

Evaluatie financiële uitstroomcoaches gemeente Groningen 2024

OIS Groningen
Januari 2025



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	3
1.2 Opzet van het onderzoek	3
1.3 Respons	3
2 Resultaten	4
2.1 Algemene beoordeling	4
2.2 Aantal gesprekken	4
2.3 Redenen voor contact	4
2.4 Beoordeling van ontvangen informatie	5
2.5 Beleving van het contact	6
2.6 Open opmerkingen en verbeterpunten	7
2.7. Conclusie	8
Colofon	9

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

In 2022 heeft Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen (OIS), in opdracht van Werk & Participatie, onderzocht welke uitdagingen bijstandsgerechtigden ervaren bij de overstap naar betaald werk. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn drie 'financiële uitstroomcoaches' aangesteld om inwoners te ondersteunen. Deelname aan de coaching is volledig vrijwillig en kan bestaan uit één of meerdere gesprekken, afhankelijk van de behoefte van de deelnemer.

De coaches bieden ondersteuning bij vragen over de overgang van bijstand naar werk en zorgen ervoor dat inwoners weten wat ze daarbij kunnen verwachten. Het doel is om angst en onzekerheid weg te nemen en deelnemers meer inzicht te geven in de financiële veranderingen, bijvoorbeeld in toeslagen en premies. Daarnaast richt de coaching zich op het verminderen van financiële stress en zorgen, en op het bieden van meer duidelijkheid en voorspelbaarheid tijdens de overgang naar werk. Nu de uitstroomcoaches ruim een jaar actief zijn, wil de directie Werk & Participatie graag evalueren of de coaching het beoogde effect heeft.

In dit onderzoek vragen we daarom rechtstreeks aan de inwoners hoe zij de ondersteuning van de financiële uitstroomcoaches hebben ervaren. We willen onder andere weten of ze de informatie die zij kregen duidelijk vonden, of de coaching hen hielp om minder financiële zorgen te hebben en of ze zich meer gemotiveerd voelden om (weer) te gaan werken. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen met de financiële uitstroomcoaches en in hoe de coaching eventueel zou kunnen worden verbeterd.

1.2 Opzet van het onderzoek

Sinds de aanstelling van de financiële uitstroomcoaches hebben zij contact gehad met meer dan honderd inwoners. Om de ervaringen van deze inwoners te evalueren, zijn zij op 18 november 2024 per e-mail uitgenodigd om een online vragenlijst in te vullen. De e-mailadressen van de deelnemers zijn door de opdrachtgever aangeleverd. Om de respons te verhogen, zijn gedurende het onderzoek twee herinneringsmails verstuurd. Het onderzoek stond in totaal drie weken open. Deelnemers ontvingen een VVV cadeaubon als dank voor deelname.

Gelijktijdig met dit onderzoek vond er een evaluatie plaats van een andere regeling rondom de uitstroom naar werk. Voor inwoners die voor beide regelingen in aanmerking kwamen, zijn de vragenlijsten samengevoegd en in één uitnodiging verstuurd.

1.3 Respons

In totaal zijn 103 inwoners uitgenodigd voor het onderzoek. Van hen hebben 26 respondenten de vragenlijst (deels) ingevuld. Bij de analyse zijn uiteindelijk 24 respondenten meegenomen, wat resulteert in een respons van 23%. Twee respondenten zijn uitgesloten omdat zij geen inhoudelijke antwoorden hadden ingevuld en alleen voor de optie "weet ik niet/geen antwoord" hadden gekozen. De respons per vraag verschilt, omdat sommige vragen niet door alle respondenten zijn beantwoord.

2 Resultaten

2.1 Algemene beoordeling

De respondenten werd gevraagd om een cijfer (1-10) te geven voor hun ervaring met de financiële uitstroomcoach in het algemeen. Hierbij was één zeer ontevreden en 10 zeer tevreden. Het contact wordt gemiddeld zeer positief beoordeeld met een 8,6. Van de 23 respondenten die deze vraag hebben beantwoord, gaven 10 respondenten het hoogst mogelijke cijfer, een 10.

2.2 Aantal gesprekken

Inwoners konden zich aanmelden voor een oriënterend gesprek over de financiële gevolgen van de overstap van bijstand naar werk. Indien er behoefte was aan verdere coaching, volgden daarna meer gesprekken. Formeel wordt hierbij onderscheid gemaakt in een kort traject en een lang traject: het korte traject bestond uit één gesprek, terwijl het lange traject uit maximaal drie gesprekken bestond en maximaal zes maanden duurde. Tijdens beide trajecten was extra contact mogelijk via telefoon, e-mail, of Whatsapp.

We vroegen de respondenten of zij één of meerdere gesprekken met de financiële uitstroomcoach hebben gehad. Van de 23 respondenten gaf 61% (14 respondenten) aan dat zij één gesprek hadden gevoerd, terwijl 39% (9 respondenten) meerdere gesprekken had.

Daarnaast vroegen we of de respondenten het aantal gesprekken dat zij hadden voldoende vonden. Een ruime meerderheid (82%, oftewel 18 van de 22 respondenten) vond het aantal gesprekken met de uitstroomcoach precies genoeg. Van deze groep had de meerderheid (11 respondenten) één gesprek met de financiële uitstroomcoach gehad. Vier respondenten vonden het aantal gesprekken te weinig. Van hen hadden twee meerdere gesprekken gehad, één had één gesprek gehad en één respondent gaf niet aan hoeveel gesprekken zij hadden gevoerd.

2.3 Redenen voor contact

Er zijn verschillende redenen om in gesprek te gaan met een financiële uitstroomcoach. We legden een aantal redenen voor en vroegen respondenten om aan te geven welke voor hen van toepassing waren. Hierbij was het mogelijk om meerdere redenen aan te vinken. De meest genoemde reden was het verkrijgen van overzicht in hun geldzaken (figuur 1): dit werd door 14 respondenten aangegeven. Daarnaast gaven 11 respondenten aan dat zij iemand zochten die met hen mee kon denken tijdens de overstap naar betaald werk.

Zeven respondenten gaven aan dat ze contact hadden gezocht omdat ze benieuwd waren hoeveel geld zij zouden overhouden als ze (meer) zouden gaan werken. Voor vijf respondenten speelde de angst om minder geld over te houden bij het vinden van een betaalde baan een rol. Drie respondenten gaven aan dat zij coaching nodig hadden omdat ze zich onzeker voelden over de keuze om (weer) te gaan werken.

Ten slotte vulden zes respondenten een open antwoord in bij de optie 'anders, namelijk...'. Vijf van hen gaven nogmaals aan hulp te hebben gezocht bij het maken van een overzicht van veranderingen

in hun inkomen en de gevolgen daarvan voor subsidies en toeslagen. Dit deden zij om verrassingen, zoals te hoge voorschotten op toeslagen, te voorkomen en om duidelijkheid te krijgen over hoeveel zij erop vooruit zouden gaan.

"Ik wilde overzicht en duidelijkheid in het totaalplaatje, inkomsten, toeslagen en belastingaangifte, alimentatie"

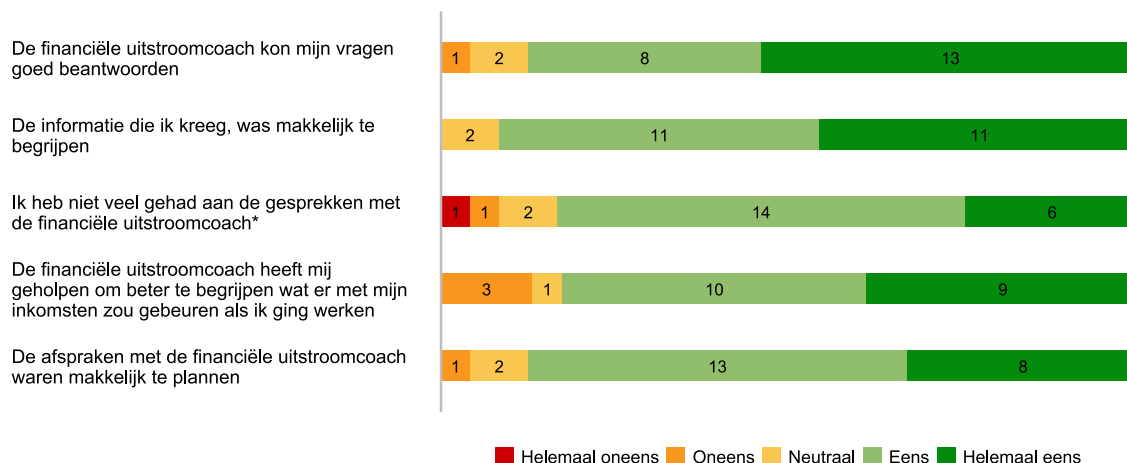
Figuur 1. Wat waren voor u redenen om in gesprek te gaan met een financiële uitstroomcoach? (n = 24)



2.4 Beoordeling van ontvangen informatie

Een belangrijk onderdeel van de rol van de financiële uitstroomcoach is het bieden van heldere en begrijpelijke informatie over de financiële gevolgen van de overstap naar werk. Om te beoordelen hoe de respondenten dit hebben ervaren, is hen een aantal stellingen voorgelegd. In figuur 2 wordt weergegeven in hoeverre de respondenten het met deze stellingen eens waren.

Figuur 2. Stellingen over de informatie die de financiële uitstroomcoach gaf. (n = 23-24)



*Bij deze stelling zijn de antwoordcategorieën omgedraaid.

De informatievoorziening door de financiële uitstroomcoaches wordt over het algemeen zeer positief beoordeeld. Van de 24 respondenten die de vraag hebben ingevuld, gaven 21 aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de coach hun vragen goed kon beantwoorden. Slechts één respondent was het daarmee oneens, terwijl twee respondenten neutraal bleven. Van de 24 respondenten gaven er 21 aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de coach hun vragen

goed kon beantwoorden. Slechts één respondent was het hiermee oneens, terwijl twee respondenten neutraal bleven. Ook vond een overgrote meerderheid van de respondenten (22 van de 24) de informatie makkelijk te begrijpen. De andere twee respondenten waren neutraal.

Om eventuele sociaal wenselijke antwoorden te verminderen, is een van de stellingen negatief geformuleerd: "Ik heb niet veel gehad aan de gesprekken met de financiële uitstroomcoach." Bij deze stelling zijn de antwoordcategorieën in figuur 2 omgedraaid. In totaal zijn 20 respondenten het (helemaal) oneens met deze stelling, wat erop wijst dat zij juist baat hebben gehad bij de gesprekken met de uitstroomcoach. Twee respondenten geven aan dat ze niet veel gehad hebben aan de gesprekken met de uitstroomcoach en twee anderen blijven neutraal.

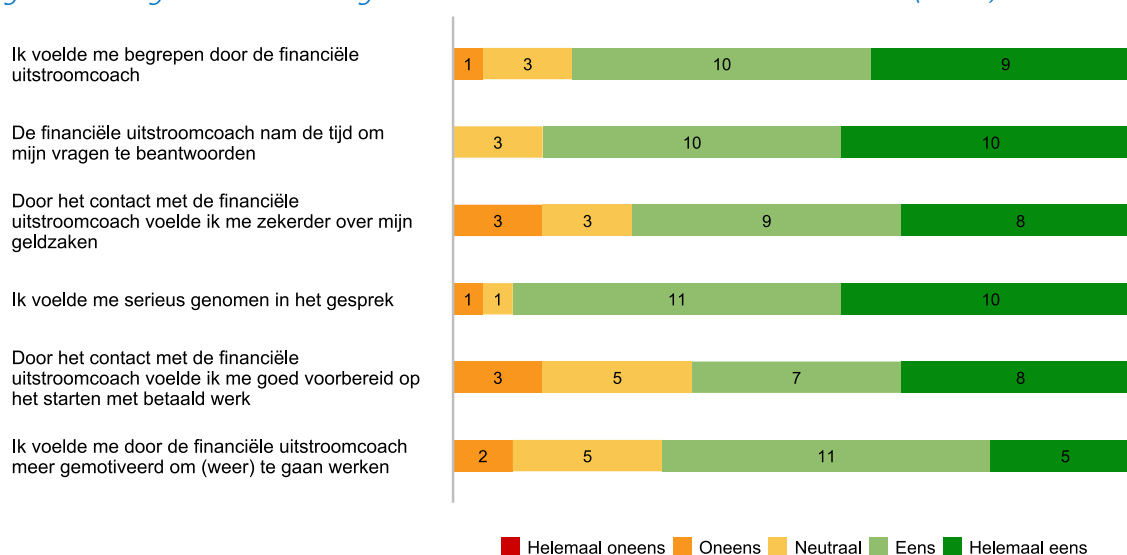
Ook de meningen over de informatie over veranderingen in inkomsten zijn overwegend positief. Van de 23 respondenten gaven 19 aan dat de uitstroomcoach hen heeft geholpen om deze veranderingen beter te begrijpen. Drie respondenten waren het echter oneens met deze stelling. Hoewel dit aandeel nog steeds klein is, is het relatief gezien wel het hoogste aandeel van alle stellingen. Eén respondent bleef neutraal.

Tot slot zien we dat de afspraken met de financiële uitstroomcoach werden ervaren als makkelijk te plannen. In totaal waren 21 van de 24 het (helemaal) eens met deze stelling, terwijl één respondent het oneens was. De andere twee respondenten waren neutraal.

2.5 Beleving van het contact

In deze paragraaf gaan we dieper in op hoe de respondenten het contact met financiële uitstroomcoach hebben ervaren, onder andere op het gebied van begrip, aandacht en de impact van de gesprekken. De resultaten, zoals weergegeven in figuur 3, zijn overwegend positief. Wel valt het op dat meer respondenten kiezen voor neutraal, vergeleken met de stellingen over het geven van informatie.

Figuur 3. Stellingen over de beleving van het contact met de financiële uitstroomcoach. (n = 23)



De meerderheid van de respondenten voelde zich begrepen door de financiële uitstroomcoach: 19 van de 23 respondenten waren het (helemaal) eens met deze stelling. Slechts één respondent was het oneens, terwijl drie respondenten neutraal waren. Ook gaven 20 respondenten aan dat de uitstroomcoach de tijd nam om hun vragen te beantwoorden. De overige drie respondenten waren hierover neutraal.

Wat betreft de impact van de gesprekken gaf een meerderheid van de respondenten aan dat het contact met de financiële uitstroomcoach hen zekerder maakte over hun geldzaken. In totaal waren 17 respondenten het (helemaal) eens met deze stelling, terwijl drie respondenten neutraal bleven en drie respondenten het hiermee oneens waren. Ook de mate waarin respondenten zich serieus genomen voelden door de coach werd positief beoordeeld. In totaal gaven 21 respondenten aan het (helemaal) eens te zijn met deze stelling. Eén respondent bleef neutraal en één was het oneens.

De stelling over de voorbereiding op het starten met betaald werk kreeg een meer gemengde respons. In totaal waren 15 respondenten het (helemaal) eens dat de uitstroomcoach hen hierbij goed had voorbereid. Drie respondenten waren het oneens, terwijl vijf respondenten neutraal bleven. Tot slot werd gevraagd of de gesprekken met de financiële uitstroomcoach de respondenten meer hadden gemotiveerd om (weer) te gaan werken. Zestien respondenten waren het (helemaal) eens met deze stelling. Vijf respondenten waren neutraal en twee respondenten gaven aan zich niet meer gemotiveerd te voelen door het contact met de coach.

2.6 Open opmerkingen en verbeterpunten

Ten slotte kregen respondenten de gelegenheid om hun ervaringen in een open tekstveld te delen en eventuele verbeterpunten of tips aan te dragen. In totaal deelden zeven respondenten een inhoudelijke opmerking.

Eén respondent gaf aan een negatieve ervaring met de uitstroomcoach te hebben gehad. Deze persoon geeft aan dat de coach hen onjuiste informatie had gegeven, wat leidde tot onduidelijkheid. Daarnaast was de respondent ontevreden over de manier waarop de situatie vervolgens werd behandeld en gaven ze aan zich niet begrepen te hebben gevoeld.

De andere zes opmerkingen benadrukten vooral de positieve ervaringen met de uitstroomcoach. Respondenten prezen de duidelijke communicatie en de persoonlijke aandacht die zij kregen. Zo schreven zij dat de uitstroomcoach hen *“ontzettend goed geholpen”* had, de tijd voor hen nam en *“kundig”* overkwam.

“Snelle, eerlijke en duidelijke antwoorden! Heel blij met dit contact!”

“Was een mooi gesprek, zij was duidelijk.”

Deze opmerkingen onderstrepen de meerwaarde die de financiële uitstroomcoaches voor veel respondenten hebben gehad.

2.7. Conclusie

De meeste respondenten waren positief over de begeleiding door de financiële uitstroomcoaches, gemiddeld beoordelen ze het contact met een 8,6. Ze waardeerden vooral de duidelijke communicatie en informatie en de persoonlijke aandacht van de coaches. De meeste respondenten (14 van de 23) volgden een kort traject van één gesprek, terwijl een kleinere groep (9 respondenten) een lang traject met meerdere gesprekken had. Over het algemeen vonden zij het aantal gesprekken passend bij hun behoefte. Veel respondenten zochten contact met een financiële uitstroomcoach om inzicht te krijgen in hun geldzaken en/of omdat ze iemand zochten die met hen kon meedenken. Uit de antwoorden op de stellingen blijkt dat de meeste respondenten zich goed geïnformeerd en serieus genomen voelden, en dat de gesprekken hen hielpen om meer overzicht en zekerheid te krijgen over hun financiële situatie. Ook in de open opmerkingen komt naar voren dat de ondersteuning van de financiële uitstroomcoaches over het algemeen als waardevol en behulpzaam werd ervaren.



Colofon

Evaluatie financiële uitstroomcoaches gemeente Groningen 2024

Auteurs

Marissa Schouten
Oscar Kamminga

Maand van uitgave

Januari 2025

Opdrachtgever

Gemeente Groningen

Fotografie

Deon Prins

Uitgave

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen

Online publicaties OIS Groningen

<https://publicaties.oisgroningen.nl/>

Linkedin

<https://linkedin.com/company/ois-groningen>

Contactgegevens

T: (050) 367 56 30
E: info@oisgroningen.nl
I: www.oisgroningen.nl