

Naslag

De financiële gevolgen van life-events.

December 2021

Tamara Madern



Welke onderdelen komen aan bod?

1. Geldzorgen: hoe groot is het probleem
2. Geldstress
3. Signalen van financiële stress
4. Bespreekbaar maken
5. Verwijzen



Hoe groot is het probleem?

1. Geldzorgen



Geldproblemen

614.270 huishouders (7,6 procent) geregistreerde problematische schulden (CBS, 2020)

1,35 miljoen huishoudens hebben geldproblemen. 555.000 ernstig en 800.000 licht (Nibud, 2018)

40% van de mensen met ernstige geldproblemen geen schuldhulp.



Kosten zijn hoog: zowel maatschappelijk gevolgen & in geld

**Een werknemer met
financiële problemen kost
een werkgever gemiddeld
€ 13.000 per jaar**



Productiviteitsafname van
20 procent



Toename ziekteverzuim
7 dagen



Verwerken loonbeslag kost
3 uur

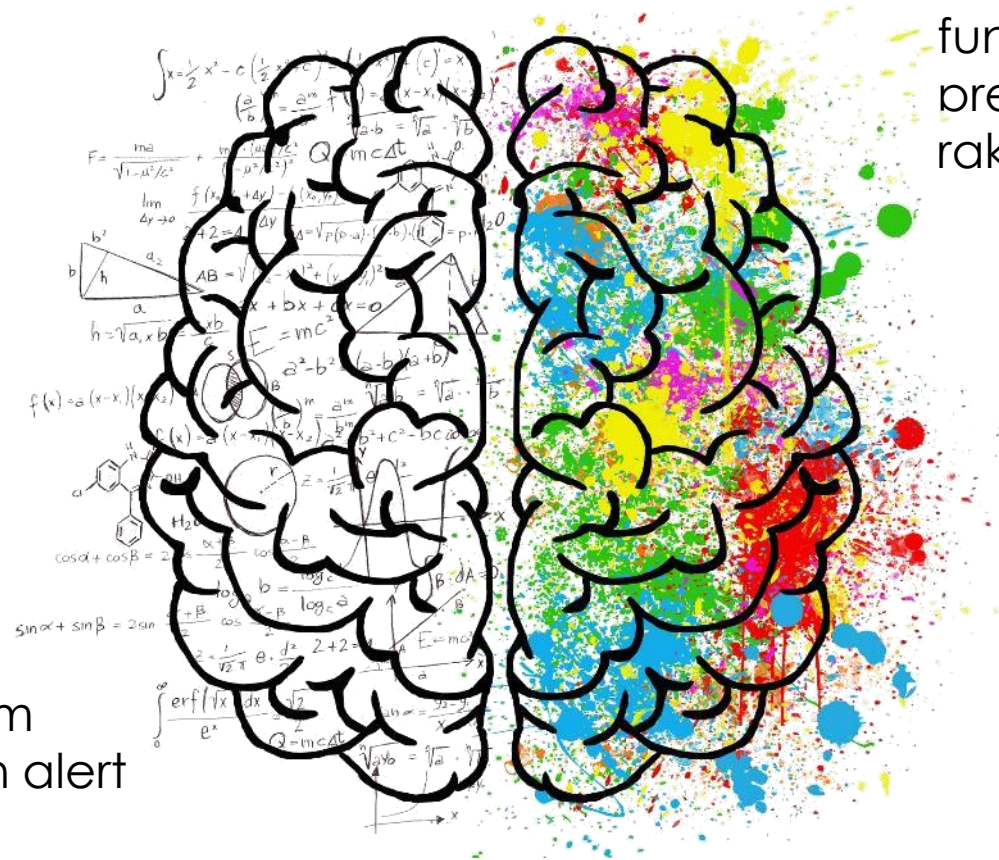
Nibud, 2017

2.

Geldstress

Stress heeft twee kanten

Chronische stress ondermijnt ons functioneren. We gaan slechter presteren en kunnen gevangen raken in een dynamiek van onmacht



Incidentele stress helpt ons om beter te functioneren. We zijn alert en presteren beter.

Aanhoudende stress

Een substantiële groep inwoners leeft in stress
15 á 25 procent inwoners ervaart hevige stress

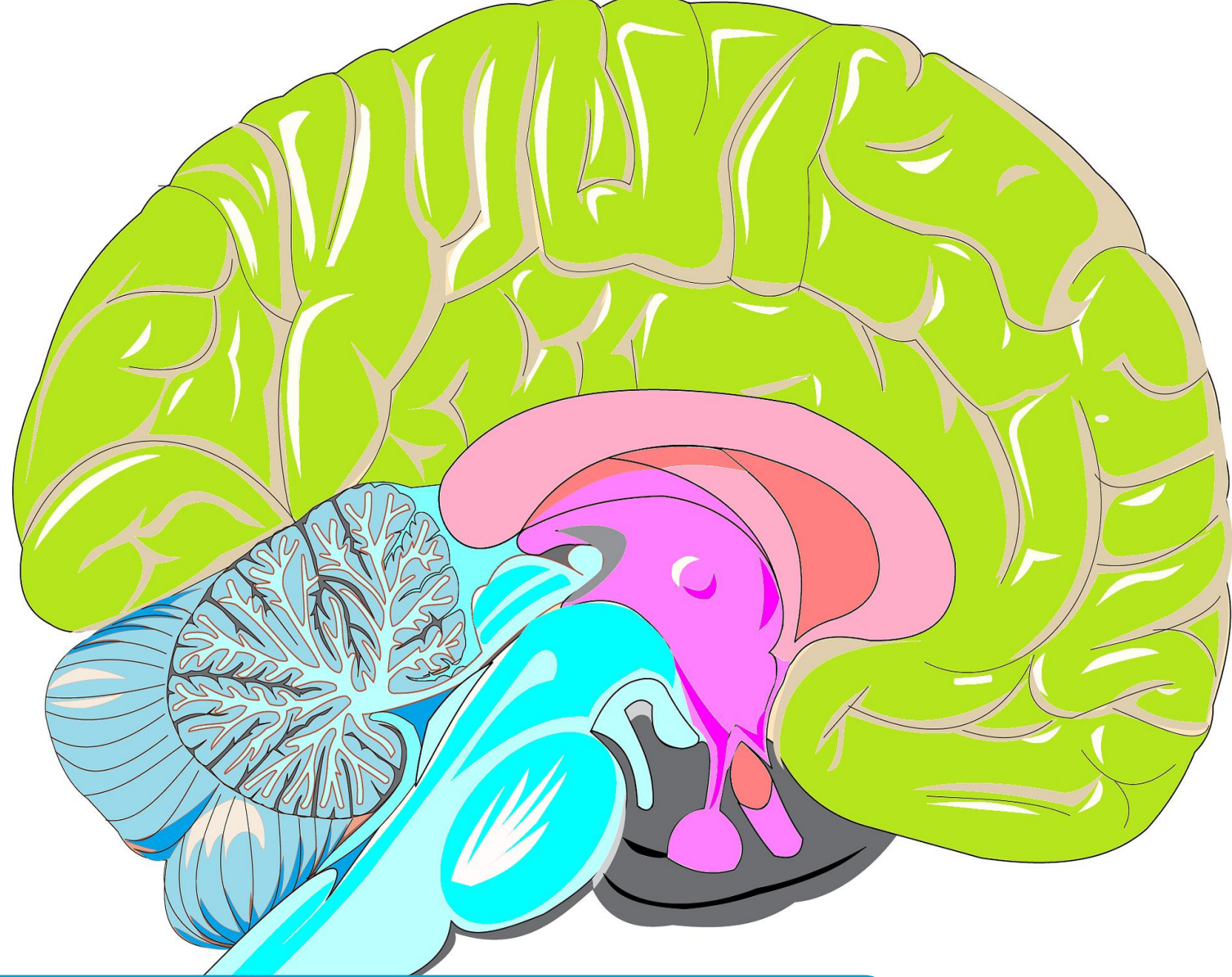
Relatie tussen laag inkomen en stress

- Goed rondkomen: 13 procent stress
- Grote moeite rondkomen: 56 procent stress
- Biomarkers bevestigen de zelfrapportage



Stress zorgt voor minder goed functioneren van de prefrontale cortex

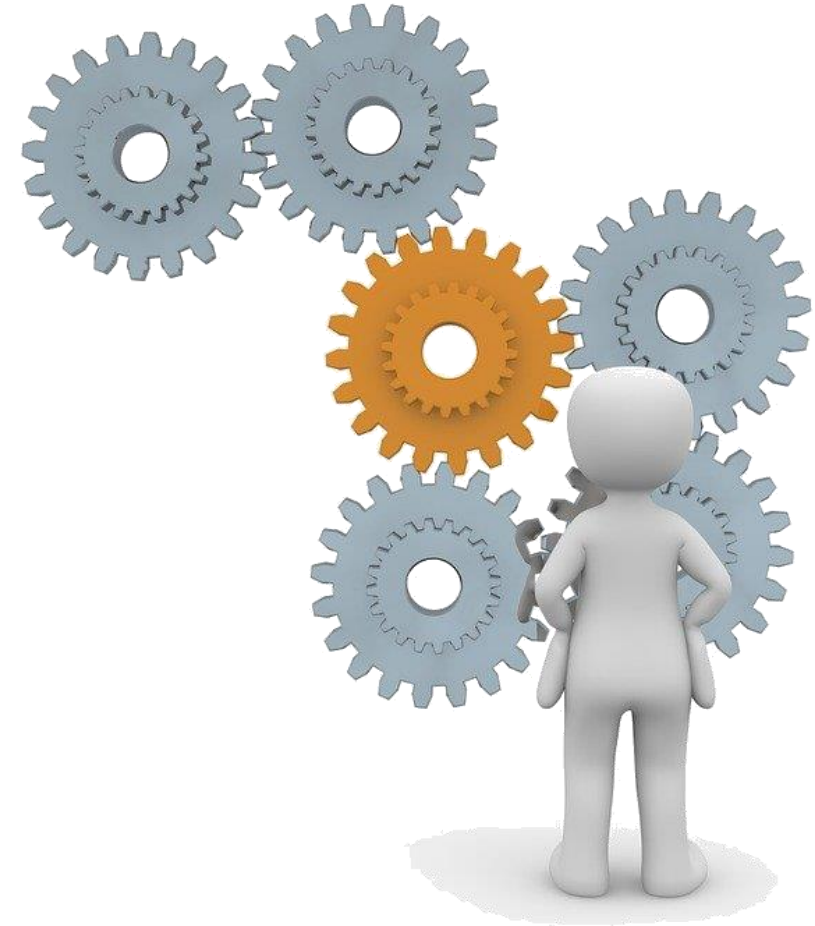
In de prefrontale cortex zitten onze executieve functies. Deze sturen ons gedrag aan.



**Executieve functies zijn nodig voor
doelgericht gedrag**

Door chronische stress staan deze executieve functies onder druk

Plannen
Organiseren
Tijdmanagement
Werkgeheugen
Metacognitie



Door chronische stress staan deze executieve functies onder druk

Verleidingen weerstaan
Emoties beheersen
In actie komen
Aandacht vasthouden
Flexibel zijn
Doorzettingsvermogen



Cognitieve impact

Doorwerking aanhoudende stress

- Gedreven door korte termijn belangen
 - Minder goed in staat om problemen te analyseren en prioriteiten te stellen
 - Minder goed in staat om positieve intenties om te zetten in actie
 - Meer moeite om zaken goed te organiseren en overzicht te houden
 - Minder goed in leren en in zaken onthouden
-
- Minder gevoelig voor feitelijke informatie
 - Minder ontvankelijk voor advies en hulp (wantrouwender)
 - Ongenuanceerder (iemand is voor of tegen je/ jouw voorstel)
 - Vooral aandacht voor eigen belang

3. Signalen

3 soorten signalen geldzorgen

Statistische categorieën

- groepen
- life-events

Signalen financiën:

- Achterstanden
- Aanvragen extra geld

Subtiele (vroeg)signalen:

- Zichtbaar
- Uitspraken



Statistische signalen, bijvoorbeeld

Uitkeringsgerechtigdheid
(met name bijstand)

Baanverlies

Geen vaste baan / ZZP /
flexwerkers

Laagbetaald werk

Psychische problemen

Slechte gezondheid

Laag opleidingsniveau

Kopen op krediet

Verslaving

Verstandelijke beperking

Ongedocumenteerd

Scheiding

Overerving

Alleenstaand ouderschap

Laaggeletterdheid

Niet-westerse achtergrond

Wonen in achterstandswijk

Werkloze 55+

Signalen achterstanden, bijvoorbeeld

Deurwaarders aan de deur

Loonbeslag

Verzoek om voorschotten

Post van incassobureaus

Openstaande rekeningen

Etc.

Subtiele vroegsignalen schulden, bijvoorbeeld

Hyperfocus op geld / kosten

Ongeopende post

Wisselende telefoonnummers

Geen internet hebben

Veel verhuizingen of niet meer thuis wonen

Postadres

Geen geld voor.....

Voorbeeldzinnen subtiele vroegsignalen

“Hoeveel kost zo’n traject?”

Voordat gevraagd is wat een traject inhoudt.

“Kunt u de post naar een ander adres sturen?”

“Krijg ik ook een brief? Mijn internet werkt momenteel niet.”

Maar ook....

subtiele vroegsignalen schulden



Stress, conflicten, ruzies

Ziek / gezondheidsklachten

Onverzorgd uiterlijk, kleding, gebit

Onverzorgde woning (interieur, exterieur, tuin)

Slechte voeding

Geen vakanties, uitjes, verjaardagen, clubjes

Dichte gordijnen / bel defect

Verwarming laag

Ziekmeldingen eind van de maand

Meerdere baantjes

Geen schoolspullen / eten

Crimineel gedrag / kleine fraude

Niet kunnen overstappen van ZV

.....

4

Bespreken

Drie belangrijke basisprincipes

Aandacht voor Autonomie

A

Aandacht voor Betrokkenheid

B

Aandacht voor Competentie

C

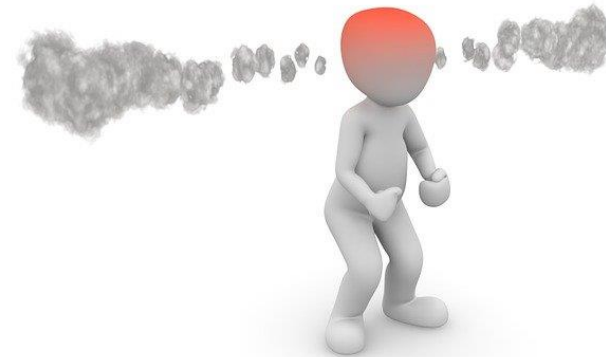
Aandacht voor autonomie

Geen autonomie

- “Bepaal ik zelf wel”
- “Waar bemoei je je mee?”

Autonomie teruggeven:

- Keuze mogelijkheden aanbieden
- Weerstand benoemen
- Zelf overtuiging



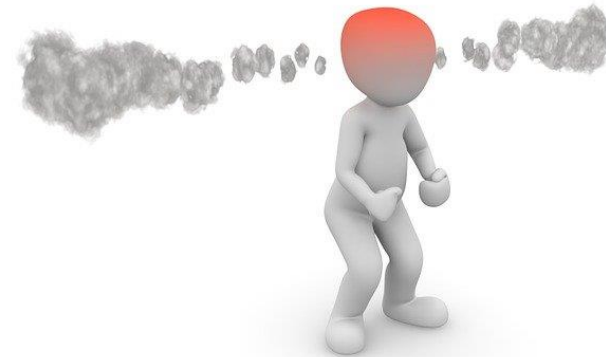
Aandacht voor betrokkenheid

Geen betrokkenheid ervaren:

- “U snapt er niets van”
- “Lekker makkelijk praten”

Betrokkenheid:

- Begrip tonen
- Anderen gingen u voor



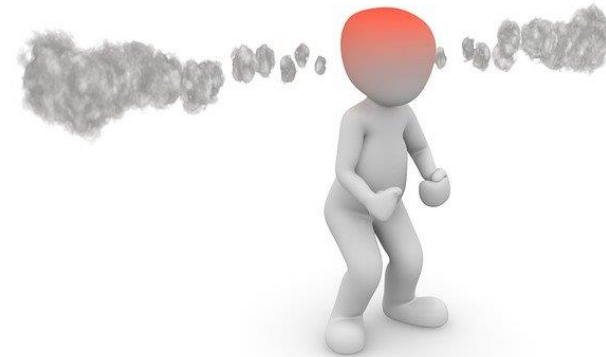
Aandacht voor competentie

Voelt niet competent

- “Ik kan het niet”
- “Ik snap er niets van”

Competent laten voelen:

- In kleine stappen opdelen
- Gemakkelijk taalgebruik



Het gesprek aangaan

Hou rekening met stress en ABC

Ga er vanuit dat mensen zelf het totale probleem niet in kaart hebben

Pas op met ongevraagd advies geven

Help mensen daadwerkelijk de acties te plannen en bedenk reminders

Hou rekening met de sterke behoefte aan autonomie

Gebruik open vragen

1. Wie, wat, waar, wanneer, hoe?
Waarom = daarom, vermijd deze
2. Ontlokkend (inhoudelijk)
3. Wezenlijk geïnteresseerd (relationeel)
4. Het verhaal van de klant
5. (Gesloten vragen zijn soms ook effectief)

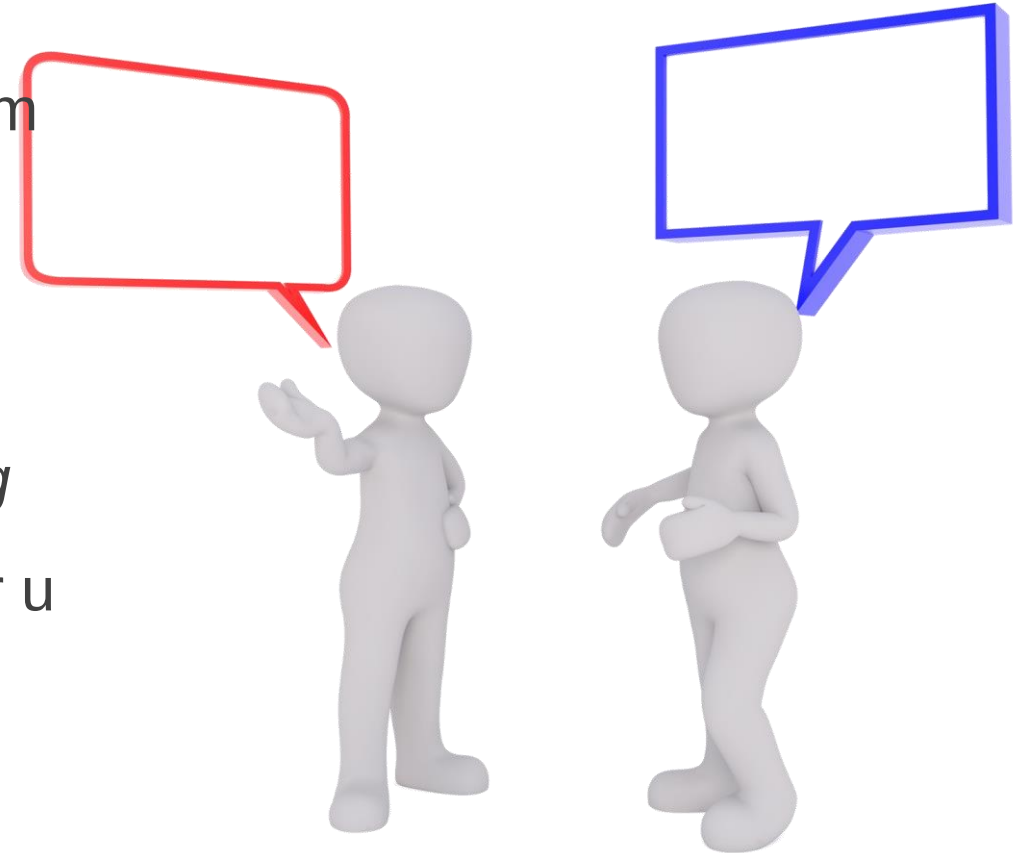
Tips om het ijs te breken... (1)

Normaliseren en open vraag

- Het is voor veel mensen tegenwoordig lastig om rond te komen / toeslagen aan te vragen.....
 - Hoe zit dat bij u?

Weerstand op voorhand erkennen en open vraag

- Het is misschien een brutale vraag / lastig voor u om daar met anderen over te praten, maar...
 - Hoe lukt het u om rond te komen?



Tips om het ijs te breken (2)



Autonomie benadrukken en open vraag

- U hoeft hier natuurlijk geen antwoord op te geven, maar...
- Maar, hoe gaat het financieel?

Hints oppikken en open vraag

- 'Die eigen bijdrages zijn niet mis...' (hint cliënt)
- Wat bedoelt u daar precies mee...?

Hulp aanbieden (vrijblijvend)

U mag ook 'nee' zeggen hoor, maar zullen we samen eens naar uw budgetplaatje kijken?

5.

Verwijzen

Drie tips

1. Maak het zo concreet en makkelijk mogelijk

Liever niet 'op de website van de gemeente vindt u meer informatie'

*Wel 'op maandag en woensdag kunt u binnenlopen op adres X,
u kunt ook bellen met nummer Y, of een mail sturen naar'*

2. Bespreek concrete plannen

Wanneer zou u dat lukken?

Op welke manier heeft uw voorkeur (mail, langsgaan, telefoon)

3. Hou contact en ondersteun!

Tot slot

Weet dat jij een verschil kan maken!



Handige links

E-learnings en handreikingen

E-learning: [Motivatatie en gedragsverandering | Alliantie Vrijwillige Schuldhulp \(stichtingavs.nl\)](https://stichtingavs.nl/motivatatie-en-gedragsverandering)

E-learning: [Cultuursensitief handelen | Alliantie Vrijwillige Schuldhulp \(stichtingavs.nl\)](https://stichtingavs.nl/cultuursensitief-handelen)

E-learning: [Signaleren en begeleiden bij financiële problemen | Alliantie Vrijwillige Schuldhulp \(stichtingavs.nl\)](https://stichtingavs.nl/signaleren-en-begeleiden-bij-financiële-problemen)

E-learning: [E-learning voor vrijwilligers: Signaleren en oplossen zorgverzekeringsschulden – Zorgverzekeringslijn](https://stichtingavs.nl/e-learning-voor-vrijwilligers)

Handreiking: [Zorgen over geld? Praten helpt! - schuldenenincasso.nl](https://schuldenenincasso.nl/signalen-en-bespreektips) (signalen en bespreektips)

Handreiking: [Handreiking en checklist financiële redzaamheid statushouders - schuldenenincasso.nl](https://schuldenenincasso.nl/handreiking-en-checklist-financiële-redzaamheid-statushouders) (doelgroep statushouders)

Podcast: [BNR'S BIG FIVE - Schulden en geldzorgen - schuldenenincasso.nl](https://schuldenenincasso.nl/bnr-s-big-five)

E-learning: [WERK-portal.nl](https://werk-portal.nl) (gericht op werkgevers, bevat mooie filmpjes met ervaringsdeskundigen)

Over mij

Tamara Madern

Lector Schuldpreventie & vroegsignalering
Lectoraat Schulden en Incasso,
Kenniscentrum Sociale Innovatie
Hogeschool Utrecht

Andere functies

- Interim opleidingsmanager Commerciële Economie
- Adviseur en trainer TMAAdvies
- Procesmanager 'Schouders Eronder'
- Lid Raad van Advies Vaste Lasten Pakket
- Bestuursvoorzitter LSTA
- Bestuursvoorzitter Alliantie Vrijwillige Schuldhulp





HIER KOMT ALLES SAMEN