

התוכנית להתמודדות עם

חובות של צעירי יגד

דוח הערכה מסכם 2021-2024



ד"ר יובל פלדי, שי פישר, ברקת הנלה-אהרוני, משה כהן – מכון תובנות

נובמבר 2024

תקציר

רקע

התוכנית להתמודדות עם חובות של צעירים במצבי סיכון הושקה בספטמבר 2021 על ידי תוכנית יתד בשיתוף ג'וינט אשלים ובהפעלה של עמותות "יחדיו" ו"עת לדעת". מטרת התוכנית לסייע לצעירים וצעירות במצבי סיכון בגילי 18-25 להסדיר את חובותיהם ולשפר את מצבם הכלכלי והתעסוקתי.

סוגיית החובות משמעותית במיוחד בקרב צעירים במצבי סיכון אשר לעיתים קרובות מתמודדים בשלבים מוקדמים של חייהם עם חובות ללא כלים מתאימים. התמודדות עם עיקולים וחובות גורמת לירידה משמעותית ברמת החיים וביכולת ההשתכרות, ועלולה להוביל למעגל שלילי של קשיים כלכליים.

מתודולוגיה

מחקר ההערכה נערך בגישה משולבת, כמותית ואיכותנית:

- מחקר כמותי: כלל שלוש מדידות חוזרות לצעירים המשתתפים בתוכנית (עם ההצטרפות לתוכנית, אחרי 6-9 חודשים, ואחרי 15-18 חודשים), ושתי מדידות לקבוצת השוואה של צעירים שלא השתתפו בתוכנית (בפרק זמן של 18 חודשים בין המדידות). בכל אחת מהמדידות מילאו הצעירים שאלון לדיווח עצמי הבדק את משתני המחקר.
- מחקר איכותני: כלל ראיונות עומק עם צעירים שהשתתפו בתוכנית ועם עובדי יתד ומלווי צעירים, העובדים עם צעירים במצבי סיכון ברשויות המקומיות.

סה"כ השתתפו במחקר:

- 288 צעירים במדידה הראשונה, 225 במדידה השנייה ו-184 במדידה השלישית.
- 219 צעירים בקבוצת השוואה במדידה הראשונה ו-59 במדידה השנייה.
- 168 עובדי יתד ומלווי צעירים במדידה הראשונה ו-64 במדידה השנייה.
- 25 ראיונות עומק עם צעירים ו-18 ראיונות עומק עם עובדי יתד ומלווי צעירים.

ממצאים עיקריים

הצעירים שהשתתפו במחקר מאופיינים בעורף משפחתי דל יחסית: 41% מסייעים בפרנסת משפחותיהם (לעומת 12% בקבוצת השוואה), 23% יכולים לסמוך על אחד מהוריהם בעזרה ותמיכה (לעומת 59% בקבוצת השוואה). מרבית הצעירים שהשתתפו במחקר (82%) התחילו את התוכנית עם חוב כספי לגוף כלשהו. הגורמים העיקריים ליצירת החוב של הצעירים: התנהלות כלכלית לא אחראית (קניות אימפולסיביות והוצאות ללא פרופורציה להכנסות), אוריינות פיננסית לוקה בחסר (חוסר הבנה של מושגים פיננסיים בסיסיים) וגורמים חיצוניים (התמכרויות, פציעות, מעצרים או מחלות, שמנעו יכולת השתכרות).

התוכנית כללה מספר מענים שנבדקו במחקר:

- אבחון וליווי של עו"ס / מלווה צעירים – הליווי שקיבלו הצעירים מילא תפקיד מרכזי בהפניה למעני התוכנית, בהתאמתם לצעיר ובתמיכה בו לאורך התהליך. כשלושה רבעים מהצעירים העריכו כי העו"ס / מלווה הצעירים נתן להם ידע וכלים לשיפור מצבם וכשני שלישים מהם העריכו כי סייע להם בצמצום חובותיהם. בנוסף, 63% מהצעירים שקיבלו מענה זה הראו עלייה במאזן הכנסות-הוצאות בטווח של 6-9 חודשים, לעומת צעירים שלא קיבלו אותו.
- סדנה להתנהלות כלכלית מיטיבה – הסדנה סייעה בעיקר לפיתוח מודעות ויכולת התנהלות כלכלית, אך תרמה פחות לצמצום החובות בפועל. למעלה משלושה רבעים מהצעירים סברו שהסדנה נתנה להם ידע וכלים לשיפור מצבם הכלכלי, אך פחות ממחציתם ציינו כי הסדנה סייעה להם בצמצום חובותיהם. בנוסף, 54% מהצעירים שקיבלו מענה זה הראו ירידה מתונה בגובה החוב שלהם, בטווח של 15-18 חודשים מהכניסה לתוכנית.

- ליווי כלכלי פרטני – הליווי הכלכלי הפרטני מילא תפקיד של דחיפה, עידוד והתעקשות על ביצוע התהליך ללא ויתורים וסייע לצעירים לאמץ התנהגות כלכלית מסודרת יותר ופחות אימפולסיבית. כ-80% מהצעירים ציינו כי הליווי הפרטני נתן להם ידע וכלים לשיפור מצבם הכלכלי וכשני שלישים מהם ציינו כי סייע להם בצמצום חובותיהם. בנוסף, 63% מהצעירים שקיבלו מענה זה הראו ירידה חדה במספר בעלי החוב, 78% הראו ירידה חדה בגובה החוב ו-57% הראו ירידה בהוצאות, בטווח של 9-6 חודשים מהכניסה לתוכנית. בנוסף, 77% מהצעירים שקיבלו מענה זה הראו ירידה חדה בגובה החוב גם בטווח של 15-18 חודשים מהכניסה לתוכנית.
- הסיוע המשפטי של משרד המשפטים - תפקידם של עורכי הדין הוא משפטי-מקצועי בעיקרו ורוב עבודתם מול הנושים. עורכי הדין ביצעו את עבודתם בצורה שהצעירים תפסו כטובה ומשביעת רצון בדרך כלל. כשלושה רבעים מהצעירים ציינו כי הסיוע המשפטי סייע להם בצמצום חובותיהם.
- הלוואה מקרן "עוגן" - תהליך אישור הלוואה נתפס על-ידי הצעירים כמורכב וארוך, אך קבלת הלוואה סייעה מאוד בהסדרת החובות ובהקלה רגשית. למעלה מ-90% מהצעירים שקיבלו הלוואה, דיווחו שהיא סייעה להם בצמצום חובותיהם.

עוד עלה במחקר ההערכה כי התוכנית השפיעה על מספר מדדים פיננסיים של הצעירים:

- היקף החובות – חלה ירידה של 40% בגובה החוב הממוצע של הצעירים (מ-29,417 ₪ ל-17,664 ₪) לאחר 15-18 חודשים. בנוסף, חלה ירידה בשיעור הצעירים עם חוב - מ-82% בתחילת התוכנית ל-60% אחרי 15-18 חודשים, כאשר 27% מהצעירים מחקו את חובם לחלוטין, 60% נשארו במצב דומה, ו-13% צברו חובות חדשים.
- מצב כלכלי – חל גידול של 26.3% בהכנסות הצעירים ועלייה במאזן החודשי הממוצע בין הכנסות והוצאות הצעירים - מ-75 ₪ ל-366 ₪ לאחר 15-18 חודשים. מנגד, חלה ירידה ב-% הצעירים המועסקים (מ-82.3% ל-73.8%), אך גידול משמעותי של 45.6% בשכר הממוצע שלהם.
- מדדים פסיכולוגיים – חלה ירידה של 19.9% בחרדה הפיננסית של הצעירים, עלייה של 9.8% בשלומות הפיננסית (financial wellbeing) ועלייה של 13.7% ביכולת השליטה והניהול הפיננסי שלהם לאחר 15-18 חודשים.

עוד עלה במחקר כי התוכנית תרמה לעובדי יתד ולמלווי הצעירים:

- חלה עלייה בשיעור העובדים המכירים את מעני התוכנית ומשתמשים בהם (מ-53% ל-81%).
- 84% מהעובדים היו בקשר עם אנשי מקצוע בתחום החובות בשנה האחרונה.
- 66% מהעובדים מעריכים את יכולתם לפעול עם צעירים בחובות במידה רבה-רבה מאוד.

מסקנות והמלצות עיקריות

ממצאי המחקר מלמדים כי התוכנית להתמודדות עם חובות של צעירי יתד הוכיחה את עצמה כאפקטיבית בהפחתת חובות, בשיפור המצב הכלכלי וברווחתם הנפשית של הצעירים, תוך חיזוק יכולות העובדים והמלווים לטפל בסוגיית החובות צעירים ויצירת מנגנון שיתוף פעולה בינם לבין מומחים בתחום החובות.

המלצות מרכזיות:

- הגדרה ברורה של תחומי האחריות של כל גורם מלווה בתוכנית.
- הקניית יותר ידע וכלים לעובדי יתד והקלת העומס עליהם.
- התמודדות עם אתגרי הברוקרטיה והפיכת תהליכים לידידותיים יותר עבור הצעירים.
- דיוק נוסף של המענים כך שיתאימו יותר למאפיינים הייחודיים של צעירי יתד.
- ייעול תהליך אישור הלוואה עוגן וקיצור זמני ההמתנה.
- הרחבת היקף הליווי הכלכלי הפרטני, שהוכח כמענה האפקטיבי ביותר.

תוכן

1.	רקע	5.....
2.	שיטות וכלים	7.....
3.	ממצאים	11.....
3.1	מאפיינים סוציו-דמוגרפיים של הצעירים	11.....
3.2	שורשי ההסתבכות הכלכלית של הצעירים	12.....
3.3	הערכת המענים בתוכנית	13.....
3.3.1	אבחון של עו"ס / מלווה צעירים	14.....
3.3.2	סדנה להתנהלות כלכלית מיטיבה	16.....
3.3.3	ליווי כלכלי פרטני	18.....
3.3.4	הסיוע המשפטי של משרד המשפטים	20.....
3.3.5	הלוואה מקרן "עוגן"	22.....
3.3.6	תרומת המענים לשינוי במדדים כלכליים	24.....
3.4	תרומת התוכנית לצעירים	27.....
3.4.1	ההכנסות וההוצאות של הצעירים	27.....
3.4.2	מצבת חובות של הצעירים	29.....
3.4.3	הליכים משפטיים לגביית החוב	32.....
3.4.4	חרדה פיננסית	32.....
3.4.5	שלומות פיננסית	33.....
3.4.6	הסיכוי לחזור לחובות בעתיד	35.....
3.5	תרומת התוכנית לעובדי יתד ומלווי צעירים	36.....
3.5.1	ליווי צעירים עם חובות	36.....
3.5.2	היכרות עם מעני התוכנית	37.....
3.5.3	קשר עם אנשי מקצוע בתחום החובות	38.....
3.5.4	ביטחון עצמי ותחושת מסוגלות	39.....
3.6	הערך המוסף של התוכנית	40.....
3.7	גורמים מקדמים ומעכבים את הסדרת החוב	42.....
4.	מסקנות והמלצות	45.....
	רשימת מקורות	50.....

1. רקע

סוגיית העלייה ברמת החוב של משקי בית מעסיקה חוקרים רבים מאסכולות שונות. המחקרים בתחום עוסקים בזיהוי רמת החוב או המינוף של משק הבית המעמידה אותו בסיכון. קרי, מתי חוב רגיל הופך לבעיית חבות יתר ולפי איזה מדד. מחקרים רבים מציפים את חוסר האחידות בהגדרות המבדילות בין חוב רגיל, לחבות-יתר ולהדרה פיננסית. חוסר האחידות במחקרים נובע בעיקר מהבדלים בתפיסות המחקריות ובסוג הנתונים המשמשים למחקר (Gagarina & Shantseva, 2017; Valins, 2004).

ניתן לחלק את החובות של משקי הבית לשני סוגים: הסוג הראשון - חובות רגילים הכוללים התחייבות שמשק הבית לוקח על עצמו לשמירת איזון כלכלי ולצריכה לאורך מחזור החיים. הסוג השני - חובות כבדים המביאים את משק הבית למצב של חבות-יתר ועלולים להובילו לחדלות פירעון. כל עוד משק בית עומד בתשלומי החזר ההלוואות מדובר בחוב רגיל. חבות-יתר מתפתחת כאשר ההתחייבויות של משק הבית עולות על היכולת הכלכלית שלו, הוא נשען בהתנהלותו הכוללת על אשראי ועל הלוואות ונתקל לאורך זמן בקשיים מתמשכים בתשלומים. חבות-יתר המתקיימת לאורך זמן, ללא התייעלות כלכלית ותוכנית הבראה, חושפת את משק הבית לסיכון של הדרה פיננסית או חדלות פירעון (Kempson, McKay & Willitts, 2004; Maison, 2019; Ranyard, McHugh, & McNair, 2017).

ניתן לחלק את הגורמים להיווצרות חבות-יתר לגורמים חיצוניים ולגורמים פנימיים: בין הגורמים החיצוניים ניתן למנות השפעות מאקרו כלכליות (אשראי זול ועידוד של הבנקים לצורך הלוואות), שינויים בשוק האשראי (הגדלת מספר הגופים המעניקים אשראי ושינויים טכנולוגיים המאפשרים לקיחת הלוואות בשירות עצמי ובצורה קלה מאוד), מאפיינים סוציו-דמוגרפיים (הכנסה נמוכה, השתייכות לקטגוריה סוציאקונומית נמוכה, עוני, עבודה חלקית / אבטלה ועוד) ושינויים חיצוניים בנסיבות האישיות (אירועי "טריגר" בחיים, כמו: פיטורין, גירושין, לידה של ילד, מוות של מפרנס, מחלה ממושכת וכד') (Ben-Galim & Lanning, 2010; Ramsay, 2012; Ranyard et al., 2017; Hauff et al., 2019; שאמי, 2019).

בין הגורמים הפנימיים ניתן למנות מאפייני אישיות (שליטה עצמית נמוכה, קושי לדחות סיפוקים, העדפת ההווה על פני העתיד וגישה מתירנית ללקיחת הלוואה), התנהלות כלכלית לקויה (רכישות לא מבוקרות, לקיחת הלוואות יקרות ועוד) ואוריינות פיננסית נמוכה (היעדר מודעות, ידע, דעות והבנה בתחום הפיננסי) (Webley and Nyhus, 2001; INFE OECD, 2011; Krumer-Nevo et al., 2017; Ranyard et al., 2017; Harvey, 2018; Maison, 2019).

נתוני האיחוד האירופי בשנים 2008-2017 מלמדים כי 10% ממשקי הבית בממוצע, נמצאים בחבות-יתר עם שונות בין המדינות השונות (Hauff et al., 2019). בבריטניה, 18% מאוכלוסיית הבוגרים נמצאים בחבות-יתר על-פי פיגור בתשלומים במשך 3 חודשים מתוך חצי שנה ועל פי דיווח סובייקטיבי על החוב כנטל קשה בחיי היומיום (Money Advice Service, 2013). לפי דיווח משנת 2017, יש בבריטניה 8.3 מיליון אזרחים בבעיית חבות-יתר, כלומר 1 מתוך 6 בוגרים נמצא בקשיים כלכליים ומתקשה להחזיר חובות ולעמוד בתשלומים (Mosedale et al., 2018).

בישראל, 27% מחשבוניות הבנק הפרטיים של משקי בית בשנת 2022 ניצלו את מסגרת האשראי שלהם ונמצאים במצב של משיכת יתר ("אוברדראפט"). שיעור זה הוא גבוה למדי. לשם השוואה, בשנת 2008 שיעור משקי הבית הנמצאים במשיכת יתר באיחוד האירופי עמד על 2.2% בממוצע (מרכז המידע והמחקר של הכנסת, 2023).

בנוסף, 9% מחובות משקי הבית בישראל בשנת 2023 נמצאים בפיגור. פיגור זה מתבטא באי-עמידה במועדי תשלומים של הלוואות שונות, לרבות משכנתאות והלוואות צרכניות. משקי בית רבים נאלצים להתמודד עם חובות גבוהים יחסית להכנסותיהם, במיוחד בעשירונים הנמוכים. עוד טרם מלחמת 'חרבות ברזל' ניכרה עלייה קלה באשראי משקי הבית שבפיגור (בשל עליית הריבית שייקרה מאוד את החזרי הלוואות) ומאז תחילת המלחמה שיעור זה עלה מעט. בנוסף, שיעור האשראי המוגדר כ'אשראי במעקב' (לגביו יש חשש ליכולת ההחזר של הלווה) מסך האשראי שלא-לדיור עומד על 2% (בנק ישראל, 2024).

מגמת עליית החוב של משקי הבית בעשורים האחרונים מתבטאת גם בעליית החוב בקרב צעירים וצעירות. סכום החובות הממוצע של צעירים וצעירות אינו עולה על כמה עשרות אלפי ש"ח, סכום שניתן להסדירו ואין הכרח להגיע למצב של חדלות פירעון. נתון זה מלמד כי התערבות מוקדמת בנושא ההתמודדות עם חובות בגילי הבגרות הצעירה יכולה להוביל למניעה של חבות-יתר וחדלות פירעון בשלבים מאוחרים יותר בחיים. ככל שגילם של חייבים וחייבות צעיר יותר, כך הם מתקשים להשלים את ההליכים ולעמוד בדרישות הכלכליות והבירוקרטיות על מנת להגיע להפטר מחובותיהם. רבים מהצעירים והצעירות מגיעים לחובות על רקע התחייבויות כספיות של בני משפחה המושטים עליהם, ולא דווקא בגלל התנהלות כלכלית או צרכנית שגויה שלהם עצמם (אהרוני, גולן וגולן, 2019).

צעירים וצעירות המתמודדים עם חבות-יתר, נאלצים להתמודד עם עיקולים על חשבוניותיהם המגבילים את יכולתם להשתכר וחושפים אותם לירידה קיצונית ברמת החיים וברמת ההכנסה. התמודדות נכונה עם חובות, הסדרתם והסרת המשקולת הכלכלית והנפשית מעל גבם, יכולים להוביל להגדלת הכנסה, לתעסוקה, לרווחה ולחזיק יכולותיהם של צעירים וצעירות לקדם את עצמם ואת עתידם.

כדי להתמודד עם תופעת החובות של צעירים וצעירות במצבי סיכון השיקה תוכנית יתד בספטמבר 2021, בשותפות עם ג'וינט אשלים ובהפעלת עמותת "יחדיו" ו"עת לדעת", את **התוכנית להתמודדות עם חובות של צעירי יתד**.

מטרת התוכנית להביא לכך שצעירים וצעירות המתמודדים עם חובות יסדירו את חובותיהם במלואם ויעמדו במצב כלכלי ותעסוקתי טוב יותר משהיו כאשר הצטרפו לתוכנית. כדי ליישם מטרה זו פיתחה התוכנית את המנגנונים הבאים:

- הקניית ידע וכלים פרקטיים לעובדי יתד ולמלווי צעירים ברשויות ובארגוני המגזר השלישי לצורך התמצאות בעולם החובות והגשת סיוע ראשוני לצעירים ולצעירות בתחום החובות.
- יצירת מנגנון שיתוף פעולה מוסדי בין עובדי יתד ברשויות לעורכי דין המטפלים בעניינם של צעירים וצעירות ברמת המחוז ופיתוח פרקטיקות עבודה ממוקדות, המשלבות ראייה משפטית וסוציאלית.

○ הוספת תקנים של רכזי חובות מחוזיים שתפקידם לנהל את המענים של התוכנית במחוזות ולשמש כתובת לעובדי יתד ולמלווי צעירים לשם ייעוץ, הכוונה ומתן מענה לצורכי הצעירים והצעירות בתחום החובות.

○ יצירת רצף מענים נגישים המספקים מענה לסוגים שונים של חובות בשלבים משפטיים שונים:

- הכוונה וסיוע ראשוניים בתחום החובות לצעירים ולצעירות באמצעות עובדי ועובדות יתד ברשויות או מלווי ומלוות צעירים בארגוני מגזר שלישי.

- קו ייעוץ משפטי לעובדי ועובדות יתד, ברשויות או למלווי ולמלוות צעירים בארגונים.

- סדנאות קבוצתיות להתנהלות כלכלית מיטיבה לצעירים ולצעירות.

- ליווי כלכלי פרטני לצעירים ולצעירות.

- הכוונה וחיבור של הצעירים והצעירות לסיוע המשפטי של משרד המשפטים.

- הכוונה וסיוע לצעירים ולצעירות לצורך קבלת הלוואה חברתית ללא ריבית מקרן 'עוגן'.

בשלוש השנים האחרונות השתתפו בתוכנית 3,478 צעירים וצעירות. 1,903 השתתפו בסדנאות התנהלות כלכלית מיטיבה, 850 טופלו על-ידי הסיוע המשפטי, 745 קיבלו ליווי כלכלי פרטני ו-140 קיבלו הלוואה חברתית מקרן 'עוגן'. בנוסף, צעירים וצעירות רבים נוספים קיבלו הכוונה וסיוע ראשוניים בתחום החובות מעובדי ועובדות יתד ברשויות או ממלווי ומלוות צעירים בארגוני מגזר שלישי.

מחקר ההערכה הנוכחי מלווה את התוכנית מדצמבר 2021 ומטרותיו הן:

○ בחינת אפקטיביות התוכנית - באיזו מידה הצעירים והצעירות מסדירים את חובותיהם ואינם חוזרים למעגל החובות בפרק זמן של 18 חודשים מכניסתם לתוכנית?

○ בחינת תהליכי העבודה של התוכנית - באיזו מידה תהליכי העבודה של התוכנית פועלים בצורה מיטבית המבטיחה את השגת מטרותיה?

2. שיטות וכלים

מערך וכלי מחקר ההערכה

כדי לקבל תמונת מצב מקיפה והוליסטית אודות התוכנית ומידת האפקטיביות שלה, נערך מחקר הערכה משולב, כמותי ואיכותני.

א. מערך כמותי

צעירים וצעירות שהשתתפו בתוכנית - מחקר אורך שכלל שלוש מדידות חוזרות לכל צעיר וצעירה על-פי מועד כניסתם לתוכנית, באמצעות שאלון לדיווח עצמי: המדידה הראשונה התקיימה עם ההצטרפות לתוכנית ונמשכה על-פני פרק זמן ארוך יחסית (דצמבר 2021 - מרץ 2023), מפני שהגיוס הראשוני של צעירים למחקר היה מורכב למדי. המדידה השנייה התקיימה 6-9 חודשים לאחר הצטרפות הצעירים לתוכנית והתקיימה בפרק הזמן שבין יולי 2022 לספטמבר 2023. המדידה

השלישית, התקיימה כ- 15-18 חודשים לאחר הצטרפות הצעירים לתוכנית והתקיימה בפרק הזמן שבין ספטמבר 2023 לאוגוסט 2024.

בשאלון לצעירים ולצעירות נבדקו המשתנים הבאים: הכנסות (כולל מקור הכנסה וגובה הכנסה חודשית נטו), הוצאות (כולל סעיף הוצאה וגובה הוצאה חודשית), מצבת חובות (כולל גובה חוב לכל בעל חוב בנפרד), גובה חוב כולל, קיום הליכים משפטיים (תיק הוצל"פ, צו תשלומים או חדלות פרעון), שלומות פיננסית (Financial Wellbeing), חרדה פיננסית (Financial Anxiety), שימוש במעני התוכנית, תרומה נתפסת של מעני התוכנית, שביעות רצון כללית מהתוכנית ומשתני רקע (מגדר, גיל, ארץ לידה, ארץ לידת האם, לאום-דת, מידת דתיות, מידת הסיוע בפרנסת המשפחה, מידת היכולת לסמוך על ההורים ועל מבוגר אחר (בנפרד) כשצריך עזרה או תמיכה.

במדידה הראשונה הועבר השאלון למשתתפים באופן מקוון וכלל 52 פריטים. במדידות השנייה והשלישית הועבר השאלון למשתתפים באמצעות ריאיון טלפוני שנערך על-ידי סוקרת וכלל 65 ו-71 פריטים, בהתאמה. עבור השתתפותם במחקר הוצע לצעירים שי של תווי קנייה שהועבר להם באופן דיגיטלי לאחר מילוי השאלון הראשון.

צעירים וצעירות בקבוצת השוואה – המחקר כלל שתי מדידות חוזרות לכל צעיר וצעירה בקבוצת ההשוואה בשתי נקודות זמן קבועות: מדידה ראשונה באוגוסט-ספטמבר 2022 ומדידה שנייה באפריל-מאי 2024. הפער בין שתי המדידות שקול לפער שבין המדידה הראשונה לשלישית בקבוצת הצעירים שהשתתפו בתוכנית.

בשתי המדידות נבדקו בשאלון המשתנים הבאים: גובה החוב הנוכחי (משתתפים עם חוב הנמוך מ-5000 ₪ סוננו החוצה מהמחקר ולא השיבו לשאלון), הכנסות (כולל מקור הכנסה וגובה הכנסה חודשית נטו), הוצאות (כולל סעיף הוצאה וגובה הוצאה חודשית), מצבת חובות (כולל גובה חוב לכל בעל חוב בנפרד), גובה חוב כולל, קיום הליכים משפטיים (תיק הוצל"פ, צו תשלומים או חדלות פרעון), שלומות פיננסית (Financial Wellbeing), חרדה פיננסית (Financial Anxiety) ומשתני רקע (מגדר, גיל, ארץ לידה, ארץ לידת האם, לאום-דת, מידת דתיות, מידת הסיוע בפרנסת המשפחה, מידת היכולת לסמוך על ההורים ועל מבוגר אחר (בנפרד) כשצריך עזרה או תמיכה.

השאלונים הראשון והשני הועברו למשתתפים באופן מקוון וכללו 52 פריטים כל אחד.

עובדי ועובדות יתד ברשויות ומלווי צעירים בארגונים¹ – המחקר כלל שתי מדידות חוזרות לכל עובד ועובדת בשתי נקודות זמן קבועות: מדידה ראשונה במאי-יוני 2021 ומדידה שנייה במרץ-אפריל 2023.

במדידה הראשונה נבדקו בשאלון המשתנים הבאים: מס' הצעירים בטיפול העובד/ת המתמודדים עם חובות בכלל וחובות להוצאה לפועל בפרט (בנפרד), מס' הצעירים המתמודדים עם חובות להם נתנה/ה העובד/ת סיוע בשנה האחרונה והיכרות עם המענים של יתד בתחום החובות. במדידה השנייה נוספו גם המשתנים הבאים: מידת הבהירות למי לפנות וכיצד לפעול במקרה של צעיר/ה עם

¹ עו"ס יתד ועובדי תכניות שונות של יתד ברשויות, כגון: ניצוץ, קידום תעסוקה, בשבילי, איתור והכוון וכד'. בנוסף, מלווי צעירים בארגונים של המגזר השלישי.

חובות, קשר בחצי השנה האחרונה עם גורמים בתוכנית החובות (קו סיוע משפטי, רכז/ת חובות מחוזי, מלווה כלכלי), מידת הנגישות של הגורמים בתוכנית החובות, מידת התאמת המענים של תוכנית החובות לצעירים ומשתני רקע (מועד כניסה לתפקיד, סוג הרשות המקומית, שיוך מחוזי ושיוך מגזרי של הרשות המקומית).

השאלונים במדידה הראשונה והשנייה הועברו למשתתפים באופן מקוון וכללו 8 ו-14 פריטים, בהתאמה².

הרציונל של המדידות החוזרות במערך המחקר הכמותי נועד לאפשר למדוד את השינוי שחל בקרב הצעירים והצעירות במדדים שונים במהלך תקופת השתתפותם בתוכנית ולאחריה וכן לבחון האם צעירים שלא השתתפו בתוכנית (קבוצת השוואה) חוו שינוי דומה או שונה. באופן דומה, המחקר ביקש לבחון האם חל שינוי בגישה ובידע של עובדי יתד ומלווי צעירים בכל הנוגע לטיפול בחובות של צעירים.

ב. מערך איכותני

צעירים וצעירות שהשתתפו בתוכנית – צעירים וצעירות אלה רואיינו בנקודת זמן אחת במרץ 2024. עיתוי הראיונות נגזר מכך שהמראיינים סיימו את השתתפותם בתוכנית זה מכבר ויכלו לספר עליה באופן רפלקטיבי ובפרספקטיבה של מספר חודשים.

הנושאים שנבדקו בראיונות הם: נסיבות צבירת החוב, כיצד שמע/ה על התוכנית ומדוע פנה/פנתה לקבלת סיוע, מעורבות עובד/ת יתד במתן המענה, המענים שניתנו בתוכנית ותרומתם לצעיר/ה, הסטטוס הנוכחי של החוב, גורמים מעכבים ומקדמים בהסדרת החוב, הסיכוי לצבירת חובות בעתיד. הראיונות עם הצעירים התקיימו מרחוק באמצעות אפליקציית זום. כל ראיון ארך בין 30 ל-45 דקות.

עובדי ועובדות יתד ברשויות – עובדים ועובדות אלה רואיינו בנקודת זמן אחת ביולי-ספטמבר 2022. עיתוי הראיונות נגזר מכך שבשנה הראשונה להיווסדה, השקיעה התוכנית משאבים ומאמצים רבים בהקניית ידע וכלים לעובדי יתד ברשויות, להתמודדות עם חובות של צעירים ונבנה תהליך העבודה עם רכזי החובות המחוזיים.

הנושאים שנבדקו בראיונות הם: רקע אישי ומקצועי, אופן הליווי של צעיר/ה עם חובות, כלים לטיפול בצעיר/ה עם חובות ועד כמה הם מספקים, השפעת התוכנית על אופן ליווי הצעירים ועל תחושת המסוגלות, אופן ההתמודדות של הצעירים עם חובות, גורמים להצלחה ולחוסר הצלחה בהתמודדות הצעירים עם חובות, הערך המוסף של תוכנית החובות בטיפול בצעירים עם חובות, העבודה מול גורמי התוכנית (רכזי חובות, מלווים כלכליים וקו ייעוץ משפטי) והמלצות לשיפור.

הראיונות עם העובדים התקיימו מרחוק באמצעות אפליקציית זום. כל ראיון ארך בין 45 ל-60 דקות.

² השאלון הראשון לעובדים הועבר במסגרת מחקר ההערכה המלווה של תוכנית יתד והופנה לעובדי יתד ומלווי צעירים בארגונים.

אוכלוסייה ומדגם

אוכלוסיית הצעירים הרלוונטית למחקר הכמותי היא צעירים שהצטרפו לתוכנית בין דצמבר 2021 למרץ 2023. בתקופה זו גויסו הצעירים למחקר ומילאו את השאלון הראשון. היות שמדובר במחקר מעקב, המדידות הבאות נעשו עבור אותו מדגם בלבד. לעומת זאת, אוכלוסיית הצעירים הרלוונטית למחקר האיכותני הייתה צעירים שהשתתפו בתוכנית בשנת 2023 וסיימו את השתתפותם בתחילת 2024.

קבוצת ההשוואה כללה צעירים וצעירות שאינם משתתפים בתוכנית או בכל תוכנית דומה אחרת. קריטריוני ההכללה לקבוצה זו היו: גיל 18-25, אזרחי ישראל מכל המחוזות, המגדרים והדתות, החייבים 5,000 ₪ לפחות לגורם אחד או יותר. הצעירים נבחרו מתוך הפאנל האינטרנטי הישראלי ipanel.

אוכלוסיית העובדים והמלווים הרלוונטית למחקר הכמותי הייתה אלה שהיו בתפקידם בשתי נקודות זמן שונות: מאי-יוני 2021 (לפני תחילת התוכנית) ומרץ-אפריל 2023 (כשנה וחצי לאחר תחילת התוכנית). אוכלוסיית העובדים הרלוונטית למחקר האיכותני הייתה עובדים שהשתתפו בהכשרות של התוכנית והתנסו בעבודה עם צעירים חייבים, במהלך השנה הראשונה לתוכנית.

בלוח 1 ניתן לראות את היקף הדגימה של כלל המשתתפים במחקר:

לוח 1: מספר המשתתפים במחקר

סוג מערך	כלי מחקר	אוכלוסייה	מדידה 1	מדידה 2	מדידה 3	הערות
כמותי	שאלון	צעירים וצעירות שהשתתפו בתוכנית	288	225	184	אותם צעירים בשלוש המדידות
		קבוצת השוואה של צעירים וצעירות שלא השתתפו	219	59	-	אותם צעירים בשתי המדידות
		עובדים ועובדות יתד, ברשויות ומלווי צעירים בארגונים	168	64	-	עובדים שונים בשתי המדידות
איכותני	ריאיון עומק	צעירים וצעירות שהשתתפו בתוכנית	25	-	-	הופנו ע"י התוכנית
		עובדים ועובדות יתד ברשויות	18	-	-	הופנו ע"י התוכנית

כפי שניתן לראות בלוח 1, הייתה נשירה טבעית של משיבים בשלושת השאלונים. בשל העובדה שמדובר במחקר מעקב, חשוב לציין מהו מספר השאלונים המזווגים – שאלונים שניתן לשייך לאותם למשיבים. בשאלון לצעירים ולצעירות שהשתתפו בתוכנית, יש 184 שאלונים מזווגים במדידה הראשונה והשלישית ו- 164 שאלונים מזווגים במדידה הראשונה, השנייה והשלישית. בשאלון לצעירים ולצעירות בקבוצת ההשוואה יש 59 שאלונים מזווגים בין המדידה הראשונה לשנייה. לפיכך ניתן לומר כי המדגם של הצעירים והצעירות המשתתפים בתוכנית מייצג, אך המדגם של הצעירים בקבוצת ההשוואה אינו מייצג ולכן יש לקחת את הממצאים בערבון מוגבל.

3. ממצאים

3.1. מאפיינים סוציו-דמוגרפיים של הצעירים

כפי שניתן לראות בלוח 2, מרבית המשיבים לשאלון השלישי היו נשים. נתון זה נמצא בהלימה עם פרופיל המשתתפים בתוכנית יתד שמורכב ברובו מנשים. מבחינת גיל, מרבית המשתתפים בגילי 25-22, בדומה לפרופיל יתד. עם זאת, פרופיל קבוצת הביקורת שונה למדי וכולל שיעור גדול בהרבה של צעירים בגילי 26 ומעלה. בהתייחס ללאום, יש לציין כי התקיים קושי רב בגיוס צעירים וצעירות ערבים למחקר, ולפיכך הייצוג שלהם בקבוצת המחקר, כמו גם בקבוצת ההשוואה קטן ביותר. בהתייחס לארץ המוצא (ארץ לידת האם), רוב המשיבים בשתי הקבוצות הם ממוצא ישראלי, אם כי קבוצת המשתתפים בתוכנית כוללת שיעור גבוה משמעותי של צעירים ממוצא אחר, בעיקר אתיופיה ובריה"מ לשעבר.

נתון נוסף חשוב למדי מתייחס לסטטוס החובות של הצעיר/ה – 82% מהמשתתפים בתוכנית ציינו בשאלון הראשון שיש להם חובות. הדבר נובע מכך שהיו צעירים וצעירות שהצטרפו לתוכנית אף על פי שלא היו להם חובות בפועל, אלא סיכון לצבור חובות במקרה שימשיכו להתנהל כלכלית בצורה לקויה. לעומת זאת, בקבוצת ההשוואה, תנאי הסף להשתתפות המחקר היה חוב בגובה של 5,000 ₪ לפחות, ולפיכך ל-100% מהמשיבים בקבוצה זו יש חובות.

לוח 2: משתני הרקע של הצעירים שהשתתפו במחקר

משתנה רקע	פירוט	צעירים שהשתתפו בתוכנית	קבוצת ההשוואה
מגדר	נשים	57%	51%
	גברים	43%	49%
גיל	21-18	32%	5%
	25-22	60%	51%
	26 ומעלה	8%	44%
לאום	יהודים	93%	97%
	אחרים	7%	3%
ארץ לידת האם	ישראל	62%	83%
	בריה"מ לשעבר	17%	10%
	אתיופיה	8%	0%
	ארץ אחרת	13%	7%
החלו את המדידה הראשונה עם חוב	כן	82%	100%
	לא	18%	0

הנתונים בלוח 3 מלמדים על העורף המשפחתי של הצעירים והצעירות שהשתתפו במחקר. ניתן לראות כי רוב הצעירים המשתתפים בתוכנית מסייעים בפרנסת משפחתם במידה בינונית-רבה לעומת מיעוט מקרב הצעירים בקבוצת ההשוואה. כמו כן, רוב ברור של הצעירים בקבוצת ההשוואה יכולים לסמוך על עזרה ותמיכה מהוריהם לעומת מיעוט מקרב הצעירים המשתתפים בתוכנית.

בהתייחס ליכולתם של הצעירים לסמוך על עזרה ותמיכה מאנשים אחרים שאינם הוריהם, מיעוט מהצעירים ציינו שיש להם על מי לסמוך, ללא הבדל משמעותי בין המשתתפים במחקר לקבוצת ההשוואה. משמעות הנתונים היא שהעורך המשפחתי של הצעירים המשתתפים בתוכנית דל יותר משל הצעירים בקבוצת ההשוואה.

לוח 3: עורך משפחתי-חברתי של הצעירים שהשתתפו במחקר

קבוצת ההשוואה	צעירים שהשתתפו במחקר	פירוט	משתנה רקע
12%	41%	במידה בינונית-רבה	מסייעים בפרנסת משפחתם
30%	30%	במידה מעטה	
58%	29%	בכלל לא	
59%	23%	כן	יכולים לסמוך על אחד מהוריהם כשצריכים עזרה או תמיכה
34%	31%	באופן חלקי	
7%	46%	לא	
29%	25%	כן	יכולים לסמוך על אדם אחר מלבד הוריהם כשצריכים עזרה או תמיכה
25%	31%	באופן חלקי	
46%	44%	לא	

לסיכום, ניתן לומר כי באופן כללי שמאפייני הרקע של הצעירים והצעירות שהשתתפו בתוכנית ונדגמו למחקר תואמים לפרופיל צעיר יתד מבחינת משתנים סוציו-דמוגרפיים ועורך משפחתי, ולפיכך מהווים מדגם מייצג של צעירי יתד. לעומת זאת, קיים שוני מהותי בפרופיל הצעירים והצעירות שהשתתפו בתוכנית לבין פרופיל הצעירים והצעירות בקבוצת ההשוואה במשתנים: גיל, ארץ מוצא ועורך משפחתי. לפיכך ניתן לומר כי הצעירים בקבוצת ההשוואה אינם דומים במאפייניהם לצעירים המשתתפים בתוכנית, ולפיכך ההשוואה בין שתי הקבוצות היא לצורך אינדיקציה בלבד ואינה מייצגת.

3.2. שורשי ההסתבכות הכלכלית של הצעירים

בראיונות העומק עם הצעירים עלו מספר גורמים להסתבכות הכלכלית שהביאה את חלקם הגדול למצב של חבות יתר:

- **התנהלות כלכלית לא אחראית ולא מבוקרת** – הצעירים שראיינו דיווחו על קניות אימפולסיביות והוצאות ללא פרופורציה להכנסות, לקיחת הלוואות אחת אחרי השנייה בלי לתכנן את ההחזרים ובלי לבדוק פרמטרים בסיסיים כגון גובה הריבית, ההחזר החודשי ותקופת ההלוואה.

"בזבזתי בצורה עיוורת, בלי לחשוב. הבריחה שלי הייתה דרך קניות" (צעיר/ה).

"חייתי חיים פרועים. כמויות של כסף על אוכל ועל שתייה, בילויים, כי הייתי מרוויח הרבה" (צעיר/ה).

- **אוריינות פיננסית לוקה בחסר** – הצעירים מגיעים אל חיי הבגרות כשאינם מצוידים בכלים הולמים להבנת העולם הכלכלי ולהתמודדות עימו. ניתן לראות זאת למשל, בתפיסת עולם

הבנקאות כעולם לא מובן, מאיים, ושהכללים המנהלים אותו והמוטיבציות של הבנקים אינם ברורים לצעירים. מושגים כמו ריבית, הלוואות ועמלות לא היו מוכרים לרוב צעירים טרום ההשתתפות בתוכנית.

"להבין איך הבנקים עובדים זה מסובך, ואם לא מסבירים את זה קשה לצעירים להבין" (צעיר/ה).

- **גורמים חיצוניים** - במקרים מסוימים, להסתבכות הכלכלית הביאו גורמים, כגון: התמכרות לסמים, פציעה, מעצר או מחלת בן משפחה, אשר מנעו מהצעירים לעבוד ולייצר הכנסות קבועות וגם גרמו להם לעתים להוצאות גבוהות, ומשם הכניסה לחובות הייתה מהירה.

"החובות נוצרו כי הייתי במעצר בית וגם לא הייתה לי עבודה בזמן הקורונה" (צעיר/ה).

בראיונות עלו מספר "טריגרים" (מזנקים) שגרמו לצעירים לפנות לקבלת עזרה:

- הגעה למצב שבראייתם אינם יכולים להתמודד עימו – חובות גבוהים והחזר חודשי שלא משאיר להם מספיק כסף כדי להתקיים. ההגעה למצב זה גרמה להם להבין כי אינם יכולים להסתדר יותר ללא עזרה מקצועית.
- חיפוש אחר מלגת לימודים שהוביל לאבחון המצב הפיננסי הרעוע של הצעירים והפנייה לאחד המענים של התוכנית.
- היו מרואיינים שצינו כי עוד לפני שצברו חובות משמעותיים, הבינו כי מצבם עלול להוביל להסתבכות כלכלית עתידית ופנו לעזרה כדי למנוע את הבעיה כאשר היא עדיין קטנה. בכל המקרים מסוג זה היה מדובר בצעירים ללא חובות, אך בעלי מאפיינים של התנהלות כלכלית "מאתגרת", שפנו מיוזמתם לקבל עזרה. בהתאם למצבם, המענה שהופנו אליו היה סדנה להתנהלות כלכלית.

"עו"ס יתד ברווחה הפנתה אותי אחרי שאמרתי שיש לי בעיה כלכלית" (צעיר/ה).

"אין לי חובות. השתחררתי (מהצבא), לא ידעתי מה לעשות. אני לא מחזיקה הרבה בעבודות כי קשה לי להסתגל ולכן ביקשתי עזרה" (צעיר/ה).

לסיכום, ניתן לומר כי ההסתבכות הכלכלית של המרואיינים והגעתם למצב של חבות-יתר נעוצים בהתנהלות כלכלית לא אחראית, אוריינות פיננסית לקויה וגורמים חיצוניים, כגון: התמכרות, פציעה, מחלה שפגעו ביכולת ההשתכרות שלהם. המרואיינים פנו לקבלת עזרה לאחר שחשו כי אינם יכולים להתמודד יותר בכוחות עצמם עם חובותיהם או במקרים קלים יותר, כשחיפשו סיוע כלכלי מיתד ואובחנו כבעלי התנהלות כלכלית לקויה או כמי שנמצאים בסיכון לצבירת חובות בעתיד.

3.3. הערכת המענים בתוכנית

פרק זה יתמקד בהערכה סובייקטיבית של המענים השונים שמציעה התוכנית להתמודדות עם חובות של צעירים וצעירות. הממצאים שיוצגו מבוססים הן על ראיונות העומק עם עובדי יתד ועל ראיונות עם צעירים שהשתתפו בתוכנית והן על השאלונים שמילאו הצעירים במהלך המחקר.

3.3.1. אבחון של עו"ס / מלווה צעירים

עובדים ועובדות של יתד ברשויות נשאלו בראיון העומק מה הם עושים כאשר מגיעים אליהם צעיר או צעירה עם חובות. מרביתם ציינו כי תחילה יערכו מיפוי של מצבם הכללי, לרבות מיפוי כלל החובות שלהם. מיפוי זה יבחן את סוג החובות, מקורם והיקפם, וכן את הסיבות שהובילו לצבירתם. המיפוי מהווה בסיס לבניית תוכנית פעולה להתמודדות עם החובות, המותאמת למאפייני החובות ולמאפייני הצעיר.

"אם מגיע צעיר ואני יודעת שיש לו חובות, אני קודם כל בודקת איזה חובות. האם זה הוצאה לפועל? האם מדובר במינוסים בבנק? האם מדובר במיסים? ארנונה? חשמל? אני מנסה להבין מה ההוצאות של הצעיר. אני מנסה להבין גם מה המצוקה הרגשית של הצעיר" (עובד/ת תוכנית יתד).

מרבית המראיינים ציינו כי על פי רוב יפנו כבר בתחילת הדרך לרכז/ת החובות המחוזי כדי להתייעץ איתו ולקבל ממנו הנחיות לפעולה.

"בעבר הייתי פונה לכל גורם בנפרד, תלוי במקרה. כיום כשיש לי צעיר עם חובות, ישר אחרי הפגישה עם הצעיר אני כותב/ת מייל לרכזת ושואל/ת אותה מה לדעתה אני צריכ/ה לעשות, לאיזה גורם לפנות והיא מפנה אותי לסיוע כלכלי, עוגן ולכל כתובת רלוונטית" (עו"ס יתד).

מיעוט מהמראיינים ציינו שלא יפנו לרכז החובות בכל מקרה של טיפול בצעיר עם חובות, אלא רק במקרים בהם יש התלבטות לגבי אופן הטיפול הרצוי. עוד נטען כי כאשר מדובר בחובות בהיקף קטן לעיתים העובד מצליח לסייע לצעיר באופן עצמאי.

"אם זה חוב לא גדול מדי אני לא אשאל את הרכז/ת, אלא אנסה לעזור להסדיר את החוב, אולי דרך סל גמיש. תלוי מה החוב" (עו"ס יתד).

בשלב הבא, הטיפול בהסדרת חובות ייעשה בהתאם למאפייני הצעיר/ה ולמאפייני החוב שלהם. לכל צעיר/ה בחובות יוצעו המענים המתאימים לו/ה. מספר עובדים ועובדות שרואיינו ציינו את חשיבות שיקוף המציאות לצעירים וכן את הליווי האישי והרגשי לאורך תהליך הסדרת החוב.

"ואז אנחנו אוספים את כל החובות. רואים כמה יש בסה"כ ורואים איך אנחנו מתחילים לשלם אותם. אני מתחילה לאסוף ולשלוח את כל "מכתבי התחנונים": עובר ושב, תלושי שכר, ריכוז יתרות, כל מה שצריך... מתחילים לשלוח. זה תהליך ארוך וסיזיפי לי ולצעיר..." (עובד/ת תוכנית יתד).

"יש מצבים שיושבים עם הצעיר והוא מבין לאיזה בור נכנס. מתחיל תהליך של שינוי תפיסתי. הם צריכים לסגל הבנה שהם צריכים לשים את עצמם במרכז. הנטל המשפחתי עליהם, ופתאום צריך להגיד להם 'חבו שנייה, אתם לא יכולים להמשיך לעזור כמו שעשיתם'. זה לא רק בירור חובות אלא תהליך רגשי מורכב יותר" (עובד/ת תוכנית יתד).

העובדים שרואיינו ציינו שני שיקולים מרכזיים שעומדים בפניהם בהמלצה לצעיר/ה להצטרף לתוכנית:

מאפייני הצעיר/ה - קרוב למחצית מהמראיינים התייחסו למאפיינים של הצעירים כשיקול מרכזי בהפניה למעני התוכנית. בתוך כך ציינו מאפיינים רגשיים-מנטאליים (מוטיבציה להסדיר את החוב, פניות רגשיות ומסוגלות לעמוד בתהליך ההסדרה) ומאפייני השתכרות (הצעיר עובד באופן סדיר או בעל יכולת החזר בדרך אחרת).

"אני ממליצה להצטרף לתוכנית כאשר לצעיר יש יכולת החזר. צעיר שעובד ומתמיד בעבודה שלו" (עו"ס יתד).

"זו ריצה למרחקים ארוכים. לא הייתי מכניסה לתוכנית צעירים אם לא הייתי בטוחה שיש להם יכולת לעמוד בזה" (עובד/ת תוכנית יתד).

מאפייני החוב - קרוב למחצית מהמראיינים ציינו כי ככל שהחובות גבוהים יותר ומורכבים יותר, או כאשר ישנם חובות ליותר מגורם אחד, כך ייטו להפנות את הצעירים לתוכנית. מנגד, כאשר מדובר בחובות בהיקף קטן ו/או במקרים בהם נחוצה התערבות מצומצמת, ייטו ללוות בעצמם את הצעירים בתהליך.

"אם מדובר בסכום חובות לא גבוה שאפשר להגיע להסדר בבנק והצעיר עובד ויש סיכוי לסדר את זה בלי התוכנית, כנראה לא צריך להפנות. אם מדובר בסכומים גבוהים, אני לא מתלבטת וישירות מפנה לתוכנית" (עו"ס יתד).

ראיונות העומק עם צעירים וצעירות שהשתתפו בתוכנית מחזקים את מקומם המרכזי ולעיתים הקריטי של עובדי ועובדות יתד ומלווי הצעירים³ בתהליך הן בהפניה לתוכנית והתאמת המענה המתאים מתוך סל המענים והן בליווי, תמיכה והחזקת התהליך עד לסיומו. לדברי מרבית המראיינים, עובדי יתד או מלווי הצעירים הם אלה שזיהו במרבית המקרים את הבעיה הכלכלית והפנו אותם לתוכנית.

צעירים וצעירות שרואיינו ציינו כי לאחר ההפניה לתוכנית העובדים או המלווים המשיכו למלא תפקיד משמעותי ומיטיב של דחיפה קדימה ועידוד. חלק קטן מהצעירים ציינו מקרים בודדים שבהם רמת העומס על העובדים או המלווים הייתה גבוהה, מה שגרם לכך שהיו פחות מעורבים בתהליך, לאחר הפנייתם לתוכנית.

"העו"ס בסופו של דבר רק חיברה. מי שהיה מעורב יותר זה "עמית לדרך". הם היו איתי יותר באישי – הלכו איתי לבנקים, המדריך שלי דיבר איתם. זה היה שיתוף פעולה" (צעיר/ה).

³ בראיונות ציינו מלווי צעירים מהארגונים: "עמית לדרך", "מצפן" ו"למרחב".

עוד עולה כי העובדים והמלווים נתפסים לרוב כגורם קשוב, מבין ותומך, שבאמת אכפת לו ורוצה לסייע לצעירים. במקרים בהם התפקיד שלהם היה משמעותי, ידעו הצעירים והצעירות שרואיינו לציין זאת והיו מלאים בהוקרה והכרת הטוב:

"היא עזרה לי בתקופות הקשות והייתה בשבילי כתובת".

"אני שנתיים בתוכנית והרבה מההצלחה שלי היא בזכותה. היא נרתמה לדרך שלי".

תרומת הליווי של הצעירים על-ידי העו"ס / מלווה הצעירים נבדקה בשאלון המחקר השני, שהועבר לצעירים כ- 6-9 חודשים לאחר הצטרפותם לתוכנית. 144 צעירים וצעירות מתוך 227 שהשיבו לשאלון זה (63%), דיווחו כי עובד/ת סוציאלי/ת או מלווה צעירים סייעו להם לעשות אבחון של המצב הכלכלי שלהם. הצעירים והצעירות שעברו אבחון, התבקשו להעריך את תרומת העו"ס / מלווה הצעירים עבורם. כפי שניתן לראות בלוח 4, כשלושה רבעים מהמשיבים העריכו כי העו"ס / מלווה הצעירים נתן להם ידע וכלים לשיפור מצבם (18% במידה בינונית ו- 58% במידה רבה-רבה מאד) וכשני שלישים מהם העריכו כי סייע/ה להם בצמצום חובותיהם.

לוח 4: הערכת אבחון המצב הכלכלי של הצעירים על-ידי העו"ס / מלווה. מדידה 2. התפלגות ב- % - סה"כ 100%.

עד כמה העובד/ת סוציאלי/ת או מלווה הצעירים	כלל לא / במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה / רבה מאד
נתן / נתנה לך ידע וכלים לשיפור מצבך הכלכלי?	24%	18%	58%
סייע/ה לך בצמצום החובות שלך? ⁴	35%	16%	49%

תרומת הליווי של הצעירים על-ידי העו"ס / מלווה הצעירים נבדקה גם בשאלון המחקר השלישי, שהועבר לצעירים כ-15-18 חודשים לאחר הצטרפותם לתוכנית. ממצאים של 93 צעירים שציינו כי קיבלו ליווי של עו"ס / מלווה צעירים, מלמדים כי בדומה לשאלון השני, כשני שלישים מהם דיווחו כי הליווי סייע להם בצמצום חובותיהם (41% במידה רבה-רבה מאד ו- 23% במידה בינונית).

3.3.2. סדנה להתנהלות כלכלית מיטיבה

הצעירים והצעירות שרואיינו היו מרוצים בסך הכול מהסדנה בה השתתפו. מרבית תוכני הסדנה נתפסו בעיניהם רלוונטיים, חשובים ובחלק מהמקרים גם השפיעו על התנהלותם היומיומית לאחר הסדנה. באחד הראיונות צוין כי היה בסדנה מענה לבקשות של המשתתפים לגבי תכנים שלא נכללו בתוכנית המקורית והוכנסו אליה בעקבות כך. נושא אחד בלבד שעלה כחסר וגם זה בצורה משנית, הוא תחום ההשקעות – איך להשקיע כסף ולשמור אותו. לאו דווקא כאפיק השקעה, אלא גם כאקט מונע בזבוז.

⁴ 26 צעירים וצעירות השיבו לשאלה זו "לא רלוונטי" והוצאו מחישוב ה- %. יש לציין כי לאבחון של עו"ס / מלווה הגיעו גם צעירים וצעירות עם חובות מינימליים, שעלולים להתפתח לחבות יתר בעתיד.

"היה מאוד רלוונטי. למדתי על חוקי הבנקים, איך הבנקים מתנהלים, מה זה ריבית פריים, דירוגים בבנקים של אשראי. היה מאוד רלוונטי לי ולימד אותי מאוד" (צעיר/ה).

"הצוות גם שאל וניסה תמיד לדייק את הצרכים של הצעירים בעיר שלי. הקורס לפתיחת עסק זה משהו שהגיע פידבק מאיתנו, שהם החליטו לעשות לאור בקשות שלנו" (צעיר/ה).

שביעות הרצון של המרואיינים מהמרצים הייתה גבוהה. המרצים תוארו כמקצועיים, שולטים בחומר ובקאים בו. לצד זה סבלניים ומוכנים להסביר שוב ושוב למי שמתקשה.

"זאת שהעבירה הייתה מעולה. הסבירה לנו על הכול. אם מישו לא הבין הסבירה שוב ואז עוד פעם. הייתה לה המון סבלנות. דיברה איתנו על איך לקרוא תלוש שכר, מה זה חברת ביטוח, על מחירים לצרכן בחנויות, איך לא לשלם יותר..." (צעיר/ה).

בנוסף, רוב המרואיינים שהשתתפו בסדנאות ציינו כי לקחו איתם כלים, מיומנויות והרגלים להמשך הדרך. נראה כי התכנים שספגו בסדנה מסייעים להם להיות יותר ביקורתיים, להרחיב את הידע ואת טווח האפשרויות העומדות בפניהם, לבחור ממקום של מודעות ולא מתוך בוש או לחץ. לכן ניתן לומר כי הסדנה עזרה במידה רבה למודעות וליצירת איזון כלכלי.

"יודע איך להתנהל עם הבנק. מתקשר ושואל על החשבון, מה המצב, על מה ההורדות בחשבון. יותר במודעות למה שקורה" (צעיר/ה).

"מסתדרת עם כרטיסי אשראי, עושה טבלה של הוצאות הכנסות" (צעיר/ה).

"אפשר לומר שהסדנה תרמה לי בחשיבה על מה אני מוציאה ולכן הכסף הולך, פחות להיות אימפולסיבית ויותר לחשוב לפני שאני קונה משהו ומוציאה כסף" (צעיר/ה).

"זה מאוד חשוב לדעת להיות בפרופורציה ולא לקנות בלי חשבון. קיבלתי המון מידע ושמרתי את המחברת מהסדנה" (צעיר/ה).

מרואינת אחת ציינה כי הסדנה לא יצרה אצלה שינוי משמעותי וניכר כי הצורך האמיתי שלה היה למצוא עבודה מסודרת עם שכר גבוה יותר. לפיכך, ייתכן שהמענה המתאים לה היה ייעוץ תעסוקתי ולא סדנה להתנהלות כלכלית.

"זה לא לגמרי עזר לי, נתן לי טיפים. ברמת הטיפים, אבל לא חושבת שממש עזרו לי לשנות את המצב באופן משמעותי" (צעיר/ה).

התרומה של הסדנאות להתנהלות כלכלית נבדקה בשאלון המחקר השני, שהועבר לצעירים כ-6-9 חודשים לאחר הצטרפותם לתוכנית. 120 צעירים וצעירות מתוך 227 שהשיבו לשאלון זה (53%) דיווחו כי השתתפו בסדנה קבוצתית להתנהלות כלכלית. רובם סיימו את הסדנה בטווח של חצי שנה לפני מילוי השאלון. הצעירים והצעירות שהשתתפו בסדנה, התבקשו להעריך את תרומתה עבורם. כפי שניתן לראות בלוח 5, למעלה משלושה רבעים מהמשיבים סברו שהסדנה נתנה להם ידע וכלים לשיפור מצבם הכלכלי (כרבע במידה בינונית וכמחצית במידה רבה-רבה מאוד) בנוסף, פחות ממחצית מהמשיבים ציינו כי הסדנה סייעה להם בצמצום חובותיהם. נתון זה אומנם נמוך יחסית, אך יש לציין

כי הסדנה אמורה לסייע בצמצום החובות באופן עקיף בלבד, באמצעות רכישת כלים והרגלים שלוקח זמן לתרגמם לצמצום בר-קיימא בגובה החוב.

לוח 5: הערכת התרומה של ההשתתפות בסדנה קבוצתית להתנהלות כלכלית. מדידה 2. התפלגות ב- % - סה"כ 100%.

עד כמה השתתפותך בסדנה להתנהלות כלכלית	כלל לא / במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה / רבה מאוד
נתנה לך ידע וכלים לשיפור מצבך הכלכלי?	23%	28%	49%
סייעה לך בצמצום החובות שלך? ⁵	55%	16%	29%

תרומת ההשתתפות של הצעירים בסדנה קבוצתית להתנהלות כלכלית נבדקה גם בשאלון המחקר השלישי שהועבר לצעירים כ- 15-18 חודשים לאחר הצטרפותם לתוכנית. ממצאים של 71 צעירים שצינו כי השתתפו בסדנה, מלמדים כי 31% מהם דיווחו כי הסדנה סייעה להם בצמצום חובותיהם (18% במידה רבה-רבה מאוד ו- 11% במידה בינונית). מדובר בירידה בהשוואה לשאלון השני. ירידה זו מחזקת את המסקנה שעיקר כוחן של הסדנאות הוא בסיוע להתנהלות כלכלית תקינה ופחות לצמצום היקף החובות.

3.3.3. ליווי כלכלי פרטני

הצעירים והצעירות שרואיינו שיקפו הבדלים במספר הפגישות עם המלווה הכלכלי: חלקם דיווחו כי הוגבלו לארבע פגישות בלבד, חלקם ציינו שש פגישות והיו שדיווחו על פגישות אחת לחודש במשך שנה. ניכר כי לא עמדו לרשות הצעירים אותם משאבים, ומעבר לזה, לא לכולם מספר הפגישות שאושרו היה מספיק.

מהראיונות עולה כי היועצים הכלכליים מתאימים את עצמם ואת אופי הליווי למקרה הספציפי. לעיתים הם מעורבים יותר ולעיתים פחות, בהתאם לצורך שהם מזהים אצל הצעיר או הצעירה:

"עברנו על טבלאות האקסל יחד, הכנסות, הוצאות, ממש עברנו על הכול כל חודש והחלטנו איפה אפשר לצמצם" (צעיר/ה).

"התכוננו מראש לאירועים כלכליים וראינו שאני חייבת להחליף עבודה ובאמת החלפתי לקראת סיום הליווי" (צעיר/ה).

"נפגשנו פעם בשבוע, היו 6 פגישות. בפגישות הוא הסביר לי איך לשים כסף בצד, איך לחסוך, לא להוציא על דברים מיותרים. עוברים על החשבון, מגדירים סכום לבזבזים, לבית, לכל דבר. ב"ה זה עובד" (צעיר/ה).

⁵ 62 צעירים וצעירות השיבו לשאלה זו "לא רלוונטי" והוצאו מחישוב ה- %. ראוי לציין שגם לצעירים ולצעירות בסיכון לצבירת חובות הוצע להשתתף בסדנאות ולא רק לכאלה עם חוב קיים.

עוד עלה כי המלווים ממלאים תפקיד של דחיפה, עידוד, התעקשות על ביצוע התהליך ללא ויתורים. הדבר חשוב במיוחד כאשר לצעירים אין את היכולת, הקשב או הכוחות הפנימיים לקחת בעלות מלאה על התהליך:

"ישבנו יחד אני והמלווה וסידרנו את מה נכנס ומה יוצא. בהתחלה עשיתי את זה לבד וזה לא עזר ואז הוא ישב איתי לרשום יחד את השלושה חודשים ואחר כך עשיתי לבד" (צעיר/ה).

"הוא נתן לי פושים בוואטסאפ, עשינו פגישות זום, הוא הקליד ואני הקראתי את ההוצאות וההכנסות. זה לא הצליח לי בלעדיו, ראיתי מספרים ו"התעוורת". אני לא אוהבת לעסוק בזה" (צעיר/ה).

"היועץ היה מאוד משמעותי, ליווה אותי באמת. היה בקשר בוואטסאפ בין הפגישות, המריץ אותי, דאג לי, התעניין" (צעיר/ה).

נראה כי בחלק מהמקרים די היה לצעירים בכלים והידע ומשם הם היו מסוגלים להסתדר בעצמם. מדובר בצעירים בעלי ביטחון עצמי והנעה פנימית גבוהים. מנגד, כאשר רמת הביטחון והמסוגלות של הצעירים היו נמוכות, נדרשו דחיפה, הנעה והתעקשות של המלווה כדי ליצור את השינוי.

"קודם כל לפני כל קנייה אני חושבת. יש לי טבלה שאני ממלאה כל שבוע, אבל בלי המלווה זה לא היה עובד. עדיין קשה לי. אני צריכה פגישות ושיחות ולדעת מה לשפר" (צעיר/ה).

רוב הצעירים ציינו כי הליווי הכלכלי הפרטני עזר להם במידה רבה מאוד בשני רבדים עיקריים: (1) **התנהלות כלכלית מסודרת יותר** ו- (2) **מודעות גבוהה יותר וזניחת דפוס התנהגות אימפולסיבי לטובת דפוס בוגר ומחושב יותר.**

דוגמאות לשינוי בהתנהלות:

"לקחתי את התרשים של איך לחלק את הכסף לדברים השונים. שמראה לי את התכנון של מה לעשות עם הכסף – כמה לבית, כמה לבזבז, כמה לשים בצד" (צעיר/ה).

"נשאר איתי העניין של לא לשמור דוחות במגרה – חנייה, מהירות, קנסות וכל מיני כאלה. היום אני קודם כל משלם ואז מדברים. הפסקתי להתעלם מדוחות ודברים שצריך לשלם" (צעיר/ה).

"לקחתי מהיועץ את העניין של ההוצאות, לשים לב לדברים הקטנים, ההוצאות שנעלמות ולא שמים אליהן לב. יש להן משקל ואפשר לצמצם אותו וזה עושה שינוי משמעותי" (צעיר/ה).

דוגמאות לשינוי במודעות:

"קיבלתי את ההבנה שעם כסף עובדים לאט. לא להיות אימפולסיבי ולקנות מה שבא לך מעכשיו לעכשיו. לדחות סיפוקים" (צעיר/ה).

"עזר לי מאוד. עבשיו אני יותר מתוכנן, פחות קונה מהבטן" (צעיר/ה).

חלק מהצעירים אף עשו הבחנה ברורה בין "האני הכלכלי" שאפיין אותם לפני הליווי לבין מי שהם לאחריו.

"לפני התהליך ואחרי אני שני אנשים שונים מבחינה כלכלית" (צעיר/ה).

"הליווי עזר במידה רבה. בדיוק מה שהייתי צריך, לא הייתי מצליח בלי זה, זו הייתה המקפצה שלי" (צעיר/ה).

עם זאת, חשוב לציין כי היו צעירים וצעירות שצינו כי הליווי הפרטני הסתיים בלי שהושלם תהליך השינוי האישי שלהם וחובותיהם טרם הוסדרו. אותם צעירים היו צריכים משהו שימשיך להתעניין בהם, לשאול אותם שאלות ולדחוף אותם קדימה גם לאחר תום הליווי. מדובר בצעירים שנעדרו ביטחון מספק ותחושת מסוגלות כדי להתקדם הלאה עם השינוי, וייתכן כי כדי להבטיח את הצלחתם יש לדאוג לתקופת ליווי ארוכה יותר עבורם.

"הייתי רוצה שהליווי יהיה עד שיסתיימו החובות לגמרי" (צעיר/ה).

"טכנית הליווי היה בסדר. אבל אני חייב כסף. אני מעריך כל שנייה מהליווי, אני משתף את המלווה והמלווה מסכם בשבילי את הסכומים. האם זה עזר לי? חצי חצי. אני עדיין תקוע" (צעיר/ה).

התרומה של הליווי הכלכלי פרטני נבדקה גם בשאלון המחקר השני, שהועבר לצעירים כ-6-9 חודשים לאחר הצטרפותם לתוכנית. 60 צעירים וצעירות מתוך 227 שהשיבו לשאלון זה (26%), דיווחו כי השתתפו בליווי כלכלי פרטני, מתוכם 25 עדיין היו בעיצומו של תהליך הליווי בעת המענה על השאלון. מספר הפגישות הממוצע עם המלווה עמד בעת מילוי השאלון על 4.6 פגישות למשתתף⁶.

הצעירים והצעירות שקיבלו ליווי כלכלי פרטני, התבקשו להעריך את תרומתו עבורם. כפי שניתן לראות בלוח 6, כ-80% מהמשיבים ציינו כי הליווי נתן להם ידע וכלים לשיפור מצבם הכלכלי (22% במידה בינונית ו-60% במידה רבה-רבה מאוד). בכל הנוגע לצמצום בפועל של החוב, שני שלישים מהצעירים ציינו כי הליווי סייע להם בכך (במידה בינונית + במידה רבה-רבה מאוד).

לוח 6: הערכת התרומה של ההשתתפות בליווי כלכלי פרטני. מידה 2. התפלגות ב- % - סה"כ 100%

עד כמה הליווי הכלכלי הפרטני	כלל לא / במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה / רבה מאוד
נתן לך ידע וכלים לשיפור מצבך הכלכלי?	18%	22%	60%
סייע לך בצמצום החובות שלך?	34%	25%	41%

תרומת הליווי הכלכלי הפרטני נבדקה גם בשאלון המחקר השלישי, שהועבר לצעירים כ-15-18 חודשים לאחר הצטרפותם לתוכנית. ממצאים של 55 צעירים שצינו כי קיבלו ליווי כלכלי פרטני,

⁶ מספר הפגישות הממוצע למשתתף גבוה יותר, אך היות ש-25 משיבים היו באמצע התהליך, התקבל ממוצע זה.

מלמדים כי בדומה לשאלון השני, כשני שלישים מהם דיווחו כי הליווי סייע להם בצמצום חובותיהם (45% במידה רבה-רבה מאוד ו- 24% במידה בינונית).

3.3.4. הסיוע המשפטי של משרד המשפטים

ראוי לציין כי המידע שנאסף בראיונות עם הצעירים אודות מענה זה, היה דל יחסית למענים האחרים. לדברי הצעירים והצעירות שראיינו, הם לא יצרו חיבור אישי עם עורכי הדין של הסיוע המשפטי וניכר כי הקשר איתם היה טכני בלבד. בחלק מהמקרים עורכי הדין עשו את המצופה מהם: הצליחו להגיע להסדר חוב ולהפחית משמעותית את היקף החוב ובחלק מהמקרים זה לא קרה. עוד עולה כי תפקידם של עורכי הדין הוא משפטי-טכני בעיקרו, ואינו מובן לצעירים. רוב עבודתם של עורכי הדין היא מול הנושים ולא מול הצעירים. ברובד המשפטי-מקצועי, עורכי הדין ביצעו בדרך כלל את עבודתם בצורה שהצעירים תפסו כטובה ומשביעת רצון אך ניכר כי לא הותירו חותם משמעותי על תהליך היציאה מהחובות שלהם.

"הוא עזר במה שהיה צריך – השיג לי את ההסדר. אבל הדבר המשמעותי היה העו"ס, שהיו איתי בקשר צפוף" (צעיר/ה).

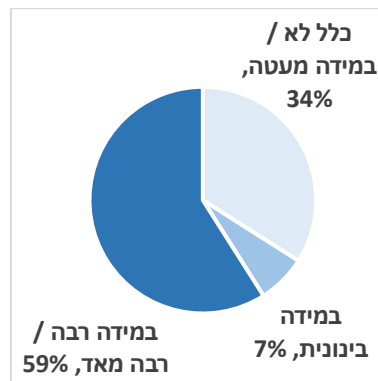
"עבשיו בדיוק החליפו לי עורכת דין. היא עוזרת לי בכל התיקים שיש נגדי. כרגע זה חדש. עורכת הדין הקודמת הייתה נפגשת איתי אבל היא לא כל כך עזרה. לא יודע לומר למה. היינו מדברים ולא יצא מזה הרבה" (צעיר/ה).

התרומה של הסיוע המשפטי נבדקה גם בשאלון המחקר השני. 33 צעירים וצעירות מתוך 227 שהשיבו לשאלון זה (14.5%), דיווחו כי קיבלו או מקבלים ייעוץ משפטי של עורך דין מהסיוע המשפטי של משרד המשפטים, מתוכם 16 היו בעיצומו של קבלת הסיוע בעת המענה על השאלון. מספר הפגישות הממוצע עם העו"ד עמד בעת מילוי השאלון על 2.4 פגישות למשתתף. בנוסף, 8 משיבים ציינו כי נפגשו בעבר עם עו"ד של הסיוע המשפטי, עוד לפני שהצטרפו לתוכנית יתד, כך שמענה זה לא היה חדש עבורם.

הצעירים והצעירות שקיבלו או שמקבלים ייעוץ משפטי של עורך דין מהסיוע המשפטי, התבקשו להעריך את תרומתו עבורם. כפי שניתן לראות בתרשים 1, כשני שלישים מהמשיבים (7% במידה בינונית ו- 59% במידה רבה-רבה מאוד) ציינו כי הסיוע המשפטי עזר בצמצום חובותיהם. כלומר, מרבית המשיבים ראו בו מענה אפקטיבי עבורם.⁷

⁷ השאלה בדבר תרומת הסיוע המשפטי לקבלת ידע וכלים לשיפור המצב הכלכלי לא נבדקה במקרה זה, משום שאין שזה תפקידו של הסיוע המשפטי.

**תרשים 1: הערכה של תרומת הסיוע משפטי של משרד המשפטים
לצמצום חובות הצעירים. מדידה 2. התפלגות ב- % - סה"כ 100%**



תרומת הייעוץ המשפטי של עו"ד מטעם הסיוע המשפטי נבדקה גם בשאלון המחקר השלישי שהועבר לצעירים כ- 15-18 חודשים לאחר הצטרפותם לתוכנית. ממצאים של 22 צעירים שצינו כי קיבלו ליווי משפטי, מלמדים כי 77% מהם דיווחו כי הליווי סייע להם בצמצום חובותיהם (59% במידה רבה-רבה מאוד ו- 18% במידה בינונית). הדבר מחזק את הממצאים לפיהם הסיוע המשפטי הוא מענה שתורם מאוד לצמצום החובות של הצעירים.

3.3.5. הלואה מקרן "עוגן"

לדברי הצעירים והצעירות שראיינו, תהליך אישור ההלוואה בקרן "עוגן" מורכב והם נעזרו מאוד בעו"ס או במלווה הכלכלי במילוי הטפסים הנדרשים ובקשר השוטף עם "עוגן". היו צעירים שסיפרו שהעו"ס או המלווה הכלכלי הכינו אותם לכך שהתהליך יהיה ארוך וכי צריך "לקחת נשימה ארוכה", מה שסייע להם להתמודד איתו טוב יותר. מדבריהם ניתן להניח כי יש צעירים או צעירות, שלא היו מסוגלים לצלוח את תהליך אישור ההלוואה ללא הסיוע של העו"ס או המלווה הכלכלי.

"התהליך של עוגן ארוך והעו"ס אמרה לי שצריך להחזיק חזק ולהאמין" (צעיר/ה).

המרכיבים בתהליך אישור ההלוואה שצינו לשלילה על-ידי הצעירים:

- **משך זמן האישור וקבלת ההלוואה** – בדרך כלל מספר חודשים. עבור צעירים שהיו בלחץ גדול לסגור את החובות הייתה ההלוואה מקרן "עוגן" הדרך היחידה לעשות זאת, כל עיכוב היה מורט עצבים.

"לקח נצח עד שהגעתי להלוואה, חצי שנה. גם עוגן הודו שמהו התפקוש. חוץ מהזמן הכול הלך חלק" (צעיר/ה).

- **חוסר הוודאות לגבי האישור והעברת הכסף** – ברוב המקרים לא היה קשר זמין ונוח בין אנשי המקצוע ב"עוגן" לבין הצעירים. חוסר התקשורת והעובדה שלא ניתן היה לדעת מה סטטוס ההלוואה, מה מעבב את האישור ומה הסיכוי שתאושר, גרמו לתחושות רעות אצל הצעירים.

"לפני האישור הכול היה מעורפל, מפחיד, חוויתי את זה כחרדה. הרבה חוסר ודאות שעשה לי רע" (צעיר/ה).

- **אישור סכום נמוך מהמבוקש – לעיתים אושר סכום נמוך מהמבוקש, מה שאילץ את הצעירים למצוא מקורות נוספים להחזר החוב.**

"זה היה מדכא רצח, הגישו אותי על 60 אלף שזה המקסימום וחישבתי הכול לפי זה. בסוף קיבלתי 50 אלף" (צעיר/ה).

בכל הראיונות עלה כי הכסף מהלוואת "עוגן" שימש אך ורק לכיסוי חובות לגורמים אחרים. לא עלו שימושים אחרים לכסף. בחלק ניכר מהראיונות ציינו הצעירים כי הם חייבים עכשיו את הכסף ל"עוגן", כלומר שראיית המציאות שלהם מפוכחת והם מבינים כי ההלוואה מ"עוגן" היא לא מענק, אלא מטרתה להקל עליהם לעמוד בהחזרי החובות לגורמים אחרים ולמטרה זו בלבד עליהם להשתמש בה.

"עם הכול החזרתי את ההלוואות מייד, כבר באותו יום" (צעיר/ה).

"החוב לא נסגר, אבל אני משלם רק לעוגן ואני בפלוס בחשבון, הקמתי את העסק מחדש, ממשיך בחיים" (צעיר/ה).

למרות שביעות הרצון הנמוכה יחסית מהליך אישור ההלוואה, ניכרת הערכה רבה לקבלת הלוואה גם במובן הכספי וגם במובן עמוק יותר של הערכת הסיוע והתרומה שלו להחזרת החוב ולפתיחת דף חדש בחיים. כל הצעירים שקיבלו את ההלוואה ידעו לומר שהיא עזרה להם במידה רבה. סכום הכסף שניתן להם ללא ריבית נתפס כהצלה אמיתית – הן בהיבט הכלכלי של ירידת ההחזר החודשי בצורה משמעותית שאפשרה להם "אוויר לנשימה" והן בהיבט התפיסתי של "סדר בראש" – כאשר חייבים את הכסף לגוף אחד בלבד ולא לכמה גופים, ההתעסקות בנושא יורדת מאוד ואיתה החרדה ותחושת העומס.

"ההלוואה עזרה לי במידה רבה. בלעדיהם לא הייתי יכול להתמודד עם החובות – זה נתן לי הזדמנות להתחיל מההתחלה" (צעיר/ה).

"עזרה מאוד. החזירה אותי לעמוד על הרגליים. אם לא זה, הייתי עד עכשיו בהוצל"פ" (צעיר/ה).

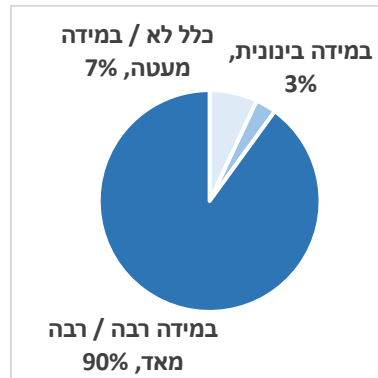
"הריביות היו מטורפות וזה היה מפוּזר בכמה כרטיסים ובהלוואה, ולא הצלחתי לצאת מההלוואות. הייתה לי תמיד תחושה שאני מפספס משהו איפשהו ועכשיו הכול מסודר" (צעיר/ה).

התרומה של הלוואת עוגן נבדקה גם בשאלון המחקר השלישי⁸. 31 צעירים וצעירות מתוך 184 שהשיבו לשאלון זה (17%) דיווחו כי קיבלו הלוואה מקרן "עוגן" לצורך תשלום קנסות או הסדרה וצמצום של חובם. הצעירים והצעירות שקיבלו הלוואה מקרן "עוגן", התבקשו להעריך את תרומתה עבורם. כפי שניתן לראות בתרשים 2, למעלה מ-90% מהמשיבים ציינו כי

⁸ היות שאישור ההלוואה לקח זמן, הצעירים שאושר להם קיבלו אותה כמה חודשים עד שנה מיום הצטרפותם לתוכנית. לפיכך, העדפנו להציג במקרה זה את הנתונים שנאספו בשאלון השלישי.

ההלוואה שקיבלו סייעה להם בצמצום החובות שלהם (רובם המכריע ציינו במידה רבה-רבה מאוד). כלומר, רוב המשיבים ראו בהלוואה מענה אפקטיבי ביותר לצורכיהם⁹.

תרשים 2: הערכה של קבלת הלוואה מקרן "עוגן" לצמצום חובות הצעירים. מדידה 2. התפלגות ב- % - סה"כ 100%



3.3.6. תרומת המענים לשינוי במדדים כלכליים

כדי להעריך את תרומתם של המענים שמספקת התוכנית (ליווי עו"ס / מלווה צעירים, סדנת התנהלות כלכלית וליווי כלכלי פרטני)¹⁰ לשינוי במדדים כלכליים שנבדקו, בוצעו השלבים הבאים:

(א) יצירת מדד חדש לחישוב השינוי ("מדד השינוי") במדדים שנבדקו במחקר בין המדידה הראשונה לשנייה (6-9 חודשים) ובין המדידה הראשונה לשלישית (15-18 חודשים).

(ב) עבור כל אחד מ"מדדי השינוי" בוצע מבחן t למדגמים בלתי תלויים שבאמצעותו בוצעה השוואה בין משיבים שהשתתפו בתוכנית וקיבלו מענה מסוים למשיבים שהשתתפו בתוכנית ולא קיבלו את אותו מענה.

לדוגמה, בוצעה השוואה של מידת השינוי במאזן הכנסות-הוצאות בין צעירים שקיבלו אבחון של עו"ס / מלווה צעירים, לצעירים שלא קיבלו. ההבדל בשינוי במאזן הכנסות-הוצאות בין צעירים שקיבלו אבחון של עו"ס / מלווה צעירים (795 ₪) לבין צעירים שלא קיבלו (577- ₪) נמצא מובהק סטטיסטית.

מהנתונים בלוח 7 ניתן ללמוד על אפקטיביות המענים שנבדקו:

- אבחון של עו"ס / מלווה צעירים – 63% מהצעירים שקיבלו מענה זה הראו עלייה במאזן הכנסות-הוצאות בטווח של 6-9 חודשים, לעומת צעירים שלא קיבלו אותו והראו ירידה במאזן בטווח זמן זה. מנגד, 58% מהצעירים שקיבלו מענה זה הראו ירידה ביכולת ניהול כספים בהשוואה ליציבות בקרב צעירים שלא קיבלו אותו, בטווח של 6-9 חודשים. אי לכך, ניתן לומר כי מענה זה אפקטיבי בשיפור המאזן הכנסות-הוצאות בטווח הקצר.

⁹ השאלה בדבר תרומת הסיוע המשפטי לקבלת ידע וכלים לשיפור המצב הכלכלי לא נבדקה במקרה זה, משום שאין שזה תפקידו של הסיוע המשפטי.

¹⁰ הערכת האפקטיביות חושבה לשלושת המענים האלה בלבד מפני שלא היו מספיק צעירים שקיבלו את המענים האחרים כדי לאפשר ניתוח סטטיסטי מסוג זה.

- סדנה להתנהלות כלכלית – 17% מהצעירים שקיבלו מענה זה הראו יציבות ביכולת ניהול כספים בהשוואה לירידה בקרב צעירים שלא קיבלו אותו, בטווח של 6-9 חודשים מהכניסה לתוכנית. מנגד, 54% מהצעירים שקיבלו מענה זה הראו ירידה מתונה בגובה החוב שלהם בהשוואה לירידה חדה בגובה החוב בקרב צעירים שלא קיבלו אותו, בטווח של 15-18 חודשים. אי לכך, ניתן לומר שמענה זה אפקטיבי בקידום יכולת ניהול הכספים של הצעירים בטווח הקצר.
- ליווי כלכלי פרטני – 63% מהצעירים שקיבלו מענה זה הראו ירידה חדה במספר בעלי החוב, 78% הראו ירידה חדה בגובה החוב, 57% הראו ירידה בהוצאות ו- 73% הראו ירידה במאזן הכנסות-הוצאות בהשוואה לצעירים שלא קיבלו מענה זה, בטווח של 6-9 חודשים מהכניסה לתוכנית. בנוסף, 77% מהצעירים שקיבלו מענה זה הראו ירידה חדה בגובה החוב גם בטווח של 15-18 חודשים מהכניסה לתוכנית בהשוואה לצעירים שלא קיבלו אותו. אי לכך, ניתן לומר כי הליווי הכלכלי הפרטני הוא המענה האפקטיבי ביותר מבין המענים שנבדקו והיחיד שתורם לירידה בגובה החוב של הצעירים הן בטווח הקצר (6-9 חודשים) והן בטווח הבינוני (15-18 חודשים).

לוח 7: אפקטיביות המענים של התוכנית בין שתי מדידות – 1 ל-2 ו-1 ל-3.

סוג המענה	השינוי בין המדידה הראשונה לשנייה (אחרי 6-9 חודשים)		השינוי בין המדידה הראשונה לשלישית (אחרי 15-18 חודשים)	
	קיבלו מענה	לא קיבלו מענה	קיבלו מענה	לא קיבלו מענה
אבחון של עו"ס / מלווה צעירים	↑ עלייה במאזן הכנסות-הוצאות (795 ₪)	↓ ירידה במאזן הכנסות-הוצאות (577- ₪)	-	-
	↓ ירידה ביכולת ניהול כספים (-0.39)	↔ יציבות ביכולת ניהול כספים (0.06)	-	-
סדנה להתנהלות כלכלית	↔ יציבות ביכולת ניהול כספים (0.00)	↓ ירידה ביכולת ניהול כספים (-0.47)	↑ ירידה מתונה בגובה החוב (4,080- ₪)	↑ ירידה חדה בגובה החוב (15,729- ₪)
ליווי כלכלי פרטני	↑ ירידה חדה במספר בעלי החוב (-1.1)	↑ ירידה במספר בעלי החוב (-0.61)	-	-
	↑ ירידה חדה בגובה החוב (17,240- ₪)	↑ ירידה מתונה בגובה החוב (2,136- ₪)	↑ ירידה חדה בגובה החוב (23,272- ₪)	↑ ירידה מתונה בגובה החוב (2,752- ₪)
	↑ ירידה בהוצאות (819- ₪)	↓ עלייה בהוצאות (583 ₪)	-	-
	↑ עלייה במאזן הכנסות-הוצאות (1560 ₪)	↓ ירידה במאזן הכנסות-הוצאות (198- ₪)	-	-

מקרא: ↑ שינוי חיובי (שיפור) ↓ שינוי שלילי (הרעה) מודגש - ערך גבוה יותר באופן מובהק סטטיסטית

לסיכום פרק זה ניתן לומר כי ההערכה הסובייקטיבית של הצעירים והצעירות את המענים השונים כפי שעלתה בראיונות העומק ובשאלונים, היא בינונית-רבה.

בהתייחס לליווי העו"ס / מלווי הצעירים ציינו המרואיינים את מקומם המרכזי בתהליך, הן בהפנייתם לתוכנית והתאמת המענה המתאים עבורם מתוך סל המענים והן בליווי, תמיכה והחזקת התהליך עד לסיומו. מנגד, היו מרואיינים שטענו כי חלק מהעו"ס / מלווי הצעירים עמוסים ולא היו פנויים ללוות אותם בתהליך. בנוסף, ניתן ללמוד מהשאלונים כי תרומת העו"ס / מלווי הצעירים למתן ידע וכלים לצעירים הייתה בינונית-רבה ותרומתם לצמצום החוב בינונית.

בהתייחס לסדנה להתנהלות כלכלית, רוב המרואיינים ציינו כי לקחו איתם כלים, הרגלים ומיומנויות להמשך הדרך וכי הסדנה סייעה במידה רבה לפיתוח מודעות וליצירת איזון כלכלי. מנגד, היו עובדי יתד שצינו בריאיון עימם כי תוכני הסדנאות היו מורכבים מדי עבור חלק מהצעירים מה שגרם לקושי בהתמדה במפגשים לאורך זמן. בנוסף, ניתן ללמוד מהשאלונים כי תרומת הסדנאות לידע ולכלים הייתה בינונית ותרומתן לצמצום החוב הייתה נמוכה.

בהתייחס לליווי הכלכלי הפרטני, רוב המרואיינים ציינו כי הליווי עזר להם במידה רבה מאוד בסיגול התנהלות כלכלית מסודרת וביצירת מודעות גבוהה לאימוץ דפוס התנהגות מחושב מבחינה כלכלית. מנגד, היו מרואיינים שצינו כי הליווי הפרטני הסתיים בלי שהושלם תהליך השינוי שלהם וחובותיהם טרם הוסדרו. בנוסף, ניתן ללמוד מהשאלונים כי תרומת הליווי הכלכלי לידע ולכלים הייתה בינונית-רבה ותרומתו לצמצום החוב הייתה בינונית.

בחינת האפקטיביות של הליווי הכלכלי הפרטני אל מול מדדים כלכליים שנבדקו במחקר מלמדת כי מדובר במענה האפקטיבי ביותר בתוכנית¹¹. זאת בשל העובדה שצעירים שקיבלו מענה זה השתפרו באופן מובהק במספר מדדים: מספר בעלי החוב, גובה החוב, הוצאות, ומאזן הכנסות הוצאות בהשוואה לצעירים שלא קיבלו מענה זה.

בהתייחס לסיוע המשפטי של משרד המשפטים, ציינו חלק מהמרואיינים כי עורכי הדין עשו את המצופה מהם והצליחו להגיע להסדר חוב שהפחית משמעותית את היקף חובותיהם. מנגד, היו צעירים שדיווחו כי עורכי הדין לא תרמו משמעותית להפחתת חובם. בנוסף, ניתן ללמוד מהשאלונים כי תרומת הסיוע המשפטי לצמצום החוב של הצעירים הייתה בינונית-רבה.

בהתייחס לקבלת הלוואה מקרן "עוגן", ציינו רוב המרואיינים כי תהליך אישור הלוואה היה מורכב וארוך והם נעזרו רבות בעו"ס / מלווי הצעירים כדי לצלוח אותו. עם זאת, כל המרואיינים ציינו כי הלוואה סייעה להם במידה רבה הן בהיבט הכלכלי (הורדת גובה ההחזר החודשי) והן בהיבט התפיסתי (הפחתת החרדה והעומס בעקבות הירידה ממספר בעלי חוב לבעל חוב אחד). בנוסף, ניתן ללמוד מהשאלונים כי תרומת הלוואה של "עוגן" לצמצום החוב של הצעירים הייתה רבה מאוד.

¹¹ ראוי לציין כי בדיקת האפקטיביות אל מול מדדים כלכליים לא התקיימה עבור הסיוע המשפטי ועבור הלוואת "עוגן" בשל מיעוט יחסי של צעירים שהשתתפו במחקר וקיבלו מענים אלה.

3.4. תרומת התוכנית לצעירים

בפרק זה נסקור את מידת התרומה של ההשתתפות בתוכנית לצעירים ולצעירות באמצעות מדדים כמותיים שונים שנבדקו בשאלונים שהועברו להם לאורך המחקר (ראה פירוט בפרק "מערך וכלי מחקר ההערכה" בעמ' 5). בחינת התרומה של ההשתתפות בתוכנית מבוססת על מדידת ההבדלים במדדים אלה בין המדידה הראשונה, לשנייה ולשלישית. השערת המחקר היא שיחול שיפור מובהק סטטיסטית במדדים בין שלוש המדידות בקרב הצעירים שהשתתפו בתוכנית.

3.4.1. ההכנסות וההוצאות של הצעירים

לצעירים ולצעירות הוצגו בשאלון מקורות הכנסה שונים והם התבקשו לציין כמה כסף בחודש הם מקבלים מכל מקור. ניתן ללמוד מהנתונים בלוח 8 כי בין המדידה הראשונה לשלישית יש:

- ירידה ב-% הצעירים שדיווחו על הכנסה מעבודה או מעסק, לצד עלייה עקבית בגובה ההכנסה הממוצע ממקור זה.
- עלייה ב-% הצעירים שדיווחו על קבלת קצבאות, לצד עלייה בגובה ההכנסה הממוצע ממקור זה.
- ירידה ב-% הצעירים שדיווחו על תמיכה מהמשפחה, לצד עלייה בגובה התמיכה הממוצע.

לוח 8: מקורות ההכנסה. % הצעירים שדיווחו על הכנסה וגובה ההכנסה הממוצע לצעיר. מדידות 1-3¹²

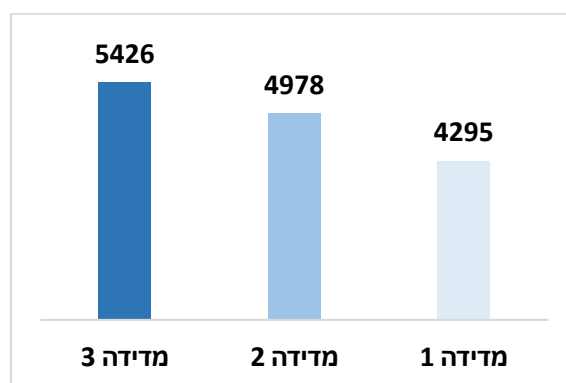
מקור הכנסה	מדידה 1		מדידה 2		מדידה 3		שינוי ב- % בין מדידה 1 ל-3
	ממוצע (₪)	% מדווחים	ממוצע (₪)	% מדווחים	ממוצע (₪)	% מדווחים	
1. עבודה או עסק	4326.8	82.3	5216.9	79.3	6300	73.8	45.6
2. קצבאות ¹³	2706.1	12.2	3069.5	12.2	3297	21.9	21.8
3. סיוע בשכר דירה	904	6.1	851.9	6.7	942.9	4.3	4.3
4. תמיכה מהמשפחה	1056.5	14	1062.5	4.9	2750	2.4	160.4
5. מקור אחר	1818.3	17.7	1402.1	25.6	1313	14.6	-27.8

גובה ההכנסה החודשית הכוללת חושב באופן הבא: לכל צעיר חושב גובה ההכנסה הכוללת שלו (סכימת כל מקורות ההכנסה), ולאחר מכן חושב גובה ההכנסה הכוללת הממוצע של כלל הצעירים. כפי שניתן לראות בתרשים 3, קיימת עלייה עקבית ומובהקת בגובה ההכנסה החודשית בין שלוש המדידות – 15.9% בין המדידה הראשונה לשנייה ו-9% בין המדידה השנייה לשלישית (סה"כ 26.3% בין המדידה הראשונה לשלישית). כמו כן, ראוי לציין כי ההכנסה החודשית הכוללת של הצעירים בקבוצת ההשוואה עלתה בשיעור מובהק סטטיסטית של 22.3% בין שתי המדידות שהתקיימו.

¹² גובה ההכנסה הממוצע לצעיר ממקור מסוים חושב רק עבור הצעירים שדיווחו על הכנסה כלשהי מאותו מקור.

¹³ למשל, נכות, דמי אבטלה, הבטחת הכנסה.

תרשים 3: גובה הכנסה חודשית כוללת נטו ב-ש. מדידות 3-1



הצעירים והצעירות התבקשו לציין בשאלון מהם סעיפי ההוצאה שלהם וכמה כסף בחודש הם מוציאים על כל סעיף בנפרד. ניתן ללמוד מהנתונים בלוח 9 כי בין המדידה הראשונה לשלישית:

- קיימת עלייה עקבית בסעיף הדיור.
- פחות צעירים מדווחים על הוצאות בילוי אך ההוצאה הממוצעת לבילוי גדלה מעט.
- קיימת ירידה בהוצאות אחרות (שלא מופיעות ברשימה).

לוח 9: סעיפי הוצאה. % הצעירים שדיווחו על הוצאה וגובה ההוצאה הממוצע לצעיר. מדידות 3-1¹⁴

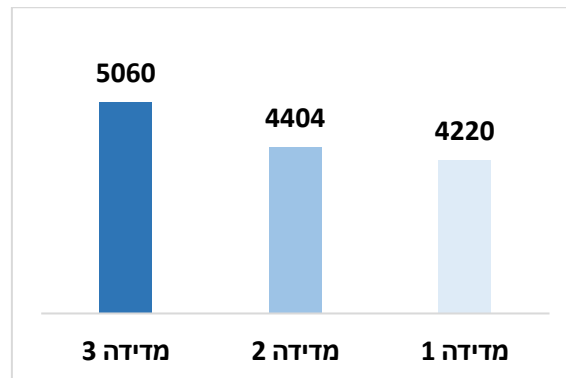
שכיח ב- % בין מדידה 1 ל- 3	מדידה 3		מדידה 2		מדידה 1		סעיף הוצאה
	ממוצע (₪)	% מדווחים	ממוצע (₪)	% מדווחים	ממוצע (₪)	% מדווחים	
51.1	2893.6	59.8	2319.3	60.4	1915.2	56.7	1. דיור
25.2	1118.5	90.9	941.2	86.6	893.1	87.2	2. מזון
31.5	739.5	67.1	604.3	64.6	562.9	86.6	3. בילויים / יציאות
33.6	712.4	79.3	533.1	78.1	533.3	75	4. רכב ונסיעות
3.9	184.7	72	152.9	66.5	177.8	70.7	5. תקשורת
2.1	1322	46.3	1287.2	43.9	1294.4	47.6	6. החזר חודשי של הלוואות
28.4	1226.7	20.7	2319.3	20.7	955.5	25.6	7. לימודים / שכ"ל (חודשי)
-25.3	750.6	37.8	941.2	60.4	1005.8	56.7	8. הוצאות אחרות

גובה ההוצאה החודשית הכוללת חושב באופן הבא: לכל צעיר חושב גובה ההוצאה הכוללת שלו (סכימת כל סעיפי ההוצאה), ולאחר מכן חושב גובה ההוצאה הכוללת הממוצע של כלל הצעירים. כפי שניתן לראות בתרשים 4, קיימת עלייה עקבית ומובהקת בגובה ההוצאה החודשית בין שלוש המדידות – עלייה מתונה של 4.4% בין המדידה הראשונה לשנייה ועלייה של 14.9% בין המדידה השנייה לשלישית (סה"כ 19.9% בין המדידה הראשונה לשלישית). כמו כן, ראוי לציין כי ההוצאה

¹⁴ גובה ההוצאה הממוצע לצעיר ממקור מסוים חושב רק עבור הצעירים שדיווחו על הוצאה כלשהי מאותו סעיף.

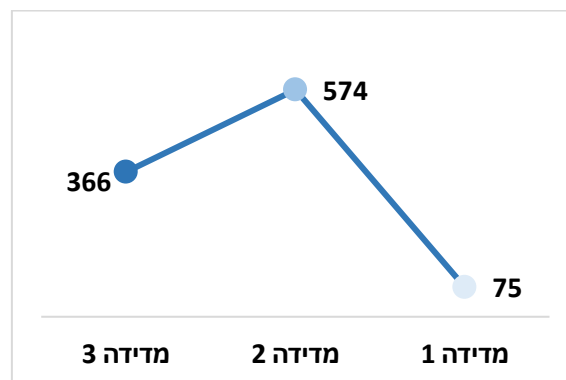
החודשית הכוללת של הצעירים בקבוצת ההשוואה עלתה בשיעור לא מובהק של 2.4% בין שתי המדידות שהתקיימו.

תרשים 4: גובה הוצאה חודשית ב-ש. מדידות 3-1



ממוצע המאזן בין הכנסות להוצאות הצעירים התקבל מחישוב גובה ההכנסה הממוצע פחות גובה ההוצאה הממוצע. כפי שניתן לראות בתרשים 5, במדידה הראשונה המאזן החודשי הממוצע היה 75 ש"ח אך הוא עלה במדידה השנייה ל- 574 ש"ח וירד מעט במדידה השלישית ל- 366 ש"ח. אף על פי שבמונחים של % הקפיצה במאזן הייתה גדולה יחסית, ההבדל בין המדידה הראשונה למדידות השנייה והשלישית אינו מובהק סטטיסטית. לעומת זאת, בקרב קבוצת הביקורת המאזן היה שלילי במדידה הראשונה (-2,999 ש"ח), השתפר במדידה השנייה אך נותר שלילי (-1,813 ש"ח).

תרשים 5: גובה המאזן החודשי בין הכנסה להוצאה ב-ש. מדודת 3-1



3.4.2. מצבת חובות של הצעירים

הצעירים והצעירות התבקשו לציין בשאלון לאילו גופים הם חייבים (בעלי חוב) וכמה כסף לכל גוף. כפי שניתן לראות בלוח 10:

- החוב הגדול ביותר של הצעירים מבחינה כספית ומבחינת % החייבים הוא לבנקים והוא אף גדל באופן מתון בין המדידה הראשונה לשלישית.
- קיימת ירידה דרמטית בין המדידה הראשונה לשלישית ב- % הצעירים החייבים לחברות כרטיסי האשראי, אם כי גובה החוב הממוצע גדל בתקופה זו.
- קיימת ירידה דרמטית בין המדידה הראשונה לשלישית ב- % הצעירים החייבים ובגובה החוב לחברות אשראי חוץ בנקאי.

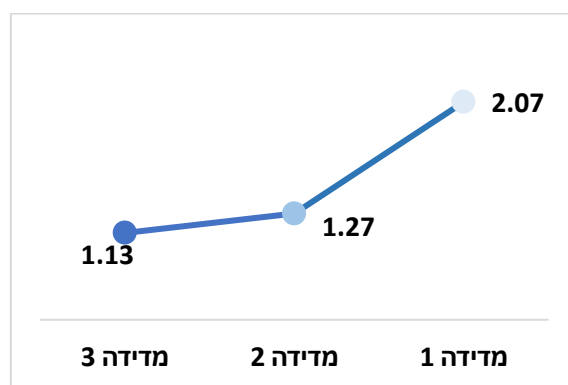
- קיימת ירידה עקבית ב- % הצעירים החייבים לנותני שירותים ולרשויות המדינה בין המדידה הראשונה לשלישית. גובה החוב הממוצע לנותני שירותים עולה משמעותית בתקופה זו.

לוח 10: מצבת חובות הצעירים ב-ש לפי בעל חוב. מדידות 3-1

שני ב- % בין מדידה 1 ל- 3	מדידה 3		מדידה 2		מדידה 1		בעל חוב
	ממוצע החוב (ש)	% החייבים	ממוצע החוב (ש)	% החייבים	ממוצע החוב (ש)	% החייבים	
19.9	25809.4	43.9	23149.3	41.5	21519.6	45.1	1. בנקים
63	18547.4	11.6	12736.3	14.6	11372	52.4	2. חברות כרטיסי אשראי
-70.1	5575.9	4.3	15316.2	7.9	18653.2	30.5	3. הלוואות מאנשים או חברות
8.5	6698.5	20.7	8505.2	25.6	6174.9	23.2	4. אנשים פרטיים
117	19010	18.3	10338.6	13.4	8756.1	43.9	5. נותני שירותים שונים
-5.1	14330.8	15.9	17315.7	28.7	15102.1	25.6	6. רשויות המדינה

בשאלון גם נבדק מספר בעלי החוב של כל צעיר. כלומר, לכמה גופים שונים בו-זמנית חייב הצעיר כסף. נושא זה חשוב לבדיקה משום שככל שלצעיר יש פחות בעלי חוב, כך יותר פשוט לו להתנהל עם חובותיו. כפי שניתן לראות בתרשים 6, במדידה הראשונה יש קצת יותר משני בעלי חוב לכל צעיר בממוצע ואילו במדידה השלישית יש קצת יותר מבעל חוב אחד לכל צעיר בממוצע. משמעות הדבר שחל שיפור מובהק בהיבט זה בין המדידות. כמו כן, ראוי לציין כי מספר בעלי החוב של כל צעיר בקבוצת ההשוואה ירד אף הוא בין שתי המדידות אך בשיעור לא מובהק מ- 1.85 ל- 1.68 בעלי חוב, בממוצע.

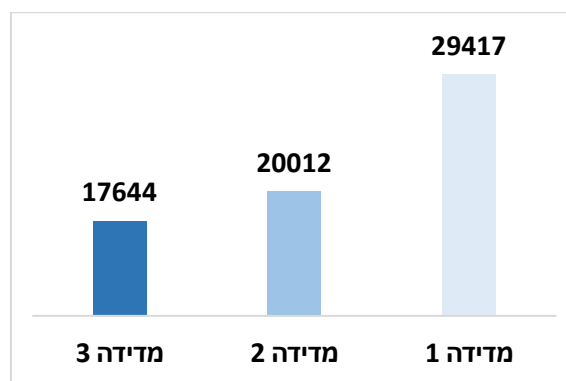
תרשים 6: מספר בעלי החוב הממוצע לצעיר. מדידות 3-1



כפי שניתן לראות בתרשים 7, גובה החוב הממוצע של המשיבים ירד באופן מובהק סטטיסטית ב- 32% בין המדידה הראשונה לשנייה וב- 11.8% נוספים בין המדידה השנייה לשלישית (סה"כ 40% בין המדידה הראשונה לשלישית). כלומר, הירידה העיקרית בחוב התקיימה 6-9 חודשים מההצטרפות של הצעירים לתוכנית. לעומת זאת, ראוי לציין כי גובה החוב הממוצע של המשיבים בקבוצת

ההשוואה גבוה בהרבה וירד בשיעור לא מובהק של 12.7% מ- 60,173 ₪ ל- 52,509 ₪ בין שתי המדידות שהתקיימו.

תרשים 7: גובה החוב הכולל של הצעירים ב-ש. מדידות 1-3



בשאלון נבדק גם השינוי שחל בעצם קיומו של חוב בקרב הצעירים ונמצא כי במדידה הראשונה עמד שיעור הצעירים החייבים על 82% ובמדידה השלישית ירד ל- 60% בלבד. בחינה מעמיקה של השינוי בעצם קיומו של חוב בין המדידה הראשונה למדידה השלישית מגלה כי 27% מהצעירים השתפרו ממצב של קיום חוב למצב של היעדר חוב. 60% מהצעירים נשארו ללא שינוי, חלקם החלו עם חוב ונשארו עם חוב (48%) וחלקם החלו ללא חוב ונשארו כך (12%). 13% מהצעירים נסוגו ממצב של היעדר חוב למצב של חוב.

תרשים 8: השינוי שחל בעצם קיומו של חוב בקרב הצעירים בין מדידות 1 ל-3



רוב הצעירים והצעירות שרואיינו ריאיון עומק, דיווחו על כך שהחוב שלהם צומצם או נסגר לחלוטין. במקרים שבהם החוב צומצם, הצעירים ביטאו לרוב כוונה לסגור את כולו ולפתוח דף חדש בחייהם. חלק מהמראיינים שסגרו את חובם, ביטאו תחושות אופטימיות ודיברו על תוכניות עתידיות להמשיך חייהם.

"אין לי שום חובות, יש לי כסף בבנק, אני משלם הכול, עוקב אחרי הדברים, שומר על זה כל הזמן. רוצה לצאת מהבית של ההורים. קשה לי לומר מה העתיד, נכון לשלב הזה שאנחנו מדברים אני בכיוון הנכון" (צעיר/ה).

"כיום אין לי כמעט חובות. בגלל המלחמה היו לי פחות הכנסות ואני היום במינוס קטן. אבל פרט לזה אין חובות בכלל" (צעיר/ה).

"החוב הצטמצם, אני ממשיך לסגור את החובות שנשארו. רק על הריביות חסכתי בערך 20 אלף ₪" (צעיר/ה).

מנגד, שלושה צעירים ציינו בריאיון כי החוב שלהם לא צומצם וניכר כי הם נמצאים בתחושה שלא בטוח שיצליחו להחזירו. בשני מקרים מדובר בקשיים הכרוכים בקבלת הלוואה מ"עוגן" ובמקרה השלישי בשיתוף פעולה חלקי של הצעיר עם המלווה הכלכלי המעבב את התקדמותו בטיפול בחוב.

"אין צמצום. אבל הגעתי להסדרים עם הבנקים. אני קשור אליהם עכשיו עוד לשנים אבל עורכי הדין שלהם ירדו ממני" (צעיר/ה).

"החוב לא הצטמצם כמעט. אולי 10% צומצם... אני עדיין בליווי. קיבלתי משימות מהמלווה וחלק עשיתי וחלק לא. זה לא מתקדם" (צעיר/ה).

"החוב נשאר כמו שהיה, לא קיבלתי את ההלוואה ולא סגרתי את החוב" (צעיר/ה).

3.4.3. הליכים משפטיים לגביית החוב

הצעירים והצעירות (164 משיבים) התבקשו לציין בשאלון האם הם נמצאים בהליכים משפטיים בנוגע לחוב שלהם והאם ננקטו נגדם הליכים שונים לגביית החוב. כפי שניתן לראות בלוח 11, ההליכים השכיחים ביותר שהופעלו כלפי הצעירים במדידה הראשונה היו: תיק בהוצאה לפועל, עיקולים ועיכוב יציאה מהארץ. עם זאת, ניכרת ירידה עקבית בהפעלת הליכים אלה בין המדידה הראשונה לשנייה ובין המדידה השנייה לשלישית. ההליכים הנוספים שנבדקו הופעלו כלפי הצעירים בשכיחות נמוכה בהרבה.

לוח 11: % הצעירים שהופעלו כלפיהם הליכים שונים לגביית חוב. מדידות 1-3

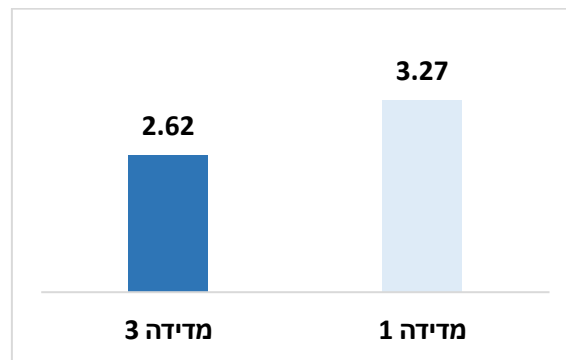
הליך	מדידה 1	מדידה 2	מדידה 3	שינוי ב- % בין 1-3
1. תיק פעיל בהוצאה לפועל	18.3% (30)	9.8% (16)	8.5% (14)	-53.3
2. איחוד תיקים/צו תשלומים	-	4.3% (7)	3.2% (5)	-
3. חדלות פרעון	-	1.2% (2)	3.7% (6)	-
4. עיקולים	20.1% (33)	15.2% (25)	14.6% (24)	-27.3
5. צו עיכוב יציאה מהארץ	14% (23)	13.4% (22)	10.4% (17)	-26.1
6. ניתוקים (חשמל, סלולרי)	7.9% (13)	3.7% (6)	5.5% (9)	-30.8
7. צו הבאה / מעצר	0.6% (1)	2.4% (4)	1.2% (2)	-

3.4.4. חרדה פיננסית

מדד זה נועד להעריך עד כמה אנשים חווים חרדה בהקשר פיננסי העשויה לבוא לידי ביטוי בדרכים דומות לחרדה כללית, לפגוע ביכולת לבצע תכנון פיננסי ולהיחלץ מקשיים כלכליים. רמת החרדה הפיננסית של המשיבים נבדקה בשאלונים באמצעות 9 היגדים, שנבחרו מתוך שאלון FAS העוסק בנושא (Roll, Taylor, and Grinstein-Weiss, 2016). המשיבים התבקשו לציין את מידת הסכמתם עם היגדים אלה בסולם בן 5 דרגות (1=מאוד לא מסכים ו-5=מאוד מסכים). ככל שציון המדד הוא גבוה

יותר, הדבר מעיד על חרדה פיננסית גבוהה יותר. כפי שניתן לראות בתרשים 9, חלה ירידה ברורה ומובהקת סטטיסטית בשיעור של 19.9% ברמת החרדה הפיננסית של המשיבים בין המדידה הראשונה לשלישית. בקרב המשיבים בקבוצת ההשוואה (שהיו פחות חרדים מלכתחילה) לא נמצא שינוי בין שתי המדידות ממוצע 2.70 ל-2.71. הדבר מעיד על כך שהתוכנית סייעה בהפחתת החרדה הפיננסית של המשתתפים.¹⁵

תרשים 9: ממוצע החרדה הפיננסית של הצעירים (סולם 1-5). מדידות 1 ו-3



3.4.5. שלומות פיננסית

שלומות פיננסית היא מצב שבו אדם יכול לעמוד בהתחייבויות כלכליות נוכחיות ומתמשכות באופן מלא, יכול להרגיש בטוח בעתיד הכלכלי שלו ומסוגל לעשות בחירות המאפשרות לו ליהנות מהחיים. שלומות פיננסית כוללת את המרכיבים הבאים: **שליטה על הכספים** (יכולת לשלם חשבונות בזמן, יכולת לנהל חובות ולהסתדר כלכלית), **עמידות בפני הוצאות בלתי צפויות ומקרי חירום** (קיומה של ברית פיננסית ויכולת לסמוך על חברים ובני משפחה במצב של הוצאות בלתי צפוי ומקרי חירום), **קיום יעדים פיננסיים וחתימה להשגתם** (כמו החזר הלוואות בתוך מספר שנים או חיסכון של סכום מסוים למטרה ספציפית) **ויכולת לעשות בחירות כלכליות המאפשרות ליהנות מהחיים** (כמו לקחת חופשה, ליהנות מארוחה בחוץ מדי פעם או לעבוד פחות כדי לבלות יותר זמן פנוי).

דרך נוספת לחשוב על כך היא ששלומות פיננסית מרמזת על ביטחון כלכלי וחופש בחירה כלכלי בהווה ובעתיד (CFPB, 2015).

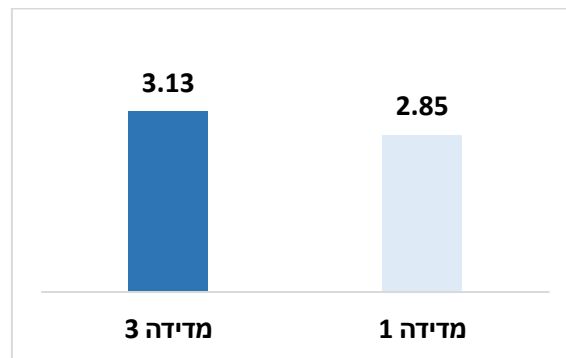
מדד השלומות הפיננסית מורכב מ-10 פריטים המחולקים לשני תתי-סולמות בני 6 פריטים ו-4 פריטים בהתאמה. בתת-הסולם הראשון נשאלים המשיבים עד כמה הצהרות שונות המוצגות להם (למשל: "אני מסוגל להתמודד עם הוצאה גדולה בלתי צפויה"), מתארות אותם או את הסיטואציה שבה הם נמצאים. תשובותיהם יכולות לנוע על סולם בן 5 דרגות מ"לחלוטין לא" (1) ועד "לחלוטין" (5). הדגש בתת-סולם זה הוא על עמידות בפני הוצאות בלתי-צפויות, קיום יעדים פיננסיים ויכולת לעשות בחירות כלכליות ליהנות מהחיים. בתת-הסולם השני נשאלים המשיבים באיזו תדירות הצהרות שונות המוצגות להם (למשל: "בסוף החודש נשאר לי כסף") מתאימות להם. תשובותיהם

¹⁵ במדידה השנייה נעשה שימוש בשאלון חרדה פיננסית מקוצר, ולכן ההשוואה בתרשים היא בין המדידה הראשונה לשלישית בלבד.

יכולות לנוע על סולם בן 5 דרגות מ"אף פעם" (1) ועד "תמיד" (5). הדגש בתת-סולם זה הוא על יכולת השליטה וניהול הכספים של המשיבים.

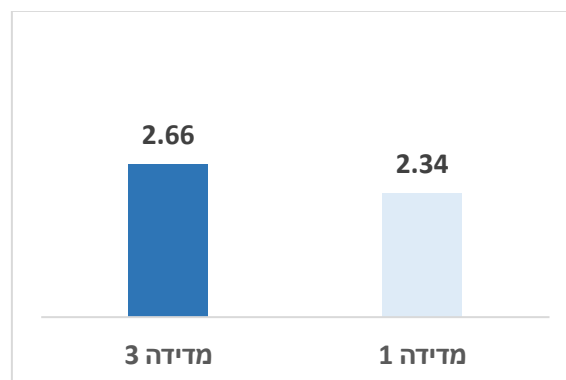
כפי שניתן לראות בתרשים 10, חלה עלייה מובהקת סטטיסטית בשלומות הפיננסית של המשיבים בין המדידה הראשונה לשלישית, בשיעור של 9.8%. זאת לעומת ירידה שולית בקרב המשיבים בקבוצת ההשוואה בין שתי המדידות ממוצע 3.06 ל-2.97. הדבר מעיד על כך שהתוכנית סייעה בהגברת השלומות הפיננסית של המשתתפים.¹⁶

תרשים 10: ממוצע השלומות הפיננסית (תת-סולם 1) של הצעירים (סולם 5-1). מדידות 1 ו-3



בנוסף, חלה עלייה מובהקת סטטיסטית בתת-סולם 2 של שלומות פיננסית בין המדידה הראשונה לשלישית, בשיעור של 13.7%. זאת לעומת עלייה שולית בקרב המשיבים בקבוצת ההשוואה בין שתי המדידות ממוצע 2.86 ל-2.94 (אף על פי שיכולת השליטה וניהול הכספים שלהם גבוהה יותר גם לאחר המדידה השנייה). הדבר מעיד על כך שהתוכנית סייעה לשיפור יכולת השליטה וניהול הכספים של המשתתפים.¹⁷

תרשים 11: ממוצע השלומות הפיננסית (תת-סולם 2) של הצעירים (סולם 5-1). מדידות 1 ו-3



¹⁶ במדידה השנייה נעשה שימוש בשאלון חרדה פיננסית מקוצר, ולכן ההשוואה בתרשים היא בין המדידה הראשונה לשלישית בלבד.

¹⁷ כנ"ל. ההשוואה בתרשים היא בין המדידה הראשונה לשלישית בלבד.

3.4.6. הסיכוי לחזור לחובות בעתיד

הצעירים והצעירות שרואינו נשאלו מה לדעתם הסיכוי שיחזרו לחובות בעתיד. מלבד הצעירים המרואיינים שהיו בחובות ולכן התקשו לענות על השאלה, הדעה הרווחת והכמעט היחידה הייתה כי הסיכוי שיחזרו לחובות נמוך מאוד עד זניח, כל עוד לא יקרה אירוע דרמטי בחייהם. הם תיארו את חוויות החובות כגרועה כל כך שבמקום שבו הם נמצאים כרגע הם לא רוצים לדמיין את עצמם חוזרים ל"נקודת האפס" ומוכנים לעשות הרבה מאוד כדי למנוע זאת. באופן משני אך נוכח יחסית, עלו חששות כי תהיה חזרה לחובות, בעיקר במציאות של מלחמה, יוקר מחייה וחוסר תמיכה ועזרה.

חלק מהמרואיינים נתנו קרדיט לתוכנית כגורם שמחזק אותם, ונראה כי ההתנסות החיובית שבה קיבלו סיוע ללא תמורה, מחזקת אותם וגורמת להם להיות בטוחים כי אם "יפלו" שוב, יהיה מי שיוכל לסייע להם. עצם הידיעה שיש מישהו שמוכן לעזור, משפרת את תחושתם כי לא ייקלעו שוב למשבר חובות.

"אין סיכוי כזה... במיוחד עם הליוויים שיש לי ואני עדיין מתייעצת. הכול עזר לי מאוד, מרגישה ששומרים עליי" (צעיר/ה).

"חשבתי על זה ממש אתמול בשיחה עם חבר שקיבל העלאה. אמרתי לו שלא משנה מה, שלא יקח בחיים הלוואה. ראיית העולם שלי לגבי הלוואות השתנתה. התבגרתי כלכלית. לא חושב שאתן לעצמי להגיע למקומות האלה" (צעיר/ה).

"הסיכוי נמוך, מקווה שימשיך ככה. אני מאוד משתדלת לא להוציא מעבר למה שיש לי. זאת גם אחת הסיבות שאני שומרת על העבודה ואם אני עוזבת, אני משתדלת למצוא מהר כדי שתמיד יהיה לי תזרים בחשבון" (צעיר/ה).

"אני עדיין תמיד מתנדנדת, למשל עכשיו עם המלחמה. לא יודעת להתנהל במשבר. אני בת 25 ועדיין צריכה ליווי. ואין לי תמיכה כלכלית או משפחתית. המצב שלי עדיין לא יציב ואני תמיד עם יד על הדופק. החור שיצרתי נסגר ועדיין כל שנייה יכול להיווצר חוב. אני יודעת שאני לא יודעת להתנהל. לא בטוחה לגמרי" (צעיר/ה).

לסיכום, התוכנית תרמה לצעירים ולצעירות שהשתתפו במחקר בהיבטים כלכליים ורגשיים. בהיבט הכלכלי, המשתתפים הגדילו את הכנסתם באופן מובהק ב-26.3%, הגדילו את הוצאותיהם בשיעור מעט נמוך יותר ומובהק של 19.9% ועברו ממאזן חודשי בין הכנסות להוצאות של 75 ₪ למאזן של 366 ₪ (לא מובהק). בנוסף לכך, המשתתפים הקטינו את מצבת החובות שלהם באופן מובהק, מ-29,417 ₪ בממוצע ל-17,664 ₪ - ירידה של 40%, כאשר הירידה העיקרית הייתה לבעלי חוב הנותנים הלוואות יקרות בדרך כלל – חברות כרטיסי אשראי וחברות אשראי חוץ-בנקאי. עוד עולה כי 27% מהמשתתפים מחקו את חובם לחלוטין, 60% עדיין בתהליך (החלו עם חוב או החלו ללא חוב ונשארו באותו מצב) ו-13% צברו חובות חדשים.

בהיבט הרגשי, חלה ירידה מובהקת של 19.9% בחרדה הפיננסית של המשתתפים, עלייה מובהקת של 9.8% בשלומות הפיננסית שלהם ועלייה מובהקת של 13.7% ביכולת השליטה והניהול הפיננסי שלהם המהווה מרכיב בשלומות הפיננסית.

חשוב לציין בנוסף, כי למרות המגבלות של קבוצת ההשוואה והיכולת להשוות בינה לבין קבוצת הצעירים שהשתתפו בתוכנית (כפי שצוין בפרק "שיטות וכלים" בעמ' 6), ניכר כי השיפור שחל בקרב הצעירים שהשתתפו בתוכנית היה גבוה יותר ומובהק בכל המדדים שנבדקו, למעט גובה ההכנסה, לעומת קבוצת ההשוואה. הדבר נותן אינדיקציה נוספת לאפקטיביות התוכנית.

3.5. תרומת התוכנית לעובדי יתד ומלווי צעירים

שתיים מהפעולות המרכזיות של התוכנית: הקניית ידע וכלים פרקטיים ויצירת מנגנון שיתוף פעולה עם אנשי מקצוע בתחום החובות, כונו לעובדי יתד ומלווי צעירים. לפיכך, נבדקה במחקר תרומת התוכנית לאוכלוסייה זו, הן באמצעות ראיונות עומק והן באמצעות שאלונים בשתי נקודות זמן שונות¹⁸, כדי לבחון האם התקיים שינוי בעמדותיהם.

3.5.1. ליווי צעירים עם חובות

בשאלונים הראשון והשני התבקשו עובדי יתד ומלווי הצעירים לציין כמה צעירים עם חובות הם מלווים ולכמה צעירים עם חובות הם סייעו בשנה האחרונה שלפני מילוי השאלון. כפי שניתן לראות בלוח 12, חלה עלייה במודעות העובדים לצעירים בטיפולם אשר נמצאים בחובות, אף על פי שהיא הייתה גבוהה מלכתחילה. בנוסף, חלה עלייה בשיעור העובדים שצינו כי סייעו לצעירים עם חובות שבטיפולם בשנה האחרונה.

לוח 12: % מספר הצעירים והצעירות עם חובות בליווי עובדי יתד, ומלווי צעירים. מדידות 1 ו-2

שאלה	תשובות	מדידה 1	מדידה 2
כמה מהצעירים שבטיפולך מתמודדים עם חובות?	יודע/ת כמה	84%	91%
	לא יודע/ת כמה	16%	9%
	ממוצע לעובד / מלווה	8.25	7.2
לכמה צעירים עם חובות סייעת בשנה האחרונה (באופן אישי, או בהפניה לגורמים נוספים)?	אחד או יותר	74%	88%
	אף אחד	26%	12%
	ממוצע לעובד / מלווה	4.8	5.2

בראיונות העומק נשאלו העובדים האם התוכנית השפיעה על האופן שבו הם מלווים צעירים עם חובות. לדברי רוב המראיינים, התוכנית אכן השפיעה לחיוב על עבודתם במגוון היבטים שיוצגו על פי סדר שכיחותם:

יש עם מי להתייעץ - עובדי יתד נהנים מגורמי ייעוץ והכוונה הזמינים והנגישים להם שמהווים עבורם גב בעת הטיפול בצעירים עם חובות. בנוסף לרכזי החובות צוינו גם עורכי הדין (סיוע משפטי, קו לייעוץ משפטי) וכן המלווים הכלכליים.

¹⁸ מדידה ראשונה, לפני תחילת התוכנית: מאי-יוני 2021 ומדידה שנייה בעיצומה של התוכנית: אפריל-מאי 2023.

"ברור שזה השפיע. אני מאוד נעזרת בהם במיוחד במלווה הכלכלי שמחזיק אותי ביחד והרכז שמפנה אותי למי והאם לפנות. שניהם ביחד. זה מאוד משמעותי בשבילי" (עו"ס יתד).

יותר ידע, כלים, בהירות וביטחון – העובדים ציינו כי יש להם כיום יותר ידע וכלים כדי לסייע לצעירים בחובות.

"לפני התוכנית ידעתי פחות. כיום אני יודעת יותר מה לעשות. כשצעיר אומר לי 'יש לי חובות' אני לא תופסת את הראש ותוהה מה לעשות איתו. אני יודעת מה לעשות איתו ומה להציע לו" (עובד/ת תוכנית יתד).

יותר מענים שניתן להציע לצעירים - התוכנית הוסיפה והנגישה מענים חיוניים אשר קודם לכן הצעיר ועובדי יתד התקשו להשיג.

"בלחיצת כפתור יש לי ייעוץ משפטי, סיוע משפטי, כסף ומישהו שמלווה את הצעיר. זה נהדר! זו תוכנית מבורכת ונותנת לי הרגשה שאני באמת יכולה לעזור, ולתת מענה משמעותי לצעיר בלחיצת כפתור" (עובד/ת תוכנית יתד).

ראוי לציין כי שני מרואיינים ציינו כי התוכנית לא תרמה באופן משמעותי לאופן שבו הם מלווים צעירים עם חובות כיוון שלדבריהם, גם טרם תחילת התוכנית הם סיפקו מענה איכותי לצעירים עם חובות.

3.5.2. היכרות עם מעני התוכנית

העובדים נשאלו בשתי נקודות הזמן האם הם מכירים מענים שונים של התוכנית, כאשר ניתנו להם שלוש אפשרויות תשובה: לא מכיר/ה, מכיר/ה והשתמשתי. כפי שניתן לראות בלוח 13, חלה עלייה בין שתי המדידות בשימוש שעשו העובדים בכל המענים. השיעור הממוצע של העובדים שהכירו את המענים או השתמשו בהם עלה מ-53% ל-81% בין שתי המדידות, שעיקר העלייה היא בשימוש במענים.

לוח 13: היכרות עובדי יתד ומלווי הצעירים עם מעני התוכנית והשימוש בהם. מדידות 1 ו-2

מדידה 2			מדידה 1			סוג המענה
לא מכיר/ה	מכיר/ה	השתמש/ה	לא מכיר/ה	מכיר/ה	השתמש/ה	
11%	31%	58%	50%	37%	13%	ליווי כלכלי
19%	34%	47%	40%	40%	20%	הסיוע המשפטי במחוז
19%	52%	29%	59%	36%	5%	קן 'עוגן'
20%	44%	36%	32%	47%	21%	קו ייעוץ משפטי
26%	47%	27%	54%	33%	13%	מרכז לגביית קנסות
19%	42%	39%	47%	39%	14%	סה"כ

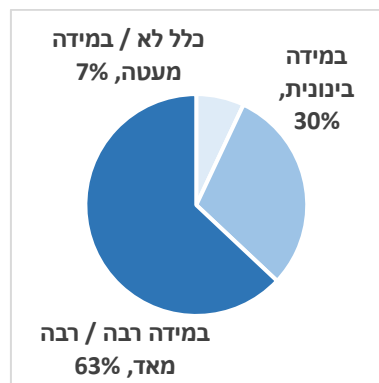
3.5.3. קשר עם אנשי מקצוע בתחום החובות

בשאלון השני נבדק הקשר של עובדי "יתד, עם אנשי מקצוע בתחום החובות (סיוע משפטי, רכז/ת חובות מחוזי ומלווה כלכלי) בתוכנית. מהנתונים עולה כי 84% מהעובדים היו בקשר בשנה האחרונה עם אחד או יותר מאנשי מקצוע אלה.

עובדים שהיו בקשר עם אנשי מקצוע בתחום החובות, התבקשו גם להעריך את מידת הנגישות של אנשי מקצוע אלה עבורם. כפי שניתן לראות בתרשים 12, רוב העובדים העריכו את הנגישות של אנשי המקצוע במידה רבה / רבה מאוד.

תרשים 12: הערכת עובדי יתד את נגישות אנשי המקצוע בתוכנית

החובות. מדידה 2. התפלגות ב- % - סה"כ 100%



באופן ממוקד נבדק בשאלון השני הקשר של העובדים עם רכזי החובות המחוזיים – דמויות מפתח בתוכנית - האחראים על תכלול תחום החובות במחוז והמעניקים סיוע לעובדים במידת הצורך. מהנתונים עולה כי 63% מהעובדים היו בקשר עם רכזי החובות המחוזיים, 25% ציינו כי הם מכירים אותם אך לא היו איתם בקשר ו-12% ציינו כי אינם מכירים אותם כלל.

בראיונות העומק עם עובדי יתד הציגו רובם עמדות חיוביות ביותר כלפי רכזי החובות המחוזיים. הרכזים נתפסים על-ידם על-פי רוב כגורם מייעץ ומכוון וככתובת הראשונה לפנייה בכל ליווי של צעיר עם חובות. בנוסף ציינו יכולות הרכזים לפתור מקרים מורכבים ולתווך מול גורמים אחרים בתוכנית.

"הרכזת עושה את העבודה שלה כל כך טוב... מאוד עקבית ורצינית והיא גמישה וזמינה כל הזמן אז אני מציעה את העזרה ובטוחה שאנחנו נצליח לתת את המענה הנכון" (עו"ס יתד).

"הרכזת מאוד זמינה ונגישה. זמינות, מקצועיות... היא בזמן ובמקום ואתה מרגיש שיש לך גב. היא נלחמת איתך עד הסוף" (עובד/ת תוכנית יתד).

מראיינים בודדים בלבד העלו הסתייגויות לגבי הרכזים. בתוך כך נטען במקרה אחד כי חסרה החזקה מצידו של אחד / אחת הרכזים ולא ניתנו פידבקים או תזכורות בתהליכי הסדרת החובות. מנגד, דווח במקרה אחר על "החזקת יתר" גם כשהדבר לא היה נחוץ. במקרה שלישי סופר על היעדר נכונות לספק מענה לשאלות טרם העברת מסמכים נדרשים.

לסיכום, התוכנית תרמה לעובדי "יתד, ולמלווי צעירים בכמה היבטים: התוכנית הגדילה את המודעות של העובדים לקיומם של צעירים עם חובות (אם כי היא הייתה גבוה למדי מלכתחילה) ואת מספר הצעירים עם חובות המטופלים על-ידם. בנוסף, דיווחו העובדים שרואיינו כי יש בתוכנית אנשי מקצוע שהם יכולים להתייעץ איתם וכי הם רכשו באופן אישי ידע, כלים וביטחון לעסוק בנושא.

העובדים ציינו בנוסף כי התוכנית כוללת מענים חיוניים ונגישים יחסית שהיה קשה להשיגם בעבר. בנוסף, ממצאי השאלונים שהועברו לעובדים בשתי נקודות זמן שונות, מלמדים כי השימוש שלהם במענים השונים גדל מאוד.

נקודה נוספת שעלתה היא שרוב העובדים היו בקשר עם אנשי המקצוע של התוכנית בשנה האחרונה שלפני מילוי השאלון השני ובפרט עם רכזי החובות המחוזיים, הנתפסים על-ידם על-פי רוב כגורם מקצועי, מייעץ ומכוון הזמין עבורם לכל שאלה.

3.5.4. ביטחון עצמי ותחושת מסוגלות

בראיונות העומק נשאלו העובדים האם תוכנית החובות השפיעה על נכונותם ו/או על מידת הביטחון שלהם ללוות צעירים בהיבטים כלכליים ו/או משפטיים. לשאלה זו השיבו מרבית המרואיינים בחיוב, בעיקר בכל הנוגע לביטחון בליווי. נטען כי העלייה במידת הביטחון נובעת מכך שהתוכנית נותנת גב לעובד ולצעיר, וכי לעובד יש כתובת לכל שאלה והתייעצות, בדגש על רכזי החובות. חלקם ביקשו לציין כי גם טרם התוכנית הייתה להם נכונות ללוות צעירים בתחומים אלו, אך היו חסרים להם הכלים והידע שיש להם כיום. כמו כן, מרבית המשיבים התייחסו לעלייה בביטחון בעיסוק בהיבטים כלכליים בלבד, כיוון שהתנסותם עם המרכיבים המשפטיים בהסדרת חובות עדיין צרה.

"מאוד. בטח שכן! כי כשאני יודעת שיש מערכת שלמה שעובדת איתי למען הצעיר זה לגמרי אחרת. אני כבר לא נלחמת בתחנות רוח וצריכה להתחנן לטובות. יש מערכת שהיא יחד איתי" (עובד/ת תוכנית יתד).

"כן בהחלט. זה לא נושא שאנחנו מתמחים או מבינים בו והיינו פחות נוגעים בזה. היום אנחנו נוגעים ובטוחים שיש לנו מענה ויכולים לסייע בזה. במיוחד הרכזת שעושה את העבודה שלה (עובד/ת תוכנית יתד).

מיעוט מהמרואיינים השיבו כי התוכנית לא השפיעה על מידת הנכונות ו/או הביטחון שלהם ללווי צעירים בתחומים כלכליים / משפטיים. חלקם הסבירו כי גם לפני התוכנית לא הייתה להם רתיעה מהעיסוק בתחום. מנגד ציינו חלק מהם כי החסמים שלהם לטיפול בצעירים עם חובות נותרו על כנם, בין אם מתוך רתיעה עמוקה מהעיסוק בנושא ובין אם מתוך חוויה שלילית מהניסיון ללוות צעירים בתהליך הסדרת חוב.

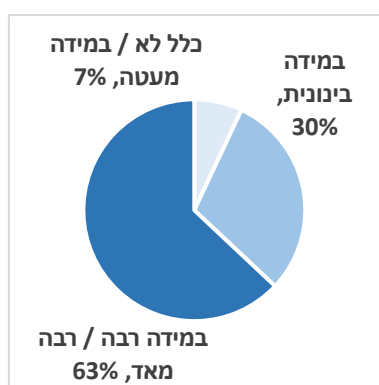
"היו לי חסמים קודם, ברור. מבחינתי כל העניינים הבירוקרטיים זה מקום שהיה חסום. אבל אני לא מרגישה שהתוכנית פתרה לי את זה. אני לא מרגישה שהתוכנית פתחה לי את הצ'אקרות. אולי עשתה יותר סדר" (עו"ס יתד).

"החווייה הראשונה והתמידית שלי היא שזה קשה. אם הייתי יכולה שלא יגיעו חבר'ה עם חובות, אם היה כפתור כזה הייתי לוחצת עליו. חשבתי שיהיה לי גב. כשאנחנו פחות מבינים משהו אנחנו פחות ששים ללכת לקראתו (עו"ס יתד)."

בשאלון השני לעובדי יתד ומלווי צעירים נבדק עד כמה ברור להם כיצד לפעול ולמי לפנות כאשר מגיע אליהם צעיר או צעירה עם חובות. כפי שניתן לראות בתרשים 13, כשני שלישים מהעובדים מעריכים את יכולתם לפעול עם צעירים בחובות במידה רבה-רבה מאוד.

תרשים 13: הערכת עובדי יתד את יכולתם לפעול עם צעירים בחובות.

מדידה 2. התפלגות ב- % - סה"כ 100%



3.6. הערך המוסף של התוכנית

מניתוח של ראיונות העומק עם עובדים וצעירים ניתן ללמוד על הערך המוסף של התוכנית מעבר למענים הספציפיים שהיא מציעה לצעירים.

לדברי עובדי יתד שרואיינו, הערך המוסף של התוכנית בא לידי ביטוי במספר היבטים, חלקם נוגעים לצעירים, חלקם לעובדים עצמם, וחלקם לצעירים ולעובדים כאחד:

אפיק פעולה לטיפול בחובות - מרבית המרואיינים ציינו כי התוכנית מספקת לצעירים דרך אפקטיבית להסדרת חובותיהם ומשקפת להם כי יש אפיק פעולה ומקום לאופטימיות חרף מורכבות העניין. באופן דומה, גם עובדי יתד יודעים כי יש להם אפשרות להנגיש לצעירים סיוע של ממש.

"עצם העובדה שנכנסים לתהליך ולמסגרת והצעירים רואים את האור בקצה המנהרה זה מדרבן. אני יודעת שיש משהו שעוזר, אז אני משדרת שיש פתרון. לפני כן היה לי קשה לי לשדר את זה כי ידעתי שנעבור מסכת ייסורים עד שנצליח לעשות משהו. זה מגביר את המוטיבציה שלי ושל הצעירים להתחיל תהליך" (עו"ס יתד).

המענים שהתוכנית מספקת לצעירים - המענים בתוכנית נתפסים כפרקטיים ואפקטיביים אשר מעניקים לצעירים סיוע של ממש.

"הדבר הכי משמעותי בתוכנית הוא ההלוואה. עצם זה שיש את העמותה הזו זה מטורף. החבר'ה אומרים שיש סיכוי, אפשר לנצח את זה. גם הליווי הכלכלי הוא מאוד מקצועי וטוב" (עו"ס יתד).

החזרת השליטה של הצעירים על חייהם - נטען כי תוכנית החובות מונעת הדרדרות, מחזירה את השליטה של הצעירים על חייהם ומאפשרת התקדמות במישורי חיים שונים משמושגת הסדרה של החוב.

"אחרי שנכנסים לזה יש להם יותר שליטה על החיים שלהם. במקום שהחובות ינהלו אותם הם מנהלים את החיים שלהם" (עו"ס יתד).

"התרומה העיקרית לצעירים - כיסוי חובות זה בסיס להתקדמות במישורים אחרים. בלי זה לא נוכל להתקדם בהיבטים אחרים. כמו לימודים" (עובד/ת תוכנית יתד).

הנגשת ידע וכלים לעובדי יתד - התוכנית הנגישה לעובדי יתד ידע, כלים ותוכנית עבודה מסודרת המאפשרים להם לתת ליווי מיטבי לצעירים. בנוסף, יש חשיבות רבה לליווי ולהכוונה של רכזי החובות.

"בעבר לא היה גורם אחד בנושא החובות שיכולתי לפנות אליו וידעתי שהוא מרכז. יש הרבה גופים ולא ידעתי למי לפנות ואם זו באמת הכתובת. היום יש לי גוף אחד, הרבנות שאני פונה אליה והיא מפנה אותי לגוף הנכון" (עו"ס יתד).

מנקודת מבטם של הצעירים והצעירות שרואיינו, המענים השונים והתוכנית בכללותה השפיעו עליהם באופן חיובי מאוד הן בפן הטכני של פתרון מלא או חלקי של בעיית החובות והן בפן הרגשי.

בפן הטכני צוין כי ללא המענים של התוכנית, בעיית החובות לא הייתה נפתרת לאור קשיים שונים של הצעירים: חוסר בהנעה עצמית, חוסר ביטחון, מחסור בידע ובחיבורים לגורמים שעשויים לפתור את החוב, היעדר הנחיה והכוונה מההורים והמשפחה ועוד.

בפן הרגשי ציירו הצעירים תמונה לפיה הם נמצאים כיום במקום אחר לגמרי. עלו ביטויים המבטאים העצמה, ידע, יכולת עצמאית לצלוח קשיים כלכליים בחיים, חיזוק הביטחון העצמי באופן כללי, אופטימיות ותקווה לעתיד טוב יותר ורצון להתקדם בחיים. זאת, לצד ראייה מפוכחת של המציאות – אילו אינטרסים עומדים מאחורי הבנקים וחברות האשראי, מה המוטיבציה שלהם ואיך להיזהר מההצעות שהם מציעים.

"זה שינה לי את החיים. אף כדור נגד חרדה לא היה יכול לעזור לי כמו שעזרו לי. השקטה של עולם החרדות. נותן אוויר, נותן אפשרות לעסוק בתהליכים אחרים של השיקום" (צעיר/ה).

"היו לי סיוטים בלילה, שנגמרו לי החיים וזה נתן לי ליישר קו עם המציאות ולהרגיש שווה ערך, להוציא כסף בלי לפחד, להתקדם צעד צעד לקראת שכירת דירה. פחדתי מעיקולים. זה נתן לי אומץ וחופש לעשות דברים, נתן לי גב" (צעיר/ה).

"קודם כל זו הקלה לא נורמלית. הייתי רץ בין כמה עבודות. עובד הרבה, רץ בשביל הכסף ואז במקום לפנק את עצמי הכול הלך לחובות. היו נשארים לי 200 ₪ לדברים שאני רוצה בשביל עצמי. עכשיו אני מרגיש שאני יכול לנשום" (צעיר/ה).

לסיכום, הערך המוסף של התוכנית בא לידי ביטוי במספר היבטים: התוכנית מהווה אפיק פעולה סדור ואפקטיבי לטיפול בחובות של צעירים ומספקת לצעירים שורה של מענים פרקטיים המותאמים למצב

חובותיהם ומאפייניהם האישיים. התוכנית מחזירה לצעירים את השליטה על חייהם ומקנה להם ידע כלכלי והעצמה אישית המאפשרים להם לצאת ממשבר החובות ולצמוח. לבסוף, התוכנית מנגישה לעובדי יתד ומלווי צעירים ידע, כלים ותוכנית עבודה מסודרת המאפשרים להם לתת ליווי מיטבי לצעירים.

3.7. גורמים מקדמים ומעכבים את הסדרת החוב

בראיונות העומק עם העובדים בעיקר, אך במידה מסוימת גם עם הצעירים, הושם דגש על בחינת הגורמים המקדמים והמעכבים את הסדרת החובות של הצעירים.

גורמים מקדמים

התוכנית והמענים – העובדים שרואיינו ציינו את חשיבות התוכנית על מעניה השונים בהצלחת תהליך הסדרת החובות. הודגשו במיוחד הלוואת "עוגן", הליווי הכלכלי והסיוע מצד רכזי החובות. כמו כן צוינה חשיבות שיתוף הפעולה בין הגורמים השונים המעורבים בתהליך.

"מה שמכניס צעירים לתהליך זה ההלוואה של "עוגן". זה משהו שמאוד מדרבן להיכנס לתוכנית. אם הם רוצים לקבל את ההלוואה של "עוגן" הם משתפים פעולה עם הכול, אין להם ברירה" (עו"ס יתד).

"אם לא היה מלווה כלכלי שמגיע עד אליו, נכנס איתו לבנק, נותן לו עצות. אם לא היה את זה, הוא לא היה מתקדם. עצם זה שהגיע אליו המלווה הבהיר לצעיר מה מצבו" עובד/ת תוכנית יתד).

הליווי של עובדי יתד – הליווי האישי של הצעירים נתפס כגורם משמעותי בתהליך הסדרת החובות, ולעיתים גם כגורם המניע את התהליך. בתוך כך תוארו מספר היבטים משמעותיים בליווי:

- נחישות מצד עובדי יתד: ליווי הצעירים בתהליך הסדרת החובות תואר כתהליך תובעני הדורש מעובדי יתד חיזור, בדיקה חוזרת ונשנית עם הצעיר כי הוא מבצע את חלקו בתהליך ועיסוק רב בהליכים בירוקרטיים מייגעים.
 - ביסוס יחסי אמון עם הצעיר: יחסי אמון בין עובדי יתד לצעירים נתפסים כמניע משמעותי לרתימת הצעירים לתהליך הסדרת החובות.
 - תכלול והחזקת התהליך: המרואיינים הדגישו כי במקרים רבים החזקת התהליך על ידי עובד יתד היא תנאי להצלחתו, וכי נחוצה החזקה צמודה כדי להבטיח שהצעירים ימלאו את חלקם בתהליך.
- בראיונות עם הצעירים עלה המקום המרכזי והקריטי של עובדי יתד הן בהפניית הצעירים לתוכנית והתאמת המענה המתאים עבורם והן בליווי, תמיכה והחזקת התהליך עד לסיומו. עובדי יתד נתפסים לרוב כגורם קשוב, מבין ותומך, שרוצה לסייע לצעירים. במקרים שבהם תפקידם היה משמעותי, ידעו הצעירים לציין זאת והיו מלאים בהוקרה על כך.

מאפייני הצעירים – המאפיינים הבאים צוינו כמקדמי הצלחה:

- גורמים פנימיים: מוטיבציה להסדיר את החוב, נכונות לקבל עזרה, שיתוף פעולה עם התהליך, ויכולת ונכונות לעבוד באופן סדיר.

- גורמים חיצוניים: עורף משפחתי ויד מכוונת.

גורמים מעכבים

העובדים שרואיינו תיארו מקרים שונים שבהם למרות הרצון הטוב תהליך הסדרת החובות לא צלח. אי-הצלחה עשויה להתבטא בחוסר התקדמות בתהליך, באי עמידה בתשלומי הלוואת "עוגן" ובמקרים רבים בחוסר שיתוף פעולה מצד הצעירים עם התהליך. להלן יוצגו הגורמים אשר צוינו כמעכבים הצלחה בתהליך הסדרת החובות:

מאפייני הצעירים - מרבית המרואיינים תיארו מקרים שבהם תהליך הסדרת החובות לא צלח בשל מאפייני הצעירים:

- היעדר מוטיבציה ושיתוף פעולה: מרואיינים רבים תלו את אי-ההצלחה בתהליך בהיעדר מוטיבציה של הצעיר, בשיתוף פעולה דל מצדו, בחוסר אמונה של הצעיר בעצמו ואפילו ב"היעלמות" של הצעיר בשלבים שונים של התהליך חרף ניסיונות העובדים להשיגו.

- חוסר אמון במערכת ובתהליך: תואר קושי לבסס יחסי אמון עם צעירים אשר חוסר האמון במערכת מושרש בהם.

- התנהלות כלכלית לקויה: המרואיינים תיארו פערים בהתנהלות הכלכלית של הצעירים מול מצבם הכלכלי שאותם תיארו כחוסר הבנה או כ"נתק". נטען כי יש צעירים שלא מבינים שהוצאות כספיות מובילות לכניסה למצב של חוב, או לאי יכולת להחזרים שהתחייבו להם.

- רקע מורכב: רקע בריאותי / משפחתי מורכב, קשיים רבים.

- יכולת החזר מוגבלת: על רקע היעדר יכולת השתכרות, מוטיבציה נמוכה לעבודה, ו"עבודה בשחור".

- רקע של עבריינות / התמכרויות.

מתוך הראיונות עם הצעירים עלה כי במקרים שבהם לא התרחש שינוי והתהליך לא הושלם, הדבר נובע מהיעדר "דחיפה" של דמות חיצונית, ביטחון עצמי ותחושת מסוגלות נמוכות.

בירוקרטיה וקושי באיסוף מסמכים - עובדים רבים שרואיינו התייחסו לחסמים בירוקרטיים בתהליך הסדרת החובות אשר מעכבים את ההתנעה או השלמת התהליך ומקשים עליו עד כדי הכשלתו במקרים מסוימים. נטען כי התארכות התהליך פוגעת במוטיבציית הצעירים ומקטינה את הסיכוי לסיימו בהצלחה. בתוך כך תואר קושי של ממש באיסוף המסמכים הנדרשים כתנאי לקבלת הלוואת "עוגן", ובפרט בהנפקת דוח נתוני אשראי. המרואיינים הצביעו על אוכלוסיות ספציפיות שלהן קושי מיוחד בהתמודדות עם בירוקרטיה ואיסוף המסמכים:

- צעירים שלא דוברים עברית מתקשים להשיג מסמכים נדרשים, לתאם תורים ופגישות, להבין את הנדרש מהם וכן הלאה.

- צעירים ללא חשבון בנק/ עם חשבון בנק מעוקל.
 - צעירים שאין להם פרטי הזדהות, כגון: מספר טלפון קבוע או תעודת זהות מתקשים להפיק מסמכים ו/או להירשם ל"אזור אישי ממשלתי".
 - חיילים הנתונים לא פעם לאילוצי זמן אשר לעתים אינם צפויים מראש ולקשיים אחרים כדוגמת עומס נפשי או רגשי. כפועל יוצא, קשה לרתום אותם לתהליך סדור.
 - צעירים עם מורכבות משפחתית המשליכה על מצבם ככלל, ואשר מקשה עליהם להשיג שיתוף פעולה נדרש מבני המשפחה בתהליך בפרט (למשל האפשרות לקבל דואר).
 - צעירים מהחברה הבדואית: נטען כי לא פעם צעירים מהחברה הבדואית חסרים ידע לגבי חובותיהם, לחלקם אין כתובת דואר אלקטרוני, חלק מתגוררים באזורים ללא קליטה סלולרית, לעיתים מספרי הטלפון שלהם אינם מעודכנים באתרים ממשלתיים והם מחליפים מספרי טלפון לעיתים תכופות.
- גם בראיונות עם הצעירים עלה נושא הבירוקרטיה בעיקר בהקשר של הלוואת "עוגן". נטען כי אם הצעירים לא היו מקבלים עזרה במילוי הטפסים ובתקשורת עם "עוגן" ואם לא היו מכינים אותם מראש להמתנה ארוכה, חלק ניכר מהם לא היה מצליח להגיש את הבקשה להלוואה ורובם לא היו מקבלים אותה.
- עומס על עובדי יתד** - עובדים רבים שרואיינו התייחסו לעומס המוטל עליהם בתהליך הסדרת החובות, בעיקר בשלב איסוף המסמכים, שכן הם נדרשים לדרבן ולתזכר את הצעירים שוב ושוב, לבצע את המשימות ביחד עם הצעיר או בעצמם ולעיתים גם להילחם בתחנות רוח. נטען, כי לעיתים העומס לא מאפשר להם לספק לצעירים ליווי מיטבי.
- עוד עלה כי תהליך הסדרת החובות כרוך בהחזקה הדוקה מצד העובדים, בעיסוק רב בבירוקרטיה, ובעיסוק בנושאים אשר גם לעובדים עצמם חסמים להתמודד איתם, קל וחומר לצעירים. כל אלו יוצרים עומס ומקשים על העובדים עד מצב של לליווי שאינו מיטבי.
- ראוי לציין כי גם הצעירים ציינו בראיונות עימם כי לעו"ס תפקיד משמעותי ומיטיב של דחיפה קדימה ועידוד לאחר ההפניה לתוכנית, אך יכולתן למלא אותו תלויה בעיקר ברמת העומס המוטלת עליהן. חלק מהצעירים ציינו את המקרים שבהם העו"ס שלהם הייתה עמוסה מאוד, מה שגרם לכך שהייתה פחות מעורבת בתהליך.
- חלוקת תפקידים לא מאוזנת בין המלווים השונים בתהליך** - לאור העומס שליווי צעירים בתהליך הסדרת חובות יוצר על העובדים, מרואיינים רבים הביעו ציפייה כי המלווים הכלכליים יחזיקו נתח גדול יותר בתהליך. בהקשר זה, נטען כי המלווים הכלכליים בעלי ידע רלוונטי שיכול לסייע בכך. כמו כן, במקרים מסוימים הייתה ציפייה גם מעורכי הדין של הסיוע המשפטי לשאת בנטל, בכל הקשור להחזקת הפן המשפטי. בנוסף צוין כי ריבוי הגורמים בתהליך תורם לפערים בציפיות העו"ס לגבי הנדרש מהם בתהליך ואף מאיים לעיתים על הצעירים ומבלבל אותם.

חוסר היכרות של חלק מהמלווים עם המאפיינים של צעירי יתד - נטען כי בחלק מהמקרים הליווי הניתן על ידי המלווים הכלכליים, עורכי הדין ונציגי "עוגן" לא תמיד מותאם לצרכים של צעירי יתד (מבחינת יכולותיהם, צורכיהם הרגשיים ומורכבות מצבם במישורי חיים שונים).

לסיכום ניתן לומר כי הגורמים המקדמים העיקריים להסדרת החובות של הצעירים הם התוכנית בכללותה והמענים הכלולים בה בפרט (בעיקר הלוואת "עוגן" וליווי כלכלי פרטני), הליווי של עובדי יתד ומלווי צעירים לאורך התהליך (ביסוס יחסי אמון עם הצעיר, סיוע לצעיר בהליכים בירוקרטיים ובמעקב אחר התמדתו, ותכלול התהליך מול הגורמים המעורבים) ומאפיינים ייחודיים של הצעירים (מוטיבציה להסדרת החוב, נכונות לקבלת עזרה, שיתוף פעולה עם התהליך, התמדה במקום עבודה ועורף משפחתי בסיסי לפחות).

מנגד, יש גורמים העלולים לעכב את תהליך הסדרת החובות של הצעירים: בירוקרטיה וקושי באיסוף מסמכים (חסמים בירוקרטיים המקשים על התנעת או השלמת התהליך עד כדי פגיעה במוטיבציה של הצעירים ונסיגתם ממנו), מאפייני הצעירים (היעדר מוטיבציה ושיתוף פעולה, חוסר אמונה של הצעיר בעצמו וחוסר אמון במערכת ובתהליך), עומס על עובדי יתד ומלווי הצעירים (התהליך דורש מהעובדים משאבי זמן רבים יחסית שאינם בנמצא לעיתים מה שעלול לפגוע בתהליך), חלוקת תפקידים לא מאוזנת בין בעלי התפקידים (עיקר העומס של הליווי והסיוע לצעירים מוטל על העובדים ופחות על רכזי החובות, המלווים הכלכליים ועורכי הדין של הסיוע המשפטי), חוסר היכרות של חלק מאנשי המקצוע עם המאפיינים של צעירי יתד (המלווים הכלכליים, עורכי הדין ונציגי "עוגן" לא תמיד מודעים ליכולות, לצרכים הרגשיים ולמורכבות חייהם של הצעירים).

4. מסקנות והמלצות

מטרת התוכנית להתמודדות עם חובות של צעירי יתד היא **להביא לכך שצעירים וצעירות המתמודדים עם חובות יסדירו את חובותיהם במלואם**. ממצאי המחקר מלמדים כי מטרה זו הושגה במידה רבה למדי: גובה החוב הממוצע של הצעירים שהשתתפו בתוכנית ובמחקר ירד באופן מובהק סטטיסטית ב-40% בתקופה של 15-18 חודשים מהצטרפותם לתוכנית. בנוסף, 82% מהצעירים דיווחו על חוב כלשהו עם הצטרפותם לתוכנית לעומת 60% מהצעירים שדיווחו על חוב כלשהו בתקופה של 15-18 חודשים מהצטרפותם לתוכנית. זאת ועוד, בתקופה של 15-18 חודשים לאחר הצטרפותם לתוכנית, 27% מהצעירים החזירו את חובם לחלוטין, 60% מהצעירים נשארו ללא שינוי (התחילו עם חוב ונשארו עם חוב או התחילו ללא חוב ונשארו כך) ו-13% מהצעירים פיתחו חובות חדשים. התוכנית אומנם תרמה הן להפחתת % הצעירים החייבים והן להפחתת גובה החוב של הצעירים, אך לא הצליחה להביא להסדרת חובותיהם של כל המשתתפים.

מטרה נוספת של התוכנית היא **שצעירים וצעירות המשתתפים בתוכנית יעמדו במצב כלכלי ותעסוקתי טוב יותר משהיו כאשר הצטרפו לתוכנית**. ממצאי המחקר מלמדים כי גם מטרה זו הושגה בחלקה: מאזן ההוצאות-הכנסות של הצעירים שהשתתפו בתוכנית ובמחקר עמד על 75 ₪ לחודש בממוצע, טיפס לאחר 6-9 חודשים ל-574 ₪ וירד מעט לאחר 15-18 חודשים ל-366 ₪. השינויים במאזן נבעו מגידול של 26.3% בהכנסות הצעירים אך גם מגידול של 19.9% בהוצאותיהם, בתקופה של 15-18 חודשים מהצטרפותם לתוכנית. בהיבט התעסוקתי, חלה ירידה בשיעור הצעירים שדיווחו

על הכנסה מעבודה או מעסק, מ- 82.3% עם הצטרפותם לתוכנית ל- 73.8% לאחר 15-18 חודשים. מנגד, ההכנסה הממוצעת של הצעירים מעבודה או מעסק עלתה ב-45.6% בפרק הזמן מהצטרפותם לתוכנית ועד 15-18 חודשים לאחריה. התוכנית אומנם תרמה לכך שלצעירים יישאר יותר כסף פנוי בסוף החודש, שהושג בעיקר על-ידי גידול בהכנסתם, אך מנגד, התוכנית לא תרמה לצמצום בהוצאות הצעירים ולעלייה ב- % הצעירים המועסקים.

כדי להשיג את מטרותיה, פיתחה התוכנית מספר מנגנונים:

- הקניית ידע וכלים פרקטיים לעובדי יתד ולמלווי צעירים – ניתן ללמוד מהמחקר כי יש לעובדים כיום יותר ידע וכלים כדי לסייע לצעירים בחובות מאשר היו להם בעבר. בתחילת התוכנית דיווחו 53% מהעובדים כי הם מכירים או משתמשים במענים של התוכנית, לעומת 81% מהעובדים שדיווחו זאת כשנה ועשרה חודשים לאחר מכן. זאת ועוד, היו עובדים שדיווחו על עלייה בביטחון העצמי שלהם לעסוק בנושא החובות בשל העובדה שהתוכנית נותנת להם כלים לעבוד איתם וכתובת להתייעצות בכל שאלה.

- יצירת מנגנון שיתוף פעולה בין עובדי יתד ומלווי צעירים למומחים בתחום החובות – נתוני המחקר מלמדים כי נוצרו קשרי עבודה בין העובדים לבין אנשי מקצוע בתחום החובות הפועלים מטעם התוכנית או בחסותה. לראיה, 84% מהעובדים דיווחו שהשתתפו במחקר היו בקשר בשנה האחרונה עם אחד או יותר מאנשי המקצוע בתחום החובות. בנוסף, כשני שלישים מהעובדים שהיו בקשר עם אנשי המקצוע ציינו כי הם היו נגישים עבורם במידה רבה-רבה מאוד. בנוסף, ציינו העובדים כי אנשי המקצוע זמינים ונגישים להם ומהווים עבורם גב בעת הטיפול בצעירים עם חובות.

- הוספת רכזי חובות לתכלול התוכנית ברמה המחוזית – ניתן ללמוד מהמחקר כי רכזי החובות המחוזיים נתפסים על-פי רוב על-ידי עובדי יתד כגורם מיעוץ ומכוון וככתובת הראשונה לפניה בכל ליווי של צעיר עם חובות וכן כבעלי יכולת לפתור מקרים מורכבים ולתווך מול גורמים אחרים בתוכנית. זאת ועוד, במענה לשאלון דיווחו 63% מהעובדים כי נעזרו ברכז/ת החובות ו- 25% מהם דיווחו כי הם מכירים את רכז/ת החובות אך לא נעזרו בו/בה. רק 12% מהם ציינו כי אינם מכירים את רכז/ת החובות.

- יצירת רצף מענים להתמודדות עם חובות עבור הצעירים – ניתן ללמוד מהמחקר כי התוכנית יצרה רצף של מענים להתמודדות עם חובות השונים זה מזה: (א) ליווי עו"ס / מלווה צעירים – מדובר במענה חשוב ומרכזי בזיהוי הבעיה של הצעיר והפנייתו לתוכנית, בהתאמת המענה הנדרש לצעיר מתוך סל המענים הקיים ובהחזקת התהליך לכל אורכו. לעומת זאת, למענה זה פחות חשיבות בהקניית ידע וכלים לצעירים ובצמצום חובם. כמו כן, ניכר כי בשל העומס של העובדים הם פעמים רבות אינם מסוגלים ללוות את הצעירים בתהליך באופן מיטבי. (ב) לסדנה להתנהלות כלכלית – מדובר במענה "לייט" יחסית, המתאים גם לצעירים חסרי חובות הנמצאים בסיכון לצבירת חובות. ניכר כי הסדנאות מקנות כלים, הרגלים ומיומנויות להמשך הדרך ומסייעות לפיתוח מודעות וליצירת איזון כלכלי. מנגד, ניכר כי הסדנאות אינן תורמות באופן משמעותי לצמצום החוב של הצעירים בטווח הקצר והבינוני. (ג) ליווי כלכלי-פרטני – הליווי הכלכלי מסייע

מאוד לצעירים לסגל התנהלות כלכלית מסודרת ומודעות גבוהה לאימוץ דפוס התנהגות מחושב מבחינה כלכלית וכן תורם משמעותית לשיפור במדדים כלכליים, כגון: ירידה בהוצאות, עלייה במאזן הכנסות-הוצאות, ירידה בגובה החובות ובמספר בעלי החוב. מנגד, הליווי הפרטני מצריך מאמץ והתמדה משמעותיים מהצעירים ולעיתים קרובות נפסק עוד לפני שהובטח כי הצעירים עלו על מסלול חיובי להסדרת חובותיהם. (ד) הסיוע המשפטי של משרד המשפטים - ממצאי המחקר אינם מספקים דיים כדי להעריך את טיבו ומסתמכים בעיקר על מספר מצומצם של ראיונות עומק עם צעירים, שמהם עולה כי מענה זה הוא בעל פוטנציאל לסייע בצמצום חובם של הצעירים אך בפועל ניכר כי תרומתו מעורבת. (ה) הלוואה מקרן "עוגן" - ממצאי המחקר הכמותיים הנוגעים למענה זה מצומצמים למדי ורוב המידע מתבסס על ראיונות העומק עם צעירים ועובדים. מחד גיסא ניכר כי תהליך אישור הלוואה מורכב וארוך, דורש עזרה רבה מהעו"ס או מהמלווה וכרוך בלא מעט תסכול של הצעירים. מאידך גיסא, קבלת הלוואה מסייעת מאוד בהסדרת החובות של הצעירים לגורמים שונים ובהקלה רגשית גדולה עבורם.

המלצות

א. המלצות הנוגעות לעבודתם של עובדי יתד

- להגדיר באופן ברור את תחומי האחריות של כל גורם מלווה בתוכנית:
 - ✓ להגדיר את תחומי האחריות בהיבטים המשיקים בין הליווי הכלכלי לבין ליווי עובדי יתד. עיקר חוסר הבהירות נסוב סביב ממשק זה.
 - ✓ למצוא את שביל הזהב שבין אחריות עובדי יתד על הליווי לבין אחריות רכזי החובות לתזכר ולוודא התקדמות בתהליכי הסדרת החובות.
 - ✓ להגדיר בבירור מה חלוקת התפקידים ותחומי האחריות של עורכי הדין ושל עובדי יתד בכל הקשור בטיפול המשפטי.
 - ✓ להעביר חלק מאחריות עובדי יתד על החזקת התהליך לגורמים המלווים האחרים, בעיקר המלווה הכלכלי.
- להקנות יותר ידע וכלים לעובדי יתד - הקניית ידע טכני לגבי אופן ההתנהלות מול כל הגופים המעורבים בתחום הסדרת החובות, וידע רלוונטי לליווי בנושא התנהלות כלכלית.
- לפתח כלי לניהול ומעקב אחר תהליכי הסדרת החובות - פיתוח כלי שיאפשר לעובדי יתד לאגד את כל החומר הרלוונטי להסדרת החובות של כל צעיר ויאפשר גם פיקוח ובקרה אחר התקדמותם.

ב. המלצות הנוגעות להגברת שיתוף הפעולה של הצעירים

- לתת תמריצים כלכליים ואחרים לצעירים כדי לרכוש את אמונם ולרתום אותם לתהליך.
- להעביר יותר אחריות בתהליך לצעירים כתלות בכוחות וביכולות שלהם.
- להפיק סרטון הסברה על התוכנית כדי לבסס את אמינותה בעיני הצעירים.

ג. המלצות הנוגעות להתמודדות עם אתגרי הבירוקרטיה

- לערוך חשיבה כדי להקל על שלב איסוף המסמכים אשר מקשה מאוד על התנעת התהליך.
- להפוך את הטפסים הנדרשים למילוי לידידותיים יותר ולפשוטים למילוי דרך הטלפון.
- לפתוח ערוצים ישירים לפניה מול מערכת ההזדהות הממשלתית ובהוצאה לפועל (בדומה לערוץ הקיים בביטוח לאומי עבור יתד).

ד. המלצות הנוגעות למענים בתוכנית

- ליווי כלכלי קבוצתי ופרטני
- ✓ לשאוף לקיים את מרבית המפגשים הפרטניים וכל המפגשים הקבוצתיים באופן פרונטלי ולא בזום.
- ✓ לוודא כי המלווים הכלכליים ומנחי הסדנאות מודעים למאפיינים הייחודיים של צעירי יתד ומתאימים את הליווי למאפיינים אלו.
- ✓ ליידע את המלווה הכלכלי הפרטני לגבי מאפייני הצעיר לשם השגת ליווי מיטבי (למשל לשלב היבטים רגשיים והתנהגותיים בליווי הכלכלי לצעיר הזקוק לכך).
- ✓ להגביר את המעורבות של המלווה הכלכלי מול הצעירים שיפנה אליהם באופן יזום מעת לעת, כדי לבדוק כיצד הם מתמודדים עם התהליך.
- ✓ להקצות את מספר מפגשי הליווי הפרטני הנדרש להגעה לפתרון או לפחות לכברת דרך משמעותית בתהליך.
- ✓ לסיים כל מפגש ליווי פרטני וקבוצתי עם רשימה כתובה של המשימות כדי להקל על הצעיר ועל עובדי יתד.
- ✓ להוסיף בסדנאות תכנים בסיסיים בתחום ההשקעות.
- הסיוע המשפטי
- ✓ להנגיש מענה של סיוע משפטי פרונטלי בפריפריה.
- ✓ לוודא כי עורכי הדין מודעים למאפיינים הייחודיים של צעירי יתד ומתאימים את הליווי למאפיינים אלו.
- ✓ לבחון אפשרות של פנייה ישירה של הצעיר לעורך הדין ולא רק בתיווך עובדי יתד במקרים שבהם צעירים מעוניינים ומסוגלים לעשות כן.
- ✓ להעמיק את ההיכרות ההדדית בין עובדי יתד לעורכי הדין בסיוע המשפטי, הן ברמה פרסונאלית והן ברמת הפונקציה שכל צד ממלא.
- הלוואת "עוגן"

✓ לייעל את שלב איסוף המסמכים על ידי התגמשות בדרישות איסוף המסמכים במקרים שבהם קיימת בעיה להשיג מסמך נדרש, להפיק מסמכים נדרשים / חסרים במהלך הפגישה עם נציגי "עוגן" וביחד איתם, לאפשר לאדם אחר לבצע את התהליך באמצעות אישור נוטריוני.

✓ לוודא כי נציגי "עוגן" מודעים למאפיינים הייחודיים של צעירי יתד וכי תהליך אישור ההלוואה (לרבות הריאיון) מותאם למאפיינים אלו.

✓ לקצר את זמן אישור ההלוואה.

✓ להתנות את מתן ההלוואה בליווי כלכלי / להתחיל את הליווי הכלכלי טרם מתן ההלוואה.

✓ לבחון אפשרות לפנייה של צעירים ושל עובדי יתד אל נציגי "עוגן", ולא רק בתיווך הרכזים, למשל במקרים הדורשים הבהרה פשוטה לגבי איסוף המסמכים. היעדר יכולת לפנייה ישירה יוצרת עומס על עובדי יתד, מאריכה את משך הזמן עד שמתקבל מענה ויוצרת מצבים של "טלפון שבור".

✓ לשתף את עובדי יתד בשיחה בין נציגי "עוגן" לצעירים, כדי שיוכלו להשמיע את עמדתם לגבי מתן ההלוואה ולתרום ולתווך בין הצדדים בצורה שאינה מאיימת על הצעיר.

✓ לוודא היטב יכולת החזר והפנמת המשמעות של ההחזר בטרם אישור הלוואת "עוגן".

ה. כללי

- לערוך חשיבה מערכתית בנוגע למאפיינים הייחודיים של חיילים עם חובות ולערוך התאמות נדרשות עבורם בתוכנית.

- לערוך חשיבה מערכתית כיצד התוכנית יכולה לסייע לצעירים עם חובות בשוק האפור.

- Ben-Galim, D., & Lanning, T. (2010). Strength against shocks: Low-income families and debt. UK: Institute for Public Policy Research.
- Consumer Financial Protection Bureau. (2015). Measuring financial well-being: A guide to using the CFPB Financial Well-Being Scale. Retrieved from <http://www.consumerfinance.gov/reports/financial-well-being/>
- Gagarina, M., & Shantseva, A. (2017). Socio-psychological peculiarities and level. Review of Business and Economics Studies, 5, 1-19.
- Harvey, M. (2018). Financial education among financially vulnerable populations in the United States Available from Social Science Premium Collection.
- Hauff, J. C., Gärling, T., & Lindblom, T. (2019). Indebtedness in early Adulthood Causes and remedies. Cham: Palgrave Macmillan. doi:10.1007/978-3-030-13996-4 Retrieved from <https://doi-org.ezproxy.bgu.ac.il/10.1007/978-3-030-13996-4>
- INFE OECD. (2011). Measuring financial literacy: Questionnaire and guidance notes for conducting an internationally comparable survey of financial literacy. Paris: OECD.
- Kempson Elaine, McKay Stephen, Willitts Maxine. (2004). Characteristics of households in debt and the nature of indebtedness. (No. 16). Bristol: Corporate Document Services. Retrieved from Social Science Premium Collection Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1948796616>
- Krumer-Nevo, M., Gorodzeisky, A., & Saar-Heiman, Y. (2017). Debt, poverty, and financial exclusion. Journal of Social Work, 17(5), 511-530. doi:10.1177/1468017316649330
- Maison, D. (2019). Loan: Needed or wanted? In D. Maison (Ed.), The psychology of financial consumer behavior (pp. 143-183). Cham: Springer International Publishing. doi:10.1007/978-3-030-10570-9_5.
- Money Advice Service. (2013). Indebted lives: The complexities of life in debt.. UK: The Money Advice Service UK.
- Mosedale, S., Simpson, G., Popay, J., McGill, R., Cooper, P., Taylor, C., Sant, H. (2018). Tackling vulnerability to debt. affordable lending alternatives and financial education: An evidence review. Journal of Poverty and Social Justice, 26(3), 315-333.
- Ramsay, I. (2012). A tale of Two debtors: Responding to the shock of Over-Indebtedness in

Ranyard, R., McHugh, S., & McNair, S. (2017). The psychology of borrowing and Over-Indebtedness. *Economic psychology* (pp. 222-238). Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd. doi:10.1002/9781118926352.ch14.

Roll, S. P., Taylor, S. H., & Grinstein-Weiss, M. (2016, August). Financial anxiety in low- and moderate-income households: Findings from the Household Financial Survey (CSD Research Brief No. 16-42). St. Louis, MO: Washington University, Center for Social Development. <https://doi.org/10.7936/K7HM581R>

Valins, O. (2004). When debt becomes a problem: A literature study. Ministry of Social Development Wellington, New Zealand.

Webley, P., & Nyhus, E. K. (2001). Life-cycle and dispositional routes into problem debt. *British Journal of Psychology*, 92(Pt 3), 423-446. doi:10.1348/000712601162275

אהרוני ר', גולן ר', גולן י' (2019). היבטים בפרופיל חייב בהוצאה לפועל לשנת 2019. רשות האכיפה והגבייה.

בנק ישראל (2024). דו"ח היציבות הפיננסית, מחצית שנייה 2023.

לבייב, ש' (2019). החוב של משקי בית בישראל. ישראל: מרכז טאוב.

משיכת יתר (אוברדרפט) בישראל ובמדינות אירופה. ישראל: מרכז המידע והמחקר של הכנסת, 2023.