



Dr. T.E. (Tamara) Madern (links)

Lector Schuldpreventie en Vroegsignalering aan de Hogeschool Utrecht

Dr. N. (Nadja) Jungmann (midden)

Lector Schulden en Incasso aan de Hogeschool Utrecht

M.M.B. (Minou) van der Werf (rechts)

Senior onderzoeker bij Nibud en promovenda aan de universiteit Leiden

GELDZAKEN REGELEN MOET MAKKELIJKER

Het regelen van financiën is lastig en levert veel stress op

Veel Nederlanders ervaren een mate van stress als zij met hun financiën bezig zijn. Dit betreft zeker niet alleen mensen met geldproblemen. Voor een deel van Nederlanders is het bijhouden en regelen van geldzaken een activiteit die zij liever niet zouden doen. Een op de vijf Nederlanders gaf in 2017 aan dat geldzaken hun leven beheersen en 58 procent van de Nederlanders gaf aan in de maand voorafgaande aan het onderzoek een of meerdere keren stress te hebben ervaren door hun financiële situatie. Het lectoraat Schulden en Incasso aan de Hogeschool Utrecht onderzocht in samenwerking met het Nationaal Instituut Budgetvoorlichting (Nibud) of Nederlanders stress ervaren van hun financiën en wat zij de lastigste en vervelendste taken vinden. De vragenlijst is afgenomen in 2017 onder 1559 Nederlanders.

Er wordt de laatste jaren steeds meer geschreven over geldstress bij mensen met financiële problemen. Deze stress is een groot probleem. Doordat er veel stress ontstaat bij financiële problemen gaan mensen minder rationeel handelen. En dat rationele handelen is juist heel belangrijk om uit de problemen te komen. Wanneer mensen in de financiële moeilijkheden komen gaat al hun aandacht uit naar deze problematiek. Ze worden in beslag genomen door de problemen en hun denken wordt als het ware gegijzeld door de directe nood, ofwel schaarste, van het gebrek aan geld. De focus gaat uit naar deze directe nood en ze verliezen de langere termijn en andere zaken die aandacht vergen uit het oog. Daarbij lijkt het of zij minder doordachte keuzes maken.¹ Keuzes die hen voor de wat langere termijn niet verder helpen. Het is een vorm van crisismanagement zonder echte oplossing. Vaak verergeret het zelfs de problematiek. De hersenwetenschappen bieden inzicht in deze effecten van stress. Stress kan er zelfs voor zorgen dat we onze zogenoemde executieve functies minder goed kunnen gebruiken. Executieve functies zijn hogere cognitieve processen die nodig zijn om activiteiten te plannen en te sturen. Onder andere kunnen plannen, tijdmanagement en ook prioriteiten stellen vallen hieronder. Dit zijn belangrijke functies om doelgericht aan de slag te kunnen.² Het is dus van belang om stress te verminderen bij het aanpakken van schulden. We weten echter weinig over de grootte van de groep die stress ervaart bij schulden. Ook is er weinig kennis over welke taken meer stress opleveren. Om daar meer zicht op te krijgen is dit onderzoek uitgevoerd.

Veel Nederlanders vinden financiën stressvol

Stress wordt niet alleen ervaren door mensen met financiële problemen.³ Op de vraag ‘Hoe vaak heeft u in de afgelopen maand stress ervaren door uw financiële situatie?’ gaf 42 procent het antwoord nooit. 58 procent gaf aan dat zij afgelopen maand stress hebben ervaren: 39 procent soms, 11 procent wekelijks, 5 procent vaak en 3 procent dagelijks.

“Van de mensen met ernstige schulden, heeft bijna de helft in de afgelopen maand wekelijks stress ervaren door de financiële situatie.”

In het onderzoek is gevraagd of mensen financiële problemen hadden. 33 procent van de respondenten had te maken met lichte schulden, bijvoorbeeld onbetaalde rekeningen, niet meer kunnen pinnen of aanmaningen ontvangen. Hierbij is gevraagd of de respondenten dit in de afgelopen twee maanden hebben meegemaakt. 11 procent van de respondenten had ernstige schulden, hieronder vallen loonbeslag (4 procent), achterstanden op huur en hypotheek van meer dan 10 dagen (6 procent) en afgesloten van energie (2 procent). Ook hierbij is gevraagd naar de afgelopen twee maanden. Mensen met ernstige schulden ervaren veel vaker meer

stress (zie ook figuur 1). Van de mensen met ernstige schulden, heeft bijna de helft in de afgelopen maand wekelijks stress ervaren door de financiële situatie. Van de mensen met lichte schulden heeft een kwart wekelijks stress ervaren en zelfs van degenen zonder schulden geeft 9 procent aan minimaal wekelijks stress te hebben ervaren. Bij de groep respondenten met ernstige schulden geeft 9 procent aan dat zij dagelijks stress ervaren.

Vanwege de opzet van het onderzoek kunnen we niet achterhalen welke respondenten te maken hebben met problematische schulden. Er is hier gekeken naar ernstige financiële problemen. Gezien de stijging van het aantal respondenten dat stress ervaart bij de toename van financiële problemen is het aannemelijk dat mensen met problematische schulden nog veel vaker stress ervaren.

“Eén op de vijf respondenten geeft aan dat ze regelmatig (wekelijks tot dagelijks) moeilijk kunnen slapen vanwege hun financiële situatie.”

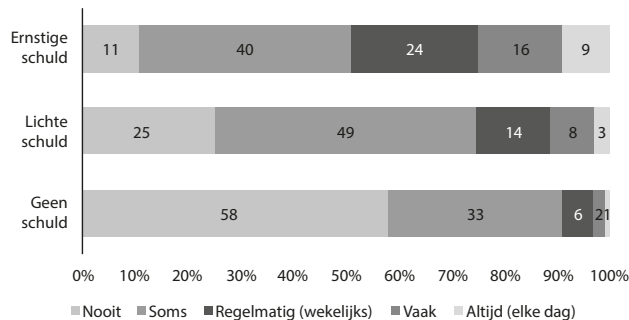
Uiting van stress

Stress kan zich op verschillende manieren uiten. Zo kan stress zorgen voor lichamelijke klachten of psychische/emotionele klachten. Maar stress kan ook zorgen voor veranderingen in gedrag. Bij dat laatste valt te denken aan minder of juist meer eten, meer roken, meer koffiedrinken, overmatig actief zijn of juist helemaal niets doen. In dit onderzoek hebben we gevraagd naar enkele lichamelijke klachten die mensen ervaren. Eén op de vijf respondenten geeft aan dat ze regelmatig (wekelijks tot dagelijks) moeilijk kunnen slapen vanwege hun financiële situatie. 3 procent geeft zelfs aan dagelijks slecht te slapen. Ruim een zesde geeft aan wekelijks of vaker hoofdpijn te hebben door hun financiële situatie, voor bijna 2 procent is dat elke dag het geval.

Opzien tegen betalingsregelingen

Het meest wordt opgezien tegen het treffen van betalingsregelingen. 48 procent van de respondenten die weleens een betalingsregeling moet treffen ziet daar tegenop. Betalingsregelingen zijn echter niet de enige activiteit waar tegenop gezien wordt. Het aanvragen of regelen van gemeentelijke tegemoetkomingen staat op de tweede plek, 43 procent van de respondenten die dat

Figuur 1: Ervaring stress bij mensen met schulden



wel eens doen zien daar tegenop. Dat is beduidend meer dan de groep die opziet tegen het aanvragen of regelen van toeslagen bij de belastingdienst, slechts 23 procent ziet daar tegenop. 30 procent ziet op tegen het doen van de belastingaangifte zelf.

Een reden om er tegenop te zien, kan zijn dat mensen bang zijn om het verkeerd te doen. Bij betalingsregelingen lijkt dit niet een van de meest belangrijke redenen. Een kwart van de respondenten die weleens een regeling treft is bang om het verkeerd te doen. 46 procent van de respondenten is bang om de belastingaangifte verkeerd te doen, 33 procent is bang om fouten te maken bij de toeslagen en 35 procent is bang om fouten te maken bij de gemeentelijke belastingen.

Een gemeentelijke tegemoetkoming regelen is lastig

Aan de respondenten is gevraagd om aan te geven of ze activiteiten rondom geldzaken die zij weleens doen willen scoren. Ze kregen een schaal te zien met twee uitersten: moeilijk-makkelijk. De schaal liep van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor heel moeilijk en 10 voor heel makkelijk. Voor de analyse hebben we gekeken naar de gemiddelde scores. Een lage score betekent dus dat de respondenten de taak erg moeilijk vinden. De 3 meest moeilijke taken zijn: 1. aanvragen en regelen van gemeentelijke tegemoetkomingen, 2. treffen van een betalingsregeling en 3. een lening aanvragen. Alleen de gemeentelijke tegemoetkomingen scoorde gemiddeld lager dan een 5, een betalingsregeling treffen en lening aanvragen scoren net boven de 5 (zie figuur 2). Toeslagen van de belastingdienst en belastingaangifte komen dus niet in deze top 3 voor. Hierbij moeten we wel de kanttekening plaatsen dat veel meer mensen belastingaangifte doen en dat hier ook meer hoger opgeleiden onder vallen. Dat kan het gemiddelde flink omhooghalen.

Ook is aan de respondenten gevraagd of ze activiteiten die zij weleens doen wilden scoren op een schaal lopend

Figuur 2: Top 3 taken als meest moeilijk of vervelend worden ervaren rondom geldzaken

	Meest moeilijke taken	Gemiddelde score (0-10)	Meest vervelende taken	Gemiddelde score (0-10)
1	aanvragen en regelen van gemeentelijke tegemoetkomingen	4,11	treffen van een betalingsregeling	2,65
2	treffen van een betalingsregeling	5,27	aanvragen en regelen van gemeentelijke tegemoetkomingen	3,12
3	een lening aanvragen	5,34	een lening aanvragen	3,15

van vervelend tot leuk. Ook hier liep de schaal van 0 tot 10. De 3 meest vervelende taken zijn: 1. treffen van een betalingsregeling, 2. aanvragen en regelen van gemeentelijke tegemoetkomingen en 3. lening aanvragen. De scores zijn veel lager dan bij de vraag of een taak moeilijk is. Respondenten geven dus aan dat ze de taak echt vervelend vinden.

Aandacht voor stressreductie noodzakelijk

Een grote groep Nederlanders ervaart stress van hun financiën. Deze stress maakt dat ze juist slechter in staat zijn om hun problemen aan te pakken. Het is dan ook van belang dat deze groep ondersteund wordt en dat de dienstverlening zo wordt ingericht dat er in elk geval geen stress wordt toegevoegd aan de dienstverlening. Voor een deel van de mensen met financiële problemen geldt dat zij gebruik maken van gemeentelijke regelingen of dat zij daar baat bij zouden hebben. Juist het aanvragen van deze regelingen wordt gezien als een ingewikkelde taak die vervelend is om uit te voeren. De kans is aanwezig dat men het aanvragen daarom op de lange baan schuift. Als mensen leven in de dynamiek van stress dan zijn zij vooral bezig met het hier en nu: hoe krijg ik morgen eten op tafel? Het aanvragen van een tegemoetkoming verdwijnt dan snel naar de achtergrond, terwijl die juist op de lange termijn kan leiden tot vermindering van de problemen. Activiteiten die we leuk vinden doen we sneller. Nu is het niet realistisch om te denken dat de meeste Nederlanders geldzaken bijhouden heel leuk gaan vinden. Toch is het van belang om te kijken of geldzaken regelen minder vervelend kan worden. Een groot deel van de Nederlanders geeft aan financiële taken vervelend te vinden en er soms zelfs tegenop te zien. De drempel om

dan aan een taak te beginnen wordt steeds groter, terwijl voor het aanpakken van financiële problemen het juist belangrijk is dat mensen actief aan de slag gaan en niet uitstellen. Het is dus belangrijk om meer aandacht te hebben voor de activiteiten die we vragen aan mensen met geldzorgen en de stress die hen dit oplevert. Nadenken over hoe we de dienstverlening makkelijker kunnen maken en wellicht zorgen voor meer ondersteuning is echt noodzakelijk om uiteindelijk de burger zelf weer meer grip te geven.

Maar we zouden niet alleen moeten denken aan burgers met geldproblemen. Ook burgers zonder geldproblemen ervaren stress van financiën en vinden taken vervelend. Technologieën worden steeds vaker toegepast om het leven makkelijker te maken. Er komen ook steeds meer apps om geldzaken overzichtelijker te maken. Hier is nog een wereld te winnen: laten we geldzaken leuker en makkelijker maken voor alle Nederlanders en stressvrij maken voor burgers met financiële zorgen!

Het onderzoek waarop dit artikel is gebaseerd is wordt eind 2019 gepubliceerd op www.schuldenenincasso.nl

1 Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. / Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty impedes cognitive function. *Science*, 341(6149), 976-80.

2 Korteweg, N. (2017). *Een beter brein; kan hersenwetenschap ons slimmer maken?* Amsterdam: Atlas Contact.

3 Voor het meten van stresslevels hebben we samengewerkt met Ernst-Jan de Buijn van de Wageningen University & Research. Hij is bezig met een promotieonderzoek naar financieel gedrag.