

Evaluatie Financieel Expert in de Wijk



Samenvatting

Met de Financieel Expert in de Wijk (FEW) zet de gemeente Nijmegen zich al enkele jaren in om inwoners met geldzorgen of schulden te helpen. In 2022 vindt er een eerste evaluatie plaats naar de Financieel Expert in de Wijk. In deze evaluatie uitgevoerd door Onderzoek & Statistiek zijn verschillende onderdelen aan bod gekomen: dossieronderzoek, een kort vragenlijst onderzoek en daarnaast zijn er telefonische gesprekken gehouden. Deze evaluatie heeft als doel om de inzet van de Financieel Expert in de Wijk te onderbouwen of bij te stellen.

Dossieronderzoek

Het eerste onderdeel van de evaluatie bestond uit het dossieronderzoek. Met dit dossieronderzoek zijn vragen over wachttijden, aantal adviesgesprekken en trajecten, beschikkingen, resultaten en de volledigheid van de dossiers beantwoord. Voor antwoorden op deze vragen zijn er gesprekken geweest met FEW'ers en data-analyse op de registraties uit VIS2 en de afsluitformulieren.

Uit de gesprekken met een aantal FEW'ers is gebleken dat het moment van aanmelden niet standaard wordt geregistreerd en niet door iedere medewerker op dezelfde manier. Het is hierdoor niet mogelijk om een betrouwbaar antwoord te geven op de wachttijd tussen binnenkomst van de melding (maken van de afspraak) en het eerste gesprek. Volgens de Wet gemeenschappelijke schuldhulpverlening moet het eerste gesprek plaats vinden binnen de wettelijke termijn van 4 weken (28 dagen). Deze termijn wordt over het algemeen altijd gehaald en enkel tijdens kerst of in de zomerperiode is dit wat moeilijker.

Door de FEW'er wordt met twee verschillende systemen gewerkt: VIS2 en de afsluitformulieren. In VIS2 vind je de cliëntgegevens en worden gegevens over het adviesgesprek of -traject bijgehouden. Het afsluitformulier is een Google Forms lijst en wordt na afloop van contact, een adviesgesprek of een adviestraject ingevuld. Hier vind je extra kenmerken over de schulden van de cliënten. In de afsluitformulieren worden geen cliënt- of dossiergegevens geregistreerd waardoor de systemen niet zijn te koppelen. De afsluitformulieren worden betrouwbaarder geacht qua aantallen, omdat er hier wordt geregistreerd na afloop van mondeling contact, een adviesgesprek of -traject. Sinds 2021 zijn er 848 adviesgesprekken geweest, 436 adviestrajecten en 621 aanmeldingen / vragen die niet hebben geleid tot een gesprek of traject.

Ook voor wat betreft de doorlooptijden is het de vraag of de gegevens uit VIS2 zorgen voor een betrouwbare schatting door verschillende manieren van registreren. Trajecten blijven onnodig lang open staan en begin juni heeft er een opruimronde plaats gevonden. Veel gesprekken en trajecten zijn toen met een fictieve datum van 1 mei 2022 afgesloten. Op pagina 8 en 9 vind je desondanks toch een schatting van de doorlooptijden.

In de zomer van 2021 is de Financieel Expert in de Wijk gestart met het geven van beschikkingen. Een beschikking wordt aangemaakt voordat er een adviestraject is gestart. Het registratiesysteem van VIS2 heeft geen meetbaar veld waarin dit wordt aangegeven. Om toch een indicatie te krijgen van het aantal beschikkingen dat wordt afgegeven is er eind van de zomer 2021 een vraag toegevoegd aan het afsluitformulier. Sindsdien is er bij alle adviestrajecten aangegeven dat er een beschikking is afgegeven en bij een kwart van de adviesgesprekken.

De resultaten van adviesgesprekken en -trajecten worden in VIS2 geregistreerd. Van gesprekken en trajecten die zijn beëindigd is 86% positief afgesloten: *casus positief afgesloten, advies uitgebracht en hulpvraag beantwoord* worden als positieve afsluiting gezien. Ongeveer 11% van de gesprekken en trajecten zijn negatief afgesloten. Deze cijfers zijn tot en met het tweede kwartaal van 2022.

Uit het dossieronderzoek blijkt dat het lastig is om eenduidige en betrouwbare informatie naar voren te halen omdat er wordt gewerkt met verschillende systemen, eigen registraties en voor niet iedereen even duidelijke

werkafspraken. Voor het nieuwe systeem is het belangrijk dat de registratie eenduidig is en dat hier duidelijke werkafspraken over komen.

Resultaten vragenlijst

In mei zijn zo'n 350 cliënten die in het afgelopen jaar een adviesgesprek hebben gehad uitgenodigd om deel te nemen aan een korte vragenlijst over hun ervaringen met de Financieel Expert in de Wijk. Uiteindelijk is de vragenlijst door 76 personen ingevuld. Het grootste deel (82%) is tussen 28-66 jaar, 12% is 76 jaar en 7% valt in de jongste leeftijdsgroep (18-27 jaar). Twee op de drie deelnemers geeft aan dat zij alleen wonen.

De personen weten van de Financieel Expert in de Wijk door uiteenlopende mogelijkheden. Sommige personen geven aan van de FEW te weten via Bindkracht10, de Stips of week- of maandelijkse bladen van de gemeente. Ook geven een aantal cliënten aan zelf te zijn benaderd. Ongeveer 28% zocht zelf op internet en nog eens 28% heeft erover gehoord via professionals. Ook zijn een aantal personen op de hoogte gebracht via vrienden, familie of kennissen (13%) of via campagnes en reclame (8%). Het grootste deel heeft gebeld voor een afspraak (44%) of is binnengelopen bij een van de 10 Stips in de stad (23%).

De ervaringen met de Financieel Expert in de Wijk zijn voor de meeste deelnemers positief. Aan hen werd een vijftal stellingen voorgelegd:

- Ongeveer 77% is het (helemaal) eens met de stelling *ik kon snel terecht bij de Financieel Expert in de Wijk*. Ongeveer 9% is het (helemaal) niet eens met de stelling.
- Ook vinden ze dat er serieus wordt omgegaan met de hulpvraag: 82% is het (helemaal) eens met de stelling *er wordt serieus omgegaan met mijn hulpvraag*.
- De FEW'er probeert bovendien altijd samen met de deelnemer naar oplossingen te zoeken. Ook hier was er sprake van tevredenheid: 81% is het (helemaal) eens met de stelling *samen met mij werd er op een goede manier naar oplossingen gezocht*.
- Daarnaast gaf 39% het helemaal eens en 28% het eens te zijn met de stelling *het advies heeft mij geholpen mijn vragen over geldzaken te beantwoorden*.
- Meer dan de helft van de deelnemers heeft door het advies weer vertrouwen in het zelf regelen van de financiën: 30% was het helemaal eens met deze stelling en 30% was eens. Voor 17% heeft het advies niet gezorgd voor vertrouwen in het zelf regelen van hun financiën.

Veel deelnemers werden door het advies in contact gebracht met Bindkracht10 en daar werden zij verder begeleid. Ook zijn er concrete stappen gezet zoals contact opnemen met instellingen en bedrijven om betalingsregelingen te treffen of deelnemers hebben abonnementen opgezegd.

Als tip willen een aantal personen meegeven dat de Financieel Expert in de Wijk nog beter zichtbaar mag zijn voor de inwoners van de gemeente Nijmegen.

Telefonische interviews

Tot slot zijn er 9 telefonische interviews geweest met personen die in het afgelopen jaar een adviestraject hebben doorlopen of nog steeds doorlopen. Er is gevraagd naar het eerste contact, het verloop van het traject, het resultaat en om tips voor de Financieel Expert in de Wijk.

Cliënten weten de Financieel Expert in de Wijk te vinden door bij de gemeente te vragen en online te zoeken op internet. Ook horen zij ervan via officiële instanties zoals de woningbouwcorporatie of de bank. De snelheid tot de eerste afspraak wordt wisselend ervaren. Veel cliënten gaven aan snel terecht te kunnen, maar voor anderen duurde het voor hun gevoel langer. Als reden werd gegeven dat voor mensen met financiële problemen er al snel weer nieuwe brieven en aanmaningen kunnen komen. Het contact met de FEW'er werd door iedereen als positief ervaren. Inwoners voelen zich welkom en vertrouwd bij de eerste afspraak.

De cliënten geven vaak aan dat er sprake was van laagdrempelig contact en dat zij voor vragen tijdens het traject snel bij de FEW'er terecht konden. Ze ervaren een gevoel van gelijkwaardigheid en vinden het fijn dat er samen met hen naar oplossingen wordt gezocht. De FEW'er bezit bovendien over kennis en wijst de cliënten op de verschillende mogelijkheden.

De inwoners zijn over het algemeen tevreden over de hulp van de FEW'er. Ze geven aan geholpen te zijn met het advies en hebben weer meer vertrouwen in het regelen van hun eigen financiën. In veel gevallen is samen contact gezocht met de juiste partijen of zijn ze doorverwezen naar de juiste partij (Doe Je Mee, stichting Leergeld, stabilisatietraject en schuldregeling). Ook zijn er cliënten die zijn doorgestuurd naar een bewindvoerder. De inwoners geven tot slot aan dat zij na beëindiging van het traject nog altijd terecht kunnen bij de FEW'er voor korte vragen of bijvoorbeeld hulp bij het lezen of schrijven van officiële brieven.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Dossieronderzoek	1
Resultaten vragenlijst	2
Telefonische interviews	2
Inhoudsopgave	4
1. Inleiding	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Evaluatie en onderzoeksvragen	5
1.3 Leeswijzer	5
2. Dossieronderzoek	6
2.1 Wachttijden	6
2.2 Adviesgesprekken en trajecten	7
2.3 Doorlooptijden	8
2.4 Beschikkingen	9
2.5 Resultaten	10
2.6 Volledigheid dossiers	11
3. Resultaten vragenlijst	13
3.1 De deelnemers	13
3.2 Contact	13
3.3 Ervaringen FEW	14
3.4 Vervolgstappen	17
3.5 Opmerkingen en advies	17
4. Resultaten telefonische interviews	18
4.1 Het eerste contact	18
4.2 Verloop van het traject	19
4.3 Resultaat van het traject	20
4.4 Tips voor de Financieel Expert in de Wijk	20

1. Inleiding

1.1 Inleiding

Met de Financieel Expert in de Wijk (FEW) zet de gemeente Nijmegen zich al enkele jaren in om inwoners met geldzorgen of schulden te helpen. Inwoners in Nijmegen gaan met deze experts in gesprek over hun geldzaken of zorgen en ontvangen een advies. Samen met de experts wordt er naar oplossingen gezocht. De FEW is de belangrijkste ingang voor inwoners met geldzorgen of schulden in de gemeente en vanuit haar taak is het van belang dat de FEW zich goed positioneert in de keten en daarin een regierol op zich neemt. Deze experts zijn te vinden bij een van de 10 Stips in de stad. Na het maken van een afspraak ga je in gesprek over je geldzaken of zorgen. De FEW'er geeft advies: wat is er mogelijk en wat past bij jouw situatie? Samen met de inwoner bepaalt de FEW'er hoe verder te gaan. Dit kan een kort advies zijn, maar ook uitmonden in een traject of andere hulp.

1.2 Evaluatie en onderzoeksvragen

In 2022 vindt er een evaluatie plaats naar de Financieel Expert in de Wijk. Naast een bureauonderzoek en een kwantitatieve analyse van de registratiesystemen van de FEW (voorjaar 2022) maakt ook een verdiepend, kwalitatief onderzoek onderdeel uit van de evaluatie. In deze rapportage wordt verslag gedaan van dit kwalitatieve onderzoek, dat uit meerdere elementen bestond:

- Dossieronderzoek: in de kwantitatieve analyse kon niet alle relevante informatie boven water gehaald worden. Zo was er niet voldoende zicht op doorloop- en wachttijden en resultaten van trajecten. Ook willen we een beter beeld van de volledigheid van de dossiers en de afstemming tussen de verschillende bij de FEW gebruikte systemen krijgen. Er zijn hiervoor ook gesprekken met FEW'ers gehouden.
- Klantervaringsonderzoek: bij ongeveer 350 personen die het afgelopen jaar een adviesgesprek hebben gehad met de FEW'er is een vragenlijst uitgezet. Aan hen werd gevraagd naar de ervaringen met de Financieel Expert in de Wijk. De telefonische interviews vonden plaats met personen die een adviestraject hebben doorlopen.

1.3 Leeswijzer

In deze rapportage komen de hierboven genoemde onderdelen per hoofdstuk terug. In hoofdstuk 2 vind je de resultaten van het dossieronderzoek. In hoofdstuk 3 de resultaten van de vragenlijst en in het laatste hoofdstuk vind je de uitwerking van de telefonische interviews.

2. Dossieronderzoek

In dit hoofdstuk van de rapportage worden de resultaten besproken van het dossieronderzoek uitgevoerd door Onderzoek & Statistiek. Voor dit dossieronderzoek zijn een aantal indicatoren vastgesteld en nagegaan in de dossiers:

- *Hoeveel tijd tussen binnenkomst van melding (maken van de afspraak) en het eerste gesprek?*
- *Is het een adviesgesprek/adviestraject?*
- *Wat is de doorlooptijd van het adviesgesprek/traject?*
 - *Hoeveel gesprekken zijn er geweest?*
- *Is er een beschikking/plan van aanpak afgeven?*
 - *Staat in dit plan van aanpak de beslagvrijevoet vermeld?*
- *Wat is het resultaat van het adviesgesprek en het adviestraject?*
 - *Is er sprake van problematische schulden*
- *Is het dossier volledig (missen er gegevens/documenten/stukken)?*

Het initiële plan was om dossieronderzoek uit te voeren voor ongeveer 45 adviestrajecten en om een algemeen beeld te krijgen van ongeveer 15 adviesgesprekken. Voor het uitvoeren van dit dossieronderzoek zijn een aantal gesprekken gevoerd met collega's van de gemeente en van Bindkracht10 om na te gaan wat er daadwerkelijk wordt geregistreerd. We wisten namelijk uit eerdere kennismaking met de data van de financieel expert dat het systeem niet volledig toereikend is om personen te volgen.

Uit de gesprekken die zijn gevoerd bleek inderdaad dat er voor veel van bovenstaande antwoorden geen betrouwbare informatie is te geven omdat het niet op een juiste manier wordt of kan worden geregistreerd. Daarnaast bestaan er verschillen in registraties tussen in VIS2 en de afsluitformulieren (zie eerder memo O&S). Het afsluitformulier is een formulier dat na afsluiten van de casus anoniem wordt ingevuld via Google Forms.

Tabel 1. Registratiesystemen Financieel Expert in de Wijk

VIS2	Afsluitformulieren
<p>Systeem waarin de FEW een aantal zaken over cases bijhoudt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soort ondersteuning (advies of traject) - Resultaat (positief / negatief afgesloten) - Verwijzing naar andere partij - Datums van stappen 	<p>Nadat een case wordt afgerond wordt via een webformulier een afsluitformulier ingevuld.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Extra kenmerken (hoogte schulden, wil de klant een schuldregeling, toelichtingen) - Meer gevallen geregistreerd dan in VIS2; ook enkel telefonisch advies, mondeling advies maar anoniem en no shows - Geen inschatting van eindresultaat (positief of negatief afgesloten) - Wel verwijzing naar andere partij - Alleen einddatum

In dit hoofdstuk wordt gepoogd om een zo volledig mogelijk beeld te geven van de indicatoren. Dit doen we door middel van een data-analyse op het bestand van de Financieel Expert in de Wijk, de afsluitformulieren en daarnaast is er meegekeken in het systeem met collega's. Ook de informatie uit de gesprekken met de financieel expert zijn verwerkt.

2.1 Wachttijden

Volledig betrouwbare wachttijden zijn niet uit de systemen te halen, maar FEW'er geeft aan dat de termijn van 28 dagen vrijwel altijd wordt gehaald.

De eerste vraag *hoeveel tijd is er tussen binnenkomsten van melding (maken van de afspraak) en het eerste gesprek* is gesteld om een indicatie te geven voor de wachttijden. Voor dit onderdeel is er navraag gedaan bij een aantal medewerkers van de FEW.

Uit deze gesprekken blijkt dat het moment van aanmelden niet standaard wordt geregistreerd en bovendien verschilt het per medewerker hoe dit gebeurt. Een medewerker kan iemand aanmelden en dit vervolgens pas een aantal weken later (bijvoorbeeld door drukte) opvoeren in het systeem. Ook kan iemand aangemeld worden en vervolgens niet op komen dagen. De aanmelddatum is dan niet juist. Daarnaast wordt een eerste gesprek niet altijd gekenmerkt als een eerste gesprek.

De FEW'ers geven hierdoor helaas aan dat het niet mogelijk is om een betrouwbaar antwoord te geven op de wachttijd tussen binnenkomst van de melding (maken van de afspraak) en het eerste gesprek.

Volgens de Wgs (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening) moet het eerste gesprek plaats vinden binnen de wettelijke termijn van 4 weken. Een medewerker geeft aan dat over het algemeen de termijnen worden gehaald en dat dit enkel tijdens de kerst of zomer periode wat moeilijker is. Medewerkers melden bij de managers als ze met termijn klem komen te zitten. Het halen van de termijnen wordt bijgehouden in een losse Excel, maar hier staat helaas niet in wat de oorspronkelijke aanmelddatum is en wanneer het eerste gesprek wordt gepland.

2.2 Adviesgesprekken en trajecten

Volgens de afsluitformulieren (meer betrouwbaar geacht door de FEW'er) mondt sinds 2021 ongeveer één op de drie hulpvragen uit tot een adviestraject en bij de overige hulpvragen is er sprake van een adviesgesprek.

In een eerder memo van O&S zijn de registraties van de Financieel Expert in de Wijk al geanalyseerd voor het jaar 2021. Hieruit blijkt dat er verschillen bestaan tussen het aantal adviesgesprekken en trajecten dat geregistreerd is in VIS2 en het aantal adviesgesprekken en -trajecten dat geregistreerd is in de afsluitformulieren. Volgens medewerkers geeft het aantal adviesgesprekken en trajecten dat in de afsluitformulieren staat een realistischer beeld. We kijken hieronder toch naar beide registratiesystemen.

VIS2

De datadump van VIS2¹ gaat tot en met het tweede kwartaal voor 2022 en telt 1.228 unieke personen met een registratiedatum vanaf 1 januari 2021. Het gaat hierbij om 1.349 aanmeldingen van casussen. Hieruit kun je opmaken dat er personen zijn met meerdere aanmeldingen.

Van het totaal aan 1.349 aanmeldingen van casussen, werden 281 casussen geregistreerd als adviestraject (21%) en 984 casussen (79%) hadden enkel een adviesgesprek volgens het systeem.

Tabel 2. Adviesgesprekken en adviestrajecten sinds 2021, VIS2

	Casussen	Personen
Adviesgesprekken	1068	984
Adviestrajecten	281	273
Totaal	1.349	1.228

Afsluitformulieren

Daarnaast wordt ook in de afsluitformulieren aangegeven of iets een adviesgesprek of traject is. Deze registratie wordt door medewerkers betrouwbaarder geacht dan de registratie in VIS2. De trajecten en gesprekken worden in

¹ De datadump is van 1 juli 2022 en de laatste aanmelding is geregistreerd op 30 juni 2022

principe pas geregistreerd nadat het daadwerkelijk is afgerond. De datum die in het afsluitformulier staat geeft hierdoor een indicatie wanneer het gesprek of traject is beëindigd. Dit wijkt af van de registratiedatum in VIS2.

In tabel 3 zie je dat er sinds 2021 zo'n 1.905 trajecten, gesprekken of mondelinge afspraken zijn geregistreerd. Deze zijn niet gekoppeld aan personen of groepen. Samen zijn er 1.284 adviesgesprekken en –trajecten geweest sinds 2021. In de afsluitformulieren wordt vaker een adviestraject geregistreerd (34% tegenover 21% in VIS2).²

In de afsluitformulieren worden bovendien ook aanmeldingen / vragen aan Stip geregistreerd die niet tot een advies of traject bij de FEW hebben geleid. Van deze 621 (zie tabel) is er bij 135 gevallen niet mogelijk geweest om contact te krijgen, bij 205 gevallen was er sprake van *no show* en bij 281 is het telefonisch afgehandeld.

Tabel 3. Adviesgesprekken en adviestrajecten en mondelinge afspraken sinds 2021, afsluitformulieren

	Aantal trajecten / gesprekken
Adviesgesprekken	848
Adviestrajecten	436
Aanmelding / vraag niet leidend tot gesprek of traject	621
<i>Geen contact mogelijk</i>	135
<i>No show</i>	205
<i>Telefonisch afgehandeld</i>	281
Totaal	1.905

De afsluitformulieren worden betrouwbaarder geacht, maar helaas ontbreekt hier een startdatum waardoor we niet precies kunnen zeggen hoeveel van deze adviesgesprekken en –trajecten er sinds 2021 zijn gestart.

2.3 Doorlooptijden

Over de doorlooptijden kunnen er door onnauwkeurige registratie geen betrouwbare uitspraken worden gedaan. De meeste trajecten duren tussen de 1-3 maanden. Bij de trajecten die langer open staan (vaak zonder einddatum) zijn er twee hoofdverklaringen: de afsluiting is 'vergeten' of de trajecten zijn op de schaduwlijst geplaatst. In het laatste geval zijn de trajecten overgedragen maar worden de trajecten nog wel in de gaten gehouden.

Ook deze vraag hebben we voorgelegd aan een aantal Financieel Experts in de Wijk. De doorlooptijd van een adviesgesprek of –traject wordt helaas niet als een betrouwbaar gegeven gezien. Er wordt een startdatum ingevoerd en er is daarnaast ook een einddatum. De financieel expert geeft echter aan dat dit niet door alle medewerkers nauwkeurig wordt bijgehouden. De startdatum is niet altijd de precieze startdatum en ook de einddatum is niet altijd de daadwerkelijke afsluitdatum. Daarnaast wordt een casus soms helemaal niet afgesloten, waardoor een traject erg lang duurt.

Begin juni heeft er een opruimronde plaats gevonden en zijn onnodig openstaande trajecten alsnog gesloten met een zo correct mogelijke datum. Voor de medewerkers met nog veel openstaande casussen geldt dat zij de fictieve datum 01-05-2022 moesten invullen, zodat het duidelijk was dat het om een niet betrouwbare afsluitdatum gaat. Het gaat hierbij slechts om 4 adviestrajecten die op 1 mei 2022 zijn afgesloten met een startdatum na 1 januari 2021. Het zijn met name adviesgesprekken die met deze fictieve datum zijn afgesloten.

Ondanks de onbetrouwbaarheid is er wel een schatting gemaakt van de doorlooptijden van de adviestrajecten gestart sinds het jaar 2021 (zie tabel 4). Hierbij kun je onderscheid maken in de volgende categorieën:

- Start advies traject tot datum doorverwijzing
- Start advies traject tot datum eind

² De datadump is van 15 juni 2022 en het laatste formulier is ingevuld op 14 juni 2022

- Openstaande adviestrajecten (doorlooptijd berekend tot datum 20 juni 2022)

Sinds 2021 waren er 64 trajecten die binnen een maand zijn afgerond. Voor 15 was dat door een doorverwijzing en 40 door een daadwerkelijke einddatum.

Van de 281 adviestrajecten in VIS2 waren er 110 die een doorlooptijd van 1-3 maanden hadden: bij 27 was er sprake van een doorverwijzing, bij 76 een daadwerkelijk einddatum en voor 6 was er nog geen einddatum en hebben we de doorlooptijd tot 1 juli 2022 genomen.

Bij adviestrajecten die 3-6 maanden duren (79) zijn er steeds meer trajecten zonder einddatum. Gezien deze toename is het onduidelijk of deze trajecten daadwerkelijk zo lang duren, of dat zij per ongeluk nog open staan. 21 trajecten hadden een looptijd van 3-6 maanden en kregen vervolgens een doorverwijzing en bij 49 trajecten was er sprake van een einddatum na 3-6 maanden.

Tot slot zijn er volgens de registratie in VIS2 30 trajecten die 6 maanden of langer duren. Voor 3 trajecten was er na de looptijd van 6 maanden sprake van een doorverwijzing, bij 15 gevallen was er een daadwerkelijke start- en eind en bij 12 trajecten was er geen einddatum en is de looptijd tot 1 juli gepakt (datum van analyse). Ook hier is het niet betrouwbaar dat deze trajecten daadwerkelijk 6 maanden of langer duren (zie tabel 4).

Tabel 4. Doorlooptijden naar soort beëindiging adviestraject, VIS2

	Advies tot doorverwijzing	%	Start tot eind	%	Start en geen einddatum	%	Totaal	%
< 1 maand	15	24	40	63	8	13	63	100%
1-3 maanden	27	25	76	69	6	6	110	100%
3-6 maanden	21	27	49	63	9	10	79	100%
6 maanden of meer	3	10	15	50	12	40	30	100%

2.4 Beschikkingen

De hoeveelheid beschikkingen die is afgegeven is helaas geen meetbaar gegeven in het registratiesysteem VIS2. In het afsluitformulier geeft de FEW'er sinds het najaar van 2021 aan of er voor een adviesgesprek of –traject een beschikking is afgegeven. Voor ieder adviestraject is sindsdien een beschikking afgegeven en ook bij de adviesgesprekken is er bij 25% een beschikking afgegeven.

In augustus / september 2021 is de financieel expert gestart met het geven van beschikkingen. Een beschikking wordt aangemaakt na een eerste gesprek. In een beschikking staat of de inwoner verdere hulp krijgt en wat deze hulp inhoudt. Als er alleen sprake is van informatie en advies of als de inwoner afziet van verdere hulpverlening, dan kan een beschikking achterwege blijven. Het registratiesysteem van VIS2 heeft geen meetbaar veld waarin dit wordt aangegeven. De beschikking wordt bij de correspondentie opgeslagen in het dossier, maar hier worden ook andere formulieren en brieven opgeslagen. In figuur 1 is zichtbaar dat het niet mogelijk is om aan te geven dat een bepaald document een beschikking is. De financieel expert geeft bovendien aan dat het de vraag is of iedereen de beschikking opslaat in het dossier.

Om toch een indicatie te krijgen van het aantal beschikkingen dat wordt afgegeven is er eind van de zomer 2021 een vraag toegevoegd aan het afsluitformulier. Medewerkers kunnen hierin aangeven of zij een beschikking hebben afgegeven. Maar of dit dan ook daadwerkelijk gebeurd is, dat is niet uit het afsluitformulier op te maken. Het is bovendien niet duidelijk of deze vraag direct na het starten van het geven van beschikkingen is toegevoegd aan het formulier. Ongeveer half november is de eerste keer geregistreerd dat er een beschikking is afgegeven. Het afsluitformulier wordt pas na afloop van het traject ingevuld dus het is mogelijk dat dit over trajecten gestart in

september gaat³. Sindsdien is er nog voor **176 adviestrajecten** een afsluitformulier ingevuld en voor al deze trajecten is aangegeven dat er een beschikking is afgegeven. Het afsluitformulier is niet te koppelen aan personen of trajecten.

Figuur 1. Aangeven documenttype in registratiesysteem VIS2

Daarnaast zijn er soms ook beschikkingen afgegeven wanneer er sprake was van een adviesgesprek en een doorverwijzing naar een van de volgende partijen:

- Beschermingsbewind
- Bindkracht10: stabilisatietraject
- Bindkracht10: Opjezelf/Just
- Fibon
- FIX budgetcoaching en/of beheer
- Gemeente Nijmegen: schuldregeling BSHV
- Humanitas
- Schuldwegwijzer

Vanaf half november 2021 tot en met half juni 2022 zijn er 419 adviesgesprekken afgerond via het afsluitformulier en daarbij is er bij **103 adviesgesprekken** (25%) ook een beschikking afgegeven.

2.5 Resultaten

Ongeveer twee op de drie openstaande adviesgesprekken of –trajecten staan op de schaduwlijst. Een groot deel van de reeds afgesloten adviesgesprekken- en trajecten (86%) wordt met een positief vervolg afgesloten: casus positief afgesloten, advies uitgebracht of hulpvraag beantwoord.

Zoals eerder aangegeven worden de resultaten van de gesprekken en trajecten alleen geregistreerd in VIS2. In de eerdere notitie door O&S is al aangegeven dat veel adviesgesprekken nog niet zijn afgerond. Dit is het gevolg van een gebrekkige administratie vanuit de medewerkers. Daarnaast zijn er ook veel adviestrajecten die nog niet als afgerond geregistreerd staan. Dit kan deels te maken hebben met de werkwijze die door de FEW bedacht is in geval van een verwijzing. Deze gevallen worden niet afgesloten maar op een schaduwlijst geplaatst en na verloop van tijd zou gecheckt moeten worden hoe deze mensen ervoor staan. In de praktijk is dit niet goed van de grond gekomen. In tabel 5 zien we dat er nog 466 adviesgesprekken- en trajecten niet zijn afgerond of naar de schaduwlijst zijn verplaatst. Bij de adviesgesprekken (61%) en –trajecten (62%) die nog open staan is ongeveer zes op de tien casussen op de schaduwlijst geplaatst. Dit is na de opruimronde die begin juni heeft plaatsgevonden. Veel onnodig openstaande trajecten zijn toen alsnog afgesloten.

³ Mail manager Bindkracht10, 21-06-2022

Tabel 5. Nog lopende adviesgesprekken en trajecten, sinds 2021

	Adviesgesprek	%	Adviestraject	%	Totaal	%
Nog niet afgelopen	144	39%	35	37%	179	38%
Naar schaduwlijst	228	61%	59	62%	287	62%
Totaal	372	100%	94	100%	466	100%

De resultaten bekijken we enkel voor de reeds afgesloten adviesgesprekken en –trajecten. Sinds 2021 tot en met het tweede kwartaal van 2022 zijn er 884 casussen afgesloten met een resultaat (697 adviesgesprekken en 187 –trajecten). De resultaten hiervan vind je in onderstaande tabel. De afsluitredenen *casus positief afgesloten*, *advies uitgebracht* en *hulpvraag beantwoord* worden allen als een positieve afsluiting gezien. Ongeveer 86% van de afgesloten adviesgesprekken en –trajecten wordt positief afgesloten. Bij adviestrajecten is meer dan de helft geregistreerd als *casus positief afgesloten* (53%) en bij de adviesgesprekken gaat dit om 32%. Een traject wordt daarentegen ook vaker negatief afgesloten (17%) dan een adviesgesprek 10%.

Tabel 6. Resultaten adviesgesprekken en -trajecten sinds 2021, VIS2

	Adviesgesprek	%	Adviestraject	%	Totaal	%
Casus positief afgesloten	222	32%	100	53%	322	36%
Advies uitgebracht	309	44%	36	19%	345	39%
Hulpvraag beantwoord	83	12%	16	9%	99	11%
Casus negatief afgesloten	67	10%	32	17%	99	11%
Casus over naar ander overleg	16	2%	3	2%	19	3%
Totaal	697	100%	187	100%	884	100%

2.6 Volledigheid dossiers

Het dossieronderzoek, de data-analyse en de gesprekken met de financieel experts geven inzicht in de volledigheid van de dossiers. De onvolledigheid van de dossiers is te verklaren aan de hand van een aantal aandachtspunten.

Allereerst wordt er gewerkt met twee verschillende ‘systemen’ die niet aan elkaar te koppelen zijn. VIS2 is het officiële registratiesysteem van de financieel expert en hierin worden de casussen geregistreerd. Daarnaast is er voor aanvullende kenmerken een webformulier gestart via Google Forms. Hier wordt extra informatie bijgehouden over casussen, maar niets geregistreerd over de klant of het dossier. Het afsluitformulier is als extra registratie voor nood toegevoegd, omdat VIS2 niet volledig en niet aan te passen was. Aangezien het afsluitformulier als tijdelijke oplossing bedoeld is en vanwege AVG, is ervoor gekozen om anoniem te registreren. Door deze twee losse, niet te koppelen systemen is het lastig om een volledig beeld over de casussen te kunnen vormen.

Daarnaast is het niet mogelijk om met het registratiesysteem VIS2 het aantal beschikkingen te meten. Er is geen veld dat aangeeft of er een beschikking is afgegeven en bij het toevoegen van de beschikking in het dossier kan je niet aangeven dat het om een beschikking gaat. Sinds de zomer van 2021 is daarom aan het Google Forms formulier de vraag toegevoegd of er een beschikking is afgegeven. Bij de adviestrajecten staat dit allemaal op *ja*, maar dit is niet te koppelen aan het juiste dossier.

Medewerkers van de FEW geven bovendien aan dat de administratie niet door elke medewerker op dezelfde manier en even nauwkeurig gebeurt. Een medewerker kan iemand aanmelden en dit vervolgens een aantal weken later (bijvoorbeeld door drukte) opvoeren in het systeem. Ook een afsluitdatum hoeft niet gelijk te staan aan de daadwerkelijke afsluitdatum. In de administratie zie je daardoor ook dat trajecten onnodig lang open blijven staan. In juni heeft er een opruimronde plaatsgevonden en zijn onnodig openstaande trajecten als nog gesloten.

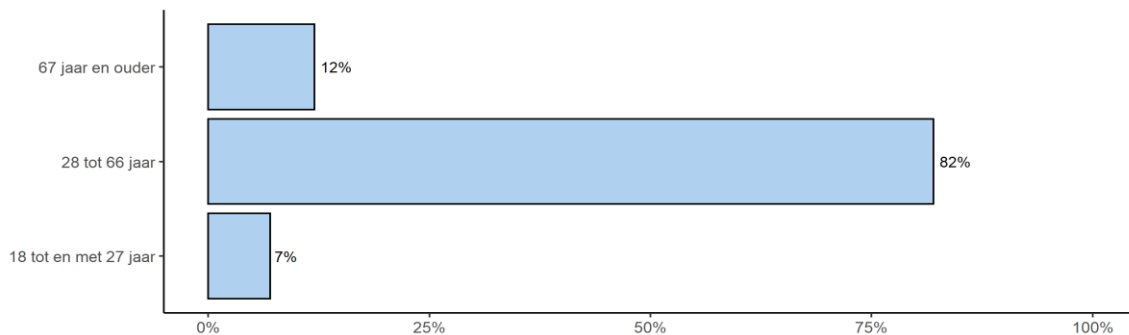
De volledigheid van de dossiers is dus lastig te meten omdat er met verschillende systemen, eigen registraties in Excel en voor niet iedereen even duidelijke werkafspraken wordt gewerkt. Voor het nieuwe systeem is het belangrijk dat de registratie eenduidig is en dat er duidelijke werkafspraken over de registratie zijn.

3. Resultaten vragenlijst

Voor de evaluatie van de Financieel Expert in de Wijk zijn we benieuwd naar de ervaringen van cliënten over hun gesprek met de expert. In mei hebben we daarom zo'n 350 cliënten die in het afgelopen jaar een adviesgesprek hebben gehad een uitnodiging gestuurd om deel te nemen aan een korte vragenlijst over hun ervaringen. Het ging om een laagdrempelige enquête met een aantal korte vragen over het contact, hun ervaringen en de uitkomsten van het gesprek. Deelnemers aan de vragenlijst ontvingen na afloop een digitale ijsco-bon als beloning voor deelname. De vragenlijst is uiteindelijk door 76 personen ingevuld en dat is een goede respons. Hieronder volgen de resultaten van de vragenlijst.

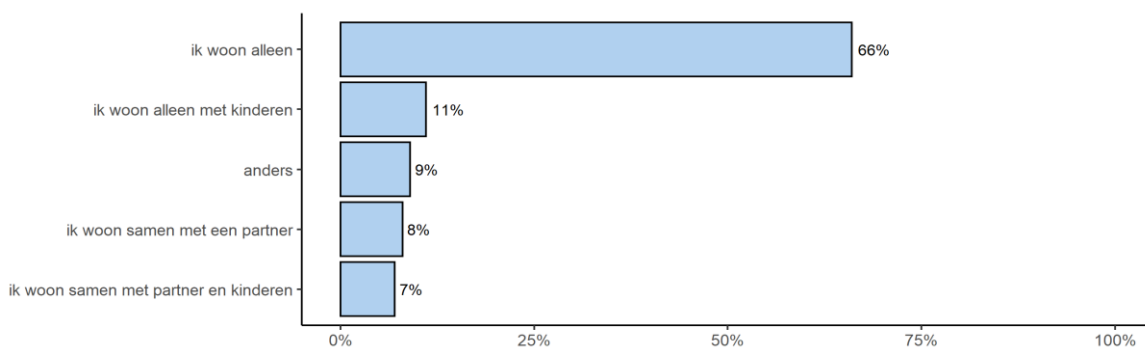
3.1 De deelnemers

Aan de deelnemers zijn twee achtergrondkenmerken gevraagd, zodat we deze waar interessant af kunnen zetten tegen de gegeven antwoorden. Het grootste deel van de deelnemers valt in de leeftijdscategorie 28 – 66 jaar (82%), 12% is 67 jaar of ouder en 7% valt in de jongste leeftijdsgroep (18 tot en met 27 jaar).



Figuur 2. Leeftijdsgroepen deelnemers

Ook werd aan de deelnemers naar hun gezinssituatie gevraagd. Bijna twee op de drie deelnemers geeft aan dat zij alleen wonen (66%). Ongeveer een op de tien (11%) zegt alleen met kinderen te wonen en 8% samen met een partner. De kleinste groep (7%) geeft aan met partner en kinderen samen te wonen. Bij de categorie *anders* (9%) is niet om extra toelichting gevraagd.



Figuur 3. Gezinssituatie van deelnemers

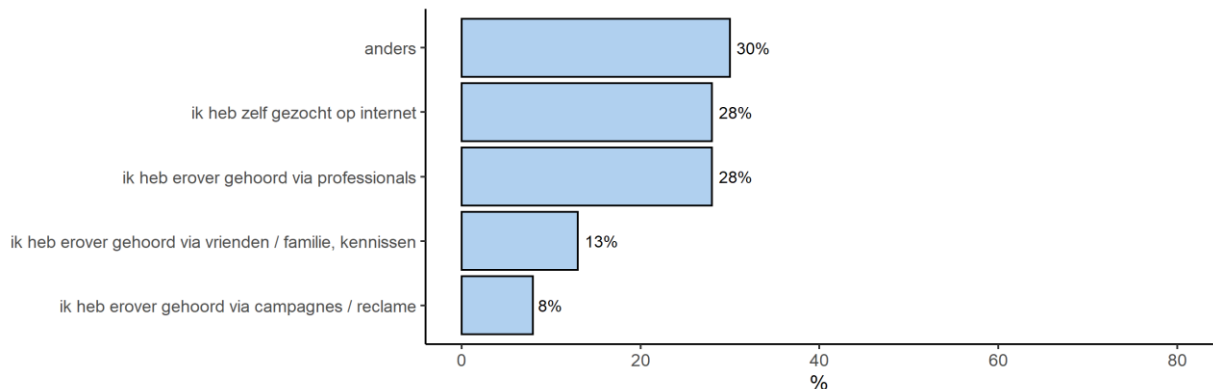
3.2 Contact

Allereerst werd aan de respondenten gevraagd hoe zij van het bestaan van de Financieel Expert in de Wijk weten. Het was hierbij mogelijk om meerdere antwoorden aan te vinken waardoor de percentages optellen tot boven 100%. Opvallend is dat de categorie *anders* het vaakst wordt genoemd (30%). De deelnemers hadden de mogelijkheid om hun antwoord toe te lichten. Hierbij worden de volgende antwoorden genoemd:

- Via (een medewerker van) Bindkracht10

- Via STIP
- Sommige geven aan zelf te zijn benaderd
- Via het weekblad de Brug / maandelijks blaadje van de gemeente
- Een kaartje of brief via de post

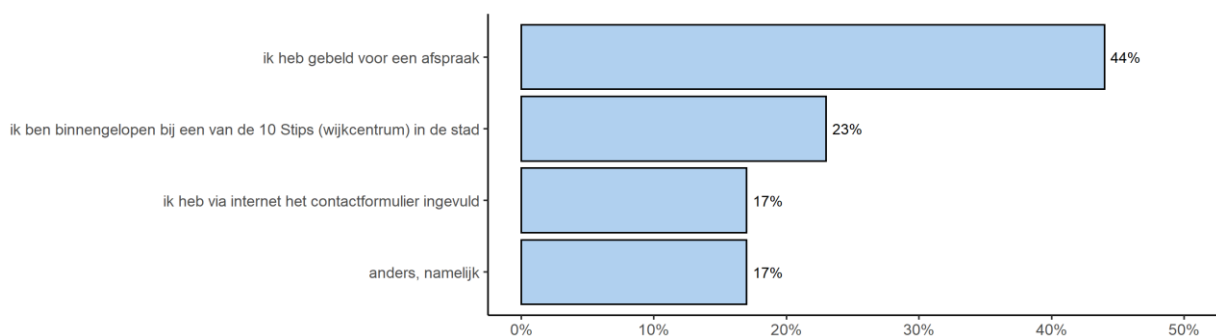
Daarnaast geeft 28% aan dat zij over de financiële expert hebben gehoord via professionals, zoals bijvoorbeeld de huisarts, school of woningbouwvereniging. Nog eens 28% heeft zelf gezocht op internet en 13% zegt erover te hebben gehoord via vrienden / familie en kennissen. Het minst vaak hebben zij erover gehoord via campagnes en reclames (8%).



Figuur 4. Hoe wist u van het bestaan van de Financieel Expert in de Wijk?

Vervolgens werd gevraagd hoe zij een afspraak met de FEW hebben gekregen. Het grootste deel (44%) geeft aan dat zij zelf hebben gebeld voor een afspraak. Bijna een kwart (23%) is binnengelopen bij een van de 10 Stips in de stad en 17% heeft het contactformulier via internet ingevuld. Nog eens 17% geeft aan dat zij op een andere manier een afspraak hebben gekregen. Hierbij werden de volgende manieren genoemd:

- Via iemand van Bindkracht
- Afspraak gemaakt via de mail
- De personen zijn gebeld



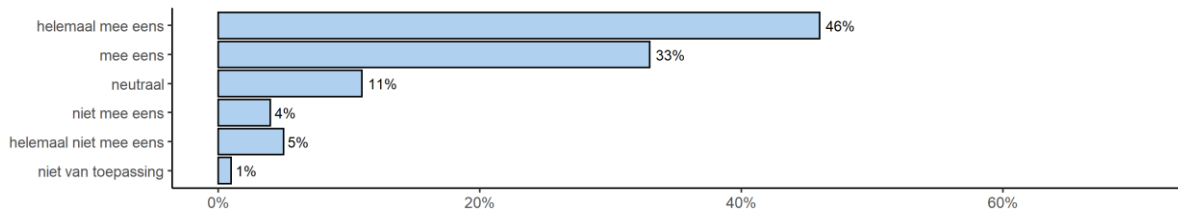
Figuur 5. Hoe heeft u een afspraak met de Financieel Expert in de Wijk gekregen?

3.3 Ervaringen FEW

Aan de deelnemers werden bovendien vijf stellingen voorgelegd over hun ervaringen met de experts. Zij konden hierbij aangeven in hoeverre zij het eens waren met de stellingen.

Deelnemers zijn tevreden over de snelheid waarmee zij terecht kunnen bij de FEW

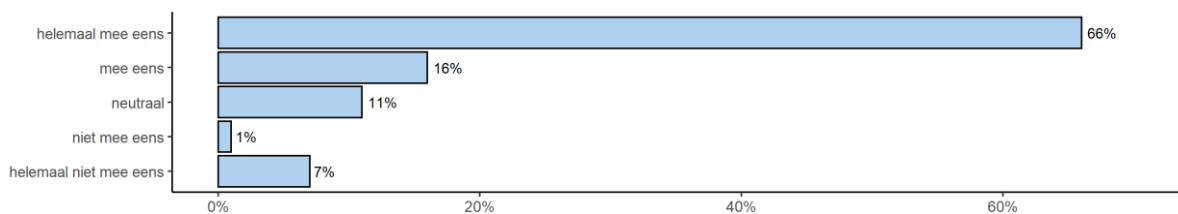
Met de eerste stelling *ik kon snel terecht bij de Financieel Expert in de Wijk* is 46% het helemaal mee eens en nog eens 33% het eens. Bijna acht op de tien van de deelnemers is dus tevreden over de snelheid waarmee zij terecht konden bij de expert. Iets meer dan een op de tien personen is neutraal en nog eens bijna een op de tien personen is het er (helemaal) niet mee eens.



Figuur 6. *Ik kon snel terecht bij de Financieel Expert in de Wijk*

Er wordt serieus omgegaan met de hulpvraag van de deelnemers

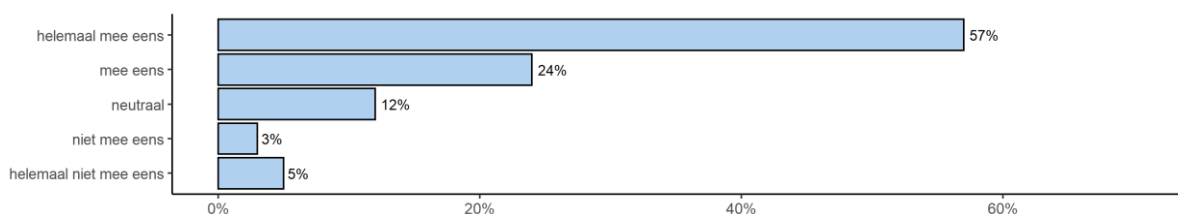
De deelnemers aan dit onderzoek zijn bovendien ook erg tevreden met de manier waarop er wordt omgegaan met de hulpvraag. Met de stelling *er wordt serieus omgegaan met mijn hulpvraag* is ruim twee op de drie deelnemers het helemaal mee eens (66%). Nog eens 16% is het eens met de stelling. Ongeveer 7% is het (helemaal) niet eens met de stelling.



Figuur 7. *Er wordt serieus omgegaan met mijn hulpvraag*

Tevredenheid over de manier waarop er samen naar oplossingen wordt gezocht

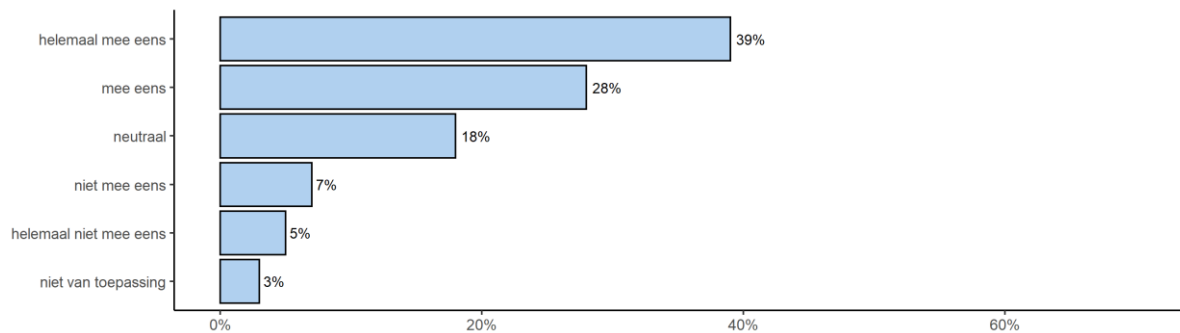
Ook de stelling *samen met mij werd er op een goede manier naar oplossingen gezocht* wordt positief beantwoord. Meer dan de helft (57%) is het helemaal eens met de stelling en nog eens een kwart van de deelnemers (24%) is het eens met de stelling. Ook hier is er weer een kleine groep (3% niet mee eens, 5% helemaal niet mee eens) die ontevreden is over de manier waarop naar oplossingen werd gezocht.



Figuur 8. *Samen met mij werd er op een goede manier naar oplossingen gezocht.*

Meer dan de helft van de deelnemers zijn door het advies geholpen met hun vragen over geldzaken

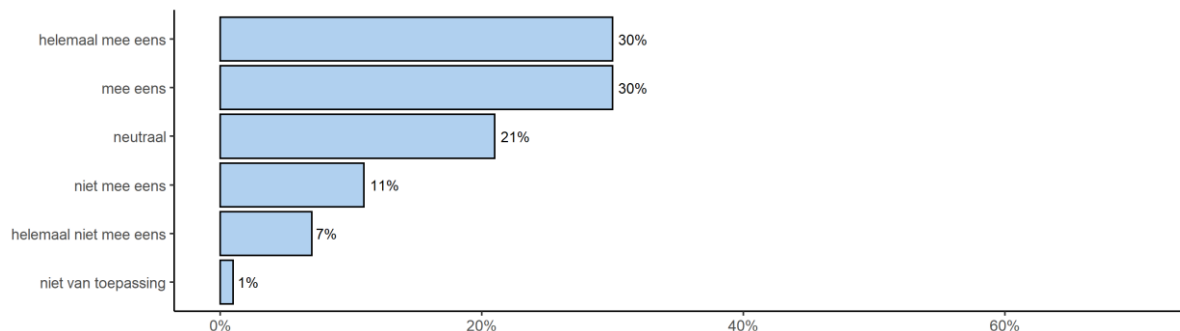
De stelling *het advies heeft mij geholpen mijn vragen over geldzaken te beantwoorden* wordt ook door meer dan de helft positief geantwoord: 39% is het helemaal eens en 28% eens. Bijna één op de vijf geeft aan neutraal te zijn. In tegenstelling tot de eerdere stellingen wordt deze iets minder positief beantwoord. Ongeveer 12% is het (helemaal) niet eens met deze stelling.



Figuur 9. Het advies heeft mij geholpen mijn vragen over geldzaken te beantwoorden

Meer dan de helft heeft door het advies weer vertrouwen in het zelf regelen van de financiën

Tot slot werd de volgende stelling voor gelegd door het advies heb ik weer vertrouwen dat ik zelf mijn financiën kan regelen voorgelegd. Ook hier wordt er door meer dan de helft weer een positief antwoord gegeven: 30% is het helemaal eens met de stelling en 30% eens. Voor 18% (11% niet mee eens en 7% helemaal niet mee eens) heeft het advies niet gezorgd voor vertrouwen in het zelf regelen van hun financiën. Ongeveer 21% geeft aan neutraal te zijn.



Figuur 10. Door het advies heb ik weer vertrouwen dat ik zelf mijn financiën kan regelen.

De deelnemers aan het onderzoek konden bovendien een korte toelichting geven op de gegeven antwoorden. De personen die tevreden waren gaven aan dat de medewerker hen heeft geholpen om de juiste stappen te nemen. Ze geven daarnaast aan dat het contact fijn was en dat ze zich begrepen voelen door de experts.

“2 helden die mij door een lastige financiële situatie helpen. Helaas is niet alles op te lossen maar de erkenning dat ik het goed heb gedaan betekend voor mij al super veel. Ik voel mij echt gezien, gehoord en begrepen en dat vind ik erg waardevol.”

“Was zelf bezig in de hulpverlening en kwam zelf in onoverzichtelijk probleem terecht. Stipmedewerker zette alles voor mij in schema en hielp om de juiste stappen te nemen.”

“Ik ben goed geholpen en besef nu dat ik hulp nodig heb bij mijn financiën. Ik ben door de expert doorverwezen naar een stichting die mij nu daarbij helpt.”

Er zijn ook personen die aan hebben gegeven niet tevreden te zijn over de hulp die zij hebben gekregen. Ook hier is er door een aantal een toelichting gegeven. Zij geven met name aan dat hun probleem helaas niet is opgelost of dat zij erg lang hebben moeten wachten tot er actie werd ondernomen.

4. Resultaten telefonische interviews

In mei en juni heeft de FEW'er aan ongeveer 10-15 cliënten gevraagd of zij bereid zijn om deel te nemen aan een kort telefonisch interview over de dienstverlening. In juni en juli zijn er uiteindelijk 9 gesprekken geweest met cliënten die een adviestraject hebben doorlopen of nog steeds doorlopen bij de Financieel Expert in de Wijk. Met deze personen is een kort telefonisch interview gehouden van ongeveer 15 minuten aan de hand van een viertal topics. Bij deze topics zijn bovendien een aantal hoofdvragen opgesteld (zie tabel 7). Daarnaast zijn er nog een aantal hulpvragen opgesteld per hoofdvraag.

De telefonische interviews zijn met toestemming van de cliënten opgenomen en uiteindelijk verwerkt. In dit hoofdstuk zullen de resultaten aan de hand van de verschillende topics worden beschreven.

Tabel 7. Topics en hoofdvragen telefonische interviews cliënten met adviesgesprekken

Topics	Hoofdvragen
Het eerste contact	<ul style="list-style-type: none">- Hoe bent u terecht gekomen bij de FEW?- Hoe zag de eerste ontmoeting met de FEW'er eruit? Hoe ging dat?
Verloop van het traject	<ul style="list-style-type: none">- Kunt u vertellen hoe het verder ging na de eerste afspraak bij de FEW?- Waren de gesprekken altijd met dezelfde persoon?- Was er ook contact met andere partijen (betalingsregeling treffen, belastingdienst etc.)?
Resultaat van het traject	<ul style="list-style-type: none">- Bent u tevreden met de uitkomst van de hulp die u heeft gekregen?- Bent u verwezen naar iemand?- Wat zijn de resultaten/uitkomsten van de hulp? / Wat heeft de hulp u opgeleverd?- Bent u nu dingen anders gaan doen?
Tips voor de gemeente	<ul style="list-style-type: none">- Heeft u nog tips voor de Financieel Expert in de Wijk?

4.1 Het eerste contact

Cliënten weten de Financieel Expert in de Wijk te vinden door bij de gemeente te vragen en online zoeken

Aan de cliënten werd allereerst gevraagd hoe zij terecht zijn gekomen bij de Financieel Expert in de Wijk. De ingang naar de financiële expert is op verschillende manieren gelopen. Het grootste deel van de gesproken cliënten gaf aan dat zij door zelf zoeken op internet of via een belletje naar de gemeente terecht zijn gekomen bij de FEW. Een aantal gaf aan dat zij er van gehoord hebben via officiële instantie zoals de woningbouwcorporatie of de bank. Ook gaf een cliënt aan dat zij van de Financieel Expert in de Wijk wist door een vriend.

Cliënten ervaren snelheid tot eerste afspraak verschillend

De mening over de snelheid over de eerste afspraak was verschillend. Het merendeel gaf aan dat zij het gevoel hadden snel terecht konden. Dit was vaak al binnen één week. Er is echter ook iemand die aangeeft dat het voor hen wel twee of drie weken heeft geduurd. Deze persoon geeft aan dat de tijdskwestie voor personen met financiële problemen erg belangrijk is.

“Ik heb zo’n drie weken gewacht op een afspraak. In die twee – drie weken kun je inmiddels al weer twee aanmaningen, herinneringen of allerlei andere dreigementen krijgen.”

Eerste contact met de FEW'er wordt als positief ervaren

Veel cliënten zijn tevreden over het eerste contact met de FEW'er. Telefonisch wordt er al een goede toelichting gegeven over wat de FEW'er kan betekenen en de cliënten voelen zich welkom tijdens de eerste afspraak. Een cliënt geeft aan zich begrepen te voelen en wordt niet veroordeeld. De gevoelens van schaamte die een aantal cliënten vooraf ervaarden verdween tijdens het eerste contact met de FEW.

“Ze heeft meteen alles opgepakt en overal werk van gemaakt, waardoor ik weer rustig kon slapen 's nachts.”

Het maken van de stap naar de FEW wordt door personen verschillend ervaren. Een aantal cliënten geeft aan dat zij vooraf toch gevoelens van schaamte ervaren en dat ze het moeilijk vonden om de stap te zetten. Andere cliënten zeggen simpelweg dat zij financiële problemen hadden en de stap wel moesten maken.

“Persoonlijk vond ik het ook fijn dat net zoals bij Bindkracht, de persoon buiten de banksystemen zit en dat er meer individueel contact is. Dat vond ik erg prettig.”

Een cliënt geeft aan dat het als prettig werd ervaren dat de locatie en de afspraken in de wijk plaats vinden.

4.2 Verloop van het traject

In het tweede topic werden vragen gesteld over het verloop van het traject: het aantal afspraken, het verloop van de afspraken, de samenwerking met de FEW'er en het contact met andere partijen.

Laagdrempelig contact en bereikbaarheid van de FEW'er wordt als positief ervaren

Het verschilt per cliënt hoe vaak zij contact hebben gehad met de FEW'er. Twee cliënten gaven aan dat zij slechts kort contact hebben gehad met de FEW'er. De FEW'er kon helaas niet helpen met de financiële problemen die deze cliënten hadden. Zij zijn op dit moment nog steeds in gesprek met andere instanties en geven wel aan dat zij het contact met de FEW'er als positief en fijn hebben ervaren. Een cliënt had wel graag iets meer communicatie willen hebben over hetgeen dat de FEW'er wel of niet voor hem had uitgezocht.

De overige cliënten hebben meer contact gehad met de FEW'er. Dit varieert van 1 tot 2 gesprekken naar doorlopend contact voor een langere periode. Dit contact verliep op verschillende manieren. Vaak was er een eerste afspraak op de locatie, maar daarna hadden de cliënten ook laagdrempelig contact via mail, telefoon en Whatsapp. Deze laagdrempeligheid van contact en de goede bereikbaarheid kwam in veel gesprekken naar voren.

Cliënten voelen zich gelijkwaardig en er wordt samen naar oplossingen gezocht

In de gesprekken komt bovendien naar voren dat cliënten zich gelijkwaardig voelen aan de expert en dat zij het hierdoor ook minder moeilijk vonden om over de financiële problemen te praten. Zij krijgen hierdoor weer vertrouwen om zelf hun financiële zaken te regelen. Ook komt naar voren dat er vaak samen met de FEW'er naar oplossingen wordt gezocht en een plan wordt opgesteld.

Een mooi voorbeeld is dat een cliënt tijdens het gesprek aangeeft dat hij door de FEW'er zijn (bel)angst weer heeft overwonnen door samen met haar naar financiële instanties te bellen. Ook was de FEW'er soms aanwezig bij afspraken als ondersteuning en dat gaf de cliënt een fijn gevoel. Dit heeft de persoon het vertrouwen gegeven om zelf een financieel plan op te stellen en steeds meer zelf te regelen. Tussendoor kon de cliënt altijd even contact zoeken voor korte vragen.

“Toen ik op afspraak was belden we ook samen. Zij belde naar de ene plek toe en ik naar de andere. Dan krijg je vertrouwen en merk je dat het allemaal niet te moeilijk hoeft te zijn. Ook door de contacten met de mail en onderlinge gesprekken en dat soort dingen, dat moedigde mij aan om zelf ook nog wat dingetjes te doen.”

FEW'er wijst de cliënten op mogelijkheden

Ook de kennis van de FEW'er komt als positief punt naar voren uit de gesprekken. Zij wijzen de cliënten op mogelijkheden waar ze zelf nog niet van wisten.

“Ik ben met de bewindvoering bijna klaar en wil weer alleen kunnen starten. De mevrouw heeft mij doorgestuurd naar Doe Je Mee, omdat ik heb gezegd dat ik wil starten met werken.”

“Ze kwam ook vaak zelf met dingen, zal ik dat nog voor je regelen of zal ik daar een afspraak maken. Of kan ik je helpen met je belastingpapieren, krijg je eventueel nog wat terug. Echt wel heel fijn.”

4.3 Resultaat van het traject

Cliënten zijn tevreden over de hulp van de FEW'er

Over het algemeen zijn de personen die we telefonisch hebben gesproken erg tevreden over de hulp en het contact met de FEW'er. Cliënten zijn geholpen met een goed advies, hebben samen naar oplossingen gezocht en hebben meer vertrouwen in het regelen van hun eigen financiën. In veel gevallen is samen contact gezocht met de juiste partijen of zijn ze doorverwezen naar de juiste partij (Doe Je Mee, stichting Leergeld, stabilisatietraject en schuldregeling).

“Brieven gooide ik voorheen in de hoek, want ik had genoeg aan mijn hoofd. De FEW'er heeft daar super goed mee geholpen: ik weet dat je het moeilijk hebt, maar we gaan het even aanpakken.”

“Alle schuldeisers weten nu wel een beetje dat we samen alles aan het inventariseren zijn en stabiliseren en daarna moet dat 3 maanden stabiel zijn en gaat de regeling in. Hierdoor krijg ik geen schuldeisers aan de deur en dat slaapt een stuk fijner”.

Een tweetal personen was iets minder tevreden over het advies dat zij kregen. Zo werd een cliënt doorverwezen naar Schuldwegwijzer en zij hebben de cliënt doorgestuurd naar de bewindvoering. De cliënt heeft een traject met bewindvoering in het verleden al eens afgewezen en daar lag nu ook absoluut zijn wens niet. Desondanks gaf deze cliënt aan dat het contact met de FEW'er wel goed en vertrouwd was. De andere cliënt gaf tijdens het interview aan dat de FEW'er simpelweg niet kon helpen wegens de complexiteit van zijn situatie. Hij had graag iets meer uitleg gehad over wat de FEW'er uiteindelijk allemaal had uitgezocht, maar was wel te spreken over het contact.

Trajecten leiden tot veel verschillende uitkomsten

De trajecten bij de FEW'er leiden tot veel verschillende uitkomsten. Voor de ene persoon is een financieel overzicht en ondersteuning bij contact met partijen waar betalingsregelingen getroffen moeten worden al voldoende. Zij hebben hierna zelf weer het vertrouwen om de financiën te regelen. Voor andere personen worden verschillende trajecten in gang gezet, zoals een stabilisatietraject en schuldregeling. Ook worden cliënten doorgestuurd naar een bewindvoerder. Een ander persoon is verwezen naar het traject Doe Je Mee en hoopt binnenkort voor het eerst in lange tijd weer te kunnen werken. Het contact met de expert loopt ook niet altijd af na beëindiging van het traject. Cliënten geven aan dat zij voor korte vragen nog terecht kunnen bij de FEW'er. Voor een cliënt van buitenlandse afkomst ging het bijvoorbeeld om hulp bij het lezen van officiële brieven en documenten of hulp bij het opstellen van een brief.

4.4 Tips voor de Financieel Expert in de Wijk

Tot slot werd gevraagd of zij nog specifieke tips hadden voor de Financieel Expert in de Wijk. Op deze vraag kwam duidelijk naar voren dat ze over het algemeen erg tevreden waren over de hulp en het contact dat zij hebben gehad. Als tip werd door een aantal toch de snelheid tot de eerste afspraak genoemd, met name omdat nieuwe brieven en aanmaningen voor een persoon met schulden snel kunnen toenemen. Daarnaast gaf een cliënt ook als

tip om ervaringsdeskundigheid of ervaringskennis in te zetten. Iemand die het traject al eens heeft doorlopen geeft misschien toch nog meer het gevoel van gelijkwaardigheid.