

Een echt gesprek over geld in hun eigen buurt met mensen die doorgaans niet zo snel in onderzoek worden betrokken



#Geldgesprekken in de buurt

Thema: hulp vragen bij geldzorgen

Oktober 2022

#Geldgesprekken over het vragen van hulp bij geldzorgen

In gesprek met mensen over geldzorgen, op de Tilburgse Kermis



Een kleine leeswijzer

Om het perspectief van financieel kwetsbare groepen mee te nemen in de kernprojecten van Wijzer in geldzaken is het belangrijk om met hen in gesprek te gaan in hun eigen leefomgeving, zodat ze directer en echter reageren dan zogenoemde beroepsrespondenten. **Oftewel: geldgesprekken in de buurt.**

De kern van het programma ‘#Geldgesprekken’ bestaat uit meerdere deelonderzoeken onder verschillende doelgroepen die doorgaans niet in onderzoekspanels zijn vertegenwoordigd. Dit rapport verhaalt over de geldgesprekken met mensen over het zoeken van hulp bij geldzorgen. Het is exploratief en verkennend, met focus op beleving, houding en gedrag.

In dit rapport vind je allereerst de resultaten van dit deelonderzoek. In de bijlage staat algemene informatie over de geldgesprekken met financieel kwetsbaren groepen.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
Onderzoeksaanpak	9
Onderzoekresultaten met bijhorende quotes	15
Leerpunten	38
Bijlage: algemene informatie over het programma: geldgesprekken in de buurt	41

Samenvatting

Deelonderzoek 8: in gesprek met mensen met geldzorgen over het vragen van hulp



Samenvatting belangrijkste resultaten (1 van 3)

Om het perspectief over geldzorgen beter te begrijpen is Wijzer in geldzaken samen met onderzoeksbureau TrueTalk de straat opgegaan om in gesprek te gaan met respondenten die normaliter niet in onderzoek worden betrokken. Op de Kermis in Tilburg hebben we mensen op straat aangesproken om in een nabijgelegen horecagelegenheid een gesprek te voeren over geldzorgen. In totaal hebben we uitgebreid gesproken met 14 mensen, met verschillende gradaties van geldzorgen. Van grote schulden tot stress of ze de volgende maand nog wel rond kunnen komen.



1. Waar gaan geldzorgen over en hoe voelt het?

- Geld kan het leven makkelijk maken wanneer je er genoeg van hebt, maar het kan je beperken als je te weinig hebt. De eerste associatie met geld is dan ook vooral negatief.
- Mensen met geldzorgen zijn veel met geld bezig. Ze schuiven met rekeningen, denken na over alle uitgaven in deze tijd met stijgende energiekosten en voelen zich onzeker over de toekomst. Dit gepeins kost veel energie en is vermoeiend.
- Zelfredzaamheid staat hoog in het vaandel bij de geïnterviewden, ook als het om geldzaken gaat. Geldzorgen wil men gewoon zelf oplossen. Over geldzaken wordt liever niet gesproken.

Samenvatting belangrijkste resultaten (2 van 3)



2. Wat is nodig om financieel fit te worden? En wat zijn barrières om daar te komen?

- De meeste mensen vinden het moeilijk om hulp te vragen bij geldzorgen. Ze willen het zelf oplossen, omdat geld een privé onderwerp is. Weinig geïnterviewden hebben dan ook hulp gevraagd bij geldzorgen. Eigenwaarde en trots zijn termen die worden gebruikt als barrière om hulp te vragen. Ook associëren sommige geïnterviewden hulp vragen met mensen die echt geen vangnet meer hebben, zoals wezen en alleenstaande moeders.
- Wanneer we vragen naar hulp bij geldzorgen denken meerdere geïnterviewden aan het lenen van geld van familie en vrienden. Minder snel denken ze aan het meekijken met de financiële situatie, de administratie op orde brengen en meebellen naar schuldeisers.
- Volgens een deel van de geïnterviewden is je familie er voor kleine problemen of geldzorgen, anderen zouden pas bij familie of vrienden aankloppen wanneer het echt niet anders meer kan.
- Voor grote problemen kloppen mensen makkelijker aan bij instanties. Dat voelt meer anoniem.
- De oorzaak van de geldzorgen is bepalend bij de hulpvraag. Als een schuld een externe oorzaak heeft, is het makkelijker om hulp te vragen dan wanneer geldzorgen door je eigen toedoen komen.
- Emoties die komen kijken bij hulp vragen zijn: moed en frustratie.
- Mensen die veel te verliezen hebben door een hoge maatschappelijke status (zoals zakenmensen of ouderen die door hun leeftijd heel wijs zouden moeten zijn) zijn volgens geïnterviewden de mensen die het moeilijkste om hulp zouden vragen.

Samenvatting belangrijkste resultaten (3 van 3)



3. Hoe bereiken we financieel kwetsbare groepen beter en welke insteek kunnen we daarbij hanteren?

- In een wereld waar steeds meer wordt gedigitaliseerd geven de geïnterviewden aan dat fysieke loketten prettig zijn. Niet iedereen is namelijk even handig met computers. Een fysiek loket maakt het dan wel zo laagdrempelig om hulp te vragen. Ook voelt het veel persoonlijker.
- Nog niet iedereen kent de instanties waar ze terecht kunnen voor hulp. Geïnterviewden geven aan dat het belangrijk is om meer reclame te maken voor de hulpinstanties, zodat duidelijk is waar mensen terecht kunnen voor hulp. Een fysiek loket kan bijdragen aan het zichtbaar maken van die hulp.
- Hulp moet laagdrempelig en anoniem zijn om te vragen.
- Op basis van een literatuurstudie van de universiteit Leiden zijn een aantal insteeken bedacht om hulp op een andere manier aan te bieden, waarmee mensen meer eigenwaarde kunnen behouden (zie bijlage). We hoopten dat mensen eerder geneigd zouden zijn om hulp te vragen. Hieruit is echter geen duidelijke voorkeur naar voren gekomen. Geïnterviewden hadden de voorkeur voor telkens een andere variant. De meest duidelijke conclusie was echter dat we voor al die varianten te veel tekst nodig hadden om uit te leggen waarover het ging. Het moet vooral simpel en duidelijk zijn waarover het gaat.

Naast deze samenvatting hebben de onderzoekers van Wijzer in geldzaken aan het eind van dit rapport ook nog de belangrijkste leerpunten van dit deelonderzoek opgesomd.

Onderzoeksaanpak

Deelonderzoek 8: in gesprek met mensen met geldzorgen over hulp vragen



Deelonderzoek: Hulp vragen bij geldzorgen

Bijna een op de vijf Nederlandse huishoudens kampt met risicovolle of problematische schulden.¹ Hiervan zitten bijna 200.000 huishoudens in een schuldhulpverleningstraject. Het overgrote deel van de mensen met schulden (naar schatting 1,2 miljoen) behoren tot de onzichtbare schuldenaren: zij maken geen gebruik van formele schuldhulpverlening.² Hierdoor lopen de schulden bij deze mensen op. Op het moment dat ze wel aan de bel trekken is het probleem veel complexer geworden en kost het meer tijd, energie en dus geld om deze mensen uit de schulden te helpen. Uit onderzoeken onder schuldenaren is gebleken dat ze vaak lang aanhikken tegen het inschakelen van hulp. Gemiddeld wachten mensen met betaalproblematiek zo'n 5 jaar voordat zij hulp zoeken. Gemiddeld heeft iemand dan al 13 schuldeisers en het gemiddelde schuldbedrag is dan opgelopen tot € 43.300.³

Hoe komt dat eigenlijk? Hoe kun je er voor zorgen dat mensen in een vroeg stadium van geldzorgen om hulp vragen? Wat is het perspectief van de mensen zelf? Hoe gaan zij zelf met hun geldzorgen om? Wat zijn redenen om hulp te vragen of te accepteren? Om antwoord te krijgen op deze vragen gaan we in #geldgesprek met mensen over geldzorgen. We spreken mensen met verschillende gradaties van geldzorgen. Sommigen hebben ervaring met schuldsanering en hoge schulden, anderen hebben te maken met beginnende betalingsachterstanden, terwijl bij enkelen de geldzorgen zich vooral uiten in stress of ze nog wel kunnen rondkomen (zonder dat zij betalingsachterstanden hebben).

¹ Bron: Huishoudens in de rode cijfers (Panteia, november 2015).

² Bron: Huishoudens in de rode cijfers (Panteia, november 2015).

³ Bron: 'Veel schuldenaren weten schuldhulp slecht te vinden', Nibud in ESB 2019.

De setting: op straat

Wij achten het van belang om **het perspectief te horen van financieel kwetsbaren**. Daarom gaan wij de straat op, om mensen te ontmoeten die je normaal gesproken niet tegenkomt in regulier (markt)onderzoek. We ontmoeten geen ‘beroepsrespondenten’, maar mensen in hun eigen omgeving die eerlijk en oprecht een gesprek aangaan. TrueTalk deed de recruitment door **de straat op te gaan** in buurten waar relatief veel mensen wonen met een laag inkomen. Op de Tilburgse Kermis in Tilburg rekruteerden we mensen met geldzorgen door ze op straat aan te spreken en enkele selectievragen te stellen. In een nabijgelegen horecagelegenheid zijn de respondenten geïnterviewd onder het genot van een kop koffie.

Foto: Bij de veldwerklocatie op de Tilburgse Kermis



De doelgroep en werving

Selectiecriteria voor dit deelonderzoek

Bij de selectie van respondenten hebben we de volgende selectiecriteria aangehouden:

- Mix leeftijd: 25 jaar t/m 80 jaar oud
- Mensen hebben geldzorgen. Helft van mensen heeft ook daadwerkelijk betalingsachterstanden (nu of in recent verleden)
- Mix mannen en vrouwen
- Mix werkenden en niet-werkenden

Data en locatie

De gesprekken vonden plaats op 28 juli 2022, en duurden gemiddeld 20-30 minuten. Het veldwerk vond plaats op de **Tilburgse Kermis** in Tilburg. Bij dit type onderzoek voeren we geen strakke interviews, maar open dialogen.



Veldwerk



In totaal hebben we 12 uitgebreide gesprekken gevoerd met 14 mensen, waarvan ongeveer de helft van de gesprekspartners betalingsachterstanden hebben (gehad). Een aantal gesprekken voerden we met meerdere gesprekspartners tegelijkertijd. Daarnaast hebben we drie gesprekken gevoerd die niet zijn meegenomen in de analyse, door een taalbarrière of afstand tot financiële kwetsbaarheid. De medewerkers van Wijzer in geldzaken hebben zelf de gesprekken gevoerd op straat samen met TrueTalk. **De analyse is uitgevoerd over de verhalen van de gesprekspartners.**

De dialogen worden gevoerd aan de hand van de gespreksleidraad om de kernvragen te beantwoorden.



Achtergrondinformatie geïnterviewden

N = 14 mensen.

Bijna alle gesprekspartners hebben nog nooit eerder aan 'onderzoek' meegedaan.

- > Gemiddelde leeftijd = 53 jaar
- > Verschillende opleidingsniveaus.
- > Mensen met werk in de (thuis)zorg, supermarkt, horeca. Ook een aantal gesprekspartners met pensioen.
- > Afkomstig uit heel Nederland, een deel met een niet-Westerse migratie-achtergrond.



6 vrouwen



8 mannen

 Wijzer in **geldzaken**

Onderzoekresultaten met bijhorende quotes

Deelonderzoek 8: in gesprek met
mensen over hulp vragen bij geldzorgen



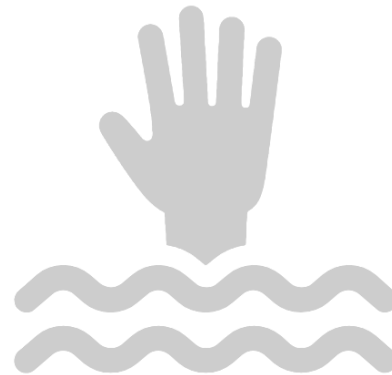
Hoe voelen geldzorgen?

1



Waar gaan geldzorgen over?
En **hoe voelt het?**

2



Wat is **nodig** om financieel fit te worden/blijven? En wat zijn **barrières** om daar te komen?

3



Hoe **bereiken** we financieel kwetsbare groepen beter en welke insteek kunnen we daarbij hanteren?

Geld maakt gelukkig, maar alleen als je het hebt

- Geld maakt het leven makkelijker en je kan er nooit genoeg van hebben volgens gesprekspartners. Het beperkt je als je te weinig hebt. Sommige gesprekspartners hebben een neutrale/positieve associatie met geld.
- Een deel van de gesprekspartners kennen geldzorgen van schuldsanering en diepe schulden, en een deel niet. Er waren ook gesprekspartners met beginnende betalingsachterstanden, die zich daar nog minder zorgen over maken.

“Geld geeft vrijheid, maar het is een beperking als je er te weinig van hebt. Dan voelt het als zorgen en druk maken, geldzorgen triggert burn-out en depressie. Ik kan mijn rekeningen betalen, maar houd weinig over voor plezier.”

“Geld zorgt ervoor dat het leven makkelijk wordt. Het geeft mij een positief gevoel. Rondkomen begint persoonlijk wel moeilijk(er) te worden, ouders schieten soms bij (in Turkije).”

“Geld is fijn als je er voldoende van hebt. Maar het is lastig.”

“Ik heb een positieve associatie met geld.”

“Handig als je het hebt.”

Mensen met geldzorgen zijn veel met geld bezig

- Sommige mensen moeten schuiven met rekeningen om het einde van de maand te redden, of vragen betalingsregelingen aan om financiële ruimte te krijgen. Het schuiven met rekeningen levert naar eigen zeggen minder zorgen op dan het ontvangen van een aanmaning.
- Hoe dan ook zijn de meeste respondenten veel met geld bezig in hun leven. Het levert gevoelens van onzekerheid op. Dat gepeins kan veel energie kosten en daardoor vermoeiend zijn.

“Ik heb geen schulden, maar wel zorgen. Ik werk met betalingsregelingen, omdat dat behapbaar voelt.”

“Geld wil ik meer van, ik ben er veel mee bezig. Ik heb mijn hele leven al geldzorgen. Altijd te weinig.”

“Ik probeer me niet druk te maken over geld, maar dat is lastig de laatste jaren. Ik heb zakelijk en privé zorgen door covid, nu komt de inflatie daar bovenop. Ik heb nog nooit zo lang in onzekerheid geleefd.”

“Ik ben veel met geld bezig. Ik kan mijn broek ophouden, maar mijn reserves zijn op. Dat geeft een ongemakkelijk gevoel. Heel onaangenaam, dat drukt meer op je dan gewent is. Het kost meer energie dan gewend, het is vermoeiend.”

Mensen willen hun geldzaken zelf oplossen

- Zelfredzaamheid staat hoog in het vaandel bij de geïnterviewden, ook als het om geldzaken gaat. Geldzorgen wil men gewoon zelf oplossen.
- Het is frustrerend als je zelf je geldzaken niet meer in de hand zou hebben.

“Ik los graag zelf dingen op en weet zelf het beste wat ik nodig heb.”

“Je wilt het gewoon zelf doen. Lastig als je het niet meer zelf kan.”

“Ik wil mijn eigenwaarde behouden, daarom zou ik het eerst zelf willen oplossen.”

“Ik probeer geldzaken voor mezelf te houden, maar trots en zelfredzaamheid houden me tegen. Ik vind het ongepast.”

“Het is frustrerend als je het zelf niet meer zou kunnen.”

Over geldzorgen wordt liever niet gepraat

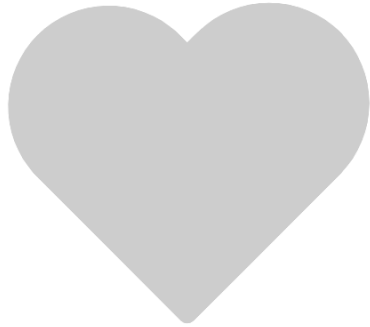
- De mensen die betalingsachterstanden hebben (gehad) zeggen dat ze hierover niet of nauwelijks met andere mensen praten. Hooguit binnen het gezin worden de geldzorgen besproken.
- Geldzorgen wordt als een privé-aangelegenheid beschouwd.

“Ik praatte ook in die tijd niet over mijn geldzorgen. Zo zit ik niet in elkaar.”

“Ik ben veel met geld bezig, maar wil er eigenlijk niet over praten met mensen. Dat is privé.”

Wat zijn barrières om hulp te vragen of hulp te accepteren?

1



Waar gaan geldzorgen over?
En hoe voelt het?

2



Wat is nodig om financieel fit te worden/blijven? En wat zijn **barrières** om daar te komen?

3



Hoe **bereiken** we financieel kwetsbare groepen beter en welke insteek kunnen we daarbij hanteren?

Eigenwaarde en trots weerhouden mensen van het vragen om hulp bij geldzorgen

- Weinig mensen hebben hulp gevraagd bij geldzorgen. Eigenwaarde en trots zijn termen die worden gebruikt als redenen dat ze dit niet hebben gedaan. Ook associëren sommige geïnterviewden hulp vragen met mensen die echt geen vangnet meer hebben, zoals wezen en alleenstaande moeders.
- Enkele mensen zonder acute betalingsachterstanden denken dat ze het redelijk makkelijk zouden vinden om hulp te vragen als hun schulden zouden oplopen.

“Het Nederlandse systeem en de cultuur is zo dat je niet om hulp vraagt. Eerst zelf oplossen. Hulp is voor wezen en alleenstaande moeders.”

“Door je eigenwaarde is het moeilijk om hulp te vragen. Je staat voor schut als je hulp vraagt.”

“Ik probeer geldzorgen voor mezelf te houden. Hooguit 2 mensen vragen die me kunnen helpen maar trots houdt me tegen.”

“Hulpinstanties wil ik van wegblijven. Dat is een jungle.”

“Het is geen schande om hulp te vragen, anders zak je nog verder weg. Hoe eerder je hulp vraagt hoe sneller je het probleem kunt oplossen. Maakt niet uit of hulp gevraagd wordt aan vrienden/familie of instantie.”

Hulp bij geldzorgen associeert men ook met geld lenen

- Wanneer we vragen naar hulp bij geldzorgen denken meerdere geïnterviewden aan het lenen van geld van familie/vrienden/ouders.
- Minder snel denken ze aan het meekijken met de financiële situatie, de administratie op orde brengen en meebellen naar schuldeisers.

“Deze maand hebben mijn ouders geld geschonken, maar verder wil ik dat niet. Ik los graag dingen zelf op.”

“Voor kleine zorgen kan je juist bij familie terecht. Bijvoorbeeld om geld te lenen.”

“Bij familie kan ik lenen. Bij mijn broer bijvoorbeeld. We maken dan een briefje, een soort contract, als onderpand.”

Een enkeling heeft hulp gevraagd/ontvangen, toen de geldzorgen te groot werden

- De meeste mensen die we hebben gesproken hebben nog nooit hulp gevraagd bij geldzorgen, waaronder de mensen die flinke betalingsachterstanden hebben (gehad).
- Eén van de respondenten heeft wel hulp gevraagd. Dat deed hij bij een fysiek loket van de stadsbank. Hij vond het prettig dat hij daar even binnen kon lopen. En het voelde als een opluchting dat hij hulp heeft gevraagd.

“Ik had een grote huurschuld. Toen werd ik uit huis gezet. Ik kwam in de schuldsanering. Hulp vragen bij de schuldsanering voelde onmogelijk: ik dacht dat het nooit zou lukken, maar het lukte wel. Dat voelde als opluchting.”

Sommige mensen geven aan nooit hulp te willen van familie / vrienden

- Voor deze mensen maakt het niet uit hoe groot de geldzorgen zijn. Zij vinden het moeilijk om hulp te vragen, o.a. door schaamte. Zij willen hun vrienden/familie niks van de geldzorgen laten weten.
- Anderen geven juist aan dat familie er juist is voor kleine (financiële) problemen.

“Het gaat om geld! Dus het is altijd moeilijk om hulp te vragen.”

“Ik heb geen hulp gevraagd aan vrienden of familie. Dat durfde ik niet. Het gaat om het principe. Het is zo verdrietig en je voelt je verloren dat het jezelf niet is gelukt om te voorkomen.”

“We zouden familie of vrienden nooit vragen. Ik wil het niet openbaren.”

“Mijn vrienden weten niks over mijn situatie. Dat voelt als hun lastig vallen.”

“Daar is familie juist voor.”

Hulp van instanties is anoniemer

- Bij kleine geldzorgen willen geïnterviewden het eerst zelf proberen op te lossen, pas als het een groter probleem wordt zullen ze hulp overwegen.
- Voor sommige respondenten is het vragen aan hulp aan instanties laagdrempeliger. Dit is meer anoniem.

“Bij grote problemen is het makkelijker om bij een adviseur aan te kloppen, omdat een vriend minder verstand ervan heeft. Het liefst wil je hulp anoniem aan kunnen vragen.”

“Instanties zijn makkelijker om hulp aan te vragen. Toeslagen bijvoorbeeld, daar heb je recht op.”

De oorzaak van de geldzorgen zijn bepalend voor de hulpvraag

- Als een schuld een externe oorzaak heeft, is het makkelijker om hulp te vragen dan wanneer geldzorgen door je eigen toedoen komen.
- Als je geldzorgen bijvoorbeeld worden veroorzaakt door een oplopende energierekening kun je er niet zoveel aan doen, waardoor het minder beschamend voelt om hulp te vragen.
- Als je geldzorgen worden veroorzaakt door een gat in je hand of een andere interne oorzaak (drugsgebruik bijvoorbeeld) is de drempel om hulp te vragen een stuk hoger volgens de geïnterviewden.

“Maar de oorzaak is wel bepalend. Als je geldnood hebt door een oplopende energierekening hoef je je niet te schamen, maar door bijvoorbeeld drugsgebruik wel.”

“De oorzaak maakt veel verschil m.b.t. hulp zoeken.”

“Als je teveel koopt is het je eigen schuld als je niet uitkomt. Dan is het je eer te na om hulp te vragen.”

Geïnterviewden zeggen dat het voor ouderen moeilijker is om hulp te vragen of aan te nemen

- Ouderen geven aan dat hulp vragen of aannemen voor hen moeilijker is, door hun opvoeding en de cultuur. Ze hebben het altijd zelf geregeld. Daarnaast geven ze aan dat ze door hun leeftijd geacht worden meer te weten. Trots en zelf op willen lossen speelt een rol.
- Ze denken dat het voor jongeren makkelijker is om hulp te vragen.

“Om hulp vragen zit er niet in bij ouderen, zal er ook nooit in komen.”

“Het is moeilijk om hulp te vragen. Dat het jezelf niet gelukt is om rond te komen. Zo zijn we niet opgevoed.”

“Je staat voor schut als je hulp vraagt. Waarom zou ik het doen? Ben opgevoed om het zelf te kunnen.”

Emoties die mensen voelen bij hulp vragen zijn voornamelijk: moed en frustratie

- Met hulp van een oefening (zie bijlage) is geprobeerd in kaart te brengen welke emoties het vragen om hulp (aan instanties of aan familie) oproept.
- Het is moedig en frustrerend om hulp te vragen, achteraf ben je opgelucht en dankbaar.
- Daarnaast werden ook verschillende andere emoties benoemd. Ondanks de oefening lijken mensen het moeilijk te vinden om die emoties onder woorden te brengen. Het duurde lang om deze vraag te beantwoorden en mensen twijfelden bij het geven van hun antwoord.

“Mijn gevoel bij hulp vragen is: moedig. Maar ook bang. Voor de toekomst.”

“Op het moment dat je hulp vraagt voel je je gefrustreerd. Als je het eenmaal krijgt voel ik me opgelucht en dankbaar. Na de hulp voel ik me moedig en trots.”

“Als ik hulp aan een instantie vraag voel ik me: rustig, dankbaar, waardevol, trots, moedig en blij.”

“Als ik een vriend zou vragen om hulp bij een groot probleem voel ik me vermoeid. Het voelt als lastigvallen. Ik wil mijn eigen problemen oplossen”

“Als ik hulp bij een organisatie vraag voel ik me verloren.”

“Iemand dichtbij om hulp vragen voelt: waardevol, rustig, dankbaar en opgelucht.”

De mensen die om hulp vragen zijn mensen die als gelijkwaardig aanvoelen

- Aan de hand van een oefening (zie bijlage) is geprobeerd in kaart te brengen welke vooroordelen mensen hebben over mensen die geen hulp vragen. Het is vooral bedoeld als conversation starter.
- Gesprekspartners geven aan dat mensen met (veronderstelde) emoties moeite hebben met hulp vragen: trots, arrogantie, boos of verdrietig.
- Ook ouderen en zakenlui vragen minder snel om hulp volgens gesprekspartners. Ouderen hebben naar eigen zeggen nooit geleerd om hulp te vragen. Zelfredzaamheid is voor hen de norm. Voor mensen die er zakelijk uitzien speelt status een rol. Mensen gaan er vanuit dat zij ook veel meer gezichtsverlies zullen lijden als ze hulp vragen.

“Man nummer 11 zou het moeilijkst om hulp vragen. Hij kijkt arrogant. Nummer 18 en 32 ook, zij zijn ouder en zakelijk, het zijn mensen met hoge status. Zij zijn trots en denken dat ze overal verstand van hebben. Hulp vragen is gezichtsverlies.”

“Het is voor hun allemaal moeilijk! Vooral voor 26.”

“De oudere, nummer 18, vindt het moeilijk. Om hulp vragen zit er niet in bij ouderen, zal er ook nooit in komen.”

“Nummer 22 vraagt moeilijk om hulp. Omdat de man niks doet.”

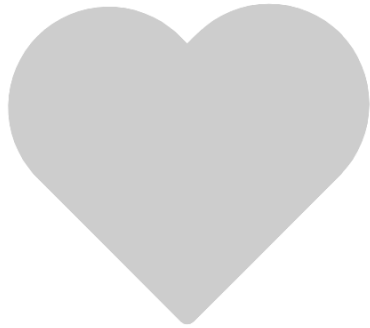
“Mensen in een hogere categorie gaan naar een instantie. De onderste categorie gaat het zelf oplossen.”

“Voor iedereen is het moeilijk. Omdat het geld is.”

“Nummer 32 kijkt boos. Hij is boos op de wereld en heeft geen hulp nodig. Nummer 2 ziet er verdrietig uit.”

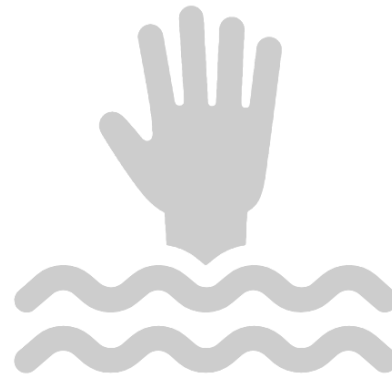
Hoe bereiken we mensen zodat ze wel hulp zouden vragen?

1



Waar gaan geldzorgen over?
En hoe voelt het?

2



Wat is nodig om financieel
fit te worden/blijven? En
wat zijn **barrières** en
triggers om daar te komen?

3



Hoe **bereiken** we financieel
kwetsbare groepen beter
en welke insteek kunnen
we daarbij hanteren?

Laagdrempelige, fysieke loketten zouden mensen motiveren om vroeg hulp te zoeken

- In een wereld waar steeds meer wordt gedigitaliseerd geven de geïnterviewden aan dat fysieke loketten prettig zijn. Niet iedereen is namelijk even handig met computers. Een fysiek loket maakt het dan wel zo laagdrempelig om hulp te vragen. Ook voelt het veel persoonlijker.

“In een winkelcentrum is de drempel om hulp te zoeken heel laag.”

“Maak hulp beter zichtbaar voor mensen. Je moet fysiek zichtbaar zijn. Zoals in een stadwinkel.”

“Ik moet weten waar ik naartoe kan. Maak het persoonlijk en laagdrempelig.”

“Organiseer wat voor de buurt. Sluit aan bij iets dat leeft. In een buurthuis bijvoorbeeld met koffiemomentjes.”

De bekendheid van hulpverleningsinstanties is nog niet optimaal en moet worden vergroot volgens geïnterviewden

- Nog niet iedereen kent de instanties waar ze terecht kunnen voor hulp. Geïnterviewden geven aan dat het belangrijk is om meer reclame te maken voor de hulpinstanties, zodat duidelijk is waar mensen terecht kunnen voor hulp. Een fysiek loket kan bijdragen aan het zichtbaar maken van die hulp.

“Nu is hulp vaak moeilijk zichtbaar. Je moet dichterbij de maatschappij komen te staan.”

“Geldfit? Ken ik niet.”

“Dit zou beter bekend moeten worden.”

Hulp moet laagdrempelig en anoniem zijn om te vragen / hulp moet aangeboden worden

- Een wijkhulp / vertrouwde mensen uit de buurt zijn een laagdrempelige toegang tot hulp.
- Als hulp wordt aangeboden zou men het sneller aannemen.

“Je moet mensen benaderen. Laagdrempelig maken.”

“Dichtbij mensen staan, het gesprek aangaan, dat helpt. De hulpbehoevende groep kijkt geen nieuws dus tv-spotjes hebben geen nut.”

Variant A & D van Geldfit worden het meest positief ontvangen

- Voorafgaand aan het onderzoek heeft het Kenniscentrum Psychologie en Economisch gedrag (universiteit Leiden) een uitgebreide literatuurstudie verricht naar de psychologie van hulp vragen. Op basis van die studie zijn een aantal insteken bedacht om het hulpaanbod aan te bieden, waarmee mensen meer eigenwaarde kunnen behouden. We hoopten dat mensen eerder geneigd zouden zijn om hulp te vragen (zie bijlage).
- Hieruit is echter geen duidelijke voorkeur naar voren gekomen. Geïnterviewden hadden de voorkeur voor telkens een andere variant.
- De meest duidelijke conclusie was echter dat we voor al die varianten te veel tekst nodig hadden om uit te leggen waarover het ging. Het moet vooral simpel en duidelijk zijn waarover het gaat.

“Variant D geeft ook trots mee. Die spoort je het meeste aan. Dit gaat om de essentie.”

“Variant A is duidelijk. Goede zinnen. Dan wordt je meteen geholpen.”

“Variant D heeft mijn voorkeur. Die geeft je het gevoel dat je binnen bent bij een hulporganisatie.”

“B is te veel tekst. Ik zou het niet lezen.”

“C & D spreken mij niet aan. Dat sluit niet aan bij hoe ik over geld denk.”

“B heeft te veel tekst. C is raar, dat werkt niet op een scherm. A heeft wel de voorkeur.”

“C is te algemeen. Deze moet je niet doen.”

“Variant A is duidelijk.”

“Variant D is gericht, direct en geeft steun. Deze heeft mijn voorkeur.”

'Keep it simple' is de belangrijkste conclusie

“Wat staat hier allemaal? Dat lees ik niet hoor. Ik wil gewoon hulp. Waar staat dat?”



Hulp van een bank / ‘mensen in pakken’ wordt minder serieus genomen, een vertrouwensband is belangrijk

- In de voorbeelden die we de geïnterviewden hebben voorgelegd (zie bijlage) wordt ook een bank genoemd, waarbij je zou kunnen aankloppen voor hulp. Deze afzender levert bij meerdere gesprekspartners weerstand op. Waarom zou een bank hulp bij geldzorgen bieden? Dit wordt niet vertrouwd. De afzender bepaalt dus de mate waarin mensen makkelijk/moeilijk om hulp vragen.

“Een bank uitlichten is vreemd.”

“Zorg dat hulp vertrouwd is.”

“Je moet de Rabobank niet benoemen, dat doet me denken aan financiën.”

Leerpunten

Deelonderzoek 8: in gesprek met mensen met geldzorgen over hulpzoek gedrag



Leerpunten (1 van 2)



- Hulp is geen kwestie van vraag en aanbod. **Emoties en weerstand spelen een grote rol.** De drempel om hulp te vragen bij geldproblemen is groot. Mensen doen dat vaak pas als ze op de bodem van de put zitten. Mensen met beginnende geldzorgen denken bij het onderwerp 'hulp' vragen vaak dat het alleen om hulp van hulporganisaties gaat en hebben dan ook vaak de associatie dat ze er echt slecht voor moeten staan en geen andere mogelijkheden meer hebben (zoals geen vangnet hebben) om hulp te vragen bij een organisatie. Ze voelen zich dus niet aangesproken door het hulpaanbod wat uiteindelijk de drempel vergroot om hulp te vragen.
- Eigenwaarde en trots zijn veelgebruikte termen als we vragen naar barrières om hulp te vragen. Er is een grote behoefte om geldzaken zelf te willen oplossen. **Hulp vragen voelt als falen.** Ook is men gevoelig voor ongelijkwaardigheid. Hulp vragen kan als kleinerend worden ervaren.
- In het aanbieden van het hulp in Nederland wordt volgens ons nog **te weinig aandacht besteed aan de psychologie van hulp vragen.** Daar valt volgens ons nog een wereld te winnen. Wanneer we mensen met (beginnende) geldzorgen willen overtuigen om eerder in actie te komen, zullen we beter rekening moeten houden met hoe ze hun eigenwaarde kunnen behouden.



Leerpunten (2 van 2)

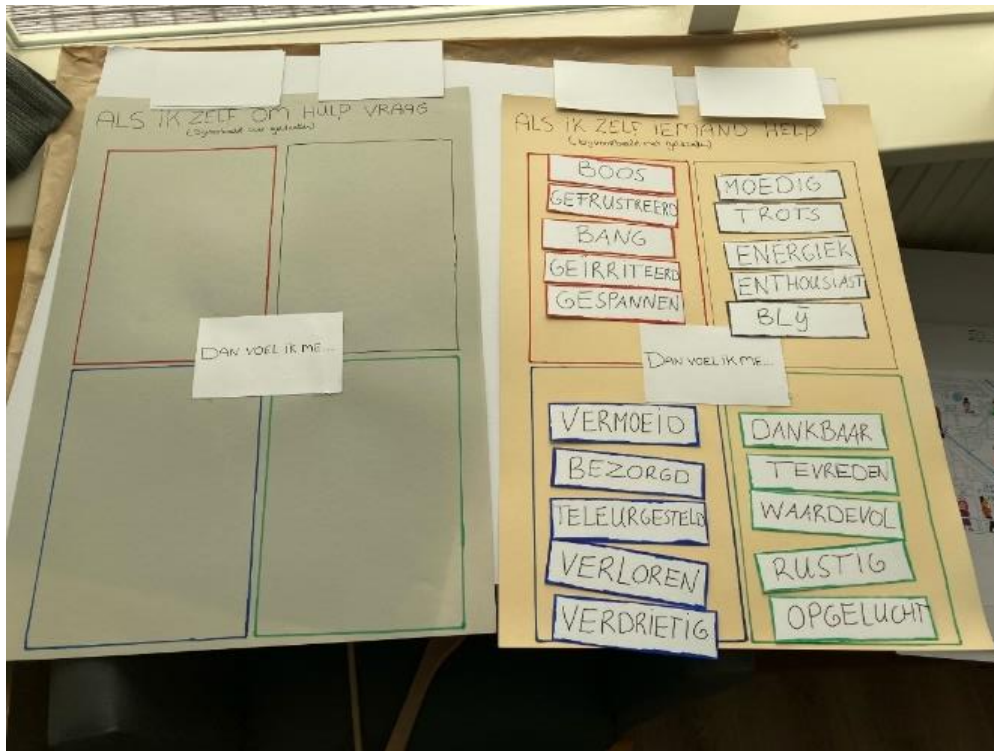
- Het is echter de vraag hoe we dat het beste kunnen doen. In de literatuur hadden we enkele kansrijke interventies gevonden, maar deze geldgesprekken lieten zien dat de praktijk weerbarstiger is. Dat is ook de meerwaarde van die straatinterviews. Het was allemaal mooi bedacht, maar voor al die varianten hadden we te veel tekst nodig om uit te leggen wat de boodschap was. **Keep it simple is de duidelijkste les** die we uit deze straatinterviews hebben getrokken. Toch zijn we er van overtuigd dat we op een veel subtielere manier in het hulpaanbod kunnen verwerken hoe mensen meer eigenwaarde kunnen behouden.
- Daarnaast maken deze gesprekken duidelijk dat het **niet voldoende is om een website op te zetten waarop mensen hulp kunnen vinden**. De geïnterviewden maakten duidelijk dat een fysiek loket de hulp tastbaarder maakt. Helemaal als mensen minder digivaardig zijn of laaggeletterd.

Bijlage:

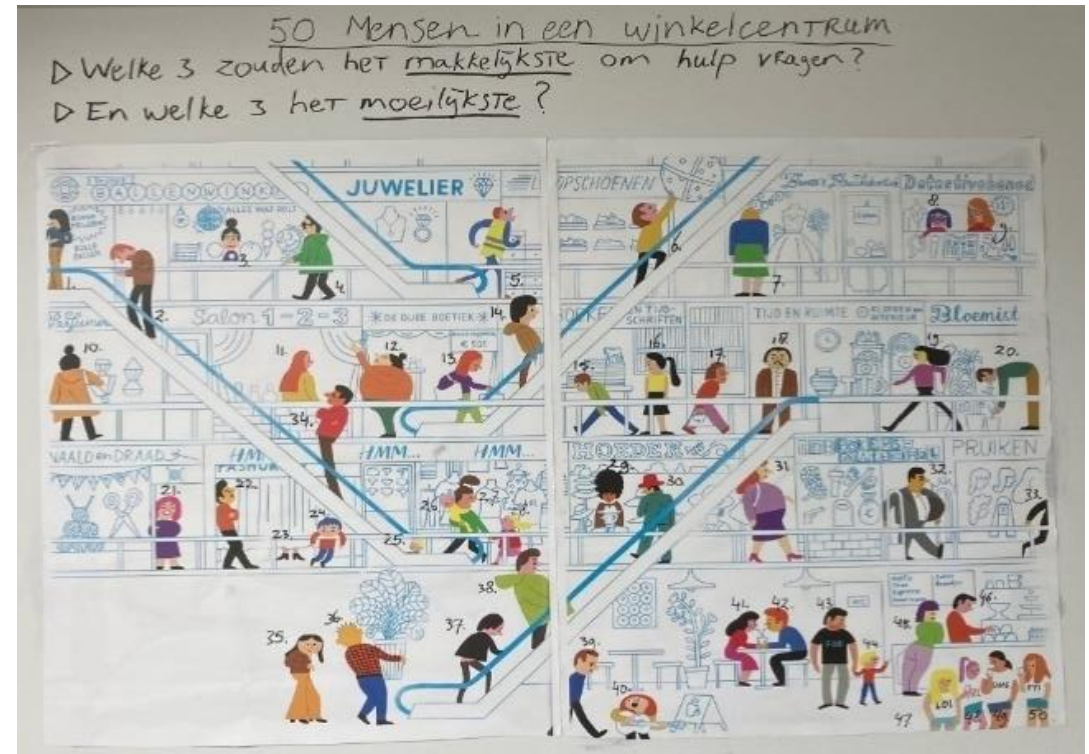
50 mensen in een winkelcentrum &
De vier varianten van Geldfit



Oefeningen die zijn gebruikt tijdens interviews



Met de emotiemeter meten we hoe mensen zich voelen bij het vragen van hulp aan instanties of aan familie. Uit de lijst met woorden mogen respondenten een emotie aanwijzen die past bij hun gevoel. Het is vooral bedoeld als conversation starter.



Met deze tekening proberen we de vooroordelen te meten over mensen die wel of geen hulp vragen. 50 mensen in een winkelcentrum: Welke 3 zouden het moeilijkste om hulp vragen bij geldzorgen? En welke 3 het makkelijkste? Het is vooral bedoeld als conversation starter.

Hulpaanbod variant A



- Om na te gaan met welke insteek we het mensen makkelijker kunnen maken om hulp te vragen bij geldzorgen hebben we enkele varianten voorgelegd aan de respondenten van de manier waarop die hulp wordt aangeboden. Het gaat om de inleidende tekst. In deze variant hebben we simpelweg gezegd dat ze hulp kunnen gebruiken en dat ze snel in actie moeten komen, zodat de problemen niet groter worden. Hieronder staat de vraag die bij deze vraag is gesteld.
- Stel je (weer) de volgende situatie voor: De energierekening loopt op, je hebt iedere maand steeds meer moeite om alle rekeningen te betalen en dit lukt ook niet altijd. Je hebt geen grote schulden, maar het levert je wel veel stress op. Zo veel zorgen dat je er letterlijk van wakker ligt. En je komt er zelf niet helemaal uit.
- Je energieleverancier wijst je vervolgens op de website van geldzorgen. Je besluit om toch eens op die website te kijken, waar je wordt gevraagd om een anonieme test in te vullen door een paar vragen te beantwoorden. Dan verschijnt deze uitslagen-pagina.
- Wat denk je als je dit leest? Hoe voelt dit aan? Wat zou je doen? Hoe zou je hierop reageren?

Wat goed dat je de test hebt gemaakt!

Want jouw antwoorden laten zien dat je hulp kan gebruiken om financieel fit te worden. Het is belangrijk om snel in actie te komen, zodat problemen niet groter worden. Hieronder zie je welke organisaties jou daarbij kunnen helpen.

Wil jij dat iemand met je meedenkt? Bel dan gratis en anoniem het landelijke telefoonnummer 0800-8115 voor hulp bij geldzorgen of chat met ons.

The screenshot shows a mobile application interface with a list of search results for financial help. Each result includes a logo, a title, a subtitle, and an 'Openen' button. The results are:

- Rabobank**: Klant bij Rabobank? Team Hulp bij Geldzorgen helpt je verder. Subtitle: Rabobank | Hulp bij Geldzorgen.
- SchuldHulpMaatje**: SchuldHulpMaatje begeleidt je richting een schuldenvrij leven. Subtitle: SchuldHulpMaatje Leiden | bij jou in de buurt.
- Humanitas**: Thuisadministratie brengt jouw geldzaken op orde. Subtitle: Humanitas Thuisadministratie | Leiden (Rijnland) | bij jou in de buurt.
- Leiden**: De Stadsbank helpt om geldzorgen op te lossen. Subtitle: Stadsbank Leiden | bij jou in de buurt.
- Energiekosten**: Besparen op je energiekosten? De energiecoach helpt je verder! Subtitle: Energiek Leiden | Gemeente Leiden | bij jou in de buurt.

Below the Humanitas result, there is a 'Luister' button and a text block: 'Meer overzicht hebben over je geldzaken geeft rust in je hoofd. Dat wil jij toch ook? Vrijwilligers bij Thuisadministratie geven jou hierover advies. Een van de vrijwilligers word jouw maatje. Hij of zij leert jou om je administratie te ordenen en zet inkomsten en uitgaven voor je op een rijtje. Heb je vragen over geldzaken of voel jij je er onzeker over? Je bent niet de enige. Neem contact op via telefoon of e-mail.' Below this text are three buttons: 'Bel ons', 'E-mail ons', and 'Bezoek de website'.

Hulpaanbod variant B



- Niets is vervelender dan ongevraagd advies. Met het geven van advies, geef je eigenlijk de boodschap dat je denkt dat iemand er niet zelf uit kan komen. Dat die ander zo hopeloos is dat twee minuten van jouw advies meer waard is dan alles wat die persoon heeft geleerd tijdens pogingen om er zelf uit te komen.
- In de tweede variant hebben we geprobeerd om dit om te draaien. Als advies geven je 'zelfvertrouwen' afbreekt, dan zouden we mensen die worstelen met gedragsverandering kunnen vragen om adviseurs te zijn ipv geadviseerden.
- Dit is bijvoorbeeld geprobeerd in een onderzoek van [Eskreis-Winkler \(2018\)](#) waarin mensen meer gemotiveerd bleken om eigen gedrag te veranderen als ze anderen over dit onderwerp hebben geadviseerd. Ook is dit toegepast in een onderzoek van [Milkman \(2019\)](#), waarin studenten werd gevraagd in een vragenlijstje om eerstejaars studenten tips te geven: wat helpt jou om uitstelgedrag te vermijden en welke tips zou jij anderen geven om beter te presteren? Dat 'advies geven aan anderen' bleek een boost voor hun eigen zelfvertrouwen, waardoor ze zelf veel beter presteerden (in vergelijking met controlegroep). Bovendien zou het hypocriet zijn om na 'dat advies aan anderen' zelf wat anders te doen (saying-is-believing effect).

Wat goed dat je de test hebt gemaakt!

Jouw antwoorden laten zien dat je weet hoe het voelt om geldzorgen te hebben. Waarschijnlijk heb je er vaker over nagedacht en misschien wel twijfel gevoeld om hier wat aan te doen. En nu ben je hier en heb je de eerste stap al genomen. Die ervaring zou andere mensen die in dezelfde situatie zitten kunnen helpen. Daarom zijn we benieuwd wat jij andere mensen zou adviseren die in dezelfde situatie zitten: hoe zou je hen kunnen motiveren om een volgende stap te zetten?

Ben je benieuwd wat anderen adviseerden? [Klik hier](#) (uitschuifvenster opent zich).

"Ik zou zeggen: kom in actie als het nog niet te laat is. Ik heb zelf lang getwijfeld, want het was allemaal nog niet zo erg. Toen ik eindelijk toch contact opnam met Humanitas had ik spijt dat ik dit niet eerder had gedaan. Het was makkelijker dan ik dacht en het luchtte erg op."

"Gewoon doen. Je doet het niet alleen voor jezelf, maar ook je gezin. Ik ben een leuker mens als ik niet zoveel stress aan mijn kop heb. Dat merken mijn kinderen ook."

Zoals je ziet ben je niet de enige met geldzorgen die dit op tijd wil aanpakken. Hieronder staan een aantal organisaties die je kunnen helpen. Mail of bel vandaag nog even.

The screenshot shows a mobile application interface with a list of five organizations offering help with financial issues. Each entry includes a logo, the organization's name, a brief description, and a location. There are also buttons for 'Luister', 'Bel ons', 'E-mail ons', and 'Bezoek de website'.

- Klant bij Rabobank? Team Hulp bij Geldzorgen helpt je verder**
Rabobank | Hulp bij Geldzorgen
- SchuldHulpMaatje begeleidt je richting een schuldenvrij leven**
SchuldHulpMaatje Leiden | bij jou in de buurt
- Thuisadministratie brengt jouw geldzaken op orde**
Humanitas Thuisadministratie | Leiden (Rijnland) | bij jou in de buurt
- De Stadsbank helpt om geldzorgen op te lossen**
Stadsbank Leiden | bij jou in de buurt
- Besparen op je energiekosten? De energiecoach helpt je verder!**
Energiek Leiden | Gemeente Leiden | bij jou in de buurt

Hulpaanbod variant C



- In de derde variant hebben we geprobeerd mensen een positief zelfbeeld te geven alvorens we ze vragen om hulp te zoeken (wat weer een negatief effect heeft op hun eigenwaarde).
- Het bevestigen van een positief zelfbeeld kan namelijk effect hebben op hoe dreigend informatie over hulp zoeken ervaren wordt (Lannin, Vogel, Gyll, & Seidman, 2019).
- Een voorbeeld noemen van iets waar ze trots op of succesvol in zijn (self-affirmation) verhoogt de kans dat ze gebruik willen maken van hulp (Hall, Zhao & Shafir, 2014). Dingen waar mensen trots uit halen: het hebben van een sterke werkethiek, het hebben van een goed cv, of het opvoeden van de kinderen (Chase & Walker, 2012)

Wat goed dat je de test hebt gemaakt!

Jouw antwoorden laten zien dat je weet hoe het voelt om geldzorgen te hebben. Soms zit het tegen in leven. Maar zelfs dan zijn er altijd dingen die waar je blij van wordt. Hoe zit dat bij jou? Wat maakt jou gelukkig?

- A: Ik ben goed in mijn werk en collega's werken graag met mij samen.
- B: Ik ben heel trots op mijn kinderen.
- C: Ik ben sportief en voel me het gelukkigst als ik actief ben.
- D: Anders: vul in!

Benieuwd wat anderen gelukkig maakt? Klik hier! (uitschuifvenster opent zich)

"Ondanks mijn zorgen kan ik genieten van mijn kinderen. Ik ben er trots op hoe ik hen heb opgevoed".

"Ik heb hele grote events opgezet, waar alles tot in de puntjes is uitgedacht door mij. Dat doen niet veel mensen mij na"

Niet alles in het leven kan goed gaan. Wees niet zo hard voor jezelf! Hieronder staan een aantal organisaties die je kunnen helpen. Mail of bel vandaag nog even.

The screenshot displays a list of support services:

- Klant bij Rabobank? Team Hulp bij Geldzorgen helpt je verder**
Rabobank | Hulp bij Geldzorgen
- SchuldHulpMaatje begeleidt je richting een schuldvrij leven**
SchuldHulpMaatje Leiden | bij jou in de buurt
- Thuisadministratie brengt jouw geldzaken op orde**
Humanitas Thuisadministratie | Leiden (Rijnland) | bij jou in de buurt
- Lutster**
Meer overzicht hebben over je geldzaken geeft rust in je hoofd. Dat wil jij toch ook? Vrijwilligers bij Thuisadministratie geven jou hierover advies. Een van de vrijwilligers word jouw maatje. Hij of zij leert jou om je administratie te ordenen en zet inkomsten en uitgaven voor je op een rijtje. Heb je vragen over geldzaken of voel jij je er onzeker over? Je bent niet de enige. Neem contact op via telefoon of e-mail.
Buttons: Bel ons, E-mail ons, Bezoek de website
- De Stadsbank helpt om geldzorgen op te lossen**
Stadsbank Leiden | bij jou in de buurt
- Besparen op je energiekosten? De energiecoach helpt je verder!**
Energiek Leiden | Gemeente Leiden | bij jou in de buurt

Hulpaanbod variant D



- In de vierde variant hebben we geprobeerd wederkerigheid te verwerken. Hulp ontvangen kan als een verstoord evenwicht worden ervaren, waar mensen niet graag in staan. Wanneer we mensen de gelegenheid bieden om dat evenwicht te herstellen als ze daaraan toe zijn, is de kans wellicht groter dat ze hulp accepteren.
- Door mensen aan te bieden dat ze iets terug kunnen doen voor de hulp die ze ontvangen (door hun ervaringen met omgaan met geldzorgen ooit nog eens te delen met anderen).
- Het meer autonoom maken van de hulp of het verminderen van conflict (bijv. door ervaringsdeskundigen op te leiden tot hulpverleners) zouden de drempel tot hulpzoeken kunnen verlagen (Van Leeuwen, Täuber, & Sassenberg, 2011).

Wat goed dat je de test hebt gemaakt

Jouw antwoorden laten zien dat je weet hoe het voelt om geldzorgen te hebben. Momenteel zit je in een moeilijke periode. Maar je bent nu hier. En dat laat zien dat je eraan werkt zodat je in de toekomst geen stress meer hebt over geld en weer vooral met leuke dingen in je leven bezig kan zijn. En wie weet kun jij met alle ervaringen die jij nu op doet ooit anderen helpen! Bijvoorbeeld door ook vrijwilliger te worden bij Humanitas of Schuldhulpmaatje.

** Amir had ooit zelf geldzorgen maar helpt nu anderen hier uit te komen. Benieuwd hoe? (uitschufvenster)*

Je bent niet de enige met beginnende geldzorgen die dit op tijd wil aanpakken. Hieronder staan een aantal organisaties die je kunnen helpen. Mail of bel vandaag nog even.

The screenshot displays a list of support organizations on a mobile app. Each entry includes a logo, a title, a subtitle, and an 'Openen' button. The first entry is from Rabobank, followed by SchuldHulpMaatje Leiden, Humanitas Thuisadministratie, De Stadsbank Leiden, and Energie Leiden. Below the Humanitas entry, there is a 'Luister' button and a text block with contact information and three action buttons: 'Bel ons', 'E-mail ons', and 'Bezoek de website'.

- Klant bij Rabobank? Team Hulp bij Geldzorgen helpt je verder**
Rabobank | Hulp bij Geldzorgen
- SchuldHulpMaatje begeleidt je richting een schuldenvrij leven**
SchuldHulpMaatje Leiden | bij jou in de buurt
- Thuisadministratie brengt jouw geldzaken op orde**
Humanitas Thuisadministratie | Leiden (Rijnland) | bij jou in de buurt
- De Stadsbank helpt om geldzorgen op te lossen**
Stadsbank Leiden | bij jou in de buurt
- Besparen op je energiekosten? De energiecoach helpt je verder!**
Energie Leiden | Gemeente Leiden | bij jou in de buurt

Luister

Meer overzicht hebben over je geldzaken geeft rust in je hoofd. Dat wil jij toch ook? Vrijwilligers bij Thuisadministratie geven jou hierover advies. Een van de vrijwilligers word jouw maatje. Hij of zij leert jou om je administratie te ordenen en zet inkomsten en uitgaven voor je op een rijtje. Heb je vragen over geldzaken of voel jij je er onzeker over? Je bent niet de enige. Neem contact op via telefoon of e-mail.

- Bel ons
- E-mail ons
- Bezoek de website

Bijlage:

Algemene informatie over het programma: geldgesprekken in de buurt



De aanleiding (1 van 2)

Iedereen kan te maken krijgen met onverwachte gebeurtenissen in het leven, een plotselinge grote uitgave, het verlies van een baan, scheiding, ziekte en/of arbeidsongeschiktheid. **Maar sommige Nederlanders lopen een groter risico om door zo'n gebeurtenis in de financiële problemen te komen**, bijvoorbeeld omdat zij sowieso al moeite hebben met rondkomen en/of aangewezen zijn op laagbetaald werk. Deze financieel kwetsbare groepen vragen om extra aandacht en inspanningen om financieel fit te worden en blijven.

Uit een literatuurstudie (Wijzer in geldzaken en Nibud 2020) blijken de belangrijkste kenmerken van mensen in een financieel kwetsbare positie: een lage opleiding, geen (verdienende) partner, een migratieachtergrond, een beperkt vermogen om zich (financiële) vaardigheden en competenties eigen te maken of een beperking. Mensen met deze kenmerken zijn vaker arm, kunnen moeilijker rondkomen en/of hebben vaker te maken met betalingsachterstanden of schulden. **Het is vooral de stapeling van factoren die mensen extra financieel kwetsbaar maakt.** Neem bijvoorbeeld een laagopgeleide, alleenstaande moeder met drie kinderen en twee baantjes waarmee ze in totaal nog geen dertig uur werkt. Zij heeft een grotere kans dan gemiddeld om te behoren tot de groep financieel kwetsbare Nederlanders.

De aanleiding (2 van 2)

Deze groepen hebben het meeste baat bij alle activiteiten die we als platform ondernemen om mensen te ondersteunen bij het financieel fit worden, zijn en blijven. Aandacht voor financieel kwetsbare groepen is dan ook een van de prioriteiten die platform Wijzer in geldzaken in haar meerjarenkoers in 2019 en jaarplan 2020 heeft aangekondigd.

Om het perspectief van financieel kwetsbare groepen mee te nemen in de kernprojecten van Wijzer in geldzaken **moet niet alleen over, maar vooral met hen worden gepraat**. Maar dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Want **financieel kwetsbare groepen zijn doorgaans niet vertegenwoordigd in onderzoekspanels**. Daarom zijn Wijzer in geldzaken en TrueTalk een samenwerking aangegaan om op een andere wijze in gesprek te raken met financieel kwetsbare groepen in een, voor hen, natuurlijke omgeving. Hieruit is het programma ‘#Geldgesprekken in de buurt’ ontwikkeld.

Het programma '#geldgesprekken'

Het hoofddoel van de geldgesprekken is om met financieel kwetsbare groepen in gesprek te gaan en **meer te leren over hun (belevings)wereld**, zodat wij in onze kernprojecten daar beter op kunnen aansluiten. In algemene zin willen we graag weten wat de impact van financiële problemen op hun leven is, hoe dit hun perspectief beïnvloedt, via welke kanalen en met welke boodschap we uiteindelijk met onze kernprojecten het beste gericht kunnen helpen om de financiële fitheid van deze groepen te vergroten.

Het is belangrijk om dit gesprek te laten plaatsvinden in vertrouwde, natuurlijke omgevingen van financieel kwetsbare groepen, omdat we verwachten dat we dan meer open gesprekken kunnen voeren dan in een kantoorsetting. Bovendien kunnen we niet verwachten dat deze groepen naar kantoor komen. We zullen creatiever te werk moeten gaan om echt met hen in gesprek te komen. Daarom hebben we besloten om samen met TrueTalk op verschillende locaties verspreid over het land **mensen op straat in hun eigen buurt aan te spreken met de vraag of zij met ons in gesprek willen gaan**. Oftewel: een geldgesprek in de buurt. We zitten op locaties waar de kans het grootst is om de juiste doelgroep te spreken (de Haagse Markt in Den Haag, een winkelstraat in Eindhoven, de Tilburgse Kermis), waarbij de recruiters met enkele screeningsvragen achterhalen of zij tot de juiste doelgroep behoren.

#geldgesprek

in de buurt

 true talk

 Wijzer in geldzaken