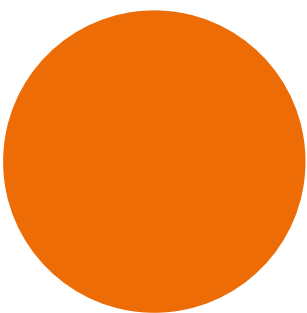
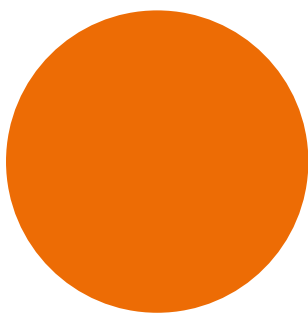
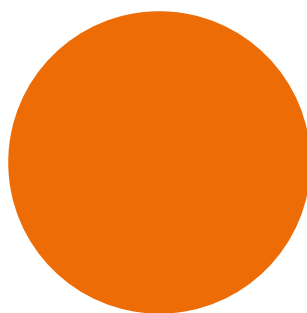
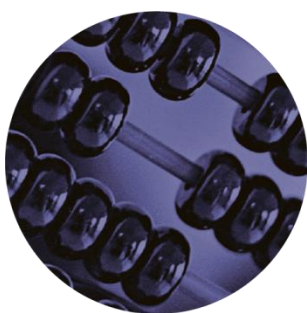
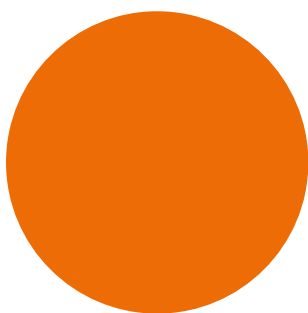
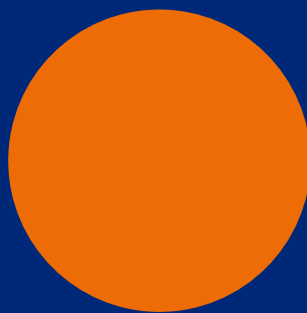


# Handreiking: 'Bevorderen van gezond financieel gedrag'

*Praktische uitwerking van het proefschrift  
'Op weg naar een schuldenvrij leven'*



**Auteur: Tamara Madern**  
Nibud/Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting



## **Colofon**

Auteur:  
Tamara Madern

Digitale uitgave, september 2015

© Tamara Madern, Utrecht & Nibud, Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting, Utrecht  
Eindredactie: [vanewijkschrijft.nl](http://vanewijkschrijft.nl)

*Deze handreiking hebben we zeer zorgvuldig samengesteld. Toch kunnen er eventuele fouten of onvolledigheden in voorkomen. Hiervoor neemt het Nibud geen aansprakelijkheid.*

*Niets uit deze uitgave mag u reproduceren zonder schriftelijke toestemming van het Nibud. Het gaat hierbij om druk, film, fotokopie of op andere manieren.*



Bevorderen van gezond financieel gedrag

## Voorwoord

Met een bescheiden glimlach en een twinkeling in haar ogen overhandigt Tamara Madern mij haar proefschrift; '*Op weg naar een schuldenvrij leven*'. Een mooi kleurrijk boek van maar liefst 374 bladzijden.

Aan dit proefschrift is een lang en intensief onderzoek naar de dagelijkse praktijk van de schuldhulpverlening, in combinatie met een literatuurstudie uit diverse domeinen, voorafgegaan. In haar proefschrift benoemt Tamara de vele actoren die maken dat het hebben van schulden een weerbarstig en moeilijk oplosbaar probleem is. In haar conclusies zet zij inzichten, verkregen uit de gedragswetenschappen, centraal. Het proefschrift is interessant voor ons werkveld en is toegankelijk geschreven.

Toch is de kans dat (schuld-)hulpverleners dit proefschrift volledig zullen lezen klein. De financiële problematiek in Nederland is groot, veel huishoudens worden geconfronteerd met uitzichtloze schuldensituaties waarbij ondersteuning, begeleiding, coaching en bemiddeling nodig is. Dit maakt dat ook de werkdruk van de professional groot is, het lezen van een boek van 374 bladzijden lijkt dan een onhaalbaar doel.

Eén van de belangrijkste aanbevelingen van Tamara richting ons werkveld is: formuleer kleine haalbare tussendoelstellingen op weg naar het grote doel van financiële zelfredzaamheid. Het gevoel van succes versterkt de motivatie om door te zetten, elke succesvolle stap is een stap vooruit om dat grote doel te bereiken.

Deze aanbeveling heeft Tamara direct in daden omgezet: ze schreef deze heldere, beknopte handreiking voor ons werkveld. Slechts 34 pagina's, dat is een haalbaar doel in ons drukke leven.

Graag beveel ik deze handreiking bij u aan, evenals de toekomstige handreikingen die Tamara ongetwijfeld gaat schrijven, gezien haar grote betrokkenheid bij ons werkveld.

Joke de Kock  
Voorzitter NVVK



# Inhoud

<b>1</b>	<b>INLEIDING: PROBLEMSCHETS</b> .....	<b>2</b>
	Gedrag: sleutelwoord voor preventie .....	2
	Je kan niet weten, wat je niet weet .....	3
	In de tunnel .....	3
	Schulden maken meer kapot dan je denkt .....	4
	Kennismaken met de schuldenaar .....	5
	Leeswijzer .....	6
<b>2</b>	<b>FINANCIËEL GEDRAG VAN DE SCHULDENAAR</b> .....	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>IN KAART BRENGEN</b> .....	<b>10</b>
	Acties gericht op preventie.....	10
	Acties gericht op het oplossen van financiële problemen .....	11
	Acties gericht op de vergroten zelfcontrole en self-efficacy .....	13
	Acties gericht op beïnvloeden van de intentie .....	13
	Acties gericht op bevorderen van de sociale steun .....	14
	Wetenschappelijke onderbouwing van de praktische aanbevelingen.....	14
	De resultaten: administratie en post.....	15
	Duiding: de interviews.....	16
<b>4</b>	<b>VERANTWOORD BESTEDEN</b> .....	<b>18</b>
	Acties gericht op preventie.....	18
	Acties gericht op het oplossen van financiële problemen .....	19
	Acties gericht op de bevorderen van financiële geletterdheid .....	20
	Acties gericht op de vergroten van zelfcontrole .....	21
	Acties gericht op de beïnvloeden van de intentie .....	21
	Wetenschappelijke onderbouwing van de praktische aanbevelingen.....	21
	De resultaten: verantwoord besteden.....	22
	Duiding: de interviews.....	23
<b>5</b>	<b>VOORUIT KIJKEN</b> .....	<b>24</b>
	Acties gericht op preventie.....	24
	Acties gericht op het oplossen van financiële problemen .....	25
	Acties gericht op de tijdsoriëntatie .....	25
	Acties gericht op vergroten van self-efficacy .....	26
	Wetenschappelijke onderbouwing van de praktische aanbevelingen.....	26



De resultaten: vooruit kijken.....	26
Duiding: de interviews.....	27
<b>6 BEWUST FINANCIËLE PRODUCTEN AFSLUITEN .....</b>	<b>29</b>
Acties gericht op preventie.....	29
Acties gericht op het oplossen van financiële problemen .....	30
Acties gericht op vergroten van self-efficacy .....	30
Wetenschappelijke onderbouwing van de praktische aanbevelingen.....	30
De resultaten: bewust financiële producten afsluiten.....	31
Duiding: de interviews.....	32
<b>7 DE DOELGROEP BEREIKEN .....</b>	<b>33</b>
MAP: Motivation-Ability-Plan.....	33
<b>LITERATUURLIJST .....</b>	<b>36</b>
<b>DANKWOORD .....</b>	<b>38</b>

# 1 Inleiding: probleemschets

*Het is noodzakelijk om meer aandacht te besteden aan niet-problematische betalingsachterstanden.*

Achterstanden zijn niet alleen het probleem van de schuldeiser, schuldenaar en hulpverlener, maar van de hele maatschappij. Inmiddels heeft zeker 5 procent van de Nederlandse huishoudens te maken met een problematische schuldsituatie en 10 procent loopt het risico daarin te belanden (Kerckhaert & de Ruig, 2013). De gevolgen van het niet-aflossen van schulden en het niet tijdig betalen van rekeningen zijn voor zowel het individu als de maatschappij groot. Bovendien kost dit de samenleving miljoenen per jaar (Madern, 2014). De sociale participatie van de huishoudens met financiële problemen is laag, er is sprake van een slechtere fysieke en psychische gezondheid en er ontstaan spanningen in relaties. Dat zijn alleen nog maar de maatschappelijke gevolgen. De feitelijke kosten van een huishouden dat het risico loopt in financiële problemen te belanden, zijn hoog. Niet zozeer door de kosten van de schuldhulpverlening, maar door aanverwante kosten zoals verminderde arbeidsproductiviteit, uitkeringen, opvang, kosten van huisuitzetting, etc. Door betalingsachterstanden is er bovendien veel meer sprake van verborgen armoede. Steeds meer huishoudens met een hoog inkomen, hebben door de aflossingen, betalingsregelingen of loonbeslag, nauwelijks besteedbaar inkomen.

Mensen met schulden worden vaak als één groep bestempeld. Uit mijn promotieonderzoek 'Op weg naar een schuldenvrij leven' blijkt echter dat er juist veel verschillen zijn tussen mensen met achterstanden. Verschillen zijn er zowel te zien tussen mensen met lichte en ernstige schulden, als in de oorzaken van de schuldsituatie. Sommige groepen hebben moeite om de administratie op orde te krijgen, andere juist met vooruit plannen. Wat wel voor alle groepen geldt, is dat hoe eerder zij ondersteuning ontvangen, des te meer er nog mogelijk is. Mijn promotie-onderzoek kan daarom ook opgevat worden als een pleidooi om meer aandacht te besteden aan niet-problematische schulden.

*Deze handreiking is een praktische uitwerking van mijn proefschrift. Hierin vinden professionals concrete aanbevelingen die zij in hun werkveld kunnen toepassen (zie h. 3 tm 7). Hoofdstuk 1 van deze handreiking bevat een schets van de huidige situatie en aandachtspunten; het tweede hoofdstuk beschrijft de methodiek van mijn onderzoek.*

## Gedrag: sleutelwoord voor preventie

De afgelopen jaren is er steeds meer aandacht gekomen voor de gedragskant van de schuldenproblematiek. Het oplossen van schulden vraagt grote inzet en commitment van schuldenaren. Je moet jezelf en eventueel je kinderen allerlei zaken ontzeggen en je moet slimme oplossingen bedenken voor onvoorziene tegenvallers. Je moet met andere woorden gezond financieel gedrag vertonen. En dat is voor lang niet iedereen een vanzelfsprekendheid en/of eenvoudig.

*“Financieel gezond gedrag is gedrag dat voorkomt dat er achterstanden in betalingen ontstaan, nu en in de toekomst. Om dit gedrag te vertonen is het noodzakelijk dat de uitgaven in lijn zijn met de inkomsten en dat er goed financieel beheer wordt gepleegd. Dit laatste houdt onder meer in dat mensen vooruit plannen op de middellange en lange termijn, zich bewust zijn van de financiële risico’s die ze lopen en daar maatregelen voor treffen (buffer aanleggen, vaste lasten beperken etc.).”*

Gezond financieel gedrag vraagt wilskracht en uithoudingsvermogen. Maar in de praktijk is het niet zo dat interventies zich daar (primair) op richten. Traditioneel zijn veel interventies gericht op het overdragen van informatie of het aanleren van financiële vaardigheden. Dat is niet vreemd, want professionals zien in het gedrag van schuldenaren dat zij bepaalde vaardigheden niet toepassen. De vraag is of schuldenaren deze vaardigheden niet inzetten omdat ze dat niet kunnen of vanwege andere redenen. Er is steeds meer onderzoek beschikbaar dat betoogt dat het niet zo zwart-wit ligt.

Als ik niet geloof dat ik mijn budget op orde kan krijgen, ga ik het ook niet proberen. Ben ik dan een niet-willer of een niet-kunner? Ik ben misschien vooral een niet-gelover dat ik mijn problemen zelf kan oplossen. De professional ziet dat ik niet het gedrag vertoon dat nodig is en verwijst me naar een budgetcursus. Daar worden mij vaardigheden aangeleerd. Maar is dat wat ik nodig heb? Of heb ik vooral ondersteuning nodig om (weer) te gaan geloven dat ik mijn problematiek –met hulp - zelf kan oplossen?

Het onderscheid tussen niet-willen en niet-kunnen is beleidsmatig een fijn onderscheid, omdat het zo helder is. Maar in de praktijk zijn niet-willen en niet-kunnen vaak met elkaar vergroeid. We zien dat mensen het gewenste gedrag niet vertonen, schatten in dat ze het wel kunnen en kwalificeren hun gedrag – ten onrechte - als niet willen.

## Je kan niet weten, wat je niet weet

De situatie bepaalt wat mensen doen. Een gevolg hiervan kan zijn, dat mensen geen hulp aanvaarden. Voor de buitenwereld is het duidelijk dat er een financieel probleem is of zal ontstaan. De eigen oplossingen van de persoon zijn vaak niet optimaal. Dus met de beste bedoelingen worden verschillende oplossingen aangedragen, zowel door dienstverleners als door schuldeisers. Maar vervolgens legt de klant deze oplossingen naast zich neer. Een domme reactie van klant dus, of is die heel natuurlijk als je je in die situatie bevindt? Is het een gebrek aan motivatie van de schuldenaar om zijn problemen te willen oplossen of speelt er iets anders?

## In de tunnel

Schuldenaren zijn vaak helemaal niet in staat om hun hele situatie te overzien. Dat wordt duidelijk als we die meer vanuit hun eigen perspectief proberen te bekijken. Mensen in (relatieve) armoede, wat het geval is bij schulden, blijken vaak tegen hun eigen belang in te handelen (Mullainathan & Shafir 2013), omdat ze de consequenties van hun eigen handelen niet kunnen overzien. Dit komt doordat zij schaarste ervaren.

Volgens Mullainathan en Shafir (2013) neemt armoede zodanig bezit van iemands denken, dat hij minder ruimte overheeft om aan andere dingen te denken. Mensen die rond moeten komen van een klein budget zijn constant bezig met vragen zoals: Hoe moet ik de rekeningen betalen? en Waar haal ik geld vandaan om de rest van de week te kunnen eten? Dit neemt een deel van de cognitieve capaciteit in beslag, waardoor ze dus minder capaciteit overhebben voor andere dingen. Mullainathan en Shafir (2013) noemen dit bandbreedte.

Een deel van de mentale bandbreedte van mensen met gebrek aan geld, wordt dus constant in beslag genomen door wat ze niet hebben: geld. Hierdoor is er minder of geen bandbreedte meer over voor andere dingen die ze normaal gesproken ook belangrijk zouden vinden, zoals gezond eten of de kinderen goed opvoeden. Maar er is ook weinig bandbreedte over voor structurele oplossingen; je denkt immers vooral aan de eerstvolgende rekening die betaald moet worden, die andere komt later wel. Er wordt dan ook wel gesproken van een tunnel; mensen krijgen een tunnelvisie. Alle slimme, goedbedoelde oplossingen liggen buiten deze tunnel; ze worden niet gezien of de meerwaarde ervan is op dat moment laag. Een cursus omgaan met geld zal op de lange termijn ongetwijfeld resultaat opleveren, maar die betaalt de energierekening die morgen betaald moet zijn, niet.

## Schulden maken meer kapot dan je denkt

Het hebben van financiële problemen tast het dagelijks leven meer aan dan hulpverleners beseffen. Het tast de basisbehoeftes van mensen aan. Er zijn drie psychologische basisbehoeftes, namelijk (Deci & Ryan, 1985; Verstuyf & Vansteenkiste, 2008):

- autonomie: we willen zelf keuzes hebben;
- betrokkenheid of verbondenheid: we willen ergens bij horen;
- competentie: we willen het gevoel hebben dat we iets kunnen.

Deze drie basisbehoeftes worden juist vaak aangetast als er sprake is van financiële problemen (Jungmann, Lems, Vogelpoel, Van Beek & Wesdorp, 2014). De autonomie wordt aangetast; een schuldenaar heeft weinig keuzes. Tijdens de interviews gehouden in het kader van mijn promotie-onderzoek, vertelden mensen dat zij niet meer het gevoel hebben serieus genomen te worden. Een voorbeeld van een uitspraak: *“Iedereen zit afgestompt op zijn eigen eiland zonder jou echt te horen”*.

Er wordt niet geluisterd naar schuldenaren, ze *moeten* constant iets. Bij de oplossingen die professionals aandragen, is er bovendien vaak sprake van een reparatiereflex. Dit wordt doorgaans als vervelend ervaren door de schuldenaren (zie het kader).

### Reparatiereflex

*“Professionals hebben nog vaak de neiging in een reparatiereflex te schieten en dan directief, hulpverlenend, moralistisch of confronterend in te steken. De reparatiereflex is de automatische neiging om te herstellen, te genezen, de ander op de ‘goede’ weg te zetten. Dat is een klassieke valkuil. Zij kijken vooral naar wat een klant niet wil en maken te weinig gebruik van wat de klant wel wil. Zij gaan zelf een pleidooi voor verandering voeren, door het geven van adviezen en het aandragen van oplossingen. Ze willen de klant in het goede*



*spoor krijgen. Een ambivalent persoon zal echter precies de andere kant verdedigen zodra de professional de ene kant benadrukt. Waar de professional redenen bedenkt om te veranderen, schiet de klant in de verdediging en voert argumenten tegen de verandering aan. Omdat mensen altijd streven naar autonomie, werkt overtuigen averechts. De reparatiereflex van de professional lokt dus weerstand bij de klant uit.”*  
(Wesdorp, Van Hooft, Duinkerken & Van Geuns, 2010, p. 31-32).

Maar ook de betrokkenheid komt onder druk te staan. Doordat een groot deel van het besteedbare inkomen naar aflossingen gaat, komen sociale relaties in het gedrang. De schuldenaar komt steeds verder buiten de maatschappij te staan. Tot slot wordt de competentie aangetast. Zeker in het begin van een schuldentraject doen de meeste schuldenaren hun best om de schulden aan te pakken. Uit mijn onderzoek blijkt ook dat zij bijvoorbeeld meer bezig zijn met verantwoord besteden dan mensen zonder schulden. Toch leiden deze inspanningen bij een deel van de schuldenaren niet tot verlichting van de schuldenlast. Dit kan leiden tot het gevoel van falen, zeker in combinatie met het optreden van ‘agressieve schuldeisers’.

### **Casus**

*Marcel 52 jaar, werkt in loondienst en als zzp'er. Door het wegvallen van een belangrijke opdrachtgever, ontving hij minder inkomsten.*

*“Ik zou willen dat ik meer had gespaard toen dat nog kon. Van mijn spaargeld kon ik in het begin de inkomstensterugval opvangen. Maar dat is nu op.”*

*Marcel is niet direct gaan bezuinigen: “Ik ben te laat begonnen om mijn uitgaven af te stemmen op mijn lagere inkomen. Dat zou ik nu anders hebben gedaan.”*

*Voor de inkomstensterugval hield Marcel zijn administratie niet bij. “Nu registreren we wekelijks de inkomsten en uitgaven, en werken we met weekbudgetten. Aan het einde van de maand kijken we of het ergens toch niet minder had gekund. Ik heb het gevoel dat ik weer grip krijg. Het saldo en af- en bijschrijvingen op de bankrekening controleren, doe ik nog te weinig, maar ik ben bezig met een inhaalslag.”*

*Vertrouwen in de toekomst heeft Marcel pas weer als hij een goedkopere huurwoning heeft gevonden. De huur die hij nu betaalt, is te hoog voor het inkomen. Op deze manier is het dweilen met de kraan open. Hoe hard ik ook mijn best doe, het lukt niet om bij te blijven.*

Personen met financiële problemen, zien vaak geen uitweg. Als professionals deze aandragen, gebeurt dat soms op een wijze die juist weerstand oproept en/of zijn psychologische basisbehoeftes aantast. Dat maakt dat schuldenaren zich steeds verder terugtrekken. Ook zijn zij vaak zo in het nu bezig, dat zij de ernst van de situatie oprecht niet goed kunnen inschatten en daardoor niet beseffen dat zij hulp nodig hebben. Van een afstand bekeken, is het duidelijk dat het verstandig is om nu in te grijpen, maar van dichtbij is dat minder scherp! Deze kloof moeten professionals overbruggen; niet door harder te pushen, maar juist door zich meer in de behoeftes van de klant te verplaatsen.

## **Kennismaken met de schuldenaar**

Om te kunnen begrijpen voor welke uitdagingen een schuldenaar staat, is het belangrijk om meer vanuit zijn perspectief te gaan kijken, en meer te weten over de totstandkoming

van financieel gedrag. Alleen maar zeggen dat hij moet stoppen met te veel geld uitgeven, heeft namelijk geen enkele zin. Dat weet iedereen die ooit geprobeerd heeft zijn gedrag te veranderen (denk aan stoppen met roken, afvallen, meer sporten). Het goedbedoelde advies, dan moet je minder eten, heeft maar weinig mensen echt geholpen. Dus hoewel 'niet meer uitgeven dan je hebt' volledig juist is, gaan professionals daar de strijd niet mee winnen.

Hoe zij deze strijd wel gaan winnen? Door trial-and-error, door kennis te vergaren over de schuldenaar en door buiten hun eigen tunnel te kijken (want geef toe, door tijdgebrek ervaren professionals ook schaarse en zijn echt innovatieve preventieprojecten een unicum).

Met mijn proefschrift hoop ik hieraan bij te dragen. Om te beginnen door een andere waarheid de wacht aan te zetten: 'schulden ontstaan door het niet-betalen van rekeningen'. Schulden ontstaan door een variëteit aan gedragingen die tezamen leiden tot het niet-betalen van rekeningen. De rekening die wordt vergeten te betalen, leidt zelden tot enorme problematiek. De rekeningen die niet betaald worden, omdat de schuldenaar dat niet kan, die leiden tot echte problemen. En die ontstaan door ongezond financieel handelen, meestal onbewust, wat zo eenvoudig kan beginnen als niet-sparen. Door een domino-effect van gedragingen en gebeurtenissen, zijn financiële problemen moeilijk te voorkomen.

## Leeswijzer

Deze handreiking kent zeven hoofdstukken. In hoofdstuk 2 beschrijf ik onder andere de vijf competentiegebieden van het Nibud. In de hoofdstukken daarna staat steeds een competentiegebied centraal. Ik geef eerst de implicaties voor de praktijk weer en daarna beschrijf kort de resultaten uit het onderzoek. Bij de implicaties voor de praktijk wordt rekening gehouden met de aspecten zoals hierboven beschreven:

- We weten niet wat we nodig hebben (dus schuldenaren ook niet).
- Mensen met geldgebrek hebben last van een tunnelvisie; alles buiten de tunnel bestaat niet.
- De drie basisbehoeftes.

Hebben we de strijd gewonnen als we dit allemaal toepassen? Nee, helaas. Tijdens mijn onderzoek werd mij vooral duidelijk dat we veel ook nog niet weten. Over hoe het gedrag van de schuldenaren tot stand komt en welke acties en interventies wanneer effectief zijn. Ook is een duidelijke boodschap dat maatwerk ontzettend belangrijk is. De strijd winnen we dus nog niet, maar we winnen wel terrein en zetten belangrijke stappen vooruit.

## 2 Financieel gedrag van de schuldenaar

Om het financiële gedrag van de schuldenaar in beeld te brengen, ben ik uitgegaan van de Nibud-competenties (zie het kader hierna). Aan de hand hiervan heb ik onderzocht welk gedrag mensen met financiële problemen vaker of minder vaak vertonen dan mensen zonder financiële problemen. Ruim 1.800 mensen hebben een vragenlijst ingevuld over hun financiële situatie en over de manier waarop zij omgaan met hun administratie, post, uitgaven, sparen, financiële producten en aanverwante zaken. Iets minder dan de helft van de deelnemers had financiële problemen. Door te kijken naar personen met en zonder financiële problemen, kon ik onderzoeken of er een verband is tussen schulden en financiële gedragingen. Zo kan worden vastgesteld of mensen met financiële problemen vaker 'ongezond financieel gedrag' vertonen en welke 'ongezonde financiële gedragingen' dat zijn.

### De Nibud competenties

De Nibud-competenties beschrijven de kennis en vaardigheden waarover een persoon moet beschikken om zich financieel zelfredzaam te kunnen noemen. Ze zijn in vijf gebieden opgedeeld. Hieronder staan deze gebieden kort beschreven:

1. In kaart brengen

De consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden.

2. Verantwoord besteden

De consument besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn.

3. Vooruit kijken

De consument realiseert zich dat wensen en gebeurtenissen op de middellange en lange termijn financiële gevolgen hebben en stemt zijn huidige bestedingen hierop af.

4. Bewust financiële producten kiezen

De consument kiest financiële producten op basis van budgettaire overwegingen en passend bij zijn persoon en persoonlijke huishoudsituatie.

5. Over voldoende kennis beschikken

De consument beschikt over alle relevante kennis om zijn huishoudfinanciën op de korte, middellange en lange termijn in balans te brengen en te houden.

(Nibud, 2012)

In mijn onderzoek heb ik onderscheid gemaakt tussen personen met lichte achterstanden en personen met ernstige achterstanden. Lichte achterstanden zijn:

- een enkele keer de huur/hypotheek meer dan tien dagen te laat betaald;
- achterstanden op de energierekening;
- aanmaningen ontvangen;
- afbetalingsregelingen;
- brieven van incassobureau of deurwaarder ontvangen.

Ernstige financiële achterstanden zijn:

- regelmatig de huur/hypotheek te laat betalen;
- energie afgesloten door te laat betalen;
- beslag gelegd op salaris of uitkering;
- aangemeld bij ZiN (voormalig CVZ).

Dit onderscheid is gemaakt op basis van de gevolgen van de schuldsituatie, zowel voor de schuldenaar, de schuldeiser als voor de maatschappij. Deze zijn ingrijpender bij de situaties beschreven onder 'ernstige financiële achterstanden'.

Vervolgens hebben meer dan 2.000 personen een vragenlijst ingevuld over psychologische en sociologische processen die een verklaring kunnen vormen voor financieel gedrag. Zie voor een beschrijving het kader hierna.

### **De psychologische en sociologische concepten**

Wat maakt dat iemand wel zijn administratie en post bijhoudt? Of dat iemand op zijn uitgaven gaat letten? Met andere woorden: wat zorgt ervoor dat iemand in staat is om het gedrag te vertonen dat benoemd is in de Nibud-competenties? Hieronder staat een aantal psychologische en sociologische concepten die hierbij een rol kunnen spelen. Zie voor meer informatie over de keuze voor deze concepten, hoofdstuk 5 van mijn proefschrift.

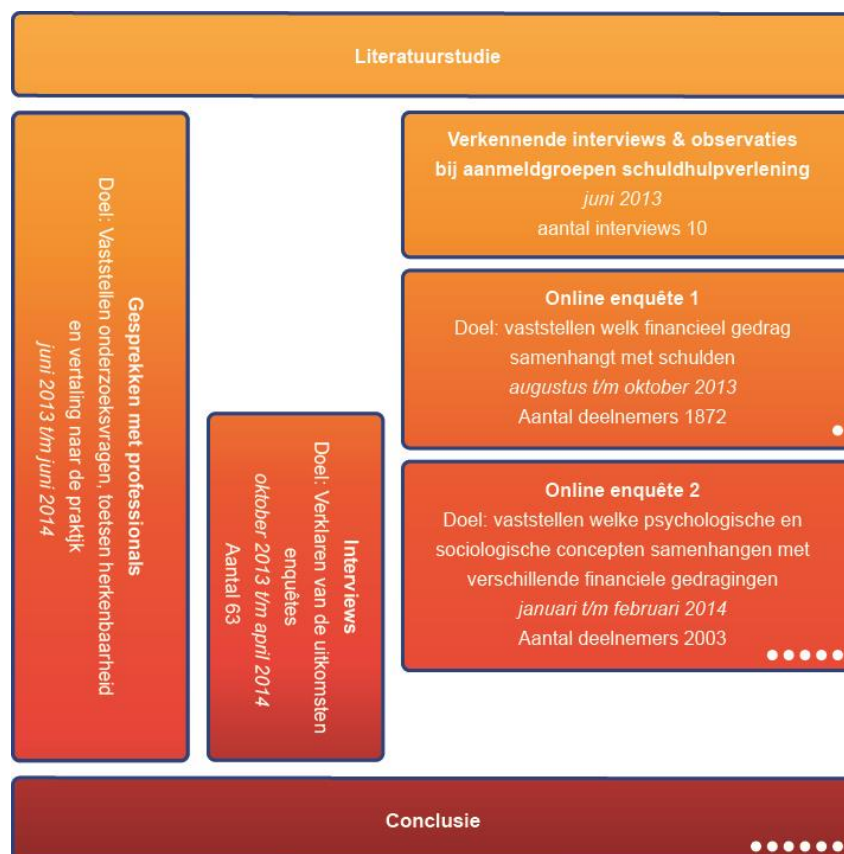
- *Psychologische tijdsoriëntatie*: betreft de verschillen van personen wat betreft tijdsfocus. Sommigen zijn gericht op het verleden, anderen op het heden en weer anderen op de toekomst (Antonides, De Groot & Van Raaij, 2008).
- *'Locus of control'*: gaat over de subjectieve beleving van de hoeveelheid controle die iemand denkt te hebben over de uitkomsten van zijn eigen gedrag (Van Hooft & Crossley, 2008). Een persoon met een interne 'locus of control' heeft het gevoel dat hij een grotere controle heeft over de uitkomsten van zijn gedrag. Personen met een externe 'locus of control' schrijven de gevolgen juist niet toe aan hun eigen gedrag, maar aan externe invloeden zoals machtige andere personen, het lot of geluk (Rotter, 1966).
- *Zelfcontrole ('self-control')*: is de mogelijkheid om je innerlijke reacties onder controle te houden, alsmede om een ongewenst gedragspatroon te onderbreken (Tangney, Baumeister & Boone, 2004).
- *'Attitude to debt'*: geeft de houding ten opzichte van schulden weer; vinden mensen schulden maken 'normaal' (Lea, Webley & Walker, 1995).
- *Sociale steun*: ervaren sociale steun is hulp vanuit de omgeving bij gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan en het zoeken van steun; in hoeverre iemand om hulp vanuit de omgeving vraagt (Knoll & Schwarzer, 2002).
- *'Financiële geletterdheid'*: betreft de mogelijkheid van personen om economische informatie te verwerken en het maken van geïnformeerde beslissingen over financiële planning, vermogensopbouw, pensioen en schulden (Lusardi & Mitchell, 2013).
- *Persoonlijke attitude (attitude)*: is de eigen opvattingen over het gedrag en in hoeverre de persoon dit gedrag als gunstig of ongunstig beschouwt (Lechner, Kremers, Meertens & De Vries, 2010; Ajzen, 1991).
- *Subjectieve-norm*: is de ervaren druk van anderen om bepaald gedrag al dan niet uit te voeren (Lechner e.a., 2010; Ajzen, 1991).

- *Waargenomen gedragscontrole* (Perceived Behavioral Control (PBC)): betreft de inschatting van de eigen mogelijkheden om het gedrag uit te voeren (Lechner e.a., 2010).
- *Intentie*: is de intentie om bepaald gedrag uit te voeren.
- *'Self-efficacy'*: betreft de verwachting van personen over hun eigen vermogen om bepaald gedrag te kunnen uitvoeren (Lechner e.a., 2010), ofwel het zelfvertrouwen in dat bepaalde gedrag.

Tegelijkertijd met de online enquêtes heb ik ruim zeventig personen geïnterviewd<sup>1</sup>. Het merendeel van hen had op dat moment financiële problemen (ruim vijftig personen). Van de personen zonder financiële problemen was het inkomen gedaald, maar zij hadden desondanks geen achterstanden opgelopen.

Uit de analyse van de enquêtes blijkt welke financiële gedragingen samenhangen met de schuldsituatie, maar nog niet of dat verband causaal is. Met andere woorden: het is niet af te leiden of er sprake is van een oorzakelijk verband. De interviews helpen de resultaten te duiden. Ook heb ik geobserveerd bij een aantal aanmeldgroepen voor schuldhulpverlening.

Figuur 1: Schematische weergave onderzoeksonderdelen



<sup>1</sup> Zie ook de reeks: Het financiële gedrag van consumenten. Dit deel van het onderzoek is gefinancierd door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

## 3 In kaart brengen

*Personen met financiële problemen houden hun administratie minder vaak bij dan personen zonder financiële problemen en vinden het vaker moeilijk om hun papieren bij elkaar te vinden.*

Uit mijn onderzoek blijkt dat het financiële gedrag van mensen gevolgen heeft voor de ondersteuning van personen met financiële problemen. Financiële problemen staan niet op zichzelf; het niet-betalen van een rekening is een optelsom van financiële gedragingen. Niet-bijhouden van de administratie en post zijn daar een onderdeel van. In de aanpak van schuldenproblematiek moet hier rekening mee worden gehouden, zowel in de hulp- en dienstverlening, maar ook al bij de inning van schulden.

Het al dan niet bijhouden van de administratie en post, wordt op zijn beurt weer beïnvloed door verschillende psychologische en sociale kenmerken. Dit maakt dat een analyse van de problematiek noodzakelijk is om de juiste dienstverlening te kunnen bieden. Weten waar de moeilijkheid voor het individu ligt, betekent dat professionals hem beter kunnen ondersteunen. En het is van groot belang dat in interventies de kennis wordt meegenomen dat het handelen van een persoon complex is en schulden hebben een optelsom is van verschillende gedragingen. Alleen het aanleren van vaardigheden is onvoldoende.

Maatwerk en inzoomen op de individuele klant zijn dus van groot belang. Maar vaak hebben professionals te maken met groepen klanten. Wat kan er dan concreet worden gedaan? Wat kunnen professionals met deze inzichten als bij veel klanten de administratie en de post een probleem vormen? Hieronder volgen enkele praktische aanbevelingen in de vorm van acties die je zou kunnen ondernemen.

### Acties gericht op preventie

Bij veel schuldenaren is een overzichtelijke administratie en het bijhouden van de post een probleem. Zij gaan hiermee aan de slag op het moment dat er een inkomensterugval is of er financiële problemen ontstaan. Dit is dan ook het moment om praktische hulp te bieden. In de preventie zijn de volgende aspecten van belang:

#### Simpele communicatie

Zorg voor simpele communicatie is niet alleen nodig in de hulp- en dienstverlening, maar dit geldt evengoed voor schuldeisers. Simpele communicatie klinkt logisch, maar toch gebeurt het regelmatig dat brieven erg lang zijn, dat er veel verschillende onderwerpen worden aangestipt en dat er veel vakjargon in staat. Laat een brief eens lezen aan een vriend of familielid die niet in het werkveld werkt, en vraag die persoon eerlijk te reageren. Klok de tijd die de persoon nodig heeft om de brief te lezen of vraag de brief binnen twee minuten te lezen. Wat was de boodschap volgens de lezer, en klopt die? Is dat ook de boodschap die je wilt overbrengen?

*Simpele communicatie zorgt voor een gevoel van competentie bij de lezer. Het vergroot*

*het gevoel van zelfcontrole en self-efficacy.*

### **Heldere boodschap, duidelijke acties (competentie en autonomie)**

In het verlengde van het vorige punt: zorg voor een heldere boodschap met een duidelijke actie. Wat verwacht je van je lezer? Stel dat centraal in je brief. In sommige brieven is de inleiding zo lang, dat de verwachte actie op pagina 2 staat. Uit de interviews blijkt dat als de gewenste actie niet heel duidelijk is, mensen afhaken. Een actie pas noemen op pagina 2, is dus niet handig.

Denk ook na over de actie die je verwacht: moet iemand zich bijvoorbeeld aanmelden voor een collectieve regeling? Deel de informatie dan op in overzichtelijke stapjes. Waar moet iemand zich aanmelden, welke stukken heeft hij nodig en hoeveel stappen moet hij doorlopen?

De Belastingdienst experimenteert met de opzet van haar brieven om te weten welke het beste aansluiten bij de burgers. Zo zijn er twee verschillende brieven gestuurd, waarbij het doel was de burger een enquête naar tevredenheid te laten invullen. De eerste brief had vrij algemene instructies en de tweede brief bevatte gedetailleerde instructies. De respons op de gedetailleerde brief was veel hoger (bijna 23 procent stuurde deze terug), dan op de algemene brief (bijna 13 procent reageerde). En de gedetailleerde brief leidde ook tot een hogere score op tevredenheid (De Jong, 2015).

*Een heldere boodschap en duidelijke acties zorgen voor een gevoel van zelfcontrole, ze vergroten de self-efficacy en maken mensen ook meer tevreden.*

### **Maak duidelijk dat het om belangrijke post gaat**

Tussen de post zit ook veel reclame, ook van instanties waarvan mensen het wel belangrijk vinden om de post te lezen, zoals een bank. De post wordt opzij gelegd met het idee dat het wel reclame zal zijn. Duidelijk onderscheid tussen belangrijke post en reclame – bijvoorbeeld door op de enveloppe ‘rekening’ te zetten – kan, bij de groep die nog wel geld heeft, positief werken. Als er geen geld is, kan dit wellicht ook afschrikken, maar dan betreft het een groep die hoe dan ook niet kon betalen.

Een mooi voorbeeld hiervan is een experiment in Ierland. Het toevoegen van een handgeschreven post-it op de envelop met het verzoek om mee te doen aan een enquête, verhoogde de respons van 19 procent naar 36 procent deelname (Service e.a., 2014).

### **Acties gericht op het oplossen van financiële problemen**

Als er (grotere) financiële problemen zijn, dan verandert dat het gedrag van de schuldenaar. Hij wil wel actie ondernemen, maar is vooral gericht op de zaken die direct moeten gebeuren. Hij heeft last van schaarste, heeft vaak al een paar faalervaringen en is het gevoel van controle kwijt. Dit vraagt om andere maatregelen.

## Vraag niet te veel van de schuldenaar

Het optreden van schaarste dwingt de schuldenaar zich te concentreren op het nu. Het is een overlevingsmechanisme dat nut heeft. Door hem te overvragen, krijgt hij het alleen maar zwaarder. Vraag dus niet te veel van de schuldenaar en maak het hem zo makkelijk mogelijk. Is bijvoorbeeld iedere dag de post openen een *must*, of kan het ook wekelijks? Beseffen dat de cognitieve capaciteit van een schuldenaar beperkt is, vraagt van professionals om na te denken over hoe hij de beschikbare capaciteit efficiënt kan inzetten.

Een zinvolle maatregel is bijvoorbeeld om de schuldenaar - waar mogelijk - handelingen die veel aandacht vragen, om te laten zetten in eenmalige acties. Stel dat hij iedere maand rekeningen moet betalen. Dat vraagt van de schuldenaar dat hij hier iedere maand aandacht voor moet hebben. Adviseer hem in zo'n geval om voor die rekeningen automatische incasso's af te geven. Dat hoeft hij maar één keer te doen en daarna kan hij het loslaten. Met andere woorden: het is gemakkelijker voor een schuldenaar als hij de zaken die hij mogelijk vergeet, omzet naar eenmalige acties (Van der Werf & Madern, 2015).

*Door zijn problematiek heeft een schuldenaar vaak last van schaarste. Door hem te ondersteunen en niet te overvragen, kan er weer ruimte ontstaan om het bredere kader te zien.*

## Zorgen voor 'overwinningen'

Systematische blootstelling aan negatieve uitkomsten leidt tot hulpeloosheid (Keizer, 2015). Dat gebeurt ook bij schuldenaren; zij geven het op. Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat zij 'overwinningen' ervaren. Zorg ervoor dat ze het gevoel krijgen dat zij wat kunnen; ze moeten zich competent voelen. Door taken op te delen in kleine, goed haalbare stapjes, krijgen mensen weer positieve ervaringen. Positieve feedback helpt hier ook bij. Dit bouwt de self-efficacy van mensen weer op.

Gal en McShane (2012) hebben onderzoek gedaan naar het aflossen van leningen. Wat blijkt? Als mensen eerst kleine leningen aflossen en daarna de grote, slagen ze daar vaker in. De groep die eerst de grote lening probeerde af te lossen, bleef vaker met restschulden zitten. Opbouwen en de succeservaringen van de kleine leningen helpen om de aflossingen tot een goed einde te brengen.

*Kleine succeservaringen vergroten de self-efficacy.*

## Gevoel van controle

Vaak ervaren mensen met schulden gebrek aan controle. De zelfcontrole is laag. Het teruggeven van het gevoel van controle is dan ook belangrijk. Het gevoel van competentie en autonomie zijn basisbehoeftes van de mens. Laat de schuldenaar dan ook zelf de regie behouden, met de kanttekening dat de gevraagde acties wel binnen zijn bereik moeten liggen. Hierbij moet ook rekening worden gehouden met schaarste. Geef klanten hoop en controle door positieve, bereikbare doelen te stellen en daarin duidelijke stappen aan te



geven. De theorie van zelfsturing, waar motiverende gespreksvoering een onderdeel van is, helpt hierbij. Door met de schuldenaar vanuit zijn gezichtsveld naar de problemen te kijken, kun je ondersteunen bij het terugpakken van de regie. Vragen die gesteld kunnen worden zijn: Wat maakt dat het in situatie X wel lukte en in situatie Y niet? en Wat heb je nodig om dat te kunnen doen?

*Laat de schuldenaar zijn eigen keuzes maken, dat vergroot zijn gevoel van zelfcontrole.*

## Acties gericht op de vergroten zelfcontrole en self-efficacy

*Personen met een grotere self-efficacy hebben vaker een overzichtelijke administratie, dat geldt ook voor personen die meer zelfcontrole hebben, zij houden ook beter hun post bij.*

Eén van de acties die hierboven worden genoemd, is schuldenaren zoveel mogelijk hun eigen keuzes te laten maken. Dat vergroot hun gevoel van zelfcontrole. Schuldenaren blijken namelijk vaak een gebrek aan controle te ervaren. Door dat te herstellen, is de kans groter dat ze weer actief aan de slag gaan.

Ook de self-efficacy, het vertrouwen hebben in het kunnen uitvoeren van de administratie, is van belang. De oplossing is, net als bij zelfcontrole, werken in kleine, behapbare stappen, zodat de persoon het gevoel krijgt dat hij zelf de controle heeft en de taak ook daadwerkelijk kan uitvoeren. Vragen om de administratie te ordenen, is niet concreet genoeg. Verdeel de taak in duidelijke stappen en maak de klant duidelijk wat je van hem verwacht. Leg uit waar hij de spullen kan vinden en maak bijvoorbeeld een voorbeeldmap. Dan is het helder wat er verwacht wordt. Door in stappen te werken, krijgt de klant weer langzaam grip.

## Acties gericht op beïnvloeden van de intentie

*Personen met de intentie om hun administratie overzichtelijk te houden, hebben vaker een overzichtelijke administratie.*

Benadrukken dat het belangrijk is om de administratie bij te houden, zou ook positief kunnen werken. Mensen die de intentie hebben om de administratie op orde te hebben, hebben deze ook daadwerkelijk vaker op orde. Het is van belang om dat advies altijd vergezeld te laten gaan van een duidelijk stappenplan, zodat de klant de taak ook daadwerkelijk kan uitvoeren. Als iets belangrijk is, maar mensen hebben het gevoel die taak het erg ingewikkeld is, dan bestaat de kans dat zij die niet gaan uitvoeren (Krijnen, Breugelmans, & Zeelenberg, 2014). Ze gaan de taak uitstellen, om er wel voldoende tijd en aandacht aan te kunnen besteden.

## Acties gericht op bevorderen van de sociale steun

*Personen die meer sociale steun ervaren, hebben vaker een overzichtelijke administratie, dan personen die weinig sociale steun ervaren.*

Vanuit de gedachte van de participatiemaatschappij is sociale steun een belangrijk concept. Mensen die sociale steun ervaren, hebben vaker hun administratie op orde. De sociale omgeving is belangrijk. Het is dan ook aan te raden om preventieactiviteiten ook op de omgeving van risicogroepen te richten. Zij zijn het die vaak het extra zetje geven waardoor mensen met financiële problemen aan de slag gaan. Voorzie daarom niet alleen de risicogroepen, maar ook de sociale omgeving van goede en juiste tips. Dit kan dezelfde informatie zijn als voor de risicogroepen. Denk hierbij aan informatie over het aanvragen van toeslagen of waar op te letten bij de administratie (aanmaningen, maar ook verkeerde loonbeslagen). De omgeving is bijvoorbeeld de partner, familie, vrienden, collega's, de burens, maar ook mensen die op een andere manier tot het sociale netwerk van een persoon behoren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan mensen binnen de kerk of de moskee, de studie, de sportvereniging, buurtgenoten, et cetera. Enkele dienstverleners vragen bijvoorbeeld aan de klant om een belangrijk persoon uit zijn omgeving mee te nemen naar het gesprek. Op die manier wordt de sociale omgeving direct betrokken bij de dienstverlening.

## Wetenschappelijke onderbouwing van de praktische aanbevelingen

De Nibud-competenties zijn verdeeld in vijf gebieden (zie pagina 8). Het eerste gebied is 'In kaart brengen'. Dit betreft met name de administratie, het bijhouden van de betalingen en weten wat de inkomsten en uitgaven zijn. Het gaat over de competenties die iedereen eigenlijk dagelijks nodig heeft om overzicht te behouden over zijn financiën. Het Nibud heeft het als volgt geformuleerd:

'De consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden.'

In het onderzoek zijn de volgende deelgebieden onderzocht:

- maakt een persoon gebruik van bindingstechnieken<sup>2</sup> (binding);
- weet een persoon hoeveel hij betaalt aan zijn vaste lasten (weten vaste lasten);
- houdt hij zijn administratie bij (administratie);
- is hij in staat zijn papieren terug te vinden (post);
- heeft de persoon overzicht van zijn uitgaven en houdt hij zijn uitgaven bij (overzicht).

---

<sup>2</sup> Onder bindingstechnieken wordt verstaan methoden die personen in het dagelijks leven toepassen om verleidingen op de korte termijn te kunnen weerstaan.

## De resultaten: administratie en post

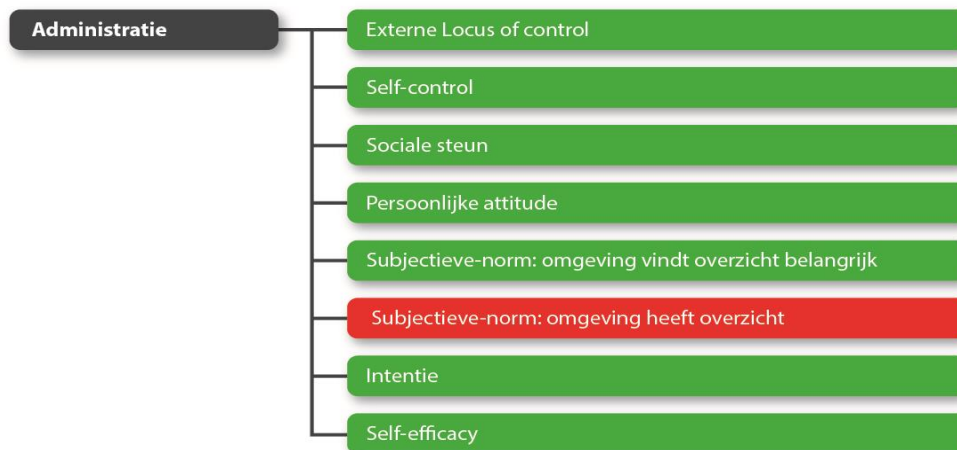
Mensen met financiële problemen houden hun administratie minder vaak bij dan mensen zonder financiële problemen en vinden het vaker moeilijk om hun papieren bij elkaar te vinden. Bij de andere deelgebieden is er geen significant verschil in gedrag tussen personen met en personen zonder financiële problemen. Overigens betekent dit *niet* dat het niet belangrijk is om het gedrag dat beschreven is in de deelgebieden, te vertonen. Zo is het aannemelijk dat zowel personen met als personen zonder financiële problemen weinig overzicht hebben van hun uitgaven. Beide groepen hebben dus weinig overzicht. Zeker bij het oplossen van schulden is overzicht wel belangrijk (Madern & Van der Schors, 2012). Maar dit onderzoek laat zien dat je met weinig overzicht niet perse schulden hoeft te hebben.

### Psychologische en sociale invloeden

Wat maakt dat iemand aan de slag gaat met zijn administratie en zijn post gaat bijhouden? Om deze vraag te beantwoorden, heb ik onderzocht welke psychologische en sociale concepten samenhangen met de deelgebieden 'administratie' en 'post'. De andere deelgebieden, namelijk 'binding', 'weten vaste lasten' en 'overzicht' zijn niet meegenomen, omdat deze geen samenhang hebben met de schuldsituatie.

Of iemand de administratie al dan niet bijhoudt en de post opruimt, wordt niet alleen beïnvloed door het willen bijhouden of door de kennis hebben om dat te doen. Het feitelijk gedrag van mensen is complex en wordt door verschillende processen gestuurd. Zo hangt het bijhouden van de administratie samen met de volgende concepten: '*locus of control*', *zelfcontrole*, *sociale steun*, *persoonlijke attitude*, *subjectieve norm*, *intentie* en '*self-efficacy*'.

Figuur 2: Schematische weergave administratie en invloeden



Dit betekent dat personen

- met een externe '*locus of control*'
- met meer *zelfcontrole*
- die *sociale steun* ervaren
- met een *positieve attitude* t.o.v. het bijhouden van hun inkomsten en uitgaven
- die de *intentie* hebben de administratie overzichtelijk te houden
- en/of met meer *self-efficacy*, vertrouwen in eigen kunnen

vaker een overzichtelijker administratie hebben.

Personen die denken dat hun omgeving het belangrijk vindt dat zij overzicht hebben over hun inkomsten en uitgaven, houden vaker hun administratie bij. Personen die denken dat hun omgeving overzicht heeft over hun inkomsten en uitgaven, houden juist minder vaak hun administratie bij.

Of iemand in staat is om zijn papieren terug te vinden hangt samen met drie concepten, namelijk *zelfcontrole*, 'attitude to debt' en *eigen attitude*. Er zijn dus overeenkomsten met het deelgebied administratie (*zelfcontrole* en *eigen attitude*), maar er zijn ook verschillen. Bij het deelgebied post zijn er maar drie concepten gevonden die samenhangen en is bovendien ook 'attitude to debt' van invloed.

Figuur 3: Schematische weergave post en invloeden



Dit betekent dat personen

- met meer *zelfcontrole*
- met een negatieve houding t.o.v. financiële achterstanden ('*attitude to debt*')
- en/of met een positieve *eigen attitude* t.o.v. het hebben van overzicht over hun inkomsten en uitgaven

beter in staat zijn om belangrijke papieren terug te vinden.

### Verschil tussen lichte en ernstige problemen

Personen met lichte achterstanden blijken niet actiever of minder actief hun post bij te houden dan personen met ernstige betalingsachterstanden. Bij de administratie bijhouden is er wel een verschil. Personen met ernstige achterstanden hebben een minder overzichtelijke administratie dan personen met lichte achterstanden (deze groep heeft weer een minder overzichtelijke administratie dan personen zonder achterstanden). Heel plat: de grootste wanorde is er bij de groep met ernstige schulden.

### Duiding: de interviews

Bijna alle geïnterviewden zeggen dat zij hun administratie op enige manier bijhouden. Slechts een enkeling heeft geen systeem voor de administratie en bijna iedereen opent de post meteen. De geïnterviewden met problematische schulden<sup>3</sup> zijn daarop een

<sup>3</sup> Bij de interviews is wel onderscheid gemaakt tussen schuldenaren en problematische schuldenaren met ondersteuning van schuldhulpverlening.

uitzondering. Vaak houden ze de post nu wel redelijk bij, maar waren ze het overzicht kwijt op het moment dat zij bij de schuldhulpverlening kwamen. De administratie had niet hun prioriteit. In de weken voor de aanmelding bij schuldhulpverlening hebben ze vaak hulp gehad, bijvoorbeeld van het maatschappelijk werk, waardoor ze bij de aanmelding een redelijk opgeruimde administratie hebben. Dat gaat meestal echter alleen om de post van de afgelopen paar weken.

Eigenlijk is iedereen zijn administratie en post pas beter gaan bijhouden toen ze werden geconfronteerd met een teruggang in inkomen. Vanaf dat moment proberen ze meer overzicht te krijgen. De meeste geïnterviewden vinden dat echter lastig en te zwaar, zodat ze op een gegeven moment ophouden om echt orde in de administratie te krijgen. Ze concentreren zich op de volgende rekening en niet op het totaaloverzicht. Dit komt overeen met de theorie van 'schaarste'. Ook blijkt uit de interviews dat van een gestructureerde aanpak eigenlijk geen sprake is. De geïnterviewden zoeken snelle oplossingen, zoals meer op aanbiedingen letten, dan de complete administratie onder handen te nemen. Zo heeft op één persoon na, niemand een begroting gemaakt en op die manier gekeken wat er nodig is. Wel worden regelmatig de vaste lasten nagelopen en in kaart gebracht.

Uit de interviews komt zonder uitzondering naar voren, dat als huishoudens zicht hebben op hun vaste lasten, ze dat pas hebben gekregen, nadat ze financiële achterstanden hadden opgelopen of een inkomensterugval hadden meegemaakt. Daarvoor hadden ze geen zicht op de vaste lasten. Door de inkomensterugval is er meer noodzaak om overzicht te hebben.

De professionals die ik heb gesproken, werken voornamelijk met personen met problematische schulden. Ook zij zeggen dat deze groep geen tot nauwelijks overzicht heeft. Er melden zich nog steeds veel personen bij de schuldhulpverlening met een plastic tas vol ongeopende post. Bij de vijf aanmeldgroepen waar ik zelf heb geobserveerd, was dat ook het geval. Hoewel daar ook veel personen waren die de post wel geopend hadden, bleek al snel dat zij geen overzicht hadden en dat de post niet op een systematische manier was geordend. Ze hadden moeite om de juiste papieren bij elkaar te vinden. In totaal heb ik ongeveer veertig personen geobserveerd; daarvan waren er vijf die redelijk overzicht hadden. In één geval was er sprake van een gestructureerde administratie, maar kon de persoon er zelf niets in vinden, omdat iemand anders de post had geordend.

## 4 Verantwoord besteden

*Personen met financiële problemen letten beter op hun uitgaven dan personen zonder financiële problemen*

Uit mijn onderzoek blijkt dat het financiële gedrag van mensen gevolgen heeft voor de ondersteuning van personen met financiële problemen. Financiële problemen staan niet op zichzelf en leiden bovendien tot ander gedrag. Een inkomensterugval en beginnende schuldenproblematiek leiden tot bewustere bestedingen. Hier zou veel meer aandacht voor moeten komen, juist vanuit het bekrachtigen van goed gedrag, maar ook door ondersteuning te geven die aansluit op het gedrag dat personen met financiële problemen 'vanzelf' laten zien. Personen met financiële problemen zijn immers gemotiveerd om te gaan besparen. In de aanpak van schulden is het dan ook een gemiste kans dat hier niet meer aandacht voor is. Uit de interviews blijkt dat mensen toch redelijk laat gaan besparen. Bovendien doen ze dat vaak niet systematisch, waardoor ze kansen laten liggen. Hun gedrag beter ondersteunen, zou wel eens de sleutel kunnen zijn tot het verminderen van schulden.

### Acties gericht op preventie

Als er financiële problemen ontstaan, gaan mensen dus zelf aan de slag met besparen. Dit is dan ook het moment om praktische hulp te bieden. In de preventie zijn de volgende aspecten van belang:

#### Aan de slag met de begroting

Veel mensen gaan besparen zonder een duidelijk plan. Als er dan nog geen geld overblijft, is het niet te herleiden waar dat door komt. Zijn de inspanningen onvoldoende, waar gaat het mis of is er echt te weinig geld? Hard je best doen, maar altijd geld te kort houden, maakt volhouden lastig. Het tast je gevoel van competentie aan en je gevoel controle te hebben op je situatie. Maak daarom samen met de klant een begroting of adviseer hem dat zelf te doen. Zo krijgt de klant weer overzicht.

De volgende stap is het prioriteren van de uitgaven en vaststellen waarop relatief eenvoudig te bezuinigen is. Door de uitgaven op een rijtje te zetten, wordt duidelijk waar het geld naartoe gaat. Dit is de basis om beslissingen te nemen over posten waar al dan niet op kan worden bezuinigd.

Als duidelijk is waar het geld aan wordt uitgeven, laat de klant zijn uitgaven op volgorde van belangrijkheid zetten. Om sommige uitgaven kan iemand niet heen, die moeten betaald worden. Bij andere uitgaven is er wel een keuze en die verschilt per persoon. Door te bezuinigen op de uitgaven onderaan de prioriteitenlijst, blijft er meer geld over voor de uitgaven bovenaan de lijst. Aangezien mensen vaak te laat doorhebben dat ze hun financiële gedrag moeten aanpassen bij een verandering, kunnen ze hierop gewezen worden bij het doornemen van de uitgaven. Mensen kunnen (bijvoorbeeld door vrijwilligers) begeleid worden bij het stellen van prioriteiten en het maken van keuzes wat betreft hun uitgaven.

Deze aanpak maakt het besparen makkelijk en helpt hem bij het volhouden. Dit vergroot vervolgens zijn gevoel van *self-efficacy*.

*Systematisch bezuinigen levert niet alleen meer geld op, belangrijker is het dat de schuldenaar zijn gevoel van controle terugkrijgt.*

### **Gewoontegedrag in kaart brengen**

Als iemand geconfronteerd wordt met een inkomensterugval, vraagt dit over het algemeen om een verandering van gedrag. Iemand is een bepaalde levensstijl en uitgavenpatroon gewend dat nu, door het lagere inkomen, niet kan worden voortgezet. Naast het in kaart brengen van de inkomsten en uitgaven, kan het daarom ook zeer behulpzaam zijn om in kaart te brengen in welke situaties iemand veel geld uitgeeft en hoe die situaties vermeden kunnen worden. Kijk dus niet alleen naar de bedragen die omlaag kunnen, maar bespreek juist wat maakt dat deze bedragen nu redelijk hoog zijn.

### **Nieuw gewoontegedrag aanleren**

Als iemand zijn levensstijl en uitgavenpatroon moet aanpassen, moet hij zichzelf ander gedrag aanleren. Dat kan effectief met implementatie-intenties ('als-dan'-plannen) (Madern & Van der Werf, 2015). De persoon denkt dan van tevoren al na over de verleidingen die op zijn pad kunnen komen en wat hij er op dat moment aan gaat doen. Implementatie-intenties zijn eigenlijk goede voornemens, maar dan in de vorm van concrete gedragsregels. In deze voornemens worden het wanneer, waar en hoe van de actie gespecificeerd (Gollwitzer, 1999). Het zijn 'als-dan'-plannen: 'als ik naar mijn werk moet, dan neem ik de fiets'. 'Als-dan'-plannen vergroten de kans dat goede voornemens ook echt in acties worden omgezet. Bij het maken van doelen ligt de nadruk vooral op het resultaat. Bij 'als-dan'-plannen gaat het om de wijze waarop dat resultaat kan worden bereikt; het gaat om gedrag. Gedrag wordt gekoppeld aan een tijd en een plaats. Door deze koppeling hoeven mensen op het moment zelf niet meer na te denken of een besluit te nemen. Het gedrag wordt zo als het ware geautomatiseerd (Wesdorp, Van Hooft, Duinkerken & Van Geuns, 2010).

Zorg er bij het opstellen van de 'als-dan'-plannen voor dat:

- duidelijk wordt omschreven wat de situatie is waarin het ongewenste gedrag optreedt;
- en dat duidelijk is wat het nieuwe gedrag is.

Hoe concreter het plan, hoe effectiever.

## **Acties gericht op het oplossen van financiële problemen**

Bij hulp aan mensen die al financiële problemen hebben, ligt juist bij verantwoord besteden het risico van de reparatiereflex op de loer (zie het kader op pagina 3). Het is vaak gemakkelijk om te benoemen waar een klant op kan besparen. Vaak zien professionals dat ook als een goede oplossing. Wie zich echter realiseert dat de meeste mensen (soms al jaren) aan het bezuinigen zijn, kan zich de afwijzende reactie beter voorstellen. 'Weer een

persoon die goed weet hoe het moet, terwijl jij al jaren faalt'. De volgende maatregelen, zijn waarschijnlijk effectiever:

### **Pas op met de reparatiereflex: kijk vanuit het gezichtsveld van de schuldenaar.**

De reparatiereflex heeft doorgaans een averechts effect. Het werkt nu eenmaal niet zo dat schuldenaar na het horen van jouw advies ook van de juistheid daarvan is overtuigd. Sterker nog: meestal wil hij zijn eigen standpunt nog meer verdedigen en ontstaat er weerstand. Als de schuldenaar de oplossing zelf bedenkt is dat veel sterker. Het is belangrijk dat in gesprekken over veranderingen, eerst echt aandacht hebt voor de schuldenaar. Wat wil hij? Wat maakt dat hij dat wil? Door het stellen van open vragen kan de schuldenaar zijn gedachten vormen; hij krijgt dan een beeld van de situatie en kan tot een oplossing komen.

### **Benoem de successen en laat de schuldenaar zelf nadenken hoe deze successen zijn uit te breiden.**

Door het benoemen van successen, sterk je de schuldenaar. Door oprecht te vragen hoe iets hem is gelukt, laat je hem ook weer nadenken over zijn eigen succes. Vraag of die aanpak misschien ook op andere situaties van toepassing is en hoe hij die situatie dan zou aanpakken.

### **Maak besparen makkelijk, bijvoorbeeld door een vast bedrag aan te houden voor de boodschappen**

Over het algemeen weet iemand wel wat hij maandelijks aan zijn belangrijkste vaste lasten als huur of hypotheek uitgeeft. Dat is anders bij kleine uitgaven, die worden eigenlijk snel vergeten. Het geld verdwijnt, aan grote uitgaven, maar ook zeker aan kleine uitgaven de hele dag door. Iedere dag een lunch halen, kost al gauw 17,50 euro per week (3,50 euro per dag). Het geld lekt ongemerkt weg.... Dit ongemerkt uitgeven van kleine bedragen wordt de Latte-factor genoemd, naar de koffie. Een student van de bedenker van de term, David Bach, gaf daar iedere dag ongemerkt geld aan uit. Een manier om dat te voorkomen, is voor kleine uitgaven een vast bedrag per week aan te houden (contant of op de bankrekening).

## **Acties gericht op de bevorderen van financiële geletterdheid**

*Personen die meer financiële kennis hebben, zijn vaker bewust bezig besparen.*

Financiële geletterdheid gaat over elementaire financiële kennis, zoals rente. Het is belangrijk om kinderen hier al op jongere leeftijd in te onderwijzen.



## Acties gericht op de vergroten van zelfcontrole

*Personen met meer zelfcontrole, letten vaker op hun uitgaven en kopen vaker artikelen in de aanbieding.*

Zoals hierboven al is aangegeven, ervaren schuldenaren vaak een gebrek aan controle. Door dat te herstellen, is de kans groter dat ze weer actief aan de slag gaan. Benoemen wat ze goed doen, vragen wat ze denken weer kunnen te gaan doen en de successen vieren, helpen hierbij. Vraag niet om meteen 500 euro in de maand te besparen, maar begin met kleine stappen.

## Acties gericht op de beïnvloeden van de intentie

*Personen met de intentie om te besparen, doen dat ook vaker.*

Juist mensen met financiële problemen, hebben de intentie om geld te besparen. Vraag ernaar of ze dat willen en wat ze daarvoor doen. Zij geven zelf vaak aan te willen besparen; dat is dus hun motivatie. Door het gebruik van reflecties (onderdeel van motiverende gesprekstechnieken en 'zelfsturing'<sup>4</sup>) kan de schuldenaar erop worden gewezen dat hij niet handelt naar zijn eigen intentie. Belangrijk is om dit niet veroordelend te doen. Een uitspraak als 'waarom doe je niet wat je zegt' klinkt al snel als denigrerend. Toch is het belangrijk om het gevoel dat een schuldenaar niet doet wat hij zegt, te vergroten. Wij willen allemaal doen wat we zeggen. De psychologische term is cognitieve dissonantie (Festinger, 1957). Er ontstaat een spanning als ons handelen in tegenspraak is met onze gedachten of mening. Als reactie hierop zullen altijd proberen ons gevoel en handelen weer met elkaar in overeenstemming proberen te brengen. Mensen die niet consequent zijn, worden vaak onbetrouwbaar gevonden. In de maatschappij zijn de gevolgen namelijk ernstig voor mensen met inconsequent, grillig en onvoorspelbaar gedrag.

Door schuldenaren zichzelf te laten confronteren met hun eigen inconsequentie, krijgen ze zelf de neiging om dit aan te pakken. Ze willen dus aan de slag om te doen, wat ze zeggen.....

## Wetenschappelijke onderbouwing van de praktische aanbevelingen

Dit *tweede* gebied gaat veel meer over hoe iemand zijn bestedingen doet en over bewust omgaan met geldzaken. Het Nibud heeft het als volgt geformuleerd:

'De consument besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn.'

Stellingen waarop ik een reactie vroeg van de deelnemers, waren:

- Ik let op of ik wat ik wil kopen in de aanbieding kan krijgen.

---

<sup>4</sup> Voor meer informatie over zelfsturing: [gildevakmanschap.nl](http://gildevakmanschap.nl).

- Ik let altijd op de prijs als ik iets koop.
- Ik kijk wat een product in een andere winkel of op internet kost voordat ik het koop.
- Als ik iets duurs wil kopen, bekijk ik eerst welke (grote) uitgaven ik nog meer heb .
- Ik bedenk altijd waar een product aan moet voldoen voordat ik het koop.
- Voor ik een grote aankoop doe, kijk ik of dat binnen mijn budget valt.
- Ik koop vaak producten die ik in de reclame zie.
- Ik koop vaak merkartikelen.\*

## De resultaten: verantwoord besteden

Mensen met financiële problemen letten beter op hun uitgaven dan mensen zonder financiële problemen. Personen letten dus beter op hun bestedingen als ze financiële problemen hebben. Dat kan een *oorzaak* zijn, maar waarschijnlijker op basis van de theorie is dit een *gevolg* van de problemen. Omdat ze niet kunnen rondkomen en een groter deel van hun budget nodig hebben voor de afbetaling van de schulden, gaan ze beter op hun geld letten.

### Psychologische en sociale invloeden

Wat maakt dat iemand bewuster bezig is met zijn uitgaven? Om deze vraag te beantwoorden, heb ik onderzocht welke psychologische en sociale concepten samenhangen met verantwoord besteden.

Of iemand al dan niet bezuinigt, wordt niet alleen beïnvloed door het willen bezuinigen of door de kennis hebben om dat te doen. Het feitelijk gedrag van mensen is complex en wordt door verschillende processen gestuurd. Het al dan niet verantwoord besteden hangt samen met de volgende concepten: '*locus of control*', *zelfcontrole*, '*attitude to debt*', '*financial literacy*' en *intentie*.

Figuur 4: Schematische weergave verantwoord besteden en invloeden



Dit betekent dat personen:

- met een *externe 'locus of control'*
- met meer *zelfcontrole*
- met een negatieve houding t.o.v. financiële achterstanden ('*attitude to debt*')
- die hoger scoren op vragen over '*financial-literacy*'
- en/of de *intentie* hebben om op hun uitgaven te letten

vaker op hun uitgaven letten en artikelen in de aanbieding kopen.

## Verschil tussen lichte en ernstige problemen

Alleen personen met lichte achterstanden gaan hun bestedingen beter in de gaten houden; personen zonder achterstanden en personen met ernstige achterstanden doen dat niet. Het kan zijn dat personen met ernstigere achterstanden het niet meer vol kunnen houden om te besparen, of er het nut niet meer van inzien. Het kan ook zijn dat dit een wezenlijk andere groep is die nooit is begonnen met besparen. Zowel bij verantwoord besteden als bij post, verschilt het financiële gedrag van personen met lichte achterstanden van dat van personen met ernstige financiële achterstanden. Op basis van dit onderzoek is niet vast te stellen dat personen met lichte financiële problemen andere persoonlijkheidskenmerken hebben dan personen met ernstige achterstanden. Het kan zijn dat de situatie maakt dat zij ander gedrag gaan vertonen en ook andere psychologische variabelen een grotere rol gaan spelen. Echter wel kan worden geconcludeerd dat er een duidelijk verschil is tussen beide groepen.

Naar aanleiding van de interviews lijkt het het meest aannemelijk dat het om een combinatie gaat. Een (klein) deel van de schuldenaren onderneemt geen actie, maar een groot deel is wel heel hard bezig om te proberen het te redden. Zij houden het niet meer vol, of merken geen effect van hun actie, wat het gevoel van zelfcontrole verlaagt.

## Duiding: de interviews

Geïnterviewden met lichte achterstanden zijn meer gaan letten op hun uitgaven en letten ook meer op de aanbiedingen. Dat komt overeen met de analyses, waaruit blijkt dat personen met een lichte achterstand beter op hun uitgaven gaan letten. De geïnterviewden zijn beter gaan letten op de prijs in de supermarkt en meer op reclames. Dit zijn ze pas gaan doen, nadat ze te maken kregen met een inkomensterugval. De inkomensterugval is de oorzaak van de schuldsituatie; het meer letten op de bestedingen is een gevolg van weinig geld. Niet alleen zijn deze personen gaan besparen in de supermarkt, vaak is er ook gekeken of er abonnementen of andere verplichtingen konden worden opgezegd, of vervangen door goedkopere alternatieven. Dat kan gaan om de krant, maar bijvoorbeeld ook om (zorg)verzekeringen. Wederom is dit met name het geval bij personen met niet-problematische schulden. Personen met problematische schulden ondernemen minder vaak van dit soort acties.

## 5 Vooruit kijken

*Personen die minder vooruit plannen, hebben een grotere kans op een financiële achterstand.*

Uit mijn onderzoek blijkt dat het financiële gedrag gevolgen heeft voor de ondersteuning van personen met financiële problemen. Bovendien komt naar voren dat het gebrek aan het vermogen om vooruit te plannen, een risicofactor voor financiële problemen is. Financiële problemen staan niet op zichzelf; het niet-betalen van een rekening is een optelsom van financiële gedragingen. De oorzaak ligt veel eerder dan het moment van niet-betalen. In de aanpak van schuldenproblematiek moet hier rekening mee worden gehouden.

Niet vooruit plannen wordt op zijn beurt beïnvloed door verschillende psychologische en sociale kenmerken. Dit maakt dat een analyse van de problematiek noodzakelijk is om de juiste dienstverlening te kunnen bieden. Weten waar de moeilijkheid voor het individu ligt, betekent dat professionals hem beter kunnen ondersteunen. De kennis dat het handelen van een persoon complex is en schulden hebben een optelsom is van verschillende gedragingen, moet meegenomen worden in interventies. Alleen het aanleren van vaardigheden is onvoldoende en alleen zeggen dat een schuldenaar moet sparen, werkt niet. De meeste mensen weten wel dat het belangrijk is om te sparen en hadden achteraf ook graag meer gespaard.

Maatwerk en inzoomen op de individuele klant zijn dus van groot belang. Maar in het algemeen geldt: consumenten moeten een buffer hebben.

### Acties gericht op preventie

#### **Laat mensen sparen: niet vandaag, maar morgen**

Sparen is pijnlijk voor mensen. Het betekent namelijk dat ze bestedingsruimte verliezen. Mensen vinden verliezen erg vervelend en ze doen harder hun best om een verlies te vermijden dan om hetzelfde te winnen. De psychologische impact van verliezen is zelfs ongeveer twee keer zo groot als die van winnen (Kahneman en Tversky, 1979). Aan de andere kant wordt sparen wel als belangrijk gezien en denken mensen vaak dat ze het in de toekomst wel gaan doen. Deze inzichten uit de wetenschap kunnen gebruikt worden om spaargedrag van klanten te bevorderen, en in Amerika wordt dit ook al daadwerkelijk toegepast (Thaler en Benartzi, 2004). In plaats van mensen nu meteen te laten sparen, laten ze mensen vastzetten dat ze per 1 januari een vast bedrag per maand gaan sparen voor hun pensioen. Ook wordt het spaarbedrag automatisch verhoogd als iemand een loonsverhoging krijgt waardoor men niet het gevoel heeft iets te verliezen. Door dit vast te leggen, is het spaarbedrag van de deelnemers flink verhoogd.

Als personen er dus moeite mee hebben om nu te gaan sparen, maar wel ooit willen gaan sparen, stimuleer ze dan om nu alvast een maandelijks automatische incasso in de toekomst vast te zetten. Spreek bijvoorbeeld met uw klant af dat hij of zij bij een loonsverhoging een percentage van deze verhoging automatisch naar de spaarrekening verplaatst. Zo merkt de klant niets van verminderde bestedingsruimte en wordt er wel meer gespaard (Madern, Van der Schors & Van der Werf, 2014).

*Door later starten met sparen en alleen gaan sparen wat er extra komt, gaat het sparen eigenlijk zonder dat iemand er veel voor hoeft te laten. Bovendien ziet hij zijn spaarbedrag groeien.*

### **Geld automatisch overmaken naar een spaarrekening.**

Automatisch geld overmaken van de betaalrekening naar een spaarrekening is een manier om 'ongemerkt' geld opzij te zetten. Probeer klanten dan ook te motiveren om automatisch te gaan sparen. Bij de meeste spaarrekeningen kan het geld binnen een paar uur weer worden teruggestort naar de betaalrekening als het geld toch nodig is.

Er zijn natuurlijk ook andere manieren van 'automatisch sparen', denk bijvoorbeeld aan een levensverzekering.

*Mensen die erg op het nu gericht zijn, hebben moeite te sparen. Door het geld direct weg te zetten, wordt uitgeven iets lastiger en moet een persoon gaan nadenken of hij het echt nu wil uitgeven.*

## **Acties gericht op het oplossen van financiële problemen**

Als er problemen ontstaan, dan zijn deze vaak, zeker op de lange termijn, lastig voor mensen te overzien. Ze hebben dan ook hulp nodig bij het vooruit kijken en plannen, bijvoorbeeld tijdens de duur van een afbetalingsregeling. Vraag dan ook expliciet of de regeling is op te brengen, nu en in de toekomst, welke uitgaven er nog verwacht worden en wat de persoon ervoor moet laten en aanpassen. Bespreek ook tijdens een schuldregeling hoe de persoon die kan volhouden en wat hij daarvoor nodig heeft, met name op de langere termijn.

## **Acties gericht op de tijdsoriëntatie**

*Personen die gericht zijn op de langere termijn, hebben vaker geld opzij gezet voor later.*

Mensen verschillen van elkaar in de mate waarin ze toekomstige consequenties meenemen in hun afwegingen. De mate van tijdsoriëntatie verschilt per persoon. Veel financiële keuzes (bestedingsbeslissingen) kennen een uitruil tussen nu en de toekomst. Het verschil in de mate waarin mensen in hun afwegingen rekening houden met toekomstige consequenties, heeft dan ook veel invloed op het financiële gedrag en de beslissingen die worden genomen (Madern e.a., 2014).

Onderzoeken wijzen uit dat mensen die de toekomstige consequenties meer meenemen, meer sparen dan degenen die meer met hun huidige welzijn bezig zijn (Webley & Nyhus, 2001; 2006; Madern e.a., 2014)).

In de Verenigde Staten hebben Hal Hershfield en Daniel Goldstein samen met collega's (Hershfield e.a., 2011) onderzoek gedaan naar hoe je mensen kunt stimuleren om meer te sparen voor hun pensioen. Mensen die een visuele voorstelling van hun 'toekomstige ik' te zien kregen (een foto van hoe zij er uit zouden zien als ze oud zijn), zagen toekomstige

'beloningen' als belangrijker en gingen daardoor meer sparen voor hun pensioen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat mensen niet genoeg inlevingsvermogen hebben om zich voor te stellen dat ze op een dag 'oud' zullen zijn. Mensen zien hun 'toekomstige ik' als een vreemde; iemand is zijn 'huidige ik' en zijn 'toekomstige ik' is iemand anders. Door een visueel beeld van de 'toekomstige ik' te geven, wordt dit inlevingsvermogen een beetje geholpen. Mensen voelen zich dan meer verbonden met hun toekomstige ik waardoor ze zich ook makkelijker op de lange termijn kunnen richten en meer gaan sparen voor de toekomst.

## Acties gericht op vergroten van self-efficacy

*Personen met een grotere self-efficacy hebben vaker een buffer.*

Het is belangrijk dat personen er vertrouwen in hebben dat zij in staat zijn om vooruit te plannen (self-efficacy). Professionals kunnen dit bereiken door te werken met kleine behapbare stappen, zodat de persoon het gevoel krijgt dat hij zelf de controle heeft en de taak ook daadwerkelijk kan uitvoeren. Uitsluitend zeggen dat het nodig is om vooruit te plannen, is niet concreet genoeg. Waarvoor moet er gepland worden, moeten er verzekeringen worden afgesloten, hoe zit het met pensioen of eindafrekeningen, zijn belangrijke vragen. Wees specifiek en vraag niet te veel tegelijk. Stel liever voor dat een persoon een x-bedrag per maand spaart dat later verhoogd kan worden, dan dat hij een buffer moet hebben van 5.000 euro. Door in stappen te werken, bouwt de klant langzaam maar zeker in elk geval een beetje buffer op.

## Wetenschappelijke onderbouwing van de praktische aanbevelingen

Consumenten zijn vaak bezig met het hier en nu, terwijl beslissingen die je nu neemt vaak, veel invloed hebben op financiën in de toekomst. Daar is dit *derde* gebied op gericht. Het Nibud heeft het als volgt geformuleerd:

'De consument realiseert zich dat wensen en gebeurtenissen op de middellange en de lange termijn financiële gevolgen hebben en stemt zijn huidige bestedingen hierop af.'

Stellingen waarop ik een reactie vroeg van de deelnemers, waren:

- Het lukt me niet om geld opzij te zetten voor grote financiële uitgaven, omdat ik het liever nu uitgeef.
- Ik geef al het geld dat ik verdien meteen uit en ik plan niet voor de toekomst.
- Ik leg geld opzij voor later.\*

## De resultaten: vooruit kijken

Personen die minder vooruit plannen, hebben een grotere kans op een financiële achterstand. Omdat de vragen in het onderzoek over het gedrag van nu gaan, kan het nog zo zijn dat deelnemers niet vooruit plannen, omdat zij achterstanden hebben. In de stellingen is daar rekening mee gehouden door ook een deel van de intentie mee te nemen: omdat ik het *liever* nu uitgeef.

## Psychologische en sociale invloeden

Wat maakt dat iemand bewuster bezig is met zijn toekomstige uitgaven? Om deze vraag te beantwoorden, heb ik onderzocht welke psychologische en sociale concepten samenhangen met vooruit plannen. Het al dan niet vooruit plannen hangt samen met de volgende concepten: *tijdsoriëntatie*, *hebzucht*, 'attitude to debt', *eigen attitude* en 'self-efficacy'.

Figuur 5: Schematische weergave vooruit plannen en invloeden



Dit betekent dat personen:

- die gericht zijn op de lange termijn (*tijdsoriëntatie*)
- met een positieve houding t.o.v. geld opzij leggen voor zowel geplande als voor ongeplande uitgaven (*persoonlijke attitude*)
- en/of meer *self-efficacy*, vertrouwen hebben in eigen kunnen

een grotere kans hebben dat zij geld opzij hebben gelegd voor later.

*Hebzucht* verkleint juist de kans dat iemand geld opzij heeft gelegd voor later.

## Verschil tussen lichte en ernstige problemen

Personen met ernstige achterstanden, plannen minder vooruit dan personen met lichte achterstanden. Personen met lichte achterstanden, plannen op hun beurt weer minder vooruit dan personen zonder achterstanden. Heel plat: de mensen met de meest ernstige schulden, plannen het minst vooruit.

Dit is ook te verwachten, gezien vanuit zowel de feitelijke situatie als vanuit het vermogen om vooruit te plannen. Er is door de ernstige schulden minder geld beschikbaar, dus vooruit plannen wordt moeilijk. Bovendien heeft de schuldenaar last van schaarste: zijn aandacht wordt naar de problemen nu getrokken; zijn vermogen om vooruit te kunnen plannen wordt steeds minder.

## Duiding: de interviews

Bij vooruit plannen is een van de meeste genoemde en meest simpele acties: sparen. Echter als iemand schulden heeft, kan hij niet sparen. Er wordt in onderzoeken dus altijd een correlatie gevonden tussen het spaarbedrag en schulden: als er een schuld is, is er weinig tot geen spaargeld. In eerder onderzoek hebben mijn collega Anna van der Schors en ik al aangetoond dat mensen met financiële problemen niet alleen minder spaargeld

hebben, maar ook minder vaak over een spaarrekening beschikken. Reden om aan te nemen dat weinig spaargeld niet alleen een gevolg is van de financiële problemen.

In de interviews is dan ook gevraagd of de schuldenaren voordat de financiële problemen begonnen, wel spaargeld hadden. Specifiek is gevraagd of de geïnterviewde, voordat hij financiële achterstanden had, meer dan drie keer zijn maandinkomen aan spaargeld had. Voor ruim de helft van de geïnterviewden met een schuldsituatie was dit niet het geval. Zij hadden eigenlijk nooit spaargeld gehad, ook niet toen zij wel een goed inkomen hadden. Achteraf hebben ze hier spijt van....



## 6 Bewust financiële producten afsluiten

Personen met financiële problemen letten beter op de kosten en voorwaarden van de producten die zij afsluiten dan personen zonder financiële problemen.

Uit mijn onderzoek blijkt dat het financiële gedrag van mensen gevolgen heeft voor de ondersteuning van personen met financiële problemen. Financiële problemen staan niet op zichzelf en leiden bovendien tot ander gedrag. Een inkomensterugval en beginnende schuldenproblematiek leiden tot meer aandacht voor de financiële producten. Vaak staat dan de prijs voorop bij de afwegingen. Hier zou veel meer aandacht voor moeten komen, juist vanuit het bekrachtigen van goed gedrag, maar ook voor ondersteuning die aansluit op het gedrag dat personen met financiële problemen vertonen. Zij zijn immers gemotiveerd om aan de slag te gaan met hun financiële producten. Echter een groot gevaar is dat zij 'onverstandige' keuzes maken, omdat de prijs leidend is.

### Acties gericht op preventie

#### 1. Jong geleerd is...

Misschien nog wel meer dan bij verantwoord besteden geldt hier: jong geleerd is oud gedaan. Financiële geletterdheid gaat over elementaire financiële kennis, zoals rente. Het is belangrijk om kinderen hier al op jongere leeftijd in te onderwijzen. Mensen die meer kennis hebben, letten beter op de voorwaarden. Belangrijk is om niet alleen te leren rekenen, maar om ook aandacht te besteden aan wat er nog meer belangrijk is bij financiële producten.

*Kennis bij het kiezen van financiële producten, is zeker van belang. Door deze kennis kan iemand slimmere keuzes maken.*

#### 2. Houd het simpel

Zorg voor simpele communicatie. Dat klinkt logisch, maar toch gebeurt het regelmatig dat brieven erg lang zijn, dat er veel verschillende onderwerpen worden aangestipt en dat er veel vakjargon in staat.

Net zoals bij het deelgebied post geldt ook hier: vraag niet te veel van de consument. Ingewikkelde voorwaarden maken het alleen maar lastiger om de juiste keuze te maken. Geef beknopt aan wat de verschillen zijn tussen producten en wat dus de keuze is die de consument heeft. Benadruk ook de momenten waarop iemand zijn producten nogmaals moet bekijken, bijvoorbeeld bij trouwen of juist een scheiding. Geef helder aan wat van invloed is, dan weet de consument wanneer hij weer aan de slag moet.

*Simpele communicatie zorgt voor een gevoel van competentie bij de lezer; het vergroot de self-efficacy.*

## Acties gericht op het oplossen van financiële problemen

Als een persoon financiële problemen heeft, dan heeft hij vaak veel minder keuze in financiële producten. De aanbieder stelt strenge eisen en daarnaast heeft de persoon zelf vaak weinig geld beschikbaar. Voordelen liggen vaak ver in de toekomst, terwijl de schuldenaren gericht zijn op de korte termijn. Directe voordelen zouden kunnen helpen. Bijvoorbeeld nu een premie voor het overstappen, zo loont nu overstappen.

*Vergroot de voordelen in het nu!*

## Acties gericht op vergroten van self-efficacy

*Personen met een grotere self-efficacy controleren vaker de voorwaarden van hun financiële producten en vergelijken vaker financiële producten voordat zij die aanschaffen.*

Het is belangrijk dat personen er vertrouwen in hebben dat zij in staat zijn om financiële producten goed kunnen te afsluiten (self-efficacy). Professionals kunnen dit bereiken door te werken met kleine behapbare stappen, zodat de persoon het gevoel krijgt dat hij zelf de controle heeft en de taak ook daadwerkelijk kan uitvoeren. Financiële producten zijn vaak erg ingewikkeld; het is voor mensen onduidelijk welke consequenties bepaalde keuzes hebben. Hierin is nog veel te winnen, bijvoorbeeld door inzichtelijker en duidelijker te maken wat er van een persoon wordt verwacht, maar vooral wat de gevolgen zijn van zijn keuze voor een bepaald product.

## Wetenschappelijke onderbouwing van de praktische aanbevelingen

Ook het type product dat iemand afsluit, heeft directe consequenties voor zijn financiën en voor de lange termijn. Denk bijvoorbeeld aan de beleggingshypothek, waardoor mensen nu in de problemen komen. Zij hebben onvoldoende geld gespaard om de hypothek te kunnen aflossen en in sommige gevallen staat het huis nu zelfs financieel 'onder water'. Dit vierde gebied betreft dan ook bewust kiezen van de financiële producten en stilstaan bij de financiële consequenties. Het Nibud heeft het als volgt geformuleerd:

'De consument kiest financiële producten op basis van budgettaire overwegingen en passend bij zijn persoon en persoonlijke huishoudsituatie.' (Nibud, 2012).

In het onderzoek zijn de volgende deelgebieden onderzocht:

- Controleert de consument of de afgesloten producten nog voldoen aan de persoonlijke voorwaarden (voorwaarden);
- Weet de consument wat de voorwaarden en de kosten zijn bij afsluiten en controleert hij deze regelmatig (financiële producten);
- Neemt de consument meerdere aspecten mee bij het aanschaffen van een product (aanschaffen financieel product).

## De resultaten: bewust financiële producten afsluiten

Personen met financiële problemen letten beter op de kosten en voorwaarden van de producten die zij afsluiten dan personen zonder financiële problemen. Bovendien controleren zij deze voorwaarden regelmatig. Personen letten dus beter op bij het afsluiten van financiële producten als ze financiële problemen hebben. Dat kan een *oorzaak* zijn, maar waarschijnlijker op basis van de theorie is dit een *gevolg* van de problemen. Omdat ze niet kunnen rondkomen en een groter deel van hun budget nodig hebben voor de afbetaling van de schulden, gaan ze beter op hun geld letten. Bij de andere deelgebieden is geen significant verband gevonden.

### Psychologische en sociale invloeden

Wat maakt dat iemand bewuster bezig is met zijn uitgaven? Om deze vraag te beantwoorden, heb ik onderzocht welke psychologische en sociale concepten samenhangen met het controleren van de voorwaarden en kosten van financiële producten.

Of iemand al dan niet bewust omgaat met financiële producten, wordt niet alleen beïnvloed door zijn kennis en vaardigheden. Het feitelijk gedrag van mensen is complex en wordt door verschillende processen gestuurd. Het al dan niet controleren en bewust afsluiten van financiële producten, hangt samen met de volgende concepten: '*tijdsoriëntatie*', '*sociale steun*', '*financial literacy*', '*persoonlijke attitude*', '*intentie*' en '*self-efficacy*'.

Figuur 6: Schematische weergave financiële producten en invloeden



Dit betekent dat personen:

- die gericht zijn op de lange termijn (*tijdsoriëntatie*)
- die meer *sociale steun* ervaren
- met een positieve houding t.o.v. het controleren van de voorwaarden (*persoonlijke attitude*)
- die hoger scoren op vragen over '*financial-literacy*'
- die de *intentie* hebben om op de hoogte te zijn van de voorwaarden voor financiële producten
- en/of een hogere '*self-efficacy*' hebben op het gebied van de voorwaarden voor financiële producten

een grotere kans hebben dat zij de voorwaarden voor financiële producten controleren en deze producten bewust afsluiten.

### Verschil tussen lichte en ernstige problemen

Personen met *lichte* financiële achterstanden controleren de voorwaarden van hun financiële producten vaker en zij vergelijken hun producten voor de aanschaf beter, dan personen zonder financiële achterstanden of met *ernstige* financiële achterstanden. Opvallend is dat de personen met *lichte* financiële achterstanden, hun financiële producten vaker bekijken en vaker controleren of deze overeen komen met hun persoonlijke voorwaarden dan personen zonder achterstanden. Een mogelijke verklaring is dat zij financiële producten willen beëindigen of goedkoper willen afsluiten, vanwege geldgebrek. Een andere verklaring kan zijn dat ze zich er wel in moeten verdiepen. Bijvoorbeeld: bij financiële achterstanden wordt het steeds moeilijker om een lening te krijgen. Dit kan ervoor zorgen dat een persoon zich meer moet verdiepen in de voorwaarden.

### Duiding: de interviews

In de interviews is niet expliciet gesproken over financiële producten. De geïnterviewden letten bij het afsluiten van nieuwe producten extra op, vooral op de prijs.

## 7 De doelgroep bereiken

In dit onderzoek is vooral gekeken naar het huidige financiële gedrag van schuldenaren. Maar om de problemen op te lossen, is een verandering van het gedrag noodzakelijk. Deze handreiking geeft daarvoor veel concrete informatie, maar er is al veel meer bekend over het totstandkomen van gedrag (zie proefschrift) en gedragsverandering (o.a. Kuiper & De Laat, 2010; Wesdorp, Van Hooft, Duinkerken & Van Geuns, 2010; Jungmann, 2012; Van Geuns, 2013; Madern, Den Hartogh, Kerckhaert, Van der Werf & Weijers, 2014). Het gaat te ver om dit hier allemaal te behandelen. Een van de belangrijkste bevindingen is dat mensen vaak wel gezond gedrag willen vertonen. Zoals met verantwoord besteden: ze gaan ermee aan de slag als er schulden komen. Alleen blijkt het vaak lastig om dit nieuwe gedrag vol te houden. Eigenlijk zouden professionals mensen veel eerder moeten kunnen ondersteunen, zodra deze een risico op problemen lopen. Maar zoals eerder aangegeven, stranden veel goedbedoelde outreachende projecten op gebrek aan deelname. Mensen staan er niet voor open in een vroeg stadium van problemen, is de gedachte. Maar juist uit de interviews blijkt dat mensen zelf wel aan de slag willen.

Een van de vragen die ik dan ook regelmatig heb gekregen van professionals die hebben meegekeken met mijn onderzoek, is hoe bereiken we die doelgroep dan? Daarom wil ik daar nog even bij stilstaan.

### MAP: Motivation-Ability-Plan

Of in het Nederlands: Motivatie Kunnen Plannen (Keller, 2014). Als professionals mensen willen bereiken, dan moeten zij aansluiten bij hun motivatie. Professionals moeten ervoor zorgen dat hun klanten in staat zijn om de gewenste acties uit te voeren en hun vervolgens ondersteunen bij het plannen van de actie.

#### Motivatie

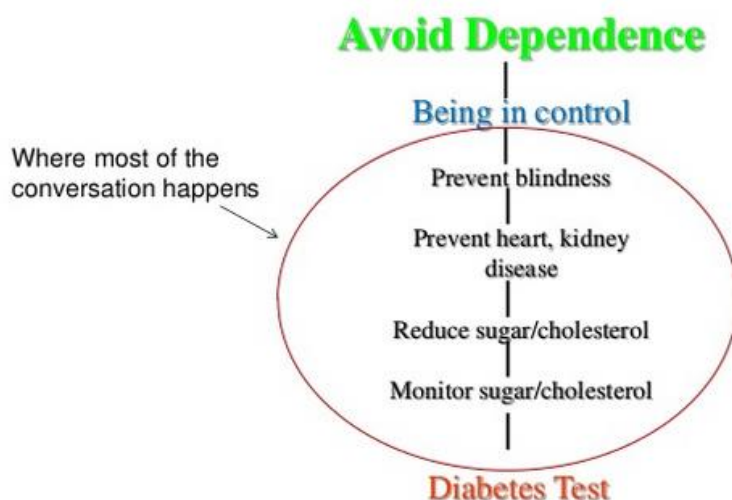
*Iedereen is ergens voor gemotiveerd,  
maar niet altijd in datgene wat professionals graag zouden willen.*

Mensen vertonen altijd gedrag, we zijn dan blijkbaar gemotiveerder om dat andere gedrag te vertonen, bewust of onbewust (Petri en Govern, 2012).

Wat professionals aan te bieden hebben aan expertise en tools, wordt vaak niet gezien als iets wat een klant graag zou willen. Je moet eigenlijk je idee 'verkopen' door het te koppelen aan dingen die wel gewenst zijn. Prof. Keller geeft daarvan een mooi voorbeeld uit de gezondheidszorg:

Figuur 7: Voorbeeld 'Motivatie van burgers'

## Example: Means-End Health Action



Bron: overgenomen van *MAP: Motivation-Ability-Plan* (Keller, 2014).

Waarschijnlijk zitten niet veel mensen te wachten op een diabetestest. Niemand wil blind worden, maar tegelijkertijd is dat iets wat voor de meeste mensen zo onwaarschijnlijk lijkt t, dat ze daar geen actie voor gaan ondernemen. En als je er wel bang voor bent, is de kans nog groot dat je de test niet doet. De angst voor de uitslag is leidend. Wat mensen wel willen is onafhankelijk zijn: de boodschap 'zorg dat u onafhankelijk blijft, laat u testen', slaat meer aan bij de grote meerderheid.

Hetzelfde geldt voor schuldenproblematiek. Bijna niemand wil aan de slag met de administratie om de kans op financiële problemen te verminderen. Wat veel mensen wel aangeven is dat zij rust willen, en een overzichtelijke administratie zorgt voor rust. Ook hebben mensen meer zeggenschap als zij goed overzicht hebben, zeker bij schuldenproblematiek. Als je weet wat je financiële ruimte is, kun je beter aangeven wat een goed aflosbedrag zou zijn. Dan kan de schuldenaar de leiding in het gesprek hebben.

### Kunnen

In staat zijn om het gewenste gedrag te kunnen vertonen, is enorm belangrijk. Mensen zien veel obstakels, ongeacht of deze er objectief ook zijn. Zelfcontrole en geloof in eigen kunnen blijken erg belangrijk. Vaststellen of iemand iets kan uitvoeren, is dan ook enorm belangrijk.

Hierbij gaat het ook om het uitlichten van de voordelen van de gewenste actie en de nadelen van de huidige situatie (of ongewenste actie).

### Plannen

Wanneer mensen concrete aanwijzingen tot actie krijgen en de actie gaan plannen, verandert hun instelling. In plaats van nadenken over de actie, komen ze in de actiemodus.

Het helpen met plannen, duidelijk aangeven hoe iets bereikt kan worden is dus erg belangrijk.

Alleen aangeven dat iemand moet gaan sparen, is onvoldoende: 1. Sluit aan de bij de motivatie (bijvoorbeeld kunnen blijven doen wat je wilt), 2. Obstakels wegnemen (een gedachte als 'ik kan nooit zoveel geld sparen', kan worden weggenomen door met een klein bedrag te beginnen) 3. Plan de actie (vanaf wanneer ga je beginnen en dat kun je doen met behulp van internetbankieren, liefst met de stappen erbij).

# Literatuurlijst

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211.
- Antonides, G., Groot, I.M. de, & Raaij, W.F. van (2008). *Resultaten. Financieel inzicht van Nederlanders*. Den Haag: Wijzer in geldzaken.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum.
- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Gal, D. & McShane, B. (2012). Can Small Victories Help Win the War? Evidence from Consumer Debt Management. *Journal of Marketing Research*, 49(4), 487-501.
- Geuns, R. van (2013). *Every picture tells a story. Armoede: een gedifferentieerd verschijnsel*. Amsterdam: Roeland van Geuns / HvA Publicaties.
- Gollwitzer, P.M. (1999). Implementation intentions: Strong effects of simple plans. *American Psychologist*, 54 (7), 493-503.
- Hersfield, H.E., Goldstein, D.G., Sharpe, W.F., Fox, J., Yeykelis, L., Carstensen, L.L., & Bailenson, J.N. (2011). Increasing saving behavior through age-progressed renderings of the future self. *Journal of Marketing Research*, 48, S23-S37.
- Hooft, E.A.J. van, & Crossley, C.D. (2008). The Joint Role of Locus of Control and Perceived Financial Need in Job Search. *International Journal of Selection and Assessment*, 16(3), 258–271. doi:10.1111/j.1468-2389.2008.00432.x.
- Jungmann, N. (2012). *Schuldenproblematiek. Een vraagstuk in transitie*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Jungmann, N., Lems, E., Vogelpoel, F., & Beek, G. van (2014). *Onoplosbare schuldsituaties*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263-292.
- Keizer, M. (2015). Rood staan en toch een nieuwe televisie [Power-Point slides]. Presentatie gehouden 24ste actualiteitencongres "Schuldhulpverlening in context anno nu" - 26 maart 2015 te Maarsse.
- Keller, P. (2014). MAP: Motivation-Ability-Plan [Power-Point slides]. Presentatie gehouden 2nd OECD-GFLEC Global Symposium to Advance Financial Literacy. Geraadpleegd op 27 augustus, van <http://www.slideshare.net/OECD-DAF/oecd-fin-litnov2014kellermotivationabilityplan>.
- Kerckhaert, A.C., & Ruig, L.S. de (2013). *Huishoudens in de rode cijfers 2012. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens*. Zoetermeer: Panteia.
- Knoll, N. & Schwarzer, R. (2002). Gender and age differences in social support: A study of East German migrants. In: G. Weidner, M.S. Kopp & M. Kristenson (eds.), *Heart disease: Environment, stress and gender* (pp. 198-210). Amsterdam: IOS Press.
- Krijnen, J.M.T., Breugelmans, S.M., & Zeelenberg, M. (2014). [Waarom mensen de pensioenvoorbereiding uitstellen en wat daar tegen te doen is](#). Tilburg: Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement (NETSPAR). (NEA Paper, 52).
- Kuiper, J., & Laat, H. de (2010). *Van adviseren naar motiveren. Motiverende gespreksvoering in de financiële hulpverlening*. Utrecht: Nibud.
- Lea, S.E.G., Webley, P., & Walker, C.M. (1995). Psychological factors in consumer debt: Money



- management, economic socialization, and credit use. *Journal of Economic Psychology*, 16(4), 681–701. doi:10.1016/0167-4870(95)00013-4.
- Lechner, L., Kremers, S., Meertens, R., & Vries, H. de (2010). Determinanten van gedrag. In: J. Brug, P. van Assema, & L. Lechner (red.), *Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering. Een planmatige aanpak (pp. 75-106)*. Assen: Van Gorcum.
- Lusardi, A., & Mitchell, O.S. (2013). *The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence*. Tilburg: Netspar.
- Madern t. & Werf, M. van der (2015). *Hoe slaagt een goed voornemen? Gewoontegedrag doorbreken met implementatie-intenties*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T. (2014). *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T., & Schors, A. van der (2012). *Kans op financiële problemen*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T., Hartogh, V. den, Kerckhaert, A., Werf, M. van der, & Weijers, M. (2014). *Budgetcoaching: monitoren van de voortgang. Handreiking prestatie-indicatoren budgetcoaching*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T., Schors, A. van der, & Werf, M. van der (2014). *Van vroeger naar later: vooruitkijken en aanpassingsgedrag. Onderdeel van de reeks: Het financiële gedrag van consumenten*. Utrecht: Nibud.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing B.V.
- Nibud. (2012). *Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid*. Utrecht: Nibud.
- Petri, H.L., & Govern, J.M. (2012). *Motivation: Theory, Research, and Application. Independence*. Wadsworth Cengage learning.
- Rotter, J.B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1–28.
- Service e.a. (2014). *EAST. Four simple ways to apply behavioural insights*. Londen: The Behavioural Insights Team.
- Steven, J. de (2015). *Aangifte nog niet gedaan? Jij hebt wat nudging nodig. Trucs van de belastingdienst. NRCQ*. Geraadpleegd op 27 augustus, van <http://www.nrcq.nl/2015/04/13/aangifte-nog-niet-gedaan-jij-hebt-wat-nudging-nodig>
- Tangney, J.P., Baumeister, R.F., & Boone, A.L. (2004). High self-control predicts good adjustment, less pathology, better grades, and interpersonal success. *Journal of Personality*, 72(2), 271–324.
- Thaler R.H., & Benartzi, S. (2004). Save more tomorrow: Using behavioral economics to increase employee saving. *Journal of Political Economy*, 112(1), S164-S187.
- Verstuyf, J., & Vansteenkiste, M. (2008). Willen versus moeten: De invloed van motivatie op het therapeutisch proces. *Agora*, 24, 7-22.
- Webley, P., & Nyhus, E.K. (2001). Life-cycle and dispositional routes into problem debt. *British Journal of Psychology*, 92, 423-446.
- Webley, P., & Nyhus, E.K. (2006). Parents' influence on children's future orientation and saving. *Journal of Economic Psychology*, 27, 140-164.
- Werf, M. van der & Madern, T. (2015). *Omgaan met schaarste. Haal mensen die rondkomen van een klein budget uit hun tunnelvisie*. Utrecht: Nibud.
- Wesdorp, P., Hooft, E.A.J. van, Duinkerken, G., & Geuns, R. van (2010). *Het heft in eigen hand. Sturen op zelfsturing. Handreiking voor re-integratieprofessionals*. Den Haag.

## Dankwoord

Bij mijn promotieonderzoek waren verschillende professionals uit het werkveld betrokken. Onder andere tijdens de Mesis-groepsbijeenkomsten en die van het platform Schuldhulpverlening van het Nibud en Stimulansz, heb ik met hen van gedachten gewisseld over welke vaardigheden en gedragingen van belang zijn om financieel gezond te zijn. Daarnaast heb ik veel gehad aan mijn Nibud-collega's. Het meest heb ik echter gebruik gemaakt van de kennis en expertise van de klankbordgroep. Deze bestond uit de volgende personen: de heer H. Brink (Divosa), mevrouw Y. van Houdt (NVVK), mevrouw J. de Ridder (VNG), mevrouw A. Kerckhaert (Stimulansz), mevrouw E. van Vliet (gemeente Utrecht), mevrouw N. Popma (Stach), mevrouw L. Roossien (ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid), de heer A. Luten (Nibud) en mevrouw C. van Gaalen (Nibud). Van de expertise van mw. M. Vermeulen (Wijzer in geldzaken), dhr. O. Simonse (Wijzer in geldzaken) en mw. J. de Kock (NVVK) hebben ook meerdere malen meegedacht.

Ik wil alle betrokkenen bedanken voor hun inzet. Een bijzonder woord van dank aan Nadja Jungmann (Hogeschool Utrecht), die mij in de afgelopen 4 jaar als copromotor heeft bijgestaan.

Utrecht, september 2015  
Tamara Madern



*Tamara Madern is werkzaam als senior wetenschappelijk medewerker bij het Nibud, daarnaast is zij werkzaam als senior onderzoeker bij het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam. Zij is als trainer en adviseur aangesloten bij het Gilde Vakmanschap.*