

Masterscriptie Sociologie
Arbeid, management en organisatie

Schulden, perspectief en veerkracht

*Een casusonderzoek over het initiatief Perspectiefff onderdeel van het programma
Veerkrachtig BoTu 2028*

Roxanne Remeus | 509974rr | 509974rr@student.eur.nl
Erasmus Universiteit Rotterdam | 2019-2020
Erasmus School of Social and Behavioural Sciences
Scriptiebegeleidster EUR: dr. W. Doff
Scriptiebegeleidster Veldacademie: R. Höppner, Msc.
Tweede lezer: dr. T. Swerts
Aantal woorden: 9.221

Datum: 9 augustus 2020

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1. Inleiding	4
1.1. Veerkrachtig BoTu 2028	5
1.2. Probleemstelling	5
1.3. Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie	6
2. Theoretisch kader	7
2.1. Sociale veerkracht in de wijk.....	7
Gemeenschapsveerkracht	7
Collectieve zelfredzaamheid	8
Sleutelfiguren	8
Gemeenschapsgerichte interventies	9
2.2. Schuldenaanpak	10
De Nederlandse schuldenproblematiek	10
Oorzaken van schulden	10
Werkzame elementen in schuldhulpverlening	11
3. Methodologie	13
3.1. Evaluatieonderzoek	13
3.2. Onderzoeksstrategie en -ontwerp	13
3.3. Methoden, data en analyse.....	13
Deelvraag 1: De interventietheorie	14
Deelvraag 2: De plausibiliteit van de interventietheorie.....	14
3.4. Ethische overwegingen.....	14
4. Perspectiefff	15
4.1. Achtergrondinformatie van Perspectiefff en Rotterdamse schuldhulpverlening	15
De context van Perspectiefff	15
De Kredietbank Rotterdam.....	17
4.2. De interventie van Perspectiefff	17
Sleutelfiguren	18
Laagdrempeligheid.....	18
Rust creëren.....	19
Maatwerk.....	19
De interventietheorie	20
4.3. De plausibiliteit van de interventietheorie.....	21
Veerkracht	21
Gedragsverandering bij schulden	22

Is de interventietheorie plausibel?	23
5. Conclusie	23
6. Referenties	24
7. Bijlagen	28
7.1. Topic lijst, interview guide en informed consent formulier	28
7.1. Codeboom	32
7.2. Word Cloud	33

Samenvatting

Dit scriptieonderzoek is een casusonderzoek (case study) over het initiatief Perspectiefff. Perspectiefff is ontstaan vanuit het programma Veerkrachtig BoTu 2028 dat de wijken Bospolder-Tussendijken in Rotterdam veerkrachtiger wilt maken. Perspectiefff zal zich richten op de schuldenproblematiek in de wijken en zet daarvoor sleutelfiguren in om wijkbewoners in de schulden te kunnen bereiken. Dit onderzoek heeft gebruik gemaakt van kwalitatieve onderzoeksmethoden om de interventietheorie van Perspectiefff te evalueren. Uit deze resultaten blijkt dat Perspectiefff middels een stress-sensitieve dienstverlening en schuldhulpverlening met maatwerk de wijkbewoners zelfredzamer wil maken om ze toekomstperspectief te kunnen geven. De hulpmiddelen voor de interventie zijn hiervoor aanwezig, maar de acties die zullen worden ondernomen zijn nog niet aangescherpt. Er kan geconcludeerd worden dat de interventie van Perspectiefff hoopgevend is, maar er nog veel verduidelijking mist in het plan van aanpak.

Kernwoorden: casusonderzoek, veerkracht, netwerken, schulden, perspectief.

1. Inleiding

Uit cijfers van de Kennisbundel Schouwers eronder (2019) en het Nibud (2019) blijkt de afgelopen vijf jaar in Nederland ongeveer één op de vijf huishoudens risicovolle schulden heeft. Er heerst onvrede over het schuldhulpstelsel (Jungmann, 2020) en voor het eerst in lange tijd doen minder mensen een beroep op schuldhulpverlening (Movisie, 2020) (Nibud, 2019). Daarnaast bestaat er de zorg dat mensen met financiële problemen geen hulp krijgen of zoeken. Zo blijkt uit actuele cijfers dat Rotterdam wel 60.000 huishoudens telt met het risico op problematische schulden (Kom uit je schuld, 2020). De veranderende inzichten en actuele discussies over schuldhulpverlening leiden tot innovatieve aanpakken (Movisie, 2020). Een voorbeeld hiervan is Perspectiefff, wat zich zal richten op de wijken in Bospolder-Tussendijken (hierna BoTu) in Rotterdam. Perspectiefff is ontstaan vanuit het Programma Veerkrachtig BoTu 2028 (hierna Veerkrachtig BoTu) van de gemeente Rotterdam met als doel om de wijken in 10 jaar tijd veerkrachtiger te maken. BoTu scoorde in 2018 laag op de sociale index wat een graadmeter is voor hoe wijken er op sociaal gebied voor staan (Gemeente Rotterdam, 2020). Zo kampen in BoTu vele huishoudens met ernstige schulden en bijna drie kwart van de huishoudens valt in de categorie 'laag inkomen' (Gemeente Rotterdam, 2019).

Perspectiefff zal zich richten op de schuldenproblematiek in de wijken BoTu waarbij de aanpak is gebaseerd op maatwerk leveren, informeel contact en samenwerking met sleutelfiguren in de wijken. Perspectiefff streeft ernaar een aanvulling te zijn op de huidige schuldenaanpak in Rotterdam waarbij de focus ligt op het bieden van toekomstperspectief. Perspectiefff hanteert een maatwerkaanpak waarbij per schuldenaar gekeken wordt wat nodig is om op verschillende domeinen (wonen, opleiding, werk, sociaal netwerk, etc.) perspectief te creëren (Perspectiefff, 2019).

Wanneer er wordt gerefereerd naar het concept veerkracht in de context Veerkrachtig BoTu, dan wordt er sociale veerkracht bedoeld, ook wel gemeenschapsveerkracht genaamd. De term

wordt gebruikt om het vermogen aan te duiden om zich als gemeenschap te kunnen aanpassen bij tegenslagen, zoals een economische crisis of een natuurramp. Veerkracht krijgt een steeds prominentere rol in sociaal beleid en is de afgelopen jaren meer beschreven in de sociale wetenschappen (Doff, 2019). Bewoners en wijken kunnen niet veerkrachtig zijn als er vele mensen met (dreigende) schulden kampen. Schulden zijn een individueel probleem, maar het heeft ook grote gevolgen voor de maatschappij waardoor het ook een samenlevingsvraagstuk is (Movisie, 2020) (Jungmann, Lems, Vogelpoel, van Beek, & Wesdorp, 2014) (van der Schoor & Machielse, 2020).

1.1.Veerkrachtig BoTu 2028

Allereerst is het van belang om de totstandkoming van Veerkrachtig BoTu te omschrijven om te begrijpen vanuit welk proces Perspectieff is ontstaan. Veerkrachtig BoTu is ontstaan vanuit de samenwerking met 'The Rockefeller Foundation' in de Verenigde Staten en het programma '100 Resilient Cities' (The Rockefeller Foundation, 2020). Rotterdam heeft een aantal doelen opgesteld, zoals 'een samenleving in balans', om een veerkrachtige stad te worden (Resilience Rotterdam, 2020). Een programma dat hieruit voortvloeit is Veerkrachtig BoTu dat als doel heeft om van BoTu in tien jaar tijd 'de eerste veerkrachtige wijk van Rotterdam' te maken en de Sociale Index in dezelfde periode te laten stijgen naar het stedelijk gemiddelde. Het programma is ingedeeld in drie domeinen: werk, taal en schulden; zorg, jeugd en opvoeden; en energie, wonen en buitenruimte (Gemeente Rotterdam, 2019).

Veerkrachtig BoTu wil de gemeenschapsveerkracht van BoTu door de samenwerking op te zoeken tussen de gemeente, andere publieke instellingen, private partijen en de wijkbewoners. De werkwijze van Veerkrachtig BoTu focust zich op de sterke punten van de wijk en de bewoners. Zo is er in de data van het wijkprofiel van de gemeente Rotterdam ondervonden dat de wijken Bospolder-Tussendijken hoog scoren op het onderdeel "binding met de buurt", oftewel het gebruik van netwerken (Gemeente Rotterdam, 2019).

In 2019 plaatste Veerkrachtig BoTu een open oproep gericht aan bedrijven en burgers die mee willen investeren in vernieuwende oplossingen in de wijken. Uit de open oproep is een samenwerkingstraject ontstaan dat Social Impact By Design (SIBD) wordt genoemd. Hier zijn zeven initiatieven uit ontstaan waarvan Perspectieff deel uitmaakt.

SIBD bestaat uit verschillende fases waarin de initiatieven het project uitwerken. De designaanpak heeft als doel dat de samenwerking tussen de initiatieven wordt opgezocht om tot vernieuwende en integrale oplossingen te komen (Social Impact By Design, 2019). Momenteel heeft Perspectieff een businessplan ingeleverd, hebben ze een twintigtal schuldenaren als casussen betrokken en is de pilot opgestart. Per casus wordt onderzocht hoe Perspectieff een bijdrage kan leveren om toekomstperspectief te creëren en stappen te zetten om de schulden op een duurzame manier op te lossen (Perspectieff, 2019).

De definitieve aanpak van de interventie van Perspectieff is nog in ontwikkeling. Hierdoor is het nog niet mogelijk om na te gaan of de lange termijn doelen zullen worden behaald door middel van de interventies. Echter is het wel mogelijk om na te gaan hoe Perspectieff een bijdrage wil leveren aan de veerkracht van de wijkbewoners in BoTu.

1.2.Probleemstelling

Dit scriptieonderzoek zal Perspectiefff bestuderen via een evaluerende casusonderzoek. Het doel van het onderzoek is om de onderliggende veronderstellingen van de interventie te beoordelen en om de plausibiliteit na te gaan. Voor een succesvolle implementatie van een vernieuwende interventie is het nodig om rekening te houden met de factoren die het proces beïnvloeden, om een passende aanpak aan te bieden en om planmatig te werken (van der Zwet & de Groot, 2018). De assumpties van de interventie in kaart brengen wordt ook wel interventietheorie genoemd (Snel, 2013). Perspectiefff heeft als doelstelling dat wijkbewoners toekomstperspectief kunnen bewerkstelligen en heeft als doelgroep wijkbewoners die met schulden kampen in BoTu. Hoe Perspectiefff dit verwacht te bewerkstelligen is wat in dit onderzoek wordt geëvalueerd. Dit leidt tot de volgende hoofdvraag:

“In hoeverre mag verwacht worden dat het initiatief Perspectiefff een bijdrage levert aan het toekomstperspectief van de wijkbewoners in Bospolder-Tussendijken?”

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden wordt er gekeken naar de achterliggende veronderstellingen die Perspectiefff maakt om de doelen te bereiken. Allereerst wordt het proces van Perspectiefff onderzocht om daarmee context te geven aan het beslissingsproces van de interventie. Daarna worden de elementen die de interventie bepalen belicht om daarmee de interventietheorie van Perspectiefff te kunnen omschrijven. Ten tweede zal de interventietheorie getoetst worden op de aanwezige literatuur op de onderwerpen om daarmee de plausibiliteit van de interventie te bepalen. Dit resulteert in de volgende deelvragen:

1. *Wat is de achterliggende interventietheorie van Perspectiefff om veerkracht te bereiken?*
2. *Hoe plausibel is de interventietheorie van Perspectiefff, gegeven de beschikbare wetenschappelijke kennis?*

1.3. Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie

Veerkracht kan op verschillende manieren geconceptualiseerd worden wat kan leiden tot invloed op hoe de veerkracht wordt ingevuld in beleidsinterventies (Vale, 2014). De vormgeving van de definitie van veerkracht kan leiden tot wiens veerkracht wordt begunstigd en wie als gevolg daarvan wel of niet profiteert (Meerow, Newell, & Stults, 2016). Door onderzoek te verrichten op interventies gericht op veerkracht kan er meer inzicht worden gegeven over de daadwerkelijke effectiviteit van deze interventies. Dit onderzoek zal nagaan hoe aannemelijk het is om gemeenschapsveerkracht te ontplooien door middel van deze interventie.

Daarnaast is Perspectiefff een interventie gericht op een gemeenschap: de wijken BoTu. Gemeenschapsgerichte interventies zijn al eerder bestudeerd, zoals onder andere door Merzel & d'Afflitti (2003), die gemeenschapsgerichte interventies in het veld publieke gezondheid onderzocht. Een beoordeling van McLeroy et al. (2003) over gemeenschapsgerichte interventies geeft aan dat theorieën over de kwestie nog ontoereikend waren en de evaluatie van de interventies hierdoor nog werd belemmerd. Zo geven ze aan dat veel implementatietheorieën nog relatief algemeen zijn en dat vaak onduidelijk is hoe de gemeenschapscontext het implementatieproces zou moeten beïnvloeden. Door de context, het proces en de

interventietheorie van Perspectieff te onderzoeken kan er worden nagegaan hoe effectief de interventie in de gemeenschap zal zijn.

Naast de kwesties gemeenschapsveerkracht en (samen)zelfredzaamheid van burgers, wordt de schuldenproblematiek en de huidige aanpak belicht in dit onderzoek. De schuldenproblematiek in Nederland is groot en kan met de Corona crisis alleen nog maar groter worden. Zo geeft Jungmann aan (2020), een Hogeschool Utrecht lector en expert op het gebied van de Nederlandse schuldenproblematiek, dat het systeem van schuldhulpverlening al jaren onvoldoende functioneert. In een onderzoek naar de schuldenaanpak in de wijk Feijenoord in Rotterdam (van der Schoor & Machielse, 2020) blijken bewoners met schulden voor gemeenten vaak onzichtbaar en wachten de meeste mensen lang voordat ze om hulp vragen. De vraag naar een nieuwe aanpak groeit en meer kennis over de oorzaken, gevolgen en oplossingsmogelijkheden is nodig. Veranderende inzichten en actuele discussies hebben geleid tot innovatieve aanpakken in de Nederlandse schuldhulpverlening (Movisie, 2020), waar Perspectieff een voorbeeld van is. Jungmann (2020) geeft aan dat er een belang is om alle initiatieven in Nederland in kaart te brengen om de schuldhulpverlening te kunnen verbeteren en om tot diepere inzichten te komen over de effectiviteit van lopende aanpakken. Juist nu in de Corona crisis zijn er meer zorgen over mensen met problematische schulden. In het rapport van de WRR (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid) wordt zelfs beweerd dat de schuldenproblematiek is veroorzaakt doordat de overheid te hoge verwachtingen heeft van de financiële zelfredzaamheid van mensen (Tiemeijer, 2016). Het casuonderzoek van Perspectieff kan een bijdrage leveren aan wat er momenteel speelt in de schuldenaanpak en of de veronderstellingen die worden gemaakt over schulden oplossen plausibel zijn.

2. Theoretisch kader

Het theoretisch kader bestaat uit twee onderdelen. Allereerst wordt de literatuur betreffende sociale veerkracht besproken, waarbij wordt ingegaan op het gebruik van het netwerk, sleutelfiguren en gemeenschapsgerichte interventies. Vervolgens komt de literatuur aan bod die relevant is voor Perspectieff, namelijk de huidige schuldenaanpak in Nederland en de werkzame elementen hierin.

2.1. Sociale veerkracht in de wijk

Gemeenschapsveerkracht

Voor dit onderzoek wordt er gekeken naar sociale veerkracht in de wijk, of ook anderszins benoemd gemeenschapsveerkracht. Gemeenschapsveerkracht gaat over het vermogen van een gemeenschap om een stressor te overwinnen (Matarrita-Cascante et al., 2016). Gemeenschapsveerkracht is het bestaan, de ontwikkeling en de inzet van de middelen in een gemeenschap door de leden van de gemeenschap om in een veranderende situatie te kunnen reageren (Magis, 2010). De hulpmiddelen die hiervoor nodig zijn, zijn economisch, cultureel en sociaal (MacKinnon, 2012). Dit laatste refereert naar sociaal kapitaal, oftewel de contacten en connecties in de wijk. De mogelijkheden om welzijn en welvaart in stand te houden door middel van de hulpmiddelen is afhankelijk van de toegang hiertoe (MacKinnon, 2012). De

gemeenschap kan worden gezien als actoren die reageren op de tegenslagen (Chaskin, 2008). De beschikbaarheid en het gebruik van het sociaal kapitaal zijn in wezen de mechanismen en processen waarmee de gemeenschap functioneert. Hoe de gemeenschap de risico's beheert hangt af van zowel het vermogen om te reageren als van de aard van de dreiging zelf.

Collectieve zelfredzaamheid

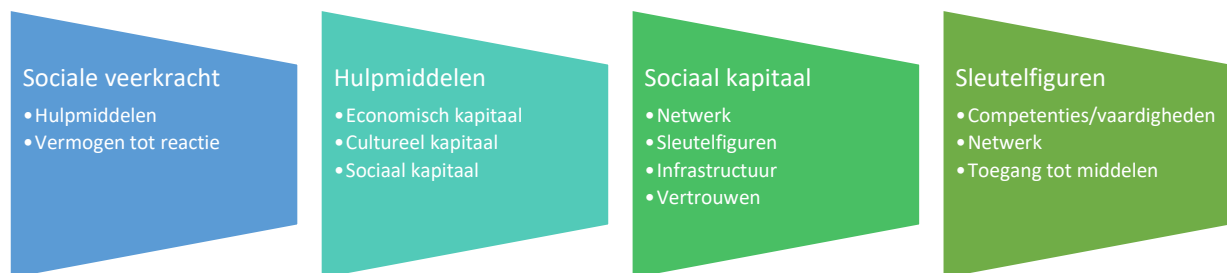
Een andere term die gerelateerd is aan sociale veerkracht is collectieve zelfredzaamheid. Collectieve zelfredzaamheid is de sociale samenhang tussen buurtbewoners en hun bereidheid om sociale controle uit te oefenen en zich in te zetten voor gedeelde belangen in de buurt (Kleinhans & Bolt, 2010). Collectieve zelfredzaamheid heeft betrekking op burgerkracht en leefbaarheid van een wijk en het vermogen van een groep mensen om een bepaald doel te bereiken (Zwaard & Specht, 2013). De kennis, gedrag en houding van de buurtbewoners, of kortweg hun competenties, zijn van ondernemende, sociale, zelf-reflexieve en institutionele/bureaucratische aard. Het zijn verschillende soorten competenties, zoals ondernemende kwaliteiten, gedrevenheid, sociale kwaliteiten en bureaucratische kennis en vaardigheden.

Uit een studie van Zwaard en Specht (2013) blijkt dat er weinig systematisch onderzoek gedaan is naar de noodzakelijke competenties voor collectieve zelfredzaamheid. Het meeste onderzoek richt zich op de motieven van burgers om zich in te zetten, die keer op keer van sociale en pragmatische aard blijken te zijn. Verder geven de auteurs aan dat de verbindende schakel tussen de condities en de competenties voor collectieve zelfredzaamheid de sociaal-fysieke infrastructuur in een wijk blijken te zijn; plekken waar vertrouwen kan worden gewonnen en waar ruimte is voor samenwerking en het delen van kennis en ervaring. Zo geven Kleinhans en Bolt (2010) aan dat een belangrijk mechanisme voor collectieve zelfredzaamheid het vertrouwen in zichzelf en in elkaar hebben is en dat dit essentieel is om de doelen te kunnen bereiken. Zwaard en Specht (2013) raden beleidsmakers aan om bewonersinitiatieven en sleutelfiguren in de wijk te ondersteunen, ontmoetingsplekken te faciliteren en de betrouwbaarheid (vertrouwen) te verhogen om collectieve zelfredzaamheid te versterken.

Sleutelfiguren

Een andere benaming voor sleutelfiguren is '*active agents*', oftewel actieve burgers. Ze organiseren projecten, verbinden en creëren toegang tot bronnen die anders niet beschikbaar zouden zijn; ze vertalen, delen informatie en wisselen goederen uit tussen verschillende groepen in de samenleving die anders weinig tot geen contact zouden hebben (Koster, 2014). Hun netwerken kunnen veel verschillende actoren omvatten, zoals politici, ambtenaren en medeburgers, evenals vertegenwoordigers van ngo's en belanghebbenden uit het bedrijfsleven. In de werkwijze van sleutelfiguren combineren ze elementen van het formele en het informele, het officiële en het niet-officiële, het conventionele en het onconventionele. Koster (2014) stelt dat actieve burgers het best worden begrepen als politieke tussenpersonen, mensen met organisatorische vaardigheden en waardevolle netwerken, die wederkerige relaties tot stand brengen waarin middelen - zowel materiële als symbolische - worden uitgewisseld.

Figuur 1 hieronder geeft een overzicht van de elementen die aanwezig (moeten) zijn om sociale veerkracht in de wijk te bereiken.



Figuur 1. Overzicht concepten sociale veerkracht in de wijk

Gemeenschapsgerichte interventies

In dit onderzoek wordt bestudeerd op welke manier Perspectieff de sociale veerkracht in BoTu zal aanpakken en zal er op de hierboven benoemde elementen worden gelet. Wat onderdeel is van Perspectieff en Veerkrachtig BoTu is de inzet van het wijknetwerk. De auteurs Merzel en d’Afflitti (2003) geven een literatuuroverzicht over ‘*Community-based interventions*’, oftewel gemeenschapsgerichte interventies, van projecten gericht op publieke gezondheid. De projecten worden geïnclassificeerd in vier soorten (McLeroy et al., 2003): projecten waarin de gemeenschap wordt gezien als de *setting* (de omgeving); projecten waarin de gemeenschap *target* (doelwit) van verandering is; projecten waarin de gemeenschap als resource (hulpbron) wordt ingezet; of projecten waarin de gemeenschap wordt ingezet als *agent* (vertegenwoordiger) (Merzel & d’Afflitti, 2003).

Wanneer het een omgevingsgericht project is dan ligt de focus op het veranderen van het gedrag van de gemeenschapsbewoners. Deze ‘*population change*’ – verandering van de populatie – is gedefinieerd als de opsomming van de veranderingen van individuen. Een doelgericht project van een gemeenschap refereert naar het doel om een ‘gezonde’ gemeenschapsomgeving te creëren via brede systemische veranderingen in publiek beleid en instituties en diensten in de gemeenschap. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van indicatoren en data over de gemeenschap als katalysator om te werken aan betere uitkomsten. De projecten gericht op hulpbronnen zijn bedoeld om de interne middelen of de middelen van een gemeenschap te bundelen om hun aandacht strategisch te richten op een geselecteerde reeks prioritaire strategieën. Dit type interventie betreft externe middelen en actoren om de gewenste resultaten samen te behalen voor de gemeenschap. Voorbeelden hiervan zijn de “*healthy cities*” initiatieven in verschillende Noord-Amerikaanse staten. Tot slot, bij het vierde type projecten, ligt de nadruk op het respecteren en versterken van de natuurlijke adaptieve, ondersteunende en ontwikkelingscapaciteiten van gemeenschap. De middelen worden verstrekt via gemeenschapsinstellingen, waaronder families, informele sociale netwerken, buurten, scholen, de werkplek, bedrijven, vrijwilligersorganisaties en politieke structuren.



Figuur 2. Overzicht verschillende gemeenschapsgerichte interventies

Gedurende de evaluatie van Perspectiefff zal er gekeken worden naar de benoemde concepten die nodig zijn om veerkracht voor wijkbewoners te bereiken. Naast dat Perspectiefff veerkracht als doelstelling heeft, zal de interventie de schuldenproblematiek aanpakken en zal daarvoor ook een literatuuroverzicht gegeven worden in het volgende onderdeel.

2.2. Schuldenaanpak

De Nederlandse schuldenproblematiek

Om de interventie van Perspectiefff beter in kaart te brengen, is het belangrijk om een beeld te schetsen over de huidige schuldenproblematiek en schuldenaanpak in Nederland. Na de kredietcrisis in 2008 groeide de schuldenproblematiek en in de nadagen hiervan groeide de kritiek op het schuldhulpverleningsstelsel. Zo konden veel huishoudens de weg naar de hulpverlening niet vinden (Jungmann, 2020) (Nibud, 2019). Ondanks dat de hulp wel werd gevonden, bleken de wachttijden lang te zijn of de oplossing niet passend voor de situatie in kwestie. Vervolgens vallen velen voortijdig uit trajecten in de schuldhulpverlening. Jungmann (2020) schetst vier belangrijke ontwikkelingen die een rol hebben gespeeld op de huidige schuldenproblematiek. Allereerst heeft de inwerkingtreding in 2011 van de huidige Gerechtsdeurwaarderswet de onafhankelijke ambtsvervulling van deurwaarder onder druk gezet. Ten tweede traden er vanaf 2006 een aantal nieuwe incassobevoegden op die leidden tot extra druk op schuldenaren. Een derde ontwikkeling is de verkoop van vorderingen die heeft geleid tot een toename van inningen vanwege de stimulans om hiermee winst te maken. Naast de ontwikkelingen in de incassobranche is de uitvoering van schuldhulpverlening mettertijd ook veranderd naar meer aanvragen en minder budget. Tenslotte hebben gemeenten de afgelopen jaren moeten bezuinigen en heeft de overheid gestuurd op een inrichting van de participatiemaatschappij. Dit alles heeft volgens Jungmann geleid tot de overgang naar het sturen op eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de burger (Jungmann, 2020).

Oorzaken van schulden

Uit al deze inzichten van de afgelopen jaren blijken een aantal elementen in de schuldenaanpak wel en niet werkzaam te zijn. Zo heeft Movisie (2020) recentelijk de werkzame elementen bij de aanpak van schulden in kaart gebracht. Ten eerste wordt er aangekaart dat niet alle schulden per se problematisch hoeven te zijn en dat de definitie van ‘problematische schulden’ kan worden bekeken vanuit een objectieve kant, vastgesteld uit feiten, maar ook vanuit de belevingswereld van mensen die het als een grote last ervaren. Zo speelt een rol dat spreken over geldproblemen nog een taboe is. Dit kan ertoe leiden dat mensen niet of te laat om hulp vragen door schaamte.

Uit een onderzoek van Westhof, de Ruig en Kerckhaert (2015) blijken vier factoren een rol te spelen bij het ontstaan van schulden: omgevingsfactoren; ingrijpende gebeurtenissen; bewust en onbewust gedrag; en persoonlijkheid. Met de omgeving van de persoon wordt bedoeld de economische situatie in de omgeving, zoals structurele armoede, wat een toenemende rol heeft gekregen in de schuldenproblematiek. Naast de omgeving kan de persoonlijk situatie een rol spelen. Een ingrijpende levensgebeurtenis, ook wel ‘life event’ genoemd, kan een aanleiding zijn voor financiële problemen. Voorbeelden hiervan zijn een scheiding, baanverlies, kinderen krijgen of het overlijden van een partner.

Uit gedragseconomisch en sociaalpsychologisch onderzoek (Movisie, 2020) blijkt dat mensen veel financiële keuzes maken op basis van hun gevoel en onbewuste processen. In een onderzoek van Tiemeijer (2016) maakt hij onderscheid tussen cognitieve en non-cognitieve mentale kenmerken. Cognitieve mentale kenmerken hebben betrekking op iemands cognitieve vaardigheden zoals kennis, intelligentie, geletterdheid, rekenvaardigheid en computervaardigheid. Non-cognitieve mentale kenmerken zijn niet scherp afgebakend, maar hebben betrekking op iemands persoonlijkheid; overtuigingen en stressbestendigheid.

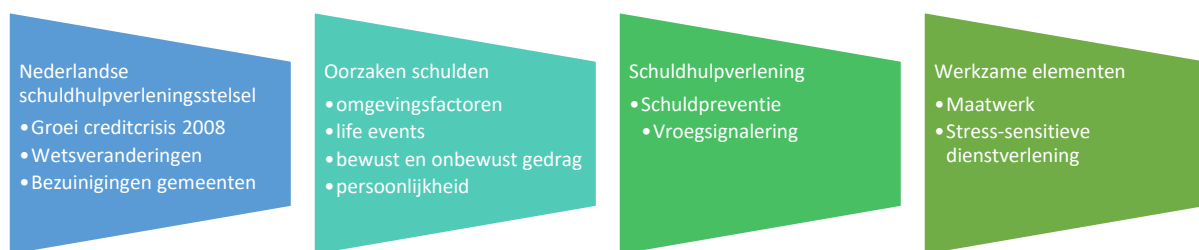
Afhankelijk van het type persoonlijkheid kan de manier met het omgaan van stress beïnvloeden. Uit het onderzoek van Tiemeijer (2016) blijkt dat er een verband is tussen een ‘*avoidance temperament*’ (een persoonlijkheid die gericht is op het vermijden van negatieve stimuli, zoals bestraffing) en financiële problemen. De karaktertrek zelfcontrole speelt ook een rol bij schulden. Zo wordt er van iemand in een saneringstraject discipline en verantwoordelijkheid verwacht. Uit eerdere onderzoeken blijkt zelfcontrole deels erfelijk bepaald is (Tiemeijer, 2016). In een onderzoek van Tiemeijer (2016) wordt geconcludeerd een significant effect tussen weinig zelfcontrole en financiële problemen te zijn. Persoonlijke overtuigingen kan de mate waarin mensen geloven dat ze hun problemen kunnen oplossen bepalen. Overtuigingen hangt deels af van iemands persoonlijkheid, maar ook van ervaringen in het verleden. Ook schijnt stress het mentaal functioneren van iemand te beïnvloeden wat kan leiden tot ‘domme’ besluiten. Zo wordt er in de psychologie gesproken over de ‘theorie van schaarste’. Deze theorie gaat ervan uit dat wanneer iemand zich langdurig moet inspannen en mentaal belast wordt door stress, dat ertoe kan leiden tot mentale ‘gaarheid’. Als diegene dan niet mentaal uitrust, dan groeit de kans tot onoplettendheid en fouten maken. Dit blijkt ook het geval te zijn bij het omgaan met schulden; naarmate de schulden groter worden en de stress groeit, kan iemand de foute beslissingen (blijven) maken en is het gedrag moeilijk aan te passen.

Werkzame elementen in schuldhulpverlening

Als er gekeken wordt naar hoe je schulden wilt voorkomen en/of oplossen, kan er rekening gehouden worden met de hierboven genoemde oorzaken. Schuldhulpverlening kan zich richten op drie fases in het proces: het voorkomen van financiële problemen; het oplossen van de schulden; en de nazorg en het voorkomen van terugvallen (Movisie, 2020). Bij het voorkomen van schulden kan bestaan uit financiële educatie en training of vroegsignalering (Tiemeijer, 2016). Financiële educatie is mensen financieel redzamer te maken door middel van cursussen om de ‘juiste’ vaardigheden aan te leren. Volgens Jungmann en Madern (2016) moeten deze cursussen zich niet alleen richten op kennisoverdracht, maar moet er ook rekening gehouden met gedragspatronen en emoties zoals motivatie en het geloof in eigen kunnen.

Met vroegsignalering voorkom je dat een financieel probleem niet uit de hand loopt. Een factor die hieraan bijdraagt is contact in een eerder stadium tussen hulpverleners en schuldenaren. Het opvangen van signalen over de situaties van huishoudens is deels al te vinden bij gemeenten.. Het actief benaderen van schuldenaren zijn kan een tweede stap hierin zijn. Dit kan met een brief of telefoontje, maar vanuit het beste blijkt huisbezoek te zijn. Goede timing en de juist toon van de hulpverlener zijn belangrijk voor een positieve reactie van de bewoner. Ondanks dat er nog geen feitelijk bewijs is van de effectiviteit van vroegsignalering (Tiemeijer, 2016), zijn de verwachtingen vanuit de politiek hoog omdat vroegsignalering de kernoorzaak van problematische schulden aanraakt, namelijk vermijding en gebrek aan tijdige actie.

Verder zijn er werkzame elementen in de schuldhulpverlening bekend, zoals maatwerk leveren en stress-sensitieve dienstverlening (Movisie, 2020). Ten eerste is maatwerk leveren van belang om differentiatie te maken tussen de verschillen van schuldenaren en hun behoeftes. Het is belangrijk dat een hulpverlener rekening houdt met wat de schuldenaar al wél kan om zo de interventie aan de persoon aan te passen en daarmee motivatie en gedragsverandering aanwakkert bij de schuldenaar. Ten tweede heeft stress-sensitieve dienstverlening betrekking op de rol van de hulverlener en de betrokken professional in de schuldhulpverlening. Zoals al eerder benoemd kunnen problematische schulden stress opleveren en stress weer ongewenst gedrag bij het oplossen van schulden. Stress-sensitieve dienstverlening heeft als doel de stress te verminderen of een stabiele situatie te creëren zodat het niet meer stress oplevert. Uit een recent onderzoek over stress-sensitieve dienstverlening bij de aanpak van huurachterstanden van Beuzenberg en Heemskerk (2019) komen vier bouwstenen voor stress-sensitieve dienstverlening naar voren: vertrouwen creëren en toegankelijk zijn; een coachende houding aannemen om interesse en betrokkenheid te tonen; simplificatie van communicatie dat rekening houden met de cognitieve vaardigheden van de cliënt; en een systeem van waardering en beloning om gewenst gedrag te behalen en successen te versterken.



Figuur 3. Overzicht concepten schuldenaanpak

Zie hierboven een samenvatting van de elementen van de schuldenproblematiek en schuldenaanpak in Nederland. Er zijn de afgelopen jaren veranderende inzichten opgedaan en actuele discussies over de schuldenproblematiek en schuldhulpverlening hebben geleid tot innovatieve aanpakken door het land (Movisie, 2020). Voorbeelden hiervan zijn het ‘Jongeren Perspectief Fonds’ in Den Haag en het ‘Budgetmaatjes 010’project in Rotterdam. Het Jongeren Perspectief Fonds is een schuldenaanpak gericht op jongeren die de leef- en woonsituatie aanpakt door begeleiding te geven naar werk of opleiding en de jongeren te ondersteunen dit te continueren. Desgelijks worden de schuldeisers een saneringsbedrag aangeboden betaald door het fonds. Het Budgetmaatjes 010 project koppelt vrijwilligers aan schuldenaren om de schuldenaar ondersteuning te bieden bij orde scheppen in de financiën en daarmee de

zelfredzaamheid te bevorderen. De hulp is niet alleen gericht op kennisoverdracht van financiën, maar ook op gedragsverandering en financiële zelfredzaamheid. En zo zijn er nog meer voorbeelden van innovatieve aanpakken die gebruik maken van de hierboven genoemde werkzame elementen in de schuldhulpverlening met ieder een andere focus van risicogroep en/of het gebruik van een of meer werkzame elementen.

3. Methodologie

Het doel van dit scriptieonderzoek is om de interventie en de interventietheorie van Perspectiefff te omschrijven en evalueren. De interventies van de initiatieven van Veerkrachtig BoTu, zoals Perspectiefff, zijn gedurende het onderzoek nog niet begonnen. Dit maakt dat de effecten van de interventie nog niet meetbaar zijn. Er is daarvoor ervoor gekozen om zich te richten op het evalueren van de interventietheorie van Perspectiefff. De veronderstellingen die worden gemaakt in het plan van aanpak van Perspectiefff bepalen tot hoeverre de interventie succesvol kan zijn. De kwalitatieve onderzoeksmethode die is gebruikt in dit onderzoek zijn diepte-interviews die zijn afgenomen bij de teamleden van Perspectiefff en het bestuderen van secundaire documentatie, zoals het projectplan van Perspectiefff.

3.1.Evaluatieonderzoek

Er is gebruik gemaakt van de *Theory of Change* (ToC) benadering om de interventietheorie van Perspectiefff te evalueren. Bij een ToC benadering, ook wel interventietheorie genoemd, worden de veronderstellingen over waarop de interventie is gebaseerd getoetst op basis van de wetenschappelijke literatuur (Snel, 2013). Hiermee kun je nagaan hoe plausibel de veronderstellingen zijn die over de interventie zijn gemaakt.

Een ToC kan de planning en uitvoering van een initiatief aanscherpen (Connell & Kubisch, 1998). Wanneer deze wordt gebruikt tijdens de ontwerpfase, vergroot het de kans dat belanghebbenden de beoogde resultaten van het initiatief, de activiteiten die moeten worden uitgevoerd om die resultaten te bereiken en de contextuele factoren die ze waarschijnlijk zullen beïnvloeden, duidelijk hebben gespecificeerd. Een goede ToC benadering bij een interventie moet plausibel, uitvoerbaar en meetbaar zijn (Snel, 2013).

3.2.Onderzoeksstrategie en -ontwerp

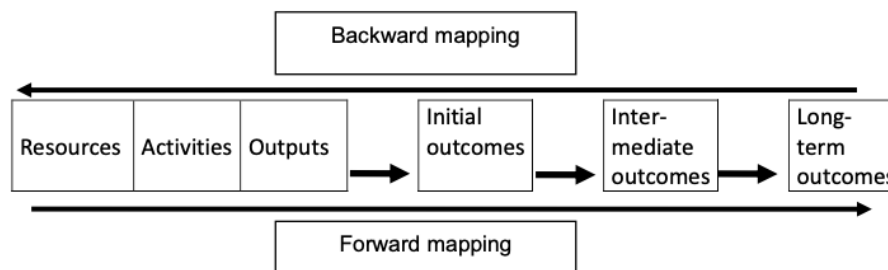
In het geval van Perspectiefff is er geen kwantitatieve data die wordt bestudeerd, maar worden de ideeën en beweegredenen over de interventie geëvalueerd. Het objectief van het onderzoek is om het initiatief vanuit het perspectief van de teamleden en evenzeer vanuit bestaande wetenschappelijke kennis te bestuderen die in het theoretisch kader is beschreven. Het onderzoeksontwerp heeft de vorm van een casusonderzoek dat een gedetailleerd en intensieve analyse is van een enkele casus (Bryman, 2012). Een casusonderzoek leent zich goed voor het bestuderen van Perspectiefff.

3.3.Methoden, data en analyse

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een combinatie van verschillende kwalitatieve onderzoeksmethoden. Het combineren van verschillende methoden draagt bij aan de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten (Bryman, 2012). Hieronder wordt beschreven welke onderzoeksmethoden en analysetechnieken zijn gebruikt per deelvraag.

Deelvraag 1: De interventietheorie

Om de eerste deelvraag te beantwoorden is de achterliggende interventietheorie van Perspectieff in kaart gebracht. De combinatie van de diepte-interviews en de inhoudsanalyse van secundaire documentatie zijn hiervoor gebruikt. Voorafgaande de diepte-interviews zijn documenten bestudeerd, zoals, zoals het projectplan, evenals websites met informatie over Perspectieff en Veerkrachtig BoTu 2028. Achteraf de interviews zijn documenten over Perspectieff gedeeld door teamleden en zijn deze documenten ook bekeken. Hierna zijn interviews gehouden met de teamleden van Perspectieff, van ongeveer 60 minuten, aan de hand van een topiclijst (zie Bijlage 1) en *verbatim* getranscribeerd. De interviewtranscripten zijn vervolgens geanalyseerd met het computerprogramma ATLAS.ti, evenals de documenten. De data is gecodeerd via drie stadia: open, axiaal en selectief coderen (Bryman, 2012). Dit wordt ook wel een ‘Strauss en Corbin’ benadering genoemd, waarin elk stadium betrekking heeft op een ander punt in de uitwerking van categorieën in de ‘*grounded theory*’, wat een iteratieve benadering is van de analyse van kwalitatieve gegevens (Bryman, 2012). Tot slot wordt de interventietheorie in kaart gebracht door middel van een schematische constructie dat gebaseerd is op een schema van Snel (2013) (zie hieronder figuur 4).



Figuur 4: Abstracte weergave van een interventietheorie (Snel, 2013)

Deelvraag 2: De plausibiliteit van de interventietheorie

Om de tweede deelvraag te beantwoorden is de interventietheorie getoetst aan de wetenschappelijke literatuur over de veronderstellingen. Deze literatuur is omschreven en behandeld in het theoretisch kader. Het gaat enerzijds om de wetenschappelijke kennis over gemeenschapsveerkracht en anderzijds over schuldhulpverlening. Door de interventietheorie te toetsen aan de literatuur kan de plausibiliteit van de interventietheorie worden geëvalueerd.

3.4. Ethische overwegingen

In het verzamelen van de data is rekening gehouden met alle nodige ethische en privacyoverwegingen. Er is een checklist van ethische overwegingen opgesteld die wordt

getekend door de scriptieonderzoeker en de scriptiebegeleider. Er is zorgvuldig met alle data omgegaan, zoals het bewaren op een veilige plek en aan het einde van het onderzoek wordt alle persoonlijke informatie verwijderd.

Om het proces en de totstandkoming van het initiatief te kunnen beschrijven zullen de organisaties waar de teamleden verder ook werkzaam zijn worden genoemd. Anekdoten van de geïnterviewden zijn geanonimiseerd. Er is bij het beschrijven van de resultaten opgelet dat de informatie niet kan worden herleid naar de persoon van wie deze afkomstig is. Het team van het initiatief Perspectiefff staat centraal in dit onderzoek en het kan mogelijk zijn dat de identiteit van de geïnterviewden kan worden herleid via functies of overtuigingen. Voorafgaand aan alle interviews is een *informed consent* gedeeld met de geïnterviewden en zij hebben een akkoord gegeven op tape.

4. Perspectiefff

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken die voortkomen uit de analyse van de diepte-interviews en de secundaire data. Als eerste wordt er achtergrondinformatie gegeven om Perspectiefff en de Rotterdamse schuldhulpverlening context te geven. Uit de diepte-interviews is naar voren gekomen hoe het proces van totstandkoming van Perspectiefff is verlopen, wat de keuzes van de interventie verduidelijkt. Om de interventie van Perspectiefff te begrijpen wordt kort ingegaan op de huidige schuldenaanpak in Rotterdam van de Kredietbank Rotterdam (hierna KBR). Ten tweede komt de interventie van Perspectiefff aan bod; wat zijn de doelstellingen en hoe willen zij deze willen bereiken; en wat is er tot nu toe uitgevoerd. Na de uitleg van de interventie wordt schematisch uitgebeeld hoe de interventietheorie voor Perspectiefff eruitziet. Tenslotte wordt er gekeken hoe plausibel de veronderstellingen van de interventie zijn. De veronderstellingen worden getoetst op basis van de beschikbare wetenschappelijke literatuur over de theorieën. Deze theorieën zijn al in het theoretische kader ruim behandeld. Er wordt in deze sectie gekeken naar de wetenschappelijke onderbouwing van de keuzes van Perspectiefff en tot hoeverre dit overeenkomt met de literatuur.

4.1. Achtergrondinformatie van Perspectiefff en Rotterdamse schuldhulpverlening

De context van Perspectiefff

Perspectiefff is ontstaan vanuit Veerkrachtig BoTu en de open oproep van SIBD. Uit de diepte-interviews blijkt dat het idee voor het initiatief al langer leefde bij sommigen teamleden en dat Veerkrachtig BoTu een kans aanbood om het daadwerkelijk op te zetten. Zo werkt een teamlid bij de organisatie Zorgvrijstaat, een bewonersinitiatief in Delfshaven en Rotterdam West, dat probeert mensen te organiseren om voor elkaar te zorgen. Een ander teamlid werkt bij de Delfshaven Coöperatie, een stichting die actief samenwerkt met partijen in BoTu en Delfshaven. Voordat de open oproep was gedaan, ontstonden er initiatieven in de schuldenaanpak, zoals eerder benoemt het Jongeren Perspectief Fonds, waar de teamleden van op de hoogte waren en hier potentie in zagen voor BoTu. Pas na de open oproep konden de juiste samenwerkingen worden opgezocht tussen publieke partijen, buurtorganisaties en professionals in de schuldhulpverlening. Nadat de bovengenoemde teamleden het idee van

Perspectiefff hadden aangemeld bij de open oproep, is er op zoek gegaan naar nieuwe samenwerkingen. Het derde teamlid is de oprichter van Rotterdamse Douwers, een organisatie die Rotterdamse jongeren begeleidt naar toekomstperspectief. Rotterdamse Douwers begeleidt jongeren met de hulp van vrijwilligers die zij mentoren Douwers noemen. Het teamlid heeft veel expertise in het opzetten van initiatieven en weet ook veel van de thema's 'schulden' en 'armoede' in Rotterdam. Het teamlid dat ook werkt voor Zorgvrijstaat wordt door allen in de diepte-interviews als de oprichter van Perspectiefff genoemd. Samen met het teamlid van Rotterdamse Douwers zijn zij de kwartiermakers¹, diegene die Perspectiefff leiden en zich bezighouden met de coördinatie en de projectontwikkeling.

De initiatieven bij SIBD lopen door verschillende ontwikkelingsfasen, waar bij fase één de initiatieven uit de open oproep waren uitgekozen en de eerste uitwerking voor een kansrijk plan was uitgewerkt. In fase twee zijn de initiatieven op onderzoek gegaan om de ideeën verder uit te werken. Fase drie richt zich op de financiering en het opstellen van een uitvoerbaar MKBA (maatschappelijke kosten-baten analyse). Fase vier start tenslotte de implementatie van de activiteiten. Gedurende de diepte-interviews waren de teams in fase drie bezig met de MKBA. Perspectiefff was al in fase twee begonnen met het uitkiezen van casussen, wijkbewoners en huishoudens in de schulden die ze als voorbeeld nemen voor de implementatie en ook als prototype al zijn begonnen met begeleiden en interveniëren. Gedurende fase twee zijn er twee nieuwe teamleden bij betrokken: twee medewerkers van Frontlijn, een maatschappelijk dienstverlenende organisatie die gezinnen in Rotterdam Zuid uit de schulden helpt. Frontlijn is ooit ontstaan vanuit het initiatief van een Rotterdamse wijkagent die zich bewust was dat het contact maken "achter de voordeur" essentieel is om gezinnen met problematische schulden verder te helpen. Frontlijn werkt in samenwerking met de wijkteams in Rotterdam en is nu ook aanwezig in Delfshaven en BoTu. Sinds een paar jaar heeft de gemeente Rotterdam de werkwijze schuldhulpverlening van Frontlijn overgenomen en is Frontlijn ook in dienst bij hen. Naast dienstverlening geeft Frontlijn nu ook advies in het ontwikkelen van methodieken in hulpdienstverlening voor maatschappelijke vraagstukken.

Gedurende de tijd van de diepte-interviews bestond Perspectiefff uit vier teamleden, waarvan de kwartiermakers de leidinggevende taak hebben en de teamleden vanuit Frontlijn de casussen begeleiden en de schuldhulpdienstverlening verrichten. Ongeveer eenmaal per week is er een casusoverleg en niet lang geleden is de MKBA bij SIBD ingeleverd en beoordeeld.

Er is nog een zesde teamlid gesproken die de SIBD-medewerkers van de gemeente hebben uitgekozen om de teams ondersteuning te geven. Dit teamlid is werkzaam voor het Jongeren Loket van de gemeente Rotterdam en werkt ook aan gemeentelijke projecten van Rotterdam gerelateerd aan schuldhulpverlening, zoals het programma Reset Rotterdam. Het Jongeren Loket helpt jongeren tussen de 18 en 26 jaar oud met geldproblemen en begeleidt ze naar een opleiding of werk. Reset Rotterdam is een uitvoeringsplan dat onderdeel uitmaakt van het Beleidskader Armoedeaanpak in Rotterdam en heeft als doelstelling om te voorkomen dat Rotterdammers in de schulden raken (Gemeente Rotterdam, 2019).

¹ Een kwartiermaker is een persoon die als doel heeft om een project op te zetten dat een kwetsbare groep in de samenleving helpt door samenwerkingsverbanden met verschillende partijen (Movisie, 2011).

De Kredietbank Rotterdam

Voordat de aanpak van Perspectiefff wordt beschreven is het van belang de huidige schuldenaanpak van de gemeente Rotterdam in kaart te brengen. Als een bewoner van Rotterdam in de problematische schulden belandt, dan komt diegene terecht bij de KBR. Via de Vraagwijzer in jouw buurt kun je je aanmelden voor een traject bij de KBR die jou begeleidt in het aflossen van jouw schulden. Zij nemen tijdelijk een deel van jouw zorgen uit handen door in gesprek te gaan met schuldeisers (Kredietbank Rotterdam, 2020).

De eerste stap in het traject is een gesprek bij de KBR, de tweede stap vraagt van de schuldenaar om een map met alle nodige informatie over de schulden te verzamelen die bij de derde stap wordt ingeleverd en tot slot kan in de vierde stap kan leiden tot een goedkeuring van de KBR die dan naar oplossingen zoekt om de schulden af te lossen. Gemiddeld duurt een traject van begin tot eind ongeveer drie jaar, maar het komt veelal voor dat mensen eerder uitstappen of dat het lang duurt totdat alle schulden zijn opgelost. Naast dat de KBR van de schuldenaar vraagt om zijn uitgave patroon aan te passen, kan de KBR een saneringskrediet of sociale lening regelen om daarmee de schulden te betalen. Er wordt een contract opgezet waarin de schuldenaar rechten en plichten heeft. Er zijn allerlei voorwaarden aan verbonden, zoals het bedrag van de lening dat afhankelijk is van het inkomen. De hulpverlening is gratis en is beschikbaar voor alle Rotterdamse inwoners. Iemand komt in aanmerking als diegene problematische schulden heeft. De definitie hiervan is niet te vinden en kan aldus in bedrag variëren.

De KBR heeft als grootste belemmering dat personen afhaken en uit de trajecten stappen. In 2103 drong alleen 35% van de aanmelders door tot de schuldienstverlening (Avedissian, de Jager, & Zwaneveld, 2014). De teamleden geven aan dat dit probleem nog steeds speelt en geven verschillende mogelijke oorzaken aan die zij denken die spelen:

“Van de 100 mensen die eigenlijk daarvoor in aanmerking zouden moeten komen, komt uiteindelijk maar 20 procent in een traject of loopt dat hele traject door” (Teamlid A).

“... iemand vindt het al lastig om [aan] zijn financiële verplichtingen te voldoen en dan meld je je aan bij de Krediet Bank en dan krijg je een grote map mee en daar moet je de stukken van verzamelen, terwijl je al weet dat die persoon dat niet kan, maar dan geef je wel de opdracht om het alsnog 'goed' te gaan doen en dan daarna ben je verbaasd dat het niet lukt” (Teamlid D).

Als eerste wordt aangekaart dat de schuldenaren niet de vaardigheden bezitten om de taken te volbrengen die de KBR van ze vraagt. Ten tweede wordt er gedragsverandering van ze gevraagd, maar wordt er geen rekening gehouden met wat er nodig is om gedrag effectief te veranderen. En tenslotte is het aantal personen dat zich aanmeldt de afgelopen tijd gestegen wat de KBR niet meer aankan. De hoge instroom van cliënten, de wisseling van medewerkers, de slechte bereikbaarheid van de hulpverleners en de gebrekkige dossiervorming zijn een aantal knelpunten waar de KBR al een tijd tegenaan loopt (Avedissian, de Jager, & Zwaneveld, 2014).

4.2.De interventie van Perspectiefff

De interventie van Perspectiefff is nog in uitvoering en momenteel helpen ze een aantal huishoudens als casussen voor het prototype. Wel is er al vormgegeven op welke manier de interventie zich zal richten op de wijkbewoners en geven de teamleden aan wat voor beeld zij hierbij hebben. Onderstaand worden de elementen van deze interventie beschreven, waarbij antwoord wordt gegeven op de eerste deelvraag: *Wat is de achterliggende interventietheorie van Perspectiefff om veerkracht te bereiken?*

Perspectiefff wil een andere aanpak van de KBR, maar geeft wel aan dat het een aanvulling zal zijn op het huidige systeem. Maar wat maakt Perspectiefff dan anders dan de rest? Perspectiefff wil zich met de volgende elementen onderscheiden: sleutelfiguren, laagdrempeligheid, rust creëren en maatwerk.

Sleutelfiguren

Zoals eerder genoemd is de binding met de buurt in BoTu hoog, ondanks de lage sociale indexcijfers op vlakken zoals inkomen en schulden. De teamleden hebben ook een breed netwerk in Rotterdam en BoTu en zullen deze op hun manier inzetten in de interventie. Perspectiefff heeft ervoor gekozen om wat teamlid A benoemt als een “uithangbord” in de wijk ophangen van hun aanwezigheid. Hiermee wordt bedoeld dat er niet is gekozen voor het communiceren van de aanwezigheid van Perspectiefff in BoTu. In plaats van het opzetten van een marketingcampagne voor naamsbekendheid, heeft Perspectiefff gekozen om alleen contact op te zoeken met de sleutelfiguren in BoTu. Via sleutelfiguren willen ze dat zij mensen bereiken die (extra) hulp nodig hebben met schulden. Er is niet voor een fysiek loket gekozen waar iedereen naartoe kan vanwege de overtuiging dat te veel mensen zich zullen aanmelden en de aanname kan zijn dat Perspectiefff jouw schulden kan afkopen. Ze zijn op zoek naar personen met de juiste instelling om iets aan zichzelf te doen. Verder bestaan er al genoeg plekken om je aan te melden om hulp aan te vragen. Wat Perspectiefff wil is via de sleutelfiguren in de wijken kunnen uitfilteren wie het best in aanmerking kan komen voor hun hulp. De sleutelfiguren zijn op verschillende plekken in de wijken aanwezig, zoals de voedselbank en basisscholen in BoTu en Delfshaven. De ambitie is om dit netwerk met sleutelfiguren uit te breiden zodat deze tijdig bij Perspectiefff voor advies kunnen aankloppen als ze merken dat een wijkbewoner er niet zelf uitkomt. Een punt van kritiek op het aanbrengen van personen in de schulden door sleutelfiguren is dat daarmee de aanmelding te exclusief wordt en de sleutelfiguren en teamleden van Perspectiefff de macht hebben over wie wel in aanmerking komt voor de hulpverlening van Perspectiefff.

Laagdrempeligheid

Nadat een sleutelfiguur iemand bij Perspectiefff aandraagt, zal de eerste stap voor Perspectiefff zijn om een kennismakingsgesprek in te plannen met de betreffende persoon. Waar Perspectiefff een onderscheid wil maken ten opzichte van de dienstverlening van de KBR is om op een laagdrempelige en informele manier contact te maken met de wijkbewoner met schulden. Hiermee wordt bedoeld dat de manier van contact en communicatie van Perspectiefff moet passen bij de wijkbewoner en vertrouwen moet geven. Zo wordt een neutrale omgeving

uitgekozen voor een eerste gesprek, zoals bijvoorbeeld een wijkcentrum of het kantoor van de Rotterdamse Douwers. Dit kan het gevoel geven dat Perspectiefff niet onderdeel van het gemeentelijke systeem is wat ervoor kan zorgen dat de wijkbewoner zich meer openstelt om hulp aan te nemen. Het verdere contact is ook informeel. De bedoeling is om nauw contact te houden met de wijkbewoner en deze het gevoel te geven dat Perspectiefff daadwerkelijk betrokken is.

Rust creëren

Perspectiefff heeft na het aangaan van een gesprek voor twee opties gekozen; of de persoon heeft begeleiding nodig om door Perspectiefff doorverwezen te worden en de dienstverlening is van korte duur; of Perspectiefff gaat een traject met ze aan om schulden over te nemen en samen naar oplossingen te zoeken. Hiermee wilt Perspectiefff rust creëren, waarmee wordt bedoeld om de tijd te nemen om eerst de stress bij de persoon zoveel mogelijk weg te halen voordat er allerlei verplichtingen worden opgelegd. Dit betekent praktisch gezien dat Perspectiefff tijdelijk schulden overneemt en daarmee de wijkbewoner ontlast van de stress die de schulden kunnen opleveren. Perspectiefff hoopt daarmee eerst de mentale rust te creëren bij de wijkbewoner en daarmee de stress te verminderen zodat dat ruimte geeft en meer gedragsverandering teweegbrengt. Momenteel heeft Perspectiefff als testpilot van een aantal casussen schulden overgenomen en zijn de vervolgstappen nog niet gedefinieerd. Teamlid F geeft dit op de volgende manier aan:

”Bij Perspectiefff doen we dat door soms even een regeling over te nemen waardoor er iets van rust ontstaat bij iemand. En op het moment dat er iets van rust ontstaat, ontstaat er vervolgens, hopen wij, iets van vertrouwen en hebben we de mogelijkheid om met elkaar in gesprek te gaan om te komen tot de oplossing [en]om uit de zoeken welke methodiek zou nou werken bij jou: Wat is je afloscapaciteit? Zou je nog aan het werk kunnen? Hoe groot zijn je vaste lasten? Waar kun je op bezuinigen? Hoe groot is de schuld? Dus dat zijn eigenlijk de reguliere stappen [die] gaan over het wennen [en geven] van vertrouwen, het brengen van rust, het inzichtelijk krijgen van de problematiek en vervolgens werken aan een oplossing”.

Maatwerk

Nadat de rust is gecreërd moet er aan toekomstperspectief gewerkt worden. Wat dit inhoudt kan per cliënt verschillen. De oorzaken van schulden zijn erg verschillend en de oplossing is daarom ook gevarieerd. Dit maakt dat maatwerk van belang is. Wat maatwerk voor Perspectiefff betekent is nog niet concreet gemaakt. Wat wel door de teamleden wordt aangegeven is dat het initiatief de ruimte biedt voor passende hulpverlening, wat bij de huidige schuldenaanpak ook wordt verlangd te geven, maar niet altijd mogelijk is. De reden waardoor dat niet altijd mogelijk is geeft teamlid B als volgt aan:

”Dus [de interventie van Perspectiefff] biedt gewoon kansen voor meer maatwerk [te leveren] voor mensen met schulden. Het maakt het voor de uitvoering wel wat lastiger, want dan moet je eigenlijk elke keer weer kijken wat doen we nu wel wat doen we nu niet, dus enige vormen

van richtlijnen, ik denk dat dat wel goed is, maar die vrijheid die uit zich dus in het hele proces wat eigenlijk hét grote voordeel is, denk ik”.

De KBR zit vast aan wetgeving en regels van de gemeente Rotterdam en Perspectiefff heeft momenteel nog de ruimte om veel aandacht per casus te leveren en op zoek te gaan naar begeleiding op maat, dat wat de KBR niet kan leveren wegens het grote aantal aanvragen.

De interventietheorie

In figuur 5 wordt een overzicht gegeven van de interventietheorie van Perspectiefff door het omschrijven van de middelen, acties, resultaten en doelen van de interventie. De beschikbare middelen van Perspectiefff zijn de financiële middelen, de sleutelfiguren en kennis en expertise. Perspectiefff heeft een fonds kunnen regelen om voor de aankomende tijd (ongeveer tot volgend jaar) de casussen te helpen en schulden te kunnen overnemen. Het netwerk wat Perspectiefff inzet zijn de sleutelfiguren in de wijken en er zijn verder geen plannen om publieke naamsbekendheid te creëren. De teamleden hebben eerdere ervaringen met schuldhulpverlening, met het opzetten van nieuwe projecten en initiatieven en hebben veel kennis en expertise over de wijken en wijkbewoners. De teamleden vullen elkaar hierin aan en de rollen zijn momenteel duidelijk verdeeld.

De acties die ze momenteel ondernemen met de casussen zijn de eerste stappen naar een uiteindelijk duidelijker stappenplan van de interventie. De flexibiliteit die ze momenteel hebben met het begeleiden van de casussen zal helpen een betere vorm te vinden in hoe ze op de lange termijn zullen werken. De drie benoemde onderdelen (kennismakingsgesprek, doorverwijzing, begeleiding en schulden (tijdelijk) overnemen) zullen in grote lijn blijven bestaan.

De gewenste resultaten die Perspectiefff voor ogen hebben zijn rust creëren bij de schuldenaren, werk vinden of een opleiding volgen en de schulden kunnen aflossen. De korte termijn effecten die Perspectiefff als doel heeft te behalen met de interventies zijn om intrinsieke motivatie bij de schuldenaren te creëren, zodat ze zelfredzamer worden en een toekomstperspectief hebben om aan te werken.

De korte termijn effecten resulteren op middellange termijn op het versterken van respectievelijk het sociaal, cultureel en economisch kapitaal. De middellange en lange termijn effecten zijn door de teamleden niet benoemd in de diepte-interviews. Desalniettemin zijn deze door Veerkrachtig BoTu wel bepaald door de doelstelling van een veerkrachtige wijk te stellen wat leidt tot veerkrachtige en kansrijke wijkbewoners.

Middelen	Acties	Resultaten	Korte termijn effecten	Middellange termijn effecten	Lange termijn effecten
<i>Team maakt gebruik van:</i>	<i>Team begeleidt wijkbewoner naar:</i>	<i>Dit mondt uit in:</i>	<i>Wijkbewoner verbetert zijn/haar:</i>	<i>Wijkbewoner versterkt zijn/haar:</i>	<i>Wijk ontwikkelt zich tot:</i>
Financiële middelen (fonds)	Kennismakings gesprek	Rust creëren	Intrinsieke motivatie	Sociaal kapitaal	Kansrijke wijkbewoners
Sleutelfiguren	Doorverwijzen of begeleiding geven	Werk en/of opleiding vinden	Zelfredzaamheid	Cultureel kapitaal	Veerkrachtige wijkbewoners
Expertise schuldenproblematiek	Schulden overnemen	Schulden aflossen	Toekomstperspectief	Economisch kapitaal	Veerkrachtige wijk

Figuur 5: Schematische weergave van de interventietheorie van Perspectiefff

4.3. De plausibiliteit van de interventietheorie

Na de elementen van de interventie en interventietheorie van Perspectiefff besproken te hebben, is het nu het moment om na te gaan of deze aannames en veronderstellingen overeenkomen met de wetenschappelijke literatuur. Hiermee wordt deelvraag twee beantwoord: *Hoe plausibel is de interventietheorie van Perspectiefff, gegeven de beschikbare wetenschappelijke kennis?*

Veerkracht

In de diepte-interviews komt het woord veerkracht weinig aan bod. Het enige duidelijke raakvlak met veerkracht is de inzet van de sleutelfiguren. Daarnaast kun je de teamleden zelf ook zien als sleutelfiguren (of *active agents*). De teamleden en sleutelfiguren in de wijken hebben kennis en vaardigheden en de middelen om initiatieven zoals Perspectiefff tot stand te brengen en weten het netwerk te benutten. Dit komt ook weer overeen met het concept collectieve zelfredzaamheid. Het zijn de competenties die de teamleden en de sleutelfiguren beheersen die de wijkbewoners met problematische schulden verder kunnen helpen. Naast de competenties van Perspectiefff en de sleutelfiguren kan het van belang zijn om aan de competenties van de wijkbewoners te werken. Om schulden te voorkomen horen de wijkbewoners te beschikken over zelfcontrole, stressbestendigheid en cognitieve vaardigheden zoals geletterdheid en rekenvaardigheid om met financiën weten om te gaan. Daarmee verhoog je het vermogen om te reageren in slechtere tijden en worden wijkbewoners zelfredzamer.

Perspectiefff beschikt over de hulpmiddelen en netwerk om de wijkbewoners te bereiken, alleen andersom weten wijkbewoners waarschijnlijk niet altijd de weg naar een initiatief als Perspectiefff te vinden. In de diepte-interviews wordt aangegeven dat het richten op een specifieke doelgroep, zoals bijvoorbeeld jongeren of alleenstaande ouders, nog niet is bepaald en niet per sé de voorkeur heeft. Verder is duidelijk merkbaar dat de teamleden expertise in het thema schulden hebben en BoTu goed kennen. Het profiel van de casussen is momenteel merendeel alleenstaande moeders, terwijl er wordt aangegeven dat de grootste groep die in de schulden zit in BoTu waarschijnlijk jonge mannen zijn. De reden hiervoor die de teamleden

aangeven is dat dit waarschijnlijk is vanwege de toegang van deze casussen naar Perspectiefff. Dit komt omdat de sleutelfiguren die momenteel zijn ingezet aanwezig zijn in netwerken dat meer vrouwen dan mannen bereikt, zoals bijvoorbeeld een sleutelfiguur via het initiatief ‘Onwijze Moeders’ in BoTu.

Jungmann en Madern (2016) geven aan dat het belangrijk is dat het doel en de doelgroep van de interventie scherp worden geformuleerd. In een meta-analyse van wetenschappelijke artikelen over schulden en schuldhulpverlening beantwoorden ze de vraag hoe gezonder financieel gedrag te bevorderen is met gerichte interventies. Door de doelgroep te versmallen of op een andere manier te selecteren kan een interventie die niet of nauwelijks effectief is alsnog effectief(er) worden.

Voor onderzochte interventies door Jungmann en Madern (2016) geldt dat er brede en vage doelen worden gekozen, zoals het bevorderen van de financiële zelfredzaamheid. De auteurs raden aan om de doelen scherper af te bakenen door specifieke doelen te stellen zodat een interventie veel gericht wordt opgezet. Dit maakt het design van de interventie eenvoudiger en daardoor de resultaten ook makkelijker te meten.

Het doel van Veerkrachtig BoTu is breed en vaag en de initiatieven die zich hebben aangemeld bij SIBD hebben daarvoor veel ruimte gekregen om een eigen definitie aan gemeenschapsveerkracht te geven. De ambitie van Veerkrachtig BoTu is groot en de initiatieven verwachten op lange termijn positieve ontwikkelingen (Veldacademie, 2020). Een doel als “duurzaam uit de schulden komen”, wat in de documentatie van Veerkrachtig BoTu wordt benoemd, is niet specifiek genoeg om de resultaten van Perspectiefff mee op te meten.

Ook de acties en resultaten op korte termijn zijn op dit moment alleen nog maar voorbeelden en een duidelijk actieplan van Perspectiefff is er nog niet.

Verder komt er in de diepte-interviews naar voren dat Perspectiefff niet zozeer de focus legt op gemeenschapsveerkracht, maar meer op de veerkracht van het individu en hoe de wijkbewoners zelfredzamer kunnen zijn. Daarom zijn de acties gericht op de gedragsverandering van de wijkbewoners en zijn er aannames gemaakt over wat voor interventie werkt voor schuldhulpverlening

Gedragsverandering bij schulden

De teamleden van Perspectiefff hebben veel kennis over de schuldhulpverlening in Rotterdam en zijn op de hoogte van wat er speelt in de schuldenaanpak in Nederland. Zo is het element ‘rust creëren’ een idee dat met de theorie van schaarste (zie het theoretisch kader voor uitleg) te maken heeft. Door de schulden tijdelijk over te nemen en de wijkbewoner in de schulden te ondersteunen met de taken zoals een dossier opbouwen voor de KBR, kan stress verminderd worden en is de aanname dat de wijkbewoner beter kan handelen op de lange termijn. De laagdrempeligheid en de informaliteit in contact die deel uitmaken van de aanpak van Perspectiefff zijn praktijkvoorbeelden van de theorie van stress-sensitieve dienstverlening, waarbij de hulpverlener rekening houdt met een passende manier van interactie met de schuldenaar. Een laagdrempelige en toegankelijke toon van hulpverleners naar de schuldenaren toe wordt ook aangeraden door Movisie in “Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden” (2020). Ook levert dit een bijdrage aan vertrouwen winnen en motivatie opwekken bij de wijkbewoner. Zo geven budgetcoaches aan in het onderzoek van de auteurs van der Schoor en

Machielse (2020) dat praten over schulden nog een heel beladen onderwerp is. Veel bewoners zijn wantrouwend geworden door eerdere ervaringen met gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit maakt dat de bewoners terughoudend zijn met hulp aanvragen en zich schamen voor de schulden. Een vertrouwensband opbouwen tussen de hulpverlener en de schuldenaar is daarom essentieel om de schulden aan te pakken. Perspectieff is hiervan op de hoogte en heeft daarom voor een neutrale ontmoetingsplek gekozen voor kennismakingsgesprekken en het informeel contact.

Is de interventietheorie plausibel?

De teamleden van Perspectieff zijn geïnterviewd in de ontwikkelingsfase van het ontwerpen van de interventie. De acties en resultaten die worden beschreven in figuur 5 sluiten nog niet aan. De acties die momenteel worden genomen bij de casussen zijn nog in een startfase waar de daadwerkelijke interventie om de resultaten te bereiken nog moeten worden bepaald. Dit kan waarschijnlijk komen doordat de behoeftes per wijkbewoner kunnen verschillen. Maatwerk wordt aangegeven als leidraad in het behalen van de doelen, maar een duidelijke definitie hiervan is niet te vinden. Dit maakt het lastig om al een evaluatie te kunnen geven op de korte termijn doelen. Wel is te merken dat Perspectieff op de hoogte is van wat er speelt in de schuldhulpverlening in Rotterdam en de schuldenaanpak in Nederland. Dit maakt dat de aannames goed geredeneerd zijn, maar er ontbreekt nog het scherper maken van de doelen, acties en resultaten van de interventie.

5. Conclusie

Dit onderzoek heeft een belemmering ondervonden om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden en dat is het feit dat Perspectieff nog in een vroeg stadium zit van het ontwikkelen van het interventie plan. Dit maakt dat het toetsen van de interventietheorie op een te vroeg moment is gedaan. Veerkracht speelt een rol in de interventie van Perspectieff, maar is niet het hoofddoel, maar dat is de schulden aanpakken in BoTu. Zo is het een aanbeveling om het hoofddoel nog aan te scherpen om zo de resultaten beter te toetsen en de interventie effectiever te maken.

Verder geven de teamleden aan dat Perspectieff wordt gezien als een aanvulling op de huidige schuldhulpverlening in Rotterdam. Een vervanging van de schuldhulpverlening in BoTu zal het nooit worden. De aanvragen voor hulp bij de KBR stijgen en extra hulp via Perspectieff is gewenst door alle partijen. De vraag zal zijn of Perspectieff diegene in schulden kan bereiken die de gemeente of de KBR niet kan bereiken om zo hun bijdrage te kunnen leveren aan de schuldenproblematiek in BoTu. Perspectieff en Veerkrachtig BoTu zullen waarschijnlijk nog in een later stadium opnieuw geëvalueerd worden. Zo monitoren Veldacademie Veerkrachtig BoTu voor de komende jaren. Hopelijk kan dit onderzoek een bijdrage leveren aan het ontwikkelingsproces van Perspectieff om daarmee de interventie aan te passen en de verwachte uitkomsten te behalen.

Veerkrachtig BoTu heeft ervoor gezorgd dat Perspectieff is ontstaan en geeft het team de ruimte om met innovatieve oplossingen te komen voor de schuldhulpverlening in BoTu. Vele innovatieve initiatieven in de schuldenaanpak zijn sinds voor kort ontstaan en de effectiviteit

hiervan moet nog blijken. Wel is duidelijk bij Perspectiefff dat het een aanvulling is op de huidige schuldhelpverlening in Rotterdam en geen vervanging hiervan kan zijn. De wachttijd bij de KBR en de uitval van schuldenaren in trajecten stijgt. De Corona crisis heeft de potentie om de schuldenproblematiek te verergeren. Het uitvinden van innovatieve oplossingen heeft daarom veel baat in deze tijden. Het is nog de vraag of Perspectiefff maatwerk kan blijven leveren zodra de hulpverlening zich verder zal uitbreiden dan de huidige casussen. De aanbeveling voor Perspectiefff is om als eerst de doelgroep te verduidelijken om hiermee haalbare doelen mee te bereiken. Er kan geconcludeerd worden dat de interventietheorie van Perspectiefff blijkt overeen te komen met de wetenschappelijke literatuur over veerkracht en schuldhelpverlening en een hoopgevend resultaat kan worden verwacht.

6. Referenties

- Avedissian, J., de Jager, W., & Zwaneveld, A. (2014). *De Krediet Bank Rotterdam is in balans*. Rotterdam: Gemeentelijke ombudsman Rotterdam.
- Beuzenberg, V., & Heemskerk, J. (2019). *Stress-sensitieve dienstverlening bij woningcorporaties. Aanpak bij huurachterstanden*. Den Haag: Platform31.
- Bryman, A. (2012). *Social research methods*. Oxford University Press.
- Carpentier, S., & Bosch, van den, K. (2008). Over problematische schulden en bestansonzekerheid. *Centrum voor sociaal beleid Herman Deleeck - Universiteit Antwerpen*.
- Chaskin, R. (2008). Resilience, Community, and Resilient Communities: Conditioning Contexts and Collective Action. *Child Care in Practice*.
- Coffé, H., & Geys, B. (2007). Toward an Empirical Characterization of Bridging and Bonding Social Capital. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol. 36, no. 1, pag. 121-139.
- Connell, J., & Kubisch, A. (1998). Applying a Theory of Change Approach to the Evaluation of comprehensive community initiatives: Progress, prospects, and problems. *The Aspen Institute*.
- Cornelissen, E., Brandsen, T., & Collignon, L. (2009). *Verbonden met de buurt. Een evaluatie van de Achter de Deur aanpak in Rotterdam-Pendrecht*. Rotterdam: SEV.
- Cornelissen, E., Brandsen, T., & Collignon, L. (2009). *Verbonden met de buurt. Een evaluatie van de Achter de Deur aanpak in Rotterdam-Pendrecht*. Rotterdam: SEV.
- de Meere, F., Deuten, J., & Hamdi, A. (2013, september 10). *Waarom zouden wijkteams beter en goedkoper zijn?*. Opgehaald van Sociale Vraagstukken: <https://www.socialevraagstukken.nl/waarom-zouden-wijkteams-beter-en-goedkoper-zijn/>
- de Roo, A., Jagtenberg, R., van der Boom, E., & Vrielink, S. (2019). *De netwerkkracht van de Rotterdammer in het sociale domein. Een onderzoek naar activering van netwerken via Wijkteams en Eigen Kracht conferenties*. Rotterdam: Erasmus University.
- Delsen, L. (2015). Realisatie van de participatiesamenleving. Hervorming van de verzorgingsstaat in Nederland: 2010-2015. *Radboud Universiteit, Institute for Management Research, Nijmegen, Nederland en Network on Pensions*, 767-797.
- Dirks, B. (2019, augustus 22). *Nieuws Schulden*. Opgehaald van de Volkskrant: <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/bewindvoerders-mensen-met-schulden-woorden-steds-arter~b7c39d1c/?referer=https%3A%2F%2Fwww.kansfonds.nl%2Fnieuws%2F2019%2F08%2F29%2Fmeer-mensen-in-financiele-nood%2F>

- Doff, W. (2019). *Kansen en obstakels voor veerkracht*. Rotterdam: Kenniswerkplaats Leefbare Wijken.
- Engbergen, G., Snel, E., & Weltvrede, A. (2005). Sociale herovering in Amsterdam en Rotterdam. *Amsterdam University Press*, Amsterdam.
- Engbersen, G. (2002). Sociaal kapitaal. In *Open deuren. Sleutelwoorden van lokaal sociaal beleid* (pp. pag. 137-141). Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn - Verwey-Jonker Instituut .
- Flap, H., & Völker, B. (2005). Gemeenschap, informele controle en collectieve kwaden in de buurt. In B. Völker, *Gemeenschap der burgers, Sociaal kapitaal in de buurt, school en verenigingen* (pp. pp. 52-61). Amsterdam : Amsterdam University Press.
- Gemeente Rotterdam . (2019). *Veerkrachtig BOTU 2028. In tien jaar naar het stedelijk sociaal gemiddelde*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.
- Gemeente Rotterdam. (2019, april). Uit de knoop. De Rotterdamse aanpak van armoede. Rotterdam: Gemeente Rotterdam. Cluster maatschappelijke ontwikkeling.
- Gemeente Rotterdam. (2020). *Wijkprofiel Rotterdam 2020*. Opgehaald van Gemeente Rotterdam: <https://wijkprofiel.rotterdam.nl/nl/2020/rotterdam/rotterdam/rotterdam>
- Hafkamp, W., Koffijberg, J., Rutjens, T., & Teisman, G. (2015). *De stad kennen, de stad maken. Kennis voor krachtige steden*. Den Haag: Platform31.
- Hall, P., & Lamont, M. (2013). *Social resilience in the neo-liberal era*. Cambridge University Press.
- (2015). *Huishoudens in de rode cijfers*. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Inzet wijkteams Children's Zone*. (2017). Opgehaald van Nationaal Programma Rotterdam Zuid : <https://nprz.nl/activity/extra-inzet-wijkteams-in-de-children-s-zone>
- Jongeren Perspectief Fonds*. (2019). Opgehaald van Schuldenlab070: <https://schuldenlab070.nl/project/jongeren-perspectief-fonds-jpf/>
- Jungmann, N. (2020). *De aanpak van de schuldenproblematiek*. Den Haag: Boom juridisch.
- Jungmann, N. (2020). Hoe de onvrede over het schuldhulpstelsel ontstond. *Justitiële verkenningen* , 9-32.
- Jungmann, N., & Madern, T. (2016). *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) .
- Jungmann, N., Lems, E., Vogelpoel, F., van Beek, G., & Wesdorp, P. (2014). Onoplosbare schuldsituaties. Utrecht: NVVK.
- Kansfonds. Schulden*. (2020). Opgehaald van Kansfonds: https://www.kansfonds.nl/pijler/schulden/?gclid=EAIaIQobChMIjsam-KHq5wIVTLTtCh0cwGjCEAAAYASAAEgKt2_D_BwE
- Kennisbundel Schouders eronder. (2019, februari 12). *Armoede en schulden in Nederland*. Opgehaald van Kennisbundel Schouders eronder: <https://www.kennisbundel.nl/rapport/armoede-en-schulden-nederland>
- Kleinhans, R., & Bolt, G. (2010). Vertrouwen houden in de buurt. Verval, ervaring en collectieve zelfredzaamheid in stadsbuurten. *Onderzoeksinstituut OTB, TU Delft*.
- Koster, M. (2014). Bridging the gap in the Dutch participation society. *Etnofoor*, 26(2), 49-64.
- Kredietbank Rotterdam*. (2020). Opgehaald van Gemeente Rotterdam: <https://www.rotterdam.nl/locaties/kredietbank-rotterdam/>
- MacKinnon, D. (2012). From resilience to resourcefulness: A critique of resilience policy and activism. *Progress in Human Geography*.
- Magis, K. (2010). Community Resilience: An indicator of Social Sustainability. *Society & Natural Resources*.

- Matarrita-Cascante, D., Trejos, B., Qin, H., Joo, D., & Debner, S. (2016). Conceptualizing community resilience: Revisiting conceptual distinctions. *Community development*, VOL . 48, NO . 1, 105–123.
- Mathie, A., & Cunningham, G. (2002). From clients to citizens: Asset-based community development as a strategy for community-driven development. *Occasional Paper Series*, No. 4.
- McLeroy, K., Burdine, J., Sumaya, C., & Norton, B. (2003). Community-based interventions. *American Journal of Public Health*, Vol. 93, No. 4, pag. 529-533.
- Meerow, S., Newell, J., & Stults, M. (2016). Defining urban resilience: A review. *School of Natural Resources and Environment, University of Michigan*, pag. 38-49.
- Merzel, C., & d'Afflitti, J. (2003). Reconsidering community-based health promotion: Promise, performance, and potential. *American Journal of Public Health*, Vol. 93, No. 4, pag. 557-574.
- Moors, F. (2018). *Evaluatie pilot VPS Rotterdam*. Gemeente Rotterdam.
- Movisie. (2014). Procevaluatie bij de beoordeling van interventies. Opgehaald van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-05/databank-factsheet-procevaluatie.pdf>
- Movisie. (2020). *Wat werkt bij de aanpak van armoede en schulden*. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport .
- Movisie, Fountain-Hardick, C., & Rensen, P. (2011). *Methodebeschrijving Kwartiermaken. Databank Effectieve sociale interventies*. Utrecht : Movisie.
- Nibud. (2019). *Factsheet Geldproblemen in Nederland 2018*. Opgehaald van Nibud: <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Factsheet-rondkomen-en-geldproblemen-2018-pdf.pdf>
- Nibud. (2019). *Financiële problemen 2018. Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*. Nibud.
- Peeters, J. (2010). Een veerkachtige samenleving. Sociaal werk en duurzame ontwikkeling. *Berchem*.
- Perspectieff. (2019). Projectplan Perspectieff: work in progress. GoBoTu Open call 'Social impact by design', fase 3. Rotterdam.
- Programmabureau Nationaal Programma Rotterdam Zuid. (2019). *Nationaal Programma Rotterdam Zuid. Uitvoeringsplan 2019-2022*. Rotterdam : NPRZ.
- Rechtspraak, R. v. (2019, juli). Rechter helpt bij schulden. *Magazine van de raad voor de rechtspraak*.
- Reisch, M. (2008). Intervention with communities. *University of Michigan*.
- Resilience Rotterdam. (2020). *Onze resilience doelen*. Opgehaald van Resilience Rotterdam: <https://www.resilientrotterdam.nl/doelen>
- RIVM. (2020, maart 15). <https://www.rivm.nl/nieuws/actuele-informatie-over-coronavirus>. Opgehaald van <https://www.rivm.nl/>: <https://www.rivm.nl/nieuws/actuele-informatie-over-coronavirus>
- Rotterdam, G. (2016). *De stadsmariniers van Rotterdam*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.
- Rotterdam, G. (2019). *Open oproep BoTu*. Opgehaald van <https://www.gobotu.nl/>: <https://www.gobotu.nl/wp-content/uploads/2019/04/Open-Oproep-BoTu-Social-Impact-by-Design.pdf>
- Rotterdam, G. (2019). *Reset Rotterdam. Op weg naar een schuldenvrije generatie Rotterdammers*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam. Cluster Maatschappelijke ontwikkeling.
- Sanchez, A., van der Heijden, J., & Osmond, P. (2018). The city politics of an urban age: urban resilience conceptualisations and policies. *Palgrave Communications*.

- schuld, K. u. (2020, februari 6). *De Rotterdamse aanpak: 'Elke wijk is maatwerk'*. Opgehaald van Kom uit je schuld: <https://www.komuitjeschuld.nl/actueel/nieuws/2020/02/06/de-rotterdamse-aanpak-%E2%80%98elke-wijk-is-maatwerk%E2%80%99#:~:text=Een%20paar%20cijfers&text=Gemiddelde%20schuld%20per%20huishouden%3A%2045.000,het%20aanpakken%20van%20hun%20betalingsachterstanden>
- Snel, E. (2013). De Theory of Change-benadering: weten is méér dan meten. In *Weten wat werkt. Passend evaluatieonderzoek in het sociale domein*. (pp. pp. 145-164). Amsterdam: SWP.
- Social Impact By Design*. (2019). Opgehaald van Social Impact By Design: <https://www.gobotu.nl/>
- The Rockefeller Foundation. (2020). *Rotterdam's Resilience Challenge*. Opgehaald van 100 Resilient Cities: <https://100resilientcities.org/cities/rotterdam/>
- Tiemeijer, W. (2016). *Eigen schuld?* Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Tuzgöl-Broekhoven, A., Berg, van de, W., Govers, E., & Hanse, D. (2016). *Burgerperspectief op schuldhulpverlening*. de Nationale ombudsman.
- Vale, L. (2014). The politics of resilient cities: whose resilience and whose city? *Building Research & Information*.
- van der Schoor, Y., & Machielse, A. (2020). *De kloof overbruggen? Een onderzoek naar de schuldenaanpak van Humanitas in Feijenoord*. Rotterdam : Gemeente Rotterdam & Humanitas.
- van der Zwet, R., & de Groot, N. (2018). *Dossier Wat werkt bij implementatie van sociale interventies*. Movisie.
- van Meerkerk, I., Kleinhans, R., & Molenveld, A. (2018). Exploring the durability of community enterprises: A qualitative comparative analysis . *Department of Public Administration and Sociology, Erasmus University Rotterdam*.
- Veldacademie. (2020). *Veerkracht in Bospolder Tussendijken. Startmonitor maart 2020*. Rotterdam.
- Verweij, S., Panhuijzen, B., & van Houten, M. (2017). Integraal werken: is werk en inkomen ook onderdeel? . *Sociaal bestek* .
- Westhof, F., de Ruig, L., & Kerckhaert, A. (2015). Huishoudens in de rode cijfers 2015, over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden. *Panteia*.
- Wie zijn wij*. (2019). Opgehaald van Social Impact By Design: <https://www.gobotu.nl/governance-social-impact-by-design/>
- Zwaard, J., & Specht, M. (2013). *Betrokken bewoners. Betrouwbare overheid. Conditie en competenties voor burgerkracht in de buurt*. . Rotterdam : Kenniswerkplaats Leefbare Wijken .

7. Bijlagen

7.1. Topic lijst, interview guide en informed consent formulier

Veerkrachtig BoTu2028 en Perspectiefff – diepte-interviews met teamleden

Roxanne Remeus (509974)

Topic lijst

- Inleiding
- 1. Persoonlijke achtergrond
- 2. Organisatie/initiatief
- 3. Team Perspectiefff
 - a. Doelen
 - b. Interventie
 - c. Veerkracht
- 4. Samenwerking
- 5. Buurt
- 6. Toekomst
- Uitleiding

1. Inleiding

Dag x. Ik ben Roxann Remeus, student sociologie aan de Erasmus Universiteit Rotterdam en ik zit in mijn laatste jaar Master sociologie. Vooraleer we van start gaan, wil ik graag even jouw rechten en plichten als onderzoeksrespondent kort toelichten.

Door deel te nemen aan dit interview verleent u aan de Erasmus Universiteit Rotterdam en de Veldacademie het recht om het op [datum interview + eventueel nadere specificatie] door Roxanne Remeus in het kader van het project Afstudeerscriptie Sociologie gesprek op te nemen, te bewaren in haar archieven en de archieven van de Veldacademie en te gebruiken voor het verrichten van wetenschappelijk onderzoek over gemeenschapsveerkracht binnen de monitor Veerkrachtig Bospolder-Tussendijken 2028 van de Veldacademie.

U geeft hierbij ook uitdrukkelijk toestemming voor het gebruik van persoonsgegevens die in dit interview zijn vastgelegd voor het verrichten van wetenschappelijk onderzoek. Roxanne Remeus, haar scriptiebegeleiders en de Veldacademie hebben toegang tot de data. De data zullen gedurende de looptijd van de monitor Veerkrachtig Bospolder-Tussendijken (tot 1 januari 2029) worden bewaard. Daarna wordt de data vernietigd.

De Erasmus Universiteit Rotterdam en de Veldacademie zullen dit interview uitsluitend ter beschikking stellen in het kader van wetenschappelijk onderzoek en daarbij als voorwaarde stellen dat er alleen in geanonimiseerde vorm over gepubliceerd mag worden.

U heeft te allen tijde de recht toegang tot jouw persoonsgegevens te verkrijgen en om de verwerking van jouw persoonsgegevens te corrigeren, te laten verwijderen of te beperken. U heeft ook het recht om het interview af te breken, zonder hiervoor een reden op te geven. Tot slot heeft u het recht om zowel bij de Erasmus Universiteit Rotterdam als de Veldacademie een klacht in te dienen over de interviewer.

Het uiteindelijke onderzoek wordt in juli 2020 afgerond en de scriptie kan aan u bezorgd worden als u dit wenst.

Is alles duidelijk of heeft u nog enkele vragen i.v.m. het onderzoek of het interview? -> JA on tape.

Is het in orde voor jou als het interview wordt opgenomen? Deze opnames zijn enkel voor eigen gebruik en zullen niet verder verspreid worden. -> JA on tape

2. Persoonlijke achtergrond (10 min.)

Ik zal beginnen met enkele vragen te stellen over u persoonlijke achtergrond en de rol die u opneemt in [organisatie/initiatief].

Q1 Allereerst, zou u kort uw persoonlijke (professionele) achtergrond kunnen te schetsen.

Q2 Hoe bent u in aanraking gekomen met het programma ‘Veerkrachtig BoTu 2028’?

3. Organisatie/initiatief (10 min.)

Ik ga nu enkele vragen stellen over de jouw organisatie/initiatief.

Q3 Kunt u uw organisatie/initiatief kort uitleggen (doelen, doelgroep, interventies)?

Q4 Kunt u kort uitleggen hoe uw organisatie/initiatief betrokken is geraakt bij ‘Veerkrachtig BoTu 2028’?

4. Team Perspectiefff

Ik ga nu enkele vragen stellen over de totstandkoming en werking van het team Perspectiefff.

a) Doelen

Q5 Hoe is de totstandkoming van het team Perspectiefff ontstaan?

Q6 Wat zijn de doelstellingen van Perspectiefff volgens u?

Q7 Kunt u de doelgroep kort omschrijven?

b) Interventie

Q8 Welke activiteiten zet het team Perspectiefff op voor deze doelgroep?

Q7: Welke veranderingen verwachten jullie te realiseren met deze activiteiten?

Q8: Over welke middelen (financieel/knowhow/expertise/vrijwilligers/netwerken...) beschikken jullie om de geplande activiteiten te realiseren?

Q9: Waarom denken jullie met de geplande activiteiten de doelstellingen te kunnen bereiken? Waarop is dit gebaseerd?

→ *Eerdere ervaringen uit de praktijk?*

→ *Wetenschappelijke onderbouwing?*

→ *Andere voorbeelden met positieve impact?*

c) Veerkracht

Q10: Wat verstaat u onder de term ‘veerkracht’?

Q11: Hoe levert jullie initiatief een bijdrage aan het bredere doel van het veerkrachtig maken van Bospolder-Tussendijken?

5. Samenwerking

We hadden het hiervoor al uitvoerig over het team waarbinnen u actief bent. Ik zou het nu graag met u willen hebben over de samenwerking binnen het team en met andere partijen.

a) Intern

Q12: Hoe is het team georganiseerd in (haar dagelijkse praktijk)?

Q13: Hoe ervaart u het samenwerkingsproces met de andere teamleden?

Wat gaat er goed, wat minder goed?

Wat is de waarde van het samenwerkingsverband?

Q14: Hoe zijn jullie tot de gestelde doelen en geplande activiteiten gekomen?

Q15: Zijn er nog dingen die u zelf verbeterd zou willen zien aan het team ten opzichte van hoe het op dit moment verloopt?

b) Extern

Q17: Welke andere partijen zijn naast de teamleden betrokken bij het team Perspectiefff?

Q18: Hoe werkt het Perspectiefff samen met lokale overheidsinstanties (de gemeente/wijkmanagers/wijknetwerkers)?

Q19: Met welke buurtorganisaties werkt uw team samen?

Q20: Hoe heeft u het verloop van de samenwerking met andere partijen de afgelopen maanden ervaren?

6. Buurt

We hebben het al gehad over de buurt waarbinnen de organisatie actief is. Ik zou u nu enkele vragen willen stellen die dieper ingaan op deze buurt.

Q21: In welke mate zijn buurtbewoners op de hoogte/betrokken bij Perspectiefff?

7. Toekomst

Om af te sluiten, zou ik het nog kort met uw willen hebben over uw toekomstvisie.

Q23: Hoe heeft de Covid-19 crisis invloed op jullie geplande interventie?

Q24: Hoe ziet u uw initiatief evolueren in de komende jaren?

Q25: Hoe ziet u Bospolder-Tussendijken over 10 jaar (wanneer het programma volgens de planning gerealiseerd zou moeten zijn)?

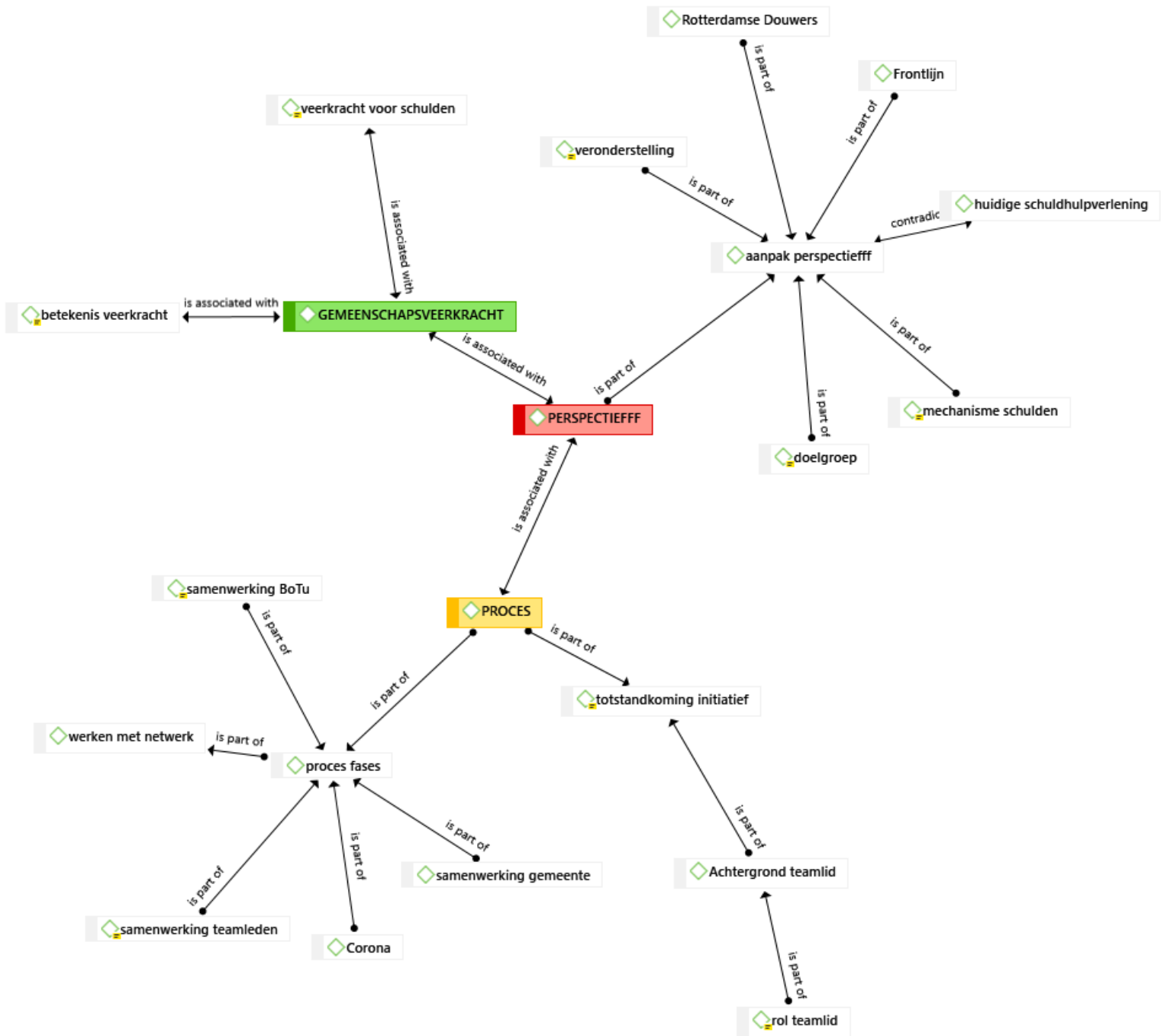
8. Uitleiding

Q26: Heeft u zelf nog enkele opmerkingen of zaken te melden die volgens u misschien niet of te weinig aan bod zijn gekomen tijdens het interview?

Ik wil u enorm bedankt voor uw tijd, uw deelname wordt zeer op prijs gesteld. Mocht u later nog enkele vragen hebben, dan mag u ons steeds contacteren.

Ik neem opnieuw contact met u op binnen enkele weken om uw goedkeuring te vragen over het gebruik van interviewquotes in mijn scriptie.

7.1.Codeboom



7.2. Word Cloud

