

# NIET OMDAT HET KAN, MAAR OMDAT HET MOET

HET BELANG VAN SCHULDPREVENTIE  
EN VROEGSIGNALERING

OPENBARE LES  
5 OKTOBER 2017  
DR. TAMARA E. MADERN

KENNISCENTRUM SOCIALE INNOVATIE  
LECTORAAT SCHULDEN & INCASSO



HOGESCHOOL  
UTRECHT

**NIET OMDAT  
HET KAN,  
MAAR OMDAT  
HET MOET**

**HET BELANG VAN SCHULDPREVENTIE  
EN VROEGSIGNALERING**

**OPENBARE LES  
5 OKTOBER 2017  
DR. TAMARA E. MADERN**

**KENNISCENTRUM SOCIALE INNOVATIE  
LECTORAAT SCHULDEN & INCASSO**



## **1. INLEIDING** 5

## **2. SCHULDPREVENTIE EN VROEGSIGNALERING: WAT IS HET?** 9

## **3. DE NOODZAAK VAN INZETTEN OP SCHULDPREVENTIE** 17

## **4. GEZOND FINANCIËEL GEDRAG BEVORDEREN** 31

## **5. DE FOCUS VAN HET ONDERZOEK** 43

## **TOT SLOT** 55

Curriculum vitae 59

Literatuurlijst 61

Colofon 67

“DE TIJD IS DAAR  
OM DOOR TE PAKKEN  
**EN ONDERSTEUNING  
TE ONTWIKKELEN.”**

## 1 / INLEIDING

Bijna één op de vijf Nederlandse huishoudens heeft problematische schulden of een risico daarop (Westhof, De Ruig & Kerckhaert 2015). Het aantal huishoudens met financiële problemen is sinds het begin van de economische crisis steeds verder gegroeid. In 2017 lijkt deze groei te stoppen. Maar doordat actuele en betrouwbare cijfers over alle schulden tezamen ontbreken, kunnen geen harde uitspraken gedaan worden over het aantal huishoudens dat op dit moment in de schulden zit. Het lijkt erop dat het aantal huishoudens met financiële problematiek niet meer stijgt (BKR 2017; NVVK 2017), maar het is nog te vroeg om echt een trendbreuk te kunnen constateren. Duidelijk is dat de problematiek nog steeds zeer actueel is en vele Nederlanders direct en indirect treft. Het zijn mensen zoals u en ik, die door schulden geen uitweg meer zien en onder meer door de huidige Nederlandse maatschappij steeds verder in de problemen wegzakken.

Schulden in Nederland zijn goed te vergelijken met drijfzand. In veel gevallen is het drijfzand zelf niet dodelijk, maar is het wel lastig om eruit te komen. Het helpt niet om te proberen jezelf eruit te trekken door te 'stampen' met de voeten. Je zakt dan alleen dieper weg. Hoewel je meestal niet doodgaat aan het drijfzand zelf kun je er wel door omkomen. Als je vast komt te zitten dan dreigt verhongering, onderkoeling of op het strand verdrinking door de opkomende vloed.

Schuldenproblematiek lijkt sterk op drijfzand, als je er eenmaal inzit, is eruit komen op eigen kracht heel ingewikkeld. Alleen hard je best doen is niet voldoende, je zakt snel verder weg. Schulden zelf zijn vervelend, maar de maatregelen die erbij komen, het tekort aan financiële middelen voor noodzakelijke uitgaven zoals voedsel, het isolement en de grote stress en druk, maken dat mensen moeite hebben het hoofd boven water te houden en de draad van hun eigen leven kwijtraken.

Het Nederlandse incassosysteem is zo ingericht dat kleine schulden gemakkelijk uitgroeien tot grote (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) 2017). Een oplossing willen voor je achterstanden en je uiterste best doen om ze op te lossen, blijkt vaak onvoldoende om het tij te keren. Het is daarom belangrijk om achterstanden te voorkomen en achterstanden zo snel mogelijk aan te pakken.

In deze openbare les leg ik uit waarom onderzoek en ontwikkeling van schuldpreventie en vroegsignalering essentieel zijn om financiële problematiek van Nederlandse huishoudens aan te pakken. Voor het lectoraat Schulden & Incasso vormen onderzoeken en projecten in dit kader een vierde inhoudelijke lijn<sup>1</sup>. Een groot gemis binnen dit werkveld is het ontbreken van harde cijfers (Van Putten & Schoot-Uiterkamp 2017; Baan, Louwes & Oostveen 2016; In 't Veld, Westerbeek & Winters 2016) en kennis en inzicht over oorzaken van schuldenproblematiek gelegen in het financiële gedrag van mensen. De afgelopen jaren is in diverse onderzoeken een basis gelegd. De tijd is dan ook rijp om daarop door te pakken en de ondersteuning te ontwikkelen die nodig is. Dat vraagt van de praktijk dat men gegevens over de omvang van de schuldenproblematiek en het bereik van interventies gaat verzamelen, en tevens informatie over wie de schuldenaar is. Maar het vraagt ook om inzetten op evaluaties van interventies en doorontwikkeling van de interventies. Het vraagt van onderzoekers dat wetenschappelijke inzichten worden vertaald naar de praktijk en werkzame elementen worden onderscheiden.

In de lijn Schuldpreventie en Vroegsignalering zal het lectoraat dan ook inzetten op de volgende drie aspecten:

- Er is nog steeds te weinig bekend over omvang en oorzaken van schuldenproblematiek. Door daar meer onderzoek naar te doen draagt het lectoraat bij aan betere aanpakken gericht op het voorkomen van schulden.
- Door een ingewikkelde samenleving met nadruk op financiële zelfredzaamheid komen Nederlandse huishoudens in de

financiële problemen. Er wordt van verschillende kanten gepleit voor vereenvoudiging van de regelgeving. De vraag is echter: hoe en wat moet er dan anders? Wat kan er van een persoon verlangd worden? Ook is het van belang de context erbij te betrekken. Door hier onderzoek naar te doen wil het lectoraat met heldere aanbevelingen komen die het stelsel zo verlichten dat personen makkelijker hun weg weten te vinden en financieel gezond kunnen blijven.

- Er is te weinig bekend over de effectiviteit van interventie rondom schuldpreventie en de signalen en aanpak bij vroegsignalering. Door onderzoek te doen naar werkzame bestanddelen en bestaande interventies te evalueren, wil het lectoraat bijdragen aan effectievere aanpakken bij het voorkomen van schulden.

### Leeswijzer

Onder schuldenproblematiek worden achterstanden in betalingen bedoelt, het gaat niet om schulden zoals een hypotheekschuld of studieschuld waarbij er aan de maandelijkse verplichtingen wordt voldaan. In hoofdstuk 2 bespreek ik wat schuldpreventie is en welke indelingen we binnen het lectoraat aanhouden. In hoofdstuk 3 ga ik in op de noodzaak van het inzetten op schuldpreventie. Dit hoofdstuk start met een bespreking van de ernst en ontwikkeling van schulden in Nederland. De impact van schulden wordt daarna besproken en het hoofdstuk sluit af met wat we weten over de effectiviteit van de interventies die nu worden ingezet. In hoofdstuk 4 ga ik in op financieel gezond gedrag en de aspecten die daar een rol bij spelen. In de eerste hoofdstukken wordt de problematiek uitgezet, hoofdstuk 5 kijkt naar de vraagstukken die dat met zich meebrengt voor de praktijk en het onderwijs en welke focus dat meebrengt binnen deze onderzoekslijn.

---

<sup>1</sup> De drie bestaande lijnen waarbinnen onderzoek wordt gedaan in het lectoraat zijn professionalisering, rendement en zorgvuldige regelgeving (Jungmann 2012).



“ER ZIJN MEER  
MOGELIJKHEDEN OM  
MENSEN TE HELPEN  
**WANNEER SCHULDEN  
VROEGTIJDIG WORDEN  
OPGESPOORD.”**

## 2 / SCHULDPREVENTIE EN VROEGSIGNALERING: WAT IS HET?

Sinds de invoering van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS) in 2012 is schuldpreventie een van de taken van de gemeente. Schuldpreventie is erop gericht schulden te voorkomen, ze zo vroeg mogelijk te signaleren en te voorkomen dat ze problematisch worden. Daarmee moet worden voorkomen dat er belemmeringen in de participatie en/of maatschappelijke kosten ontstaan. Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn dat personen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden (Jungmann & van Iperen 2011). In dit hoofdstuk bespreek ik de verschillende vormen van schuldpreventie.

---

### Gedeelde verantwoordelijkheid

Schuldpreventie is een gedeelde verantwoordelijkheid. Sinds de invoering van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS) in 2012 is schuldpreventie weliswaar een van de taken van de gemeente, maar de verantwoordelijkheid bij de gemeente neerleggen is veel te beperkt. Schuldpreventie is ook een verantwoordelijkheid van de Rijksoverheid, maatschappelijke organisaties en zeker ook crediteuren. Crediteuren zijn betrokken bij het ontstaan van financiële problemen en naast de schuldenaar een van de eersten die de achterstanden kunnen vaststellen.

---

### Verskillende vormen van schuldpreventie

Schuldpreventie kent allerlei vormen en kan gericht zijn op tal van groepen. Er zijn grofweg vier soorten indelingen van preventie in gebruik: preventie naar doelgroep, naar fase van de schuldenproblematiek, naar type maatregel en naar methode van uitvoering.

Preventie indelen naar type maatregel of methode van uitvoering is binnen de schuldpreventie erg gebruikelijk. De meest

gebruikte indeling is die naar fase. Deze is gericht op de vraag of je mensen wilt behoeden voor schulden (primaire preventie), wilt voorkomen dat deze verergeren (secundaire preventie), of wilt voorkomen dat ze terugvallen nadat ze schuldenvrij zijn (tertiaire preventie).

Naast deze driedeling in primaire, secundaire en tertiaire preventie wordt ook steeds vaker de indeling naar doelgroep gebruikt (Jungmann & Van Iperen 2011). Bij de indeling naar doelgroep wordt onderscheid gemaakt in:

- preventie gericht op iedereen (universele preventie);
- preventie gericht op mensen die weliswaar nog geen schulden hebben, maar nadrukkelijk wel een risico lopen (selectieve preventie);
- preventie gericht op mensen die achterstanden hebben maar zich nog niet in een problematische schuldsituatie bevinden (geïndiceerde preventie);
- preventie gericht op mensen die in een problematische schuldsituatie zitten (probleemgerichte preventie).

Deze vierdeling wordt onder meer gebruikt in de gezondheidszorg. Hoewel deze vierdeling nog minder gebruikelijk is in het kader van schulden, is binnen het lectoraat de keuze gemaakt om juist deze te gebruiken.

Universele en selectieve preventie zijn in termen van de indeling in fasen allebei vormen van primaire preventie. Zich meer richten op de risicogroepen kan zeer waardevol zijn. Het beschikbare budget wordt daar ingezet waar de meeste risico's zijn. Maar dit vraagt wel kennis over de doelgroepen. De kennis over risicogroepen is in Nederland echter nog erg summier en alleen gericht op harde achtergrondkenmerken. Aan het begin van hoofdstuk 3 zal ik dit toelichten. Het lectoraat wil met haar onderzoek dan ook bijdragen aan het verder onderscheiden van de risicogroepen, zodat selectieve preventie kan worden uitgebreid.

---

## Indeling schuldpreventie in vier groepen

### *Universele preventie*

Deze richt zich op alle Nederlanders of een groot deel van hen, bijvoorbeeld alle basisschoolleerlingen. Naar risicofactoren wordt niet gekeken. Het doel van universele preventie kan verschillend zijn, zo kan het gericht zijn op sparen of op uitgaven verminderen. De gemeente of organisatie zal altijd moeten bedenken wat haar doel is en daar de activiteit op afstemmen (RIVM 2015). Een voorbeeld van een universele preventie-activiteit is de gratis *Geldkrant* die de gemeente Zeist heeft ontwikkeld samen met het Nibud (Nibud 2015). Deze krant is huis-aan-huis verspreid bij alle 61.000 inwoners van de gemeente. Onderwerpen die aan bod komen zijn: grip op geld houden, administratie op orde brengen en betalingsachterstanden aanpakken. Daarnaast bevat de *Geldkrant* specifieke informatie van de gemeente Zeist. Beoogd resultaat is dat burgers hun geldzaken op orde krijgen en weten waar zij met welke vragen terecht kunnen.

### *Selectieve preventie*

Deze is gericht op mensen die een groter risico lopen dan gemiddeld om in een (problematische) schuldsituatie terecht te komen. Het doel van selectieve preventie is om bij deze risicogroepen te bevorderen dat zij ander gedrag gaan vertonen. Bijvoorbeeld mensen die een inkomensterugval hebben meegemaakt, of mensen met een licht verstandelijke beperking (RIVM 2015). Een voorbeeld van een project in het kader van selectieve preventie is 'Smart met geld' (MEE NL 2017). Smart met Geld, ontwikkeld door MEE NL, is gericht op moeilijk lerende jongeren van 15-18 jaar. De nadruk ligt vooral op het vergroten van bewustwording en financiële weerbaarheid. Het programma kent verschillende onderdelen. Zo is er een training voor leerlingen op praktijk- en voortgezet speciaal onderwijs, e-learning voor kwetsbare jongeren en een lokaal platform en landelijk netwerk voor professionals.

### *Geïndiceerde preventie*

Deze richt zich op mensen die achterstanden hebben maar zich nog niet in een problematische schuldsituatie bevinden. Deze vorm van

preventie is erop gericht om erger te voorkomen (RIVM 2015). Een voorbeeld van geïndiceerde preventie is 'Fix Up Your Life' dat zich richt op jongeren tussen de 18 en 27 jaar met schulden (Platform31 2017). De gemeente Tilburg, jongerenwerk R-newt en het ROC Tilburg willen met het project Fix Up Your Life jongeren helpen opnieuw de regie over hun leven te krijgen. Jongeren kunnen zichzelf aanmelden na een presentatie te hebben gekregen in de klas, maar ze kunnen ook vanuit het ROC worden doorverwezen. De jongeren krijgen naast een training van vier avonden intensieve individuele begeleiding. Jongeren die dat nodig hebben kunnen na het traject instromen in de schuldhulpverlening van de gemeente Tilburg, waar zij een traject op maat krijgen. Hoewel dit project een voorbeeld van geïndiceerde preventie is, blijkt er in de praktijk ook al regelmatig sprake te zijn van problematische schulden. Bij doorstroom naar de reguliere schuldhulpverlening is dan sprake van probleemgerichte preventie (Van Ommeren, De Ruig & Coenen 2014).

### *Probleemgerichte preventie*

Deze richt zich op mensen die in een problematische schuldsituatie zitten. De preventie heeft als doel nieuwe vaardigheden aan te leren en terugval te voorkomen. In situaties waarin stabilisatie het hoogst haalbare doel is (omdat een schuldregeling niet mogelijk is), is probleemgerichte preventie erop gericht om te realiseren dat mensen zich ondanks hun langdurige schuldsituatie toch kunnen redden (RIVM 2015). Een voorbeeld van probleemgerichte preventie zijn budgetcursussen die binnen de schuldhulpverlening worden aangeboden. Veel gemeenten bieden een dergelijke cursus aan. Vaak zijn deze gebaseerd op de Nibud-cursus 'Omgaan met geld' (Nibud 2017). Doel van deze cursus is de financiële zelfredzaamheid van de cursisten te vergroten. De cursus werkt aan het bijbrengen van vaardigheden en kennis om deelnemers te helpen weer grip te krijgen op geld, en bespreekt hoe ze deze in hun dagelijks leven kunnen toepassen. De inhoud is gebaseerd op de Nibud-competenties voor financiële zelfredzaamheid. De cursus wordt gegeven in groepen.

---

### **Een bijzondere vorm van schuldpreventie: vroegsignalering**

*“Vroegsignalering binnen de schuldhulpverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening” (Kuiper & Fleuren 2015).*

Vroegsignalering is een onderdeel van geïndiceerde preventie. In tegenstelling tot de meeste projecten binnen de schuldpreventie is vroegsignalering gericht op een enkel individu. Het gaat om het achterhalen van problematiek van een enkel persoon, niet van een risicogroep. Dat maakt dat vroegsignalering allerlei andere vraagstukken met zich meebrengt, zoals privacy. Dit is de reden om vroegsignalering als een apart onderdeel te bespreken en te onderzoeken binnen ons lectoraat.

Vroegsignalering wordt steeds meer gezien als de oplossing om problematische schulden bij mensen te voorkomen. Op het moment dat schulden vroegtijdig opgespoord worden zijn er meer mogelijkheden om deze mensen hulp te bieden. Het idee is dat ze dan nog wat meer ruimte in hun budget hebben en de dynamiek die schulden met zich meebrengt nog niet zo stevig doorwerkt op hun handelen. Door mensen met beginnende schuldenproblematiek te ondersteunen wordt voorkomen dat achterstanden verder oplopen en dat die zich kunnen ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie. Een belangrijke randvoorwaarde voor effectieve vroegsignalering is nauwe samenwerking tussen publieke en private partijen. Al deze partijen geven hun signalen van achterstanden door en op die manier ontstaat een beeld van de problematiek bij een individu. Het gaat dan bijvoorbeeld om huurachterstand of achterstanden bij zorgverzekeraar en energieleverancier, maar het kan ook gaan om loonbeslag of extra aanvragen bij de bijzondere bijstand. Als er een indicatie is van schuldenproblematiek, is de volgende stap in contact komen met de potentiële schuldenaar. Er zijn verschillende manieren om in contact te komen. Dat kan via de gemeentelijke schuldhulpverlening, de verhuurder, de GGD, een meldpunt zorg en overlast of de maatschappelijke dienstverlening. Dit in de vorm van een huisbezoek, telefonisch of schriftelijk.

---

### **Knelpunten vroegsignalering**

Het project 'Landelijke uitrol vroegsignalering schulden' richt zich op het ondersteunen van gemeenten bij het komen tot een effectieve aanpak voor vroegsignalering. Het project is in november 2016 gestart. De eerste bevindingen verschenen in het tijdschrift *Sociaal Bestek* (Siebols & Schippers 2017). Ten aanzien van de uitrol worden de volgende knelpunten geconstateerd:

- Vroegsignalering en privacy: wat mag er?
  - Het maken van afspraken met diverse publieke en private partijen.
  - Het op elkaar laten aansluiten van de handelswijze van crediteuren en schuldhulpverlening.
-





**“EEN DEEL VAN DE  
MENTALE BANDBREEDTE  
VAN MENSEN MET  
GEBREK AAN GELD  
WORDT CONSTANT  
IN BESLAG GENOMEN  
DOOR WAT ZE NIET  
HEBBEN: GELD.”**

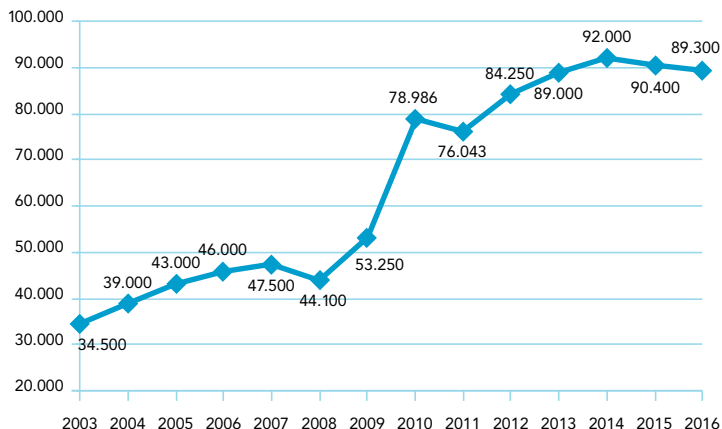
## 3 / DE NOODZAAK VAN INZETTEN OP SCHULDPREVENTIE

Voorkomen is beter dan genezen. Dat geldt zeker in het geval van schuldenproblematiek. De omvang van de schuldenproblematiek in Nederland is groot en hoewel het belang van schuldpventie wordt erkend staat deze in Nederland nog in de kinderschoenen. Maar wat maakt dat het zo belangrijk is om in te zetten op schuldpventie en vroegsignalering? Er zijn twee redenen om hierop in te zetten. Ten eerste treft schuldenproblematiek een zeer grote groep Nederlanders en de impact is groot. Ten tweede zijn de huidige interventies maar weinig effectief. In de eerste paragraaf schets ik de ernst en ontwikkeling van de problematiek, in de tweede paragraaf de impact van schulden en in de derde de huidige kennis over de effectiviteit van interventies.

### De ernst van de problematiek

In 2012 sprak mijn collega lector Nadja Jungmann haar openbare rede uit. Zij concludeerde toen dat de schuldenproblematiek in tien jaar tijd maar liefst was verdrievoudigd (Jungmann 2012)! Hoewel de economische crisis voorbij lijkt heeft er nog geen kentering plaatsgevonden. De afgelopen vijf jaar is de schuldenproblematiek alleen nog maar groter geworden. Onbekend is hoe groot de groep precies is die met schuldproblemen te maken heeft, vanwege het ontbreken van eenduidige cijfers en definities (Baan, e.a. 2016; Van Putten & Schoot-Uiterkamp 2017).

Wel kan worden vastgesteld dat het aantal mensen met ernstige schulden groot is (Peters & Combrink-Kuiters 2017; NVVK 2017; Westhof e.a. 2015). De laatste jaren lijkt de groei van de schuldenproblematiek af te nemen en de laatste twee jaar lijkt deze zelfs te stabiliseren. Het aantal huishoudens met schulden is echter nog steeds vele malen groter dan voor de economische crisis (NVVK 2017; Peters & Combrink-Kuiters 2017; BKR 2017).

Aanvragen schuldhulp-  
verlening geregistreerd  
bij de NVVK

Bron: NVVK Jaarverslagen 2017, 2014, 2013, 2012, 2011, 2010, 2009, 2005.

De figuur hierboven laat de ontwikkeling zien van het aantal aanvragen bij de Branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK). Het aantal geregistreerde aanvragen is slechts het topje van de ijsberg. Zeker 7 procent van de Nederlandse huishoudens heeft te maken met een problematische schuldsituatie (Westhof e.a. 2015). Deze 7 procent betreffen alleen de problematische schulden; nog eens minimaal 8 procent van alle Nederlandse huishoudens heeft te maken met risicovolle schulden<sup>2</sup> (Westhof, e.a. 2015). In aantallen uitgedrukt gaat het om ongeveer 1,5 miljoen huishoudens. Kenmerkend voor een risicovolle schuldsituatie is dat een huishouden de situatie mogelijk nog kan oplossen als het zich daar hard voor in zet, er geen nieuwe tegenslagen zijn en geen bijkomende problemen. Bij een problematische schuldsituatie ligt dat anders. De schuldsituatie is dan zo ernstig dat een schuldregeling met kwijtschelding eigenlijk de enige oplossing is om op afzienbare termijn uit de problemen te

<sup>2</sup> Huishoudens met risicovolle schulden zijn huishoudens die meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben om financiële redenen, betalingsachterstand hebben op vaste lasten, meer dan € 500 aan betalingsachterstanden hebben, vaak rood staan en/of een creditcardschuld hebben.

komen. Huishoudens in deze situatie houden na betaling van de vaste lasten en de noodzakelijke aflossingen op achterstanden en leningen niet genoeg geld over voor de dagelijkse uitgaven. Ze komen daardoor steeds dieper in de financiële problemen.

Minimaal 15 procent van de Nederlandse huishoudens heeft dus te maken met ernstige achterstanden, al dan niet problematisch. Dit onderzoek staat niet op zichzelf, ook cijfers van het Nibud, het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting, Bureau Krediet Registratie (BKR) en de NVVK bevestigen dat beeld. Er is sprake van een behoorlijke schuldproblematiek bij de Nederlandse huishoudens.

Door het ontbreken van goede data is het lastig om harde uitspraken te doen. De cijfers die wel voorhanden zijn geven geen rooskleurig beeld. De enorme groei lijkt weliswaar wat te stabiliseren, maar bij de groep met financiële problemen zijn meerdere verschuivingen zichtbaar:

- Tot 2016 was er sprake van een groei in de gemiddelde hoogte van het schuldenpakket bij problematische schulden (NVVK 2016). Wellicht nog belangrijker: er is sprake van verandering in de opbouw van de schuldenpakketten. De schulden zijn steeds vaker bij de overheid en vaste lasten en minder vaak het gevolg van leningen.
- Er zijn nieuwe groepen die in de financiële problemen komen, met name zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) hebben het zwaar.
- Er is een relatief grote groei van het aantal huishoudens met problematische schulden dat geen contact heeft met schuldhulpverlening, terwijl het aantal dat er gebruik van maakt nagenoeg gelijk is gebleven.
- De afgelopen jaren hebben schuldeisers meer bijzondere bevoegdheden gekregen, waardoor schulden sneller oplopen.

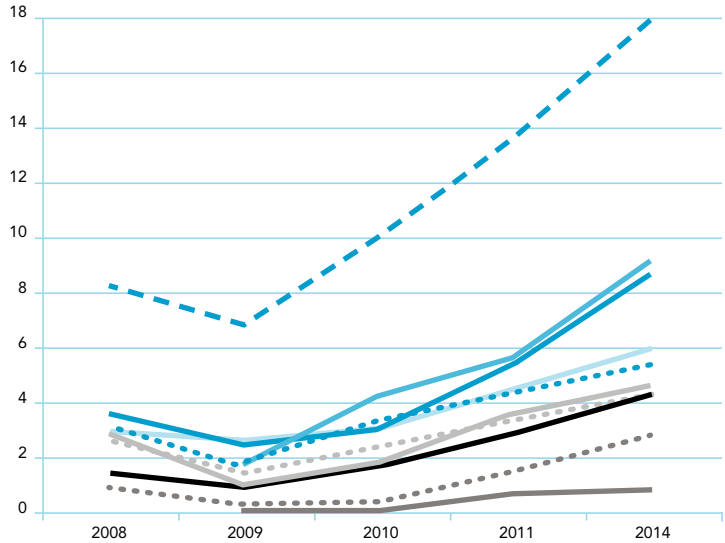
### *Verandering in aard van de schulden*

De schuldproblematiek lijkt niet meer verder te groeien. Toch is er grote reden tot zorg. 2016 was het eerste jaar waarvoor het gemiddelde schuldbedrag bij de aanmelding voor schuldhulpver-

lening een lichte daling liet zien. Maar sinds 2010 was de gemiddelde schuld gestegen van € 30.750 tot € 42.900 in 2015 (NVVK 2017; NVVK 2013). Een stijging van bijna 40 procent. Naast deze stijging in het bedrag van de schulden is er nog een ontwikkeling zichtbaar. De schuldenpakketten bevatten in verhouding minder vaak leningen en andere kredietvormen. Huishoudens hebben vaker te maken met betalingsachterstanden op vaste lasten zoals zorgverzekering, huur of energiekosten (Westhof & Tom 2014).

Ontwikkeling  
van achterstallige  
betalingen

Bron: Monitor betalings-  
achterstanden 2014,  
Westhof & Tom 2014.



Aandeel huishoudens in procenten van het totaal met achterstallige rekening in de afgelopen 12 maanden  
Naar type achterstallig rekening (2008-2014) (n2014=7.288)

- Ziektekostenverzekering
- Elektriciteit, water of gas
- Hypotheek of huur
- Telefoonrekeningen
- Leningen of op afbetaling kopen (achterstand op aflossing/rentebetaling/betaling)
- Inboedel- of WA-verzekering
- Terugbetalingen aan de belastingdienst
- Alimentatie
- Overige rekeningen, zoals schoolgeld, belastingen of abonnementen
- - - Totaal (= minimaal één achterstallige rekening)

Uit Nibud-onderzoek blijkt dat mensen zelf andere oorzaken noemen voor hun betalingsachterstanden (Van der Schors, Van der Werf & Schonewille 2015). Aanmerkelijk vaker dan in eerdere jaren noemen Nederlanders te hoge vaste lasten of zorgkosten als reden van een achterstand. Nonchalance (men had wel geld maar betaalde niet omdat men er (even) niet aan dacht) wordt juist minder vaak als reden genoemd.

Redenen die mensen opgeven voor het ontstaan van hun betalingsachterstanden in 2012 en 2015

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

Bron: Van der Schors,  
Van der Werf & Schonewille 2015.

### *Er zijn andere groepen die in de financiële problemen komen*

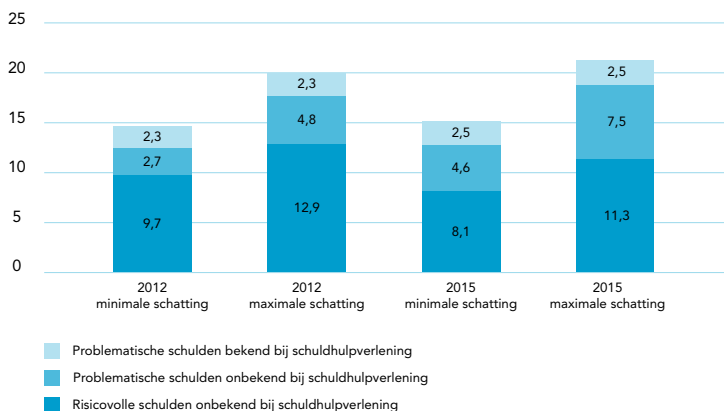
Van oudsher zijn het met name de lagere inkomens die in een problematische schuldsituatie terechtkomen (Jungmann 2006). De afgelopen jaren kwamen steeds meer mensen die het grootste deel van inkomen uit arbeid krijgen in armoede terecht (Hoff, Wildeboer-Schut, Goderis & Vrooman 2016). Onder hen zijn veel zzp'ers die in financiële problemen verkeren (Baas 2016). Behalve de cijfers van het NVVK, zijn er weinig gegevens bekend die inzicht verschaffen in de huidige populatie die kampt met beginnende of risicovolle schulden. Door extra analyses op bestaande databases en betere registratie kunnen we hier meer zicht op krijgen.

### *Er is een groeiende groep met problematische schulden, maar zonder hulp*

In de periode 2012-2015 groeide het totaal aantal huishoudens met schulden minder sterk, maar nam het aantal huishoudens met problematische schulden toe: als een huishouden schulden heeft dan zijn dat steeds vaker problematische schulden. In de periode 2012-2015 nam het percentage huishoudens met risicovolle

schulden af van 9,7 naar 8,1 procent. Het percentage huishoudens met problematische schulden nam juist toe, van minimaal 5,0 naar minimaal 6,1 procent (Westhof e.a. 2015)<sup>3</sup>. Slechts 41 procent van deze groep is bekend bij schuldhulpverlening, in 2012 was dat 46 procent. Als we naar de maximale schattingen kijken is het beeld nog verontrustender. In 2012 had 7,1 procent te maken met problematische schulden waarvan 32 procent bekend was bij schuldhulpverlening. In 2015 was dat gestegen naar 10 procent, waarvan 25 procent bekend was bij schuldhulpverlening. Er zijn dus niet alleen meer huishoudens met problematische schulden, maar ook meer huishoudens die niet de hulp krijgen die ze nodig hebben. Dit komt overeen met onderzoek van het lectoraat. Daaruit blijkt dat de toegang van de schuldhulpverlening ernstig onder druk staat. Een derde van de mensen die aankloppen bij schuldhulpverlening kunnen (nog) niet geholpen worden doordat zij allerlei juridische en motivationele belemmeringen ervaren (Jungmann, Lems, Vogelpoel, Van Beek & Wesdorp 2014).

Groeiende groep  
problematische  
schuldenaren niet  
in beeld bij schuldhulpverlening



Bron: op basis van cijfers uit  
*Huishoudens in de rode cijfers*  
2015, Westhof e.a. 2015, pagina 18.

<sup>3</sup> In het rapport zijn twee schattingen opgenomen: een minimale schatting en een maximale schatting van het aantal huishoudens met schulden.

### *Schulden lopen snel op*

In Nederland bestaat een uitgebreid systeem van maatregelen bedoeld om openstaande vorderingen te kunnen innen. Als een debiteur niet betaalt mogen er incassokosten worden berekend. Deze kunnen snel oplopen. Maar de echte problemen ontstaan vaak bij de maatregelen die een stap verder gaan. Uitgangspunt van het Nederlandse systeem is dat een aangegane schuld moet worden terugbetaald (In 't Veld e.a. 2016). In de huidige uitwerking ligt de nadruk daarbij erg op het boete doen. Het systeem gaat uit van mensen die eigenlijk niet willen betalen; door de boetes zouden ze sneller in actie komen. Onbedoeld effect is dat door deze bijkomende maatregelen kleine schulden snel oplopen. En dat mensen die wel willen maar niet kúnnen betalen snel dieper in de problemen komen (RVS 2017; Tiemeijer 2016; Jungmann, Moerman, Schruer & Van den Berg 2012). En hoewel er geen harde cijfers zijn, is het op basis van bestaand onderzoek aannemelijk dat de groep die wel wil maar niet kán betalen, veruit de grootste groep is (Madern 2015; Westhof e.a. 2015; Schors e.a. 2015).

---

### **Enkele voorbeelden van incassomaatregelen**

- Beslag op onder meer inkomen, inboedel, auto en bankrekening.
  - Overheidsvordering: tot een maximum van € 1.000 mag bij een vordering direct van de bankrekening worden afgeschreven (per afschrijving maximaal € 500).
  - Bestuursrechtelijke premie: bij het niet betalen van de zorgpremie wordt de wanbetaler na zes maanden overdragen aan het Centraal administratiekantoor (CAK). Het CAK houdt vanaf dat moment een extra boete in van circa € 30 naast de basispremie.
  - Het Centraal Justitieel Incassobureau (CJlb) mag boetes verhogen met in eerste instantie 50 procent en daarna 100 procent.
  - Ook mag het CJlb mensen gijzelen. De schuldenaar wordt dan tijdelijk gevangen gezet om hem/haar zo te bewegen te betalen. Na de gijzeling staat de schuld nog steeds open.
-



### Het belang van schuldpventie

De kosten van schuldenproblematiek zijn groot. Mensen leggen een hele weg af voordat de schulden problematisch zijn. Pas vijf jaar na het ontstaan van de eerste schuld melden mensen zich bij schuldhulpverlening (Jungmann & Anderson 2011). Over die periode is relatief weinig bekend. De geldelijke kosten van een huishouden met risicovolle schulden, kunnen oplopen tot meer dan € 10.000 per huishouden per jaar (Aarts, Douma, Frierson, Schrijvershof & Schut 2011). In het lectoraat is er niet alleen aandacht voor materiële kosten, maar ook voor de immateriële doorwerking van financiële problematiek in het dagelijks leven. Schulden trekken een zware wissel op het dagelijks leven. Zo blijkt onder meer dat:

- mensen in de bijstand met schulden er gemiddeld langer over doen om een baan te vinden (Jungmann, Van Geuns, Kruis, Calkoen & Anderson 2011);
- huishoudens in problematische schuldsituaties vaker last hebben van gevoelens van onveiligheid en een stigma krijgen dat hen belemmert in het dagelijkse leven (Dubois & Anderson 2010);
- mensen met financiële zorgen vaker aangeven zich buitengesloten te voelen en zich weinig verbonden te voelen met de omgeving (De Ronde, Van der Linden & Schoordijk 2008);
- mensen met financiële problemen vaker van mening zijn dat anderen een beter leven hebben, en vaak minder tevreden zijn over hun eigen leven (De Ronde e.a. 2008).

Bovendien blijkt ook dat er een relatie is tussen gezondheid en schulden:

- Personen met problematische schulden hebben last van een slechte psychische gezondheid, zoals verhoogde stress, depressiviteit, slapeloosheid, nervositeit of agressie (Dessart & Kuylen 1986).
- Personen met problematische schulden hebben een slechtere fysieke gezondheid, zoals rugklachten en andere gezondheidsproblemen (Dubois & Anderson 2010; Ochsman, Rueger, Letzel, Drexler, & Muenster 2009).

Schulden werken dus door op allerlei levensgebieden. Het voorkomen van schulden vermindert daarmee niet alleen de geldelijke kosten, maar ook de gevolgen voor de individuele gezondheid en het hele leven.

### *Door schulden ga je anders handelen*

Voorkomen is ook van belang omdat de problematiek vaak erger wordt als iemand eenmaal in de schulden zit. Dit is niet alleen het gevolg van de (snelle) stapeling van incassokosten en -maatregelen. Het is ook het gevolg van het proces waardoor mensen in beslag worden genomen door hun schulden. Hun denken wordt als het ware gegijzeld door de directe nood – schaarste – van gebrek aan geld. Zij focussen zich op direct gebrek en verliezen de langere termijn en andere zaken die aandacht vergen uit het oog. Van een afstand bezien maken zij minder doordachte keuzen (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) 2017; Jungmann & Wesdorp 2017; Mani, Mullainathan, Shafir & Zhao 2013). Keuzen die hen voor de wat langere termijn niet verder helpen. Het is een vorm van crisismanagement zonder echte oplossing. Vaak verergert het de problematiek.

## **“SCHULDEN TREKKEN EEN ZWARE WISSEL OP HET DAGELIJKS LEVEN.”**

Gebrek aan geld en het zoeken van kortetermijnoplossingen neemt zodanig bezit van iemands denken, dat hij/zij minder ruimte overhoudt om aan andere dingen te denken. Deze ruimte die we hebben om na te denken, aandacht op te brengen, goede beslissingen te nemen, vast te houden aan plannen en verleidingen te weerstaan noemen Mullainathan en Shafir (2013) de mentale bandbreedte. Een deel van de mentale bandbreedte van mensen met gebrek aan geld, wordt dus constant in beslag genomen door wat ze niet hebben: geld. Deze vermindering leidt tot meer onverstandige beslissingen, onzorgvuldigheid, afwezigheid, impulsiviteit, kortzichtig gedrag en het maken van fouten. Onderzoek laat zelfs

zien dat schaarste kan leiden tot een tijdelijke IQ-daling van gemiddeld 13 punten (Mani e.a. 2013).

De hersenwetenschappen bieden nader inzicht in deze effecten van stress. Stress kan er zelfs voor zorgen dat we onze zogenoemde executieve functies minder goed kunnen gebruiken (Korteweg 2017). Aanhoudende (geld)stress en de langdurige aanwezigheid van stresshormonen werkt desastreus door in onze prefrontale cortex – het hersengebied achter ons voorhoofd. In dit deel van ons brein worden de executieve functies aangestuurd. Juist deze functies hebben we hard nodig om ons te redden in het dagelijks leven. Voorbeelden van executieve functies zijn onder andere (Sitskorn 2016):

- werkgeheugen gebruiken (dingen onthouden);
- flexibel zijn, zoals zaken veranderen;
- aandacht kunnen richten, vasthouden, verdelen en loslaten;
- emoties reguleren.

## **“ER WORDT IN NEDERLAND NAUWELIJKS ONDERZOEK GEDAAN NAAR DE EFFECTIVITEIT VAN SCHULDPREVENTIE-PROJECTEN EN -INTERVENTIES.”**

Wanneer mensen door financiële problemen veel stress ervaren zijn ze minder goed in staat om de bovengenoemde functies in te zetten. De ironie ontgaat u vast niet, dit zijn juist de zaken die je moet kunnen om uit de schulden te komen en te blijven.

### **Effectiviteit van schuldpreventie**

Naar de effectiviteit van schuldpreventieprojecten en -interventies wordt in Nederland nauwelijks onderzoek gedaan. Zelfs over het bereik van de activiteiten is weinig informatie voorhanden. Als we willen voorkomen dat mensen in problematische schulden belanden, moeten we weten wat effectieve interventies zijn en

inzetten op de doorontwikkeling daarvan. Uit internationaal wetenschappelijk onderzoek blijkt dat interventies in het buitenland gericht op het bevorderen van financieel gezond gedrag weinig opleveren (Willis 2008, 2011; Mandell 2012; Miller, Reichelstein, Salas & Zia 2014; Fernandes, Lynch & Netemeyer 2014). Ze verwoorden hun conclusies niet op dezelfde manier, maar de gemeenschappelijke noemer is dezelfde: de inzet van interventies draagt er nauwelijks aan bij dat mensen gezonder financieel gedrag vertonen. Uit twee metastudies is gebleken dat interventies vaak maar een klein deel van de doelgroep bereiken, of dat de invloed van de verandering klein is (Fernandes e.a. 2014; Miller e.a. 2014). Voor de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) heb ik samen met mijn collega Nadja Jungmann de studies die in de meta-analyses waren gebruikt verder geanalyseerd. Op basis daarvan concludeerden we (Jungmann & Madern 2016):

- Er is sprake van een oververtegenwoordiging van lesmethoden op scholen, en van pensioenvoorlichting en interventies gericht op (beter) verzekeren en investeren. Over andere typen interventies is nauwelijks effectiviteitsonderzoek voorhanden.
- Binnen de studies en zeker binnen de meta-analyses is bovendien weinig aandacht voor elementen die werken voor een specifieke groep. Voor diverse studies geldt dat het effect van een interventie beperkt of nihil is, terwijl er wel positieve deeleffecten zijn.
- Veel van de onderzochte interventies zetten in op het vergroten van kennis om op die manier het gedrag te veranderen.
- Het doel en de opzet van de interventies is lang niet altijd helder.

**“IN HUIDIGE INTERVENTIES IS (VEEL) TE WEINIG AANDACHT VOOR HET VERGROTEN VAN COMPETENTIES, MOTIVATIE EN GELOOF IN EIGEN KUNNEN.”**

De conclusie dat het geen of weinig zin heeft om interventies in te zetten om financieel gedrag duurzaam te verbeteren, is dan ook te kort door de bocht. In Nederland is te weinig onderzoek voorhanden. Daar waar de interventies lijken op de internationaal geëvalueerde interventies kunnen we alleen de hypothese uitspreken dat ze vermoedelijk weinig bijdragen. Belangrijkste zorg is dat er een te grote nadruk ligt op kennisoverdracht en er (veel) te weinig aandacht is voor het vergroten van competenties, motivatie en geloof in eigen kunnen. Interventies worden vaak onzorgvuldig opgezet en uitgevoerd en zeker in Nederland zelden geëvalueerd. Maar als de wens om het financiële gedrag van de Nederlander te beïnvloeden serieus is, zijn er volop mogelijkheden om interventies anders in te richten. En ook om zulke interventies echt effectief te maken, door ze in een evaluatiecyclus te brengen (Jungmann & Madern 2016).



**“GEZOND FINANCIËEL  
GEDRAG KOMT PAS  
TOT STAND ALS  
MINIMAAL WORDT  
VOLDAAN AAN DRIE  
VOORWAARDEN:  
WETEN, KUNNEN  
EN HANDELEN.”**

## 4 / GEZOND FINANCIEEL GEDRAG BEVORDEREN

Het lijkt simpel, het voorkomen van schulden: niet meer uitgeven dan je hebt. Aan het begin van hoofdstuk 3 bleek dat voor een deel van de Nederlandse bevolking het budget onder spanning staat. Door hoge huren en stijgende zorgkosten gaat een steeds groter deel op aan de vaste lasten en blijft er minder geld over voor de boodschappen. Maar zelfs als er voldoende geld is, is alleen niet meer uitgeven dan je hebt, te simplistisch. Het gaat ook om planning richting de toekomst, rekening houden met onzekerheden. Al met al vraagt het voorkomen van schulden veel kennis en vaardigheden, maar alleen kennis en vaardigheden zijn onvoldoende om het te kunnen redden. Schuldenproblematiek is in belangrijke mate een gedragsvraagstuk. Dat vormt voor ons lectoraat een belangrijke basis. We laten ons bij dit thema onder meer leiden en inspireren door theorieën uit de sociale psychologie, gedragseconomie en de sociologie. Schuldpreventie zet uitdrukkelijk in op gedragsverandering en motivatie. In dit hoofdstuk ga ik in op wat financieel gezond gedrag is en welke kennis er is over het ontstaan van dit gedrag.

### Wat is gezond financieel gedrag?

Maatregelen, activiteiten en voorzieningen in het kader van schuldpreventie zijn erop gericht het gedrag van mensen te beïnvloeden, zodanig dat gezond financieel gedrag wordt bevorderd. Schuldpreventie kan zowel gericht zijn op het aanmoedigen als het afdwingen van bepaald gedrag. Dat laatste kan bijvoorbeeld in het geval van verplicht budgetbeheer voor de vaste lasten. De vraag die dan rijst is: wat is gezond financieel gedrag eigenlijk?

Binnen het lectoraat hanteren we de volgende definitie:

*“Financieel gezond gedrag is gedrag dat voorkomt dat er achterstanden in betalingen ontstaan nu en in de toekomst. Om dit gedrag te vertonen is het noodzakelijk dat de uitgaven in lijn zijn met de inkomsten en dat er goed financieel beheer wordt gepleegd.*



*Dit laatste houdt onder meer in dat mensen vooruit plannen op de middellange en lange termijn, zich bewust zijn van de financiële risico's die ze lopen en daar maatregelen voor treffen (buffer aanleggen, vaste lasten beperken etc.)."*  
(Jungmann, Van Geuns, Klaver, Wesdorp & Wolk 2012).

## **"GEDRAG EN MOTIVATIE ZIJN GEEN GEGEVEN EN DUS BEÏNVLOEDBAAR."**

Van Nederlanders wordt verlangd dat zij financieel gezond gedrag vertonen, zodat zij uit de financiële problemen kunnen blijven. Dat klinkt relatief eenvoudig, maar het vraagt behoorlijk wat kennis, vaardigheden en inzet van een individu. Bovendien is het nog maar de vraag of mensen in staat zijn om zodanig vooruit te plannen dat problemen in de toekomst worden voorkomen. Weet u wat u nodig hebt na uw pensionering? Of hoelang uw kinderen thuis blijven wonen en wat dit betekent voor het budget dat u nodig hebt?

Er zijn ook groepen in de samenleving waarvan moeilijk of eigenlijk niet kan worden verwacht dat zij in staat kunnen zijn om financieel gezond te leven. Bijvoorbeeld mensen met een licht verstandelijke beperking of personen met een verslaving, die als gevolg daarvan niet in staat zijn om het juiste gedrag te vertonen. Deze groepen vragen om een andere benadering. In plaats van inzetten op het aanleren van vaardigheden is het organiseren van hulp dan noodzakelijk. Schuldpreventie kan dus nooit een one-size-fits-all benadering zijn.

### **Hoe vormt ons financieel gedrag zich?**

Om je gezond te gedragen zijn kennis en vaardigheden noodzakelijk. Maar om mensen ook gezond gedrag te laten vertonen is meer nodig. In Nederland gaat steeds meer aandacht uit naar deze gedragsaspecten (WRR 2017; RVS 2017; Van Zutphen, Tuzgöl-Broekhoven, Van den Berg, Govers & Hanse 2016; Tiemeijer 2016). Het is duidelijk dat dit belangrijk is, maar het

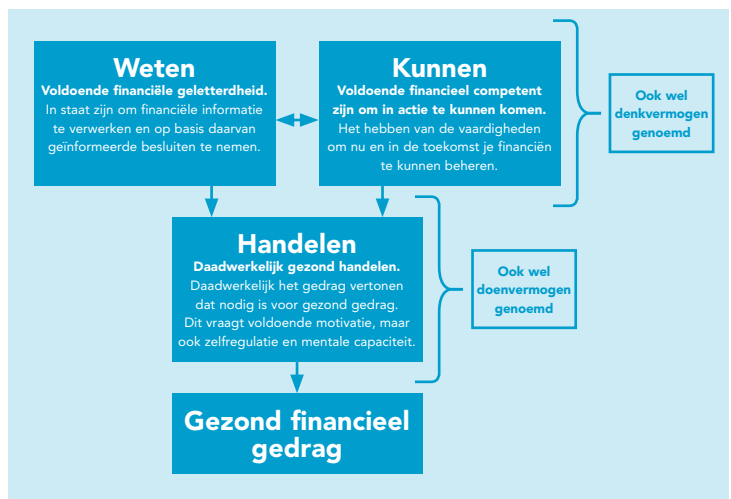
onderzoek naar de gedragsaspecten is nog in een pril stadium. We weten nog niet bij wie welke capaciteiten ontbreken en wat de gevolgen daarvan zijn.

Wat we wél weten is dat gezond financieel gedrag pas tot stand komt als minimaal wordt voldaan aan drie voorwaarden: weten, kunnen en handelen (Jungmann & Madern 2016). Om gezond financieel gedrag te vertonen is het van belang dat je weet wat je moet doen, dat je dat ook *kunt* en dat je het belangrijk genoeg vindt en in staat bent om financieel gezond te *handelen*.

De figuur hieronder bevat het model van gezond financieel gedrag en geeft de mate weer waarin de voorwaardelijke elementen zijn verwerkt in bestaande interventies. Het model veronderstelt dat mensen gezond(er) financieel gedrag vertonen als zij:

- weten: financieel geletterd zijn;
- kunnen: beschikken over financiële vaardigheden
- handelen: gemotiveerd zijn om het gewenste gedrag te vertonen én in staat zijn tot voldoende zelfregulatie.

Model van gezond  
financieel gedrag



Bron: een eerdere versie van deze figuur verscheen in *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid?* (Jungmann & Madern 2016).

Belangrijk om te benadrukken is dat 'motivatie' bij het 'handelen' vermeld staat. Dat betekent niet dat motivatie niet al eerder een rol speelt. Ook bij het aanleren van kennis zijn motivatie en vertrouwen in het eigen kunnen noodzakelijk. Zonder deze componenten zal het niet tot een handeling komen. Begin 2017 publiceerde de WRR haar rapport *Weten is nog geen doen* (WRR 2017). Zij benoemden in andere bewoordingen ongeveer dezelfde elementen. Zij concluderen dat om redzaam te zijn op terreinen zoals financiën, niet alleen *denkvermogen* nodig is maar ook *doenvermogen*. Onder denkvermogen vallen intelligentie en cognitieve vaardigheden; onder doenvermogen vallen temperament, zelfcontrole en overtuiging. Dit denkvermogen is nodig om kennis en vaardigheden te kunnen verwerven. Het doenvermogen wordt in dit model onder handelen geschaard.

## "SCHULDPREVENTIE KAN NOOIT EEN ONE-SIZE-FITS-ALL BENADERING ZIJN."

Om gezond financieel gedrag te bevorderen bij mensen moet je aandacht besteden aan alle drie de voorwaarden (weten, kunnen en handelen). Vaak is er in schuldpreventieprojecten vooral aandacht voor de voorwaarden 'weten' en 'kunnen' en nauwelijks voor het 'handelen'. Handelen klinkt eenvoudig maar dat is het juist niet. Handelen kan alleen als je de juiste kennis en vaardigheden hebt. Maar dat is slechts het begin. Zoals hierboven beschreven moet je gemotiveerd zijn. Motivatie is een lastig te omvatten concept. Binnen het lectoraat gaan we uit van de theorie van gepland gedrag van Ajzen én van fasen van gedragsverandering. In de volgende paragrafen lichten we deze theorieën kort toe.

### *Motivatie: theorie van gepland gedrag*

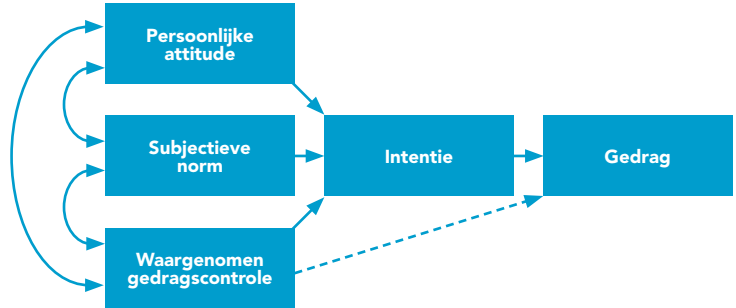
De theorie van gepland gedrag laat zien dat het ontstaan van motivatie complex is (zie figuur op pagina 36). De intentie om te handelen – de motivatie – wordt gevormd door de persoonlijke attitude van een persoon, de sociale norm en de waargenomen gedragscontrole.

Persoonlijke attitude is de houding van een persoon ten opzichte van bepaalde onderwerpen en gedragingen. Deze attitudes geven richting aan het gedrag. Naast de attitudes die personen over het gedrag hebben, gaat het ook om de consequenties die personen koppelen aan de uitvoering van het gedrag en hun attitude daarover (Ajzen 2011). Personen kunnen meerdere attitudes over hetzelfde onderwerp hebben. Het gaat dan om cognitieve opvattingen als 'sparen is verstandig' en om meer affectieve, morele of ethische opvattingen, bijvoorbeeld 'sparen is saai'.

De sociale norm is de gepercipieerde (ofwel waargenomen) verwachtingen van anderen (Fishbein & Ajzen 1975). Hierbij spelen twee factoren een rol. Ten eerste de normatieve verwachtingen, ofwel hoe denkt iemand anders dat de omgeving zijn of haar gedrag beoordeelt ('normative beliefs'). En ten tweede de mate waarin de persoon van plan is zich daar iets van aan te trekken ('motivation to comply').

De waargenomen gedragscontrole is of een persoon zelf denkt dat hij/zij in staat is om het gewenste gedrag daadwerkelijk te kunnen uitvoeren (Ajzen 2002). Deze waargenomen gedragscontrole bestaat uit twee onderdelen: '*controllability of the behavior*' en '*self-efficacy*'. '*Controllability of the behavior*' gaat om de gevoelsmatige controle die personen denken te hebben over het gedrag, en bestaat uit zowel interne als externe factoren (Ajzen 2011; Ajzen 2002). *Self-efficacy* is de verwachting die personen hebben over hun eigen vermogen om bepaald gedrag te kunnen uitvoeren (Lechner, Kremers, Meertens & De Vries 2010), ofwel het geloof dat je in staat bent om een bepaalde taak uit te voeren. Dat laatste heeft een groot effect op het functioneren (Bandura 1997). Personen met een lage '*self-efficacy*' zullen de door hen gestelde doelen in mindere mate realiseren. Omdat ze niet geloven dat ze de doelen kunnen realiseren, zetten ze zich daar ook minder voor in.

Model van gezond  
financieel gedrag



Bron: bewerking van  
*The Theory of Planned Behavior*  
(Ajzen 1991 p. 182).

### *Motivatie: fasen van gedragsverandering*

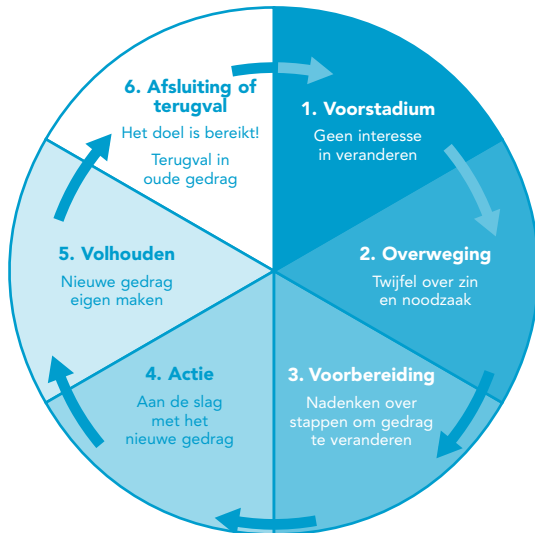
De fasen van gedragsverandering geven weer dat een persoon zich in verschillende stadia van motivatie kan bevinden. Motivatie ontwikkelt zich cyclisch en varieert in de tijd, onder omstandigheden en in interactie tussen personen (Shah & Gardner 2008). Dat motivatie zich cyclisch ontwikkelt is voor het lectoraat een belangrijk uitgangspunt. Het betekent dat gedrag en motivatie geen gegeven zijn en dus beïnvloedbaar. Uit diverse onderzoeken blijkt dat mensen met schulden in de beginfase, als de schulden net ontstaan, wel veel actie ondernemen om hun schulden aan te passen en hier pas later mee stoppen (o.a. Madern 2015). Een veelgebruikt model is dat van Prochaska, Nocrass & DiClemente (2007). Dit model geeft nadrukkelijk weer dat motivatie kan variëren en laat bovendien zien dat er een groep is die wel wil veranderen, maar ook redenen heeft om dat niet te doen. Daarbij spelen alle aspecten zoals genoemd in de theorie van gepland gedrag een rol.

---

## Zes fasen motivatiemodel gedragsverandering van Prochaska e.a. (2007)

1. Voorstadium. In eerste instantie ervaart een persoon niet dat hij of zij een probleem heeft.
2. Overwegen. De tweede stap is dat de persoon de voor- en nadelen van zijn of haar situatie tegen elkaar afweegt en overweegt om zijn of haar gedrag te gaan veranderen.
3. Beslissen en voorbereiden. De persoon besluit zijn of haar gedrag te gaan veranderen en treft daarvoor de nodige voorbereidingen.
4. Uitvoeren. Hij of zij vertoont het nieuwe gedrag.
5. Volhouden. De persoon volhardt in het nieuwe gedrag en weerstaat moeilijkheden die hij of zij tegenkomt.
6. Afsluiten of terugvallen. Hij of zij bereikt doel of valt terug in het oude gedrag en leert met vallen en opstaan.

Zes fasen van  
gedrags-  
verandering



Bron: Bewerking op basis van Prochaska, Nocross & DiClemente 2007.

---

### *Van motivatie naar actie*

Motivatie is dus een optelsom van allerlei aspecten. En dat zegt nog niet alles over of mensen daadwerkelijk tot actie overgaan. Of ze gaan handelen is ook van andere factoren afhankelijk. Iemand kan wel willen, maar dat wil niet zeggen dat het ook altijd lukt. De WRR kijkt expliciet naar het 'doenvermogen' van mensen. Hieronder vallen de vermogens om in actie te komen, vol te houden en om te kunnen gaan met verleidingen en tegenslag. Hierbij spelen zaken als zelfcontrole en de mate van stress (zie paragraaf Het belang van schuldpreventie) een rol. Deze factoren dragen bij aan de (on)mogelijkheden van een persoon. Zelfcontrole is de mogelijkheid om je innerlijke reacties onder controle te houden, alsmede om ongewenste gedragspatronen te onderbreken (De Ridder, Lensvelt-Mulders, Finkenauer, Stok & Baumeister 2012; Tangney, Baumeister & Boone 2004). Daarnaast beïnvloedt je persoonlijkheid je handelen. Niet iedereen reageert hetzelfde in dezelfde situatie. Extraverte personen hebben vaak andere copingmechanismen dan introverte personen. Extraverte personen zijn over het algemeen meer geneigd de problemen direct aan te pakken (WRR 2017).

---

### **Niet-lukkers**

Handelen is een complex begrip. We staan in dit werkveld nog aan het begin wat betreft kennis over handelen en hoe we dit een plek moeten geven binnen de dagelijkse praktijk. Binnen deze praktijk wordt veel gesproken over de 'niet-willers' en de 'niet-kunners'. Hierbij wordt vooral gekeken naar motivatie als een vast gegeven en naar de cognitieve capaciteiten. Willers kunnen veranderen in niet-willers. De juiste interventies kunnen mensen helpen om hun motivatie weer aan te wakkeren, maar misschien wel belangrijker: het is tijd om ook te kijken naar de *niet-lukkers*. Mensen die de problemen oprecht willen aanpakken, de kennis en de vaardigheden wel hebben en ook de problemen wel willen aanpakken, maar het toch steeds niet redden. Deze groep verdient extra ondersteuning.

---

### De illusie van rationaliteit

Bij financieel gedrag wordt vaak gedacht aan gedrag waaraan een bewuste afweging voorafgaat. Echter slechts een klein deel van ons gedrag berust op bewuste afwegingen. De afgelopen jaren zijn de inzichten over hoe gedrag ontstaat en wordt beïnvloed aan verandering onderhevig geweest. De rationele-keuzetheorie is een theorie die steeds minder navolging krijgt. Deze theorie gaat ervan uit dat personen hun keuzen baseren op volledig rationeel kunnen denken en handelen. Ze zouden een afweging maken tussen alle beschikbare mogelijkheden. De uiteindelijke keuze is gebaseerd op een rationele, logische afweging van de verschillende opties, waarbij het maximaal haalbare voor het individu centraal staat. Het individu kiest dus wat voor hem of haar de gunstigste optie is en zal in gelijke situaties ook steeds hetzelfde handelen. Bovendien zou een ander persoon in dezelfde omstandigheden volgens deze theorie ook dezelfde keuze maken.

## “HET IS TIJD OM OOK TE KIJKEN NAAR DE NIET-LUKKERS.”

Nieuwe onderzoeken laten zien dat bijvoorbeeld ook persoonlijkheid van invloed is. Zoals hiervoor al benoemd, een introverte persoon maakt andere afwegingen dan een extravert persoon, een persoon in stress handelt anders dan iemand zonder stress. Keuzen zijn dus niet alleen afhankelijk van de beschikbare informatie, maar ook van de wijze van verwerken. Bovendien is een persoon niet in staat om alle opties te kennen (beperkte rationaliteit) (Simon 1955). Pas de laatste jaren is binnen het Nederlandse beleid echt sprake van een grote verschuiving in het denken vanuit de ratio, naar andere factoren die een rol spelen. Door verschillende publicaties wordt steeds duidelijker dat mensen vaak niet rationeel kiezen (Tiemeijer, Thomas & Prast 2009), ook niet als het gaat om het voorkomen van schulden (Tiemeijer 2016). Behalve het feit dat mensen niet in staat zijn om alle opties te kennen zijn er allerlei andere afwegingen die een rol spelen. Zoals eerder genoemd speelt de verwachting van



## “SCHULDENPROBLEMATIEK IS IN BELANGRIJKE MATE EEN GEDRAGSVRAAGSTUK.”

anderen mee in onze keuzen (Ajzen 2011), maar het gaat vaak ook om onbewuste processen. Kahneman (2011) spreekt in dat kader over systeem 1 en 2. Systeem 2 is het rationele systeem, informatie wordt bewust verwerkt, het kost mentale inspanning. Systeem 1 daarentegen verwerkt informatie gevoelsmatig op basis van indrukken en gevoelens. Bij deze verwerking wordt onder meer gebruikgemaakt van heuristieken (Kahneman & Tversky 1979). Dat zijn simpele, onbewuste vuistregels die dienen om snel beslissingen te kunnen nemen. Hoewel regelmatig effectief kan dit ook leiden tot denkfouten.

---

### Onbewuste processen die het gedrag sturen

Er zijn verschillende onbewuste processen die het gedrag sturen. Enkele voorbeelden uit Madern, Van der Werf & Schonewille 2015:

- *Gewoontegedrag.* Een van de belangrijkste onbewuste processen als het gaat om financieel gedrag is gewoontegedrag (o.a. Tiemeijer 2011; Aarts 2009). Dit ontstaat als je een (aantal keren) bepaalde afwegingen maakt. Dit gewoontegedrag is in hoge mate efficiënt: hoe meer gedragingen mensen onbewust kunnen uitvoeren, hoe meer ruimte zij overhouden voor activiteiten die wel bewust aandacht vragen (Aarts 2009). Hoewel het zeer effectief en nuttig is, kan gewoontegedrag ook erg beperkend zijn. Onbewuste en ingesleten patronen zijn moeilijk te veranderen.
- *Verliesaversie.* Dit wil zeggen dat mensen het vervelender vinden om te verliezen dan dat ze het fijn vinden om te winnen. Mensen vinden het twee keer zo vervelend om te verliezen dan dat ze blij worden van winst. Daarom willen ze koste wat het kost verlies (en spijt) vermijden en gaan ze door met acties

waarvan ze rationeel beseffen dat deze mogelijksterwijs niet de meest verstandige zijn. Als je eenmaal hebt geïnvesteerd in iets, is het lastig ermee te stoppen (Kahneman & Tversky 1979).

- *Present bias*. Dit houdt in dat mensen geneigd zijn om beslissingen te nemen die gericht zijn op het nu, in plaats van op de toekomst (Kahneman 2011).
-

“FINANCIËLE  
ZELFREDZAAMHEID  
STAAT IN NEDERLAND  
VAAK SYNONIEM VOOR  
‘BEWIJS MAAR DAT  
JE HET KAN’.”

## 5 / DE FOCUS VAN HET ONDERZOEK

Schulden hebben grote impact op het leven van een persoon en de maatschappij. Financiële problemen dragen bij aan het ontstaan van andere problemen, zoals gezondheidsklachten en vermindering van arbeidsproductiviteit. Eenmaal in de schulden lopen vorderingen snel op. Door toenemende stresslevels zijn mensen steeds slechter in staat om de gevraagde inspanning te leveren. Zij zijn steeds minder in staat om de weloverwogen, doordachte beslissingen te nemen die juist nodig zijn om het tij te keren. Daarbij is vaak professionele hulp nodig. Hogeschool Utrecht leidt studenten op om deze ondersteuning te kunnen bieden. Studenten worden onder meer opgeleid tot schuldhulpverlener, medewerker van een wijkteam, deurwaarder, incassomedewerker of sociaal raads-lid. Van onze studenten en professionals wordt verwacht dat ze ondersteuning bieden bij financiële problemen. Schattingen laten zien dat 70 tot 85 procent van de vragen die binnenkomen bij de generalisten van de wijkteams van financiële aard zijn (Van Geuns, Jungmann & Anderson 2016). Het vroegtijdig signaleren van financiële problemen is dan ook uitdrukkelijk een van de taken van deze generalisten. Om dat te kunnen doen is kennis nodig, want wie lopen eigenlijk het risico op financiële problemen en wanneer is welke hulp noodzakelijk?

Door het ontbreken van goede definities en databases is het lastig om te weten wie er in de financiële problemen zitten en vooral ook wie een groot risico lopen. Bovendien ontbreekt de kennis over hoe schulden voorkomen kunnen worden en financieel gezond gedrag bevorderd. Door het ontbreken van deze kennis is het voor professionals lastig om te weten wat echt effectief is en kunnen ze slechts in beperkte mate gebruikmaken van evidence-based interventies. Het lectoraat ziet het dan ook als haar opdracht om bij te dragen aan harmonisering van de definities, om door middel van onderzoek meer inzicht te verschaffen in de personen die in de problemen zitten, om de gevolgen van schulden beter in kaart te brengen én om onderzoek te doen naar mogelijke

oplossingen om uiteindelijk de schuldproblematiek te kunnen verminderen. Binnen de lijn 'Schuldpreventie en vroegsignalering' leidt dat tot onderzoek op de volgende drie gebieden:

- Onderzoek naar het financieel gedrag van mensen met schulden én de gevolgen.
- Onderzoek naar de relatie tussen de inrichting van de huidige maatschappij en het financiële gedrag van mensen.
- Onderzoek naar werkzame bestanddelen van interventies.

---

### Onderwijs en beroepspraktijk

Het lectoraat wil met deze onderzoekslijn bijdragen aan effectieve en efficiënte schuldpreventie. Dit slaagt alleen in nauwe samenwerking met het onderwijs en de beroepspraktijk. Onderwijs betrekken we enerzijds door projecten uit te voeren die een directe bijdrage leveren aan curriculumontwikkeling, en anderzijds door studenten bij die projecten waar mogelijk te betrekken. Door te werken in opdracht van partijen uit de betrokken werkvelden aan de vragen waar zij in de dagelijkse praktijk mee worstelen, brengen we de beroepspraktijk binnen op Hogeschool Utrecht en helpen we de praktijk verder.

---

### Wie zitten er in de problemen?

Een van de eerste vragen die we moeten beantwoorden luidt: 'Wie zitten er eigenlijk in de problemen?' De kennis hierover is beperkt, zagen we in hoofdstuk 3. Cijfers over aantallen ontbreken en voor cijfers die wel bekend zijn is weinig aanvullende informatie beschikbaar. Vragen als: 'Hoe zijn mensen in de problemen gekomen?' 'Wat hebben ze geprobeerd?' 'Waarom lukte dit niet?' zijn nauwelijks onderwerp van onderzoek. Terwijl juist de antwoorden op deze vragen kunnen helpen bij het vinden van oplossingen.

Over de groep die geholpen wordt door schuldhulpverlening is de nodige informatie beschikbaar. Maar we weten nagenoeg niets over de aanmerkelijk grotere groep met problematische schulden

die onbekend is bij schuldhulpverlening. Het enige dat we mogen aannemen is dat ze het – gezien de hoogte van hun schuldenlast – waarschijnlijk niet redden om hun schuldsituatie op te lossen zonder professionele ondersteuning in de vorm van een schuldregeling. Daarbij mogen we aannemen dat het voortduren van de problematische schulden negatief uitwerkt op hun welzijn en bijdraagt aan het ontstaan van te vermijden maatschappelijke kosten. Het ontbreekt ook aan kennis over de groep met risicovolle schulden. Dit is een gemis, want als we meer zicht zouden hebben op deze groep, zou wellicht bij een (substantieel) deel voorkomen kunnen worden dat de schuldsituatie zich ontwikkelt tot een problematische schuldsituatie.

## **“WE WETEN NAGENOEG NIETS OVER DE GROTE GROEP MET PROBLEMATISCHE SCHULDEN DIE ONBEKEND IS BIJ SCHULDHULPVERLENING.”**

Het gebrek aan kennis over de groepen die niet in beeld zijn, maakt dat we niet weten wat ze nodig hebben. En ook niet op welke manier zij eerder in beeld kunnen komen. Binnen deze lijn van het lectoraat zullen we inzetten op het verwerven van kennis over mensen met beginnende en risicovolle schulden. Gedragsaspecten en het financiële gedrag staan daarbij voorop. Welk financieel gedrag vertonen zij, wat is risicogedrag en wat leidt tot dit gedrag? Onze hypothese is dat weliswaar bij een deel van deze groep sprake is van gebrek aan kennis en vaardigheden, maar dat bij het overgrote deel juist gedragsaspecten het handelen beperken.

---

### Ook studenten hebben financiële problemen

In juni 2017 is het lectoraat een project gestart gericht op het voorkomen van financiële problemen bij studenten. Geldzorgen vormen afleiding en kunnen bijdragen aan slechtere schoolprestaties en zelfs schooluitval (Letkiewicz e.a. 2014). In het studiejaar 2017/2018 onderzoekt het lectoraat in hoeverre studenten geldzorgen hebben en hoe die hun functioneren beïnvloeden. Samen met studenten en docenten zal het lectoraat interventies ontwikkelen om studenten te ondersteunen in het oplossen van hun geldzorgen. Dit project is mede mogelijk door een subsidie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

---

### Wanneer is de samenleving te complex?

In hoofdstuk 4 stond het financieel gedrag van mensen centraal. Gedragsverandering is lastig en de vraag die daarbij speelt is: wat kunnen we eigenlijk van mensen verlangen? De titel van deze openbare les “Niet omdat het kan, maar omdat het moet” slaat niet alleen op de zo noodzakelijke schuldpreventie. Hij gaat ook over de individuen die gedwongen worden om expert te worden ten aanzien van geldzaken. Ik heb de afgelopen jaren veel mensen gesproken die dagelijks bezig waren om nieuwe berekeningen te maken, belden met schuldeisers, of geld vroegen bij familie. Niet omdat het hun hobby is, maar omdat het noodzakelijk was om hun kinderen te eten te kunnen geven. “Niet omdat het kan, maar omdat het moet” slaat op de belasting die vanuit de systeemwereld op mensen wordt gelegd. Mensen moeten bewijzen dat ze willen werken, dat ze zich willen inspannen om hun schulden te regelen. Daarbij wordt onvoldoende rekening gehouden met het feit dat sommige mensen dat niet kunnen, of dat het soms gewoonweg niet lukt. Financiële zelfredzaamheid staat in Nederland vaak synoniem voor ‘bewijs maar dat je het kan’.

In 2012 publiceerde lector Nadja Jungmann samen met enkele andere collega's *Paritas Passé* (de gelijkheid voorbij). Dit was het eerste rapport dat inging op de complexiteit van de beslagwet-

geving en de nieuwe incassobevoegdheden die met name de overheid zichzelf had gegeven (Jungmann e.a. 2012). Deze complexiteit zorgde ervoor dat mensen met financiële problemen niet ondersteund werden, maar verder in de problemen kwamen. In dit rapport is beschreven welke gevolgen de incassobevoegdheden hebben op huishoudens met problematische schulden en welke problemen daardoor ontstaan. Na dit rapport volgden meerdere studies die ingaan op de complexiteit van het Nederlandse systeem, in het bijzonder het incassosysteem, het sociale zekerheidsstelsel en de schuldhulpverlening (WRR 2017; RVS 2017; Van Zutphen e.a. 2016; Tiemeijer 2016). De conclusie was steeds vergelijkbaar: het incassostelsel is te complex en de Nederlandse overheid heeft te hoge verwachtingen van de (financiële) zelfredzaamheid van burgers. De aangedragen oplossing luidde telkens weer dat het stelsel eenvoudiger moet. Het project 'Mobility Mentoring' dat we vanuit het lectoraat uitvoeren heeft daaraan toegevoegd dat er steeds meer aandacht komt voor de impact van stress in de incassobranche en de schuldhulpverlening, en voor de mogelijkheden om te voorzien in 'stress-sensitieve dienstverlening', zoals we dit in ons lectoraat zijn gaan noemen.

## **“GEDRAGSVERANDERING IS LASTIG. WAT KUNNEN WE EIGENLIJK VAN MENSEN VERLANGEN?”**

Dat de samenleving voor veel Nederlanders (te) ingewikkeld is lijkt inmiddels onomstreden. De vraag die nog niet is beantwoord is wat we in redelijkheid van een persoon kunnen verwachten. En hoe kunnen we in de context rekening houden met iemands capaciteiten? Om de inrichting van het stelsel te veranderen is het onvoldoende om louter vast te stellen dat het te ingewikkeld is. Ook de vraag wát er dan wel te ingewikkeld is moet beantwoord worden. En bij invoering van een nieuwe aanpak is evaluatie van belang. Dit vraagt onderzoek, maar hier is ook de politiek aan zet. *Paritas Passé* verscheen in 2012. Het kabinet onderschreef de



conclusies, maar van een echt integrale aanpak van alle incasso's die door het Rijk worden gedaan is nog geen sprake. De aankomende vereenvoudiging van de beslagvrije voet (het bedrag dat bij inkomensbeslagen moet worden vrijgelaten voor kosten van levensonderhoud) is een belangrijke stap. Maar dit zal niet voorkomen dat mensen qua inkomen onder de beslagvrije voet zakken en dus te weinig geld overhouden om de vaste lasten en de boodschappen te kunnen betalen. Een deel van de Nederlandse bevolking dreigt kopje onder te gaan door de complexiteit van de samenleving. De enige oplossing die direct voorhanden lijkt is ondersteuning vanuit professionals. Dat maakt dat het lectoraat naast onderzoek ook wil inzetten op bewustmaking bij het onderwijs en professionals, en de tools wil meegeven om mensen die kopje onder dreigen te gaan, te kunnen ondersteunen zonder hun eigen verantwoordelijkheid weg te nemen. Enkele van de vragen die daarbij spelen zijn:

- Wat is de minimale kennis die (generalistische) professionals moeten hebben om mensen met financiële problemen bij te staan?
- Hoe kunnen organisaties en professionals voorzien in stress-sensitieve dienstverlening?
- Op welke wijze kan er worden gebouwd aan het geloof in eigen kunnen?
- Welke instrumenten hebben professionals nodig om mensen te ondersteunen bij het volhouden van financieel gezond gedrag?

## **“HOE KUNNEN ORGANISATIES EN PROFESSIONALS VOORZIEN IN STRESS-SENSITIEVE DIENSTVERLENING?”**

---

### Wanneer zijn financiën stressvol?

Veel Nederlanders ervaren een mate van stress als zij met hun financiën bezig zijn. Welke activiteiten worden gezien als moeilijk, vervelend of zelfs stressvol? Om daar meer zicht op te krijgen hielden we een representatieve survey onder Nederlanders van 18 tot 65 jaar. Dit onderzoek in samenwerking met het Nibud verschijnt eind 2017. Enkele uitkomsten:

- Op de stelling ‘mijn geldzaken beheersen mijn leven’ geeft bijna één op de vijf personen aan dat dit vaak of altijd het geval is.
- Het meest ziet men op tegen het doen van de belastingaangifte; het bijhouden van de administratie wordt daarna het meest genoemd.
- Eén op de vijf ondervraagden geeft aan dat ze regelmatig moeilijk kunnen slapen vanwege hun financiële situatie; ongeveer een zesde geeft aan wekelijks hoofdpijn te hebben door hun financiële situatie.

---

### Wat zijn werkzame bestanddelen?

Er is weinig onderzoek voorhanden dat inzicht geeft in wat wel en niet werkt op het terrein van schuldpreventie. Binnen onze onderzoekslijn is dit dan ook een belangrijke vraag. Wat zijn werkzame bestanddelen van schuldpreventie en hoe kan vroegsignalering effectief worden ingericht?

#### *Schuldpreventie*

Er zijn goede gronden om aan te nemen dat gezond(er) financieel gedrag bevorderd kan worden als interventies inzetten op de drie sporen van het model van financieel gezond gedrag. Dat is echter niet voldoende. Er moet ook worden voldaan aan een aantal randvoorwaarden. De vier belangrijke randvoorwaarden zijn:

- een scherpere afbakening van het doel en de doelgroep van de interventie;
- een scherpere timing van de interventies – wanneer is de

doelgroep het meest ontvankelijk?

- een design waarin werkzame bestanddelen het fundament vormen – wat is bewezen effectief en hoe past dat in de interventie?
- hoge(re) professionele kwaliteit in en rondom het werkveld van de schuldhulpverlening, en meer aandacht voor de wijze waarop deze professionals zich verbinden met de groep of persoon die zij begeleiden (Menger, Krechtig & Bosker 2016).

De combinatie van deze randvoorwaarden is belangrijk. Wat de werkzame bestanddelen zijn, is een van de nadrukkelijke vragen die we in de aankomende jaren gaan proberen te beantwoorden. Op basis van eerder onderzoek en ervaringen in andere werkvelden kunnen we een aanname doen van deze werkzame bestanddelen. Te denken valt dan aan criminologie, onderzoek binnen de reclassering en de gezondheidspreventie. Op basis hiervan kunnen we aannemen dat werken met groepen, confrontatie met de eigen situatie en werken aan self-efficacy (Zuithof, Mateman & Verweij 2016; Jungmann, e.a. 2012) bijdragen aan het voorkomen van schulden. Door lessen uit andere werkvelden toe te passen op schuldpreventie, kunnen in de aankomende jaren waarschijnlijk grote stappen gemaakt worden.

## **“EEN DEEL VAN DE NEDERLANDSE BEVOLKING DREIGT KOPJE ONDER TE GAAN DOOR DE COMPLEXITEIT VAN DE SAMENLEVING.”**

Het is een te beperkte benadering om binnen interventies alleen in te zetten op bewust gedrag. In de vorige paragraaf ging het over de complexiteit van de samenleving. Juist in dat kader is het belangrijk ook te kijken naar *nudges*. Nudges zijn vrij vertaald kleine duwtjes in de gewenste richting, zonder dat daarbij sprake is van een verplichting (Thaler & Sunstein 2009). Dat kan bijvoorbeeld door een aanpassing in de keuzearchitectuur, dit is de

manier waarop keuzen gepresenteerd worden zodat mensen eenvoudig een gezonde keuze kunnen maken. In Nederland geldt ook voor nudging dat er nog relatief weinig bekend is over de effectiviteit bij het voorkomen van schulden. Internationaal onderzoek geeft echter reden om aan te nemen dat hier nog veel winst te behalen is (OECD 2017; Behavioural Insights Team 2016).

Kortom, de huidige generatie interventies is niet effectief. Er ligt te veel nadruk op kennisoverdracht en er is (veel) te weinig aandacht voor het vergroten van competenties, motivatie en geloof in eigen kunnen. Interventies worden vaak onzorgvuldig opgezet en uitgevoerd en zeker in Nederland zelden geëvalueerd. Er is weinig aandacht voor de inrichting van de context en het slim inrichten van de keuzearchitectuur. Maar als de wens om het financiële gedrag van Nederlanders te beïnvloeden serieus is, zijn er volop mogelijkheden om interventies anders in te richten en de context op een stimulerende wijze vorm te geven. Daarbij is het van belang om de interventies en de bewerkte context in een evaluatiecyclus te brengen, en daarmee echt effectief te maken. Het lectoraat ziet het als haar taak om de praktijk te ondersteunen, maar kan dit niet doen zonder de inzet van de praktijk. Als lectoraat kunnen we meedenken over de opzet van interventies en aanpassingen in contexten. Maar de mogelijke winsten worden alleen geïncasseerd als de praktijk het aandurft om interventies op basis van genoemde uitgangspunten te gaan inzetten, ze evalueert en dan bijstelt. Dit vraagt commitment om niet de ene interventie voor de andere in te ruilen, maar om in meerjarige programma's samen te werken aan een effectievere uitvoeringspraktijk. Alleen dan zal de zo noodzakelijke en binnen bereik liggende substantiële bijdrage worden geleverd en voorkomen we dat we over vijf jaar nog steeds niet kunnen zeggen wat effectief is.

---

### Werkzame bestanddelen van een budgetcursus

Budgetcursussen worden veelvuldig ingezet door gemeenten en maatschappelijke organisaties. Onbekend is echter of de budgetcursus gezond financieel gedrag bevordert en bijdraagt aan het voorkomen en/of verminderen van problematische schulden. Met behulp van een gerandomiseerd experiment onderzoekt het lectoraat de effectiviteit van de traditionele budgetcursus en een cursus gebaseerd op gedragswetenschappelijke inzichten. Dit in samenwerking met Wageningen Universiteit, Avres, gemeente Zwolle, Werk en Inkomen Lekstroom en Drechtsteden. Na afloop van het onderzoek is bekend of een budgetcursus bijdraagt aan gezonder financieel gedrag, welke type budgetcursus effectiever is én wat de werkbare bestanddelen zijn.

---

## “DE HUIDIGE GENERATIE INTERVENTIES IS NIET EFFECTIEF.”

### *Vroegsignalering*

Bij vroegsignalering spelen twee vraagstukken: wat werkt als je in contact wilt komen en welke signalen en data zijn bruikbaar? De eerste vraag is tegelijkertijd de belangrijkste van de twee. Uit onderzoek is bekend dat de relatie tussen de professional en de klant een belangrijk werkend bestanddeel is om te komen tot een geslaagd traject (Menger e.a. 2016). Voor de vraag wat werkt als je in contact wilt komen met een nog onbekende schuldenaar, gelden dezelfde uitgangspunten als hiervoor beschreven. Belangrijk daarbij is dat de interventie wordt uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers die beschikken over de juiste kennis, vaardigheden en houding (Van Geuns 2013). Bij deze vorm van outreachend werken is dat onontbeerlijk. Dit geldt voor alle interventies, maar is in dit geval nog belangrijker, aangezien het hier een vorm van outreachend werken betreft. Het eerste contact is de sleutel tot een mogelijke oplossing. Nog niet beantwoord zijn vragen zoals: wat is dan de juiste kennis, welke vaardigheden zijn

nodig en welke houding is van belang? Dit zal ook deels afhangen van de omstandigheden en de manier van contact zoeken. Iemand die zelf nog geen probleem ervaart zal vermoedelijk anders reageren dan iemand die zelf hulp zou willen hebben.

De tweede vraag die bij vroegsignalering speelt is: welke signalen en data zijn bruikbaar en van betekenis? Ook hierover is maar beperkte informatie voorhanden. De NVVK heeft in haar *Leidraad Vroegsignalering* een eerste interessante aanzet gedaan (Kuiper & Fleuren 2015). Ook op dit punt is er echter nog veel onbekend. De vraag wanneer een signaal (of meerdere signalen) reden is om contact op te nemen, is een vraag waarnaar meer onderzoek nodig is. Vroegsignalering vraagt evenwichtskunst. Als je te snel contact opneemt heb je te maken met veel huishoudens waarin eigenlijk niets aan de hand is. Dit brengt veel kosten mee en kan ook irritatie bij de burger opleveren. Als je te laat bent, is het momentum voorbij om met een beperkte interventie veel te realiseren. Voor vroegsignalering is het kunnen inschatten van de waarde van de data en signalen van belang. Het lectoraat wil hieraan een bijdrage gaan leveren, in samenwerking met onder meer het BKR. Zowel door vooraf samen met professionals vast te stellen wat signalen zijn, alsmede achteraf te toetsen wat de waarde van deze signalen is.



## / TOT SLOT

Op 1 september 2016 ben ik begonnen als tweede lector bij het lectoraat Schulden & Incasso. Op de eerste plaats wil ik Nadjia Jungmann, de eerste lector bij het lectoraat, bedanken voor het vertrouwen dat ze de afgelopen jaren in mij heeft gehad en voor het warme onthaal op Hogeschool Utrecht. Ik heb genoten van het eerste jaar en kijk uit naar de verdere samenwerkingen. Hoewel we ons allebei primair met verschillende lijnen gaan bezighouden, ben ik ervan overtuigd dat we elkaar telkens een stap verder brengen.

Ik werk regelmatig alleen, maar echte vreugde haal ik uit gezamenlijke projecten en ambities. Ik ben dan ook zeer blij met de kenniskring en het kenniscentrum. De kenniskring is niet nieuw voor mij, al sinds 2012 ben ik betrokken bij de kenniskring van het lectoraat Schulden & Incasso. De leden van de kenniskring hebben mij altijd weten te inspireren met hun enthousiasme. Met datzelfde enthousiasme werd ik vorig jaar door hen onthaald. Zonder de anderen tekort te willen doen wil ik hier vooral het kernteam, bestaande uit Marc Anderson, Vivian den Hartogh, Annemarieke van der Veer en Gercoline van Beek, bedanken voor het wegwijs maken binnen de HU. Het Kenniscentrum Sociale Innovatie (KSI) was wel nieuw. Ik ben daar zeer hartelijk ontvangen en getroffen door de sterke drijfveer van deze personen. Allen willen bijdragen aan een betere samenleving. Hoewel onze uitgangspunten en theoretische basis kunnen verschillen vinden we elkaar in deze ambitie. In het afgelopen jaar heb ik al meerdere vruchtbare discussies gevoerd die mijn gedachten verder scherpten. Ik wil hiervoor mijn collega-lectoren bedanken en kijk uit naar de samenwerking in de toekomst. Ook bedank ik de KSI-medewerkers Ellen Langenbach, Helga Veldhuizen, Carla Entrop, Annemiek Rietbergen en Carolien Gelauff-Hanzon. Zij staan altijd voor iedereen klaar en hebben mij al vele keren op weg geholpen.



Graag wil ik hier ook bedanken de leden van het College van Bestuur van de HU, in het bijzonder Anton Franken en Lia van Doorn, directeur van het KSI, voor het in mij gestelde vertrouwen. Dank ook aan alle docenten van het Instituut Recht. Zij hebben ervoor gezorgd dat het voelde als thuishkomen. Bijzondere dank aan Eelco Koot die mij (onbewust) op het spoor van schuldpreventie heeft gezet door mij in 2003 bij het Nibud te introduceren. Ook de oud-collega's van het Nibud en van het lectoraat Armoede Interventies willen ik hier bedanken. Dankzij hen heb ik de afgelopen jaren kunnen groeien en sta ik waar ik nu sta. Ook dank ik mijn vrienden en familie voor hun steun en betrokkenheid. In het bijzonder mijn ouders, broer en zus en mijn vriend Cheryl. Dank voor jullie eindeloze geduld als ik weer eens zat te mopperen of jullie juist lastigviel met 'mooie uitkomsten'.

Tot slot wil ik de mensen bedanken die betrokken zijn geweest bij het tot stand komen van deze publicatie en de openbare les. Als eerste Peter Wesdorp en lector Roeland van Geuns van het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam. De afgelopen jaren hebben we heel wat samen zitten brainstormen; deze gesprekken hebben hun weerslag in dit document. Roeland dank ik ook voor de toezegging om het co-referaat bij deze openbare les te verzorgen. Ik dank mijn (oud-)collega's Anna van der Schors, Minou van der Werf en Karolien Coppelmans voor hun zeer waardevolle commentaar op de conceptversie van deze openbare les. Ik sluit af met dank aan de persoon waar ik ook mee begon: Nadja Jungmann. Nadja, hoewel jij aangaf dat het 'slechts' kleine structuurwijzigingen waren, ben ik weer uren bezig geweest om jouw (relevante) commentaar te verwerken. Maar je had gelijk, het is er echt beter van geworden.



# BIJLAGEN

**CURRICULUM VITAE** 59

**LITERATUUR** 61

**COLOFON** 67

## / CURRICULUM VITAE

Dr. Tamara E. Madern is bijzonder lector Schuldpreventie & Vroegsignalering bij het lectoraat Schulden & Incasso, Kenniscentrum Sociale Innovatie (KSI) van Hogeschool Utrecht. Daarnaast is zij zelfstandig adviseur.

Sinds 2003 is zij werkzaam op het gebied van huishoudfinanciën. Van 2000 tot 2004 studeerde ze Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) aan Hogeschool Utrecht. Na het behalen van haar bachelor-diploma, volgde ze de premaster en master Sociaal Culturele Wetenschappen aan de Vrije Universiteit Amsterdam. In 2015 promoveerde zij aan de Universiteit Leiden op een interdisciplinair onderzoek over het financieel gedrag van mensen met schulden. Dit onderzoek gaat over het verschil in financieel gedrag tussen mensen zonder en met lichte en ernstige schulden, en welke rol psychologische en sociologische determinanten spelen bij dat gedrag.

Tijdens en na haar studie (2003–2015) werkte ze bij het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting. Ze had daar verschillende functies, waaronder die van budgetconsulent, adviseur opleidingen en onderzoeker. Ook was ze gastdocent bij de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) en bij de minor Geld en Schulden, beide van de HU. Van 2015 tot 2017 werkte ze als senior onderzoeker bij het lectoraat Armoede Interventies aan het Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovaties, Hogeschool van Amsterdam. Tamara Madern is lid van de redactie van het tijdschrift *Schuldsanering*.

Het afgelopen decennia heeft zij zich gespecialiseerd in het financieel gedrag van mensen met financiële problemen. Ze doet onder andere onderzoek naar en adviseert over interventies gericht op het voorkomen van schulden; de psychologische determinanten die een rol spelen bij schulden; nudging, met name in communicatie; vereenvoudiging van processen rondom schuldenproblema-

tiek; en coaching. Ze probeert het onderzoek direct te vertalen naar de praktijk. Zo schreef ze onder andere de handreiking *Budgetcoaching: monitoren van de voortgang*, werkte ze mee aan de publicatie *Geld en Gedrag. De theoretische basis* en ondersteunde ze bij de doorontwikkeling van diverse trainingen en budgetcursussen. Voor het hbo-onderwijs schreef ze samen met haar collega-lector Nadja Jungmann het *Basisboek Aanpak Schulden*.

## / LITERATUUR

- Aarts, H. (2009).** Gewoontegedrag: de automatische piloot van mens en maatschappij. In: W.L. Tiemeijer, C.A. Thomas, & H.M. Prast (red.), *De menselijke beslisser. Over de psychologie van keuze en gedrag*. Amsterdam: Amsterdam University Press, pp. 139-162.
- Aarts, L., K. Douma, R. Frierson, C. Schrijvershof & M. Schut (2011).** *Kosten en baten van schuldhulpverlening*. Den Haag: Aarts De Jong Wilms Goudriaan Public Economics bv.
- Ajzen, I. (2011).** *Attitudes, personality and behavior*. New York: Open University Press.
- Ajzen, I. (2002).** Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32 (4), pp. 665-683.
- Baan, A., K. Louwes & A. Oostveen (2016).** *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*. Utrecht: Berenschot.
- Baas, T. (2016).** ZZZ'er met schuld gemiddeld 135.000 rood. *Bnr.nl*. Geraadpleegd op 4 augustus 2017 van <https://www.bnr.nl/nieuws/arbeidsmarkt/10304842/gemiddelde-zzz-er-heeft-135-000-euro-schuld>, 31 mei.
- Bandura, A. (1997).** Self-efficacy. *Harvard Mental Health Letter*, 13 (9), pp. 4-7.
- Behavioural Insights Team (2016).** *The behavioural Insights team. Update report 2015-16*. London: Behavioural Insights Team.
- Blom, A. (2017).** Project: Smart met geld. *Mee.nl*. Geraadpleegd op 3 augustus 2017, van <https://www.mee.nl/project-smart-met-geld>.
- Bureau Krediet Registratie (2016).** 5% minder Nederlanders met betalingsachterstand bij Stichting BKR [persbericht]. Geraadpleegd op 2 augustus 2017, van <http://perskamer.bkr.nl/http://perskamer.bkr.nl/5-minder-nederlanders-met-betalingsachterstand-bij-stichting-bkr>, 20 juli.
- Dessart, W.C.A.M. & A.A.A. Kuylen (1986).** The nature, extent, causes, and consequences of problematic debt situations. *Journal of Consumer Policy*, 9 (3), pp. 311-334. doi: 10.1007/BF00380302.
- Dubois, H. & R. Anderson (2010).** *Managing household debts: Social service provision in the EU*. Dublin: Eurofound.
- Fernandes, D., J.G.J. Lynch & R.G. Netemeyer (2014).** Financial Literacy, Financial Education, and Downstream Financial Behaviors. *Management Science*, 60 (8), pp. 1861-1883. Geraadpleegd van <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.2013.1849>.

**Fishbein, M. & I. Ajzen (1975).** *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.

**Geuns, R. van (2013).** *Every picture tells a story. Armoede: een gedifferentieerd verschijnsel*. Amsterdam: Roeland van Geuns / HVA Publicaties.

**Geuns, R. van, N. Jungmann & M. Anderson (2016).** *Schulden uit de knel? Een verkenning van innovaties bij de aanpak van schulden*. Den Haag: Platform31.

**Jungmann, N. (2006).** *De Wsnp: bedoelde en onbedoelde effecten op het minnelijk traject*. Diss. Leiden: Leiden University Press.

**Jungmann, N. (2012).** *Schuldenproblematiek. Een vraagstuk in transitie*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

**Jungmann, N. & M. Anderson (2011).** *Vroegsignalering moet en kan! Een onderzoek naar de toegevoegde waarde van een Landelijk Informatiesysteem Schulden*. Nederhorst den Berg: Social Force.

**Jungmann, N. & G. van Beek (2016).** *De toegang tot schuldhulpverlening staat onder druk. Bundel Kenniscentrum Sociale Innovatie*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

**Jungmann, N. & F. van Iperen (2011).** *SchuldPreventiewijzer. Over het belang van schuldp preventie en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven*. Utrecht: Initium.

**Jungmann, N. & T. Madern (2016).** *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid?*. Working Paper WRR nr. 23. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid.

**Jungmann, N. & P. Wesdorp (2017).** *Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform31.

**Jungmann, N., E. Lems, F. Vogelpoel, G. van Beek & P. Wesdorp (2014).** *Onoplosbare schuldsituaties*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

**Jungmann, N., R. van Geuns, J. Klaver, P. Wesdorp & J. van der Wolk (2012).** *Preventie : voorkomen is beter dan genezen*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

**Jungmann, N., A.J. Moerman, H.D.L.M. Schruer & I. van den Berg (2012).** *Paritas Passé. Debiteuren en crediteuren in de knel door ongelijke incasso-bevoegdheden*. Den Haag: KBvG.

**Kahneman, D. (2011).** *Thinking fast and slow*. New York: Farrar, Straus and Giroux.

**Kahneman, D. & A. Tversky (1979).** Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47 (2), pp. 263-292.

**Kuiper, J. & M. Fleuren (2015).** *Leidraad vroegsignalering. Definitie, stappenplan en modelconvenant voor vroegsignalering in de schuldhulpverlening*. Utrecht: NVVK.

**Kuipers, A.M. (2015).** Eigen geldkrant voor gemeente Zeist. *Nibud.nl* Geraadpleegd op 2 augustus 2017, van <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/geldkrant->

voor-gemeente-zeist.

**Lechner, L., S. Kremers, R. Meertens & H. de Vries (2010).** Determinanten van gedrag. In: J. Brug, P. van Assema & L. Lechner (red.), *Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering. Een planmatige aanpak*. Assen: Van Gorcum, pp. 75-106.

**Lim, H., S.J. Heckman, J.C. Letkiewicz & C.P. Montalto (2014).** Financial Stress, Self-Efficacy, and financial help-seeking behavior of college students. *Journal of Financial Counselling and Planning*. Volume 25, pp. 148-160.

**Madern, T.E. (2015).** *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen*. Utrecht: Nibud.

**Madern, T., M. van der Werf & G. Schonewille (2015).** *Financieel gedrag & psychologische principes*. Utrecht: Nibud.

**Mandell, L. (2012).** Session 5 : Financial Education : What Have We Learned So Far? School-Based Financial Education: Not Ready for Prime Time. In *Life-Cycle Investing: Financial Education and Consumer Protection*. Boston: CFA Institute Research Foundation, pp. 125-138.

**Mani, A., S. Mullainathan, E. Shafir & J. Zhao (2013).** Poverty impedes cognitive function. *Science*, 341 (6149), pp. 976-980.

**Menger, A., L. Krechtig & J. Bosker (2016).** *Werken in gedwongen kader. Methodiek voor het forensisch sociaal werk*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

**Miller, M., J. Reichelstein, C. Salas & B. Zia (2014).** *Can You Help Someone Become Financially Capable? A Meta-Analysis of the Literature*. Policy Research Working Paper. Washington, D.C. Geraadpleegd van <http://wbro.oxfordjournals.org/cgi/doi/10.1093/wbro/lkv009>.

**Mullainathan, S. & E. Shafir (2013).** *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.

**Nibud (2017).** Cursus Omgaan met geld. *Nibud.nl*. Geraadpleegd op 3 augustus 2017, van <https://winkel.nibud.nl/professionals/cursus-omgaan-met-geld>.

**NVVK (2017).** *Jaarverslag 2016*. Geraadpleegd op 2 augustus 2017, van [jaarverslag2016.nvbk.eu](http://jaarverslag2016.nvbk.eu).

**NVVK (2016).** *Jaarverslag 2015*. Utrecht: NVVK.

**NVVK (2014).** *Jaarverslag 2013. Meer met minder*. Utrecht: NVVK.

**NVVK (2013).** *Jaarverslag 2012. Kwaliteit en innovatie*. Utrecht: NVVK.

**NVVK (2012).** *Jaarverslag 2011. Verbinden en vernieuwen*. Den Haag: NVVK.

**NVVK (2011).** *Jaarverslag 2010. Schulden, het kan iedereen overkomen. Nieuwe aanpak loont*. Den Haag: NVVK.

**NVVK (2010).** *Jaarverslag 2009. Hulp onder druk. Schuldhulpverlening ten tijde van economische crisis*. Den Haag: NVVK.



**NVVK (2009).** *Jaarverslag 2008. Schuldhelpverlening nieuwe stijl. Van zelfregulering naar certificering.* Den Haag: NVVK.

**NVVK (2005).** *Heldere lijnen naar professionele hulp. Jaarverslag 2004.* Den Haag: NVVK.

**Ochsmann, E.B., H. Rueger, S. Letzel, H. Drexler & E. Muenster (2009).** Over-indebtedness and its association with the prevalence of back pain. *BMC Public Health*, 9, 451. doi: 10.1186/1471-2458-9-451.

**OECD (2017).** *Behavioural Insights and Public Policy: Lessons from around the world.* Parijs: OECD Publishing.

**Ommeren, C.M. van, L.S. de Ruig & L. Coenen (2014).** *Tilburg: Fix up your life. Businesscase preventie en vroegsignalering van schulden.* Zoetermeer: Panteia.

**Peters, S.L. & L. Combrink-Kuiters (2017).** *Monitor Wsnp. Dertiende meting over het jaar 2016.* Utrecht: Raad voor Rechtsbijstand.

**Platform31 (2017).** Fix up your life in Tilburg. *Platform31.nl*. Geraadpleegd op 2 augustus 2017, van <http://www.platform31.nl/wat-we-doen/kennisdossiers/schulden-en-armoede/best-and-worst-practices/fix-up-your-life-in-tilburg>.

**Prochaska, J.O., J.C. Norcross & C.C. DiClemente (2007).** *Changing for good. A revolutionary six-stage program for overcoming bad habits and moving your life positively forward.* New York: HarperCollins Publisher.

**Putten, B. van & T. Schoot-Uiterkamp (2017).** *Schuldhelpverlening in Nederland. Een inventarisatie van beschikbare gegevens over schuldhelpverlening in Nederland.* Groningen: KWIZ.

**Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (2017).** *Eenvoud loont. Oplossingen om schulden te voorkomen.* Den Haag: RVS.

**Ridder, D.T.D. de, G. Lensvelt-Mulders, C. Finkenauer, F.M. Stok & R.F. Baumeister (2012).** Taking stock of self-control: a meta-analysis of how trait self-control relates to a wide range of behaviors. *Personality and Social Psychology Review*, 16 (1), pp. 76-99. doi: 10.1177/1088868311418749.

**RIVM (2015).** Wat is preventie? *Rivm.nl*. Geraadpleegd op 3 augustus 2017, van [http://www.rivm.nl/Onderwerpen/K/Kosteneffectiviteit\\_van\\_preventie/Over\\_kosteneffectiviteit\\_en\\_preventie/Opbouw\\_interventies\\_literatuurdatabase/Wat\\_is\\_preventie](http://www.rivm.nl/Onderwerpen/K/Kosteneffectiviteit_van_preventie/Over_kosteneffectiviteit_en_preventie/Opbouw_interventies_literatuurdatabase/Wat_is_preventie).

**Ronde, T. de, C. van der Linden & Y. Schoordijk (2008).** *Geloof jij dat je betrokken bent?* Amsterdam: Motivaction.

**Schors, A. van der, M. van der Werf & G. Schonewille (2015).** *Geldzaken in de praktijk 2015.* Utrecht: Nibud.

**Shah, J.Y. & W.L. Gardner (red.) (2008).** *Handbook of motivation science.* New York: Guilford Press.

- Siebolds, J. & F. Schippers (2017).** Vroegsignalering schulden: een lastig pad, maar begaanbaar. *Sociaal Bestek, augustus*, pp. 26-29.
- Simon, H.A. (1955).** A behavioral model of rational choice. *The Quarterly Journal of Economics*, 69 (1), pp. 99-118.
- Sitskorn, M. (2016).** *Ik2 De beste versie van jezelf. Ontwikkel je hersenen en bereik je doelen met het EFFECT-programma*. Deventer: Vakmedianet.
- Tangney, J.P., R.F. Baumeister & A.L. Boone (2004).** High self-control predicts good adjustment, less pathology, better grades, and interpersonal success. *Journal of Personality*, 72 (2), pp. 271-324.
- Thaler R. & C. Sunstein (2009).** *Nudge. Naar betere beslissingen over gezondheid, geluk en welvaart*. Amsterdam: Business Contact.
- Tiemeijer, W. (2016).** *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Tiemeijer, W.L. (2011).** *Hoe mensen keuzes maken. De psychologie van het beslissen* (1st ed.). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Tiemeijer, W.L., C.A. Thomas & H.M. Prast (red.) (2009).** *De menselijke beslisser. Over de psychologie van keuze en gedrag*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Veld, R. in 't, J. Westerbeek & R. Winters (2016).** *Een onbemind probleem. Voorstudie maatschappelijke kosten-batenanalyse schuldenproblematiek*. Tilburg University.
- Westhof, F.M.J. & M.J.F. Tom (2014).** *Monitor betalingsachterstanden 2014*. Zoetermeer: Panteia.
- Westhof, F.M.J., L. de Ruig & A. Kerckhaert (2015).** *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017).** *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: WRR.
- Willis, L.E. (2008).** *Evidence and Ideology in Assessing the Effectiveness of Financial Literacy Education* (No. 197). Geraadpleegd op [http://scholarship.law.upenn.edu/faculty\\_scholarship/197](http://scholarship.law.upenn.edu/faculty_scholarship/197).
- Willis, L.E. (2011).** The financial education fallacy. *American Economic Review*, 101 (3), pp. 429-434. Geraadpleegd op <http://doi.org/10.1257/aer.101.3.429>.
- Zuithof, M., H. Mateman & S. Verweij (2016).** *Wat werkt bij schuldhulpverlening*. Utrecht: Movisie.
- Zutphen, R.F.B. van, A.J.H. Tuzgöl-Broekhoven, W.C.P. van den Berg, E.J.E. Govers & D.J. Hanse (2016).** *Burgerperspectief op schuldhulpverlening. Een onderzoek naar de ervaringen van burgers met gemeentelijke schuldhulpverlening*. Den Haag: De Nationale Ombudsman.



## / COLOFON

### **Auteur**

Tamara E. Madern

### **Eindredactie**

Mariek Hilhorst

### **Fotografie**

Ed van Rijswijk

### **Vormgeving**

Vuur, Utrecht

### **Drukwerk**

Grafisch Bedrijf Tuijtel, Hardinxveld-Giessendam

*Lectoraat Schulden & Incasso*

5 oktober 2017

*Openbare les*

Niet omdat het kan, maar omdat het moet

Het belang van schuldpreventie en vroegsignalering

### **Bezoekadres**

Kenniscentrum Sociale Innovatie  
Padualaan 101  
3584 CH Utrecht

### **Postadres**

Kenniscentrum Sociale Innovatie  
Postbus 85397  
3508 AJ Utrecht

### **Telefoon**

088 481 70 90

### **E-mail**

ksi@hu.nl

Tamara.madern@hu.nl

### **Website**

<https://www.onderzoek.hu.nl>





ISBN (EAN) 978-90-8928-112-8  
Oktober 2017, Hogeschool Utrecht  
Kenniscentrum Sociale Innovatie



Op deze uitgave is de CC-BY-NC-licentie van toepassing.  
Het is toegestaan om deze uitgave te kopiëren, distribueren,  
vertonen en op te voeren, en om afgeleid materiaal te maken  
dat op dit werk gebaseerd is zolang dit geen commerciële  
doeleinden heeft en uitsluitend als de auteur vermeld wordt als  
maker: Dr. Tamara E. Madern/Hogeschool Utrecht.

