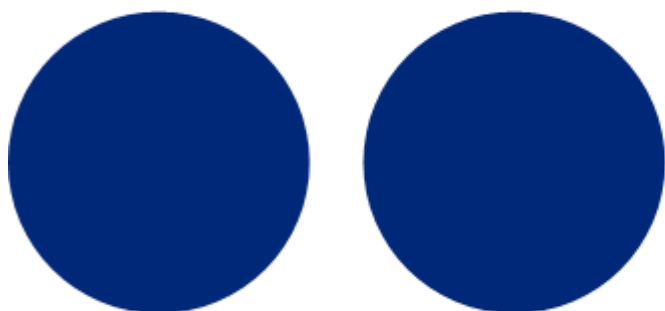
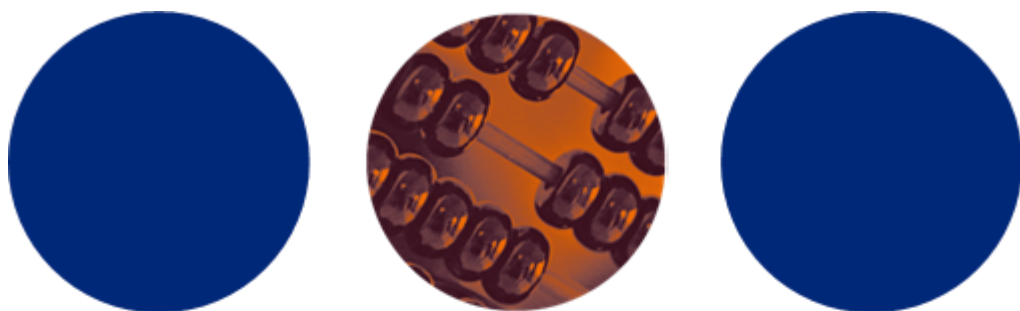


# Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland





# Schulden in Nederland

*Omvang en gevolgen*

*Oktober, 2014*

Auteur:

Tamara Madern

*senior wetenschappelijk medewerker Nibud*



## Voorwoord

Op 18 oktober 2014 bestaat het Nibud 35 jaar. In het kader van dit jubileum heeft het Nibud bekeken wat de huidige stand van zaken is op het gebied van schulden in Nederland. Hoe groot is de omvang en wat zijn de maatschappelijke gevolgen? En hoe kunnen we de kennis die we nu hebben over het gedrag en het functioneren van de consument gebruiken om het tij te keren.

Veel mensen maken rond hun 35ste de balans op. Zo ook het Nibud. Waar staan we? Zijn we tevreden met wat we doen? Pakken we de zaken op de juiste manier aan? Of willen we toch een andere kant op?

Met dit rapport wil het Nibud de balans opmaken op het gebied van schulden in Nederland en een koers voor de toekomst bepalen. We nemen u mee in een beschrijving van de problematiek zoals het Nibud die dagelijks ziet. En we laten een andere kijk op preventie zien, waarmee het Nibud de groeiende schuldenproblematiek wil tegen gaan.

Daarbij willen we al onze partners oproepen om samen met ons de consumenten te ondersteunen om hun financiële zelfredzaamheid te vergroten en te investeren in schuldpreventie. Met dit rapport willen we kijken waar we nu staan als samenleving en wat er nodig is om substantieel te kunnen bijdragen aan de verbetering van de financiële zelfredzaamheid van consumenten. De noodzaak om daarin te blijven investeren en het werkveld te professionaliseren is er en zal ook de komende jaren blijven bestaan.

Tamara Madern is buitenpromovenda aan de Universiteit Leiden. Dit rapport is een bewerking van enkele delen uit het manuscript voor het binnen afzienbare tijd te verdedigen proefschrift van Madern. Hoofdstuk 2 is een bewerking van paragraaf 1.3 uit de dissertatie, hoofdstuk 3 is een bewerking van paragraaf 1.4.1 en voor hoofdstuk 5 is geput uit paragraaf 3.2 en hoofdstuk 3 van de dissertatie.

Hoofdstuk 6 is geschreven in samenwerking met Gabriëlla Bettonville, hoofd communicatie van het Nibud.



# Inhoud

<b>VOORWOORD .....</b>	<b>5</b>
<b>1 INLEIDING .....</b>	<b>9</b>
1.1 Iedereen heeft schulden.....	10
<b>2 OMVANG SCHULDENPROBLEMATIEK VAN NEDERLANDERS .....</b>	<b>12</b>
2.1 Problematische schuldsituatie .....	12
2.2 Nog niet problematische schuldsituatie .....	15
2.3 Omvang schuldenproblematiek neemt toe .....	19
<b>3 MAATSCHAPPELIJKE GEVOLGEN VAN SCHULDEN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Sociale participatie en de effecten van armoede .....	21
3.2 Fysieke en psychische gezondheid .....	23
3.3 Spanningen in relaties .....	24
<b>4 KOSTEN VAN SCHULDEN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Uitvoeringskosten schuldhulpverlening .....	27
4.2 Arbeidsparticipatie .....	28
4.3 Huisuitzettingen en afsluitingen .....	29
4.4 Afschrijven vorderingen.....	30
4.5 Schatting totale kosten .....	30
<b>5 DE NOODZAAK VAN GEDEGEN SCHULDPREVENTIE .....</b>	<b>32</b>
5.1 Irrationeel gedrag.....	33
5.2 Theorie van gepland gedrag .....	34
5.3 Omgeving .....	35
5.4 Van rationeel naar onbewust gedrag .....	37
5.5 Wat betekent dit voor schuldpreventie? .....	39
<b>6 2014 EN VERDER .....</b>	<b>42</b>
<b>LITERATUURLIJST .....</b>	<b>45</b>





# 1 Inleiding

'Toename huisuitzetting door schulden' (Divosa, augustus 2013), 'Toename aantal gezinnen met schuldproblemen' (NOS, april 2013), 'Meer Nederlanders met grote schulden' (Nu.nl, juni 2014). Zomaar een paar koppen van het afgelopen jaar. Het hebben van schulden is een hot item in de media. Maar de berichten zijn niet eenduidig en het is ook nog de vraag hoe erg het eigenlijk is om schulden te hebben? Voor het Nibud is het belangrijk om te weten hoe groot de schuldenproblematiek is. Onderzoeken vanuit verschillende invalshoeken en publicaties over de problematiek door verschillende partijen met verschillende belangen, maken de interpretatie van de onderzoeken en publicaties vaak onduidelijk. Hierdoor kunnen verschillende getallen een eigen leven gaan leiden. Daarbij komt dat het begrip schulden ook een zeer complex begrip is, want is een 'schuld' van 10 euro bij een vriend net zo erg als een huurachterstand van 100 euro? Schulden zijn er in soorten en maten, van onbelangrijk tot ernstig, en als we niet weten over welke soort 'schuld' er wordt gesproken en wat de gevolgen daarvan zijn, kan er geen correct beeld ontstaan van de schuldenproblematiek die we willen aanpakken en voorkomen.

In dit rapport belichten we de meest recente, gedegen onderzoeken, komen we met een visie op de problematiek en beschrijven we de gevolgen voor de maatschappij. Hoe beïnvloeden geldzorgen iemands privéleven en hoe beïnvloeden deze problemen de maatschappij. Dit rapport beoogt de noodzaak van schuldpreventie aan te tonen: de ernst van de schuldenproblematiek en de gevolgen van financiële problemen staan centraal. Hieruit blijkt dat het noodzakelijk is financiële problemen vroegtijdig aan te pakken, niet alleen voor de schuldenaar, maar ook voor de maatschappij. Daarnaast beschrijft dit rapport een aantal inzichten uit de gedragswetenschappen die volgens het Nibud te gebruiken zijn bij het bestrijden van deze schuldenproblematiek. We kijken waar we nu staan en waar we de komende jaren in willen investeren om de preventie van schulden naar een hoger niveau te tillen. Om dit te kunnen doen zullen we, om te beginnen, in de volgende paragraaf uiteenzetten wat we in dit rapport verstaan onder schulden en schuldenproblematiek. In het tweede hoofdstuk wordt ingegaan op de omvang van de schuldenproblematiek in Nederland. Vervolgens wordt in het derde hoofdstuk beschreven wat er bekend is over de maatschappelijk gevolgen van schuldenproblematiek en in het vierde hoofdstuk worden de materiële kosten op een rij gezet. Hoofdstuk 5 geeft een korte samenvatting van hoe er nu tegen het voorkomen van schulden wordt aangekeken en belicht daarbij aspecten uit de gedragswetenschappen, waar we dus aandacht aan zou moeten besteden als we schuldpreventie willen verbeteren. In hoofdstuk 6 volgen de conclusies en wordt een visie op schuldpreventie voor de komende jaren gegeven.

## 1.1 Iedereen heeft schulden

Schulden maken lijkt bij onze maatschappij te horen. Kinderen beginnen vaak al op jonge leeftijd met geld lenen. Het gaat op de basisschool en in de eerste klassen van het voortgezet onderwijs om kleine bedragen en om lenen van elkaar (van der Schors, Madern, & van der Werf, 2013). Meestal worden de leningen binnen een paar dagen weer terugbetaald. Als kinderen ouder worden, worden de bedragen die zij lenen groter. Tot 18 jaar wordt er vooral van vrienden en familie geleend. Pas vanaf 18 jaar is er een toename van leningen en ook van leenbedragen. De leningen zijn niet langer alleen informeel bij vrienden en familie, maar ook formeel bij banken, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en andere kredietverstrekkers. Maar is dit leengedrag problematisch? Zijn schulden van een paar euro bij klasgenoten een probleem? De meeste Nederlanders zullen vinden van niet. Maar de vraag of een schuld van bijna 2.500 euro van een MBO-student een probleem is, zal veel minder eenstemmig worden beantwoord. Dat hangt niet alleen af van de hoogte van de lening, maar vooral van de mogelijkheden die de student heeft om zijn lening af te lossen. Hoe groot is de lening in verhouding tot zijn inkomen? Belangrijker nog, welke andere vaste lasten heeft hij, is er vermogen aanwezig en in hoeverre valt te verwachten dat het inkomen de komende jaren zal stijgen?

Bijna iedereen heeft schulden, denk maar aan een studieschuld, hypotheek of roodstand op de bank. Uit het onderzoek 'Geldzaken in de praktijk 2011-2012' blijkt dat de helft van de Nederlanders een vorm van een lening had, hypotheek niet meegerekend (Madern & van der Burg, 2012). Lang niet al deze schulden vormen een probleem of een bedreiging en de hoogte van de schuld is niet de meest bepalende factor of een schuld een probleem wordt. Het meest sprekende voorbeeld van een schuld die vaak niet als probleem wordt ervaren is de hypotheekschuld. Ruim 4 miljoen Nederlanders hebben een hypotheek (Centraal Bureau Statistiek, 2014b). Op 1 april 2014 waren er 1,4 miljoen woningeigenaren (BKR, 2014b) die te maken hadden met een negatieve overwaarde, dat wil zeggen dat de WOZ-waarde (Wet waardering onroerende zaken) van het huis lager was dan de hypotheekschuld. Toch zijn er maar relatief weinig mensen die de hypotheek als problematische schuld ervaren. Op 1 april 2014 waren er 100.581 consumenten met een achterstand op hun hypotheek (BKR, 2014b).

Hoewel een enkele achterstand in betaling – dus het niet volgens afspraak aflossen van de schuld of te laat zijn met een reguliere betaling zoals de huur - bij de individuele burger voor problemen kan zorgen als een slechte nachtrust, omdat hij of zij liever geen achterstand heeft, leidt zo'n enkele achterstand maatschappelijk gezien vaak niet tot problemen. Ook niet voor de schuldeiser, die zijn geld middels een betalingsregeling kan innen of desnoods met loonbeslag. Pas als er sprake is van meerdere betalingsachterstanden en de schuldenaar deze schulden niet kan terugbetalen of er veel moeite mee heeft, dan gaan de achterstanden in betaling ook een maatschappelijk probleem vormen. Als er dus wordt gesproken van een schuldsituatie of

schuldenproblematiek, dan zal er meestal sprake zijn van schulden en betalingen waarbij de schuldenaar niet of nauwelijks aan zijn verplichtingen kan voldoen. Of schulden problematisch zijn hangt dus niet af van het type en hoogte van de schuld. De oorzaak van het probleem ligt in de afloscapaciteit en het gedrag van de persoon met schulden. Leningen zijn pas een probleem als de aflossing niet wordt voldaan en achterstanden in betalingen zijn alleen problematisch als ze niet binnen een korte periode worden ingelopen. Overigens kan er bij de schuldenaar zelf ook sprake zijn van een subjectieve schuldbeleving. Wie wleens naar programma's heeft gekeken als 'Maximum bereikt', 'Uitstel van executie' of 'Dubbeltje op z'n kant', weet dat er heel wat gezinnen zijn die wellicht best de mogelijkheden hebben om af te lossen, mits ze hun uitgaven aanpassen, maar die subjectief echt het gevoel hebben er niet uit te kunnen komen. Als deze gezinnen de juiste hulp krijgen en de knop om kunnen zetten, dan zullen ze de schuld echter relatief makkelijk kunnen aflossen. In dit rapport kijken we naar de objectieve schuldenlast en nemen we niet mee hoe mensen de schuld ervaren.

## 2 Omvang schuldenproblematiek van Nederlanders

Er zijn verschillende manieren om schulden te classificeren, dat zorgt ervoor dat er ook verschillende metingen van het aantal schulden in Nederland zijn. Relevant voor de omvang van de schuldenproblematiek is dus niet het totale aantal uitstaande schulden, maar het aantal leningen dat niet op tijd wordt afgelost en achterstanden die ontstaan bij betalingen van diensten. Ook hierbinnen hebben we te maken met verschillende gradaties. Om een beeld te schetsen van de schuldsituatie in Nederland wordt in paragraaf 2.1 ingegaan op de problematische schuldsituatie en in paragraaf 2.2 op de nog niet-problematische schuldsituatie, in paragraaf 2.3 wordt een overkoepelende blik gegeven op de schuldenproblematiek in Nederland.

### 2.1 Problematische schuldsituatie

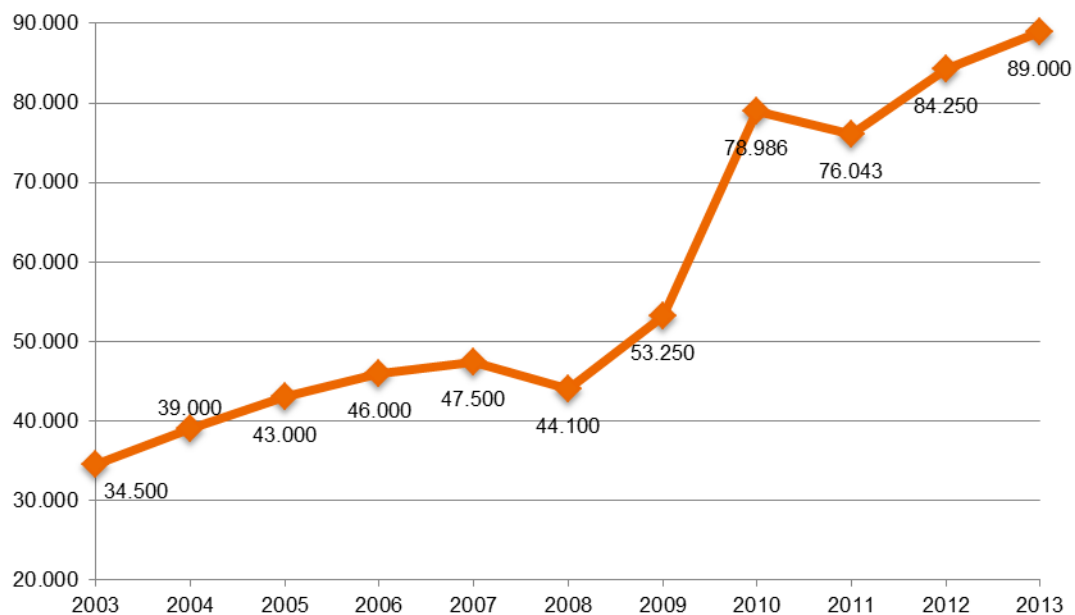
De schuldenproblematiek in Nederland neemt steeds verder toe. Deze trend is zeker al 10 jaar geleden ingezet. Dat zien we terug in de aanvragen voor schuldhulpverlening. De huishoudens die aankloppen bij de NVVK (Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren) hebben een problematische schuldsituatie. De NVVK hanteert de volgende definitie: de situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen. In de praktijk wordt meestal het uitgangspunt gehanteerd dat je niet in staat bent om je schulden binnen 36 maanden af te lossen. In 2003 kreeg de NVVK 34.500 schuldhulpverleningsaanvragen binnen (NVVK, 2005). In 2013 waren dat er 89.000 (NVVK, 2014). Met name vanaf 2008 lopen de schuldaanvragen<sup>1</sup> snel op. Deze stijging is deels te verklaren door de toename van het aantal leden van de NVVK. In 2008 telde de NVVK 74 leden, in 2010 86. Deze toename kan echter niet verklaren waarom er, ten opzichte van 2008, meer dan een verdubbeling van het aantal aanvragen is geweest in 2013. Dit wordt geïllustreerd door de onderstaande grafiek<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Schuldaanvragen is de officiële term die wordt gebruikt door de NVVK. Het gaat hierbij om het aantal aanmeldingen dat bij de NVVK aangesloten schuldhulpverleningsorganisaties is binnengekomen. De term is een synoniem voor aanvragen schuldhulpverlening.

<sup>2</sup> De nieuwste cijfers over 2013 worden in de loop van het voorjaar bekend gemaakt in het jaarverslag van de NVVK ([www.nvkk.eu](http://www.nvkk.eu))

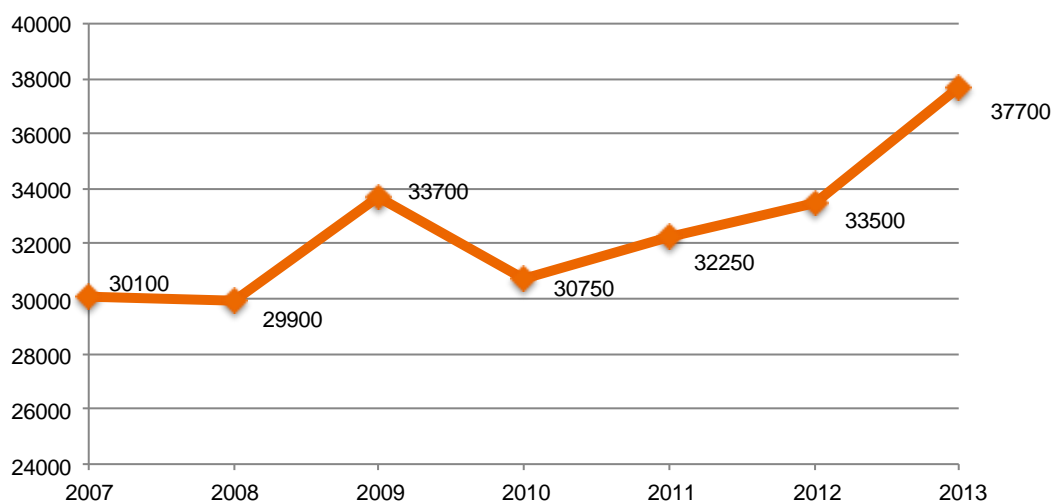
Figuur 1: Aanvragen schuldhulpverlening geregistreerd bij de NVVK



Bron: NVVK jaarverslagen (2014b; 2013; 2012; 2011; 2010; 2009; 2005).

Het gemiddelde schuldbedrag (zie figuur 2) is ook toegenomen in de afgelopen jaren.

Figuur 2: Gemiddelde schuldbedrag bij aanvraag NVVK



Bron: NVVK jaarverslagen (2014b; 2013; 2012; 2011; 2010; 2009).

Opvallend is dat de toename van de aanvragen schuldhulpverlening voor een groot deel door een andere groep wordt gedaan. Begin 2000 waren het vooral de lagere inkomensgroepen die zich meldden. Het ging dan met name om mensen met een bijstandsuitkering of werkenden met een zeer laag inkomen. Sinds 2008, het begin van de kredietcrisis, zien we een toename van personen met een modaal inkomen of hoger. In 2009 had vijftienvijftig procent van de aanvragers schuldhulpverlening een bovenmodaal inkomen. In 2008 was dit nog maar twee procent (NVVK, 2010). Het percentage schommelt, maar is sinds 2009 niet lager geweest dan 18 procent van de aanvragers (NVVK, 2012; NVVK, 2013; NVVK, 2014b). Ook bij het type inkomen zien we een verschuiving, in 2007 had 82 procent van de mensen die een aanvraag voor schuldhulpverlening deed een uitkering, in 2013 had 43 procent van de aanvragers een uitkering en 49 procent had een inkomen uit arbeid (NVVK, 2014b). Daarnaast zien we dat er aan de ene kant een vergrijzing optreedt, want er melden zich steeds meer ouderen (8 procent in 2012 tegen 3 procent in 2008), en aan de andere kant een verjonging, want het aandeel jongeren dat in de schulden zit en aanklopt bij schuldhulpverlening groeit ook (van 9 procent in 2008 naar 15 procent in 2013). Onder jongeren worden in dit geval jongeren tot 26 jaar verstaan.

Tabel 1: Leeftijdverdeling aanvragen schuldhulpverlening NVVK-leden in procenten

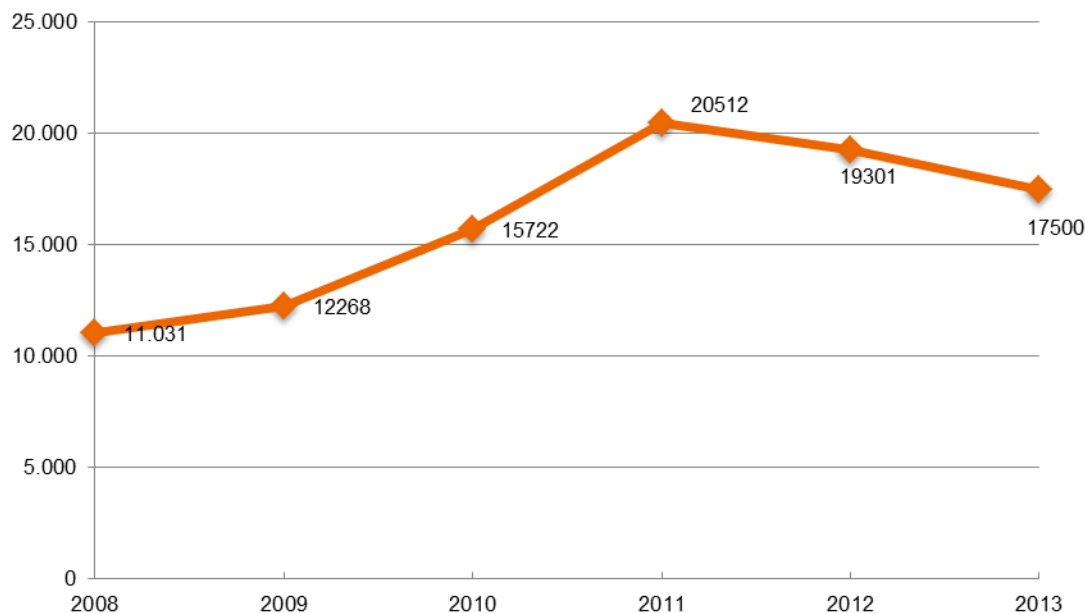
	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Jonger dan 25	15	11	12	12	10	9	7
25-45 jaar	47	46	47	51	56	57	55
46- 65 jaar	33	35	33	32	31	31	34
Ouder dan 65	5	8	8	5	3	3	4

Bron: NVVK (2014b; 2013; 2011)

Naast het minnelijke traject is er het wettelijke traject WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen), ook daar was sinds 2009 sprake van een stijging. In 2012 is het aantal verzoeken tot toelating tot de WSNP voor het eerst weer licht gedaald en in 2013 heeft deze daling doorgezet (zie figuur 3) (Peters, Combrink-Kuiters, Vlemmings, 2013; Combrink-Kuiters, Peters, Nauta & Vlemmings, 2014). De aanvragen bij de NVVK en de WSNP kunnen niet bij elkaar worden opgeteld. In principe kunnen mensen alleen voor de WSNP in aanmerking komen als zij een minnelijke schuldaanvraag<sup>3</sup> hebben gedaan en zij daar zijn doorverwezen naar de WSNP.

<sup>3</sup> Een minnelijke schuldaanvraag wordt altijd via een gemeente of door een door de gemeente gemandateerde instelling gedaan. Vaak is de gemeente of de instelling aangesloten bij de NVVK.

Figuur 3: Aantal verzoeken tot toelating tot de WSNP



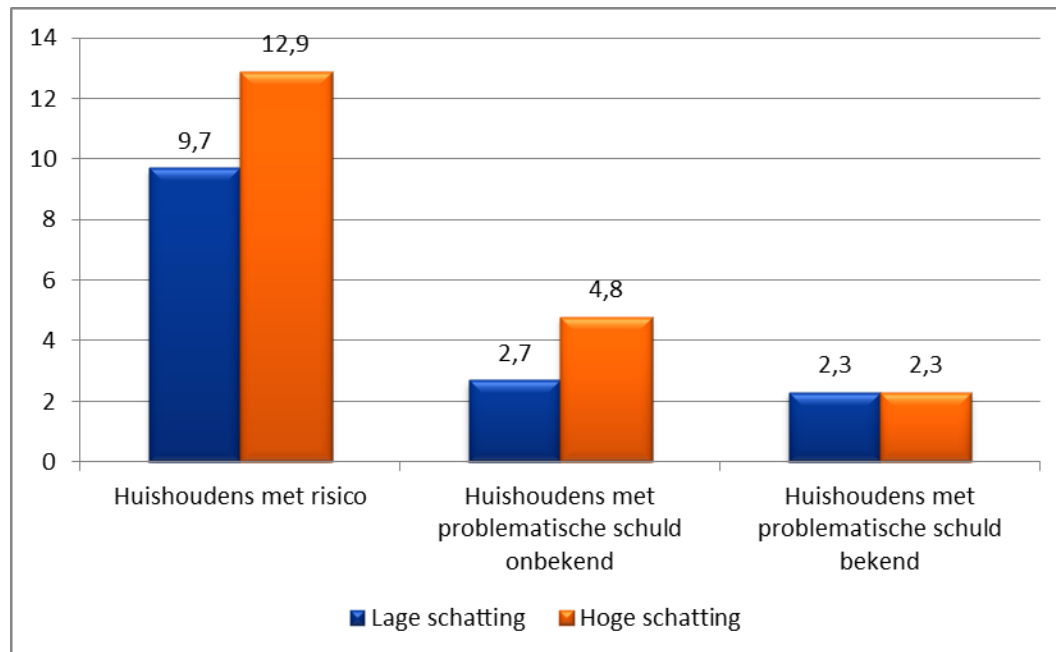
Bron: Peters, Combrink-Kuiters, Vlemmings, 2013, e.a., 2013

De schuldaanvragen bij de NVVK en de WSNP zijn slechts het topje van de ijsberg. Lang niet iedereen met problematische schulden meldt zich aan bij de NVVK. Kerckhaert en de Ruig (2013) hebben in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid onderzoek uitgevoerd. Zij schatten, op basis van een steekproef onder de Nederlandse bevolking, dat 2,7 tot 4,8 procent van de Nederlandse huishoudens een problematische schuld heeft en niet bekend is bij schuldhulpverlening. Dat komt neer op minimaal 201.000 huishoudens tot maximaal 359.000 huishoudens. Als we daar het aantal huishoudens bij optellen dat wel bekend is bij schuldhulpverlening dan heeft in totaal 5 tot 7,1 procent van alle Nederlandse huishoudens te maken met problematische schulden, oftewel 373.000 tot 531.000 huishoudens. Gemiddeld bestaat een huishouden uit iets meer dan twee personen (CBS, 2014a). Als we uitgaan van de grootste schatting dan kan het gaan om meer dan één miljoen Nederlanders.

## 2.2 Nog niet problematische schuldsituatie

Het aantal huishoudens met een problematische schuldsituatie ligt dus minimaal op 5 procent, maar daarnaast is er ook nog een groot aantal huishoudens dat een risico loopt op problematische schulden. Kerckhaert en de Ruig (2013) schatten dat 9,7 tot 12,9 procent van de Nederlandse huishoudens risico loopt op een problematische schuld. Het gaat dan om 719.000 tot 961.000 huishoudens. Figuur 4 geeft de schattingen van huishoudens met (een risico op) problematische schulden grafisch weer, hierin is zowel de lage als de hoge schatting opgenomen.

Figuur 4: Nederlandse huishoudens met (een risico op) problematische schulden (in procenten)



Bron: Kerckhaert en de Ruig, 2013

Kerckhaert en Ruig (2013) hebben gekeken naar huishoudens met problematische schulden en die afgezet tegen huishoudens zonder problematische schulden. Er zijn echter nog heel wat andere manieren om te kijken naar de schuldsituatie. Uit de monitor Betalingsachterstanden (Westhof, Tom & Vroonhof, 2011) blijkt dat een kwart van alle huishoudens, dat is ruim 2,02 miljoen huishoudens, te maken heeft met een vorm van een betalingsachterstand. Dit kan een achterstallige rekening zijn, krediet of lening, afbetalingsregeling of regelmatige roodstand, maar ook een creditcardschuld. In totaal is dat 27,8 procent van de Nederlandse huishoudens.

Het Nibud heeft gekeken naar de verschillende vormen van betalingsachterstanden, maar ook naar de weigering van een automatisch incasso. De meeste vormen, zoals een aanmaning, hebben nog weinig impact op het leven van een schuldenaar. In 2011 heeft 26 procent van de Nederlanders een aanmaning ontvangen. Bij 4 procent van de totale Nederlandse bevolking heeft dit uiteindelijk geleid tot een loonbeslag (Madern & Van der Schors, 2012), wat wel veel gevolgen heeft voor het individu. Er is een toename te zien van alle vormen van betalingsachterstanden, zie tabel 2. In totaal had 63 procent van de huishoudens in 2011 één of meer van de gebeurtenissen een keer meegemaakt of rood gestaan op de lopende rekening.



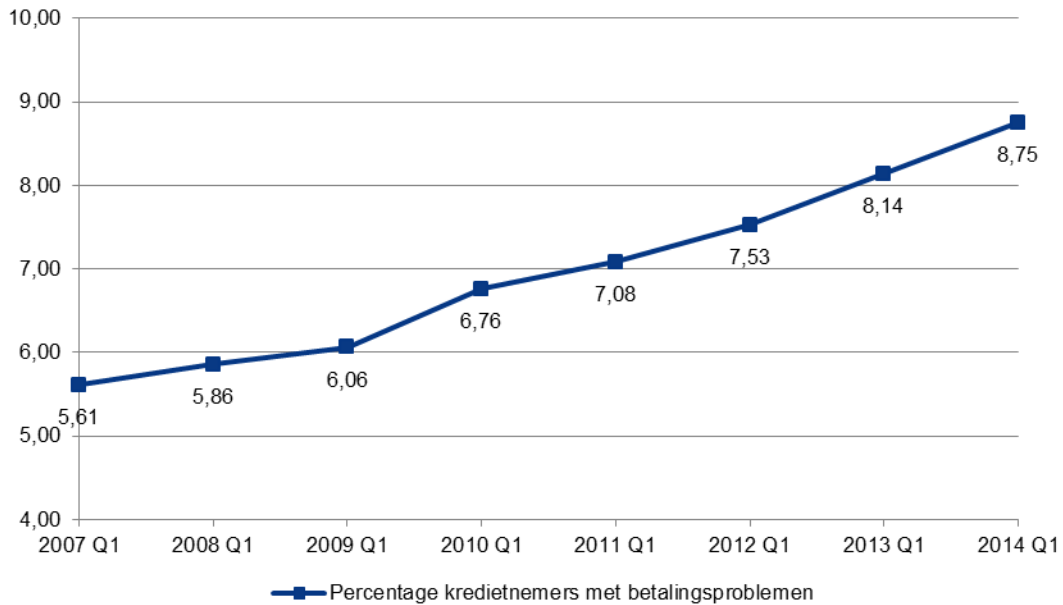
Tabel 2: Heeft uw huishouden de afgelopen 12 maanden een van de volgende gebeurtenissen meegemaakt?

	Een enkele keer 2011 %	Regelmatig 2011 %	Totaal 2011 %	2009 %
Rekeningen te laat betaald	23	8	31	25
Een aanmaning ontvangen	19	7	26	21
Geen geld meer kunnen opnemen	11	7	18	16
Weigering van een automatische incasso	11	5	16	13
Huur/hypotheek te laat betaald	8	3	11	8
Loonbeslag gelegd op salaris/uitkering/pensioen	2	2	4	2
Energie afgesloten door te laat betalen	1	2	3	1
Voorschot op salaris aangevraagd	2	1	3	Niet gevraagd

Bron: Madem en van der Schors (2012) en Nibud (2009a).

De kredietbarometer van Bureau Krediet Registratie (BKR) laat een zelfde beeld zien. Sinds 2005 loopt het aantal geregistreerde personen met een betalingsachterstand in het CKI (Centraal Krediet Informatiesysteem) op. In 2005 was het percentage mensen met een betalingsprobleem die geregistreerd waren bij het BKR, minder dan 6 procent (BKR, 2012). Begin 2014 had 8,6 procent van de Nederlandse burgers problemen met betalen volgens het CKI (BKR, 2014a). Een half jaar later zijn er weer 18.926 consumenten bijgekomen met betalingsachterstanden op hun lening (BKR, 2014b). In totaal hebben nu ongeveer 760.000 Nederlandse burgers te maken met financiële problemen. Elk halfjaar is er volgens het CKI sprake van een toename met ongeveer 3 procent van het aantal burgers met betalingsproblemen (BKR, 2014b).

Figuur 5: Ontwikkeling van betalingsproblemen geregistreerd bij het BKR



Bron: BKR (2014)

GGN<sup>4</sup> presenteert ieder jaar het rapport 'Zo betaalt Nederland'. In het rapport van 2014 gaf 12 procent aan kleine betaalproblemen te hebben en 3 procent grote. Dat is een lichte stijging ten opzichte van de voorgaande jaren. Het gaat hier om de subjectieve beleving van de respondenten. Bijna de helft (44 procent) van de respondenten met betalingsproblemen geeft aan er wakker van te liggen. In de enquête is ook aan de respondenten gevraagd of de respondent in de afgelopen maanden wel eens een rekening te laat heeft betaald. 28 procent geeft aan soms een rekening te laat te betalen en 8 procent doet dat vaak. De mediaan van de achterstand bedroeg in 2014 500 euro.

Het afgelopen jaar waren de huizen 'die onder water staan' veel in het nieuws. Het gaat hier eigenlijk niet om het huis maar om de hypotheek. In april 2014 waren de betalingsachterstanden op hypotheeklen het afgelopen half jaar met 23 procent gestegen (BKR, 2014c). In totaal waren er, volgens de halfjaarlijkse hypotheekkredietbarometer van het BKR, op 1 april 2014 100.581 consumenten die moeite hadden om hun hypotheeklasten te betalen. Het aantal lijkt enorm, maar vooral de snelle en forse stijging is zorgwekkend, want het betreft nog steeds minder dan 2 procent van alle huiseigenaren.

Een ander soort schuld dat vaak in het nieuws is zijn de achterstanden op de zorgpremie. Op 1 februari 2014 meldde RTL Nieuws, dat de schulden bij het College

<sup>4</sup> GGN is een incasso- en gerechtsdeurwaarderskantoor.

voor Zorgverzekeringen (Zorginstituut Nederland, voormalig CVZ) en de zorgverzekeraars samen ongeveer 1 miljard euro zijn. Op 1 augustus 2013 waren er 314.000 wanbetalers aangemeld bij het Zorginstituut Nederland (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, directie zorgverzekeringen, 2013). Elke maand loopt het openstaande premiebedrag met 20 miljoen euro op. Ruim 120.000 mensen van die groep betalen hun zorgpremie al jaren niet of nauwelijks (RTL nieuws, 2014).

## 2.3 Omvang schuldenproblematiek neemt toe

Alle cijfers wijzen in dezelfde richting, de schuldenproblematiek is in de afgelopen jaren toegenomen en er is geen reden om aan te nemen dat dit snel zal veranderen. De aanvragen WSNP lijken te suggereren dat er een daling is in het aantal problematische schuldenaren. Echter, een aanvraag WSNP kan pas worden gedaan als er ook een aanvraag voor het minnelijke traject is geweest en daar is nog steeds een stijging van het aantal schuldaanvragen te zien. De WSNP-verzoeken daalden met 1.801, de stijging bij de NVVK bedroeg afgelopen jaar 4.750. In totaal is er dus een stijging van bijna 3.000 aanvragen als we de WSNP en NVVK samen nemen. Het gaat dan om de aanvragen, want we kunnen niet concluderen dat dit allemaal unieke huishoudens zijn, iemand kan in hetzelfde jaar zowel een aanvraag NVVK als een verzoek tot de WSNP doen.

Zeker 5 procent van de Nederlandse bevolking heeft te maken met een problematische schuldsituatie (Kerckhaert en de Ruig, 2013). Dit betreft dus niet het aantal Nederlandse huishoudens met schulden, het gaat hier specifiek om huishoudens met achterstanden in hun aflossing of betalingsverplichtingen, zoals de huur, die zo hoog zijn opgelopen dat zij niet in staat zijn om deze bedragen binnen 3 jaar in te lopen. Daarbij moeten we ook nog in beschouwing nemen dat zeker een kwart van alle Nederlandse huishoudens wel eens te maken heeft met achterstanden in hun aflossing of betalingsverplichtingen (Westhof, Tom & Vroonhof, 2011) en 10 procent met dusdanig erge achterstanden dat ze het risico lopen op een problematische schuldsituatie (Kerckhaert en de Ruig, 2013). Minimaal 15 procent van de Nederlandse huishoudens had dus te maken met ernstige achterstanden, al dan niet problematisch. Dit is de lage schatting, het maximale aantal huishoudens ligt zelfs rond de 18 procent. Het is duidelijk dat schuldproblematiek een groot deel van de Nederlandse bevolking raakt. Dit onderzoek staat niet op zichzelf, ook cijfers van het Nibud, BKR, NVVK en de Raad voor de Rechtsbijstand bevestigen dat beeld, er is sprake van een behoorlijke schuldproblematiek bij de Nederlandse huishoudens.

### 3 Maatschappelijke gevolgen van schulden

Financiële problemen staan bijna nooit helemaal op zichzelf. Bij een groot deel van de schuldenaren is er naast een financieel probleem ook sprake van andere problemen. Deze problemen zijn soms de oorzaak van de schulden, maar soms ook het gevolg. Ze hebben vaak invloed op elkaar. Doordat iemand een probleem heeft, bijvoorbeeld een slechte gezondheid met hoge medische kosten, ontstaan schulden. De schulden verergeren het probleem weer door de stress die ze veroorzaken. Schulden kunnen een grote negatieve invloed hebben op het leven van een persoon. Het hebben van schulden kan ervoor zorgen dat het niet mogelijk is een baan te hebben of te behouden, kinderen een stabiele opvoeding te geven en maatschappelijk actief te zijn. Een problematische schuld kan daardoor een belemmering vormen om te participeren in de samenleving. Een persoon met problematische schulden of iemand die zijn schulden zelf als problematisch ervaart, beïnvloedt daarmee niet alleen zijn eigen leven, maar zijn hele omgeving en daarmee de maatschappij. De afgelopen jaren zijn er verschillende onderzoeken geweest die de kosten voor de maatschappij kwantificeren. De resultaten wijken op sommige punten van elkaar af, maar uit alle onderzoeken komt de conclusie naar voren dat schulden een zware last zijn voor de maatschappij (Aarts, Douma, Frierson, Schrijvershof & Schut, 2011; van Geuns, Jungmann, Kruis, Calkoen & Anderson, 2011a; Van der Wekken, 2009). In dit hoofdstuk worden de immateriële kosten van schulden besproken. Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 aandacht besteedt aan de materiële kosten van schulden.

Huishoudens in problematische schuldsituaties hebben vaker last van gevoelens van onveiligheid en krijgen een stigma wat hen belemmert in het dagelijkse leven (Dubois & Anderson, 2010). Bij een onderzoek onder jongeren van 28 jaar en ouder met een studieschuld, bleek dat studenten met een hogere studieschuld op latere leeftijd last hadden van een lager gevoel van eigenwaarde en 'mastery' (het gevoel grip op het eigen leven te hebben) (Dwyer, McCloud, & Hodson, 2011). In het onderzoek wordt niet duidelijk vanaf welk bedrag, maar duidelijk was dat hoe hoger het bedrag, hoe lager het gevoel van eigenwaarde en 'mastery'. Maar er zijn nog veel meer immateriële gevolgen van schulden. Een groot deel hangt samen met de armoede die door de schulden wordt veroorzaakt. Armoede die door schulden wordt veroorzaakt is onderbelicht in de armoedecijfers en daarmee ook de gevolgen van de schuldenproblematiek voor de huishoudens die het betreft. In Nederland worden verschillende definities van armoede gehanteerd (van Geuns, 2013; CBS & SCP, 2013). Een duidelijk criterium over welke levensomstandigheden als armoedig moeten worden aangemerkt en welke huishoudens nu daadwerkelijk arm zijn, is dus niet beschikbaar. De twee belangrijkste grenzen zijn de lage-inkomensgrens van het CBS en de budgetbenadering van het SCP. Beide gaan ervan uit dat huishoudens een minimuminkomen hebben, maar veel huishoudens in de schulden hebben een hoger inkomen. Door aflossingen, betalingsregelingen of loonbeslagen is het besteedbaar inkomen echter zeer laag

geworden, waardoor die huishoudens in armoede leven. De problemen zijn vaak nog groter dan bij huishoudens met alleen een laag inkomen, omdat huishoudens met schulden geen recht hebben op allerlei inkomensondersteunende voorzieningen en men vaste lasten is aangegaan in een periode met een hoger inkomen. Als een loonbeslag ongeveer 95 procent van de bijstandsnorm is en er wordt alleen gecorrigeerd voor een deel van de extra hypotheek, maar bijvoorbeeld helemaal niet voor de extra stookkosten die een groter huis ook met zich meebrengt of de dure lease auto die men rijdt, is er al gauw geld tekort voor de dagelijkse boodschappen. De effecten van schulden zijn dan ook groot en in de volgende paragrafen bespreken we zowel de directe effecten van schulden als de effecten van het leven in armoede. In paragraaf 3.1 wordt het effect van schulden op sociale participatie besproken en vervolgens de andere effecten van de relatieve armoede die schulden met zich meebrengen. In paragraaf 3.2 worden de effecten op de gezondheid van een schuldenaar besproken. Tot slot komt de weerslag van schulden op relaties aan bod in paragraaf 3.3.

### 3.1 Sociale participatie en de effecten van armoede

Een slechte financiële situatie is een belemmering voor het actief participeren binnen de samenleving. Huishoudens met een laag inkomen hebben, naar eigen zeggen, vaak te maken met financiële beperkingen (CBS & SCP, 2013). Huishoudens met leningen raken sneller sociaal geïsoleerd (Dessart & Kuylen, 1986). In onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau en het Centraal Bureau voor de Statistiek (2013) gaf één op de tien huishoudens met een laag inkomen aan te weinig geld te hebben om de woning voldoende te kunnen verwarmen. Bijna eenderde was, naar eigen zeggen, financieel niet in staat om ten minste één keer per maand familie of vrienden te eten te vragen. Mensen die financiële zorgen hebben geven vaker aan zich buitengesloten te voelen en zich weinig verbonden te voelen met de omgeving. Mensen die financiële problemen hebben zijn vaker<sup>5</sup> van mening dat anderen een beter leven hebben en ze zijn vaker minder tevreden over hun eigen leven ((de Ronde, van der Linden & Schoordijk, 2008). De oorzaak dat mensen met financiële problemen zich buitengesloten voelen is dat ze vaak geen geld hebben om mee te doen met sociale activiteiten en zich daar ook voor schamen (Haster, 2009). Hierdoor kunnen mensen zich moeilijk verder ontwikkelen en blijven in de maatschappij, dat geldt zeker voor mensen in langdurige schuldsituaties. Huishoudens met weinig financiële ruimte maken weinig gebruik van internet of de bibliotheek, ze lezen weinig kranten en bladen en bezoeken geen musea. Ook dit gaat vaak ten koste van maatschappelijke participatie en het leveren van een actieve bijdrage aan de samenleving (Haster, 2009). Het verschijnsel dat mensen met onvoldoende materiële middelen niet deelnemen aan het maatschappelijke verkeer noemen we sociale non-participatie (Witte, 2011). Sociale non-participatie hangt op haar beurt weer samen met marginalisering, sociaal isolement en demoralisering. Mensen komen steeds meer aan de rand van de maatschappij te staan, de sociale omgeving wordt steeds kleiner, zowel wat betreft het aantal sociale relaties, als de

<sup>5</sup> In het rapport wordt niet aangegeven wat er onder vaker wordt verstaan.

intensiteit van de relaties. Demoralisering houdt in dat mensen zich steeds minder gelegen laten liggen aan maatschappelijk aanvaarde normen en waarden.(Witte, 2011). Witte (2011) benoemt een aantal gevolgen van een laag inkomen voor de sociale participatie:

- De kosten voor familiebezoek worden te hoog, zowel het reisgeld als de eventuele cadeaus.
- Er is geen geld om lid te worden van een vereniging.
- Er is geen geld voor een abonnement op een krant.
- Lidmaatschap van een vakbond, politieke partij of kerkgenootschap is niet meer op te brengen.

Maar ook de leningen zelf hebben direct invloed op de sociale verhoudingen. Mensen lenen van elkaar, zijn jaloers op het de mogelijkheden van andere mensen. Er spelen dan ook gevoelens van jaloezie en verwijten bij schulden en dit zorgt voor verharde verhoudingen (Witte, 2011). Leningen (oude Engberink, 1991 in Witte, 2011) kunnen niet of maar mondjesmaat worden terugbetaald en gaan gepaard met veel gezeur en de nodige druk. Niet alleen de volwassenen, die in elk geval medeverantwoordelijk zijn, hebben te maken met de gevolgen van de schulden, maar ook de kinderen uit het gezin merken de effecten. Zoals aangegeven gaan schulden gepaard met relatieve armoede. Kinderen uit arme gezinnen ervaren meer problemen dan kinderen uit rijkere gezinnen. De kinderen uit arme gezinnen scoren slechter op school, overtreden vaker regels, hebben een slechtere gezondheidsstijl en krijgen bovendien een minder goede opvoeding. Ook zijn kinderen uit arme gezinnen vaak onzeker, wat komt omdat ze zich schamen voor de armoede waar ze in leven. De ouders hebben vaak te maken met schuldgevoelens ten opzichte van de kinderen, omdat ze hun kinderen onvoldoende materiële zaken kunnen bieden (Witte, 2011). Deze bevindingen komen overeen met de bevindingen van Roest, Lokhorst, & Vrooman (2010). Zij concluderen dat kinderen uit arme gezinnen (het gaat hierbij om laag inkomen, niet laag besteedbaar inkomen) sprake is van materiële deprivatie, onvoldoende sociale participatie, onvoldoende normatieve integratie en onvoldoende toegang tot sociale grondrechten. Materiële deprivatie uit zich in het ontbreken van essentiële zaken, zoals deelname aan sportactiviteiten, nieuwe kleren of geld voor verjaardagcadeaus voor vriendjes. Bij onvoldoende sociale participatie zien Roest e.a. (2010) dat kinderen uit arme gezinnen een grotere kans hebben, dan kinderen uit niet arme gezinnen, om niet te kunnen participeren bij sport- en hobbyclubs of muzieklessen en ook maken zij minder vaak uitstapjes naar een pretpark of museum. Ook concluderen zij dat kinderen uit arme gezinnen veel minder vaak bij vrienden of vriendinnen thuis komen of hen thuis uitnodigen. Onvoldoende normatieve integratie blijkt uit de bevinding dat kinderen uit arme gezinnen meer kans hebben om geschorst te worden, vaker iets hebben gekocht dat gestolen was of iemand in elkaar hebben geslagen. De laatste dimensie, onvoldoende toegang tot sociale grondrechten, lijkt meer samen te hangen met een laag netto inkomen dan met een laag besteedbaar inkomen. Het gaat bij deze dimensie vooral over de buurt waarin de kinderen wonen. Dat kan bijvoorbeeld te maken hebben met overlast van burens, onveiligheid voor kinderen en onvoldoende voorzieningen.

Schuldenaren die voorheen een hoog besteedbaar inkomen hadden zullen over het algemeen in een andere buurt wonen dan bijvoorbeeld bijstandsgezinnen en daarom zal deze dimensie minder opgaan voor deze categorie armen. Kinderen uit arme gezinnen kunnen minder vaak hun hobby uitoefenen. Uit onderzoek van het Nibud (2009b) blijkt dat gezinnen die rond moeten komen van een inkomen tot ongeveer €1.500 euro netto per maand, hun kinderen vaak niet naar muziek-, toneel- of sportles kunnen laten gaan.

### 3.2 Fysieke en psychische gezondheid

De maatschappelijke participatie wordt niet alleen belemmerd door gebrek aan geld, ook schulden kunnen de fysieke en psychische gezondheid negatief beïnvloeden. Een slechte gezondheid beïnvloedt de maatschappelijke participatie en zorgt ook voor toenemende zorgkosten.

Diverse onderzoeken hebben de relatie tussen psychische gezondheid en schulden aangetoond. Van de mensen met problematische schulden heeft 53 procent last van gezondheidsproblemen, stress, slapeloosheid en/of bevindt zich in een depressie (Landelijk Platform Schuldhulpverlening, 2004). Studenten met creditcardproblemen hebben vaker last van depressies en piekeren vaker (Xiao, Shim, Barber, & Lyons, 2007). Personen met problematische schulden hebben last van een slechte psychische gezondheid, zoals verhoogde stress, depressiviteit, slapeloosheid, nervositeit of agressie (Dessart & Kuylen, 1986). Ook Dubois en Anderson (2010) benoemen stress, slechte psychische, maar ook slechte fysieke gezondheid, als een mogelijk gevolg van schulden. Drentea (2000) vond dat angst (anxiety<sup>6</sup>) toeneemt als de schulden ten opzichte van het inkomen toenemen. Drentea en Lavrakas (2000) onderzochten de relatie tussen creditcardschulden en stress. Zij stelden vast dat een hogere schulden tot inkomsten ratio de fysieke gezondheid negatief beïnvloedt. Naarmate mensen meer stress van de schulden ondervinden wordt de fysieke gezondheid slechter. Mensen die meer dan een half inkomen per jaar aan schulden hebben, maken veel meer kans op overgewicht. Ochsman, Rueger, Letzel, Drexler, & Muenster (2009) hebben de relatie tussen problematische schulden en rugpijn aangetoond. Van de mensen met problematische schulden heeft 80 procent rugpijn, ten opzichte van 20 procent in de algemene populatie.

Schulden beïnvloeden dus zowel de psychische als de fysieke gezondheid. Law Reform Commission (2009; geciteerd in Oireachtas, 2010) stelt dat een huishouden met problematische schulden in het volgende jaar kans heeft op bijna een verdubbeling van hun gezondheidsproblemen. Het is overigens niet zeker dat dit een geheel oorzakelijk verband is (Berden en Kok, 2011). Het verband kan ook andersom zijn: mensen met gezondheidsproblemen hebben vaker een laag inkomen, waardoor zij ook eerder

---

<sup>6</sup> Drentea omschrijft 'anxiety' als een status van psychologisch ongemak gekarakteriseerd als gespannen, bezorgd, angstig en rusteloos.

schulden maken. In onderzoek van Bridges en Disney (2010) wordt de causale relatie tussen psychisch welbevinden en de financiële situatie onderzocht. Zij vinden geen rechtstreeks verband tussen de objectief waargenomen financiële situatie van personen en de mate van psychisch welzijn. Wel is er volgens hen een indirecte relatie. Een verslechtering van de objectieve financiële situatie vergroot de kans dat mensen hun schulden als problematisch gaan zien en dat ze financiële stress gaan ervaren. En wanneer ze financiële stress ervaren gaat hun psychisch welbevinden erop achteruit. De stress die het niet kunnen rondkomen met zich meebrengt, neemt de vorm aan van een constante druk, van spanningen, depressiviteit en uitzichtloosheid (Bridges & Disney, 2010). Spanningen en stress leiden vaak ook tot meer slapeloosheid, moedeloosheid, apathie en wanhoop. Dat heeft weer een negatief effect op de fysieke gezondheid en leidt tot verhoogd medicijngebruik (MDO, SWD & VKB, 2007). Andersom geldt ook weer dat mensen met problematische schulden minder geld hebben voor gezonde voeding en een gezonde levensstijl, ook daardoor zijn zij vaker ziek en is hun weerstand slechter (Oireachtas, 2010). Deze relatie tussen inkomen en slechte fysieke gezondheid is in diverse onderzoeken aangetoond (Haster, 2009). Ook Jacoby (2002) benoemt deze relatie. Hij geeft aan dat er twee zaken zijn die ervoor zorgen dat schulden de gezondheid negatief beïnvloeden. In de eerste plaats zijn schulden aan stress gerelateerd en draagt stress bij aan ziekte. In de tweede plaats leiden schulden tot een slechtere persoonlijke verzorging en gezondheidsonderhoud.

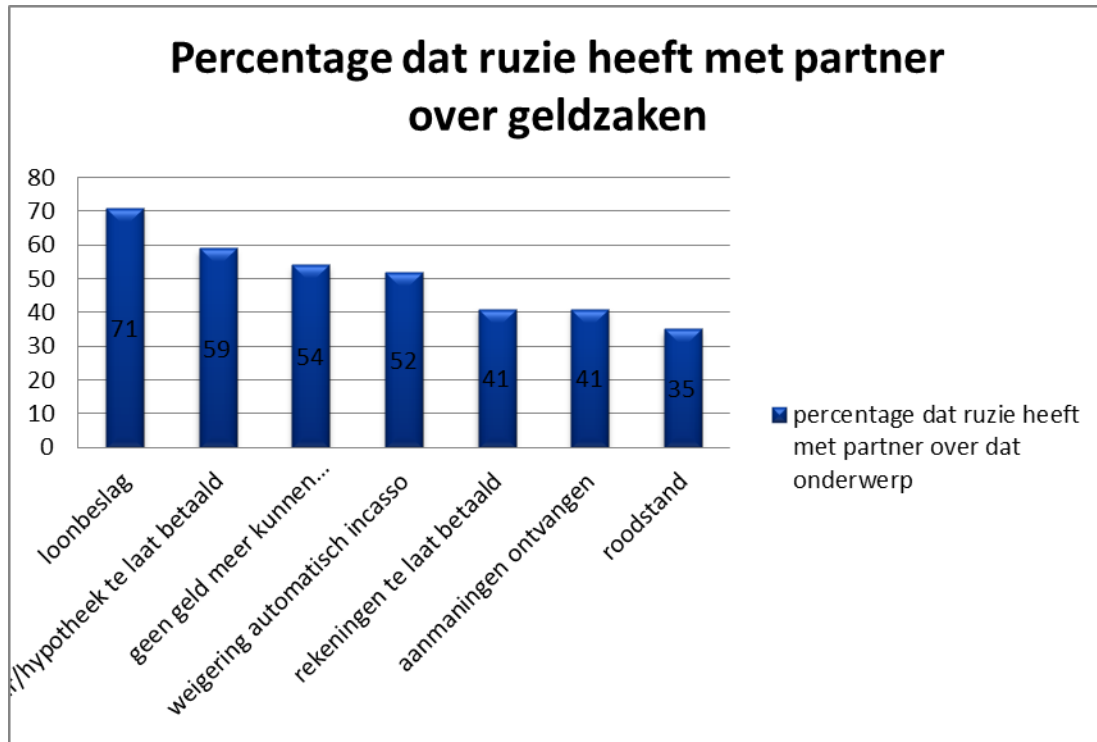
### 3.3 Spanningen in relaties

Financiële problemen beïnvloeden de relatie tussen ouders en hun kinderen. Van ouders wordt verwacht dat ze voldoen aan de verwachtingen van de school en de maatschappij, maar als zij niet in staat zijn hun kinderen te bieden wat zij denken dat noodzakelijk is, ontstaan er spanningen tussen de gezinsleden (Witte, 2011).

Financiële problemen hebben ook hun weerslag op relaties tussen geliefden (Nibud, 2009a). 26 procent van de Nederlandse stellen (getrouwd/ geregistreerd partnerschap/ samenwonend) heeft wel eens ruzie over geldzaken. Van deze ruzies gaat 49 procent over rondkomen. Vooral bij gebeurtenissen die in financieel opzicht problematisch kunnen zijn, ontstaan vaak ruzies of meningsverschillen over geldzaken. Bij loonbeslag heeft 71 procent wel eens ruzie over geldzaken. Als de huur of hypotheek te laat is betaald, geen geld meer opgenomen kan worden of bij weigering van een automatisch incasso, is dat bij meer dan de helft.



Figuur 6: Ruzie over geldzaken met de partner



Bron: Geldzaken in de praktijk, Nibud 2009a.

Problemen binnen relaties leiden tot verslechtering van het psychisch welzijn van de partners, wat het functioneren van de partners in de maatschappij beïnvloedt. Financiële problemen kunnen grote druk leggen op de relatie en zelfs leiden tot relatiebreuken. Het meemaken van een relatiebreuk verhoogt de kans op depressie aanzienlijk. Uit onderzoek naar de oorzaken van depressie blijkt dat echtscheiding één van de belangrijkste oorzaken is (Cheong, Herkov, & Goodman, 2010). In huishoudens waar sprake is van een problematische schuldsituatie is vaak sprake van onderlinge stress, druk op de onderlinge relaties en relationele spanningen (Dubois & Anderson, 2010). Volgens Dessart en Kuylen (1986) ontstaan vooral in de laatste fase van problematische schuldsituaties serieuze spanningen.

Waar nog geen onderzoek naar gedaan is, maar wat wel vaak genoemd wordt in de media, is de schuldenproblematiek in combinatie met gezinsdrama's. Er wordt van een gezinsdrama gesproken als één van de ouders of beide ouders hun kinderen ombrengen en daarna zelfmoord plegen of een poging daartoe doen. Vaak lees je achteraf in de krant dat er naast andere problematiek ook sprake was van een schuldsituatie. Hier zijn echter geen harde gegevens over bekend. Wel bleek onlangs uit onderzoek van de GGD Den Haag en het CBS dat mensen met een uitkering veel vaker zelfmoord plegen. In de internationale wetenschappelijke literatuur is er in enkele

gevallen een verband aangetoond tussen schuldenproblematiek en zelfmoord (Dongre & Deshmukh, 2012; Yip, Yang, Ip, Law & Watson, 2007).

## 4 Kosten van schulden

In Nederland zijn twee landelijke onderzoeken naar de kosten van schulden uitgevoerd (Aarts e.a., 2011; van Geuns, Jungmann & Kruis, 2011). Hierbij is niet alleen onderzocht wat de kosten van het hebben van schulden zijn, maar ook wat de kosten van schuldhulpverlening zijn. Als mensen in de schuldhulpverlening komen, lijken de kosten voor de crediteuren alleen maar toe te nemen. De schuldeisers moeten immers een deel van de vordering kwijtschelden. Als er echter geen regeling wordt getroffen, krijgt de schuldeiser vaak ook geen geld en loopt de vordering door proceskosten alleen nog maar verder op. In veel van die gevallen zal de schuldeiser dan helemaal geen geld ontvangen.

Uit beide rapporten valt te concluderen dat het vroegtijdig oplossen van schulden het voordeligst is. Zorgen dat mensen niet in de schulden terechtkomen is echter een utopie. Door omstandigheden kan het altijd even tegenzitten, maar vroegtijdige aanpak is dan de beste oplossing. Als mensen toch in de problematische schulden terechtkomen, dan is een schuldsanering of bemiddeling veel voordeliger dan niets doen en de schuldenaar laten doorlopen met zijn schuld, met alle gevolgen van dien. Hierbij moet wel gekeken worden naar de mogelijkheden om de situatie op te lossen. Als de situatie niet kan worden opgelost, dan is stabilisatie van de klant en voorkomen dat er nieuwe schulden worden gemaakt de meest gewenste oplossing. In het geval dat de schuldenaar helemaal niet meewerkt of niet in staat is om mee te werken, bijvoorbeeld door een psychische belemmering of een verslaving, heeft inzetten op een schuldregeling en soms zelfs inzetten op stabilisatie geen nut. De inspanningen kosten dan alleen maar geld.

Om een volledig beeld te krijgen van de kosten van schuldenproblematiek, is er ook gekeken naar de internationale literatuur. Waar relevant is deze genoemd.

### 4.1 Uitvoeringskosten schuldhulpverlening

De meest voor de hand liggende kosten zijn de uitvoeringskosten van de schuldhulpverlening. In de eerste plaats voor de gemeente. Cebeon (2009) schatte dit bedrag voor 2010, voor alle gemeenten gezamenlijk, op 170 miljoen. De door van Geuns, Jungmann & Kruis e.a. (2011) ondervraagde organisaties gaven gemiddeld 1,4 miljoen euro uit aan schuldhulpverlening per 100.000 inwoners.

Ook andere partijen, als maatschappelijk werk, verslaafdenzorg of stichting MEE, geven geld uit aan ondersteuning bij de oplossing van schulden. Deze kosten zijn hier niet meegenomen. Het gaat alleen om de directe kosten van de uitvoering van de gemeente.

## 4.2 Arbeidsparticipatie

Financiële problemen vormen een belemmering bij de arbeidsparticipatie, zowel bij re-integratie als bij werknemers. Mensen met problematische schulden zijn vaker afwezig van hun werken voelen zich minder verbonden, bovendien vinden er door de schuldenproblematiek vaker incidenten plaats. Uit een peiling van het Nibud (Madern, Bos & van der Burg, 2012) blijkt dat 79 procent van de ondervraagde bedrijven te maken heeft met financiële problemen en loonbeslagen van werknemers. Deze problemen hebben effect op de arbeidsproductiviteit van de werknemers. Werkgevers geven aan dat de werknemers met financiële problemen zich vaker ziekmelden, stressgevoeliger zijn, last hebben van concentratieproblemen en onder werktijd bellen met schuldeisers en deurwaarders. De helft van de werkgevers in de peiling schat in dat een werknemer met financiële problemen maximaal 20 procent minder productief is. Een kwart schat het verlies tussen de 20 en de 25 procent en nog een kwart schat het verlies aan productiviteit zelfs in op 25 procent of meer. De helft van de ondervraagden schat het aantal ziektegerelateerde verzuimdagen per jaar, als gevolg van financiële problemen bij werknemers, in op maximaal 9 dagen per jaar. Een kwart schat het aantal ziektegerelateerde verzuimdagen in tussen de 9 en de 14 dagen. En nog een kwart schat dat zelfs in op meer dan 14 dagen per jaar (Madern e.a., 2012). Ook de verwerking van een loonbeslag kost tijd, dat wordt door de werkgevers in de peiling op ongeveer één uur per loonbeslag geschat.

Van de werkgevers uit een peiling verstrekt 21 procent een lening. Uit contacten met werkgevers<sup>7</sup> blijkt dat sommige werkgevers regelmatig leningen verstrekken en niet verwachten dat zij deze terug zullen krijgen. De kosten van het afschrijven van de lening zijn lager dan wanneer de werknemer met schulden blijft kampen. Ook veroorzaakt het hebben van schulden dat werknemers eerder in de verleiding komen fraude te plegen. In de peiling geeft 14 procent van de werkgevers aan dat werknemers met financiële problemen fraude of diefstal plegen.

Ook uit Amerikaans onderzoek blijkt dat mensen met schulden minder productief zijn dan werknemers zonder schulden en dat zij tijdens werktijd vaker bezig zijn met hun financiën (Kim & Garman, 2004). Werknemers met schulden zijn naar schatting 2,7 dagen minder aan het werk per maand dan mensen zonder schulden. Garman, Leech, & Grable (1996) schatten in dat 15 procent van de werknemers in de Verenigde Staten dusdanige financiële problemen hebben dat hun werk daardoor wordt beïnvloed. Het verlies aan arbeidsproductiviteit schatten ze per werknemer in op 40 tot 50 procent, het totale productiviteitsverlies voor een bedrijf is daardoor 10 procent of meer. In een studie naar de Amerikaanse marine vonden Luther, Leech, & Garman (1998) dat schuldenproblematiek bij mariniers de marine jaarlijks 35,8 miljoen dollar aan productiviteitsverlies kost en 65,2 miljoen dollar aan kosten om nieuw personeel aan te

---

<sup>7</sup> Het Nibud wordt regelmatig door werkgevers gebeld met vragen over schulden bij werknemers. Daarnaast hebben we veel contact met P&O afdelingen door de workshop financiële problemen op de werkvloer.

nemen en in te werken, omdat de schulden ervoor hebben gezorgd dat de werknemers niet langer in dienst waren of hun werk mochten uitoefenen.

Schuldenaren zonder werk worden door de schulden belemmerd om weer aan het werk te gaan (Dubois & Anderson, 2010; van Geuns, Jungmann & Kruis, 2011). Vaak is er door de schuldsituatie sprake van een negatief zelfbeeld, waardoor mensen het idee hebben dat zij geen geschikte werknemer zijn. Ze zien weinig perspectief om iets aan hun positie te kunnen verbeteren. Zij geven zichzelf vaak de schuld van de armoede (Witte, 2011). Daarnaast betekent gaan werken voor mensen met een schuldregeling niet dat zij meer inkomsten gaan krijgen. Al het geld dat zij meer verdienen gaat rechtstreeks in de boedel waar de schuldeisers uit betaald gaan worden.

Uit het rapport 'Schuldhelpverlening loont!' (van Geuns, Jungmann & Kruis, 2011) blijkt dat met name gemeenten en woningcorporaties profiteren als schulden worden opgelost. In het rapport worden verschillende maatschappelijke kosten van problematische schulden doorgerekend. Maatschappelijke kosten zijn kosten die voor rekening komen van de maatschappij als geheel, bijvoorbeeld de kosten van maatschappelijk werk, extra investeringen voor veiligheid, maar ook afname van het bruto nationaal product omdat mensen niet werken, maar gebruik maken van een uitkering. Van Geuns, Jungmann & Kruis (2011a) hebben gekozen voor een aanpak waarbij zij hebben berekend wat de kosten minimaal zijn, in de praktijk kunnen deze kosten hoger uitvallen. Ook hier blijkt dat het oplossen van de schulden een positief effect heeft op de arbeidsintegratie. Als een persoon met een bijstandsuitkering gebruik maakt van schuldhulpverlening is de uitkeringsduur vier tot twaalf maanden korter, dan wanneer iemand niet aan zijn schuldenproblematiek werkt. De meest voorzichtige schatting, dat de bijstandsuitkering 4 maanden eerder gestopt kan worden, levert een gemeente gemiddeld 1.285.000 euro op per 100.000 inwoners. De inzet van schuldhulpverlening heeft volgens dit onderzoek ook positief effect op het aantal mensen met problematische schulden dat aan het werk kan blijven. Door de inzet van schuldhulpverlening wordt 705.000 euro aan kosten per 100.000 inwoners voorkomen. Tachtig procent van dit bedrag wordt bespaard doordat het UWV minder werkloosheidsuitkeringen (WW) hoeft te verstrekken en 20 procent wordt bespaard op de bijstandsuitkeringen.

### 4.3 Huisuitzettingen en afsluitingen

Een andere partij waar veel maatschappelijke kosten van de schuldenproblematiek terecht komen zijn de woningbouwcorporaties. De kosten van een betalingsregeling bedragen gemiddeld 45 euro. Dit betekent bij het huidige aantal schuldenaren dat er een kostenpost is van ongeveer 9.000 euro per 100.000 inwoners. Daarnaast zijn er de kosten voor huisuitzettingen, die liggen tussen de 5.000 en 7.000 euro per huisuitzetting. Van de mensen die worden uitgezet komt ongeveer een kwart in de crisisopvang terecht. Dat verblijf kost tussen de 12.000 en 16.000 euro per huishouden per keer. Naast het verblijf moet ook worden gedacht aan de kosten voor extra zorg en

overlast die door daklozen wordt veroorzaakt. Per huisuitzetting kost dit nog eens ruim 45.000 euro extra op het gebied van zorg en veiligheid (van Geuns, Jungmann & Kruis, 2011). In 2013 zijn er 6.980 huisuitzettingen geweest, een stijging van 8% ten opzichte van 2012. Hoewel er verschillende redenen voor huisuitzetting zijn, blijkt betalingsachterstand de voornaamste. In 88 procent van de gevallen, in aantallen gaat het dan om 6.142, was de reden voor de huisuitzetting een betalingsachterstand. Opvallend is dat de kosten voor de woningcorporaties waarschijnlijk een stuk hoger liggen, dan je op basis van deze uitzettingen zou verwachten. Dit komt omdat er alleen al in 2013 23.100 vonnissen bij de rechter werden aangevraagd voor uitzettingen. Uiteindelijk konden zeven op de tien uitzettingen voorkomen worden, waarbij het in de meeste gevallen ging om een dreigende uitzetting (Aedes, 2013). Dat betekent echter dat de woningbouwvereniging al wel een deurwaarder had ingehuurd en ook het gerechtelijke traject in gang had gezet. Daaraan zijn kosten verbonden die niet altijd geheel op de huurder terug te vorderen zijn.

Andere partijen die schade lijden bij wanbetalingen zijn energiemaatschappijen. Een afsluiting kost ongeveer 790 euro per keer (van Geuns, Jungmann & Kruis 2011).

#### 4.4 Afschrijven vorderingen

Naast de directe kosten is er ook de afschrijving van de vordering als een schuldenaar in de schuldsanering terechtkomt. Onderstaande opsomming toont het bedrag van de gemiddelde kwijtgescholden restschulden per schuldenaar in de schuldsanering.

Gemiddelde afschrijving, vordering bij:

- creditcardmaatschappijen 400 euro,
- postorderbedrijven 1.057 euro,
- energiebedrijven 1.668 euro,
- corporaties 2.050 euro,
- banken 1.762 euro,
- sociale dienst 2.200 euro.

*Bron: Aarts e.a. (2011)*

Er zijn aanwijzingen dat de kosten de komende jaren verder zullen oplopen. De Nederlandse Vereniging van Incasso-ondernemingen (NVI) heeft in juni 2011 alarm geslagen over het grote aantal oninbare vorderingen waar zij mee te maken heeft. In 2010 hadden de aangesloten incasso-ondernemingen te maken met 15 miljard euro aan oninbare vorderingen en de verwachting was dat dit in 2011 richting 20 miljard euro zou gaan (Nijen Twilhaar, 2011).

#### 4.5 Schatting totale kosten

Aarts e.a. (2011) hebben ook de kosten van de mensen met schulden onderzocht. Zij hebben als uitgangspunt de kosten van de schuldrisicogroep die is vastgesteld in het

rapport 'Huishoudens in de rode cijfers' (van Ommeren, de Ruig, & Vroonhof, e.a., 2009), genomen en niet de daadwerkelijke mensen met schulden. Toen van Aarts e.a. (2011) het onderzoek uitvoerden, bedroeg deze groep 13 procent (van Ommeren e.a., 2009). Als er binnen een gemeente 10.000 huishoudens binnen deze schuldrisicogroep vallen, dan is er sprake van in totaal 1,038 miljard euro aan schuldgerelateerde kosten in een periode van 10 jaar. Dat komt neer op een bedrag van 103.787<sup>8</sup> Euro per huishouden in de schuldrisicogroep. Dit bedrag omvat alle kosten, zowel de kosten van schuldhulpverlening als de kostenposten die door het bestaan van schuldenproblematiek worden beïnvloed. Van deze kosten slaat 52 procent neer bij de gemeente. 2 procent komt ten laste van de crediteuren en de rest van het bedrag zijn kosten voor de rest van de maatschappij. (Aarts e.a. 2011)

---

<sup>8</sup> Ervan uitgaande dat binnen de schuldrisicogroep van 10.000 huishoudens 26,4% geen problematische schulden heeft, 49,6% lichte problematische schulden, 12,4% zware problematische schulden en 11,6% structureel zware problematische schulden. Dit bedrag omvat alle kosten, zowel de kosten van schuldhulpverlening als de kostenposten die door het bestaan van schuldenproblematiek worden beïnvloed. Percentages zijn gebaseerd op rapport 'Huishoudens in de rode cijfers' (Van Ommeren e.a., 2009).

## 5 De noodzaak van gedegen schuldpromventie

Het Nibud wil de financiële zelfredzaamheid van de consument vergroten om zo te voorkomen dat er financiële problemen ontstaan. Schuldpromventie behoort dan ook tot de kernactiviteiten van het Nibud. Goede promventieactiviteiten leveren zowel het individu, zijn of haar omgeving, als de samenleving geld op. Op dit terrein valt nog veel winst te behalen.

Problematische schulden vormen een probleem voor de schuldenaar, de schuldeiser en voor de maatschappij. De afgelopen jaren is er steeds meer aandacht gekomen voor de gedragskant van schuldhulpverlening. Alleen het regelen van de schulden is niet voldoende, het is ook noodzakelijk de klant financieel gezond gedrag aan te leren. Daarnaast is het ook belangrijk om zo nodig de omgeving aan te passen en de communicatie op de persoon af te stemmen. Dit is niet alleen van belang bij het regelen van de schulden, maar zeker ook in de schuldpromventie. Traditioneel zijn veel interventies gericht op het overdragen van informatie of het aanleren van financiële vaardigheden. Dat is niet vreemd, want we zien in het gedrag van schuldenaren dat zij bepaalde vaardigheden niet toepassen. De vraag is of ze deze vaardigheden niet gebruiken omdat ze dat niet kunnen of vanwege andere redenen. Vaak wordt er gesproken over niet kunnen alsof het niet willen is, maar de vraag is of het werkelijk zo zwart/wit ligt? Zouden we 'niet kunnen' misschien minder letterlijk moeten nemen en verder moeten kijken dan alleen het niet beheersen van de vaardigheid budgetteren door de schuldenaar?

Dat promventie nog voornamelijk op kennis en vaardigheden is gericht, blijkt ook uit een inventarisatie van de projecten die op schuldpromventiewijzer.nl stonden (deze website is op 1 januari 2014 offline gehaald). Op 18 mei 2013 waren daar 82 activiteiten aangemeld die zich richtten op kennis, 63 gericht op vaardigheden en slechts 11 gericht op motivatie en 4 daarvan waren varianten op een budgetcursus. Het aanleren van kennis en vaardigheden staat dus vaak centraal bij promventie. Daarnaast neemt het creëren van bewustzijn een steeds prominentere rol in (Jungmann, van Geuns, Klaver, Wesdorp en van der Wolk, 2012). Dit is uiteraard nodig, maar het activeren van nieuw gezond gedrag en motivatie krijgen te weinig aandacht. Net als de rol die wij als samenleving hebben. Het is dus van belang om een breed palet aan interventies te hebben en de interventies en voorlichting af te stemmen op de doelgroep en omgeving. In de afgelopen jaren is er veel nieuwe kennis vergaard over hoe gedrag tot stand komt. Deze kennis wordt steeds vaker ingezet om de promventie van schulden te verbeteren, er liggen hier nog meer kansen voor de aankomende jaren. In dit hoofdstuk gaan we in op deze veranderingen en op de kennis die er nu is.

In paragraaf 5.1 wordt ingegaan op irrationeel gedrag. Niet alleen consumenten die moeite hebben om hun leningen af te lossen hebben te maken met irrationeel gedrag, we hebben daar allemaal mee te maken. Dat maakt rationeel kiezen zo moeilijk en het



vergroot de kans op financiële problemen of onverstandige keuzes. In paragraaf 5.2 wordt kort ingegaan op de theorie van gepland gedrag, deze theorie beschrijft hoe gedrag tot stand komt en welke factoren gedrag dus beïnvloeden. In paragraaf 5.3 wordt kort de rol van de omgeving besproken. Paragraaf 5.4 gaat in op onbewust gedrag en tot slot wordt in paragraaf 5.5 gekeken wat al deze kennis betekent voor de manier waarop schuldpreventie georganiseerd zou moeten worden en de rol die de hele samenleving daarbij heeft, van buurman en supermarkt, tot grote bank en politicus.

## 5.1 Irrationeel gedrag

*‘Op grond van onderzoek uit de afgelopen paar jaar weten we inmiddels dat problematische schulden en het niet oplossen daarvan in veruit de meeste gevallen te maken heeft met het gedrag van de betrokken schuldenaar’* (Blommesteijn, Blommesteijn, Geuns, Jungmann, & Witvliet, 2012).

Iedereen weet dat het verstandig is om spaargeld achter de hand te hebben, zo kun je onverwachte tegenvallers opvangen. Toch heeft 40 procent van de Nederlanders dat niet (Warnaar & van Gaalen, 2012). Mensen zijn blijkbaar, al dan niet bewust, bereid om het risico te nemen en daarmee de kans te lopen dat ze onverwachte tegenvallers niet kunnen opvangen, met alle mogelijke gevolgen van dien. Daar staat tegenover dat 40 procent van de mensen die een lening afsloten een bedrag aan spaargeld hadden dat gelijk of hoger was dan het geleende bedrag (Nibud, 2010). Rationeel gezien is dat een vreemd besluit want uiteindelijk zijn zij veel meer geld kwijt. Het is veel beter het spaargeld in te zetten en direct opnieuw te beginnen met sparen. Als er iets onverwachts plaatsvindt, kan altijd nog diezelfde lening worden afgesloten. Achteraf gezien had 71 procent van de huishoudens met een lening liever minder geleend en 61 procent ervaart de lening als een last (Madern & van der Burg, 2012). Dit irrationele gedrag zien we niet alleen terug bij lenen, maar in alle facetten van financieel gedrag. Er wordt meer geld uitgegeven als we met een creditcard betalen in plaats van contant (Dijkman & Zadeh, 2011). We hebben last van het ‘what the hell effect’, we vinden het vervelender om met briefgeld dan met muntgeld te betalen, maar als we eenmaal met briefgeld gaan betalen, dan geven we significant meer uit dan met muntgeld. Ook als we aan het winkelen zijn, wordt geld uitgegeven na de eerste aankoop makkelijker. Dit effect is ook te zien bij mensen die op dieet zijn. Als zij in de ochtend ‘vals spelen’ en een stuk taart eten, dan is de dieetdag eigenlijk al verpest en eten ze ook de rest van de dag lekkere dingen (Dijkman & Zadeh, 2011). Zo zijn consumenten ook gevoelig voor aanbiedingen in de supermarkt, terwijl het nog maar de vraag is of ze al die producten wel nodig hebben. De gemiddelde Nederlander gooit jaarlijks 50 kilo voedsel, ter waarde van ongeveer 155 euro, weg (Milieu Centraal, 2013). Dus waarschijnlijk was het niet allemaal nodig.

Er is de afgelopen jaren een groot aantal publicaties verschenen over welke rol gedrag, gedragsverandering en sturing van mensen (al dan niet via libertair paternalisme<sup>9</sup>)

spelen op het terrein van beleid. Ook over welke rol die inzichten zouden kunnen hebben op de diverse beleidsterreinen (o.a. Tiemeijer, 2011; Kuiper & de Laat, 2010; Van Hoof, Westorp, Duinkerken, & van Geuns, 2010; Tiemeijer, Tiemeijer, Thomas, & Prast e.a. (red.) 2009; Nibud, 2008). Dit is ook niet zo verwonderlijk in het licht van trends als liberalisering, privatisering, deregulering en de verschuiving van risico's van de overheid naar de burger. Van consumenten wordt verwacht dat zij op veel verschillende terreinen actieve en weloverwogen keuzes maken (Tiemeijer e.a. (red.), 2009). Omdat lang niet iedereen daartoe in staat is, wordt onderzocht hoe dit door beleid ondersteund kan worden. In het beleid rondom schuldpreventie is hier nog een belangrijke, noodzakelijke, slag te slaan. Noodzakelijk, want ondanks al onze inspanningen is de schuldenproblematiek nog steeds groot en betreft het vele Nederlandse huishoudens. Financiële zelfredzaamheid komt niet vanzelf, we moeten de consument daarbij steunen, bijvoorbeeld door beleid, regels, voorzieningen, communicatie en directe ondersteuning. Van de consumenten wordt verwacht dat zij hun gedrag aanpassen, maar de vraag is of dat wel altijd zo reëel is. Beleidsmakers moeten dus niet alleen op de hoogte zijn van de feiten die in hoofdstuk 2 aan de orde kwamen, zij moeten ook weten hoe het gedrag te beïnvloeden is en wat de oorzaken van de schuldenproblematiek zijn. Het voert te ver om in dit rapport diep op gedragstheorieën in te gaan en een compleet overzicht van alle oorzaken van schuldenproblematiek te bespreken, maar we willen hier wel een inkijk geven. Deze inkijk is belangrijk, want daardoor weten we waar de energie die in schuldpreventie wordt gestoken waarschijnlijk het effectiefst is.

## 5.2 Theorie van gepland gedrag

Financiële problemen ontstaan dus vaak (ook) door het gedrag van een persoon. Gedrag kan als volgt worden omschreven: alle acties of reacties van mensen op hun omgeving, zowel verbaal als non-verbaal (Nibud, 2008). Gedrag heeft een aangeboren component, maar is voor een groot deel aangeleerd. Om gedrag effectief te kunnen veranderen, is het van belang te weten welke componenten van invloed zijn op dat gedrag. Gedrag is dus geen statisch gegeven, maar wordt beïnvloed door de omgeving (Lechner, Kremers, Meertens, & de Vries, 2009).

Er zijn veel theorieën over het ontstaan van gedrag, elk met een eigen invalshoek en focus. Het bekendste en meest gebruikte model binnen het werkveld is de theorie van gepland gedrag (Ajzen, 2011; Van Geuns, Jungmann & Weerd, 2011). In het kort stelt die theorie dat, om gedrag te kunnen voorspellen, je moet onderzoeken wat de gedragsintentie van mensen is (zie figuur 7) (Ajzen, 1991). De algemene regel is dat hoe sterker iemands intentie is om zich op een bepaalde manier te gedragen, hoe groter de kans is dat hij dat gedrag daadwerkelijk zal vertonen. Deze gedragsintentie wordt bepaald door de opvatting die een persoon over zijn eigen gedrag heeft, de opvattingen van anderen, ofwel de subjectieve norm, en de inschatting die iemand maakt van de mogelijkheden om het gedrag daadwerkelijk te kunnen vertonen. Dit

laatste wordt 'de waargenomen gedragscontrole' genoemd. De mate waarin een persoon zichzelf in staat acht zich op een bepaalde manier te gedragen, hangt onder andere af van tijd, geld, medewerking van anderen, de vaardigheden en kennis waarover de persoon beschikt en van de ervaringen die hij in het verleden heeft opgedaan.

De intentie van een persoon is een equivalent voor de motivatie van een persoon. De intentie geeft de motivatie van een persoon weer. Als we dit vertalen naar de praktijk van de schuldenaar betekent dit dat zijn motivatie voor 'nieuw' gedrag wordt bepaald door zijn houding ten opzichte van het 'oude' en 'nieuwe' gedrag (attitude). Als iemand zich niet prettig voelt bij het hebben van schulden, zal hij meer geneigd zijn om van zijn schulden af te komen. Ook de sociale norm over het gedrag speelt een rol. Als de schuldenaar denkt dat zijn ouders, vrienden of buurtgenoten vinden dat schulden 'not done' zijn, zal hij meer gemotiveerd zijn om zijn schulden aan te pakken. Ten slotte zal iemand die verwacht dat hij zijn uitgaven in overeenstemming kan brengen met zijn inkomsten eerder overgaan tot het reduceren van zijn uitgaven, dan iemand die denkt dat 'toch niet te kunnen'.

Motivatie en houding bij financiële problemen staan sinds een paar jaar steeds meer in de belangstelling. Onder andere het Nibud-onderzoek uit 2012 (Madern & van der Schors, 2012) laat zien dat er in combinatie met het werken aan de vaardigheden van mensen op dit terrein veel te winnen valt. Uit dat onderzoek komt naar voren dat het hebben van een 'positieve' houding - geen korte-termijnvisie hebben, niet verleidingsgevoelig zijn en spaarbehoefstig zijn - van grotere invloed is op het niet ontstaan van financiële problemen dan het beschikken over financiële vaardigheden. De vaardigheden zijn echter wel van belang, net als de opvoeding of het meemaken van een levensveranderende gebeurtenis.

### 5.3 Omgeving

In de theorie van gepland gedrag wordt de omgeving meegenomen, maar dat komt in eerste instantie niet expliciet naar voren. Echter, de persoonlijke attitude wordt, onder andere, gevormd door opvoeding, de ervaren sociale norm wat betreft de meningen van anderen. De ervaren gedragscontrole gaat over hoe goed een persoon denkt het gedrag te kunnen uitvoeren. Daarbij spelen bijvoorbeeld de fysieke omgeving en de mogelijkheden die je hebt een grote rol. Zeker in de schuldpreventie is de omgeving een belangrijke component, terwijl daar lang niet altijd aandacht voor is. Een goede reden om de rol van de omgeving in deze paragraaf nader te bekijken.

Een persoon wordt voortdurend beïnvloed door zijn of haar omgeving (Postmes, Steg, & Keizer e.a., 2009). De omgeving bestaat uit sociale, culturele, fysieke, economische en politieke factoren (Lechner e.a., 2010). Kenmerk van een omgevingsfactor is dat deze

een externe stimulus kan zijn die het gedrag of de gedragsintentie van een persoon stuurt. Omgevingsfactoren kunnen een rol spelen op zowel micro-, meso- als macroniveau.

Eén van de moeilijkste punten is om precies te zeggen wat verstandig met geld omgaan precies inhoudt. Opvattingen daarover veranderen ook in de loop van de tijd. Een aantal jaren geleden leek een beleggingshypotheek nog een verstandige keuze, nu zitten veel van deze hypotheekbezitters met een grotere schuld dan waarmee zij begonnen.

Met name de fysieke en de sociale omgeving hebben invloed op het gedrag van een persoon (van Lenthe Kunst, & Brug, 2010). De **fysieke omgeving** heeft invloed op zowel de inkomsten als de uitgaven van mensen. Een voorbeeld is de manier waarop (financiële) producten worden aangeboden. In de supermarkt worden consumenten bijvoorbeeld aangezet tot de aankoop van duurdere artikelen omdat die op een aantrekkelijke plek in het schap worden geplaatst. Zo is bekend dat producten die op ooghoogte staan, veel gemakkelijker worden verkocht dan producten die hoger of lager in het schap staan.

Thaler en Sunstein (2009) geven als voorbeeld het pensioensparen. Als de standaardoptie is dat nieuwe werknemers niet deelnemen aan een regeling tenzij zij zich hiervoor expliciet aanmelden, dan heeft na drie maanden nog geen 20 procent zich aangemeld voor pensioensparen. Na 36 maanden is dat percentage gestegen tot 65 procent. Maar als nieuwe werknemers standaard wel deelnemen aan de regeling, tenzij zij zichzelf afmelden, dan neemt 90 procent direct deel en na 36 maanden zelfs 98 procent. Ook de **sociale omgeving** van een persoon is van invloed. Deze verandert gedurende het leven van een persoon vaak een aantal malen. Zo woont iemand eerst bij zijn ouders en gaat vervolgens op zichzelf wonen, wellicht samenwonen en krijgt mogelijk kinderen. Zo zijn er steeds andere personen die de consument beïnvloeden en kunnen steunen. De sociale omgeving geeft richting en houvast over wat iemand moet vinden in bepaalde situaties. Daarnaast ervaren mensen sociale druk om zich te conformeren aan de normen van anderen. De sociale omgeving belooft gewenst gedrag ook door daar verbaal of non-verbaal waardering voor uit te spreken. Deze goedkeuring van het gedrag door met name mensen in de directe omgeving, is belangrijk voor mensen. Bepaald gedrag dat gewaardeerd wordt, zal zeer waarschijnlijk vaker worden vertoond. Het is belangrijk te constateren dat gewaardeerd gedrag en gewenst gedrag niet altijd hetzelfde zijn. Een typisch Nederlands voorbeeld is fietsen door rood licht, waarbij doorfietsen vaak meer gewaardeerd wordt dan wachten voor een 'nutteloos' stoplicht. 'Iedereen doet het toch,' is de vaak gehoorde legitimering. Maar dat het niet wenselijk is, blijkt wel uit het feit dat door rood rijden een boete van 90 euro (2014) kan opleveren. De **sociaal-culturele omgeving** speelt uiteraard ook een grote rol, het gaat dan meer om de groep waarbinnen iemand zich beweegt dan om de individuele steun en druk.

De **economische omgeving** omvat (veranderingen in) de financiële situatie van een huishouden, het gezinsinkomen en de economische situatie in het land. Het gaat hierbij

om zowel de inkomsten als de uitgavenkant. Iemand met een laag inkomen zal vaak meer moeite moeten doen om rond te komen dan een huishouden met een hoog inkomen. Wanneer mensen te maken krijgen met een verandering in hun inkomsten en/of uitgaven zullen ze hun gedrag daarop moeten aanpassen, of ze nu een hoog of laag inkomen hebben. Als dat niet of onvoldoende gebeurt, kan dat tot problemen leiden. Aandachtspunt hierbij is dat veel van de factoren van de economische omgeving niet los te zien zijn van de sociale omgeving en/of de fysieke omgeving. Een scheiding of overlijden heeft vaak veranderingen in het inkomen tot gevolg, maar ook veranderingen in de sociale ondersteuning. Een beperking kan economische gevolgen hebben, maar kan ook de fysieke omgeving van een persoon veranderen, bijvoorbeeld omdat hij tijdelijk in een revalidatiecentrum verblijft of moet verhuizen naar een aangepaste woning.

De **politieke omgeving** omvat instituties en wet- en regelgeving. Voorbeelden van de invloed van de politieke omgeving op de geldzaken van een persoon kunnen strengere regels zijn voor het verkrijgen van een lening, of de gezinsnorm waar aanvragers van een bijstandsuitkering mee te maken krijgen vanaf januari 2015. Veranderingen in wet- en regelgeving kunnen dus van grote invloed zijn op de economische omgeving (de inkomenssituatie) van een persoon. Er is weinig onderzoek gedaan naar de politieke invloed op schulden. De politieke situatie in Nederland heeft zeker invloed op de huishoudens, de manier waarop de huur- en de zorgtoeslag bijvoorbeeld zijn geregeld, kan wel degelijk van invloed zijn op de hoogte van de schulden. Aan het begin van het jaar moet worden ingeschat wat het inkomen is, als achteraf blijkt dat het inkomen hoger was, moet er worden terugbetaald. Zo ontstaan betalingsachterstanden bij de Belastingdienst. In 2012 bedroeg de betalingsachterstand 2,3 procent van het totale bedrag aan nationale belastingen (Belastingdienst, 2013). Het aantal aanmaningen dat de Belastingdienst in 2012 verstuurd bedroeg 2.914.000 en het aantal betekende dwangbevelen bedroeg 1.947.000.

## 5.4 Van rationeel naar onbewust gedrag

De theorie van gepland gedrag laat al zien dat er verschillende factoren zijn die gedrag beïnvloeden. De afgelopen jaren zijn de inzichten over hoe gedrag ontstaat en wordt beïnvloed aan verandering onderhevig geweest. De rationele-keuzetheorie krijgt steeds minder navolging. Deze theorie gaat ervan uit dat mensen hun keuzes baseren op een rationeel denkproces waarbij een afweging wordt gemaakt tussen een aantal keuzemogelijkheden. De uiteindelijke keuze zou gebaseerd zijn op een rationele, logische afweging van de verschillende opties, waarbij het maximaal haalbare voor het individu centraal staat. Het individu kiest dus wat voor hem de gunstigste optie is. De theorie van gepland gedrag laat echter zien dat er veel overtuigingen zijn die een rol spelen bij het nemen van een beslissing en we weten dat veel consumenten deze overtuigingen niet één voor één doorlopen en daarna pas een keuze maken. Veel gebeurt intuïtief en/of onbewust.

Er gaat steeds meer aandacht uit naar onbewust gedrag en de rol van het onbewuste is steeds groter geworden (o.a. Lamme, 2010; Thaler & Sunstein, 2009; Dijksterhuis, 2007). Het bewust redeneren heeft steeds meer een bijrol gekregen (Tiemeijer, 2011). Er zijn verschillende onbewuste processen die het gedrag sturen. Eén van de belangrijkste is gewoontegedrag (o.a. Tiemeijer 2011; Aarts, 2009; Nibud, 2008). Mensen kunnen nieuwe, onbewuste, processen creëren door gedrag of keuzes te automatiseren. Dit gewoontegedrag is zeer efficiënt, want hoe meer gedrag we onbewust kunnen uitvoeren, hoe meer ruimte we overhouden voor activiteiten die wel onze bewuste aandacht vragen (Aarts, 2009). Hoewel het zeer effectief en nuttig is, kan gewoontegedrag ook erg beperkend zijn. Onbewuste en ingeslepen patronen zijn moeilijk te veranderen. Onbewust gedrag kenmerkt zich door automatische handelingen. Zoals bijvoorbeeld bij autorijden, voor je wegrijdt heb je al heel wat handelingen verricht waar alleen nieuwe bestuurders nog bewust over nadenken (spiegels, sleutel in contact, koppeling in et cetera). Als gewoontegedrag eenmaal is ingeslepen dan stellen sommige wetenschappers dat je hierop geheel automatisch reageert. Je gedrag komt dan onder controle van externe of interne prikkels. Als je wordt geprikkeld dan ga je automatisch en op dezelfde wijze handelen (Aarts & Dijksterhuis, 2000). Dit zou betekenen dat motivatie niet meer relevant is. Er is echter geen empirisch bewijs dat er sprake is van automatisch geactiveerd gedrag, zonder dat er een onafhankelijke of spontaan geactiveerde gedragsintentie of motivatie wordt aangemaakt (Ajzen, 2011). Ook Verplanken en Aarts (1999) geven aan dat gedrag niet spontaan ontstaat, wel wordt de relatie tussen bewuste intentie en het gedrag kleiner naarmate er sprake is van herhaling. Iemand gaat niet iedere keer zijn gedrag heroverwegen, maar men kiest nog wel voor het uitvoeren van het gedrag. Als we nog even naar het voorbeeld van autorijden kijken: Je bent niet bewust meer bezig met de handelingen, maar je bent wel gemotiveerd om te gaan autorijden en dat zet het gedrag in gang.

Gewoontegedrag is moeilijk te veranderen, maar het kan wel. De persoon moet worden gemotiveerd om te willen veranderen en zich bewust te worden van zijn gedrag. Belangrijk daarbij is dat de persoon ontvankelijk is voor de boodschap om te veranderen en dat er moet worden aangesloten op de kritieke momenten waar dat nieuwe gedrag moet worden uitgeoefend.

Onbewust gedrag speelt vooral een rol als een persoon iets wil moet veranderen, maar hij zal dan eerst een analyse van zijn huidige gedrag moeten maken. Dat zien we ook terug als we de fases van gedragsverandering bekijken. Een veelgebruikt model (zie o.a. Kuiper & de Laat, 2010; Wesdorp, van Hooft, Duinkerken & van Geuns, 2010; Nibud, 2008) is dat van Prochaska, Nocrass & DiClemente (2007). Van Geuns (2013) zegt het volgende over dit model: *'Het werk van Prochaska en DiClemente heeft niet alleen zijn waarde bewezen als theoretisch verklaringsmodel, maar vormt ook de basis voor specifieke omgang van professionals met burgers in de praktijk van alledag.'* In het model onderscheiden Prochaska e.a. zes fasen:

1. Voorstadium, in eerste instantie ervaart een persoon niet dat hij een probleem heeft.
2. Overwegen, de tweede stap is dat de persoon de voor- en nadelen van zijn situatie tegen elkaar afweegt en overweegt om zijn gedrag te gaan veranderen.
3. Beslissen en voorbereiden, de persoon besluit zijn gedrag te gaan veranderen en de persoon treft daarvoor de nodige voorbereidingen.
4. Uitvoeren, hij vertoont het nieuwe gedrag.
5. Volhouden, waarin de persoon volhardt in het nieuwe gedrag en moeilijkheden die hij tegenkomt weerstaat.
6. Terugval, waarin hij terugvalt in zijn oude gedrag en leert met vallen en opstaan.

Figuur 7: Fases van gedragsverandering



Bron: Prochaska e.a. (2007).

Gedrag kan dus alleen worden aangepast als een persoon zich bewust is van het gedrag en daardoor zijn gedrag kan heroverwegen.

## 5.5 Wat betekent dit voor schuldpreventie?

Steeds vaker wordt de vraag gesteld wanneer is een schuldpreventieproject effectief? Wat levert het op? Wanneer is het een goed project? Er bestaat geen checklist die helpt te bepalen wanneer een schuldpreventieproject goed is en wanneer het project zichzelf terugverdient. Wel zijn er richtlijnen te geven voor goede schuldpreventie, zeker als we meenemen wat we weten over gedrag, gedragsverandering en de oorzaken van achterstanden in aflossingen. Het Nibud besteedt hier dan ook steeds meer aandacht aan in zijn voorlichting, materialen en publicaties.



Bij goede schuldpreventie wordt dus niet alleen aandacht besteed aan de financiële kant, maar zeker ook aan de gedragskant. Want budgetteren gebeurt niet alleen op papier, maar gaat ook over de ingeslepen gewoonten van mensen en het doorbreken daarvan. Dus zowel wat betreft de inkomsten en uitgaven, als wat betreft de gewoonten en gedragspatronen zijn confrontatie, analyse en een plan van aanpak nodig. Iemand kan wel willen bezuinigen op de boodschappen, maar dat gaat stukken beter als hij of zij weet wat de hoge kosten nu veroorzaakt. De financieel-technische kant en hulpmiddelen zoals een kasboek en een begrotingsformulier gaan dan ook hand in hand met de gedragscomponent.

Binnen schuldpreventieprojecten moeten we niet alleen aandacht hebben voor de vaardigheden en de kennis van een persoon, maar een breder plaatje in ogenschouw nemen. Het gaat om de persoonlijke houding van de consument, de attitude in zijn omgeving, de mogelijkheden die hij heeft en denkt te hebben om te veranderen, maar ook zijn omgeving en de samenleving als geheel speelt een rol. En wat zijn de mogelijkheden om met wet en regelgeving gedrag te beïnvloeden en preventie te bevorderen? In hoofdstuk 2, 3, en 4 hebben we al geconcludeerd dat schuldenproblematiek niet alleen een probleem van het individu is, maar van de hele maatschappij. De oplossing ligt dan ook niet bij één persoon, de consument kan het niet alleen. Hij of zij is uiteraard wel de enige die verantwoordelijk kan worden gehouden voor zijn of haar uiteindelijke gedrag, maar daarbij moeten we wel bedenken dat we als maatschappij en organisatie ook een verantwoordelijkheid hebben. Het valt te vergelijken met iemand die aan het lijnen is. Alle vrienden weten het, maar op een feestje staat de taart echter op tafel (fysieke omgeving) en iedereen dringt er toch op aan dat de lijner een stukje taart voor de gezelligheid mee eet. Zo is het ook met financiën. In plaats van mee te werken aan iemands goede voornemens maakt de omgeving het hem of haar vaak moeilijker. De officiële instanties kunnen schuldenproblematiek dus niet alleen oplossen, daar moet de omgeving en de maatschappij ook verantwoordelijkheid in nemen.

Een paar punten die van belang zijn bij het uitvoeren van preventie:

- Wat is het gewenste gedrag, welk doel willen we bereiken?
- Wie is de doelgroep? De grootste valkuil is om iedereen tegelijk te willen bereiken waardoor er niemand bereikt wordt. Door de doelgroep duidelijk te definiëren is de kans van slagen groter en zijn de effecten ook beter inzichtelijk te maken. Wie wil je bereiken? Op welk niveau zitten zij, wat is daar het probleem precies? Is de doelgroep onbewust onbekwaam of juist bewust onbekwaam? Ontbreekt het aan kennis en vaardigheden, of moet er juist aan de houding worden gewerkt? Deze vragen gaan direct over de personen die je wilt bereiken, maar is breder. In welke omgeving bevinden zij zich, welke kanalen van informatie hebben ze, waar liggen hun verleidingen en hoe zijn zij te bereiken? Een ander belangrijk aspect is de sociale omgeving: krijgen ze steun van mensen uit hun omgeving, zijn die op een of andere manier te betrekken bij het preventieproject of belemmeren ze de aanpak juist?



- Welke andere partijen spelen een rol en hoe kunnen die helpen om het doel te bereiken (influentials)?
- Welk beleidsinstrumenten zetten we in? Wetgeving, regelgeving, communicatie of een combinatie?
- Continuïteit: Eén van de grootste zorgen van het Nibud als het over preventieprojecten gaat, is de continuïteit. Vaak worden er grootse doelen nagestreefd, maar is het tijdsbestek erg kort. Preventieprojecten hebben tijd nodig om de doelgroep te bereiken, bewust te maken en te motiveren om hun gedrag aan te passen. Vaak moeten er meerdere fases uit het model van gedragsverandering worden doorlopen en dat kost tijd. Daarnaast is er vaak erg weinig samenhang tussen preventieprojecten, waardoor een doelgroep slechts een enkele keer met een preventieproject in aanraking komt.
- Voor continuïteit en waarborging is een doordacht beleid en een gezamenlijke visie op de aanpak van financiële problemen noodzakelijk. In de praktijk komt het vaak voor dat organisaties, zowel overheidsinstanties als private partijen, geen preventieplan hebben. Er wordt nog veel op korte termijn gedacht. Het is belangrijk om een langetermijnvisie te ontwikkelen als men echt iets van de grond wil krijgen. Waar wil je met je organisatie naar toe? Welk resultaat wil je bereiken? En hoe denk je dat de interventies die nu worden ingezet daartoe bijdragen? Welke andere partijen spelen daar ook een rol bij en hoe kan er worden samengewerkt?

Deze lijst is natuurlijk niet uitputtend, maar benoemt wel een aantal essentiële elementen. Als een beleid op schuldpreventie voor uw organisatie nog een stap te ver is, begin dan met het wegnemen van belemmeringen. Maak het bijvoorbeeld mogelijk eenvoudig een betalingsregeling af te sluiten, biedt niet het commercieel meest aantrekkelijke product als eerste aan, maar het beste product voor die specifieke consument of probeer spaargedrag te stimuleren. Kijk breder dan het individu, denk niet alleen aan curatie, maar meer naar wat er echt nodig is om dit gedrag in de toekomst te voorkomen.

## 6 2014 en verder

Schuldenproblematiek is niet alleen het probleem van de schuldeiser, schuldenaar en hulpverlener, maar van de hele maatschappij. Inmiddels heeft zeker 5 procent van de Nederlandse huishoudens te maken met een problematische schuldsituatie en 10 procent loopt het risico daarin te belanden. De gevolgen van het niet aflossen van schulden en het niet tijdig betalen van rekeningen zijn voor zowel het individu als de maatschappij groot en het kost de samenleving bovendien miljoenen per jaar. De sociale participatie van de huishoudens met financiële problemen is laag, er is sprake van slechtere fysieke en psychische gezondheid en er ontstaan spanningen in relaties. Dan hebben we het alleen nog maar over de maatschappelijke gevolgen. De feitelijke kosten van een huishouden dat het risico loopt in financiële problemen te belanden, kunnen oplopen tot meer dan een ton per huishouden (Aarts e.a., 2011). Door betalingsachterstanden is er bovendien veel meer sprake van verborgen armoede. Er komen steeds meer huishoudens met een hoog inkomen, die nauwelijks besteedbaar inkomen overhouden. Op dit moment hebben maar liefst 1,4 miljoen huishoudens een hypotheekschuld die groter is dan de waarde van hun huis. En zeker 100.000 mensen lukt het niet om maandelijks de hypotheek te betalen.

Het Nibud vindt het tijd om als samenleving achter deze problematiek te gaan staan en te investeren in schuldpreventie op een breder niveau. Financiële problemen worden nu nog te vaak gezien als alleen het gevolg van persoonlijk handelen. De eigen verantwoordelijkheid van mensen staat terecht voorop, maar er wordt te weinig gekeken naar de verantwoordelijkheid van de omgeving, zowel wat betreft de oorzaak als de oplossing. Bij de schuldhulpverlening draait het toch vaak om standaardprotocollen, wetten en regelgeving. Het Nibud vindt het na 35 jaar tijd om breder te kijken dan uitsluitend naar de eigen verantwoordelijkheid van het individu met de problemen. Voor het verhogen van de zelfredzaamheid van de consument is een samenleving nodig die begrip heeft voor het financiële gedrag van consumenten. Schulden hebben is niet alleen een financieel probleem, maar ook een sociaal en zelfs een moreel probleem. Er moet meer op individueel niveau gekeken worden naar de persoonlijke omstandigheden waarbinnen iemand schulden krijgt. Hoe komt die persoon in de financiële problemen en wat is onze rol daarbij geweest, als vriend, bedrijf, bank of overheid? Welke bijdrage hadden wij kunnen leveren om de schuldproblemen te voorkomen?

Het Nibud ziet dat de samenleving klaar is voor deze omslag. 35 jaar geleden was de insteek vooral voorlichting geven en informatie verspreiden. Nu ziet het Nibud dat er, met name op het gebied van alcoholpreventie en gezonde voeding, al een grote verschuiving plaats vindt. 'Onder de 18 geen alcohol' is daar een goed voorbeeld van en ook de gezonde schoolkantine gaat veel verder dan alleen informatie verstrekken. Op het gebied van schuldpreventie lopen we daar nog bij achter. Er wordt veel gewezen naar de consument en de schuldhulpverlener maar er is nog weinig aandacht voor alle

anderen die medeverantwoordelijk zijn voor dit probleem. We zijn als samenleving nog vooral aan het dweilen met de kraan open.

Het Nibud pleit voor een andere kijk op schuldenproblematiek. Momenteel wordt er binnen de schuldenproblematiek te veel naar curatie gekeken en het Nibud wil meer aandacht naar preventie: een samenleving waarbinnen het minder makkelijk is om betalingsachterstanden op te lopen.

De manier waarop de consument financiële zelfredzaamheid kan bereiken verloopt niet alleen via het aanleren van kennis en vaardigheden. Als samenleving is het van belang te bedenken hoe we consumenten kunnen ondersteunen bij het nemen van de juiste financiële beslissingen. Dit is een verandering in de manier van denken die we in de afgelopen jaren steeds meer terrein zien winnen en wij geloven dat hier voor de komende jaren ook mogelijkheden liggen.

Hiervoor is aandacht nodig voor schuldpreventie, met speciale aandacht voor de gedragskant. Vaak is er sprake van irrationeel, onbewust en automatisch gedrag. De consument ervaart druk van de omgeving, ziet vaak geen andere mogelijkheden en ervaart obstakels die het volhouden van nieuw gedrag bemoeilijken. Op al deze terreinen kunnen meerdere partijen invloed uitoefenen. Om de aandacht hierop te vestigen moet er meer over financiële problemen gesproken worden. Huishoudens en bedrijven moeten hun verantwoordelijkheid nemen, de overheid moet kaders scheppen en ondersteunen en er moet vooral meer samengewerkt worden om te voorkomen dat het aantal mensen met problematische schulden blijft groeien.

Er is niet één generieke oplossing voor iedereen. Vaststellen wat we willen bereiken en wat de consument nodig heeft is noodzakelijk. En dat zal per persoon verschillen en dus verschilt ook de oplossing. Sommige consumenten zijn zich bewust van hun gedrag en willen graag veranderen, maar weten niet hoe. Anderen weten niet waar het fout gaat en zien niet in welke rol ze zelf spelen.

Ondersteuning bij de aanpak van financiële problemen kan op verschillende manieren en niet al die manieren zijn voor iedereen relevant. In het verkeer wordt gedrag ook op verschillende manieren aangemoedigd of juist bestraft. Neem te snel rijden. Dat kun je voorkomen door de omgeving aan te passen (plaatsen van een drempel), gewenst gedrag te communiceren (verkeersbord), of ongewenst gedrag te straffen (verkeersboetes). Vaak zal juist een combinatie werken. Op deze manier zal er ook naar de schuldenproblematiek moeten worden gekeken. Preventie van schulden begint met bepalen wat het doelgedrag is, bedenken waarom mensen dat gedrag niet vertonen en welke interventies daar invloed op kunnen hebben. Er zijn dus verschillende manieren die de financiële zelfredzaamheid kunnen bevorderen. Een aantal voorbeelden:

- Voorzieningen voor mensen die het nodig hebben (bijvoorbeeld een vrijwilliger/buddy om tijdelijk te ondersteunen).
- Bewustwording van de sociale omgeving hoe zij kunnen helpen (steunen in plaats van veroordelen), zowel directe vrienden als organisaties en schuldeisers.

- Bestrafen van ongewenst gedrag (bijvoorbeeld een vorm van beslag bij het niet nakomen van een regeling).
- Makkelijk maken om het juiste gedrag te vertonen (bijvoorbeeld emailrekeningen met een direct link of default opties nu betalen).
- Gewenst gedrag communiceren.

De huidige consumptiesamenleving vraagt veel van de consument en niet meer uitgeven dan noodzakelijk lukt soms simpelweg niet. In het OV vergeten uit te checken kost geld. Te veel toeslag aanvragen en krijgen kan gewoon, terwijl dat wel terugbetaald moet worden. Nog meer geld uitgeven terwijl je al rood staat kan, net als duizend euro's uitgeven met je creditcard.

Vanuit de gedragskant bekeken is het voor consumenten een dagelijkse strijd om niet meer geld uit te geven dan nodig. Iedereen in de maatschappij heeft daar een rol in, ook een vriend of de buurman. Het Nibud wil daarom dat iedereen nadenkt over zijn of haar rol in de huidige schuldenproblematiek en vraagt om een maatschappijbrede discussie waarbij we met ons allen naar oplossingen kijken voor deze problematiek.

Het Nibud denkt daarbij bijvoorbeeld aan de terugkeer van varianten van de spaarloonregeling voor werknemers, waarbij je geholpen wordt om te sparen. Of de spaarzegels die in het verleden via de basisschool werden verspreid. Ook ziet het Nibud veel potentieel in nieuwe technologieën als mobiel bankieren, waarbij het actuele saldo onmiddellijk te zien is. Ook verplichte deelname aan pensioenfondsen en meer hulp bij de juiste keuze van financiële producten, waarbij naar een oplossing op maat wordt gezocht, zijn zaken die het Nibud toejuicht. Het Nibud hoopt dat de huidige financiële gedragsinzichten ook mee worden genomen bij het nieuwe belasting- en toeslagenstelsel.

Om te weten welke maatregelen wanneer ingezet kunnen worden, is het noodzakelijk eerst het gewenste gedrag en de doelgroep goed in beeld te hebben en te weten wanneer en welke communicatie past bij deze doelgroep en wat hun huidige gedrag is (Rennes e.a. 2011). Pas dan kunnen er structurele veranderingen in gang worden gezet.

Preventie lukt niet als het de consument op andere vlakken moeilijk wordt gemaakt om de juiste (financiële) keuzes te maken. Schulden hebben is een probleem, maar schulden verzwijgen en er niets aan doen moet onacceptabel zijn. Huishoudens zijn zelf verantwoordelijk voor hun financiële verplichtingen en het oplossen van de achterstanden, maar ze kunnen het niet alleen. De samenleving als geheel kan meer doen om schulden te voorkomen. Mensen met betalingsachterstanden, die hun aflossingen niet meer kunnen betalen, hebben ondersteuning nodig. Een duwtje in de rug en geen veroordelende blik van de maatschappij. Sociale steun in plaats van sociale druk en openheid in plaats van taboe. Een maatschappijbrede aanpak van de schuldenproblematiek is noodzakelijk. Wat gaat u eraan doen?

## Literatuurlijst

- Aarts, H. (2009). Gewoontegedrag: de automatische piloot van mens en maatschappij. In: Tiemeijer, W.L., Thomas, C.A. en Prast, H.M. (red.), *De menselijke beslisser: Over de psychologie van keuze en gedrag* (pp. 139-162). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Aarts, H., & Dijksterhuis, A. (2000). Habits as knowledge structures: Automaticity in goal-directed behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(1), 53–63.
- Aarts, L., Douma, K., Frierson, R., Schrijvershof, C., & Schut, M. (2011). *Kosten en baten van schuldhulpverlening*. Den Haag: Aarts De Jong Wilms Goudriaan Public Economics BV.
- Aedes. (2013). *Huisuitzettingen in 2013 toegenomen door huurschuld*. Geraadpleegd op 13 juli 2014, van <http://www.aedes.nl/content/artikelen/klant-en-wonen/schuldhulpverlening/feiten-en-cijfers/huisuitzettingen-in-2013-toegenomen-door-huurschuld.xml>.
- Ajzen, I. (2011). *Attitudes, personality and behavior* (2de druk). New York: Open University Press.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211.
- Ajzen, I. (2011). The theory of planned behaviour: Reactions and reflections. *Psychology & Health*, 26(9), 1113–1127.
- Belastingdienst. (2013). *Productietabellen 2012 Belastingdienst in cijfers*. Den Haag: Belastingdienst.
- Berden, C., & Kok, L. (2011). *Kosten en baten van welzijn en maatschappelijke dienstverlening*. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- BKR zie Bureau Krediet Registratie.
- Blommesteijn, M., Geuns, R. van, Jungmann, N., & Witvliet, M. (2012). *Mesis: Methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening. Een toelichting op de inhoud en toepassing van het instrument*. Utrecht: Regioplan.
- Bridges, S., & Disney, R. (2010). Debt and depression. *Journal of Health Economics*, 29(3), 388–403.
- Bureau Krediet Registratie. (2014a, 22 januari). *BKR Kredietbarometer: ruim 20.000 consumenten erbij met achterstand op lening*. Geraadpleegd op 19 januari 2014, van <http://perskamer.bkr.nl/bkr-kredietbarometer-ruim-20000-consumenten-erbij-met-achterstand-op-lening/>.

- Bureau Krediet Registratie (2014b, 24 april). *BKR Hypotheekbarometer: ruim 100.000 consumenten met een betalingsachterstand op de hypotheek*. Geraadpleegd op 13 juli 2014, van <http://perskamer.bkr.nl/bkr-hypotheekbarometer-ruim-100000-consumenten-met-een-betalingsachterstand-op-de-hypotheek/>.
- Bureau Krediet Registratie (2012, 12 januari). *Kredietbarometer: Lichte stijging betalingsachterstanden Nederlandse consument*. Geraadpleegd op 19 januari 2014, van <http://perskamer.bkr.nl/bkr-kredietbarometer-lichte-stijging-betalingsachterstanden-nederlandse-consument/>.
- Cebeon. (2009). *Quickscan financiële gevolgen wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening*. Amsterdam: Cebeon.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2014a). *Statline: Bevolking, huishoudens en bevolkingsontwikkeling; vanaf 1899*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2014b). *Statline: Financieel risico hypotheekschuld; eigenwoningbezitters*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2013) *Statline: Huwelijksontbindingen; door echtscheiding en door overlijden*). Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Centraal Bureau voor de Statistiek & Sociaal Cultureel Planbureau. (2013). *Armoedesignalement 2013*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek/ Sociaal Cultureel Planbureau.
- Cheong, J., Herkov, M., & Goodman, W. (2010). *Psych Central - Risk Factors Associated with Depression*. Geraadpleegd op 21 januari 2013, van [http://psychcentral.com/library/depression\\_risk.htm](http://psychcentral.com/library/depression_risk.htm).
- Combrink-Kuiters, L., Peters, S.L., Nauta, B., & Vlemmings, M. (2014). *Monitor Wsnp. Tiende meting over het jaar 2013*. Utrecht/ Den Haag: Wolf Legal Publishers.
- Dessart, W.C.A.M., & Kuylen, A.A.A. (1986). The nature, extent, causes, and consequences of problematic debt situations. *Journal of Consumer Policy*, 9(3), 311–334.
- Dijkman, A., & Zadeh, C. (2011). *Psychogeld. Waarom we stoppen met denken als we beginnen met uitgeven*. Amsterdam: Maven Publishing.
- Dijksterhuis, A. (2007). *Het slimme onbewuste. Denken met gevoel*. Amsterdam: Uitgeverij Bert Bakker.
- Divosa. *Toename huisuitzettingen door schulden* (2013). Geraadpleegd op: <http://www.divosa.nl/actueel/nieuws/toename-huisuitzettingen-door-schulden>.

- Dongre, A.R., & Deshmukh, P.R. (2012). Farmers' suicides in the Vidarbha region of Maharashtra, India: a qualitative exploration of their causes. *Journal of Injury & Violence Research*, 4(1), 2–6.
- Drentea, P. (2000). Age, debt and anxiety. *Journal of Health and Social Behavior*, 41(4), 437–50.
- Drentea, P., & Lavrakas, P.J. (2000). Over the limit: the association among health, race and debt. *Social Science & Medicine* (1982), 50(4), 517–29.
- Dubois, H., & Anderson, R. (2010). *Managing household debts: Social service provision in the EU*. Dublin: Eurofound.
- Dwyer, R.E., McCloud, L., & Hodson, R. (2011). Youth debt, mastery, and self-esteem: Class-stratified effects of indebtedness on self-concept. *Social Science Research*, 40(3), 727–741.
- Garman, E.T., Leech, I.E., & Grable, J.E. (1996). The Negative Impact Of Employee Poor Personal Financial Behaviors On Employers. *Financial Counseling and Planning*, 7, 157–168.
- Geuns, R. van (2013). *Every picture tells a story. Armoede: een gedifferentieerd verschijnsel*. Amsterdam: Roeland van Geuns/ HvA Publicaties.
- Geuns, R. van, Jungmann, N., Kruis, G., Calkoen, P., & Anderson, M. (2011). *Schuldhelpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhelpverlening*. Amsterdam: Regioplan.
- Geuns, R. van, Jungmann, N., & Weerd, M. de (2011). *Klantprofielen voor schuldhelpverlening*. Amsterdam: Regioplan.
- GGN. (2014). *Zo betaalt Nederland 2014*. GGN: Den Bosch.
- Haster, D. (red.) (2009). *Basisboek integrale schuldhelpverlening*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Hooft, E.A.J. van, Wesdorp, P., Duinkerken, G., & Geuns, R., van (2010). *Het heft in eigen hand. Achtergrondstudie "Sturen op zelfsturing"*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen.
- Jacoby, M.B. (2002). Does indebtedness influence health? A preliminary inquiry. *Journal of Law, Medicine & Ethics*, 30(4), 560–571.
- Jungmann, N., Geuns, R. van, Klaver, J., Wesdorp, P., & Wolk, J. van der (2012). *Preventie: voorkomen is beter dan genezen*. Utrecht.
- Kerckhaert, A.C., & Ruig, L.S. de (2013). *Huishoudens in de rode cijfers 2012. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens*. Zoetermeer: Panteia.

- Kim, J., & Garman, E.T. (2004). Financial Stress, Pay Satisfaction and Workplace Performance. *Compensation & Benefits Review*, 36(1), 69–76.
- Kuiper, J., & Laat, H. de (2010). *Van adviseren naar motiveren. Motiverende gespreksvoering in de financiële hulpverlening*. Utrecht: Nibud.
- Lamme, V. (2010). *De vrije wil bestaat niet. Over wie er echt de baas is in het brein*. Amsterdam: Uitgeverij Bert Bakker.
- Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening. (2004). *Integrale schuldhulpverlening Handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties*. Utrecht: Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening.
- Law Reform Commission. (2009). *Consultation Paper on Personal Debt Management and Debt Enforcement* (LRC CP56-2009). Geraadpleegd op: <http://bailii.austlii.edu.au/ie/other/IELRC/2009/cp56.html>.
- Lechner, L., Kremers, S., Meertens, R., & Vries, H., de (2010). Determinanten van gedrag. In: J. Brug, P. van Assema, & L. Lechner (red.), *Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering. Een planmatige aanpak* (pp. 75-106). Assen: Van Gorcum.
- Lenthe, F.J. van, Kunst, A., & Brug, J. (2010). De analyse van gedrag. In: J. Brug, P. van Assema, & L. Lechner (red.), *Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering. Een planmatige aanpak* (pp. 55-74). Assen: Van Gorcum.
- Luther, R.K., Leech, I.E., & Garman, E.T. (1998). The Employer's Cost for the Personal Financial Management Difficulties of Workers: Evidence from the U.S. Navy. *Personal Finances and Worker Productivity*, 2(1), 175–182.
- Madern, T., Bos, J., & Burg, D., van der (2012). *Schuldhulpverlening in bedrijf. Financiële problemen op de werkvloer*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T., & Burg, D. van der (2012). *Geldzaken in de praktijk*. Utrecht: Nibud.
- Madern, T., & Schors, A. van der (2012). *Kans op financiële problemen*. Utrecht: Nibud.
- MDO, SWD & VKB (2007). *Maatschappelijk rendement integrale schuldhulpverlening*. Appingedam: Maatschappelijke Dienstverlening Oldambt, Stichting Welzijn.
- Milieu Centraal. *Voorkom voedselverspilling* (2013). Geraadpleegd op <http://www.milieucentraal.nl/themas/milieubewust-eten/voorkom-voedselverspilling>.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, directie zorgverzekeringen. (2013). *Verzekerdenmonitor 2013*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Nibud. (2009b). *Betaalbaarheid van cursusactiviteiten bij Centra voor de Kunsten*. Utrecht: Nibud.



- Nibud. (2008). *Geld en gedrag. Begeleiding voor de beroepspraktijk*. Utrecht: Nibud.
- Nibud. (2009a). *Geldzaken in de praktijk 2009*. Utrecht: Nibud.
- Nibud. (2011). *Mbo'ers in geldzaken. Een onderzoek naar het financieel gedrag van mbo-studenten*. Utrecht: Nibud.
- Nijen Twilhaar, H. (2011, juni 14). Schrikbarende groei wanbetalers. *De Telegraaf*, p. 3. Geraadpleegd op 24 juni 2012, van [http://www.telegraaf.nl/overgeld/consument/20167401/\\_\\_\\_Schrikbarende\\_groei\\_wanbetalers\\_\\_\\_.html](http://www.telegraaf.nl/overgeld/consument/20167401/___Schrikbarende_groei_wanbetalers___.html)
- NOS (2013, 3 april). *Toename aantal gezinnen met schuldproblemen*. Geraadpleegd op 1 juni 2014, van <http://nos.nl/audio/491445-toename-aantal-gezinnen-met-schuldproblemen.html.html>.
- NU.nl (2014, 14 juni). *Meer Nederlanders met grote schulden*. Geraadpleegd op 1 juni 2014, van <http://www.nu.nl/economie/3802603/meer-nederlanders-met-grote-schulden.html>.
- NVVK. (2004). *Gedragscode Schuldregeling*. Den Haag: NVVK.
- NVVK. (2005). *Heldere lijnen naar professionele hulp. Jaarverslag 2004*. Den Haag: NVVK.
- NVVK. (2009). *Jaarverslag 2008. Schuldhelpverlening nieuwe stijl. Van zelfregulering naar certificering*. Den Haag: NVVK.
- NVVK. (2010). *Jaarverslag 2009. Hulp onder druk. Schuldhelpverlening ten tijde van economische crisis*. Den Haag: NVVK.
- NVVK. (2011). *Jaarverslag 2010. Schulden, het kan iedereen overkomen. Nieuwe aanpak loont*. Den Haag: NVVK.
- NVVK. (2012). *Jaarverslag 2011. Verbinden en vernieuwen*. Den Haag: NVVK.
- NVVK. (2013). *Jaarverslag 2012. Kwaliteit en innovatie*. Utrecht: NVVK.
- NVVK. (2014). *Jaarverslag 2013. Meer met minder*. Utrecht: NVVK.
- Ochsmann, E.B., Rueger, H., Letzel, S., Drexler, H., & Muenster, E. (2009). Over-indebtedness and its association with the prevalence of back pain. *BMC Public Health*, 9, 451.
- Oireachtas. (2010). *Debt Part 2: Personal Debt and Consequences*. Dublin: Oireachtas.

Ommeren, C.M. van, Ruig, L.S. de, & Vroonhof, P. (2009). *Huishoudens in de rode cijfers. Omvang en achtergronden van huishoudens met (een risico op) problematische schulden*. Zoetermeer: Panteia.

Oude Engberink, G. (1991). Bijstand, burgerschap en nieuwe orthodoxie. *Sociaal Bestek*, december, 12.

Peters, S.L., Combrink-Kuiters, L., & Vlemmings, M. (2013). *Monitor Wsnp. Negende meting over de periode 2012*. Utrecht/Den Haag: Raad voor Rechtsbijstand/Centraal Bureau voor de Statistiek.

- Postmes, T., Steg, L., & Keizer, K. (2009). Groepsnormen en gedrag: sturing door sociale identiteit en dialoog. In: Tiemeijer, W.L., Thomas, C.A., & Prast, H.M. (red.), *De menselijke beslisser: Over de psychologie van keuze en gedrag* (pp. 139-162). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Prochaska, J.O., Nocross, J.C., & DiClemente C.C. (2007). *Changing for good. A revolutionary six-stage program for overcoming bad habits and moving your life positively forward*. New York: HarperCollins Publisher.
- Renes, R.J., Putte, B. van de, van Breukelen, R. van, Loef, J., Otte, M., & Wennekers, C. (2011). *Gedragsverandering via campagnes*. Den Haag: Dienst Publiek en Communicatie.
- Roest, A., Lokhorst, A.M., & Vrooman, C. (2010). *Sociale uitsluiting bij kinderen: omvang en achtergronden*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Ronde, T., de, Linden, C. van der, & Schoordijk, Y. (2008). *Geloof jij dat je betrokken bent?*. Amsterdam: Motivaction.
- RTL Nieuws (2014, 1 februari). *120.000 verzekerden betalen al jaren geen zorgpremie*. Geraadpleegd op 1 september 2014, van <http://www.rtlnieuws.nl/nieuws/binnenland/120000-verzekerden-betalen-al-jaren-geen-zorgpremie>.
- Schors, A. van der, Madern, T., & Werf, M. van der (2013). *Nibud Scholierenonderzoek*. Utrecht: Nibud.
- Thaler, R., & Sunstein, C. (2009). *Nudge. Naar betere beslissingen over gezondheid, geluk en welvaart*. Amsterdam: Business Contact.
- Tiemeijer, W.L. (2011). *Hoe mensen keuzes maken. De psychologie van het beslissen* (1st ed.). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Tiemeijer, W.L., Thomas, C.A., & Prast, H.M. (red.) (2009). *De menselijke beslisser: Over de psychologie van keuze en gedrag*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Verplanken, B., & Aarts, H. (1999). Habit, Attitude, and Planned Behaviour: Is Habit an Empty Construct or an Interesting Case of Goal-directed Automaticity? *European Review of Social Psychology*, 10(1), 101–134.
- Warnaar, M., & Gaalen, C. van (2012). *Een referentiebuffer voor huishoudens. Onderzoek naar het vermogen en het spaargedrag van Nederlandse huishoudens*. Utrecht: Nibud.
- Wekken, P. van der (2009). *Het topje van de ijsberg. Maatschappelijke kosten-batenanalyse schuldhulpverlening Spijkenisse*. Spijkenisse: Gemeente Spijkenisse.
- Wesdorp, P., Hooft, E.A.J. van, Duinkerken, G., & Geuns, R. van (2010). *Het heft in*

*eigen hand. Sturen op zelfsturing. Handreiking voor re-integratieprofessionals.* Den Haag.

Westhof, F., Tom, M., & Vroonhof, P. (2011). *Monitor Betalingsachterstanden Meting 2011.* Zoetermeer: Panteia.

Witte, L. (2011). *Methodisch werken in de sociaal juridische hulp- en dienstverlening* (5<sup>de</sup> druk). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Xiao, J.J., Shim, S., Barber, B., & Lyons, A.C. (2007). *Academic Success and Well-being of College Students: Financial Behaviors Matter.* Arizona: The University of Arizona.

Yip, P.S.F., Yang, K.C.T., Ip, B.Y.T., Law, Y.W., & Watson, R. (2007). Financial Debt and Suicide in Hong Kong SAR. *Journal of Applied Social Psychology*, 37(12), 2788–2799.