



WAT WERKT BIJ HET EERDER BEREIKEN VAN MENSEN MET SCHULDEN?



2024 | MEI

ODEKERKEN, M. & VAN DE BUNT, M.

Deze publicatie maakt onderdeel uit van het project 'Eerder uit de schulden: wat werkt?'. In dit project wordt onderzoek gedaan naar het bereik en de effectiviteit van interventies voor mensen met betalingsachterstanden. De interventies die worden onderzocht vallen binnen vijf thema's (ook wel clusters genoemd). Het onderzoek naar de effectiviteit van interventies gericht op jongeren is daar één van. Meer informatie over het project is [hier](#) te vinden.

Het project wordt uitgevoerd door een breed consortium bestaande uit de volgende partners: Verwey-Jonker Instituut, CBS, Hogeschool Utrecht (HU), Pharos, Bureau Bartels, Save the Children, Valente, Gemeente Amsterdam, Gemeente Arnhem, Gemeente Deventer, Gemeente Gouda, Gemeente Haarlem en Gemeente Utrecht.

Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede.



Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede. Deze publicatie weerspiegelt de mening/onderzoeksresultaten van de publicerende partij(en). Het NWO is niet aansprakelijk voor enig gebruik dat gemaakt zou kunnen worden van de daarin opgenomen informatie

COLOFON

Auteurs

M. Odekerken, Verwey-Jonker Instituut
M. van de Bunt, Bureau Bartels

Met medewerking van:

S. Tonnon, T. Madern, Hogeschool Utrecht

Wat werkt bij het eerder bereiken van mensen met schulden?




Mensen met geldzorgen en/of schulden komen in veel gevallen pas laat bij schuldhulpverleners in beeld. De afgelopen jaren spraken we veel mensen met geldproblemen in het kader van het onderzoek 'Eerder uit de schulden: wat werkt?'. Zo spraken we met jongeren met schulden, inwoners die vanwege betalingsachterstanden door de rechtbank waren opgeroepen en inwoners die bij de gemeente Utrecht een schuldregeling wilden aanvragen. Er zijn verschillende rapporten verschenen met aanbevelingen om mensen met schulden (eerder) te bereiken. In deze rapportages lag de nadruk op de interventies. Daardoor zijn er een aantal bevindingen onderbelicht gebleven. In dit artikel willen wij deze inzichten alsnog onder de aandacht brengen.

Deze inzichten vallen uiteen in drie elementen:

1. *Beeldvorming* over schulden, hulpverlening en mensen met schulden
 - a. Inwoners vinden de weg niet naar hulpverlening
 - b. Risicoperceptie
 - c. Negatief beeld van schuldhulpverlening
 - d. Hulpaanbod matcht niet met behoeften
2. *Invloed van stress/welzijn*
3. *Integrale aanpak* (zoals andere hulpverlening naast schuldhulpverlening)

Uit de interviews is gebleken dat deze drie elementen invloed hebben op het (eerder) bereiken van inwoners met geldproblemen.

De bevindingen zijn gebaseerd op de secundaire analyses van de interviews uit drie deelonderzoeken van 'Eerder uit de schulden: wat werkt?':

-  interventies gericht op jongeren (t/m 27 jaar) met schulden
-  samenwerking zorgverzekering, rechtbanken en schuldhulpverlening en
-  de verkorte sanering van de gemeente Utrecht.

We illustreren de drie elementen aan de hand van quotes met jongeren met schulden, niet-betalers van de zorgverzekering en deelnemers aan een gemeentelijk schuldhulpverleningstraject. De herkomst van de citaten herken je aan de corresponderende kleuren hierboven. Jongeren met schulden corresponderen met paars, niet-betalers van de zorgverzekering met groen en het gemeentelijk schuldhulpverleningstraject met oranje.

I. Beeldvorming over schulden en hulpverlening

In de onderzoeken komt terug dat de beeldvorming van inwoners over hun schulden van invloed is op de mate en het stadium waarin zij worden bereikt. Tegelijkertijd zien we terug dat ook het beeld wat inwoners hebben over hulpverlening een rol speelt. Hieronder zetten we vier verschillende manieren uiteen waarop beeldvorming kan bijdragen aan het niet tijdig bereiken van mensen met schulden.

a. Inwoners vinden de weg niet naar hulpverlening

Een onduidelijk beeld over de regelgeving/procedures kan ervoor zorgen dat inwoners de weg niet vinden naar hulpverlening. Jongeren weten bijvoorbeeld soms helemaal niet dat je vanaf je achttiende zelf de zorgverzekering moet regelen. En als ze het wel weten, dan weten ze niet dat je dit al een paar maanden van te voren moet aanvragen. Maar ook op andere momenten ervaren inwoners onduidelijke procedures als drempel om hulp te vragen.

“Kijk, want via CJIB had ik boetes. Ik dacht: Dat kan ik allemaal niet betalen, omdat ik allemaal schulden heb!” En toen zeiden ze tegen mij dat ik dat via de gemeente moest doen. Want hun weigeren steeds. Maar hoe moet ik het regelen? Dan moet ik het zelf gaan uitzoeken. En dan sta ik er alleen voor. Het was allemaal echt onduidelijk.”

Ook weten inwoners gewoon simpelweg niet altijd dat er hulpverlening beschikbaar is.

Interviewer: “Heeft u al eens eerder overwogen om contact te leggen met een schuldhulpverlener?”

Respondent: “Nee, ik weet niet dat zoiets kan.”

Verder kan het vinden van hulp soms moeilijk zijn. Veel deelnemers benoemden als verbeterpunt dat de hulpverlening het aanbod beter bekend kan maken.

Interviewer: “En heeft u voordat de eerste zitting plaatsvond ooit eerder overwogen om met schuldhulpverlening in gesprek te gaan?”

Respondent: “Ja, maar ik kon nergens wat vinden.”

Wat werkt?

- ✓ **Zorg voor een laagdrempelig hulpaanbod.**
- ✓ **Zorg voor bekendheid over het laagdrempelige hulpaanbod.**
- ✓ **Zorg voor een outreachend laagdrempelig en preventief hulpaanbod waarbij de inwoners actief worden opgezocht.**

b. Risicoperceptie

Veel mensen met schulden zien hun schulden niet als dermate ernstig dat ze hulp zouden moeten zoeken. Ze zien zichzelf niet als de doelgroep van schuldhulpverlening.

"Ik zie het [schuldhulpverlening] als iets negatiefs voor mensen die superveel schulden hebben. En van mij valt het wel mee eigenlijk."

"Ik denk dat de schuldhulpverlening is voor mensen die gigantische schulden hebben."

Inwoners vinden hun schuld 'wel meevallen' of denken dat het goed komt. Inwoners zijn zich niet altijd ervan bewust dat schulden snel kunnen oplopen door incasso- en gerechtelijke kosten. Hierdoor maken mensen niet altijd een realistische inschatting van de omvang van hun probleem en de noodzaak om hulp in te schakelen. Daarnaast weten mensen met schulden niet dat je ook met relatief kleine schulden hulp kan krijgen, zoals een adviesgesprek of een inloopsprekuur.

Bij jongeren komt daar nog eens bij dat ze zich lang niet altijd bewust zijn van de lange termijn gevolgen.

"Het begon met kledingstukken bestellen met Klarna. Toen dacht ik, dan betaal ik het later. Maar dan komt het er niet van. En dan wordt het eigenlijk steeds erger. En toen hoorde ik via via hoe makkelijk het is om een creditcard te hebben. Dat gaat heel makkelijk, dat aanvragen. Ook voor jongeren. Dat jongeren daardoor in de schulden komen, daar was ik me toen ik net 18 was niet van bewust."

Wat werkt?

- ✓ **Zorg voor een preventief aanbod voor geldvragen, geldzorgen, geldproblemen én schulden. Belangrijk is dat iedere inwoner al in een zéér vroeg stadium ergens terecht kan en ook voelt dat zij ergens terecht kunnen. Ook als je (nog) geen schulden of een kleine schuld hebt, kan je hulp vragen/krijgen.**
- ✓ **Normaliseer het bieden van preventieve en laagdrempelige hulp bij geldvragen, geldzorgen, geldproblemen en (kleine en grote) schulden. Het is voor iedereen.**
- ✓ **Zorg voor meer bekendheid van het hulpaanbod bij lichte problematiek door het aanbod ook naar de doelgroep toe te brengen (ga zelf naar de inwoners toe, ben aanwezig op vindplekken ('outreachinge aanpak' of via buurtkrantjes etc.).**

c. Negatief beeld van schuldhulpverlening

Sommige inwoners hadden het idee dat het krijgen van hulp de situatie alleen maar verslechtert.[1]

"Ik had het idee dat ze de problemen alleen maar erger maakten, waardoor je langer in het traject zit dan zou moeten. Dat je helemaal geen invloed hebt over waar je geld naartoe gaat en wat ermee gebeurt. Ook hele kleine bedragen waar je dan mee moet rondkomen. Ik zag daar wel heel erg tegenop."

[1] Zie ook het rapport [Informeel-schulden-een-tweezijdige-medaille-423619.pdf](#) (kis.nl).

Er bestaan soms vooroordelen (bijvoorbeeld als gevolg van negatieve verhalen van anderen maar ook door vrees voor negatieve reacties vanwege schaamte) over professionals en hulpverleners. Als de hulpverlener uiteindelijk vriendelijk blijkt te zijn en geen oordeel velt, leidt dit tot een gevoel van opluchting.

"Ze zeiden tegen me: 'Ach joh, ik heb wel erger gezien.' Ze waren er gewoon heel nuchter over. Het was niet van: 'Wat heb jij veel schulden!' Ze keken me niet gek aan, waardoor ik me ongemakkelijk zou voelen."

Ook eigen ervaringen met bijvoorbeeld - door de inwoner ervaren - als onprofessioneel of onbetrouwbaar handelen van begeleiders in de (schuld)hulpverlening, zijn aanleiding om later geen hulp meer te zoeken. Een jongere geeft antwoord op de vraag wat beter zou kunnen in de begeleiding:

"Misschien op tijd komen. Hij appte bijvoorbeeld: 'Kom om 11 uur.' Oké. Ik heb ook school en zo. En dan geef ik dat door. En na een tijdje zegt hij: 'Ik kom om half 12. Nee, toch om 12 uur.' Of het wordt verzet naar een andere dag. En een paar keer was ik op tijd, maar waren zij er niet. Één keer zei hij: 'Ga naar binnen en ga werk zoeken.' Maar ik weet niets."

Ook andere inwoners vertellen over hun negatieve ervaringen:

"Ik had toen geen baan, veel schulden. Ze zeiden: 'We kunnen hier niks mee.' Er werden afspraken gemaakt, maar die werden niet nagekomen. Ik dacht, ik kan hier mijn hele levensverhaal gaan doen, maar er wordt niks mee gedaan."

"En ik zou gebeld worden door iemand van [schuldhulpverlenende organisatie]. Maar tot op heden heeft niemand mij gebeld. Dus ik weet ook niet of ik nu iemand moet gaan lopen bellen of dat ik moet afwachten. Dat vind ik wel jammer."

"Dat ze de problemen alleen maar erger maken, waardoor je langer in een traject zit dan nodig. Dat je helemaal geen invloed hebt over je geld en met hele kleine bedragen moet rondkomen. Ik zag daar wel heel erg tegenop."

Bij alle groepen inwoners is tijdens de gesprekken te merken dat er sprake is van wantrouwen jegens instanties, of dat nu de overheid is of (schuld)hulpverleningsinstanties.

Er is soms ook angst om beoordeeld (gestigmatiseerd) te worden, omdat er schulden zijn. Soms kunnen gevoelens van trots en schaamte ook een reden zijn om niet naar de hulpverlening toe te stappen.

"Maar je weet dat er schuldhulpverlening is maar je bent eigenlijk een beetje te trots om eigenlijk aan de bel te trekken."

Wat werkt?

- ✓ **Verbeter de beeldvorming over schulden en schuldhulpverlening (hoe een kleine schuld snel kan oplopen, wat de schuldhulpverlening kan bieden, welke verwachtingen er zijn, etc.).**
- ✓ **Maak ruimte voor een diversiteitssensitieve aanpak waarbij oog is voor de leefwereld van de inwoner en zijn/haar behoeften.**
- ✓ **Wees als hulpverlener bewust van de impact van jouw handelen op de inwoner. Een relatief klein iets, als het verplaatsen van een afspraak, kan voor de inwoner veel groter voelen.**

d. Hulpaanbod sluit niet aan bij behoeften

Bij sommige inwoners werkt het averechts als de ideeën van hulpverleners niet bij hun eigen visie passen. Er zijn andere verwachtingen over de inhoud van hulp. En als inwoners in beeld zijn bij een instantie, dan is het aanbod nog steeds niet altijd effectief omdat het niet aansluit bij hun behoeften.

"Ik liep al een aantal jaren bij een schuldhulpverleningsorganisatie. Maar ik had het gevoel dat [schuldhulpverlening] niet goed meedenkt met mijn situatie. Ze leggen dingen op die ik niet zelf wil. Mijn begeleider adviseerde mij om eerst te gaan werken om mijn schulden af te lossen. Dan pas zou ik aan een nieuwe opleiding mogen beginnen. Maar dat vond ik allemaal te lang duren. Dus ik heb mij aangemeld voor een nieuwe opleiding. Ik zit nu in een jongeren traject, voor mijn schulden."

"Ik heb dus niet echt iemand nodig die mij leert omgaan met schulden. Ik heb alleen maar iemand nodig die het hele papierwerk overneemt, want ik zie het gewoon niet meer."

Inwoners ervaren het juist als zeer prettig wanneer er sprake is van transparantie en duidelijke communicatie. Jongeren geven aan dat ze liever duidelijk willen horen dat een schuldregeling niet gaat lukken of bijvoorbeeld erg lang gaat duren, in plaats van dat ze alleen maar mooie verhalen voorgeschoteld krijgen. Inwoners vinden het vooral belangrijk dat er naar ze wordt geluisterd.

"Ik had eerder wel al behoefte aan hulp. Maar mijn vriend wilde geen mensen van buitenaf, die ons zouden vertellen wat we moeten doen en bepalen wat wij kunnen doen."

"Ik heb tegen mijn trajectbegeleider gezegd dat ik er waarschijnlijk vanaf zou zien, omdat ik nooit gewend ben geweest om afhankelijk te zijn van anderen en verantwoording af te leggen over mijn inkomen."

Ook zijn er soms praktische belemmeringen die voor een inwoner het inschakelen van hulp in de weg staan.

"Ze zou een afspraak inplannen en dat is nog wel een beetje lastig voor mij, want ik werk elke dag, dus dat werd lastig."

Wat werkt?

- ✓ **Zorg dat inwoners ook het gevoel hebben om regie te houden over hun eigen leven.**
- ✓ **Laat ook ruimte om samen met inwoners beslissingen te maken.**
- ✓ **Sluit zoveel mogelijk aan bij de behoeften van de inwoners en leg goed uit waarom bepaalde stappen noodzakelijk zijn voor het einddoel.**

II. Stress en welzijn/gezondheid

De stress bij inwoners met schulden is enorm. Tijdens de gesprekken zijn ze hier erg open over. Die stress is ook een hele hoge drempel om zelf de stap naar de hulpverlening te maken. Tegelijkertijd komt uit de interviews naar voren dat juist het krijgen van hulp tot minder stress leidt.

"Mijn stressniveau is echt verbeterd. Ik had de meeste stress over: 'Shit, hoe ga ik dit allemaal aanpakken? Kan ik het allemaal wel afbetalen? Is het mogelijk?' Die stress liep elke keer weer op. Sinds [naam schuldhulpverleners] mijn financiële situatie in handen hebben genomen, gaat het heel goed. Je hebt per week een budget en daar moet je het mee doen. Ik hoef er niet meer over na te denken. Je kunt weer gewoon leven, doen wat je wil. Met een beperkt budget uiteraard."

"Ik heb meer een opgelucht gevoel. Er wordt een hoop voor me geregeld. Ik hoef niet overal zelf achteraan. Normaal lag ik nachten wakker. Hoe ga ik het aanpakken. Er wordt een hoop zorgen overgenomen. En ook goed mee gehandeld. Dat geeft me een goed gevoel."

De stress maakt dat inwoners in eerste instantie niet toe komen aan stappen op andere leefgebieden. Inwoners geven aan dat door de hulp bij hun financiële problemen ruimte in hun hoofd ontstaat om aan hun toekomstperspectief te werken. Bijvoorbeeld het zoeken van een baan of onderwijs, wat ook bijdraagt aan hun algehele welzijn. Minder geldzorgen leidt ook tot minder schaamte en sociaal isolement. De jongeren die we spraken, geven de interventies die zij doorlopen hebben hoge scores met betrekking tot hun tevredenheid.

Wat werkt?

- ✓ **Bespreek het ervaren van stress als gevolg van geldzorgen en/of schulden met inwoners.**
- ✓ **Maak duidelijk dat hulp stress laat afnemen, maar houd ook rekening ermee dat er tijdens het krijgen van hulp nog stress kan zijn (bv. ook door negatieve ervaringen met een hulpverlener of omdat een traject erg lang duurt).**
- ✓ **Zorg ervoor dat hulpverlening niet te veel stress oplevert. Zorg ervoor dat je als hulpverlener goed bereikbaar bent en geef inwoners het gevoel dat ze altijd kunnen bellen.**
- ✓ **Gebruik positieve ervaringen over afgenomen stress in voorlichtingsmateriaal (bv. wilt u van uw stress af, i.p.v. wilt u van uw schulden af).**

III. Integrale aanpak

Bij een groep inwoners is er naast schuldhulpverlening soms ook aanpalende hulp. Dit wordt door inwoners erg positief bevonden. Inwoners zijn soms ook via een doorverwijzing terecht gekomen bij een schuldhulpverlener.

"Ik krijg van alle kanten hulp. Van sociaal wijkteam, school, Het is goed zo. Ik heb ook een jobcoach waar ik mee kan praten, ik krijg voldoende hulp aangeboden."

Bij jongeren is de ondersteuning soms ook breed georiënteerd, dus niet alleen gericht op financiële problemen. Dit betekent dat er aandacht is voor meerdere leefgebieden. Maar ook dat er aandacht is voor het bieden van toekomstperspectief (bijvoorbeeld het vinden van werk of onderwijs).

Wat werkt?

- ✓ **Zorg voor een integrale aanpak waarbij aandacht is voor verschillende leefdomeinen.**
- ✓ **Laat ook ruimte om samen met inwoners beslissingen te maken.**
- ✓ **Focus niet alleen op het ondersteunen bij financiële problemen, maar ook bij niet-financiële problemen.**