



Op weg naar een schuldenvrij leven

Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen

Tamara E. Madern

Conclusies en aanbevelingen

Op weg naar een schuldenvrij leven

Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen

8 Conclusies en aanbevelingen

De centrale probleemstelling van deze dissertatie is de volgende:

Welk gedrag is aan te merken als financieel gezond gedrag en welke variabelen belemmeren of bevorderen de uitvoering van dat gedrag?

Naar aanleiding van de deskresearch en het empirisch exploratief onderzoek kan worden geconcludeerd dat in de 'financiële problemen' komen niet een enkele gedraging betreft. Financieel gezond gedrag bestaat uit diverse gedragingen die gezamenlijk leiden tot financiële gezondheid of juist financiële ongezondheid. Deze verschillende financiële gedragingen hebben op hun beurt weer verschillende determinanten die samenhangen met dat gedrag. Hoewel op basis van alleen dit onderzoek niet is vast te stellen hoe de verbanden lopen wordt wel duidelijk dat psychologische determinanten verband houden met de schuldsituatie en belangrijker, met het financiële gedrag van personen. Welke determinanten een rol spelen behandel ik in de volgende paragrafen. In paragraaf 8.1 worden kort de conclusies per onderzoeksvraag toegelicht. In paragraaf 8.2 worden de overkoepelde conclusies gegeven en in paragraaf 8.3 de beperkingen van dit onderzoek. In paragraaf 8.4 worden de aanbevelingen voor verder onderzoek gedaan en tot slot worden in paragraaf 8.5 de aanbevelingen voor het werkveld gegeven.

8.1 Conclusies onderzoeksvragen

In deze paragraaf worden per onderzoeksvraag de belangrijkste conclusies besproken. In paragraaf 8.1.1 worden de conclusies uit de deskresearch besproken, in paragraaf 8.1.2 de conclusies uit het empirisch onderzoek.

8.1.1 Conclusies deskresearch

Voor de deskresearch zijn drie onderzoeksvragen geformuleerd. Hieronder worden per onderzoeksvraag de conclusies besproken.

Onderzoeksvraag 1 luidt: Wat is er al bekend over de vraag welk gedrag als financieel gezond is aan te merken?

Op basis van de huidige literatuur zijn twee definities geformuleerd. Als eerste de definitie van financieel gezond. Deze luidt als volgt:

“Financieel gezond zijn personen die geen achterstanden in betalingen hebben van meer dan een maand. Zij hebben geen achterstanden op het aflossen van leningen, noch hebben zij (een) achterstallige rekening(en).”

Vervolgens is op basis van deze definitie de definitie financieel gezond gedrag geformuleerd. Deze luidt als volgt:

“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.).”

Beide definities geven een globale omschrijving van het gezonde financiële gedrag; wat dat gedrag dan precies is staat in de Nibud-competenties (zie paragraaf 2.6.2). Deze Nibud-competenties vormen een goed uitgangspunt om richtlijnen voor gezond financieel gedrag vast te stellen en daarom is er voor gekozen om de Nibud-competenties in deze dissertatie als input te gebruiken om het financieel gezonde gedrag te kunnen analyseren.

Het tegenovergestelde van financieel gezond is financieel ongezond. Bij huishoudens die financieel ongezond zijn, is er sprake van een schuldsituatie. In deze dissertatie wordt gesproken van een schuldsituatie als er sprake is van kosten voor de schuldeiser of de maatschappij.

Onderzoeksvraag 2 luidt: Welke factoren beïnvloeden financieel gezond gedrag volgens de gedragstheorieën?

Uit de in deze dissertatie besproken theorieën, blijkt dat zowel intrapersonlijke determinanten, zoals persoonlijkheidskenmerken een rol spelen, maar ook interpersoonlijke determinanten en de sociaal-culturele omgeving. Onder de interpersoonlijke determinanten vallen bijvoorbeeld de waarden en normen in de omgeving. In hoofdstuk 3 worden alle determinanten besproken.

Tot slot wordt in deze paragraaf de conclusie op *onderzoeksvraag 3* besproken. De onderzoeksvraag luidt: Wat is er al bekend over de determinanten die verband houden met een schuldsituatie?

Het beeld dat in de onderzoeken wordt geschetst, komt overeen met de besproken gedragstheorieën uit hoofdstuk 3. De belangrijkste determinanten worden hier kort aangehaald.

Binnen de intrapersonlijke determinanten komen de volgende determinanten naar voren: 'self-efficacy', persoonlijke competentie en persoonlijkheidskenmerken. Bij deze persoonlijkheidskenmerken spelen met name 'locus of control', tijdsoriëntatie en 'self-control' een rol.

Binnen de interpersoonlijke determinanten betreft het vooral de opvoeding en de normen en waarden in de sociale omgeving.

Tot slot de sociaal-culturele determinanten, waar met name de persoonlijke sociaal-economische omgeving van belang is. Ervaren sociale steun is toegevoegd aan deze determinanten. Hoewel sociale steun nauwelijks is onderzocht, blijkt dit wel belangrijk vanuit de literatuur en het werkveld.

8.1.2 Conclusies empirisch onderzoek

Met de beantwoording van de onderzoeksvragen 1 tot en met 3 is de deskresearch afgerond. De conclusies van die vragen zijn als input gebruikt voor de onderzoeksvragen 4 tot en met 6.

Onderzoeksvraag 4 luidt: Welk financieel gedrag hangt samen met de schuldsituatie?

Uit de kwantitatieve analyses blijkt dat een vijftal factoren³⁷ significant samenhangen met het al dan niet hebben van een schuldsituatie. Het betreft de factoren 'administratie', 'post', 'besteden', 'vooruit plannen' en de laatste factor 'financiële producten'. Een oorzakelijk verband is met deze statistische analyses niet aangetoond.

Uit de analyses blijkt dat respondenten die hun administratie minder vaak bijhouden en controleren, vaker in een schuldsituatie zitten (factor 'administratie'). Ditzelfde geldt voor respondenten die het moeilijk vinden om hun papieren bij elkaar te vinden (factor 'post'); ook zij hebben een grotere kans dat zij een achterstand hebben.

Respondenten die op de prijs letten en vergelijken voor ze een aankoop doen, hebben een grotere kans dat zij in een schuldsituatie zitten (factor 'besteden').

Er is een verband gevonden tussen vooruit plannen en de schuldsituatie.

Respondenten die minder vooruit plannen, lopen ook een groter risico dat zij een financiële achterstand hebben.

³⁷ Een factor bestaat uit meerdere items, zie paragraaf 6.3.

Tot slot blijkt dat respondenten die vaker de voorwaarden van hun financiële producten controleren en producten vergelijken (factor 'financiële producten') een grotere kans lopen dat zij financiële achterstanden hebben.

Opvallend is de factor 'besteden'. Over het algemeen wordt aangenomen dat respondenten die beter op hun uitgaven letten, minder kans lopen op het hebben van financiële problemen. Het is goed mogelijk dat het gedrag dat onder de factor 'besteden' valt, geen oorzaak, maar een gevolg is van de schuldsituatie. Het kwalitatieve onderzoek lijkt deze aanname te bevestigen. In de interviews geven de respondenten aan dat zij hun uitgavenpatroon aanpassen als ze moeilijker kunnen rondkomen.

Ook de factor 'financiële producten' is anders dan in de Nibud-competenties wordt aangenomen; respondenten die het gewenste gedrag uitvoeren dat in de competenties wordt beschreven, hebben vaker te maken met een schuldsituatie. Ook hier is het aannemelijk dat de respondenten pas beter zijn gaan opletten nadat ze moeilijker konden rondkomen. In de interviews gaven de respondenten aan dat ze, waar mogelijk, ook zijn gaan bezuinigen op producten en eventuele abonnementen hebben aangepast of opgezegd. Uitzondering hierop waren de respondenten met problematische schulden, die vaak aangaven dat ze niets deden, omdat ze andere problemen hadden, of niet wisten hoe ze het moesten aanpakken.

Uit de interviews blijkt dat de respondenten hun post en administratie beter gaan bijhouden als er financiële achterstanden zijn. De meeste respondenten geven aan, voorheen helemaal geen prioriteit te hebben gegeven aan de administratie en de post. Dit lijkt strijdig met de bevinding uit de data dat respondenten met achterstanden slechter zijn in het bijhouden van hun post. Het meest waarschijnlijk is dat de respondenten met financiële achterstanden wel beter hun post zijn gaan bijhouden, maar nog steeds niet evenveel of even uitgebreid als huishoudens zonder achterstanden. Ze maken dus iets goed, maar zijn nog steeds slechter dan de huishoudens zonder schuldsituatie.

Uit de kwantitatieve analyses blijkt dat huishoudens die niet vooruit plannen, vaker in een schuldsituatie zitten. Op basis van de interviews kan voorzichtig worden geconcludeerd dat hier sprake is van een oorzakelijk verband. Respondenten die niet vooruit plannen, hebben een grotere kans om een schuldsituatie te hebben. Dit blijkt onder andere uit het feit dat geïnterviewden met financiële problemen ook vóór het ontstaan van die problemen geen spaargeld hadden en dat huishoudens zonder financiële problemen dat meestal wel hebben en hadden.

Uit de kwantitatieve analyses blijkt ook dat respondenten die geen automatische incasso, of geen spaarrekening hebben of moeite hebben bij het vinden van informatie, vaker te maken hebben met financiële achterstanden.

De factoren 'binding', 'weet vaste lasten', 'overzicht', 'voorwaarden checken' en de factor 'aanschaffen financieel product' zijn niet significant bij de analyse wel en geen financiële achterstanden. Opvallend zijn met name de factor 'overzicht' en 'weet vaste lasten'. Aangenomen wordt dat het niet hebben van overzicht en niet weten wat je te besteden hebt, de kans op financiële problemen vergroot. Op basis van deze analyses blijkt dit minder relevant te zijn. De factor 'binding' is een factor die wordt aangeraden om toe te passen om zo meer grip te krijgen. De laatste twee factoren 'voorwaarden checken' en 'aanschaffen financieel product' worden met name voor financiële gezondheid op de lange termijn aangeraden; het is dus niet vreemd dat deze factoren geen direct verband hebben met de schuldsituatie.

Wat verder opvallend is, is dat er een verschil bestaat in het financiële gedrag tussen de respondenten met een *lichte* en een *ernstige* schuldsituatie; dit komt zowel uit de kwalitatieve, als de kwantitatieve analyses naar voren. De statistische analyses geven geen indicatie hoe dit verband loopt. Het is mogelijk dat mensen, doordat ze in de schuldsituatie belanden, ander gedrag gaan vertonen; maar het kan ook zijn dat de respondenten met ernstige financiële achterstanden altijd al ander gedrag lieten zien.

Respondenten die hun administratie minder vaak bijhouden en controleren, lopen een grotere kans dat zij *ernstige* financiële achterstanden hebben.

Alleen respondenten met *lichte* financiële achterstanden houden hun bestedingen beter in de gaten ten opzichte van respondenten *zonder* financiële achterstanden. Ook respondenten die het moeilijk vinden om hun papieren bij elkaar te vinden, lopen een groter risico dat zij een *lichte* achterstand hebben; zij hebben geen verhoogde kans op *ernstige* financiële achterstanden.

Respondenten met *lichte* financiële achterstanden maken vaker gebruik van bindingstechnieken, dan respondenten zonder of met *ernstige* financiële achterstanden. Dit geldt ook voor de factor 'financiële producten'.

Respondenten met *lichte* financiële achterstanden controleren de voorwaarden van hun financiële producten vaker en zij vergelijken hun producten voor de aanschaf beter, dan respondenten zonder financiële achterstanden of met *ernstige* financiële achterstanden.

Opvallend is dat de respondenten met *ernstige* financiële achterstanden, vaker dan respondenten met *lichte* achterstanden, aangeven hun financiële producten te

bekijken en te controleren of deze overeen komen met hun persoonlijke voorwaarden.

Respondenten met *ernstige* financiële achterstanden zijn betere op de hoogte van hun vaste lasten in vergelijking met de groep zonder financiële achterstanden.

Vervolgens is onderzocht welke variabelen samenhangen met het financiële gedrag.

Onderzoeksvraag 5 luidt: Welke variabelen hangen samen met het financiële gedrag dat personen met een schuldsituatie vertonen?

Mijns inziens is de belangrijkste conclusie dat de verschillende factoren van financieel gedrag significant samenhangen met andere psychologische concepten, houding en sociale steun. Concreet betekent dit dat het relevant is te weten welk gedrag al dan niet wordt vertoond door een persoon met financiële problemen, om vervolgens daarop de ondersteuning aan te passen. Niet bijhouden van de post en moeite hebben met letten op de uitgaven, wordt bijvoorbeeld beïnvloed door de zelfcontrole van mensen. Bij interventies is het dus goed om daarop te letten en niet op een factor als hebzucht, aangezien er geen verband is tussen hebzucht en post bijhouden. Bij vooruit plannen is hebzucht echter wel van belang en zou het onder controle krijgen van de hebzucht als interventie moeten worden ingezet. In tabel 8.1 staan de verbanden benoemd.

Tabel 8.1: Conclusies onderzoeksvraag 5

| | Factor 'administratie' | Factor 'post' | Factor 'besteden' | Factor 'vooruit plannen' | Factor 'financiële producten' |
|-----------------------------|---------------------------|------------------|----------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| In schuldsituatie | | | + | | |
| Tijdsoriëntatie | | | | - | - |
| 'Locus of control' | + | | + | | |
| 'Self-control' | - | - | - | | |
| Hebzucht | | | | - | |
| 'Attitude to debt' | | - | - | - | |
| Sociale steun | + | | | | + |
| 'Financial literacy' | | | + | | + |
| TPB-attitude | + | + | | + | + |
| TPB-norm | Norm 1 + | | | | |
| | Norm 2 - | | | | |
| TPB-PBC | | | | | |
| TPB-intentie | + | | + | | + |
| 'Self-efficacy' | + | | | + | + |

Toelichting: + is grotere kans dat respondent dat gedrag vertoont, - minder kans op dat gedrag

Onderzoeksvraag 6 luidt: Welke variabelen hangen direct samen met de schuldsituatie van personen?

Bij de psychologische variabelen is een significant verband gevonden tussen het al dan niet hebben van financiële problemen en de volgende concepten: tijdsoriëntatie, 'attitude to debt', sociale steun en 'financial literacy'. Respondenten die gericht zijn op de korte termijn, lopen een groter risico dat zij financiële problemen hebben. Respondenten met een positieve houding t.o.v. leningen en schulden, hebben ook een grotere kans in de financiële problemen te verkeren. Ook een grotere kans op financiële achterstanden, met name op ernstigere achterstanden, hebben respondenten die minder sociale steun ervaren en/of respondenten die slechter scoren op financiële kennis.

Naast een vergelijking tussen geen financiële problemen en wel problemen is ook geanalyseerd of er verschillende concepten een rol spelen bij geen, lichte en ernstige achterstanden. De concepten 'locus of control', 'self-control' en hebzucht zijn in géén van de drie analyses significant en verklaren geen variantie tussen de groepen. Ook in de eerste analyse, geen financiële achterstanden versus financiële achterstanden verklaren deze concepten niets van de variantie. Sociale steun daarentegen, is bij bijna alle analyses significant: er is alleen geen onderscheid op sociale steun bij geen en lichte schuldsituaties gevonden. De analyses zeggen niets over de causaliteit.

Respondenten die meer zijn gericht op de korte termijn, lopen een groter risico dat zij financiële problemen hebben. Het concept tijdsoriëntatie onderscheidt echter niet in de ernst van de problematiek. Hetzelfde geldt voor houding ten opzichte van het hebben van leningen en schulden. 'Financial literacy' speelt juist een rol bij ernstige schuldsituaties. Het concept is niet significant bij de groep geen financiële achterstanden versus lichte financiële achterstanden.

Er is dus niet alleen een verschil tussen personen met en zonder achterstanden; ook personen met lichte en ernstige financiële problemen verschillen in hun financiële gedrag en persoonskenmerken van elkaar.

Alvorens in paragraaf 8.3 de beperkingen van dit onderzoek te bespreken en in paragraaf 8.4 en 8.5 te komen tot aanbevelingen voortvloeiend uit dit onderzoek, worden in paragraaf 8.2 de belangrijkste conclusies uit dit onderzoek besproken.

8.2 Belangrijkste conclusies

De belangrijkste conclusies naar mijn mening is als *eerste* de conclusie dat er verschillende financiële gedragingen zijn die verband houden met de schuldsituatie en als *tweede* de conclusie dat deze gedragingen een verband hebben met verschillende variabelen. Maatwerk en inzicht in het gedrag van een schuldenaar is dus noodzakelijk.

Een *derde* bevinding die ik wil bespreken, is dat kan worden gesteld dat er verbanden zijn die zeer waarschijnlijk bijdragen aan de schuldsituatie, maar er zijn ook verbanden gevonden die juist lijken te ontstaan als gevolg van de financiële problemen. Voorbeelden van dit laatste verband zijn: beter letten op de bestedingen en aan de slag gaan met de financiële producten die zijn afgesloten. Financiële problemen hebben, leidt dus ook tot ander financieel gedrag.

De *laatste* bevinding sluit hierbij aan. Schaarste en het hebben van financiële achterstanden kunnen deels het verschil in gedrag verklaren tussen lichte en ernstige schuldenaren, maar ik vermoed dat de groep met ernstige financiële achterstanden een andere groep is dan de groep respondenten met lichte financiële achterstanden, en dus om een andere aanpak vraagt. Hieronder worden deze vier bevindingen toegelicht: het financiële gedrag, het financiële gedrag en de achterliggende variabelen, oorzaak en gevolg en ten slotte schuldenaren zijn geen homogene groep.

Het financiële gedrag

Als *eerste* het vaststellen van het financiële gedrag. De volgende financiële gedragingen zijn significant bij respondenten met een schuldsituatie en zijn dus de financiële gedragingen waar meer aandacht voor zou moeten komen. Respondenten die hun administratie minder vaak bijhouden en controleren, hebben een grotere kans dat zij in een schuldsituatie zitten. Daarnaast is de kans groter dat respondenten die het moeilijk vinden om hun papieren bij elkaar te vinden, in een schuldsituatie verkeren. Beide verbanden lijken oorzakelijk; omdat de administratie en de post slechter worden bijgehouden, ontstaan de problemen. Ditzelfde geldt voor het vooruit plannen.

Respondenten die minder vooruit plannen, lopen een groter risico dat zij financiële achterstanden hebben. Ook hier lijkt het verband oorzakelijk te zijn: door een gebrek aan vooruit plannen ontstaan er problemen.

Dat geldt niet voor de factor 'besteden'. Respondenten die op de prijs letten en deze vergelijken voor ze een aankoop doen, hebben een grotere kans dat zij in een schuldsituatie zitten. Het verband lijkt hier echter te zijn, dat de respondenten beter zijn gaan opletten, omdat er financiële achterstanden zijn ontstaan. Dit wordt

bevestigd in de interviews en ook uit de vervolganalyse waaruit blijkt dat de schuldsituatie significant is bij de factor 'besteden'. Ook respondenten die vaker de voorwaarden van hun financiële producten controleren en producten vergelijken, lopen een groter risico dat zij een financiële achterstand hebben. Ook hier lijkt het meer controleren en vergelijken, een gevolg van de schuldsituatie en niet zozeer een oorzaak.

Respondenten die geen automatische incasso hebben, hebben vaker te maken met een schuldsituatie. Wederom geldt hier dat het verband lijkt te zijn dat de respondent stopt met automatische incasso's als er financiële problemen ontstaan. In de interviews wordt als reden gegeven dat zij dan weinig invloed hebben op het moment van afschrijven. Tussen het niet hebben van een spaarrekening en vooruit plannen bestaat waarschijnlijk een verband. De respondenten die geen spaarrekening hebben, lopen een groter risico om een schuldsituatie te hebben. Het is aannemelijk dat deze groep ook minder vooruit kijkt. Tot slot hebben respondenten die moeite hebben bij het vinden van informatie, vaker een schuldsituatie. Het is niet duidelijk of ze meer of andere informatie zoeken omdat ze in een schuldsituatie zitten of dat zij hierdoor in de problemen zijn gekomen.

Met name de gedragingen waar mogelijk een oorzakelijk verband is, het gedrag leidt tot financiële problemen, dienen extra aandacht te krijgen. Het gaat dan om de administratie en post bijhouden, vooruit plannen en moeite hebben bij het vinden van informatie. Het oorzakelijk verband is niet aangetoond in de analyses, maar er is een indicatie op basis van de beschikbare literatuur en de interviews.

Het financiële gedrag en de achterliggende variabelen

De financiële gedragingen die verband houden met de schuldsituatie, hebben diverse variabelen die daarmee samenhangen. De analyses hebben alleen betrekking op de factoren die zijn vastgesteld binnen de verschillende competentiegebieden van de Nibud-competenties. Er zijn naar mijn mening twee opvallende conclusies. Als eerste verschillen de variabelen die van invloed zijn bij de factoren; bij de gedragingen verschillen de psychologische concepten die een rol spelen. Als tweede valt op dat er een drietal variabelen zijn die bij de meeste factoren een rol spelen. Dit zijn met name de eigen houding ten opzichte van het gewenste gedrag (bij vier van de vijf factoren) en de 'attitude to debt', 'self-efficacy' en de intentie die personen hebben om het gewenste gedrag uit te voeren (bij drie van de vijf factoren).

Als we het gedrag van schuldenaren willen aanpakken, dan moet - zoals hiervoor gesteld - als eerste worden gekeken welk financieel gedrag de schuldenaar vertoont. Voor het kiezen van een effectieve interventie is het daarna van belang te weten welke variabelen een rol spelen bij het al dan niet uitvoeren van dat gedrag. Hieronder bespreek ik per competentiegebied welke variabelen samenhangen met het gedrag.

Onder het competentiegebied 'in kaart brengen' vallen de factoren 'administratie' en 'post'. Het al dan niet bijhouden van de administratie, heeft een verband met de tijdsoriëntatie en 'locus of control'. Respondenten die hun administratie goed bijhouden, hebben een grotere kans dat zij meer op de toekomst zijn gericht en dat zij een externe 'locus of control' hebben. Dat laatste betekent dat zij meer extern gedreven zijn om hun administratie bij te houden. Dit verband lijkt in de eerste instantie wat vreemd. Wellicht dat respondenten onder de druk van de crisis, door inkomensterugval of door andere externe oorzaken, zich nu genoodzaakt zien meer aan hun administratie te doen. Respondenten die meer sociale steun ervaren, hebben ook een grotere kans dat zij hun administratie bijhouden. Tevens is de kans groter dat respondenten die een positieve houding hebben ten opzichte van het bijhouden van hun uitgaven en inkomsten, hun administratie overzichtelijker hebben en dat geldt ook voor respondenten die de intentie hebben overzicht te houden. Bij respondenten die een hogere 'self-efficacy' hebben, is de kans groter dat hun administratie op orde is. Tot slot is er een verband tussen de normen in de omgeving over het bijhouden van de inkomsten en uitgaven en het bijhouden van de administratie. Als de omgeving positief is, zal de respondent eerder de administratie bijhouden.

De factor 'post' valt ook onder het competentiegebied 'in kaart brengen'. Hoewel in eerste instantie de factoren op elkaar lijken en ze onder hetzelfde gebied vallen, zijn er toch andere variabelen die van invloed zijn. Zo spelen 'locus of control', sociale steun en 'self-efficacy' geen rol bij het bijhouden van de post. 'Self-control' speelt wel een rol. Respondenten die meer 'self-control' hebben, houden vaker hun post bij. Personen die negatief aankijken tegen het hebben van schulden, hebben een grotere kans dat zij hun post bijhouden. Ook respondenten die positief staan tegenover het hebben van overzicht over hun inkomsten en uitgaven, hebben een grotere kans dat zij de post bijhouden. 'Self-control' speelt dus geen rol bij de administratie, waaronder het bijhouden van de uitgaven en inkomsten valt, maar wel bij het kunnen terugvinden van de post. Actie ondernemen en controleren wordt waarschijnlijk op een andere manier behandeld en ervaren, dan het wegbergen van de administratie.

De factor 'besteden' valt onder het competentiegebied 'verantwoord besteden'. Wederom is hier een verband met de 'locus of control': respondenten met een externe 'locus of control', hebben een grotere kans dat zij op hun uitgaven letten. Daarvoor is mogelijk dezelfde verklaring van toepassing als voor de factor 'administratie'. De respondenten voelen zich door de huidige (persoonlijke) economische omstandigheden genoodzaakt meer op hun uitgaven te letten. Respondenten met een hogere 'self-control' hebben een grotere kans dat zij op hun uitgaven letten en artikelen in de aanbieding kopen. Personen met een negatieve houding t.o.v. schulden hebben ook een grotere kans dat zij op hun uitgaven letten. Tot slot blijkt ook dat respondenten die aangeven dat zij de intentie hebben op hun uitgaven te letten, een grotere kans hebben dat zij dat daadwerkelijk doen. Sturen op de intentie heeft hierbij dus nut. Dat is niet het geval bij de factor 'post'.

De factor 'vooruit plannen' valt onder het competentiegebied 'vooruit kijken'. Het gericht zijn op de lange termijn vergroot de kans dat geld opzij wordt gelegd voor later; hebzucht verkleint de kans juist. Omdat dit beide psychologische concepten zijn, kan worden aangenomen dat hier sprake is van een oorzakelijk verband; door de tijdsoriëntatie en de hebzucht wordt het gedrag van vooruit plannen beïnvloed. Personen met een negatieve houding t.o.v. schulden hebben ook meer kans om geld opzij te leggen voor later. Personen met een positieve houding ten opzichte van geld opzij leggen voor zowel geplande als voor ongeplande uitgaven, hebben ook een grotere kans dat zij daadwerkelijk geld opzij hebben gelegd voor later. Bij de houding kan het verband ook andersom zijn. Doordat het niet of nauwelijks lukt om geld opzij te zetten, wordt de persoon ook steeds negatiever ten opzichte van sparen. Aannemelijk is ook dat er al een negatieve houding is, maar dat deze negatiever wordt doordat sparen niet lukt. Tot slot, als er sprake is van een hogere 'self-efficacy', dan is de kans ook groter dat de consument geld opzij heeft gelegd voor later. De consument die denkt dat het hem lukt, zal vaker geld opzij leggen. Het denken dat het zal lukken, wordt uiteraard ook versterkt door daadwerkelijk succes, dus geld dat opzij is gezet. Hier zal de 'self-efficacy' worden versterkt door het uitvoeren van het gewenste gedrag. De causaliteit zal waarschijnlijk dus twee kanten op lopen.

De factor 'financiële producten' valt onder het competentiegebied 'bewust financiële producten afsluiten'. Respondenten die meer op de lange termijn zijn gericht, hebben een grotere kans dat zij vaker de voorwaarden van hun financiële producten controleren en producten vergelijken. Dat geldt ook voor respondenten die meer sociale steun ervaren, een positieve houding hebben ten opzichte van het controleren van de voorwaarden, de intentie hebben om dat te doen en tot slot ook een hogere 'self-efficacy' hebben. Voor de houding en de 'self-efficacy' geldt wederom dat deze mogelijk wordt versterkt door de uitvoering van het gedrag.

Deze conclusie moet ook in het licht van de theorie uit hoofdstuk 3 worden gezien. Schulden maken is niet één gedraging. Financiële problemen ontstaan door verschillende financiële gedragingen. Als we de TBP als uitgangspunt nemen, dan moet dus niet de gedraging het aangaan van achterstanden in betalingen, als het bestudeerde gedrag worden genomen. De financiële gedragingen die leiden tot deze achterstanden moeten worden bestudeerd. Het maken van betalingsachterstanden bestaat immers uit verschillende. De financiële gedragingen die leiden tot deze achterstanden, zoals administratie bijhouden. Dit financiële gedrag heeft uiteindelijk de achterstanden in de betalingen tot gevolg. Er ontbreekt dus een schakel in de theorie, die van de stapeling van de gedragingen. Waar Flay e.a. al wel kijken naar de puzzel van de determinanten die een rol spelen, wordt er nog te weinig gekeken naar de puzzel van alle gedragingen die opgeteld leiden tot financiële problemen. De onderzoeken besproken in hoofdstuk 4 nemen mijn inziens deze puzzel ook te weinig mee. Aansluitend op de theorieën besproken in hoofdstuk 3, kan wel worden geconcludeerd dat zowel op de intra-, interpersoonlijke als de sociaal-culturele omgeving van invloed is op het financiële gedrag van mensen. De theorie van Ajzen komt niet heel sterk terug in de analyses, de intentie speelt bij de meeste gedragingen wel een rol.

Oorzaak én gevolg?

Een andere opvallende conclusie is dat het hebben van een schuldsituatie niet geheel door dezelfde variabelen wordt verklaard als de financiële gedragingen. De variabelen 'locus of control', 'self-control' en hebzucht zijn niet significant in de analyses waar de schuldsituatie als afhankelijke variabele is genomen. Echter zoals hiervoor is beschreven, spelen deze variabelen wel een rol bij de verschillende financiële gedragingen. Tijdsoriëntatie, 'attitude to debt', sociale steun en 'financial literacy' hebben wel een direct verband met de schuldsituatie. Het kan zijn dat dit verband wegvalt als de financiële gedragingen mee worden genomen in de analyse. Echter binnen de opzet van dit onderzoek was dat niet mogelijk. Dit zou inhouden dat de variabelen proxy-variabelen zijn, of dat er zowel een direct verband is tussen deze variabelen en het financiële gedrag, alsmede een direct verband met de schuldsituatie. De variabelen zouden dan via verschillende wegen de schuldsituatie beïnvloeden. Met name bij de eerste drie variabelen is dit goed denkbaar. Door een schuldsituatie komt een consument in een periode van schaarste terecht. Schaarste zorgt voor een tunnelvisie die de tijdsoriëntatie van mensen kan beïnvloeden (Shah e.a., 2012).

Mensen met weinig bestedingsruimte zijn constant bezig met de problemen die op dat moment hun denkvermogen innemen: de geldproblemen die zich vandaag aandienen zijn belangrijk, die moeten worden opgelost. Alle andere problemen zijn onzichtbaar. De toekomst wordt niet of nauwelijks meegenomen in de afwegingen

van mensen. Ook personen die van nature lange-termijndenkers zijn, gaan zich door schaarste steeds meer op de korte termijn richten. Mensen met een laag inkomen, laag besteedbaar budget of lichte financiële problemen, zullen zich volgens deze theorie dus richten op de problemen nu en de toekomst verwaarlozen, waardoor zij in de toekomst grotere problemen krijgen. Dit is het gevolg van de tunnelvisie die optreedt. Een positiever 'attitude to debt', kan juist worden veroorzaakt door de schuldsituatie (Chien & Devaney, 2001; Davies & Lea, 1995). Davies en Lea concluderen dat een toename van schulden eerder gebeurt dan de toename in tolerantie ten opzichte van de houding van schulden. Personen met schulden worden toleranter en zijn meer geneigd schulden aan te gaan. In de aanbevelingen voor vervolgonderzoek in paragraaf 8.4 kom ik hierop terug.

Schuldenaren geen homogene groep

Als laatste is het opvallend dat het financiële gedrag van personen verschilt bij de respondenten met lichte en ernstige financiële achterstanden. Dit geldt ook voor de psychologische variabelen. Op basis van dit onderzoek is niet te stellen dat personen met lichte financiële problemen een groep met andere persoonlijkheidskenmerken zijn, dan de personen met ernstige achterstanden. Het kan zijn dat de situatie maakt dat je ander gedrag gaat vertonen en ook andere psychologische variabelen een grotere rol gaan spelen. Echter wel kan worden geconcludeerd dat er een duidelijk verschil is tussen beide groepen. Ook bij het verschil tussen personen in een lichte en in een ernstige schuldsituatie, zijn de variabelen 'locus of control', 'self-control' en hebzucht niet significant. Er is geen verschil in tijdsoriëntatie en in de 'attitude to debt' die een deel van de variantie tussen de lichte schuldenaren en de ernstige schuldsituatie verklaart. Wel ervaren respondenten met ernstige financiële achterstanden nog minder steun, dan de respondenten met lichte financiële achterstanden en zij scoren slechter op 'financial literacy'. De financiële kennis van respondenten met ernstige financiële achterstanden is dus lager. Het gaat hier om feiten; het is onwaarschijnlijk dat je de kennis vergeet, omdat er sprake is van ernstige financiële problemen. Dat voedt het vermoeden dat de groep met ernstige financiële achterstanden een andere groep is dan de groep respondenten met lichte financiële achterstanden en dus vraagt om een andere aanpak.

8.3 Beperkingen onderzoek

Alvorens aanbevelingen voor toekomstig onderzoek te doen, worden eerst enkele beperkingen van dit onderzoek beschreven. Vervolgens beschrijf ik welke vervolgstappen volgens mij noodzakelijk zijn om in de toekomst schuldenproblematiek beter te kunnen aanpakken.

Dit onderzoek kent een aantal beperkingen.

Ten eerste, het betreft cross-sectioneel onderzoek, waardoor de geschiedenis en met name het verloop van geen schuldsituatie, naar lichte, naar ernstige schuldsituatie niet in kaart wordt gebracht. Om meer zicht te krijgen op dit verloop en de rol van het financiële gedrag, is longitudinaal onderzoek noodzakelijk.

Een *tweede* beperking is dat in het tweede onderzoek is gekozen om per competentiegebied een deelonderzoek uit te voeren, vanwege de lengte van de vragenlijst. Hierdoor is het niet mogelijk om in de analyse zowel alle financiële gedragingen als de psychologische variabelen mee te nemen die verband zouden kunnen houden met de schuldsituatie. Hierdoor wordt onvoldoende duidelijk welke psychologische variabelen, ongeacht het financiële gedrag van een schuldenaar, de grootste rol spelen in een schuldsituatie. Echter door op deze manier het onderzoek op te zetten, wordt juist welk duidelijk welke psychologische variabelen een rol spelen bij het specifieke financiële gedrag. Zo kan er gericht naar interventies voor dat gedrag worden gezocht.

De *derde* beperking van dit onderzoek is het online surveyonderzoekskarakter. De antwoorden van de respondent zijn een weergave van de realiteit van de respondent. Er is kans op sociaal wenselijke antwoorden. Ter voorkoming hiervan zijn controlevragen opgenomen; deze kunnen de sociale wenselijkheid echter nooit helemaal uitsluiten. Door de antwoorden, en met name de schuldsituatie te controleren, kan dit worden voorkomen. Voor vervolgonderzoek zou een combinatie van database- en surveyonderzoek wenselijk zijn. Bovendien is er door dit type online surveyonderzoek weinig zicht op de non-respons. In de dataset zijn respondenten opgenomen die voldoende variatie hebben op de meeste achtergrondkenmerken; echter respondenten zonder internet zijn uitgesloten van dit onderzoek.

Tot slot moet worden benadrukt dat dit een exploratief onderzoek betreft. Vervolgonderzoek naar de afzonderlijke invloed van de factoren van financieel gedrag en determinanten die dat gedrag beïnvloeden, is wenselijk.

8.4 Aanbevelingen voor verder onderzoek

Op basis van de conclusies worden vier aanbevelingen voor verder onderzoek geformuleerd.

Als *eerste*, wat aansluit op de opmerking omtrent de beperking ten aanzien van het cross-sectionele onderzoek, is verdiepend onderzoek nodig naar de financiële gedragingen en psychologische variabelen bij de verschillende gradaties in schuldsituatie. In de praktijk wordt aangenomen dat iedereen die een lichte schuldsituatie heeft, ook een risico loopt op problematische schulden. Het wordt daarom noodzakelijk geacht om deze groepen zo snel mogelijk in beeld te hebben en interventies aan te bieden. Als duidelijker wordt dat niet iedereen die lichte financiële achterstanden heeft, daadwerkelijk risico loopt op ernstige financiële problemen en hoe degenen die wel risico lopen op ernstige achterstanden kunnen worden onderscheiden, dan kan schuldenproblematiek effectiever en efficiënter worden aangepakt. Longitudinaal onderzoek kan daar inzicht in verschaffen, maar ook onderzoek waarbij de schuldcarrière meer centraal staat, helpt het werkveld om hier meer zicht op te krijgen.

Een *tweede* aanbeveling voor verder onderzoek heeft ook te maken met de causaliteit. Het is nog onduidelijk wat de invloed van een schuldsituatie is op de escalatie van de schuldsituatie. Met name over de rol van tijdsoriëntatie, de 'attitude to debt' en sociale steun is weinig bekend. Deze drie variabelen correleren met de schuldsituatie, maar onduidelijk is of ze oorzaak of gevolg zijn. Respondenten die zijn gericht op de korte termijn, lopen een groter risico dat zij financiële problemen hebben. Het zou echter ook kunnen zijn dat zij, doordat ze in de financiële problemen zitten, meer op de korte termijn gaan denken. Er kan een vorm van schaarste optreden (Mullainathan & Shafir, 2013). Er is nog weinig bekend over welke invloed schaarste heeft en hoe kan worden voorkomen dat personen verder wegzakken door dit fenomeen. Datzelfde geldt voor de invloed van attitude; er is nog weinig onderzoek gedaan naar de verandering in houding van personen doordat ze in de financiële problemen komen. Dit is belangrijke input om interventies te ontwikkelen die dat proces, als dat inderdaad negatief bijdraagt aan de schuldsituatie, te keren.

Ook hier wil ik nog kort stilstaan bij de theorie besproken in hoofdstuk 3. Schaarste sluit het meest aan bij de 'capability approach'. Door het fenomeen schaarste hebben mensen minder kansen en dat beïnvloedt hun keuzes. Toch is er in alle besproken theorieën weinig aandacht voor de invloed van bijvoorbeeld schaarste. Ook aanpassingsgedrag wordt nergens expliciet benoemd. Impliciet gaat Ajzen in de TPB er wel vanuit deze invloeden een rol spelen, namelijk via de drie factoren die de

intentie beïnvloeden. Gezien de invloed van financiële problemen op het gedrag van mensen, zouden ook de invloeden van omstandigheden, zoals schaarste en aanpassingsgedrag verder moeten worden onderzocht en ook theoretisch meer aandacht moeten krijgen.

Een *derde* aanbeveling voor verder onderzoek betreft de rol van de sociale omgeving en sociale steun. Tijdens de deskresearch is gebleken dat op basis van de theorie te verwachten is dat de sociale omgeving een grote rol speelt, zowel positief als negatief. Er is echter nog maar weinig onderzoek gedaan. In dit onderzoek is alleen sociale steun, als eendimensionale factor, meegenomen. De sociale omgeving is breder dan de factor hier meegenomen. Bovendien geven Schwarzer en Schulz (2000) aan dat er verschillende vormen van sociale steun zijn; binnen dit werkveld is daar mijns inziens te weinig onderzoek naar verricht, zeker in het licht van de huidige participatiemaatschappij.

Een *vierde* aanbeveling betreft het onderscheid tussen typen schulden. Tijdens de deskresearch is gebleken dat er zeer diverse schulden worden onderzocht en dat dit tot verschillende uitkomsten leidt. Zo zijn creditcardschulden lang niet altijd een achterstand in een betaling, maar in een lening. Er is nog weinig onderzoek uitgevoerd naar het verschil tussen de typen schulden. In dit onderzoek is alleen onderzocht hoe het financiële gedrag bij achterstanden is; hierbij zijn diverse achterstanden meegenomen. Echter steeds vaker worden in het werkveld interventies vanuit een schuldeiser, bijvoorbeeld de zorgverzekeraar, aangeboden. Gezien de uitkomsten van de deskresearch zou het zeer goed mogelijk zijn dat er niet alleen een onderscheid is in personen, maar dat personen ook ander gedrag bij andere soorten schulden gaan vertonen.

8.5 Relevantie voor het werkveld

Dit onderzoek bevat verschillende conclusies die relevant zijn voor het werkveld. In deze paragraaf worden vier aanbevelingen voor de praktijk gegeven.

Als *eerste* is duidelijk dat schuldenproblematiek het gevolg is van diverse financiële gedragingen. Achterstanden ontstaan of worden erger doordat de consument bijvoorbeeld zijn financiën niet op orde heeft en niet vooruit plant. Het is noodzakelijk om een beeld te krijgen welk financieel gedrag een rol speelt bij het individu dat de dienstverlener wil ondersteunen. Ieder competentiegebied en zelfs al de gedragingen binnen het competentiegebied, hebben andere achtergrondvariabelen die van invloed zijn. Dat betekent dat de klant ook om een

andere aanpak vraagt. Als een klant moeite heeft met vooruit plannen, dan is het belangrijk om een interventie aan te bieden die de klant daarin ondersteunt. Maatwerk is dus van belang. Als maatwerk niet mogelijk is, dan kan worden ingezet op het bijhouden van de inkomsten en uitgaven, administratie op orde en post terugvinden en vooruit plannen. Dit zijn volgens dit onderzoek de belangrijkste gedragingen waarop een schuldenaar tekortschiet. Met name de eigen houding ten opzichte van het gewenste gedrag, de 'attitude to debt', 'self-efficacy' en de intentie die personen hebben om het gewenste gedrag uit te voeren, zijn dan variabelen om mee te nemen in de interventie.

De tweede aanbeveling sluit aan op de constatering dat 'self-efficacy', zowel bij het bijhouden van de inkomsten en uitgaven en de administratie, als bij vooruit plannen en financiële producten afsluiten, een rol speelt. In het werkveld staat nog steeds het aanleren van de vaardigheden centraal. Het is echter nog maar de vraag of consumenten de vaardigheden niet hebben of het geloof in hun eigen kunnen missen. Dit onderzoek laat zien dat het laatste in elk geval het gedrag positief beïnvloedt. Personen hebben 'self-efficacy' nodig om het gewenste gedrag te kunnen uitvoeren. Vaak wordt van een consument heel veel in één keer gevraagd. Ze moeten direct de hele administratie op orde brengen. Dat is een enorme taak, wat kan bijdragen aan het er niet in geloven dat je de taak kunt volbrengen. Door de taak in kleinere, eenvoudigere taken op te delen, kan de cliënt zelf ervaren dat hij wel in staat is om de taak succesvol af te ronden. 'Self-efficacy' zou ook in verhouding met schaarste moeten worden gezien, want juist de groep waar schaarste speelt, vindt het vaak moeilijker om taken te volbrengen. Mijns inziens is hier zeker nog winst te behalen in de praktijk. Professionals moeten het belang en de rol van 'self-efficacy' leren kennen, gebrek aan 'self-efficacy' herkennen en dit centraal zetten in hun begeleiding.

Respondenten die in een schuldsituatie belanden geven aan dat zij beter op hun uitgaven zijn gaan letten. De schuldenaren lijken dus gemotiveerd om hun bestedingen aan te pakken, maar ze slagen daar vaak onvoldoende in.

De derde aanbeveling is dan ook dat interventies meer kunnen worden afgestemd op de doelgroep. De meeste respondenten in een schuldsituatie willen wel actie ondernemen, maar weten niet hoe of doen dat onvoldoende. Als werkveld zouden we op een andere manier en eerder de helpende hand moeten bieden. Uit de interviews werd duidelijk dat veel respondenten aan de slag gaan na een inkomensterugval. Dat is dan ook een moment waarop al ondersteuning zou moeten worden geboden, met name aan de kant van structureel bezuinigen. Het is

noodzakelijk om de mogelijke risicogroepen in kaart te brengen en deze groepen in vroegtijdig stadium te gaan en blijven ondersteunen.

De *vierde* aanbeveling is de sociale omgeving meer te betrekken en hun rol te erkennen. De sociale omgeving speelt een grote rol; uit dit onderzoek blijkt dat personen in een schuldsituatie eigenlijk weinig sociale steun ervaren, terwijl sociale steun belangrijk is bij het uitvoeren van het financiële gedrag (met name bij de administratie). Door meer voorlichting te geven aan de omgeving van personen met financiële problemen kan ook de omgeving worden doordrongen van hun mogelijke rol. Professionals kunnen hierbij helpen door ondersteuning aan de sociale omgeving aan te bieden. Zij kunnen de omgeving in staat stellen om hun rol te pakken.

Meer informatie of opvragen proefschrift: www.tamaramadern.nl

Colofon

1ste druk, juni 2015

© Tamara Madern, Utrecht & Nibud, Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting,
Utrecht

Redactie: Van Ewijk Schrijft, Nieuwkoop

Ontwerp omslag en begeleiding bij opmaak: Vormgeverij Verf en de Buuf,
Culemborg

Drukwerk: Drukkerij Wilco, Amersfoort

ISBN/EAN: 9789089040787

Deze uitgave is zeer zorgvuldig samengesteld. Toch kunnen er eventuele (druk)fouten of onvolledigheden in voorkomen. Hiervoor neemt het Nibud geen aansprakelijkheid.

Niets uit deze uitgave mag u reproduceren zonder schriftelijke toestemming van het Nibud en de auteur van het boek. Het gaat hierbij om druk, film, fotokopie of op andere manieren.