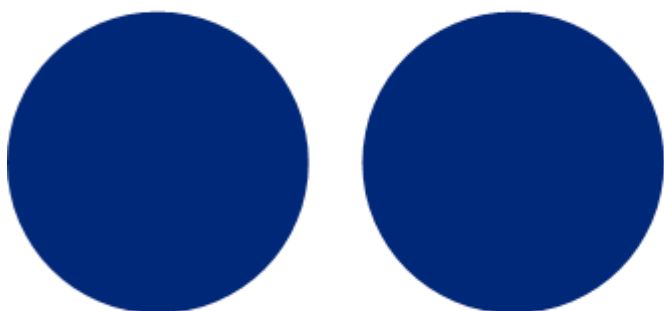
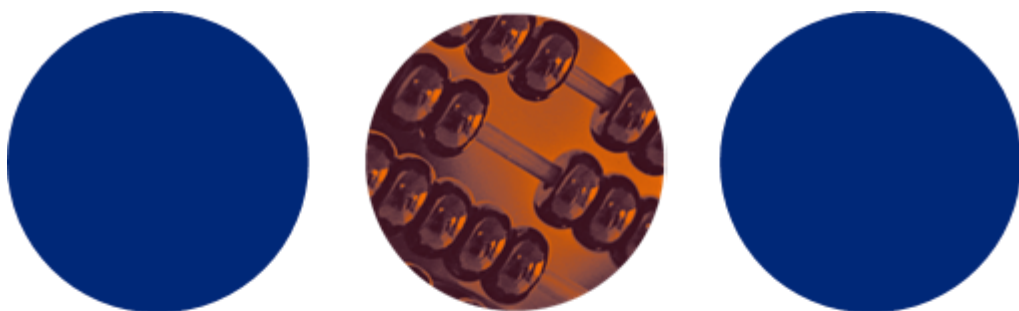


Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen

*Onderdeel van de reeks:
Het financiële gedrag van consumenten*



Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen

*Onderdeel van de reeks:
Het financiële gedrag van consumenten*

Nibud, oktober 2014

*Auteurs:
Tamara Madern
Minou van der Werf
Corinne van Gaalen*

Inhoud

1	INLEIDING	1
1.1	Administratie bijhouden en verleidingen weerstaan	1
1.2	Het financiële gedrag van consumenten	3
1.3	Methode	5
2	DE CONSUMENT EN ZIJN ADMINISTRATIE.....	7
2.1	Administratie en post	8
2.2	Verandering in de financiële situatie	9
2.3	Verandering in de samenleving: digitalisering en bijhouden	10
2.4	Bijhouden van administratie en betalingsachterstanden	12
2.5	De administratie van ondergeschikt belang	12
2.6	Conclusie en aanbevelingen	13
3	DE CONSUMENT EN ZIJN VERLEIDINGEN	17
3.1	Het ervaren van verleidingen	18
3.2	Inzetten van bindingstechnieken	19
3.3	Conclusie en aanbevelingen	21
	BRONVERMELDING.....	25
	BIJLAGEN	27
I	Onderzoeksverantwoording	28
II	Vergelijking tussen de groepen	32
III	Factsheets.....	34
a)	Administratie op orde.....	35
b)	Verleidingen de baas.....	38

1 Inleiding

Dit rapport is één van de vier rapporten binnen de reeks 'Het financiële gedrag van consumenten'. In dit deel staat het hebben of krijgen van controle over de uitgaven centraal. In dit hoofdstuk wordt gestart met een korte inleiding op wat controle op de uitgaven eigenlijk betekent. In paragraaf 1.2 wordt de achtergrond van de totale reeks besproken en verduidelijken we wat wij onder financieel gedrag verstaan. Deze paragraaf is in alle vier de rapporten gelijk en alleen relevant als u de andere delen niet heeft gelezen. Dat geldt ook voor paragraaf 1.3 waarin een korte toelichting op de methode, een mix van deskresearch, interviews en kwantitatieve analyses, gegeven wordt. In hoofdstuk 2 komt het bijhouden van de administratie aan de orde en in hoofdstuk 3 ten slotte de verleidingen waar consumenten mee te maken krijgen. Dit rapport is primair geschreven voor beleidsmedewerkers bij gemeenten en schuldhulpverleners. De aanbevelingen zijn dan ook vooral op deze groep gericht. De informatie is echter relevant voor een grotere groep professionals die te maken hebben met huishoudfinanciën van consumenten, die wij ook met dit rapport hopen te inspireren.

1.1 Administratie bijhouden en verleidingen weerstaan

Xandra, 45 jaar, werd in 2010 werkloos. Ze heeft wel ander werk gevonden, maar met een lager salaris, waardoor ze nu veel minder te besteden heeft. Ze is gaan bezuinigen en naar eigen zeggen kritisch gaan kijken naar haar uitgaven aan de vaste lasten. Ze heeft op het moment betalingsachterstanden: ze loopt achter met de aflossing van haar creditcard en ze heeft een lening bij haar familie. Deze achterstanden zijn ontstaan doordat ze onvoldoende zicht had op haar inkomsten en uitgaven. Nu houdt ze haar administratie goed bij: ze heeft zelf een Excelbestand gemaakt waarin ze haar inkomsten en uitgaven op een rijtje zet. De werkloosheid heeft haar getriggerd om haar administratie beter te gaan bijhouden. Ze zegt: 'Ik wilde goed zien wat eruit ging, ik wilde roodstaan binnen de perken houden en ik wilde zicht hebben op de ruimte die ik heb om te kunnen sparen'.

Zoals Xandra zijn er veel mensen: weinig zicht op de eigen administratie en snel in de verleiding om (te) dure uitgaven te doen. Het verliezen van haar baan maakt het plaatje compleet: de perfecte omstandigheden om in de financiële problemen te komen. Toch komt het merendeel niet in de problemen. Uit de interviews die voor dit onderzoek zijn afgenomen, blijkt dat consumenten creatief zijn en in de meeste gevallen na een inkomensdaling actief met hun uitgaven aan de slag gaan. Helaas is dit lang niet altijd voldoende en als de eerste achterstanden zich aandienen wordt het een zware taak om



de financiën in balans te houden, sommige mensen spreken zelfs van een dagtaak. Als het wel goed gaat, dan zien de consumenten er vaak juist de lol van in, dan wordt het soms een sport om rond te komen van weinig geld.

Bijna iedereen gaat, in meer of mindere mate, met zijn administratie en uitgaven aan de slag. Of een huishouden er goed uitkomt, hangt niet alleen af van hun instelling, maar ook van de manier waarop ze ermee aan de slag gaan en of ze snel resultaat zien.

De onderzoeksvraag die in dit rapport centraal staat is de volgende:

In hoeverre onderneemt de consument actie om (weer) controle te krijgen over zijn uitgaven na een inkomensterugval en wat houdt deze actie in?

Om controle over de uitgaven te hebben en te houden, zijn verschillende competenties, zie paragraaf 1.2, van belang (Nibud, 2012). Het bijhouden van de administratie, in de breedste zin van het woord, is hiervan een belangrijk onderdeel: het geeft overzicht. Overzicht is nodig als basis om financiële beslissingen te kunnen nemen. Het gaat hierbij om grote beslissingen, zoals het afsluiten van een hypotheek, maar ook om kleine, dagelijkse beslissingen, de huishoudelijke uitgaven. Iemand moet in staat zijn om zijn of haar inkomsten zodanig te besteden dat de huishoudfinanciën op korte termijn in balans zijn. Hiervoor moet de consument in het dagelijkse leven ook verleidingen kunnen weerstaan, want anders is het lastig om de uitgaven binnen de perken te houden. Hoofdstuk 2 laat zien hoe consumenten omgaan met hun dagelijkse uitgaven en het bijhouden van hun administratie. Uit dit onderzoek blijkt dat een groot gedeelte van de consumenten hun administratie en post goed bijhouden, maar dat er op dat gebied nog winst te halen valt bij respondenten met ernstige financiële problemen. Daarnaast zien we dat een inkomensterugval vaak de aanleiding is om actiever met de administratie aan de gang te gaan.

Weten hoeveel iemand kan uitgeven is echter niet voldoende, men moet zich er ook aan kunnen houden. Naast het hebben van overzicht, moet de consument ook verleidingen kunnen weerstaan om zijn uitgaven onder controle te houden. In de huidige maatschappij worden we regelmatig blootgesteld aan verleidingen. Het kopen van (luke)artikelen, waar eigenlijk geen geld voor is, is hier een belangrijk gevolg van. In dit deel zoomen we daarom niet alleen in op het bijhouden van de administratie, maar ook op de technieken die mensen gebruiken om verleidingen te weerstaan. Die noemen we hier bindingstechnieken: methoden die mensen in het dagelijks leven toepassen om verleidingen op korte termijn te kunnen weerstaan. In hoofdstuk 3 zien we echter dat bindingstechnieken er ook toe kunnen leiden dat mensen de grip op hun financiën verliezen, omdat bindingstechnieken een flexibel uitgavenpatroon in de weg kunnen staan.



1.2 Het financiële gedrag van consumenten

Dit rapport is dus een deel van de reeks 'Het financiële gedrag van consumenten'. In deze reeks wordt ingezoomd op het financiële gedrag van huishoudens met financiële problemen. In deze reeks wordt met financieel gedrag het gedrag bedoeld dat wordt beschreven in de competenties van het Nibud. Het Nibud onderscheidt vijf gebieden waarbinnen verschillende competenties een rol spelen:

- In kaart brengen
De consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden.
- Verantwoord besteden
De consument besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn.
- Vooruit kijken
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.
- Bewust financiële producten kiezen
De consument kiest financiële producten op basis van budgettaire overwegingen en passend bij zijn persoon en persoonlijke huishoudsituatie.
- Over voldoende kennis beschikken
De consument beschikt over alle relevante kennis om zijn huishoudfinanciën op de korte, middellange en de lange termijn in balans te brengen en te houden (Nibud, 2012).

Binnen deze reeks wordt er vooral op de eerste drie gebieden ingezoomd. Het financiële gedrag van consumenten is van invloed op het ontstaan en de oplossing van financiële problemen. Het Nibud heeft in deze competenties beschreven wat consumenten zouden moeten kunnen om financieel zelfredzaam te zijn (Nibud, 2012). Er is nog weinig bekend over wat consumenten daadwerkelijk doen op het moment dat zij financiële problemen krijgen of te maken krijgen met een inkomensterugval. Deze reeks zal daar meer zicht op geven.

Betalingsachterstanden, al dan niet problematisch, zijn een probleem voor de schuldenaar, de schuldeiser, maar ook voor de maatschappij. De verwachting is dan ook dat iedereen zijn uiterste best doet om betalingsachterstanden te voorkomen en dat er altijd voor de meeste optimale en verstandige weg wordt gekozen. Daar gaan aanhangers van het rationele keuzemodel althans van uit. Bij de rationele keuzetheorie wordt ervan uitgegaan dat mensen zich zo gedragen dat zij hun eigen opbrengsten maximaliseren en dat zij daarbij rationeel te werk gaan (Lechner e.a., 2010). Uit verschillende onderzoeken is duidelijk geworden dat mensen vaak niet rationeel kiezen (Tiemeijer e.a. (red), 2009). Gedrag is complex, er spelen veel onbewuste processen. De rol van het onbewuste in het gedrag van mensen heeft steeds meer aandacht



gekregen van onderzoekers (o.a. Lamme, 2010; Dijksterhuis, 2007; Thaler en Sunstein, 2009). Het bewust redeneren heeft steeds meer een bijrol gekregen in onderzoek naar gedrag (Tiemeijer, 2011). Er zijn verschillende onbewuste processen die het gedrag sturen. Zo speelt bijvoorbeeld 'optimisme bias' een rol. Dat houdt in dat mensen de kans op positieve gebeurtenissen overschatten en de kans op negatieve gebeurtenissen onderschatten. Een ander voorbeeld is de korte termijnvisie: consumenten met een korte termijnvisie richten zich vooral op het nu en zijn minder bezig met toekomstige consequenties.

In de laatste jaren zien we ook binnen het veld van de schuldhulpverlening een verschuiving van denken vanuit de ratio naar meer ruimte voor gedrag en de processen die daarbij een rol spelen. Toch zien we in het werkveld, en dan vooral aan de preventiekant, dat het voorkomen en aanpakken van financiële problemen zich voornamelijk richt op het aanleren van vaardigheden en kennis (Jungmann e.a., 2012). Ook het creëren van bewustzijn heeft een prominente rol. Het activeren van nieuw gedrag en motivatie krijgt weinig aandacht.

Dat preventie nog voornamelijk op kennis en vaardigheden is gericht blijkt ook uit een inventarisatie van de projecten die zijn aangemeld op Schuldpreventiewijzer.nl. Op 18 mei 2013 waren daar 82 activiteiten aangemeld die zich richten op kennis, 63 gericht op vaardigheden en slechts 11 gericht op motivatie. Vier van deze laatste categorie waren varianten op een budgetcursus. Het aanleren van kennis en vaardigheden staat dus vaak centraal bij preventie. Inmiddels is deze database offline.

Dat het aanleren van vaardigheden en kennis noodzakelijk is staat buiten kijf. Diverse onderzoeken hebben dat aangetoond. De vraag is echter wat mensen belemmert om toch niet het juiste gedrag te vertonen, zodat zij schuldenvrij kunnen blijven of hun betalingsachterstanden kunnen aanpakken. Vanuit de literatuur zijn daar wel theorieën over, zoals de hiervoor genoemde korte termijn horizon. Er is echter in Nederland weinig tot geen onderzoek gedaan naar welke processen er precies spelen en wat mensen zelf aangeven als oorzaak en als oplossing. Binnen dit onderzoek maken we hiermee een start. De probleemstelling die in deze reeks onderzoeken centraal staat is:

Welk financieel gedrag vertonen consumenten bij inkomensterugval of financiële problemen en welke redenen geven zij zelf aan om bepaald financieel gedrag al dan niet uit te voeren?



Naast het deel dat nu voor u ligt zijn er twee andere rapporten verschenen. Daarnaast zal het rapport 'Nieuwe schuldenaren: huiseigenaren en werknemers in de problemen' later in 2014 verschijnen.

- 1) [Van vroeger naar later: vooruitkijken en aanpassingsgedrag](#)
Centrale onderzoeksvraag in dit deel: *In hoeverre speelt het al dan niet voorbereiden op een inkomensterugval een rol bij financiële problemen?*
- 2) [Hoe de sociale omgeving een rol speelt bij mensen met financiële problemen](#)
Centrale onderzoeksvraag in dit deel: *Ervaren huishoudens met financiële problemen steun uit hun omgeving, zowel in sociale als in materiële zin en wat zijn de gevolgen daarvan?*
- 3) Nieuwe schuldenaren: huiseigenaren en werknemers in de problemen
Centrale onderzoeksvraag in dit deel: *Welk financieel gedrag vertonen huiseigenaren en werkenden met financiële problemen en verschilt dit van het gedrag van huiseigenaren en werkenden zonder schulden en van de traditionele groepen in de schuldhulpverlening, in het bijzonder huurders en uitkeringsgerechtigden?*

1.3 Methode

Er is voor deze reeks gebruik gemaakt van verschillende bronnen en onderzoeksmethoden. Centraal staan de 63 interviews die zijn gehouden onder huishoudens die een inkomensterugval hebben meegemaakt en/of in de financiële problemen zitten. De informatie uit de interviews is aangevuld met dossieranalyse van 52 cliëntendossiers van budgetcoaching, een literatuurstudie naar wat er bekend is over financieel gedrag en de motivatie van consumenten en extra analyses op de data die zijn verzameld voor het binnen afzienbare tijd te verdedigen proefschrift van Madern. Een uitgebreidere beschrijving van de methode en de respondenten staat beschreven in de bijlage I 'onderzoeksverantwoording'.

In dit rapport worden vier groepen onderscheiden:

- Huishoudens zonder financiële problemen.
- Huishoudens met lichte financiële problemen. Hieronder vallen huishoudens die één of meer van de volgende gebeurtenissen hebben meegemaakt:
 - enkele keer de huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald;
 - achterstanden op de energierekening;
 - aanmaningen ontvangen;
 - brieven van incassobureau of deurwaarder ontvangen.
- Huishoudens met ernstige financiële problemen. Er is gekozen voor de term ernstig omdat het gaat om de gevolgen van de achterstand, met name de



kosten die worden gemaakt door de schuldeiser en op lange termijn de kosten voor de maatschappij. Hieronder vallen huishoudens die de volgende financiële problemen hebben gehad:

- regelmatig de huur of hypotheek niet betaald;
 - afgesloten van de energie;
 - loonbeslag op het inkomen gelegd;
 - aangemeld bij het ZiN (voorheen CVZ).
- Huishoudens met problematische schuldsituatie die zijn aangemeld voor, of hulp krijgen van, professionele schuldhulpverlening. Deze groep valt onder de huishoudens met ernstige financiële problemen.

Als er wordt gesproken over huishoudens met financiële problemen, dan zijn de drie laatste groepen samengenomen.



2 De consument en zijn administratie

Iedereen doet de administratie op zijn of haar eigen manier. Waar de ene persoon ongelukkig wordt van stapels papier, krijgt de ander kriebels als alles in mappen bewaard moet worden. Inzicht en overzicht over de financiën zorgen ervoor dat de kans op financiële problemen afneemt. Gebrek aan overzicht en het niet bijhouden van de inkomsten en uitgaven zijn voortekenen van financiële problemen (Madern en van der Schors, 2012). Het bijhouden van de administratie gaat verder dan enkel de post openmaken en lezen. Het gaat er ook over dat iemand weet hoeveel hij of zij kwijt is aan vaste lasten en wanneer die betaald moeten worden, welke andere uitgaven die maand nog verwacht kunnen worden en welk bedrag overblijft om opzij te leggen of extra uit te geven.

Uit de praktijk weten we echter dat bij problematische schuldenaren de administratie vaak erg chaotisch en onoverzichtelijk is. Zodanig dat zij niet meer weten welke acties er ondernomen moeten worden. Jungmann en van Geuns (2013) hebben een dossieranalyse bij de afdeling schuldhulpverlening van een grote sociale dienst gedaan: bij 59 procent van de klanten is sprake van een tekort aan administratieve vaardigheden.

Tijd investeren wil niet zeggen dat de administratie ook op een effectieve manier wordt gedaan. Wat interessant is, is juist de vraag *hoe* mensen hun administratie doen en *wanneer* zij een gevoel van overzicht hebben.

De andere vraag waar we op in willen zoomen in dit gedeelte over administratie bijhouden is de trigger: *wanneer* en *waarom* gaan mensen aan de slag met hun administratie. Want als we weten welke wijze van administratie bijhouden mensen prettig vinden, moeten we nog wel de momenten ontdekken waarop ze openstaan voor een extra steuntje in de rug.

In dit hoofdstuk wordt geanalyseerd hoe en hoe vaak consumenten hun administratie bijhouden en of de manier van administratie doen de afgelopen jaren is veranderd. Er wordt ook gekeken naar de invloed van het al dan niet hebben van betalingsachterstanden op het bijhouden van de administratie.



Uit de literatuur

Het merendeel van de huishoudens is actief met hun administratie:

- 59 procent van de huishoudens werkt wekelijks of meerdere keren per week de administratie bij, 1 procent geeft aan dat zij dit nooit doen.
- Huishoudens die moeilijk rondkomen zijn slordiger in hun administratie. Ze houden de administratie over het algemeen slechter bij en geven aan dat ze belangrijke papieren niet altijd op dezelfde plek bewaren. Redenen om de administratie niet of nauwelijks bij te houden zijn dat de huishoudens er tegenop zien, er weinig tijd voor hebben of andere prioriteiten stellen.
- 70 procent van de huishoudens houdt bij wat er wordt uitgegeven, de meeste huishoudens doen dit door afschrijvingen te controleren.
- 79 procent van de huishoudens geeft aan dat zij overzicht hebben over hun inkomsten en uitgaven.
- Huishoudens die moeilijk rondkomen hebben minder vaak overzicht en weten slechter in welke maanden zij meer inkomsten en uitgaven hebben. Zij geven wel vaker aan dat zij een overzicht maken van hun uitgaven. Het maken van een overzicht helpt dus niet direct om beter rond te komen, dit komt waarschijnlijk omdat huishoudens pas beginnen met het maken van het overzicht als zij al in de problemen zitten. Alleen het overzicht maken is dan niet voldoende.

(Madern en van der Burg, 2012)

2.1 Administratie en post

Bijna alle geïnterviewden geven aan dat zij een administratiesysteem hebben, deze hebben ze al jaren. Slechts een enkeling geeft aan geen administratiesysteem te hebben. De geïnterviewden met problematische schulden zijn daarop een uitzondering. Vaak houden ze het weer bij, maar waren ze het overzicht kwijt op het moment dat zij bij de schuldhulpverlening kwamen. Ook de post wordt door bijna iedereen meteen geopend. Ook hierop is de groep geïnterviewden met problematische schulden een uitzondering: zij geven aan dat de post in de afgelopen jaren niet hun prioriteit had. Overigens is het open van post niet voor iedereen gelijk aan actie ondernemen. De post belandt vaak op een stapel en de verwerking kan soms lang op wachten.

Adrie (lichte financiële problemen): 'Ik open het niet meteen, er zit te veel troep tussen zoals reclame. Ik raak hierdoor een beetje postdood, ik denk elke keer: het zal wel weer reclame zijn. Hierdoor mis ik regelmatig rekeningen, omdat ik aanneem dat het reclame is.'

De post wordt door enkele respondenten ook als erg vervelend ervaren. Zij geven aan dat er veel reclame tussen zit, ook van bedrijven waar zij ook 'belangrijke' post van krijgen. Soms wordt post niet geopend, omdat gedacht wordt dat het reclame betreft en blijkt het later om een rekening te gaan.



2.2 Verandering in de financiële situatie

Huishoudens met lichte financiële problemen, vinden vaak dat zij hun administratie goed bijhouden, zij zijn positiever over hun administratie dan huishoudens zonder problemen (Madern en van der Schors, 2012; Xiao e.a., 2007). Onduidelijk is op welke manier ze de administratie beter zijn gaan bijhouden en of ze daarvoor helemaal niets deden. Een mogelijke verklaring kan zijn, dat zodra er financiële problemen ontstaan, mensen actiever met hun administratie aan de slag gaan. Omdat het een onderzoek betreft waar mensen op één moment in de tijd worden bevraagd en mensen niet langdurig zijn gevolgd is de werkelijke reden niet uit het onderzoek te halen. In de interviews is daarom gevraagd of, wanneer en waarom de respondent anders met zijn post is omgegaan.

De manier van administratie bijhouden verandert niet zozeer op het moment dat iemand betalingsachterstanden heeft, maar eerder op het moment dat iemand te maken heeft met een inkomensdaling. Zo blijkt uit de gesprekken met de respondenten. Bij een inkomensterugval wordt noodzaak gevoeld om de financiën onder de loep te nemen, want het uitgavenpatroon moet worden aangepast aan de nieuwe inkomenssituatie.

Bianca (lichte financiële problemen): 'Voor deze situatie had ik helemaal geen systeem waarin ik de financiën bijhield. Ik had genoeg geld, het was nooit op.'

Ruim de helft van de geïnterviewden die te maken hebben gehad met een inkomensterugval zijn hun administratiesysteem en de manier waarop ze met hun post omgingen gaan veranderen. Alles wordt sindsdien beter bijgehouden om zo (grotere) financiële problemen te voorkomen.

Henry, 51, is gescheiden en woont met zijn dochters in een huurhuis. Hij zit momenteel in de ziektewet en heeft daardoor een stuk minder te besteden dan voorheen. Hij zorgt ervoor dat hij geen huurachterstanden krijgt, want dat is volgens hem met zijn lage inkomen niet meer in te halen. Wel heeft hij andere betalingsachterstanden, onder andere bij zijn zorgverzekeraar.

Henry heeft ordners waarin hij alle belangrijke papieren bewaart. Post die om directe actie vraagt, ligt naast de laptop in het zicht, zodat hij het niet kan vergeten. In de afgelopen jaren is zijn administratiesysteem veranderd. De reden: hij heeft nu te weinig geld om van te leven, hij moet wel.

Uit de extra analyses blijkt ook dat mensen die een inkomensterugval hebben meegemaakt, hun administratie op een positieve manier zijn gaan veranderen. Ze zijn in de afgelopen jaren vaker afschriften gaan controleren en ze zijn vaker overzichten gaan maken dan mensen die geen inkomensterugval hebben meegemaakt. Mensen die



een inkomensterugval hebben meegemaakt houden ook vaker hun vaste lasten bij. Toch geven de huishoudens met inkomensterugval aan dat zij minder overzicht hebben. Ze zijn het bijvoorbeeld vaker eens met de stelling: 'Ik vind het moeilijk om de juiste gegevens terug te vinden' en 'Ik weet waar ik mijn geld aan uitgeef.'

Een mogelijke verklaring voor deze discrepantie kan zijn dat mensen die een inkomensdaling hebben gehad, zich meer bewust zijn van hun financiële situatie en daardoor 'strenger' voor zichzelf zijn. Als mensen hun financiën onder de loep gaan nemen, dan weten ze veel beter wat ze niet weten en op welke punten de administratie nog niet op orde is. Hierdoor kan het zo zijn dat ze zelf dus vinden dat ze geen overzicht hebben, maar dat ze in principe evenveel overzicht hebben als mensen die geen inkomensterugval hebben meegemaakt. De laatste groep denkt echter dat ze het op orde hebben, want voor hun situatie is het niet nodig dat ze meer doen. Als ze echter gedwongen worden om er goed naar te kijken, komen ze er wellicht achter dat het toch niet zo goed op orde is als ze hadden gedacht.

2.3 Verandering in de samenleving: digitalisering en bijhouden

Claire (lichte financiële problemen): 'We hebben een mappensysteem op de PC en daarnaast een fysiek mappensysteem. Beiden zijn nodig omdat er steeds meer digitaal komt.'

Ook de veranderende samenleving zorgt voor een verandering in de wijze waarop de geïnterviewden met hun administratie omgaan. Bijna alle geïnterviewden geven aan dat zij in de afgelopen jaren hun administratie anders zijn gaan doen, omdat er steeds meer digitaal gaat. Met name het controleren van het saldo doen de respondenten nu vaker dan een aantal jaar geleden. Ook rekeningen per mail worden als verandering genoemd. Rekeningen, facturen en loonstrookjes komen tegenwoordig binnen via e-mail en het banksaldo kan overal bekeken worden via een app op de telefoon. Dit zorgt er allemaal voor dat alles makkelijker lijkt te worden. Een e-mail is bijvoorbeeld veel sneller dan een brief. Maar het heeft allemaal wel invloed op de manier waarop de administratie moet worden bijgehouden.

Uit de literatuur

Digitale rekeningen maken het voor huishoudens moeilijker om overzicht te bewaren. 40 procent van de huishoudens heeft hier moeite mee.

(Madern en van der Burg, 2012)



Perke (schuldenvrij): 'Voor ouderen wordt het steeds lastiger om de geldzaken goed bij te houden. Ik red het nog wel, maar alles gaat steeds meer via de PC. Het is niet gemakkelijk voor ouderen om hierin mee te gaan. Ik verstop nu al mijn pincodes, maar wat als ik vergeetachtig wordt?'

Uit de interviews blijkt dat de consument ambivalent staat ten opzichte van de nieuwe technieken die door de digitalisering ter beschikking zijn gekomen. Aan de ene kant vinden zij het prettig en gemakkelijk om rekeningen via e-mail te krijgen. Zo is er geen gedoe meer met het opruimen van brieven en kan het meteen worden afgehandeld op de computer. Als de consument echter niet meteen tijd heeft om de rekening te betalen of de e-mail bijvoorbeeld via zijn telefoon heeft geopend, dan is de kans dat de rekening vergeten wordt veel groter. Een onbehandelde brief die op tafel ligt, is dan veel duidelijker en herinnert eraan dat de rekening nog betaald moet worden. Een e-mail verdwijnt vaak tussen de andere e-mails. De digitale omgeving wordt door veel geïnterviewden als zeer onhandig bestempeld. De consument krijgt een mail dat de rekening klaar staat in een digitale omgeving, daar moet eerst ingelogd worden en dan pas wordt de rekening zichtbaar. Dit zijn veel handelingen en de geïnterviewden zien er het nut niet van in. Zij vinden het onhandig dat rekeningen niet bij elkaar staan en het ontbreekt hen daardoor aan overzicht. Eén van de geïnterviewden adviseert het Nibud om één omgeving voor alle rekeningen te maken, nu is de digitale omgeving alleen maar handig voor het bedrijf waar je klant bent.

Peter (lichte financiële problemen): 'Aan de ene kant vind ik het fijn als ik mijn rekeningen via e-mail krijg, omdat mijn bedrijf digitaal werkt en dan heb je de rekeningen meteen bij de computer. Aan de andere kant vergeet ik het sneller als het niet meteen betaald wordt. Een fysieke stapel is dan een goede reminder.'

Een deel van de geïnterviewden geeft aan dat ze de e-mails alsnog printen, zodat ze hun administratie beter bij kunnen houden. Hierdoor houden ze beter overzicht dan wanneer ze alles op de computer hebben staan.

John (lichte financiële problemen): 'Rekeningen per e-mail vind ik niet prettig. Hierdoor heb ik minder overzicht. Print het dan ook liever uit en stop ze in een map zodat alles bij elkaar staat.'

Mensen geven wel aan dat ze door de apps van banken vaker hun saldo te bekijken. Ze zijn dus beter op de hoogte dan voorheen hoeveel ze nog op hun bankrekening hebben staan. De vraag is echter hoe zich dit vertaalt naar overzicht en inzicht van de financiën. Er wordt met name gecheckt hoeveel saldo er nog is, niemand gaf aan daardoor meer te gaan plannen of anders te gaan uitgeven.

Menno (lichte financiële problemen): 'Sinds er een app is, check ik het vaker. In de file kan ik nog even snel het banksaldo checken i.p.v. thuis te moeten inloggen.'



2.4 Bijhouden van administratie en betalingsachterstanden

Budgetcoach: 'De cliënt heeft geen administratie. Er is ongeopende post vanaf 2005 tot heden.'

Voor het merendeel van de mensen zonder betalingsachterstanden, is er de afgelopen jaren niks veranderd wat betreft hoe vaak ze hun afschriften controleren of hoe vaak ze overzichten maken. Voor mensen met betalingsachterstanden is dit anders. Mensen met lichte financiële problemen geven bijvoorbeeld aan dat ze hun bankafschriften vaker zijn gaan controleren. De aanleiding hiervoor was niet de achterstand, maar het feit dat ze minder geld te besteden hadden. Bij mensen met ernstige financiële problemen zien we echter het tegenovergestelde: ze zeggen dat zij hun afschriften minder vaak zijn gaan controleren en minder vaak overzichten zijn gaan maken. Zij hebben niet langer het gevoel dat het zin heeft om er nog iets aan te doen of ze zien niet hoe ze het kunnen oplossen en waar ze dan zouden moeten beginnen. Een deel van de mensen met zware betalingsachterstanden geeft dan ook aan nooit echt een administratiesysteem te hebben gehad. Dit zijn voornamelijk mensen met problematische schulden. Daarbij spelen vaak andere zaken een rol die tijd in beslag nemen, bijvoorbeeld depressiviteit of ziekte.

2.5 De administratie van ondergeschikt belang

Lucinda (schuldenvrij): 'Post wordt in principe niet naar gekeken. Wordt wel bewaard, maar niks mee gedaan, tenzij het post is waarvan je niet weet wat het is. Dan wordt de post wel geopend.'

Het belang van het bijhouden van de administratie wordt lang niet altijd erkend, zeker niet als er nog geen problemen zijn. Zowel uit de dossiers als uit de interviews blijkt dat mensen vroeger weinig aandacht aan de administratie hebben besteedt. Maar ook als er sprake is van een schuldsituatie of inkomensterugval wordt de administratie niet als hoogste prioriteit gezien. De geïnterviewden geven aan dat ze niet echt hebben nagedacht over hoe ze de administratie doen. Er is sprake van veel gewoontegedrag waarbij de geïnterviewden eigenlijk niet meer nadenken. Pas als er gevraagd wordt wanneer ze de post openen en of ze een mappensysteem hebben voor het bijhouden van de administratie en of ze wel eens een begroting maken, gaan de geïnterviewden daarover nadenken.

In de dossieranalyses bij werknemers wordt in 21 van de 26 gevallen geadviseerd om eerst de administratie weer op orde te brengen. Uit de interviews blijkt vooral dat de administratie minder belangrijk wordt als er problemen ontstaan. De geïnterviewden bezuinigen vooral in de winkel, de rekeningen krijgen de hoogste prioriteit en het maken



van een begroting krijgt juist steeds minder prioriteit. Een begroting zou er juist voor kunnen zorgen dat het huishouden weer grip krijgt door de uitgaven goed af te stemmen op de inkomsten. Mogelijk speelt hier schaarste een rol en de onmogelijkheid om daardoor te anticiperen (zie kader).

Uit de literatuur

Mensen die weinig te besteden hebben, denken constant aan hoe ze moeten rondkomen. Uit onderzoek blijkt dat het gevoel van schaarste, zoals gebrek aan geld, een groot gedeelte van het denkvermogen inneemt. Mensen die weinig te besteden hebben, zijn constant bezig met vragen als: 'Hoe moet ik de rekeningen betalen?' en 'Waar haal ik geld vandaan om de rest van de week te kunnen eten?'. Het gebrek aan geld laat hen nooit met rust. Dit brengt naast alle materiële problemen, ook mentale problemen met zich mee.

Een ander gevolg van schaarste is tunnelvisie. Mensen met weinig bestedingsruimte zijn constant bezig met de problemen die op dat moment hun denkvermogen innemen: de geldproblemen die zich vandaag aandienen zijn belangrijk, die moeten opgelost worden. Alle andere problemen zijn onzichtbaar. Het is te vergelijken met jongleren met vijf ballen. Stel je voor dat één bal bijna valt. Alle concentratie richt zich op het opvangen van die ene bal. Er wordt dan niet gedacht aan de volgende bal die naar beneden komt, die wordt pas opgemerkt als de bal die bijna viel is opgevangen. Door de tunnelvisie maken mensen met weinig bestedingsruimte soms keuzes die op de lange termijn minder voordelig zijn.

(Mullainathan en Sharif, 2013)

2.6 Conclusie en aanbevelingen

Het grootste deel van de respondenten houdt de administratie en post goed bij. Maar dit wordt niet echt belangrijk gevonden als er géén inkomensterugval is of financiële problemen zijn. Er is sprake van veel gewoontegedrag, de respondenten doen het al jaren op dezelfde manier en denken eigenlijk niet of nauwelijks na of dat nog steeds de handigste manier is.

De geïnterviewden met ernstige financiële problemen houden hun uitgaven vaak slechter bij. Zij geven aan dat ze zich met name richten op de zaken die nu betaald moeten worden en dat ze minder zicht hebben op het geheel.

Op het moment dat er sprake is van een inkomensterugval gaan mensen vaak bewuster met hun administratie om, zij gaan dan met name vaker overzichten maken en afschrijvingen controleren. Toch vinden ze zelf, in vergelijking met mensen die geen inkomensterugval hebben meegemaakt, minder positief over hoeveel controle ze



Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen.
Onderdeel van de reeks: 'Het financiële gedrag van consumenten'

hebben over de administratie. Dat kan te maken hebben met het feit dat ze meer moeten ingrijpen vanwege de inkomensterugval en dat het niet voldoende lukt om bij te sturen.

De laatste jaren zijn de geïnterviewden hun uitgaven vaker gaan controleren, meestal omdat er apps beschikbaar zijn gekomen die dat makkelijker maken. Ook krijgen de geïnterviewden vaker rekeningen per e-mail, daar staan ze ambivalent tegenover: het is handig, maar het is ook makkelijker om ze over het hoofd te zien. Het overzicht vermindert erdoor volgens sommigen.

Verschillen tussen groepen

In dit hoofdstuk zijn verschillende groepen besproken. Hieronder hebben we deze groepen waar mogelijk met elkaar vergeleken (zie ook bijlage II):

In de volgende opsomming zijn huishoudens met *lichte* financiële problemen vergeleken met huishoudens met *ernstige* financiële problemen. Huishoudens met *lichte* financiële problemen:

- zijn het afgelopen jaar vaker hun bankafschriften gaan controleren.

Huishoudens met *ernstige* financiële problemen:

- zijn het afgelopen jaar minder vaak hun bankafschriften gaan controleren;
- zijn het afgelopen jaar minder vaak overzichten gaan maken.

In de volgende opsomming zijn huishoudens die een inkomensterugval hebben meegemaakt vergeleken met huishoudens die geen inkomensterugval hebben meegemaakt. Huishoudens die een inkomensterugval hebben meegemaakt:

- zijn het afgelopen jaar vaker hun afschriften gaan controleren;
- zijn het afgelopen jaar vaker overzichten gaan maken;
- houden vaker hun vaste lasten bij;
- vinden zelf minder vaak dat ze overzicht hebben.

De beschreven gedragingen vallen binnen het competentiegebied 'in kaart brengen' (Nibud, 2012). Dit competentiegebied is als volgt omschreven: de consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden. Hier valt onder andere onder dat de consument in staat is om:

- zijn financiële administratie overzichtelijk te bewaren;
- rekeningen, toekenningen, bij- en afschrijvingen te controleren op juistheid;
- een overzicht te maken van zijn inkomsten en uitgaven per jaar;
- een overzicht te maken van zijn gemiddelde inkomsten en uitgaven per maand.

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dus dat consumenten met *lichte* financiële problemen dit vaker toepassen dan consumenten met *ernstige* financiële problemen.



Daarnaast komt naar voren dat huishoudens die te maken hebben gehad met een inkomensterugval dit financiële gedrag vaker vertonen dan huishoudens die geen inkomensterugval hebben meegemaakt.

Aanbevelingen

Sluit aan bij het moment dat mensen zelf willen veranderen

Op het moment dat er sprake is van een inkomensterugval, gaan de huishoudens aan de slag met de financiën. Ketenpartners zouden hierin een grote rol kunnen spelen. Op het moment dat er sprake is van inkomensterugval is er vaak een andere partij bij betrokken, bijvoorbeeld het UWV in het geval van verlies van een baan of mediators of advocaten in het geval van een echtscheiding. Bij de inkomensterugval wordt zelden een overzicht van de hele financiële situatie gemaakt. De ketenpartners kunnen huishoudens die bij hun aankloppen voor begeleiding bij de financiën wijzen op tools, zoals de online huishoudboekjes die banken aanbieden of het persoonlijk budget advies van het Nibud. Deze tools geven overzicht en kunnen input geven aan het gesprek dat de ketenpartner kan voeren. Bij inkomensterugval staan mensen meer open voor verandering, als de eerste financiële problemen ontstaan, zien we geen verandering. Hooguit dat de aandacht nu naar de achterstallige betalingen gaat, maar er wordt niet naar het hele plaatje van inkomsten en uitgaven gekeken. De gemeente kan de ketenpartners hierin faciliteren door een keer een voorlichting te geven, maar ook door ketenpartners te wijzen op de tools en informatie die voorhanden zijn. Het is van belang om vast te stellen welke partijen in uw gemeente te maken hebben met consumenten die een inkomensterugval hebben meegemaakt. Het hangt uiteraard van het type inkomensterugval en de consument zelf af, wanneer hij klaar is voor verandering. Vaak zal de consument eerst het verlies moeten accepteren. We hebben geen indicatie voor een periode waarbinnen de consument actie is gaan ondernemen, gevonden in dit onderzoek. De meeste respondenten hebben dus wel aangegeven, dat zij na de inkomensterugval actie zijn gaan ondernemen.

Direct kunnen betalen

Over het algemeen zijn huishoudens blij dat ze rekeningen via e-mail krijgen, maar ze worden vaak gelezen en vergeten. De gemeente en ketenpartners zouden het percentage consumenten dat vergeet te betalen kunnen verlagen door links in deze e-mails te verwerken. Consumenten kunnen dan, meteen als ze de email lezen, op de link klikken en betalen. Ze zullen het hierdoor minder snel vergeten en hoeven dan ook niet steeds te denken aan die e-mail waar ze nog iets mee moeten doen.




Geef de keuze en maak duidelijk dat het om belangrijke post gaat

Naast de consumenten die het wel fijn vinden om rekeningen per e-mail te ontvangen, is er toch ook nog een groot deel dat het niet handig vindt. De gemeente en ketenpartners kunnen beide groepen helpen door huishoudens de mogelijkheid te geven om te kiezen of ze de rekening per e-mail of per post willen krijgen. De meeste mensen beschouwen brieven als belangrijker dan een e-mail.


Een gevaar daarbij is overigens dat er ook veel reclame per post komt. Ook van instanties waarvan mensen het wel belangrijk vinden om de post te lezen zoals van 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.

Leestip



Veel respondenten gaven aan dat zij de administratie een dagtaak vinden. Mensen hebben geen ruimte in hun hoofd doordat de financiële problemen al hun aandacht opeisen dat maakt hulpverlening moeilijk. Mensen bij de hand nemen en ze continu herinneren aan de verplichtingen op de middellange en lange termijn helpt, maar dit betekent dat de hulpverlener een deel van de verantwoordelijkheden van de cliënt overneemt. Het bevorderen van de zelfredzaamheid staat juist centraal bij veel organisaties. Hier staat de hulpverlener dan vaak ook in een spagaat. Over dit proces en hoe hiermee om te gaan wordt meer geschreven in het boek schaarste van Mullainathan en Shafir. Dit boek is dan ook een aanrader. Er is ook een gratis artikel over verschenen: [Waarom arme mensen domme dingen doen](#).

Leestip



Wilt u aan de slag gaan met preventieactiviteiten omtrent het bijhouden van administratie? Dan raden wij u aan [de Leidraad Schuldpreventie met name de Werkwijzers Budgetcursus, Budgetadvies en Thuisadministratie door vrijwilligers te lezen](#) (Jungmann e.a., 2014). Hier vindt u aandachtspunten en tips van professionals en anderen die de afgelopen jaren ervaring op hebben gedaan met budgetcursussen en het geven van budgetadvies en professionals die betrokken zijn bij projecten rondom thuisadministratie.

Factsheet

Bijlage III bevat de factsheet ‘Administratie op orde’ met als doel om consumenten te ondersteunen bij het bijhouden van de administratie. Deze factsheet kunt u zelf uitdelen of de informatie ervan opnemen in nieuwsbrieven. Wijs ook uw ketenpartners op het bestaan van deze factsheet.



Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen.
Onderdeel van de reeks: ‘Het financiële gedrag van consumenten’

3 De consument en zijn verleidingen

Als de Griekse held Odysseus na de Trojaanse oorlog wil terugkeren naar zijn eiland Ithaka, moet hij langs het eiland van de Sirenen. Deze halfgodinnen zingen zulke mooie liederen dat iedere schipper in de verleiding wordt gebracht om er naartoe te varen, waardoor vele schepen op de klippen zijn gelopen. Daarom laat Odysseus zichzelf vastbinden aan de mast, zodat hij wel de gezangen kan horen, maar niet naar de Sirenen toe kan varen. Zo komt hij ongeschonden voorbij het eiland. Odysseus bindt zichzelf letterlijk om niet verleid te worden.

Tegenwoordig doen we dit zelden letterlijk, maar er zijn heel wat andere manieren waarop mensen zichzelf kunnen binden om te zorgen dat ze niet verleid worden om bepaalde uitgaven te doen.

Shamir woont samen met zijn vriendin. Zijn vriendin is gestopt met werken om verder te gaan studeren en hij heeft een gedeelte van de kosten op zich genomen. Hij studeert zelf ook nog, maar is daarnaast meer uren gaan werken om het verlies van het tweede inkomen op te kunnen vangen. De inkomensdaling was dus een bewuste keuze, om zo een beter toekomstperspectief te creëren. Toch had Shamir de effecten van de inkomensdaling wel onderschat: 'Achteraf vond ik het ontbreken van het extra inkomen wel tegenvallen'.

Shamir geeft aan dat hij het niet moeilijk vindt om met verleidingen om te gaan. Hij maakt echter wel van een aantal bindingstechnieken gebruik om zo niet te veel uit te geven. Hij betaalt contant en pint een vast bedrag waar hij een week mee mag doen. Soms is hij echter te optimistisch geweest en dan blijkt het niet haalbaar om van dat bedrag rond te komen. Dan pint hij toch weer iets bij.

In de huidige maatschappij worden we ook constant blootgesteld aan verleidingen. Het kopen van (luke)artikelen waar eigenlijk geen geld voor is, is hier een belangrijk gevolg van. Daarnaast is het doen van aankopen steeds gemakkelijker geworden: een mooie aanbieding op internet, een paar muisklikken, betalen met de creditcard en de koop is rond. Wanneer er op deze wijze structureel meer geld wordt uitgegeven dan er binnenkomt, raken mensen in de financiële problemen. Ook hier zou het daarom goed zijn om onszelf 'vast te binden aan de mast' zodat betalingsachterstanden kunnen worden voorkomen. In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de methoden die mensen



kunnen hanteren om de verleiding om te veel geld uit te geven te weerstaan (bindingstechnieken) en de mate waarin van deze methoden gebruik wordt gemaakt.

Uit de literatuur

Meer dan de helft van de Nederlanders doet wel eens aankopen waar men achteraf spijt van heeft en een kwart koopt wel eens producten waar eigenlijk geen geld voor is. Vooral dit laatste kan tot financiële problemen leiden. Bovendien bleek uit het onderzoek dat de groep die het moeilijkste rond kan komen, vaker spijt heeft van een aankoop en daar erg mee kan zitten. Ook blijkt dat deze groep vaker geen overzicht heeft over de inkomsten en uitgaven en dat deze groep zich bovengemiddeld op de korte termijn richt.

(Madern en van Gaalen, 2011)

Huishoudens die meer gebruik maken van technieken om zichzelf onder controle te houden, lopen minder risico op financiële problemen.

(Webley en Nyhus, 2001)

Uit de onderzoeken die in het kader gepresenteerd staan valt te concluderen dat juist mensen die moeite hebben om rond te komen baat zullen hebben bij bindingstechnieken. Die kunnen hen helpen om minder geld uit te geven of extra te sparen. In de volgende paragrafen zullen hier verder op inzoomen.

3.1 Het ervaren van verleidingen

Wat opvalt is dat het grootste deel van de geïnterviewden in eerste instantie aangeeft helemaal geen last te hebben van verleidingen. Ja, er zijn verleidingen in de samenleving en die worden ook steeds groter, maar zelf hebben ze er geen problemen mee. Toch blijken deze zelfde respondenten wel veel tips te hebben over hoe je met reclame om kunt gaan. De meest gegeven strategie die zij hanteren is simpel: niet meer uitgeven dan er binnenkomt. Vaak wordt er niet gepland per week, dus aan het begin van de maand wordt er minder opgelet dan aan het eind van de maand.

Een deel van de groep die zegt geen last te hebben van verleidingen, noemt vervolgens een hele reeks manieren op waarop ze zichzelf beschermt: zoals overleggen met de partner, boodschappenlijstjes maken of een vast weekbedrag. Deze mensen vinden dit zo normaal geworden, dat ze zelf niet meer doorhebben dat ze goed bezig zijn. Het onderkennen van de eigen inzet lijkt daar dus van belang en zou ook bij het in de hand houden van de bestedingen een positieve bijdrage kunnen hebben.

Ria (geen achterstanden): 'In de reclame gaan wij altijd naar de WC, dan worden we ook niet verleid.'



Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen.
Onderdeel van de reeks: 'Het financiële gedrag van consumenten'

3.2 Inzetten van bindingstechnieken

Bindingstechnieken zijn er in alle soorten en maten. Het kan gaan om de totale manier waarop iemand zijn financiële administratie heeft georganiseerd, bijvoorbeeld door maandelijks het beschikbare budget toe te wijzen aan verschillende soorten uitgaven zoals wonen, voeding, kleding et cetera (in de literatuur aangeduid als 'mental accounting'). Maar ook iets simpels als het maken van een boodschappenlijstje kan beschouwd worden als een methode om niet méér geld uit te geven dan gepland en zeker niet meer dan er binnenkomt.

Bindingstechnieken kunnen vooral een handig hulpmiddel zijn voor mensen die moeite hebben met rondkomen. Voor hen heeft het doen van impulsaankopen een veel grotere impact dan voor mensen die maandelijks geld overhouden.

Uit de extra analyses blijkt dat mensen met betalingsachterstanden juist *minder* vaak van bepaalde bindingstechnieken gebruik maken:

- Mensen met betalingsachterstanden hebben minder vaak een vast bedrag voor de boodschappen;
- Mensen met betalingsachterstanden maken minder vaak een boodschappenlijstje;
- Mensen met betalingsachterstanden maken minder vaak gebruik van automatisch incasso voor de vaste lasten.

Bovendien blijken mensen met ernstige financiële problemen de bovenstaande technieken (nog) minder vaak toe te passen dan mensen met lichte financiële problemen.

Lisa (lichte financiële problemen): 'Betalen via automatische incasso hebben we gestopt. Een nadeel van automatische incasso is, dat je niet zelf kunt bepalen wat eerst wordt betaald en wat daarna.'

Op het eerste gezicht doet het misschien vreemd aan dat mensen met (ernstige) betalingsachterstanden minder gebruik maken van technieken om hun uitgaven in bedwang te houden. Het lijkt echter samen te hangen met de behoefte aan flexibiliteit.



Uit de literatuur

Schuldenaren en huishoudens zonder betalingsachterstanden gaan anders om met hun budgetplanning en uitgaven. Schuldenaren rapporteren vaker het gebruik van flexibele strategieën, variëren met hun budget afhankelijk van de situatie en overdenken beslissingen opnieuw als zich een onverwachte gebeurtenis voordoet. Personen zonder financiële problemen zijn dus wat dat betreft consequenter en houden zich eerder aan een vooropgezet plan.

(Livingstone en Lunt, 1992)

De consument met financiële problemen, wil het gevoel van controle blijven houden. Bindingstechnieken kunnen helpen, maar zorgen er ook voor dat iemand minder flexibel is. Zaken worden van tevoren vastgelegd en mensen kunnen daardoor minder inspelen op onverwachte wendingen. Een voorbeeld uit de interviews hoe bindingstechnieken, die normaal helpen om op tijd te betalen, bij achterstanden een probleem worden, zijn automatische incasso's. Door gebruik te maken van automatische incasso's wordt een deel van de controle weggegeven. Men kan dan niet meer zelf bepalen wanneer en voor welke uitgaven een bepaald bedrag van de rekening wordt afschreven. Bij een laag inkomen is het van belang dat de belangrijkste vaste lasten eerst worden betaald. Wanneer de huur rond de eerste van de maand wordt afgeschreven, terwijl het salaris rond de 21^{ste} gestort wordt, dan is de kans groot dat er andere partijen eerder incasseren of dat de huur al voor een deel is opgegaan aan boodschappen.

Truus (lichte achterstanden): 'Mijn vriendin is vorig jaar geskimd. Sindsdien wil ik dus niet te veel op mijn betaalrekening hebben staan en schrijf ik het grootste gedeelte meteen over naar mijn spaarrekening. Als bedrijven een week voordat ze de automatische incasso willen doen een bericht sturen, dan zorg ik dat het geld op de rekening staat. Als ze dit niet doen, dan hebben ze grote kans dat ze pech hebben.'

Linda (schuldenvrij): 'Ik maak gebruik van automatische incasso omdat ik het gemakkelijk vind, dan heb ik er geen omkijken meer naar.'

Ook een vast bedrag voor de boodschappen, of zelfs een boodschappenlijstje, kan erg directief werken. Juist als mensen moeten schipperen met de middelen die ze hebben, kan het van tevoren vastleggen van bedragen een te grote druk op de financiën leggen. Zij willen kunnen inspelen op eventuele goede aanbiedingen of altijd zo min mogelijk geld uitgeven en daarom geen vast bedrag kiezen. Hier zijn overigens grote verschillen tussen de geïnterviewden. Een deel geeft aan juist houvast aan een vast bedrag te hebben. Een optie om aan de behoefte aan flexibiliteit tegemoet te komen kan zijn, het vaststellen van een bedrag, maar vervolgens proberen om minder dan dit bedrag uit te geven. Deze optie wordt echter nooit genoemd door de respondenten.



Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen.
Onderdeel van de reeks: 'Het financiële gedrag van consumenten'

Een andere bindingstechniek om controle over de uitgaven te houden is betalingen zoveel mogelijk contant te doen en niet met een pinpas. Bij contante betaling is direct duidelijk welk bedrag er uit de portemonnee verdwijnt en wat er daarna nog over is; bij pinbetalingen is daar veel minder zicht op.

Uit de literatuur

De mate waarin een betaling tot je doordringt heeft niet alleen te maken met de grootte van het bedrag, maar ook met de manier waarop je betaalt: het betaalmiddel. Iedere keer als je iets betaalt, doet het mentaal een beetje pijn om afscheid te nemen van je geld (betaalpijn). De betaalpijn hangt niet alleen samen met het bedrag, maar ook met de transparantie van het betaalmiddel. De transparantie wordt bepaald door twee factoren:

- in hoeverre het exacte bedrag tot ons doordringt, en
- in hoeverre de transactie tot ons doordringt (dus het feit dat je geld aan het uitgeven bent).

(Dijkman en Zadeh, 2011)

Mensen met betalingsachterstanden betalen de meeste van hun uitgaven minder vaak met een pinpas. Mensen met ernstige financiële problemen betalen nog minder vaak met een pinpas dan mensen met lichte financiële problemen. Ook pinnen mensen met ernstige financiële problemen (in vergelijking met mensen met lichte financiële problemen) vaker een vast bedrag per maand, het bedrag dat ze in die periode maximaal mogen uitgeven. In deze analyse zijn mensen budgetbeheer niet meegenomen. Er zijn dus wel degelijk enkele bindingstechnieken die juist door mensen met (ernstige) financiële problemen worden gebruikt en die hen kunnen helpen hun uitgaven in toom te houden.

3.3 Conclusie en aanbevelingen

Bindingstechnieken kunnen helpen om impulsaankopen tegen te gaan of om te voorkomen dat producten worden aangeschaft waarvoor eigenlijk geen geld is. Zo bezien zullen juist mensen die moeilijk rond kunnen komen of die betalingsachterstanden hebben, baat hebben bij het gebruik van dergelijke technieken. In de praktijk gaat dit niet altijd op. Bindingstechnieken kunnen ertoe leiden dat mensen de grip op hun financiën verliezen. Een automatische incasso kan op 'het verkeerde moment' plaatsvinden en een vast bedrag voor de boodschappen kan een flexibel uitgavenpatroon in de weg staan. Juist als de middelen beperkt zijn is die flexibiliteit erg belangrijk. Soms is het slim om de bank opdracht te geven een vaste betaling te doen op een moment dat wel goed uitkomt.



Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen.
Onderdeel van de reeks: 'Het financiële gedrag van consumenten'

Andere technieken, zoals zoveel mogelijk producten contant betalen, worden wel weer vaak door mensen met betalingsachterstanden toegepast. Ook hierbij speelt grip willen hebben op de financiën een centrale rol: contant geld in de portemonnee geeft een veel concreter beeld van wat er op een bepaald moment te besteden is dan een pinpas.

Met andere woorden, mensen met betalingsachterstanden zijn gebaat bij overzicht, controle en flexibiliteit. Als mensen weten hoeveel ze hebben, wat er uitgaat en wat ze overhouden is het gemakkelijker om met een laag budget rond te komen, dan wanneer dit overzicht ontbreekt. Ook bepaalde bindingstechnieken kunnen een dergelijk overzicht in de weg staan. Bindingstechnieken moeten dus maatwerk zijn en het is daarom zaak ze zodanig in te zetten, dat ze bijdragen aan de controle en het overzicht van het betreffende huishouden.

Verschillen tussen groepen

In dit hoofdstuk zijn verschillende groepen besproken. Hieronder hebben we deze groepen waar mogelijk met elkaar vergeleken (zie ook bijlage II):

In de volgende opsomming zijn huishoudens *zonder* financiële problemen vergeleken met huishoudens *met* financiële problemen. Huishoudens *zonder* financiële problemen:

- hebben vaker een vast bedrag voor boodschappen;
- maken vaker een boodschappenlijstje;
- maken vaker gebruik van automatische incasso voor de vast lasten, en;
- pinnen minder vaak een vast bedrag voor een bepaalde tijd

In de volgende opsomming zijn huishoudens met *lichte* financiële problemen vergeleken met huishoudens met *ernstige* financiële problemen. Huishoudens met *lichte* financiële problemen:

- hebben vaker een vast bedrag voor boodschappen;
- maken vaker een boodschappenlijstje;
- maken vaker gebruik van automatische incasso voor de vast lasten;
- betalen aankopen vaker met hun pinpas;
- pinnen minder vaak een vast bedrag voor een bepaalde tijd

De beschreven gedragingen vallen binnen het competentiegebied 'verantwoord besteden' (Nibud, 2012). Dit competentiegebied is als volgt omschreven: De consument besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn. Hier valt onder andere onder dat de consument in staat is om:

- zijn dagelijkse bestedingen te bewaken;
- zijn koopgedrag aan te passen aan het beschikbare budget.



Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat huishoudens *zonder* financiële problemen vaker gebruik maken van verschillende soorten bindingstechnieken dan huishoudens *met* financiële problemen. Daarnaast maken consumenten met *lichte* financiële problemen vaker gebruik van bindingstechnieken dan consumenten met *ernstige* financiële problemen.

Aanbevelingen

Benoem de successen

Veel van de geïnterviewden gaven in eerste instantie aan dat zij geen methoden hebben om zich te wapenen tegen verleidingen. Later benoemden zij echter heel wat slimme tips. Samen met de cliënt benoemen wat er al gedaan wordt geeft zelfvertrouwen. De cliënt doet iets goed, bovendien kan de cliënt dan deze methoden verder uitbouwen. Als een boodschappenlijstje goed werkt voor de supermarkt, waarom dan niet bij kleren kopen. Op die manier wordt aangesloten bij een methode waar de cliënt al vertrouwd mee is.

Bij groepsbijeenkomsten, dan kan het delen van de methoden anderen inspireren om zich ook te wapenen tegen de verleidingen. Het is dan ook goed om de verleidingen waartegen de persoon zich wil wapenen te benoemen.

Tips om aan de cliënten mee te geven

Hoe kunnen bindingstechnieken optimaal worden ingezet voor mensen met betalingsachterstanden? Hieronder staan tips om zelf aan de cliënt mee te geven of ketenpartners op te wijzen zodat zij de cliënt hierbij kunnen ondersteunen:

- Overzicht over de financiële situatie is een belangrijke voorwaarde om rond te kunnen komen van een laag (of lager dan gewend) budget. Laat mensen alle inkomsten en uitgaven bijhouden op de manier die bij hun past.
- Mental accounting – het opdelen van het beschikbare budget naar verschillende soorten uitgaven – is een prima methode om overzicht te houden. Als dit echter te strikt wordt toegepast kan dit ten koste gaan van flexibiliteit. Het is bijvoorbeeld goed om een vast bedrag voor de boodschappen te reserveren, maar er moet ruimte zijn om hiervan af te wijken als dat noodzakelijk is. Het wordt makkelijker om het budget op te delen als er daadwerkelijk verschillende rekeningen voor de verschillende kostenposten zijn, zoals een rekening voor de vaste lasten;
- Ook een vast bedrag per week of per maand pinnen, het maximum dat in die periode mag worden uitgegeven, valt onder mental accounting en is (onder bovengenoemde voorwaarden) een prima bindingstechniek voor huishoudens met een laag inkomen of betalingsachterstanden;
- Een automatische incasso zorgt ervoor dat steeds terugkerende betalingen automatisch worden gedaan. Dit is gemakkelijk en het risico dat rekeningen blijven liggen wordt hiermee vermeden. Het tijdstip van de automatische



afschrijving is echter van groot belang: dit kan het beste gebeuren op het moment dat de belangrijkste inkomsten net binnen zijn;

- Als het tijdstip van de automatische incasso niet zelf kan worden gekozen, is een andere mogelijkheid om de bank opdracht te geven tot een automatische afschrijving op het moment dat dit wel goed uitkomt;
- Sommige werkgevers en uitkeringsinstanties betalen niet maandelijks uit, maar eens in de vier weken. Dit loopt niet synchroon met de meeste betalingen (zoals huur, energie, zorgverzekering) die maandelijks plaatsvinden. Hierdoor kunnen mensen in de problemen komen. Als het niet mogelijk is om vierwekelijkse inkomsten om te zetten naar een maandinkomen, is het aan te bevelen een spaarsysteem te ontwikkelen zodat er aan het eind van een periode nog voldoende geld over is om belangrijke rekeningen te betalen. Dit kan door elke vier weken een (klein) bedrag apart te zetten, zodat er een buffer is voor het geval er een betaling gedaan moet worden (vlak) voordat het loon of de uitkering binnen komt.

Daarnaast is in bijlage III de factsheet 'Verleidingen de baas' opgenomen die de consument kan ondersteunen in het weerstaan van verleidingen. Deze factsheet kunt u zelf uitdelen of de informatie ervan opnemen in nieuwsbrieven. Wijs ook uw ketenpartners op het bestaan van deze factsheet.

Flexibel automatisch incasso

Zowel een aantal huishoudens met automatische incasso als huishoudens zonder automatische incasso geven aan dat het incassobedrag vaak op onhandige tijdstippen wordt afgeschreven. De gemeente en de ketenpartners kunnen met hun klanten afstemmen welke datum voor de klant het beste uitkomt, zodat het bijvoorbeeld samenvalt met de datum waarop het loon wordt gestort. Het is het mooiste zijn als dat per huishouden kan worden afgestemd, maar dat zal vaak niet mogelijk zijn. Een andere optie is om de klant bijvoorbeeld twee data te geven waaruit hij of zij kan kiezen, of door in het klantenbestand na te gaan wanneer de meeste mensen hun loon ontvangen. Dat kan namelijk verschillen.

Hieronder staat de tip die Truus gaf, er zijn meer respondenten die deze tip hebben gegeven.

Truus (lichte betalingsachterstanden): 'Laat de automatische incasso meteen met mijn salaris komen, of zorg ervoor dat we zelf kunnen aangeven wanneer wij kunnen betalen. Zo krijgen bedrijven altijd hun geld en hebben ze niks te zeuren.'



Bronvermelding

- Dijkman, A., & Zadeh, C. (2011). *Psychologeld. Waarom we stoppen met denken als we beginnen met uitgeven*. Amsterdam: Maven Publishing.
- Dijksterhuis, A. (2007). *Het slimme onbewuste. Denken met gevoel*. Amsterdam: Uitgeverij Bert Bakker.
- Jungmann, N., & Geuns, R. van (2013). Klantprofielwerken vraagt herijking interventies. Van "schuldregeling voor iedereen" naar "hoogst haalbare." *Sociaal Bestek*, 20-23.
- Jungmann, N. (2012). *Schuldenproblematiek. Een vraagstuk in transitie*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Jungmann, N., Calkoen, P., Hartogh, J. den, Hartogh, V. den, & Wesdorp, P. (2014). *Preventiebundel. Acht werkwijzers voor effectieve schuldpreventie*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Jungmann, N., Geuns, R. van, Klaver, J., Wesdorp, P., & Wolk, J. van der (2012). *Preventie: voorkomen is beter dan genezen*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Lamme, V. (2010). *De vrije wil bestaat niet. Over wie er echt de baas is in het brein*. Amsterdam: Uitgeverij Bert Bakker.
- Lechner, L., Kremers, S.P.J., Meertens, R.M., & Vries, H. de (2010). Determinanten van gedrag. In J. Brug, P. van Assema, & L. Lechner (Red.). *Gezondheidspsychologie en gedragsverandering. Een planmatige aanpak* (pp.75-106). Assen: Van Gorcum / Open Universiteit Nederland.
- Livingstone, S.M., & Lunt, P.K. (1992). Predicting personal debt and debt repayment: Psychological, social and economic determinants. *Journal of Economic Psychology*, 13(1), 111-134.
- Madern, T., & Gaalen, C. van (2011). *Bindingstechnieken. Een onderzoek naar methoden om verleidingen van geld uitgeven te weerstaan*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T., & Burg, D. van der (2012). *Geldzaken in de praktijk*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T., & Schors, A. van der (2012). *Kans op financiële problemen*. Utrecht: Nibud.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2014). *Schaarste: Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.



- Nibud (2012). *Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor Financiële zelfredzaamheid*. Utrecht: Nibud.
- Thaler, R.H., & Sunstein, C. (2009). *Nudge. Naar betere beslissingen over gezondheid, geluk en welvaart*. Amsterdam: Business Contact.
- Tiemeijer, W.L. (2011). *Hoe mensen keuzes maken. De psychologie van het beslissen*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Tiemeijer, W.L., Thomas, C.A., & Prast, H.M. (2009). *De menselijke beslisser: Over de psychologie van keuze en gedrag*. Den Haag/ Amsterdam: WRR/ Amsterdam University Press.
- Webley, P., & Nyhus, E.K. (2001). Life-cycle and dispositional routes into problem debt. *British Journal of Psychology*, 92, 423-446.
- Xiao, J.J., Shim, S., Barber, B., & Lyons, A.C. (2007). *Academic Success and Well-being of College Students: Financial Behaviors Matter*. Arizona: The University of Arizona.



Bijlagen

- I Onderzoeksverantwoording
- II Vergelijking tussen de groepen
- III Factsheets:
 - a) Administratie op orde
 - b) Verleidingen de baas



I Onderzoeksverantwoording

In deze bijlage wordt de methode van onderzoek en de gebruikte bronnen verder toegelicht.

Er is gebruik gemaakt van verschillende bronnen en onderzoeksmethoden. Centraal staan de 63 interviews die zijn gehouden. De informatie uit de interviews is aangevuld met dossieranalyses van 52 consumentendossiers die met hun financiële problemen worden ondersteund door een budgetcoach, een literatuurstudie naar wat er bekend is over financieel gedrag en de motivatie van consumenten en extra analyses op de data die zijn verzameld voor het binnen afzienbare tijd te verdedigen proefschrift van Madern. In dit proefschrift staat het financiële gedrag van consumenten met en zonder financiële problemen centraal. Het uitgangspunt daarbij is dat het belangrijk is te weten welk financieel gedrag mensen vertonen als je meer wilt weten over de drijfveren daarachter. Voor dit rapport zijn extra analyses¹ gedaan op de dataset van het proefschrift. Een voorbeeld daarvan zijn analyses om het effect te achterhalen dat inkomensterugval heeft op het financieel gedrag. Zowel in het proefschrift als ook in dit rapport worden de Nibud-competenties als uitgangspunt voor financieel gedrag van consumenten genomen.

Voor de interviews zijn personen geselecteerd uit de dataset van Madern die vervolgens hebben deelgenomen aan telefonische interviews voor dit rapport. De interviews vormen de basis van de vier rapporten binnen de reeks, maar zijn daarnaast illustratief en ondersteunend voor het proefschrift gebruikt. De interviews zijn afgenomen tussen november 2013 en april 2014. Er zijn twee verschillende vragenlijsten afgenomen. De eerste vragenlijst ging over sociale steun van en leningen die worden afgesloten bij vrienden en familie. De tweede vragenlijst ging over anticiperen op life-events en de wijze van administratie voeren. Sommige respondenten hebben een combinatie van deze vragenlijsten gekregen, het betreft dan voornamelijk de problematische schuldenaren. In tabel 1 staan de achtergrondkenmerken van de geïnterviewden.

¹ Dit betreft logistische regressies



Tabel 1: Achtergrondkenmerken deelnemers interviews (n=63)

		Aantal
Geslacht	Man	24
	Vrouw	39
Interview	Sociale steun en leningen	25
	Life-events en administratie	25
	Gecombineerd	13
Werk	Loondienst	31
	ZZP'er	7
	Geen werk	25
Woning	Huur	37
	Koop	26
Huishoudsamenstelling	Alleenstaand	18
	Eenoudergezin	14
	Gezin zonder kinderen	13
	Gezin met kinderen	16
Inkomensterugval	Ja	47
	Nee	16
Betalingsachterstanden	Ja	50
	Nee	13
Problematische schulden	Ja	15
	Nee	48

Daarnaast zijn er dossieranalyses uitgevoerd op 52 dossiers. Deze dossiers bevatten de gegevens van consumenten die met hun financiële problemen worden ondersteund door een budgetcoach. In de dossiers beschrijft de budgetcoach wat de problemen zijn, welke oorzaken er kunnen worden achterhaald en welke oplossingen er, volgens de budgetcoach, mogelijk zijn. Van de dossiers waren er 27 afkomstig van budgetcoaches die waren ingehuurd door werkgevers. De andere 25 betreffen dossiers waarbij budgetcoaches werden ingehuurd door banken, deze groep bestaat helemaal uit consumenten met een koopwoning.



Tabel 2: Achtergrondkenmerken cliënten budgetcoaching (n=52)

		Aantal
Werk	Loondienst	37
	ZZP'er	5
	Geen werk	8
Woning	Huur	10
	Koop	42
Huishoudsamenstelling	Alleenstaand	18
	Eenoudergezin	4
	Gezin zonder kinderen	15
	Gezin met kinderen	15

In dit rapport worden vier groepen onderscheiden. Deze indeling is afgeleid van de indeling die gebruikt is in het promotietraject. Er wordt hier niet gekeken naar de hoogte van de financiële achterstanden, maar naar de gevolgen van de financiële achterstanden voor de maatschappij en de kosten voor de schuldeiser. De vier groepen zijn:

- Huishoudens zonder financiële problemen.
- Huishoudens met lichte financiële problemen, hieronder vallen huishoudens die één of meer van de volgende gebeurtenissen meegemaakt hebben:
 - enkele keer de huur/hypotheek meer dan 10 dagen te laat betaald;
 - achterstanden op de energierekening;
 - aanmaningen ontvangen;
 - brieven van incassobureau of deurwaarder ontvangen.
- Huishoudens met ernstige financiële problemen. Er is gekozen voor de term ernstig omdat het gaat om de gevolgen van de achterstand, met name de kosten die worden gemaakt door de schuldeiser en op lange termijn de kosten voor de maatschappij. Hieronder vallen huishoudens die de volgende financiële problemen hebben gehad:
 - regelmatig de huur of hypotheek niet betaald;
 - afgesloten van de energie;
 - loonbeslag op het inkomen gelegd;
 - aangemeld bij het ZiN (voorheen CVZ).
- Huishoudens met een problematische schuldsituatie die zijn aangemeld voor of hulp hebben van professionele schuldhulpverlening, deze groep valt onder de huishoudens met ernstige financiële problemen.

Als er wordt gesproken over huishoudens met financiële problemen, dan zijn de drie laatste groepen samengenomen.



In tabel 3 staan de achtergrondkenmerken van de respondenten in de extra analyses. Respondenten konden het onderzoek invullen vanaf 26 augustus 2013 tot en met 1 november 2013. Deze tabel is in uitgebreidere vorm opgenomen in de dissertatie van Madern.

Tabel 3: Achtergrondkenmerken dataset (n=1984)

		Aantal
Geslacht	Man	550
	Vrouw	1434
Werk	Loondienst	1199
	ZZP'er	116
	Geen werk	669
Woning	Huur	773
	Koop	1211
Huishoudsamenstelling	Alleenstaand	532
	Eenoudergezin	202
	Gezin zonder kinderen	549
	Gezin met kinderen	663
	Anders	38
Inkomensterugval	Ja	736
	Nee	1248
Betalingsachterstanden	Ja	977
	Nee	1007



II Vergelijking tussen de groepen

In de onderstaande tabellen zijn de verschillende groepen die in dit rapport zijn beschreven onderling vergeleken. In tabel 4 zijn de verschillen tussen huishoudens zonder financiële problemen en huishoudens met financiële problemen weergegeven. In tabel 5 is een vergelijking gemaakt tussen huishoudens met lichte financiële problemen en huishoudens met ernstige financiële problemen. In tabel 6 worden huishoudens die een inkomensterugval hebben meegemaakt vergeleken met huishoudens die geen inkomensterugval hebben meegemaakt.

Tabel 4: Vergelijking tussen huishoudens zonder financiële problemen en huishoudens met financiële problemen

Rapport	Geen financiële problemen	Financiële problemen
Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen		
Vast bedrag voor boodschappen	+	-
Boodschappenlijstje	+	-
Automatische incasso voor vaste lasten	+	-
Uitgaven met de pinpas betalen	+	-
Vast bedrag pinnen voor bepaalde tijd (op = op)	-	+

Tabel 5: Vergelijking tussen huishoudens met lichte en ernstige financiële problemen

Rapport	Lichte financiële problemen	Ernstige financiële problemen
Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen		
Afgelopen jaar vaker afschriften gaan controleren	+	-
Afgelopen jaar vaker overzichten gaan maken		-
Vast bedrag voor boodschappen	+	-
Boodschappenlijstje	+	-
Automatische incasso voor vaste lasten	+	-
Uitgaven met de pinpas betalen	+	-
Vast bedrag pinnen voor bepaalde tijd (op = op)	-	+



Tabel 6: Vergelijking tussen huishoudens die een inkomensterugval hebben meegemaakt en huishoudens die geen inkomensterugval hebben meegemaakt

Rapport	Geen inkomensterugval	Inkomensterugval
Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen		
Afgelopen jaar vaker afschriften gaan controleren	-	+
Afgelopen jaar vaker overzichten gaan maken	-	+
Vaste lasten bijhouden	-	+
Vinden dat ze overzicht hebben	+	-



III Factsheets:

a) Administratie op orde

b) Verleidingen de baas





Administratie op orde

Inzicht in uw geldzaken begint bij uw administratie

Inzicht in uw geldzaken begint bij uw administratie. Als uw administratie op orde is, kunt u alles makkelijk terugvinden. Overzicht helpt u uw geldzaken in de hand te houden. Maar hoe doe je dat?

Hoe doe ik dat?

Rekeningen ontvangt u vaak via de post. Maar steeds meer bedrijven sturen hun rekeningen per mail of u kunt uw gegevens inzien op een eigen 'mijn'-pagina met een speciale inlogcode. Zowel voor de 'gewone' post als voor de digitale post geldt:

- Open post meteen;
- Sorteert wat u wel en niet moet bewaren, en op welke post u moet reageren;
- Bewaar belangrijke papieren in een map met tabbladen;
- Bewaar belangrijke mailtjes en digitale rekeningoverzichten in mapjes op de computer;
- Betaal rekeningen meteen of zet een betaalopdracht klaar.

Wat heeft u nodig?

Voor een overzichtelijke administratie heeft u een systeem nodig waarmee u de informatie makkelijk terug kunt vinden. Ruim de post en mail minimaal één keer per week op. Dan weet u zeker dat u geen belangrijke papieren en mailtjes kwijtraakt en dat alle rekeningen op tijd worden betaald.

Of u nu kiest voor een ordner met tabbladen of een digitaal systeem, hangt af van uw voorkeur. Kies wat het beste bij u past.

Overzicht over digitale gegevens

Door belangrijke mailtjes en digitale rekeningen te ordenen en te bewaren, houdt u overzicht. Een aantal mogelijkheden:

- Print rekeningoverzichten of mailtjes en bewaar ze in de papieren map met tabbladen;
- Maak een map 'administratie' op de computer aan met hierin deelmapjes, bijvoorbeeld 'salaris', 'energie', 'telefoon' etc. Hierin bewaart u gedownloadte rekeningen als pdf of als word-bestand waarin u de inhoud van een mailtje hebt gekopieerd;
- Maak in uw emailaccount mapjes aan waarin u belangrijke mailtjes bewaart;



*Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen.
Onderdeel van de reeks: 'Het financiële gedrag van consumenten'*

- Zorg dat u en uw partner in uw gezamenlijke e-mailaccount administratie map kunnen;
- Wilt u alle rekeningoverzichten digitaal? Scan de papieren versies of maak er een foto van. Bewaar ze op uw computer in het juiste mapje. Zorg dat u regelmatig een 'back-up' maakt, zodat de belangrijke gegevens bewaard blijven;
- Registreer uw digitale codes op een voor u handige plek.

Uw administratie bijhouden

Houd ongeveer eens per week uw administratie bij op een voor u geschikt moment. Lees alle brieven en berichten door en sorteert als volgt:

1. Reageren

Op sommige (email)post moet u reageren. Als u bijvoorbeeld bezwaar wilt maken tegen een beslissing van de gemeente. Of u moet belastingaangifte doen. Bijna altijd is daar een reactietermijn aan verbonden. Lukt het u niet om de gevraagde actie te ondernemen, vraag dan hulp. Bewaar een kopie van uw reactie in de ordner achter het juiste tabblad.

2. Betalen en afschriften checken

Op bijna alle rekeningen staat een vervaldatum; de datum waarop het bedrag betaald moet zijn. Houd bij wanneer u het geld overmaakt. U verstuurt de betaling via internetbankieren of doet de acceptgiro op de post en de rekening gaat in de ordner. Betaalt u een rekening niet direct, stop deze dan achter een tabblad 'Nog betalen' en sorteert deze rekeningen op vervaldatum. Kijk telkens als u uw administratie doet of u nog openstaande rekeningen hebt.

Als u internetbankiert kunt u de betaling vast klaarzetten met de betaaldatum erbij. Zo hoeft u er niet meer aan te denken zonder dat u alles direct hoeft te betalen.

Controleer de afschriften

Controleer de bankafschriften of online afschrijvingen of uw betaalopdrachten goed zijn verwerkt en of de bedragen kloppen. Berg de afschriften dan op. Als u geen papieren afschriften (meer) ontvangt, maar dat wel graag wilt, kunt u dat aanvragen bij uw bank. Hier zijn wel kosten aan verbonden. Bij internetbankieren kunt u maandelijks een overzicht van uw bij- en afschrijvingen maken. Print deze uit of bewaar het in een map op uw computer.

3. Bewaren

Een groot deel van de post bestaat uit kennisgevingen: een eindafrekening van het energiebedrijf, een overzicht van de betaalde hypotheekrente of een bericht over huurverhoging. Ook zit er vaak reclame tussen, bijvoorbeeld van de bank of verzekeringsmaatschappij. Bent u niet geïnteresseerd in hun aanbiedingen, dan kan de post bij het oud papier en de digitale versie in de prullenbak. De rest bergt u op in de



*Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen.
Onderdeel van de reeks: 'Het financiële gedrag van consumenten'*

ordner. Sorteert de post op afzender en stop alles achter het juiste tabblad. Zo raakt er niets zoek.

Belangrijke papieren om te bewaren zijn:

- arbeidscontract;
- loonstrookjes of uitkeringsgegevens;
- belastingpapieren;
- verzekeringspolissen;
- testament;
- contracten van abonnementen (telefoon, leningen);
- rekeningen;
- garantiebewijzen;
- bankafschriften;
- brieven waar u op moet reageren.

Taakverdeling

Bent u thuis degene die de administratie doet? Neem dan eens in de twee maanden samen met uw partner de administratie door. U bent er immers beiden verantwoordelijk voor. Denk ook aan:

- Dat u beiden de inlogcode voor internetbankieren van uw gezamenlijke bankrekening kent;
- Maak een e-mailaccount voor de gezamenlijke administratie aan, waar u beiden in kunt;
- Maar afspraken wie wat betaalt.

Als u de financiële administratie te lastig vindt worden, vraag dan hulp aan iemand die u goed vertrouwt.





Verleidingen de baas

Uw uitgaven in de hand houden

Aanbiedingen, reclames, winkels: ze zijn overal, altijd. Voor u het weet heeft u iets gekocht wat u niet van plan was te kopen. Hoe houdt u uw uitgaven in de hand?

Ken uzelf

Het helpt als u uw zwakke plekken kent. Is dat uitgebreid lunchen of twee paar schoenen kopen omdat u niet kunt kiezen? Speelgoed voor de kinderen of de nieuwste smartphone? Bedenk ook wanneer u het snelst zwicht voor mooie spullen: e-shoppend op de bank thuis of tijdens een lange winkelmiddag in de stad? Met die ene vriendin die een dure smaak heeft of met uw moeder die u wilt verwennen? Als u samen gaat winkelen kunt u afspreken dat u elkaar wijst op uw valkuilen.

Wat u vooraf kunt doen

Wat wilt u in ieder geval kopen en hoeveel kunt of wilt u daaraan besteden? Het kan handig zijn om onderscheid te maken naar verschillende posten: cadeaus, eten en drinken, uitgaan, kleding, vuurwerk. Ouderwetse verlanglijstjes werken ook prima, voor kinderen én volwassenen!

Heeft u thuis nog waardebonnen of cadeautjes liggen? Als u door het jaar heen al tegen koopjes aanloopt, hoeft u niet te veel geld in een keer uit te geven.

Roepen uw kinderen om ipods en smarthones? Tablets en spelcomputers? 'Iedereen in de klas' heeft deze immers! Hoewel dat vast overdreven is, zijn deze producten inderdaad geen uitzondering meer op de lagere school. Maar houd voor ogen of u zelf vindt dat uw kind eraan toe is.

Bindingstechnieken

Bindingstechnieken kun je omschrijven als manieren die mensen gebruiken om zichzelf aan hun voornemens te houden. Doe uw voordeel met deze bindingstechnieken en bedenk hoe u deze kunt inzetten om verleidingen de baas te blijven:

- Vraag uzelf af voordat u iets koopt: Heb ik het echt nodig? Kan ik het betalen?
- Koop niet meteen, maar neem een time-out. Als u het na een paar dagen nog wilt hebben, ga dan terug naar de winkel.
- Stel automatisch sparen in via internetbankieren. Als u het geld onverhoopt toch nodig heeft, kunt u het terugboeken.
- Meer sparen? Plan nu vast een verhoging van het spaarbedrag in over een paar maanden en bouw het bedrag rustig op.
- Maak afspraken met mensen over uw doelen, dat maakt het makkelijker om u er aan te houden.



Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen.
Onderdeel van de reeks: 'Het financiële gedrag van consumenten'

- Een tip die daar bij aansluit: overleg met uw partner voor u iets koopt. Misschien niet altijd even praktisch, maar u kunt natuurlijk ook bedenken wanneer dat wel of niet handig is.
- Neem uw pinpas niet mee als het niet per se nodig is. Mocht u toch iets zien dat u wilt hebben, dan moet u ervoor terugkomen en dat geeft u een extra bedenktijd.
- Maak een lijstje van wat u die maand nodig heeft als u salaris ontvangt. Het extra geld zet u op de spaarrekening. Hoe meer er op uw lopende rekening staat, hoe meer u in de verleiding komt om het geld uit te geven.

