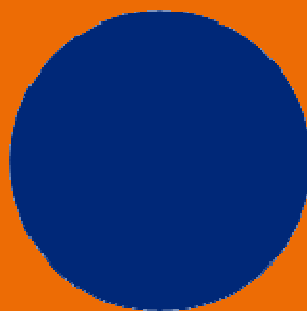
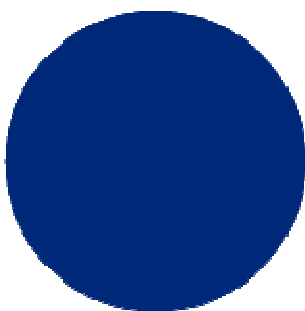
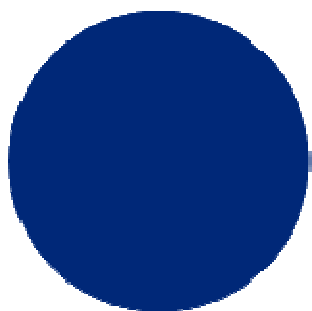
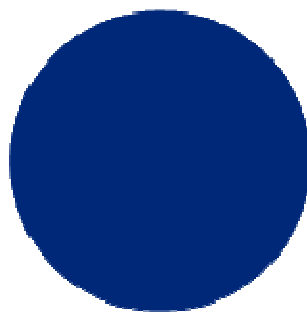
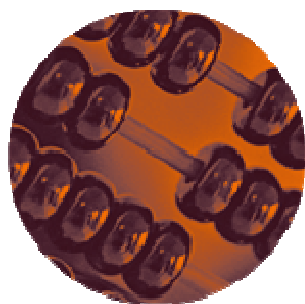
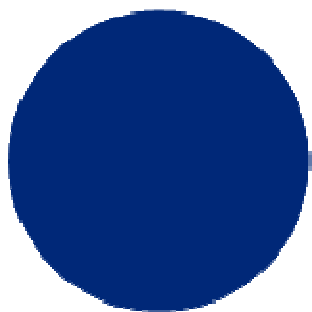


Nieuwe schuldenaren: huiseigenaren en werknemers in de problemen

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



Nieuwe schuldenaren: huiseigenaren en werknemers in de problemen

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

Nibud, november 2014

*Auteurs:
Tamara Madern
Minou van der Werf*

Inhoud

1	INLEIDING	1
1.1	Nieuwe groepen met een problematische schuldsituatie	1
1.2	Het financiële gedrag van consumenten	2
1.3	Methode	4
2	HUISEIGENAREN MET FINANCIËLE PROBLEMEN	6
2.1	Huiseigenaren versus huurders met financiële problemen.....	6
2.2	Huiseigenaren met en zonder financiële problemen	7
2.3	Overzicht en inzicht	8
2.4	Oorzaken van de problemen	9
2.5	Motivatie	10
2.6	Conclusie en aanbevelingen	13
3	WERKNEMERS MET FINANCIËLE PROBLEMEN	16
3.1	Werknemers versus werklozen met financiële problemen	17
3.2	Werknemers met en zonder financiële problemen.....	17
3.3	Overzicht en inzicht	18
3.4	Oorzaken van de financiële problemen	18
3.5	Motivatie	20
3.6	Aan de slag: achterstanden aanpakken.....	20
3.7	Conclusie en aanbevelingen	21
	BRONVERMELDING	25
	BIJLAGEN	27
I	Onderzoeksverantwoording	27
II	Vergelijking tussen de groepen	27
III	Factsheet: Geldproblemen op de werkvloer	27
I	Onderzoeksverantwoording	28
II	Vergelijking tussen de groepen.....	32
III	Factsheet: Geldproblemen op de werkvloer	34

1 Inleiding

Dit rapport is één van de vier rapporten binnen de reeks 'Het financiële gedrag van consumenten'. In dit deel staan de achtergronden centraal van mensen die financiële achterstanden hebben met een baan en/of een koopwoning. We starten in dit hoofdstuk met een korte inleiding over nieuwe groepen met financiële problemen. 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 komen de huiseigenaren aan de orde en in hoofdstuk 3 ten slotte de werknemers met financiële problemen.

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 Nieuwe groepen met een problematische schuldsituatie

Door de economische crisis raken meer mensen in financiële problemen en veranderen de aard en omvang van de betalingsachterstanden. Financiële problemen zijn de afgelopen jaren groter geworden en het aantal schuldeisers per schuldenaar is gestegen. Waren het voorheen vooral mensen met lage inkomens of een uitkering die tot de risicogroep behoorden, nu betreft het ook hogere inkomensgroepen waarin mensen hun baan verliezen terwijl ze een hoge hypotheek hebben. Van oudsher waren het met name de lagere inkomens die in een problematische schuldsituatie terechtkwamen. Vaak was er sprake van een lager opleidingsniveau en een substantieel deel van de groep was afhankelijk van een uitkering (Jungmann, 2006).

Wie nu rondkijkt in de spreekkamer van schuldhulpverlening of bij de voedselbank, ziet een gemêleerder beeld. Naast de traditionele schuldenaar zien we dat de populatie die in de financiële problemen zit steeds jonger wordt, maar dat ook het aandeel senioren toeneemt. Er zijn meer huiseigenaren die in de problemen komen, meer zzp'ers en ook het aandeel werkenden wordt groter (Jungmann, 2012). Over deze nieuwe groepen is relatief weinig bekend, met name wat betreft hun vaardigheden en gedrag. De enige uitzondering daarop vormen de jongeren, waar relatief veel onderzoek naar wordt gedaan. Over het algemeen wordt aangenomen dat het voor senioren, huiseigenaren en werkenden eenvoudiger is weer uit de financiële problemen te komen en te blijven. Ze zijn vaak hoger opgeleid en hebben de basisvaardigheden die nodig zijn om financieel gezond te blijven. De vraag rijst dan ook waardoor ze in de problemen komen. Is er, meer dan bij de traditionele groepen, sprake van pech? Kunnen ze hun gedrag niet aanpassen bij een tegenslag?



Nieuwe schuldenaren: huiseigenaren en werknemers.

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

Dit hoofdstuk focust op het financiële gedrag van huiseigenaren en werkkenden. Door te onderzoeken welk gedrag en competenties deze doelgroepen al dan niet beheersen, kunnen de preventie-activiteiten en voorlichting beter op hen worden afgestemd. De onderzoeksvraag die in dit rapport centraal staat is:

Welk financieel gedrag vertonen huiseigenaren en werkkenden met financiële problemen en verschilt dit van het gedrag van huiseigenaren en werkkenden zonder schulden en van de traditionele groepen in de schuldhulpverlening, in het bijzonder huurders en uitkeringsgerechtigden?

Theo en zijn vriendin wonen met hun drie kinderen in een woophuis. Ze hebben beiden een goed verdienende baan en ze hebben altijd op ruime voet geleefd. Zo gingen ze vier keer per jaar op vakantie en gaven ze geregeld 400 euro per week uit aan boodschappen.

Sparen deden ze nooit, behalve voor specifieke doelen. Sinds juni vorig jaar is dat echter anders. Theo had een financiële tegenslag en moest ineens veel geld betalen. Doordat ze geen spaargeld hadden lukte dit niet en hebben ze een flinke schuld gecreëerd. Nu leven ze sober en gaat al het geld dat ze over hebben naar de aflossing van de schuld. Hij wil zo snel mogelijk van zijn schuld af zijn. De kinderen weten dat ze niet naar de Efteling kunnen omdat al het geld naar het 'zwarte gat' gaat.

Zodra ze klaar zijn met aflossen, gaan ze niet terug naar hun oude uitgavenpatroon. Zij hebben hun lesje wel geleerd en zijn van plan om een flinke buffer aan te gaan leggen.

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?

Dit deel zoomt in op twee specifieke groepen. Naast het deel dat nu voor u ligt zijn er drie andere rapporten verschenen. In deze delen wordt geen onderscheid gemaakt naar groepen, maar wordt een onderdeel van het gedrag eruit gelicht.

- 1) [Controle houden over de uitgaven: administratie en verleidingen](#)
Centrale onderzoeksvraag in dit deel: *In hoeverre onderneemt de consument actie om (weer) controle te krijgen over zijn uitgaven na een inkomensterugval en wat houdt deze actie in?*
- 2) [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?*
- 3) [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, in zowel sociale als materiële zin en wat zijn de gevolgen daarvan?*

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 Huiseigenaren met financiële problemen

Het aantal huiseigenaren met financiële problemen neemt sinds een aantal jaren toe. Waar voorheen vooral huurders zich aanmeldden voor schuldhulpverlening, is het percentage mensen met een koopwoning nu 14 procent van alle aanmelders (NVVK, 2014). Per 1 oktober 2014 hadden 108.754 consumenten betalingsachterstanden op de hypotheek (BKR, 2014). In het werkveld wordt dan ook door zowel de hypotheekverstrekkers als door de schuldhulpverlening naar een oplossing gezocht. Tegelijkertijd zien we dat individuele banken steeds meer doen aan ondersteuning van klanten met problemen.

Mensen met een koopwoning komen voor andere financiële beslissingen en situaties te staan dan mensen met een huurwoning. Ze hebben te maken met andere vaste lasten en ze hebben vaak andere ervaringen met financiën. Aan het afsluiten van een hypotheek zit een heel proces vast waarbij de financiën onder de loep worden genomen. Huishoudens met een koopwoning hebben daarnaast meestal meer inkomen dan huishoudens met een huurwoning. Huiseigenaren met financiële problemen vormen dus een andere groep dan huurders met financiële problemen. Door een beter beeld van deze groep te krijgen kunnen we beter inzicht krijgen in hoe deze groep preventief en curatief ondersteund kan worden.

Daarom is er in dit hoofdstuk onderzocht of en hoe huiseigenaren met financiële problemen verschillen van huurders met betalingsachterstanden. Ook is bekeken of en hoe huiseigenaren met achterstanden verschillen van huiseigenaren zonder achterstanden. De resultaten laten zien dat huiseigenaren met financiële problemen echt een aparte groep zijn: ze verschillen in hun financiële gedrag op belangrijke gebieden van huurders met financiële problemen én ze verschillen van huiseigenaren zonder schulden. Veel huiseigenaren hebben een life-event meegemaakt, wat bijdraagt aan de financiële problemen. In de preventie is hier zeker nog winst te behalen, de meeste huiseigenaren met financiële problemen hebben nooit nagedacht over de mogelijkheid van een inkomensterugval en hebben daarnaast weinig spaargeld om deze onverwachte terugval op te vangen.

2.1 Huiseigenaren versus huurders met financiële problemen

Om het verschil tussen huiseigenaren met financiële achterstanden en huurders met financiële achterstanden te kunnen onderzoeken, is een regressieanalyse uitgevoerd (n=916). Uit deze analyse komen een aantal traditionele verschillen naar voren. Zoals te verwachten was hebben huiseigenaren met financiële problemen een hoger inkomen, hebben zij vaker een partner en hebben ze vaker een hogere opleiding genoten dan de huurders met betalingsachterstanden. Naast deze 'traditionele' verschillen, zien we echter nog een aantal andere verschillen. In vergelijking met huurders met financiële



problemen hebben huiseigenaren met financiële problemen bijvoorbeeld vaker een spaarrekening, ze hebben vaker de belangrijke en noodzakelijke verzekeringen afgesloten en ze maken vaker gebruik van automatische incasso voor de vaste lasten. Ook blijkt dat huiseigenaren met financiële problemen minder goed op de hoogte zijn van hoeveel ze aan hun vaste lasten uitgeven dan huurders met financiële problemen.

Dat huiseigenaren met financiële problemen meer gebruik maken van automatische incasso is opvallend. Uit de interviews blijkt dat een belangrijke reden om geen gebruik te maken van automatische incasso is dat de respondent het gevoel heeft minder controle op de afschrijvingen te hebben als die automatisch worden afgeschreven. Vaak worden belangrijke rekeningen later afgeschreven, door andere partijen is er dan al geld van de rekening afgeschreven, waardoor het saldo ontoereikend is. Een ander opvallende uitkomst is dat huiseigenaren met financiële problemen niet weten hoe hoog de vaste lasten zijn. Als iemand geld tekort komt, dan is het juist belangrijk om opnieuw naar de begroting te gaan kijken, naar zowel de inkomsten- als de uitgavenkant. Huiseigenaren met financiële problemen maken minder gebruik van bindingstechnieken dan huurders met financiële problemen. Bindingstechnieken zijn methoden die personen in het dagelijks leven toepassen om verleidingen op korte termijn te kunnen weerstaan. Bindingstechnieken worden vaak gebruikt om meer grip te krijgen op de uitgaven. Voorbeelden daarvan zijn uitgaven contant betalen en een vast bedrag per week voor de boodschappen gebruiken.

Huiseigenaren met financiële problemen controleren de voorwaarden van de financiële producten die ze hebben minder vaak. Dit laatste lijkt tegenstrijdig te zijn met het feit dat ze wel, meer dan huurders met financiële problemen, bij de aankoop van een financieel product verschillende aspecten, zoals rente en looptijd, meewegen. Het zou zo kunnen zijn dat ze de voorwaarden tussendoor minder controleren, omdat ze bij het aanschaffen van het financieel product een goede afweging hebben gemaakt en er vanuit gaan dat ze toen de juiste keuze hebben gemaakt.

Als er financiële problemen zijn, dan *lijkt* het financiële gedrag van huurders meer gericht op het onder controle krijgen van de uitgaven, dan bij de huiseigenaren met financiële problemen.

2.2 Huiseigenaren met en zonder financiële problemen

Een andere analyse die is uitgevoerd is in hoeverre huiseigenaren met financiële problemen verschillen in hun financiële gedrag en in demografische kenmerken van huiseigenaren zonder financiële problemen (n=1211).

Mannelijke huiseigenaren en gezinnen met kinderen hebben een grotere kans dat zij financiële problemen hebben dan vrouwelijke huiseigenaren en gezinnen zonder



kinderen. In vergelijking met huiseigenaren zonder financiële problemen blijkt verder dat huiseigenaren met financiële problemen:

- minder goed hun administratie en post bijhouden;
- beter op hun uitgaven letten;
- minder vooruit plannen, ze leven op financieel gebied dus meer in het hier en nu en denken minder aan de toekomst;
- minder vaak gebruik maken van automatisch incasso.

Bij vergelijking van huiseigenaren versus huurders met financiële problemen, blijkt dat huiseigenaren vaker gebruik maken van automatische incasso dan huurders. Toch stoppen ook de huiseigenaren met financiële problemen vaak met automatisch incasso. Huiseigenaren zonder financiële problemen maken namelijk vaker gebruik van automatische incasso dan huiseigenaren met financiële problemen. Ook hier wordt in de interviews dezelfde reden gegeven: de huiseigenaren die geen automatische incasso gebruiken hebben meer behoefte hebben aan controle over de uitgaven.

2.3 Overzicht en inzicht

Uit de analyses blijkt dat huiseigenaren met achterstanden hun administratie en post minder goed bijhouden dan huishoudens zonder achterstanden. De geïnterviewden, zowel degenen met als zonder financiële achterstanden, geven vaak wel aan dat zij de afgelopen jaren hun post beter zijn gaan bijhouden en dat de manier waarop ze hun administratie doen is veranderd. De aanleiding was echter niet dat ze betalingsproblemen hadden. Zij zijn al eerder met hun financiën aan de slag gegaan, meestal na een inkomensterugval. Betalingsachterstanden worden door niemand genoemd als reden voor aanpassingen.

Ook uit de dossieranalyse blijkt dat bij ongeveer tweederde van de cliënten met hypotheekachterstanden nog winst valt te behalen op administratie en overzicht. De helft van deze groep heeft redelijk overzicht en de andere helft heeft slecht overzicht.

Ondanks de betalingsachterstanden, heeft iets meer dan de helft van de geïnterviewde huiseigenaren met betalingsachterstanden het gevoel dat ze grip hebben op hun geldzaken. De rest geeft aan matig of geen grip te hebben. Bij het overgrote deel is het gevoel van grip in de afgelopen jaren veranderd door de inkomensterugval.

Budgetcoach: 'De cliënten hebben goed inzicht, maar onderschatten vaak de huidige financiële situatie. Ze hopen op betere tijden aan de inkomstenkant.'

Christian (betalingsachterstanden, koopwoning): 'Ik heb nu veel meer grip omdat ik er bewuster mee bezig ben.'



2.4 Oorzaken van de problemen

Uit de dossieranalyse blijkt dat bijna alle klanten van de budgetcoach een life-event hebben meegemaakt. De helft is werkloos geworden en ongeveer een vijfde heeft een scheiding achter de rug. Volgens de budgetcoaches bestaat het merendeel van de financiële problemen dan ook uit aanpassingsschulden, schulden die ontstaan zijn door een aanzienlijke verandering in de financiële situatie. Vaak heeft dit echter ook te maken met overbesteding in het verleden: doordat er in goede tijden (te) veel werd uitgegeven, hebben ze nu sneller te maken met financiële problemen. Er is geen tot weinig spaargeld om de verandering in inkomen tijdelijk op te vangen.

Hans (betalingsproblemen, koopwoning): 'Ik heb nooit geleerd om met geld om te gaan. Er werd niet op de uitgaven gelet terwijl er een goed inkomen was.'

Uit de interviews komt een ander beeld. Inkomensterugval wordt door weinig geïnterviewden als primaire oorzaak van de financiële problemen benoemd. Dat is opvallend, want het merendeel van de geïnterviewden met een koopwoning heeft in de afgelopen tijd een inkomensdaling gehad. Na die gebeurtenis zijn de huishoudens wel anders met hun geldzaken omgegaan.

Ramon (betalingsachterstanden, koopwoning): 'De oorzaak van mijn betalingsachterstanden is laksheid.'

Ongeveer eenderde van de geïnterviewden had voor de inkomensterugval weleens nagedacht over het feit dat er iets zou kunnen gebeuren waardoor ze minder te besteden zouden krijgen. Tweederde heeft hier dus nog nooit over nagedacht. Op één persoon na heeft iedereen die er over na had gedacht, ook actie ondernomen om dit eventueel te kunnen opvangen. Het gaat dan meestal om kleine interventies, zoals een klein bedrag sparen. Pas als de inkomensterugval een feit is, worden er verdergaande maatregelen ingezet, zoals meer gaan werken of besparen.

Chantal (geen betalingsachterstanden, koopwoning): 'Ik heb er nooit over nagedacht dat ik met een inkomensterugval te maken zou krijgen. Ik dacht altijd: het komt wel goed.'

Jeremy (betalingsachterstanden, koopwoning): 'Voor de inkomensterugval had ik er wel eens over nagedacht dat het kon gebeuren, maar ik heb de gevolgen onderschat.'

Het merendeel van de geïnterviewde huiseigenaren met financiële problemen spaart momenteel niet, omdat ze te weinig inkomsten hebben. Het valt op dat de meeste huiseigenaren met financiële problemen ook in het verleden relatief weinig hebben gespaard. Slechts een enkeling had voordat ze een inkomensterugval meemaakten wel meer dan drie keer hun huishoudinkomen per maand aan spaargeld en een aantal huiseigenaren geeft aan nooit spaargeld te hebben gehad.



Erwin (geen betalingsachterstanden, koopwoning): 'Elke cent rente is mooi meegenomen, dan gaat het me lukken om met weinig geld toch mijn spaarbedrag te krijgen.'

Op de vraag of de respondenten spijt hebben van financiële beslissingen die ze in het verleden hebben genomen, geeft een aantal respondenten aan dat ze spijt heeft van de hoogte van de hypotheek. Ongeveer de helft van de mensen had bij het afsluiten de verwachting dat de maandelijkse aflossing van de hypotheek zeer gemakkelijk zou zijn. In de praktijk blijkt het toch iets zwaarder te zijn, al geeft maar een klein aantal aan dat het aflossen veel moeilijker blijkt te zijn dan verwacht. Eén persoon vindt het zelfs gemakkelijker dan verwacht.

Denise heeft een dochter en is een aantal jaren geleden gescheiden van haar man. Ze was zzp'er, recent is haar bedrijf failliet gegaan. Hierdoor heeft ze een forse inkomensdaling meegemaakt en veel van haar geld verloren. Ze had namelijk veel privégeduld in het bedrijf gestoken.

Toen het goed ging met haar bedrijven dacht ze er wel eens over na dat ze met een inkomensterugval te maken kon krijgen, maar ze dacht altijd: 'Het komt wel goed'. Ze spaarde in de jaren dat het goed ging met haar bedrijf, maar van dat spaargeld heeft ze haar droom uit laten komen: een vakantiehuisje in de Ardennen. Ook ging ze wekelijks uit eten en maakte ze veel stedentripjes. Een buffer opbouwen voor slechtere tijden schoot er dus een beetje bij in. Op dit moment heeft Denise forse betalingsachterstanden. Het huisje in de Ardennen wil ze echter niet wegdoen, want het is nu eenmaal haar droom en vastgoed is een goede investering. Ze heeft het gevoel veel grip op haar geld te hebben, vooral door haar nauwkeurige administratiesysteem. Het is een soort topsport voor haar geworden, ze is er zelfs goed in geworden. Haar gevoel van grip is door de geldproblemen ook toegenomen: 'Hoe meer het nodig was omdat het slechter ging, hoe meer grip ik had'.

2.5 Motivatie

Uit de dossieranalyse blijkt dat de motivatie van de cliënten om hun problemen op te lossen over het algemeen groot is. Slechts een enkeling kan op dit moment de motivatie niet opbrengen. Dat heeft er dan met name mee te maken dat ze niet meer weten hoe ze de problemen kunnen aanpakken en te veel druk ervaren.

Budgetcoach: 'Beide cliënten maken een apathische indruk. Cliënten weten niet meer hoe ze hieruit moeten komen.'



Budgetcoach: 'Mijnheer was niet bij het gesprek aanwezig. De huidige financiële situatie geeft hem volgens mevrouw te veel stress, waardoor hij niet bij het gesprek aanwezig wilde/kon zijn.'

De maatregelen die er worden getroffen

Opvallend is dat de maatregelen die volgens de budgetcoach nodig zijn, niet overeen komen met de oplossingen die de cliënten zelf zien. Aan de hand van het eerste gesprek wordt door de budgetcoaches bij bijna iedereen bezuinigen als mogelijke maatregel genoemd, terwijl maar één cliënt dit als oplossing ziet. Minder dan eenderde van de cliënten geeft wel aan dat ze zelf al zijn gaan bezuinigen om te proberen de problemen op te lossen. Huiseigenaren met financiële problemen zijn daarnaast eigenlijk te weinig op de hoogte van hun uitgaven, wat bezuinigen lastig maakt. Door de huishoudens met financiële problemen meer te helpen met het maken van een bezuinigingsplan, is er dus nog winst te behalen.

De budgetcoaches zien een schuldregeling slechts bij een derde als oplossing. Ook de cliënten zelf geven een schuldregeling ook niet snel aan als oplossing. Voor de andere cliënten wordt herfinanciering van de financiële problemen als oplossing door de budgetcoaches genoemd. Daarnaast ook het oplossen van kleine financiële problemen, zodat respectievelijk meer overzicht en ruimte ontstaat, waardoor er afbetalingsregelingen voor de grotere achterstanden kunnen worden getroffen. Ook zou er veel aandacht moeten komen voor de inkomstenkant. Soms is verhoging van de inkomsten zeker een goede optie, die de problemen snel kan verminderen. In andere gevallen zijn er roerende goederen die verkocht zouden kunnen worden. Deze optie wordt in veel gevallen te weinig benut, aldus de budgetcoaches.

Budgetcoach: Ongeveer eenderde van de klanten van budgetcoaches voor huiseigenaren is te helpen met een adviesgesprek, ongeveer eenderde met een paar coachingsgesprekken, het maken van een bezuinigingsplan, ondersteuning bij het treffen van betalingsregelingen en een plan voor de toekomst. Het andere derde deel zou eigenlijk door moeten naar een schuldhulpverleningstraject.

Budgetcoach: 'Meneer heeft de auto verkocht en daar een goedkopere voor teruggetrocht. Daarnaast staat zijn boot te koop.'

Naast zelf gaan bezuinigen, hebben de meeste cliënten al geprobeerd om betalingsregelingen te treffen. Twee cliënten geven aan dat ze zijn gaan lenen om de achterstanden op te lossen. Begeleiding bij het treffen van haalbare regelingen en inzicht in wanneer oversluiten tot één regeling handig is, zou voor deze groep kunnen helpen. Dat kan bijvoorbeeld door te wijzen op websites waar deze informatie staat of door deze ondersteuning in een vroeg stadium aan te bieden.

Budgetcoach: 'De cliënten zien zelf nog de mogelijkheid om €10.000 meer te lenen (dit is bij het afsluiten van de hypotheek als mogelijkheid opgenomen). Hiermee willen ze



dan schulden aflossen. De aflossing daarvan gaat dan geleidelijk en is naar hun idee betaalbaar.'

Uit de dossieranalyse blijkt dat hoe eerder de interventie plaatsvindt des te meer kansen er nog zijn. In een aantal gevallen had het vroegtijdig doorvoeren van bezuinigen de problemen geheel kunnen voorkomen. Er zijn uiteraard ook situaties waar de inkomensterugval en de vaste lasten zo hoog zijn dat financiële problemen onvermijdelijk zijn, als er geen uitzicht is op een ander inkomen.

Caroline en haar man wonen in een koopwoning en hebben samen een eigen bedrijf. Ze hebben twee studerende kinderen die nog thuis wonen. Een tijdje geleden hebben ze besloten dat het anders moest op het gebied van geldzaken. Ze begonnen het overzicht te verliezen en privé en zakelijk liepen constant door elkaar. Ook keken ze nooit naar de toekomst. Mocht er iets met de zaak gebeuren, dan konden ze nergens op terugvallen. Het roer moest om.

Zakelijke en privé-uitgaven werden niet gescheiden. De administratie werd bijgehouden, maar ze hadden een grote 'rest' kostenpost. Veel uitgaven werden hier ondergebracht, waardoor ze weinig overzicht hadden. Ook ging alle post op een 'uitzoekstapel', die eens in de zoveel tijd werd bekeken.

Dit zijn ze drastisch gaan veranderen. Nu wordt maandelijks een vast bedrag van de zakelijke rekening naar de privérekening overgemaakt. De zakelijke pinpas wordt niet meer gebruikt worden voor privé zaken, ook niet als ze krap bij kas zitten. De 'rest' kostenpost bij de administratie splitsen ze helemaal uit en de rekeningen die met de post komen worden meteen afgehandeld in plaats van op de 'uitzoekstapel' te belanden.

Ondanks het feit dat ze nu meer inzicht hebben, vindt Caroline het gevoel van grip nog steeds matig. Ze laten zich nog te vaak verrassen door uitgaven die ze eigenlijk hadden kunnen voorzien. Ook baart het haar zorgen dat de toekomst niet is gedekt. Ze hebben wel spaargeld voor de studie van de kinderen, maar doordat de inkomsten op het moment niet toereikend zijn, hebben ze geen ruimte om verder te sparen. 'Ik heb wel het gevoel dat we meer grip hebben op onze geldzaken dan eerst, maar het gevoel dat het nog beter moet is gelijk gebleven'. Ze weet momenteel niet of haar huis onder- of overwaarde heeft. Hierover zegt ze: 'Dat is weer een herinnering aan het feit dat mijn grip niet optimaal is.'

2.6 Conclusie en aanbevelingen

Uit de resultaten blijkt dat huiseigenaren met financiële problemen echt een andere groep zijn: ze verschillen in hun financiële gedrag van huurders met financiële problemen én ze verschillen van huiseigenaren zonder schulden.

Opvallend is dat huiseigenaren met financiële problemen minder goed op de hoogte zijn van hun vaste lasten dan huurders met financiële problemen.

Bijna alle geïnterviewden geven aan dat zij een life-event hebben meegemaakt en dat hoewel dit niet perse de oorzaak is, dit wel heeft bijgedragen aan het feit dat ze in de financiële problemen zijn gekomen. Eenderde had nog nooit nagedacht over de mogelijkheid van een inkomensterugval. Nog minder geïnterviewden hebben ook daadwerkelijk acties ondernomen.

Verschillen tussen groepen

Hieronder hebben we huiseigenaren met en zonder financiële problemen en huiseigenaren en huurders waar mogelijk met elkaar vergeleken (zie ook bijlage II). In de volgende opsomming zijn huiseigenaren *zonder* financiële problemen vergeleken met huiseigenaren *met* financiële problemen. Huiseigenaren *zonder* financiële problemen:

- zijn vaker vrouwen;
- hebben minder vaak kinderen;
- houden administratie beter bij;
- houden hun post beter bij;
- letten minder goed op hun uitgaven;
- plannen beter vooruit;
- gebruiken vaker automatische incasso voor de vaste lasten.

In de volgende opsomming zijn huiseigenaren met financiële problemen vergeleken met huurders met financiële problemen. Huiseigenaren met financiële problemen:

- hebben vaker een hoge opleiding;
- hebben vaker een hoog inkomen;
- hebben vaker een partner;
- hebben vaker een spaarrekening;
- hebben vaker belangrijke verzekeringen afgesloten;
- gebruiken vaker automatische incasso voor de vaste lasten;
- weten minder vaak de kosten van de vaste lasten;
- maken minder vaak gebruik van bindingstechnieken;
- controleren minder vaak of de voorwaarden van de financiële producten nog aan hun eisen voldoen;
- nemen vaker verschillende aspecten (rente, looptijd, etc.) mee bij de aankoop van een financieel product.



De beschreven gedragingen vallen binnen de competentiegebieden 'in kaart brengen', 'verantwoord besteden', 'vooruit kijken' en 'bewust financiële producten kiezen' (Nibud, 2012). Voor een omschrijving van de competentiegebieden, zie paragraaf 1.2.

In kaart brengen

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat huiseigenaren *zonder* financiële problemen het gedrag dat zou moeten leiden tot overzicht vaker vertonen dan huiseigenaren *met* financiële problemen. De administratie en post wordt door huiseigenaren met financiële problemen minder goed bijgehouden. Daarnaast weten huurders met financiële problemen beter wat de kosten zijn van de vaste lasten dan consumenten met een koopwoning en financiële problemen.

Verantwoord besteden

Huiseigenaren *met* financiële problemen letten vaker op hun uitgaven dan huiseigenaren *zonder* financiële problemen. Daarnaast blijkt uit de resultaten van dit onderzoek dat huiseigenaren *zonder* financiële problemen vaker gebruik maken van methoden om hun bestedingen in de hand te houden, dan huiseigenaren *met* financiële problemen. Ook in vergelijking met huurders maken huiseigenaren met financiële problemen minder vaak gebruik van deze methoden. Huiseigenaren met financiële problemen geven echter wel vaker aan gebruik te maken van automatische incasso voor de vaste lasten dan consumenten met een huurwoning.

Vooruit kijken

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat huiseigenaren *zonder* financiële problemen vaker vooruit plannen en sparen, dan huiseigenaren *met* financiële problemen. Huishoudens met een koopwoning en financiële problemen plannen en sparen echter wel vaker dan huurders met financiële problemen. Ze hebben vaker een spaarrekening en hebben vaker de belangrijke en noodzakelijke verzekeringen afgesloten.

Bewust financiële producten kiezen

Huiseigenaren doen het aan de ene kant beter en aan de andere kant slechter dan de huurders met financiële problemen, als we kijken naar dit competentiegebied. In vergelijking met huurders met financiële problemen controleren huishoudens met een koopwoning en financiële problemen minder vaak of de voorwaarden van hun financiële producten nog aan hun eisen voldoen. Ze nemen echter wel meer verschillende aspecten mee bij de aankoop van een financieel product.

Aanbevelingen

Zorg voor overzicht

Huiseigenaren met financiële problemen hebben lang niet altijd een goed overzicht van de vaste lasten. Dit is van belang om te weten waarop huiseigenaren kunnen besparen en te weten welk bedrag ze per maand tekort komen. Aan de kant van de inkomsten zijn soms nog mogelijkheden die niet benut worden. Huiseigenaren met beginnende



financiële problemen zouden hierin beter en meer kunnen worden ondersteund door de gemeenten, maar ook door de ketenpartners. Bij ketenpartners moet niet alleen worden gedacht aan maatschappelijk organisaties, maar juist ook aan banken en financiële instellingen die de huiseigenaar ondersteunen bij het afsluiten en oversluiten van financiële producten. Het is dan ook aan te raden deze partijen actief benaderen en benoemen waar zij de gemeente kunnen ondersteunen, zowel curatief als preventief.

Controleren van voorwaarden

Huiseigenaren met financiële problemen controleren de voorwaarden van de financiële producten die ze hebben minder vaak dan huurders. Huiseigenaren hebben vaak complexere financiële producten. Zeker als er financiële veranderingen in het huishouden zijn geweest is het slim om te controleren om deze producten nog wel aansluiten en of ze wellicht goedkoper kunnen. Wijs huiseigenaren hierop. Ook de ketenpartner benoemt onder het vorige kopje kunnen hier een grote rol spelen.

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 hierbij helpen door te wijzen op tools, zoals de online huishoudboekjes die banken aanbieden of het persoonlijk budgetadvies van het Nibud. Alleen al het benoemen dat er ook financieel veel verandert en dat daar tools voor zijn, kan al een aanzet vormen. 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.



3 Werknemers met financiële problemen

Het aantal werknemers met financiële problemen neemt, net als het aantal huiseigenaren met betalingsachterstanden, sinds een aantal jaren toe. Werknemers hebben over het algemeen meer te besteden dan uitkeringsgerechtigden. Sinds 2011 is een verschuiving te zien in de verdeling naar inkomstenbron onder de mensen die zich aanmelden voor schuldhulpverlening. Voor 2011 had het merendeel van de aanmelders voor schuldhulpverlening een uitkering. In de jaren daarna had het grootste gedeelte van de aanmelders echter geen uitkering, maar inkomen uit werk. In 2013 had 49 procent van de aanmelders inkomen uit werk en had 43 procent een uitkering (NVVK, 2014).

Financiële problemen van werknemers drukken niet alleen op de privésituatie, maar vormen ook een risico en extra belasting voor de organisatie waar ze werken. Financiële problemen bij werknemers zorgen voor extra kosten en maken de werknemers kwetsbaar. Het kost de organisatie tijd en energie om de administratieve zaken af te handelen, maar ook de verminderde arbeidsproductiviteit van de werknemer zorgt voor overlast. De helft van de ondervraagde werkgevers schat dat de productiviteit van een werknemer met financiële problemen met een vijfde daalt. Een kwart van de ondervraagden schat het verlies aan productiviteit zelfs op 25 procent of meer (Madern, Bos en van der Burg, 2012). Werknemers met financiële problemen vormen dan ook als een risico voor hun onderneming.

Lianne werkt gemiddeld 36 uur per week. Sinds een half jaar zit ze in de WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen). Een aantal jaren geleden is ze gescheiden van haar man. Ze ging toen wel beter op haar uitgaven letten, maar ze bleef steeds achter de feiten aanlopen. Ze was veel met geld aan het schuiven om de rekeningen te kunnen blijven betalen, maar het was het ene gat met het andere vullen. Ze zegt:

'Ik gaf gewoon uit wat er binnen kwam. Ik had een gat in mijn hand en het geld was al bijna weer verdwenen zodra het gestort was. Ik spaarde dus ook nooit. Hierdoor ben ik in de problemen gekomen. Toen ik diep in de schulden zat, stak ik mijn kop in het zand. Post opende ik niet meer, die kwam in een la of in de prullenbak terecht.'

Inmiddels heeft ze het gevoel grip te hebben op haar geldzaken door de WSNP. Ze beheert haar financiën zelf en kijkt altijd wat ze die maand kan afdragen. Ze loopt nu zelfs voor op de afdracht aan de schuldeisers. Ze heeft er dan ook veel vertrouwen in dat ze haar geldzaken in de toekomst goed kan regelen. 'Het geeft



Om meer inzicht te krijgen in het financiële gedrag van deze specifieke groep zoomen we in dit hoofdstuk in op werkenden met financiële problemen. Werknemers met financiële problemen verschillen nauwelijks van werklozen. Het betreft hier huishoudens waarvan minstens één partner in loondienst is versus huishoudens waar een uitkeringsgerechtigde is. De werknemers met financiële problemen verschillen wel duidelijk van hun collega werknemers zonder financiële problemen. Wat uit de extra analyses, de interviews én de dossieranalyses naar voren komt is dat werknemers met financiële problemen weinig overzicht hebben. Sommige geïnterviewden gaven dit zelfs aan als de oorzaak van de financiële problemen.

3.1 Werknemers versus werklozen met financiële problemen

Er zijn extra analyses uitgevoerd om het verschil te kunnen onderzoeken tussen werkenden met financiële achterstanden en werklozen met financiële achterstanden (n=813). Hieruit blijkt dat werknemers met financiële problemen slechts op een beperkt aantal punten verschillen van werklozen met financiële problemen. Werknemers hebben een hoger inkomen en vaker kinderen. Daarnaast wegen werknemers vaker verschillende aspecten, zoals rente en looptijd, mee wanneer ze een nieuw financieel product aanschaffen. Er is geen verschil gevonden in de manier waarop zij omgaan met hun post, hun administratie, hoe goed ze op de hoogte zijn van hun vaste lasten en in hoeverre ze zelf aangeven overzicht te hebben.

3.2 Werknemers met en zonder financiële problemen

Werknemers met en zonder financiële problemen verschillen op meer aspecten (n=1321). Zo hebben werknemers met financiële problemen vaker kinderen. Werknemers met financiële problemen zijn over het algemeen jonger dan werknemers zonder achterstanden. In het financiële gedrag zijn ook noemenswaardige verschillen te zien.

In vergelijking met werknemers zonder financiële problemen, valt op dat werknemers met financiële problemen:

- minder vaak vaste lasten met automatische incasso betalen;
- minder vaak belangrijke verzekeringen afgesloten hebben;
- minder vaak vooruit kijken;
- hun administratie en post minder goed bij houden;
- vaker verschillende producten vergelijken en beter op de hoogte zijn van hun financiële producten.



3.3 Overzicht en inzicht

Het merendeel van de geïnterviewden werknemers geeft aan dat ze in de afgelopen jaren de manier waarop ze administratie doen hebben veranderd. Slechts een enkeling heeft deze verandering doorgevoerd omdat ze betalingsachterstanden hadden. Meestal was een inkomensterugval de aanleiding. Weinig werknemers hebben in de afgelopen tijd de manier waarop ze post bijhouden veranderd.

Theo (betalingsachterstanden): 'Voorheen werd post wel geopend, maar was ik lakser in het afhandelen. Ik kreeg wel eens betalingsherinneringen, maar dat maakte toch niet uit.'

Uit de dossieranalyse blijkt dat het overgrote merendeel van de cliënten de administratie niet volledig op orde heeft en geen goed overzicht heeft over de financiën. Als maatregel noemen de budgetcoaches dan ook vaak dat de administratie op orde moet komen.

Het merendeel van de geïnterviewden maakt gebruik van automatische incasso. Dit doen ze vooral omdat ze het gemakkelijk vinden en ze betalingen/rekeningen niet vergeten.

Lianne (geen betalingsachterstanden): 'Automatische incasso werkt voor mij goed voor het inzicht, want de vaste lasten worden meteen afgeschreven. Hierdoor kan ik ook niet in de verleiding komen om het geld uit te geven aan andere dingen.'

Ondanks de betalingsachterstanden, heeft tweederde van de geïnterviewde werknemers het gevoel dat ze grip hebben op hun geldzaken. De rest geeft aan matig of geen grip te hebben. Bij het merendeel is het gevoel van grip in de afgelopen jaren veranderd door de inkomensterugval. Niemand geeft aan dat het gevoel van grip is veranderd door de betalingsachterstanden. Het gevoel van grip hebben, is overigens geen garantie dat er ok daadwerkelijk sprake is van grip op de financiën. De budgetcoaches geven dit ook aan, de meeste cliënten hebben wel een overzicht van de vaste lasten, maar de rest is vaak onduidelijk.

Theo (betalingsachterstanden): 'Vroeger zou ik ook hebben gezegd dat ik grip had, maar als ik nu terugkijk, was dat niet zo. Toen boeide het allemaal niet echt. Nu heb ik zeker grip, ik weet alles precies.'

3.4 Oorzaken van de financiële problemen

Van de geïnterviewden heeft ongeveer driekwart een life-event of een grote financiële tegenslag meegemaakt. Een inkomensterugval wordt door een kwart van de geïnterviewden als oorzaak van de financiële problemen benoemd. Naast



inkomensterugval wordt geen overzicht hebben als oorzaak genoemd. Opvallend is dat het merendeel aangeeft dat ze de problemen hadden kunnen voorkomen.

Ahmed (betalingsachterstanden): 'Ik had problemen met mijn koopzucht, ik kon me niet inhouden.'

Ook uit de dossieranalyse blijkt dat onder werkenden het gebrek aan overzicht een belangrijke oorzaak is voor financiële problemen.

Budgetcoach: 'Mevrouw is vooral gericht op de korte termijn (uitstel van betalingen aanvragen) en heeft niet aan structurele oplossingen gewerkt.'

Ongeveer eenderde van de werkenden die geïnterviewde zijn had voor de inkomensterugval weleens nagedacht over het feit dat er iets zou kunnen gebeuren waardoor ze minder te besteden zouden hebben. Tweederde had dus nog nooit nagedacht over het feit dat er een inkomensterugval zou kunnen plaatsvinden. Op één iemand na, heeft iedereen die er over na had gedacht, ook actie ondernomen om dit eventueel te kunnen opvangen. Zoals Eva die zich wel druk maakt om de inkomensvermindering die ze verwacht, maar geen actie onderneemt.

Eva (geen betalingsachterstanden): 'Ik ben drie jaar geleden meer gaan werken, maar vanaf september ga ik weer minder werken. Hier ben ik nu al mee bezig door erover na te denken of ik het al dan niet zal redden met minder inkomen. Ik zet niks op een rij, een begroting maken is niks voor mij.'

Pas als de inkomensterugval een feit is, wordt bezuinigd. Een derde van de geïnterviewde werkenden die al een inkomensterugval hebben meegemaakt is echter niks anders gaan doen op het gebied van geldzaken toen ze te maken kregen met een inkomensterugval.

Ongeveer de helft van de geïnterviewde werknemers met financiële problemen heeft spaargeld en spaart op dit moment nog steeds. De reden die gegeven wordt om niet te sparen is dat er te weinig inkomsten zijn. De helft van de mensen die nu geen spaargeld hebben, hebben dat ook nooit gehad. Anderen geven aan dat het spaargeld is opgegaan aan verschillende dingen. Het geld is uitgegeven aan noodzakelijke dingen, om de inkomensterugval op te vangen, maar ook aan leuke dingen.

Elza (betalingsachterstanden): 'Ik heb er spijt van dat ik vroeger nooit heb gespaard.'

Meer dan de helft van de geïnterviewden geeft aan spijt te hebben van financiële beslissingen die ze in het verleden hebben genomen, zoals de hypotheek en het afsluiten van leningen.



Lianne (geen betalingsachterstanden): 'Ik zou nu nooit meer een lening voor een auto nemen. Nu zou ik sparen en daarna de auto kopen. Je krijgt de lening veel gemakkelijker dan dat je hem aflost.'

3.5 Motivatie

Uit de dossieranalyses blijkt dat het merendeel van de werknemers gemotiveerd was om de financiële problemen op te lossen en bereid was om hulp te aanvaarden.

De meest genoemde reden om naar de budgetcoach te gaan is dat de werkgever het heeft aangeboden. De werkgevers vinden het dus belangrijk dat de werknemers hulp krijgen en de financiën op orde hebben. Zoals in de inleiding al werd gezegd, vormen werknemers met financiële problemen een risico voor de organisatie. Niet alleen door administratieve taken, maar ook door een afname van de productiviteit. Dit komt ook enkele keren naar voren in de dossieranalyse.

Budgetcoach: 'Meneer heeft veel stress en financiële zorgen. Dit maakt dat hij enigszins verlamt als het gaat om het nemen van initiatief bij het zoeken naar een oplossing.'

Budgetcoach: 'Mevrouw werkt momenteel halve dagen omdat ze het niet meer aankon. Enerzijds door persoonlijke problemen, anderzijds door de zorgen die zij zich maakt over haar financiële situatie.'

3.6 Aan de slag: achterstanden aanpakken

De werknemers uit de dossieranalyse geven aan dat ze geprobeerd hebben om betalingsregelingen te treffen om de problemen op te lossen. Slechts één iemand geeft aan dat hij/zij is gaan bezuinigen. Toch geven de budgetcoaches aan dat, naast het op orde brengen van de administratie, een budgetplan maken, communicatie met schuldeisers en het treffen van betalingsregelingen, juist bezuinigingsmaatregelen genomen moeten worden. Daarnaast adviseren ze in een kwart van de gevallen budgetbegeleiding of budgetcoaching.

Budgetcoach: Naast overzicht, moeten de werknemers ook aan de slag met dit overzicht en andere keuzes gaan maken, Hier hebben ze vaak hulp bij nodig. Daarnaast hebben ze ondersteuning nodig in de communicatie met schuldeisers, bijvoorbeeld over de beslagvrije voet. Dat zijn vaak ingewikkelde berekeningen, waar professionele hulp bij nodig is. Het komt regelmatig voor de berekening in het voordeel van de klant kan worden bijgesteld.

Financiële doelen voor de toekomst

Uit de dossieranalyses komt naar voren dat mensen vooral hopen dat ze in de toekomst financieel gezond zullen zijn. Geen betalingsachterstanden, overzicht en inzicht wat



betreft de financiën en het aanleggen van een buffer worden genoemd als financiële doelen. Ook het hebben van rust komt naar voren. De financiële situatie brengt dus veel stress en zorgen met zich mee.

Ondanks de lastige financiële situatie van dit moment, hebben de meeste geïnterviewde werknemers er vertrouwen in dat ze hun geldzaken in de toekomst goed zullen kunnen regelen. De geïnterviewden zeggen vaak dat ze door de omstandigheden meer grip hebben gekregen op hun financiën en dit geeft ze vertrouwen dat het in de toekomst zal gaan lukken. Ze zeggen ervan geleerd te hebben.

Marco (betalingsachterstanden): Ik heb er veel vertrouwen in dat ik in de toekomst mijn geldzaken goed kan regelen. Ik heb de laatste tijd veel geleerd. Ik ben nu veel bewuster met mijn administratie en geld bezig en ik weet dat ik sommige fouten niet nog een keer zal maken.

Theo (betalingsachterstanden): 'Door de financiële tegenslag heb ik veel geleerd. Zodra we klaar zijn met het aflossen van de schuld gaan we een flinke buffer opbouwen.'

3.7 Conclusie en aanbevelingen

Werknemers met financiële problemen verschillen bijna niet van werklozen met financiële problemen, maar wel van werknemers zonder financiële problemen. Het hebben van financiële problemen is dus bepalender voor financieel gedrag dan het hebben van een baan. Wat uit de regressieanalyse, de interviews én de dossieranalyses naar voren komt is dat werknemers met financiële problemen weinig overzicht hebben. Sommige geïnterviewden gaven dit zelfs aan als de oorzaak van de financiële problemen. Daarnaast bevestigt de dossieranalyse de resultaten van het eerdere onderzoek van het Nibud naar financiële problemen op de werkvloer (Madern, Bos en van der Burg, 2012): de financiële problemen hebben invloed op de werksituatie doordat het lastig is om deze problemen los te laten.

Verschillen tussen groepen

Hieronder hebben we de verschillen tussen werkenden met en zonder financiële problemen en werkenden en werklozen waar mogelijk met elkaar vergeleken (zie ook bijlage II).

In de volgende opsomming zijn werknemers *zonder* financiële problemen vergeleken met werknemers *met* financiële problemen. Werknemers *zonder* financiële problemen:

- hebben minder vaak kinderen;
- zijn vaker ouder: de kans op financiële problemen neemt toe tot 33 jaar, daarna neemt deze kans weer af;
- gebruiken vaker automatische incasso voor de vaste lasten;
- hebben vaker belangrijke verzekeringen afgesloten;



- plannen vaker vooruit;
- houden vaker hun administratie bij;
- houden vaker hun post bij;
- vergelijken minder vaak verschillende financiële producten;
- zijn minder goed op de hoogte van de voorwaarden van hun financiële producten.

In de volgende opsomming zijn werknemers *met* financiële problemen vergeleken met werklozen *met* financiële problemen. Werknemers *met* financiële problemen:

- hebben vaker een hoog inkomen;
- hebben vaker kinderen;
- nemen vaker verschillende aspecten (rente, looptijd, etc.) mee bij de aankoop van een financieel product.

De beschreven gedragingen vallen binnen de competentiegebieden 'in kaart brengen', 'verantwoord besteden', 'vooruit kijken' en 'bewust financiële producten kiezen' (Nibud, 2012). Voor een omschrijving van de competentiegebieden, zie paragraaf 1.2.

In kaart brengen

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat werkenden *zonder* financiële problemen het gedrag dat zou moeten leiden tot overzicht, vaker vertonen dan werkenden *met* financiële problemen. De administratie en post wordt door werkenden *met* financiële problemen minder goed bijgehouden.

Verantwoord besteden

Werknemers *zonder* financiële problemen maken vaker gebruik van methoden om hun bestedingen in de hand te houden, dan werknemers *met* financiële problemen.

Vooruit kijken

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat werkenden *zonder* financiële problemen vaker vooruit plannen en sparen, dan werkenden *met* financiële problemen. Werkenden *zonder* financiële problemen plannen vaker vooruit en hebben vaker de belangrijke en noodzakelijke verzekeringen afgesloten.

Bewust financiële producten kiezen

Dit is het enige competentiegebied waar de werkenden *met* financiële problemen meer ondernemen dan de werkenden *zonder* financiële problemen en dan werklozen. Werkenden *met* financiële problemen vergelijken vaker verschillende financiële producten met elkaar en zijn vaker op de hoogte van de voorwaarden van hun financiële producten.



Aanbevelingen

Samenwerken met werkgevers

Werkgevers ondervinden hinder van de financiële problemen van hun werknemers. Werkgevers kunnen dan ook zeker een signalerende rol hebben en preventief ondersteunen. Veel werkgevers hebben daar nu nog niet de kennis of de middelen voor. Daar zou de gemeente hen bij kunnen ondersteunen. Op welke manier staat beschreven in '[Schuldhelpverlening in bedrijf. Een handreiking voor gemeenten en werkgevers](#)' (Jongerius en Wesdorp, 2012). Eén van de aanbevelingen in dit rapport is om werkgevers in de gemeente op de hoogte te stellen van de ondersteuning die er is op het gebied van schuldhelpverlening in hun gemeente. Zo kan de werkgever eerder en gericht doorverwijzen.

Bijlage III is een factsheet die is bedoeld om werkgevers handvatten te als zij te maken hebben met werknemers met financiële problemen.

Werk aan overzicht

Het is van belang dat de werknemer met financiële problemen weer overzicht krijgt. Dat kan bijvoorbeeld door tools zoals het persoonlijk budgetadvies van het Nibud of online huishoudboekjes. Ook vrijwilligers zouden hierbij een rol kunnen spelen. Als een werkgever hierin wil ondersteunen is bijvoorbeeld de belastingperiode een goed moment. Naast hulp bij de belastingaangifte kan onder dat motto ook worden aangeboden om te helpen meer overzicht te krijgen.

Als er eenmaal overzicht is, kan er ook worden gekeken waarop bezuinigd kan worden, uit de dossieranalyse blijkt dat daar nog veel ruimte voor is. De gemeente kan de werkgevers hierop wijzen of ondersteunen bij de koppeling van werkgevers en vrijwilligersorganisatie.

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. Ze maken daarbij zelden een overzicht van de hele situatie. Hierbij kunnen ze bijvoorbeeld geholpen worden door hen te wijzen op tools, zoals de online huishoudboekjes die banken aanbieden. Bij een inkomensterugval staan mensen meer open voor verandering, maar als de eerste financiële problemen ontstaan ondernemen ze zelf eigenlijk geen andere acties. Hooguit dat de aandacht nu naar de achterstallige betalingen gaat, maar er wordt niet gekeken naar het hele plaatje van inkomsten en uitgaven. Werkgevers kunnen daar een grote rol in spelen door het gesprek te starten op het moment dat er een life-event plaatsvindt. Dat kan al door te vragen of de werknemer het financieel allemaal nog redt. De gemeente kan de werkgevers hierbij ondersteunen door hun bijvoorbeeld van materialen te voorzien, maar bijvoorbeeld ook door een contactpersoon aan te stellen waar werkgevers met hun vragen terecht kunnen.





Leestip

Wilt u meer te weten komen over vroegsignalering van financiële problemen op de werkvloer, dan kunt u [in de Leidraad Schuldpreventie de Werkwijzer Vroegsignalering van schulden op de werkvloer](#) (Jungmann e.a., 2014) lezen. Hier vindt u aandachtspunten en tips van professionals en andere betrokkenen die invulling geven aan vroegsignalering van schulden op de werkvloer.



Nieuwe schuldenaren: huiseigenaren en werknemers.

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

Bronvermelding

- Brug, J., Assema, P. van, & Lechner, L. (Red). (2010). *Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering. Een planmatige aanpak*. Assen: Van Gorcum.
- Bureau Krediet Registratie. (2014). BKR Hypotheekbarometer: bijna 17.000 consumenten er bij met een betalingsachterstand op de hypotheek. Geraadpleegd op <http://perskamer.bkr.nl/bkr-hypotheekbarometer-bijna-17000-consumenten-er-bij-met-een-betalingsachterstand-op-de-hypotheek/>.
- Dijksterhuis, A. (2007). *Het slimme onbewuste. Denken met gevoel*. Amsterdam: Uitgeverij Bert Bakker.
- Jongerius, M., & Wesdorp, P. (2012). *Schuldhelpverlening in bedrijf. Een handreiking voor gemeenten en werkgevers*. Utrecht: Divosa.
- Jungmann, N. (2006). *De Wsnp: bedoelde en onbedoelde effecten op het minnelijk traject*. Diss. Leiden: Leiden University Press.
- 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.
- Madern, T., Bos, J., & Burg, D. van der (2012). *Schuldhelpverlening in bedrijf. Financiële problemen op de werkvloer*. Utrecht: Nibud.
- Nibud (2012). *Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid*. Utrecht: Nibud.
- NVVK (2014). *Jaarverslag 2013. Meer met minder*. Utrecht: NVVK.
- 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.



Bijlagen

- I Onderzoeksverantwoording
- II Vergelijking tussen de groepen
- III Factsheet: Geldproblemen op de werkvloer



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 betalingsachterstanden.
- 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 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 een huurwoning en financiële problemen en huishoudens met een koopwoning en financiële problemen. In tabel 6 worden werklozen met financiële problemen vergeleken met werkenden met financiële problemen.

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

Rapport		Geen financiële problemen	Financiële problemen
Nieuwe schuldenaren: Huiseigenaren en werknemers in de problemen			
Huiseigenaren	Man	-	+
	Kinderen	-	+
	Administratie bijhouden	+	-
	Post bijhouden	+	-
	Op uitgaven letten	-	+
	Vooruit plannen	+	-
	Automatische incasso voor vaste lasten	+	-
	Werknemers	Kinderen	-
Leeftijd: tot 33 jaar		-	+
Automatische incasso voor vaste lasten		+	-
Belangrijke verzekeringen afgesloten		+	-
Vooruit plannen		+	-
Administratie bijhouden		+	-
Post bijhouden		+	-
Vergelijken van verschillende financiële producten		-	+
Op de hoogte zijn de voorwaarden van hun financiële producten		-	+



Tabel 5: Vergelijking tussen huishoudens met een huurwoning en financiële problemen en huishoudens met een koopwoning en financiële problemen

Rapport	Geen huiseigenaren	Huiseigenaren
Nieuwe schuldenaren: Huiseigenaren en werknemers in de problemen		
Hoge opleiding	-	+
Hoog inkomen	-	+
Partner	-	+
Spaarrekening	-	+
Belangrijke verzekeringen afgesloten	-	+
Automatische incasso voor vaste lasten	-	+
De kosten van de vaste lasten weten	+	-
Gebruik maken van bindingstechnieken	+	-
Controleren van de voorwaarden van de financiële producten	+	-
Verschillende aspecten (rente, looptijd, etc.) meenemen bij de aankoop van een financieel product	-	+

Tabel 6: Vergelijking tussen werklozen met financiële problemen en werknemers met financiële problemen

Rapport	Werklozen	Werknemers
Nieuwe schuldenaren: Huiseigenaren en werknemers in de problemen		
Hoog inkomen	-	+
Kinderen	-	+
Verschillende aspecten (rente, looptijd, etc.) meenemen bij de aankoop van een financieel product	-	+



III Factsheet: Geldproblemen op de werkvloer



Nieuwe schuldenaren: huiseigenaren en werknemers.

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



Geldproblemen op de werkvloer

Wat kunt u als werkgever doen?

Steeds meer bedrijven raken betrokken bij de financiële problemen van hun personeel, met financiële consequenties voor het bedrijf zelf. Werknemers met geldzorgen hebben last van stress en zijn gevoeliger voor fraude en diefstal. Ze zijn vaker ziek en de productiviteit gaat omlaag. Bovendien geeft een loonbeslag de salarisadministratie extra werk. Wat kunt u als werkgever doen?

Herkennen van problemen

Het vroegtijdig herkennen van financiële problemen bij werknemers kan veel ellende voorkomen. Een van de meest voorkomende signalen is loonbeslag. Hierdoor raken werkgevers direct betrokken bij de schuldenproblematiek. De financiële problemen zijn dan vaak al redelijk vergevorderd. Maar er zijn meer signalen waar u alert op kunt zijn, zodat u eerder actie kunt ondernemen:

- De werknemer leent geld van collega's;
- De werknemer verzoekt om een lening of een voorschot;
- Toename van ziekteverzuim;
- De werknemer belt met schuldeisers en/of deurwaarders;
- De werknemer verzoekt om hulp bij het oplossen van problemen;
- Fraude of diefstal;
- De werknemer is stressgevoelig of heeft concentratieproblemen;
- De werknemer verzoekt om extra werkuren.

Wat kunt u als werkgever doen?

Als werkgever kunt u op verschillende manieren uw werknemers ondersteunen. Het beste is natuurlijk problemen voorkomen. Dat kunt u doen door bijvoorbeeld rond een life-event van uw werknemer navragen of hij of zij het financieel redt en verwijzen naar hulpmiddelen zoals het [Persoonlijk Budgetadvies](#) van het Nibud. Uit onderzoek blijkt dat een life-event een trigger van financiële problemen is. Mensen staan te weinig stil bij de financiële veranderingen en als ze daardoor grip verliezen op hun geld, is de kans groot dat er financiële problemen ontstaan. Voorlichting en begeleiding bij een life-event kan veel ellende voorkomen. Denk bijvoorbeeld aan:

- Echtscheiding;
- Op jezelf gaan wonen;
- Kinderen krijgen;
- Verhuizing.



Schuldpreventie kan u veel geld besparen. Hoe eerder problemen worden aangepakt, des te eenvoudiger zijn ze op te lossen. Maar er is geen gouden regel voor het voorkomen en aanpakken van schulden.

Heeft u vaak te maken met schulden in uw organisatie of gemeente, dan is het goed om er binnen uw beleid aandacht aan te besteden en als organisatie een visie te ontwikkelen. Maar ook als u eenmalig een preventieproject wilt opstarten is het goed om te bepalen wat u wilt bereiken en wat de vereisten zijn.

Visie bepalen

De visie is van belang, het helpt u straks uw aanpak vorm te geven: wat wilt u doen? Stel daarvoor eerst vast wat u wilt bereiken. Om dat te kunnen doen is het goed om in beeld te brengen welke problemen er spelen en hoe groot de omvang van de problematiek is.

Daarnaast bepaalt u waarmee u aan de slag wilt gaan en waarmee juist niet. U kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om niet actief voor te lichten, maar alleen cliënten die u benaderen door te verwijzen of te ondersteunen. Een andere optie is werken aan de bewustwording van de persoonlijke valkuilen en problemen van cliënten.

Voor uw medewerkers

Een mogelijkheid om het onderwerp aan het licht te brengen is door de poster [‘Geldzorgen? In 4 stappen grip op geld’](#) op te hangen in een gemeenschappelijke ruimte. Daarnaast biedt het Nibud een gratis artikel aan over schuldproblematiek. In de tekst worden medewerkers geïnformeerd over wat ze kunnen doen als ze in deze situatie terechtkomen. Het artikel staat op de volgende pagina.



'Elke dag voelde ik me nog beroerder dan de dag ervoor' Schulden. Wat kunt u eraan doen?

Een breedbeeld-tv gekocht. Of die auto die u al zo lang wilde hebben. Eigenlijk kon dat niet, want u had er het geld niet voor. Sterker nog: u stond al veel rood en u had steeds vaker moeite om alle rekeningen te betalen. Maar u had het nog allemaal wel onder controle. Dacht u. Uiteindelijk zouden al die leningen heus wel worden afbetaald. En gelukkig wist niemand wat er aan de hand was. Maar toen werd er ineens beslag gelegd op uw loon.

Herkent u dit verhaal? Veel mensen hebben schulden - zelfs flinke schulden - en weten niet hoe ze die moeten oplossen. Ze durven er niet voor uit te komen, durven er niet over te praten. Toch kan juist praten de eerste stap zijn naar het oplossen van de geldproblemen. Lees het verhaal van Peter (37) en Simone (34). Ze zijn getrouwd en hebben samen een tweeling van 7 jaar. Zo op het oog gaat het prima met het gezin: Simone heeft een leuke baan, Peter heeft een parttime baan en studeert daarnaast. Ze wonen in een gezellig huis met alles erop en eraan. Maar dat het prima gaat is deels maar schijn.

Te veel geld uitgegeven

'We hadden al een tijdje geldproblemen', zegt Peter. 'Als het geld op was, was de maand nog niet eens voorbij. Eigenlijk wisten we wel dat we te veel geld uitgaven, maar we dachten dat het wel weer goed zou komen als ons vakantiegeld binnenkwam. Ook hadden we een lening afgesloten om een auto te kopen, kochten we steeds vaker spullen met de creditcard omdat we op de gewone rekening al flink rood stonden, en hadden we tijdelijk wat geld van vrienden geleend om op vakantie te kunnen gaan. We wilden graag met onze kinderen gaan kamperen in Spanje. Op een gegeven moment konden we niet meer pinnen. We hebben toen maar zo'n lening van de reclame afgesloten, waarmee we de roodstand in één keer konden wegwerken. Maar ja, toen moesten we daar weer iedere maand aan betalen.'

Simone: 'We hebben zelfs de huur wel eens niet betaald om een andere rekening af te kunnen lossen. Ook maakten we de post niet altijd open, bang voor nog meer rekeningen. Onze administratie was daardoor een bende. Eigenlijk wist bijna niemand hoe we er financieel voor stonden, behalve dan de vrienden die ons wat geld hadden geleend.' Peter: 'En toen was er opeens een loonbeslag. We hadden de rekeningen van mijn opleiding niet betaald. Dat betekent dat een deurwaarder beslag legde op een deel van mijn loon. Ik mocht nog een beetje zelf houden (voor de dagelijkse uitgaven), maar de rest ging allemaal naar de schuldeiser (het opleidingsinstituut dus). Ik schaamde me kapot. En daardoor had ik nog meer problemen omdat we hierdoor nog minder geld hadden om van rond te komen.'



Praten met P&O

'Ik liep met mijn ziel onder mijn arm. Ik wist niet meer wat ik moest doen. Simone en ik hadden best vaak ruzie. Altijd over geld. Toen ben ik gaan praten op mijn werk met iemand van personeelszaken. Gelukkig reageerde die heel begripvol. Ze heeft me heel discreet geholpen zonder dat zelfs mijn leidinggevende het wist. Via www.nibud.nl hebben we samen een persoonlijk budgetadvies gemaakt om alle inkomsten en uitgaven op een rijtje te krijgen. Ik schrok wel toen ik zag hoeveel schulden er waren. Maar zo wist ik precies wat ik waaraan uitgaf en wat er aan inkomen binnenkwam, waar ik op moest gaan bezuinigen en hoeveel schulden ik nog had. Met behulp van de site www.zelfjeschuldenregelen.nl kon ik een plan maken waardoor ik mijn schulden langzaam weer kon kwijtraken', aldus Peter.

'Inmiddels zijn we bezig met het afbetalen van onze schulden', zegt Simone. 'Gelukkig kon Peter een paar uur per week extra werken, waardoor we nu wat meer geld hebben. Ik heb nu veel meer rust, maak me niet meer zenuwachtig over geld. Ruziën doen we bijna niet meer. Het duurt nog wel even voor we echt alle schulden kwijt zijn, maar het begin is gemaakt en over een tijdje zijn onze financiële problemen echt voorbij!'

Oplossing is mogelijk!

Gelukkig kunnen financiële problemen vrijwel altijd worden opgelost. Dat lijkt vaak niet zo als u er middenin zit, maar er zijn veel verschillende oplossingen mogelijk. Praat erover met uw manager of iemand van personeelszaken. Of kijk op www.zelfjeschuldenregelen.nl.

