



# ZORGEN OVER GELD? PRATEN HELPT

Handreiking: Signaleren van geldzorgen



# Zorgen over geld? Praten helpt

Handreiking: Signaleren van geldzorgen

**Juli 2019**

Tamara Madern  
Barbera van der Meulen

*Deze handreiking is geschreven in samenwerking met de gemeente Utrecht in het kader van de actieagenda 'Utrechters schuldenvrij. 2019 en verder', in het bijzonder de actielijn 'Prat erover. Geldzorgen bespreekbaar maken'.*

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	4
Voorwoord	6
Inleiding	7
<b>1 De verborgen zorgen</b>	<b>9</b>
1.1 Inwoners zoeken geen hulp	9
<b>2 Signaleren van schulden</b>	<b>12</b>
2.1 Directe en indirect signalen	13
<b>3 Signalen bij werknemers</b>	<b>16</b>
3.1 ZZP'ers	17
<b>4 Signalen bij mensen met kinderen</b>	<b>18</b>
<b>5 Signalen bij jongeren en studenten</b>	<b>19</b>
5.1 Signalen jongeren	19
5.2 Studerende jongeren	20
<b>6 Signalen bij mensen met gezondheidsklachten</b>	<b>21</b>
<b>7 Signalen bij mensen met een licht verstandelijke beperking</b>	<b>22</b>
<b>8 Het gesprek starten</b>	<b>24</b>
8.1 Voorbeelden van gesprekstarters	24
8.2 Doorverwijzen	25
<b>Bijlage 1 Gebruikte bronnen</b>	<b>27</b>

# *Zorgen over geld? Praten helpt*

---

## Voorwoord

Zorgen over geld? Praten helpt. Maar dat is juist zo lastig. In Nederland praten we niet veel over geldzorgen. En dit terwijl iedereen wel eens in zijn leven geldzorgen heeft. Klein of groot, door een levensgebeurtenis of omdat het moeilijk rondkomen is. En toch is het ontzettend belangrijk. Want hoe eerder iemand er over praat, hoe eerder diegene geholpen kan worden. Door een vriend of buurvrouw. Of door hulp van het buurtteam, de gemeente of een andere organisatie in onze stad.

In Utrecht zijn we daarom de beweging gestart dat wij wél praten over geldzorgen. Samen met organisaties en ervaringsdeskundigen willen we ernaartoe dat het normaal wordt om over geldzorgen te praten. En dat professionals en vrijwilligers geldzorgen bespreekbaar maken. Samen verlagen we de drempel. Maar dan moeten we wel weten hoe we dat doen. En wat signalen zijn van geldzorgen. Om hier meer inzicht in te krijgen werken we samen met het Lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht. Voor Utrecht brengen zij in kaart wat signalen zijn bij verschillende groepen mensen in de stad. En hoe we het gesprek kunnen starten.

Met deze handreiking willen we je op weg helpen en inspireren.

Linda Voortman  
Wethouder Werk en Inkomen  
Gemeente Utrecht



## Inleiding

‘Utrechters schuldenvrij’. De ambitie van de gemeente Utrecht is schuldenproblematiek zoveel mogelijk op te lossen en te voorkomen. De actieagenda 2019 en verder beschrijft verschillende actielijnen die hieraan bijdragen. Een van de actielijnen is ‘Praat erover. Geldzorgen bespreekbaar maken’. Over geldzorgen wordt vaak niet of nauwelijks gesproken. Het duurt vaak 5 jaar nadat de eerste schulden zijn ontstaan voordat mensen zich melden bij schuldhulpverlening.<sup>1</sup> Eerder signaleren en aanpakken van de schulden helpt. Hoe eerder de problemen worden aangepakt hoe beter voor de inwoner, maar ook voor de maatschappij. Hoe verder de schulden zijn opgelopen, hoe hoger ook de maatschappelijke kosten.<sup>2</sup> Schuldhulpverleners zijn opgeleid om te praten over geldzorgen, maar zij zien de inwoners vaak niet als de schuldenlast nog laag is. Het zijn andere professionals, zoals de huisarts, de werkgevers, buurtteams, leraren etc. die in contact zijn bij startende problemen. Deze professionals vinden het vaak lastig om het gesprek te beginnen en herkennen signalen niet. Mede hierdoor blijft veel problematiek onopgemerkt. Met de actielijn ‘Praat erover. Geldzorgen bespreekbaar maken’ wil de gemeente Utrecht bijdragen aan het eerdere gesprek én dus eerdere ondersteuning en verlichting van de inwoner met schulden.

De gemeente Utrecht heeft hierbij drie doelen beschreven:

1. Inwoners maken hun geldzorgen en of schulden tijdig bespreekbaar.
2. Voor professionals en vrijwilligers is het bespreken van geldzorgen en schulden de normaalste zaak van de wereld.
3. We onderzoeken waar inwoners eerste signalen van geldzorgen en schulden neerleggen.

Deze handreiking is de uitvoering van deel 3 en ter ondersteuning van doel 2. Deze handreiking is bedoeld om professionals en vrijwilligers te ondersteunen om geldzorgen en schulden eerder te herkennen. Met andere woorden: deze handreiking richt zich op het signaleren van geldzorgen.

### *Leeswijzer*

Alle hoofdstukken zijn los te lezen. Het eerste hoofdstuk is een inleidend hoofdstuk waarin aandacht is voor de vraag ‘wat maakt dat inwoners niet zelf hulp zoeken en het gesprek beginnen?’ en ‘hoe groot is die groep eigenlijk?’. In hoofdstuk 2 worden de verschillende signalen besproken die bij diverse groepen voorkomen. In de daaropvolgende hoofdstukken worden verschillende groepen uitgelicht. Tot slot wordt kort besproken welke eerste stap u kunt zetten om in contact te komen en welke andere ondersteuning de gemeente Utrecht biedt.

*Voor professionals en vrijwilligers,  
zodat zij geldzorgen en schulden  
eerder kunnen herkennen.*

---



## 1 De verborgen zorgen

De schuldenproblematiek in Nederland is groot. In 2015 had bijna een op de vijf Nederlandse huishoudens risicovolle of problematische schulden.<sup>3</sup> Bij risicovolle schuldsituaties kan een huishouden de problemen mogelijk nog zelf oplossen, al is dat vaak zonder hulp erg zwaar. Als er sprake is van een problematische schuldsituatie, dan is er zonder hulp geen uitweg en zakken mensen eigenlijk alleen maar dieper in de financiële problemen. Ze lossen dan vaak helemaal niets meer af van het oorspronkelijk schuldbedrag en de schulden lopen door bijkomende kosten vaak op. Er is geen recenter onderzoek dan het onderzoek uit 2015 naar het risico op problematische schulden, dus actuelere cijfers over het aantal huishoudens in risicovolle of problematische schulden zijn niet beschikbaar. Echter uit andere cijfers blijkt dat de problematiek nog steeds groot is. Zo doet het Nibud, het Nationaal Instituut Budgetvoorlichting, regelmatig onderzoek naar schulden bij Nederlandse huishoudens. Zij zien dat nog steeds veel huishoudens (38 procent) moeite hebben met rondkomen.<sup>4</sup> Bovendien heeft 12 procent van de Nederlanders te maken met lichte betaalproblemen en 8 procent heeft ernstige betaalproblemen.<sup>1</sup> Ook is de groep inwoners die te maken kan krijgen met financiële problemen de afgelopen jaren groter, meer divers en complexer geworden. Niet alleen de schuldenomvang is complex maar mensen hebben ook moeite met het betalen van de vaste lasten.<sup>3</sup>

### Geldzorgen in Utrecht

In 2017 leefde naar schatting 17,6% van de Utrechtse huishoudens van een laag inkomen, waarvan de helft van deze huishoudens zich langdurig in armoede bevinden. Dit is vergelijkbaar met andere grote steden in Nederland.<sup>5</sup> Precieze cijfers over de Utrechters met problematische schulden zijn er niet, maar de schatting is dat dit tussen de 14.000 tot 35.000 huishoudens ligt.<sup>5</sup> Dat zijn niet alleen huishoudens die armoede kennen. Een deel van deze groep heeft een goed inkomen, maar komen door hoge vaste lasten in de problemen. Schuldenproblematiek is geen probleem van mensen met lage inkomens, het is een probleem van mensen met lage besteedbare inkomens (inkomen minus vaste lasten/verplichtingen). Geschat wordt dat slechts 8.000 Utrechters professionele hulp heeft gezocht in de afgelopen jaren.<sup>6</sup> Er is dus een grote groep die wel hulp nodig heeft, maar niet krijgt.

### 1.1 Inwoners zoeken geen hulp

Mensen met schulden melden zich in veel gevallen pas op het moment dat de schuldenproblematiek al complex is. Het voorkomen of vroegtijdig signaleren van financiële problemen is echter van belang omdat deze problematiek snel kan verergeren.<sup>7</sup> Dat komt meestal door een stapeling van incassokosten en –maatregelen, maar ook doordat mensen mentaal in beslag worden genomen door hun schulden. Mensen die bij de schuldhulpverlening aankloppen, hebben gemiddeld een schuld van 43.300 euro en 14 schuldeisers.<sup>8</sup> Dit maakt de situatie van de schuldenaren complex en een duurzame oplossing is dan lastiger. Het zou goed zijn als mensen met schulden eerder hulp krijgen en zoeken. Maar wat maakt dan dat mensen geen hulp zoeken? Daar zijn verschillende verklaringen voor. De twee belangrijkste zijn schaamte en schaarste.

### Schaamte

Schaamte rondom financiën vormt een vicieuze cirkel met armoede.<sup>9</sup> Schaamte ontstaat doordat de situatie waar je in zit afwijkt van je eigen normen en/of de normen van anderen in je omgeving. Het eerste raakt aan je gevoel van eer en trots en het laatste zorgt voor een angst om niet meer geaccepteerd te worden. Veel mensen die in armoede leven en schulden

<sup>1</sup> De cijfers van het Nibud en Westhof e.a. (2015) zijn niet een op een vergelijkbaar. In de onderzoeken zijn namelijk andere groepen gebruikt. Uit deze onderzoeken valt wel een trend af te leiden en kunnen we aannemen dat de schulden bij consumenten in Nederland niet drastisch dalen.

hebben ervaren schaamte. Als gevolg van deze schaamte voor hun financiële situatie sluiten ze zich af voor de buitenwereld. Zij trekken zich terug waardoor zij in een sociaal isolement dreigen te raken, wat negatief is voor de financiële situatie.<sup>9</sup> Met andere woorden: het terugtrekken uit het sociale leven maakt de armoede- en schuldenproblematiek alleen maar groter. Ook gaan mensen vragen waar ze zich voor schamen juist vermijden, zij vinden het lastig en vervelend om daarover te praten. Bij financiële problemen wordt ook ervaren dat er een taboe is om over dit onderwerp te praten. Dit maakt dat mensen niet zelf een gesprek beginnen. Het is dus nodig om deze groep zelf te benaderen en te benadrukken dat ze niet de enige zijn én dat er een oplossing is.

### Schaarste en stress

Een ander proces dat kan spelen is het gevoel van schaarste en geldstress. Gebrek aan geld creëert een eigen psychologische werkelijkheid, namelijk dat van schaarste.<sup>10</sup> Door de schaarste ga je anders handelen. Dat maakt dat het iedereen kan overkomen die te maken krijgt met dit gebrek. Schaarste maakt dat mensen meer op de korte termijn zijn gericht. Door de schaarste komen mensen in een proces terecht waar zij geestelijk en vaak ook emotioneel in beslag worden genomen door hun schulden. Zij gaan zich hierdoor richten op de direct ervaren gevolgen van het gebrek en verliezen de langere termijn en andere zaken die aandacht vergen uit het oog.

Van een afstand bekeken maken zij minder doordachte keuzes. Het zijn vooral keuzes die op de korte termijn mogelijk verlichting geven, maar op de lange termijn niet zo handig kunnen zijn. Een voorbeeld hiervan is het opzeggen van de aanvullende zorgverzekering, terwijl een persoon wel redelijk wat medische kosten heeft. Op de korte termijn levert het geld op, maar op de lange termijn kost het alleen maar geld. Vaak handelen mensen vanuit een vorm van crisismanagement, maar wordt er niet gewerkt aan een echte oplossing. Gevolg hiervan is dat de problematiek en de stress oploopt.

Bij ernstige schuldenproblematiek kan er ook sprake zijn van chronische (geld)stress. Door de aanhoudende stress gaan mensen anders handelen. Het maakt dat mensen minder goed in staat zijn hun executieve functies te gebruiken. Executieve functies zijn functies die denk- en regulatieprocessen aansturen. Ze zijn nodig om activiteiten te plannen en aan te sturen. Ze zorgen ervoor dat je doelgericht gedrag kunt vertonen en ook in staat bent om de consequenties van het handelen te overzien. Juist deze functies hebben we hard nodig om ons te redden in het dagelijkse leven. Chronische stress maakt dat we deze functies juist minder tot onze beschikking hebben. Deze vermindering leidt tot meer onverstandige beslissingen, onzorgvuldigheid, afwezigheid, impulsiviteit, kortzichtig gedrag en het maken van fouten.<sup>11</sup>

Citaat van JGZ-professional:

“Je kan in een wijk als Kanaleneiland het probleem niet los bekijken. Geld kan niet los worden gezien van andere dingen, want het heeft met elkaar te maken en dat maakt het ingewikkeld. Als er in een gezin bijvoorbeeld opvoed-, slaap-, of eetproblemen zijn, dan kom je er vrij snel achter dat er ook financiële problemen zijn. En juist de financiële problemen zorgen ervoor dat het hoofd van de ouders vol zit, waardoor het lastig wordt om ze op weg te helpen met de opvoedproblemen of dergelijke zorgen. Want ze zijn bezig met ‘hoe kom ik de week door’ en ‘hoe kan ik mijn rekeningen betalen.’ De financiële problematiek zorgt voor een permanente ruis bij alles wat ze doen.”

(Scherpenzeel, 2017, p. 7)

Kortom mensen die schaarste en stress ervaren zijn slechter in staat om hun acties zorgvuldig af te wegen, ze zijn slechter in staat om te weten wanneer en waar ze hulp moeten zoeken. Zij hebben het nodig dat iemand ze de weg wijst en meedenkt. Mede daarom is het belangrijk geldzorgen bespreekbaar te maken.

## 2 Signaleren van schulden

Schulden signaleren klinkt eenvoudiger dan het is. Mensen praten niet vaak over hun financiën. Het is dus belangrijk om alert te zijn op de aanwijzingen die er zijn. Er zijn verschillende soorten signalen en verschillende indelingen mogelijk. In deze handreiking worden drie type signalen onderscheiden: statistische signalen, signalen direct gerelateerd aan geld en indirecte signalen.

Met statistische signalen doelen we op de groepen die statistisch gezien vaker te maken hebben met armoede en schulden. Op basis van de cijfers die bekend zijn, zijn er verschillende risicogroepen te onderscheiden. Hieronder vallen bijvoorbeeld werklozen, niet-westerse allochtonen, verslaafden, laag geletterden en verstandelijk beperkten. Maar ook het meemaken van levensgebeurtenissen valt hieronder. Mensen die een life-event meemaken, bijvoorbeeld het krijgen van een kind, een scheiding of baanverlies, hebben vaker te maken met financiële problematiek. Statistische signalen zijn alleen erg lastig. Ze zijn van toepassing op een hele grote groep mensen. Ze lopen een groter risico dan anderen groepen in de samenleving, maar ze hoeven geen geldzorgen te hebben. Het kan ook gebeuren dat door aandacht voor de risicogroepen juist anderen over het hoofd worden gezien die minder risico lopen, maar wel financiële problemen hebben. In deze handreiking wordt daarom vooral gekeken naar de signalen die personen zelf uitzenden. Het individu wordt centraal gesteld.

Uit gesprekken, maar ook uit gedrag kan veel worden afgeleid. Mensen zenden vaak meer signalen uit dan we zelf denken én dan anderen oppikken. Signalen rondom financiële problematiek kunnen direct of indirect zijn. Een direct signaal is bijvoorbeeld een achterstand die mensen hebben en waar zij hulp voor zoeken. Een andere vorm van een direct signaal is mensen die in een schuldtraject zitten. Daarnaast zijn er directe signalen waaruit het gebrek aan geld blijkt. Bijvoorbeeld bij de aanvraag van inkomensvoorzieningen of een U-pas. Uiteraard betekent dit niet dat mensen daadwerkelijk achterstanden hebben, maar het kan wel een signaal zijn. Een vraag zoals ‘Lukt het u nu om rond te komen?’ kan meer inzicht verschaffen of er werkelijk problemen zijn. Directe signalen zijn aan geld gerelateerd. Er zijn echter ook veel indirecte signalen. Een voorbeeld daarvan is het ontbreken van een werkende deurbel. Sommige mensen schakelen deze uit en houden de gordijnen dicht, om zo te voorkomen dat ze worden aangesproken door de deurwaarder.

Citaat van JGZ-professional:

“Wanneer je op huisbezoek gaat, zie je het aan het huis. Als de ouders niet werken, kan het betekenen dat het huis wat rommeliger is, maar ook het tegenovergestelde komt veel voor: alles is perfect opgeruimd en schoon gemaakt, het huis ziet er meer dan gelikt uit. Het is dan lastig in te schatten: is dit poetswoede of zit hier armoede achter? Dan zijn de inrichting van het huis en de hoeveelheid spullen alsnog signalen. Net zoals de hoeveelheid mensen die in het huis wonen. Als je weet dat er bijstand of WW-uitkering is en je ziet zes kinderen rondhuppelen, dan weet je gewoon dat het geen vetpot is.”

(Scherpenzeel, 2017, p. 5)

## 2.1 Directe en indirect signalen

Wat zijn dan deze persoonlijke signalen? In de volgende hoofdstukken worden deze uitgewerkt voor verschillende risicogroepen. Er zijn echter ook veel signalen die voor heel veel groepen gelden. Die staan hier centraal. Alle signalen afzonderlijk kunnen ook een teken van andere problematiek zijn. Doorvragen om de reden te achterhalen kan dan meer inzicht verschaffen. Als er meerdere signalen zijn, dan is de kans groter dat er geldproblemen zijn.

### Signalen achterstanden

Van 'signalen achterstanden' wordt gesproken als er signalen zijn die direct terug te leiden zijn naar achterstanden. Denk bijvoorbeeld aan brieven van deurwaarders en incassobureaus, afsluiting van energie, telecom of water of een aanmelding bij het CAK vanwege achterstanden bij de zorgverzekering. Ook beslag op loon of een uitkering valt hieronder. Het kan ook zijn dat iemand verschillende afbetalingsregelingen heeft lopen, continu rood staat of hoge creditcardschulden heeft.

### Signalen extra geld vragen

Er zijn situaties waaruit blijkt dat mensen te weinig geld hebben. Dat kan tijdelijk zijn, maar dat kan ook een signaal zijn van structurele tekorten. Bij extra geld valt te denken aan leningen, zowel formele leningen als geld van vrienden en familie lenen, het aanvragen van een voorschot op loon of uitkering, maar ook het aanvragen van inkomensondersteuning.

### Signalen niet kunnen betalen

Een van de gemeenschappelijk kenmerken van mensen met geldzorgen of financiële problemen is het gebrek aan geld. Dat maakt dat uitgaven die voor mensen met geld heel normaal zijn een probleem worden en niet te betalen zijn. Denk aan geld voor de boodschappen, verwarming, voor activiteiten of geld voor openbaar vervoer. Als er geen geld meer is voor openbaar vervoer kan het zijn dat mensen afspraken afzeggen of bijvoorbeeld niet meer op hun werk kunnen komen. Vaak zal dat niet direct toegegeven worden. Zo zien werkgevers dat sommige werknemers met geldgebrek zich vaker ziekmelden vlak voor het nieuwe loon gestort wordt. Dat kan een teken zijn van geen geld voor het openbaar vervoer. Als het gebrek aan geld langdurig is, blijkt dat soms ook uit de inrichting van de woning, bijvoorbeeld alleen een matras op de grond en geen bed. Of alleen campingstoelen in de woonkamer. Ook de weigering van een automatisch incasso of niet meer kunnen pinnen duidt op geldgebrek. Daarnaast kan het voorkomen dat mensen vragen om uitstel van betaling of betaling achteraf in plaats van vooraf.

### Signalen hyperfocus op geld

Door het gebrek aan geld ontstaat vaak een hyperfocus op geld. De eerste vraag in een gesprek over een voorziening zal zijn 'wat kost dat?' en niet een verdiepende inhoudelijke vraag. Bijvoorbeeld bij het bespreken van wmo-voorzieningen of een opleiding die baankansen vergroot. De hyperfocus kan eveneens blijken uit het continu bezig zijn met bedragen, kosten, maar ook inkomsten. De vraag wat levert dat op, kan ook ontstaan door geldzorgen en niet alleen door de afweging of iets een reële compensatie is.

### Sociale signalen

Wanneer er sprake is van armoede- of schuldenproblematiek werkt dat vaak door in het sociale leven van een gezin/huishouden. Er is geen geld om mee te doen en er is vaak schaamte over de eigen situatie (zie ook hoofdstuk 1). Bij mensen met ernstige geldproblemen dreigt dan een sociaal isolement. Door het niet mee kunnen doen met sociale activiteiten dreigt de vriendenkring af te nemen. Vaak wordt er bij sociale activiteiten gedacht aan dingen die buitenshuis gebeuren, maar ook activiteiten binnenhuis kosten geld. Bij iemand gaan eten hoeft niets te kosten, maar als die persoon

niet op fietsafstand woont dan zijn er in elk geval reiskosten. In sommige vriendenkringen is het gebruikelijk om iets mee te nemen voor de gastvrouw en vaak wordt er verwacht dat je ook zelf af en toe iets organiseert (en dus betaalt voor het eten). Als je weinig geld hebt worden verjaardagen ook lastiger. Je hebt geld nodig voor een cadeau en bij eigen verjaardagen wil je het bezoek wel trakteren. Als daar het geld niet voor is, dan is jezelf terugtrekken soms de enige uitweg die je ziet.

### Signalen gedrag

Daarnaast zijn uit het gedrag van iemand of de interactie tussen personen signalen af te leiden. Indien er sprake is van geldstress staan de executieve functies van een persoon onder druk (zie hoofdstuk 1). Onder de executieve functies valt ook emotiebeheersing. Mensen die veel stress ervaren, hebben daar meer moeite mee en worden vaak eerder boos of emotioneel. Tevens is concentreren als je last hebt van geldstress erg moeilijk. Mensen kunnen zich steeds meer terugtrekken en heel passief worden als ze al langer geldproblemen ervaren. Vooral als ze het gevoel hebben dat zij zelf niets meer aan de situatie kunnen doen.

Ook gebeurt het dat geldzorgen leiden tot onenigheid tussen partners, zeker wanneer beide een andere oplossing voor ogen zien. Door geldstress krijgen mensen eerder ruzie en conflicten. Er is ook meer sprake van huiselijk geweld en kindermishandeling.

### Signalen verzorging

Bij een gebrek aan geld moet er bezuinigd worden. Voeding is een grote kostenpost en vaak is gezonde voeding duurder dan ongezonde voeding. Ongezonde voeding kan dan ook een signaal van geldproblemen zijn. Ditzelfde geldt voor een onverzorgd gebit, door een gebrek aan geld voor de tandarts. Ook een onverzorgd uiterlijk of afgedragen kleding kan een signaal zijn. Of juist het tegenovergestelde, tot in de puntjes verzorgd met als mogelijke reden niet willen laten blijken dat er financiële moeilijkheden zijn.

Niet alleen de persoonlijke verzorging kan onder druk komen te staan door geldproblemen, ook de verzorging van de woning kan eronder leiden. Een rommelige tuin, weinig of versleten meubels kunnen signalen van financiële problematiek zijn. Daarbij kan een defecte bel en gesloten gordijnen een signaal van geldzorgen zijn. Dit is vaak een teken dat de bewoners de buitenwereld enigszins willen afsluiten. Bijvoorbeeld om de deurwaarder buiten te houden of om de buurt niet te laten zien dat er sprake is van financiële problematiek.

# Signalen geldzorgen

---

## Signalen achterstanden

- Brieven deurwaarders en incassobureaus
- Afsluiting energie, water of telecom
- Aanmelding CAK
- Beslag op loon of uitkering
- Afbetalingsregelingen
- Roodstand
- Creditcardschulden
- Ongeopende post

## Signalen hyperfocus op geld

- Expliciet vragen naar kosten
- Expliciet vragen naar wat iets kan opbrengen
- Altijd bezig zijn met geld en bedragen

## Sociale signalen

- Niet meedoen aan activiteiten
- Geen bezoek vragen of op bezoek komen
- Geen verjaardagen vieren
- Sociaal isolement/weinig sociale contacten
- Geen geld voor cadeautjes
- Nooit dagje weg of op vakantie

## Signalen extra geld aanvragen

- Lening afsluiten
- Geld lenen bij familie en vrienden
- Voorschot aanvragen
- Aanvragen inkomensondersteuning

## Signalen niet kunnen betalen

- Geen geld voor boodschappen, activiteiten
- Verwarming laag of uit
- Geen geld voor openbaar vervoer om naar werk of afspraak te komen (vooral einde van de maand)
- Geen geld voor inrichting
- Niet kunnen pinnen, weigering automatisch incasso
- Achteraf willen betalen
- Vragen uitstel betaling

## Signalen gedrag

- Emoties op de oppervlakte: boos, verdrietig
- Ruzies, conflicten, stress
- Stille of teruggetrokken houding
- Weinig concentratie

## Signalen verzorging

- Onverzorgd uiterlijk, kleding of gebit
- Onfrisse lichaamsgeur
- Slechte voeding
- Onverzorgde woning
- Defecte bel/dichte gordijnen

### 3 Signalen bij werknemers

Steeds meer werkenden hebben te maken met financiële problemen. Onderzoek van Nibud laat zien dat 62% van de werkgevers te maken heeft met werknemers die in financiële problemen verkeren.<sup>12</sup> Het belangrijkste signaal voor werkgevers zijn loonbeslagen. HR-afdelingen van organisaties zien dat door loonbeslagen de werkgever betrokken raakt bij financiële problemen van werknemers. Andere veelvoorkomende signalen voor financiële problemen bij werknemers zijn ziekteverzuim, verzoek om een voorschot en stressgevoelige werknemers.<sup>13</sup> Deze signalen worden echter minder in verband gebracht met financiële problemen door werkgevers. Soms vallen deze signalen pas achteraf op zijn plek als de financiële problemen al hoogopgelopen zijn.<sup>12</sup> Het blijkt dan ook uit meerdere onderzoeken dat werkgevers zich reactief opstellen bij financiële problemen onder werknemers. Zij komen veelal in actie op het moment dat de financiële problemen het functioneren van de werknemer beïnvloedt.<sup>14</sup> Hier kan winst behaald worden. Want de werkgever is een belangrijke partij bij vroegsignalering van schulden bij werknemers.<sup>14</sup>

Wat vaak bij werkgevers in de weg staat zijn handelingsverlegenheid en vraagverlegenheid. Het gesprek vroegtijdig aangaan over financiële problemen met werknemers blijkt een drempel te zijn voor werkgevers. Een deel van de werkgevers ziet het tevens als een schending van de privacy om hierover te beginnen.<sup>12</sup> Werknemers vinden het ook vaak lastig om er zelf over te beginnen. Ze schamen zich en hebben angst voor eventuele gevolgen, bijvoorbeeld ontslag of niet verlengen van een contract. Ook denken werknemers het zelf nog te kunnen oplossen en willen ze dat ook graag doen.

Citaat van JGZ-professional:

“Soms weet je zeker dat er financiële problemen zijn bij mensen, maar krijg je het tijdens een gesprek er gewoon echt niet uit.”  
(Scherpenzeel, 2017, p. 8)

Wanneer zij dan durven aan te kloppen bij de werkgever is het veelal in een heel laat stadium als ze zelf niet meer de situatie kunnen overzien. Belangrijk voor het signaleren van geldproblemen is er een veilige en vertrouwelijke omgeving. Dit maakt dat werknemers hun situatie eerder durven te bespreken met hun werkgever.<sup>12</sup>

#### Signalen werknemers

Zoals aangegeven merken veel werkgevers pas op dat er financiële problemen zijn als er sprake is van (een aankondiging van het) loonbeslag. Er zijn echter veel meer signalen. Zo blijkt uit onderzoek onder werkgevers dat werknemers met schulden vaker ziek zijn dan andere werknemers.<sup>14</sup> Ook vragen om extra geld of extra uren kunnen signalen van geldproblemen zijn.



#### Signalen financiële problemen werknemers

- Loonbeslagen
- Ziekteverzuim
- Verzoek om voorschot
- Stressgevoelige werknemers
- Vraag om hulp bij het oplossen van financiële problemen
- Verzoek om een lening
- Onrustig bij latere salarisuitbetaling
- Verzoek om meer uren/nachtdiensten
- Concentratieproblemen
- Werknemer leent geld van collega's
- Ziekmelden einde van de maand

### 3.1 ZZZP'ers

Een groeiende groep werkenden is zelfstandige zonder personeel (ZZP'er). Zij hebben een verhoogd risico tot problematische schulden en hebben veelal een inkomen onder de lage-inkomensgrens. Ruim 12% van de ZZP'ers is arm, dit geldt voornamelijk voor de deeltijders.<sup>15</sup> De schulden zijn ook aanzienlijk hoger dan schulden van particulieren.<sup>8</sup> ZZP'ers moeten meer financiële beslissingen maken dan werknemers die werken bij een werkgever. Zij moeten ten behoeve van hun bedrijf financiële zaken regelen zoals administratie, belastingzaken en tarieven opstellen. Daarnaast moeten zij ook voor zichzelf financiële zaken regelen omdat zij niet automatisch recht hebben op inkomensvoorzieningen en sociale zekerheden. Wat extra alertheid van hen vraagt is dat ze te maken hebben met wisselende inkomsten.<sup>16</sup>

#### Signalen financiële problemen ZZP'ers

- Onregelmatige betalingen
- Onregelmatige bestellingen
- Groter productieverlies doordat de inventaris niet tijdig is vervangen
- Regelmatig mislukte incassobetalingen bij de bank

## 4 Signalen bij mensen met kinderen

In Utrecht moeten ouders van 8.100 kinderen onder de 18 jaar rondkomen van een laag inkomen.<sup>6</sup> Van de Utrechtse kinderen groeit 15.5% op bij ouders die in minima leven.<sup>5</sup> Als kinderen ingrijpende gebeurtenissen in hun leven meemaken kan dat gevolgen hebben voor de ontwikkeling van het kind. Financiële problemen van ouders is zo'n ingrijpende gebeurtenis. Uit onderzoek blijkt dat kinderen de financiële problemen als vervelend ervaren.<sup>17</sup> Het blijkt dan ook dat armoede een negatieve impact heeft op de hele leefomgeving van kinderen. Kinderen lopen namelijk thuis materiële en emotionele achterstanden op en buitenshuis is er sprake van onveiligheid, uitsluiting en problemen op school.<sup>18</sup> Op allerlei terreinen kunnen

### Signalen armoede bij kinderen

- Geen kinderfeestjes
- Geen lidmaatschap van clubs
- Geen vriendje mee naar huis
- Gepest worden
- Niet deelnemen aan schoolactiviteiten/schoolreisjes
- Geen eten bij de pauze
- Zonder ontbijt naar school
- Slaperig
- Geen passende kleding/schoenen
- Nooit op vakantie
- Ontbrekende schoolmiddelen

deze kinderen dus minder goed mee doen. Denk aan het niet mee kunnen gaan op schoolreisjes, niet meedoen aan sociale activiteiten, het hebben van voldoende nieuwe kleding of vieren van verjaardagen. Leven in langdurige armoede is ook schadelijk voor kinderen. Hoe langer een gezin in armoede leeft, hoe meer kans kinderen namelijk hebben om zich angstig, afhankelijk en ongelukkig te voelen. Dit kan leiden tot fysieke of psychische klachten zoals buikpijn, hoofdpijn of tekenen van vermoeidheid. Kinderen in armoede zijn ook negatiever over hun leven en toekomst dan hun meer welvarende leeftijdgenoten.<sup>19</sup> Buitenshuis, op het gebied van school is het toekomstperspectief moeilijker dan bij kinderen die in welvaart opgroeien. De stress omtrent de financiën hebben namelijk ook invloed op de ontwikkeling van het kind. In dat opzicht kan armoede zorgen voor een slechtere hersenontwikkeling waaronder een slechtere emotieregulatie. Ouders hebben weinig ruimte om de kinderen te ondersteunen en stimuleren in hun ontwikkeling waardoor de ontwikkeling van het kind vertraagd.

Citaat van JGZ-professional:

“De kinderen bewegen minder omdat zij veelal geen sport beoefenen en zelfs zwemles is soms te duur. De kinderen krijgen dus ook qua motoriek en beweeglijkheid een enorme ontwikkelachterstand.”

(Scherpenzeel, 2017, p. 3)

Tevens kunnen materiële achterstanden wegens onvoldoende financiële middelen ervoor zorgen dat de kinderen niet geheel mee kunnen doen op school waardoor kans op vertraging en achterstand ook aanwezig is.<sup>18</sup>

## 5 Signalen bij jongeren en studenten

Jongeren hebben een verhoogde kans op geldproblemen. Jongeren zitten in een levensfase waarin ze financiële vaardigheden moeten verwerven terwijl impulsief gedrag, verleidingsgevoelige en statusgevoelige houding ook een rol speelt op deze leeftijd. Gebrekkig financieel beheer, financiële onwetendheid, weinig tot geen behoefte tot sparen en plannen vergroten de kans op financiële problemen.<sup>20</sup> Het blijkt dat jongeren meer dan eens geld lenen en aankopen doen waar eigenlijk geen geld voor is.<sup>21</sup> Ook blijkt dat jongeren slecht scoren op financiële geletterdheid, de kennis en vaardigheden die nodig zijn om financiële beslissingen te nemen. In 2016 scoorde een op de vijf 15-jarigen ondermaats wat betreft financiële geletterdheid.<sup>22</sup> Tegelijkertijd wordt op een steeds vroegere leeftijd een grote mate van zelfstandigheid verwacht van jongeren. Het gaat dan om het maken van financiële beslissingen voor hun (vervolg)opleiding, betaalrekeningen en verzekeringen.<sup>22</sup>

Uit onderzoek van Panteia bleek dat 56 procent van alle jongeren in de leeftijd van 18 tot en met 27 in 2015 een vorm van schuld had, waar de studieschuld bij DUO niet meegerekend is.<sup>23</sup> In dit onderzoek wordt een brede definitie van schulden gehanteerd. Zo vallen niet alleen niet betaalde rekeningen hieronder, ook roodstand, afbetalingsregelingen, creditcardschulden en leningen zijn meegenomen. Als alleen wordt gekeken naar achterstallige rekeningen dan had 24 procent van de jongeren een achterstand in 2015. Belangrijk dus om ook bij deze groep te letten op signalen van geldproblemen.

Onderzoek van Van Heijst en Verhagen<sup>24</sup> toont aan dat van alle jongeren t/m 25 jaar, mbo-studenten financieel extra kwetsbaar zijn. Het ontbreekt mbo-studenten aan bepaalde kennis en financiële vaardigheden. Ze hebben ofwel geen financiële opvoeding gehad dan wel geen reëel beeld van inkomsten en uitgaven.<sup>25</sup> Bovendien zijn mbo-studenten soms onwetend in regelingen en toeslagen die zij kunnen aanvragen, zoals zorgtoeslag en huurtoeslag. Zo was een kwart van de mbo-studenten in 2010 niet bekend met de mogelijkheid van belastingaangifte en eventuele teruggave.<sup>24</sup> Uit recent onderzoek bij verschillende hogescholen blijkt dat een op de vijf hbo-studenten heel moeilijk rond kan komen.<sup>26</sup>

### 5.1 Signalen jongeren

Het bekendste signaal van financiële problematiek bij jongeren is mogelijk het wisselen van telefoonabonnement. Uit het eerdergenoemde Panteia-onderzoek blijkt dat achterstanden bij jongeren het meest voorkomen bij zorgverzekeraars (10,5%), gevolgd door telecomaانبieders (7,3%).<sup>23</sup> Niet betalen van de zorgverzekering kan leiden tot vermindering van huisarts en andere medische kosten. Geen medische hulp zoeken of medicijnen niet ophalen kan dan ook een

#### Signalen financiële zorgen bij jongeren

- Veel werken
- Verschillende bijbaantjes
- Zorgen en stress
- Niet meedoen aan sociale activiteiten
- Wisselende telefoonnummers
- Zorgkosten vermijden

signaal van financiële problematiek zijn. Jongeren vragen vaak hulp in informele kring, zowel bij ouders als bij vrienden.

Een ander signaal kan zijn veel werken en veel verschillende bijbaantjes hebben. Jongeren zijn vaak flexibeler dan volwassenen met een gezin. Zij kunnen makkelijker een extra baantje erbij doen. Net als voor volwassenen geldt tevens dat jongeren met financiële zorgen minder mee kunnen doen. Een deel van de jongeren zal zich terugtrekken en niet meedoen met sociale activiteiten. Bij jongeren kan echter ook meespelen dat juist het nog steeds mee willen doen leidt tot extra geldproblemen.

## 5.2 Studerende jongeren

Bij studerende jongeren zijn nog een aantal andere signalen te onderscheiden. Schulden leiden vaak tot stress, spanning en isolement, bij studerende jongeren kan dit van invloed zijn op de schoolprestaties.<sup>27/28</sup> Uit onderzoek onder mbo-studenten blijkt dat sommige studenten zoveel last hebben van de geldproblemen dat het niet meer lukt om school af te maken omdat zij op dat moment werk als enige uitweg zien om de schulden af te kunnen betalen.<sup>29</sup> Uit onderzoek onder studenten op het hbo blijkt ook dat de impact van geldzorgen voor de studenten behoorlijk is. Een groot deel van de studenten die maandelijks lastig rondkomt ervaart financiële schaarste. Deze studenten piekeren vaker of ervaren een geldtekort. Studenten hebben ook de neiging om meer te gaan werken om het geldtekort op korte termijn op te lossen. Dit heeft tevens gevolgen voor de studie, deze studenten kunnen zich moeilijker concentreren, missen vaker lessen en halen lagere cijfers.<sup>28</sup>

### Signalen financiële zorgen bij studenten

- Het missen van lessen
- Niet alle studieboeken hebben
- Delen van studieboeken kopiëren
- Dalende cijfers
- Niet meedoen aan studiereizen
- Achterstand collegegeld
- Hoge lening bij DUO
- Weinig studiepunten hebben behaald en toch ingeschreven blijven staan

Citaat van hbo-student:

“Ik dacht als ik niet ga werken mis ik wel weer 90 euro bij wijze van spreken. Nou, dan is de keuze als je geen geld hebt makkelijk gemaakt dus dan ga je voor de 90 euro. Vervolgens kom je weinig op school en als je thuiskomt van werk ben je moe. Op een gegeven moment ga je achterlopen, ga je het niet meer inhalen en haal je een vak niet. Dan heb je alweer een kans verpest. Vervolgens ga je het de volgende periode weer even rustiger doen en dan haal je een vak net wel maar dan haal je een ander vak weer niet... Dan ben je op een gegeven moment zoveel aan het jongleren met allemaal balletjes in de lucht en als je er dan op een gegeven moment 10 in de lucht hebt dan vallen er geheid een stuk of 3 of 4. Dus op een gegeven moment ging het allemaal mis.”

(Van der Veer et al, 2019, p. 17)

Hbo-studenten geven ook aan dat zij stress ervaren van de geldzorgen en ervaren ook lichamelijke klachten.<sup>30</sup> Studenten praten niet graag over hun geldzorgen: er heerst een gevoel van schaamte. Hbo'ers vinden dat zij eerst zelf hun problemen moeten proberen op te lossen voordat zij om hulp vragen.<sup>28</sup> Twee derde van de hbo studenten vindt dat het een taak van de hogeschool moet zijn om studenten met financiële vragen te helpen. Studenten zeggen makkelijker over hun geldzorgen te praten als hbo-medewerkers ook meer betrokken zijn.<sup>28</sup>

## 6 Signalen bij mensen met gezondheidsklachten

Mensen met veel geldzorgen leven gemiddeld genomen aanmerkelijk ongezonder dan mensen zonder geldzorgen.<sup>31</sup> De leefstijl van mensen met financiële problemen is doorgaans ongezond, zij roken meer, sporten minder en eten ongezonder dan mensen zonder deze problematiek.

Citaat van JGZ-professional:

“Als kinderen te dik zijn of zelfs obesitas hebben, is dat voor mij een signaal. Want gezonde voeding is vaak duurder. Op de momenten dat ik deze gezinnen zie, ruik ik vaak nog de geur van frituur in de kleding, zowel bij de kinderen als ook bij de ouders.”

(Scherpenzeel, 2017, p. 5)

Een verklaring hiervoor, naast dat gezonde voeding en sporten vaak geld kost, is dat schulden invloed hebben op de mate waarin we in staat zijn om ons gedrag te sturen. Zoals eerder al is beschreven leiden financiële problemen vaak tot stress wat weer invloed heeft op het psychisch welbevinden. Mensen met schulden hebben vaker last van angst(stoornissen), depressies en piekeren meer.<sup>32</sup> Tevens ondervindt deze groep meer fysieke klachten, deels als gevolg van de ongezonde levensstijl. Onderzoeken tonen aan dat overgewicht en ondergewicht, obesitas, hart- en vaatziekten en zelfs rugklachten vaker voorkomen bij mensen met geldproblemen.<sup>32/33/34</sup> Er zijn veel redenen om aan te nemen dat er bij de fysieke klachten een relatie is met de aanhoudende stress die geldzorgen vaak met zich meebrengen.<sup>35</sup>

Financiële problemen beïnvloeden dus zowel leefstijl, psychische als fysieke gezondheid. Gezondheidsklachten en ongezond leven kunnen dus een signaal zijn van financiële problematiek. <sup>36</sup> Als dit speelt zullen mensen in een gesprek met bijvoorbeeld een zorgverlener of maatschappelijk werker een hyperfocus hebben op geld. Zij vragen specifiek hoeveel kosten de medicatie met zich mee brengt. Tegelijkertijd kan het ook zijn dat er niet gevraagd wordt naar de kosten maar dat deze mensen de medicatie nooit afhaken. Ook bij andere oplossingen kan gevraagd worden naar de kosten of is er geen tijd voor aanpassingen in het dagelijks leven, omdat werk altijd voorgaat. Het komt dus regelmatig voor dat mensen in de gezondheidszorg terechtkomen die ook schuldhulpverlening nodig hebben, maar daar geen gebruik van maken.<sup>26</sup>

### Signalen vanuit gezondheidszorg

- Pijntjes zonder aanwijsbare oorzaak
- Niet verzekerd of onderverzekerd
- Niet kunnen overstappen van zorgverzekering
- Eigen bijdrage vermijden (zorgverzekering, WMO, medicijnen)
- Patiënten die niet komen of juist te vaak komen bij huisarts
- Patiënten die vragen hoeveel medicatie kost

## 7 Signalen bij mensen met een licht verstandelijke beperking

Mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) kunnen net zoals mensen zonder LVB door allerlei omstandigheden in financiële problemen terechtkomen. Toch behoeven zij net een andere aanpak en lopen zij meer risico doordat zij kwetsbaarder zijn voor sommige oorzaken van financiële problemen.

### Licht verstandelijke beperking?

- IQ lager dan 85
- De beperking is ontstaan voor het 18<sup>e</sup> levensjaar
- Beperkt sociaal aanpassingsgedrag op verscheidene levensgebieden

Bron: (De Beer, 2016)

Desondanks dat deze groep oververtegenwoordigd is in de schuldhulpverlening blijkt uit onderzoek dat professionals die mensen met LVB begeleiden bij schulden de bijbehorende problematiek niet goed herkennen.<sup>37</sup> Dit komt omdat mensen met LVB zich goed (verbaal) lijken te redden en hun beperking soms verborgen houden.<sup>38</sup> Zij geven vaak niet aan dat zij zich overvraagd voelen. Daarnaast is er nog onvoldoende samenwerking tussen ketenpartners omtrent deze doelgroep waardoor de signalen en vermoedens van een LVB niet uitkomen. Veelal worden de capaciteiten en vaardigheden van deze groep dus overschat, niet tijdig herkend of is er sprake van handelingsverlegenheid bij de professional.

### Waarom kan deze doelgroep worden herkend?

Een LVB is geen rijtje van bepaalde kenmerken, het werkt bij iedereen anders uit. De diversiteit in doorwerking is een van de verklaringen waardoor het vaak een hele opgave is om een persoon met LVB te herkennen. Veel voorkomende kenmerken zijn: beperkte informatieverwerking, beperkte gedragsregulatie, beperkt probleemoplossend vermogen en beperkt in staat zijn om te generaliseren.<sup>37</sup>

### Signalen LVB en schulden

- Ongeordende administratie
- Afspraken niet nakomen
- Geen weet hebben of gebruik maken van financiële regelingen
- Snel impulsieve aankopen doen
- Weinig (hulp)vragen stellen/niet doorvragen

### LVB en schulden

Er zijn geen exacte cijfers over het aantal mensen met een LVB en schulden. Wel wordt er door professionals die mensen met een LVB begeleiden en het herkennen, aangegeven dat het regelmatig voorkomt. Zij zien dat mensen met LVB onvoldoende zelfredzaam zijn op financieel gebied.<sup>37</sup> Het zelfstandig bijhouden van administratie vraagt veel van hen, zeker nu het voornamelijk digitaal gaat. Daarbij hebben veel mensen met een LVB een lager inkomen, wat de kans dat er ook (problematische) schulden zijn vergroot. De oorzaken en signalen van de financiële problemen zijn hetzelfde als bij mensen zonder LVB maar zij hebben een dubbele kwetsbaarheid hiervoor. De geschetste signalen zijn dus algemeen herkenbaar maar vragen een dubbele alertheid voor de omgeving van mensen met LVB. Er zijn tevens een aantal oorzaken waarbij wel samenhang lijkt te zijn tussen het ontstaan van financiële problematiek en LVB. Mensen met LVB hebben moeite met het overzien van risico's en consequenties.

Citaat van schuldhulpverlener:

“Ik zie vooral dat mensen het vermogen missen om de consequenties van bepaalde handelingen te overzien. Mensen denken in kortetermijnoplossingen. Ze hebben nu geld nodig, dus gaan nu een schuld aan. Of ze maken zich bijvoorbeeld schuldig aan diefstal of fraude, zonder zich te realiseren wat de risico’s en consequenties zijn. Later zitten ze met de gevolgen, maar dan snappen ze vaak niet hoe het zo heeft kunnen lopen.”  
(Jungmann et al, 2018, p. 26)

Zij laten vaak situaties op zijn beloop waardoor regie houden op financiën lastiger is. Zij hebben wantrouwen jegens de hulpverlening en zijn niet goed in staat om de hulpvraag goed te formuleren. Ook hebben ze, doordat ze kwetsbaar zijn, meer te maken met financieel misbruik. Tot slot zijn ze niet in staat om verschillende omstandigheden en situaties goed te begrijpen, wat vaak wel verwacht wordt in het huidige hulpverleningsstelsel van het sociaal domein.<sup>37</sup>

Citaat persoon met LVB:

“Je moet je inkomsten altijd ieder jaar invullen, dat had ik een paar jaar niet gedaan. Ik denk ja, dag, het kost me weer geld. En toen zat ik in de uitkering en toen moest ik, heb ik vier jaar terug, vijf jaar terug ingevuld, dat heb ik mijn lieve dochter laten doen, want die regelt dat voor mij. Ik kan natuurlijk niet, ik ben dom. Die had het voor mij ingevuld en die zei van: ‘Mam, nou, je krijgt een hoop centjes terug hoor mam.’”  
(Jungmann et al, 2018, p. 24)

Doordat LVB veel verschillende vormen aanneemt blijkt het lastig voor een professional om mensen met LVB te herkennen. Dit is echter voor deze groep wel van belang omdat zij anders overvraagd en overschat worden in de hulpverlening. Het hebben van schulden veroorzaakt namelijk al stress en achteruitgang in de vaardigheden en capaciteiten, maar een langdurige verkeerde hulpverlening versterkt dat nog meer. Het kan uiteindelijk leiden tot psychische en gedragsstoornissen.<sup>39</sup> De kenmerken op de voorgaande pagina zijn helpend om een LVB te herkennen. Vervolgens is het belangrijk om de begeleiding aan te passen. Op deze manier kunnen mensen met een LVB ondersteund worden in de moeilijkheden die zij in het dagelijkse leven ondervinden. De effectieve begeleiding kan worden vormgegeven door: het gesprek communicatief versimpelen, structuur aanbrengen, tastbare en concrete voorbeelden geven, herhalen en herinneren. Het is belangrijk om echt naast de persoon met LVB te staan en op zijn of haar niveau het gesprek te voeren.<sup>40</sup>

## 8 Het gesprek starten

Je hebt een vermoeden dat er financiële problemen zijn, maar nu? Hoe start je zo'n gesprek en welke oplossingen zijn er voorhanden? In dit hoofdstuk worden de volgende technieken besproken die kunnen ondersteunen:

- Normaliseren van de situatie  
*We vinden het fijn als we niet de enige zijn die een probleem ervaart. Als meerdere mensen er last van hebben is het makkelijker om het erover te hebben.*
- Weerstand op voorhand erkennen  
*Het kan zijn dat je weerstand verwacht. Dan helpt dat om die weerstand op voorhand al te erkennen. Je laat dan zien dat je de lastige positie van de ander begrijpt.*
- Aangeven dat de inwoner zelf kiest  
*Vaak voelen mensen zich onder druk gezet. Minimaliseer deze druk door maximaal de ruimte te geven aan de ander en te benadrukken dat de keus bij hem of haar ligt.*
- Gebruik van open vragen  
*Open vragen geven de ruimte aan de ander. Door open vragen krijg je vaak veel meer informatie dan gesloten vragen.*
- Benadrukken van vertrouwelijkheid  
*Bij onderwerpen waar een taboe heerst is vertrouwen belangrijk. Door deze te benadrukken is er een kans dat mensen eerder wat gaan vertellen.*
- Reden van verzoek aangeven  
*Zomaar beginnen over financiën voelt, ook voor de ander, soms wat vreemd. Geef daarom de reden van het verzoek aan. Normaliseer hier meteen: 'We horen vaker van mensen die ...' of 'Mag ik vragen hoe dat voor jou is?'.*
- Oppikken en benoemen van aanknopingspunten in gesprek  
*Vaak zitten er verschillende aanknopingspunten om te beginnen over de financiën in een gesprek. Probeer deze op te pikken en daar op in te gaan.*
- Fysieke signalen bespreken  
*Tot slot zijn er ook fysieke signalen zoals ongeopende post. Ook dit kun je gebruiken om het gesprek te starten.*

### 8.1 Voorbeelden van gesprekstarters

Hieronder staat steeds een voorbeeld van een gespreksstarter gevolgd met wat uitleg over de gebruikte techniek. De technieken kunnen ook worden gecombineerd.

*Veel inwoners van Utrecht vinden het niet makkelijk om rond te komen. Hoe is dat voor jou?*

Dit is een voorbeeld van normaliseren. Met deze gesprekstarter wordt de situatie waar de persoon inzit genormaliseerd, de inwoner is niet de enige die het lastig vindt. Vervolgens wordt er een open vraag gesteld om zo de inwoner het woord te geven.

Die open vraag is belangrijk, want dan krijg je een beter beeld van wat er speelt. De vraag 'Kom jij ook moeilijk rond?' levert vaak veel minder informatie op.

*Het is misschien een brutale vraag en je hoeft geen antwoord te geven, maar hoe gaat het financieel?*

Door weerstand die er mogelijk is op voorhand te erkennen, kun je vaak al veel weerstand wegnemen. Ook door te benadrukken dat de inwoner geen antwoord hoeft te geven, haal je de druk weg en geef je ruimte aan autonomie. De inwoner bepaalt. De gespreksstarter sluit af met een open vraag. Gesloten vragen roepen vaak alleen een ja/nee reactie op en geven veel minder informatie. Toch zijn we vaak wel geneigd tot het stellen van gesloten vragen.



*Alles wat je mij vertelt blijft onder ons. Hoe gaat het met het betalen van je rekeningen?*

Hiermee benadruk je dat er sprake is van vertrouwelijkheid. Mensen zijn soms bang dat alles wat ze zeggen in hun nadeel werkt en dat de informatie aan verschillende personen wordt doorgegeven. Door te wijzen op vertrouwelijkheid kan dit gevoel soms worden verminderd. Let wel op: benadruk vertrouwelijkheid alleen als je deze vertrouwelijkheid ook kan garanderen.

*Veel mensen in Nederland hebben moeite met rondkomen. We merken dat veel mensen het ook best lastig vinden om te praten over deze zorgen. Daarom vragen we er tegenwoordig standaard naar in onze kennismakingsgesprekken. Dus mag ik ook aan jou vragen: in hoeverre heb jij geldzorgen?*

Bij deze introductie combineer je meerdere technieken. In de eerste zin normaliseer je de situatie. De tweede zin geeft de reden van je verzoek aan. Je begint er niet zomaar over, veel anderen hebben er mee te maken en beginnen er niet zelf over. Door dit te benadrukken kun je drempels wegnemen en is gelegitimeerd waarom je erover begint.

Als de klant vraagt hoeveel het gesprek gaat kosten, omdat de rekeningen maar opstapelen:

*Dit gesprek is gratis. Maar mag ik eens vragen: wat bedoel je met dat de rekeningen opstapelen?*

Een andere handige starter is aansluiten op wat de inwoner daarvoor zei. Denk aan de situatie waarin de inwoner aangeeft dat hij het lastig vindt om overzicht te houden over zijn financiën, of dat hij de aanvullende verzekering wel moest opzeggen. In gesprekken zijn vaak aanknopingspunten te vinden, waar je op door kan vragen. Deze aanknopingspunten zijn handige gesprekstarters. Vragen als: 'Wat bedoel je daar precies mee?' of 'Wat maakt dat je moest opzeggen?' maken dat de inwoner ruimte krijgt om meer uitleg te geven. Dat geldt natuurlijk niet alleen voor wat een inwoner zegt, maar ook voor de zichtbare signalen.

## 8.2 Doorverwijzen

Blijken er daadwerkelijk geldzorgen te zijn? Dan is er hulp. Utrechters met geldzorgen kunnen terecht bij het buurtteam bij hun in de buurt. Op [www.buurtteamsutrecht.nl](http://www.buurtteamsutrecht.nl) staan de gegevens van alle buurtteams. Utrechters krijgen bij de buurtteams antwoorden op hun vragen en er wordt gekeken welke hulp ze verder nodig hebben.

De buurtteams zijn het eerste aanspreekpunt van de gemeente. Als iemand echt liever niet naar een buurtteam gaat, dan kan er ook telefonisch contact met de gemeente worden opgenomen. De gemeente is bereikbaar op 030 – 286 52 11. Dan kijkt de gemeente hoe zij de Utrechter verder kunnen helpen.

Voor meer informatie over hulp bij schulden kunnen inwoners terecht op [utrecht.nl/hulpbijschulden](http://utrecht.nl/hulpbijschulden).

Informatie over inkomensondersteuning bij een laag inkomen staat op [utrecht.nl/extravooru](http://utrecht.nl/extravooru).

Zelf op zoek naar meer informatie om je klanten te ondersteunen? Kijk dan op: [zorgprofessionals.utrecht.nl](http://zorgprofessionals.utrecht.nl)

**Zijn er geldzorgen bij iemand die buiten Utrecht woont? In iedere gemeente is hulp beschikbaar. Informeer bij de betreffende gemeente welke mogelijkheden zij hebben. Op de website [www.komuitjeschuld.nl](http://www.komuitjeschuld.nl) is meer informatie te vinden.**

## Gebruikte bronnen

---

## Bijlage 1 Gebruikte bronnen

---

### Bronnen quotes:

Jungmann, N., Kaal, H. Den Hartogh, V., & Fermin, B. (2018). *LVB, Schulden en Werk. Verkenning van de ondersteuningsbehoefte van mensen met een LVB bij de aanpak van financiële problemen ter bevordering van hun arbeidsmarktparticipatie*. Utrecht/Leiden: Hogeschool Utrecht/Hogeschool Leiden.

Scherpenzeel, W. (2018). *Gezond eten met een laag inkomen: een kwestie van willen, kunnen of toe in staat zijn [master thesis]?* Utrecht: Universiteit Utrecht.

Van der Veer, A., Madern, T., Van der Meulen, B., & Oomen, C. (2019). *Studeren zonder financiële zorgen: Problemen signaleren en studenten begeleiden*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

### Bronnen figuren:

De Beer, Y (2016) Kompas licht verstandelijke beperking. Definitie, aspecten en ondersteuning. Amsterdam: SWP

### Eindnoten

- <sup>1</sup> Van der Hoek, M. (2017). Radicaal andere benadering van mensen met schulden werkt: Lef en vertrouwen nodig voor helpende houding. *Sociaal Bestek*, 79(5), 14-15
- <sup>2</sup> Madern, T.E. (2016). Niet omdat het kan, maar omdat het moet. Het belang van schuldpreventie en vroegsignalering. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- <sup>3</sup> Westhof, F.M.J., De Ruig, L., & Kerckhaert, A. (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia.
- <sup>4</sup> Schonewille, G., & Crijnen, C. (2019). *Financiële problemen 2018, geldzaken in de praktijk in 2018-2019 deel 1*. Utrecht: Nibud.
- <sup>5</sup> Linssen, V., Van Lochem, J-B., Hoetjes, G., & Polman, H. (2017). *Armoedemonitor Utrecht 2017*. Utrecht: Gemeente Utrecht.
- <sup>6</sup> Actieagenda Utrecht schuldenvrij (2019). *Utrechters schuldenvrij*. Geraadpleegd van: <https://www.gemeente.nu/content/uploads/2019/03/Utrechters-schuldenvrij-Actieagenda-2019-en-verder.pdf>
- <sup>7</sup> Bommelijé, Y., & Van Alebeek, H. (2018). *Vroegsignalering schulden, lessen uit de praktijk*. Utrecht: Schouder Eronder.
- <sup>8</sup> NVVK (2018). Jaarverslag NVVK 2018. Geraadpleegd van: <https://jaarverslag.nvbk.eu/2018/cijfers/index.html>
- <sup>9</sup> Plantinga, A. (2019). *Poor psychology: poverty, shame and decision making* [Proefschrift]. Tilburg: Tilburg University.
- <sup>10</sup> Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). *Schaarste; hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven.

- 
- <sup>11</sup> Sitskoorn, M. (2016). *IK2, De beste versie van jezelf. Ontwikkel je hersenen en bereik je doelen met het EFFECT-programma*. Deventer: Vakmedianet
- <sup>12</sup> Van der Schors, A., & Schonewille, G. (2017). *Personeel met schulden*. Utrecht: Nibud.
- <sup>13</sup> Aon (2017). *Werknemers met financiële problemen*. Geraadpleegd van: <https://www.financieelgezondewerknemers.nl/bibliotheek/Rapporten/rapport-werknemers-met-financiele-problemen-aon.pdf>
- <sup>14</sup> Madern, T., Bos, J., & Van der Burg, D. (2012). *Schuldhelpverlening in bedrijf*. Utrecht: Nibud
- <sup>15</sup> Vrooman, J. C., Josten, E. J. C., Hoff, S. J. M., Putman, L. S., & Schut, J. M. W. (2018). *Als werk weinig opbrengt: werkende armen in vijf Europese landen en twintig Nederlandse gemeenten*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- <sup>16</sup> Van Putten, M., Voorn, R., Van der Schors, A., & Van Overbeek, B. (2018). *Financiële veerkracht van ZZP'ers bij een fluctuerend inkomen*. Den Haag: Wijzer in geldzaken.
- <sup>17</sup> Steteke, M., et al. (2013). *Kinderen in armoede in Nederland*. Den Haag/Utrecht: Kinderombudsman/Verwey-Jonker Instituut
- <sup>18</sup> De kinderombudsman. (2017). *Alle kinderen kansrijk. Het verbeteren van de ontwikkelingskansen van kinderen in armoede*. (KOM013/2017). Geraadpleegd van <https://www.dekinderombudsman.nl/nieuws/blijvende-aandacht-nodig-voor-kinderen-in-armoede>
- <sup>19</sup> Kalthof, H. (2018). *Opgroeien en opvoeden in armoede*. Nederlands Jeugdinstituut. Geraadpleegd van: <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Opgroeien-en-opvoeden-in-armoede.pdf>
- <sup>20</sup> Van der Schors, A., Van der Werf, M., & Boer, M. (2016). *Kans op financiële problemen*. Utrecht: Nibud.
- <sup>21</sup> Blanken, I., & Van der Werf, M. (2016). *Nibud scholierenonderzoek 2016*. Utrecht: Nibud
- <sup>22</sup> Kuhlemeier, H., Feskens, R., Dieteren, N. & Limpens, G. (2016). *Investeren in de toekomst: De financiële geletterdheid van 15-jarigen in PISA-2015*. Arnhem: Cito.
- <sup>23</sup> Westhof, F., De Ruig, L., & Tom, M. (2015). "Voor mijn gevoel had ik veel geld". Jongvolwassenen en schulden. Zoetermeer: Panteia.
- <sup>24</sup> Van Heijst, P., & Verhagen, S. (red.) (2010). *Geld rolt. De rol van professionals bij financiële bewustwording van jongeren*. Amsterdam: SWP.
- <sup>25</sup> Reesink, D., Van Heijst, P., & Van der Schors, A. (2014). Hoe aan de slag met mbo-studenten en geld. *Tijdschrift voor schuldsanering*, 2014 (01), 22-25.
- <sup>26</sup> Van der Veer, A., Madern, T., & Maussen, E. (2019). *Studeren zonder financiële zorgen: Financiële problematiek onder hbo-studenten*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- <sup>27</sup> Kredietbank Utrecht (2007). *Handboek "Jongeren en schulden"*. Utrecht: Kredietbank Utrecht
- <sup>28</sup> Van der Veer, A., Madern, T., Van der Meulen, B., & Oomen, C. (2019). *Studeren zonder financiële zorgen: Problemen signaleren en studenten begeleiden*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- <sup>29</sup> Hermsen, T. (2002) *Het topje van de ijsberg*. Enschede: Saxion Hogeschool.

- 
- <sup>30</sup> Maussen, E., Van der Meulen, B., & Madern, T. (2019). De noodzaak van meer begeleiding voor studenten. *Tijdschrift voor schuldsanering*, 2019 (01), 19-21.
- <sup>31</sup> Van Rijnsoever, M., Tromp, E., Waterlander, W., Schütz, F., & Steenhuis, I. Verschillen in leefstijl en gezondheid tussen mensen met en zonder schulden. *TSG*. 2012;89(1):43.
- <sup>32</sup> Turunen, E., & Hiilamo, H. (2014). Health effects of indebtedness: a systematic review. *BMC public health*, 14(1), 489.
- <sup>33</sup> Schrijvers, C. T. M., & Storm, I. (2009). *Naar een integrale aanpak van gezondheidsachterstanden. Een beschrijving van beleidsmaatregelen binnen en buiten de volksgezondheidssector*. Bilthoven: RIVM.
- <sup>34</sup> Ochsmann, E., Rueger, H., Letzel, S., Drexler, H., & Münster, E. (2009). Over-indebtedness and its association with the prevalence of back pain. *BMC Public Health*, 9 (1), 451
- <sup>35</sup> Van Dijk, G., De Boer, R., & Scheurink, A. (2016). Neurobiologie van vitaliteit: de rol van sociaaleconomische status. *Neuropraxis*. 2016;20:184.
- <sup>36</sup> Van der Veer, A., & Jungmann, N. (2018) Problematische schulden in de spreekkamer, over doorwerking van geldzorgen op gezondheid. *Bijblijven*, 34(3-4), 199-206
- <sup>37</sup> Jungmann, N., Kaal, H. Den Hartogh, V., & Fermin, B. (2018). *LVB, Schulden en Werk. Verkenning van de ondersteuningsbehoefte van mensen met een LVB bij de aanpak van financiële problemen ter bevordering van hun arbeidsmarktparticipatie*. Utrecht/Leiden: Hogeschool Utrecht/Hogeschool Leiden.
- <sup>38</sup> Douma, J., Hoekman, J., & Merkus, E. (2017). *Handreiking vroegsignalering van een LVB 2017*. Utrecht: Landelijk kenniscentrum LVB.
- <sup>39</sup> De Borg (2013). *Hoe herken ik mensen met een licht verstandelijke beperking*. Utrecht: de Borg.
- <sup>40</sup> Van Dam, R., Den Hartogh, V., Van Geus, R., & Jungmann, N. (2018) Mensen met een licht verstandelijke beperking en schulden: herkennen en begeleiden. *Tijdschrift voor schuldsanering*, 2018 (04), 19-22.