

# Schuldproblemen

## Wat u moet weten en kan doen.

Vivian den Hartogh

Lectoraat schulden en incasso, Hogeschool van Utrecht



# Agenda

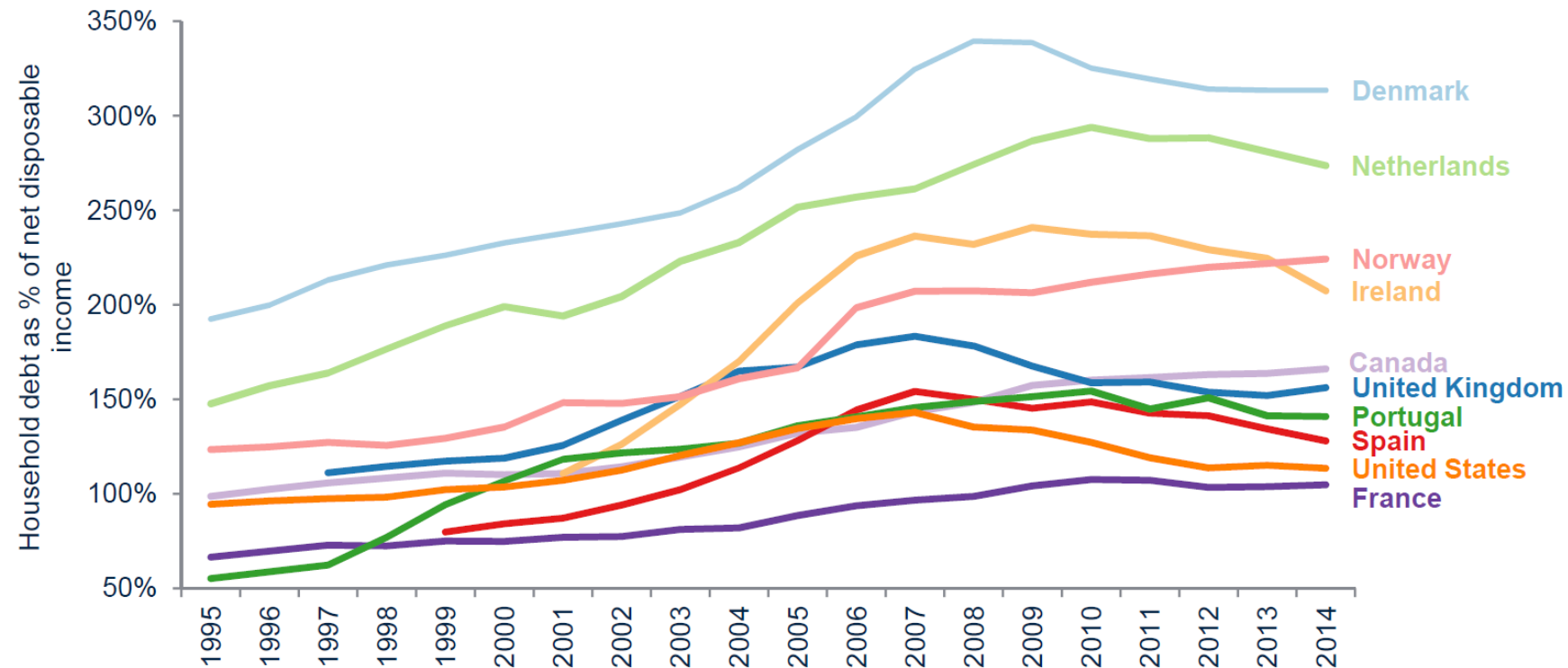
- Voorstel rondje
- Armoede en schulden in cijfers
- Impact van schulden
- Wat u weten moet
- Wat u kan doen
- Afsluiting

# Voorstelronde

- Wie heeft er te maken met werknemers met schulden?
- Vertellen werknemers hier zelf over of heb je een vermoeden?
- Op welke vraag wil je in deze workshop in ieder geval antwoord krijgen?

# Schulden in cijfers

Fig 3 – International Household Debt to Income Ratios



Source: OECD (2016), Household debt (indicator). doi: 10.1787/f03b6469-en (Accessed on 27 January 2016)

# Schulden en armoede hangen samen

Volgens armoedemonitor van het CBS:

- Hebben 590.000 huishoudens een laag inkomen (↓) van de 7,2 miljoen huishoudens
- Het gaat dus om 1,1 miljoen mensen (of wel 8,2% van de bevolking)
- Het gaat om 292.000 kinderen (↓)
- 224.000 huishoudens, dus 407.000 burgers leefden langer dan vier jaar in armoede (↑)
- Ramingen voor 2018 laten ook een stijging zien

Het betreft de publicatie van 2018 met cijfers over 2016

# Risicogroepen:

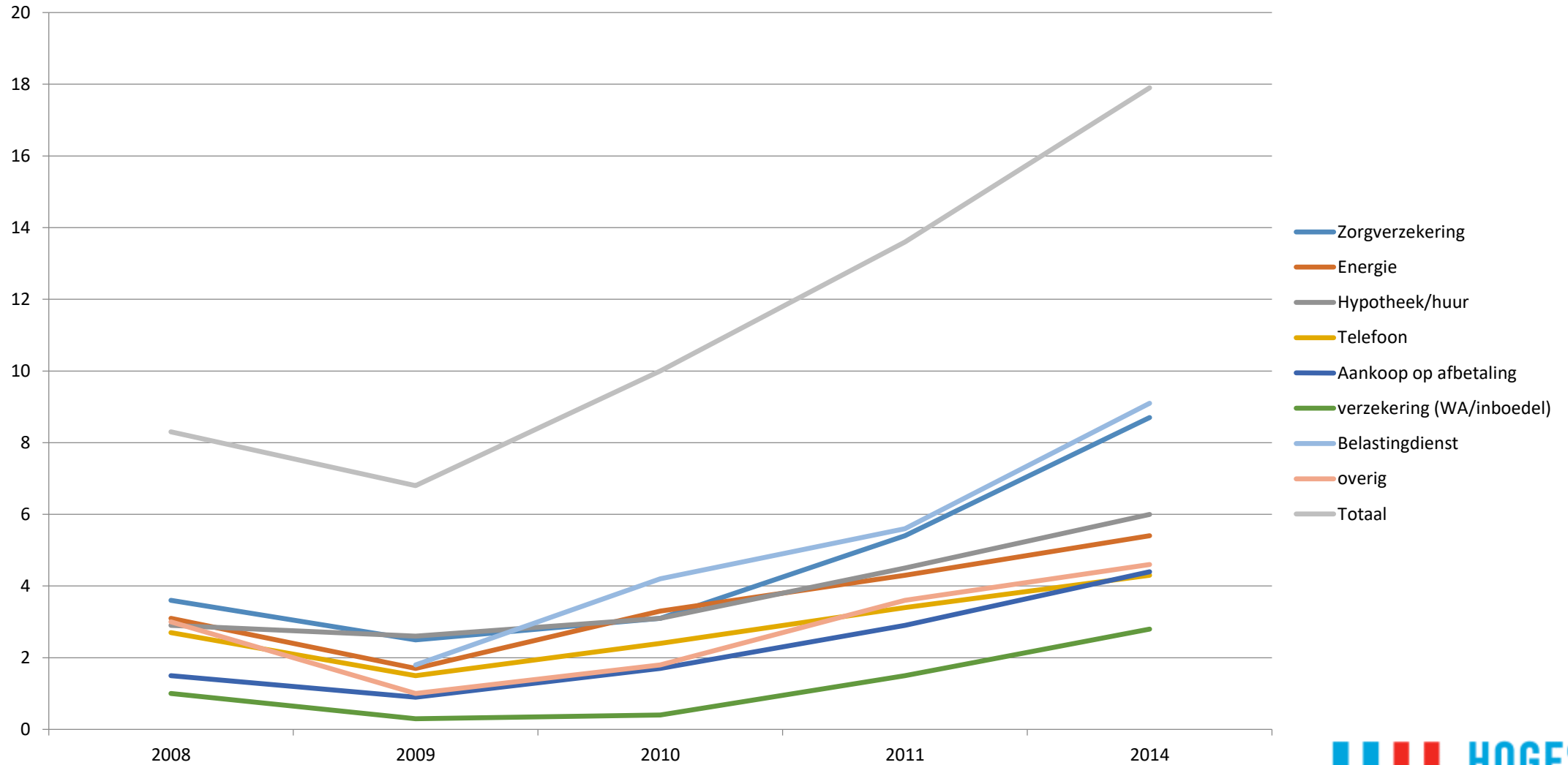
- Het hoogste risico op armoede bestaat bij Syrische en Eritrese vluchtelingen. Ruim driekwart van de Syrische statushouders en zelfs 83% van de Eritreërs leeft onder de armoedegrens.
- Onder huishoudens met een niet-westerse achtergrond in het algemeen ligt de armoede op 26%. 13% leeft dat al vier jaar of langer onder die grens.
- Het armoederisico voor zzp'ers is gestegen naar 9,4%.
- Van de steden is Rotterdam de gemeente met de meest armen: 15,3%

# Inzoomend op de schulden:

- 45% van de huishoudens heeft moeite met rondkomen.
- 40% van de huishoudens loopt achter met zijn betalingen.
- 20% van de huishoudens heeft problematische schulden of loopt het risico daarop.
- Nog niet de helft daarvan maakt gebruik van de schuldhulpverlening!

Bron Nibud 2016 en SZW 2015 (huishoudens in de rode cijfers)

# Waarom de schulden toenemen:





# Redenen voor ontstaan van achterstanden:

Het oplossen van schulden door achterstanden die nauwelijks te beïnvloeden zijn, is een lastig karwei. Met name de hoge vaste lasten zorgen voor problemen. (bron: Nibud)

Reden	2012 in %	2015 in %
Te hoge vaste lasten	15	27
Inkomen is gedaald	25	26
Te hoge zorgkosten	10	22
Nonchalance; geld was er wel	34	21
Terugbetalen toeslagen	21	19

# Hoogte gemiddelde schuldenlast:

De schuldenaren die zich in 2017 bij schuldhulpverlenende instanties hebben gemeld, hadden gemiddeld **42.100** euro schuld (NVVK 2018). In 2012 was dit nog 33.500 euro.

Het aantal aanmeldingen nam toe naar **94.200**.

Hiervan is er voor 22.400 aanvragers een minnelijke regeling gestart en voor 7.600 aanvragers een wettelijke regeling.

- Gemiddeld 13 crediteuren in het spel, in 2016 waren dat er nog 15
- 1 op de 3 aanvragers is bekend bij andere hulpverlenende instanties
- Voor 20% is stabilisatie hoogst haalbare

# Resumerend :de schuldproblematiek is fors..

- 1 op de vijf huishoudens heeft ernstige schulden
- In op de 4 heeft geen buffer (825 euro of meer)
- Bijna de helft van de huishoudens geeft aan dat rondkomen (soms) moeilijk is.
- Achterstanden zitten hem vooral in de vaste lasten en daarop kan niet zomaar bezuinigd worden.
- De doelgroep is eigenlijk iedereen, werkend, tweeverdieners, uitkeringsgerechtigden, ouderen, etc.

# Schulden hebben impact!

## **Verband tussen aanwezigheid van schulden en werk / uitkering**

Mensen met schulden zijn vaker ziek (gemiddeld 9 dagen per jaar meer).

Mensen met schulden verliezen arbeidsproductiviteit, door de stress, concentratieproblemen, etc. (gemiddeld 20 procent verlies).

Mensen met schulden zijn langduriger afhankelijkheid van een uitkering (gemiddeld een jaar langer).

# Enkele cijfers: werkgever en schulden

- 62% van de werkgevers heeft te maken met personeel met financiële problemen.
- Een werknemer met schulden kost een werkgever gemiddeld €13.000 (bij voltijdcontract en modaal salaris).
- Kosten zitten in loonbeslag, (ziekte)verzuim en productieverlies.
- 57 procent van de werkgevers ziet personeel met schulden als een groot risico voor de organisatie.

- Een derde van de werkgevers vindt financiële problemen van werknemers een reden een contract niet te verlengen.
- Bijna één op de vijf ziet het als een reden voor ontslag.
- Driekwart van de werkgevers vindt dat de financiële gezondheid van werknemers een belangrijk onderdeel van het HR-beleid is.
- 80 procent van de werkgevers wil werknemers met geldproblemen graag ondersteunen.

# Waar gaat het om:

- In 2012 had 74 procent van de werkgevers met loonbeslagen te maken
- In 2016 was dit gedaald naar 46 procent.
- In 2012 had 78 procent van de werkgevers personeel met geldproblemen in dienst
- In 2016 is dat gedaald tot 62 procent.

## **Verband tussen aanwezigheid schulden en psychisch en/of fysiek welbevinden**

Schulden zorgen voor de toename van angsten en rusteloosheid.

Schulden leiden in extreme situaties tot suïcide of abortus.

Mensen met schulden hebben vaker overgewicht, rugproblemen en andere fysieke problemen.

Schulden zijn van invloed op relaties en dragen bij aan conflicten of het besluit tot echtscheiding.



Door schulden, doen mensen soms 'domme' dingen of maken onverstandige keuzes. Herkent u dit bij uw werknemers?

Weet u waardoor dat komt?

# Schulden beïnvloeden ons gedrag!

De impact van 'schaarste' is erg groot:

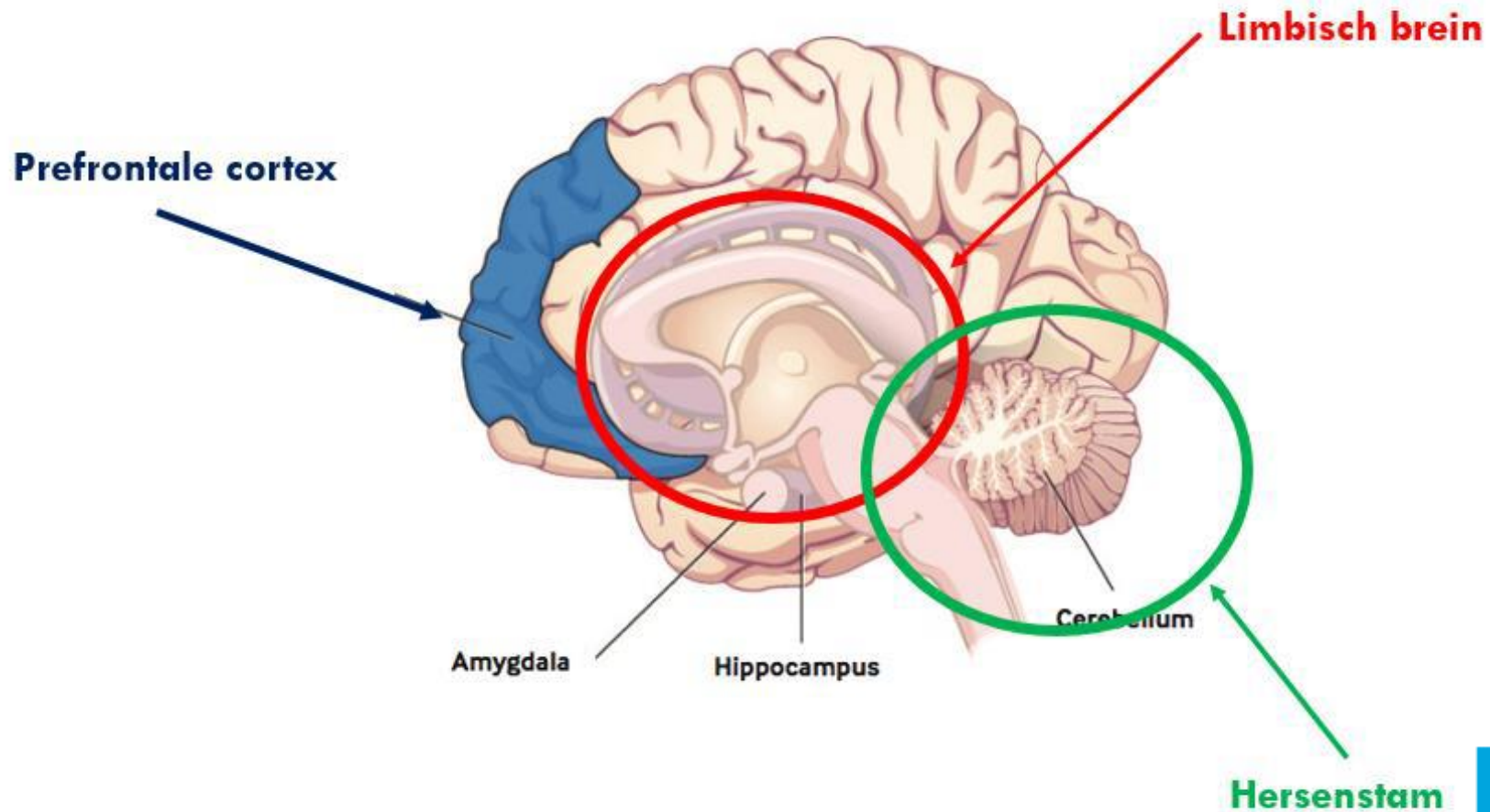
- Hetgeen waar gebrek aan is slokt alle aandacht en energie op.
- De tijdshorizon komt nabij te liggen, korte termijn is nog te overzien.
- Beperkte focus doordat alle aandacht op het gebrek is gericht.
- Kwaliteit besluitvorming neemt af (daling IQ, gemiddeld 13 punten!)
- De mindset verandert, iemand gelooft niet meer dat inspanning zin heeft
- Iemand gelooft ook niet meer dat hij/zij zelf voor verandering kan zorgen, de verandering moet van buiten komen.
- Wordt de schaarste opgeheven dan veert iemand weer terug.

# Maar er is meer...

Wetenschappelijk onderzoek laat zien dat de impact van stress, door bijvoorbeeld armoede en schulden nog veel groter is. Stress beïnvloedt de ontwikkeling van onze hersenen!

Aanwezige stress in het huidige leven kan leiden tot het minder beschikbaar zijn van executieve functies. Stress, aanwezig vanaf de geboorte / in de jeugd, heeft een enorme (negatieve) impact op het ontwikkelen van iemands executieve functies, ondanks 'goede' genen.

# Doorwerking van stress



# Hersenstam

- ‘Reptielenbrein’
- Oudste deel van ons brein
- Regelcentrum vitale functies als bloeddruk, hartslag, ademhaling, temperatuur, evenwicht, coördinatie
- We hebben er geen bewuste controle over
- Primitieve instinctmatige levensfuncties, o.a.
  - Honger, dorst
  - Voortplantingsdrang
  - Overlevingsdrang
  - Vechten, vluchten, bevriezen (en babbelen)

# Limbisch systeem

- ‘Zoogdierenbrein’
- Scant emotionele relevantie van zintuigelijke waarneming (je vindt vaak al iets voordat je weet waarom je dat vindt)
- Hoofdkwartier van emoties (angst, boosheid, verdriet, vreugde, walging, verbazing, minachting, jaloezie et cetera)
- Geheugen

# Prefrontale cortex

denkfuncties	Regulatie functies
Plannen	Impulsbeheersing en emotieregulatie
Organiseren	Taak initiatie
Tijdmanagement	Aandacht vasthouden
Werkgeheugen	Mentale flexibiliteit
Metacognitie	Doorzettingsvermogen

# Waarom zo essentieel?

Alle functies die vanuit de prefrontale cortex worden uitgevoerd, zijn essentieel om taken te volbrengen en doelen te bereiken.

Als de prefrontale cortex onder druk staat of niet goed ontwikkeld is:

- Geen of nauwelijks plannen maken
- Niet of nauwelijks monitoren/bijsturen
- Prioriteiten niet goed stellen
- Geen of nauwelijks rem op verlangens



# De impact van stress:

## **Stabiele omgeving:**

Maken we de 'beste keuzes', waarbij alternatieve strategieën en opties afgewogen zijn.

Neemt men de tijd om over reacties na te denken.

Maakt men plannen en organiseert men complexe taken.

Investeert men in zichzelf voor de eigen toekomst en werkt men aan doelen op langere termijn.

Organiseert men complexe taken.

## **Onstabiele omgeving:**

Richt men zich op de onmiddellijke problemen (ook al zijn die niet het belangrijkste).

Wordt men reactief.

Plant men niet ver vooruit, is men gericht op het hier en nu.

Volgt men adviezen van anderen op om te krijgen wat men wil en denkt men niet over wat het beste voor zichzelf.

Stress in het dagelijks leven tast dus de beschikbaarheid van de executieve functies aan. Hierdoor worden mensen minder goed in impulsen beheersen, beslissingen nemen, maar ook basale dingen zoals zaken onthouden.

Stress:

- beïnvloedt het sturen van gedachten, organiseren, de mogelijkheden om te leren.
- beïnvloedt het beheersen van gedrag en emoties, maar ook de mogelijkheden om relaties aan te gaan.
- maar verstoort ook de mogelijkheid om fysiek te herstellen!

# Stress zorgt voor:

## **Limbische systeem wordt niet bijgestuurd**

We reageren impulsiever, zijn ongeduldiger etc.

## **Prefrontale cortex funtionneert nauwelijks**

We zijn minder goed in plannen, vergeten van alles, hebben meer moeite met doorzetten, moeilijker remmen op impulsen en eigen perspectief is leidend

Hersenstam is dominant.

# Stress & schulden, een (on)werkbare combinatie

Om schulden duurzaam op te lossen is er veel nodig:

- Iemand moet kennis en vaardigheden kunnen inzetten.
- Iemand moet vaak veel verschillende stappen (tegelijkertijd) kunnen nemen.
- Iemand moet het lange termijn doel voor ogen kunnen houden en daar naar toe werken.
- Iemand moet instaat zijn tot zelfregulatie; het kunnen omgaan met verleidingen, behoefte vervulling uitstellen, zich zelf beheersen, emoties controleren zichzelf aanzetten tot actie. Maar ook omgaan met stress en frustraties en volhouden om het doel te bereiken.

Maar juist door schulden staan de mogelijkheden om dit gedrag te vertonen onder druk!

# Wat kunt u doen?

Dat hangt natuurlijk af van uw positie en rol.

Welke stappen passen daar het beste bij:

Stap 1. signaleren

Stap 2. bespreekbaar maken

Stap 3. in kaart brengen

Stap 4. verwijzen of aanpakken

# Stap 1. Signaleren

- Hoe signaleert u nu dat er schuldproblematiek speelt bij uw werknemer?
- Welke signalen zijn voor u een belangrijke indicatie?

# Hoe signaleer je dat er schulden spelen?

Gemiddeld wachten burgers met schulden 3 – 5 jaar voordat zij hulp vragen.

Dus de kern is signaleren en bespreekbaar maken!

Maar wat heb je nodig om te signaleren?

1. Signalen van de klant (verbaal, non-verbaal en gedrag/houding)
2. Signalen van de omgeving (werkgever, collega's, ketenpartners)
3. Signalen uit systemen

# Signalen van de klant

- Klant komt verward, gedesoriënteerd of chaotisch
- Klant komt afspraken niet na, zonder opgaaf van reden
- Klant kan de reiskosten niet betalen
- Klant is gestrest door deurwaarders of beslaglegging
- Klant is 'vervuild'
- Klant wil een voorschot bij jou of een collega
- Klant wil graag het vakantiegeld eerder uitbetaald krijgen
- Klant werkt bij zonder door te geven
- Klant heeft ongeopende brieven bij zich, stapel brieven waar geen wegwijs te vinden is



# Signalen van ketenpartners

- Klant komt afspraken niet na
- Met de klant zijn geen afspraken te maken (verschijnt niet op afspraken of levert de gevraagde stukken niet in of niet volledig)
- Klant komt te laat, of niet
- Klant komt met vreemde verzoeken, bijvoorbeeld of de werkgever de reiskosten alvast kan betalen
- Klant heeft veel problemen
- Klant brengt post in envelop mee

# Signalen uit systemen

- Loonbeslag
- Doorbetaling vaste lasten via uitkering
- Schuld bij de sociale dienst
- Rapporten/gespreksverslagen (in het verleden sprake geweest van schuldenproblematiek/schuldregeling)
- Check op nakomen afspraken of stukken inleveren, (fraudeonderzoeken)

## Stap 2. Bespreekbaar maken

- Vragen jullie nu naar de aanwezigheid van schulden bij je klant / werknemer?
- Vertelt je klant / werknemer hierover?
- Vind je dit lastig?
- Ben je wel eens handelingsverlegen?

# Bespreekbaar maken:

Het is altijd van belang om te zoeken naar iemand drijfveer of motivatie om in beweging te komen, om te gaan werken aan een oplossing voor het probleem.

Lukt dat jullie nu?

# Manieren om iemand in beweging te krijgen:

- Door slimme vragen te stellen:
  - Waar sta je over zes maanden als je zo doorgaat?
  - Op welke manier heb je last van je schulden? (dus daar wil je wel graag vanaf?)
- Informeren van de ander
  - Wat weet je over de risico's die je loopt met een huurschuld, zorgachterstand, hypotheekachterstand etc.? Mag ik je hier meer over vertellen
- Omgeving betrekken
  - Bij mensen die met hun schulden aan de slag gaan zie ik dat zij..... meer rust krijgen, beter functioneren op hun werk, etc.

# Stap 3. In kaart brengen

- Gaan jullie wel eens met je werknemer zitten om uit te pluizen wat er precies speelt?
- Vind je dat dit jouw taak is?

# Wat is essentieel?

- Om te kunnen beoordelen wat je gaat doen, moet je weten wat er speelt.
- Mee eens?

- Kijk in ieder geval naar:
- Dreigende schuldeisers
- Escalerende vorderingen (met afsluitingen, huisuitzettingen of gijzeling tot gevolg)
- Betalingsregelingen die niet passen binnen het budget
- Blijvend ontstaan van nieuwe schulden



## Stap 4. Verwijzen of in actie komen

- Als iemand je vertelt over zijn schulden / problemen, wat doe je dan?
- Verwijs je door of los je het zelf op?

# Wat moet je weten om te verwijzen?

- Hoe het stelsel van schuldhulpverlening werkt
- Taboes kunnen ontkrachten
- De risico's die de klant loopt kunnen herkennen
- Welke rol ketenpartners kunnen spelen en wat dat betekent voor de klant
- Welke voorzieningen mogelijk zijn voor welke financiële problematiek
- Need to knows over schuldeisers, hun incasso positie en de gevolgen voor uw klant

# Maar hoe werkt het stelsel dan?

- Hebben jullie een idee welke mogelijkheden er zijn om mensen met schulden te helpen?
- Welke organisaties bieden hulp?

# Eerst belangrijke begrippen:

Er is sprake van een **problematische schuld** als de maandelijkse betalingsverplichtingen (rente en aflossingen) voor lopende leningen hoger zijn dan de maandelijkse aflossingscapaciteit van de klant.

Een **afloscapaciteit** is het bedrag tussen het vrij te laten bedrag en het feitelijke inkomen.

Het **vrij te laten bedrag** is 90% van de geldende bijstandsnorm verhoogt met een correctie van onder andere woonlasten.

Hoe werkt dit dan?

Hoe bereken je een afloscapaciteit?

# Inrichting stelsel schuldhulpverlening

## Minnelijke schuldhulpverlening

- **Uitvoering:** gemeenten, kredietbanken, maatschappelijk werk, commerciële partijen
- **Omvat:** preventie, stabilisatie en schuldregelingen
- **Uitsluitingscriteria:** ingeschreven o.m. KvK, instabiele situatie, niet regelbare schulden (Cjib), betwiste vordering.
  - *Gemeenten mogen geen groepen categoriaal weigeren! (Denk aan eigen huis, fraudeschulden, scheiding etc)*

## Wettelijke schuldhulpverlening

- **Uitvoering:** rechtbanken en door rechters aangewezen Wsnp-bewindvoerders
- **Omvat:** wettelijke schuldregelingen
- **Uitsluitingscriteria:** schulden die niet te goeder trouw zijn ontstaan (ouder dan 5 jaar wel toegelaten) en/of geen stabiele situatie

In beide schuldregelingen heeft schuldenaar 5% meer te besteden dan als er beslag op het inkomen ligt

# Het stelsel in stappen



# Taboes

- Ik wil geen schuldhulpverlening want dan heb ik geen zeggenschap over mijn geld.
- In de schuldhulpverlening hou ik altijd minder geld over dan als ik geen hulp zoek.
- Als ik de schuldhulpverlening in ga moet ik mijn auto wegdoen.
- Ik mag niet meer roken / moet mijn huisdier wegdoen als ik in de schuldhulpverlening ga.
- Ik kan beter de WSNP in dan in een minnelijke regeling.



# Welke instanties bieden schuldenaren hulp?

- Naar welke instanties verwijst u nu?
- Wanneer verwijst u?
- Waarom naar deze instantie(s)?

# Doorverwijzen: belangrijke voorzieningen

- Sociaal raadsliden
- Juridisch loket
- [www.zelfjeschuldenregelen.nl](http://www.zelfjeschuldenregelen.nl) [www.berekenuwrecht.nl](http://www.berekenuwrecht.nl)
- Budgetcoaching
- Budgetbeheer
- Beschermingsbewind
- Gemeentelijke schuldhelpverlening
- Particuliere schuldhelpverlening
- Wet schuldsanering natuurlijke personen

# Wanneer welke voorziening

- Onduidelijkheden over vorderingen, beslag etc
  - Sociaal raadslieden of juridisch loket
- Lichte schuldenproblematiek:
  - Sociaal raadslieden of juridisch loket voor betalingsregeling , sites zoals zelfjeschuldenregelen.nl (bank voor een herfinanciering)
- Ernstige schuldenproblematiek
  - gemeentelijke, particuliere schuldhulpverlening of Wsnp
- (zware) beperking in financiële zelfredzaamheid:
  - Budgetcoaching, budgetbeheer, beschermingsbewind

# Welke voorziening?

- De klant en de problematiek bepaalt welke voorzieningen het meest geïndiceerd is.
- Dus zware / crisisachtige problemen horen thuis bij de schuldhulpverlening.
- Een zelfredzame klant met financiële problemen kan ook terecht bij sociaal raadslieden of verwezen worden naar zelfhulpsites.

# In actie komen:

In actie komen hangt natuurlijk helemaal af van uw mogelijkheden.  
Wilt u dit zelf doen?

Kan u dit doen?

Als het antwoord ja is, dan enkele tips:

# Helpen vraagt...

Een andere benadering...

We handelen nog steeds vanuit losse hulpverleningsstromen. Of wel, de ene specialist pakt het ene probleem aan en de andere richt zich op andere problemen.

Maar voor iemand met schulden, zijn de schulden bijna nooit het enige probleem. Het is onderdeel van een veelkoppig monster dat alleen verslagen kan worden als we de kern aanpakken.

# Werkt u moet doel- actieplannen?

Laten we het eens proberen...

# Concrete tips

- Erken de impact van stress om gedrag!
- Veroordeel dit niet.
- Leer mensen dit proces herkennen en stress reduceren.
- Leer executieve functies aan of ondersteun ze.  
Want ondanks dat executieve functies vooral in de jeugd geleerd worden, ben je NOOIT te oud om ze (aan) te leren!
- Neem de 'schaarste' en daaraan gekoppelde stress weg.
- Dus pas de omgeving aan (vereenvoudig procedures, zorg voor heldere regels en verwachtingen) zodat de stress verdwijnt.



- Werk aan iemands persoonlijke kracht.
- Versterk het geloof in eigen kunnen en werk aan de motivatie.
- Coach op het nemen van beslissingen, het oplossen van problemen en het stellen van (realistische en haalbare) doelen.
- Zorg dat de focus op de toekomst en het behalen van de doelen komt te liggen.
- Coach op het vergroten van de zelfregulatie, het volhouden en vergroot de veerkracht.

Heeft u nog vragen?

Zou u zaken nu anders aanpakken?

# Dank voor uw aandacht!

Vivian den Hartogh

[vivian.denhartogh@hu.nl](mailto:vivian.denhartogh@hu.nl)

