

תכנית השיקום הכלכלי של עמותת דף חדש

דו"ח הערכה לשנה השנייה

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

יוני 2024

תקציר

דו"ח זה מסכם את השנה השנייה מתוך שלוש שנות מחקר הערכה של תכנית השיקום הכלכלי של ארגון דף חדש. מחקר זה החל ביולי 2022 במטרה לבחון את האפקטיביות של התכנית ואת תהליכי העבודה שלה. באמצעות מערך מחקר משולב כמותי ואיכותני, בוצע מתחילת המחקר מעקב אחר 70 משתתפים שהשיבו לשאלון המחקר הראשון, 26 משתתפים שהשיבו לשאלון המחקר השני ו-9 משתתפים שהשיבו לשאלון המחקר השלישי. בנוסף, רואיינו השנה 6 משתתפים בתכנית ו-6 אנשי צוות התכנית (3 עו"ד ו-3 מלווים כלכליים), באמצעות ראיונות עומק מובנים למחצה.

בכל הנוגע למצב הרגשי של המשתתפים, עולה כי התחושות שלהם בתחילת דרכם בתכנית קשות וכוללות תחושת כישלון, שלילת החופש האישי, קושי לספק למשפחתם צרכים בסיסיים ועוד. עם זאת, ככל שהם מתקדמים בתכנית, מדווחים המשתתפים על שיפור משמעותי בתחושותיהם, שבא לידי ביטוי באופטימיות גדולה יותר, תקווה שהתהליך יוביל אותם למקום יותר טוב בחייהם ושעתידם הכלכלי ייראה טוב יותר. הדבר בא לידי ביטוי גם במדדים כמותיים: רמת החרדה הפיננסית של המשתתפים ירדה ב-25% ורמת השחיקה שלהם ירדה ב-21%, ככל שהתקדמו בתכנית.

בכל הנוגע להיבטים כלכליים של המשתתפים, עולה כי חל שינוי משמעותי בהרגלים ובהתנהלות הכלכלית שלהם, אך התחושות המתלוות לשינוי זה מעורבות. מצד אחד, תחושות שליליות הנובעות מהצורך לקצץ בהוצאות בצורה קיצונית, לחיות במצב מתמיד של חוסר ולא לתת יותר לילדים. מצד שני, תחושות חיוביות, הנובעות מהעמידה ביעדים, היכולת לעשות שינוי, תחושת ביטחון ורוגע והגעה הדרגתית למצב של איזון כלכלי. השינוי בהיבטים הכלכליים לידי ביטוי גם במרבית המדדים הכמותיים שנבדקו: עמידה ברצף תשלומים לקופת הנאמן (עליה משמעותית בשיעור המשתתפים שעמדו בתשלומים), תחושת המסוגלות הפיננסית עלתה ב-17%, לרבות יכולת ניהול החוב שעלתה ב-25% והדאגה מהיכולת להחזיר את החוב שירדה ב-22%. בנוסף, ההתנהגות הכלכלית החיובית עלתה ב-16%. מנגד, היו מדדים שנותרו ללא שינוי: הרצף התעסוקתי של המשתתפים (היה גבוה למדי בתחילת התהליך ונותר כזה בהמשכו), ביטחון בידע על חובות (עלה בצורה מינורית בלבד) והמאזן בין הוצאות להכנסות שגדל בעיקר בזכות גידול בהכנסות (18%) ולמרות גידול קל בהוצאות (9%).

ניכר כי תרומת התכנית לשיפור התחושות האישיות של המשתתפים מושגת באמצעות הליווי שהם מקבלים מעורכי הדין והמלווים הכלכליים, הכולל מרכיבים רגשיים-מוטיבציוניים לצד המרכיבים המקצועיים-טכניים. תרומת התכנית להיבטים הכלכליים של המשתתפים מושגת הודות למלווים הכלכליים, המספקים למשתתפים מידע חשוב לצורך התנהלות כלכלית תקינה ועמידה בתהליך חדלות הפירעון, עידוד ותמיכה רגשית הנחוצות להם והענקת תחושות של ביטחון ומסוגלות לעבור את התהליך בהצלחה.

בכל הנוגע למודל העבודה של התכנית, עולה כי קיימת הלימה בין המטרות המוצהרות של התכנית לאופן תפיסתן על-ידי אנשי הצוות וכי התכנית שואפת לכך שהמשתתפים ירכשו ידע וכלים להתנהלות כלכלית נכונה, שיסייעו להם לסיים בהצלחה את תהליך חדלות הפירעון ולהימנע ממצב של חבות יתר בעתיד. עוד עולה מהמחקר כי הליווי המשפטי בתכנית דומה לליווי בתהליכי חדלות פירעון רגילים והייחוד שלה הוא השילוב שבין הליווי המשפטי לליווי הכלכלי, המאפשר תהליך שיקום כלכלי עמוק של המשתתפים.

בהתייחס לדו"חות השיקום הכלכלי המוגשים על-ידי התכנית לממונה ולבית המשפט לגבי כל אחד מהמשתתפים וכוללים המלצה לגובה צו תשלומים, ניכר כי אינם נלקחים בחשבון בהחלטות בתיקים השונים, למעט במקרים נקודתיים בלבד. בבדיקה של צווי תשלומים שנקבעו על-ידי בית המשפט ל-17 משתתפים בתכנית, נמצא כי המלצות המלווים הכלכליים של דף חדש נמוכות בפער משמעותי מהחלטות בית המשפט באותם תיקים.

לסיכום, ניתן לומר בשלב זה כי תכנית השיקום הכלכלי של דף חדש היא אפקטיבית הן בשיפור היבטים רגשיים של המשתתפים והן בשיפור היבטים ומדדים כלכליים שלהם. עם זאת, לא נמצא שיפור ברצף התעסוקתי של המשתתפים, בידע שלהם על חובות ובמאזן בין הוצאותיהם להכנסותיהם. בנוסף, ניכר כי דו"ח השיקום הכלכלי של המשתתפים, המוגש לבית המשפט על-ידי דף חדש מסכם את התהליך שעברו, טרם מהווה גורם המשפיע בקביעת צו התשלומים של המשתתפים.

לאור זאת, מומלץ לוודא שהגידול בהוצאות המשתתפים, שהביא להיעדר שיפור במאזן הכנסות-הוצאות שלהם, הינו מוצדק וחיוני ונמצא בהלימה לגידול בהכנסותיהם. בנוסף מומלץ להגביר את השפעת דו"ח השיקום הכלכלי על-ידי למידה והפקת לקחים פנימית של דף חדש ויצירת שיח מקצועי בנושא עם הממונה על הליכי חדלות פירעון ושיקום כלכלי במשרד המשפטים.

רקע

בעיית החובות של משקי הבית מעסיקה חוקרים רבים, שמחקריהם עוסקים בזיהוי רמת החוב או 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 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 הוא חובות רגילים ונורמליים, הכוללים התחייבות שמשק הבית לוקח על עצמו לשמירת איזון כלכלי ולצריכה לאורך מחזור החיים. הסוג השני הוא חובות כבדים המביאים את משק הבית למצב של חבות יתר ולהוביל לחדלות פירעון. כל עוד משק הבית עומד בתשלומי החזר ההלוואות מדובר בחוב נורמלי. חבות יתר מתפתחת כאשר ההתחייבויות של משק הבית עולות על היכולת הכלכלית שלו, הוא נשען בהתנהלותו הכוללת על אשראי והלוואות ונתקל לאורך זמן בקשיים מתמשכים בתשלומים. חבות-יתר המתקיימת לאורך זמן, ללא התייעלות כלכלית ותוכנית הבראה, חושפת את משק הבית לסיכון של הדרה פיננסית ו/או חדלות פירעון (Kempson Elaine, McKay Stephen, Willitts Maxine, 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 מאד), 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 (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).

מספר חשבונות הבנק הפרטיים בישראל בשנת 2022, אשר ניצלו את מסגרת האשראי שלהם ונמצאים במצב של משיכת יתר ("אוברדרפט") עמד על 2.03 מיליון, המהווים 27.5% מכלל החשבונות הפרטיים – עליה של 8.6% בהשוואה לשנת 2021. עם זאת, בטווח של חמש שנים (2017-2022) חלה ירידה של 14.7% במספר החשבונות הנמצאים במשיכת יתר. לשם השוואה, מחקר שהתקיים באירופה בשנת 2008, מראה כי שיעור משקי הבית הנמצאים במשיכת יתר עומד על 2.2% בממוצע (מרכז המידע והמחקר של הכנסת, 2023).

יתרת החוב שלא-לדיור של משקי בית בישראל עמדה בשנת 2023 על כ- 226 מיליארד ₪ - ירידה של 3% בהשוואה לשנת 2022. בחמש השנים האחרונות (2018-2023) חלה עלייה של 15.9% ביתרת החוב שלא-לדיור של משקי הבית. הרכיב העיקרי של חוב זה הן הלוואות צרכניות הניתנות על ידי הבנקים (המלווים העיקריים), חברות כרטיסי האשראי, הגופים המוסדיים וחברות אשראי חוץ-בנקאיות (בנק ישראל, 2024a).

נכון לסוף שנת 2023, כ-9% מחובות משקי הבית בישראל 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 את החזרי ההלוואות במאות שקלים) ומאז תחילת המלחמה שיעור זה עלה מעט. בנוסף, שיעור האשראי המוגדר כ'אשראי במעקב' (אשראי שלגביו יש חשש ליכולת ההחזר של הלווה) מסך האשראי שלא-לדיור עומד על 2% (בנק ישראל, 2024b).

חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, תשע"ח 2018 נכנס לספר החוקים בישראל בספטמבר 2019. חדל פירעון מוגדר כמי שאינו מסוגל לשלם את חובותיו במועד או מי ששווי התחייבויותיו גבוה משווי נכסיו. מערכת ההוצאה לפועל הוסמכה לטפל בהליכי חדלות פירעון של יחידים בעלי חובות בסכום הנמוך מ-153,152 ₪ (רשות האכיפה והגבייה, 2024). עניינם של יחידים שהיקף חובותיהם עולה על סכום זה, מתנהלים בפני בית המשפט השלום המוסמך והממונה על הליכי חדלות פירעון ושיקום כלכלי במשרד המשפטים (משרד המשפטים, 2022).

בשנים 2013-2016 הוגשו בישראל בממוצע כ-15,500 בקשות חדלות פירעון חדשות מדי שנה ובסך הכל נוהלו בממוצע כ-46,500 תיקים מדי שנה. בשנים 2017-2018 עלה מספר הבקשות החדשות ל-20,500 בממוצע ומספר התיקים לכ-64,000. בשנת 2019 דווח על ירידה במספר הבקשות החדשות לכ-16,500 אך מספר התיקים המנוהלים במצטבר נותר גבוה ועמד על כ-62,000. בשנים 2020-2021 עמד מספר הבקשות על כ-22,000 בשנה ומספר התיקים המנוהלים במצטבר גדל בהתמדה (נדיב, 2023).

סיום של תהליך חדלות פירעון יכול להתרחש באחת משתי דרכים: הראשונה, הפטר, שמשמעותו שהחייב סיים להחזיר את חובו לנושים בתום פרק הזמן שנקבע בהליך. השנייה, ביטול, שמשמעותו סיום ההליך בטרם עת, לפני שהחייב סיים להחזיר את חובותיו לנושים. ביטול הליך חדלות פירעון נעשה על פי רוב במצבים בהם החייב אינם עומד בדרישות שונות של ההליך, כגון הקפדה על תשלומים לטובת ההליך, דיווח ו/או שיתוף פעולה. ביטול ההליך מקטין את הסיכוי לשיקומו של החייב, מותיר אותו (ואת המערכת) ללא סעד וללא פתרון לניהול חובותיו. במחקרה של נדיב (2023), נבדקו 24,508 תיקי חדלות פירעון שהסתיימו בשנים 2018-2020 ונמצא כי שיעור החייבים שהליך חדלות הפירעון שלהם בוטל (נשרו מההליך באמצע), דומה לשיעור החייבים שזכו להפטר (סיימו את ההליך בהצלחה). כלומר, כמחצית מהחייבים שהחלו בהליך נשרו ממנו בטרם עת.

תכנית השיקום הכלכלי של דף חדש

התכנית מיועדת ליחידים ולמשפחות הנמצאים במצב של חבות יתר ומעוניינים בהליך של חדלות פירעון במסלול שיקום כלכלי. מטרת התכנית הן לצמצם נשירה מהליכי חדלות פירעון, 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 בחדלות פירעון, מודל ההתערבות של דף חדש כולל שילוב של מערך ליווי מקצועי למשתתפים, לצד ההליך המשפטי. הליווי של המשתתפים בתכנית מתחיל מרגע הגשת הבקשה לחדלות פירעון 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 הפירעון של המשתתפים.

לצורך ביסוס אמון ושקיפות בין הצדדים בהליך חדלות הפירעון (משתתף, סנגור, ממונה, נאמן ושופט), מוגש עבור כל משתתף בתכנית "דוח שיקום כלכלי", המהווה חוות דעת מקצועית אודות תהליך השיקום הכלכלי שעבר ויכולת הפירעון שלו בסופו של תהליך זה. הדו"ח מוגש לנאמן ולשופט העוסקים בתיק מספר שבועות לפני דיון תכנית הפירעון בבית המשפט. השאיפה של צוות התכנית היא, שחוות דעת הנאמן והחלטת השופט בנוגע לתכנית הפירעון של המשתתף, יהיו קרובות ככל הניתן להמלצה המופיעה בדו"ח, המשקפת את יכולת הפירעון של המשתתף.

התכנית החלה לפעול בדצמבר 2021 בתמיכת אגף הקרנות של הביטוח הלאומי והחלה לגייס משתתפים במאי 2022. מאז ועד יוני 2024 קלטה התכנית 71 משתתפים (משקי בית - יחידים או משפחות). מנגד, עזבו את התכנית 7 משתתפים במהלך תקופה זו, כך שכיום פעילים בתכנית 64 משתתפים. ראוי לציין כי מובילי התכנית התחייבו בפני הגופים המממנים על גיוס של 75 משתתפים בסך הכל, כך שצפוי כי הגיוס של משתתפים חדשים לתכנית יסתיים במהלך הרבעון השלישי של שנת 2024.

מטרות מחקר ההערכה

1. בחינת האפקטיביות של התכנית - באיזו מידה התכנית משיגה את מטרותיה ויעדיה? צמצום נשירה מהליכי חדלות פירעון, 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 מהשחקנים העיקריים בתכנית: צוות התכנית (עורכי דין ומלווים כלכליים) ומשתתפים בתכנית. 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 משתתף בהליך חדלות הפירעון (ראה תרשים בעמוד הבא). במקור תוכננה גם קבוצת השוואה של אנשים הנמצאים בהליכי חדלות פירעון אך אינם משתתפים בתכנית, אך לאור קשיים מרובים בגיוס

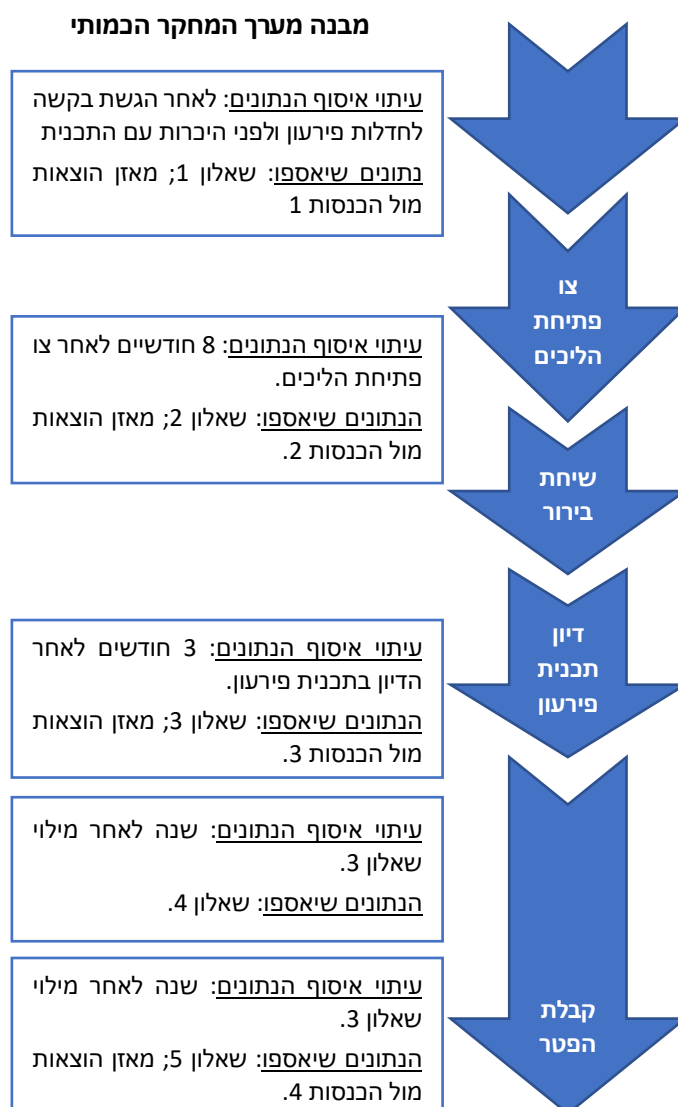
קבוצת ההשוואה, הוחלט לוותר עליה.

אוכלוסיית המחקר

אוכלוסיית המחקר מונה את כל המשתתפים בתכנית. נכון ליוני 2024 ישנם בתכנית 64 משתתפים פעילים, הנמצאים בשלבים שונים של הליך חדלות הפירעון – החל משלב הגשת הבקשה לחדלות פירעון ועד אחרי דיון תכנית הפירעון. 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 המחקר האיכותני, בוצעו במהלך יוני 2024 ראיונות עומק מובנים למחצה עם 6 משתתפים –



2 בתחילת התכנית (עד חצי שנה), 2 שרואינו למחקר בשנה שעברה (מעל שנה בתכנית), 1 לאחר דיון תכנית פירעון (מעל שנה וחצי בתכנית). הנושאים העיקריים שנבדקו בראיונות: היכרות כללית, נסיבות צבירת החובות והגעה לחדלות פירעון, נסיבות הפנייה לדף חדש וההצטרפות לתכנית השיקום הכלכלי, תחושות ורגשות אישיים בתהליך חדלות הפירעון, הציפיות מתהליך הליווי הכלכלי (משתתפים חדשים בלבד), השינויים שחלו בעקבות ההשתתפות בתכנית, מידת העמידה בהסדר

התשלומים שנקבע על-ידי הנאמן, השפעות מלחמת חרבות ברזל על המצב, שביעות הרצון מהליווי הכלכלי בתכנית, שביעות הרצון מליווי עוה"ד בתכנית, נכונות להמליץ על דף חדש ועוד.

בנוסף בוצעו ראיונות עומק מובנים למחצה עם 6 מאנשי צוות התכנית: 3 עורכי דין (שני גברים ואישה אחת) ו- 3 מלווים כלכליים (שני גברים ואישה אחת). הנושאים שנבדקו בראיונות עם עורכי הדין והמלווים הכלכליים: תפיסת מטרות התהליך המשפטי-כלכלי-שיקומי, אבני דרך מרכזיות בתהליך, מפתחות להצלחת התהליך, ייחודיות התהליך ביחס להליכי חדלות פירעון רגילים, הקשר בין עורך הדין והמלווה הכלכלי של אותו משתתף, דו"ח השיקום הכלכלי והשפעותיו על הנאמן והשופט, הזיקה של המרואיין לעמותת דף חדש ונקודות לשיפור בקשר ועוד.

במסגרת **המחקר הכמותי**, הועברו עד כה בהתאם למערך המחקר המתוכנן, שאלוני המחקר הראשון, השני והשלישי. לשאלון המחקר הראשון השיבו 70 משתתפים מתוך 71 שהחלו בתכנית (99% מענה), לשאלון המחקר השני השיבו 26 משתתפים מתוך 34 שהגיעו לשלב מילוי שאלון זה (76% מענה) ולשאלון השלישי השיבו 9 משתתפים (לא ניתן לחשב את שיעור המענה מפני שדיוני תכנית פירעון רבים נדחו בשל מלחמת "חרבות ברזל".

בכדי לבחון את אפקטיביות התכנית על-פני זמן, נבחרו אך ורק משתתפים שניתן היה לזווג בין השאלון הראשון לשאלון השני שמילאו (26 משתתפים) ובין השאלון הראשון לשאלון השלישי שמילאו (8 משתתפים).

בלוח להלן, ניתן לראות את המשתתפים המרכיבים את שלושת שאלוני המחקר ואת מספר השאלות הכלולות בכל משתנה.

המשתתפים המרכיבים את שאלוני המחקר

משתנה	מס' פריטים	שאלון 1	שאלון 2	שאלון 3
משתני רקע סוציו-דמוגרפיים	3-8	✓	✓	✓
סטטוס תעסוקתי בשלושת החודשים האחרונים	3	✓	✓	✓
עמידה בתשלומים לממונה ב- 3 חודשים אחרונים	3	✗	✓	✓
חרדה פיננסית	10	✓	✓	✓
מסוגלות עצמית פיננסית	11	✓	✓	✓
שחיקה	6	✓	✓	✓
התנהגות כלכלית חיובית	9	✓	✗	✓
וביצוע פעולות חיסכון ומיצוי זכויות	6	✓	✗	✓
שביעות רצון מעורך הדין	6	✗	✓	✓
שביעות רצון מהמלווה הכלכלי	6	✗	✓	✓

בנוסף למשתתפים שנבדקו באמצעות שאלוני המחקר, התקבלו מהמלווים הכלכליים של המשתתפים הנתונים הבאים:

1. הכנסות והוצאות משק הבית של 25 משתתפים בתחילת תהליך הליווי הכלכלי.
2. הכנסות והוצאות משק הבית של אותם 25 משתתפים בסיום תהליך הליווי הכלכלי.

3. המלצת המלווה הכלכלי לסכום ההחזר הכולל לתכנית הפירעון של 11 משתתפים.
4. החלטת השופט לסכום ההחזר הכולל לתכנית הפירעון של אותם 11 משתתפים.

ממצאי מחקר ההערכה הנוגעים למשתתפי התכנית

1. מאפיינים סוציו-דמוגרפיים של המשתתפים

המאפיינים הסוציו-דמוגרפיים של 70 המשיבים לשאלון הראשון הם: גיל – הגיל הממוצע של המשיבים עומד על 47 וסטיית התקן 9 שנים. מגדר – כמחצית מהמשיבים גברים (51%). ארץ לידה – חלק ניכר מהמשיבים ילידי ישראל (80%). דת – רובם המכריע יהודים (93%). מידת דתיות – רובם חילוניים (63%), מיעוטם דתיים וחרדים (14%) והיתר מסורתיים (23%). השכלה – כמחציתם בעלי השכלה יסודית או תיכונית (49%) והיתר בעלי השכלה מקצועית (24%) או אקדמית (27%). אזור מגורים – למעלה משליש מתגוררים באזור ת"א והמרכז (39%) והיתר באזור חיפה והצפון (30%), ירושלים וסביבתה (20%) והדרום (11%) – למעלה מ-40% מתגוררים בפריפריה. מצב משפחתי – למעלה ממחצית (51%) מהמשתתפים נשואים או חיים בזוגיות והיתר גרושים

(26%) או רווקים (23%).

התפלגות מאפיינים סוציו-דמוגרפיים (ב-%)

מגדר	גבר		אישה	
	51%		49%	
ארץ לידה	ישראל	ברה"מ	אחר	
	80%	13%	7%	
דת	יהודי		אחר	
	93%		7%	
דתיות	חילוני	דתי-חרדי	מסורתי	
	63%	14%	23%	
השכלה	תיכונית ומטה	אקדמית	מקצועית	
	49%	27%	24%	
אזור מגורים	הצפון והדרום	ת"א והמרכז	ירושלים	
	41%	39%	20%	
מצב משפחתי	נשוי-בזוגיות	גרש-פרוד	רווק	
	51%	26%	23%	

לסיכום, ניתן לומר כי בשונה ממצאי המחקר בשנה שעברה, קיים ייצוג רב יותר לנשים ולתושבי אזור הדרום. עם זאת, עדיין קיים תת-ייצוג למשתתפים לא יהודים ובפרט מוסלמים.

2. נסיבות צבירת החוב של המשתתפים

בראיונות העומק עם המשתתפים עלו מספר טריגרים שהובילו אותם לכניסה למעגל החובות. הראשון, רכישות לא נחוצות וצרכנות מופרזת ולא מותאמת הכנסות, אשר יצרו "בור" קבוע בתקציב המשפחתי. טריגרים נוספים היו חתונה יקרה אשר לא כוסתה ממתנות האורחים כפי שציפו בני הזוג והמשיכה לשנים רבות של זוגיות תחת חובות שהלכו והסתבכו. עסק שקרס בעקבות הקורונה וניהול לא נכון שלו. הפסקת עבודה לתקופה ממושכת בעקבות תאונה או מחלה, אשר הביאו

להקטנה ניכרת בהכנסות משק הבית וצבירת חובות. כל הטריגרים הנ"ל הובילו למצב זהה של נטילת הלוואות יקרות, ללא בקרה וללא התחשבות ביכולת ההחזר. נטילת ההלוואה הראשונה הובילה

להלוואות נוספות עד אשר ההחזרים היו גבוהים מכדי שניתן היה לעמוד בהם. בנוסף לכל זאת, ניכר כי המרואיינים התאפיינו בחוסר בחינוך פיננסי ובידע כלכלי, שרק העצימו את הסתבכותם הכלכלית.

"באתי ממשפחה של עובדים קשה ומסודרים, אין חובות, לא למדתי על התנהלות כלכלית, הייתה לי כפית זהב בפה".

"היה לנו חינוך רע - כשאתה חי על אשראי זו אשליה וחינוך רע".

כל המרואיינים לקחו אחריות מלאה על ההסתבכות הכלכלית. הם אמנם תלו אותה בסיבות שחלקן חיצוניות, אולם אצל כולן היה גם מרכיב של מיקוד שליטה פנימי והודאה באחריות על המצב. נראה כי הכרה זו חיזקה אותם בתהליך וסייעה להם לקבל את הקשיים הכרוכים בתהליך המורכב של חדלות פירעון.

3. הפנייה של המשתתפים לדף חדש

שני משתתפים (החדשים בתכנית) שרואיינו בראיונות העומק, הופנו לדף חדש על ידי ארגון פעמונים, לאחר שהיה ברור כי פעמונים לא יכולה לתת להם את העזרה הנחוצה להם. שני משתתפים אחרים אשר רואיינו למחקר לפני כשנה, הגיעו לדף חדש דרך פרסום במדיה (רשתות חברתיות, גוגל וכתבה בטלוויזיה). משתתף אחד הגיע דרך עורך הדין, אותו איתר במקרה לאחר חיפושים בדרכים השגרתיות. בכל המקרים, הפנייה לעזרה מקצועית, הגיעה לאחר שהמשתתפים לא הצליחו לעמוד בהחזרי החובות שלהם, כאשר בחלק מהמקרים גובה ההחזר החודשי ששילמו עלה על גובה ההכנסה החודשים שלהם.

4. תחושות המשתתפים בתהליך חדלות פירעון

כל המשתתפים ציינו את התהליך כקשה, מאתגר, רצוף בקשיים שאינם רק כלכליים אלא גם רגשיים, תהליך שמשפיע מאד על ההורות, הבטחון העצמי ותפיסת העתיד. המשתתפים החדשים יחסית, ציינו תחושות דומות לאלה שעלו במחקר בשנה שעברה - תחושת כישלון בהורות, הבאה לידי ביטוי בחוסר יכולת לספק לילדיהם את מה שהם צריכים ורוצים, לרבות לעיתים צרכים בסיסיים, כגון: תשלום על לימודים. ציינו גם קשיים של התמודדות עם מחסור וחוסר וודאות וקשיים טכניים של מעקב אחר ההוצאות וההכנסות, הזנת הקבלות לאפליקציה והגשת הדו"חות לנאמן. ניכר כי המשתתפים החדשים נמצאים עדיין בתקופת הסתגלות לתהליך – היעדר כרטיס אשראי, אובדן החופש לקנות מה שרוצים, פיקוח מתמיד על כל תנועה כספית שלהם ועוד.

"תחושת כישלון שלי כאמא. יש מלא דברים. הילדים יוצאים עם חברים ואין לי יכולת לספק להם מה שהם רוצים... הגדול לומד י"ג ואין לי יכולת להביא לו את שכר הלימוד"
"לא פשוט בכלל. מאד קשה. מאד אינטנסיבי. מקווה מאד שכל הקטע של הקבלות לא נמשך כל השנים כי זה מאד שוחק וקשה"
"הקושי הוא ב"מה מותר לי להעביר". האם מותר לי לקנות בקבוק מים בבית קפה או שזה ייחשב מסעדה? ...לא נעים לי להגיש קבלה על כל דבר. אני יכולה לקנות מייקאפ?"

עם זאת, היו משתתפים חדשים שצינו יתרונות לתהליך, כמו למשל הידע שקיבלו עד כה, שנותן להם תחושה של יותר שליטה בחייהם, תחושת העצמה ותחושת מסוגלות להתמודד עם המצב. בנוסף ציינו המגבלות הכלכליות המוטלות עליהם מתוקף התהליך, המונעות מהם להעמיק את ההסתבכות הכלכלית.

"אני מודה על ההזדמנות ללמוד, מה זו ריבית, איך להתנהל, דברים שאני מתביישת לא לדעת בגילי והיום אני לומדת"

"הפלוס שאני רואה זה שאני לומדת. לקחת את הנקודות ולהפוך אותן להרגלים, לא להגיע לקופה ולנחש כמה ייצא לי"

"היתרון שאתה יודע שאתה לא יכול להיכנס למינוס"

המשתתפים הוותיקים בתהליך שיקפו בראיונות כי הם נמצאים במקום אחר מהמשתתפים החדשים - מקום של השלמה והתקדמות לקראת עתיד ברור וטוב יותר. הם פחות עוסקים בקשיים היומיומיים אלא בהתכוונות להמשך התהליך, לתפקוד נורמלי בתוך מצב לא נורמלי, לשאיפה לסיים את התהליך בהצלחה ולהשלים שינוי בחיים, שיהיה בר קיימא ולא פרק חולף. הם ציינו את תהליך הלימוד שעברו, את מה שהצליחו להפנים ואת השאיפה לא לחזור לעולם למצב של צריכה לא מבוקרת, חבות יתר והסתבכות כלכלית. הם תיארו בפירוט את החלקים החיוביים של תהליך חדלות הפירעון וידעו להכיר תודה על כך שהתהליך מתמשך וההגבלות שכרוכות בו הפכו לחלק משגרת חייהם. זאת למרות שהמצב הכלכלי של חלקם עדיין לא השתפר, הם חיים בצמצום רב, מצליחים לגמור את החודש בקושי רב ולשלם את ההחזר החודשי לנאמן רק בסיוע של בני משפחה. ביחס לכאוס שחשו בתחילת התהליך, ניכר כי הוודאות של תהליך חדלות הפירעון, אף כי אינה אידיאלית, עדיפה להם ויוצרת עבורם שקט מסוים.

"אנחנו די שינינו את המחשבה בראש, אז אנחנו די בתוך זה. זה לא ממרמר אותנו התהליך. אנחנו לא שם. אנחנו בקבלה של התהליך. זה מה שקרה, בסדר, צריכים לעבוד עם מה שיש"

"במקרה שלנו זה לטובה. כי זה באמת מונע ממך להתפתות לעוד התחייבויות. או לקבל החלטות שהן לא נכונות"

"אני הרבה יותר מחושב. כל מה שאני קונה אני יודע, כמה אני מבזבז ועל מה, מה חשוב לי ומה לא. התהליך הזה עשה לי רק טוב. ממש טוב, זה נתן לי שיעור לחיים"

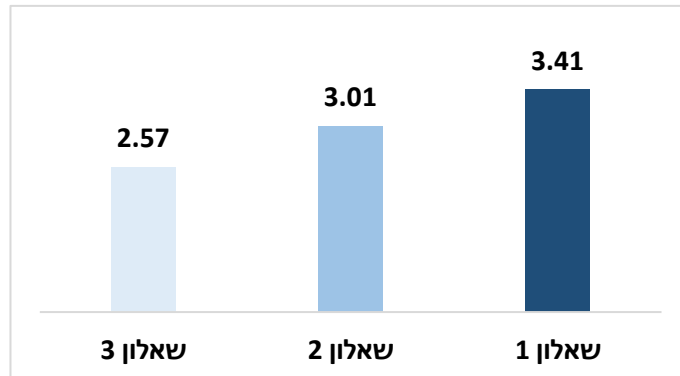
"בפן המנטלי אני חושבת שזה שעצרנו את הכל, שעשינו סטופ זה גם נותן אנחת רווחה. אתה מבין שאתה בשינוי ולא יכול להתנהג כמו שהיה"

5. שינויים במצב הרגשי של המשתתפים בעקבות הצטרפותם לתכנית

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

חרדה פיננסית - רמת החרדה הפיננסית של המשיבים נבדקה בשאלונים באמצעות 9 היגדים, שנבחרו מתוך שאלון FAS העוסק בנושא (Archuleta, Dale, and Spann, 2013). המשיבים 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. ככל שציון המדד הוא גבוה יותר, הדבר מעיד על חרדה פיננסית גבוהה יותר.

חרדה פיננסית בקרב המשתתפים (ממוצע בסולם 1-5)

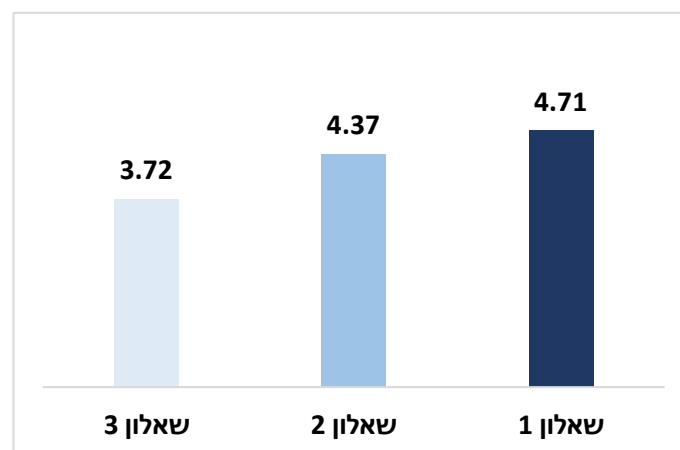


כפי שניתן לראות בתרשים בעמוד הבא, רמת החרדה הפיננסית של המשתתפים נמצאת במגמת ירידה ברורה ואף מובהקת סטטיסטית בין השאלון הראשון, שהועבר ממש עם הצטרפותם לתכנית לבין השאלון השני ($P=0.009$ עפ"י מבחן Wilcoxon) והשאלון השלישי שהועברו בהמשך התכנית. בתחילת

התכנית (שאלון 1) רמת החרדה הפיננסית של המשתתפים הייתה בינונית ומעלה (3.41) אך ירדה לרמה בינונית (3.01) לאחר מתן צו התשלומים (שאלון 2) ולרמה נמוכה אף יותר (2.57) לאחר הדיון על תכנית הפירעון (שאלון 3). בסך הכל, ירדה רמת החרדה הפיננסית של המשתתפים בין השאלון הראשון לשאלון השלישי ב- 25%. ניתן ליחס חלק ניכר מהירידה בחרדה הפיננסית של המשיבים להשתתפותם בתכנית השיקום הכלכלי. עם זאת, בהיעדר קבוצת השוואה של אנשים הנמצאים בתהליך חדלות פירעון רגיל (ללא שיקום כלכלי), ניתן ליחס חלק מהירידה בחרדה הפיננסית לתהליך חדלות פירעון עצמו, המעניק לנמצאים בו שקט יחסי והחזר של החוב בתשלומים לקופת הנאמן בלבד.

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

מדד שחיקה (ממוצע בסולם 1-7)



דרגות – 1=כמעט אף פעם ו-7=כמעט תמיד. מדד זה נועד להעריך עד כמה אנשים חווים עייפות פיזית, תשישות רגשית ועייפות קוגניטיבית.

כפי שניתן לראות בתרשים, רמת השחיקה של המשתתפים נמצאת במגמת ירידה בין השאלון הראשון, שהועבר ממש עם הצטרפותם לתכנית לבין השאלון השני והשאלון

השלישי שהועברו בהמשך התכנית. עם זאת, מגמת ירידה זו אינה מובהקת סטטיסטית ($P=0.717$) עפ"י מבחן Wilcoxon). בתחילת התכנית (שאלון 1) רמת השחיקה של המשתתפים הייתה בינונית (4.71), ירדה מעט (4.37) לאחר מתן צו התשלומים (שאלון 2) וירדה אף יותר (3.72) לאחר הדיון על תכנית הפירעון (שאלון 3). בסך הכל, ירדה רמת השחיקה של המשתתפים בין השאלון הראשון לשאלון השלישי ב- 21%. אך גם במקרה זה, ניתן ליחס חלק ניכר מהירידה בשחיקה לתכנית השיקום הכלכלי וחלק לתהליך חדלות הפירעון עצמו.

המשתתפים שרואיינו בראיון עומק, התבקשו לתאר את השפעת התכנית על תחושותיהם ומצבם הרגשי. בקרב המשתתפים החדשים יחסית בתהליך הדעות היו חלוקות – אחת מהם חשה בשינוי משמעותי הן כלכלית והן רגשית. השינוי יוחס למלווה הכלכלית, שעשתה לדבריה עבודה משמעותית בהיבטים הרגשיים – נתנה ביטחון, אופטימיות ותחושה שהשינוי אפשרי. משתתפת זו חשה יותר בטוח ביחס לתחילת התהליך ועצם העובדה שיש לצידה אשת מקצוע המבינה מה צריך לעשות, סייעה לה להתקדם בתהליך. המשתתפת השנייה ביטאה תחושות שונות מאד – לדבריה אין עדיין הבדלים שניתן לחוש אותם ביחס למצב הרגשי שלה בתחילת התהליך.

"רגשית אני רגועה הרבה יותר, היא נותנת לי ביטחון, מאד הייתי לחוצה, מה לעשות כשיש פחות הכנסות? היא מפקסת אותי. אמנם אנחנו לא ממצאות את הגלגל – מצמצמים הוצאות ומגדילים הכנסות אבל עדיין משהו בה נותן לי רוגע, ביטחון, היא מבינה אותי ויכולה לעזור לי ויכולה להסביר לי מה לעשות. במילה אחת – ביטחון"

"עדיין לא מרגישה הבדל. לא קרה מבחינתי משהו משמעותי"

המשתתפים הוותיקים בתכנית, חלקם רואיינו בשנה שעברה וחלקם לא, נשאלו האם הם אופטימיים יותר או פחות היום ביחס לתחילת דרכם בתכנית. שלושתם תיארו אופטימיות גדולה יותר, תקווה שהתהליך יוביל אותן למקום יותר טוב בחיים ושהעתיד הכלכלי שלהן יראה טוב יותר מאשר בעבר – מאוזן, אחראי, מנוהל. שלושת המרואיינים ציינו באופן בלתי נעזר את דף חדש כגורם שמייצר אצלם אופטימיות, מעניק תחושת ביטחון וחיזוק חיובי.

"אני יותר אופטימי אבל עדיין סובל מחרדה כלכלית. אני מאד אחראי אבל בהחלט השיחות עם המלווה והתמיכה של דף חדש מזכירה לי שאני לא לבד, שיש לי גב, שיש לי ביטחון"

"היום אני יותר אופטימי, בטח. המצב הכלכלי, ההתנהלות השתנתה, הכל ביחד, מה שאני עובר מלמד אותי דרך לחיים בכלל. אני לא מתנהל כמו בעבר. טוב לי היום יותר מאשר פעם. הרבה יותר טוב, לא צריך כלום יותר ממה שיש כרגע. דף חדש מאד עזר לי. חיזקו אותי"

"אנחנו יותר אופטימיים. כי אני מקווה שכשנסיים את ההליך בעלי יוכל לפתוח בית מלאכה ואני מאמינה שההכנסות יגדלו והעתיד יראה טוב יותר"

ניתן ללמוד מראיונות העומק עם המשתתפים כי ההשפעה של התכנית על המצב הרגשי שלהם הדרגתית ומתחזקת ככל שעובר הזמן בתכנית, מה שנמצא בהלימה מלאה לממצאים הכמותיים

שהוצגו קודם לכן. כמו כן, ניתן ללמוד כי בכדי שהשפעה זו תתרחש, הליווי של עו"ד ובעיקר של המלווה הכלכלי צריך לכלול מרכיבים רגשיים-מוטיבציוניים ולא רק מרכיבים טכניים-מקצועיים.

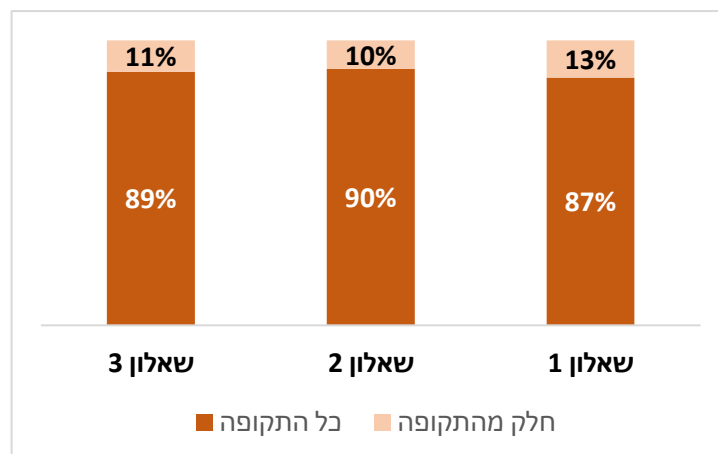
6. שינויים בהיבטים כלכליים של המשתתפים בעקבות הצטרפותם לתכנית

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 הפירעון) לצד שיפור במישור הכלכלי (ההתנהלות הכלכלית), בכדי שהמשתתפים יוכלו לעמוד בתשלום השוטף שנקבע להם בהליך חדלות הפירעון ולנצל את היתרונות שהוא מקנה להם.

באמצעות שאלוני המחקר נבדקו מספר היבטים כלכליים: תעסוקה, עמידה בתשלומים לנאמן במסגרת הליך חדלות הפירעון, תחושת מסוגלות עצמית פיננסית, התנהגות פיננסית וביצוע של פעולות חיסכון והתייעלות. בנוסף, נבדק בראיונות העומק עם המשתתפים השינוי שעברו בהתנהלות הכלכלית שלהם ושל משק הבית כולו, מאז שהתחילו את התהליך עם דף חדש.

רצף תעסוקתי - המשתתפים דיווחו בשלושת השאלונים, מה היה הסטטוס התעסוקתי שלהם

רצף תעסוקתי ב- 3 החודשים האחרונים (התפלגות ב- %)

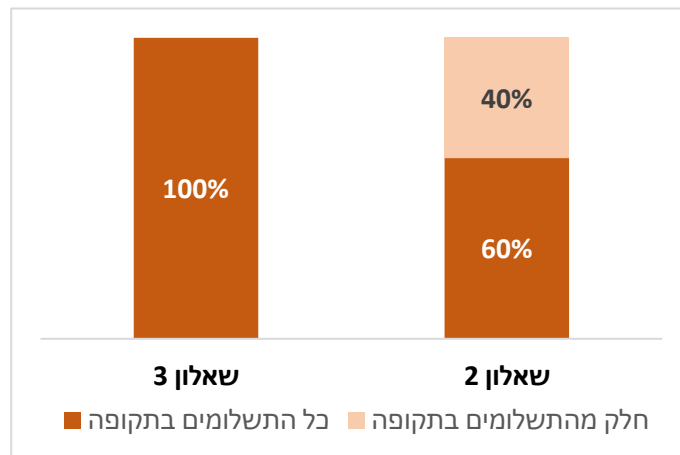


בשלושת החודשים האחרונים שקדמו למילוי השאלון. הדיווח שלהם היה ברמה חודשית – לפני שלושה חודשים, לפני חודשיים ובחודש האחרון. מתוך הדיווח של המשתתפים נבנה מדד המשקף את הרצף התעסוקתי שלהם בשלושת החודשים שקדמו למילוי השאלון – כל התקופה, חלק מהתקופה ובכלל לא. ניתן ללמוד כי הרוב המכריע

של המשיבים (87%-90%) עבדו ברצף בשלושת החודשים האחרונים שקדמו למילוי השאלון, מה שמעיד על תעסוקה יציבה ורציפה. מיעוט מהמשתתפים עבדו באופן חלקי ולא היו משתתפים שלא עבדו כלל במהלך תקופה זו.

סטטוס תשלום לקופת הממונה - המשתתפים דיווחו בשאלונים השני והשלישי, האם שילמו לקופת

**רצף תשלומים לקופת הממונה ב- 3 החודשים
האחרונים (התפלגות ב- %)**



הממונה את התשלומים שנפסקו להם בצו התשלומים (שאלון שני) ולאחר מכן בתכנית הפירעון (שאלון שלישי) בשלושת החודשים שקדמו למילוי השאלון. כמו כן, הם נתבקשו לציין האם שילמו את כל הסכום שנפסק להם, חלקו או כלל לא. מתוך הדיווח של המשתתפים נבנה מדד המשקף את רצף התשלומים שלהם לקופת הממונה בשלושת החודשים שקדמו למילוי השאלון – כל התשלומים בתקופה, חלק

מהתשלומים, אף תשלום בתקופה. ניתן ללמוד כי לאחר מתן צו התשלומים רק 60% מהמשתתפים שילמו את כל התשלומים בתקופה, 40% שילמו רק חלק מהתשלומים בתקופה. התבוננות מעמיקה על הנתונים מלמדת כי 4-7 משתתפים לא שילמו כלל במהלך חלק מהתקופה אך אף אחד מהם לא שילם כלל במהלך כל התקופה. מנגד, לאחר קיום הדיון בתכנית הפירעון וקביעת התשלום החודשי על-ידי השופט/ת, כל המשתתפים (100%) שילמו את כל התשלומים בתקופה במלואם, מבלי להחסיר תשלומים בחלק מהתקופה. הדבר עשוי להעיד על כך שבתחילת התהליך המשתתפים נמצאים בתקופת הסתגלות כלכלית למצב החדש ולכן חלקם לא מצליחים לעמוד בכל התשלומים. לעומת זאת, לאחר שנה של ליווי כלכלי מטעם דף חדש הם משנים את התנהלותם הכלכלית ומצליחים לעמוד בתשלומים שנפסקו להם במלואם. עם זאת, יש להביא בחשבון שהמשתתפים אינם מעוניינים להפר את תכנית הפירעון שנקבעה להם על-ידי בית המשפט מה שמגביר את המוטיבציה שלהם לעשות כל מאמץ לעמוד בתשלומים שנפסקו להם.

הנושא נבדק גם בראיונות העומק עם המשתתפים. ניתן ללמוד כי שלושת המשתתפים הוותיקים שרואיינו עמדו בהסדר התשלומים שנקבע להם באופן מלא מדי חודש. ניכר היה כי התשלום החודשי הוא בעל חשיבות עליונה עבורם והם לא מוכנים להגיע למצב של אי-תשלום וניכר כי הם מוכנים לעשות ויתורים על דברים אחרים או לקבל סיוע מהמשפחה כדי שיהיה להם מספיק כסף לתשלום. ברקע הדברים היה נראה כי התמריצים לעמידה בתשלומים הם החשש מהסנקציות שעולות להינקט נגד מי שלא עומדים בתשלומים והרצון לעמוד ביעדים ולהצליח בתהליך. כאשר נשאלו מה תמך בהם בעמידה בהחזר התשלומים, המשתתפים ציינו שני גורמים: המודעות שלהם, שהתפתחה וגדלה לאורך התהליך ואפשרה שמירה על סכום כסף חודשי עבור ההחזר ועזרה מהמשפחה, שבלעדיה לא היו מצליחים לעמוד כלל בהסדר.

"שילמתי הכל מההתחלה. המודעות היא מה שעוזר לי לעמוד בזה. המלווה הכלכלית עזרה לי להבין ולהיות מודע, לעשות השוואות, להיות מודע וכל הזמן להסתכל על החשבון ולרשום מסודר באקסל"

"שילמנו הכל. מה שעוזר לנו זה בעיקר הסיוע המשפחתי"

ראוי לציין כי התחושה של שלושת המשתתפים הוותיקים הייתה כי הסדר התשלומים היה "גבולי" במקרה הטוב או לא הוגן במקרים האחרים. הם חשו כי המערכת עמדה לצד הנושים ולא ראתה אותם, כאשר התגבש הסדר התשלומים. זו הסיבה שלתפיסתם ההסדר קשה מאד עד בלתי אפשרי ליישום עבורם וללא סיוע נוסף של בני משפחה, הם לא היו עומדים בו. למרות זאת, חלקם ציינו בסיפוק כי הן מקבלות את ההסדר, מצליחות לעמוד בו ואף לשמור על חיים סבירים במגבלות הקיימות.

"2,500 ₪ לחודש וזה ממש גבולי, אני מקבל ועומד בזה"

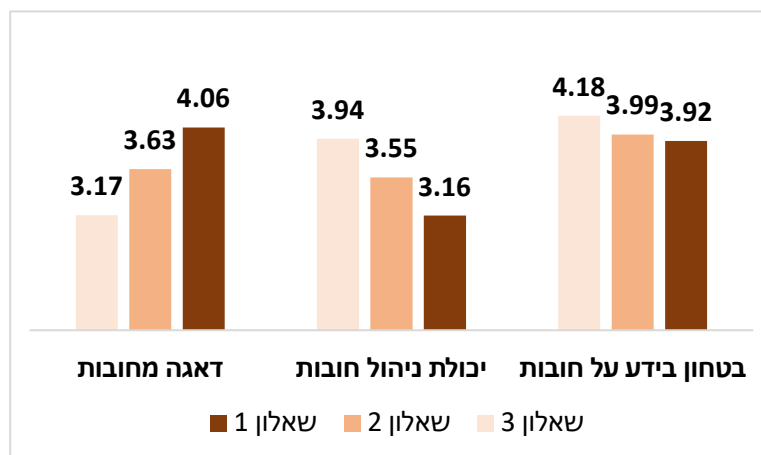
"2500 ₪. לא הוגן לדעתי, 1,000 ₪ פחות היה סביר. עד המשפט שילמתי 150 לחודש והשופטת ראתה לנכון שאני יכול לשלם 2,500 ₪ ולכן קיצצתי המון דברים כדי לעמוד בתשלומים. ב"ה לא חסר לי כלום, חיים ממה שיש בכבוד"

"ממה שהבנתי מעורך הדין, הוא אמר שיש מחשבון כזה ואני מבינה הכל אבל בפועל זה לא עובד ככה, יש את התכל'ס, מה שאתה משלם, מה נשאר ויוקר המחיה, ובאמת לא נשאר לנו. זה כבד מאד, זה לא מעט"

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 הפריטים הקיימים במדד המקורי. המדד בנוי משלושה מדדים: 1. מידת הבטחון בידע העצמי של ניהול חובות (5 פריטים). 2. מידת הבטחון ביכולת לנהל חובות (4 פריטים). 3. מידת הדאגה מהיכולת להחזיר חובות (2 פריטים). המשיבים התבקשו לציין את מידת הסכמתם עם כל אחד מההיגדים בסולם בן 5 דרגות – 1=כלל לא מסכים ו-5=מאד מסכים. ראוי לציין כי מדדים 1-2 מנוסחים על דרך החיוב ולכן ציון גבוה יותר הוא רצוי. מדד 3 מנוסח על דרך השלילה ולכן ציון נמוך יותר הוא רצוי. בתרשים משמאל, ניתן לראות את הממוצעים של מדדי המסוגלות לאורך הזמן.

1. בטחון בידע על חובות – כפי שניתן לראות בתרשים למטה, השינויים בממוצע בין השאלונים הם

מדדי מסוגלות עצמית פיננסית (ממוצעים בסולם 1-5)



מינוריים וההבדל בין השאלונים הראשון והשני אינו מובהק סטטיסטית ($P=0.093$ עפ"י מבחן Wilcoxon). בסך הכל, ישנה עלייה של 7% בידע על חובות השאלון הראשון לשאלון השלישי.

2. יכולת ניהול חובות – כפי שניתן לראות בתרשים

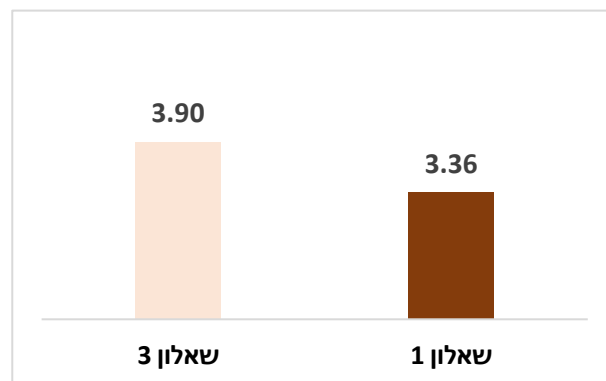
משמאל, ישנם שינויים בולטים בממוצע בין השאלונים, המצביעים על מגמת עלייה ברורה בין ההצטרפות לתכנית (שאלון 1) לבין אחרי קביעת צו התשלומים (שאלון 2) לבין אחרי תכנית הפירעון (שאלון 3). ההבדל בין השאלונים הראשון והשני מובהק סטטיסטית ($P=0.003$ עפ"י מבחן Wilcoxon). בנוסף, ניתן לומר כי יכולת ניהול החובות הייתה בינונית בתחילת הדרך (3.16), הפכה לבינונית-גבוהה בתקופה שלאחר צו התשלומים (3.55) ולגבוהה לאחר תכנית הפירעון (3.94). בסך הכל, ישנה עלייה של 25% ביכולת ניהול חובות בקרב המשתתפים בין השאלון הראשון לשאלון השלישי. ללא ספק, ניתן לייחס שינוי זה להשתתפות בתכנית ולקבלת ליווי כלכלי-שיקומי מהמלווה הכלכלי, שמקנה למשתתפים את הכלים להתנהלות כלכלית נכונה המסייעת בצמצום חובותיהם.

3. דאגה מחובות - כפי שניתן לראות בתרשים בעמוד הקודם, ישנם שינויים בולטים בממוצע בין השאלונים, המצביעים על מגמת ירידה ברורה בדאגה מהחזר החובות בין ההצטרפות לתכנית (שאלון 1) לבין אחרי קביעת צו התשלומים (שאלון 2) לבין אחרי תכנית הפירעון (שאלון 3). ההבדל בין השאלונים הראשון והשני אמנם אינו מובהק סטטיסטית, ($P=0.133$ עפ"י מבחן Wilcoxon) אך המגמה שצוינה חיובית וברורה. כלומר, המשתתפים החלו את התכנית עם דאגה רבה לגבי יכולתם להחזיר את החובות (4.06), שהלכה ופחתה בהמשך התהליך לדאגה בינונית-רבה (3.63) לאחר צו התשלומים ולדאגה בינונית (3.17) לאחר תכנית הפירעון. בסך הכל, ישנה ירידה של 22% במדד הדאגה מהחזר חובות בקרב המשתתפים בין השאלון הראשון לשאלון השלישי. ללא ספק, ניתן לייחס שינוי זה להשתתפות בתכנית ולקבלת הליווי המשפטי והכלכלי-שיקומי, שמראה למשתתפים את הדרך לפתיחת דף חדש ויציאה ממעגל החובות.

בנוסף לשלושת המדדים, נבדק גם מדד מסוגלות עצמית פיננסית, המשלב את שלושתם יחד (סה"כ 11 פריטים). הממצאים מצביעים על מגמת עלייה ברורה במדד בין שאלון 1 (3.29) לבין שאלון 2 (3.53) לבין שאלון 3 (3.85). ההבדל בין השאלונים הראשון והשני מובהק סטטיסטית, ($P=0.009$ עפ"י מבחן Wilcoxon). תחושת המסוגלות הפיננסית של המשתתפים עלתה ב- 17% בין השאלון הראשון לשאלון השלישי.

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,

מדד התנהגות כלכלית חיובית (ממוצע בסולם 1-



לגביהם צריכים המשיבים לציין עד כמה הם נכונים לגביהם בסולם בן 5 דרגות – 1=בכלל לא ו-5=במידה רבה מאוד. מדד זה נבדק בשאלון 1 ובשאלון 3 בלבד אך לא בשאלון 2, מפני שבעת מילוי שאלון 2 תהליך הליווי הכלכלי של המשתתפים היה עדיין בראשיתו.

כפי שניתן לראות בתרשים משמאל, ישנם שינויים בולטים בממוצע בין השאלונים,

המצביעים על מגמת עלייה ברורה בין ההצטרפות לתכנית (שאלון 1) לבין אחרי תכנית הפירעון (שאלון 3). אמנם לא נבדקה מובהקות סטטיסטית, מפני שמספר המשיבים לשאלון השלישי אינו מאפשר זאת, אולם המגמה הניכרת היא חיובית וברורה. בסך הכל, ישנה עלייה של 16% בהתנהלות הכלכלית של המשתתפים בין שאלון 1 לשאלון 3, אותה ניתן לייחס לליווי הכלכלי שקיבלו המשתתפים בתכנית.

שלושת הנושאים בהתנהלות הכלכלית של המשתתפים, שבהם חל השיפור הרב ביותר בין שאלון 1 לשאלון 3: התנהלות לפי תקציב והקפדה שלא לחרוג ממנו (28% שיפור), השוואת מחירים לפי ביצוע קנייה (27% שיפור) ומודעות לגובה ההוצאות לפי סעיפים שונים, כגון: מזון, הלבשה, תקשורת וכו' (25% שיפור). שלושת הנושאים בהתנהלות הכלכלית של המשתתפים, שבהם חל השיפור המועט ביותר שאלון 1 לשאלון 3: חשיבה מתמדת כיצד לשפר את המצב הכלכלי (5% שיפור), יכולת להתמודד עם הוצאה בלתי-צפויה של 2000 ₪ (12% שיפור) ותכנון קנייה לפי רשימה (14% שיפור).

פעולות חיסכון ומיצוי זכויות - למשיבים לשאלון 1 ולשאלון 3 הוצגו 6 פעולות של חיסכון / התייעלות ומיצוי זכויות כלכליות והם התבקשו לציין אילו מבין הפעולות בוצעו על-ידם במהלך חצי השנה האחרונה. אפשרויות התשובה שהוצגו בפניהם היו: כן / לא / לא רלוונטי עבורי. מדד זה נבדק בשאלון 1 ובשאלון 3 בלבד אך לא בשאלון 2, מפני שבעת מילוי שאלון 2 תהליך הליווי הכלכלי של המשתתפים היה עדיין בראשיתו.

בלוח מצד שמאל מופיע שיעור המשיבים שצינו כי ביצעו כל אחת מהפעולות בחצי השנה האחרונה, בנטרול משיבים שצינו כי הפעולה אינה רלוונטית עבורם.

ביצוע פעולות חיסכון ומיצוי זכויות בחצי השנה האחרונה - % המשיבים "כן"

הפעולה	שאלון 1	שאלון 2
הסבר לילדים על המצב הכלכלי	80%	100%
פעולות להקטנת ההוצאות	78%	86%
פנייה לספקי שירות להוזלת עלויות	78%	88%
פנייה לבנק להוזלת עלויות	61%	50%
מיצוי זכויות בביטוח לאומי	44%	40%
מיצוי זכויות לקבלת הנחות	31%	40%

ניתן ללמוד כי מרבית המשיבים ביצעו פעולות שונות להקטנת הוצאות, הוזלת עלויות ומיצוי זכויות. ניכרת עליה בפעולות להקטנת הוצאות ופנייה לספקי שירות להוזלת עלויות, בין שאלון 1 לשאלון 3. לעומת זאת, ניכר כי המשיבים עשו יחסית פחות פעולות של מיצוי זכויות, אך יש לציין כי שיעור גבוה מהם ציינו כי פעולות אלה אינן רלוונטיות עבורם. כלומר, היכולת לבצע מיצוי זכויות תלוי מאד במאפיינים האישיים של המשתתפים ומידת הזכאות שלהם. לא ניתן לבצע פעולות אלה באופן גורף, כפי שניתן לבצע פעילויות של הקטנת הוצאות והוזלת עלויות.

הזכאות שלהם. לא ניתן לבצע פעולות אלה באופן גורף, כפי שניתן לבצע פעילויות של הקטנת הוצאות והוזלת עלויות.

הכנסות והוצאות המשתתפים - 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. בנוסף, לקראת סוף הליווי הכלכלי והכנת דו"ח השיקום הכלכלי על-ידי המלווה, מתקיים מיפוי נוסף של הכנסות והוצאות המשתתפים. נתוני ההכנסות וההוצאות של 25 משתתפים, בתחילת הליווי הכלכלי ובסיומו, הועברו לצוות המחקר. הנתונים המופיעים בלוח משמאל מלמדים כי:

השינוי בגובה ההכנסות וההוצאות של המשתתפים בין תחילת הליווי לסיומו (ממוצעים ב- ₪)

הנתון	תחילת הליווי	סיום הליווי	שינוי ב- ₪	שינוי ב- %
הוצאות	11565	12621	1084	9.4%
הכנסות	12332	14947	2243	18%
מאזן הוצאות-הכנסות	982	2326	1159	118%

○ מאזן ההכנסות-הוצאות של המשתתפים היה חיובי כבר בתחילת הליווי. יתכן כי הם כבר הגיעו לתכנית לאחר שעשו ארגון ראשוני של החובות שלהם וסדר בהוצאות וההכנסות שלהם.

○ הוצאות המשתתפים גדלו ב- 9% במהלך תקופת הליווי הכלכלי. מדובר בשיעור מתון שאינו מובהק סטטיסטית ($P=0.166$ עפ"י מבחן Wilcoxon) וניתן ליחס חלק ממנו לעלייה ביוקר המחיה בישראל. כמו כן, ראוי לציין כי הגדלת הוצאות נדרשות למשק הבית בשיעור מתון ובד בבד בגידול בהכנסות (כפי שניתן לראות בסעיף הבא), הינה חיובית ומסייעת להם להתמיד בתהליך.

○ הכנסות המשתתפים גדלו ב- 18% במהלך תקופת הליווי הכלכלי (גבוה יותר מהגידול בהוצאות). מדובר בגידול שאינו מובהק סטטיסטית ($P=0.989$ עפ"י מבחן Wilcoxon). זאת למרות שהמלווים הכלכליים פחות עובדים על הגדלת ההכנסות. נתון זה דורש גם הוא הסבר נוסף.

○ מאזן ההכנסות-הוצאות של המשתתפים (הפער בין ההכנסות להוצאות) בסיום הליווי עלה ביותר מפי שתיים אך באופן שאינו מובהק סטטיסטית ($P=0.530$ עפ"י מבחן Wilcoxon). כלומר, בסיום הליווי הכלכלי נשאר למשתתפים יותר כסף בסוף החודש, ממה שנשאר להם בתחילת הליווי.

שינויים בהתנהלות הכלכלית של המשתתפים – נושא זה נבדק באופן ספציפי בראיונות העומק עם המשתתפים. מדבריהם עולה כי חל שינוי משמעותי בהרגלים ובהתנהלות הכלכלית שלהם, כאשר המנוע העיקרי מאחוריו היה הליווי הכלכלי של דף חדש. המלווים הכלכליים נתפסות כדמויות משמעותיות עבור המשתתפים במספר היבטים: מתן מידע חשוב לצורך התנהלות כלכלית תקינה ועמידה בתהליך חדלות הפירעון, עידוד ותמיכה רגשית הנחוצות להם והענקת תחושות של ביטחון ומסוגלות לעבור את התהליך בהצלחה. המשפחות הוותיקות הביעו כוונה ברורה, שלא לחזור להרגלים הכלכליים הישנים, שהן מזהות כלא טובים עבורן ומוכנות להשקיע בכך את מה שנדרש מהן, כולל לחיות בצמצום, לעשות ויתורים, להימנע מרכישות וכדומה.

התחושות המתלוות לשינוי מעורבות. מצד אחד, עצב על כך שיש צורך לקצץ בהוצאות בצורה קיצונית ולחיות בחוסר על כל המשתמע מכך, ובעיקר על חוסר היכולת לתת לילדים את מה שהם רוצים. מצד שני, שמחה על העמידה ביעדים, על היכולת לעשות שינוי, ותחושת ביטחון ורוגע על הירידה בהוצאות ותנועה למצב של איזון כלכלי. אצל שתיים מהמשפחות הוותיקות, כאשר נתבקשו לתאר שינוי כלכלי בשנה שחלפה מאז הראיון האחרון, הן ציינו כי מצבן יציב בשנה האחרונה, ללא שינויים לטובה או לרעה. זה עשוי ללמד כי עקומת הלמידה והשינוי בהתנהלות הכלכלית מואצת בשנה הראשונה לתהליך ולאחר מכן פוחתת והולכת, שכן לא ניתן לשפר מעבר למה שכבר השתנה. משכך, המאבק של המשפחות לאחר השנה הראשונה הופך להיות על תחזוקת השינוי ולא על האצה או הגברה שלו.

"התקשרתי לכל החברות כדי לחתוך בהוצאות, מול הוט וכאלה. היא (המלווה הכלכלית) לימדה אותי לקנות בגדים לחורף בקיץ ולקיץ בחורף. לחלק דברים לתקופה. אני רואה פתאום איך אני מצליחה"

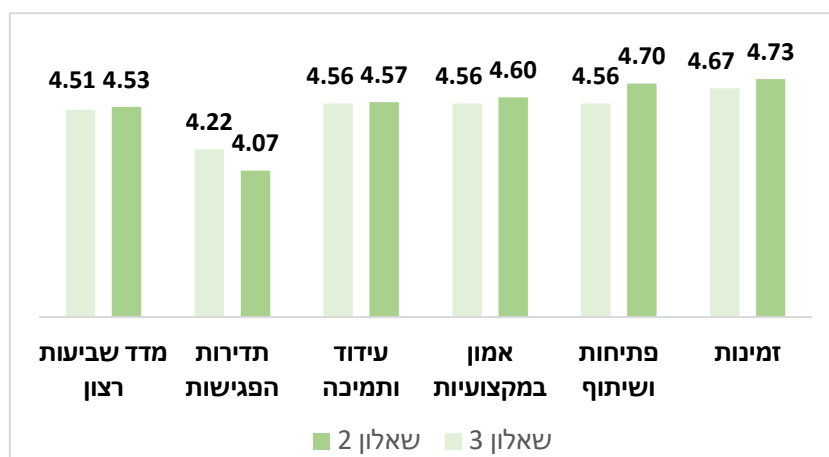
"אנחנו במקום, לא מתקדמים ולא חוסכים אבל אין שינוי לרעה"

"היום אני במקום אחר ורוצה לא להגיע לזה יותר. יש לי חרדה כלכלית, אני מטפל בעצמי כרגע. רוצה להתחיל את החיים שלי בלי חובות"

7. שביעות רצון המשתתפים מצוות התכנית

שביעות רצון מהמלווה הכלכלי - נכון להיום פועלים בתכנית השיקום הכלכלי של דף חדש 10 מלווים כלכליים, שאחת מהן מוגדרת כרכזת הליווי והשיקום הכלכלי של התכנית. שביעות הרצון מהמלווים נבדקה בשאלון 2 ובשאלון 3 באמצעות 5 הצהרות המתייחסות לתפקודם, לגביהן התבקשו המשיבים לציין באיזו מידה הם מתארים את תחושותיהם לגבי המלווים. הסולם שנבחר הוא בן 5 דרגות – 1=במידה מעטה מאוד ו-5=במידה רבה מאוד.

מדד שביעות רצון מהמלווה הכלכלי (ממוצע בסולם 1-5)



עולה משני השאלונים כי שביעות הרצון מהמלווה הכלכלי היא רבה-רבה מאוד ועקבית בין השאלונים. המלווה נתפס כזמין, תומך ומעודד. כמו כן, המשתתפים מדווחים כי הם פתוחים עם

המלווה שלהם ויש להם באמון במקצועיות שלו. יחד עם זאת, המשתתפים הסכימו במידה פחותה (אך עדין רבה ומעלה) כי תדירות המפגישות עם המלווה מספקת אותם, מה שיכול להעיד על כך, שלפחות חלק מהמשיבים זקוקים לתדירות פגישות גבוהה יותר עם המלווה הכלכלי.

שביעות הרצון מהליווי הכלכלי נבדקה גם באמצעות ראיונות העומק עם המשתתפים. עולה מהראיונות כי שביעות הרצון של המשתתפים מהליווי הכלכלי גבוהה מאד והם מתארים את המלווה שלהם במילים חמות ואוהדות. המלווה והמלווים של המשתתפים שראיינו נתפסים כמקצועיים ברמה גבוהה ביותר, לצד יכולתם לספק תמיכה רגשית, עידוד וחיזוקים. הם מעבירים למשתתפים ידע חיוני, שמעולם לא היה בידיהם, מה כשלעצמו עוזר להפחית אי-וודאות ומגביר תחושת מסוגלות. כמו כן, הם זמינים ועונים בשמחה לכל שאלה שיש למשפחות.

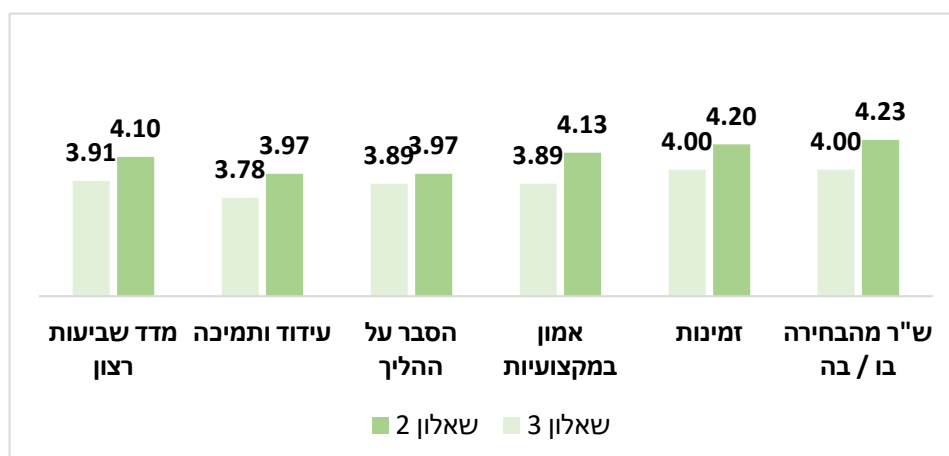
"היא מהממת. אני מרוצה מהכל ואני דווקא לא קלה לריצוי. היא מהממת, קודם כל בשיחת ההיכרות היה זום של שעה וחצי והיא הקשיבה, הייתה רגישה וסבלנית, נעימה מאד. הגענו לתכלס', למקצועי, והיא יודעת מה היא עושה. נותנת תחושה של זמינות כל הזמן"

"כשהייתי לחוצה היא עזרה לי. היא מסבירה לי דברים בלשון פשוטה שאני אבין, אומרת לי איך לעשות דברים, לא בשמיים"

"היא זהב, דוגרי, בנה, אופטימית ואומרת גם מה שאתה לא רוצה לשמוע. מכוונת, התייעצתי איתה על מה מותר לקנות ומה אסור. תמיד הייתה זמינה, הכינה לי אקסל ומילאנו אותו יחד, הסבירה לי על הזכויות, אני ממש מרוצה ממנה, לא נפגשנו הרבה אבל היינו בתקשורת טלפונית"

שביעות רצון מעורך הדין המטפל - נכון להיום פועלים בתכנית השיקום הכלכלי של דף חדש 10-12 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)



מהממצאים של שני השאלונים עולה כי שביעות הרצון של המשתתפים מעורך הדין היא רבה. עם זאת ניכרת ירידה קלה במספר היבטים שנבדקו בין שאלון 2 לשאלון 3 – כלומר, לאחר הדיון בתכנית הפירעון (שאלון 3) עורך הדין נתפס כמעט פחות זמין, האמון המקצועי בו יורד מעט וגם שביעות הרצון מהבחירה בו. כלומר, ניתן לומר כי לאחר דיון תכנית הפירעון המשתתפים פחות שבעי רצון מעורך הדין שליווה אותם.

מראיונות העומק עם משתתפים בתכנית עלה כי טווח התחושות כלפי עוה"ד נע בין אדישות יחסית לבין שביעות רצון גבוהה מאוד. לא עלו מקרים של חוסר שביעות רצון ממשית מעוה"ד, ונראה כי הם מצליחים לספק את הצרכים של המשתתפים, הן מבחינה משפטית מקצועית והן מבחינת היחס שהם מעניקים, כמו זמינות, תמיכה ועידוד. נראה כי המשתתפים רואים חשיבות לא רק ביכולות המקצועיות של עוה"ד אלא גם ביכולתו לתמוך, לעודד, להפחית אי ודאות וספקות על ידי הסברים ומתן מידע. כאשר שביעות הרצון מעוה"ד הייתה גבוהה מאוד, היה זה בזכות שילוב בין תפיסת עוה"ד כמקצועי מבחינה משפטית ובעל יכולות בין אישיות וגישה אנושית ומתחשבת גם יחד.

שני המשתתפים החדשים יחסית בתכנית, לא תופסים את עוה"ד באופן זהה. עבור אחד מהם, עוה"ד היה גורם משמעותי בתהליך, שהעניק ביטחון ונין להתייעץ איתו פעמים רבות. הוא נבחר לאחר עבודת רקע משמעותית ובחינה של מספר עו"ד והיה 'קליק' מידי בינו לבין המשתתף ומשפחתו. עבור המשתתף השני, עוה"ד נתפס כגורם לא משמעותי, שהאינטראקציה עימו מצומצמת. שני המשתתפים ציינו כי היו זכאים לעו"ד של הסיוע המשפטי אך בחרו בעוה"ד שעובדים עף דף חדש כי הרגישו שהיחס כלפיהם בסיוע המשפטי היה לא הולם ולא רציני. לדבריהם, הם מרוצים מבחירה זו. בנוסף, בשני המקרים צוין כי העובדה שמזכירתו של עוה"ד זמינה מאוד עבור המשפחות, מסייעת להן להרגיש שיש כתובת זמינה עבורם גם אם היא לא עוה"ד בעצמו.

"משהו בו [עוה"ד] מאד מאד מאד אנושי. פחדתי לקבל ביקורתיות בהליך, רציתי מקום שלא ישפוט אותי אבל גם לא ירחם עליי. אני אדם מורכב והוא דיבר איתי תכלס', דברים כהווייתם, ללא ביקורת ובלי לתת לי הרגשה של מסכנה. אישרו לי עו"ד מטעם המדינה ועדיין בחרתי לשלם לו 25,000 ₪ למרות שזה 'חונק' אותי"

"מזכירתו זמינה לי 24/7. הוא מקצועי ברמות מטרופות והיה לי קליק מידי איתו. עשיתי עבודת רקע מאד גדולה לפני. והרגשתי שמשהו אצלו [עוה"ד] נכון ואני מודה לאלוהים על ההחלטה"

"הוא [עוה"ד] יעץ לי, ליווה אותי לדיון, כתב מכתבים. בסך הכל ממש בסדר. זמינות יחסית גבוהה. אני אישית אדם עם חרדה כלכלית וצריך תשומת לב. ככל שעבר הזמן התחלתי לפנות למזכירה שלו ופחות אליו למרות שהייתי רוצה לפנות אליו. כשאני כותב הוא עונה לי, אני צריך אישי יותר, ובסך הכל זה היה מעל המצופה"

"היא אישה מדהימה [עוה"ד]. עוזרת לי עם הדו"חות. כל דבר שאני צריך היא ישר עונה ומיעצת לי. המלצתי עליה לחברים שהיו צריכים. עוזרת לי בהכל. אנחנו עדיין בקשה. כל חצי שנה אני בא אליה עם הדו"חות והיא מגישה לי. חבל על הזמן"

למרות הפיזבך החיובי ברובו, תפיסת הוגנות המחיר-תמורה של עורכי הדין לא תמיד הייתה גבוהה. המחיר שהם גובים מהלקוחות נתפס לעיתים כיקר ביחס לתמורה, ובכל מקרה הנטל החודשי של התשלום תואר כמעיק מאד עבור המשתתפים וכבעיה של ממש כשמנסים לקצץ בהוצאות כדי לעמוד בתשלום שנקבע בהסדר. לעומת זאת, היו משתתפים, שתופסים את המחיר כהוגן בהתייחס לתמורה הגבוהה שהם מקבלים מעו"ד, לדבריהם.

"התמחור לא הוגן בעיני, אני מרגישה שזה מאד יקר. סיכמנו על סכום כולל של 24,000 ₪. אני מרגישה שזה יקר ביחס לתמורה שאני מקבלת כרגע. היא לא עושה כלום כל החודש, כי אני עושה הכל עם המלווה"

"השירותים יקרים בעיני אבל התמורה גבוהה. הדיון עבר חלק. היה בסדר בסה"כ. הייתי צריך לווי צמוד ולכן זה השתלם, אני עדיין בתהליך ורוצה לדעת שאקבל את הליווי בהמשך כמו שצריך"

"לחלוטין הוגן, זה הליך של שנים. לא יודעת כמה אחרים לוקחים. היחיד ששאלתי על המחיר זה הוא"

ממצאי מחקר ההערכה הנוגעים למודל העבודה של התכנית

חלק זה מבוסס בעיקרו על ראיונות העומק עם 3 עורכי דין ו-3 מלווים כלכליים בפרויקט ומטרתו ללמוד ולהעריך את תהליך העבודה בתכנית.

1. מטרות התכנית

המראיינים ציינו שלוש מטרות עיקריות לתכנית:

- סיוע למשתתפים לפתוח 'דף חדש' ולהימנע ממצב של חבות יתר בעתיד. כלומר, שלא יגיעו פעם נוספת למצב שבו הם נמצאים כיום.
- למידה של המשתתפים התנהלות כלכלית נכונה, לרבות מתן הכלים המתאימים לשם כך.
- סיוע למשתתפים לצלוח את הליך חדלות הפירעון ובעיקר את השנה הראשונה, המהווה שנת הסתגלות. ללמד אותם כיצד להגיש את הדו"ח הדו-חודשי ולעמוד בתשלום לנאמן.

"דף חדש פשוטו כמשמעו. דף חדש בחיים – לא ישובו לחובות, שישנו תפיסה, שלא ייקחו הלוואות סתם" (עו"ד)

"שאנשים ילמדו להתנהל נכון כלכלית ויוכלו לשלוט בכספים שלהם. זה הרעיון של המקצוע. להתנהל ולשלוט בכסף". (מלווה)

"המטרה הסופית, שהמשפחה תסיים את התהליך של חדל"פ ולא תחזור לנפילות של לפני". (מלווה)

אחד המלווים ציין כי לא מספיק מבחינתו שהמשתתפים יעברו את התהליך בהצלחה, אלא חשוב לו שתהיה להם חוויה חיובית ככל הניתן.

"חשוב לי שהמשפחה תעבור את התהליך בטוב. זה תהליך קשה. חשוב לי שיעברו כמה שיותר חלק ונקי". (מלווה)

ראוי לציין שעוה"ד שמו יותר דגש בדבריהם על כך שהמשתתפים לא יחזרו בעתיד למצב של חבות יתר ואילו המלווים הכלכליים שמו יותר דגש בדבריהם על מתן כלים למשתתפים להתנהלות כלכלית נכונה ולעמידה בדרישות של ההליך. בנוסף, ניכר כי דברי המרואיינים נמצאים בהלימה למטרת התכנית, כפי שהוגדרה בכרטיס הפרויקט: "מטרות התכנית המוצעת הינן לצמצם נשירה מהליכי חדלות הפירעון, לסייע לאדם בחוב ולמשפחתו להתמודד עם המשבר ולהתייצב כלכלית, ולמנוע חזרה שלהם למעגל החובות".

2. תהליך הליווי של המשתתפים בתכנית

הליווי המשפטי - לדברי עוה"ד שרואיינו תהליך הליווי המשפטי בתכנית דומה לכל תהליך חדלות פירעון אחר. ישנם שלבים בתהליך שכל חייב עובר עד לדיון בבית המשפט ותפקיד עוה"ד הוא להכין אותו וללוות אותו בשלבים אלה. בנוסף, עוה"ד מגיב לדברים שעולים תוך כדי התהליך. למשל, אם יש בעיה עם צו התשלומים הוא מגיש בקשה להפחית את גובה התשלום או לפני הדיון אצל השופט עוה"ד קורא את דוח ממצאי הבדיקה של הנאמן ויכול להגיב לו במידת הצורך.

"כחודשיים שלושה לפני הדיון אצל השופט (שנה וחצי) מוגש דוח ע"י הנאמן וביהמ"ש. לפני הדיון הנאמן מגיש דוח ממצאי בדיקה. אני קוראת את זה ויש לי אפשרות להגיב". (עו"ד)

בנוסף, ציינו עוה"ד כי חשוב להם והם משתדלים להיות מעורבים גם בפן הכלכלי למרות שהוא מטופל על-ידי המלווה הכלכלי. למשל, הם מסבירים ללקוח איך הוא צריך להתנהל כלכלית בזמן ההליך ומהם הדגשים החשובים להקפיד עליהם.

"הרבה פעמים אני נוהג להיפגש איתם [הלקוח והמלווה הכלכלי] ולתת את הדגשים. עיקר הממשק הוא בהגשת הדוחות לממונה ואם עולות בעיות, למשל חוסר שת"פ של הלקוח עם היועץ, שם אני מתערב".

"בסופו של דבר אני משתדל להיות מעורב גם בהיבט הכלכלי כי אני רוצה שידע איך תיראה ההתנהלות הכלכלית שלו בזמן ניהול ההליך". (עו"ד)

אחד מעוה"ד ציין כי הוא משקיע זמן רב בתחילת ההליך להכיר את הלקוח ולהבין את מצבו, בכדי לנהל את ההליך נכון לאור הנתונים שמתגלים. למשל, אם יש ללקוח ירושה ו/או מקור מימון חיצוני צריך לשים לב לכך ובחלק מהמקרים לא נכון ללכת להליך של חדלות פירעון.

"היתרון העיקרי שלנו בהבנה של האירוע. משקיע המון זמן להבין את המצב של הפונה. המפתח הוא הקשבה וניהול נכון של האירוע לאור הנתונים שמתגלים. אם יש ירושות צריך להיזהר. אם יש מקור מימון חיצוני צריך לשים לב. יש משתנים שמשפיעים בכלל האם ללכת לחדל"פ". (עו"ד)

הליווי הכלכלי – הראיונות עם המלווים הכלכליים מצביעים על כך שלמרות שלא כל הלקוחות אותו דבר וישנה שונות רבה ביניהם, קיימים מספר שלבים מובחנים בתהליך הליווי:

- **היכרות** – שלב זה כולל היכרות ואיסוף נתונים על נסיבות צבירת החובות, ההרגלים הכלכליים והנתונים הכלכליים של המשפחה. אחד המלווים הגדיר שלב זה כ"שיקוף" של המצב הקיים מבחינת הוצאות, הכנסות והחזרי חובות. מלווה אחר הדגיש כי בשלב זה מתחיל להיבנות האמון עם המשתתפים ולכן חשוב לו שההיכרות תהיה זורמת ונינוחה, ליצור תאום ציפיות הדדי ולהעביר מסר למשתתפים שהוא בצד שלהם וניתן לפנות אליו בהכל.

"לא כל המשפחות אותו דבר. יש יותר בשלות וממש מנותקות. יש עם קשיים רגשיים ויש עם תמיכה גדולה. כולן במשבר וחוויה קשה והתמודדות לא פשוטה". (מלווה)
"בהתחלה זו היכרות עם המשפחה. נתונים משפחתיים. מיד גולשים לנתונים הכלכליים. במספרים מנסה להבין איך זה קרה בכדי להבין את ההרגלים הכלכליים שלהם". (מלווה)
"לדעת עם מי אני מדבר. לקנות אמון. להכיר היבטים של צורת התבטאות, שיתוף פעולה. ממצב את עצמי במקום מאד מקצועי ומאד בעדם. מנסה ליצור שיח כמה שיותר קליל, פתוח וזורם, שירגישו נוח". (מלווה)

- **תכנון חודשי** – בשלב זה, לאחר שכל הנתונים של המשתתפים גלויים וידועים, מתחיל תהליך של תכנון חודשי של הוצאות והכנסות. תהליך זה נמצא בהלימה עם הדו"חות שהמשתתפים צריכים להגיש לנאמן. בחודשים הראשונים עדין קשה למשתתפים להיות מאוזנים כלכלית אך זה הולך ומשתפר עם הזמן. בשלב זה המלווים מתחילים לתת למשתתפים רעיונות שונים להתייעלות - הקטנת הוצאות, הגדלת הכנסות ומיצוי זכויות. במקביל מלמדים את המשתתפים איך להגיש את הדו"ח לממונה כי זו מיומנות בפני עצמה שצריך להכיר וללמוד אותה. לשם כך נעשה שימוש באפליקציית "ריסטרט" המסייעת בכך. אחת המלוות ציינה כי חשוב מאד בשלב זה לרתום את המשתתפים לתהליך ולתת לה את ההרגשה כי מדובר בהידוק חגורה זמני בכדי לצלוח את המשבר.

"כשאתה שם להם את המספרים מול העיניים זה כבר מתחיל לעשות אפקט. בשלב הזה רוצים ללמד אותם להתנהל כלכלית נכון. למשל, למה את משלמת את הטלפון של הבת שלך בת 34. או למה לתרום כסף כל חודש לצדקה כשאתה חדל פירעון". (מלווה)
"אני נותן להם טיפים וטריקים – לקנות מוצרים מפוקחים. התייעלות בנושא של תקשורת – לקבל אותו מוצר בפחות כסף. הכל אינדיבידואלי בהתאם להוצאות שלהם". (מלווה)

"אני נותנת הרגשה שהצמצום הוא זמני. אני רוצה לתת להם את היכולת האמיתית שלהם. מצד שני נותנת להם אופק שזה זמני כרגע. הידוק חגורות זמני. זה מהפך של לעודד אותם. רק כדי לעבור את המשבר". (מלווה)

- **מעקב שוטף** – בשלב זה, לאחר שנבנה תכנון חודשי והמשתתפים יודעים כיצד למלא את הדו"חות, ישנו מעקב שוטף של המלווה שהמשפחה עומדת בתכנון החודשי ונעשות התאמות

במידת הצורך. למשל, איך אפשר לשלם על טיול עבור הבת או חדר כושר עבור הבן. בנוסף, המלווה מסייע להכין את המשתתפים לדיון חקירה אצל הנאמן, המתרחש מספר חודשים לאחר תחילת ההליך.

"מתן פתרונות פרקטיים מהרגע להרגע – למשל, טיול לבת, חוב לחדר כושר וכו'. קשר רציף ופתרון בעיות ובמקביל לזה קבלת החלטות". (מלווה)

אחת המלוות ציינה כי בשלב זה היא מדברת עם המשפחות על תעסוקה, הגדלת ההכנסות ומיצוי זכויות, בכדי שיוכלו להתקדם כלכלית מהמקום הנוכחי.

"יש לי דיון עם כל משפחה על מיצוי כושר ההשתכרות, מהן הזכויות שלה, האם היא יכולה להתקדם ועוד. בנוסף, אני מדברת אתם על מיצוי זכויות. למשל, הנחה בארנונה והן מנסות לפנות ולהשיג את הזכויות ברוב המקרים". (מלווה)

○ סיום התהליך וכתובת דו"ח שיקום כלכלי – בשלב זה המשפחות מתנהלות בעצמן בצורה שגרתית ותקינה מחודש לחודש ומגישות את הדו"חות לנאמן באופן שוטף. תפקיד המלווה בשלב זה הוא לוודא שהמשתתפים מתפקדים בצורה טובה ותקינה בשלב זה ויודעים כיצד לעשות תיקונים בתקציב החודשי, במידת הצורך. בנוסף, לאחר כשנה של ליווי ולפני דיון תכנית פירעון בבית המשפט, מכינים המלווים הכלכליים דו"ח שיקום כלכלי לכל משתתף, המתאר את נסיבות צבירת החוב שלו, תהליך השיקום וההתייעלות שעבר מתחילת ההליך, הקשיים אתם התמודד והכלים שקיבל. השורה התחתונה של הדו"ח היא המלצה של המלווה הכלכלי לבית המשפט לגבי הסכום שנדרש המשתתף להחזיר.

"דוח שיקום כלכלי זה דוח שאני מכין לבית המשפט וכולל את נסיבות ההסתבכות, תהליך השיקומי, התייעלות כלכלית של הלקוח. בשורה התחתונה יש המלצה מספרית לסכום שבית המשפט יפסוק. מראים לביהמ"ש שזה אדם שעבר תהליך וקיבל כלים". (מלווה)

"אני רוצה לשקף תמונה ריאלית שמראה את התקדמות המשפחה. חייב להראות לביהמ"ש שהמשפחה עשתה את כל המאמצים. שהמשפחה מנסה להשתפר כלכלית". (מלווה)

המרוויינים נשאלו מהם לדעתם המפתחות להצלחת התהליך ולהשגת מטרותיו. המפתחות שהעלו עורכי הדיון:

- שיתוף פעולה מצד הלקוח, מגויסות ומוטיבציה להיחלץ מהמצב שהוא נמצא בו.
 - לא ללחוץ על הלקוח יותר מדי בנושא של התייעלות וחיסכון ולהיזהר מללחוץ על נקודות רגישות עבורו, משום שזה עלול ליצור אצלו רתיעה מהתהליך ולהשיג תוצאה הפוכה.
 - שיתוף פעולה בין עו"ד, מלווה ולקוח, אפילו ברמה של קבוצת ווטסאפ או מייל בכדי להתעדכן אחת לתקופה מה היה בתהליך.
- המפתחות שהעלו המלווים הכלכליים:

- יצירת תאום ציפיות עם הלקוח וגיוס שלו לשיתוף פעולה עם התהליך. יצירת אמון ותחושת אצל הלקוח שהמלווה הכלכלי איתו ולצידו.
- רצון של המשפחה לעשות שינוי אמיתי במצבה. מנגד, יכולת פיזית ונפשית של המשפחה לעשות זאת.
- שיתוף פעולה בין המלווה הכלכלי לבין עורך הדין.
- סל גמיש צנוע (כ- 2000 ₪) שיכול לסייע כעזרה ראשונה למשפחות שאין להן כסף לצרכים בסיסיים, בעיקר בתחילת התהליך.

המראיינים נשאלו גם לגבי גורמים מעכבים בתכנית, שעלולים לפגוע בתהליך. לדברי שניים מעורכי הדין, הגורם המעכב העיקרי בתהליך הוא בעלי התפקיד – הממונה והנאמן. לדבריהם, ישנם בעלי תפקיד שחשים תחושת עליונות, שבאה לידי ביטוי בהתנגדות לבקשות טריוויאליות, דחיית דיונים ללא הצדקה, התייחסות מזלזלת לדוחות השיקום הכלכלי של דף חדש ועוד. בעל תפקיד, בעיקר נאמן הפועל באופן כזה, מקשה מאד על התהליך.

"המוקש העיקרי בהליך מתחיל ונגמר בבעלי התפקיד – בעיקר הנאמן. חלקם מרגישים עליונים וחלקם אמפטיים. נאמן בעייתי מקשה על התהליך". (עו"ד)

"הגופים המשפטיים (בעיקר ממונה) מתייחסים באופן די מזלזל לדוחות הכלכליים. הם שמים אנשים במסגרת אחידה. לא חל שינוי בתחום הזה ברמה הפרקטית בעקבות העבודה של דף חדש". (עו"ד)

בנוסף, ציין אחד המלווים כי גורם מעכב נוסף טמון במשפחות חלשות רגשית, שמנסות לזייף, להחביא ולהסתיר את המצב ומקשות מאד על העבודה. מלווה נוסף, ציין כי גורם מעכב נוסף הוא העובדה שאין מערכת CRM אחת שבה גם עו"ד וגם המלווה יכולים לתעד את התהליך עם הלקוחות ולהתעדכן באופן שוטף.

3. שיתוף הפעולה בין עו"ד למלווה הכלכלי

באופן כללי עולה תמונה מעורבת ולא אחידה של הקשר בין עו"ד למלווה וניכר שהדבר משתנה בהתאם לזהות הספציפית של האנשים. עורכת דין אחת תיארה כי אין לה קשר כרגע עם המלווים אך היא בשלב של בניית הקשר. עו"ד אחר דיבר במונחים של "צוות המלווה את הלקוח" וציין כי הוא נמצא בקשר שוטף בטלפון או בווטסאפ עם כל המלווים ואת חלקם אף פגש יחד עם המשתתפים. עו"ד שלישי ציין כי הוא הוא נותן מענה מקצועי ואף מנחה את המלווים שפונים אליו אך לא באופן שוטף, אלא ביוזמת המלווים בדרך כלל.

"אני מתייחס לזה כצוות שמלווה את הפונה. הטיפול כולו מתנהל בקבוצת הווטסאפ. יש המון אירועים שקורים תוך כדי תנועה, שהמלווים וגם אני עוזרים. יש לפונה עם מי לדבר". (עו"ד)

"זה קשר מקצועי בעיקר המתאפיין בכפיפות – הוא שומע ממני מה הצרכים המשפטיים ומנסה ליישם את זה בכלים העומדים לרשותו. למשל, היה מלווה כלכלי שבתוך התהליך

המשכורת של הלקוח גדלה פי 2 ועשינו מספר שיחות בכדי לראות כיצד הוא יוכל להימנע
מתשלום כפול לממונה". (עו"ד)

כל המלווים ציינו כי אופי הקשר עם עוה"ד משתנה מאד בין עו"ד אחד למשנהו אך העריכו כי עם
רובם יש קשר טוב שבא לידי ביטוי בשני אופנים עיקריים: קבוצת ווטסאפ משותפת עם הלקוח
המאפשרת התייעצות פתוחה וחופשית ומענה מהיר ונעים של עוה"ד לשאלות המלווה. לצד זאת,
היו מלווים שתיארו תגובות איטיות ותגובות קצרות ונוקשות מצד חלק מעורכי הדין.

"השת"פ משתנה דרמטית בין עורכי הדין. כשיש דילמה הסמכות היא עו"ד. עם רובם יש
שת"פ טוב – קבוצת ווטסאפ של המלווה, עו"ד והלקוח. חשוב שיש תקשורת חופשית
ואפשר להתייעץ". (מלווה)

"יש עורך דין שמגיב קצר ונוקשה ויש עורך דין שמגיב לשאלה בצורה נעימה וזה נחמד".
(מלווה)

בנוגע לקשר הרצוי בין עוה"ד לבין המלווה הכלכלי נשמעו דעות שונות. כל המרואיינים סברו כי הקשר
הוא חשוב ויש להקפיד על קיומו אך המחלוקת נסובה על תדירות הקשר ובעיקר האם הוא צריך להיות
שוטף או נקודתי. היו מרואיינים שתופסים את הקשר כעבודת צוות. הם ציינו כי חשוב לדעתם
שהקשר יהיה שוטף, שתהיה קבוצת ווטסאפ משותפת, שבכל מייל שיוצא יהיו מכותבים כולם, שיהיו
פגישות עדכון משותפות מספר פעמים לאורך התהליך. מנגד, היו מרואיינים שטענו כי הייעוץ
המשפטי והליווי הכלכלי הם שני תהליכים מקבילים אך למרות זאת חשוב לשמור על קשר מדי פעם,
בעיקר סביב דילמות של המלווה הכלכלי או לפני שלבים קריטיים בתהליך, כמו פגישת החקירה אצל
הנאמן או הדיון בבית המשפט.

"חשוב שיהיה קשר שוטף, למשל: קבוצת ווטסאפ לכל תיק, עדכון הדדי ב-CRM, שיחת
עדכון בתחילת, אמצע ולקראת סוף ההליך". (עו"ד)

"כל עדכון שיש בתיק לעדכן גם אותנו. אם שולחים מייל למשפחה, לכתוב גם אותנו.
אנחנו יכולים לסייע בתיווך השינויים שיש בתיק. למשל, תאריך של ערעור. יכול להיות
גם שלבים בתוך התהליך – למשל מועד לדיון". (מלווה)

"לא תמיד צריך קשר שוטף. המלווה הכלכלי מתייעץ עם עוה"ד לאורך התהליך ככל
הנדרש. הקשר מתגבר לקראת הגשת דו"ח השיקום הכלכלי. נדרש יותר שיתוף פעולה
לקראת הגשת הדו"חות הדו-חודשיים". (עו"ד)

"הקשר עם עוה"ד לא כזה חשוב. ההצלחה של התהליך מבחינתי זה הקשר שלי עם
הלקוחות. מצד שני יש היבטים משפטיים שצריכים מענה מעוה"ד. לדעתי הייעוץ
הכלכלי והמשפטי יכולים ברוב המקרים להתנהל בשני קווים מקבילים". (מלווה)

4. הערך המוסף של התכנית על-פני תהליך חדלות פירעון רגיל

השאלה מהו הערך המוסף של התכנית בהשוואה לתהליכי חדלות פירעון רגילים, ללא המעורבות של דף חדש, נבדקה בעיקר בקרב עורכי הדין, להם יש לקוחות המשתתפים בתכנית ובלא שלא ולכן הם יכולים להשוות בין הדברים.

לדברי כל המרואיינים, הייחוד העיקרי של התכנית הוא הליווי הכלכלי, שניתן למשתתפים ללא עלות מעבר לעלות הליווי המשפטי. היתרון של הליווי כלכלי, שהוא מסייע למשתתפים לצלוח בצורה טובה יותר את תהליך חדלות הפירעון המורכב רגשית ומעשית, מפני שלא לכולם יש תמיכה משפחתית, אוריינות פיננסית ויכולות התנהלות לעשות זאת בכוחות עצמם.

"התהליך הוא מאד קשה רגשית ופרקטית (קבלות, דוחות). הייחוד שיש מלווה משפחה בתהליך הזה. העו"ד לא נותן להם בכלל את המבט ההוליסטי שהם צריכים". (עו"ד)

נקודה נוספת שהודגשה היא המחויבות של עורכי הדין המשתתפים בתכנית לשיקום כלכלי ונכונותם להשקיע את המשאבים הנדרשים בכדי להגיע למטרה זו, בניגוד לעו"ד רבים בשוק, התופסים את הלקוחות והתיקים כמקור הכנסה גרידא ומשקיעים את זמנם בהתאם.

"בקרב עו"ד יש תרבות שהתיקים והלקוחות הם גורם להכנסות נטו. אין תיווך מידע נכון, אין תפיסה שיקומית. לא יושבים אתם ולא מסבירים להם כלום. לא נלחמים עבורם בצווי התשלומים". (עו"ד)

מהראיונות עולה כי עורכי הדין העובדים עם דף חדש הם בעלי תפיסה אידיאולוגית של שיקום כלכלי שנוצרה אצלם לאורך הקריירה. לפיכך, הם שמים דגש על הליך שיקומי מעמיק ומשקיעים את הזמן הנדרש בהתאם. אחת מעו"ד סיפרה כי התפיסה השיקומית התפתחה אצלה עוד בהתמחות, כשעבדה במשרד של נאמן ונחשפה למצוקות של חייבים.

"כשעבדתי אצל נאמנה (מנהל מיוחד) הרגשתי לא לויאלית. עצרתי את עצמי לקחת את החסכוניות של החייבים. לא הייתי מסוגלת. הרגשתי שהיו אנשים אבודים שהגיעו ללא ייצוג. אנשים שלא טופלו כמו שצריך. הרגשתי שהם צריכים עזרה". (עו"ד)

לדבריה, היא פועלת לפי הגישה השיקומית מאז ומתמיד ונכונה להעניק ללקוחותיה מעל ומעבר בכדי שיוכלו לשקם את חייהם וזו גם הסיבה שהיא משתפת פעולה עם דף חדש.

"הגישה שלי אותה גישה מאז ומתמיד. אני עובדת עם הלב עם כל הלקוחות שלי. אולי אני עובדת עם דף חדש בגלל הגישה שלי. איך שאני רואה את התהליך זה גם האופן שדף חדש רואים". (עו"ד)

עו"ד אחר, סיפר כי עבד במשך שנים כנאמן וראה את הדברים מהצד השני. אחד הדברים שקוממו אותו בעבודה הוא האופן שבו גופים פיננסיים מנצלים חוסר ידע ומצוקה של אנשים בכדי לתת להם אשראי יקר והאופן שבו עורכי דין רבים מטפלים בתיקי חדלות פירעון באופן שטחי וללא הסתכלות שיקומית. לדבריו, בשל תפיסותיו אלה, החיבור שלו עם דף חדש היה טבעי לחלוטין.

"בדף חדש יש דפוס חשיבה הגון, משתף, מתווך מידע נכון לציבור, גמילה מאשראי ותהליך של שיקום כלכלי אמיתי. אני פחות משנה במאגר. אני מתחבר לאמירה שהלב במקום הנכון. מתחבר לתפיסה השיקומית. אני גם רואה שזה עובד. המוצר של דף חדש מצוין". (עו"ד)

עוה"ד השלישי הביע עמדה פחות אידיאולוגית מהשניים האחרים וניכר כי מניעי ההצטרפות שלו לדף חדש בתחילת הדרך היו בעיקר עסקיים. עם זאת, הוא התחבר לאג'נדה של דף חדש כי לדבריו בהליכי חדלות פירעון רגילים הנושא של שיקום כלכלי לא קיים.

"תומר יצר איתי קשר ועניין אותי להצטרף. באותו זמן זה היה נראה לי מקור פרסומי טוב והזדמנות עסקית לא רעה. בנוסף, חשבתי שהנושא של שיקום כלכלי לא מטופל בשום צורה בתהליכי חדל"פ. כשראיתי שיש גוף שרואה את השילוב, זה רעיון שמאד התחברתי אליו". (עו"ד)

5. מידת ההשפעה של דו"ח השיקום הכלכלי

דו"ח השיקום הכלכלי של כל משתתף בתכנית נכתב על-ידי המלווה כלכלי שליווה אותו. הדו"ח מתאר את הרקע ליצירת החובות, התהליך השיקומי שעבר ומצבו הכלכלי בהווה ומוגש לממונה ולבית המשפט, מספר שבועות לפני הדיון בצו התשלומים. הדו"ח כולל המלצה לגובה התשלום החודשי בצו התשלומים, שהמשתתף יוכל לעמוד בו לאורך זמן, במטרה לצמצם את % הנשירה מההליך וצבירת חובות חדשים. ההמלצה לתשלום החודשי נכתבת בשקלול של מספר נתונים:

- א. פער בין הכנסות והוצאות המשתתף.
- ב. במידה ומתפנה סכום כסף עתידי (למשל, סיום תשלום שכ"ט), יומלץ על תשלום מדורג עם עלייה של הסכום בהתאם לסכום שמתפנה.
- ג. הסתכלות אובייקטיבית על מצב המשתתף, מתוך גישה בסיסית שחובות צריך לשלם.
- ד. הסכום המומלץ דורש בחינה ואישור של העוה"ד המלווה, רכזת השיקום הכלכלי ומנהלת התכנית.

צוות התכנית המלווה את המשתתף, שואף לכך שדו"ח השיקום הכלכלי בכלל וההמלצה לתשלום החודשי בפרט, יילקחו בחשבון על-ידי הממונה ויקבלו ביטוי בהחלטת בית המשפט.

המרוויינים נשאלו עד כמה לדעתם המלצת הממונה והחלטת בית המשפט מתחשבות נכון להיום בדו"ח השיקום הכלכלי של דף חדש והאם חל שיפור בנושא בשנה האחרונה.

עו"ד אחת, חדשה יחסית בתכנית, ציינה כי קיבלה עד היום דוח שיקום כלכלי אחד, שטרם הוצג לממונה ולשופט בתיק. לדבריה המסמך רציני, מכובד ובעל פוטנציאל התחשבות מצד בית המשפט. עו"ד נוסף, ציין כי ישנה שופטת שלום בחיפה, שהחלה להתחשב בדו"חות השיקום של דף חדש עד כדי כך, שהיא ממליצה לחייבים המופיעים בפניה לעבור תהליך שיקום כלכלי בדף חדש. לדבריו, אותה שופטת נוטה לקבל את ההמלצה של דף חדש לצו תשלומים, למרות שהוא באופן אישי טרם ניהל תיק בפניה.

"פונה של דף חדש מגיע לנאמן אחרי תהליך שהוא שולט בחומר. ההתנהלות הכלכלית יותר מגובשת. הם מקרינים לנאמן שהם יודעים ומודעים להתנהלות הכלכלית שלהם. הפונים של דף חדש מגיעים הרבה יותר מוכנים מאחרים". (עו"ד)

מנגד, העו"ד השלישי שרואיין טען כי שמע על השופטת בחיפה, שמסתכלת בצורה יותר חיובית על לקוחות עם דו"ח שיקום כלכלי של דף חדש ואף ציין שם של שופט נוסף בעל גישה שיקומית, שמתייחס לעניין באופן דומה. עם זאת, לדבריו הנאמן והממונה כמעט ואינם מתחשבים בדו"ח השיקום הכלכלי של דף חדש בהמלצתם לבית המשפט.

"הנאמן והממונה כמעט ולא. ביהמ"ש זה תלוי בשופט. זה עוד לא במקום שמסתכלים אחרת על מי שיש לו דוח שיקום כלכלי של דף חדש. יש שופטת אחת בחיפה שמסתכלת על זה אחרת. יש שופט אחר שיותר מקבל את זה. יש להם יחסית גישה שיקומית". (עו"ד)

לדברי המלווים הכלכליים שרואיין, אין להם מושג מהו צו התשלומים שקבע השופט והם יכולים לברר זאת רק אם הם פונים למשתתף ושואלים אותו. הדבר מעיד על כך שעו"ד והמלווה הכלכלי לא מקיימים שיח של למידה והפקת לקחים מדו"ח השיקום הכלכלי, בכדי שיהיה ניתן להעריך בעתיד בצורה טובה ומדויקת את גובה צו התשלומים האופטימלי למשתתפים.

"הלוואי והייתי יודע [את החלטת השופט]. אני לא חי את הצד המשפטי. אף פעם לא קיבלתי פידבק. אני יודע רק מה השופט פסק כי אני מתקשר ללקוח כדי לדעת". (מלווה)

השפעת דו"ח השיקום הכלכלי של דף חדש נבדקה גם באמצעות ניתוח הנתונים של 17 משתתפים בתכנית, שנכתב עבורם דו"ח שיקום כלכלי, אשר הוגש לממונה ולבית המשפט (ראה פירוט בנספח

השוואה בין המלצת המלווה הכלכלי, החלטת בית המשפט ותשלום עפ"י אמות מידה – נתוני חציון של 17 משתתפים

תשלום עפ"י אמות מידה	החלטת בית המשפט	המלצת מלווה דף חדש	
1605	1600	1000	תשלום חודשי (₪)
-	50	36	מספר תשלומים
-	85900	36000	סך תשלומים כולל (₪)

1). כפי שניתן לראות בלוח משמאל, התשלום החודשי החציוני שנפסק על-ידי בית המשפט גבוה ב- 60% מהמלצת המלווה של דף חדש (1600 ₪ לעומת 1000 ₪) וקרוב מאד לסכום התשלום

החציוני עפ"י אמות מידה, שחושב למשתתפים (1605 ₪). עם זאת, מספר התשלומים החציוני המומלץ על-ידי המלווים של דף חדש עומד בהתאם לחוק על 36 בעוד מספר התשלומים החציוני הנפסק על-ידי בית המשפט גבוה יותר ב- 39% ועומד על 50 תשלומים. הדבר מביא לכך שסך התשלומים הכולל הנפסק על-ידי בית המשפט גבוה יותר ב- 139% מהמלצת המלווים של דף חדש – 85,900 ₪ לעומת 36,000 ש"ח. במידה ובית המשפט היה פוסק למשתתפים 36 תשלומים במקום 50, סך התשלומים הכולל היא עומד על 57,600 ₪ - גבוה ב- 60% מהמלצת המלווים של דף חדש.

6. שייכות ומחבורות לארגון דף חדש

המראוינים נשאלו עד כמה הם מרגישים חלק מארגון דף חדש ומה גורם להם להרגיש כך. המטרה של השאלה היא להבין את מידת המחבורות של המראוינים לדף חדש, לאור העובדה שכולם עצמאיים, העובדים גם במקומות אחרים.

ניתן ללמוד מהראיונות כי רוב המראוינים מרגישים שייכים ומחברים מאד לדף חדש ואילו שניים מתוכם מרגישים שייכים אך במידה פחותה. הסיבות העיקריות לתחושת השייכות של המראוינים:

- מפגשים של הארגון – דף חדש מקיים מפגשים מקצועיים מעת לעת בהם משתתפים עוה"ד, המלווים הכלכליים וצוות הארגון. המפגשים יוצרים חיבורים והיכרויות בין האנשים, בנוסף לשיח המקצועי המתקיים בהם.

"יש לנו מפגשים, הרצאות ועוד. אני מאד נהנה מהשתתפות שלי בדבר הזה". (עו"ד)

"הם [דף חדש] עושים מפגשים ועדכונים מקצועיים. אתה רואה שהם משקיעים בזה ואתה מעריך את זה". (מלווה)

- חיבור ערכי-אידיאולוגי – חלק מהמראוינים ציינו כי הם חולקים עם דף חדש את אותם ערכים ואידיאולוגיה כלפי אנשים בחדלות פירעון. למשל: יושרה, הגינות, גישה חברתית, ראיית של מצוקות החייבים, תהליך שיקומי אמיתי ורצון כנה שלא יחזרו לחובות בעתיד.

"בלי ציניות – יש אינטגרטי שיקים בדף חדש. והגינות שאתה מצפה שתהיה בשוק בכלל ואתה לא מוצא את זה חוץ מדף חדש. יש תהליך שיקום אמיתי ולא סיסמה. עורכי הדין של דף חדש פחות או יותר אותו חומר אנשי. חולקים את אותם ערכים. זה לא אופייני כי זה שוק מגעיל". (עו"ד)

"הסיבה העיקרית שאני שם זה לא התשלום הנמוך... אני אוהב את הרעיון שאם אתה בצרות, בוא כבר תקבל כלים שיעזרו לך להצליח. לתת לאנשים עוד סיכוי. זה מועיל מבחינה חברתית". (מלווה)

- אווירה טובה ומשפחתית ויחס טוב – היו מראוינים שצינו כי האווירה בדף חדש היא טובה וגם האינטראקציה שלהם עם צוות הארגון (בעיקר תומר, רעות וטלי). עו"ד אחת ומלווה כלכלי אחד דיברו על הארגון במונחים של משפחה ואת התרומה של צוות הארגון להרגשה זו.

"אני מרגישה שייכת כי התחושה שם מאד משפחתית. בכל פעם שפניתי היה למי. תחושה שהם מאד מגבים. לא מכירה את כל הסגל. מכירה את תומר, רעות וטלי. מספיק שארגיש שייכת". (עו"ד)

"טלי, תומר ורעות הם גורם תומך שניתן להתייעץ אתו. אני מחוברת להשקפה, לרציונל ולגישה שלהם ב-100%". (מלווה)

מסקנות

המשתתפים הגיעו לתכנית השיקום הכלכלי של דף חדש בעיצומה של תקופה קשה ומורכבת עבורם. בעקבות חבות היתר, חייהם עברו מהתנהלות נורמטיבית להתנהלות שסובבת בעיקר סביב חובות, מה שהביא אותם להחלטה "להקפיא מצב", להיכנס לתהליך של חדלות פירעון ולפתוח דף חדש בחייהם. ניתן ללמוד מהמחקר כי התחושות שעולות בקרב המשתתפים בתחילת התהליך הן קשות וכוללות תחושת כישלון, שלילת החופש האישי, קושי לספק למשפחתם (בעיקר לילדיהם) צרכים בסיסיים ועוד. עם זאת, ניכר כי ככל שעובר הזמן בתהליך, המשתתפים מסתגלים למצב, עוסקים פחות בקשיים היומיומיים ויותר בהתכוונות להמשך התהליך, לתפקוד נורמלי, לשאיפה לסיים את התהליך בהצלחה ולהשלמת השינוי בחייהם. הדבר בא לידי ביטוי במספר מדדים שנבדקו במחקר: רמת החרדה הפיננסית של המשתתפים ירדה ב- 25% ורמת השחיקה שלהם ירדה ב- 21%, ככל שהתקדמו בתהליך. בנוסף, הם דיווחו בראיונות העומק על שיפור משמעותי בתחושתיהם ככל שהתקדמו בתהליך, שבא לידי ביטוי באופטימיות גדולה יותר, תקווה שהתהליך יוביל אותם למקום יותר טוב בחייהם ושעתידם הכלכלי ייראה טוב יותר. ניכר כי התרומה של תכנית השיקום הכלכלי של דף חדש לשיפור בתחושות המשתתפים רבה מאד בשל הליווי שמקבלים המשתתפים, הכולל מרכיבים רגשיים-מוטיבציוניים לצד המרכיבים המקצועיים-טכניים.

בכל הנוגע לשינוי בהיבטים כלכליים של המשתתפים בעקבות ההצטרפות לתכנית של דף חדש, ניכר כי מרבית המדדים שנבדקו במחקר השתפרו עם ההתקדמות בתהליך, אך חלקם נותר ללא שינוי. בין המדדים שהשתפרו: עמידה ברצף תשלומים לקופת הנאמן (עליה משמעותית בשיעור המשתתפים שעמדו בתשלומים), תחושת המסוגלות הפיננסית עלתה ב- 17%, לרבות יכולת ניהול החוב שעלתה ב- 25% והדאגה מהיכולת להחזיר את החוב שירדה ב- 22%. בנוסף, ההתנהגות הכלכלית החיובית עלתה ב- 16%. בין המדדים שנותרו ללא שינוי ניתן למצוא את הרצף התעסוקתי של המשתתפים (היה גבוה למדי בתחילת התהליך ונותר כזה בהמשכו), ביטחון בידע על חובות (עלה בצורה מינורית בלבד) והמאזן בין הוצאות להכנסות שגדל בעיקר בזכות גידול בהכנסות (18%) ולמרות גידול קל בהוצאות (9%). בראיונות העומק ייחסו המשתתפים את השינויים בהתנהלותם הכלכלית לליווי הכלכלי של דף חדש ולמלווים עצמם, שסייעו להם בהיבטים הבאים: מתן מידע חשוב לצורך התנהלות כלכלית תקינה ועמידה בתהליך חדלות הפירעון, עידוד ותמיכה רגשית הנחוצות להם והענקת תחושות של ביטחון ומסוגלות לעבור את התהליך בהצלחה.

התוצאות החיוביות שהוצגו עד כה, עולות בקנה אחד עם שביעות רצון המשתתפים מצוות התכנית – עורכי הדין והמלווים הכלכליים. שביעות הרצון מעורכי הדין היא רבה (ממוצע 4.10-3.91 בסולם של 1-5) למרות ירידה קלה בשלבים מתקדמים של התהליך. לעומת זאת, שביעות הרצון מהמלווים הכלכליים היא רבה-רבה מאד (ממוצע 4.53-4.51 בסולם של 1-5) ועקבית גם בשלבים מתקדמים של התהליך. לדברי המשתתפים שראיינו, עוה"ד מצליחים לספק את הצרכים שלהם, הן מבחינה משפטית מקצועית והן מבחינת היחס שהם מעניקים (זמינות, תמיכה ועידוד). נראה כי המשתתפים רואים חשיבות לא רק ביכולות המקצועיות של עוה"ד אלא גם ביכולתם לתמוך, לעודד ולהפחית אי-ודאות וספקות על ידי הסברים ומתן מידע. בנוסף, עלה מהראיונות כי המלווים הכלכליים נתפסים על-

ידי המשתתפים כמקצועיים ביותר. ניכר כי לצד יכולתם לספק למשתתפים תמיכה רגשית, עידוד וחיזוקים הם מעבירים להם ידע חיוני בנושא התנהלות כלכלית נכונה ומידע רלוונטי להתנהלות בהליך חדלות הפירעון, כמו למשל מילוי דו"חות דו-חודשיים לנאמן והכנה לדיונים שונים במסגרתו.

עוד נבדק במחקר מודל העבודה של התכנית, באמצעות ראיונות עומק עם עורכי דין ומלווים כלכליים הנמנים על צוות התכנית. עולה כי קיימת הלימה בין המטרות המוצהרות של התכנית לאופן תפיסתן על-ידי אנשי הצוות וכי התכנית שואפת לכך שהמשתתפים ירכשו ידע וכלים להתנהלות כלכלית נכונה, שיסייעו להם לסיים בהצלחה את תהליך חדלות הפירעון ולהימנע ממצב של חבות יתר בעתיד. עוד עולה מהמחקר כי הליווי המשפטי בתכנית דומה לליווי בתהליכי חדלות פירעון רגילים (ללא התכנית). לפיכך, הייחוד של התכנית הוא השילוב שבין הליווי המשפטי לליווי הכלכלי, המאפשר תהליך שיקום כלכלי אמיתי של המשתתפים. באשר לתהליך הליווי הכלכלי, ניכר מהראיונות כי למרות השוני הרב בין המשתתפים ישנו תהליך ליווי דומה לכולם האורך כשנה וכולל ארבעה שלבים עיקריים: (1) היכרות עם המלווה ושיקוף הנתונים של המשתתף, (2) תכנון של תקציב חודשי, (3) מעקב שוטף אחר יישום התקציב החודשי וביצוע התאמות נדרשות וסיום התהליך, (4) כתיבת דו"ח שיקום כלכלי לבית המשפט. למרות קיומו של תהליך זה, ניכר כי יש מקום רב בתהליך לסגנון האישי של המלווה הכלכלי, למידת האמון לה הוא זוכה מהמשתתף ומשפחתו ולטיב הקשר שהצליח ליצור עימם.

בהתייחס לדו"ח השיקום הכלכלי המוגש לממונה ולבית המשפט לגבי כל משתתף בתכנית, נבדק במחקר עד כמה הוא נלקח בחשבון על-ידי בית המשפט בקביעת צו התשלומים של המשתתפים. מראיונות העומק עם עורכי הדין ניתן ללמוד, כי באופן כללי דוח השיקום הכלכלי עדין לא נלקח בחשבון בהחלטות בתיקים השונים, למעט במקרים נקודתיים בלבד וקיים מקום רב לשיפור בנושא. בבדיקת צווי התשלומים של 17 משתתפים בתכנית, נמצא כי גובה התשלום החודשי וגובה סך כל התשלומים שהומלצו על-ידי המלווים הכלכליים של דף חדש נמוכים בפער משמעותי מהחלטות בית המשפט באותם תיקים. פערים אלו מחזקים את הטענה, שדו"חות השיקום הכלכלי של דף חדש לא נלקחים בחשבון באופן משמעותי בהחלטות בית המשפט.

הקשר בין עוה"ד למלווה הכלכלי וחשיבותו לתהליך נבדקו אף הם במחקר. בהקשר זה, עולה כי קיימת שונות רבה באיכות ובתדירות הקשר, התלויה בגישה של המרואיינים לנושא. ישנם מרואיינים שרואים בקשר עבודת צוות לטובת הלקוח לעומת מרואיינים שסבורים שהליווי המשפטי והכלכלי הם קווים מקבילים שחשוב שיפגשו במידת הצורך או לקראת שלבים חשובים בתהליך בלבד. יחד עם זאת, ראוי לציין כי כל המרואיינים חושבים כי שיתוף פעולה בין עוה"ד למלווה הכלכלי הוא חשוב וחיוני, אך קיימת מחלוקת סביב תדירות הקשר והאם הוא צריך להיות שוטף או נקודתי. בכל מקרה, ניכר כי הנושא דורש חשיבה וליבון פנימי בארגון. בנוסף, נבדקה במחקר תחושת השייכות והמחויבות של אנשי הצוות לארגון דף חדש. מדברי המרואיינים עולה כי רובם חשים שייכות ומחויבות חזקות לארגון, שנוצרו בעקבות המפגשים המקצועיים שיוזם הארגון, האווירה הטובה והיחס הטוב שמשרים מובילי הארגון והחיבור הערכי-האידיאולוגי בין המרואיינים לארגון, שעיקרו אמונה מלאה בשיקום כלכלי אמיתי של חייבים בתהליך חדלות פירעון והימנעותם מחבות יתר בעתיד, העלולה להובילם לאותו מצב.

המלצות להמשך

- הגדרת הקשר ושיתוף הפעולה בין עוה"ד למלווה הכלכלי – לאור חוסר האחידות והגישות השונות של אנשי הצוות בנושא, לצד ההסכמה הרחבה בדבר חשיבות הנושא ותרומתו להצלחת המשתתפים בתהליך, חשוב כי דף חדש תקדיש זמן וחשיבה לנושא, בשיתוף מלווים כלכליים ועורכי דין גם יחד, אשר יביאו להסדרת הנושא וקביעת קווים מנחים לביצוע.
- בחינת העלייה בהוצאות המשתתפים - לאור הגידול בהוצאות המשתתפים בין תחילת הליווי הכלכלי לסיומו, מומלץ לוודא שמדובר בהוצאות נדרשות למשק הבית ושהן מתרחשות בהלימה לגידול בהכנסותיו.
- הגברת ההשפעה של דו"ח השיקום הכלכלי – לאור ממצאי המחקר המצביעים על פערים בין צו התשלומים שהומלץ על-ידי המלווה הכלכלי של דף חדש לבין צו התשלומים שנקבע על-ידי בית המשפט, חשוב לבצע את הפעולות הבאות: (1) למידה והפקת לקחים פנימית של דף חדש מדו"חות השיקום הכלכלי שנכתבו עד כה על-מנת להבין ממה נובע הפער. (2) קידום ההשפעה של דו"חות השיקום הכלכלי של דף חדש באמצעות שיח מקצועי עם הממונה על הליכי חדלות פירעון ושיקום כלכלי במשרד המשפטים. (3) מדידה והערכה שוטפים של הפערים בין דו"חות השיקום הכלכלי להחלטות בית המשפט, בכדי לבחון את השינויים באפקטיביות שלהם.

נספח 1: נתוני המשתתפים לחישוב הפער בין המלצת המלווה הכלכלי, החלטת בית המשפט והתשלום עפ"י אמות מידה

נתונים לחישוב תשלום עפ"י אמות מידה בהתאם לנוסחה המקובלת							
מס' תש"י	הכנסות	הוצ' מיוחדות	גיל ילד 4	גיל ילד 3	גיל ילד 2	גיל ילד 1	מצב משפחתי
1664	9000	0					נשואה
3005	10300	0					רווק
2255	8800	0					רווקה
3055	15200	1800			7	7	גרופה
425	6740	1600					רווקה
1435	10000	0				14	נשוי
2207	21000	2000		15	8	8	נשוי
2746	10253	470					רווק
355	11000	4500		13	11	8	גרופה
1575	7940	500					רווקה
2739	16250	600		20	16	14	נשוי
4920	24212	2700	18	14	10	8	נשואה
580	9100	2150			21	8	גרופה
857	6247	242	30	27	23	22	גרופה
1605	7500	0			27	23	גרופה
1257	14500	800			8	7	נשוי
170	6631	500		27	25	10	גרופה
1814	-	-	-	-	-	-	-
1605	-	-	-	-	-	-	-

המלצת המלווה הכלכלי של דף חדש							החלטת בית המשפט בתיק	
משתתף/ת	תשלום חודשי	מס' תש"י	סך התשלומים המומלץ	תשלום חודשי	מס' תש"י	סך התשלומים בצו השיקום הכלכלי		
1	1067	36	38400	1507	57	85900		
2	2500	36	90000	2500	36	90000		
3	1000	36	36000	1700	36	61200		
4	1000	36	36000	1500	60	90000		
5	0	0	0	850	45	38250		
6	1500	36	54000	1500	36	54000		
7	500	36	18000	1600	60	96000		
8	1600	36	57600	2400	50	120000		
9	600	36	21600	800	50	40000		
10	1900	36	68400	1970	60	118200		
11	700	36	25200	800	6	4800		
12	1300	36	46800	2080	52	108160		
13	700	36	25200	1200	48	57600		
14	1000	36	36000	1650	53	87450		
15	0	0	0	1700	36	61200		
16	800	36	28800	800	50	40000		
17	250	36	9000	2226	61	135800		
ממוצע		32	966	1575	47	75798		
חציון		36	1000	1600	50	85900		

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

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

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

בנק ישראל (2024), מבט סטטיסטי, 2023a.

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

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

משרד המשפטים (2022). דיווח לוועדת חוקה של הכנסת בהתאם לסעיף 379 לחוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח – 2018. מטעם הממונה על הליכי חדלות פירעון ושיקום כלכלי ביחס לשנת 2022

נדיב נטע (2023). כמה באמת תשלמו על החוב? בחינה אמפירית של פרופיל החייב, החוב ותועלת הגבייה בהליכי חדלות פירעון. ישראל: קרן המחקרים, המוסד לביטוח לאומי.

רשות האכיפה והגבייה (2024). דו"ח שנתי לשנת 2023.