



voorkomen is beter dan schulden

preventie tegen problematische schulden bij aanvraag van een WWB-uitkering

Het heden is nooit ons einddoel; het verleden en het heden zijn onze middelen; alleen de toekomst is ons doel. - Blaise Pascal

VOORWOORD

Zaterdag 2 november 2013 – Op een congres over sociale gerechtigheid in Ede, zijn we op zoek naar een lift terug naar Rotterdam. Alhoewel we natuurlijk geïnteresseerd zijn in sociale gerechtigheid, hebben we de stiekeme bijbedoeling om hier naast een lift, een afstudeeropdracht te scoren.

Het bewijs dat dit gelukt is, ligt hier. Nadat wij beiden in de praktijk door ons werk de verhalen en gezichten van mensen met problematische schulden hebben leren kennen, was het interessant om te kijken hoe het mogelijk is om dit een stap voor te zijn. Met onze opdrachtgever, Setkin Sies, fractievoorzitter van de ChristenUnie SGP Rotterdam, hadden we het in ons eerste (officiële) gesprek over het nieuws waarin naar voren kwam dat gemeente Rotterdam van een groep uitkeringsgerechtigden de schuld bij de zorgverzekering had afgekocht. Hoe kan het nou, vroegen wij ons af, dat sommige mensen wel deze schulden maken en anderen niet? Zo is ons onderzoek gestart. Daarbij hebben we vanuit literatuur en documenten een heleboel kennis opgedaan, maar zijn we ook de mensen weer tegengekomen.

Naar hen gaat dan ook allereerst onze dank uit. Ten eerste vormen de mensen die afhankelijk zijn van een uitkering uit de Wet Werk en Bijstand het doel van ons onderzoek. Ten tweede vonden wij het heel bijzonder om te zien dat mensen openheid wilden geven over hun leven en hun problematische schuldensituatie. Verder was het mooi dat de groep die niet in een problematische schuld is terecht gekomen, ook deze openheid gaf en kon vertellen over hun tactieken om dit te voorkomen. Ook de informanten vanuit Bureau Frontlijn, CVD en Stichting MEE willen wij hartelijk danken voor hun informatie en medewerking. Verder willen wij Anja Vrijmoeth bedanken in haar rol als afstudeercoach. “Als het niet kan zoals het moet, dan moet het maar zoals het kan.” Natuurlijk ook een dankwoord voor onze eigen personal illustrator, zonder wie ons onderzoek vast niet zo een mooie voorkant had.

De lift hebben we op 2 november vorig jaar gescoord en de afstudeeropdracht uiteindelijk ook. Achterin de auto van Setkin Sies, fractievoorzitter van ChristenUnie SGP Rotterdam hebben we gesproken over goede en minder goede zaken die ons op zijn gevallen in gemeente Rotterdam. Dit is het resultaat van een van die onderwerpen en we willen dan ook – last but not least – onze opdrachtgever Setkin Sies bedanken voor de mogelijkheid om af te sturen bij ChristenUnie SGP Rotterdam en de vrije hand die we daarin hebben gekregen.

Maaïke de Pijper
Rineke Sterrenburg

Mei, 2014





SAMENVATTING

Dit onderzoek is een afstudeeropdracht ter afronding van de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Christelijke Hogeschool Ede. De opdrachtgever voor dit onderzoek is ChristenUnie SGP Rotterdam. De aanleiding was de vraag wat Sociale Zaken en Werkgelegenheid zou kunnen doen aan vroegsignalering en preventie betreffende het maken van problematische schulden op het moment dat mensen een WWB-uitkering gaan ontvangen. Dit heeft geleid tot de volgende hoofdvraag: *hoe kan er in gemeente Rotterdam preventief worden gezorgd dat mensen die een uitkering uit de Wet Werk en Bijstand gaan ontvangen, geen problematische schuld gaan maken?* De beoogde doelstelling is aanbevelingen te doen voor preventiemogelijkheden tegen het maken van een problematische schuld bij de aanvang van het ontvangen van een WWB-uitkering vanuit gemeente Rotterdam. Het onderzoek bevat documenten en correspondentie over de huidige en voorgenomen acties van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, een literatuur- en documentenstudie naar risicofactoren en beschermende factoren, een analyse van interviews met klanten van de WWB en professionals die met deze doelgroep werken, over risicofactoren en beschermende factoren, gewenste preventieve interventies van deze klanten van de WWB zelf en ten slotte een aantal interventies die zoveel mogelijk aansluiten bij de resultaten die in het verdere onderzoek naar voren zijn gekomen.

De resultaten over wat Sociale Zaken en Werkgelegenheid nu onderneemt aan preventie en wat hun voornemen is, zijn summier. Het lijkt erop alsof er niet veel aan preventie wordt gedaan en wat er wordt gedaan is met name gericht op kennis en vaardigheden. Uit de literatuur- en documentenstudie is naar voren gekomen dat alleen variabele factoren beïnvloedbaar zijn. Belangrijke beschermende factoren en risicofactoren hebben te maken met vaardigheden, kennis en met intentie, waaronder de houding. Ook de klanten van de WWB en de professionals geven factoren die hiermee te maken hebben, aan. Uit deze toetsing aan de praktijk blijkt dat ook de hoogte van het IQ, multi-problematiek en de handelingen van Sociale Zaken en Werkgelegenheid rondom de uitkering van grote invloed kunnen zijn. De suggesties van klanten van de WWB zijn dan ook gericht op deze laatste twee punten en verder wordt een (budget)cursus als gewenste preventieve interventie gezien.

Om inzicht te krijgen in de factoren die spelen bij klanten van de WWB, is gebruikmaking van het Mesis-screeninginstrument voorgesteld. Verdere interventies zouden op de resultaten hieruit afgestemd kunnen worden. Een van de mogelijkheden om dit te doen is een (budget)cursus. Daarnaast wordt specifieke aandacht voor licht verstandelijke beperkten voorgesteld.

Om preventiemogelijkheden daadwerkelijk te bereiken zijn een aantal aanbevelingen gedaan. Afstemming met Sociale Zaken is vereist, om een aansluitbaar, implementeerbaar plan te maken met minimale belasting. Er zou verder onderzoek gedaan kunnen worden onder klanten van de WWB om initiatieven zo goed mogelijk aan te laten sluiten en verder te kijken hoe in te spelen is op de factoren. Er zou verder gekeken moeten worden naar hoe de voorgestelde initiatieven en andere initiatieven, zo compleet mogelijk aan kunnen sluiten bij de gevonden factoren uit dit onderzoek. Bij het implementeren moet een balans zijn in, en aandacht zijn voor kennis, vaardigheden en houding.



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	2
SAMENVATTING	5
1. INLEIDING EN LEESWIJZER	8
1.1 Inleiding	8
1.2 Opbouw en leeswijzer	8
2. AANLEIDING EN ONDERZOEKSOPZET	10
2.1 Aanleiding en probleembeschrijving	10
2.2 Vraagstelling en richtinggevende onderzoeksvragen	13
2.3 Doelstellingen, doelgroep en resultaten	14
2.4 Werkwijze en onderzoeksmethoden	16
3. RESULTATEN - HUIDIGE PREVENTIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID.....	20
3.1 Inleiding	20
3.2 Visie van gemeente Rotterdam op schulddienstverlening	20
3.3 Interventies door Sociale Zaken en Werkgelegenheid	21
3.4 Voorgenomen interventies door Sociale zaken en Werkgelegenheid.....	21
3.5 Conclusie	22
4. RESULTATEN - BESCHERMENDE FACTOREN EN RISICOFACTOREN – EEN LITERATUUR- EN DOCUMENTENSTUDIE	24
4.1 Inleiding	24
4.2 Categorisering van schulden	24
4.3 Beschrijving risicofactoren en beschermende factoren	26
4.4 Risicofactoren en beschermende factoren.....	30
4.5 Aandachtspunt bij de doelgroep	41
4.6 Conclusie	43
5. RESULTATEN - BESCHERMENDE FACTOREN EN RISICOFACTOREN – KLANTEN VAN DE WWB EN PROFESSIONALS	46
5.1 Inleiding	46
5.2 Klanten van de WWB over risicofactoren en beschermende factoren	46
5.3 Professionals over risicofactoren en beschermende factoren	56
5.4 Conclusie	63
6. RESULTATEN - GEWENSTE PREVENTIEVE INTERVENTIES VOLGENS KLANTEN WWB 66	66
6.1 Inleiding	66
6.2 Derdebetalingen	66
6.4 (Budget)cursus	67
6.5 Overschrijden beslistermijn door Sociale Zaken en Werkgelegenheid	68
6.6 Voorlichting	69
6.7 Inventariseren multi-problematiek	70
6.8 Conclusie	70
7. RESULTATEN - PASSENDE BESTAANDE PREVENTIE-INITIATIEVEN.....	72
7.1 Inleiding	72
7.4 Budgetcoaching door middel van een cursus.....	75
7.5 Inzet van vrijwilligersprojecten	77
7.6 Aandacht bij de intake voor speciale doelgroepen	78
7.8 Handelingen Sociale Zaken en Werkgelegenheid.....	79
7.9 Conclusie	80
8. CONCLUSIE, AANBEVELINGEN EN DISCUSSIE	82
8.1 Conclusie	82
8.2 Aanbevelingen	85
8.3 Discussie	86
BRONNEN.....	88
BIJLAGEN - INHOUDSOPGAVE	92
BIJLAGE 1.1 FINANCIËLE COMPETENTIES.....	94
BIJLAGE 1.2	96
BIJLAGE 1.3 CONSEQUENTIES TOEPASSING MESIS	102

1. INLEIDING EN LEESWIJZER

1.1 Inleiding

‘Dennis en Chantal leven met drie jonge kinderen van een bijstandsinkomen waar –deels terecht en deels door administratieve fouten – ook nog eens een flink deel op wordt ingehouden. Ze hebben torenhoge schulden (..) Ze zijn deze situatie gewend. Als kind hadden ze het beiden niet veel anders. Dennis slaat zonder morren maaltijden over om op die manier zijn kinderen te kunnen laten eten. (..) Voor vanavond is er appelmoes en diepvriesspinazie, aangevuld met een pot rode kool uit het boodschappenpakket van vorige week. Ze wil hamburgers bakken en jus uit een zakje maken voor over de aardappels. Voor toe is er afgeprijsde vla met chocoladebolletjes’ (Pool, 2007 pp. 12 – 13).

Armoede is geen vaag en abstract begrip voor Dennis en Chantal. Armoede is concreet en tastbaar aanwezig voor hen. Zij leven van een bijstandsuitkering en moeten iedere euro drie keer omdraaien voor ze het kunnen uitgeven.

Helaas zijn Dennis en Chantal niet de enigen in Nederland die te maken hebben met beperkte financiële middelen. Er zijn harde cijfers die dit aangeven, maar die cijfers vertellen niet hoe het is om geen cadeautje te kunnen kopen voor de verjaardag van je kind. Deze cijfers vertellen niet hoe het is om iedere dag opnieuw te moeten bedenken hoe alles moet worden betaald. Deze cijfers geven niet weer hoe het is als er iedere dag weer vele vorderingen op de deurmat ploffen die niet kunnen worden betaald.

In dit afstudeeronderzoek zal de vraag worden beantwoord hoe er preventief kan worden gezorgd dat mensen in gemeente die een uitkering vanuit de Wet Werk en Bijstand (WWB) gaan ontvangen geen problematische schulden gaan maken.

Want, iedereen moet kunnen genieten van het mooie wat het leven te bieden heeft. Het leven is tenslotte meer waard dan jezelf telkens maar weer zorgen maken over financiën.

1.2 Opbouw en leeswijzer

Het uitgevoerde onderzoek zal verwerkt worden in een onderzoeksverslag. Het onderzoeksverslag is opgebouwd uit een titelpagina, voorwoord, samenvatting, inhoudsopgave en acht hoofdstukken, bestaande uit deze inleiding en leeswijzer, de aanleiding en onderzoeksopzet, de resultaten en conclusies en aanbevelingen. Ten slotte volgt er een bronnenlijst en bijlagen.

Op de titelpagina zullen een aantal relevante gegevens worden vermeld. Daarna volgt een persoonlijk voorwoord. De samenvatting zal kort weergeven waar het onderzoek over gaat en wat de belangrijkste resultaten, conclusies en aanbevelingen zijn. De inhoudsopgave geeft het overzicht van het onderzoeksverslag.

Dit eerste hoofdstuk bestaat uit een inleiding en deze opbouw en leeswijzer. Het tweede hoofdstuk is gemaakt naar aanleiding van dit plan van aanpak. Dit zal beginnen met een aanleiding en probleembeschrijving. Hierna volgt de centrale vraagstelling en de gebruikte

onderzoeksvragen. Vervolgens worden de doelstellingen en de onderzoeksmethoden weergegeven.

Hoofdstuk drie tot en met zeven zullen worden gemaakt aan de hand van de beantwoording van de onderzoeksvragen. In hoofdstuk drie wordt weergegeven wat er nu wordt gedaan aan preventie door Sociale Zaken en Werkgelegenheid van Gemeente Rotterdam bij het aanvragen van een WWB-uitkering. In hoofdstuk vier volgen de beschermende factoren en risicofactoren, die van invloed kunnen zijn op mensen die een WWB-uitkering (gaan) ontvangen met betrekking tot het maken van problematische schulden. Ook hoofdstuk vijf heeft betrekking op deze factoren, maar in dit hoofdstuk wordt de analyse weergegeven van de factoren die benoemd zijn door mensen die zelf een WWB-uitkering ontvangen en door medewerkers van professionele organisaties. In hoofdstuk zes wordt ingegaan op de resultaten uit interviews met mensen die een WWB-uitkering ontvangen, waarin ze worden gevraagd naar wat zij zien als gewenste preventieve interventies tegen het maken van problematische schulden. Vervolgens is voor hoofdstuk zeven onderzocht wat passende initiatieven voor preventie zijn die binnen of buiten Gemeente Rotterdam bestaan en worden daarnaast aanbevelingen gedaan hoe deze initiatieven beter zouden kunnen aansluiten, naar aanleiding van de analyse, weergegeven in hoofdstuk vier tot en met zes.

In hoofdstuk acht staan conclusies die af te leiden zijn uit de resultaten van hoofdstuk drie tot en met zeven. Daarnaast zullen in hoofdstuk acht ook aanbevelingen gedaan worden hoe er in gemeente Rotterdam preventief kan worden gezorgd dat mensen die een WWB-uitkering gaan ontvangen, geen problematische schulden gaan maken.

Het onderzoeksverslag eindigt met een bronnenlijst en de bijlagen worden apart digitaal aangeleverd. In de bijlagen worden ondersteunende documenten van het onderzoek opgenomen. Dit zijn de interviews, labeltabellen en andere relevante documenten.

2. AANLEIDING EN ONDERZOEKSOPZET

2.1 Aanleiding en probleembeschrijving

2.2.1 Rotterdam, schulden en de WWB: een actueel thema!

In november 2013 kwam naar buiten dat Gemeente Rotterdam op een controversiële manier voorkwam dat 2500 Rotterdammers als wanbetaler geregistreerd zouden komen te staan bij het College voor Zorgverzekeringen (CVZ). Zij deed dit door de totale schuld van 7 miljoen euro bij Zilveren Kruis Achmea af te kopen. Deze Rotterdammers waren uitkeringsgerechtigden via de Wet Werk en Bijstand (WWB) (Algemeen Dagblad, 2013). Dit was voor gemeenteraadslid Setkin Sies van ChristenUnie SGP Rotterdam de aanleiding om vragen te stellen over hoe het kan dat sommige mensen, die een uitkering ontvangen via de WWB wel een problematische schuld maken en andere mensen niet.

Uit onderzoek van de Sociaal Wetenschappelijke Afdeling, onderdeel van Gemeente Rotterdam, blijkt dat in Rotterdam in 2011 27.000 personen een problematische schuld hadden. Dit was een stijging van 12% ten opzichte van het jaar daarvoor. Naar verwachting zal dit aantal gestegen zijn vanwege de economische crisis (Gemeente Rotterdam, z.d.a, pp. 3-5 & 33-35).

Voor het begrip 'een problematische schuld' worden verschillende definities gehanteerd. In het beleidsplan 'voorkomen en aanpakken van schulden 2012 – 2015' van Gemeente Rotterdam wordt de volgende definitie van een problematische schuld gehanteerd:

'We spreken van zogenaamde een problematische schuld als "redelijkerwijs is te voorzien dat iemand niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of als iemand heeft opgehouden te betalen"' (Gemeente Rotterdam, z.d.a, p. 3).

De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), een brancheorganisatie voor schuldhulpverlening waarvan ook Kredietbank Rotterdam (KBR) lid is, hanteert dezelfde definitie (NVVK, 2004, p. 2). In een rapport van Panteia, gefinancierd door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid met als doel een actueel beeld te schetsen van huishoudens met een problematische schuld, wordt de volgende definitie van een problematische schuld beschreven:

'In het onderzoek is de aflossingscapaciteit in 36 maanden (de duur van een gemiddeld traject voor schuldbemiddeling of schuldsanering) afgezet tegen de totale schuldenlast. Wanneer het bedrag dat in 36 maanden kan worden afgelost op de schulden lager is dan de totale schuldenlast, is er volgens onze definitie redelijkerwijs sprake van een problematische schuldsituatie' (Panteia, 2013, p. 6).

Kok (2011, p 105) schrijft dat er sprake is van een problematische schuld wanneer:

'(...) mensen zelf niet meer in staat zijn aan hun financiële verplichtingen te kunnen voldoen. Er kunnen geen regelingen meer met schuldeisers getroffen worden, omdat er te veel schulden zijn of de beschikbare bedragen voor de schuldeisers worden niet als voldoende geaccepteerd.'

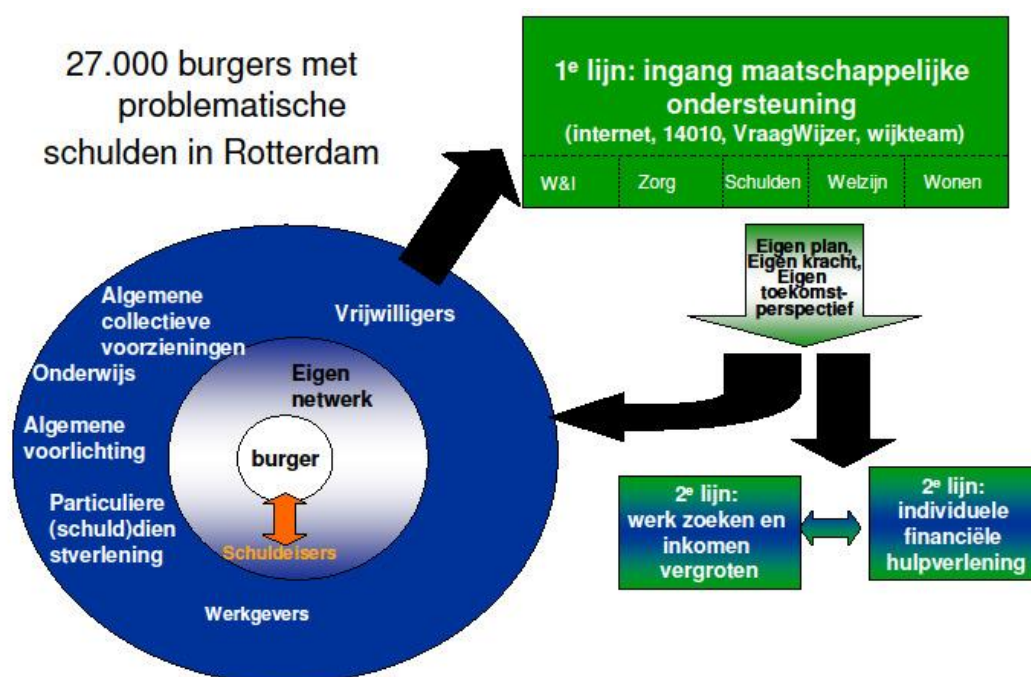
In dit onderzoek gebruiken we een combinatie van deze definities; er is sprake van een problematische schuld wanneer er redelijkerwijs is te voorzien dat iemand niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of als iemand heeft opgehouden met betalen. In dit onderzoek wordt er vanuit gegaan dat iemand 'niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden' wanneer iemand niet de aflossingscapaciteit in 36 maanden afgezet tegen de totale schuldenlast heeft, of wanneer geen regelingen met schuldeisers kunnen worden getroffen.

Een groot aantal van de groep met een problematische schuld in Rotterdam, ongeveer 24.000 personen, staat geregistreerd als wanbetaler van de premie zorgverzekering. Dit is 5% van de bevolking van 18 jaar en ouder in Rotterdam. Dit is het hoogste percentage wanbetalers ten opzichte van de totale bevolking in de vier grote steden; Rotterdam, Den Haag (4%), Amsterdam (3%) en Utrecht (2%) (Gemeente Rotterdam, z.d.a, pp. 3-5 & 33-35).

Een aantal van deze personen klopt aan bij schulddienstverlening. Een aanzienlijk aandeel hiervan (40%) ontvangt een uitkering vanuit de Wet Werk en Bijstand (WWB) of de Werkloosheidswet (WW) (Gemeente Rotterdam, z.d.a, pp. 33-35). In Rotterdam is het percentage huishoudens dat een WWB- of WW uitkering ontvangt in 2011 10% tegenover 4% in heel Nederland (Jungmann & Van Iperen, 2011, p.13).

2.2.2 Voorkomen is beter dan genezen

'Voorkomen is beter dan genezen' lijkt logisch toepasbaar op deze problematiek en is ook een strategie die de Gemeente Rotterdam lijkt te willen omarmen. In het meerjaren beleidsplan 'voorkomen en aanpakken van schulden 2012-2015' van Gemeente Rotterdam, wordt vroegsignalering genoemd in het voorkomen van een problematische schuld (Gemeente Rotterdam, z.d.a, pp. 9-15). Aan de vroegsignalering en de eventueel daarop volgende hulpverlening, is vormgegeven zoals zichtbaar is in figuur 2.1, p. 10.

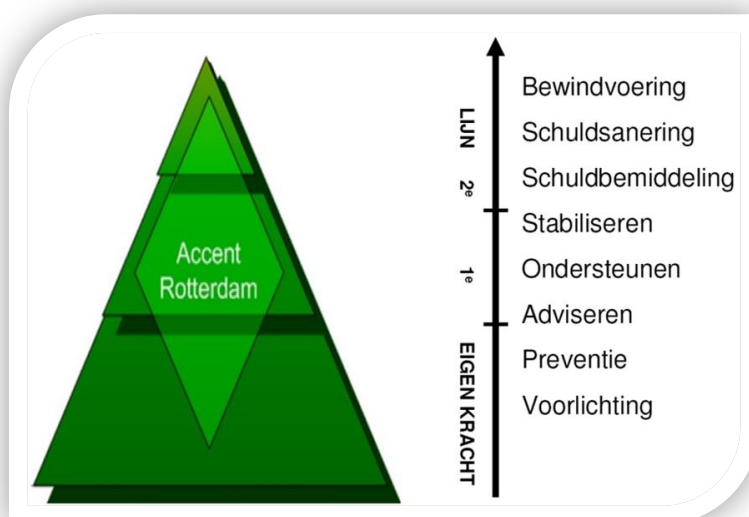


Figuur 2.1: Integrale benadering (schulden)problematiek. Bron: Gemeente Rotterdam, z.d.a, p. 14

In de blauwe cirkel staan (keten)partners die vroegsignalering voor een problematische schuld uit kunnen voeren. Via onderwijs of werkgevers bijvoorbeeld kan er vroegsignalering plaatsvinden. Ook kan de burger zelf toegang krijgen tot voorlichting of hulp van particulieren. Wanneer nodig kan de burger zelf, eventueel met ondersteuning van deze organisaties, hulpverlening uit de eerste lijn inschakelen. Bij deze hulpverlening wordt ingezet op de sectoren werk en inkomen, zorg, schulden, welzijn en wonen. Bijvoorbeeld via de VraagWijzer, het voorportaal voor hulpverlening van Gemeente Rotterdam.

Hier komen veel vragen over inkomen binnen. Na deze hulp kan een deel uitstromen en een deel moet door naar hulp uit de tweede lijn. De Gemeente Rotterdam vindt dat zij zich zo min mogelijk moet plaatsen in de cirkel, omdat de financiële verantwoordelijkheden die mensen aangaan in eerste instantie bij henzelf liggen. Vroegsignalering lijkt een essentieel onderdeel in de preventie van een problematische schuld. Voorlichting en preventie ligt op dit moment in de Eigen Kracht van de burgers van Gemeente Rotterdam, zoals te zien is in de blauwe cirkel en figuur

2.2, p. 11. Dit betekent dat zij dit kunnen vinden in hun eigen omgeving (Gemeente Rotterdam, z.d.a, pp. 9- 15, 19).



Figuur 2.2:

Inzet dienstverlening aan Rotterdammers. Bron: Gemeente Rotterdam, z.d.a, p. 19

Het is opvallend dat de Gemeente Rotterdam zichzelf niet in de blauwe cirkel van vroegsignalering plaatst, terwijl zij zich wel bevindt op een plek waar dit uitgevoerd zou kunnen worden. Namelijk bij het verstrekken van een bijstandsuitkering door Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Directeur van de Kredietbank Rotterdam, Gerard Neeleman, geeft aan dat deze vorm van vroegsignalering bij zou kunnen dragen aan het voorkomen dat mensen gebruik moeten maken van schuldhulpverlening (Gemeente Rotterdam, 2013c).

“Hoe we die vroegsignalering het beste kunnen vormgeven, is nog een zoektocht. Bij bepaalde life-events, zoals de overgang van WW naar bijstand of bij een echtscheiding, zou je iets moeten doen. (...) we moeten werken aan de financiële zelfredzaamheid bij mensen en hun eigen verantwoordelijkheid vergroten. Van het idee dat schulden heel gewoon zijn, moeten we af. Maar zoals gezegd: naar hoe we dit precies moeten aanpakken, zijn we nog op zoek” (Gemeente Rotterdam, 2013c).

Ook het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) geeft aan dat preventie in de vorm van goede voorlichting, bij transities in het leven van mensen, van belang is om financiële problemen te voorkomen (Madern & Van der Schors, 2012b, pp. 5-6).

2.2.3 Probleembeschrijving

ChristenUnie SGP Rotterdam zou ook willen dat er (meer) ingestoken wordt op preventie. Het uiteindelijke doel van het geven van preventie is om de gevolgen van het hebben van een problematische schuld te voorkomen. Een problematische schuldsituatie is negatief ingrijpend voor het persoonlijk leven. Ook brengt het maatschappelijke kosten met zich mee. Bijvoorbeeld wanneer er een uithuiszetting ten gevolge van een problematische schuld plaatsvindt. Dit kan kosten bij onder andere maatschappelijke opvang, maatschappelijk werk en jeugdzorg met zich mee brengen. Daarnaast constateren maatschappelijk werkers, Sociaal Raadslieden en klantmanagers WWB dat een disbalans in de financiële huishouding het bemoeilijkt om stappen te zetten wat betreft participatie in het maatschappelijk leven. Dit kan bijvoorbeeld bijdragen aan uitval op werk en school en daarnaast is er een relatie met gezondheidsproblemen. Dit brengt wederom de nodige kosten voor de maatschappij met zich mee. Bovendien blijken oplopende schulden steeds moeilijker oplosbaar (Jungmann & Van Iperen, 2011, pp. 3-12).

Gemeente Rotterdam heeft als beleid eigen verantwoordelijkheid van burgers aan te spreken en de zelfredzaamheid te bevorderen. Ook wat betreft financiële verplichtingen en moeilijkheden hieromtrent (Gemeente Rotterdam, z.d.a, p. 6). ChristenUnie SGP ziet ook het belang van zelfredzaamheid, maar erkent daarnaast dat sommige mensen daar wel een steuntje in de rug bij nodig hebben (ChristenUnie SGP Rotterdam, z.d.). Toegepast op beschreven problematiek heeft de ChristenUnie SGP Rotterdam opdracht gegeven voor dit onderzoek. Het onderzoek richt zich op de vraag hoe via preventie kan worden voorkomen dat mensen in de WWB een problematische schuld maken. Dit kan een steuntje in de rug zijn om mensen zelfredzamer te maken op het gebied van financiële huishouding.

Dit onderzoek richt zich op beleids- en uitvoeringsniveau. Hoe de Gemeente Rotterdam in zou kunnen gaan zetten bij aanvang van een WWB-uitkering op preventie en wat zij daarin nu al doen, ligt op beleidsniveau. Hoe dit er uit zou moeten zien en waar gelet op moet worden ligt op uitvoeringsniveau.

2.2 Vraagstelling en richtinggevende onderzoeksvragen

De probleembeschrijving heeft geleid tot de volgende hoofdvraag en de daarbij horende richtinggevende onderzoeksvragen.

Hoofdvraag:

Hoe kan er in gemeente Rotterdam preventief worden gezorgd dat mensen die een uitkering uit de Wet Werk en Bijstand gaan ontvangen, geen problematische schuld gaan maken?

Richtinggevende onderzoeksvragen:

1. Wat wordt er op dit moment gedaan aan preventie tegen het maken van een problematische schuld bij het aanvragen van een uitkering uit de WWB door Sociale Zaken en Werkgelegenheid in gemeente Rotterdam?

In deze deelvraag is in kaart gebracht wat er op dit moment aan preventie wordt gedaan bij het aanvragen van een WWB-uitkering door Sociale Zaken en Werkgelegenheid in Rotterdam. Dit

heeft meegespeeld in de keuze voor de initiatieven die gekozen zijn voor deelvraag vijf. Het doel is geweest om te voorkomen initiatieven te presenteren waar Sociale Zaken en Werkgelegenheid al gebruik van maakt bij de aanvraag van een WWB-uitkering.

2. Welke beschermende factoren en risicofactoren worden benoemd in literatuur en documenten, die van invloed kunnen zijn op mensen die een WWB-uitkering (gaan) ontvangen betreffende het maken van een problematische schuld?

Deze deelvraag bevat beschermende factoren en risicofactoren uit literatuur en documenten. Deze factoren laten zien waarmee, binnen de preventie, rekening moet worden gehouden en zijn gebruikt om voor deelvraag vijf passende initiatieven te presenteren.

3. a. Welke beschermende factoren en risicofactoren betreffende het maken van een problematische schuld zijn gezien en ervaren door klanten van de WWB in hun eigen situatie?

b. Welke beschermende factoren en risicofactoren betreffende het maken van een problematische schuld zien medewerkers van professionele organisaties bij mensen die een WWB-uitkering (gaan) ontvangen?

Deze deelvraag bestaat uit twee delen. Het eerste deel bevat de beschermende factoren en risicofactoren die klanten van de WWB benoemen, die van invloed zijn (geweest) op hun eigen situatie. Daarna zijn factoren die professionals zien bij mensen die een WWB-uitkering (gaan) ontvangen, in kaart gebracht. Ook voor deze deelvraag geldt dat er met deze factoren rekening moet worden gehouden bij preventie en zijn ze gebruikt om passende preventiemogelijkheden te vinden voor deelvraag vijf.

4. Wat zien klanten van de WWB als gewenste, preventieve interventies tegen het maken van een problematische schuld op basis van hun eigen ervaringen?

In deze vraag is onderzocht wat huidige klanten van de WWB zelf zien als gewenste, preventieve interventies. Ook dit heeft meegespeeld in de keuze voor de initiatieven gepresenteerd in deelvraag vijf.

5. Welke bestaande initiatieven rondom preventie tegen het maken van een problematische schuld sluiten aan bij de doelgroep en welke aanbevelingen zijn er te doen om deze initiatieven beter toepasbaar te maken voor deze doelgroep?

Ten slotte zijn er voor deelvraag vijf een aantal bestaande initiatieven rondom preventie gezocht en vervolgens beschreven. Door gebruik van de onderzoeksresultaten uit deelvragen twee, drie en vier is er voor onderzoeksvraag vijf een selectie gemaakt van initiatieven die aansluiten bij de doelgroep. Daarnaast zijn er aanbevelingen gedaan om, naar aanleiding van de onderzoeksresultaten uit deelvragen twee, drie en vier, de initiatieven beter toepasbaar te maken voor deze doelgroep. Er zijn bestaande initiatieven gebruikt van organisaties binnen en buiten Rotterdam en de bestaande interventies die zijn beschreven in deelvraag één worden ook betrokken.

2.3 Doelstellingen, doelgroep en resultaten

De fractievoorzitter van de ChristenUnie SGP Rotterdam wil hebben onderzocht hoe er het best preventief kan worden ingespeeld op het ontstaan van een problematische schuld van mensen in een WWB uitkering in de gemeente Rotterdam. Dit vanwege de enorme nadelige gevolgen die een problematische schuld met zich meebrengen. Hierbij valt te denken aan de in de aanleiding beschreven persoonlijke gevolgen, maar zoals gezegd, zijn ook de kosten voor de maatschappij aanzienlijk.

2.3.1 Doelstellingen

De beoogde doelstelling van het onderzoek is de volgende:

Er zijn aanbevelingen gedaan voor preventiemogelijkheden tegen het maken van een problematische schuld bij de aanvang van het ontvangen van een WWB-uitkering vanuit gemeente Rotterdam. Deze aanbevelingen bestaan uit aansluitende bestaande initiatieven rondom preventie en hoe deze beter toepasbaar te maken zijn voor de doelgroep. De organisatie zelf of een volgende onderzoeker zou de definitieve aanpassing uit kunnen voeren. Dit onderzoek is afgerond in juni 2014.

Deze doelstelling wordt behaald door het behalen van de doelstellingen:

- Er is in kaart gebracht welke aanwezige preventieve interventies er worden gedaan door Sociale Zaken en Werkgelegenheid, betreffende het tegengaan van een problematische schuld onder hen die een WWB-uitkering gaan ontvangen in gemeente Rotterdam.
- Er zijn vanuit literatuur en documenten beschermende factoren en risicofactoren benoemd die van invloed kunnen zijn op mensen die een WWB-uitkering (gaan) ontvangen met betrekking tot het maken van een problematische schuld.
- Er zijn beschermende factoren en risicofactoren betreffende het maken van een problematische schuld benoemd die gezien en ervaren zijn door klanten van de WWB in hun eigen situatie.
- Er zijn beschermende factoren en risicofactoren betreffende het maken van een problematische schuld benoemd die gezien zijn door medewerkers van professionele organisaties bij mensen die een WWB-uitkering (gaan) ontvangen.
- Er is in kaart gebracht wat uitkeringsgerechtigden binnen de WWB zelf als gewenste, preventieve interventies zien op basis van hun eigen ervaringen.
- Er zijn aansluitende, bestaande interventies beschreven waarvoor aanbevelingen zijn gedaan om deze beter toepasbaar te maken voor de doelgroep.

2.3.2 Product en doelgroep

Het onderzoek bestaat uit een onderzoeksverslag met aanbevelingen. Dit product wordt in juni 2014 overhandigd aan de opdrachtgever, te weten de ChristenUnie SGP fractie in Rotterdam, in de persoon van Setkin Sies. Niet alleen ChristenUnie SGP Rotterdam heeft baat bij dit onderzoek, ook zal de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Gemeente Rotterdam baat hebben bij een omschrijving van preventieve interventies betreffende het tegengaan van het maken van een problematische schuld van uitkeringsgerechtigden binnen de WWB. Vanzelfsprekend is dit product ook opgesteld voor degenen over wie het gaat: uitkeringsgerechtigden in de WWB.

2.4 Werkwijze en onderzoeksmethoden

Om het onderzoek te kunnen verantwoorden is hieronder een verantwoording van de werkwijze gegeven en een beschrijving van de onderzoeksmethode.

2.4.1 Onderzoekstype en ontwerp

Om tot de ontwikkeling van aanbevelingen te komen voor het inzetten van preventie tegen het maken van een problematische schuld van mensen die een WWB-uitkering aan ontvangen in Gemeente Rotterdam, is explorerend onderzoek uitgevoerd. Hiervoor is de gefundeerde-theoriebenadering van Glaser en Strauss gebruikt. Als eerste stap zijn relevante gegevens opgespoord. Dit is gedaan door kwalitatief onderzoek. Hiervoor is een documenten- en literatuurstudie gebruikt en kwalitatief survey-onderzoek om de persoonlijke opvattingen en betekenissen van zowel klanten van WWB als professionals naar voren te brengen. Hiervoor is gebruik gemaakt van topicinterviews. Door deze methodische triangulatie-aanpak is het onderzoek zo waardevol mogelijk gemaakt. De labels uit de labeltabel hebben we grotendeels als topics gebruikt en daarom is dit niet nogmaals apart opgenomen in de bijlagen (Baarda e.a., 2009, pp. 96-97, 126-130, 171, 187-188 & 234).

Als tweede stap zijn deze gegevens geordend en gecategoriseerd. Uit de interviews met respondenten en informanten zijn gegevens per categorie geordend. Hierdoor zijn er drie labeltabellen. Een met de respondenten met een problematische schuld, waarin gegevens voor deelvraag drie en vier staan, een met de respondenten zonder een problematische schuld, waarin gegevens voor deelvraag drie en vier staan en ten slotte een met de informanten, waarin gegevens voor deelvraag drie staan. In elk van de labeltabellen staan van links naar rechts kernthema's, thema's en labels. Bovenaan staan de verschillende respondenten of informanten, die ieder een eigen kolom hebben met een letter. De rijen van de labels hebben cijfers. Op de kruising van een letter en een cijfer is te vinden wat de desbetreffende persoon over het label meldt. Deze zijn vervolgens verwerkt worden tot beantwoording van de onderzoeksvragen. Ten slotte zijn relevante sleutelbegrippen opgesteld, door wat er naar voren is gekomen uit de deelvragen. Deze zijn ten slotte gegroepeerd in de conclusie en aanbevelingen (Baarda e.a., 2009, pp. 96-97).

2.4.2 Onderzoekseenheden

De onderzoekseenheden zijn mensen die een uitkering uit de WWB gaan ontvangen en die tot op dat moment nog geen problematische schuld hebben (Baarda e.a., 2009, pp. 149-152). De start van ontvangst is de aanvraagdatum, omdat bij toekenning de uitkering vanaf die dag (met terugwerkende kracht) wordt uitgekeerd. Deze groep is in de leeftijd van 18 tot 65 jaar. Hiervan zijn jongeren tot 27 jaar bij een apart loket te vinden, namelijk het Jongerenloket.

Respondenten zijn mensen die in de WWB zijn gekomen. Deze zijn gekozen via een beredeneerde steekproef. Er zijn namelijk willekeurig mensen geselecteerd voor de interviews, maar wel met mensen die een uitkering uit de WWB ontvangen, waarvan een deel wel een

problematische schuld heeft en een deel niet. Dit om zoveel mogelijk inzicht te kunnen verkrijgen in de beschermende factoren en risicofactoren die zij zelf zien voor het beantwoorden van deelvraag drie. Uit deze interviews is ook informatie verkregen voor deelvraag vier (Baarda e.a., 2009, pp. 149-152 & 156-158).

Respondenten variëren in allerlei opzichten van elkaar. Dit is gedaan om de reikwijdte niet teveel te beperken en het risico om weinig respondenten te vinden, zoveel mogelijk te minimaliseren (Baarda e.a., 2009, pp. 149-152 & 156-158). In eerste instantie is er geprobeerd de respondenten via de Gemeente Rotterdam te werven. Zoals van te voren als risico ingeschat, kon dit niet via Gemeente Rotterdam bereikt worden. Om deze reden heeft er werving plaatsgevonden bij organisaties waar mensen met een laag inkomen aankloppen. Zoals organisaties die maatschappelijk werk uitvoeren (Bureau Frontlijn en House of Hope) en een stichting (Stichting Voedselbank Rotterdam).

Daarnaast is er ook gebruik gemaakt van informanten. Voor deelvraag één was het doel gebruik te maken van een informant vanuit Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Ook hier was geen ingang en om deze reden is er voor deelvraag één alleen gebruikt gemaakt van documenten en persoonlijke correspondentie. In deelvraag drie is naast het gebruik van respondenten, ook gebruik gemaakt van professionals als informant (Baarda e.a., 2009, pp. 149-152 & 156-158). Dit zijn professionals vanuit de instellingen CVD, Bureau Frontlijn en Stichting MEE geweest.

2.4.3 Dataverzameling

Zoals beschreven onder onderzoekstype en ontwerp is er kwalitatief onderzoek gedaan door documenten- en literatuurstudie en interviews.

Documenten- en literatuurstudie

Voor het verzamelen van data vanuit documenten en literatuur is er gebruik gemaakt van wetenschappelijke literatuur. Dit is voornamelijk gebruikt worden voor deelvraag twee. Voor deelvraag één, twee en vijf is daarnaast gebruik gemaakt van beleids- en adviesstukken en overige stukken.

Interviews

Voor het verzamelen van data uit interviews is er gebruik gemaakt van interviews aan de hand van een topiclijst. Alle interviews zijn individueel afgenomen, behalve een interview waarbij een maatschappelijk werker als tolk heeft opgetreden. Voor de topiclijst van de interviews voor deelvraag drie en vier is informatie gehaald uit de kennis die door de beantwoording van deelvraag twee verschaft is. Hiervoor zijn zes respondenten geïnterviewd die een WWB-uitkering ontvangen en wel een problematische schuld hebben gemaakt en vier respondenten die dit niet hebben gedaan. Bij deze respondenten zal een interview worden afgenomen om informatie te verzamelen voor zowel deelvraag drie als deelvraag vier. Om hier onderscheid in te maken zullen subtopics worden gebruikt. Daarnaast zijn zes informanten voor deelvraag vier geïnterviewd. Het aantal interviews is vastgesteld door een inschatting vooraf en door verzadiging die tijdens het proces bereikt werd (Baarda e.a., 2009, pp. 128-130, 173-174 & 241).

2.4.4 Betrouwbaarheid en validiteit

Om het onderzoek zo betrouwbaar mogelijk te maken zijn de interviews met respondenten en informanten opgenomen en toegevoegd aan het onderzoek. Bij twee interviews heeft de geluidsapparatuur gefaald en daarom is dit interview zo snel mogelijk uitgewerkt om zo betrouwbaar mogelijke gegevens te kunnen gebruiken. Dit is in de bijlage bij de interviews aangegeven. Een informant besloot achteraf informatie te willen terugtrekken en wat te willen toevoegen. Ook dit is aangegeven en om deze reden is het geluidsfragment niet toegevoegd.

Door eerdere ervaringen, kennis en door de kennis die in het onderzoek wordt opgedaan hebben er bij de interviews mogelijk vooroordelen meegespeeld. Dit kan de betrouwbaarheid van het onderzoek negatief beïnvloeden. Dit is zoveel mogelijk geminimaliseerd door het onderzoek met twee personen uit te voeren. Dit vergroot de interbetrouwbaarheid. Interviews zijn zoveel mogelijk samen afgenomen en wanneer een van beide niet aanwezig was, is het interview en de interpretaties door de afwezige gecontroleerd (Baarda, 2009, pp. 194-196).

Wat betreft de validiteit zou de interne geldigheid waarschijnlijk groter zijn wanneer er een meervoudige casestudy uit zou worden gevoerd, met name voor deelvraag drie. De beschermende factoren en risicofactoren kunnen namelijk te maken hebben met allerlei aspecten van het leven van de uitkeringsgerechtigde. Nu wordt de respondent gevraagd naar de eigen visie op de factoren en informanten wordt gevraagd naar hun mening hierover. Wanneer er een meervoudige casestudy zou worden uitgevoerd, wordt voor het zelfde soort verschijnsel (het maken van een problematische schuld) de verschillende omstandigheden, condities en contexten onderzocht. De reden waarom er in dit onderzoek toch niet voor is gekozen, is omdat een meervoudige casestudy meer tijd kost dan er voor dit onderzoek is, het een erg arbeidsintensieve manier van onderzoek is en de inschatting was dat het (nog) moeilijker zou zijn om hier respondenten voor te vinden (Baarda, 2009, pp. 121-124 & 198-199). Daarnaast kan de interne geldigheid enigszins gecomprimeerd worden doordat de financiële situatie van een persoon een gevoelig onderwerp kan zijn (Baarda, 2009, pp. 198-199). Met name bij de mensen die een problematische schuld hebben gemaakt, kan schaamte meespelen in het niet eerlijk beantwoorden van de vragen. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat respondenten de risicofactoren externaliseren (Baarda, 2009, pp. 198-199).

Omdat er weinig is vastgelegd over de criteria waaraan de situatie van de respondent zou moeten voldoen is de reikwijdte groot. Wat hier een negatieve invloed op heeft, is de mogelijk beperkte overdraagbaarheid. Het aantal respondenten is beperkt en hoe groter de verschillen in de uitkomsten van de interviews, hoe meer er te concluderen is dat er moeilijk inhoudelijk te generaliseren valt en dus de overdraagbaarheid beperkt is. Dit maakt de reikwijdte juist weer kleiner en beïnvloedt de externe geldigheid. Om deze reden is het aantal respondenten al naargelang verzadiging omhoog bijgesteld en is het doel van deelvraag drie een toetsing aan de literatuur- en documentenstudie geworden (Baarda, 2009, p. 199).



3. HUIDIGE PREVENTIE VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is de volgende vraag beantwoord: *wat wordt er op dit moment gedaan aan preventie tegen het maken van een problematische schuld bij het aanvragen van een uitkering uit de WWB door Sociale Zaken en Werkgelegenheid in gemeente Rotterdam?* In dit hoofdstuk is vooral ingegaan op de interventies die Sociale Zaken en Werkgelegenheid al doet of welke interventies voorgenomen zijn om ten uitvoer te brengen. De indeling die hier in dit hoofdstuk wordt gehanteerd, is opgesteld door het Nibud om een indeling te maken in preventiemiddelen, en bestaat uit de scheiding tussen interventies gericht op ‘kunnen’, ‘weten’ en ‘willen’. (Madern & Schors, 2012a, p. 27). Deze driedeling wordt door Jungmann in een hoorcollege van 7 maart 2014 toegelicht aan de hand van voorbeelden over afvallen. Als je wilt afvallen, is het nodig om jezelf aan te leren dat je calorieën telt, zodat je onder de grens blijft van wat je maximaal mag per dag. Teruggekoppeld naar schuldenproblematiek, gaat het ‘kunnen’ over de vaardigheden om een financiële huishouding op orde te maken en bij te houden. Bij ‘weten’ gaat het binnen deze metafoor over of mensen weten dat het hebben van overgewicht, slecht is voor hun gezondheid. Hier gaat het over de kennis. Wanneer ze dit weten vinden ze niet altijd de wil en de motivatie om eten te laten staan en daadwerkelijk af te vallen. In de termen van schulden zou dat als volgt kunnen worden verwoord: het besef dat te veel geld uitgeven, leidt tot schulden. Toch wordt er niet naar dit besef geleefd. Met ‘willen’ wordt de wil en de houding bedoeld om daadwerkelijk eten te laten staan om af te vallen, dus vertaald naar dit onderzoek, om daadwerkelijk niet te veel geld uit te geven (Jungmann, 2014)

Helaas is er na herhaaldelijke verzoeken aan meerdere personen, geen medewerker van Sociale Zaken en Werkgelegenheid bereid gevonden, om mee te werken aan een gesprek waaruit zou blijken wat er in de praktijk wordt gedaan aan preventie tegen het maken van een problematische schuld tijdens een intakegesprek bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Ook zijn er geen werknotities beschikbaar gesteld. Via documenten en correspondentie zijn er wel een aantal resultaten verkregen.

3.2 Visie van gemeente Rotterdam op schulddienstverlening.

De gemeente Rotterdam heeft een nieuwe visie ontwikkeld op schulddienstverlening. In deze nieuwe visie is benoemd dat er extra aandacht moet worden besteed aan vroegsignalering, een actieve outreachende aanpak en schuldpreventie (Gemeente Rotterdam, 2014b, p.1).

Schuldpreventie heeft, logischerwijs, een bredere betekenis dan dat preventie heeft: preventie gaat om het voorkomen van iets door het anticiperen op risicofactoren. Bij schuldpreventie gaat het, in eerste instantie, om het voorkomen van schulden, maar als er alreeds schulden gemaakt zijn, is de preventie gericht op het tegengaan van terechtkomen in een problematische schuldensituatie (Gemeente Rotterdam, 2013b, p.1). De definitie die in dit onderzoek gebruikt wordt voor problematische schuldensituatie staat beschreven in hoofdstuk twee, onder 2.2.1.

Uit de omschrijving voor schuldpreventie, blijkt dat de gemeente Rotterdam het belang van preventie als het gaat om het tegengaan van een problematische schuld, onderkent. In

beleidsstukken wordt deze preventie veelvuldig genoemd en is hier opgedeeld in de volgende drie delen: Primaire, secundaire en tertiaire preventiemaatregelen.

Primaire preventie gaat dan om het voorkomen van schulden, of om te zorgen dat er niet nog meer nieuwe schulden ontstaan. Bij secundaire preventie draait het om vroegtijdige onderkenning, opsporing en behandeling (doorverwijzen naar hulpverlenende instanties, zoals de VraagWijzer), terwijl tertiaire preventie gericht is op het oplossen van de problematische schuldensituatie, met oog op goede curatieve hulp en nazorg. Dit heeft dan weer een preventieve werking voor de toekomst (Gemeente Rotterdam, 2013b p.2).

3.3 Interventies door Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Wat er op dit moment aan preventie wordt gedaan bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid in de gemeente Rotterdam als mensen een uitkering gaan aanvragen, blijkt lastig te vinden te zijn. In verschillende documenten wordt niet expliciet gesproken over Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maar blijft de uiteenzetting over hoe preventie wordt vormgegeven, algemeen. Dan gaat het over verschillende manieren en verschillende middelen, zonder duidelijke uitleg wat daar onder wordt verstaan (Gemeente Rotterdam, 2013b p.2).

Uit een e-mailbericht van dhr. Noordermeer, Senior beleidsmedewerker bij gemeente Rotterdam cluster Maatschappelijke Ontwikkeling, komt naar voren dat er momenteel nog geen structurele preventieactiviteiten zijn op de Werkpleinen wanneer een klant een WWB-uitkering aanvraagt. Dit gebeurt volgens hem alleen incidenteel door af en toe een voorlichting of budgetcursus (Noordermeer, persoonlijke communicatie, 11 maart, 2014).

Mevrouw Schouten, klantmanager Werkintake & Prematching op werkplein 'Herman Dullaertplein', schrijft in een e-mail ook dat in de gemeente Rotterdam tijdens de intake geen aandacht wordt besteed aan het voorkomen van schulden. Dit, omdat de intake gebruikt wordt om de mogelijkheden tot werk te bespreken (Schouten, persoonlijke communicatie, 13 maart 2014). Desbetreffende geeft aan dat het bespreken van schulden in een ander (optioneel) stadium van de WWB-aanvraag wordt besproken, namelijk in de Werkdiagnose. Echter, niet alle WWB-klanten, doorlopen de Werkdiagnose (Schouten, persoonlijke communicatie, 13 maart 2014). Dat zou betekenen dat er aan klanten die op wat voor manier dan ook, niet bij Werkdiagnose uitkomen, geen aandacht wordt besteed wat betreft preventie van schulden.

Thuisadministratieprojecten en Eigen Kracht-conferenties, zijn initiatieven die worden ingezet. Volgens Jungmann is een thuisadministratie-project gericht op het 'willen' (Jungmann, persoonlijke communicatie, 26 maart 2014). De inzet van Eigen Kracht-conferenties, die bedoelt zijn als ondersteuning van het eigen netwerk, zijn ook onder andere gericht op 'willen' (Gemeente Rotterdam, 2013b, p.4). Van beiden kan uit documenten niet worden achterhaald hoe dit precies wordt vormgegeven,

3.4 Voorgenomen interventies door Sociale zaken en Werkgelegenheid

In documenten wordt vroegsignalering bij een Werkplein als een nieuwe, secundaire preventiemaatregel genoemd (Gemeente Rotterdam, 2013b, p.9). Dit heeft hoge prioriteit bij beleidsmaker Noordermeer. Hij schrijft in een e-mail dat dit op nu nog in de oriënterende fase zit

en dat er op dit moment nog geen structurele afspraken zijn gemaakt met Werkpleinen (Noordermeer, persoonlijke communicatie, 11 maart, 2014).

De interventies die in de toekomst zullen worden geïmplementeerd, worden hieronder ingedeeld in de drie categorieën zoals benoemd in de inleiding op dit hoofdstuk.

3.4.1 Voorgenomen interventies gericht op ‘kunnen’ (vaardigheden)

Als het gaat om de financiële zelfredzaamheid, wordt er in beleidsstukken vooral nadruk gelegd op de eigen kracht van burgers. Een manier om mensen financieel zelfredzaam te maken, is preventie. Centraal in deze preventie, staat dan ook weer de eigen kracht en de inzet van het eigen netwerk. Deze preventie zou kunnen bestaan uit het geven van voorlichting voor de Rotterdammer die mogelijk in de financiële problemen zou kunnen raken (Gemeente Rotterdam, 2013a, p.2). Heeft de klant de vaardigheden om een betalingsregeling te treffen, te budgetteren of om op tijd rekeningen te betalen? *“De Rotterdamse schuldpreventie staat in het teken van het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van Rotterdammers. Het betreft zowel het verstrekken van informatie, wanneer er nog geen sprake is van schulden, als ook het aanleren van vaardigheden om schulden (weer) te voorkomen (inclusief nazorg)”* (Gemeente Rotterdam, 2014b, p.1). In het kader van interventies gericht op ‘kunnen’, wordt er gedacht aan het mogelijk implementeren van voorlichting bij de werkpleinen (Gemeente Rotterdam, 2013b, p.9).

Dhr. Noordermeer noemt ook nog de optie van derdebetalen (Noordermeer, persoonlijke communicatie, 11 maart 2014). Hiermee wordt het betalen van vaste lasten vanuit de uitkering bedoeld. Het principe van derdebetalen lijkt echter te botsen met het idee van het inzetten van eigen kracht van klanten en de inzet van hun netwerk. De vaardigheden worden niet aangeleerd, maar de verantwoordelijkheid wordt overgenomen.

3.4.2 Voorgenomen interventies gericht op ‘weten’ (kennis)

In ‘weten’ gaat het over of de klanten inzicht hebben in en kennis hebben van de consequenties wat betreft het uitgeven van geld wat er niet is.

Inspelen op het ontbreken van inzicht in consequenties, zou volgens dhr. Noordermeer kunnen worden gedaan in de vorm van budgetlessen (Noordermeer, persoonlijke communicatie, 11 maart, 2014). Bij budgetlessen wordt er van mensen verwacht dat ze hun inkomsten en uitgaven onder elkaar zetten, zodat er inzicht wordt verkregen dat er teveel wordt uitgegeven per maand of dat er dusdanig weinig gespaard wordt, dat er geen ruimte is om plotselinge, noodzakelijke uitgaven te doen.

3.4.3 Voorgenomen interventies gericht op ‘willen’ (houding)

Aangegeven wordt dat: *“bij schuldpreventie wordt ingezet op gedragsverandering en financiële bewustwording”* (Gemeente Rotterdam, 2014a, p.18). Hoe dit echter gaat worden vormgegeven met de nieuwe interventies, is niet bekend.

3.5 Conclusie

Concluderend lijkt te kunnen worden gezegd dat de gemeente Rotterdam nog weinig doet aan preventie als klanten een WWB-uitkering aanvragen. Er wordt wel gezegd dat er vroegsignalering gaat plaatsvinden op de Werkpleinen, waarschijnlijk door middel van voorlichting. Hoe dit echter concreet wordt vormgegeven is niet bekend, omdat ze nog in de oriënterende fase zitten. Er wordt wel aangegeven dat er budgetlessen worden geïmplementeerd, maar niet hoe dit wordt vormgegeven. Over de inhoud van een budgetles, worden in hoofdstuk zeven, aanbevelingen gedaan. Verder wordt aangegeven dat derdebetalen worden ingevoerd. Dit lijkt echter strijdig met het idee wat in beleidsdocumenten naar voren komt, namelijk het inzetten op eigen kracht van mensen. Bij derdebetalen worden er geen vaardigheden aangeleerd maar wordt de handeling compleet overgenomen.

Ook wordt er, voor zover bekend, in het vervolg van de WWB- aanvraag weinig ondernomen wordt met het oog op preventie tegen het maken van een problematische schuld. Er wordt wel aangegeven dat er tijdens de werkdiagnose wel oog is voor de preventie tegen het maken van een problematische schuld. Niet alle klanten van de WWB doorlopen echter het hele traject van de werkdiagnose.

Het enige wat nu al wordt ingezet en binnen de houdingsaspecten past, is het inzetten van Eigen Kracht-conferenties en het project met hulp bij thuisadministratie, maar hiervan is weer onduidelijk hoe en voor wie dit precies ingezet wordt. De voorgenomen interventies zijn gericht op het aanleren van vaardigheden en het vergroten van kennis en lijken niet gericht te zijn op de relevante houdingsaspecten.

4. BESCHERMENDE FACTOREN EN RISICOFACTOREN – EEN LITERATUUR- EN DOCUMENTENSTUDIE

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is de volgende deelvraag beantwoord: *welke beschermende factoren en risicofactoren worden benoemd in literatuur en documenten, die van invloed kunnen zijn op mensen die een WWB-uitkering (gaan) ontvangen betreffende het maken van een problematische schuld?* Zoals in de aanleiding te lezen is, is het doel van veel partijen om te voorkomen dat mensen (in de WWB) een problematische schuld (gaan) maken. Risicofactoren en beschermende factoren kunnen gebruikt worden als aangrijpingspunten voor interventies die erop gericht zijn om problematische situaties te voorkomen en deze worden dan ook beschreven in hoofdstuk zeven (Kraemer e.a., 1997, p. 337 & Meij & Ince, 2013, pp. 10-13). Op dezelfde manier wordt er in dit onderzoek gebruikgemaakt van beschermende factoren en risicofactoren voor preventiemogelijkheden en daarom is het van belang om te onderzoeken wat er in literatuur en documenten hierover geschreven wordt.

Om antwoord te kunnen geven op de deelvraag is er allereerst onder 4.2 een wijdverbreide categorisering in typen schulden gegeven. Deze indeling geeft algemene informatie om de risicofactoren en beschermende factoren in een perspectief te kunnen plaatsen.

Vervolgens is er onder 4.3 een algemene beschrijving van de concepten beschermende factoren en risicofactoren gegeven. Door begripsverduidelijking en uitleg rondom deze concepten wordt duidelijk wat de aandachtspunten zijn bij het bestuderen van risicofactoren en beschermende factoren. Dit is gedaan door een definitie te geven van de begrippen en hierna wordt verder verduidelijkt wanneer een kenmerk als risicofactor of beschermende factor te gebruiken is. Vervolgens is er een indeling binnen de factoren beschreven en is de rol beschreven van de soort, intensiteit en cumulatie van de factoren. Ten slotte is het verschil beschreven tussen oorzaken en risicofactoren en beschermende factoren om verwarring tussen deze concepten te voorkomen.

Hierna zijn de risicofactoren en beschermende factoren in kaart gebracht onder 4.4. Deze zijn naast elkaar beschreven, omdat de risicofactoren en beschermende factoren in sommige gevallen over hetzelfde onderwerp gaan. Wanneer dit zou worden opgesplitst, zouden er een aantal punten dubbel moeten worden beschreven. De risicofactoren en beschermende factoren zijn verder opgedeeld in vaststaande en variabele factoren. Er is een verdere indeling gemaakt binnen de variabele factoren. Allereerst is er binnen de variabele factoren een verzamelgroep beschreven die niet of beperkt beïnvloedbaar zijn omdat dit de spontane variabele factoren, (om andere redenen) niet of beperkt beïnvloedbare factoren of factoren waar het causale verband niet kan worden aangetoond zijn. De tweede groep variabele factoren zijn de causale factoren. Daarna wordt er nog een belangrijk aandachtspunt voor deze doelgroep genoemd onder 4.5. Ten slotte volgt er een conclusie van de deelvraag onder 4.6.

4.2 Categorisering van schulden

Bij de categorisering van schulden wordt vaak onderscheid gemaakt tussen vier of vijf typen schulden. Het laatste type kan namelijk onderliggend zijn aan alle andere type schulden. Hier zijn

alle vijf de typen schulden beschreven, waarbij de onderliggende als laatste is genoemd (Kok, 2011, pp. 105-108).

Overbestedingsschulden

Bij dit type schuld besteden mensen meer dan dat zij kunnen uitgeven volgens hun financiële situatie, dit wordt ook wel overcreditering genoemd. Het kan zijn dat mensen zich niet goed bewust zijn van hun financiële situatie en toch leningen afsluiten, kopen op afbetaling, et cetera. Daarnaast kan het zijn dat mensen gevoelig zijn voor wat anderen hebben en zich hiervoor in de schulden steken. Door teveel of te hoge aflossingen kunnen mensen in de problemen komen en niet meer in staat zijn hun vaste lasten te betalen. Wanneer een schuld doorgestuurd wordt naar een incassobureau en soms daarna naar een deurwaarder, lopen de schulden steeds verder op en wordt het steeds moeilijker om de schulden af te betalen en op te lossen (Kok, 2011, pp. 105-106).

Compensatieschulden

Compensatieschulden kunnen ontstaan doordat iemand compensatiegedrag vertoont. Een emotie, zoals verdriet, een gevoel van zinloosheid of eenzaamheid wordt 'gecompenseerd' door bijvoorbeeld alcohol- of drugsgebruik of door bijvoorbeeld te gaan shoppen. Vaak externaliseren deze mensen de oorzaken voor hun problemen. Daarnaast heeft iemand met compensatiegedrag vaak een lagere zelfbeheersing of weerbaarheid voor bepaalde impulsen of verleidingen (Kok, 2011, p. 106).

Aanpassingsschulden

Het derde type schulden, aanpassingsschulden, ontstaat doordat mensen een inkomstenterugval hebben. Het kan zijn dat dit onverwacht komt, door bijvoorbeeld ziekte. Het kan ook zijn dat dit wel verwacht werd, bijvoorbeeld een scheiding met instemming van beide partners, maar dat er van te voren niet goed is nagedacht hoe ze de (financiële) scheiding zullen aanpakken (Kok, 2011, p. 107).

Overlevingsschulden

Het vierde type schulden zijn overlevingsschulden. Deze schulden kunnen een gevolg zijn van de andere typen schulden. Op een gegeven moment zijn deze zo opgelopen dat mensen de schulden proberen op te lossen door nieuwe leningen aan te gaan, zowel bij instanties als bij hun informele netwerk. Ook kan het zijn dat mensen hun vaste lasten minder of niet meer betalen om aflossingen te kunnen doen. Het kan ook zijn dat mensen de schulden helemaal negeren door brieven niet meer te openen en proberen het contact met schuldeisers verder te vermijden. Vaak wordt er geschoven met geld om het ene gat met het andere te kunnen vullen (Kok, 2011, p. 108).

Onvermogensschulden

Onvermogensschulden kan onderliggend zijn aan alle andere typen schulden. Mensen met een (licht) verstandelijke beperking, een gebrek aan kennis of vaardigheden of een onvermogen om een verslaving in de hand te houden kunnen hierdoor in de schulden raken. Met name wanneer er ongelukkige omstandigheden gebeuren, kunnen deze punten het moeilijk maken om de financiën op orde te houden (Kok, 2011, p. 106).

4.3 Beschrijving risicofactoren en beschermende factoren

De eerste stap bij het in kaart brengen van risicofactoren en beschermende factoren is het beschrijven wat onder deze begrippen wordt verstaan binnen dit onderzoek. Door deze termen consistent te gebruiken wordt er voorkomen dat de uiteindelijke aanbevelingen misleidend zouden zijn of er miscommunicatie over ontstaat (Kraemer e.a., 1997, p. 337).

4.3.1 Definitie risicofactoren en beschermende factoren

Een definitie voor risicofactoren is de volgende: factoren die de kans vergroten op het ontstaan van het probleem, op het in stand houden van het probleem of op het verergeren van het probleem. Dit onderzoek heeft betrekking op een doelgroep die bij aanvang van een uitkering uit de WWB nog geen problematische schuld had en er wordt onderzocht welke factoren beïnvloeden dat de doelgroep deze wel of niet gaat maken. Er wordt dus gericht op de eerste categorie risicofactoren, namelijk risicofactoren die de kans vergroten op het ontstaan van een probleem, in dit geval het maken van een problematische schuld (Meij & Ince, 2013, pp. 10-11).

Beschermende factoren kunnen tegenwicht bieden aan risicofactoren. Op het moment dat risicofactoren aanwezig zijn, kunnen beschermende factoren de kans verkleinen op het ontstaan van het probleem of op het in stand houden van het probleem. Ook hiervoor geldt dat er op de eerste categorie in wordt gegaan; het ontstaan van het probleem (Meij & Ince, 2013, pp. 10-12).

Kraemer e.a. limiteren zich bij zijn definitie van risicofactoren tot factoren die te maken hebben met het ontstaan van het probleem, ofwel uitkomst. Kraemer e.a. gaat bij de definitie van risicofactoren eerst in op het eerste gedeelte van het woord: risico. Dit wordt gedefinieerd als de toename van de kans van een bepaalde uitkomst bij een bepaalde groep. De behorende risicofactor bij deze uitkomst is een kenmerk of een ervaring of gebeurtenis. Zo komt Kraemer e.a. tot de definitie van een risicofactor: een te meten kenmerk van een bepaald subject in een bepaalde groep, dat voorafgaat aan de uitkomst waar het om gaat. Het kenmerk kan gebruikt worden om de bepaalde groep in tweeën te verdelen, namelijk de groep met een hoog risico en de groep met een laag risico. In deze definitie worden de risicofactoren dus gelimiteerd tot factoren die de kans op het ontstaan van de uitkomst vergroten. Door deze factoren wordt de groep verdeeld. Risicofactoren, of beschermende factoren, gaan dus altijd vooraf aan de uitkomst. Wanneer dit niet zo is, correleert de factor wel, maar gaat het niet om een risicofactor (of beschermende factor), maar om een gevolg of een kenmerk dat tegelijkertijd met de uitkomst optreedt. Het is belangrijk om te bedenken dat het bestaan van een risicofactor binnen de groep met een hoog risico, niet betekent dat de gehele of het overgrote deel van de groep met een problematische schuld deze bezit, maar wel dat dit kenmerk procentueel duidelijk vaker voorkomt in de groep met de uitkomst dan de groep zonder de uitkomst. (1997, pp. 337-340, 341).

Om tot betrouwbare resultaten te komen moeten ook de uitkomst en de groep, waarvan het subject onderdeel uitmaakt, gedefinieerd worden (Kraemer e.a., 1997, pp. 337-340). In dit onderzoek wordt de uitkomst gedefinieerd als 'het maken van een problematische schuld'. Wanneer er gericht wordt op de beschermende factoren, wordt er in dit onderzoek in een aantal gevallen de uitkomst 'het niet maken van een problematische schuld' of 'een gezonde financiële situatie' gebruikt. De definitie voor een problematische schuld is in hoofdstuk twee beschreven.

De groep is gedefinieerd als ‘mensen die een WWB-uitkering (gaan) ontvangen’. In de literatuur en documenten die gebruikt worden voor de risicofactoren en beschermende factoren is de groep en de uitkomst in sommige gevallen anders gedefinieerd, maar wel sterk gerelateerd aan het onderwerp van dit onderzoek. In dit geval zijn de risicofactoren en beschermende factoren beschreven wanneer aannemelijk is dat deze ook toepasbaar zijn op de groep waar in dit onderzoek over geschreven wordt. De verschillen tussen dit onderzoek en de gebruikte bronnen zijn in deze gevallen beschreven.

4.3.2 Van kenmerk naar risicofactor en beschermende factor

Een kenmerk kan sterker als risicofactor worden neergezet naarmate de meetbaarheid ervan groter is. Zolang het meetbaar is, maakt het niet uit of het kenmerk binair is (zoals sekse), categoriaal (zoals afkomst) of rangschikkend (zoals opleidingsniveau). Zoals beschreven is een risicofactor een factor die procentueel vaker voorkomt bij de groep die tot de uitkomst geraakt. Toegepast op dit onderzoek, betekent dit dat de risicofactoren kenmerken zijn die procentueel vaker voorkomen bij mensen die een uitkering uit de WWB ontvangen en die een problematische schuld hebben gemaakt, dan bij mensen die een uitkering uit de WWB ontvangen, maar die de problematische schuld niet maken. Naarmate de groep die gebruikt wordt om dit aan te tonen groter is, kan sterker worden neergezet dat het kenmerk een risicofactor is. In theorie zou namelijk elke factor bij iemand wel tot de onderzochte uitkomst leiden. Daarnaast kan dit ook sterker worden neergezet doordat de factor blijft bestaan over langere tijd in relatie tot de uitkomst (Kraemer e.a., 1997, pp. 337-340, 342).

In de literatuur worden maar in een aantal onderzoeken risicofactoren en beschermende factoren genoemd betreffende het maken van een problematische schuld. In navolging van ander onderzoek dat hierop stuitte, is er in dit hoofdstuk dan ook onder andere gebruik gemaakt van indicatoren en kenmerken van huishoudens vanuit literatuur en documenten. Deze zijn gebruikt als risicofactoren en beschermende factoren in dit hoofdstuk, wanneer deze voldeden aan de beschreven definities onder 4.2.1. Het feit dat er in de literatuur weinig te vinden is, komt waarschijnlijk onder andere door de verschillende definities die er worden gehanteerd van bijvoorbeeld de termen risicofactor, beschermende of protectieve factor, indicator, kenmerk, uitkomst en oorzaak. Om deze reden worden de meest nauwkeurige resultaten bereikt door de gebruikte termen vanuit literatuur en documenten niet over te nemen, maar om te kijken of wat er beschreven wordt, voldoet aan de beschreven definities in dit hoofdstuk (Kraemer e.a., 1997 p. 342 & Steketee & Vandenbroucke, 2010, p. 136).

4.3.3 Indelingen binnen risicofactoren en beschermende factoren

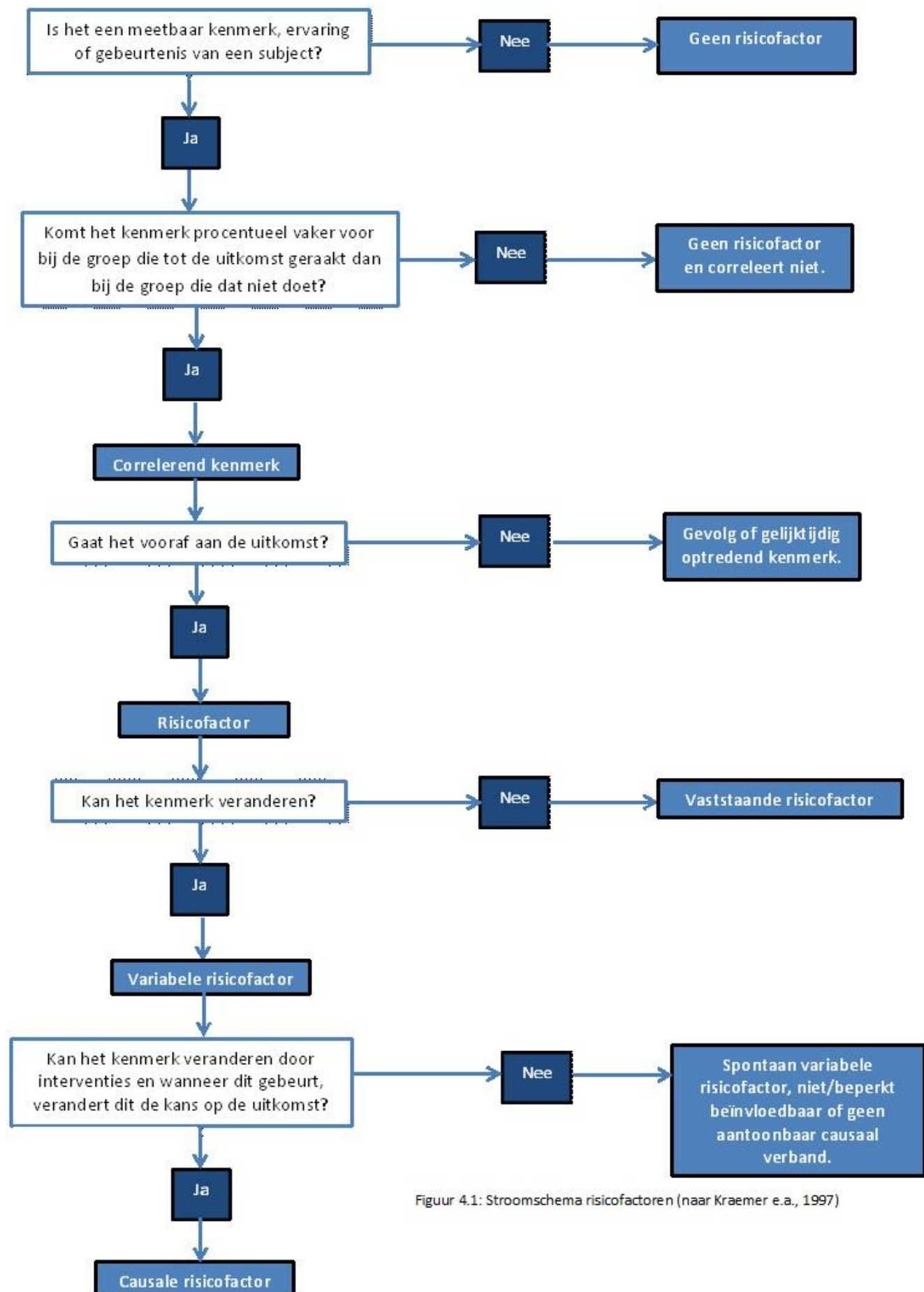
Er zijn verschillende indelingen binnen risicofactoren en beschermende factoren te gebruiken. Zo is de indeling biologisch, psychologisch, sociologisch te maken (Bannink & Kuiper, 2012, p. 136). Een andere mogelijkheid is het indelen van factoren in vaststaande en variabele factoren. Vaststaande risicofactoren zijn kenmerken die niet veranderd kunnen worden, bijvoorbeeld afkomst, geboortjaar of sekse. Bij deze factoren staat het vast dat ze aan de uitkomst vooraf gaan en zoals beschreven, is dit een van de voorwaarden voor het bestempelen van een kenmerk als risicofactor. Variabele factoren zijn kenmerken die (kunnen) veranderen. Deze kenmerken zijn weer op te delen in factoren die veranderd zouden kunnen worden door interventies en factoren die zelf veranderen, maar waarop interventies geen invloed hebben. Een

causale risicofactor is manipuleerbaar door interventies. Wanneer dit kenmerk ook daadwerkelijk gemanipuleerd zou worden, dan verandert dit de kans op de uitkomst. In het geval van schulden zou het gebrek aan administratie een causale risicofactor kunnen zijn. Deze factor is manipuleerbaar door de administratie op orde te brengen, waardoor de kans op de uitkomst, schulden, verkleind wordt. Wanneer een risicofactor niet manipuleerbaar is door interventies, maar wanneer deze spontaan zelf verandert, dan is dit een spontaan variabele risicofactor. Een voorbeeld hiervan is leeftijd. Het onderscheid tussen deze twee, is niet altijd aantoonbaar onderzocht en daarom in sommige gevallen moeilijk te bepalen. Het is soms moeilijk aan te tonen of niet onderzocht, of de factoren manipuleerbaar zijn en/of dat ze een causaal verband hebben. Daarnaast is het mogelijk dat door ontwikkelingen kenmerken die nu niet te beïnvloeden zijn, dit later wel worden. Of de factoren wel of niet te manipuleren zijn, of dat deze kennis ontbreekt, kan de effectiviteit van de uiteindelijke aanbevelingen beïnvloeden. Preventieve programma's kunnen namelijk alleen invloed uitoefenen op variabele factoren die manipuleerbaar zijn en dus mogelijk te beïnvloeden zijn door interventies. Daarnaast hebben de interventies op risicofactoren alleen maar nut wanneer er een causaal verband is aangetoond. Voor het opstellen van een risicoprofiel zijn vaststaande factoren of spontaan variabele factoren wel goed te gebruiken. Daarnaast zijn vaststaande factoren of spontaan variabele factoren nuttig om te bekijken, omdat er causale, variabele factoren mee kunnen samenhangen, die wel te beïnvloeden zijn. Voor beschermende factoren gelden dezelfde voorwaarden en indeling als voor de risicofactoren, maar hierbij gaat het er niet om of de kenmerken beïnvloedbaar zijn, maar of ze ingezet zouden kunnen worden om invloed uit te oefenen. Op deze manier kunnen ze, zoals beschreven, tegenwicht bieden aan risicofactoren (Kraemer e.a., 1997, pp. 340-341, 343).

Met oog op het verdere onderzoek, waarin passende initiatieven voor preventie worden beschreven, is hier gekozen voor de indeling van vaststaande en variabele factoren. In het stroomschema (figuur 4.1, p. 28) wordt samengevat hoe een kenmerk gecategoriseerd kan worden tot risicofactor.

4.3.4 Soort, intensiteit en cumulatie van risicofactoren en beschermende factoren

De soort, intensiteit of cumulatie van risicofactoren en beschermende factoren kunnen een rol spelen bij de uitkomst door de mate waarin dit de kans op de uitkomst, het maken van een problematische schuld, verhoogt. Het kan ook een rol spelen bij de balans tussen risicofactoren en beschermende factoren. In sommige gevallen komt er in de theorie niet naar voren of er nadruk gelegd moet worden op de soort, intensiteit of de cumulatie van risicofactoren. Hetzelfde geldt voor de beschermende factoren, waarbij het in sommige gevallen niet duidelijk is welke rol de soort, intensiteit of cumulatie van de beschermende factoren speelt bij het tegenwicht bieden aan de risicofactoren. Het is over het algemeen zo en dit komt ook vaak terug in de gebruikte literatuur, dat cumulatie van factoren de kans op de uitkomst verhoogt (Kraemer e.a., 1997, pp. 340-342 & Meij & Ince, 2013, p. 10).



Figuur 4.1: Stroomschema risicofactoren (naar Kraemer e.a., 1997)

4.3.5 Verschil tussen oorzaken en risicofactoren en beschermende factoren

Het is belangrijk om een onderscheid te maken tussen oorzaken en beschermende en risicofactoren. Beschermende factoren en risicofactoren verschillen van oorzaken, doordat bij de factoren niet zeker is dat zij ook daadwerkelijk tot de uitkomst leiden (Kraemer e.a., 1997, p. 340 & Meij & Ince, 2013, p. 10). Een voorbeeld om dit te verduidelijken is de volgende. Wanneer iemand zonder jas in de winter buiten loopt, zou dit mogelijk de kans verhogen op het krijgen van griep (uitkomst). Uiteindelijk is het griepvirus in het lichaam de oorzaak voor de griep. Naar buiten zonder jas (risicofactor), verhoogt de kans wel op griep (uitkomst), maar zonder het griepvirus (oorzaak) zal dit nooit leiden tot de daadwerkelijke griep. Bij het beschrijven van de factoren zal hier meestal gebruik gemaakt worden van de uitkomst 'een problematische schuld'. Het niet kunnen voortgaan met betalen van verschuldigde bedragen is dan de oorzaak is voor een problematische schuld, al dan niet door onvoldoende aflossingscapaciteit of wanneer geen regelingen kunnen worden getroffen. Verder wijst het erop dat het om een oorzaak gaat wanneer het onvermijdelijk is dat iemand door een bepaald kenmerk in deze situatie terecht komt. Een schuld bij de zorgverzekering bijvoorbeeld, verhoogt het risico wel op de uitkomst, maar leidt daar niet noodzakelijkerwijs toe en is daarom geen oorzaak. Het geeft wel inzicht in hoe de oorzaak tot stand kan zijn gekomen. Het in kaart brengen van met name de risicofactoren geven daarom inzicht in de oorzaak van het maken van een problematische schuld en het proces tot de uitkomst, maar het geeft niet dezelfde duidelijkheid als oorzaak-gevolg, vanwege de daadwerkelijke invloed, processen en mechanismen rond de factoren (Kraemer e.a., 1997, p. 340 & Meij & Ince, 2013, p. 10).

4.4 Risicofactoren en beschermende factoren

De onderzoeken die met name worden gebruikt voor het in kaart brengen van de risicofactoren en beschermende factoren, zijn uitgevoerd onder de bevolking van Nederland (Antonides e.a., 2008, Madern & Schors, 2012b & Kerckhaert & Ruig, 2013) en onder huishoudens tot 150% van het netto sociaal minimum (Serail, 2004). Kenmerken, voortekenen en oorzaken die in de gebruikte onderzoeken als risicofactoren kunnen worden aangemerkt, worden voor dit onderzoek gebruikt wanneer aannemelijk is dat ze ook op de in dit onderzoek gebruikte doelgroep toepasbaar zijn. De onderzoeken van Kerckhaert & Ruig, Antonides e.a. en van Madern & Schors zijn recent. Bij Kerckhaert & Ruig is het aantal huishoudens dat niet werkt en een netto inkomen van rond of onder de €1000 heeft oververtegenwoordigd onder de groep die een problematische schuld heeft. Dit betekent dat dit deel van de groep uit het onderzoek voor een groot deel samenvalt met de doelgroep van dit onderzoek (2013, pp. 54-55). Madern & Schors heeft een eigen onderzoek uitgevoerd en daarnaast is een groot deel van het onderzoek samengesteld door middel van het combineren van verschillende andere onderzoeken en hierdoor worden de resultaten betrouwbaarder (2012b, pp. 3, 21). Ook bij het onderzoek van Serail wordt de doelgroep van dit onderzoek sterk gerepresenteerd, omdat hier gekeken wordt naar huishoudens met een inkomen tot 150% van het netto sociaal minimum (Serail, 2004, p.1). Deze onderzoeken zijn gericht op het hebben van (problematische) schulden. Het onderzoek van Antonides e.a. richt zich op rondkomen en financieel inzicht en gedrag (2008, p. 7). Omdat rondkomen en financiële problemen nauw met elkaar samen hangen is er ook gebruik gemaakt van het onderzoek vanuit Antonides e.a. (2008 & Madern & Schors, 2012b, p. 28).

Voor alle gevonden kenmerken, voortekenen en oorzaken geldt dat ze verder moeten voldoen aan de beschreven definitie onder 4.2 en het stroomschema van figuur 4.1 moeten kunnen doorlopen.

Er bestaan mogelijk ook factoren die wel risicoverhogend werken of juist beschermend, maar die nog niet onderzocht zijn. Zo blijkt de invloed van politieke omgeving en van de fysieke omgeving tot nu toe nauwelijks onderzocht in relatie tot dit onderwerp (Madern & Schors, 2012b, p. 24). Dit onderzoek zal waarschijnlijk dus geen volledig beeld kunnen schetsen.

4.4.1 Vaststaande risicofactoren en beschermende factoren

Zoals beschreven onder 4.2 kunnen vaststaande risicofactoren wel inzicht geven in het risicoprofiel voor het maken van een problematische schuld of in factoren die hiermee samen hangen, maar hebben (preventieve) interventies hier geen invloed op. Daarnaast is bij vaststaande risicofactoren geen causaal verband aangetoond, maar alleen samenhang. Er is dus een verband tussen het kenmerk en de uitkomst, een correlatie, maar het is niet duidelijk wat dit verband precies is en hoe de invloed precies werkt. Deze correlatie betekent wel dat er onder de groep die een problematische schuld maakt, procentueel vaker de vaststaande risicofactoren voorkomen dan onder de groep die geen problematische schuld maakt, zoals weergegeven in figuur 4.1. Het betekent niet dat iedereen die een problematische schuld maakt, dit kenmerk bezit. Binnen de literatuur- en documentenstudie zijn nauwelijks vaststaande factoren gekomen en mogelijk ook weinig onderzocht. Er wordt wel aangegeven dat huishoudens met een problematische schuld iets vaker vrouw zijn (Kerckhaert & Ruig, 2013, pp. 54-55 & Serail, 2004, pp. 21-22). Preventieve interventies hebben geen invloed op deze factor. De enige mogelijkheid is een preventieve interventie richten op factoren die samenhangen met deze factor.

4.4.2 Variabele risicofactoren en beschermende factoren

Zoals beschreven onder 4.2 kunnen (preventieve) interventies invloed uitoefenen op causale risicofactoren, maar niet op spontaan variabele risicofactoren.

4.4.2.1 Verzamelgroep - spontaan variabele risicofactoren en beschermende factoren, niet/beperkt beïnvloedbaar of geen aantoonbaar causaal verband

Tussen deze spontaan variabele risicofactoren of spontaan variabele beschermende factoren en de uitkomst is daarnaast geen causaal verband aangetoond, maar alleen samenhang. Net als bij de vaststaande risicofactoren en beschermende factoren wijst dit wel op een correlatie tussen het kenmerk en de uitkomst, maar is het niet duidelijk wat voor verband dit precies is. Het is mogelijk dat het kenmerk optreedt, doordat het verband houdt met andere, wel causale factoren. Verder betekent het bestaan van een variabele risicofactor dat er onder de groep die een problematische schuld maakt, procentueel vaker de variabele risicofactor voorkomt, dan onder de groep die geen problematische schuld maakt, zoals weergegeven in figuur 4.1. Het betekent niet dat iedereen die een problematische schuld maakt dit kenmerk bezit.

Spontaan variabele risicofactoren en beschermende factoren veranderen uit zichzelf en daarom hebben interventies op deze factoren geen invloed. Deze factoren worden onder dit kopje beschreven. Hier zijn ook de risicofactoren en beschermende factoren beschreven, waarvan het

zeer onwaarschijnlijk is dat ze beïnvloedbaar zijn, welke zeer beperkt beïnvloedbaar zijn of waarvan het onwaarschijnlijk is dat er interventies worden ontworpen om deze factoren te beïnvloeden. Ten slotte worden ook de risicofactoren en beschermende factoren beschreven, waarvan geen aantoonbaar causaal verband is aangetoond. Dit geldt voor de meeste spontaan variabele factoren. Dit gebrek aan causaal verband betekent dat het onduidelijk is of manipulatie van de factor de kans op uitkomst verandert. Voor de preventiemogelijkheden betekent dit dat het niet effectief is interventies, net als bij de vaststaande risicofactoren, op deze kenmerken te richten. De kenmerken kunnen wel van betekenis zijn voor het opstellen van een risicoprofiel of voor het beïnvloeden van kenmerken die samenhangen met deze kenmerken.

Leeftijd

Volgens Serail en Madern & Schors speelt de leeftijd van de huishoudens een rol. Huishoudens met een problematische schuld zijn relatief jong. Volgens Serail zitten zij vaker in de leeftijdsgroep tot 30 jaar of in de leeftijdsgroep van 30 tot 45 jaar en volgens Madern & Schors neemt de kans op een problematische schuld na de leeftijd van 52 jaar af en is de kans op schulden groter, hoe jonger het huishouden. Madern & Schors geven aan dat dit samen zou kunnen hangen met de kennis die iemand opdoet over financiële zaken naarmate deze ouder wordt. Deze kennisfactoren zijn onder 4.3.2.2 beschreven (Madern & Schors, 2012b, pp. 23, 26 & Serail, 2004, pp. 21-22).

Woning

Alhoewel het aantal mensen met een problematische schuld en een koopwoning stijgt, heeft nog steeds het overgrote deel een huurwoning (Kerckhaert & Ruig, 2013, pp. 50, 54-55, 66). Hier is geen causaal verband voor aangetoond. Zeer waarschijnlijk houdt dit verband met andere factoren. Zo zijn huishoudens die gebruik maken van een uitkering oververtegenwoordigd bij de groep met een problematische schuld. Zeer waarschijnlijk zullen deze mensen ook vaker een huurwoning hebben.

Opleidingsniveau

Een volgende variabele risicofactor waarvan geen causaal verband is aangetoond, is het opleidingsniveau. Mensen met een problematische schuld zijn vaker lager opgeleid (Madern & Schors, 2012b, p. 25, Kerckhaert & Ruig, 2013, pp. 54-55 & Serail, pp. 21-22). Het opleidingsniveau zal vaak ook te maken hebben met het IQ, ook al geldt dit vanzelfsprekend niet voor alle gevallen. Dat er weinig bekend is over een onderzochte relatie tussen IQ, uitkeringsgerechtigden en het hebben van een problematische schuld heeft mogelijk ook te maken met het ethische aspect dat hiermee samenhangt.

Gevolgen van life events

Life events zijn gebeurtenissen die een grote impact hebben op de (financiële) situatie van mensen. De invloed die hierop van buitenaf of door mensen zelf uitgeoefend kan worden is in veel gevallen beperkt. De mate van invloed is vaak afhankelijk van de aard van het life event. De meeste life events die worden genoemd als belangrijke veroorzakers voor een problematische schuld kunnen bij de doelgroep van dit onderzoek een oorzaak zijn voor de noodzaak om de WWB-uitkering aan te vragen. Dit zijn bijvoorbeeld life events als ziekte, arbeidsongeschiktheid, ontslag, werkloosheid en echtscheiding. Al dan niet met tussenkomst van een andere (soms hogere) uitkering, kunnen mensen hierdoor in de WWB terecht komen. De gevolgen van life events kunnen als risicofactor worden aangemerkt, wanneer door deze gevolgen de kans op een problematische schuld wordt vergroot. In veel gevallen zullen de life events vooraf zijn gegaan

aan het aanvragen van de uitkering (Kerckhaert & Ruig, 2013, pp. 71-73). Hierdoor zijn met name de gevolgen van het life event passend en interessant voor dit onderzoek. In het onderzoek komen een aantal specifieke risicofactoren naar voren die samenhangen met deze life events. Onder dit kopje zijn een aantal aspecten buiten beschouwing gelaten, omdat deze onder de causale risicofactoren (4.4.2.2) worden beschreven. Hieronder worden de kenmerken beschreven waarvan ingeschat wordt, dat ze beperkt beïnvloedbaar zijn.

Wanneer iemand eerst een hoger inkomen ontving, vanuit werk of een andere uitkering, blijkt het moeilijker om daarna rond te kunnen komen (Antonides e.a., 2008, p. 36). Het is met name lastig om het uitgavenpatroon aan te passen. Zo kan bijvoorbeeld de huur of hypotheek na overgang naar de WWB-uitkering (te) hoog zijn voor het nieuwe inkomen. Een nog groter risico ontstaat, wanneer deze en andere kosten die met het life event mee komen, niet op te vangen zijn door een buffer (op het gebrek aan een buffer wordt onder *schulden* terug gekomen). Met name bij echtscheiding komen veel kosten kijken. De mate van invloed die kan worden uitgeoefend op de financiële situatie is onder andere afhankelijk van de manier hoe de scheiding door de (ex-)partners wordt aangepakt. Wanneer de ene partner de andere partner in de steek laat, kan dit een grote druk op de financiële situatie geven. Ook bij instemming van beide partners kunnen kosten oplopen. In veel gevallen wordt er gebruik gemaakt van een advocaat, zoekt een van beide partners een ander onderkomen, hiervoor moet inrichting aangeschaft worden en wanneer een huis verkocht moet worden, gebeurt dat in deze tijd vaak met verlies (Kerckhaert & Ruig, 2013, pp. 71-73). Naast de negatieve gevolgen van inkomensdaling na een life event, heeft dus ook de stijging van uitgaven een negatieve invloed en kan ook als risicofactor worden aangemerkt. Deze stijging van uitgaven heeft verder vaak te maken met verhuizing, al dan niet ten gevolge van genoemde life events, ziektekosten, maar ook gezinsuitbreiding (Madern & Schors, 2012b, p. 26). Gezinsuitbreiding is ook aan te merken als life event. Huishoudens met een problematische schuld of een risico hierop zijn vaker huishoudens met kinderen. Binnen de risicofactoren is het lastig om de invloed van het hebben van kinderen te plaatsen. De factor is gelegitimeerd onder variabele risicofactoren te plaatsen, omdat iemand van het hebben van geen kinderen naar het hebben van kinderen kan gaan en van het hebben van thuiswonende kinderen naar het hebben van kinderen die niet meer thuis wonen, kan gaan. Toch staat deze factor bij de meeste mensen die kinderen hebben, voor een lange tijd vast. Daarnaast is de factor alleen legitiem als risicofactor, wanneer het hebben van kinderen vooraf ging aan het maken van de problematische schuld. Zowel Kerckhaert & Ruig, als Serail noemt het hebben van (thuiswonende) kinderen als risicofactor. Madern & Schors brengt het hebben van financiële problemen in verband met het hebben van kinderen, doordat kinderen kosten met zich meebrengen en dat sommige huishoudens hier niet voldoende op rekenen. Kerckhaert & Ruig geeft daarnaast aan dat er met name een risico kan ontstaan, wanneer de kinderen ouder worden. Het levensonderhoud wordt met de leeftijd duurder, terwijl toeslagen voor de kinderen en in sommige gevallen de uitkering, juist daalt. In sommige gevallen dragen oudere kinderen bij aan het inkomen van het huishouden. Wanneer dit wegvalt geeft dit ook een risico. In de onderzoeken van Kerckhaert & Ruig en Madern & Schors komt naar voren dat de huishoudens met kinderen die een risico lopen op of een problematische schuld maken, zowel gehuwden, samenwonenden en alleenstaanden zijn, maar in het onderzoek van Serail, komt naar voren dat het vaker alleenstaanden met kinderen zijn. Wanneer er in het onderzoek van Kerckhaert & Ruig de risicogroep en de groep die de problematische schuld maakt, wordt vergeleken, komt er wel uit dat de groep met de problematische schuld met een beneden modaal inkomen, voornamelijk alleenstaanden zijn (Kerckhaert & Ruig, 2013, pp. 50, 54-55, 66, 73, Madern & Schors, 2012b, pp.

26, 57 & Serail, 2004, pp. 21-22). Daarnaast komt ook naar voren dat wanneer er kinderen zijn, het vaker een huishouden is met twee of meer kinderen (Serail, 2004, pp. 21-22).

Schulden

Het hebben van schulden is een voorwaarde voor het maken van een problematische schuld. Een problematische schuld ontstaat pas wanneer de beginnende schulden uit de hand lopen, zoals geconcludeerd kan worden uit de definitie van een problematische schuld. Het hebben van schulden leidt niet noodzakelijkerwijs tot een problematische schuld. Er zijn bepaalde kenmerken van de soort schulden, de cumulatie en intensiteit, die inzicht kunnen geven, wanneer er een verhoogd risico is op schulden.

Kerckhaert & Ruig noemt drie soorten schulden die de kans op het ontstaan van een problematische schuld vergroten. Dit zijn achterstallige rekeningen, daarbij behoren ook leningen, kredieten en afbetalingen, roodstand en creditcardschulden. Hierbij zijn een aantal aandachtspunten te noemen die de situatie extra risicovol maken. Zo maakt de cumulatie van achterstallige rekeningen vanwege financiële redenen de situatie extra risicovol. Hoe meer achterstallige rekeningen, des te moeilijker wordt het om deze te hanteren. Hiervoor wordt ten minste drie soorten achterstallige rekeningen aangehouden (2013, pp. 27-28). Dit speelt met name bij de doelgroep van dit onderzoek, omdat zij minder vaak financiële reserve hebben om dit op te vangen. Serail toont in haar onderzoek aan dat huishoudens met een problematische schuld vaker geen of minder spaartegoed hebben, van €0 tot €500. Terwijl huishoudens zonder een problematische schuld vaker spaartegoeden hebben van €500 tot €1000 en nog vaker meer dan €1000. Dit lijkt voordehand liggend, maar er kunnen verschillende redenen zijn om de spaartegoeden niet aan te spreken voor het afbetalen van schulden, zoals een gereserveerd spaartegoed voor een pensioen. Ook Kerckhaert & Ruig geeft aan dat mensen met (een risico op) een problematische schuld vaker niet de mogelijkheid hebben om een onverwacht uitgave op te vangen met een buffer. Hierdoor is de kans groter in de financiële problemen te komen. Het niet opbouwen van een buffer kan een veroorzaker zijn van schulden, maar ook een gevolg van het hebben van een problematische financiële situatie. Het is moeilijk om na te gaan wat aan wat vooraf is gegaan (Madern & Schors, 2012b, pp. 5, 29). Het gebrek aan een buffer is aan te merken als risicofactor. Met name, zoals beschreven, in combinatie met een life event, waarbij het inkomen daalt (Jungman, 2014a, Kerckhaert & Ruig, 2013, pp. 27-29, 52, 63 & Serail, 2004, p.24). Het is belangrijk om in acht te nemen dat de cumulatie van achterstallige rekeningen in eerste instantie alleen een risicofactor is, wanneer de achterstallige rekeningen te maken hebben met financiële redenen. Er kunnen veel andere factoren meespelen, zoals een fout in de administratie van zowel de schuldenaar als van de schuldeiser, maar dit maakt de situatie niet per se risicovol. Bij leningen speelt de cumulatie geen rol. Zolang alle leningen afbetaald worden, verhoogt dit niet het risico op een problematische schuld (Kerckhaert & Ruig, 2013 & pp. 27-28, 66 Serail, 2004, p. 25).

Ook blijkt dat het risico wordt verhoogd door het hebben van een of meer achterstallige rekeningen bij huur, hypotheek, water, gas en elektriciteit of de ziektekostenverzekering. Huishoudens met een problematische schuld met een beneden modaal inkomen, hebben vaak een achterstand bij de ziektekostenverzekering (Kerckhaert & Ruig, 2013, pp. 27-28, 66 & Serail, 2004, p. 25).

Verder speelt de intensiteit van de factor een rol. Een hoog bedrag aan achterstallige rekeningen, roodstand en/of creditcardschulden is risicovoller, omdat dit moeilijker oplosbaar is. Voor een hoog bedrag wordt een bedrag vanaf €500 aangehouden, omdat dit bij huishoudens die een WWB-uitkering ontvangen rond de helft van een maandinkomen ligt (Kerckhaert & Ruig, 2013 & pp. 27-28, 66 & Serail, 2004, p. 25).

Ten slotte is het risicovol als er regelmatig sprake is van roodstand. Hierbij wordt in ieder geval vijf keer per jaar rood staan aangehouden voor een gemiddeld bedrag van €500. Het risico op een problematische schuld wordt nog groter bij de cumulatie van al deze genoemde risicofactoren onder *schulden*. Hoe meer van deze factoren aanwezig zijn, hoe groter de kans op een problematische schuld (Kerckhaert & Ruig, 2013, pp. 27-28, 66 & Serail, 2004, p. 25).

Percentage vaste lasten

Ook is het percentage vaste lasten ten opzichte van het inkomen hoger bij de doelgroep dan bij hogere inkomensgroepen. Hoe hoger het percentage vaste lasten, hoe hoger de kans op het maken van een problematische schuld. Er is namelijk weinig tot geen ruimte voor variabele lasten en mogelijke afbetalingen van nog niet problematische schulden (Kerckhaert & Ruig, 2012, p. 66, Madern & Schors, 2012b p. 45). Ook is de mogelijkheid tot het opbouwen van een buffer minder groot bij een hoger percentage aan vaste lasten.

4.4.2.2 Causale risicofactoren en beschermende factoren

De meest relevante risicofactoren en beschermende factoren om te beschrijven voor dit onderzoek zijn de causale risicofactoren en beschermende factoren. Op deze factoren zou namelijk via interventies tot op zekere hoogte, invloed kunnen worden uitgeoefend. Daarnaast zijn juist de causale factoren van belang, omdat zij meewerken aan het veroorzaken van de negatieve uitkomst, die uiteindelijk voorkomen moet worden of aan de positieve uitkomst, die bereikt moet worden. Binnen deze deelvraag wordt alleen beschreven welke factoren invloed uitoefenen, maar nog niet hoe deze gemanipuleerd kunnen worden of wat (effectieve) middelen of interventies zouden kunnen zijn.

Gepland gedrag – intentie

Alhoewel bijvoorbeeld life events maar beperkt beïnvloedbaar zijn en daarom beargumenteerd zou kunnen worden dat mensen hierdoor overgeleverd zijn aan het maken van schulden, blijkt dit niet het volledige verhaal. Het aspect van gedrag en houding heeft namelijk nog een grotere invloed en speelt vaak een rol in causale risicofactoren en beschermende factoren. (Madern & Schors, 2012b, p. 11). Het is moeilijk om te bepalen in welke mate deze factoren beïnvloedbaar zijn, maar in de onderzoeken komt vaak terug dat ook hierop preventie gericht moet worden. Daarom wordt er vanuit gegaan dat hier wel mogelijkheden voor zijn.

Voor gedrag wordt in dit onderzoek de definitie van het Nibud aangehouden:

‘(...) alle acties of reacties van mensen op hun omgeving, zowel verbaal als non-verbaal’ (Madern & Schors, 2012b, p. 11).

Volgens de theorie van gepland gedrag speelt de intentie, of ook wel motivatie genoemd, het plan om gedrag uit te voeren, een rol bij het daadwerkelijke uitvoeren van gedrag. Wanneer een persoon de intentie heeft voor bepaald gedrag en hoe meer moeite deze persoon bereid is om te

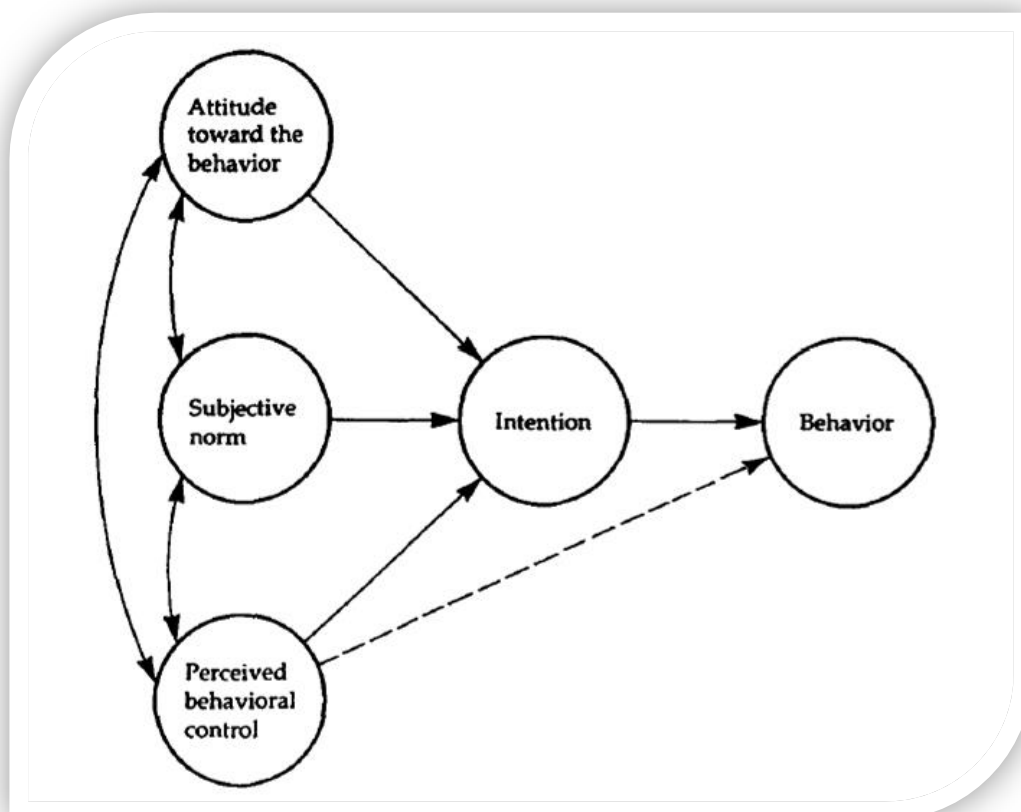
doen, des te groter de kans dat dit gedrag ook plaatsvindt. Intentie om gedrag uit te voeren om in een gezonde financiële situatie te zitten, is dus ook te bestempelen als beschermende factor. Deze intentie wordt groter, naarmate drie aspecten die hieraan voorafgaan groter zijn, zoals te zien is in figuur 4.2, p. 36. Wanneer dit vertaald wordt naar het voorkomen van een problematische schuld, betekent dit dat wanneer iemand de motivatie of intentie heeft om een problematische schuld te voorkomen, de kans groter is dat dit ook daadwerkelijk gebeurt. In figuur 4.2 is terug te zien in het bovenste rondje dat dit beïnvloed wordt door de attitude die iemand heeft richting dit gedrag. Wanneer iemand het gedrag waardeert en hier positief tegenover staat, is de intentie groter en daarmee de kans dat het gedrag zal plaatsvinden. Wanneer iemand het prettig vindt om financiën op orde te houden en niet prettig om schulden te maken, beïnvloedt dit dus het gedrag om de financiën op orde te houden. (Ajzen, 1991, pp. 181-189 & Geuns e.a., 2011, p.16).

Wanneer de houding richting gezond financieel gedrag positief is, moet de persoon hier wel de financiële vaardigheden voor hebben om dit uit te voeren en dit ook zo ervaren. In figuur 4.2 is dit terug te zien in het onderste rondje. De ervaren controle van het gedrag is een toevoeging op het daadwerkelijk bezitten van de vaardigheden. Dit alleen is niet voldoende. Het blijkt dat het vertrouwen dat mensen hebben in hun mogelijkheden om bepaald gedrag te vertonen van grote invloed is op het uiteindelijk plaatsvinden van dit gedrag. De ervaren controle van het gedrag kan voor elke omstandigheid verschillend zijn. Wanneer iemand ervaart geen controle over de financiën uit te kunnen oefenen, zegt dit niets over het ervaren van controle over andere aspecten in het leven van een persoon (Ajzen, 1991, pp. 181-189 & Geuns e.a., 2011, p.16). Dit laatste kan deze factor wel beïnvloeden. Dit is de mate van verantwoordelijkheid die iemand ervaart over het eigen gedrag. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen een externe of een interne locus of control. Naarmate dit van extern naar intern verschuift legt iemand de oorzaken van situaties steeds meer bij zichzelf neer en dit betekent dat iemand ervaart controle over situaties te hebben. Hierdoor kan iemand beter het eigen leven sturen en neemt zo verantwoordelijkheid. Een hoge score op de interne locus of control betekent dat iemand sneller geneigd is zich actief in te zetten om een bepaalde uitkomst te realiseren en dus uiteindelijk een hogere intentie heeft. Een hoge score op de externe locus of control betekent dat iemand denkt weinig controle te hebben en dus heeft activiteit 'geen zin'. Dit heeft een lagere intentie tot gevolg. Binnen het model van gepland gedrag betekent het dat een hogere interne locus of control een hoger ervaren controle van het gedrag betekent en daarmee een beschermende factor is en een externe locus of control een risicofactor (Geuns e.a., 2011, p. 19 & Rögels, 2011, p. 247). Andersom betekent het niet dat wanneer iemand een laag ervaren controle van gedrag wat betreft de financiën heeft, deze persoon ook automatisch een externe locus of control heeft. In samenhang met een life event waarna het inkomen is gedaald geeft een lage ervaren controle van gedrag een extra risico. Wanneer iemand ervaart de controle te verliezen, maakt dit de kans op financiële problemen hoger (Madern & Schors, p. 56).

Ten slotte is in het middelste rondje de invloed van de sociale norm te zien. Wanneer iemand opgroeit en verkeert in een omgeving waar gezond financieel gedrag is, dan is de kans groter dat iemand zelf dit gedrag ook wil gaan vertonen. Dit blijkt nog sterker wanneer personen tijdens het opgroeien bijbaantjes en/of zakgeld kregen. Dit maakt het opgroeien in een gezond financiële omgeving tot een beschermende factor. Dit kan ook andersom gelden en in dat geval zou dit als risicofactor kunnen spelen. Wat hiernaast ook speelt, is wat 'normaal' is in de huidige omgeving van een persoon. Individuen zijn geneigd dezelfde sociale norm te volgen als de groep waarmee zij zijn verbonden. Hierdoor zijn sommige mensen geneigd vanuit schaamtegevoelens uitgaven te

doen die zij niet kunnen doen. In een omgeving opgroeien en op dit moment verbonden zijn met een omgeving waarin gezond financieel gedrag is, kunnen dus een beschermende factoren zijn. Het tegenovergestelde kunnen risicofactoren zijn (Ajzen, 1991, pp. 181-189, Antonides e.a., 2008, p. 32, Geuns e.a., 2011, pp. 16 & Zoon, 2012b, p. 11). Daarnaast geeft Zoon e.a. aan dat het efficiënt en effectief is om bij mensen in schulden te kijken naar wat er uit het (in)formele netwerk kan worden gehaald (2012b, p. 43). Kerckhaert & Ruig geven ook aan dat een (in)formeel netwerk hulp en ondersteuning kan bieden (p. 101). Om deze reden wordt de aanwezigheid en de steun hiervan als beschermende factor gezien.

De mate waarin deze drie aspecten een rol spelen is moeilijk aan te geven. Dit is afhankelijk van de situatie en het gedrag (Ajzen, 1991, pp. 181-189). Wel is bekend dat naarmate de intentie concreet kan worden gemaakt (hoe gaat iemand de financiën op orde houden) de kans groter is dat dit gebeurt (Geuns e.a., 2011, p. 16). Daarnaast is bekend dat de motivatie die vanuit de persoon zelf komt, de intrinsieke motivatie, meer effect heeft dan de extrinsieke motivatie, de motivatie die van buitenaf komt (Maderen & Schors, 2012b, p. 14). Dit zou betekenen dat de positieve houding die iemand zelf heeft richting het op orde houden van de financiële situatie veel meer betekent dan de eventuele druk of beloning die gegeven zou worden vanuit andere partijen. De aanwezigheid van motivatie om financiën op orde te houden en geen schulden te maken, in afhankelijkheid van de drie voorgaande aspecten, is dus een beschermende variabele factor. Op het bezitten van financiële vaardigheden wordt bij *financiële vaardigheden* teruggekomen.



Figuur 4.2: Theory of planned behaviour. Ajzen, 1991, p. 182.

Persoonsskenmerken en houdingsaspecten

Met het uitvoeren van gedrag hangen persoonskenmerken samen. Deze zijn moeilijker te beïnvloeden, omdat ze verweven zijn met de persoonlijkheid van een persoon en daarmee stabiel, maar zoals beschreven, wel zeer van belang. Deze persoonskenmerken worden zichtbaar in houdingsaspecten. Bij een aantal punten is de samenhang te zien met kenmerken die onder andere kopjes worden genoemd. Er blijken vier persoonskenmerken met name van invloed op financieel (on)gezond gedrag; tijdsoriëntatie, spaarbehoefte, verleidingsgevoeligheid en zekerheid.

Financieel gedrag wordt beïnvloed door de tijdsoriëntatie van een persoon. Iemand met een korte-termijnnoriëntatie neemt meer impulsieve, gemakzuchtige beslissingen. Er wordt geleefd 'bij de dag' en niet gepland voor de lange termijn. Dit houdingsaspect kan getypeerd worden als risicofactor. Daarbij komt dat deze korte-termijnnoriëntatie wordt versterkt wanneer er al achterstanden zijn ontstaan. De achterstanden kunnen een tunnelvisie veroorzaken. Het probleem van nu moet worden opgelost. Daarom gaat men bijvoorbeeld een lening aan om een achterstand op te lossen. Dit vergroot de financiële problemen, waardoor de kans groter is dat dit tot een problematische schuld leidt. Naarmate er beginnende schulden ontstaan is de kans op een korte-termijnnoriëntatie dus steeds groter en daarmee de kans op negatief financieel gedrag. Een lange-termijnnoriëntatie heeft een positief effect. Er wordt meer rekening gehouden met de (financiële) planning op lange termijn, bijvoorbeeld voor onverwachte uitgaven. Dit maakt het tot een beschermende factor (Antonides, 2008, pp. 35-26, Geuns e.a., 2011, p. 16 & Madern & Schors, 2012b, pp. 26, 18). De spaarbehoefte komt hier misschien ook wel uit voort, omdat dit wijst op planning op lange termijn. Zo blijkt het hebben van een spaarrekening al te wijzen op een lagere kans om in financiële problemen te komen. Zelfs als op deze rekening geen geld staat. Het laat zien dat er op lange termijn wordt gedacht en dat er spaarbehoefte is. Deze spaarbehoefte hangt weer meer samen met de houding die een persoon heeft richting de financiële situatie en wordt als een beschermende factor gezien (Madern & Schors, 2012b, pp. 26, 53, 57). Wat betreft de verleidinggevoeligheid als risicofactor, blijken statusgevoeligheid en gevoeligheid voor luxe risico verhogend. Ook blijken gemak, impulsiviteit en passiviteit van negatieve invloed. Deze kenmerken kunnen vallen onder het persoonskenmerk verleidingsgevoeligheid. Ook dit is een persoonskenmerk dat negatieve invloed heeft op het maken van goede financiële beslissingen. Een laatste kenmerk dat van invloed is, is het hebben van zekerheid. Vertaald naar de financiën betekent dit zekerheid in het nemen van goede financiële beslissingen en mogelijkheden zien om hierbij financiële kennis op te doen wanneer dit nodig is. Dit beïnvloedt de ervaren controle van gedrag. Het ervaren van zekerheid is een beschermende factor (Madern & Schors, 2012b, pp. 26, 53, 57).

Financiële vaardigheden

Zoals beschreven is het belangrijk dat er ervaren controle van het gedrag is. Echter, de objectieve vaardigheden moeten dan wel in het bezit van de persoon zijn (Geuns e.a., 2011, p. 17). Het overschatten van financiële kennis vormt namelijk juist weer een risico. Wanneer iemand bijvoorbeeld niet weet welke voorliggende voorzieningen er bestaan om het inkomen zo hoog mogelijk te maken, maar het wel denkt te redden, dan zal deze persoon ook niet om hulp vragen. Dit betekent een hoger risico (Madern & Schors, 2012b, p.24) .

Dat iemand bepaalde financiële vaardigheden niet uitvoert geeft niet aan dat dit een indicatie is voor het maken van schulden. Het uitvoeren van bepaalde vaardigheden, zoals het opstellen van een begroting, zou juist kunnen duiden op het oplossen van schulden en dus het bezit ervan. Het kunnen uitvoeren van de vaardigheden functioneert wel als beschermende factor en het

daadwerkelijke uitvoeren kan ook beschermend werken. Alhoewel het geen indicatie is, verkleint een overzicht hebben van inkomsten en uitgaven en het bijhouden van de administratie, de kans op financiële problemen. Daarnaast is het ook belangrijk prijsbewust te zijn en aankopen bewust te doen. Prijsbewust is het vergelijken van prijzen en voorwaarden, zowel van kleine financiële producten als grote. Wanneer iemand aankopen bewust doet neemt iemand een bewuste beslissing voor dit product. Dit zou bijvoorbeeld kunnen gaan om het afsluiten van een zorgverzekering, waarbij de prijzen worden vergeleken, maar ook wat de verzekering precies inhoudt en welke kosten er nog bij komen. Het niet kunnen uitvoeren van de vaardigheden kan als risicofactor werken. Het aanleren van concrete, specifieke vaardigheden kan de beschermende factor van het bezitten van competenties omtrent financiële vaardigheden dus bevorderen. De focus moet liggen op het al dan niet kunnen uitvoeren van de vaardigheden in plaats van de focus of iemand het op dit moment doet (Madern & Schors, 2012b, pp. 14-15, 43, 56, 59). Het Nibud heeft onderliggende competenties voor de vaardigheden opgesteld, in dit onderzoek getypeerd als beschermende factoren. Deze zijn in onderstaande kadertekst te lezen. In bijlage 1.1 staan specifieke punten genoemd die onder deze competenties vallen, waarin duidelijk gemaakt wordt waartoe iemand in staat moet zijn om deze competenties uit te kunnen voeren.

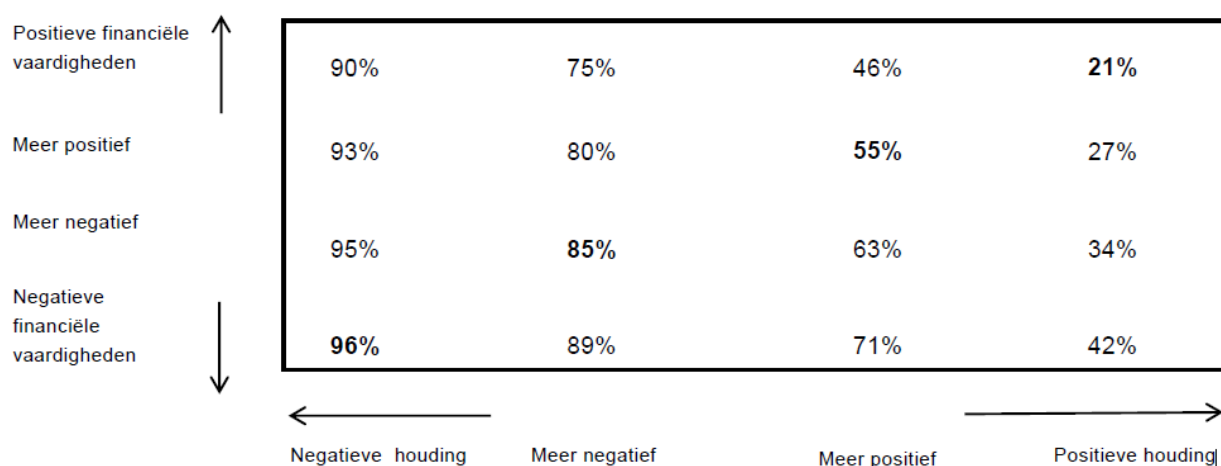
1. *In kaart brengen – De consument beschikt over een overzicht dat inzicht geeft in de mogelijkheden om zijn financiën in balans te houden.*
2. *Verantwoord besteden – De consument besteedt zijn inkomsten zodanig dat zijn huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn.*
3. *Vooruit kijken – De consument realiseert zich dat wensen en gebeurtenissen op de middellange en de lange termijn financiële gevolgen hebben en stemt zijn huidige bestedingen hierop af.*
4. *Bewust financiële producten kiezen – De consument kiest financiële producten op basis van budgettaire overwegingen en passend bij zijn persoon en persoonlijke huishoudsituatie.*
5. *Over voldoende kennis beschikken – De consument beschikt over alle relevante kennis om zijn huishoudfinanciën op de korte, middellange en de lange termijn in balans te brengen en te houden (Nibud, 2012, pp. 8-10).*

Een logische conclusie is dat factoren die hier vrijwel tegenover staan een risico geven op een problematische schuld. Zo worden bij een te hoge levensstandaard aankopen gedaan die financieel eigenlijk niet mogelijk zijn. Het verschil met de life events is, dat dit niet gaat om het uitgavenpatroon aan kunnen passen, maar aan willen passen. Ze verwachten dat dit goed komt door bijvoorbeeld het vakantiegeld. Een volgende factor is gebrekkig financieel beheer en dit kan worden onderverdeeld in slecht financieel overzicht en slordigheid/nalatigheid. Bij slecht financieel overzicht hebben mensen geen overzicht over de inkomsten en uitgaven en/of gaan laconiek met het inkomen om. Het gebrek aan financieel overzicht kan ook mede de oorzaak zijn voor te hoge uitgaven. Mensen verwachten niet dat bepaalde kosten, zoals een verhuizing, zo hoog uitvallen of houden helemaal geen rekening met onverwachte kosten. Wanneer ze laconiek met het inkomen omgaan budgetteren ze bijvoorbeeld niet en plannen financieel vaak op korte termijn (Kerckhaert & Ruig, 2013, pp. 69-72 & Madern & Schors, 2012b, p. 23). Deze factor kan ook samenhangen met life events. Bijvoorbeeld wanneer de partner de financiën deed voor de echtscheiding. Slordigheid en nalatigheid heeft tot gevolg dat bijvoorbeeld rekeningen kwijtraken of worden vergeten om te betalen. Deze factor op zichzelf geeft een beperkt risico, maar in

combinatie met andere risicofactoren kan het werken als katalysator (Kerckhaert & Ruig, 2013, pp. 69-72). Deze factoren kunnen ook weer in sterke mate samenhangen met de houding tegenover gezond financieel gedrag.

Mate van invloed

Door Madern & Schors is onderzoek gedaan over de mate van invloed van de financiële vaardigheden en de mate van invloed van houdingsaspecten op de kans op financiële problemen. Voor de financiële vaardigheden zijn als positieve vaardigheden de volgende vier vaardigheden aangehouden: administratie bijhouden, een overzicht van de inkomsten en uitgaven hebben, prijsbewust zijn en aankopen bewust doen. De negatieve vaardigheden zijn dezelfde, maar dan worden de vaardigheden niet uitgevoerd. De houdingsaspecten zijn: positief lange-termijngerichtheid, spaarbehoefte en niet verleidinggevoelig aangehouden. Als negatief zijn dit korte-termijngerichtheid, geen spaarbehoefte en verleidinggevoelig (Madern & Schors, 2012b, pp. 58-59). De resultaten van het onderzoek zijn samengebracht in figuur 4.3, p. 39.



Figuur 4.3: Kans op financiële problemen bij verschillende houding en financiële vaardigheden. Bron: Madern & Schors, 2012b, p. 59

Met name de factoren die gebruikt zijn voor de analyse in figuur 4.3 zijn te bestempelen als belangrijke factoren die invloed uitoefenen op het al dan niet maken van een problematische schuld, omdat de mate van invloed hiervan onderzocht is. Hierbij worden de negatieve vaardigheden en negatieve houdingsaspecten als risicofactoren bestempeld en de positieve als beschermende factoren, omdat deze de kans om in financiële problemen te komen beïnvloeden (Madern & Schors, 2012b, pp. 58-59). Opvallend daarbij is dat de houdingsaspecten een veel grotere invloed hebben dan de financiële vaardigheden. In figuur 4.3 is te zien dat bij positieve financiële vaardigheden de kans op financiële problemen afneemt met bijna zeventig procent bij een positieve houding ten opzichte van een negatieve. Ook het hebben van financiële vaardigheden heeft invloed, maar minder. Bij een positieve houding neemt de kans op financiële problemen af met ongeveer twintig procent bij positieve financiële vaardigheden ten opzichte van negatieve. Dit betekent voor de preventiemogelijkheden dat er niet alleen focus moet liggen op het aanleren van vaardigheden, maar ook juist op de houding van personen.

Basisvaardigheden, sociale vaardigheden en weerbaarheid

Geuns e.a. noemen nog drie andere categorieën vaardigheden, naast de financiële vaardigheden, die als beschermende factoren kunnen functioneren om een problematische schuld te

voorkomen of wanneer ze niet uitgevoerd worden, als risicofactoren. Ten eerste zijn dit basisvaardigheden. Hier valt het kunnen lezen en schrijven van Nederlands onder. Wanneer deze vaardigheid ontbreekt zou het voor de hand liggen dat dit samenhangt met de vaststaande risicofactoren 'van niet Nederlandse afkomst zijn'. Bij gebrek aan (Nederlandse) taalvaardigheden is het moeilijker om financiële zaken te regelen en voorliggende voorzieningen, zoals toeslagen, aan te vragen. Het is waarschijnlijk dat hierdoor het risico op een problematische schuldensituatie wordt verhoogd. Ten tweede zijn dit sociale vaardigheden. Sociale vaardigheden zijn nodig in contactmomenten. Wanneer er bijvoorbeeld achterstanden zijn, moet iemand hierover afspraken kunnen maken met de schuldeiser om een problematische schuld te voorkomen. Ten derde is dit weerbaarheid. Dit gaat om weerbaarheid tegen eigen behoefte, maar ook de weerbaarheid tegen anderen. Bij gebrek aan zelfsturing of in een verergerde vorm bij verslavingen, is er een gebrek aan weerbaarheid tegen eigen behoefte en dit is daarom te typeren als risicofactor. Daarnaast is er de weerbaarheid tegen anderen. Dit gaat bijvoorbeeld om het nee zeggen tegen aanbiedingen en het niet laten misbruiken door anderen door bijvoorbeeld voor iemand anders een lening af te sluiten. Deze weerbaarheid sluit aan bij de zelfsturing en de verleidingsgevoeligheid (2011, pp. 23-24). Dit gebrek aan weerbaarheid kan ook samenhangen met de factor 'te hoge levensstandaard'.

4.5 Aandachtspunt bij de doelgroep

4.5.1 Minima - psychologie van de schaarste

Juist bij huishoudens in een WWB-uitkering dient voorzichtigheid geboden met het concluderen van de invloed van de factoren binnen intentie, houding en vaardigheden. Voor een WWB-uitkering wordt een wettelijk minimum gehanteerd. Afhankelijk van de gezinssituatie is het minimum voor levensonderhoud berekend (Rijksoverheid, z.d.). Het blijkt dat huishoudens met een laag inkomen moeilijker kunnen rondkomen en vaker schulden maken. Daarnaast blijkt zelfs dat mensen met hetzelfde lage inkomen, die niet in een uitkering zitten minder risico lopen (Madern & Schors, 2012b, pp. 25, 56). Het hebben van een uitkering kan in dit onderzoek echter niet als risicofactor aangemerkt worden, omdat de factor van een laag inkomen bij alle personen van de doelgroep voorkomt. Het laat wel zien dat er meer speelt dan alleen de beschreven factoren die de kans op een problematische schuld verhogen of juist verkleinen. Dit is onder dit kopje verduidelijkt door de psychologie van de schaarste toe te passen op deze doelgroep (Mullainathan & Shafir 2013).

4.5.2 Tunnelvisie

Het gebrek aan (financieel) goede beslissingen wordt vaak gewijd aan gebrek aan motivatie en kennis, aldus Mullainathan & Shafir (2013). Zoals in dit hoofdstuk te lezen is, hebben deze aspecten inderdaad invloed. Volgens de psychologie van de schaarste blijkt daarnaast dat er bij gebrek aan geld tunnelvisie kan optreden en dat dit dus invloed kan hebben op deze doelgroep. De tunnelvisie is al kort benoemd onder de causale factoren, in relatie tot de kortetermijnnoriëntatie. Zoals beschreven onder *schulden* heeft de doelgroep in dit onderzoek vaak een hoger percentage vaste lasten ten opzichte van het totale inkomen dan gemiddeld en hierdoor minder ruimte voor variabele uitgaven. Daarnaast is er minder vaak een financiële buffer. Bij de huishoudens waarbij al beginnende schulden zijn, is de schaarste aan geld nog groter. Door tunnelvisie wordt de aandacht gericht op urgente zaken van het moment en

hierdoor kunnen andere belangrijke zaken veronachtzaamd worden. Iemand heeft bijvoorbeeld een huurachterstand opgelopen door een onverwacht financiële uitgave, zoals het stukgaan van de wasmachine. Hier was geen financiële buffer voor. Andere betalingen schuiven ook op en papieren voor bijzondere bijstand moeten worden ingevuld. Deze persoon maakt zich zorgen om de betalingen die worden gedaan na de uiterste datum en hoe de lening vanuit bijzondere bijstand moet worden terugbetaald, als deze al wordt toegewezen. Het blijkt dat dit in zulke mate invloed kan uitoefenen dat iemand hierdoor bijvoorbeeld een afspraak bij het sollicitatietraject mist. Om deze reden wordt deze persoon één maand gekort voor dertig procent op de uitkering. Dit maakte de schaarste nog groter en problemen lopen op. De tunnelvisie zorgt ervoor dat er minder afwegingen worden gemaakt en bijvoorbeeld afspraken voor de lange termijn zonder moeite worden geschrapt. Dit komt door het mechanisme 'doelinhibitie'. Doordat er aandacht wordt gericht op iets wat heel belangrijk is, worden andere doelstellingen en overwegingen verdrongen. De positieve kant hiervan is het mechanisme van de 'focusdividend'. De taak waar de focus op ligt kan beter worden uitgeoefend bij schaarste. Door de negatieve kant, de tunnelvisie, is de kans op zaken zoals korte-termijnnoriëntatie, slordigheid en nalatigheid, die zijn beschreven als risicofactor, nog groter (Mullainathan & Shafir, 2013, pp. 44-48, 145-146 & 214-217).

4.5.3 Mentale capaciteit – cognitieve capaciteit & executieve controle

Het blijkt dat schaarste leidt tot vermindering van de mentale capaciteit die op het moment beschikbaar is. Dat betekent niet dat mensen met schaarste van geld minder mentale capaciteit hebben, maar wel minder beschikbaar kunnen hebben op een bepaald moment. Deze mentale capaciteit bestaat uit 'cognitieve capaciteit' en 'executieve controle'. Cognitieve capaciteit is het vermogen om problemen op te lossen, informatie op te slaan, logisch te redeneren et cetera. Door executieve controle kan orde worden geschept in cognitieve activiteiten. Door executieve controle kan men vooruit denken, aandacht besteden, handelingen in gang zetten of onderdrukken en impulsen beheersen. Met betrekking tot de cognitieve capaciteit blijken mensen met een lager inkomen meer moeite te hebben om grotere financiële oplossingen te bedenken, ook al zijn deze hypothetisch. Dus wordt hetzelfde vraagstuk over een financieel probleem voorgelegd aan iemand met een lager inkomen, dan heeft deze persoon daar over het algemeen meer moeite mee dan iemand met een hoger inkomen. Het effect hiervan is groter naarmate het over een hoger bedrag gaat. Met betrekking tot de executieve controle blijkt ook dat een verminderd executieve controle zorgt voor een verminderd vermogen van zelfbeheersing. Executieve controle zorgt er namelijk voor dat aandacht gericht kan worden. Om weerstand te bieden aan verleidingen of impulsieve beslissingen moeten we onze aandacht richten op andere zaken of doelen voor de lange termijn. Wanneer dit vermogen is aangetast is de zelfbeheersing ook verminderd (Mullainathan & Shafir, 2013, pp.61-79). De gevoeligheid voor verleidingen is beschreven als risicofactor en kan hierdoor dus beïnvloed en versterkt worden.

4.5.4 Gebrek aan spaarbehoefte

Daarnaast kan met de psychologie van schaarste ook het gebrek aan spaarbehoefte (gedeeltelijk) verklaard worden. Er is met een laag inkomen minder speelruimte om te sparen. Wanneer iemand wat spaargeld heeft en deze persoon wil bijvoorbeeld graag een cadeau voor de verjaardag van de partner kopen zal er door het optreden van de tunnelvisie al snel voor de eenvoudige oplossing worden gekozen: het spaargeld wordt uitgegeven aan het cadeau. Er is

minder ruimte om de overwegingen voor de toekomst mee te nemen. Wanneer iemand geen spaargeld heeft zal deze calculerend gaan denken. Iemand met schaarste zal meer nadenken over de uitgave, omdat hij iets zal moeten opgeven om de uitgave te doen. Deze persoon wordt in beslag genomen door de urgente zaak van het cadeau. Hierdoor, zoals benoemd, is het moeilijker de focus op zaken van lange termijn te leggen en zal eerder voor de korte termijn gekozen worden in plaats van te sparen (Mullainathan & Shafir, 2013, pp.98-99 & 173-176).

Alhoewel deze punten geen risicofactoren zijn, laten ze zien dat juist binnen de doelgroep van dit onderzoek de kans dat (een aantal van) de beschreven risicofactoren spelen, nog sterker is.

4.6 Conclusie

In dit hoofdstuk is weergegeven welke beschermende factoren en risicofactoren een rol kunnen spelen betreffende het maken van een problematische schuld bij mensen die een WWB-uitkering (gaan) ontvangen, door een literatuur- en documentenstudie.

Om de beschermende factoren en risicofactoren in een perspectief te kunnen plaatsen is gebruik gemaakt van een algemene categorisering van typen schulden. Deze typen zijn overbestedingsschulden, compensatieschulden, aanpassingsschulden, overlevingsschulden en onvermogensschulden. Overlevingsschulden kunnen het gevolg zijn van de eerste drie typen schulden. Onvermogensschulden kunnen onderliggend zijn aan alle typen schulden.

Om miscommunicatie en/of misleiding te voorkomen is het belangrijk dat de begrippen beschermende factoren en risicofactoren consistent worden gebruikt en er aan begripsbepaling wordt gedaan. Een risicofactor is te definiëren als een te meten kenmerk van een bepaald subject in een bepaalde groep, dat voorafgaat aan de uitkomst waar het om gaat. Het kenmerk verdeelt de groep in een groep met een hoog risico en de groep met een laag risico. Een beschermende factor kan tegenwicht bieden aan de risicofactor. In dit onderzoek wordt de uitkomst meestal gedefinieerd als 'het maken van een problematische schuld'. De groep is gedefinieerd als 'mensen die een WWB-uitkering (gaan) ontvangen'. Een risicofactor of beschermende factor kan sterker worden neergezet wanneer de meetbaarheid hoog is en er in een zo groot mogelijke groep een procentueel verschil is in de aanwezigheid van het kenmerk tussen de groep die wel tot de uitkomst geraakt en de groep die dat niet doet.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een indeling in vaststaande en variabele factoren, omdat dit meteen inzicht geeft in de mate van manipulatie via interventies. Alleen causale factoren binnen de variabele factoren, kunnen gemanipuleerd worden en wanneer dit gebeurt verandert dit de kans op de uitkomst. Andere factoren kunnen alleen gebruikt worden voor een risicoprofiel of inzicht geven in factoren die ermee samenhangen.

Over het algemeen verhoogt de cumulatie van factoren de kans op de uitkomst. Daarnaast kan de soort en/of de intensiteit van de factor een hogere of lagere kans op de uitkomst tot gevolg hebben. Verder verschilt een risicofactor van een oorzaak, doordat het niet noodzakelijkerwijs tot de uitkomst leidt. De risicofactoren geven inzicht in hoe de oorzaak tot stand komt.

Er komen geen duidelijke vaststaande factoren naar voren. Uit de studie blijkt dat vrouw zijn een lichte risicofactor zou kunnen zijn.

Ook voor de verzamelgroep binnen de variabele factoren geldt dat er geen causaal verband is en/of dat de factoren niet, beperkt of onwaarschijnlijk te beïnvloeden zijn. De eerste factor is leeftijd. Het lijkt erop dat 'jonge' huishoudens meer kans hebben op schulden. Mogelijk hangt dit samen met een kennisfactor. De tweede factor is de woning. Alhoewel de groep met een koopwoning in opkomst is blijft er een (licht) verband tussen een huurwoning en een problematische schuld. De volgende factor is het opleidingsniveau, het risico op schuld is hoger met een lager opleidingsniveau. Hierna zijn de gevolgen van life events die binnen de verzamelgroep passen, beschreven. Het aan moeten passen van het uitgavenpatroon, wanneer het inkomen daalt, kan als risicofactor optreden. Daarnaast brengen extra kosten verbonden aan het life event risico met zich mee. Ook extra kosten die bij kinderen komen kijken, kunnen de kans op financiële problemen vergroten. Over de verdere gezinssituatie is er niet één lijn te trekken. In sommige onderzoeken komt naar voren dat alleenstaanden vaker een problematische schuld maken. Het hebben van beginnende schulden kan ook binnen de verzamelgroep als risicofactor worden aangemerkt. Met name door het vaak ontbreken van een buffer is dit moeilijk op te lossen en op te vangen. Dit laatste is dan ook een risicofactor. Voor de meeste schulden geldt dat de cumulatie van achterstallige rekeningen een extra risico geeft. Wat betreft de soort, blijkt dat schulden bij de vaste lasten risicoverhogend werkt. Ten slotte speelt ook de intensiteit bij deze factor een rol. Hoe hoger de schulden, hoe hoger het risico dat het een problematische schuld wordt. De laatste factor binnen de verzamelgroep is het percentage vaste lasten. Een hoger percentage vaste lasten geeft een hoger risico.

De meest relevante factoren zijn de causale factoren binnen de variabele factoren. Deze zijn (tot op zekere hoogte) manipuleerbaar en kunnen daardoor beter gebruikt worden voor de preventieve interventies. Een hogere intentie voor gezond financieel gedrag werkt beschermend. Dit wordt beïnvloed door de attitude tegenover dit gedrag, door de ervaren controle over dit gedrag en door de sociale norm met betrekking tot dit gedrag. Dit laatste geldt voor zowel opvoeding als de huidige omgeving. Hierbij is ook een aandachtspunt dat de ondersteuning en hulp die door het (in)formele netwerk geboden kan worden beschermend werkt. Voor de ervaren controle van gedrag geldt dat dit versterkt kan worden door een interne locus of control. De tegenhangers van deze beschermende factoren werken als risicofactor. Ook persoonskenmerken, die tot uiting komen in houdingsaspecten, hebben invloed. Als risico werkt een korte-tijdsoriëntatie, geen of weinig spaarbehoefte, hoge verleidingsgevoeligheid en weinig zekerheid over financiële beslissingen of geen of weinig mogelijkheden zien om hier kennis over op te doen. De tegenhangers werken ook hier beschermend. Statusgevoeligheid, gevoeligheid voor luxe, gemak, impulsiviteit en passiviteit geven binnen de persoonskenmerken een extra risico. De volgende beschermende factor is het kunnen uitvoeren van financiële vaardigheden en hierin zichzelf niet overschatten. Het al dan niet uitvoeren van de vaardigheden betekent niet perse een verschil in risico, maar het wel uitvoeren werkt toch beschermend. De vaardigheden zijn ondergebracht binnen vijf competenties van het Nibud: in kaart brengen, verantwoord besteden, vooruit kijken, bewust financiële producten kiezen, over voldoende kennis beschikken. Ook hiervoor geldt dat er risicofactoren zijn die hier tegenover staan.

Tussen deze factoren en de houdingsaspecten zijn verbanden te leggen. Het blijkt dat de houdingsaspecten een grotere invloed hebben op de financiële situatie dan de financiële vaardigheden. Vervolgens blijkt dat het bezit van bepaalde basisvaardigheden beschermend werkt, of dat het gebrek hieraan het risico verhoogt. Hier valt het spreken en schrijven van Nederlands onder. Hetzelfde geldt voor sociale vaardigheden, waardoor contact met organisaties



kan worden gelegd en hiermee resultaten kunnen worden bereikt. Ten slotte is het gebrek aan weerbaarheid tegen de eigen behoefte of die van anderen een risicofactor. Hier vallen ook verslavingen onder.

Ten slotte is het belangrijk om in acht te nemen dat juist deze en mogelijk nog andere risicofactoren extra kunnen spelen bij de doelgroep van dit onderzoek, omdat ze een minimum inkomen hebben. Volgens de psychologie van de schaarste kan er tunnelvisie optreden bij schaarste aan geld, waardoor het moeilijker wordt om de focus op lange termijn te leggen. Daarnaast kan de mentale capaciteit door schaarste worden aangetast. Mensen zouden hierdoor moeilijker financiële problemen kunnen aanpakken. Ten slotte kan het ook de spaarbehoefte aantasten. Mogelijk hebben deze punten invloed op de effectiviteit van preventieve interventies.

De resultaten uit dit hoofdstuk zijn gebruikt voor de interventies die zijn beschreven in hoofdstuk zes. Daarnaast geeft dit hoofdstuk inzicht in de factoren die wel of niet te beïnvloeden zijn. Deze literatuur- en documentenstudie wordt in het volgende hoofdstuk aan de praktijk getoetst.

5. BESCHERMENDE FACTOREN EN RISICOFACTOREN – KLANTEN VAN DE WWB EN PROFESSIONALS

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de volgende vragen beantwoord:

- a. Welke beschermende factoren en risicofactoren betreffende het maken van een problematische schuld zijn gezien en ervaren door klanten van de WWB in hun eigen situatie?*
- b. Welke beschermende factoren en risicofactoren betreffende het maken van een problematische schuld zien medewerkers van professionele organisaties bij mensen die een WWB-uitkering (gaan) ontvangen?*

Voor zowel deel a als deel b is dezelfde indeling aangehouden. Voor zover aanwezig zijn eerst zijn de vaststaande factoren benoemd en vervolgens zijn de variabele factoren neergezet. Hiervoor geldt dat er binnen het praktijkonderzoek niet is onderzocht of de kans op uitkomst verandert en dat hierdoor niet aan te geven is of de factoren causaal zijn of niet. Daarom wordt binnen de variabele factoren alleen de indeling gemaakt tussen niet of zeer beperkt beïnvloedbaar en deels of wel beïnvloedbaar. Ten slotte is er een conclusie gegeven.

Dit hoofdstuk is bedoeld als een toetsing van de literatuur- en documentenstudie van het vorige hoofdstuk, aan de praktijk. Daarbij wordt gekeken welke punten overeenkomen met die in de literatuur en documenten, welke nog niet naar voren zijn gekomen en wat er verder opvalt. Het gaat dus niet om percentages. Bij deze deelvraag zou het op meerdere punten zo kunnen zijn dat respondenten zelf geen inzicht hebben in hun situatie. Onder andere om deze reden zijn de belangrijkste factoren vanuit de literatuur wel uitgevraagd bij de respondenten en informanten, maar het blijft moeilijk om het reflectief vermogen in te schatten.

5.2 Klanten van de WWB over risicofactoren en beschermende factoren

3.2.1 Vaststaande factoren

Door de respondenten worden er geen vaststaande factoren duidelijk in verband gebracht met een problematische schuld.

5.2.2 Variabele factoren – niet of beperkt beïnvloedbaar

Leeftijd

Er is een persoon met een problematische schuld die aangeeft dat een oudere leeftijd beschermend zou kunnen werken, vanwege de manier waarop zaken worden aangepakt, rust en een andere sociale omgeving. (Persoonlijke databank [pd], 2014b, H17). Twee van de respondenten zonder een problematische schuld geven aan dat zij inschatten dat het moeilijker zou zijn geweest wanneer ze jonger waren geweest toen ze een WWB-uitkering gingen ontvangen. Een van hen geeft aan dat dit ligt aan de financiële kennis die ze over de jaren heeft opgedaan. De ander legt ook het verband met de sociale omgeving. Zij geeft aan dat het op jongere leeftijd belangrijker is om bepaalde spullen te hebben die anderen ook hebben (pd, 2014c, D42, E42). Alhoewel het niet heel sterk naar voren komt, wordt er dus wel door de

respondenten aangegeven dat een jongere leeftijd een iets grotere risicofactor is en een oudere leeftijd een beschermende factor.

Woning

De meeste respondenten brengen de woning niet in verband met de schulden. Een van de respondenten had een koopwoning. Hij kon zijn hypotheek en andere bijkomende kosten niet meer betalen bij aanvang van de WWB-uitkering en om deze reden werd zijn huis verkocht (pd, 2014b, D9, D29). Hij lijkt dit te zien als een risicofactor. Een andere respondent die ook een koopwoning had, geeft aan dat hij 'de boel' moest verkopen, maar hij heeft hier geen problematische schuld aan over gehouden (pd, 2014c, F50). Hij geeft aan dat het de schulden juist niet uit de hand zijn gelopen doordat hij zijn bezit heeft verkocht (pd, 2014c, F18). De verkoop van het huis wordt door een respondent als risicofactor en door een ander als beschermende factor gezien.

Opleidingsniveau

Een respondent brengt het niveau van de opleiding met name in verband met het krijgen van werk en na het verlies hiervan heeft hij pas schulden gemaakt (pd, 2014b, D29). Toch geeft hij ook aan dat 'mensen met papieren' ook wel thuis zitten (pd, 2014b, D21). Ook twee van de respondenten zonder een problematische schuld spreken over de beschermende, zelfs 'cruciale', invloed van hun opleidingsniveau (pd, 2014c, G16, D16, D29). Een van hen geeft aan dat dit door kennis kwam die ze in haar eigen situatie kon gebruiken en door het leerproces tijdens haar opleiding om zich over schaamte heen te kunnen zetten (pd, 2014c, D16, D29). Twee andere respondenten zonder een problematische schuld hebben geen beroepsonderwijs gehad en twee met een problematische schuld juist wel. Toch geven zij allen verder niet aan of het opleidingsniveau wel of geen verschil maakt (pd, 2014c, E6, F6 & pd, 2014b, G12, H12). Voor sommige respondenten werkt het dus beschermend om een bepaald opleidingsniveau te hebben, voor één heeft het ontbreken ervan een indirecte, negatieve invloed.

Schulden

Ook veel van de respondenten zonder een problematische schuld noemen dat ze wel eens achterstanden, roodstand, een creditcardschuld of andere schulden hebben, maar dit is niet uitgegroeid tot een problematische schuld (pd, 2014c, E3, F3, D49, D47, D57). Twee van deze respondenten geven aan dat zij deze schulden met name in de begintijd van de uitkering hebben gemaakt om orde op zaken te krijgen of om grotere, onverwachte uitgaven op te kunnen vangen (pd, 2014c, E3, F3). Er wordt weinig aangegeven over de risico's van cumulatie, intensiteit en/of soorten schulden.

Percentage vaste lasten

Met name na inkomensterugval geven drie respondenten aan moeite te hebben om de vaste lasten te betalen, vanwege het percentage vaste lasten ten opzichte van het inkomen (pd, 2014b, D25, H25 & pd, 2014c, D47). Verder geven sommigen aan hierdoor en door de afbetalingen niet te kunnen sparen en dus geen buffer hebben (pd, 2014b, D34, F34, I34). Degenen die wel sparen geven toch ook aan dat er met deze uitkering en de vaste lasten niet heel veel te sparen valt (pd, 2014c, D21, D47, E21, F21, G21). Een hoog percentage vaste lasten wordt voor drie respondenten dus als risicofactor gezien voor het maken van schulden. Voor hen is het hierdoor ook moeilijker een buffer op te bouwen.

5.2.3 Variabele factoren – Deels of wel beïnvloedbaar

Gevolgen van life events

De life events zelf zullen nauwelijks beïnvloedbaar zijn. Bij de gevolgen blijken sommige factoren beïnvloedbaar en anderen niet. Daarom wordt deze factor toch onder *deels of wel beïnvloedbaar* geplaatst. Zowel bij de respondenten met als zonder een problematische schuld blijken life events van grote invloed op hun financiële situatie en is dit vaak de oorzaak voor het aanvragen van een WWB-uitkering. Bij de respondenten met een problematische schuld spelen een aantal life events een rol. Vier van hen zijn werkloos geworden, een van hen is onverwacht door haar ex-partner verlaten, een is verhuisd en een noemt dat haar dochter achttien werd en dat dit negatieve financiële consequenties had (pd, 2014b, D27, E27, F28, G27, H25, I28). Bij hen ontstonden schulden of liepen deze op, doordat het inkomen daalde of dat er extra kosten bijkwamen. Er wordt genoemd dat het moeilijk was de uitgaven aan te passen, er geleefd werd naar het oude inkomen, dat de vaste lasten (te) hoog waren voor het nieuwe inkomen, er andere betalingsverplichtingen aangegaan waren die niet meer waren vol te houden of bijkomende kosten niet op te vangen waren (pd, 2014b, D30, G30, H25, H30, I30). Bij een van hen speelde hier bovenop dat het een klap was om in de uitkering terecht te komen en dat hij onder andere hierdoor een alcohol- en drugsverslaving ontwikkelde. Mede hierdoor is de schuld problematisch geworden (pd, 2014b, D30). Twee van de respondenten brengen hun manier van omgaan met het life event niet als risicofactor in verband met hun problematische schuld, maar noemen in verband met het life event wel het lange wachten op de uitkering die zij na het life event gingen ontvangen. (pd, 2014b, E27, E30, F26, F28).

De respondenten zonder problematische schuld hebben ook life events meegemaakt. Drie van hen zijn werkloos geworden en een van hen werd van de een op de andere dag alleenstaande moeder en ontving niet meteen alle financiële voorzieningen voor deze nieuwe situatie (pd, 2014c, D17, D52, E50, F50, G50). Een beschermende factor hierbij was voor twee respondenten dat zij altijd al gewend waren om van een klein inkomen rond te moeten komen met een gezin (pd, 2014c, D17 & pd, 2014b, F34). Daarnaast geeft een van hen aan dat het beschermend werkte om kinderen te hebben, als motivatie om te blijven vechten (pd, 2014c, D15). Een andere respondent schat voor haarzelf in dat kinderen en een partner haar situatie lastiger zou hebben gemaakt. Dan had zij ook rekening moeten houden met de (financiële) behoeften van een partner en kinderen (pd, 2014c, E46). Twee van de respondenten met een problematische schuld met kinderen geven dan ook aan dat zij wel eens uitgaven doen voor hun kinderen, waarvoor ze eigenlijk geen geld hebben, maar dat ze toch in de behoeften van hun kinderen willen voorzien (pd, 2014b, H20, I20). Als beschermende factoren noemen de respondenten die hun baan hebben verloren het bewust worden van de uitgaven die nu mogelijk zijn. Verder geven zij beschermende factoren aan als niet meer zo maar nieuwe spullen kopen, bezit te verkopen, een overzicht krijgen van het nieuwe inkomen in relatie tot de uitgaven aan vaste lasten en niet te luxe (meer) leven (pd, 2014c, E17, F18, F17, G17).

Wat betreft de gevolgen van life events wordt dus het omgaan met het nieuwe inkomen als risicofactor gezien, waarvan sommige punten meer beïnvloedbaar waren dan andere, zoals de hoogte van de vaste lasten. Verder is de wachttijd in de overgang naar de WWB-uitkering voor sommigen een risico en heeft bij een respondent een verhuizing haar financiële situatie belast. Beschermend voor twee respondenten was dat het inkomen voor het life event ook al laag was

en voor drie anderen was het bewust worden van de inkomsten, uitgaven en bezit verkopen. Kinderen worden als beschermende factor gezien, maar er wordt ook aangegeven dat door kinderen uitgaven worden gedaan waar geen geld voor is.

Intentie – attitude richting gedrag

In het vorige hoofdstuk kwam naar voren dat een grotere intentie, afhankelijk van attitude, ervaren controle en de sociale norm, zorgt voor een grotere kans op bepaald gedrag. Bij de respondenten is er verkend in hoeverre deze factoren beschermend of risicovol werken. Met name de attitude of houding is moeilijk om direct uit te vragen, omdat maar weinig mensen zullen aangeven niet positief tegenover een stabiele financiële situatie te staan of positief tegenover schulden. Toch zijn er een aantal punten die naar voren komen.

Allereerst zijn er binnen de groep met een problematische schuld twee respondenten waarbij naar voren komt dat zij een positieve houding richting het gedrag weinig concreet maakte en/of er weinig moeite voor wilden doen: *“en toen dacht ik ‘na ja komt wel weer’”, “ik wou het wel proberen om het zelf te doen, maar op een zeker moment ben je al zo ver, dan heb je er al zo’n puinhoop van gemaakt”, “ik denk eraan, laat die rekening wel staan, het komt wel goed, deze maand niet, misschien volgende maand”, “Ik heb het losgelaten, ik zie wel wat er op me af komt”* (pd, 2014b, D31, H31). Ook een derde respondent noemt nonchalant zijn en laksheid een van de risicofactoren voor zijn problematische schuld (pd, 2014b, G31). De andere respondenten geven minder aan over hun houding. Twee respondenten geven aan zo snel mogelijk te willen aflossen. Een van hen maakt dit concreet door te bellen om betalingsregelingen te treffen, maar geeft ook toe afspraken niet altijd na te komen (pd, 2014b, E60). De ander heeft bij toekenning van de uitkering met terugwerkende kracht 5000 euro ontvangen en heeft hiermee schulden afgelost. Ze legt concreet uit hoe ze rond kon komen in de tijd dat het inkomen van haar man er nog was, ondanks dat hij veel geld vergokte of gebruikte voor drank en leningen aanging en hoe ze dat nu doet (pd, 2014b, F3, F10 F26, F31, F60, F79). De respondenten zonder problematische schuld geven aan zuinig te moeten zijn of te willen zijn en niet te willen lenen (pd, 2014c, D18, E18, F18, G18). Als motivatiebronnen hiervoor worden kinderen genoemd, niet prettig voelen bij de schulden of een gevoel van schaamte en minderwaardigheid daarbij ervaren en bewust zijn van de consequenties (pd, 2014c, D18, E18, G18). Ook een andere respondent maakt concreet hoe hij ‘adequaat’ naar oplossingen zoekt, bijvoorbeeld door spullen te verkopen wanneer hij iets niet kan betalen (pd, 2014c, F18). Geen moeite doen, loslaten, laksheid en dergelijke factoren lijken risicofactoren, waarbij sommige respondenten daar meer inzicht in hebben bij zichzelf dan andere. Concrete manieren bedenken om een doel te bereiken lijkt beschermend te werken. Onderliggende motivaties zijn daarbij helpend.

Intentie – ervaren controle van gedrag

Voor ervaren controle van gedrag moet iemand vaardigheden bezitten en het vertrouwen hebben deze uit te kunnen voeren, zoals beschreven in het vorige hoofdstuk. Op dit eerste wordt later in dit hoofdstuk ingegaan. Twee respondenten zonder problematische schuld geven aan goede financiële beslissingen te maken en de situatie in handen te hebben (pd, 2014c, D19, E19, E29). Een van hen geeft wel aan dat dit in het begin moeilijk was, maar dat ze door haar kennis de controle weer kreeg (pd, 2014c, D15, D16, D17, D55). De twee andere respondenten zijn minder specifiek, maar geven wel aan rond te kunnen komen van een uitkering en kunnen concreet uitleggen hoe zij dit doen (pd, 2014c, G17, F19). Alle respondenten met een

problematische schuld lijken beperkte controle over hun financiële situatie te ervaren, maar benoemen dit zelf niet als risicofactor. Zij maken dit duidelijk door bijvoorbeeld te benoemen de situatie niet op te kunnen lossen, de schuld bij het 'systeem' te leggen, alles over te laten aan hulpverleners, aan te geven dat schulden 'gewoon opliepen' en daar zelf weinig aan te kunnen doen, niet af te kunnen lossen en het los te laten en aan te geven soms de controle niet meer te ervaren (pd, 2014b, D32, E19, F31, F32, F60, F61, G32, H31, H32, I32). Met name de groep zonder een problematische schuld lijkt de controle die zij hebben over hun financieel gedrag als beschermend te zien. Bij de groep met de problematische schuld zijn veel aanwijzingen dat zij de controle niet ervaren, maar zij benoemen dit zelf niet als risicofactor.

Intentie – sociale norm

Wat betreft de sociale norm binnen de opvoeding leggen de respondenten zelf nauwelijks een expliciet verband met hun problematische schuld. Drie van de respondenten uit deze groep geven wel aan weinig tot geen financiële opvoeding te hebben gehad (pd, 2014b, D41, F41, I41). Sommige kregen op meer of minder regelmatige basis wel zakgeld, maar zeggen verder niets over de invloed hiervan (pd, 2014b, D41, G41). Twee van hen geven aan dat hun moeder schulden had, maar betrekken dit ook niet op zichzelf (pd, 2014b, G41, H41). Twee van de respondenten uit deze groep geven aan dat hun cultuur een beschermende factor is. Een heeft bijvoorbeeld sparen geleerd en de ander heeft geleerd om zo snel mogelijk schulden af te lossen (pd, 2014b, E68, F68). Twee van de respondenten zonder problematische schuld zien hun opvoeding als beschermende factor. Zij hebben bijvoorbeeld geleerd niet uit kunnen geven wat er niet is, kijken naar het goedkoopste en dat het een schaamte is om schulden te hebben (pd, 2014c, E26, G26). Toch geven ook twee van de respondenten zonder problematische schuld aan dat ze geen (positieve) financiële opvoeding hebben gehad (pd, 2014c, D63, F63). De respondenten met een problematische schuld geven dus nauwelijks aan wat de invloed van hun opvoeding was, ondanks dat sommigen zijn opgegroeid in schulden en een aantal nauwelijks iets meekreeg over financiën. Twee noemen wel dat hun cultuur beschermend werkt. Twee zonder problematische schuld noemen hun opvoeding als beschermend. De andere twee hebben deze (positieve) financiële opvoeding niet gehad.

Zowel bij de respondenten met als zonder problematische schuld, zijn er respondenten die mensen in hun omgeving hebben die schulden maken. Een respondent met een problematische schuld geeft aan dat haar huidige culturele omgeving beschermend werkt, door hun houding richting schulden (pd, 2014b, F40). Een van de respondenten brengt niet de 'norm' van het schulden hebben als risico naar voren, maar het feit dat er in zijn buurt mensen woonden die veel alcohol en drugs gebruikten en deze norm heeft zijn eigen gebruik en daarmee zijn schuld heeft beïnvloed (pd, 2014b, D38, D40). De drie overige respondenten uit deze groep hebben ook mensen met schulden in hun omgeving. Twee van hen spreken niet over de invloed die dit heeft en de laatste geeft aan hierdoor ook wel weer van elkaar te leren hoe je ermee omgaat (pd, 2014b, G40, H40, I40). Twee respondenten zonder problematische schuld geven aan mensen in hun omgeving met schulden te hebben. Zij spreken ook niet over een invloed die dat op hen zou hebben (pd, 2014c, F25, D62). De andere twee respondenten zeggen geen mensen in hun omgeving te hebben met schulden, waardoor een van hen als beschermende factor ziet dat ze bij haar informele netwerk aan kan kloppen voor hulp (pd, 2014c, E25, E28, G25). De twee andere respondenten geven ook aan in meer of mindere mate steun te hebben aan hun informele netwerk en dit te zien als beschermende factor (pd, 2014c, D28, F28). Over het formele netwerk als beschermende factor wordt door een van de respondenten genoemd dat het een voordeel voor hem is dat hij een maatschappelijke omgeving heeft (pd, 2014c, E27). Ook een aantal van de

groep met een problematische schuld noemt de steun vanuit het informele en formele netwerk. Twee van hen geven aan steun te hebben aan het informeel netwerk en hiervan hulp te krijgen of via hen bij hun formele netwerk terecht zijn gekomen (pd, 2014b, D38, D40, D70, I69, I70). Voor de respondent met een problematische schuld die verlaten is door haar ex-partner geldt, dat sommige personen uit haar informele netwerk haar situatie bemoeilijkt hebben, maar dat ze aan anderen juist weer steun heeft, zoals aan haar burens en dochter. Ook hulp vanuit haar formele netwerk ziet zij als beschermend (pd, 2014b, F43, F69). Alhoewel veel van de respondenten dus mensen in hun omgeving te hebben met schulden, zien weinig dit als risicofactor. Een noemt wel de norm van verslavingen als risicofactor (zie hiervoor verder *weerbaarheid*). Een ziet het juist als beschermend van elkaar te leren in de omgang met schulden en een ziet de culturele omgeving als beschermend. Verder zien veel respondenten hulp en steun vanuit hun (in)formele netwerk als beschermend. Een van hen geeft aan ook nadelen van het informele netwerk gehad te hebben.

In de groep met een problematische schuld wordt veel gesproken over de rol van schaamte. Drie respondenten noemen schaamte richting de omgeving en dat dit bemoeilijkt om hulp te vragen, instanties te benaderen of dat dit een 'rotgevoel' geeft (pd, 2014b, D44, H44, E44, I44). Opvallend is dat een van de respondenten zonder een problematische schuld aangeeft haar schaamte opzij kunnen zetten als beschermende factor werkt (pd, 2014c, D29). Een andere respondent uit deze groep geeft ook aan dat ze door schaamte niet snel hulp zou vragen (pd, 2014c, E66). Bij een van de anderen is schaamte voor schulden sterk aanwezig, ook vanuit de opvoeding en daardoor voorkomt hij juist dat hij schulden maakt. In dit geval is het dus een beschermende factor (pd, 2014c, G29). Schaamte lijkt voor de respondenten dus een belangrijke rol te spelen. Door veel respondenten wordt dit als risicofactor gezien of het opzij zetten van schaamte als beschermende factor, alhoewel een persoon aangeeft door schaamte juist geen schulden te maken. Binnen de 'sociale norm' lijkt schaamte een belangrijk aandachtspunt.

Persoonskenmerken en houdingsaspecten

Wat betreft persoonskenmerken en houdingsaspecten zal het ook moeilijk zijn voor respondenten om een metapositie in te nemen. Drie respondenten met een problematische schuld zijn toch vrij duidelijk over hun kortetermijnvisie. Zo wordt het verlies van focus op de lange termijn benoemd, uitstellen van betalen en geld uitgeven aan andere zaken dan aan de rekeningen (pd, 2014b, D33, D38, G33, G62, H33, H72). Een van de andere respondenten lijkt wel het belang in te zien om te kijken naar een langere termijn: *"ik probeer ook altijd naar morgen te kijken want je weet ook niet wat morgen gaat gebeuren"* (pd, 2014b, E62). Een gebrek aan langetermijnvisie lijkt een factor die een extra risico geeft binnen de financiële situatie.

Een aantal van de respondenten geeft aan niet te kunnen sparen (pd, 2014b, D34, F34, I34). Bij een van hen lijkt ontbrekende kennis ook mee te spelen, omdat zij aangeeft dat ze van Sociale Zaken en Werkgelegenheid geen spaarrekening mag hebben, terwijl het niet gaat om de spaarrekening op zich, maar de hoogte van het vermogen (Gemeente Rotterdam, z.d. & pd, 2014b, I34). Bij een ander is de reden om niet te sparen dat zij prioriteit geeft aan de schulden (pd, 2014b, F34). Twee andere respondenten geven aan voor de uitkering wel te hebben gespaard, maar niet om welke reden ze hiermee zijn gestopt (pd, 2014b, G63, H63). De laatste van de respondenten met een problematische schuld heeft wel een spaarpotje, maar op het moment zit er niks in. Hij geeft aan dat het al snel naar schuldeisers gaat (pd, 2014b, E34). Het gebrek aan spaarbehoefte of het niet kunnen sparen noemen de respondenten zelf niet expliciet als risicofactor.

Twee respondenten met een problematische schuld geven tot op zekere hoogte wel aan gevoelig te zijn voor verleidingen. Een zegt als hij iets graag wil, het toch wel te kopen (pd, 2014b, G35). De ander zegt dat ze in de schulden is gekomen door teveel te willen, *“ook leuke dingen”*. Ook voor haar dochter kocht ze dingen terwijl ze er geen geld voor had (pd, 2014b, I35). Met name de laatste van deze twee ziet dit als risicofactor.

Opvallend is dat wat betreft de zekerheid, drie van de respondenten met een problematische schuld toch aangeven goede financiële beslissingen te kunnen maken of zichzelf als beschermende factor te zien voor het op orde houden van de financiële situatie (pd, 2014b, E65, I65, F65). Een geeft aan zijn zekerheid te hebben verloren toen hij in de uitkering kwam en zijn verslaving begon (pd, 2014b, D65). Een andere respondent geeft aan geen goede financiële beslissingen te kunnen maken en laat dan ook aan deurwaarders weten dat ze geen beslissingen kan nemen (pd, 2014b, H36). Alleen deze laatste respondent benoemt dit als risicofactor.

Als het gaat over de tijdsoriëntatie, spaarbehoefte, verleidingsgevoeligheid en zekerheid geven de respondenten zonder een problematische schuld vrijwel niets aan over deze punten als risicofactoren. Toch geeft een van hen aan niet structureel te sparen voor bepaalde uitgaven en van ‘dag tot dag’ te leven (pd, 2014c, D21, D57). De respondenten noemen de punten wel als beschermende factoren. De tijdsoriëntatie en spaarbehoefte lijken bij deze groep vaak in het verlengde te liggen. Er wordt genoemd dat er ‘bewuster’ met geld om wordt gegaan, op tijd gereageerd wordt op financiële problemen, gespaard voor extra uitgaven of onverwachte uitgaven of hier wordt mee gewacht totdat vakantiegeld of langdurigheidstoelage binnenkomt (pd, 2014c, E20, E21, F20, F21, G20, G21). Drie van de respondenten zonder een problematische schuld geven ieder hun tactieken aan om met verleidingen om te gaan. Bijvoorbeeld door bij verleiding alleen een kleine aankoop te doen, bezig te blijven en niet in de buurt van gewilde aankopen te komen (pd, 2014c, E22, F20, F22, G22). Twee respondenten van de groep zonder problematische schuld noemen ook dat zij zekerheid hebben in het nemen van goede financiële beslissingen (pd, 2014c, D23, E23). Een van hen voegt daaraan toe dat hoe langer zij in de uitkering zit, hoe makkelijker het wordt (pd, 2014c, E23). De respondenten zonder een problematische schuld zien wat betreft houdingsaspecten dus met name de beschermende factoren in. Ze zien sparen als beschermende factor en daarnaast hun langetermijnvisie. Ook de tactieken om om te kunnen gaan met verleidingen werken beschermend. De link met zekerheid wordt minder gelegd, maar door twee wordt de zekerheid wel benoemd en dat deze groeit met de tijd.

Financiële vaardigheden

In de interviews is verkend bij de respondenten wat zij kunnen en ook daadwerkelijk uitvoeren aan financiële vaardigheden en wat zij daarvan zien als beschermende factor of als risicofactor. De reden waarom mensen de vaardigheden wel of niet uitvoeren, kan natuurlijk samenhangen met andere aspecten, zoals de genoemde houdingsaspecten of nog te noemen factoren, zoals psychische gesteldheid.

Een aantal van de respondenten met een problematische schuld geeft aan dat het met betalen en administratie wel goed gaat of ging voordat er bepaalde life events plaatsvonden. Toch geven ze nauwelijks aan een duidelijk overzicht te hebben over inkomsten en uitgaven. Een aantal van de respondenten met een problematische schuld geven aan op een gegeven moment niet meer het overzicht te hebben over wat er wel of niet betaald kon worden en/of hun post dan ook niet

meer te openen. Er wordt genoemd dat zaken gaan 'ophopen' en dat hierdoor inzicht en overzicht wordt verloren. Met name dit wordt als risico gezien. Een van de respondenten zet, om dit risico op te vangen, hulpmiddelen in als automatische incasso (pd, 2014b, D45, D46, D71, E72, F45, F46, F71, F72, G45, G46). Toch is er ook een respondent uit deze groep die het gebrek aan administratie niet als risicofactor ziet (pd, 2014b, I45). Drie van de respondenten zonder een problematische schuld geven wel aan een duidelijk overzicht te hebben en sommigen geven daarbij aan hier extra aandacht aan te besteden wanneer ze vaak krap zitten of wanneer ze bepaalde uitgaven willen doen (pd, 2014c, E31, F31, G31). Zij zien dit als beschermend. De laatste van deze groep ziet bij zichzelf als risicofactor het feit dat ze moeite heeft met de administratie (pd, 2014c, D67). Opvallend is dus dat met name het overzicht en inzicht hebben of juist verliezen als bescherming of risico wordt gezien. Het doen van de administratie, ook al is dit voor sommigen misschien de onderliggende oorzaak, wordt minder gerelateerd aan risicofactoren.

Er zijn ook andere financiële vaardigheden die de respondenten zonder een problematische schuld naar voren brengen en als beschermend bestempelen. Zo noemen drie respondenten dat ze bedenken wat ze met hun geld gaan doen. Zij budgetteren en besparen op specifieke uitgaven (pd, 2014c, E32, F32, G32). Ook geeft de gehele groep zonder problematische schuld voorbeelden, waaruit blijkt dat ze prijsbewust kopen, zodat ze uitkomen met hun geld (pd, 2014c, D33, E33, F33, G33). Twee van hen vullen ook nog aan dat ze aankoopbewust omgaan met grotere uitgaven, zoals een koelkast of wasmachine. Ze letten hier niet alleen op de prijs, maar ook hoe lang de producten meegaan en of ze kwalitatief goed zijn (pd, 2014c, E34, F34). Daarnaast geven zij ook aan hoe ze prioriteiten stellen, zodat zij rond kunnen komen met een 'lagere levensstandaard' (pd, 2014c, F35, G35, E35). Ze noemen dat ze extra uitgaven, zoals rolgordijnen of naar een voetbalwedstrijd gaan, alleen doen wanneer er geld over is (pd, 2014c, F35, G35). Twee van deze groep respondenten noemen dat zij sparen voor onverwachte uitgaven en een geeft aan wel eens een creditcard te gebruiken, maar zij spaart ook (pd, 2014c, E36, F36, G36). Alle vier geven ze verder als beschermende factor kennis en ervaring aan. Ze noemen dat je moet weten waar je recht op hebt, waar je moet zijn, hoe je contact moet houden met instanties en door een van hen, specifiek wat er in Nederland gebeurt (pd, 2014c, D37, E37, F37, G37, G39). Een van hen geeft wel aan dat dit vanaf de start van de aanvraag van de uitkering veel moeilijker was, omdat je er dan niet bij bent met je hoofd en het kan zijn dat je niet van alle voorzieningen afweet (pd, 2014c, D74).

Bij de groep met een problematische schuld wordt relatief minder gezegd over beschermende factoren of risicofactoren binnen financiële vaardigheden. Geen van de respondenten geeft aan te budgetteren. Alhoewel een van hen aangeeft er wel bekend mee te zijn, is het niet duidelijk of hij dit ook doet en zo ja, hoe dit voor hem werkt (pd, 2014b, E73). Vijf respondenten geven aan op de prijzen te letten, maar hierop kan van invloed zijn dat een aantal van hen nu moeten rond komen van leefgeld. Behalve een respondent betrekken ze dit wel allemaal op hun huidige situatie, waardoor het niet duidelijk wordt of dit voor hen een uitwerking had ten tijde van het ontstaan van de problematische schuld (pd, 2014b, D74, E74, F74, G74, I74). Een van de respondenten vertelt aankoopbewust te zijn. Voor het stellen van financiële prioriteiten geldt hetzelfde als voor het prijsbewust zijn. Veel geven aan dit te zijn, maar onduidelijk is wanneer dit is begonnen. Wel is te zien dat sommige oorzaken die de respondenten zelf voor de schulden naar voren brengen, te koppelen zijn aan het stellen van andere prioriteiten dan de schulden. Bijvoorbeeld geld uitgeven terwijl dat er eigenlijk niet is aan reizen of uitgaan, aan 'leuke dingen' of aan iets voor de kinderen (pd, 2014b, G50, I50, H50, H75). Een van hen geeft wel aan de huur

wel als prioriteit te stellen (pd, 2014b, H76). Drie anderen met een problematische schuld geven aan minder prioriteit te geven aan 'luxe' (pd, 2014b, D76, E76, I76). Een van geeft zelfs aan dat het voor haar het allerbelangrijkst is dat er wordt betaald (pd, 2014b, F76). Bij deze respondenten wordt nauwelijks genoemd hoe ze met onverwachte uitgaven omgaan. Een noemt zelfs dat een onverwachte uitgave een medeoorzaak is voor haar schuld en een ander dat ze er niet aan wil denken (pd, 2014b, H51, I51). Drie respondenten geven aan kennis te hebben opgedaan over financiële zaken door ervaring in werk of via kennissen en televisiereclames. Het wordt niet helemaal duidelijk in hoeverre deze drie deze kennis hebben en of ze dat ook daadwerkelijk inzetten. Ze noemen het ook niet specifiek als beschermende factor, maar geven wel aan dat het helpt bij bepaalde aspecten, zoals een aanmelding bij de Kredietbank Rotterdam en de belastingaangifte (pd, 2014b, E78, H78, I78). Vier van deze respondenten noemen dat wanneer ze bepaalde kennis niet hebben, ze vragen stellen aan het formele netwerk, namelijk de bewindvoerder of maatschappelijk werk. Drie van hen zien dit ook als helpend of ondersteunend (pd, 2014b, E79, F79, G79, H79). Twee van hen nemen bij vragen ook contact op met instanties en dit helpt hen (pd, 2014b, E79, F79). Een andere respondent noemt dat hij eerder met zijn vragen ergens had moeten aankloppen (pd, 2014b, D54).

Als beschermend worden factoren naar voren gebracht als budgetteren, besparen, aankoopbewust zijn, prioriteiten stellen, sparen voor onverwachte uitgaven en met name prijsbewust zijn en kennis en ervaring bezitten die voor meerdere doeleinden kan worden ingezet. Dit laatste kan in combinatie met de psychische gesteldheid, volgens een respondent, moeilijk zijn. Bij de respondenten met een problematische schuld is de relatie tussen oorzaak en gevolg van bepaalde factoren moeilijk te zien. Er wordt nauwelijks gebudgetteerd. Wel wordt er aangegeven prijsbewust te zijn en prioriteiten te stellen, alhoewel dit voor een deel van de groep niet overeen lijkt te komen met de oorzaken van de schulden. Kennis lijkt ook voor deze respondenten een beschermende factor en daarnaast het kunnen stellen van vragen aan het formele netwerk.

Basisvaardigheden

Een van de respondenten met een problematische schuld geeft aan dat haar gebrek aan kennis van de Nederlandse taal voor haar een risicofactor is. Ze geeft aan dat dit haar zelfstandigheid beïnvloedt (pd, 2014b, F55). Een respondent zonder problematische schuld van Marokkaanse komaf, geeft aan dat het beschermend werkt om kennis van de taal te hebben (pd, 2014c, G10, G39).

Sociale vaardigheden

Zoals eerder beschreven noemen de vier respondenten zonder een problematische schuld dat zij contact onderhouden met instanties (pd, 2014c, D40, E40, F40, G40). Drie van hen noemen daarbij specifiek voorbeelden waaruit blijkt dat dit contact hun goed afgaat en dat ze weten hoe en wat ze willen bereiken (pd, 2014c, D40, F40, G40). Slechts een van de respondenten met een problematische schuld noemt dat hij veel moeite had met het contact met instanties. Dit had hij pas vanaf het moment dat zijn problemen begonnen (pd, 2014b, D56, D81). De andere respondenten uit deze groep noemen allen dat zij contact hebben met instanties over bijvoorbeeld het treffen van regelingen. Er wordt wel aangegeven dat het contact belangrijk kan zijn, maar bepaalde sociale vaardigheden als beschermende factor, worden niet expliciet verwoord. Een van de respondenten ziet zijn moeite met het contact wel als risicofactor.

Weerbaarheid

Tussen weerbaarheid en concepten als verleidingsgevoeligheid en controle over gedrag is een relatie te leggen. Omdat weerbaarheid in de literatuur apart naar voren kwam en ook de respondenten het onder de aandacht brengen, wordt het apart benoemd. Drie respondenten brengen een gok-, alcohol- en/of drugsverslaving in verband met de schulden. Een noemt dat zij hiernaast teveel wilde waar geen geld voor was (pd, 2014b, I37,38). De twee anderen noemen ook dat geld opging aan verslavingen en dat aan rekeningen niet werd gedacht (pd, 2014b, D38, F38). Een van hen noemt het de 'toedracht' van zijn schulden (pd, 2014b, D38). Bij een van hen ging dat niet om haarzelf, maar om haar ex-partner. Hij heeft het gezin verlaten en daarna zijn de schulden problematisch geworden (pd, 2014b, F38). Ook een respondent zonder een problematische schuld heeft een alcoholverslaving gehad en ook hij benoemt risico's die daarmee verbonden waren, maar helpend voor hem was, dat hij niet bleef afwachten (pd, 2014c, F60). Drie van de respondenten met een problematische schuld noemen daarnaast dat zij ook niet (altijd) weerbaar zijn richting anderen. Twee noemen dat zij geld uitle(e)n(d)en, waarbij een noemt dat ze het alleen doet wanneer ze geld over heeft (F60 pd, 2014b, F60). Nog een andere respondent noemt het als risicofactor dat zij schulden is aangegaan voor anderen en dat ze nog steeds geld uitleent (pd, 2014b, H20, H39). Twee andere respondenten geven aan geen geld uit te lenen in de positie waarin ze zitten (pd, 2014b, E66, F66). De respondenten zonder een problematische schuld noemen niet dat zij problemen hebben met weerbaarheid met betrekking tot hun eigen behoefte. Ook richting anderen noemen ze dat niet. Twee van hen geven wel aan dat het bij hen financieel nu zo goed loopt dat zij wel aan anderen wat kunnen uitlenen en een van hen benoemt ook dit soms zelfs aan te bieden. Voor hen lijkt dit een manier om aan te geven hoe goed het gaat en zij zien dit niet als risicofactor (pd, 2014c, E24, F24). Het gebrek aan weerbaarheid tegen de eigen behoefte, bijvoorbeeld in de vorm van een verslaving, lijkt dus met name een risicofactor. De weerbaarheid tegen anderen wordt ook wel als risicofactor gezien, maar wordt wel minder gekoppeld.

Multiproblemen, psychische gesteldheid en stress

Twee respondenten met een problematische schuld noemen dat het hun financiële situatie bemoeilijkt heeft, dat er naar de financiële problemen ook andere problemen speelden, zoals relatieproblemen, problemen met de kinderen en 'privé problemen' (pd, 2014b, D22, H22). Zij en ook een andere respondent geven aan dat het hun psychische gesteldheid heeft beïnvloed tot een depressie en dat stress een grote invloed op hen kreeg. Er komt niet duidelijk naar voren hoe deze factoren en de financiën elkaar beïnvloedden, maar wel dat dit de algehele situatie verslechterde (pd, 2014b, D23, D24, F23, H23, H24). Ook drie van de respondenten zonder problematische schuld lijken stress en een slechte psychische gesteldheid, mede als gevolg van andere problemen, als risicofactor te zien en geven onder ander aan hierdoor risico te lopen extra aankopen te doen of het hoofd er niet bij te kunnen houden (pd, 2014c, D4, D45, E45, F45). Alhoewel het niet bij alle respondenten mede heeft geleid tot een problematische schuld, zijn er dus relatief veel respondenten die aangeven dat andere problemen en/of bijkomende stress en een slechte psychische gesteldheid risicofactoren zijn. Dit zal maar gedeeltelijk beïnvloedbaar zijn.

Handelingen Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Een aantal respondenten noemen ook de handelingen van Sociale Zaken en Werkgelegenheid als een belangrijke factor die van invloed is op hun financiële situatie vanaf het moment dat zij de uitkering hebben aangevraagd. Twee respondenten met een problematische schuld geven aan schulden te hebben opgebouwd in de periode dat ze moesten wachten op toekenning van de uitkering (drie tot zes maanden) (pd, 2014b, E26, F26). Bij een van hen geeft ook de

maatschappelijk werker van deze respondent aan dat de papieren al in orde waren en er geen duidelijke reden was waarom de uitkering nog niet werd toegekend. Deze mevrouw kreeg in deze periode slechts twee keer een voorschot. Toen haar uitkering werd toegekend kreeg ze daardoor in een keer 5000 euro. Ze geeft wel aan dat de toekenning uiteindelijk wel beschermend heeft gewerkt en dat dit bedrag haar heeft geholpen om een groot deel van haar schuld te kunnen aflossen (pd, 2014b, F26, F59). De andere respondent en nog iemand uit deze groep geven ook aan dat korting op de uitkering een rol heeft gespeeld, waarbij ze een deel van de verantwoordelijkheid bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid leggen, maar ook een deel bij zichzelf (pd, 2014b, E26, I26). Een van hen geeft als helpend wel aan dat ze haar vaste lasten via de uitkering kan laten betalen en gebruik kan maken van Bijzondere Bijstand (pd, 2014b, I59). Ook een van de respondenten zonder een problematische schuld ziet de wachttijd op de uitkering als te lang en dat deze vaak nog langer wordt, doordat er een aantal papieren niet in zijn geleverd, maar dat mensen daar veel moeite mee hebben. Daarnaast geeft ze aan dat er niet genoeg uitleg wordt gegeven voordat mensen gekort worden op de uitkering (pd, 2014b, D48).

Risicofactoren die voortkomen uit Sociale Zaken en Werkgelegenheid, zijn dus volgens een aantal respondenten de wachttijd op de uitkering, de papieren die daarvoor ingeleverd moeten worden en korting op de uitkering en het gebrek aan uitleg daarbij. Een respondent noemt als beschermend wel voorzieningen zoals het betalen van vaste lasten en Bijzondere Bijstand.

5.3 Professionals over risicofactoren en beschermende factoren

5.3.1 Vaststaande factoren

Sekse wordt niet in verband gebracht met het maken van schulden. Een vaststaande factor die niet teruggekomen is in de gebruikte literatuur en documenten, maar wel meerdere malen door professionals wordt genoemd is de factor IQ.

IQ

Het IQ zelf is een, in grote mate, vaststaande factor, maar er zijn veel variabele risicofactoren die in verband worden gebracht met een lager IQ. Zo wordt er aangegeven dat mensen met een lager IQ vaak minder verantwoordelijkheden zien en ook de situatie minder goed kunnen overzien (pd, 2014a, E13). Ook wordt er genoemd dat licht verstandelijk beperkten (LVB) vaak niet herkend worden als zodanig en daardoor te hoog ingeschat worden (pd, 2014a, D13). Een projectleider van Stichting MEE, een organisatie die in grote mate gericht is op de doelgroep LVB, geeft ook al deze factoren aan en noemt daarbij ook nog dat deze groep vaak minder kan en bepaalde houdingsaspecten die risicovol zijn, vaker voorkomen bij deze doelgroep (pd, 2014a, G3, G13). Om deze reden zal aan de doelgroep lichtverstandelijke beperkten specifiek aandacht worden besteed binnen de variabele factoren, wanneer van toepassing. Een aantal professionals zien een licht verstandelijke beperking namelijk als risicofactor.

5.3.2 Variabele factoren – Beperkt of niet beïnvloedbaar

Op een aantal factoren die wel voorkomen in de literatuur- en documentenstudie of bij de respondenten, wordt door de informanten niet ingegaan. Dit betreft de woning, met betrekking op verschillen tussen huur- en koopwoningen en binnen de persoonskenmerken en houdingsaspecten, de zekerheid in het nemen van financiële beslissingen.

Leeftijd

De professionals leggen een relatie tussen leeftijd en het maken van schulden. Twee van hen brengen dit in verband met de opvoeding. Er wordt genoemd dat deze van een jongere generatie anders is en dat er om grote financiële zelfstandigheid wordt gevraagd op jongere leeftijd (pd, 2014a, D9, G9). Verder geeft een informant aan dat jongeren minder kennis hebben, met name wanneer ze nog thuis wonen en een andere informant dat jongeren vaker geld verkeerd uitgeven en niet goed weten hoe ze ermee om moeten gaan (pd, 2014a, E9, F9). Vanwege generationele verschillen, gebrek aan kennis of goede omgang met geld, kan een jongere leeftijd een risicofactor zijn.

Opleiding(sniveau) en IQ

Over opleiding worden ook een aantal punten gemaakt door de informanten. Een (kwalitatief goede) school kan als beschermende factor werken, wanneer hier een standaard rondom financiën aangeboden wordt, met name wanneer dit thuis niet zo is (pd, 2014a, D59, E59, G59). Daarbij kan het helpend zijn wanneer de school ook ouders betreft en op het financiële vlak hen ook iets aanbiedt (pd, 2014a, F59). Ook het opleidingsniveau wordt in verband gebracht. Er wordt genoemd dat hoger opgeleiden beter (financieel) kunnen plannen (pd, 2014a, D12). Bij lager opgeleiden ontbreekt soms kennis (pd, 2014a, F12). Ook wordt een lagere opleiding in verband gebracht met IQ, waarover bij de vaststaande factoren al iets over is beschreven. De kwaliteit van de opleiding en een hoger opleidingsniveau worden als beschermend gezien. Een lager opleidingsniveau, met name bij een lager IQ, kan een risicofactor zijn.

Schulden

Over de cumulatie van schulden noemen twee informanten dat mensen al snel 'door de bomen het bos niet meer zien'. Ze verliezen het overzicht en dit verergert de situatie (pd, 2014a, E15, F15). Wat betreft de 'soort' schuld noemt een informant de zorgverzekering, met name na een aanmelding bij het College Van Zorgverzekeringen en schulden bij de belastingdienst, vanwege hun mogelijkheden in het inhouden van toeslagen (pd, 2014a, E15). Opvallend genoeg noemt een andere informant dat een negatieve ervaring in het verleden met een (problematische) schuld beschermend kan werken, omdat mensen daar niet meer naartoe terug willen (pd, 2014a, D61).

Percentage vaste lasten

Bij beslaglegging, geeft een informant aan, kiezen mensen soms voor prioriteiten rondom de kinderen, omdat het percentage vaste lasten dan zo hoog wordt, dat ze het niet meer kunnen betalen (pd, 2014a, E15). Ook wordt er genoemd dat door het relatief lage inkomen er nauwelijks ruimte overblijft om te sparen (pd, 2014a, F16).

5.3.3 Variabele factoren – Deels of wel beïnvloedbaar

Gevolgen van life events

Ook bij deze gevolgen van life events zijn sommige beïnvloedbaar en anderen meer beperkt. De informanten noemen life events die in hoofdstuk vier en bij de respondenten naar voren zijn gekomen, zoals scheiding en werkloosheid, maar een van hen noemt ook het overlijden van een dierbare. Wat betreft scheiding worden risicofactoren hieromtrent genoemd zoals de bureaucratie rondom voorzieningen voor de nieuwe situatie, het feit dat de (ex-)partners niet altijd 'sociaal' naar elkaar zijn wat betreft het verdelen van schulden die er al zijn en dat er bij de

scheiding zoveel problemen komen kijken dat het scheiden van bijvoorbeeld rekeningen wordt vergeten, met name bij de groep LVB (pd, 2014a, E19, F19). Drie informanten noemen dat bij de overgang van een bedrijf of een baan hebben naar een uitkering er van mensen wordt gevraagd om bewust met hun geld en voorzieningen om te gaan. Er ontstaat een risico wanneer mensen de weg niet weten of inzichten en oplossingen te kunnen vinden (pd, 2014a, D20, F20, G20). Volgens een informant kunnen deze en andere ongelukkige omstandigheden, voor het ontstaan van schulden zorgen, die snel uit de hand kunnen lopen. Met name in combinatie met de stress die daarbij komt kijken en wanneer de administratie ook niet op orde is (pd, 2014a, F21). Naast stress, noemt een andere informant, dat na het overlijden van een dierbare een depressie en/of verlies van interesse voor rekeningen en dergelijke kan ontstaan, wat een risico vormt (pd, 2014a, D23). Twee van de informanten noemen dat het krijgen van kinderen financiële consequenties heeft die mensen niet altijd inschatten en een van hen noemt dit daarom een risicofactor (pd, 2014a D12, E11). Ook wordt er door drie van de informanten gesproken over de complexiteit van het aanpassen van uitgaven na een life event. Dit kan gaan om de gewenning in het omgaan met minder geld, het stellen van prioriteiten en het niet stilstaan bij financiële consequenties bij een life event als het krijgen van een kind (pd, 2014a, D22, F22, G22). Na een life event kunnen er dus risicofactoren optreden als bureaucratie rondom de nieuwe situatie, omgang tussen (ex-)partners wat betreft financiën, bijkomende problemen, gebrek aan de weg of oplossingen weten of inzicht hebben, stress of depressie en daarbij een verlies van interesse voor financiële zaken, het niet inschatten van financiële consequenties bij het krijgen van een kind, moeite met gewenning bij omgaan met minder geld en het niet kunnen stellen van prioriteiten. De gevolgen van een life event worden dus door de professionals in sterke mate gezien als risicofactoren en hangen vaak samen met andere factoren die in het vorige hoofdstuk naar voren zijn gekomen.

Intentie – attitude richting gedrag

Er zijn een aantal attitudes waarvan professionals aangeven dat zij in de praktijk zien dat deze een risicofactor zijn op het maken van een problematische schuld. Er worden houdingen genoemd zoals geld uit blijven geven en denken dat het goed komt, vergeten te betalen of blijven uitstellen, geen verantwoordelijkheid nemen, de situatie loslaten of wanneer het iemand 'niet meer boeit' en niet proberen de situatie op orde te krijgen of niet beseffen dat ze moeten onderzoeken wat er met hun geld moet gebeuren en wat er moet gebeuren nu ze een WWB-uitkering gaan ontvangen (pd, 2014a, D24, E24, F24, G24). Uitstelgedrag en moeite hebben met de vertaalslag maken van de wens naar concreet gedrag of überhaupt hierover nadenken, wordt specifiek aan de groep LVB gekoppeld (pd, 2014a, G24, 25). Twee van de professionals noemen dat mensen extra moeite hebben wanneer ze kinderen hebben, omdat de prioriteit vaak meer richting de kinderen ligt dan richting het gezonde financiële gedrag (pd, 2014a, E24, F24). Hier veelal tegenover staand wordt genoemd dat de volgende attitudes beschermend werken: verantwoordelijkheid over het gedrag, assertiviteit en actie, belang inzien van het betalen en het belang inzien van vooruit gaan in de financiële situatie om verder te komen (pd, 2014a, D62, E62, F62, G62).

Intentie – ervaren controle van gedrag

Een van de informanten noemt ook dat sommige mensen de situatie loslaten, vanwege een gebrek aan ervaren controle over hun gedrag. Het kan zijn dat ze aangeven dat ze er niets aan kunnen doen dat ze schulden maken vanwege de hoogte van de uitkering, maar ook dat mensen het ervaren niet te kunnen en bang zijn voor de situatie en deze daarom zoveel mogelijk uit de weg gaan (pd, 2014a, D26, E26). Een van deze informanten geeft dan ook aan dat het

beschermend werkt wanneer iemand zelfstandig de controle kan uitvoeren over het gedrag of wanneer dat niet zo is er de verantwoordelijkheid voor neemt om daar de benodigde hulp bij in te schakelen (pd, 2014a, E63).

Intentie – sociale norm

De informanten zien een grote invloed vanuit de opvoeding wat betreft het maken van schulden. Er wordt met name gesproken over de risicofactor wanneer er niet is meegegeven hoe er om moet worden gegaan met geld. Educatie over omgang met geld, schulden, werk, budgetteren en overzicht houden, zien de professionals als belangrijk en wanneer dit ontbreekt is dit moeilijk om zelf aan te leren of ergens anders vandaan te halen (pd, 2014a, D37, E37, F37, G37). Wat daarnaast genoemd wordt, is dat opgroeien in schulden een risicovolle invloed heeft, ook omdat wanneer ouders zelf zijn opgegroeid in een situatie waarin hun ouders niet in alles konden voorzien, dat zij dit juist wel willen bij hun kinderen en daardoor soms teveel geven en schulden maken (pd, 2014a, E37, G37). Ten slotte wordt er door twee professionals specifiek aangegeven dat een goede (financiële) opvoeding beschermend kan werken, bijvoorbeeld door het geven van kennis en inzicht (pd, 2014a, D70, E70). Volgens de informanten kan het gebrek of de aanwezigheid van educatie rondom omgang, vaardigheden en inzicht bij financiën een factor zijn en daarnaast het opgroeien in schulden een risicofactor zijn.

De norm van de omgeving kan ook invloed hebben. Het is een risicofactor wanneer er een ongezonde financiële omgeving is volgens de informanten, onder andere door de beïnvloeding van elkaar, het gebrek aan inzicht en kennis dat uit het netwerk kan worden gehaald en door het (uit)lenen van geld, soms als culturele norm (pd, 2014a, D36, E36, F36, F69, G36, G69). Dit laatste kan een beschermende factor zijn, maar kan ook uit de hand lopen, omdat het om grote bedragen kan gaan en zo een risicofactor kan vormen (pd, 2014a, F69, G69). Een van hen merkt op dat de omgeving van de school soms een uitzondering kan zijn van de norm in de rest van de omgeving (pd, 2014a, D36). Het willen 'meegaan met' en waarde hechten aan status kunnen een risicofactor zijn en voor ouders kan het moeilijk zijn wanneer de omgeving van een kind spullen heeft, die de ouder eigenlijk niet kan betalen en ook kan het een risico zijn om mee te willen lopen met de eigen sociale omgeving (pd, 2014a, G36, E36). Specifiek noemt deze informant jonge moeders (pd, 2014a, E36). Een ongezonde financiële omgeving kan een risicofactor zijn. De omgeving van de school kan daar als beschermende factor tegenwicht bieden. De norm van geld (uit)lenen wordt als risicofactor gezien, maar kan in bepaalde gevallen beschermend werken. Mee willen doen met de eigen omgeving of de omgeving van het kind kan ook een risicofactor zijn.

Hulp vanuit een formeel netwerk kan mensen vooruit helpen. Daarvoor werkt het beschermend wanneer mensen de weg weten naar organisaties voor hulp of naar organisaties waar zij zelf zaken kunnen regelen (pd, 2014a, D71, E71, F71, G71). Drie informanten noemen een specifieke vorm van formele hulp waarvan zij aangeven dat die beschermend kan werken en dat is budgetbeheer of bewindvoering, waarbij de vaste lasten voor hen worden betaald (pd, 2014a, E72, F72, G72). Het niet weten waar iemand terecht kan voor hulp of voorzieningen vormt een risicofactor (pd, 2014a, E38). Ook is het een risico wanneer mensen het te lang zelf blijven proberen en niet om formele hulp vragen (pd, 2014a, F38). Ten slotte noemt een van de informanten dat het voor de groep LVB met name lastig kan zijn om de vaardigheden vol te houden die door het formele netwerk geëist kunnen worden, zoals de eisen van Kredietbank Rotterdam aan klanten (pd, 2014a, G38). De weg weten naar en binnen een formeel netwerk is dus een beschermende factor. Voor sommigen is budgetbeheer of bewindvoering passend als

bescherming. Niet de weg weten of niet om hulp vragen is een risicofactor en daarnaast de eisen van het formele netwerk wanneer iemand daar niet aan kan voldoen.

Ook hulp vanuit het informele netwerk kan beschermend werken. Er worden voorbeelden genoemd zoals het af en toe meekijken met de financiën, begeleiden op het proces van de financiën, herinneren aan het doen van financiële handelingen, samen bespreken wat er allemaal betaald moet worden, brieven voor je opstellen, helpen met kennis en vaardigheden en financieel terug kunnen vallen op familie (pd, 2014a, D73, E73, F73, G73). Dit laatste kan, zoals hierboven genoemd, ook een risico zijn (pd, 2014a, F73, G73). Een volgende risicofactor kan zijn wanneer er in de omgeving geen mensen zijn die hulp kunnen bieden, wanneer er geen sterk netwerk is en wanneer er geen signalen binnen het netwerk aan elkaar worden gegeven wat betreft financiën (pd, 2014a, E39, G39).

Specifiek wordt door twee van de informanten de wijk genoemd waarin iemand woont. Opgroeien in een wijk die financieel sterk is, met goede voorbeelden en goed onderwijs kan helpend zijn (pd, 2014a, G74). Door het opgroeien in een wijk die multicultureel is, worden mensen vaak niet gestimuleerd om de Nederlandse taal goed te leren, wat een risico kan vormen. Ook wonen er in bepaalde wijken veel mensen met dezelfde soort problemen en beïnvloeden zij elkaar (pd, 2014a, F40). Alhoewel dit sterk gerelateerd is aan de sociale norm van de omgeving wordt hier apart aandacht aan besteed, omdat de ruimtelijke factor expliciet genoemd wordt.

Persoonskenmerken en houdingsaspecten

Alle vier de informanten noemen een kortetermijnvisie als risicofactor (pd, 2014a, D28, E28, F28, G28). Zo kan het uitstellen van betalen voor hogere rekeningen zorgen. Daarnaast wordt door het stilstaan bij het hier en nu niet aan oplossingen gedacht en wordt er gekeken naar wat er nú nodig is en niet wat voor rekeningen er nog aankomen. Dat kan zijn omdat ze het niet overzien, maar sommigen doen het ook expres. Soms wordt geld uitgegeven, voordat het binnen is (pd, 2014a, E28, F28). Ten slotte wordt ook de kortetermijnvisie in relatie tot de LVB-problematiek gezien. Daarbij wordt benadrukt dat zij soms het idee voor de lange termijn niet kunnen vormen. Daarnaast wordt er specifiek voor deze doelgroep genoemd dat het ontbreken van discipline bij het plannen en uitvoeren van gedrag een extra risicofactor is (pd, 2014a, G29).

Drie van de informanten noemen dat er niet of nauwelijks te sparen valt van een uitkering en dat dit een risico kan zijn bij onverwachte grote uitgaven. (pd, 2014a, D30, E30, F30). Wel wordt er aangegeven dat er soms potjes worden gereserveerd en dat sommigen sparen voor de kinderen (pd, 2014a, E30, F30). Ook in relatie tot de groep LVB wordt door de informant aangegeven dat mensen geen spaarbehoefte hebben en het belang daar vaak niet van inzien (pd, 2014a, G30).

Ook verleidingsgevoeligheid kan functioneren als risicofactor. Een van de informanten brengt dit in verband met een verslaving. Door de verleiding naar het object van verslaving gaan de prioriteiten verschuiven en brengt dit risico's met zich mee. Zoals ook eerder beschreven, spelen ook verleidingen mee om mee te doen met de eigen omgeving of om het kind mee te laten doen met zijn of haar omgeving (pd, 2014a, E31, F31). Een van de informanten noemt in relatie tot de LVB-groep dat het een groot risico is dat veel van hen gevoelig zijn voor verleidingen om bepaalde aankopen te doen (pd, 2014a, G31).

Financiële vaardigheden

Zoals te verwachten valt, hebben de professionals ook zicht op en een mening over de rol van de financiële vaardigheden bij hun cliënten. Er worden een aantal algemene opmerkingen gemaakt over de risicofactoren binnen de financiële vaardigheden. Er wordt aangegeven dat vaardigheden ontbreken voor het goed blijven betalen van vaste lasten, kennis ontbreekt, een systeem voor de financiën ontbreekt en dat specifiek de LVB-groep de financiën vaak niet op orde kunnen houden (pd, 2014a, E41, F41, G41). Het wel vaardig zijn, kan beschermend werken. Ook wanneer er beginnende schulden zijn, kan iemand met vaardigheden ervoor zorgen dat het bedrag niet groter wordt (pd, 2014a, F75).

Er worden ook opmerkingen gemaakt over specifieke vaardigheden. Zo wordt het niet doen van de administratie genoemd als risicofactor. Daar wordt als voorbeeld het niet openen van brieven genoemd, zodat het overzicht wordt verloren (pd, 2014a, D42, E42, F42). Volgens een van de informanten is dit wel een risicofactor, maar niet een hele grote (pd, 2014a, D42). De andere informanten noemen het gebrek aan overzicht ook als risicofactor. Dit gaat dan om overzicht over wat er inkomt en uitgaat, maar ook wat er nog betaald moet worden (pd, 2014a, E42, F42, G42). Over budgetteren wordt niet veel gezegd. Zijdelings wordt genoemd dat het in het aanbod zit van de organisatie om het aan te leren en door een informant wordt gezegd dat mensen het niet hebben geleerd van hun ouders (pd, 2014a, G43, F37). Mogelijk wordt dit weinig genoemd, omdat wanneer vaardigheden ontbreken die hieraan vooraf gaan, zoals overzicht, dat er hierdoor mogelijk ook niet aan budgetteren wordt gedaan. Het niet doen van de administratie en een gebrek aan overzicht van wat er inkomt, uitgaat en betaald moet worden wordt dus gezien als risicofactor.

Drie van de informanten noemen met betrekking tot prijsbewust zijn dat veel mensen hier niet goed mee bezig zijn. Zij leggen het verband met (te) hoge uitgaven (pd, 2014a, E45, F45, G45). Daar wel bewust mee bezig zijn werkt beschermend volgens een van de informanten (pd, 2014a, F79). Daarbij noemt een van hen, wat betreft aankoopbewust zijn, dat het een risicofactor is om abonnement, contracten of verzekeringen aan te gaan, zonder hier goed naar te kijken. Dit kan onverwachte kosten met zich meebrengen (pd, 2014a, F46).

Ook het niet kunnen stellen van prioriteiten wordt door de professionals als risico gezien (pd, 2014a, E47, F47). Het kan zijn dat er prioriteit wordt gegeven aan verslavingen of aan uitgaven als een auto of televisie, maar ook aan aankopen of leningen voor de kinderen en andere familie (pd, 2014a, E47, F47, G47). Een van de informanten geeft ook aan dat de prioriteit vaak wegschuift van het betalen van (beginnende) schulden, wanneer er meerdere schulden ontstaan en mensen het overzicht verliezen (pd, 2014a, E47). Het inzien van het belang om prioriteit te geven aan het bijvoorbeeld betalen van de huur om een dak boven het hoofd te werken, kan een beschermende factor zijn (pd, 2014a, F81).

Het omgaan met onverwachte uitgaven wordt als risicofactor in verband gebracht met overzicht. Mensen weten niet altijd welke grote uitgaven eraan komen (pd, 2014a, E48, F48). Een extra risico wordt gevormd wanneer mensen bij deze onverwachte uitgaven niet terug kunnen vallen op hun netwerk en/of geen kennis hebben over bepaalde voorzieningen, waarvan zij gebruik kunnen maken (pd, 2014a, D49, E48, E49, F49). Dit gebrek aan kennis over financiële zaken kan er ook voor zorgen dat er soms schulden worden gemaakt, bijvoorbeeld bij de belastingdienst, zonder dat mensen dat bewust doorhebben. Het kennen van de eigen rechten en weten hoe bijvoorbeeld een betalingsregeling kan worden getroffen is dan juist weer beschermend. Hierbij wordt ook een link gelegd met weten hoe het werkt in Nederland. Drie van de informanten

geven aan dat dit extra moeilijk is wanneer je de regels en taal hier niet kent (pd, 2014a, D52, E49, F49). Het bezit van financiële kennis wordt door twee informanten als beschermende factor getypeerd (pd, 2014a, D83, E83). Ten slotte weten wanneer en bij wie je om hulp moet vragen bij ontbrekende kennis, zoals ook eerder beschreven, is als beschermende factor benoemd (pd, 2014a, E84). Risicofactoren zijn dus niet weten welke uitgaven eraan komen en met name wanneer het netwerk hier geen rol in kan spelen en er beperkte kennis is over voorzieningen. Gebrek aan financiële kennis is sowieso een risicofactor en het bezit hiervan een beschermende. Weten bij wie je om hulp moet vragen wanneer dit ontbreekt, is ook een beschermende factor.

Basisvaardigheden

Bij het ontbreken van kennis wordt de link gelegd met Nederlands kunnen lezen en schrijven. Drie van de professionals benoemen onvoldoende kennis van de Nederlandse taal als risicofactor (pd, 2014a, D52, E52, F52). Het ligt voor de hand dat het wel beheersen hiervan wordt aangemerkt als beschermende factor (pd, 2014a, E85).

Sociale vaardigheden

Het aanmerken van sociale vaardigheden als risicofactor wordt gedaan door de link te leggen met het bellen naar instanties (pd, 2014a, E53, F53, G53). Een van de informanten noemt dat het gebrek aan kennis en assertiviteit ervoor zorgt dat ze niet de juiste sociale vaardigheden in het contact gebruiken (pd, 2014a, E53). Een van de andere informanten noemt dat het wordt versterkt door onvoldoende kennis van de Nederlandse taal (pd, 2014a, F53). Wanneer mensen initiatief nemen in het contact opnemen en daarbij assertief zijn, werkt dit beschermend (pd, 2014a, E86).

Weerbaarheid

Een aantal punten die in relatie staan tot weerbaarheid zijn al aan bod gekomen. Bijvoorbeeld het ontbreken van weerstand kunnen bieden aan eigen behoeften binnen een verslaving het betalen van vaste lasten, van ondergeschikt belang wordt (pd, 2014a, D34, E34). Ook het onvoldoende weerstand bieden tegen de behoeften van anderen wordt door twee informanten als risicofactor aangemerkt (pd, 2014a, F35, G35). Daarbij brengt een van de informanten de groep LVB met name in verband met sterke beïnvloedbaarheid, waardoor er ook sneller misbruik van hen wordt gemaakt (pd, 2014a, G33, G35).

Multiproblemen, psychische gesteldheid en stress

Naast de respondenten noemen ook de informanten specifiek multi-problematiek, de psychische gesteldheid en stress als factoren die meespelen bij de financiële situatie, alhoewel ook deze maar deels beïnvloedbaar zullen kunnen zijn. De verschillende problemen en de stress die de financiën veroorzaken hebben invloed op elkaar en zorgen ervoor dat mensen niet meer goed kunnen functioneren, volgens twee van de informanten (pd, 2014a, F17, E18). De informant die spreekt over de LVB-groep geeft aan dat andere problemen de financiële problemen overschaduwden, waardoor hier niet genoeg aandacht aan besteed wordt (pd, 2014a, G17). Ook zoals eerder genoemd, veroorzaakt een depressie het verliezen van interesse over de financiële situatie (pd, 2014a, D18, E18).

Handelingen Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Net als door een aantal respondenten, wordt door twee van de professionals in sommige gevallen de handelingen van Sociale Zaken en Werkgelegenheid als risicofactor bestempeld. De wachttijd voor een uitkering duurt relatief lang, waardoor problemen kunnen ontstaan.

Daarnaast wordt er weinig uitleg gegeven en worden mensen soms gekort of wordt de uitkering gestopt, totdat er informatie wordt aangeleverd (pd, 2014a, E14, G14). Wat beschermend kan werken is dat jongerencoaches bij het Jongerenloket van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een training hebben gehad om jongeren met een licht verstandelijke beperking te herkennen, zodat zij extra ondersteuning kunnen krijgen van een organisatie als Stichting MEE (pd, 2014a, G58).

5.4 Conclusie

In dit hoofdstuk is ingegaan op de risicofactoren en beschermende factoren die klanten van de WWB zelf zien en ervaren betreffende het maken van een problematische schuld en wat de professionals zien.

De respondenten noemen geen vaststaande factoren die verband houden, maar de professionals noemen de risicofactor van een laag IQ. Dit is in de literatuur- en documentenstudie niet duidelijk naar voren gekomen.

Wat betreft de variabele factoren die beperkt of niet te beïnvloeden zijn, komen er een aantal factoren naar voren die wel worden genoemd, maar beperkt. Dit betreft de leeftijd en de koop- of huurwoning. Daarnaast wordt er door respondenten en informanten weinig aangegeven over de risico's van cumulatie, intensiteit en/of soorten schulden. Opmerkelijk is dat een informant de negatieve ervaring met schulden als beschermende factor bestempelt. Verder noemen een aantal respondenten en informanten de risicofactor van een hoog percentage vaste lasten ten opzichte van het inkomen, maar er wordt ook een belangrijk verband gelegd met de mogelijkheden om een buffer op te bouwen. Ten slotte wordt er over het opleidingsniveau gezegd dat het voor sommige respondenten beschermend werkt om een bepaald opleidingsniveau te hebben of het ontbreken ervan als risicofactor. Volgens de informanten wordt naast een hoger opleidingsniveau ook de kwaliteit en het aanbod van de opleiding als beschermend gezien. Een lager opleidingsniveau, met name bij een lager IQ, kan een risicofactor zijn.

Andere factoren zijn wel of deels beïnvloedbaar. Bij de gevolgen van een life event is het nieuwe percentage vaste lasten maar beperkt beïnvloedbaar, maar het omgaan met het nieuwe inkomen wordt door zowel respondenten als informanten als risicofactor gezien. Informanten noemen verder risicofactoren als omgang tussen (ex-)partners wat betreft financiën, gebrek aan de weg of oplossingen weten of inzicht hebben en stress of depressie. Het lange wachten op de uitkering en bureaucratie rond voorzieningen en bijkomende problemen zijn voor beide groepen risicofactoren. Wat betreft kinderen wordt door informanten als risicofactor gegeven, wanneer de financiële consequenties bij het krijgen van een kind niet worden ingeschat en het niet kunnen stellen van prioriteiten bij kinderen. Dit laatste wordt ook bij de respondenten genoemd, maar kinderen worden ook als beschermende factor bestempeld.

Wat betreft de intentie wordt door respondenten en informanten de houding waarbij losgelaten wordt, laksheid speelt, geen verantwoordelijkheid genomen wordt en geen moeite wordt gedaan als risicofactor gezien. Wanneer er concrete manieren bedacht worden om wel om te gaan met de situatie is dit een beschermende factor. Respondenten voegen daaraan toe dat goede motivaties hiervoor helpend zijn. Informanten noemen houdingen als beschermende

factoren: verantwoordelijkheid over het gedrag, assertiviteit en actie, belang inzien van het betalen en het belang inzien van vooruit gaan in de financiële situatie om verder te komen.

Binnen de andere aspecten van intentie; de ervaren controle en de sociale norm, zijn er veel risicofactoren volgens de literatuur, die de respondenten met een problematische schuld bezitten, maar zelf niet of nauwelijks als risicofactor zien. Dit gaat om een gebrek aan ervaren controle, beperkte financiële opvoeding, opgroeien in schulden en een omgeving met schulden. Deze factoren worden door de informanten wel als risicofactoren benoemd en wat er tegenover staat als beschermende factoren. Daarnaast noemen zij ook het mee willen doen met de eigen omgeving of omgeving van het kind als risicofactor. Wel worden er door respondenten beschermende factoren genoemd. Namelijk controle over financieel gedrag, cultuur, opvoeding, leren van elkaar in de omgang met schulden en hulp vanuit het (in)formele netwerk. Wat betreft dit laatste noemen informanten dat het beschermend werkt om de weg hiernaartoe te weten en dat bewindvoering of budgetbeheer beschermend kan werken. Geen sterk netwerk is volgens de informanten een risicofactor, omdat er geen beschermende zaken zoals kennis en procesbegeleiding uit het netwerk kan worden gehaald. Door een aantal informanten wordt daarnaast aandacht besteed aan een ruimtelijke factor, de wijk. Er wordt genoemd dat een financieel sterke wijk met goed onderwijs een beschermende factor kan zijn en een multiculturele wijk met veel problemen een risicofactor. Respondenten besteden daarnaast expliciet aandacht aan 'schaamte'. Door veel respondenten wordt dit als risicofactor gezien of het opzijzetten van schaamte als beschermende factor en een persoon geeft aan door schaamte juist geen schulden te maken.

Ook wat betreft andere houdingsaspecten is er niet altijd een duidelijk inzicht van de respondenten. Een langetermijnvisie wordt wel als beschermende factor gezien en deze lijkt vaak te ontbreken bij mensen met een problematische schuld. Dit laatste zien informanten als risicofactor. Sparen wordt door een deel van de respondenten als beschermende factor gezien en het andere deel noemt het gebrek hieraan niet als risicofactor. Informanten zeggen dat veel niet kunnen sparen, een aantal noemen dat sommige mensen niet willen sparen. Verleidingsgevoeligheid wordt ook beperkt door respondenten als risicofactor gezien, maar tactieken om hiermee om te gaan wel als beschermende factor. Informanten zien gevoeligheid voor verleidingen door verslavingen of het meedoen met de omgeving als risicofactor. De link met zekerheid in het nemen van financiële beslissingen wordt minder gelegd.

Als beschermend binnen de financiële vaardigheden worden door informanten en respondenten factoren naar voren gebracht als overzicht en inzicht hebben, budgetteren, besparen, aankoopbewust zijn, prioriteiten stellen, sparen voor onverwachte uitgaven en met name prijsbewust zijn en kennis en ervaring bezitten. Het doen van administratie wordt minder gerelateerd als risicofactor. Door de respondenten worden weinig risicofactoren benoemd, maar door de informanten worden risicofactoren genoemd die tegenovergesteld zijn aan de beschermende factoren hierboven.

Door de informanten wordt kennis van de taal als beschermende factor gezien of bij het ontbreken hiervan, als risicofactor. Daarnaast geven informanten aan dat kennis, taal en assertiviteit onderliggend zijn aan sociale vaardigheden bij contact met instanties en respondenten noemen sociale vaardigheden niet als beschermend. Zowel informanten als respondenten zien het gebrek aan weerbaarheid tegen de eigen behoeften, zoals verslavingen, als risicofactor. Met name de informanten zien ook het gebrek bij weerbaarheid tegen anderen

als risicofactor. Opvallend is verder dat respondenten en informanten aangeven dat andere problemen en/of bijkomende stress en een slechte psychische gesteldheid risicofactoren zijn. Ten slotte is een 'nieuwe' factor de handelingen van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Door een aantal respondenten en informanten wordt naar voren gebracht dat de relatief lange wachttijd op de uitkering, de procedure hierbij, korting op de uitkering en gebrek aan uitleg, risicofactoren kunnen zijn. Beschermend zijn bepaalde voorzieningen die Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de training die jongerencoaches hebben gehad, om iemand met een licht verstandelijke beperking te herkennen.

Veel van de factoren komen dus overeen met wat er in het vorige hoofdstuk is genoemd. Een aantal factoren wordt niet of nauwelijks genoemd door (een groot deel van) de groep. Dit zou onder andere kunnen komen doordat het moeilijk is om hierop te reflecteren en een aantal van deze factoren heeft ook volgens de literatuur beperkte invloed. Een aanvulling op de literatuur- en documentstudie geven respondenten en informanten door de factoren schaamte, IQ, kwaliteit van de opleiding, kinderen, motivatie voor gedrag, de wijk, cultuur, tactieken om met verleiding om te gaan, de negatieve ervaring van schulden, multi-problematiek in combinatie met stress en een slechte psychische gesteldheid en de handelingen van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Deze factoren zijn meegenomen voor hoofdstuk zeven.

6. GEWENSTE PREVENTIEVE INTERVENTIES VOLGENS KLANTEN WWB

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is de volgende vraag beantwoord: *Wat zien klanten van de WWB als gewenste, preventieve interventies tegen het maken van een problematische schuld op basis van hun eigen ervaringen?* In de interviews is dit naar voren gekomen door te vragen naar wat de klanten hadden gewild dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid had gedaan, zodat zij geen problematische schuld zouden hebben gemaakt. De antwoorden die op deze vraag zijn gegeven, vormen de basis van de beantwoording van dit hoofdstuk. De volgorde van interventies die is aangehouden, is willekeurig en zegt niets over de mate waarin respondenten een bepaalde interventie hebben benoemd.

6.2 Derdebetalingen

Een van de interventies die volgens hoofdstuk drie als nieuwe preventieve interventie door Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt ingevoerd, heeft betrekking op de vaste lasten die Sociale Zaken en Werkgelegenheid gaan betalen alvorens de uitkering wordt doorgestort naar de klant. Deze interventie bestaat weliswaar al, maar wordt nu als nieuw aangemerkt. Niet helemaal duidelijk is waarom, maar het zou kunnen zijn door het preventieve karakter van deze alreeds bestaande interventie. Dit is echter niet zo expliciet benoemd. Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat drie van de respondenten met een problematische schuld, het betalen van vaste lasten als een gewenste preventieve interventie ziet (Persoonlijke databank [pd], 2014b, D83, G83, H83). Deze mensen geven tevens aan ook wel eens laks te zijn in het betalen of openen van rekeningen. (pd, 2014b, D31, H31, G31).

De respondenten die geen problematische schuld hebben, noemen de mogelijkheid dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid hun vaste lasten betaalt, niet. Een respondent noemt wel dat hij zijn betalingen allemaal heeft geautomatiseerd (pd, 2014c, F35).

Concluderend kan er worden gezegd dat derdebetalingen door Sociale Zaken en Werkgelegenheid dus voor drie van de mensen met een problematische schuld, een gewenste preventieve interventie zou zijn. De respondenten zonder een problematische schuld zeggen niets over derdebetalingen.

6.3 Interventies op basis van signalen door Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Een respondent gaf aan dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid hem had moeten informeren op het moment dat het fout ging: *“ de schuldeisers hebben al meerdere malen beslag gelegd op m’n geld, dus Soos [Sociale Zaken en Werkgelegenheid] is daarvan op de hoogte, dat het niet zo goed ging. Maar ja Soos heb helemaal niks, ook geen brieven gestuurd niks ”* (pd, 2014b D84, D86). Deze meneer gaf ook aan dat hij eerder aan de bel had moeten trekken, maar dat hij niet wist bij wie (pd, 2014b, D54) . Dit zou kunnen verklaren waarom meneer graag een brief had gekregen van Sociale Zaken met advies over hulp. Bij deze cliënt had het geholpen als Sociale Zaken en Werkgelegenheid had aangegeven, waar hij hulp kon vinden bij zijn financiële problemen op het moment dat zij het beslag signaleerden. (pd, 2014b D84, D86) Dit zou kunnen resulteren in het

op tijd signaleren van schulden waardoor er misschien nog secundaire preventie, zoals beschreven in hoofdstuk twee (tijdig signaleren en effectief verwijzen om verslechtering te voorkomen), kan worden ingezet en geen tertiaire. Opvallend is dat deze respondent ook zegt dat hij zijn brieven niet opende. De vraag is of op het moment dat de Sociale Zaken signaleerde dat er beslag werd gelegd op het inkomen van meneer, meneer zijn brieven al niet meer opende en de brief van Sociale Zaken en Werkgelegenheid waarschijnlijk ook niet, dus in hoeverre dit voor deze meneer nut zou hebben gehad. (pd, 2014b D31).

Een andere respondent, die geen problematische schuld heeft, gaf ook aan wat zij denkt dat mensen er aan kunnen hebben als er advies over hulp wordt gegeven. Zij geeft aan dat mensen vaak niet weten van Broodnood¹ en andere voorzieningen (pd 2014c, D89). Deze respondent geeft ook aan dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid hulp moet gaan bieden als mensen er zelf echt niet meer uitkomen (pd, 2014c, D88). Hoe dit concreet moet worden vormgegeven, is niet bekend.

Een van de tien respondenten geeft aan advies over hulp of een brief bij beslaglegging te zien als een gewenste preventieve interventie. Een andere respondent zou graag willen zien dat Sociale Zaken klanten informeert over de mogelijkheden van andere voorzieningen, zoals Broodnood.

6.4 (Budget)cursus

Twee respondenten met een problematische schuld gaven een bevestigend antwoord op de vraag of een budgetcursus voor hen geholpen zou hebben. Een respondent benoemt expliciet dat hij baat had gehad bij een cursus over hoe je om moet gaan met geld (pd, 2014b, E85). De andere respondent met schulden benoemt het als volgt: *“Dat had wel handig geweest. Zeker weten. Maar ja je gaat, je gaat leven naar, (..) naar het geld dat je normaal hebt. Alleen ja, dat was natuurlijk zo weinig was dat. Dat was voor mij haast onmogelijk zeg maar en dat is natuurlijk gebleken en toen ging ik natuurlijk helemaal de verkeerde kant op”* (pd, 2014b, D85). Opvallend bij deze twee antwoorden is dat beide personen het ook op een aangepast uitgavenpatroon betreft en hoe daar mee om moet worden gegaan. Alleen kennis lijkt voor deze mensen niet genoeg te zijn geweest. Sociale Zaken en Werkgelegenheid had ook in moeten gaan hoe klanten daadwerkelijk om kunnen gaan met een, in dit geval, verminderd inkomen.

Een respondent zonder een problematische schuld, noemt ook het belang van een budgetcursus. Hij benoemt ook het belang van het hebben van inzicht in het veranderde inkomen als het gaat om andere mensen, maar noemt dit slechts zijdelings over zichzelf. Kort geeft hij aan dat hem geholpen zou hebben, maar daarna betreft hij het weer op anderen (pd, 2014c, F81). Hij geeft ook niet aan hoe het hem geholpen zou kunnen hebben.

Een andere respondent zonder een problematische schuld benoemt dat hij nooit een budgetcursus heeft gehad en benoemt vanuit de ervaring die hij heeft als maatschappelijk dienstverlener, dat het geven van budgetcursussen ook weinig toegevoegde waarde heeft (pd, 2014c, G82). Hij zou liever zien dat er wordt gekeken naar de vraag hoe er voor gezorgd kan worden dat mensen niet te hoge uitgaven doen (pd, 2014c, G87).

¹ De mogelijkheid om – mits aan een aantal voorwaarden wordt voldaan – een voorschot aan te vragen in de periode dat de uitkering nog niet is toegekend. Dit is 90% van het uit te keren bedrag (Gemeente Rotterdam, z.d.b).

Samenvattend noemen dus drie respondenten, al dan niet op basis van hun eigen ervaring of vrijwilligerswerk, een cursus die verder gaat dan een budgetcursus, namelijk waarin men leert hoe je met geld om moet gaan. Een van de respondenten benoemt ook nog expliciet dat in die cursus het creëren van overzicht in je nieuwe financiële situatie aan bod moet komen.

6.5 Overschrijden beslistermijn door Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Bij een respondent is het heel evident dat de handelingen van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, veel invloed hebben gehad op de financiële situatie van deze respondent. Zij heeft vijf maanden gewacht op de toekenning van haar uitkering. Deze respondent geeft daarom aan dat het haar echt geholpen zou hebben wanneer ze *“dingen uitbetalen, wanneer ze dat ook zeggen”* (pd, 2014b, F87). Opvallend is dat deze respondent geen nieuwe schulden meer heeft gemaakt op het moment dat haar uitkering was toegekend en daarna maandelijks werd uitgekeerd. Gezien dit feit, lijkt er te kunnen worden geconcludeerd dat het deze mevrouw had geholpen als Sociale Zaken en Werkgelegenheid zich aan de gestelde tijd van acht weken had gehouden, dan had ze waarschijnlijk geen problematische schuld gehad (pd, 2014b, F59). Dit kan echter niet als preventieve interventie worden aangemerkt.

Nog een respondent heeft iets gezegd over de beslistermijn van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Zij heeft dan nu weliswaar geen problematische schuld, maar bouwde in de tijd dat ze moest wachten op haar uitkering, wel schulden op. Zij kreeg wel voorschotten, maar deze waren ontoereikend, waardoor de achterstanden in betalingen ontstond (pd, 2014c, D47). Vanuit haar vrijwilligerswerk vindt zij dat het proces te lang duurt. De toekenning duurt twee maanden (pd, 2014c, D88).

Nog twee andere respondenten noemen de handelingen van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Bij beiden is het echter niet duidelijk hoe dit naar een preventieve interventie zou kunnen worden omgezet (pd, 2014c, E83 & 2014b, H87).

Een respondent zonder een problematische schuld noemt de communicatie over de langdurigheidstoeslag. Deze respondent weet zelf dat ze die aan kan vragen, maar ze zegt dit met het oog op haar cliënten die ze op vrijwilligersbasis begeleidt bij een instelling (pd, 2014c, 37). De communicatie hierover ontbreekt volgens de respondent en ze zou graag zien dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid bijvoorbeeld brieven stuurt waarin staat dat iemand recht op langdurigheidstoeslag. (pd, 2014c, E83). Hoe dit doorwerkt als preventieve interventie heeft deze respondent echter niet benoemd. Een ander punt dat zij noemt is dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid flexibeler zou moeten omgaan met de *“vier weken eis”*, ofwel de inspanningsverplichting². Zij brengt dit in verband met de doorlopende vaste lasten en dat zij in haar werk ziet dat mensen hierdoor nog dieper in de schulden geraken (pd, 2014c, E83).

Drie respondenten noemen nadrukkelijk als preventieve interventie dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid zich gaat houden aan de beslistermijn van acht weken. Dit omdat zij door het overschrijden van deze termijn en door de ontoereikendheid van de voorschotten die ze wel of niet ontvingen, in de (problematische) schulden terecht zijn gekomen.

² Verplichting dat mensen eerst vier weken werk moeten gaan zoeken alvorens ze ook maar een voorschot op hun uitkering gaan ontvangen (Gemeente Rotterdam, z.d.b).

Een respondent noemt het belang van het geven van informatie over bijvoorbeeld langdurigheidstoeslag als preventieve interventie. Zij noemt ook dat Sociale Zaken flexibeler om zou moeten gaan met de *“vier weken eis”*, zodat mensen die al in de schulden zitten, er niet nog dieper inkomen.

6.6 Voorlichting

Drie van de tien respondenten geven aan dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid voorlichting had moeten geven. Deze voorlichting zien alle respondenten anders voor zich.

Een respondent ziet graag dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid voorlichting en kennis gaat geven over schulden, zodat als je daarna een schuld maakt, je er zelf verantwoordelijk voor bent en je de consequenties weet. Deze respondent zou het liefst zien dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid ook informatie geeft over de kleine lettertjes bij het afsluiten van bijvoorbeeld een telefoonabonnement (pd, 2014b, E88). Hij blijft in deze beschrijving abstract en betreft het niet op zichzelf.

De laatste respondent die iets zegt over het belang van voorlichting doet dit voornamelijk in combinatie met houdingsaspecten. Als het gaat over patronen in het leven, is het geven van voorlichting van belang, zegt deze respondent (pd, 2014c, E87). Over welke concrete patronen de respondent het heeft, is niet bekend.

Een respondent heeft tot slot ook nog een idee om op bepaalde tijden per week een groepsintake te houden, zodat de mensen die in dezelfde situatie zitten, daar goede informatie en voorlichting krijgen over zaken rondom de uitkering (pd, 2014c, D91). Dit moet volgens deze respondent preventief gebeuren. Hoe dit er concreet uit zou moeten zien, is niet bekend.

De drie laatste respondenten die hierboven worden beschreven, zijn mensen die dit hebben benaderd vanuit hun rol als vrijwillige, maatschappelijk dienstverlener en deze uitspraken doen over hun cliënten in plaats van over zichzelf.

Samenvattend hebben twee van de drie personen die iets hebben gezegd over een eventuele voorlichting door Sociale Zaken en Werkgelegenheid, dit niet op basis hebben gedaan van hun eigen ervaring. Een respondent wil dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid informatie gaat geven over schulden, zodat je de consequenties weet als je schulden maakt. Ook zegt deze respondent dat voorlichting over het lezen van kleine lettertjes bij het afsluiten van een abonnement, volgens hem wel een preventieve interventie zou kunnen zijn. Een andere respondent wil dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid kijkt of alle mogelijke toeslagen en tegemoetkomingen worden benut en mocht dit niet het geval zijn, dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid klanten dan wijst op de extra middelen die beschikbaar zijn. Een respondent wil dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid in een voorlichting ook zou gaan kijken naar patronen die mensen hebben ontwikkeld in hun leven. De laatste respondent heeft het concept voorlichting al wat meer vorm gegeven: zij zou het als wenselijk achten als er preventief een groepsintake wordt gedaan, waarin mensen informatie en voorlichting krijgen over zaken omtrent de uitkering.

6.6 Houdingsaspecten

Twee respondenten, beiden zonder een problematische schuld, noemen houdingsaspecten als belangrijk voor een goede preventieve interventie. Een van de respondenten noemt als gewenste preventieve interventie dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid zou moeten kijken naar patronen in het leven van mensen. Dit in combinatie met het geven van kennis om zo financiële vaardigheden te verwerven. De andere respondent draagt als preventieve interventie aan dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid meer inzet op bewustwording bij klanten van het doen van te hoge uitgaven per maand (pd, 2014c, E87, G87).

6.7 Inventariseren multi-problematiek

Een respondent zegt, niet op basis van haar eigen ervaring als WWB-klant, maar vanuit haar ervaring in haar vrijwilligerswerk, dat ze vindt dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid tijdens de intake ook moet kijken of het gezin een multi-probleemgezin is (pd, 2014c, D89). Deze respondent heeft een poosje bij een vrouwenopvang gewerkt en mogelijk heeft ze daar gezien dat financiële problemen meestal niet de enige problemen van cliënten waren (pd, 2014c, D37).

6.8 Conclusie

Respondenten hebben ideeën over gewenste preventieve interventies die Sociale Zaken en Werkgelegenheid uit zou moeten voeren op het moment dat mensen een WWB-uitkering aanvragen. Sommigen op basis van hun eigen ervaring en anderen op basis van hun ervaringen in het vrijwilligerswerk of van eigen ervaringen in het verleden.

Als eerste geven respondenten met een problematische schuld aan, dat zij graag als preventieve interventie zouden zien dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid derdebetalen invoert. De respondenten zonder problematische schuld zeggen niets over derdebetalen. Dit past bij wat er in hoofdstuk drie wordt beschreven als interventie die door Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt ingevoerd.

Respondenten hebben aangegeven behoefte te hebben aan voorlichting. Deze voorlichting zou plaats moeten vinden in groepsverband, waar naar de financiële situatie van klanten wordt gekeken en informatie over het verloop van de uitkering wordt gegeven. Klanten zouden in een (budget)cursus op de hoogte moeten worden gesteld van de consequenties van het maken van schulden.

Opvallend is dat respondenten zonder een problematische schuld, weliswaar op basis van hun ervaring in hun vrijwilligerswerk, ook benadrukken dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid iets zou moeten doen met houdingsaspecten. Er moet dan worden uitgezocht welke patronen er zichtbaar zijn in het leven van klanten en waarom ze zulke hoge uitgaven doen.

Zowel het belang van het hebben van kennis, als van het gericht zijn op motivatie en houdingsaspecten, sluit aan bij voorgaande hoofdstukken en zou gezien dat gegeven, als gewenste preventieve interventie kunnen worden aangemerkt. Dit lijkt zowel in de vorm van een voorlichting als van een (budget)cursus te kunnen.

Ter kennisgeving wordt in dit hoofdstuk aangegeven dat als Sociale Zaken en Werkgelegenheid zich houdt aan de beslistermijn van acht weken, dit voor een aantal respondenten ook geldt als een preventieve interventie tegen het maken van een problematische schuld. Dit betreft namelijk een interne aangelegenheid bij de genoemde instantie. Wel zou Sociale Zaken en Werkgelegenheid informatie kunnen verstrekken over hulp op het moment dat er bij een klant die een uitkering ontvangt, een beslaglegging op de uitkering wordt gesignaleerd. Sociale Zaken en Werkgelegenheid zou ook moeten informeren over de mogelijkheid van het krijgen van een voorschot, ook zouden zij flexibeler om moeten gaan met de inspanningsverplichting, zodat mensen die al in de schulden zitten er niet nog dieper in komen, doordat pas na de inspanningsverplichting een voorschot kan worden uitgekeerd.

Opvallend is tot slot, dat er maar een respondent aangeeft dat er tijdens de intake breder moet ook worden gekeken naar eventueel aanwezige multi-problematiek. Dit sluit aan bij voorgaande hoofdstukken waarin wordt vermeld dat bijvoorbeeld stress en psychische gesteldheid ook invloed heeft op de financiële situatie.

In het volgende hoofdstuk, hoofdstuk zeven, zijn de initiatieven die in dit hoofdstuk zijn benoemd door respondenten, mede gebruikt als basis waarop initiatieven zijn geselecteerd.

7. PASSENDE BESTAANDE PREVENTIE-INITIATIEVEN

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is de bovenstaande vraag beantwoord: *Welke bestaande initiatieven rondom preventie tegen het maken van problematische schuld sluiten aan bij de doelgroep en welke aanbevelingen zijn er te doen om deze initiatieven beter toepasbaar te maken voor deze doelgroep?* Dit is gedaan door het zoeken naar initiatieven die alreeds worden ingezet door instellingen of door gemeenten. De interventies zijn geselecteerd op relevantie en toepasbaarheid. Deze selectiecriteria zijn ontstaan uit de beantwoording van deelvraag een, maar grotendeels vanuit de beantwoording van deelvraag twee, drie en vier. Daarnaast worden er eventueel aanbevelingen gedaan om, naar aanleiding van de onderzoeksresultaten uit vraag een, twee, drie en vier, de initiatieven beter toepasbaar te maken voor deze doelgroep. De gevonden initiatieven en de aanbevelingen betreft het eventueel beter toepasbaar maken van deze initiatieven, zijn samengevat in de conclusie.

Het hoofdstuk is als volgt opgebouwd. Eerst is er een initiatief beschreven dat gericht is op motivatie en houdingsaspecten van klanten. Als tweede is de mogelijkheid van het geven van een budgetcursus behandeld en dan met name welke aspecten belangrijk zijn. Daarna is er aandacht geschonken aan vrijwilligersprojecten en in het bijzonder met het oog op mensen met een licht verstandelijke beperking. Daarna is beschreven dat er ook aandacht moet zijn voor multi-problematiek bij mensen die een WWB-uitkering gaan ontvangen. Tot slot is er aandacht voor de mogelijkheid om de klanten op de hoogte te stellen waar hulp gevonden kan worden als er beslag wordt gelegd. De conclusie volgt daar op.

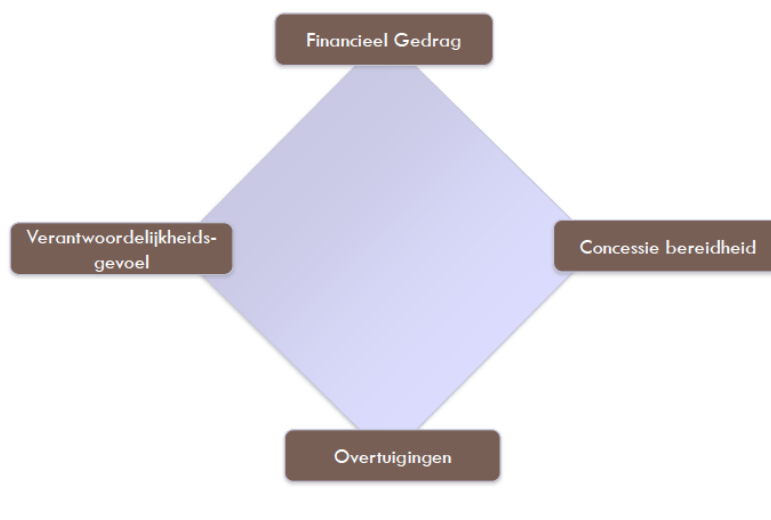
Houdingsaspecten zijn moeilijk te meten. Nog moeilijker lijkt het om daar interventies voor te ontwerpen. Dit gaat immers over houdingsaspecten en motivatie. Een belangrijk punt uit hoofdstuk vier is dat volgens de theorie van gepland gedrag, intentie een rol speelt: het plan om gedrag uit te voeren, speelt een rol bij het daadwerkelijk uitvoeren van gedrag. Op het moment dat mensen niet gemotiveerd zijn om hun gedrag aan te passen, zal het geven van informatie waarschijnlijk weinig effect hebben. Juist omdat de houding zo belangrijk blijkt te zijn en daar in de huidige preventiemaatregelen, zoals beschreven in hoofdstuk drie, weinig aandacht voor lijkt te zijn, worden hieronder ook initiatieven benoemd die juist ingaan op de motivatie en de houdingsaspecten van de klant.

7.3 Mesis - Screeningsinstrument

Op basis van het bovenstaande, is de eerste interventie die hier wordt uitgewerkt het Mesis screeningsinstrument. Mesis staat voor 'Methodisch Screeningsinstrument Schulddienstverlening'. De keuze voor het allereerst benoemen van dit screeningsinstrument als preventieve interventie, ligt in het feit dat binnen dit instrument en de eventuele implementatie ervan, veel initiatieven die respondenten noemen, toe te passen zijn (Jungmann, 2014a).

7.3.1 Uitgangspunten van Mesis-screeningsinstrument.

Mesis is gebaseerd op het idee dat er vanuit gaat dat er een viertal punten zijn die van invloed zijn op het hebben van schulden. Dit is uitgebeeld in een zogenaamd wybertje, zoals afgebeeld in figuur 7.1, p. 74.

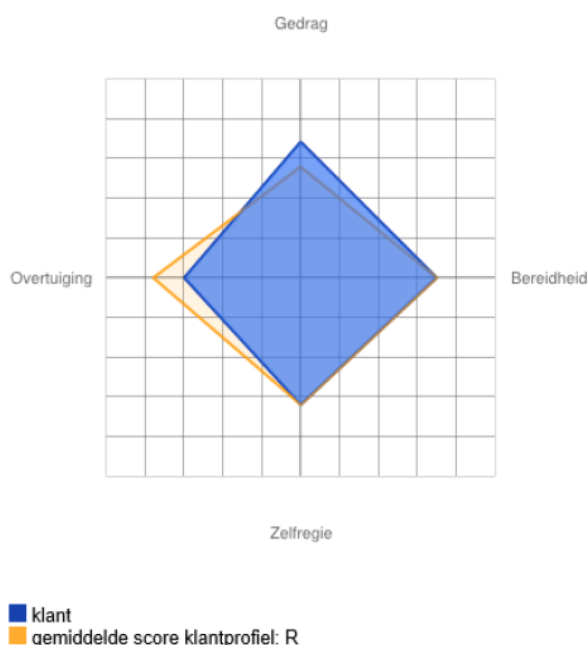


Figuur 7.1: Wyber Mesis-screeninginstrument. Bron: Jungmann, 2014b

Deze wyber lijkt qua inhoud sterk op figuur 4.2 (zie hoofdstuk vier) en gaat over de houdingsaspecten van schuldenaren. Volgens bijlage 1.2, ligt de reden dat er wordt gesproken over schuldenaren in het feit dat dit instrument is ontworpen om mensen die al problematische schulden hebben, te kunnen begeleiden op de manier die het beste bij hen past. Het gaat in dit figuur om de overtuigingen die er zijn bij de klant als het gaat om schulden: is het normaal om schulden te hebben omdat degene is opgegroeid in een sociale omgeving, of volgens hoofdstuk vijf in een wijk, waarin mensen ook schulden hadden? Volgens hoofdstuk vier en vijf zijn dit risicofactoren. En omdat de schuldenaar daadwerkelijk schulden heeft gemaakt, gaat het om de vraag of hij de verantwoordelijkheid er ook over neemt. Is het de schuld van de ex-partner, het incassobureau wat het bedrag iedere keer verdubbelt, de schuld van de overheid omdat een uitkering te weinig is om van rond te komen et cetera? Kortom, om aan te sluiten bij hoofdstuk vier: heeft de klant een meer interne of externe locus of control? Is er nog enig verantwoordelijkheidsgevoel, of heeft de klant het losgelaten? Een andere vraag die van invloed is volgens figuur 7.1, is of de schuldenaar bereid is om concessies te doen. Uit dit onderzoek blijkt dat veel mensen het lastig om hun uitgaven aan te passen aan het nieuwe inkomen (wat in het instrument concessiebereidheid wordt genoemd). Hier kan ook schaamte bij komen kijken: Mensen zijn minder snel bereid om bijvoorbeeld een goedkopere televisie te kopen, zie hoofdstuk vier. Tot slot wordt er met dit instrument gekeken naar het financiële gedrag. Maken mensen hun post open, hebben ze overzicht over de inkomsten en uitgaven? Dit blijkt uit hoofdstukken vier en vijf namelijk een beschermende factor te zijn. Hoe is het gesteld met de sociale vaardigheden van mensen? Het bezitten van sociale vaardigheden blijkt zowel uit hoofdstuk vier als uithoofdstuk vijf ook een beschermende factor te zijn.

7.3.2 Werkwijze van MESIS- screeningsinstrument

Mesis is een digitale vragenlijst die door schuldenaren wordt ingevuld. De vragenlijst is beschikbaar op het moment dat er internettoegang is en deze bestaat uit vragen als: ‘maakt u wel eens uw post open?’ Hier kunnen klanten op antwoorden met: ‘altijd’, ‘meestal’, soms wel, soms niet’, ‘meestal niet’ of ‘nooit’. Ook zit er een eenvoudige leestest in, een competentietest en een rekentoets: “U heeft nog €115,- op uw rekening. Dit zijn de drie rekeningen die u op uw bureau heeft liggen: energie, rechtsbijstandsverzekering en een boete van de bibliotheek. Welke betaalt u als eerste?” (Jungmann, 2014a). Dit is een vraag waar uit het antwoord blijkt of mensen



prioriteiten kunnen stellen. Dit lijkt aan te sluiten bij de vijf competenties van het NIBUD die zijn besproken in hoofdstuk vier. Het antwoord wat klanten op deze vraag geven, lijkt ook iets te zeggen over het kijken naar de lange termijn: ook dit wordt in voorgaande hoofdstukken als beschermende factor aangemerkt. Uit deze lijst komt een ander wybertje. Als voorbeeld is er een wybertje gemaakt van een zogenaamde Piet Janssen. Zijn resultaat ziet er uit, zoals is weergegeven in figuur 7.2, p. 75. De oranje lijn is het ‘gemiddelde’ (Jungmann, 2014a)

Figuur 7.2 (Jungmann, 2014b)

De rapportage vanuit Mesis, in de vorm van de wyber, geeft de schulddienstverlener al bij het eerste gesprek inzicht in het gedrag, de motivatie, houding en de vaardigheden van de schuldenaar (Bijlage 1.2). Aan de hand van dit wybertje kan er een plan worden gemaakt hoe dat deze klant het beste kan worden geholpen. Als de klant bijvoorbeeld laag scoort op overtuiging, gaat de schuldhulpverlener een ander gesprek aan dan dat blijkt dat de klant beschikt over onvoldoende financiële vaardigheden. Als dit laatste het geval is, lijkt het een goede en ook vrij logische interventie om de klant vaardigheden aan te leren, bijvoorbeeld door middel van het geven van een, in hoofdstuk zes genoemde, budgetcursus. In dit hoofdstuk is later ingegaan op de invulling van een budgetcursus.

7.3.3 Aanbevelingen en aandachtspunten voor het Mesis screeningsinstrument

De nadruk op de houdingsaspecten lijkt te passen bij wat in het literatuur- en documentenonderzoek van dit onderzoek is beschreven en wat voornamelijk door informanten is genoemd, als het gaat om hoeveel invloed houding heeft op het wel of niet maken van een problematische schuld. Ook twee respondenten zonder een problematische schuld in hoofdstuk zes, geven beiden aan dat er ook moet worden gekeken *waarom* mensen te hoge uitgaven doen.

Dit model zou mogelijk ook te implementeren zijn bij de intake van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, zodat er kan worden gekeken naar relevante houdingsaspecten die ervoor zouden kunnen zorgen dat mensen een problematische schuld zouden kunnen gaan maken. Mesis zorgt er voor dat het gesprek minder over de technische kant gaat, maar meer over de

houding. Juist omdat er objectief uit komt waar aandacht moet worden besteed bij de klant, kunnen er juiste interventies worden gedaan. Ook zou dit een goed beeld kunnen geven in hoeverre mensen bijvoorbeeld bereid zijn om hun uitgaven aan te passen na bijvoorbeeld een inkomensdaling na een life-event. Dit daadwerkelijk aanpassen, blijkt uit dit onderzoek lastig te zijn. Niet alleen de houdingsaspecten worden weergegeven, ook komt er uit de wyber naar voren hoe het is gesteld met het financiële gedrag van mensen: de vaardigheden. De geïnterviewde informanten van dit onderzoek geven, zo blijkt uit hoofdstuk vijf, aan dat het ontbreken van financiële vaardigheden een risicofactor is. Het literatuur- en documentenonderzoek in hoofdstuk vier bevestigt deze bevinding.

Een nadeel van dit instrument is wel dat het van mensen verwacht de Nederlandse taal, in ieder geval redelijk, te beheersen. In de literatuur- en documentenstudie komt ook naar voren dat het onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal, een risicofactor is. Een valkuil bij dit screeningsinstrument zou wellicht ook kunnen zijn dat mensen zogenaamde 'sociaal wenselijke antwoorden' geven, of hun eigen kunnen overschatten. Uit hoofdstuk vier blijkt dat dit ook een risicofactor is. Dit lijkt soms aan de orde bij mensen met een licht verstandelijke beperking (Zoon, 2012a, p.3). Dit blijkt in de praktijk echter niet het geval te zijn: van Geuns e.a. stellen in bijlage 1.2. dat het overgrote deel van de klanten (> 95%) de vragenlijst kan invullen en dat ook eerlijk doet, zo melden de schulddienstverleners van PLANgroep in Almere. Het merendeel van de klanten zegt zich ook te herkennen in de uitkomst van de test. Bovendien heeft Mesis een vaardigheidentest waarin wordt vastgesteld in hoeverre de inschatting van de cliënt overeenkomt met zijn daadwerkelijke vaardigheden.

Tot slot zou er gekeken moeten worden of dit instrument zo kan worden overgenomen door Sociale Zaken en Werkgelegenheid, of dat er wat aanpassingen nodig zijn. Niet alle mensen die een WWB- uitkering aan gaan vragen, hebben (problematische) schulden. Nergens op de website van Mesis wordt gesproken over een eventuele tijdsinvestering die het kost om Mesis te implementeren. Wel wordt er verwacht dat werknemers anders te werk gaan: zij moeten veel meer coachend en motiverend bezig zijn dan dat ze adviseren of oplossingen uit handen nemen. Voor meer consequenties op uitvoerend- en beleidsniveau, zie bijlage 1.3.

7.4 Budgetcoaching door middel van een cursus

De visie van gemeente Rotterdam op schuldhelpverlening is dat zij zegt vooral in te zetten op de zelfredzaamheid van de Rotterdammer (Gemeente Rotterdam, 2013b, p.1). Budgetcoaching zou goed passen binnen deze visie, daar bij budgetcoaching niets van de klant wordt overgenomen, maar er hulp wordt geboden zodat de klant op eigen benen kan staan en zodat deze minder snel zal terugvallen in financiële problemen (Madern e.a., 2014, p.11). Zoals in hoofdstuk drie beschreven, is een interventie die men gaat implementeren op de werkpleinen, het geven van budgetlessen. Deze budgetlessen, hierna cursus genoemd, zouden heel mooi aan kunnen sluiten bij de groep mensen die onvoldoende scoren op 'financieel gedrag', wat inhoudt dat bij hen financiële vaardigheden ontbreken. Als een klant bijvoorbeeld geen overzicht heeft en zijn administratie niet bijhoudt, is de kans op financiële problemen, volgens hoofdstuk vier en hoofdstuk vijf, groter: Het niet doen van de administratie en een gebrek aan overzicht van wat er inkomt, uitgaat en betaald moet worden, wordt dus gezien als risicofactor. De onderstaande initiatieven zijn meer gericht op het vergroten van kennis (het 'weten') en vaardigheden (het 'kunnen'), in plaats van zich te richten op de houding (het 'willen') zoals Mesis

dat bijvoorbeeld wel doet.

7.4.1 Belangrijke aspecten in een cursus

Volgens zowel respondenten als informanten zijn er in een cursus een aantal punten van belang, zo blijkt uit hoofdstuk vijf. Er moet gekeken worden naar wat er inkomt en wat er uitgaat, hier kennis van hebben blijkt ook uit de literatuur- en documentstudie een belangrijke beschermende factor te zijn. Er wordt ook prijs- en aankoopbewustzijn genoemd. Er zou aandacht moeten worden besteed aan het besef dat prioriteiten stellen nodig is en aan het oefenen met sociale vaardigheden, bijvoorbeeld hoe je een betalingsregeling treft. In deze cursus zou aandacht moeten worden geschonken aan het kijken naar de extra voorzieningen, of deze worden benut en bij wie er kan worden aangeklopt voor hulp. Het weten van de weg wordt in hoofdstuk vier en vijf als beschermend aangemerkt. Er moet aandacht zijn voor het leren kijken naar de lange termijn. Uit zowel de literatuur- en documentstudie als uit de interviews met respondenten en informanten blijkt namelijk dat dit wordt ingeschat als een beschermende factor. Een vraag die aan de orde zou moeten komen is: 'hoe ga je om met je veranderde budget?', omdat blijkt dat het aanpassen van uitgaven na een life-event als lastig wordt ervaren. Uit hoofdstuk vijf blijkt het een beschermende factor wanneer klanten concreet kunnen bedenken hoe er met het geld moet worden omgegaan. Dit hangt samen met de vraag of de klant controle ervaart, als dit zo is, wordt dit ook als een beschermende factor aangemerkt. Hier lijkt een cursus ook op in te moeten spelen.

Belangrijke factoren die als risicofactoren in hoofdstuk vier en vijf worden aangemerkt, zijn verleidingsgevoeligheid en weerbaarheid. In hoofdstuk vijf wordt benoemd dat mensen graag mee willen doen met anderen, of dat ze niet weerbaar zijn tegen hun eigen behoeften. Zowel in hoofdstuk vier als in hoofdstuk vijf wordt dit grotendeels betrokken op een verslaving.

7.4.2 Voorbeelden van cursussen

Kort worden er wat vormen van budgetcursussen genoemd, omdat naar alle waarschijnlijkheid er al een vorm is bedacht hoe de budgetlessen die worden geïmplementeerd bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid, worden gegeven. Daardoor is het niet zozeer relevant om te kijken naar de vorm, maar wel naar de inhoud ervan.

Een respondent gaf in het voorgaande hoofdstuk aan, graag een groepsintake te zien waarin wordt aangegeven wat er komt kijken bij het hebben van een uitkering. Bovendien blijkt dat, mits dit goed wordt uitgevoerd, het werken in een groep effectief en minder kostbaar is (Jungmann e.a., 2012, p.22). Het Centrum voor Dienstverlening maakt met klanten een financiële jaarkalender, waardoor klanten zich wellicht bewust gaan zijn van de lange termijn, doordat er moet worden nagedacht over het moment dat de energieafrekening komt. In Amsterdam worden de cursussen als volgt ingericht: een groep richt zich voornamelijk op bewustwording terwijl er in een andere groep meer plaats is voor de vraag: hoe feitelijk om te gaan met een budget (Jungmann, 2014a). Ook uit hoofdstuk zes blijkt dat het inzoomen op de vraag hoe er moet worden omgegaan met het veranderde inkomen, goed zou zijn. De uitkomst van het screeningsinstrument zou hierin een graadmeter kunnen zijn als het gaat om de groep waarin je wordt geplaatst. Een gratis budgetcursus is er in Den-Haag voor mensen die een inkomen hebben tot 130% van het wettelijk minimum, of voor mensen met een uitkering. Deze cursus

start vijf keer per jaar en elke cursus bevat zes lessen. Deze les duurt drie uur. Klanten kunnen kiezen in welk gedeelte van de dag, ze deze cursus willen volgen. Dit kan zowel 's ochtends, 's middags als 's avonds. Na afloop krijgt men, als beloning, een certificaat van het NIBUD (StimulanSz, 2004, p.21). De beloning lijkt belangrijk te zijn, dat blijkt ook uit het volgende voorbeeld. Andere gemeenten geven als beloning (wat wel een extrinsieke motivatie lijkt te zijn) van het volgen van een cursus cadeaubonnen van soms €100,-, te besteden bij plaatselijke winkels (StimulanSz, p.21). Het BudgetAdviesCentrum van Vitras, doet in een meldgesprek (nadat iemand zich heeft aangemeld) een voorzieningencheck. (Vitras, z.d.) Dit past bij eerdere constatering die zijn gedaan in dit onderzoek. In hoofdstuk vier wordt ook gesproken over kennis over voorzieningen als een beschermende factor. In hoofdstuk vijf wordt er door een informant onder *sociale norm – intentie* gesproken over een risicofactor als mensen niet weten van voorzieningen. Een respondent benoemde in hoofdstuk zes, als gewenste preventieve interventies op basis van zijn ervaringen in het vrijwilligerswerk, dat er moet worden gekeken of alle beschikbare en relevante voorzieningen worden gebruikt. In Zutphen wordt er een vierweken-programma aangeboden voor mensen die een aanvraag voor een WWB-uitkering doen. Elke week start er een programma van vier weken waarin klanten bijvoorbeeld een voorlichting krijgen over rechten en plichten die voortvloeien uit het ontvangen van een uitkering en ook wat er precies aan minimeerregelingen zijn. Ook wordt er aandacht besteed aan schulddienstverlening en budgetteren (Gemeente Zutphen, 2013, p24). Ervan uitgaande dat dit in Rotterdam zou worden ingevoerd, is de vraag of deze vier weken tegelijk zouden moeten vallen met de tijd van de inspanningsverplichting. Dit lijkt mogelijk wel een zware belasting te zijn: én deze cursus volgen én de opdrachten uit te voeren die zijn meegegeven vanuit Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

7.4.3 Aanbevelingen voor toepasbaarheid van een (budget) cursus

Deze initiatieven vertonen veel overeenkomsten met de uitkomsten van hoofdstuk zes als er werd gevraagd naar de visie van respondenten op gewenste preventieve interventies. Vier van de tien respondenten noemden daar een of meerdere gewenste preventieve interventie(s) die zou worden kunnen geplaatst onder een van bovenstaande initiatieven. Een risico zou kunnen zijn dat mensen zich schamen om zich aan te melden. Uit hoofdstuk vijf – in tegenstelling overigens tot hoofdstuk vier- komt naar voren dat het opzij zetten van schaamte om hulp te vragen een beschermende factor lijkt te zijn en andersom geldt het als een risicofactor.

Sociale Zaken en Werkgelegenheid zou zelf deze cursussen kunnen geven, maar zou ook kunnen verwijzen naar instanties die gespecialiseerd zijn in (schuld)hulpverlening of naar vrijwilligersinitiatieven, waar hieronder aandacht aan wordt besteed.

7.5 Inzet van vrijwilligersprojecten

In veel onderzoeken of verslagen wordt de effectiviteit aangetoond van vrijwilligers en schulddienstverlening. Al geruime tijd worden vrijwilligers ingezet om mensen te helpen met hun financiën. Vroeger waren dit vooral mensen uit het eigen netwerk, maar de trend werd langzaam zichtbaar dat dit werd overgenomen door vrijwilligers buiten het netwerk (Kruis e.a., 2012, p.4).

7.5.1 Preventieve inzet van vrijwilligers

Meer innovatief dan het inzetten van vrijwilligers, is een project van Samen010 in Rotterdam. In dit project worden kwetsbare burgers, die bijvoorbeeld moeite hebben met hun financiële administratie, bijgestaan door vrijwilligers. Deze vrijwilliger helpt de burger met de financiële administratie, maar richt zich ook op gedragsverandering en het vergroten van de financiële zelfredzaamheid. Dit kan ook preventief gebeuren, op het moment dat het inkomen van iemand daalt bijvoorbeeld (Samen 010, z.d.). Bij dit project zou er goed kunnen worden samengewerkt met Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Op het moment dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid een nieuwe aanvraag krijgt en uit het screeningsinstrument zou blijken dat klanten onvoldoende scoren op *financieel gedrag*, het gebied wat gaat over het hebben van vaardigheden, zou Sociale Zaken en Werkgelegenheid dit door kunnen geven aan de coördinator van dit project, zodat diegene een vrijwilliger kan koppelen aan deze nieuwe WWB- klant om samen te werken aan financiële zelfredzaamheid.

7.5.2 Inzet eigen netwerk bij preventieve activiteiten

Ook in Rotterdam wordt, volgens hoofdstuk drie, van burgers meer ‘eigen kracht’ verwacht. Sociale netwerken en vrijwilligers dienen in te springen (Elich, 2013). Uit hoofdstuk vijf, onder vaststaande factoren, blijkt een speciale aandacht voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Dit omdat die doelgroep, volgens dat hoofdstuk, gevoeliger is voor risicovolle houdingsaspecten.

Stichting MEE heeft een cursus voor mensen met een verstandelijke beperking en hun netwerk, met betrekking tot de financiën. Zij benadrukken in deze cursus het belang van iemand uit het eigen netwerk. Dit lijkt een meer duurzame relatie te zijn, vanwege de sterke affectieve binding. Het unieke van deze cursus is niet dat er vrijwilligers worden ingezet om de administratie te ordenen of bij te houden, maar de mensen uit het netwerk zijn gericht op de begeleiding van wat iemand op de training leert. Dat houdt dus concreet in dat diegene bijvoorbeeld vraagt hoe het met het kasboek is. Deze persoon komt een keer mee met de training en begeleidt de cliënt vervolgens niet op de inhoud, maar op het proces. De cliënt behoudt dus de regie (Persoonlijke databank, 2014a, G3). Het mooie is dat er van elkaar wordt geleerd, wat een beschermende factor is volgens hoofdstuk vijf.

Het literatuur- en documentenonderzoek behorend bij dit onderzoek, wijst ook uit dat hulp en ondersteuning uit het netwerk, een beschermende factor is. De informanten noemen dit ook in hoofdstuk vijf. Door hen worden in dat hoofdstuk voorbeelden genoemd zoals het af en toe meekijken met de financiën, begeleiden op het proces van de financiën op orde houden, herinneren aan het doen van financiële handelingen, samen bespreken wat er allemaal betaald moet worden, brieven voor je opstellen, helpen met kennis en vaardigheden en financieel terug kunnen vallen op familie.

7.6 Aandacht bij de intake voor speciale doelgroepen

In hoofdstuk zes geeft een respondent aan dat er in de intake moet worden gekeken naar de eventuele multi-problematiek. In hoofdstuk vijf blijkt ook dat andere respondenten en informanten factoren zoals stress en psychische gesteldheid noemen als factoren die meespelen

bij de financiële situatie. Tevens blijkt uit hoofdstuk vijf dat mensen met een licht verstandelijke beperking vaak niet als zodanig worden herkend. Hieronder is wat explicieter ingegaan op deze specifieke doelgroepen.

7.6.1 Multi-problematiek

In Den Haag wordt een gezin dat in begeleiding wordt genomen, door de consultants van de gemeente doorgestuurd naar het Centrum voor Jeugd en Gezin, als er sprake is van opvoedproblematiek. Deze mensen worden dan op meerdere vlakken geholpen (Gemeente Den Haag, 2012, pp. 6-7). Het hebben van kinderen blijkt enerzijds een risicofactor te zijn als het gaat om het stellen van prioriteiten, maar anderzijds lijkt dit een beschermende factor te zijn, omdat het wel een motivatie kan zijn om uit de (problematische) schuldensituatie te komen. Het ervaren van stress of zelfs van een depressie is volgens hoofdstuk vijf een risicofactor, alsmede het niet weerbaar zijn tegen eigen behoeften. Het kijken naar mogelijk aanwezige andere problemen, lijkt een beschermende factor te kunnen zijn als het gaat om het maken van een problematische schuld.

7.7.2 Mensen met een licht verstandelijke beperking

In hoofdstuk vijf wordt er gesproken over andere problemen bij mensen met een licht verstandelijke beperking, die de financiële problemen overschaduwen, waardoor hier niet genoeg aandacht aan besteed wordt. Mensen met een licht verstandelijke beperking, worden vaak niet herkend bij loketten, hierdoor krijgen ze waarschijnlijk niet de meest passende hulp. Het zou, volgens de informant in hoofdstuk vijf, voor deze groep ook helpend zijn als mensen van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een cursus zouden krijgen hoe zij mensen met een licht verstandelijke beperking er- en herkennen. Dit hebben jongerencoaches al gehad en zij verwijzen bij twijfel over het IQ van een cliënt door naar een organisatie zoals stichting MEE, zodat de klant van hen extra ondersteuning kunnen krijgen.

Sociale Zaken en Werkgelegenheid zou dan ook een signalerende functie hebben en fungeren als verwijzende instantie. Dit lijkt veel te vragen van de medewerkers van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de vraag zou mogelijk kunnen zijn of dit niet ten koste zou gaan van de kwaliteit van de overige dienstverlening, bijvoorbeeld het op tijd beslissen of een aanvraag voor een uitkering wordt toegekend. Wel blijkt uit hoofdstuk vijf dat het inspelen op multiproblematiek een beschermende factor zou kunnen zijn.

7.8 Handelingen Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Veel respondenten hebben in hoofdstuk vijf aangegeven dat ze in de problemen zijn gekomen doordat Sociale Zaken en Werkgelegenheid de beslistermijn heeft overschreden, omdat de voorschotten niet toereikend waren of niet werden uitgekeerd. Dit is echter moeilijk te beïnvloeden omdat het een interne aangelegenheid van Sociale Zaken en Werkgelegenheid betreft.

7.8.1 Inlichten over hulp

Het niet weten waar er kan worden aangeklopt voor hulp of voorzieningen, blijkt uit dit onderzoek een risicofactor te zijn. In hoofdstuk zes wordt benoemd dat een klant het fijn had gevonden als Sociale Zaken en Werkgelegenheid, toen er beslag werd gelegd, hem had ingelicht over waar hij hulp kon krijgen. Voor mensen die niet weten waar ze naar toe moeten als er beslag wordt gelegd, zou het wellicht wenselijk zijn als Sociale Zaken en Werkgelegenheid een brief zou sturen met daarin informatie bij wie de klant aan zou kunnen kloppen voor hulp.

7.9 Conclusie

Het Mesis-screeningsinstrument lijkt een goed instrument te zijn om de risicofactoren in kaart te brengen. Met dit instrument worden houdingsaspecten en financiële kennis als het ware gemeten. Wel is dit instrument ontworpen voor klanten die alreeds problematische schuld hebben gemaakt. Het principe echter van het geven van een cursus die aansluit bij de behoefte van de klant, is aan te raden en zou aan de basis kunnen staan van allerlei andere gerichte interventies, die passen bij de uitkomst van de klant.

De budgetlessen die worden geïmplementeerd bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid zouden gericht moeten zijn op de volgende punten, zo blijkt uit dit onderzoek: de cursus wordt gegeven in groepsverband. Er moet gekeken worden naar wat er inkomt en wat er uitgaat, klanten moeten prijs- en aankoopbewust worden gemaakt, ze moeten op de hoogte zijn van de consequenties van het afsluiten van abonnementen. De klant moet worden geleerd dat prioriteiten stellen erg belangrijk is, ook zou er moeten worden gekeken of er optimaal gebruik wordt gemaakt van alle voorliggende voorzieningen. Klanten zouden in deze cursus moeten oefenen met het bellen naar instanties en zij zouden moeten leren hoe je een betalingsregeling treft. Tot slot zou er aandacht moeten zijn voor de vraag hoe men het beste om zou kunnen gaan met het veranderde budget.

Aansluitend op het screeningsinstrument zouden er gerichte interventies moeten worden ontworpen, om via verscheidenheid in groepen, de aandacht te kunnen leggen op hetgeen de klant daadwerkelijk behoeft.

Deze budgetlessen zouden ook de vorm kunnen krijgen die de cursus van Stichting MEE heeft. Zij hebben een cursus voor mensen met een licht verstandelijke beperking en hun netwerk, betreffende de financiën. Iemand uit het netwerk komt een keer mee met de training en begeleidt de cliënt vervolgens niet op de inhoud, maar op het proces. Dit is aan te raden vanwege de duurzaamheid van de personen uit het netwerk vergeleken met de inzet van bijvoorbeeld vrijwilligers of professionele hulpverleners.

Mensen die een WWB- intake doen, zouden een cursus kunnen krijgen over het her- en erkennen van mensen met een licht verstandelijke beperking, zodat er extra aandacht naar deze groep gaat. Deze extra aandacht zou kunnen worden gegeven door een gespecialiseerde instelling. Dit is nodig omdat er blijkt dat veel risicofactoren voor het maken van een problematische schuld, met name spelen bij mensen met een licht verstandelijke beperking.

Sociale Zaken en Werkgelegenheid zou mensen kunnen informeren op het moment dat zij beslag signaleren op het inkomen van een klant, door middel van een brief waarin zij de weg wijzen voor mensen die dat niet weten.

Concluderend zou kunnen worden gesteld dat het invoeren van het screeningsinstrument waardevol is, vanwege de grote nadruk op de houdingsaspecten, maar dat dit wel gepaard moet gaan met andere passende interventies, zoals het aanbieden van cursussen gericht op het aanleren van kennis. Dit instrument zou ook samen moeten gaan met interventies die meer gericht zijn op het vergroten van vaardigheden. Als dit samen met bovenstaande interventies zou worden ingevoerd, zou dit wellicht kunnen betekenen dat deze preventie effectief is doordat het zich zowel op vaardigheden, kennis als op houding richt.



8. CONCLUSIE, AANBEVELINGEN EN DISCUSSIE

8.1 Conclusie

Dit onderzoek is opgesteld naar aanleiding van de volgende hoofdvraag: *hoe kan er in gemeente Rotterdam preventief worden gezorgd dat mensen die een uitkering uit de Wet Werk en Bijstand gaan ontvangen, geen problematische schuld gaan maken?*

Om te zorgen dat mogelijke preventieve initiatieven aansluiten en dat er geen initiatieven worden voorgesteld die er al zijn, is bekeken wat er op dit moment wordt gedaan door Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan preventie bij mensen die een WWB-uitkering (gaan) ontvangen. Omdat hierover beperkte informatie verkregen werd, zijn ook de resultaten summier. Het lijkt erop dat gemeente Rotterdam nog weinig doet aan preventie. Toch wordt wel aangegeven dat vroegsignalering gaat plaatsvinden en het ontbreken hiervan is ook mede aanleiding geweest voor dit onderzoek. De preventie die zal gaan plaatsvinden lijkt met name gericht op vaardigheden (kunnen) en kennis (weten) en in mindere mate op houding (willen).

Om preventieve interventies op te stellen, is het belangrijk om kennis te hebben van de risicofactoren en beschermende factoren voor de doelgroep. Vanuit een literatuur- en documentenstudie is een aantal resultaten hierover naar voren gekomen. Op vaststaande factoren is geen invloed uit te oefenen en hier kwamen ook nauwelijks factoren naar boven.

Wat betreft de variabele factoren zijn er een aantal waarop preventieve interventies waarschijnlijk weinig effectief zullen zijn. Deze factoren zouden eventueel wel kunnen worden gebruikt voor een risicoprofiel of om inzicht te geven in factoren die met deze factoren samenhangen. Dit gaat om de volgende factoren. Alhoewel dit niet heel sterk naar voren komt, lijken een 'jong' huishouden zijn, het hebben van een huurwoning en alleenstaand zijn, risicofactoren. De gevolgen van een life event waarbij het uitgavenpatroon moet worden aangepast wanneer het inkomen daalt en extra kosten bij het life event, zijn risicofactoren. Het hebben van beginnende schulden, met name bij cumulatie, een hogere intensiteit en schulden bij de vaste lasten, is een risicofactor. Ook het ontbreken van een buffer en een hoger percentage vaste lasten, zijn risicofactoren.

De variabele factoren die wel beïnvloedbaar zijn, zijn de causale factoren. Een hogere intentie voor gezond financieel gedrag is een beschermende factor. Hier gaan drie beschermende factoren aan vooraf: een positieve attitude tegenover het gedrag, ervaren controle over dit gedrag en een sociale norm, passend bij dit positieve gedrag. Dit laatste geldt voor zowel de opvoeding als de huidige sociale omgeving. Bij dit laatste werkt de factor hulp (kunnen) krijgen vanuit het (in)formele netwerk met name beschermend. Voor de ervaren controle van gedrag werkt het met name beschermend wanneer iemand een interne locus of control heeft. Voor deze beschermende factoren die betrekking hebben op de intentie geldt dat de tegenhanger risicofactoren zijn. Wat betreft persoonskenmerken en houdingsaspecten blijken dat een kortetijdsoriëntatie, geen of weinig spaarbehoefte, hoge verleidingsgevoeligheid en weinig zekerheid over financiële beslissingen en beperkt mogelijkheden zien om hier kennis over op te doen, risicofactoren zijn. Hiervoor geldt dat de tegenhangers, beschermende factoren zijn. Binnen deze risicofactoren geven statusgevoeligheid, gevoeligheid voor luxe, gemak, impulsiviteit en passiviteit een extra risico. Het uitvoeren van financiële vaardigheden, in kaart brengen,

verantwoord besteden, vooruit kijken, bewust financiële producten kiezen en over voldoende kennis beslissen, zijn beschermende factoren, alleen wanneer iemand zichzelf hierin niet overschat. Het niet uitvoeren van deze vaardigheden is niet perse een risicofactor, maar het niet kunnen uitvoeren wel. Verdere beschermende factoren zijn basisvaardigheden, met name het spreken en schrijven van Nederlands, sociale vaardigheden en weerbaarheid tegen de eigen behoefte en die van anderen. Ook hiervoor geldt dat de tegenhangers risicofactoren zijn.

Opvallend is dat de houdingsaspecten van grotere invloed blijken op het voorkomen van een problematische schuld, dan de financiële vaardigheden. Alhoewel dit laatste ook een grote invloed heeft.

Een belangrijke noot bij deze doelgroep is dat volgens de psychologie van de schaarste, tunnelvisie kan optreden en de mentale capaciteit en de spaarbehoefte kan worden aangetast bij schaarste aan geld.

Om ook een indruk uit de praktijk te krijgen, zijn resultaten over beschermende factoren en risicofactoren verkregen vanuit interviews met klanten van de WWB en professionals die met de doelgroep werken.

Vanuit de professionals is er een vaststaande risicofactor naar voren gekomen, namelijk een laag IQ. Veel risicofactoren zouden met name kunnen spelen bij mensen met een licht verstandelijke beperking. Dit is in de literatuur- en documentenstudie niet naar voren gekomen. Ook voor de variabele factoren die niet beïnvloedbaar zijn geldt hier dat er in beperkte mate naar voren komt dat een jongere leeftijd een risicofactor zou zijn, de cumulatie van schulden en bepaalde 'soort' schulden. Iets duidelijker worden een hoog percentage vaste lasten, geen of weinig mogelijkheden om een buffer op te bouwen en een laag opleidingsniveau als risicofactoren bestempeld. Een hoog opleidingsniveau, kwaliteit van onderwijs, het aanbod binnen het onderwijs en een buffer worden aangegeven als beschermende factoren. Opvallend is, dat ook aangegeven wordt dat een negatieve ervaring met schulden, een beschermende factor kan zijn.

Er zijn ook factoren die wel of deels beïnvloedbaar zijn en meer specifiek worden aangegeven dan in de literatuur. Een aantal factoren hebben te maken met een life event. Het omgaan met het nieuwe inkomen, slechte omgang tussen (ex-)partners wat betreft financiën, gebrek aan de weg of oplossingen weten, lang wachten op de uitkering, bureaucratie rondom voorzieningen, geen inzicht hebben en stress en depressie zijn risicofactoren. Risicofactoren rondom kinderen zijn het niet inschatten van de financiële consequenties en het niet kunnen stellen van financiële prioriteiten rondom kinderen. Kinderen worden ook als beschermende factor benoemd. Rondom de houding worden er specifieke houdingen genoemd die als risicofactoren kunnen optreden: een houding waarbij losgelaten wordt, laksheid speelt, geen verantwoordelijkheid genomen wordt en waarbij geen moeite wordt gedaan. Houdingen die als beschermende factor op kunnen treden zijn de volgende: verantwoordelijkheid nemen over het gedrag, assertiviteit en actie, belang inzien van betalen en van vooruit gaan en concrete manieren bedenken om met de situatie om te gaan. Er wordt ook aangegeven dat goede motivaties hiervoor beschermende factoren zijn. Wat betreft de intentie, merken professionals de volgende factoren als risicofactoren aan: een gebrek aan ervaren controle, beperkte financiële opvoeding, opgroeien in schulden, geen sterk netwerk, een omgeving met schulden en mee willen doen met de eigen omgeving of de omgeving van het kind. Factoren die hier tegenover staan worden als beschermend aan gemerkt. De klanten van de WWB noemen deze risicofactoren niet. Door hen

en/of de professionals worden wel de volgende beschermende factoren benoemd: controle over financieel gedrag, cultuur, opvoeding, leren van elkaar in de omgang met schulden en hulp vanuit het (in)formele netwerk. Buiten deze factoren wordt nog de ruimtelijke factor van de omgeving genoemd, de wijk. Deze factor kwam niet naar voren in de literatuur- en documenten studie en kan zowel een beschermende factor als een risicofactor zijn. Met name de professionals, maar ook wel de klanten van de WWB zien een kortetermijnvisie, geen spaarbehoefte en verleidingsgevoeligheid als risicofactoren. Factoren hier tegenover zouden beschermende factoren zijn en met betrekking tot de verleidingsgevoeligheid zijn beschermende factoren ook tactieken om met verleiding om te gaan. Er wordt niet, zoals in de literatuur, een duidelijke link gelegd met zekerheid in het nemen van financiële beslissingen. Dit wordt ook niet zozeer gedaan met het doen van administratie. Wel worden als beschermende factoren binnen de financiële vaardigheden, overzicht en inzicht hebben, budgetteren, besparen, aankoopbewust zijn, prioriteiten stellen, sparen voor onverwachte uitgaven en met name prijsbewust zijn en kennis en ervaring bezitten, genoemd. De professionals merken de factoren hier tegenoverstaand aan als risicofactor. Kennis van de taal en sociale vaardigheden zijn verdere risicofactoren en met name door professionals worden de tegenhangers van deze beschermende factoren als risicofactoren gezien. Daarnaast worden gebrek aan weerbaarheid tegen de eigen behoeften, met name een verslaving, gebrek aan weerbaarheid tegen de behoeften van anderen, bijkomende problemen en/of stress en een slechte psychische gesteldheid als risicofactoren gezien. Dit laatste is ook niet eerder duidelijk naar voren gekomen en dat geldt ook voor de risicofactoren die te maken hebben met Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Dit zijn de relatief lange wachttijd op de toekenning van de uitkering, de procedure hiervoor, korting op de uitkering en gebrek aan uitleg. Beschermende factoren zijn wel de voorzieningen van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de getrainde jongerencoaches om iemand met een licht verstandelijke beperking te herkennen.

Opmerkelijk is dat veel van de risicofactoren die in de literatuur- en documentenstudie naar voren komen, door de professionals wel worden genoemd, maar door de klanten van de WWB niet worden genoemd.

Om mogelijke preventieve interventies af te kunnen stemmen op de doelgroep zelf, is er een korte verkenning geweest van de preventieve interventies die de klanten van de WWB zelf graag zouden zien. Zij noemen een aantal zaken die Sociale Zaken en Werkgelegenheid volgens hen zou moeten uitvoeren om problematische schulden te voorkomen bij de klanten. Dit zijn derdebetalingen, voorlichting, (budget)cursussen, aandacht geven aan de houding, het nakomen van de beslistermijn van acht weken door, het geven van informatie, flexibeler omgaan met de inspanningsverplichting en aandacht voor multiproblematiek. Wat betreft de voorlichting of (budget)cursussen zou er moeten gekeken naar de financiële situatie, het verloop van de uitkering, de consequenties van het maken van schulden en informatie over contracten.

Ten slotte zijn er een aantal instrumenten die in meer of mindere mate aansluiten op de gevonden risicofactoren en beschermende factoren en de wens van klanten van de WWB zelf. Mits aangepast, zouden een aantal van deze instrumenten bruikbaar kunnen zijn als preventiemiddel vanuit Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Ten eerste is dat het Mesis-screeninginstrument. Hiermee worden de houdingsaspecten en financiële kennis als het ware gemeten, zodat een betere inschatting kan worden gemaakt op welke factoren moet worden ingespeeld bij vervolgacties. Ten tweede zijn dat budgetlessen,

zoals Sociale Zaken en Werkgelegenheid ook van plan is om te implementeren. De inhoud zou dan gericht moeten zijn op financiële vaardigheden, kennis over contracten, voorzieningen en betalingsregelingen, prioriteiten stellen en houdingsaspecten. De keuze voor de richting binnen deze cursus zou kunnen worden afgeleid van de uitkomst via het Mesis-screeninginstrument. Ten derde zou er ook specifiek gericht kunnen worden op mensen met een licht verstandelijke beperking. Vergelijkbaar met Stichting MEE of in samenwerking met deze of een vergelijkbare organisatie, zouden cursussen kunnen worden aangeboden waarbij iemand uit het netwerk van de klant helpt om deze klant op de proceskant van de financiën te begeleiden. Verder zouden de mensen die de intakes doen bij mensen die een WWB-uitkering aanvragen, een cursus kunnen doen om deze licht verstandelijke beperking te kunnen herkennen, zodat er eventueel doorverwezen kan worden naar een gespecialiseerde instelling. Ten slotte zou Sociale Zaken en Werkgelegenheid bij beslaglegging als signaal kunnen gebruiken om de klant door te verwijzen naar hulp.

Terugkijkend naar de hoofdvraag betekent dit dat het bij het ontwerpen van preventie essentieel is, om zicht te hebben op risicofactoren en dat beschermende factoren daarop een belangrijk tegenwicht kunnen bieden. De nadruk lijkt nu veelal te liggen op vaardigheden en kennis, maar moet ook juist liggen op de houding, omdat dit van belangrijke invloed blijkt te zijn bij het voorkomen van een problematische schuld. Deze houding is wel moeilijk te beïnvloeden. Een eerste stap zou kunnen zijn om hier zicht op te krijgen door gebruikmaking van het Mesis-screeninginstrument, bij de intake van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voor een WWB-uitkering. Ook de klanten zouden zo zicht krijgen op risicofactoren die bij hen spelen. Zij lijken op de risicofactoren namelijk minder zicht te hebben. Een vervolgstap zou een cursus kunnen zijn die aansluit op wat er naar voren komt in factoren, aangeboden door Sociale Zaken en Werkgelegenheid zelf of via een doorverwijzing naar een instelling.

8.2 Aanbevelingen

Als aanvulling op de beantwoording van de hoofdvraag zijn er een aantal aanbevelingen opgesteld:

- Afstemming met Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Dit onderzoek is niet compleet zonder de kant van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Om instrumenten en interventies toepasbaar en implementeerbaar te maken, zou het nodig zijn om meer kennis te hebben van de vormgeving van het proces met klanten van de WWB. Verder zou bij meer kennis over de werkwijze bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid, verder onderzoek kunnen worden gedaan hoe vroegsignalering en preventie met minimale belasting zou kunnen worden ingezet.

- Verder onderzoek onder klanten WWB

Dit onderzoek is mede gedaan onder een relatief kleine groep respondenten. Wanneer er een voornemen is om een van de genoemde of een andere interventie toe te passen, dan zou er opnieuw een onderzoek kunnen worden gedaan onder een grotere groep respondenten, om deze ook zoveel mogelijk toe te passen op de behoeften van de klanten. Ook kan er dan verder gekeken worden naar de factoren die invloed hebben op de financiën en hoe hierop in te spelen is.

- Initiatieven beter laten aansluiten op de gevonden factoren

Er zijn een aantal initiatieven voorgesteld in hoofdstuk zeven, namelijk het Mesiscreeninginstrument, cursussen gericht op kennis, vaardigheden en houding, doorverwijzen naar hulp bij beslaglegging en specifieke focus op mensen met een licht verstandelijke beperking. Dit laatste zowel door cursussen als door herkenning van de groep door medewerkers. Wanneer er gekeken zou worden naar mogelijkheden om dit te implementeren, zou er vervolgonderzoek moeten plaatsvinden, waarin meer gedetailleerd aanbevelingen worden gedaan hoe de initiatieven niet alleen beter toepasbaar zijn bij de gemeente Rotterdam, maar ook hoe deze beter en meer kunnen aansluiten op de gevonden factoren. Hierbij valt te denken aan het optimaal gebruik maken van beschermende factoren, zodat de regie en de inzet zoveel mogelijk bij de klant blijft en het verder onderzoeken hoe er zo goed mogelijk ingespeeld kan worden op een moeilijke, maar belangrijke factor als 'houding'. Daarnaast zijn er ook een aantal factoren naar voren gekomen waarvoor in dit onderzoek gedeeltelijk/geen passende initiatieven zijn gevonden. Hier zou verder naar gezocht kunnen worden.

- Initiatieven implementeren met een balans in kennis, vaardigheden en houding

Zowel bij het gebruik van de initiatieven van hoofdstuk zeven, als bij het gebruik van mogelijk andere innovatieve initiatieven is het belangrijk om te zoeken naar een balans en aandacht voor kennis, vaardigheden én houding. Hierdoor kan er ingespeeld worden op verschillende belangrijke risicofactoren en zou er mogelijk een grote groep bereikt kunnen worden met preventie.

8.3 Discussie

Er zijn een aantal punten die in dit onderzoek naar voren komen, waarbij ook kanttekeningen te plaatsen zijn.

- Beperkte mogelijkheden van beïnvloeding van de houding

Zowel in de literatuur- en documentstudie als in het onderzoek onder respondenten en informanten bleek houding, naast vaardigheden en kennis, van grote, of misschien wel de grootste invloed. Het in kaart brengen van de houding, bijvoorbeeld door het Mesiscreeninginstrument is een eerste, maar het daadwerkelijk beïnvloeden is een tweede. Dit vraagt om een andere aanpak dan het beïnvloeden van kennis en vaardigheden. Of hier voldoende op in wordt gegaan door de voorgestelde initiatieven is de vraag, maar het lijkt in ieder geval duidelijk te worden dat preventie (vrijwel) alleen op kennis en vaardigheden afstemmen niet de oplossing is en dat er in dat geval een belangrijk aspect gemist wordt.

- De taken van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Een belangrijke vraag is of het wel de taak van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is om aan vroegsignalering en preventie te doen bij mensen die een WWB-uitkering aanvragen. Verder wordt ook in dit onderzoek aangedragen dat er meer aandacht gericht moet worden op mensen met een licht verstandelijke beperking en/of multiproblematiek. Dit lijkt er op te wijzen dat er (nog) meer taken voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid bij zouden komen en dat zij daar een actieve rol in zouden moeten spelen, terwijl er juist een beweging is richting het bevorderen van de eigen verantwoordelijkheid van de burger. Toch is ook dit weer in perspectief te plaatsen. Zoals in hoofdstuk twee te lezen is, lijkt vroegsignalering wel passend op het moment van verstrekken van een uitkering. Ook in hoofdstuk vier en vijf is te lezen dat juist op een moment

als die van de aanvraag van een WWB-uitkering (vaak na een life event), risicofactoren spelen. Als gemeente Rotterdam wel het belang van vroegsignalering inziet, waarom dan niet op eigen terrein? Het betekent niet dat Sociale Zaken en Werkgelegenheid zelf alle preventieve interventies uit zou moeten voeren. Mogelijk is hier samen te werken met andere organisaties. Verder zou het een mogelijkheid zijn dat de kosten en activiteiten die Sociale Zaken en Werkgelegenheid kwijt is aan het inzetten van preventie, op een andere plaats bespaart: bij de Kredietbank Rotterdam. Misschien is het wel zo dat intensievere hulp op een later moment door schuldhulpverlening, voorkomen kan worden door 'lichtere' hulp op een eerder moment.

- Huidig en voorgenomen beleid van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Zoals eerder naar voren is gekomen in dit onderzoek, is er voor een deel in het duister getast. Het is niet bekend hoe er nu exact vorm wordt gegeven aan preventie en wat de exacte vormgeving gaat worden in de toekomst. Daardoor is het moeilijk om exacte aanbevelingen te doen hoe zaken geïmplementeerd zouden moeten worden, maar ook wat er precies relevant is. Het invoeren van budgetlessen bijvoorbeeld, blijkt op de agenda van Sociale Zaken en Werkgelegenheid te staan. Of hierin ook gericht aandacht besteed wordt aan houdingsaspecten of hoe er een indicatie wordt gemaakt van klanten en wat zij nodig hebben in deze lessen, is niet duidelijk geworden. Door deze punten zou het een mogelijkheid zijn dat dit onderzoek niet (volledig) aansluit.

- Onderzoek onder respondenten

Uit dit onderzoek is gekomen dat een deel van de respondenten graag een (budget)cursus had gewild. Toch is het wel de vraag of ze dit vooraf ook hadden gewild. Dit roept vragen op of de cursus in dat geval vrijblijvend zou moeten zijn en in hoeverre en op welk moment deze zou moeten worden aangeboden, omdat er bij het starten van de uitkering al veel speelt bij de respondenten, zoals te lezen is in hoofdstuk vijf. Zou het dermate vrijblijvend zijn dat er alleen informatie aangeboden wordt, dan eist dit veel van de potentiële deelnemers. De doelgroep moet dan namelijk zelf de informatie opzoeken, de informatie lezen en vervolgens zelf iets met die verworven kennis doen. Volgens onderzoek blijkt dat deze stappen voor de meeste mensen te veel gevraagd zijn (Renes, 2014, p. 46). Ten slotte is dit onderzoek onder een relatief kleine groep respondenten uitgevoerd en zeggen de resultaten dus niets over percentages en geven mogelijk niet een compleet beeld.

BRONNEN

Algemeen Dagblad (2013). Rotterdam koopt in stilte miljoenenschuld minima af. 21 november 2013.

Ajzen, Icek (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50, pp. 197-211.

Antonides, G., Groot de, I.M. & Raaij van, W.F. (2008). *Resultaten financieel inzicht van Nederlanders. Publieksonderzoek over 4280 consumenten uitgevoerd in opdracht van CentiQ*. Den Haag: CentiQ

Baarda, De Goede & Teunissen (2009). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noorhoff Uitgevers. Tweede, herziene druk.

Bannink, Frederike & Kuiper, Eva (2012). Bevorderen van veerkracht in de jeugdhulpverlening. *Veerkracht 10* (3), pp. 134-139.

Blommesteijn, Marieke, Kruis, Geerten & Jungmann, Nadja (2011). *Maatschappelijk rendement van vrijwilligersprojecten in de schuldhulpverlening*. Amsterdam

ChristenUnie SGP Rotterdam (z.d.). *Waar we ons voor inzetten*. <http://cusgprotterdam.nl/onzeinzet/>. Geraadpleegd: 2 januari 2013.

Elich, Jennifer (2013). *Participatiesamenleving? Bezuinigingen ondermijnen eigen kracht burgers*. <http://www.mogroep.nl/actueel/nieuws/2522-participatiemaatschappij-bezuinigingen-ondermijnen-eigen-kracht-burgers>. Geraadpleegd 1 mei 2014.

Gemeente Den Haag (2012). *Beleidsplan schuldhulpverlening 2012-2015*. Den Haag: Gemeente Den Haag.

Gemeente Rotterdam (2013a). *Brief wethouder Florijn inzake vernieuwing schulddienstverlening*. <http://www.ris.rotterdam.nl/cgi-bin/showdoc.cgi?action=view/id=145699/type=pdf/13gr3458> Van wethouder Florijn een brief inzake voortgang vernieuwing schulddienstverlening.pdf#search="brief wethouder florijn inzake vernieuwing. Geraadpleegd 20 maart 2014.

Gemeente Rotterdam (2013b). *Preventieplan Schulddienstverlening*. <http://www.ris.rotterdam.nl/cgi-bin/showdoc.cgi?action=view/id=145701/type=pdf/13gr3458b> Preventieplan schulddienstverlening.pdf#search="preventieplan schulddienstverlening". Geraadpleegd: 13 maart 2014

Gemeente Rotterdam (2013c). *Schuldhulpverlening op de schop*. <http://www.rotterdam.nl/schuldhulpverleningopdeschop>. Geraadpleegd: 2 januari 2014.

Gemeente Rotterdam (2014a). *Eindverantwoording collegewerkprogramma*. <http://www.ris.rotterdam.nl/cgi-bin/showdoc.cgi?action=view/id=153408/type=pdf/14gr28a> Eindverantwoording collegewerkprogramma 2010-2014..pdf#search="eindverantwoording collegewerkprogramma". Geraadpleegd: 4 maart 2014

Gemeente Rotterdam (2014b). *Toelichting op ingezette acties in 2013*.

[http://www.ris.rotterdam.nl/cgi-bin/showdoc.cgi/action=view/id=162002/type=pdf/13gr3458a Toelichting op ingezette acties in 2013.pdf#search="Bijlage toelichting op ingezette acties "](http://www.ris.rotterdam.nl/cgi-bin/showdoc.cgi/action=view/id=162002/type=pdf/13gr3458a%20Toelichting%20op%20ingezette%20acties%20in%202013.pdf#search="Bijlage%20toelichting%20op%20ingezette%20acties%20in%202013.pdf"). Geraadpleegd op: 11 maart 2014

Gemeente Rotterdam (z.d.a). *Voorkomen en aanpakken van schulden 2012-2015*.

Rotterdamers op weg naar financiële zelfredzaamheid. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

Gemeente Rotterdam (z.d.b). *wwb-uitkering*.

http://www.rotterdam.nl/product:bijstandsuitkering_wwb. Geraadpleegd: 1 april 2014.

Gemeente Zutphen (2013) *Schuldpreventiewijzer Zutphen*.

[http://www.hetpleinzutphen.nl/lk_zoek_ondersteuning/Schulden/Schuldpreventiewijzer Zutphen](http://www.hetpleinzutphen.nl/lk_zoek_ondersteuning/Schulden/Schuldpreventiewijzer_Zutphen). Geraadpleegd 28 april 2014.

Geuns van, R., Jungmann, N. & Weerd de, M. (2011). *Klantprofielen voor schuldhulpverlening*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

Geuns van, Roeland, Klaver, Jeanine, Jungmann, Nadja, Wesdorp, Peter, & Wolk van der, Joyce (2012)

Op weg naar effectieve schuldhulp *Preventie: voorkomen is beter dan genezen*.

<http://www.gemeenteloket.minszw.nl/binaries/content/assets/Schuldhulpverlening/2013-04-03/handreiking-schuldpreventie.pdf>) Geraadpleegd: 29 april 2014

Geuns van, Roeland, Jungmann, Nadja, & Karssenberg, Wolter (2013). *Mesis: het methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening*.

http://www.regioplan.nl/media/pdf/id/1125/file_name/2013-3-sociaalbestek-assessment-instrument-maakt-onderbouwd-maatwerk-mogelijk-mesis.pdf.) Geraadpleegd: 29 april 2014.

Hartogh den, Vivian, Madern, Tamara, Kerkhaert, Annejet, Werf van der, Minou, & Weijers, Marion (2014). *Budgetcoaching: monitoren van de voortgang*. Handreiking prestatie-indicatoren budgetcoaching. Utrecht: Nibud

Jungmann, Nadja & Frauke van Iperen (2011). *Schuldpreventiewijzer. Over het belang van schuldpreventiewijzer en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven*. S.l.: Wijzer in geldzaken, MO groep+, Divosa, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, NVVK, Nibud & VNG.

Jungmann, N. (2014a, 7 maart). *Hoorcollege Effectieve schuldhulp: een stand van zaken* [Audiofragment]

Jungmann, N. (2014b, 7 maart) *Hoorcollege Effectieve schuldhulp: een stand van zaken* [PowerPoint]

Kenniscentrum sociale innovatie (z.d.). Dr. Nadja Jungmann.

<http://www.socialeinnovatie.onderzoek.hu.nl/Data/Lectoren/Nadja%20Jungmann.aspx>. Geraadpleegd: 2 januari 2013.

Kerckhaert, L.C. & Ruig de, L.S. (2013). *Huishoudens in de rode cijfers. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens*. Zoetermeer: Panteia.

- Kok, M. S. (2011). *Handboek schuldhulpverlening. Van taak naar methodiek*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers
- Kraemer, H.C., Kazdin, A.E., Offord, D.R., Kessler, R.C., Jensen, P.S. & Kupfer, D.J. (1997). Coming to terms with the terms of risk. *Archives of General Psychiatry*, 54, pp. 337-343.
- Landelijk platform integrale schuldhulpverlening & StimulanSz (2004). *Integrale schuldhulpverlening*. Handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties. Utrecht / Den Haag
- Madern, Tamara & Schors van der, Anna (2012a). *Financiële houding en vaardigheden als voortekenen van financiële problemen*. SchuldSanering, (Juni), pp. 24-27.
- Madern, Tamara & Schors van der, Anna (2012b). *Kans op financiële problemen*. Utrecht: Nibud.
- Meij, Hans & Ince Deniz (2013). *De ontwikkeling van kinderen*. <http://www.nji.nl/nl/Oorzaken-en-achtergronden-problematische-ontwikkeling.pdf>. Geraadpleegd: 15 februari 2014.
- Mesis (z.d.). Welke consequenties heeft toepassing van Mesis© voor het beleid en de uitvoering? <http://mesis.nu/>. Geraadpleegd: 14 mei.
- Mullainathan, Sendhil & Eldar Shafir (2013). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing
- Nibud (2012). *Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid*. Utrecht: Nibud
- NVVK (2004). *Gedragscode schuldregeling*. Utrecht: NVVK
- Panteia (2013). *Huishoudens in de rode cijfers 2012. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens*. Zoetermeer: Panteia
- Persoonlijke databank (2014a) *Labeltabel A informanten*
- Persoonlijke databank (2014b) *Labeltabel B respondenten met problematische schuld*
- Persoonlijke databank (2014c) *Labeltabel C respondenten zonder problematische schuld*
- Pool, Mirjam (2007). *Alle dagen schuld: Praktijkverhalen over armoede*. Amsterdam: Uitgeverij Augustus.
- Renes, Reint Jan & Stinesen, Baukje. (2014). *Overheidsbeleid gericht op gedragsverandering: meer dan een mooi streven? Een analyse van gedragsbeïnvloedende overheidsinitiatieven in de domeinen gezondheid, mobiliteit en financiën*. Den Haag: Raad voor maatschappelijke ontwikkeling
- Rijksoverheid (z.d.). *Hoogte bijstandsuitkering*. <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/hoogte-bijstandsuitkering>. Geraadpleegd: 15 februari 2014.
- Rögels, Nelleke (2011). *Lenslooptpsychologie. Jongvolwassenen, volwassenen en oudere volwassenen*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers

Samen 010 (z.d.). *Budgetmaatjes 010*. <http://www.samen010.nl/projecten/samen-010-projecten/budgetmaatjes010>. Geraadpleegd: 1 mei 2014.

Serail, Tris (2004). *Schulden: een (on)dragelijke last? Problematische schulden bij huishoudens tot 150% van het netto-sociaalminimum in 2003*. Tilburg: Iva

Steketee, Majone & Vandenbroucke, Miryam (2010). *Typologie voor een strategische aanpak van multiprobleemgezinnen in Rotterdam*.
<http://www.betrokkenbijrotterdam.nl/COS/publicaties/MOR/023%20Typologie%20multiprobleemgemultip%20Rotterdam%202010.pdf>. Geraadpleegd: 15 februari 2014.

UWV, (z.d.) *Contact*. https://www.werk.nl/werk_nl/werknemer/contact/werkplein.
Geraadpleegd: 19 april 2014.

Vitras (z.d.) *Budget Advies Centrum (BAC)*. <http://www.vitras.nl/bac>. Geraadpleegd: 1 mei 2014.

Zoon, Mariska (2012a). *Kenmerken en oorzaken van een licht verstandelijke beperking*.
http://www.nji.nl/nl/LVB_Kenmerken_en_oorzaken.pdf. Geraadpleegd 01 mei 2014.

Zoon, Mariska (2012b). *Kenmerken en risicofactoren van multiprobleemgezinnen*.
http://www.nji.nl/nl/Risicofactoren_Multiprobleemgezinnen.pdf. Geraadpleegd 15 februari 2014.



BIJLAGEN - INHOUDSOPGAVE

Bijlagen bij hoofdstukken (opgenomen in onderzoek)

- 1.1. Financiële competenties
- 1.2. *Assessment instrument maakt onderbouwd maatwerk mogelijk.*
- 1.3. *Welke consequenties heeft toepassing van Mesis© voor het beleid en de uitvoering?*

Digitale bijlagen (zie bijgeleverde cd-rom)

2. Audiofragmenten

2.1 Informanten

- 2.1.1. Marco Edink (Stichting MEE)
- 2.1.2. Nikki Overkleeft (Bureau Frontlijn)
- 2.1.3. *Ontbreekt vanwege ruis in de opname*
- 2.1.4. Erica Ruijgrok (Bureau Frontlijn)

2.2. Respondenten met problematische schuld

- 2.2.1. E
- 2.2.2. J deel een + deel twee
- 2.2.3. K
- 2.2.4. S
- 2.2.5. V
- 2.2.6. H

2.3. Respondenten zonder problematische schuld

- 2.3.1. A
- 2.3.2. IB
- 2.3.3. L
- 2.3.4. *Ontbreekt vanwege ruis in de opname*

3. Letterlijk uitgewerkte interviews

3.1 Informanten

- 3.1.1. Marco Edink (Stichting MEE)
- 3.1.2. Nikki Overkleeft (Bureau Frontlijn)
- 3.1.3. Astrid Mulder (CVD)
- 3.1.4. Erica Ruijgrok (Bureau Frontlijn)

3.2. Respondenten met problematische schuld

- 3.2.1. E
- 3.2.2. J deel een + deel twee
- 3.2.3. K
- 3.2.4. S
- 3.2.5. V
- 3.2.6. H

3.3. Respondenten zonder problematische schuld

- 3.3.1. A
- 3.3.2. IB
- 3.3.3. L
- 3.3.4. B

4. Interviews in fragmenten

4.1 Informanten

- 4.1.1. Marco Edink (Stichting MEE)
- 4.1.2. Nikki Overkleeft (Bureau Frontlijn)
- 4.1.3. Astrid Mulder (CVD)
- 4.1.4. Erica Ruijgrok (Bureau Frontlijn)

4.2. Respondenten met problematische schuld

- 4.2.1. E
- 4.2.2. J deel een + deel twee
- 4.2.3. K
- 4.2.4. S
- 4.2.5. V
- 4.2.6. H
- 4.3. Respondenten zonder problematische schuld
 - 4.3.1. A
 - 4.3.2. IB
 - 4.3.3. L
 - 4.3.4. B

5. Labeltabellen

- 5.1. Labeltabel informanten
- 5.2. Labeltabel respondenten met problematische schuld
- 5.3. Labeltabel respondenten zonder problematische schuld

6. Documenten hoorcollege Jungmann

- 6.1. Toestemmingsverklaring Jungmann
- 6.2. Jungmann 2014a, [audiofragment 1]
- 6.2. Jungmann 2014a, [audiofragment 2]
- 6.3. Jungmann, 2014b [PowerPoint]

BIJLAGE 1.1 FINANCIËLE COMPETENTIES

Bron: Nibud, 2012, pp. 8-10

1. In kaart brengen

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

De consument is in staat om:

- een inkomen te genereren op het sociaal minimum;
- subsidies, tegemoetkomingen en toeslagen aan te vragen;
- zijn financiële administratie overzichtelijk te bewaren;
- financiële correspondentie doelmatig en juist af te handelen;
- een bank- en een spaarrekening te beheren;
- rekeningen, toekenningen, bij- en afschrijvingen te controleren op juistheid;
- vast te stellen wat zijn netto inkomsten zijn;
- een overzicht te maken van zijn inkomsten en uitgaven per jaar;
- te berekenen welk bedrag hij (per maand) nodig heeft voor zijn noodzakelijke uitgaven;
- te berekenen welk bedrag hij (per maand) over houdt voor uitgaven waarin hij een keuze heeft;
- een overzicht te maken van zijn gemiddelde inkomsten en uitgaven per maand;
- een overzicht te maken van zijn bezittingen en schulden.

2. Verantwoord besteden

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

De consument is in staat om:

- zijn dagelijkse bestedingen te bewaken;
- zijn betalingsverplichtingen na te komen;
- prioriteiten aan te brengen in zijn bestedingen op basis van noodzakelijkheid;
- niet-maandelijke extra inkomsten doelmatig te benutten;
- criteria te ontwikkelen voor de prijs-kwaliteitverhouding van producten;
- zich weerbaar op te stellen t.o.v. reclame, sociale druk, etc.;
- zijn koopgedrag aan te passen aan het beschikbare budget;
- financiële tekorten te signaleren;
- een overzicht te maken van zijn betalingsachterstanden;
- financiële problemen op te lossen;
- een beroep te doen op zijn rechten als consument;
- gebruik te maken van bezwaar- en beroepsprocedures.

3. 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.

De consument is in staat om:

- te beoordelen of hij in geval van (geplande en ongeplande) wensen en gebeurtenissen over voldoende inkomsten beschikt om aan zijn verplichtingen te kunnen blijven voldoen;

- te beschikken over een positief eigen vermogen voor (geplande en ongeplande) hoge uitgaven;
- mogelijke (geplande en ongeplande) hoge uitgaven op de middellange en de lange termijn verantwoord op te vangen door middel van sparen of lenen;
- te beoordelen welke verzekeringen in zijn situatie noodzakelijk, wenselijk of verplicht zijn;
- maatregelen te bedenken waardoor hij een terugval in het inkomen door (geplande en ongeplande) veranderde omstandigheden in de toekomst kan opvangen;
- acties te ondernemen waardoor de huishoudfinanciën in geval van (geplande en ongeplande) wensen en gebeurtenissen in balans blijven.

4. Bewust financiële producten kiezen

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

De consument is in staat om:

- rendement en risico van verschillende typen financiële producten tegen elkaar af te wegen;
- financiële producten te beoordelen op kosten en rendement, looptijd en voorwaarden voor acceptatie en uitsluiting;
- te berekenen of premies, rente en aflossingen voor financiële producten binnen het budget passen.

5. 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.

De consument is in staat om:

- informatiebronnen te raadplegen over financiële onderwerpen;
- de juiste instantie of dienstverlener te raadplegen bij financiële vragen of problemen;
- te beoordelen welke begrippen uit de financiële dienstverlening op hem van toepassing zijn;
- de benodigde berekeningen te maken voor het beheer van zijn huishoudfinanciën;
- te beoordelen wat zijn rechten en plichten zijn als consument;
- globaal te beoordelen of en in hoeverre veranderingen in de financiële regelgeving en ontwikkelingen op de financiële markt op hem van toepassing zijn;
- globaal te beoordelen welke socialezekerheidsregelingen op hem van toepassing zijn.

BIJLAGE 1.2

Bron: Geuns e.a, (2013)

Steeds meer gemeenten hanteren in hun beleidsplannen als doelstelling van schulddienstverlening 'iedereen het maximaal haalbare' in plaats van 'iedereen schuldenvrij'. Dit vraagt dat het 'maximaal haalbare' tijdens de intake wordt vastgesteld. Gedrag, motivatie en vaardigheden zijn daarbij cruciaal. Daarom is inzicht in die aspecten noodzakelijk.

Door Roeland van Geuns, Nadja Jungmann en Wolter Karssenbergh

Mesis: het methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening

Assessment instrument maakt onderbouwd maatwerk mogelijk

Met het screeningsinstrument

Mesis@ is voor schulddienstverleningsorganisaties

Een assessment instrument beschikbaar gekomen dat wetenschappelijk is onderbouwd. Het instrument maakt een versnelling en objectivering van het intakeproces en onderbouwd maatwerk mogelijk, in de vorm van het aanbieden van de meest passende interventies voor de specifieke (situatie van de) schuldenaar.

Inzicht

Onderzoek laat zien dat schuldenproblematiek en het voortduren daarvan veel te maken hebben met gedrag, motivatie en vaardigheden. De vraag of een schuldsituatie duurzaam kan worden opgelost is maar ten dele afhankelijk van de juridische regelbaarheid van het schuldenpakket. Veel belangrijker is de vraag of de schuldenaar in staat en bereid is om drie jaar lang rond te komen van een inkomen op bijstandsniveau. Bovendien is de vraag of diezelfde burger daarna in staat is om gezond financieel gedrag te blijven vertonen en zodoende uit de schulden te blijven. Om deze vragen te beantwoorden is het van belang inzicht te hebben in onder meer de bereidheid om concessies te doen, de mate waarin iemand zich verantwoordelijk voelt om een schuldsituatie op te lossen, zijn feitelijk financieel gedrag en de vaardigheden waar iemand over beschikt. Motivatie is een complex begrip dat alles te maken heeft met gedrag, omdat het gedrag - maar ook gedragsverandering - mogelijk maakt of zelfs veroorzaakt. Motivatie is veranderbaar en wordt door verschillende factoren beïnvloed. Deze factoren zijn onder andere vertrouwen in eigen kunnen, overtuigingen, waarden en normen alsmede de normen die iemand in zijn eigen omgeving beleeft. Dat motivatie beïnvloedbaar is, biedt een houvast voor dienstverleners, ook op het terrein van schuldenproblematiek. Overigens kan motivatie ook beïnvloed worden door zelfoverschatting van de noodzakelijke vaardigheden. Voor het verminderen en in laatste instantie oplossen van schuldenproblematiek zijn verschillende vaardigheden onontbeerlijk. Daarbij gaat het onder andere om begrijpend lezen, basaal rekenen, ordenen van een administratie, et cetera. Iemand hoeft deze vaardigheden overigens niet per se zelf te hebben. Wanneer iemand - bijvoorbeeld via zijn sociale netwerk - toegang tot deze vaardigheden heeft, is het ook goed.

Objectief

Op basis van de wetenschappelijke literatuur over gedrag en motivatie weten we dat dat complex is, ook wanneer het gedrag betreft op één leefdomein: financieel handelen. Om inzicht te krijgen in de relevante beïnvloedbare factoren die dat gedrag mede bepalen is inzicht in een veelheid van factoren nodig. Dat vergt een uitgebreide wagenlijst die een schulddienstverlener binnen het beperkte tijdsbudget eigenlijk niet kan doorlopen. Maar zelfs als dat wel het geval zou zijn, is het voor schulddienstverleners niet mogelijk alle door een burger/cliënt gegeven antwoorden gestructureerd, in onderlinge samenhang en geobjectiveerd te interpreteren. Ook dat blijkt uit veel wetenschappelijk onderzoek. Om binnen een dergelijke grote hoeveelheid informatie de samenhang te vinden en om op basis daarvan een cliënt te kunnen duiden, is het nodig de verstrekte informatie zo objectief als mogelijk te interpreteren, zodat de samenhang tussen de gegeven antwoorden duidelijk wordt. Om dat te kunnen doen is dus een instrument nodig dat de samenhang tussen de gegeven antwoorden kan vaststellen op basis van rekenregels. Dat is wat Mesis doet, niet meer en niet minder. Het screenings- c.q. assessmentinstrument is ontwikkeld in het kader van het programma Effectieve Schuldhulpverlening, dat het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de afgelopen jaren uitvoerde. Doel van dat programma is om gemeenten en andere uitvoerders handvatten te bieden om tot effectievere uitvoering te komen (binnen de context dat schuldhulpverlening in 2012 een wettelijke taak voor gemeenten werd). Het instrument is ondergebracht in een non-profit stichting en derhalve geen commercieel product. Gebruikers betalen een kostendekkende bijdrage voor beheer, onderhoud en doorontwikkeling van het instrument. Tevens dekken de gebruikersbijdragen de kosten voor het betrouwbaar en veilig ter beschikking stellen van het instrument via internet. Naarmate meer gemeenten er gebruik van maken zal de kostprijs per gemeente omlaag gaan.

Tijdwinst

Dankzij het instrument wordt substantiële tijdwinst geboekt in het intakeproces.

Een screeningsinstrument levert het meeste op als het aan de kop van het proces van schulddienstverlening wordt ingezet. De rapportage uit Mesis geeft de schulddienstverlener al bij het eerste gesprek inzicht in het gedrag, de motivatie en de vaardigheden van de schuldenaar. Hierdoor kan dat eerste gesprek meteen op de kern van de problematiek worden gericht. Dit eerste gesprek wint daarmee aan belang. Het wordt uniformer omdat dezelfde onderwerpen in vergelijkbare situaties aan de orde komen. De inhoud van het gesprek wordt daarmee veel minder afhankelijk van de schulddienstverlener in kwestie en veel meer bepaald door de cliënt en diens 'verhaal'. Door te werken met dit instrument beschikken schulddienstverleners bij de intake direct over een cliëntbeeld dat op een gestructureerde, objectieve en onderbouwde wijze tot stand kwam. Voor nagenoeg elke uitvoerder geldt dat hij of zij op basis van eerdere ervaringen met klanten beelden heeft die hij -onbewust- inbrengt in de taxatie van elke nieuwe klant. Dit soort beelden leiden onbedoeld tot vertekening die in het geval van schulddienstverlening grote consequenties kan hebben. Want zowel het doorsturen van klanten die (nog) niet in staat zijn om een schuldregeling te doorlopen, als het niet doorsturen van klanten die er juist wel toe in staat zijn, moet voorkomen worden. Door elke klant hetzelfde assessment instrument af te nemen, kunnen schulddienstverlenende organisaties borgen dat er een geobjectiveerd beeld wordt vastgesteld dat bestaat uit meer onderdelen dan er in een intakegesprek überhaupt verzameld kunnen worden. Hierdoor wordt op een onderbouwde manier maatwerk mogelijk voor de cliënt. Dit maatwerk bestaat uit het bepalen van de meest passende interventies voor de cliënt, gericht op het behalen van het hoogst haalbare resultaat. Daarmee wordt de kans op een succesvol traject verhoogd en krijgt de cliënt meer realistische verwachtingen, hetgeen teleurstelling en daarmee toekomstige uitval uit trajecten voorkomt.

Ditzelfde geldt voor de schuldeisers. Ook zij weten eerder wat ze uiteindelijk wel en niet kunnen verwachten. Zij kunnen namelijk al direct na de intake bij schulddienstverlening geïnformeerd worden welke schuldenaren wel en niet in staat geacht worden op korte termijn met een redelijke kans op succes een schuldregeling in te stromen.

Professionals

Let wel: het werken met een screeningsinstrument betekent niet dat de rol van de schulddienstverlener wordt uitgeschakeld. In tegendeel! Werken met een dergelijk instrument vraagt een grote mate van professionaliteit. Instrumenten en beslisregels kunnen nooit de hele werkelijkheid bevatten. Het is altijd mogelijk dat er specifieke kenmerken of omstandigheden zijn die kunnen leiden tot een andere interpretatie. De schulddienstverlener die het instrument hanteert, moet daarom de uitkomsten ervan kritisch beoordelen en kan daar zo nodig onderbouwd van afwijken. Gestructureerd werken helpt de professional om relevante wetenschappelijke kennis te gebruiken, om niets over het hoofd te zien, en om zijn eigen oordeel kritisch te bekijken. Maar uiteindelijk is het de schulddienstverlener die samen met de cliënt beslist (en eventueel in overleg met anderen), en niet het instrument. Introductie van een gestructureerde vorm van beslissingsondersteuning mag er dus niet toe leiden dat de professional achterover gaat leunen. Hij moet als het ware boven het instrument staan en zijn professionele ruimte op een deskundige en verantwoorde manier benutten, rekening houdend met actuele wetenschappelijke inzichten over zijn vakgebied. Een screeningsinstrument levert de meeste tijdswinst op als het aan de kop van het proces van schulddienstverlening wordt ingezet. Deze inzichten zijn vertaald in de output die het instrument oplevert. Uitstekende gespreksvaardigheden, gedegen kennis over de doelgroep en schuldenproblematiek en een sterk analytisch vermogen zijn daarvoor essentieel. De introductie van Mesis binnen een organisatie waarin de professionele schulddienstverleners werken, maakt de dienstverlening aan cliënten effectiever en daardoor efficiënter. Het instrument is daarbij een noodzakelijke voorwaarde, maar geen voldoende. Evenzeer noodzakelijk is het vakmanschap van de dienstverlener. De tijdswinst in het intakeproces, de verhoogde kans op een succesvol traject (vermindering van de uitval) en de beperkte ondersteuning aan zelfredzame cliënten leveren lagere uitvoeringskosten op.

Zelfredzaamheid

Het screeningsinstrument Mesis geeft een eerste beeld van de mate waarin de klant in staat is duurzaam stabiel financieel gezond gedrag te (gaan) vertonen om daarmee een duurzame stabiele financiële situatie te bereiken. Centraal staat de financiële zelfredzaamheid van de klant. De vragenlijst van het instrument is opgebouwd uit vragen over:

- wat iemand doet om zijn geldzaken te regelen;
- zijn bereidheid om zijn schulden(problemen) aan te pakken;
- zijn gevoel van verantwoordelijkheid en inzet om schulden aan te pakken;
- zijn overtuigingen over schulden en lenen van geld nu en vroeger;
- aanvullende informatie voor de schulddienstverlener om het gesprek

te kunnen voeren, onder andere (eerder en huidig) gebruik (schuld)dienstverlening, aanwezigheid schulden in de omgeving van de schuldenaar en aanwezigheid van potentiële hulp in de omgeving van de schuldenaar en complexiteit schulden. De vaardigheidentest in het instrument stelt vast in hoeverre de zelfperceptie van de cliënt over het eigen vaardighedeniveau daadwerkelijk matcht met de werkelijke vaardigheden. In aanvulling op de vragen of iemand goed vindt te kunnen lezen, moet de schuldenaar ook laten zien dat hij dat

daadwerkelijk kan door enkele vragen over een korte tekst te beantwoorden. Andere vragen in dit onderdeel bestaan bijvoorbeeld uit het uitvoeren van eenvoudige rekenopdrachten.

Assessment

Mesis is te vergelijken met een assessment instrument. Naast een beeld van de individuele klant geeft het ook een beeld van het klantprofiel waarin een klant valt. Een klantprofiel is een combinatie van kenmerken van klanten die heel vaak (in dezelfde combinatie voorkomen). Werken met het instrument biedt ruimte om per klantprofiel te werken met een specifieke gespreksagenda: de gespreksagenda is dan dus bij de ene klant anders opgebouwd dan bij het andere. Zo wordt ook op een gestructureerde wijze invulling gegeven aan maatwerk (en daarmee aan vraaggericht werken).

De output van het instrument bestaat uit:

- een spiderplot (zie afbeelding 1) met scores op de dimensies: gedrag, bereidheid (tot gedragsverandering), zelfregie (eigenaarschap/verantwoordelijkheid van/voor problematiek) en overtuigingen over schulden ;
- een weergave van de scores van de vaardighedentest op basisniveau lezen, basisniveau rekenen en ordenen/ prioriteren;
- een weergave van eventuele zelfoverschatting van de vaardigheden lezen en ordenen/ prioriteren;
- weergave omgevingsrisicofactoren (zoals ontbreken van concrete hulp Overtuiging bij regelen geldzaken, schaarste voor schulden en ruzie over geld(zaken) met familie en omgeving);
- toewijzing klantprofiel;
- aanvullende informatie.

Deze output levert in feite de agenda voor het (intake)gesprek dat de schulddienstverlener met de schuldenaar heeft. Het vormt daarmee ook de eerste stap naar het door schuldenaar en schulddienstverlener op te stellen plan van aanpak. Uiteraard zijn de schulden zelf naar aantal, omvang en aard ook relevant.

Conclusies

De inzet van Mesis is geen wondermiddel. Instrumenten zijn dat zelden. Het instrument is een hulpmiddel om het professioneel handelen van de schulddienstverleners te ondersteunen. Met behulp van het instrument kunnen ze meer methodisch werken en meer onderbouwd (AWB!) samen met de klant tot besluitvorming komen. Er treedt een versnelling op in het 'echt leren kennen van de klant', zo blijkt uit de ervaringen van PLANgroep die in opdracht van de gemeente in Almere de schulddienstverlening uitvoert. Het instrument kan ingezet worden - zoals in Almere - als onderdeel van de intakeprocedure. Klanten accepteren dat en vinden het invullen van de vragenlijst geen enkel probleem. In tegendeel, het zet klanten aan het denken en vormt daarmee al de start van de interventie gericht op gedragsverandering. Het overgrote deel van de klanten (> 95%) kan de vragenlijst invullen en doet dat ook eerlijk, zo melden de schulddienstverleners van PLANgroep in Almere. Dat blijkt ook uit het feit dat an-Bereidheid ten zich zeggen te herkennen in het beeld dat uit Mesis komt. Betekent dat dat we er daarmee zijn? Natuurlijk niet. Schulddienstverleners zullen met het instrument moeten leren werken. Ze moeten door een andere bril naar de klanten leren kijken en het andere gesprek met de klant leren voeren. Verder moet het instrument natuurlijk doorontwikkeld worden, al was het alleen maar omdat de maatschappelijke werkelijkheid en de samenstelling van de klantenpopulatie van schulddienstverlening verandert. Ter illustratie: Almere werkt nu al met een tweede versie van

Mesis. Maar op basis van de eerste ervaringen ontstaat wel het beeld dat de introductie van het instrument een echte bijdrage kan leveren aan de vergroting van het professioneel handelen van schulddienstverlening en daarmee aan de effectiviteit daarvan. Indirect draagt het daarom ook bij aan de efficiency, wat binnen de krapper wordende budgettaire kaders niet onbelangrijk is.

Roeland van Geuns is partner van Regioplan en lector Armoede en participatie aan de Hogeschool van Amsterdam;

Nadja Jungmann is eigenaar/ adviseur Social Force en lector Schulden en incasso aan de Hogeschool Utrecht;

Wolter Karssenbergh is eigenaar/adviseur Social Force

Mesis is een initiatief van stichting Beheer en ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein De auteurs zijn alle drie verbonden aan deze stichting.

BIJLAGE 1.3 CONSEQUENTIES TOEPASSING MESIS

Welke consequenties heeft toepassing van Mesis© voor het beleid en de uitvoering?

Bron: Mesis (z.d.)

Toepassing van Mesis© moet passen binnen het specifieke beleid en de uitvoering van de schulddienstverlener. Er is impact op de werkwijze, op het ondersteuningsaanbod en op de managementinformatie.

Het uitgangspunt van Mesis, namelijk dat het oplossen van schuldenproblematiek in hoge mate afhankelijk is van het willen, kunnen en feitelijk handelen van de cliënt (gedrag), moet passen binnen de uitgangspunten van het schuldhelpverleningsbeleid van de gemeente en bij de uitvoering daarvan. Dit heeft onder andere impact op de werkwijze, op het ondersteuningsaanbod en op de managementinformatie.

Werkwijze

Het werken met Mesis© heeft uiteraard gevolgen voor de inhoud van het werk van schulddienstverleners. De belangrijkste gevolgen zijn:

- Gesprekken met schuldenaren zullen meer gelijkvormig worden in opbouw en voor wat betreft de onderwerpen die besproken worden.
- Gesprekken met schuldenaren zullen inhoudelijk veranderen: meer over gedrag, motivatie en gedragsverandering en minder direct over de technische en juridische aspecten van schulden.
- Met een deel van de schuldenaren zal de schuldregeling helemaal niet aan de orde komen: het gesprek gaat veeleer over gedrag en vaardigheden die noodzakelijk zijn om voor een schuldregeling in aanmerking te komen. Dat heeft gevolgen voor de kennis en vaardigheden waarover een schulddienstverlener moet beschikken om zijn werk goed te kunnen blijven uitoefenen.
- De wijze waarop de gesprekken met schuldenaren gevoerd worden zal veranderen. Deze zullen meer gericht zijn op het motiveren en coachen van schuldenaren richting vervolg dan op het adviseren en uit handen nemen van oplossingen.

De eerste ervaringen leren dat schulddienstverleners deze veranderingen in hun werk vooral als een verrijking van hun werk zien. De andere werkwijze vereist adequate training van de uitvoerders.

Ondersteuningsaanbod

Mesis© maakt mede duidelijk welke ondersteuning schuldenaren vooral nodig hebben op basis van het vastgestelde klantprofiel. Gemeenten zullen specifieke (combinaties van) ondersteuning zo willen organiseren dat per klantprofiel in ieder geval een ondersteuningsaanbod beschikbaar is.

Dat betekent dat nagegaan moet worden of de gewenste ondersteuning beschikbaar is en zo ja onder welke voorwaarden. Wanneer de ondersteuning niet beschikbaar is, is het de vraag of de gemeente vindt dat deze wel beschikbaar moet zijn/komen. Dat kan betekenen dat de sociale kaart van de gemeente op een nieuwe manier in beeld gebracht moet worden. De ervaring leert dat veel ondersteuning op het terrein van schulden – ook buiten de schulddienstverleningsorganisatie – vooral gericht is op technische vaardigheden (budgettrainingen, budgetbeheer, en dergelijke). Of en op welke manier gedragsverandering daarbinnen ook aandacht krijgt is vaak niet bekend. Gemeenten zullen dit moeten inventariseren

om te kunnen vaststellen of er witte vlekken zijn in het noodzakelijk geachte ondersteuningsaanbod aan schuldenaren.

Ketenpartners

De aanpassing van de werkwijze en het ondersteuningsaanbod heeft ook impact op andere organisaties die dezelfde burgers (op aanpalende terreinen) ondersteunen (de ketenpartners). Dit betekent dat de gemeente en de uitvoeringsorganisatie voor schulddienstverlening bij de implementatie van Mesis© en klantprofielwerken ook het gesprek met ketenpartners moeten aangaan. Dat gesprek gaat zowel over de inhoud van het ondersteuningsaanbod (voorziet het ondersteuningsaanbod in de behoeften van schuldenaren) als de over de invulling ervan (wordt op dezelfde manier gecommuniceerd met burgers en krijgt de aandacht voor gedragsverandering daarin dezelfde plaats).

Managementinformatie

Een ander gevolg is dat de beschikbare managementinformatie sterk van karakter verandert. Er komt informatie beschikbaar over klanten en hun werkelijke ondersteuningsbehoeften. Dat maakt andere gesprekken met ketenpartners mogelijk. Het maakt het echter ook mogelijk om de ontwikkelingen in het klantenbestand veel nauwkeuriger te monitoren en daarmee de eigen effectiviteit en die van ketenpartners in kaart te brengen