



A. (Anna) van der Schors MSc., M.M.B. (Minou) van der Werf MSc. en G.A. (Gea) Schonewille MSc. (van links naar rechts)

Senior wetenschappelijk medewerker Nibud
Wetenschappelijk medewerker Nibud & PhD-student Leiden Universiteit
Junior wetenschappelijk medewerker Nibud

SCHULDEN: VAN NALATIGHEID NAAR NIET KUNNEN BETALEN

Financiële zelfredzaamheid in de dagelijkse praktijk

Het percentage huishoudens met betalingsachterstanden is de afgelopen jaren gelijk gebleven, maar de ernst van de problematiek neemt toe. De belangrijkste reden voor betalingsachterstanden is verschoven van nalatigheid naar niet-kunnen betalen, als gevolg van te hoge vaste lasten. Ook blijkt dat een goede basis van groot belang is voor het financiële gedrag als volwassene. Financiële opvoeding en het voorbeeldgedrag van ouders tijdens de jeugd spelen een belangrijke rol bij financiële problemen. In dit artikel beschrijven we de belangrijkste bevindingen uit twee recente onderzoeken van het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) en beschrijven we wat dit betekent voor de praktijk.

In december 2015 en maart 2016 heeft het Nibud twee onderzoeken naar buiten gebracht: *Geldzaken in de praktijk 2015*¹ en *Financiële opvoeding & het financiële gedrag als volwassene*². Deze onderzoeken geven inzicht in het financiële gedrag en de financiële zelfredzaamheid van Nederlandse huishoudens. De belangrijkste vier bevindingen over het financiële gedrag van consumenten zijn:

- de ernst van de betalingsachterstanden neemt toe;
- een ruime meerderheid van de consumenten weet niet waar ze met financiële problemen terecht kunnen;
- het spaar- en leengedrag is de afgelopen jaren gelijk gebleven, maar het kan beter;
- jong geleerd is oud gedaan.

Aan de hand van deze inzichten geven wij onze visie op wat dit betekent voor de praktijk.

1. Ernst van de betalingsachterstanden neemt toe

Eén van de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek *Geldzaken in de praktijk 2015*³ is dat de ernst van de betalingsachterstanden is toegenomen. Het percentage huishoudens dat de afgelopen twaalf maanden met betalingsachterstanden te maken heeft gehad is ongeveer gelijk gebleven; bijna vier op de tien huishoudens heeft achterstallige betalingen gehad. Maar de redenen voor de achterstanden zijn ernstiger geworden. Waar in 2012 de meest gegeven reden nalatigheid was, zit de oorzaak nu meer in het feit dat huishoudens noodzakelijke uitgaven moeilijk meer kunnen betalen. Tabel 1 toont de verschillen in de top drie oorzaken voor betalingsachterstanden.

Deze ontwikkeling is zorgelijk. Aan nalatigheid is makkelijker iets te doen: het versturen van een herinnering zou bijvoorbeeld al kunnen helpen⁴. Maar als consument heb je geen keuze in het wel of niet betalen van de vaste lasten of zorgkosten. Dit soort betalingsproblemen zijn moeilijker op te lossen dan problemen die ontstaan door nalatigheid.

Tabel 1 Top 3 meest genoemde redenen voor betalingsachterstanden, in 2012 en 2015

| 2012 | 2015 |
|--|--|
| Ik had wel kunnen betalen, maar het is aan mijn aandacht ontglipt (34 procent) | Mijn vaste lasten zijn te hoog (27 procent) |
| Als gevolg van een inkomensdaling (25 procent) | Als gevolg van een inkomensdaling (26 procent) |
| Ik moest onverwacht belasting/toeslagen terugbetalen (21 procent) | Ik had te hoge zorgkosten (22 procent) |

Omgaan met geldzorgen

Als mensen geldzorgen hebben door bijvoorbeeld hoge vaste lasten en zorgkosten, moeten ze zich constant bezig houden met de eindjes aan elkaar knopen. Ze ervaren financiële schaarste en hun denkcapaciteit wordt dan voor een groot gedeelte door zorgen over geld in beslag genomen⁵. Het gebrek aan geld laat mensen nooit met rust. Zelfs als ze niet direct bezig zijn met rondkomen, zoals op hun werk, zullen ze alsnog in hun hoofd steeds met het geldgebrek bezig zijn. Het verlies aan productiviteit van een werknemer met financiële proble-

men wordt door werkgevers zelfs op 20 procent geschat⁶. Mensen met financiële vragen die bij de schuldhulpverlener komen, kunnen last hebben van de effecten van deze financiële schaarste. Door hier in de advisering en gesprekken rekening mee te houden, kan beter aangesloten worden bij de belevingswereld en kan ingespeeld worden op de beperkingen van mensen die te maken hebben met een gebrek aan geld. Hier zorg je bijvoorbeeld voor door een schuldenaar niet te overvragen. Financiële schaarste dwingt iemand zich te concentreren op het nu. Door hem te overvragen, krijgt hij het alleen maar zwaarder. Verlang dus niet te veel van de schuldenaar en maak het hem zo gemakkelijk mogelijk. Is het

bijvoorbeeld echt nodig dat hij iedere dag zijn post opent, of kan het ook wekelijks? Het besef dat de cognitieve capaciteit van een schuldenaar beperkt is, vraagt van schuldhulpverleners om na te denken over hoe zij de beschikbare cognitieve capaciteit effectief kunnen inzetten. Daarnaast is simpele communicatie erg belangrijk, zeker wanneer er sprake is van financiële schaarste. Door simpele communicatie kost het minder cognitieve capaciteit om de boodschap te verwerken. Dit zorgt er niet alleen voor dat het voor de schuldenaar duidelijker is wat van hem verwacht wordt, maar het zorgt ook voor een gevoel van competentie. Als iemand zich competent voelt, dan zal hij ook gemotiveerder zijn om met zijn problemen aan de slag te gaan.

2. Ruime meerderheid weet niet waar men met financiële problemen terecht kunnen

Zeven op de tien consumenten geeft aan niet te weten waar ze terecht zouden kunnen met persoonlijke problemen zoals schulden. 56 procent denkt de informatie echter wel te kunnen vinden als ze het nodig hebben. Dit is op zich begrijpelijk, want als je niet met dergelijke problemen te maken hebt, hoeft je ook niet direct te weten waar je voor hulp terecht kunt.

Figuur 1 Weet u waar u terecht zou kunnen met persoonlijke problemen zoals schulden?



Het is echter wel zorgelijk, dat mensen met minimaal één lening, mensen die vaker rood staan en mensen die moeilijk rondkomen ook vaak niet weten waar ze terecht kunnen. Ze zijn over het algemeen beter op de hoogte, maar toch weet van hen nog steeds 60 procent niet waar ze terecht kunnen. Dit zijn financieel kwetsbare groepen en juist voor hen is het belangrijk dat zij weten waar ze hulp kunnen vinden.

Dit is belangrijk voor de ondersteuning van mensen met financiële problemen. Als mensen de hulp niet weten te vinden, kunnen ze vanzelfsprekend niet geholpen worden. Dit klemt temeer nu het van belang is om die mensen in een zo vroeg mogelijk stadium aan te spreken. Dit is echter niet altijd gemakkelijk, omdat de ervaring van schulden of financiële problemen niet altijd gelijk is aan het daadwerkelijk hebben van schulden. Uit onderzoek⁷ onder jongeren tussen 18 en 24 jaar weten we dat bewoording heel bepalend kan zijn.

Uit onderzoek weten we dat bewoording heel bepalend kan zijn

Aan de jongeren werd eerst gevraagd of ze een schuld hebben. Hierop gaf 22 procent aan dat dit het geval was. Daarna werd in losstaande vragen gevraagd of ze een studieschuld hebben, of ze betalingsachterstanden hebben, hoe vaak ze rood staan en of ze geld hebben geleend van familie, vrienden of financiële instellingen. Hieruit bleek 42 procent minimaal één vorm van schuld, lening of betalingsachterstand te hebben. Het aandeel dat aan

geeft een financieel probleem te hebben, is nog veel kleiner: 8 procent. Schulden en financiële problemen kunnen dus zowel objectief en subjectief worden benaderd. Iemand kan volgens onze definitie een schuld hebben, zonder te ervaren een schuld te hebben. Voordat mensen een financieel probleem ervaren, zijn ze nog verder. Om mensen dus in een vroeg stadium al aan te willen spreken, is het belangrijk om ze bewust te maken van het feit dat ze in actie moeten komen. Het is daarbij belangrijk om de juiste bewoording te gebruiken. Denk bijvoorbeeld aan 'Heeft u financiële vragen?' of 'Heeft u financiële zorgen?' in plaats van 'Heeft u financiële problemen?'.
 geeft een financieel probleem te hebben, is nog veel kleiner: 8 procent. Schulden en financiële problemen kunnen dus zowel objectief en subjectief worden benaderd. Iemand kan volgens onze definitie een schuld hebben, zonder te ervaren een schuld te hebben. Voordat mensen een financieel probleem ervaren, zijn ze nog verder. Om mensen dus in een vroeg stadium al aan te willen spreken, is het belangrijk om ze bewust te maken van het feit dat ze in actie moeten komen. Het is daarbij belangrijk om de juiste bewoording te gebruiken. Denk bijvoorbeeld aan 'Heeft u financiële vragen?' of 'Heeft u financiële zorgen?' in plaats van 'Heeft u financiële problemen?'.

3. Spaar- en leengedrag afgelopen jaren gelijk gebleven... maar kan beter

Het percentage Nederlanders dat spaart en dat nooit rood staat is de afgelopen tien jaar stabiel gebleven.

Ook de hoeveelheid spaargeld die mensen hebben is de afgelopen drie jaar gelijk gebleven (zie onderstaande tabel). Dit, terwijl de situatie ook had kunnen verslechteren gezien de toegenomen werkloosheid, de niet of nauwelijks geïndexeerde pensioenen en de achterwege gebleven loonstijgingen.

Tabel 2 Percentage consumenten dat verantwoord leent en spaart, in 2012 en 2015

| | 2012 % | 2015 % |
|---|-----------|-----------|
| Verantwoord leengedrag (geen lening of men heeft gelet op de betaalbaarheid van de aflossing) | 70 | 69 |
| Men spaart | 82 | 81 |
| Men heeft een spaarrekening en spaargeld | 77 | 80 |

Maar, een stabiele situatie betekent nog steeds dat 17 procent van de huishoudens geen spaarrekening heeft, 20 procent helemaal geen spaargeld heeft en dat 30 procent minder dan € 2.500 achter de hand heeft. Zij hebben geen of een heel beperkte buffer om onverwachte uitgaven op te kunnen vangen.

Het Nibud heeft in januari een vernieuwde BufferBerekenaar gelanceerd (zie kader). Hieruit blijkt dat een minimale gewenste buffer 3.300 euro is, uitgaande van een alleenstaande met een bijstandsuitkering zonder auto. Aan deze minimale buffer komt een behoorlijk deel van de Nederlanders dus al niet.

De Nibud BufferBerekenaar

Met deze tool kan de gebruiker in drie stappen zien wat in zijn persoonlijke situatie verstandig is om achter de hand te hebben voor onverwachte, noodzakelijke, grote uitgaven. Het gaat hierbij om uitgaven voor het vervangen van inventaris (meubels en apparaten), voor het onderhoud aan huis en tuin (schilderwerk en reparaties), voor onverwachte rekeningen en naheffingen en voor onderhoud en vervanging van de auto.

De uitkomst is geen norm of verplichting, maar kan wel een handvat geven. Het is een hulpmiddel waarmee iemand de uitkomst kan spiegelen aan zijn eigen situatie en kan nagaan of het in zijn situatie handig is om meer of minder achter de hand te hebben.

Het is begrijpelijk dat mensen met financiële problemen niet (veel) sparen. Prioriteit heeft het aflossen van schul-

den en dat de geldzaken in het hier en nu op orde zijn. Pas dan is er ruimte om vooruit te kijken. Aan het einde van een schuldsaneringstraject, is deze ruimte er mogelijk wel. Mensen zijn dan al gewend om van weinig rond te komen, waardoor het makkelijker is om te beginnen met sparen. Ze verliezen hierdoor geen bestedingsruimte en kunnen het sparen inbouwen in hun nieuwe bestedingspatroon. Dit kan een herhaling van financiële problemen voorkomen

4. Jong geleerd, is oud gedaan

De belangrijkste conclusie uit het rapport *Financiële opvoeding & het financiële gedrag als volwassene*⁸ is dat financiële opvoeding loont. Met name de financiële opvoeding (of consumenten van hun ouders hebben geleerd met geld om te gaan) en het voorbeeldgedrag van ouders (of ouders goed met geld om kunnen gaan) spelen een belangrijke rol.

Voor consumenten die aangeven als kind van hun ouders te hebben geleerd met geld om te gaan en/of van wie de ouders het juiste voorbeeldgedrag vertoonden, geldt dat zij nu als volwassene:

- makkelijker rondkomen;
- hun saldo vaker checken;
- hun uitgaven vaker minimaal 1x per jaar op een rij zetten;
- zelf vinden dat ze verantwoord aankoopgedrag vertonen;
- minder betalingsachterstanden en betalingsproblemen hebben;
- verantwoord leengedrag vertonen;
- vaker sparen en vaker een spaarrekening hebben met spaargeld.

Bij schuldpreventie is het daarom belangrijk om ook de kinderen erbij te betrekken, zodat zij goede financiële opvoeding kunnen krijgen. Het is belangrijk om te beseffen dat het financiële gedrag van de ouders invloed heeft op de volgende generatie. Niet alle ouders vertonen echter altijd het gewenste voorbeeldgedrag als het om geldzaken gaat. Hierin is dan ook een belangrijke rol voor financiële educatie op scholen weggelegd, zodat alle kinderen informatie krijgen over omgaan met geld, reclame, verleidingen en keuzes maken. Daarnaast kan de schuldhulpverlener in gezinnen met kinderen ook voorstellen om de kinderen te betrekken bij keuzes die voor het hele gezin gelden, zoals bij bezuinigingen. Op deze manier begrijpen de kinderen beter wat er aan de hand is en kunnen ze meedenken over creatieve oplossingen.

Een helpende hand

Van een afstandje lijkt het goed te gaan met de Nederlander en zijn financiën. Het percentage huishoudens

dat met betalingsachterstanden te maken heeft is ongeveer gelijk gebleven, mensen brengen hun financiële situatie beter in kaart en het spaar- en leengedrag is ook nauwelijks veranderd. Wie dichterbij komt, ziet echter een ander beeld. De ernst van de betalingsachterstanden neemt toe en er zijn nog steeds veel Nederlanders met

Voorbeeldgedrag van ouders zeer belangrijk in financiële opvoeding

(te) weinig spaargeld. Bovendien wordt er nog steeds veel geleend. Daar komt bij dat niet iedereen financiële vaardigheden vanuit huis heeft meegekregen. Daarnaast lukt het niet iedereen om zijn eigen geldzaken op orde te krijgen, helemaal niet wanneer gebrek aan geld je letterlijk in beslag neemt. Een helpende hand van een (schuld)hulpverlener kan men dan goed gebruiken, om zo te werken aan een blijvende schuldenvrije toekomst. Een belangrijke eerste stap hierin is dat men de helpen-

de hand, als nodig, ook weet te vinden als nodig en daar zouden we dan ook vol op in moeten zetten.

De onderzoeken *Geldzaken in de praktijk 2015* en *Financiële opvoeding & het financiële gedrag als volwassene* zijn te downloaden via nibud.nl.

- 1 Schors, A. van der, Werf, M.M.B. van der, & Schonewille, G. (2015). *Geldzaken in de praktijk 2015*. Utrecht: Nibud.
- 2 Schors, A. van der, & Stierman, N. (2016). *Financiële opvoeding & het financiële gedrag als volwassene*. Utrecht: Nibud.
- 3 zie noot 1.
- 4 Werf, M. van der, Blanken, I., & Schonewille, G. (2016). *Het bevorderen van financiële zelfredzaamheid. Literatuurstudie*. Utrecht: Nibud.
- 5 Mullainathan, S., & Shafir, M. (2014). *Schaarste; hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.
- 6 Madern, T., Bos, J., & Burg, D. van der. (2012). *Financiële problemen op de werkvloer*. Utrecht: Nibud
- 7 Schors, A. van der, & Werf, M.M.B. van der (2014). *Jongeren & geld. De financiële situatie en hulpbehoefte van 12- tot en met 24-jarigen*. Utrecht: Nibud.
8. Zie noot 2