opvang zat. Nu heeft zij als doel om het huis op te knappen en een opleiding te gaan doen. Ze heeft daar alle vertrouwen in.

De deelnemer wier man een andere vrouw heeft leren kennen, zegt over haar doel bij de start van VONL 'Ik was down, met die schulden, ik dacht dat ik gek werd, hoe kom ik hieruit?' Ze wilde niet afhankelijk zijn van familie door hen om hulp te vragen: 'Dus toen was meer doel het echt goed in beeld brengen van de schulden zodat [VONL] het kon gaan aanpakken. Want ik zag door de bomen het bos niet meer. Ik kon me niet meer concentreren, ik kreeg elke keer zo'n brief binnen en toen dacht ik: ik kan het gewoon niet alleen.' VONL heeft haar geholpen met het behalen van haar doel: 'We hebben in grote lijnen alles in kaart gebracht... Samen met [VONL] ben ik begonnen met een plan maken. En nu voel ik me niet meer alleen.' Deze deelnemer heeft nu als doelen schuldenvrij worden, dat de rust terugkeert voor haar en haar kinderen en een goede gezondheid. Voor de eerste twee doelen vertrouwt ze er 'grotendeels' op dat het gaat lukken. Wat betreft haar gezondheid is ze minder zeker, ze wacht op een behandeling voor haar hartritmestoornis: 'Ik maak me zorgen over die behandeling, maar ik weet niet of het daardoor weggaat omdat ik nog steeds in de stress zit' (r17).

Vertrouwen in behalen doelen, behalve gezondheid

Andere deelnemers (3) hadden zowel aan de start van VONL als bij afronding concrete doelen, waarbij zij veel vertrouwen hebben om deze te behalen. Echter wat betreft gezondheid ligt dit anders, zoals ook zichtbaar was bij de laatste deelnemster van de vorige paragraaf. Een deelnemer had als doel aanvankelijk om zijn vrouw uit Marokko naar Nederland te halen en daarnaast zijn gezondheid, specifiek een knieoperatie: 'Altijd gezondheid, en mijn vrouw hier komen.' VONL heeft hem geholpen om te zorgen dat zijn vrouw nu in Nederland woont. De deelnemer is daar erg blij mee. Zijn huidige doelen zijn 'dat corona weg gaat' en dat zijn gezondheid beter wordt. Wat betreft zijn vertrouwen in zijn gezondheid zegt de deelnemer dat hij 'niet echt vertrouwen' heeft in de operatie: 'Ik heb twee operaties, twee jaar geleden meniscus niet goed, nog steeds pijn. Nu heb ik... weer een operatie. Ik ben bang, ik wil graag dat ik beter word. Mijn gezondheid is echt belangrijk voor mij' (r12).

Een andere deelnemer had bij de start van VONL als doel 'werken en schulden afbetalen' (r8). De deelnemer zoekt nog (betaald) werk en met het afbetalen van de schulden is hij bezig: 'Met de bewindvoering ben ik wel op weg, maar ik ben er nog niet.' Zijn huidige doelen zijn: stoppen met roken en zelf geld sparen van zijn 80 euro leefgeld. In het sparen heeft hij 'grotendeels' vertrouwen; in het stoppen met roken 'helemaal niet', hoewel hij wel minder is gaan roken. Aangezien hij zegt dat VONL hem 'naar de bewindvoering heeft gestuurd', lijkt VONL hem te helpen om zijn doelen te bereiken.

Nog een andere deelnemer heeft geen doel op het gebied van gezondheid, maar bij haar is een groot vertrouwen in het behalen van haar doelen zichtbaar. Zij, een Eritrese vrouw (r14), wilde in eerste instantie de inburgeringscursus afmaken; dit is gelukt. Nu wil zij haar dochter naar Nederland halen, een zorgopleiding gaan doen en haar taal verbeteren. Ze zegt dat zij alle vertrouwen heeft ('weet heel zeker') dat ze deze doelen gaat behalen. Zij verbindt de verschillende doelen ook aan elkaar; deze versterken elkaar: als haar dochter hiernaartoe komt, heeft zij veel minder stress, en als ze taalles volgt, is het gemakkelijker om een opleiding te doen. VONL heeft daarbij geholpen met 'heel belangrijke dingen', naast hulp bij formulieren en brieven. Een laatste deelnemer ten slotte begreep de vraag niet goed, maar benoemde als eerder en huidig doel dat het met haar kinderen goed gaat op school; VONL heeft volgens haar niets met de kinderen te maken.

4.2 Vertrouwen in eigen kunnen (self-efficacy)

De mate waarin mensen vertrouwen hebben in hun eigen kunnen om hun doelen te behalen wordt ook wel self-efficacy genoemd (er is helaas geen goede Nederlandse vertaling voor) (Bandura, 1977). Uit onderzoek blijkt dat dit vertrouwen in eigen kunnen een grote invloed heeft op de inzet bij het nastreven van doelen en de mate waarin mensen doorzetten als het tegengit. We hebben 6 deelnemers³ gevraagd te reageren op een aantal stellingen over self-efficacy. In grote lijnen gingen de stellingen over omgaan met moeilijke situaties en het vertrouwen om eruit te komen.

4 van de deelnemers beschrijven hoe zij door de ontvangen hulp van VONL meer vertrouwen hebben gekregen in hun eigen handelen in problematische situaties en het kunnen behalen van doelen. 2 deelnemers stellen de afhankelijkheid van anderen meer centraal en laten minder blijken of zij meer of minder vertrouwen hebben in het behalen van hun doelen.

³ Het betreft slechts een deel van de deelnemers, omdat een ander deel van de deelnemers op een andere manier is bevraagd over dit thema (namelijk naar hun doelen).

1 van de deelnemers die meer vertrouwen hebben gekregen, geeft aan dat stress ervoor kan zorgen dat het niet lukt om zelf naar een oplossing te zoeken: 'Dan klap je dicht en heb je gelijk een beeld van, het gaat me niet lukken... Soms is de stress van een situatie zo hoog, dat je er niet uit komt, terwijl je wel weet hoe je het moet aanpakken, dus toch fijn dat er iemand met je meekijkt en meedenkt.' Met VONL heeft ze positieve ervaringen opgedaan met eigen acties, zoals het regelen van een fiets voor haar dochters. Ze zegt: 'Het is met de hulpverlening die ik nu krijg en deels mijn geloof dat ik vertrouwen erin heb dat het wel goedkomt, hoe groot het probleem [ook] is, dat het wel op de juiste plek valt' (r10). Een andere deelnemer zegt dat ze bij problemen of moeilijke situaties die ze tegenkomt, altijd doorzet: ze belt, stuurt een brief, wat dan ook: 'Ik blijf doorgaan tot ik krijg wat ik wil.' Als het te lastig wordt, zoekt ze hulp: 'Soms krijg ik toch een black-out dat ik het zelf niet voor elkaar kan krijgen, dat ik verder moet kijken naar hulp'. Ze zegt door VONL het vertrouwen te hebben dat ze er uiteindelijk wel uit komt: 'Dat had ik in het begin niet, maar door [hulpverleners VONL] wel. Zij zeggen altijd: je moet erin vertrouwen. Dus door hen heb ik zoveel zelfvertrouwen. Wat er nu ook gebeurt, ik kom er wel uit' (r4). Een deelnemer die zegt 'ik raak niet zo snel in paniek, dat heb ik nooit gehad', zegt eveneens dat zij door haar ervaring met de ontvangen hulp nu het vertrouwen heeft dat ze er wel uit komt: 'Ik zat ook in de shit, ik heb toch hulp gezocht, ik kom er wel uit' (r6).

Een 4^e deelnemer die meer vertrouwen heeft gekregen door VONL, zegt dat hij de laatste paar jaar voor veel dingen heeft moeten vechten: 'Ik heb in twee jaar tijd mijn leven herpakt, voorgedij voor mijn kinderen gekregen, naar de sportschool, overal voor moeten knokken.' Hij heeft er vertrouwen in zichzelf uit gehaald. 'Soms heb je een situatie niet in de hand en dan moet je toch handelen, je kan niet andere mensen vertrouwen, dat moet je echt zelf doen. Ik heb er vertrouwen in dat ik dat kan. Als je in twee jaar tijd kan stoppen met drinken, alles geregeld, studie gestart, huurcontract op mijn naam, zorg voor de kinderen.' Je hebt daarbij soms hulp nodig, zegt hij: 'Als je niet weet hoe je je toeslagen invult, eigen rekening aanvragen, soms lijkt het of ik uit de prehistorie kom. Voor sommige dingen heb je gewoon hulp nodig.' Met de hulp van VONL heeft hij meer vertrouwen gekregen dat hij doelen kan bereiken: 'Omdat ik toch in die jaren tijd ben gegroeid. Eerst wist ik niet hoe toeslagen werkten, ik heb nu gemerkt zo moeilijk is het niet en ik kan het zelf. De eerste paar stapjes val je, maar als je opkrabbelt, dan kun je lopen' (r9).

2 deelnemers stellen zich zoals gezegd meer afhankelijk op van anderen en aan hun antwoorden is niet af te lezen of zij meer of minder vertrouwen hebben gekregen in het behalen van hun doelen. Een van hen zegt dat hij zelf niet met oplossingen komt: 'Tot nu toe doe ik geen oplossingen, de bewindvoerder maakt de oplossingen' (r7). De andere deelnemer lijkt vooral af te gaan op zijn persoonlijk begeleider en overige begeleiders, getuige bijvoorbeeld deze uitspraak: 'Ik wil over drie of vier jaar een foodtruck kopen en dan op jaarmarkten staan met sushi. Ze zijn het al aan het uitwerken' (r8).



Conclusies

In dit hoofdstuk beantwoorden we op basis van de resultaten uit de voorgaande hoofdstukken de hoofd- en deelvragen van dit onderzoek.

VONL ondersteunt de deelnemers bij het oplossen van hun problemen door zich te concentreren op vier belangrijke doelen:

1. De financiële situatie van deelnemers moet gestabiliseerd en nog liever geoptimaliseerd worden.
2. Urgente problemen op andere leefgebieden moeten op orde gebracht worden.
3. Deelnemers leren de regie te voeren over hun financiële situatie of hebben een vorm van ondersteuning waarmee zij langduriger begeleid/ondersteund worden.
4. Deelnemers weten beter hoe zij met hun problemen om moeten gaan en weten waar zij ondersteuning kunnen krijgen.

Deze vier doelen hebben we vertaald naar vier deelvragen voor het onderzoek, die we hieronder op basis van de resultaten uit de voorgaande hoofdstukken zullen beantwoorden.

Wat is de financiële situatie van deelnemers aan VONL ten tijde van afronding van hun traject en hoe heeft VONL daar volgens de deelnemers invloed op gehad?

De meerderheid van de deelnemers heeft bij afronding van VONL - een inkomen boven het basisbehoeftebudget als gevolg van de hulp: in 12 gevallen was dat zeker het geval en in 1 situatie hoogstwaarschijnlijk. Voor 3 huishoudens konden we vaststellen dat het inkomen nog onder de norm lag. In de resterende gevallen was niet alle informatie beschikbaar om een en ander vast te stellen. Het betreft onder meer een situatie waarin een partner niet rechtmatig in Nederland verblijft zodat er geen recht op toeslagen was en 2 situaties waarin als gevolg van inwoning geen recht op huurtoeslag was en de kostendelersnorm van toepassing was.

De meeste deelnemers hebben schulden, in een aantal gevallen zijn deze overgenomen door de kredietbank. Andere deelnemers worden geholpen door schuldhulpverlening of hebben zelf een regeling getroffen. Bij afronding van VONL is nog steeds sprake van financiële stress, 2 op de 3 deelnemers komen regelmatig geld tekort en zij maken zich veel zorgen over geld. Bijna 1 op de 3 deelnemers bekijkt alleen wat hij/zij op de korte termijn moet betalen, hij/zij heeft geen ruimte om te kijken naar de langere termijn. Eenzelfde deel van de deelnemers heeft het gevoel weinig grip te hebben op de financiële situatie. Een mogelijke verklaring voor het gelijk blijven van de financiële stress zou kunnen zijn dat we bij afronding van de trajecten deelnemers konden spreken die bij de start in een dermate stressvolle situatie zaten dat ze niet geïnterviewd konden worden, dit zou dus de meting van de financiële stress bij de start van een VONL -traject positief kunnen hebben beïnvloed.

Gevraagd naar de tevredenheid met de financiële situatie van deelnemers geeft een minderheid van de deelnemers aan dat zij tevreden zijn met hun financiële situatie. Zij kunnen rondkomen. De een heeft meer geld dan voorheen, de ander is tevreden nu er een bewindvoerder is. Sommigen geven aan dat ze 'meestal tevreden' zijn; genoeg geld hebben om van te leven, maar meer ook niet: 'Ik kan ervan leven, eten kopen.' Toch geven veruit de meeste deelnemers aan dat hun (ervaren) financiële

situatie vooruit is gegaan sinds zij meedoen aan VONL. Hoewel zij vaak weinig geld overhouden, kunnen zij rondkomen en is er meer stabiliteit. Voorheen hadden zij nog minder geld, kwamen zij regelmatig zonder geld te zitten en was er meer stress. 'Het kon niet slechter,' zegt vrijwel iedereen.

Wat is de kwaliteit van leven van deelnemers van VONL ten tijde van afronding van hun traject en hoe heeft VONL daar volgens de deelnemers invloed op gehad?

Bij afronding van een VONL-traject zijn deelnemers veelal tevreden over hun algemene kwaliteit van leven; de mensen met wie zij samenwonen; het aantal en de kwaliteit van hun vriendschappen en hun hun persoonlijke veiligheid. 2 op de 3 deelnemers zijn tevreden met hun relatie met familie; woonomstandigheden en psychische gezondheid. Ongeveer de helft van de deelnemers is positief over zijn of haar vrije tijd. Een minderheid van de deelnemers is tevreden over zijn of haar financiële situatie en lichamelijke gezondheid. Gevraagd naar de ontwikkeling van hun kwaliteit van leven sinds de start van VONL geven de meeste deelnemers aan dat zij nu over het algemeen tevredener zijn dan destijds. Deelnemers zijn bij afronding van VONL op meer leefgebieden tevreden dan bij de start van VONL. Bij afronding is nog steeds een minderheid van de deelnemers tevreden over de financiën en lichamelijke gezondheid.

Vrijwel alle deelnemers geven aan dat hun leven verbeterd is sinds ze met VONL zijn gestart. Deels komt dit doordat zij nu hulp hebben bij het oplossen van hun financiële en/of andere problemen; dingen worden geregeld. De meeste deelnemers *met* werk of een opleiding vinden dat ze qua werksituatie vooruit zijn gegaan door de hulp van VONL. Sommigen hebben een baan of een betere baan gekregen. De meeste deelnemers *zonder* werk of opleiding geven aan dat er geen voortuitgang is op dit punt. Het overgrote deel van de deelnemers is even tevreden over de vriendschappen als voordat zij hulp ontvingen. De meeste deelnemers zijn na VONL tevredener met hun vrije tijd dan ervoor, ze genieten er nu (meer) van: voorheen hadden zij last van stress en waren zij in hun hoofd alleen maar bezig met geldproblemen en gerelateerde problemen. Andere deelnemers waren voor de hulp ook al tevreden met hun vrije tijd. Deelnemers die minder tevreden met hun vrije tijd, zijn dat omdat ze minder kunnen doen, door een gebrek aan geld of energie.

Twee derde van de deelnemers is (zeer) tevreden met de huidige woonomstandigheden. Zij wonen in een mooie, leuke woning, in een goede omgeving, met (meer dan) genoeg ruimte. Een derde van de deelnemers heeft gemengde gevoelens of is ontevreden over de woonomstandigheden, door negatieve herinneringen aan gebeurtenissen in de woning of omdat deze te klein is voor het gezin. Bijna de helft van de deelnemers vindt dat ze vooruit zijn gegaan qua woonomstandigheden. Meestal zijn zij verhuisd naar een ruimere woning en een betere buurt, of hebben zij een eigen woning gekregen. Voor de meeste deelnemers zijn de woonsituatie en de tevredenheid daarover hetzelfde gebleven; het merendeel was ontevreden en is nog steeds ontevreden.

De meeste deelnemers zijn tevreden over hun persoonlijke veiligheid, de relatie met hun huisgenoten en de relatie met familie. Vaak heeft VONL hierin geen grote rol gespeeld. Dit is niet het geval voor de lichamelijke gezondheid van deelnemers, iets minder dan de helft van de deelnemers is tevreden met zijn of haar lichamelijke gezondheid. Ongeveer een derde van de deelnemers zegt vooruit te zijn gegaan in lichamelijke gezondheid door de hulp, maar voor de helft van de deelnemers is de tevredenheid over de lichamelijke gezondheid hetzelfde gebleven. VONL lijkt hierop geen of weinig

invloed te hebben. Bijna twee derde van de deelnemers zegt tevredener te zijn over de psychische gezondheid dan voorafgaand aan VONL. Zij hadden voorheen meer stress en zeggen nu meer inzicht te hebben en beter om te kunnen gaan met zichzelf en hun situatie.

Wat zijn de persoonlijke doelen van deelnemers aan VONL ten tijde van afronding van hun traject en hebben zij ten tijde van afronding van hun traject vertrouwen in het behalen van hun persoonlijke doelen, al dan niet met ondersteuning van hulpverlening?

Deelnemers geven bij de start van VONL aan dat zij geen (echt) doel hebben, behalve dat zij hulp wilden om, zoals een deelnemer dat zegt, weer 'grip op het leven te krijgen'. Na afronding van VONL worden doelen veelal concreter en gaan deze vaak over de financiële situatie, zoals het behouden van inkomen, sparen of schuldenvrij worden. Andere deelnemers willen een opleiding starten of afronden. Een deel van de deelnemers geeft aan dat ze door de hulp van VONL meer vertrouwen heeft gekregen in het eigen handelen in problematische situaties en het kunnen behalen van doelen.

Het doel van deze evaluatie was om na te gaan wat het resultaat van VONL is op deelnemende gezinnen van het project. De hoofdvraag van dit onderzoek was: **Wat is het resultaat van Van Overleven naar Leven in Amsterdam Nieuw-West in termen van vermindering van armoede en daaraan gerelateerde problemen bij de deelnemers?**

Al met al kunnen we zeggen dat deelnemers op verschillende leefgebieden een verbetering ervaren in hun financiële situatie en hun kwaliteit van leven. Tegelijkertijd moeten we ook concluderen dat de financiële ruimte voor veel deelnemers nog steeds zeer krap is en zij op dagelijkse basis moeten bekijken hoe zij rond kunnen komen. De financiële stress en het gevoel van overleven in plaats van leven lijkt daarbij wel afgenomen. Deelnemers ervaren meer ruimte om na te denken over hun dromen voor de nabije toekomst en zetten zich in om hun doelen te bereiken. Dat wil niet zeggen dat de gezinnen volledig zelfredzaam zijn geworden. Zij ervaren meer rust omdat zij zich gesteund voelen en grote financiële stress is afgenomen, maar de meeste deelnemers geven aan op een of meerdere leefgebieden nog wel ondersteuning nodig te hebben.



Referenties

Hoff, S., Wildeboer Schut, J.M., Goderis, B., & Vrooman, C. (2016). *Armoede in kaart 2016*. Sociaal Cultureel Planbureau.

Hoff, S., Goderis, B., Van Hulst, B., & Wildeboer Schut, J.M. (2018). *Armoede in kaart 2018*. Sociaal Cultureel Planbureau.

Gemeente Amsterdam (2016). Gebiedsagenda Geuzenveld-Slotermeer-Westerpoort 2016-2019. www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/stadsdelen/gebiedsgericht-werken/gebiedsagenda-2016/

Gemeente Amsterdam (2019). Gebiedsplan 2019 Geuzenveld-Slotermeer. www.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/stadsdelen/gebiedsgericht-werken/gebiedsplannen-2019/gebiedsplannen-nieuw/geuzenveld/

Kruiter, A.J. (2020). *Naar een intelligente en waardegedreven uitvoering. Een positiebepaling*. Instituut voor Publieke Waarden. www.tweedekamer.nl/sites/default/files/atoms/files/position_paper_tcu_instituut_voor_publieke_waarden_dd_5_mei_2020_0.pdf

Kruiter, H., & Kellerman, F. (2019). *Stapelingsproblematiek in het sociale domein*. Instituut voor Publieke Waarden.

Oettingen, G., Marquardt, M. K., & Gollwitzer, P. M. (2012). Mental contrasting turns positive feedback on creative potential into successful performance. *Journal of Experimental Social Psychology*, 48(5), 990-996.

Oettingen, G., Pak, H. J., & Schnetter, K. (2001). Self-regulation of goal-setting: turning free fantasies about the future into binding goals. *Journal of personality and social psychology*, 80(5), 736.

Priebe S, Huxley P, Knight S, & Evans S. (1999). Application of the Manchester Short Assessment of Quality of Life (MANSA). *International Journal of Social Psychiatry*, 45: 7-12.

Van Dijk, W. W., Van der Werf, M. M. B., & Van Dillen, L. F. (2019). *Psychological inventory of financial scarcity (PIFS)*. Manuscript in preparation.

