

הערכת תכנית השיקום הכלכלי של עמותת דף חדש - דו"ח ביניים לשנה הראשונה

ד"ר יובל פלדי, שי פישר, משה כהן – מכון תובנות

יוני 2023

תקציר

דו"ח זה מסכם את השנה הראשונה מתוך שלוש שנות מחקר הערכה של תכנית השיקום הכלכלי המופעלת על-ידי עמותת דף חדש, שנערך על-ידי מכון תובנות החל מחודש יולי 2022. מטרת מחקר ההערכה הן בחינת האפקטיביות של התכנית ובחינת מודל העבודה ותהליכי העבודה שלה. באמצעות מערך מחקר משולב כמותי ואיכותני, מחקר ההערכה עקב במהלך השנה האחרונה אחר 33 משתתפי התכנית, מתוכם 28 השיבו לשאלון המחקר הראשון, 18 לשאלון המחקר השני ו-14 השיבו לשני השאלונים. בנוסף, רואיינו באמצעות ראיונות עומק מובנים למחצה 6 משפחות שהשתתפו בתכנית במהלך והשנה ו-4 אנשים מצוות התכנית – 3 עורכי דין ומלווה כלכלית אחת.

ממצאי המחקר מלמדים כי הרגשתם ותחושתם של המשתתפים השתפרה משמעותית לאחר הצטרפותם לתכנית השיקום הכלכלי של דף חדש. רמת החרדה הפיננסית ורמת השחיקה שלהם ירדו באופן ניכר והם דיווחו כי חל שיפור בתחושותיהם, הנובע מהכרה במציאות, השגת וודאות ויציבות מסוימות, עצירה של הלחץ מצד הנושים ותשלום החוב לגורם אחד בלבד.

מבחינת היבטים כלכליים, עולה כי הרוב המכריע של המשתתפים מתמיד בתעסוקה. מאזן ההכנסות-הוצאות של כשני שלישי מהם השתפר ועבר משלילי לחיובי, אך לגבי שלישי מהם המאזן נותר ללא שינוי ואף הורע. בשלושת רבעי המשתתפים שילמו לממונה את התשלומים שנפסקו להם אך כרבע לא שילמו באופן מלא וסדיר. המסוגלות העצמית הפיננסית של המשתתפים עלתה בהיבטים של יכולת ניהול חוב והיעדר דאגה מחובות אך לא השתנתה בהיבט של ביטחון בידע על חובות. ההתנהגות הכלכלית החיובית של המשיבים בינונית ומעלה ונמצא כי הם גבוהים יחסית בחשיבה מתמדת על שיפור מצבם הכלכלי, בתכנון קנייה לפי רשימה ובסדר עדיפות ברור של הוצאות אך נמוכים יחסית ביכולתם להתמודד עם הוצאה בלתי צפויה של 2000 ₪ ובהיעזרות בבני משפחה וחברים לתשלום הוצאות שוטפות. בנוסף, המשתתפים ביצעו בחצי השנה האחרונה בממוצע 3 פעולות חיסכון ומיצוי זכויות מתוך 6 פעולות שהוצגו בפניהם, כאשר הפעולות שבוצעו בשכיחות גבוהה יחסית היו הקטנת הוצאות והוזלת עלויות.

ניתן לייחס את השיפור ברגשות ובתחושות המשתתפים לליווי המשפטי והכלכלי ולמסגרת התומכת של התכנית אך במידה מסוימת גם לעיכוב ההליכים, המעניק למשתתפים וודאות ויציבות יחסיים בתחילת ההליך. אולם את השיפור בהיבטים הכלכליים, ההתנהגותיים והפיננסיים, ניתן לייחס בעיקר לליווי הכלכלי של התכנית. יחד עם זאת, יש מקום לשיפור הליווי הכלכלי בדגש על הקניית התנהגות כלכלית חיובית למשתתפים ותשלום סדיר שלהם לממונה.

באופן כללי, שביעות הרצון של המשתתפים מהליווי הכלכלי רבה מאד ומהליווי המשפטי בינונית-רבה. הדבר מעיד על התשתית ההולמת שהתכנית מעניקה למשתתפים ועל יכולתה להמשיך ולסייע להם לצלוח את האתגרים שעוד צפויים להם בהמשך הליך חדלות הפרעון, תוך שיפור הנקודות שעולות בדו"ח זה.

רקע

בעיית עליית רמת החוב של משקי הבית מעסיקה חוקרים רבים מאסכולות שונות, כאשר המחקרים עוסקים בזיהוי רמת החוב/המינוף של משק הבית, המעמידה אותו בסיכון. קרי, מתי החוב הופך לבעיית חבות יתר ולפי איזה מדד. מחקרים רבים מציפים את חוסר האחידות בהגדרות ובקווים המבדילים בין חוב, חבות יתר והדרה פיננסית. חוסר האחידות במחקרים נובע בעיקר מהבדלים בתפיסות המחקריות ובסוג הנתונים המשמשים למחקר (Gagarina & Shantseva, 2017; Valins, 2004).

סוגי חוב של משקי בית

ניתן לחלק את החובות של משקי הבית לשני סוגים: הסוג הראשון הוא חובות רגילים ונורמליים, הכוללים התחייבות שמשק הבית לוקח על עצמו לשמירת איזון כלכלי ולצריכה לאורך מחזור החיים, כמו הלוואות למשכנתא, הלוואות לרכב או תשלומים נדחים בכרטיסי אשראי. הסוג השני הוא חובות כבדים המביאים את משק הבית למצב של חבות יתר.

כל עוד משק הבית עומד בתשלומי החזר ההלוואות מדובר בחוב נורמלי. כאשר ההתחייבויות של משק הבית עולות על היכולת הכלכלית שלו לעמוד בהחזרי התשלומים, כאשר הוא נשען בהתנהלותו הכוללת על אשראי והלוואות, כאשר הוא נתקל לאורך זמן בקשיים מתמשכים בתשלומים, נוצר מצב של חוסר יציבות ומשק הבית עובר למצב של חבות-יתר. חבות-יתר לאורך זמן, ללא התייעלות כלכלית ותוכנית הבראה, חושפת את משק הבית לסיכון של הדרה פיננסית ו/או פשיטת רגל (Kempson, Elaine, McKay Stephen, Willitts Maxine, 2004; Maison, 2019; Ranyard, McHugh, & McNair, 2017).

חבות יתר בעולם ובישראל

ניתוח נתונים של מדינות האיחוד האירופי, בין השנים 2008-2017 מלמד כי בממוצע 10% ממשקי הבית נמצאים בחבות יתר בשנת 2017 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 עדכני משנת 2017 יש בבריטניה 8.3 מיליון אזרחים בבעיית חבות כלומר 1 מתוך 6 בוגרים נמצא בקשיים כלכליים ומתקשה להחזיר חובות ולעמוד בתשלומים (Mosedale et al., 2018). בישראל ל-20% מהבוגרים בגיל 20 ומעלה יש חובות או פיגור בתשלומים בשנה החולפת (הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, 2012). על פי נתוני 2018, אוכלוסיית החייבים הפרטיים בהוצאה לפועל מהווה 9% מכלל האוכלוסייה בגילאי 18 ואילך. כלומר אחד מתוך עשרה ישראלים בוגרים במדינה הוא חייב בהוצאה לפועל (אהרוני רבקה, גולן רבקה, גולן יולנדה, 2019).

גורמים להיווצרות חוב

ניתן לחלק את הגורמים להיווצרות חבות יתר לגורמים חיצוניים ולגורמים פנימיים: בין הגורמים החיצוניים ניתן למנות השפעות מאקרו כלכליות (אשראי זול ועידוד של הבנקים לצרוך הלוואות), שינויים בשוק האשראי (הגדלת מספר הגופים החוץ-בנקאיים המעניקים אשראי ושינויים טכנולוגיים

המאפשרים לקיחת הלוואות בכלים דיגיטליים 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, ירידה דרמטית בהכנסות, גירושין, לידה של ילד, מוות של מפרנס, מחלה ממושכת וכדומה) (Ben-Galim & Lanning, 2010; Ramsay, 2012; Ranyard et al., 2017; Hauff et al., 2019; Maison, 2019; שאמי, 2019).

בין הגורמים הפנימיים ניתן למנות מאפייני אישיות וגישה לחוב (שליטה עצמית נמוכה וקושי ביכולת לדחות סיפוקים, העדפת ההווה על פני העתיד וגישה סלחנית ומתירנית ללקיחת הלוואה ובניסה למצב של חוב), התנהלות כלכלית של הפרט (התנהלות כלכלית לקויה, חוסר ניהול הדוק של התקציב המשפחתי, שימוש יתר באשראי, כישלון עסקי וקושי בהתנהלות מול הבנקים ושוק האשראי) ואוריינות פיננסית נמוכה להלוואה / חוב (מודעות, ידע, דעות והבנה בתחום הפיננסי, לרבות מיומנויות, מוטיבציה וביטחון הנחוצים לקבלת החלטות פיננסיות מושכלות קשורים ישירות להתנהגות כלכלית חיובית) (Webley and Nyhus, 2001; INFE OECD, 2011; Krumer-Nevo et al., 2017; Ranyard et al., 2017; Harvey, 2018; Maison, 2019).

תכניות התערבות לטיפול ולמניעה של חבות יתר

תכניות התערבות לטיפול ומניעת תופעת חבות היתר קיימות ברחבי העולם וגם בישראל. ניתן לחלק את תכניות ההתערבות לשתי רמות: רמת הרגולציה ורמת הסיוע לפרט. התערבות על-ידי רגולציה כוללת רגולציה על שוק האשראי, שקיפות במנגנוני ההלוואות, מסלולים לחדלות פירעון ומנגנונים לזיהוי מוקדם של בעיית החוב לפני התדרדרות לחבות יתר. ההתערבות ברמת הסיוע לפרט כוללת חלק מניעתי של חינוך לאוריינות פיננסית וחלק תגובתי של ייעוץ לבעל החוב וליווי בתוכנית אימון והבראה כלכלית (Hauff et al., 2019).

תכנית השיקום הכלכלי של דף חדש

תכנית השיקום הכלכלי של דף חדש מיועדת ליחידים ולמשפחות הנמצאים במצב של חבות יתר ומעוניינים בהליך של חדלות פרעון במסלול שיקום כלכלי. מטרת התכנית הן לצמצם נשירה מהליכי חדלות פרעון, לסייע ליחיד או למשפחה להתמודד עם המשבר, להתייצב כלכלית, לסיים את ההליך בהצלחה (קבלת הפטר) ולמנוע את חזרתם למעגל החובות בעתיד.

בשונה מתכניות אחרת המטפלות בחבות יתר, מודל ההתערבות של דף חדש כולל שילוב של מערך ליווי מקצועי למשתתפים, לצד ההליך המשפטי. הליווי של המשתתפים בתכנית מתחיל מרגע הגשת הבקשה לחדלות פרעון בעזרת מעטפת מקצועית הכוללת: (א) ליווי משפטי-שיקומי, (ב) ליווי כלכלי/תעסוקתי ומעקב תזרימי שוטף ו-(ג) סיוע במיצוי זכויות. תהליך הליווי מתנהל במקביל להתקדמות ההליך המשפטי, תוך זיהוי מוקדם של "מקדמי נשירה" ומקסום יכולת הפרעון של המשתתפים.

בנוסף, לצורך ביסוס אמון ושקיפות בין "השחקנים החוזרים" בהליך, מוגש עבור כל אחד מהמשתתפים דוח שיקום כלכלי המהווה למעשה חוות דעת מקצועית על יכולת הפרעון של

המשפחה, וכן מתוכנן גיבוש שולחן עבודה שיתופי שיכלול את כל גורמי המקצוע המעורבים בהליך, שבו תקבע תכנית השיקום הכלכלי של המשתתפים. באופן זה, ייווצר מנגנון קבלת החלטות שיתופי המבוסס על אמון, שקיפות והגינות, אשר יגדיל משמעותית את הסיכוי לאישור תכניות פרעון המבוססת על ראייה שיקומית הוליסטית של המשתתפים והולמות את יכולותיהם הכלכליות.

התכנית החלה לפעול בדצמבר 2021 בתמיכת אגף הקרנות של הביטוח הלאומי והחלה לגייס משתתפים במאי 2022. התכנית שואפת לסייע ל- 75 משתתפים (משקי בית יחידים או משפחות) במהלך תקופה של 3 שנים (20 משתתפים בשנה ראשונה, 25 בשנה שנייה ו-30 בשנה השלישית).

מטרות מחקר ההערכה

1. בחינת האפקטיביות של התכנית - באיזו מידה התכנית משיגה את מטרותיה ויעדיה? צמצום נשירה מהליכי חדלות פרעון, סיוע בהתמודדות עם המשבר, התייצבות כלכלית, קבלת הפטר ומניעת החזרה למעגל החובות בעתיד.

2. בחינת מודל העבודה של התכנית - באיזו מידה מודל העבודה של התכנית פועל בצורה מיטבית המבטיחה את השגת מטרותיה ויעדיה?

שיטות וכלים

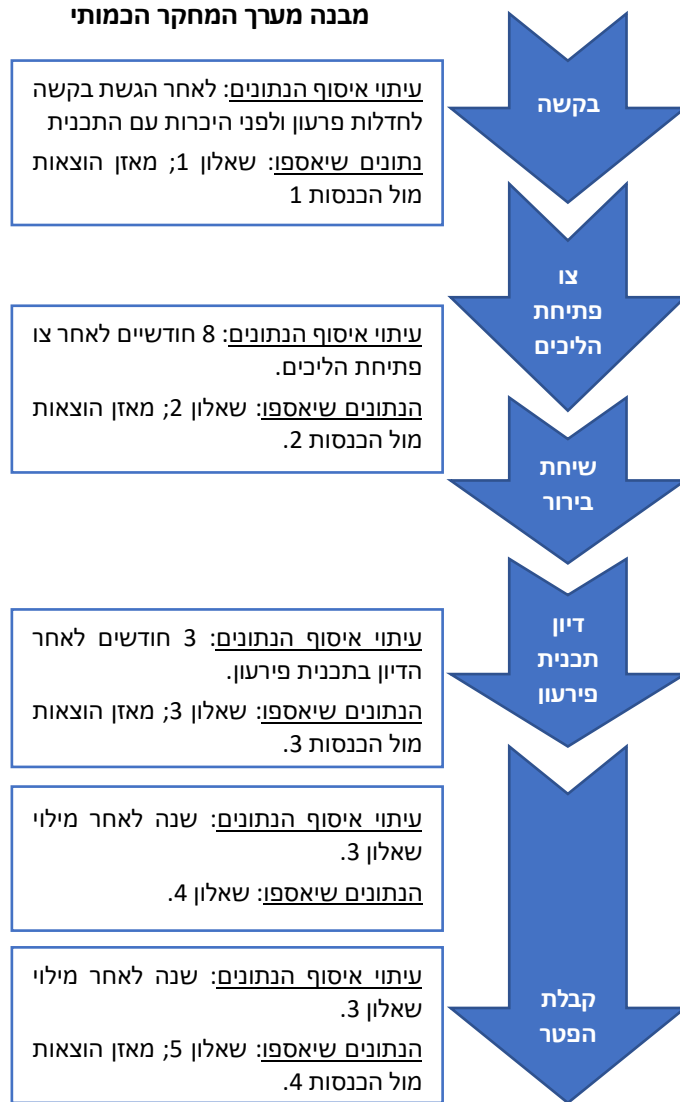
מערך מחקר ההערכה

על מנת לקבל תמונת מצב מקיפה והוליסטית אודות התכנית ומידת האפקטיביות שלה, נערך מחקר הערכה משולב, איכותני וכמותי:

מחקר איכותני – המחקר האיכותני כולל איסוף נתונים איכותניים מדי שנה מהשחקנים העיקריים בתכנית: צוות התכנית, משתתפים בתכנית, משתתפים שנשרו מהתכנית ובמידת האפשר גם בעלי תפקידים בגופים אחרים הנמצאים בממשקי עבודה עם המשתתפים ועם צוות התכנית. המחקר האיכותני אינו מחקר מעקב בהגדרתו, אך יעשה מאמץ לחזור לחלק מהמשתתפים מדי שנה בכדי לבדוק את התהליך שהם עברו מתחילת התכנית ועד לנקודת איסוף הנתונים הרלוונטית.

מחקר כמותי - המחקר הכמותי הוא מחקר אורך הכולל חמש פעימות של איסוף נתונים מהמשתתפים עצמם ומצוות הליווי הכלכלי של התכנית, בהלימה להתקדמות הדיפרנציאלית של כל משפחה בהליך חדלות הפרעון (ראה תרשים בעמוד הבא). במקור תוכננה גם קבוצת השוואה של אנשים הנמצאים בהליכי חדלות פרעון אך אינם משתתפים בתכנית, אך לאור קשיים מרובים בגיוס קבוצת השוואה, הוחלט לוותר עליה בשלב זה ולנסות ליצור שיתוף פעולה עם הממונה ועם רשות האכיפה והגבייה במטרה לגייס בעתיד הקרוב קבוצת השוואה למחקר.

אוכלוסיית המחקר



אוכלוסיית המחקר מונה את כל המשתתפים בתכנית בהווה ובעתיד. עד לסוף מאי 2023 גויסו לתכנית 33 משתתפים, מתוכם נשרו מהתכנית 4 משתתפים, כולם המשיכו בהליך חדלות הפרעון אך ללא הליווי של התכנית. לפיכך, ישנם כיום בתכנית 29 משתתפים והיא צפויה לגייס 42 משתתפים נוספים במהלך השנתיים הקרובות. אוכלוסייה נוספת היא צוות התכנית, בדגש על עורכי הדין וצוות הליווי הכלכלי, המלווים את המשתתפים בתכנית. אוכלוסייה זו רלוונטית גם לגבי איסוף נתונים אודות המשתתפים עצמם וגם בכדי להעריך את המודל ותהליכי העבודה של התכנית.

כלי המחקר

במסגרת מערך המחקר האיכותני, בוצעו במהלך יוני 2023 ראיונות עומק מובנים למחצה עם 6

משפחות – 2 משפחות הנמצאות בתחילת התכנית, 3 משפחות הנמצאות בעיצומה של התכנית ומשפחה אחת שנשרה מהתכנית. במרבית המקרים התראיינו אב או אם המשפחה ובמקרה אחד שניהם יחד. הנושאים העיקריים שנבדקו בראיונות עם המשפחות: היכרות כללית, נסיבות צבירת החובות, נסיבות ההצטרפות לתכנית השיקום הכלכלי של דף חדש והגורמים שהובילו לכך, תחושות ורגשות אישיים בעקבות המצב של חדלות פרעון, מטרות תכנית השיקום הכלכלי, תיאור תכנית השיקום הכלכלי (בדגש על הליווי המשפטי, ההליך המשפטי והליווי הכלכלי), שביעות רצון מתכנית השיקום הכלכלי, תרומת תכנית השיקום הכלכלי עד כה ועוד.

בנוסף בוצעו ראיונות עומק מובנים למחצה עם אנשי צוות התכנית: שתי עורכות דין ועורך דין אחד ורכזת הליווי הכלכלי והשיקום של התכנית - סה"כ 4 ראיונות. הנושאים שנבדקו בראיונות עם צוות התכנית: היכרות כללית ורקע מקצועי, מניעי ההצטרפות לדף חדש, יתרונות וחסרונות בעבודה עם דף חדש, תהליך העבודה עם העמותה ועם המשתתפים בתכנית השיקום הכלכלי, נקודות לשיפור בתהליכי העבודה, הערך המוסף של הליך חדלות פרעון עם שיקום כלכלי של דף חדש על-פני הליך חלות פרעון "רגיל", ללא ליווי כזה, תרומת תכנית השיקום הכלכלי למשתתפים ועוד.

במסגרת **מערך המחקר הכמותי**, הועברו עד כה למשתתפים, בהתאם למערך המחקר המתוכנן, שאלוני המחקר הראשון והשני בלבד. לשאלון המחקר הראשון השיבו 28 משפחות (85% מ-33 משתתפים שהצטרפו לתכנית) ולשאלון המחקר השני השיבו 18 משפחות (62% מ-29 משתתפים שהתמידו בתכנית). ישנן 14 משפחות (48% מ-29 משתתפים שהתמידו בתכנית) שמילאו את שני שאלוני המחקר ולפיכך ההתקדמות בתכנית עד כה תיבדק בשלב זה באמצעות משפחות אלה בלבד. הסיבה המרכזית לכך שרק מיעוט מהמשפחות מילאו את השאלון השני היא שההצטרפות לתכנית נעשתה בהדרגה, ומרבית המשפחות טרם הגיעו לשלב בהליך חדלות הפרעון בו עליהן למלא שאלון זה. בנוסף לשאלונים, נאספו נתוני ההכנסות וההוצאות של 21 משפחות (72%) בתחילת תהליך הליווי הכלכלי ובאמצעות הדו"ח שהגישו לנאמן במאי 2023. ראוי לציין כי המשפחות שנתוניהן נאספו נמצאות בשלבים שונים של הליווי הכלכלי.

המשתתפים שנבדקו בשאלון המחקר הראשון: משתני רקע סוציו-דמוגרפיים (מגדר, שנת לידה, השכלה, אזור מגורים, ארץ לידה, שנת עליה, דת, מידת דתיות, מצב משפחתי, סטטוס תעסוקתי בשלושת החודשים האחרונים, חרדה פיננסית, מסוגלות עצמית פיננסית, שחיקה, התנהגות כלכלית חיובית וביצוע פעולות חיסכון ומיצוי זכויות.

המשתתפים שנבדקו בשאלון המחקר השני: משתני רקע סוציו-דמוגרפיים (אזור מגורים ומצב משפחתי בלבד), כל המשתתפים שנבדקו בשאלון הראשון למעט התנהגות כלכלית נכונה וביצוע פעולות חיסכון ומיצוי זכויות. בנוסף, נבדקו בשאלון המחקר השני משתתפים שלא נבדקו בשאלון הראשון: עמידה בתשלומים לממונה בשלושת החודשים האחרונים, שביעות רצון מעורך הדין המלווה ושביעות רצון מהמלווה הכלכלי.

ראוי לציין כי המשתתפים שנבדקו בשאלון הראשון והשני, ייבדקו גם בשאלוני המחקר הבאים. בנוסף ייבדקו באופן שוטף מידת ההתמדה של המשתתפים בתכנית השיקום הכלכלי ובהליך חדלות הפרעון.

ממצאי מחקר ההערכה הנוגעים למשתתפי התכנית

בפרק זה יוצגו ממצאי המשתתפים שנבדקו במחקר ההערכה. תיעשה אבחנה בין הנתונים הכמותיים משאלון המחקר הראשון, המשקפים את מצב המשתתפים בתחילת התכנית, לבין נתונים משאלון המחקר השני, המשקפים את מצב המשתתפים כעבור פרק זמן של 9-12 חודשים. במקרים בהם ניתן הדבר, תתבצע השוואה בין הנתונים של שני השאלונים. הנתונים האיכותניים שנאספו בראיונות העומק עם המשפחות ואנשי צוות התכנית ישולבו עם הנתונים הכמותיים, בכל המקרים הרלוונטיים.

מאפיינים סוציו-דמוגרפיים

המאפיינים הסוציו-דמוגרפיים של 28 המשתתפים במחקר, אשר השיבו לשאלון הראשון הם כדלקמן: רוב המשיבים הם גברים (64%). רובם ילידי ישראל (75%) וחלקם ילידי ברה"מ לשעבר (14%). רובם המכריע הם יהודים (89%), מיעוטם נוצרים ואין ביניהם כלל מוסלמים. רובם חילוניים (68%) ומיעוטם דתיים לרבות משפחה חרדית אחת (18%) ומסורתיות (14%). למעלה ממחציתם בעליה השכלה יסודית או תיכונית (57%) ולשליש מהם השכלה אקדמית (32%). כמחציתם מתגוררים באזור ת"א

התפלגות מאפיינים סוציו-דמוגרפיים (ב-%)

מגדר	גבר		אישה	
	64%		36%	
ארץ לידה	ישראל		ברה"מ	
	75%		14%	
דת	יהודי		אחר	
	89%		11%	
דתיות	חילוני		דתי-חרדי	
	68%		18%	
השכלה	תיכונית ומטה		אקדמית	
	57%		32%	
אזור מגורים	ת"א והמרכז		חיפה והצפון	
	47%		28%	
מצב משפחתי	נשוי-בזוגיות		גרש-פרוד	
	59%		19%	
	לא ידוע			

והמרכז (47%) ומיעוטם מאזורים אחרים, למעט אזור הדרום שאינו מיוצג כלל. רוב המשיבים משתייכים למשק בית משפחתי (59%) ומצבם המשפחתי של חמישית מהם לא דווח על-ידם. לסיכום, בקרב משתתפי המחקר, המהווים כ- 85% ממשתתפי התכנית, קיים תת-ייצוג לנשים, מוסלמים ותושבי מחוז הדרום.

נסיבות צבירת החובות

במסגרת ראיונות העומק נשאלו המרואיינים איך נקלעו לחובות כבדים שהביאו אותם לחדלות פרעון. באופן ברור וכמעט אחיד, הגורם להסתבכות הכלכלית שלהם הוא צריכת יתר ורכישות לא נחוצות, באופן לא פרופורציוני להכנסות משק הבית. ברגע שנוצר הפער הראשון בין הוצאות להכנסות, נוצרה חריגה ממסגרת אשראי שבעקבותיה נלקחה הלוואה ראשונה לכסות את הפער, דרך בנק או חברת כרטיסי אשראי. מכיוון

שהפער השלילי לא טופל באמת והמשיך הלאה היה צורך לקחת הלוואות נוספות. הוצאות האשראי הגבוהות שנוצרו הוסיפו לפער השלילי וכך נוצר כדור שלג שהגיע לחובות כבדים.

("הייתי אדם מאד בזבזן. כל פעם לוקח הלוואה ועוד ועוד, ולא הייתי מחושב. קונה, מטייל.

הגעתי למצב שלא יכול להחזיר את החובות, מתגלגל עוד ועוד").

במבט לאחור, ניכר כי כל המרואיינים לוקחים אחריות אישית על התנהלותם ומכירים בכך שלא הייתה מחוברת למציאות. הם אף מכירים בכך, שהרכישות שהביאו אותם למצב של חבות יתר היו מיותרות ולא באמת שיפרו את איכות חייהם. ניכר מדבריהם כי לו היו מקבלים מידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה בעיתוי הנכון, יתכן כי חלק מחובותיהם כלל לא היו נוצרים.

לגבי בעלי עסקים קטנים, ניכר כי צבירת החובות הכבדים קרתה עקב תשלום שכירות יקרה, משבר הקורונה והמיתון שהגיע בעקבותיו והשפיע על העסק. גם במקרה זה, ניכרת לקיחת אחריות של המרואיינים, אך היא פחות גורפת, שכן הגורמים החיצוניים עליהם אין שליטה, דומיננטיים יותר.

המרואיינים נשאלו לגבי ההרגשות והתחושות שלהם בנוגע למצבם הפיננסי. באופן גורף וברור, המשתתפים במחקר תיארו מציאות קשה, מאתגרת מאד ומורכבת להתמודדות. חייהם עברו מהתנהלות נורמטיבית להתנהלות שסובבת בעיקר סביב החובות, מה שמביא את המשפחות למצבי קיצון במגוון אספקטים בחייהן, החל מהאספקט התעסוקתי, דרך יחסים זוגיים ומשפחתיים ועד

לאספקטים בריאותיים. תיאורים של המצב כללו שימוש במילים: מחנק, אין אוויר, חושך ותחושה של סוף. עלו תיאורים של מצב שאינו מאפשר לישון בשקט בלילה, חשש מכל דפיקה בדלת ומכל הודעה של דואר רשום.

"(לא ישנים בלילה, רבים כל הזמן, לא מטפלים בדברים החשובים שזה הילדים, ההקשבה להם, עובדים בלי ריכוז בעבודה"; "המצב הרגשי הזה נמשך כבר שנים רבות וזה ממוטט מכל הבחינות").

נסיבות ההצטרפות לתכנית

מרבית המרואיינים ציינו בראיונות שקיבלו החלטה לפנות לעזרה רק כאשר היו "עם הגב אל הקיר" – הוצאות האשראי צמחו ולעיתים השתוו להכנסתם ובמקרים מסוימים לא התאפשר להם לקנות מצרכים בסיסיים.

"(בעלי רצה להמשיך להילחם אבל הייתי מציאותית והבנתי שזה בלתי אפשרי ושחייבים לחתוך את החובות. לא פשוט, עניין של אגו, יחסים עם ספקים. לא נעים להיכנס להליך שאתה משאיר אותם עם חובות. היה לעסק מוניטין מאד מכובד ובעלי רצה להילחם בכל הכוח ולמצוא פתרון").

מדבריהם עולה כי הגיעו לדף חדש במספר דרכים: הפנייה של ארגון חברתי (בעיקר 'פעמונים'), שלא יכול היה להמשיך לסייע להם בשל גובה החובות, חיפוש עזרה בגוגל או פייסבוק, כתבה במדיה (לרוב ראיון עם תומר רבינוביץ', מייסד ומנכ"ל העמותה) וחיבור עם אחד מעורכי הדין הפעילים בעמותה.

השתתפות והתמדה בתכנית

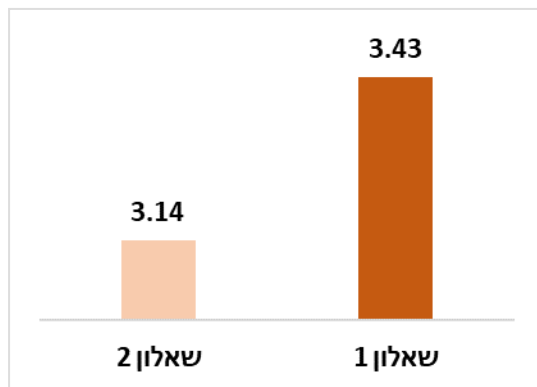
נכון לסוף מאי 2023, כשנה לאחר תחילת גיוס המשתתפים, השתתפו בתכנית 33 משקי בית, שרובם משפחות ומיעוטם יחידים. עולה כי גיוס המשתתפים היה מואץ בהשוואה לתכנון המקורי, שעמד על 20 משתתפים בשנה הראשונה. בנוסף, התמידו בתכנית עד כה 29 משתתפים (88%) מתוכם 4 כבר סיימו אותה, ועזבו 4 משתתפים (12%). משתתף אחד עזב בחודש הראשון. משפחה נוספת עזבה בשל גירושין של בני הזוג. ראו לציין כי על-פי הדיווח של התכנית, ארבעת המשפחות שעזבו את התכנית המשיכו בתהליך חדלות הפרעון אותו התחילו במסגרת התכנית, אך ללא הליווי של צוות התכנית.

שינוי בתחושות ובמצב רגשי בעקבות ההצטרפות לתכנית

לאחר ההצטרפות לתכנית השיקום הכלכלי ולהליך חדלות פרעון, ישנה הנחה כי התחושות והמצב הרגשי של המשתתפים ישתפר. הנושא נבדק הן באמצעות השאלונים והן באמצעות ראיונות העומק.

חרדה פיננסית - רמת החרדה הפיננסית של המשיבים נבדקה בשני השאלונים באמצעות 9 היגדים, שנבחרו מתוך שאלון FAS העוסק בנושא (Archuleta, Dale, and Spann, 2013). המשיבים

מדד חרדה פיננסית (ממוצע בסולם 1-5)



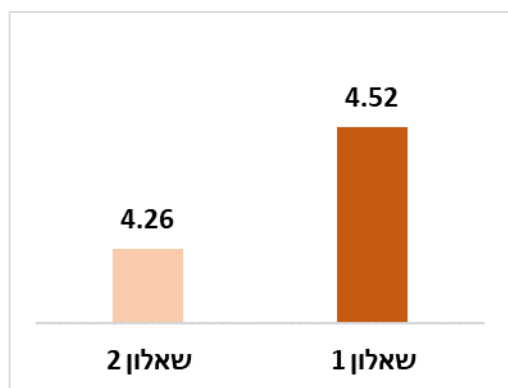
התבקשו לציין את מידת הסכמתם עם היגדים אלה בסולם בן 5 דרגות – 1=מאד לא מסכים ו-5=מאד מסכים. מדד זה נועד להעריך עד כמה אנשים חווים חרדה ספציפית בהקשר פיננסי. חרדה פיננסית עשויה לבוא לידי ביטוי בדרכים דומות לחרדה כללית, לפגוע ביכולת לבצע תכנון פיננסי ולהיחלץ מקשיים כלכליים.

ניתן ללמוד מהנתונים כי רמת החרדה הפיננסית של המשיבים בתחילת הדרך הייתה בינונית ומעלה

(3.43) אך ירדה באופן מובהק סטטיסטית לרמה נמוכה יותר (3.14). ניתן ליחס חלק ניכר מהירידה בחרדה הפיננסית של המשיבים להשתתפותם בתכנית השיקום הכלכלי של דף חדש, הכוללת ליווי משפטי וכלכלי המותאם למצבם הרגשי של המשתתפים. עם זאת, בשל היעדר קבוצת השוואה, ניתן ליחס חלק מהירידה לעצם הימצאותם של המשיבים בהליך חדלות פרעון במשך מספר חודשים.

שחיקה - רמת השחיקה של המשיבים נבדקה בשני השאלונים באמצעות 6 היגדים שנבחרו מתוך סולם SMBM למדידת שחיקה (Shirom and Melamed, 2006). המשיבים התבקשו לציין את השכיחות של הרגשות שונות (למשל: עייפות פיזית, עייפות נפשית, קושי להתרכז וכו') בסולם בן 7 דרגות – 1=כמעט אף פעם ו-7=כמעט תמיד. מדד זה נועד להעריך עד כמה אנשים חווים עייפות פיזית, תשישות רגשית ועייפות קוגניטיבית.

מדד שחיקה (ממוצע בסולם 1-7)



ניתן ללמוד מהנתונים כי רמת השחיקה של המשיבים בתחילת הדרך הייתה בינונית ומעלה (4.52) אך ירדה באופן מובהק סטטיסטית לרמה נמוכה יותר (4.26). ניתן ליחס חלק ניכר מהירידה בתחושת השחיקה להשתתפות בתכנית, משום שהיא מסייעת להתמודד עם המצב של חדלות פרעון בחיי היום יום. עם זאת, בשל היעדר קבוצת השוואה, ניתן ליחס חלק מהירידה להסתגלות הטבעית למצב בו נמצאים המשיבים.

ניתן ללמוד מראיונות העומק, כי לאחר ההצטרפות להליך חדלות פרעון, ניכר שיפור מסוים בתחושות המרואיינים, הנובע מכמה סיבות: הכרה במציאות ותחילת הסתגלות אליה, הגעה למצב של וודאות ויציבות מסוימות, תחושה של מעין "פסק זמן" להתארגנות מחודשת, עצירה של דרישות הנושים ותשלום לגורם אחד בלבד ותחושות של שינוי תודעתי ומעבר ממציאות נתונה למציאות שונה, בה ההתנהלות הכלכלית נקבעת לפי הכנסות ולא לפי דחפים.

"(ברגע שהפכתי לחדל פרעון הרגשתי יותר מסודר, יותר בטחון, אין טלפונים מהבנק, יותר שקט נפשי"; "התחלתי לישון בלילה, הפסקתי לפחד מהוצאה לפועל").

לצד השיפור בתחושות והיתרונות שבתהליך חדלות הפרעון, ישנה אי נעימות הכרוכה בדיווח על כל הוצאה ולו הקטנה ביותר. תחושה של פיקוח הדוק על כל תנועה ואובדן החופש. בצורה משנית עלתה תחושה של "להיות אסיר", בעיקר עקב העובדה שיש איסור יציאה מהארץ.

("החיסרון – עוקבים כמו לייזר אחרי כל שקל שאתה מוציא"; "מספר האסיר שלי הוא מספר התיק. לא יכולה לצאת מהארץ").

בצורה בולטת וכמעט גורפת, לאחר הפנייה לתכנית השיקום הכלכלי של דף חדש והכניסה למסלול הליווי, ישנו שיפור נוסף בתחושות וברגשות של המרואיינים, הנובע מהליווי הכלכלי והמשפטי.

("בפן האישי הנפשי אין ספק שירד הלחץ משמעותית. היה יותר קל לשתף את הילדים כשאנחנו בתהליך. יש מסגרת, יש ודאות ויש מטרה. זו הקלה. יש תקווה לסוף טוב. חד משמעית אנחנו יותר בעניינים מבחינת הוצאות והכנסות. אנחנו על זה במאה אחוז").

בראיונות עם עורכי דין שעובדים עם דף חדש התקבל חיזוק לדברים שצינו המשתתפים באשר לשינוי בתחושותיהם לאחר ההצטרפות לתכנית ותחילת הליווי של צוות התכנית. עורכי הדין תיארו באופן גורף את מצבם הרגשי של הלקוחות המגיעים אליהם כגרוע: הם לחוצים, מפוחדים, חנוקים, לא ישנים בלילה, חוששים מדפיקה בדלת ומהודעות על דואר רשום. לאחר תחילת התהליך, במידה והוא מתקיים בצלחה, ולעיתים גם לאחר הפגישה הראשונה בלבד, אי הוודאות מתפוגגת, הלחץ יורד, הם חוזרים לנשום ומתחילים לנוע לעבר המטרה בידיעה שכרגע הם מוגנים מ"דפיקה בדלת". הם מתקדמים לעבר הסדר בו ישלמו סכום קבוע לגורם אחד ולא לגורמים רבים המפעילים עליהם לחץ, שהוא לעיתים בלתי נסבל. לאחר התהליך חלקם חשים מועצמים, מרגישים שלמדו והתחזקו, ואף שעשו תיקון חשוב בחייהם.

("לפעמים אנשים (שפשטו את הרגל) נאלצים לעבוד בשחור או לא עובדים כדי שלא ייקחו להם את הכסף. הם מרגישים שהם קורסים. זה כמו משבר בעקבות מוות או גירושין. שבר עצום..."; "הלקוח אמר לי מפורשות – זה לא רק שעזרת לי, אלא גם עשית לי תיקון בהסתכלות על המערכת המשפטית, על עורכי דין בכלל").

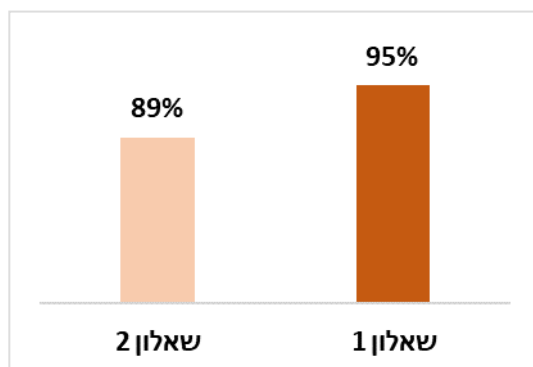
שינוי בהיבטים של התנהגות פיננסית בעקבות ההצטרפות לתכנית

לאחר ההצטרפות לתכנית השיקום הכלכלי של דף חדש מתחיל הליווי המשפטי והכלכלי של המשתתפים. השילוב בין השניים שואף להבטיח צעידה בטוחה במישור המשפטי (הליך חדלות הפרעון) לצד שיפור במישור הפיננסי (ההתנהלות וההתנהגות הפיננסית), בכדי שהמשתתפים יוכלו לעמוד בתשלום השוטף שנקבע להם בהליך חדלות הפרעון ולנצל את היתרונות שהוא מקנה להם.

במסגרת שאלוני המחקר נבדקו מספר היבטים פיננסיים: תעסוקה, עמידה בתשלומים לממונה במסגרת הליך חדלות הפרעון, תחושת מסוגלות עצמית פיננסית, התנהגות פיננסית וביצוע של פעולות חיסכון והתייעלות.

סטטוס תעסוקתי

עבדו ברצף בשלושת החודשים האחרונים



המשתתפים דיווחו בשני השאלונים, מה היה הסטטוס התעסוקתי שלהם בשלושת החודשים האחרונים. ניתן ללמוד כי הרוב המכריע של המשיבים עבדו ברצף בשלושת החודשים האחרונים, מה שמעיד על תעסוקה יציבה ורציפה. יחד עם זאת, אחד המשתתפים לא עבד כלל הן בשלושת החודשים שקדמו לשאלון הראשון והן בשלושת החודשים שקדמו לשאלון השני. כלומר, אותו משתתף לא עבד תקופה של

שנה לפחות. על-פניו ניכר כי מדובר במקרה לא שכיח של אבטלה ממושכת הדורש התייחסות מיוחדת מצד צוות התכנית.

סטטוס תשלום לממונה

המשתתפים השיבו בשאלון השני בלבד, האם שילמו את התשלומים לממונה בשלושת החודשים האחרונים, באופן מלא, חלקי או כלל לא. ניתן ללמוד כי בשלושת רבעי המשתתפים שילמו לממונה

שילמו לממונה בשלושת החודשים האחרונים

ממוצע 3 חודשים	לפני שלושה	לפני חודשיים	חודש אחרון	
74%	72%	78%	72%	כל הסכום
13%	17%	11%	11%	חלק מהסכום
13%	11%	11%	17%	כלל לא

מדי חודש את כל הסכום שנפסק להם בהליך. כרבע מהמשתתפים שילמו רק חלק מהסכום או לא שילמו כלל. ישנו משתתף אחד, שלא שילם כלל במשך שלושת החודשים ברציפות. קשה להעריך בשלב זה האם נתונים אלה עומדים

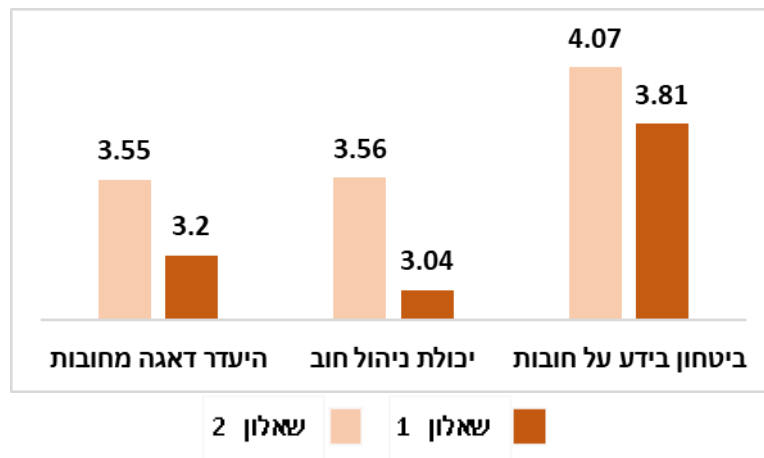
בציפיות, בשל הזמן הקצר יחסית שחלק מהמשתתפים נמצא בתכנית. יחד עם זאת, משתתפים המשלמים תשלום חלקי או אינם משלמים כלל לאורך תקופה את הסכומים שנפסקו להם, עלולים למצוא את עצמם מחוץ להליך ומחוץ לתכנית השיקום הכלכלי. אי לכך, משתתפים אלה מהווים 'דגל אדום' עבור צוות התכנית, ומחייבים תשומת לב מיוחדת.

מסוגלות עצמית פיננסית

מדד זה פותח על-ידי חברת SFI במסגרת מחקר הערכה שבוצע עבור עמותת דף חדש (דף חדש. דו"ח מחקר אימפקט: ינואר 2020). מדד זה בודק את תחושת המסוגלות של המשתתפים, בהתבסס על מחקרים רבים שהראו את החשיבות של משתנה זה על היכולת של פרטים לפעול באופן מיטבי על בסיס מידע פיננסי ומבחר האפשרויות הזמינות להם. מדד זה מורכב מ-11 פריטים מתוך 14 הפרטים הקיימים במדד המקורי. המדד בנוי משלושה תתי-מדדים: 1. מידת הבטחון בידע העצמי של ניהול חוב (5 פריטים). 2. מידת הבטחון ביכולת לנהל חוב (4 פריטים). 3. מידת הדאגה בנוגע למצב הכלכלי

(2 פריטים). המשיבים התבקשו לציין את מידת הסכמתם עם כל אחד מההיגדים בסולם בן 5 דרגות – 1=כלל לא מסכים ו-5=מאד מסכים.

מדד מסוגלות עצמית (ממוצע בסולם 1-5)



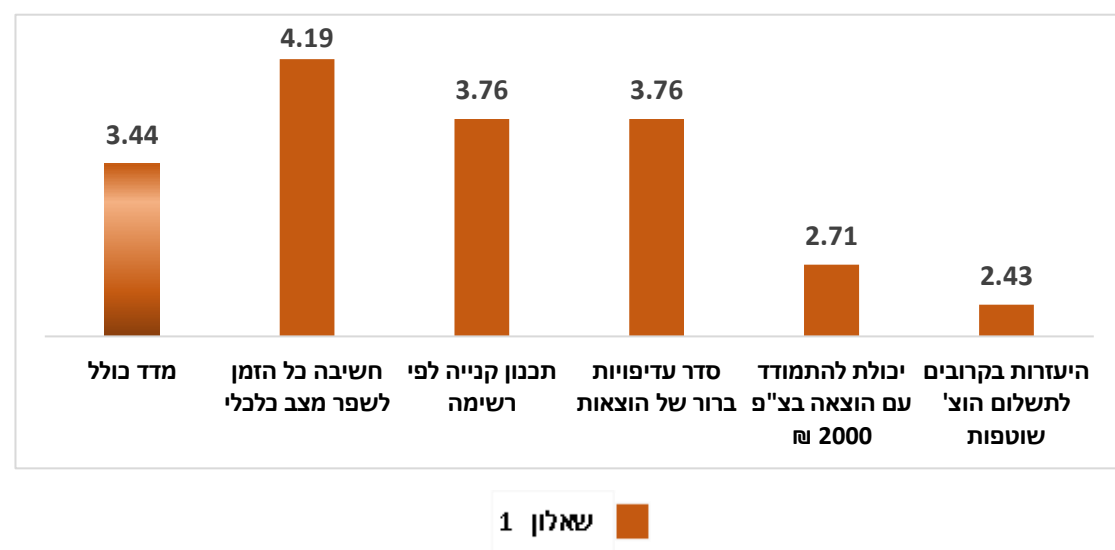
ניתן ללמוד כי בכל הנוגע ליכולת ניהול חוב והיעדר דאגה מחובות, המשיבים עלו מרמה בינונית לבינונית ומעלה, כאשר ההבדלים בין שתי המדידות קרובים מאד למובהקות סטטיסטית. כלומר, חל שיפור בשני היבטים אלה, שניתן ליחס חלק ניכר ממנו להשתתפות בתכנית. מנגד, בכל הנוגע

לביטחון בידע על חובות, ניכר כי המשתתפים הגיעו לתכנית עם רמת ידע גבוהה למדי ואף שיפרו אותה במעט במהלך התכנית, אך לא באופן מובהק סטטיסטית.

התנהגות כלכלית חיובית

מדד זה פותח במיוחד עבור מחקר הערכה זה, בהתבסס על מספר שאלונים ממחקרים קודמים העוסקים באוריינות פיננסית (למשל, ולק, ד. ופלדי, י. 2020). המדד בודק עד כמה המשיב מתנהג בצורה כלכלית מתוכננת, מבוקרת ואחראית. המדד מורכב מ-10 פריטים, לגביהם צריכים המשיבים לציין עד כמה הם נכונים לגביהם בסולם בן 5 דרגות – 1=בכלל לא ו-5=במידה רבה מאד.

מדד התנהגות כלכלית חיובית (ממוצע בסולם 1-5)



מדד זה נבדק בשאלון הראשון בלבד אך לא בשאלון השני, מפני שבעת מילוי השאלון השני תהליך הליווי הכלכלי של המשתתפים נמצא עדיין בעיצומו. אי לכך, המדד ייבדק בשאלון השלישי ואילך.

עולה כי ההתנהגות הכלכלית של המשיבים היא חיובית במידה בינונית ומעלה. בנוגע להתנהגות ספציפית, המשיבים גבוהים יחסית בחשיבה מתמדת איך לשפר את מצבם הכלכלי, בתכנון קנייה לפי רשימה ובסדר עדיפות ברור של הוצאות. מנגד, המשיבים נמוכים יחסית ביכולת שלהם להתמודד עם הוצאה בלתי צפויה של 2000 ₪ ולא נעזרים מספיק בבני משפחה וחברים לתשלום של הוצאות שוטפות (היעזרות בקרובים, לפחות בתחילת ההליך, היא חשובה ורצויה).

פעולות חיסכון ומיצוי זכויות

ביצעו את הפעולות בחצי השנה האחרונה

95%	פעולות להקטנת ההוצאות
87%	פנייה לספקי שירות להוזלת עלויות
69%	הסבר לילדים על המצב הכלכלי
60%	פנייה לבנק להוזלת עלויות
50%	מיצוי זכויות בביטוח לאומי
50%	מיצוי זכויות לקבלת הנחות

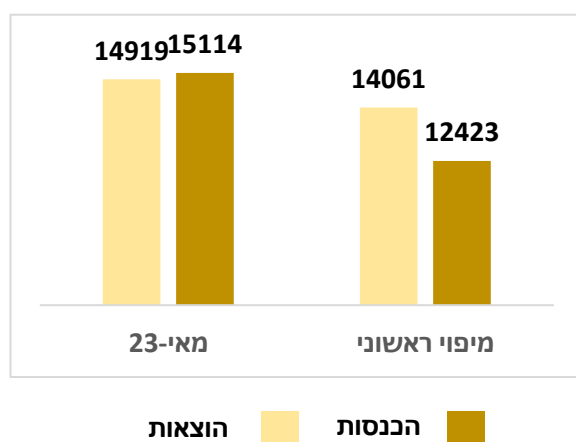
למשיבים הוצגו 6 פעולות של חיסכון / התייעלות ומיצוי זכויות כלכליות והם התבקשו לציין אילו מבין הפעולות בוצעו על-ידם במהלך חצי השנה האחרונה.

עולה כי הממוצע למשיב הוא קצת יותר מ- 3 פעולות שבוצעו בחצי השנה האחרונה. בנוסף, ניכר כי מרבית המשיבים ביצעו פעולות שונות להקטנת הוצאות והוזלת עלויות. לעומת זאת, רק כמחצית מהמשיבים ביצעו פעולות של מיצוי זכויות. בנוגע למיצוי זכויות, יש לציין כי הדבר ניתן רק במידה וישנה זכאות אינדיבידואלית לכל משתתף על-פי נתוניו האישיים, כך שלא מדובר בפעולות שניתן לבצע באופן גורף כמו פעולות החיסכון.

מאזן הכנסות-הוצאות

המטרה המרכזית של הליווי הכלכלי היא, שהמאזן בין ההכנסות להוצאות יהיה חיובי ולא יצריך את המשתתפים לצרוך אשראי נוסף. בתחילת תהליך הליווי הכלכלי של התכנית, נערך על-ידי המלווה הכלכלי מיפוי ראשוני לכל משתתף, במטרה להכיר את גובה ומבנה ההכנסות וההוצאות של משק הבית. נתונים אלה הועברו לצוות המחקר לצורך מעקב. בנוסף, נבדקו על-ידי רכזת הליווי והשיקום הכלכלי של התכנית נתוני ההכנסות וההוצאות של המשתתפים, שדווחו לנאמן בחודש מאי 2023. נתונים אלה הועברו לצוות המחקר לצורך השוואה לנתוני המיפוי הכלכלי הראשוני.

הכנסה והוצאה חודשית ממוצעת למשתתף

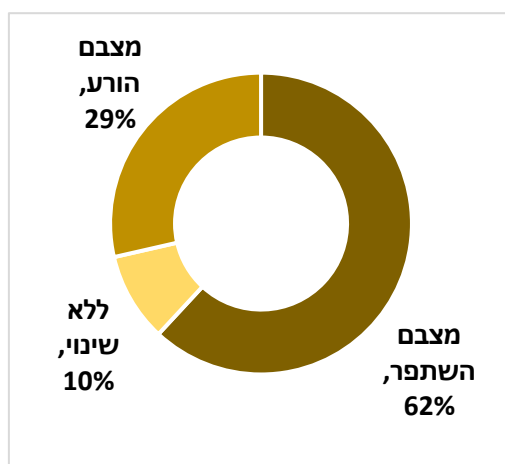


מתוך ניתוח הנתונים של 21 משתתפים, להם היו נתוני מיפוי ראשוני וגם נתונים מהדו"ח שהוגש לממונה במאי 2023, עולה התמונה הבאה:

גובה ההכנסה החודשית הממוצעת של המשתתפים השתפר בקרוב ל- 22% מ- 12423 ₪ בתחילת הליווי ל- 15114 ₪ במאי 2023. בנוסף, גובה ההוצאה החודשית הממוצעת של המשתתפים עלה

גם הוא אבל ב- 6% בלבד, מ- 14061 ₪ בתחילת הליווי ל- 14919 ₪ במאי 2023. כתוצאה משינויים אלה, שניתן ליחסם לליווי הכלכלי של המשתתפים, השתפר המאזן הכנסות-הוצאות הממוצע של המשתתפים ממאזן שלילי של 1637- ₪ בתחילת הליווי למאזן חיובי של 196 ₪ במאי 2023.

השינוי במאזן הכנסות-הוצאות של המשתתפים



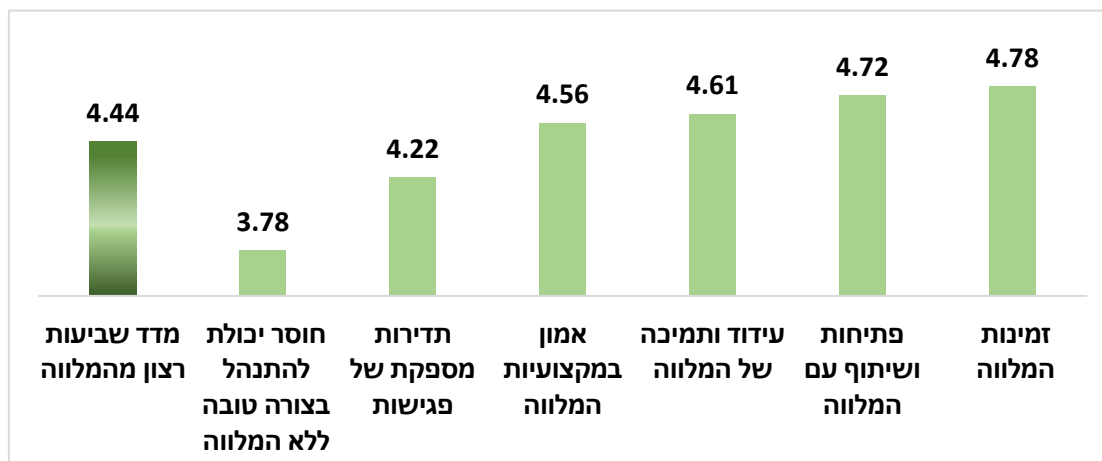
ניתוחי השינויים במאזן ההכנסות-הוצאות של המשתתפים מלמד כי מצבם של כשני שליש מהמשתתפים השתפר בין תחילת הליווי למאי 2023, מצבם של מיעוט מהמשתתפים נותר ללא שינוי ואילו מצבם של כשליש מהמשתתפים הורע. כלומר, הפער בין ההכנסות להוצאות של מרבית

המשתתפים הצטמצם ואצל חלקם אף הפך לחיובי. לעומת זאת, בקרב חלק מהמשתתפים הפער בין ההכנסות להוצאות דווקא גדל וברוב המקרים היה שלילי והפך לשלילי יותר.

שביעות רצון מהמלווה הכלכלי

נכון להיום פועלים בתכנית השיקום הכלכלי של דף חדש 7 מלווים כלכליים, שאחת מהם מוגדרת כרכזת הליווי והשיקום הכלכלי של התכנית. שביעות הרצון מהמלווים נבדקה בשאלון השני באמצעות 6 הצהרות המתייחסות לתפקודם, לגביהן התבקשו המשיבים לציין באיזו מידה הם מתארים את תחושותיהם לגבי המלווים. הסולם שנבחר הוא בן 5 דרגות – 1=במידה מעטה מאד ו-5=במידה רבה מאד.

מדד שביעות רצון ממלווה כלכלי (ממוצע בסולם 1-5)



שאלון 2

עולה כי שביעות הרצון מהמלווה הכלכלי היא רבה-רבה מאד. המלווה נתפס כזמין, תומך ומעודד. כמו כן, המשתתפים מדווחים כי הם פתוחים עם המלווה שלהם ויש להם באמון במקצועיות שלו. בנוסף, המשתתפים הסכימו במידה בינונית-רבה כי לא היו יכולים להתנהל כלכלית בצורה טובה ללא המלווה. ראיונות העומק עם המשתתפים מלמדים כי השיפור בתחושותיהם לאחר הצטרפותם לתכנית נובע קודם כל מהליווי הכלכלי, הנתפס בצורה חיובית ביותר:

- מעניק תחושה שאתה לא לבד מול המערכת, יש מי שמבין אותך, דואג לך, עוזר לך להתנהל נכון.
- המלווים הכלכליים נתפסים הן כמקצועיים מאד ומומחים בתחומם והן כאמפתיים ואכפתיים מאד כלפי הלקוחות.
- נתפס בצורה בולטת כמרכיב צופה פני עתיד - לא רק מסייע לצאת מהחוב הנוכחי אלא מכין את המשפחה להתמודדות עתידית כדי שלא תיכנס שוב לחובות.

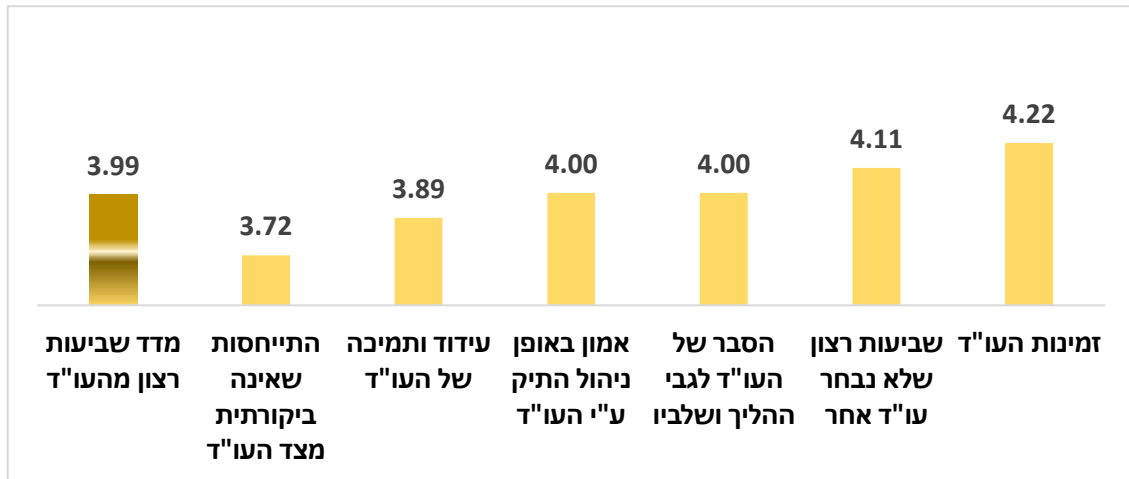
"יש לה ראש מקצועי, מסתכלת על מספרים, מרגיש כמו משפחה"; "מותק של בחורה, מקצועית. נפגשנו פיזית וגם בטלפון, עזרה בכל מה שצריך"; "הרגשתי ליווי טוטאלי והוליסטי. מדברת איתה על הכל"; "היא מקסימה. הכל מעולה. עשתה איתי שיקום ואני ממשיכה בשיחות איתה כל פעם שיש שאלה, היא זמינה ואני סומכת עליה".

יש לציין כי בצורה משנית בראיון אחד, עלתה תחושה שאמנם הליווי הכלכלי הוא אמפתי, מקצועי, תומך ומתחשב אך אינו מספיק. מדובר במקרה של תהליך שלא הצליח עד כה. המשתתפים לא הצליחו לשלם את הסכום החודשי שנקבע עבורם והם עומדים תחת איום להוצאתם מההליך. החששות והפחדים מרקיעים ולמלווה הכלכלית אין דרך לעזור מעבר למה שכבר עשתה.

שביעות רצון מעורך הדין המטפל

נכון להיום פועלים בתכנית השיקום הכלכלי של דף חדש 12 עורכי דין. שביעות הרצון מעורכי הדין נבדקה בשאלון השני באמצעות 6 הצהרות המתייחסות לתפקודם, לגביהן התבקשו המשיבים לציין באיזו מידה הם מתארים את תחושותיהם לגבי עורכי הדין. הסולם שנבחר הוא בן 5 דרגות – 1=במידה מעטה מאד ו-5=במידה רבה מאד.

מדד שביעות רצון מעורך הדין (ממוצע בסולם 1-5)



שאלון 2

עולה כי שביעות הרצון מעורך הדין היא רבה. עורך הדין נתפס כזמין ומסביר פנים וקיימת שביעות רצון שלא נבחר עורך דין אחר. לעומת זאת, עורך הדין נתפס כמעט ביקורתי כלפי המשיבים.

מראיונות העומק עולה כי במקרים בהם יש שיפור משמעותי בתחושות וברגשות לאחר תחילת הליווי, הוא נובע גם ממערכת יחסים טובה עם עורך הדין, כאשר מערכת כזו מתקיימת. התנאים לקיומה של מערכת יחסים טובה עם עורך הדין:

- זמינות גבוהה ופניות לענות על שאלות – זהו צורך עמוק וחשוב. בתקופה מאתגרת ומלחיצה, המשתתפים מחפשים כתובת לפנות אליה בנושאים משפטיים. היעדר זמינות של עורך הדין או חוסר מענה שלו בזמן סביר לשאלות ופניות מהווים בעיה מהותית במערכת היחסים וגורמים לירידה בערך הנתפס של השירות, עד כדי תחושה ששכר הטרחה גבוה מדי ואינו הוגן ביחס לתמורה.
- יכולת של עורך הדין לייצג את המשתתף בצורה אפקטיבית ונאמנה מול עמדת הנאמן והממונה, כך שיוכל להשפיע על טיב ההסדר שבית המשפט פוסק ויביא למצב של החזרים הנתפסים בעיני המשתתף כסבירים ואפשריים.
- התחשבות של עורך הדין במצב הכלכלי המאתגר, ונכונות שלו להנחה ו/או לפריסת תשלומים נוחה עבור המשתתף.
- שביעות הרצון של המשתתפים היא גבוהה מאוד, כאשר לצד המקצועיות והייצוג האפקטיבי, מתקיימת גם אמפתיה והם חשים שעורך הדין דואג לשלומם. בראיונות עלה צורך אמיתי באוזן קשבת ובכתף להישען עליה גם כאשר מדובר בעורך הדין ולא במלווה הכלכלי. ישנה ציפייה שעורך הדין לא יפעל רק במישור המשפטי כגורם טכני הממלא טפסים ומגיש בקשות, אלא גם יתמוך, יגיד מילה טובה כשצריך וירגיע ברגעים הקשים.

("היא מתקשרת לשאול מה שלומי, כל שאלה עונה לי, יוזמת שיחות איתי. מעולם לא הייתה לא זמינה או לא ענתה לי. היא מדהימה").

לעומת:

("אתה מחפש מישהו שיגיד משהו חיובי. זה לא היה שם. היו דברים טכניים בלבד").

במקרים ששביעות הרצון מעורך הדין גבוהה מאד, שכר הטרחה נתפס כהוגן אף אם יקר – כלומר שמתקיימת משוואת ערך בין התשלום לשירות (משלמים הרבה ומקבלים הרבה).

חשוב לציין כי ביחס לשביעות הרצון מהמלווים הכלכליים, שביעות הרצון מעורכי הדין הייתה פחות גבוהה ועלה לעיתים גם חוסר שביעות רצון. בשני מקרים סירבו המרואיינים לפרט וביקשו לא להרחיב מעבר לאמירה כללית של חוסר שביעות רצון. במקרה אחד נאמר כי עד לקיום הדיון, הלקוח אינו מעוניין לפרט. לאור הליווי האיכותי והמסור שהלקוחות זוכים לו מהמלווים הכלכליים, ישנה ציפייה לקבל מעורך הדין יחס דומה, בעיקר במאפיינים ה"רכים".

יתרונות תכנית השיקום הכלכלי של דף חדש על-פני הליך חדלות פרעון רגיל

לדברי עורכי הדין שרואיינו, הליווי הכלכלי שמעניקה התכנית מהווה **יתרון תחרותי מובהק** עבור המשתתפים - הן בשיפור יכולתם הכלכלית בהווה ובעתיד והן בשיפור יכולת ההתמודדות בבית המשפט ומתן מענה לדו"ח הנאמן. הליווי הכלכלי מאפשר להגיע לבית המשפט מוכנים יותר ועם מידע יותר מדויק אודות יכולת ההחזר האמיתית של הלקוח, כך שהשופט יכול לקבל חוות דעת נוספת, מנומקת ומבוססת, שתיתן משקל נגד לדו"ח הנאמן שלעיתים קרובות רואה רק מספרים ולא את האנשים שמאחוריהם.

("עצם הליווי הכלכלי שנותן חוות דעת לבית משפט זה משקל נגד משמעותי לדו"ח הנאמן").

יתרונות נוספים שצוינו על-ידי עורכי הדין שרואיינו:

- האפשרות לסיוע במימון הסדרי חוב /תכניות פרעון (בשיתוף 'עוגן') – מאפשרת לעורכי הדין יותר דרכים לסייע למשתתפים.
- חלוקת הנטל של טיפול פרטני בלקוח - משימה זאת שעורכי הדין לא מומחים ומיומנים בה מתחלקת בינם לבין המלווים הכלכליים שזו התמחותם, ולכן זה יתרון משמעותי עבור עורך הדין.

לדברי רכזת הליווי הכלכלי בתכנית, היתרונות העיקריים של התכנית הם:

- עורכי הדין של דף חדש עוברים הכשרות בנוגע לתפיסת השיקום הכלכלי של התכנית ו"רואים את האדם" שמאחורי החובות.
- עורכי הדין של דף חדש מאפשרים פריסת תשלומים נוחה למשתתפים.
- צוות העמותה חושב באופן רחב ומנסה למצוא פתרונות שהם לא דווקא הליך חדלות פרעון, בניגוד לעורכי דין אחרים, שיעדיפו את ההליך המשפטי, משום שהוא צורך פחות זמן ומניב יותר שכר טרחה.

○ עורכי דין אחרים נעלמים לפעמים ללקוחות, בעוד עורכי הדין של העמותה אמינים ולא עוזבים את הלקוחות.

○ הליווי הכלכלי שיקומי שהוא יתרון גדול למשתתפים, שעורכי דין אחרים לא מציעים אותו ללקוחותיהם.

מצדם של המשתתפים שרואיינו, ניכר כי הם תופסים את התכנית של דף חדש כמשמעותית וקריטית להווה ולעתיד המשפחתי שלהם. הם מדווחים על מאמצים כנים ומשמעותיים להתמיד בה על אף הקשיים הכלכליים והרגשיים, המשפחתיים והאישיים.

"(המטרה הייתה לשתף פעולה ולהאמין בתהליך. לתת צ'אנס אמיתי וזה מה שעשינו. שינינו את החיים ב-180 מעלות, מהקטן לגדול, וזה בזכות הפגישות עם מירי (המלווה הכלכלית, י.פ.); "ככל שעובר הזמן אתה משלים עם המצב, מעכל אותו. מתחיל לראות שאולי זה לא כל כך נורא. אתה חי ממה שיש, בלי פנטזיות").

לצד ההתמקדות במטרה, עלתה בצורה חזקה יחסית, ציפייה נכזבת שהתהליך יהיה קצר יותר ממה ממה שהוא בפועל, הן מבחינת ציפייה לסכום החזר כולל נמוך יותר והן מבחינת משך הזמן הצפוי בהליך המאתגר והשוחק.

"(הציפיות היו שזה יהיה הרבה יותר קצר. בפועל הבירוקרטיה של המדינה מאריכה את זה. לפעמים בא לי לזרוק את התהליך ולעבוד בשחור. אני מרגיש שהתהליך נמרח וזה הורס").

ממצאי מחקר ההערכה הנוגעים למודל העבודה של התכנית

ההתייחסות למודל העבודה של התכנית כולל שני היבטים מרכזיים: הראשון מתמקד בתהליכי העבודה סביב הליווי של המשתתפים והשני מתמקד בתהליכים וממשקים מול גורמים חיצוניים לתכנית. הממצאים הנוגעים למודל העבודה של התכנית מבוססים על ראיונות העומק עם עורכי הדין ורכזת הליווי הכלכלי של התכנית ועל שיחות רקע עם אנשי צוות נוספים בתכנית.

תהליכי עבודה סביב הליווי של המשתתפים – על-פי ההגדרה המופיעה בכרטיס הפרויקט של התכנית, "ליווי המשתתפים יחל מרגע הגשת הבקשה לחדלות פרעון בעזרת מעטפת מקצועית הכוללת: (א) ליווי משפטי-שיקומי, (ב) ליווי כלכלי/תעסוקתי ומעקב תזרימי שוטף ו-(ג) סיוע במיצוי זכויות. תהליך הליווי יתנהל במקביל להתקדמות ההליך המשפטי (ולא אחרי שהסתיים), תוך זיהוי מוקדם של "מקדמי נשירה", ומקסום יכולת הפרעון של האדם בחוב". ממצאי המחקר מלמדים כי מודל הליווי מתקיים בפועל על-פי ההגדרה, בשתי הסתייגויות: הראשונה, לא ברור מספיק מהם "מקדמי הנשירה" שצוינו ועד כמה הם נבדקים באופן שוטף על-ידי עורכי הדין והמלווים הכלכליים. השנייה, לא עלה מהמחקר כי קיימת התייחסות מספקת בליווי להיבט התעסוקתי.

בהיבט של הממשקים בין "השחקנים" המרכזיים בתהליך הליווי, עלה כי קיימת חלוקת עבודה ברורה בין הליווי המשפטי לליווי הכלכלי אך צוין כי נכון להיום הקשר בין המלווים לעורכי הדין אינו מספיק הדוק, למעט בשלב הראשוני של התאמת המשתתף למלווה הכלכלי שלו. עוד נטען כי ישנם עורכי דין בתכנית, שלא לגמרי מבינים את הערך של הליווי והשיקום הכלכלי.

"יש עורכי דין שעדיין לא מבינים את הערך של התכנית השיקומית. לא מבינים עד כמה זה משמעותי ותורם ולא מפנים לקוחות").

סוגיה נוספת שעלתה היא הפניית משתתפים פוטנציאליים לתכנית. מצד אחד, נטען כי עורכי הדין לא חוזרים מספיק מהר למשתתפים פוטנציאליים שמופנים אליהם מהעמותה. מצד שני נטען כי עורכי הדין לא מפנים מספיק לקוחות שלהם להצטרף לתכנית לצורך קבלת מעטפת הליווי הכלכלי. בשני המקרים נטען כי הדבר נובע מעומס וחוסר פניות של עורכי הדין.

"אני חושב שתהליך אחד שהעמותה צריכה להקפיד זה שיינתן מענה מהיר. הצהרתית זה נאמר אבל לא תמיד זה קורה. לא חוזרים ללקוח תוך שני ימי עסקים מהפנייה. עורכי הדין לא תמיד חוזרים בזמן, כולל אני"; "עורכי הדין עמוסים. זה לא בראש שלהם, הם בעשייה כל הזמן ובהישרדות. לחשוב על הפניות זה קצת דורש זמן מעבר").

תהליכים וממשקים מול גורמים חיצוניים לתכנית - על-פי ההגדרה המופיעה בברטיס הפרויקט של התכנית, יוקם במסגרת התכנית "מערך הדרכות משותף לצוות התכנית ולאנשי המקצוע במשרד המשפטים, תוך ביסוס אמון ושקיפות בין "השחקנים החוזרים" בהליך, וגיבוש שולחן עבודה שיתופי, שבו תקבע תכנית השיקום הכלכלי של המשתתפים". עוד נכתב כי "במקביל, נפעל מול משרד המשפטים כדי לייצר "שולחן שיתופי" של בעלי התפקיד השונים המלווים את האדם בחוב (הממונה, הנאמן, ב"כ היחיד והמלווה הכלכלי) שבמסגרתו ננסה לקדם הסכמות לגבי תכנית הפרעון המתאימה ביותר עבורו...". המטרה של יצירת תהליכי העבודה והממשקים בין התכנית לבין גורמים חיצוניים אלה היא "יצירת מנגנון קבלת החלטות שיתופי המבוסס על אמון, שקיפות והגינות בין "השחקנים החוזרים" בהליך, באופן שיביא לאישור של תכניות פרעון המבוססות על ראייה הוליסטית של היחיד ומשפחתו, והולמות את יכולותיהם הכלכליות".

ממצאי המחקר מלמדים על יישום חלקי של הממשקים החיצוניים שתוכננו. מערך ההדרכות המשותף עם משרד המשפטים הוקם במסגרת פרויקט שיקום כלכלי שמתנהל במקביל על-ידי ג'וינט ישראל ופעמונים. עו"ד תומר רבינוביץ, מייסד דף חדש, הצטרף לצוות המנחים והשתתף במספר רב של מפגשי הנחייה לנאמנים, לעובדי משרד המשפטים וכן לעורכי דין של הסיוע המשפטי. ה"שולחן השיתופי" עם השחקנים הרלוונטיים ממשרד המשפטים לא יצא אל הפועל, ונמצא בתהליך בדיקה ע"י הנהלת אגף הממונה, כאשר צוות התכנית נמצא בקשר רציף עם גורמי המקצוע הרלוונטיים במשרד המשפטים.

מסקנות

המשתתפים הגיעו לתכנית השיקום הכלכלי של דף חדש בעיצומה של תקופה קשה ומורכבת להתמודדות עבורם. בעקבות חבות היתר, חייהם עברו מהתנהלות נורמטיבית להתנהלות שסובבת בעיקר סביב החובות, מה שהביא אותם למצבי קיצון במגוון אספקטים – תעסוקתיים, זוגיים, משפחתיים ובריאותיים. המחקר מלמד כי התחושות הקשות של המשתתפים השתפרו לאחר ההצטרפות לתכנית השיקום הכלכלי ולהליך חדלות הפרעון, הדבר בא לידי ביטוי בירידה בחרדה הפיננסית ובתחושת השחיקה שלהם וכן בשיפור מסוים בתחושתם והרגשתם, זאת למרות אי

הנעימות הכרוכה בפיקוח ההדוק על הוצאותיהם ותחושת אובדן החופש. ניתן לייחס את השיפור ברגשות ובתחושות המשתתפים לליווי המשפטי והכלכלי ולמסגרת התומכת של התכנית אך גם להליך חדלות הפרעון עצמו, המעניק למשתתפים מעין "פסק זמן" להתארגנות מחודשת, וודאות ויציבות מסוימות, עצירה של דרישות הנושים ותשלום החוב לגורם אחד בלבד.

הליווי המשפטי והכלכלי שמעניקה התכנית למשתתפים שואף להבטיח צעידה בטוחה במישור המשפטי לצד שיפור ההתנהלות וההתנהגות הכלכלית של המשתתפים, בכדי שיוכלו להתמיד בהליך חדלות הפרעון ולחיות בצורה מאוזנת כלכלית לאור המצב. המחקר מלמד על תוצאות מעורבות בהקשרים אלה. מצד אחד, כל המשתתפים, לרבות מי שעזבו את תכנית השיקום הכלכלי, מתמידים בהליך חדלות הפרעון ולרובם המכריע יש יציבות תעסוקתית. מאזן ההכנסות-ההוצאות של מרבית המשתתפים השתפר והפך משלילי לחיובי. המסוגלות העצמית הפיננסית של המשתתפים השתפרה בהיבטים של יכולת ניהול חוב והיעדר דאגה מחובות. אין ספק באשר לתרומה המשמעותית של התכנית להשגת תוצאות אלה.

מצד שני, כרבע מהמשתתפים לא שילמו את התשלומים לממונה באופן סדיר, הביטחון שלהם בידע על חובות השתפר בצורה מינורית וההתנהגות הכלכלית החיובית שלהם נמצאה כבינונית ומעלה. ממצאים אלה מצביעים על הדגשים הרצויים לליווי הכלכלי בהמשך הדרך.

באופן כללי, שביעות הרצון מהליווי הכלכלי היא רבה מאד ושביעות הרצון מהליווי המשפטי היא רבה. הדבר מעיד על התשתית ההולמת שהתכנית מעניקה למשתתפים וניכר כי ביכולתה של התכנית להמשיך ולסייע למשתתפים לצלוח את האתגרים שעוד צפויים להם בהמשך הליך חדלות הפרעון.

בהתייחס למודל העבודה של התכנית, ניתן ללמוד כי מודל הליווי של המשתתפים מתקיים לפי התכנון, אך לא מספיק ברור מהם "מקדמי הנשירה" מהתכנית ועד כמה הם נבדקים וניכר ההיבט התעסוקתי בליווי אינו מספק. בנוסף, עלו מספר סוגיות טעונות שיפור: (א) הקשר בין המלווה הכלכלי ועורך הדין המייצג אותו משתתף אינו מספיק הדוק. (ב) ההפניה של משתתפים פוטנציאליים לתכנית אינה מספקת. (ג) התדירות של השתלמויות וימי עיון מקצועיים לצוות התכנית אינה מספקת.

לבסוף, עולה כי ישנו יישום חלקי של הממשקים שתוכננו בין צוות התכנית לגורמים חיצוניים רלוונטיים. מערך ההדרכות המשותף לתכנית ולמשרד המשפטים נעשה לבסוף במסגרת תכנית של ג'וינט ישראל, פעמונים ומשרד המשפטים, כאשר מייסד התכנית הוזמן להצטרף לצוות ההדרכה של התכנית המקבילה. ה"שולחן השיתופי" עם משרד המשפטים לא התקיים, אך קיים שיח מתמיד עם גורמי המקצוע הרלוונטיים בהנהלת משרד המשפטים.

באופן כללי, מודל העבודה של התכנית בהקשר של ליווי המשתתפים עובד בצורה טובה, אך יש לתת את הדעת לנושאים טעוני שיפור, בדגש על בקרה אפקטיבית יותר לזיהוי נושאים פוטנציאליים מההליך ושיפור הקשר בין המלווים המשפטי והכלכלי של אותם משתתפים. בנוסף, יש להמשיך ולשפר את הממשקים החיצוניים וההסכמות עם משרד המשפטים, באופן שיסייע לאישור תכניות פרעון המבוססת על ראייה הוליסטית של משתתפי התכנית והולמות את יכולותיהם הכלכליות.

המלצות להמשך

- הגדרת הערך המוסף של התכנית בהשוואה להליך "רגיל" – בשל העובדה כי ניתן להצטרף להליך חדלות פרעון מבלי להצטרף לתכנית השיקום של דף חדש, חשוב מאד שהתכנית תגדיר את הגורמים המבדלים אותה ואת הערך המוסף הייחודי שלה בהשוואה להליך "רגיל", הן מבחינת השירותים הנוספים והן מבחינת תפיסת הלקוח והגישה כלפיו. מומלץ כי הדבר יעשה בפורום רחב הכולל את עורכי הדין והמלווים הכלכליים, לצד דמויות רלוונטיות נוספות.
- גיוון המשתתפים בתכנית – לאור העובדה שהתכנית גיבשה מודל עבודה חדש וייחודי, מומלץ להגדיל את הגיוון של המשתתפים, לרבות משתתפים דוברי ערבית ומשתתפים מאזור הדרום.
- מיקוד במאזן הכנסות-הוצאות ותשלומים סדירים לממונה - לאור החשיבות של התנהלות כלכלית מאוזנת שתמנע יצירת חובות נוספים בעתיד ולאור החשיבות של העמידה בתשלומים שנקבעו על-ידי הממונה להמשך קיום ההליך, מומלץ כי הליווי הכלכלי של התכנית יתמקד בנתונים אלה באופן שוטף.
- שיפור בהתנהגות כלכלית חיובית ומיצוי זכויות כלכליות – לאור ממצאי המחקר מומלץ כי הליווי הכלכלי ייתן דגש לשיפור כולל של ההתנהגות הכלכלית החיובית של המשתתפים ויעודד אותם לעשות ככל הניתן על-מנת למצות את זכויותיהם במוסדות השונים.
- שיפור התהליכים והממשקים הפנימיים של התכנית – תוך מתן דגש לחיזוק הקשר בין עורכי הדין והמלווים הכלכליים של אותם משתתפים, שיפור הפניות וההפניות למשתתפים פוטנציאליים בתכנית ובניית תכנית למידה והתמקצעות לצוות התכנית, שתבליט את הערכים הייחודיים והערך המוסף של תכנית השיקום הכלכלי.
- שיפור הממשקים החיצוניים עם משרד המשפטים – תוך יצירת הסכמות והבנות משותפות, בכדי לסייע באישור של תכניות פרעון המבוססת על ראייה הוליסטית של משתתפי התכנית והולמות את יכולותיהם הכלכליות.

Archuleta, K. L., Dale, A., & Spann, S. M. (2013). College students and financial distress: Exploring debt, financial satisfaction, and financial anxiety. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 24(2), 50–62.

Ben-Galim, D., & Lanning, T. (2010). *Strength against shocks: Low-income families and debt*. UK: Institute for Public Policy Research.

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 France and England – a story from the "Trente Piteuses". *The Modern Law Review*, 75(2), 212-248. doi:10.1111/j.1468-2230.2012.00897.

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.

Shirom, A., & Melamed, S. (2006). A Comparison of the Construct Validity of Two Burnout Measures in Two Groups of Professionals. *International Journal of Stress Management*, 13(2), 176-200.

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 רבקה, גולן רפי, גולן יולנדה. (2019). היבטים בפרופיל חייב בהוצאה לפועל לשנת 2019. ישראל: רשות האכיפה והגביה.

הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה. (2012). סקר אוריינות פיננסית: מהו מצבם הפיננסי של הישראלים וכיצד הם מתנהלים. ישראל: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

ולק דרור, פלדי יובל. (2020). הערכת סדנאות לניהול התקציב האישי והמשפחתי בשירות המבחן למבוגרים. ישראל: משרד הרווחה והביטחון החברתי.

לבייב שאמי. (2019). החוב של משקי בית בישראל. ישראל: מרכז טאוב.