

*Een echt gesprek over geld in hun eigen buurt met mensen die doorgaans niet zo snel in onderzoek worden betrokken*



# #Geldgesprek in de buurt

In gesprek over sparen met mensen met geldzorgen

Augustus 2021

# #Geldgesprek over sparen met mensen met geldzorgen

In gesprek met mensen met geldzorgen in Eindhoven



# Een kleine leeswijzer

Om het perspectief van financieel kwetsbare groepen mee te nemen in de kernprojecten van Wijzer in geldzaken is het belangrijk om met hen in gesprek te gaan in hun eigen leefomgeving, zodat ze directer en echter reageren dan zogenoemde beroepsrespondenten. **Oftewel: een geldgesprek in de buurt.**

De kern van het programma ‘#Geldgesprek’ bestaat uit zes deelonderzoeken onder verschillende doelgroepen die doorgaans niet in onderzoekspanels zijn vertegenwoordigd. Dit rapport verhaalt over de geldgesprekken met mensen met geldzorgen over (buffer)sparen. Het is exploratief en verkennend, met focus op beleving, houding en gedrag.

In dit rapport vind je allereerst de resultaten van dit deelonderzoek. In de bijlage staat algemene informatie over de geldgesprekken met financieel kwetsbaren groepen.

# Inhoudsopgave

Samenvatting	5
Onderzoeksaanpak	10
Onderzoeksresultaten met bijhorende quotes	16
Leerpunten	47
Bijlage: algemene informatie over het programma: #geldgesprekken in de buurt	51



## Samenvatting

Deelonderzoek: in gesprek met mensen met geldzorgen over het sparen voor een buffer



# Samenvatting belangrijkste resultaten (1 van 3)

Om het perspectief van werknemers met geldzorgen beter te begrijpen is Wijzer in geldzaken samen met onderzoeksbureau True Talk de straat opgegaan om in gesprek te gaan met respondenten die normaliter niet in onderzoek worden betrokken. Op de winkelstraat in Eindhoven zijn op straat mensen aangesproken om in een nabijgelegen horecagelegenheid een gesprek te voeren over geldzorgen. In totaal hebben we uitgebreid gesproken met 12 mensen die geldzorgen hebben (of hebben gehad). Hieronder staan de belangrijkste bevindingen. Dit onderzoek heeft als doel om het perspectief van financieel kwetsbare groepen beter te begrijpen als het gaat om het sparen voor een buffer.



## 1. Waar gaan geldzorgen over en hoe voelt het?

- Geldzorgen en geld worden vaak in verbinding gebracht met het gevoel van stress. Voorzichtig zijn en hopen dat niets kapot gaat werden genoemd van mensen met geldzorgen.
- Door de stress is men meer gefocust op het hier en nu; een persoon beschrijft dit als volgt: *“Als ik geldzorgen heb ga ik helemaal in survivalmode en denk ik alleen nog maar op korte termijn.”*
- Voor sommigen uiten zich de geldzorgen ook in slecht kunnen slapen en negatieve emoties, zoals chagrijnig maar ook angstig zijn en het spannend vinden. Dit uit zich bij enkelen ook in ruzies.
- Een aantal van de gesprekspartners leeft (deels door psychische problemen) van een uitkering en moet al langer rondkomen van een laag inkomen. Zij maken keuzes zoals geen internet of geen wasmachine omdat er geen geld voor is of was. Een enkeling vindt dat het te makkelijk wordt gemaakt om iets ‘op afbetaling’ te kopen.

# Samenvatting belangrijkste resultaten (2 van 4)



## 2. Wat is nodig om financieel fit te worden? En wat zijn barrières om daar te komen?

- In het algemeen zegen de gesprekspartners dat het hebben van een buffer een veilig gevoel oplevert. Dit gevoel staat tegenover een gevoel van stress op het moment dat dit niet mogelijk is.
- De meningen over het sparen met contant geld of geld op de bankrekening verschillen. Grote bedragen worden bijna altijd op de bank gespaard. Voor veel mensen, vooral ouderen en mensen met weinig geld, voelt contant geld overzichtelijker om uitgaven bij te houden. Een deel van de gesprekspartners, vooral jongeren, vinden dat juist online bankieren meer overzicht geeft.
- De meesten sparen zonder doel en maken geen verschil tussen verschillende potjes voor verschillende doelen. Diegenen voor die het mogelijk is sparen vaak regelmatig, anderen wanneer ze geld over hebben. Veel gesprekspartners hebben een bedrag in hun hoofd dat voor hen voldoende is qua buffer. Vaak is dat rond een maand huur of 1.000 euro. Op het moment dat ze boven dit bedrag komen geven ze het geld sneller uit.
- Gevraagd over de lage rente en het betalen aan banken voor bijv. contant geld pinnen reageert iedereen negatief. Zij vinden het niet terecht om voor hun bankzaken of spaargeld te moeten betalen. Er is het beeld dat financieel kwetsbaarden door sommige maatregelen zwaarder worden geraakt dan anderen.

# Samenvatting belangrijkste resultaten (3 van 4)



## 2. Wat is nodig om financieel fit te worden? En wat zijn barrières om daar te komen?

- De eigen opvoeding of opvoeding van de partner wordt vaak genoemd als het erom gaat of iemand wel of niet spaart. Mensen die sparen vanuit kleins af aan hebben geleerd sparen vaker en vinden het ook meer belangrijk. Mensen die het niet hebben geleerd hechten minder waarde aan het hebben van een buffer en zien de noodzaak niet. Ze sparen daarom ook minder.
- Ook al willen de meesten sparen lukt het niet bij iedereen. Zij moeten op elke uitgave letten, tellen elke cent dubbel en voelen de stress van het überhaupt kunnen rondkomen. Er is geen ruimte voor een foutje en ook niet om te sparen.
- Het hebben van valse optimisme en het niet realistisch inschatten van risico's zijn ook redenen waarom mensen niet sparen voor een buffer. Ze onderschatten de kosten voor het kopen van een bijv. nieuwe koelkast/wasmachine etc. of gaan er simpelweg van uit dat hun spullen in de komende tijd niet kapot zullen gaan.
- Een aantal mensen, vaak jongeren, hechten minder waarde aan een buffer omdat zij een vangnet hebben. Op het moment dat het financieel mis gaat hebben zij ouders of anderen die kunnen bijspringen, ook al geeft dat geen goed gevoel.



# Samenvatting belangrijkste resultaten (4 van 4)



## 3. Hoe bereiken we financieel kwetsbare groepen beter en welke insteek kunnen we daarbij hanteren?

- De vraag ‘hoe kun je iemand overhalen om te sparen?’ vindt iedereen lastig te beantwoorden. Mensen zijn het er zeker mee eens dat het slim is om een financiële buffer te hebben maar verzinnen in dezelfde zin meteen ook redenen (zoals eigen impulsiviteit) om het niet te doen.
- Velen denken aan de zin ‘jong geleerd is oud gedaan’ en pleiten voor meer financiële educatie op school, maar ook voor volwassenen die sparen als kind niet hebben geleerd.
- Men vindt dat de boodschap dat het goed is om te sparen voor een buffer niet belerend mag overkomen. Dat roept weerstand op. Ervaringsverhalen van mensen waar het mis is gegaan maar ook mensen waar het hebben van een financiële buffer juist heeft geholpen vind men een goed idee om hiermee om te gaan.
- Een eigen negatieve ervaring in samenhang met het niet hebben van een buffer lijkt de beste leermeester te zijn. Diegenen die een negatieve ervaring zelf hebben meegemaakt geven aan sindsdien te zorgen voor een buffer.

Naast deze samenvatting hebben de onderzoekers van Wijzer in geldzaken aan het eind van dit rapport ook nog de belangrijkste leerpunten van dit deelonderzoek opgesomd.

## Onderzoeksaanpak

Deelonderzoek: in gesprek met mensen met geldzorgen over sparen voor een buffer



# Deelonderzoek: het sparen voor een buffer

De wasmachine gaat stuk, de apk-keuring van de auto valt tegen of die nieuwe mobiele telefoon valt kapot. Dit zijn uitgaven die onverwacht kunnen voorkomen en het begin van een (snel oplopende) schuld kunnen zijn. Een financiële buffer kan helpen om deze situatie te voorkomen. Maar onderzoek laat zien dat een kwart van de Nederlanders nog geen 2.000 euro aan spaargeld blijkt te hebben (Nibud, 2021). Het niet hebben van een financiële buffer maakt deze groep extra kwetsbaar. Bestaand onderzoek over buffersparen laat een beeld zien van Nederlanders die een online vragenlijst kunnen en willen invullen.

Maar hoe kijken financieel kwetsbare mensen naar buffersparen, en überhaupt naar sparen? Waarvoor sparen ze? En wat is de reden dat ze op een bepaalde manier kijken naar sparen? Zijn zij meer of minder gaan sparen door ten tijde van de coronacrisis? Wat zijn barrières waardoor ze niet sparen?

Met deze tranche van de #geldgesprekken doen we onderzoek naar de belevingswereld en barrières rond (buffer)sparen van mensen met geldzorgen. We spreken mensen met verschillende gradaties van geldzorgen, met werk en zonder werk.

# De setting: op straat

Wij achten het van belang om juist in (voor sommigen) **financieel zware tijden wel het perspectief te horen van financieel kwetsbaren**. Daarom gaan wij de straat op, om mensen te ontmoeten die je normaal gesproken niet tegenkomt in regulier (markt)onderzoek. We ontmoeten geen ‘beroepsrespondenten’, maar mensen in hun eigen omgeving die eerlijk en oprecht een gesprek aangaan. TrueTalk deed de recruitment door **de straat op te gaan**. In het midden van een winkelstraat rekruteerden we mensen met geldzorgen door ze op straat aan te spreken en selectievragen te stellen. Juist in deze tijden blijken mensen het prettig te vinden dat er naar hen wordt geluisterd.



De veldwerklocatie in Eindhoven



# De doelgroep en werving

## Selectiecriteria voor dit deelonderzoek

Bij de selectie van respondenten hebben we de volgende selectiecriteria aangehouden:

- Tussen 20 jaar en 69 jaar oud
- Met geldzorgen (nu of in recent verleden)
- Zowel mensen met als mensen zonder werk
- Mannen en vrouwen van verschillende migratie-achtergronden

## Data en locatie

De gesprekken vonden plaats op 16 juli 2021, en duurden gemiddeld 25-30 minuten. Het veldwerk vond plaats in een winkelstraat in Eindhoven. Bij dit type onderzoek voeren we geen strakke interviews, maar open dialogen.



# Veldwerk

In totaal hebben we tien uitgebreide gesprekken gevoerd met twaalf mensen die geldzorgen hebben of hebben gehad (twee tweetalgesprekken). De medewerkers van Wijzer in geldzaken hebben zelf de gesprekken gevoerd op straat samen met TrueTalk. Twee gesprekspartners hadden vrijwel geen geldzorgen.

De dialogen worden gevoerd aan de hand van een gespreksleidraad om de kernvragen te beantwoorden. De ervaringen zijn positief. We zijn onder de indruk van de verhalen die mensen met geldzorgen met ons hebben gedeeld.



# Achtergrondinformatie geïnterviewden

**N = 12 mensen die geldzorgen hebben (gehad).** Bijna alle gesprekspartners hebben nog nooit eerder aan 'onderzoek' meegedaan.



6 vrouwen



6 mannen

- > Gemiddelde leeftijd = 40 jaar
- > Verschillende opleidingsniveaus.
- > Mensen zonder werk met een uitkering of pensioen, en mensen met werk in de schoonmaak, evenementenbranche, horeca, retail, accountancy en creatieve sector.
- > Afkomstig uit heel Nederland, voornamelijk Brabant, een deel met een migratieachtergrond.
- > Uiteenlopende gesprekken met mensen die moeite hebben met rondkomen om uiteenlopende redenen. Van kleine betalingsachterstanden tot mensen met een schuld van 40.000 euro.



# Onderzoekresultaten met bijhorende quotes

Deelonderzoek 4: in gesprek met  
mensen met geldzorgen over sparen  
voor een buffer





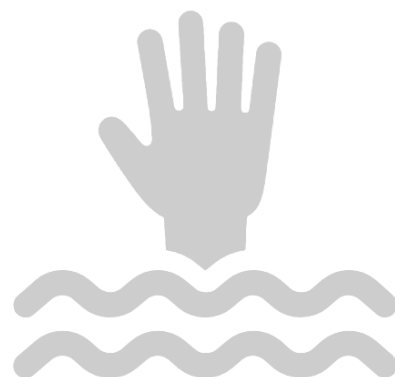
# Hoe voelen geldzorgen?

1



Waar gaan geldzorgen over?  
En **hoe voelt het?**

2



Wat is **nodig** om financieel fit te worden/blijven? En wat zijn **barrières** om daar te komen?

3



Hoe **bereiken** we financieel kwetsbare groepen beter en welke insteek kunnen we daarbij hanteren?

# De eerste associaties met 'geld' verschillen

- Gesprekspartners hebben verschillende associaties met geld. We hebben twee kampen gezien in de gesprekken: mensen die stress ervaren van geldzaken en er veel mee bezig zijn, en mensen die aangeven dat ze geld minder boeiend vinden.

“Ik besteed geen aandacht aan geld. Ik wil eerst dingen betalen, verder kijk ik niet. Ik ben alleen bezig met wanneer volgende salaris komt.”

“Bij geld denk ik: voorzichtig.”

“Als zzp'er denk ik bij geld altijd aan stress. Altijd afwachten of je het red, ook al heeft mijn man een vaste baan.”

“Geld? Interesseert me niet. Ben ik nooit mee bezig. Het is nodig, maar het boeit me niet.”

“Geld is belangrijk, maar niet alles. Geld is rekeningen betalen.”

“Geld? Ik heb het niet. Ik hoop niet dat mijn wasmachine stukgaat.”

“Geld? Daar kun je leuke dingen van doen.”

“Geld roept vooral stress op. Met weinig geld denk je altijd aan of je genoeg hebt om rond te komen.”

# Het eerste gevoel met 'geld' vaak negatief

- Het eerste gevoel dat gesprekspartners met geld hebben is vaak negatief. Het waren gesprekken waar meer emotie loskwam dan bij de andere geldgesprekken. Een deel van de gesprekken was emotioneel door de geldzorgen of de mate waarin men moeite heeft met rondkomen of in de schulden zit/heeft gezeten. Het andere deel, met wie het financieel vaak beter ging, was gelaten – geld maakt volgens deze gesprekspartners niet uit.

“Ik zit er tussenin, geld voelt zowel positief als negatief.”

“Geld is stress. Ik heb het niet slecht, maar het is wel spannend.”

“Ik word chagrijnig als ik aan rekeningen denk, dan moet ik slapen en kan ik niet over andere dingen nadenken.”

“Geld is niet alleen geld als middel, het is ook een emotie.”

“Ik geef niks om geld. Boeit me niet.”

“Rekeningen betalen.”

“Qua gevoel denk ik aan niet kunnen rondkomen. Angstig, slecht gevoel. Nu zit ik in het positieve gelukkig.”

# Ervaringen met geld en geldzorgen

➤ De gesprekspartners hebben uiteenlopende ervaringen met geld en geldzorgen.

“Er zijn maar weinig mensen die geen geldzorgen hebben gehad. Je hebt sneller ruzie als je geldzorgen hebt. Meer schreeuwen.”

“Het lukt mij om rond te komen, omdat ik nergens kom en weinig uitgeef. Ik heb ook geen kennissen en vrienden.”

“Ik heb vaak geldzorgen, ik heb tijden gehad dat ik geen wasmachine had.”

“Ik had een periode dat ik schijt had aan mijn leven. In die periode betaalde ik niks meer, ik kreeg huurachterstanden en anderen betaalachterstanden. Net op het juiste moment ben ik eruit gekomen. Ik stopte met blowen, en toen ging het beter. Ik zat aan de grond, misschien wel onder de grond. Ik ben met iemand gaan praten, omdat ik dacht dat ik er niet alleen uit kon komen. Een psycholoog heeft geholpen. Ik heb veel geld verspeeld aan softdrugs.”

“Als je een schuld hebt, dan hebben ze je bij de ballen. Je moet het mensen niet zo makkelijk maken om op afbetaling te kopen.”

“Ik ervaar maandelijks geldzorgen, daar heb ik ook veel stress van. Als mijn rekening bijna leeg is, loopt de spanning op. Ik loop ook bij de GGZ. Ik heb wel rock bottom geraakt. Daarvoor ben ik hulp gaan zoeken. Dat is psychisch, maar geldstress is er zeker onderdeel van.”

“Het is lastig om rond te komen, omdat ik leef van een uitkering. Vroeger heb ik in bijstand gezeten, daardoor had ik geldzorgen en moeite met rondkomen.”



# Wat doen geldzorgen met je?

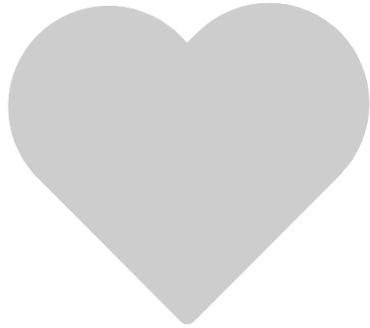
- Meerdere gesprekspartners hebben geldzorgen gehad. Ze geven aan dat het zeer stressvol is, en dat je daardoor niet meer vooruit kunt kijken: *“Als ik geldzorgen heb ga ik helemaal in survivalmode en denk ik alleen nog maar op korte termijn.”*



**Klik op het icoon voor een geluidsfragment**

# Wat betekent sparen, hoe sparen mensen en wat weerhoudt ze ervan?

1



Waar gaan geldzorgen over?  
En hoe voelt het?

2



**Wat is nodig** om financieel fit te worden/blijven? En wat zijn **barrières** om daar te komen?

3



Hoe **bereiken** we financieel kwetsbare groepen beter en welke insteek kunnen we daarbij hanteren?

# Sparen voelt veilig, niet sparen levert stress op

Gesprekspartners hebben verschillende associaties met sparen. Ook hier reageerden mensen gelaten over sparen, of juist heel emotioneel.

- Sparen voelt veilig volgens meerdere gesprekspartners.
- Niet sparen, of niet kunnen sparen, voelt onveilig en soms stressvol omdat ze een grote financiële klap niet op kunnen vangen.

“Sparen voelt veilig, maar als je geld nodig hebt en je hebt het niet, dan geeft dat stress.”

“Het hebben van spaargeld is veilig, en het niet hebben is onveilig. Het lukt me gewoon niet. En niet kunnen sparen geeft me stress.”

“Ik spaar zodat ik wat heb voor als er wat gebeurt.”

“Safe zitten. Dat je wat achter de hand hebt.”

“Fijn gevoel, dat ik een buffertje heb.”

“Als ik minder dan 1000 euro heb, ga ik alleen nog maar daar aan denken en dat levert stress op.”

# Opvoeding belangrijk voor spaargedrag

- Sparen krijgen mensen vanuit huis mee als instelling. Diegene die van huis uit hebben geleerd te sparen doen dit ook als volwassenen. Diegenen die het niet hebben geleerd zien de waarde van sparen minder goed naar eigen zeggen.

“Mijn ouders sparen ook niet echt. Het gaat om eten en leven, je hoeft niet echt te sparen.”

“Mijn ouders zeiden altijd al: je moet sparen. Niet zomaar dingen uitgeven, eerst sparen.”

“Ik heb mijn pleegkinderen ook geleerd dat ze altijd 10% moeten sparen van wat binnenkomt.”

“Vroeger werd sparen met de papepel ingegoten. Dat deed je gewoon.”

“Ik heb het wel meegekregen vanuit mijn opvoeding. Ik had een pennierekening en was trots als ik veel geld had.”

“Sparen heb ik van huis uit meegekregen: niet lenen maar werken. Mijn moeder zei: geld opzij en niet laten staan op de lopende rekening.”

“Mijn vriendin kan wel goed sparen, dat heeft ze van huis uit meegekregen.”

# Niet iedereen heeft de ruimte om te sparen

- Vrijwel alle gesprekspartners met geldzorgen en/of een laag inkomen geven aan dat ze niet kunnen sparen. Sparen met een uitkering is volgens hen niet mogelijk.
- Sparen met een laag inkomen is lastig. Mensen ervaren dan stress: ze tellen elke cent dubbel, en ook dan kunnen ze niet sparen.

“We hebben niet snel honger, maar we gaan niet op vakantie, hebben een oude auto.”

“Ik kan niet echt opbouwen. Als zzp’er fluctueert mijn inkomen te veel.”

“Je spaarrekening leegtrekken als je het nodig hebt voelt niet fijn. Dan geef ik liever minder geld uit.”

“Met een uitkering kun je niet sparen.”

“Ik heb geen buffer of spaargeld. Waar moet ik dat van doen, met een uitkering?”

“Sparen met een uitkering is niet te doen. Al zou ik een tientje opzij zetten, dan zou ik het snel weer nodig hebben. Als mijn wasmachine stukgaat, moet ik met mijn handen wassen tot ik weer genoeg geld heb.”

”Ik ben opgeklommen van min duizenden euro’s, nu ben ik al blij dat ik rond de 0 euro zit.”

“Sommige mensen houden echt niks over om te sparen.”



# De oproep 'sparen is voor iedereen' roept emotie op

- Mensen reageren verbaasd en gekwetst op de (ietwat prikkelende) stelling dat iedereen kan sparen.
- Ze geloven het niet, en ze gaan fel tegen deze stelling in: *"Ga dan maar zelf eens jaar in jaar uit proberen rond te komen."*

Klik op het icoon voor een geluidsfragment



*"Sparen is voor iedereen?? Waar baseer je dat op?"*

*"Alles is duur. Van wonen tot eten. Dat kan echt niet."*

*"Het is niet mogelijk om met een uitkering te sparen. Je hebt altijd te maken met onverwachte uitgaven en hoge rekeningen."*

# Geïnterviewden sparen op verschillende manieren: zowel met contant geld als op de bankrekening

- Als men spaart, dan over het algemeen op een spaarrekening. Een paar gesprekspartners sparen ook met contant geld, om meer overzicht te houden. Geen van de gesprekspartner spaart volledig contant.
- Je ziet volgens gesprekspartners met contant geld hoeveel je hebt en je voelt het meer als je het uit moet geven.
- Een deel van de (jongere) gesprekspartners geeft aan dat online bankieren juist overzicht geeft.

“Ik spaar online, en contant. Ergens in een hoek. Ik vind het handig om ook contant te hebben.”

“Ik doe alles op de bank, niks contant.”

“Ik spaar een gedeelte op mijn rekening, een ander deel contant.”

“Ik heb minder grip sinds het digitaal werd. Je voelt het minder als je het uitgeeft.”

“Ik heb reserveringen op een bankrekening en in een 3 literfles thuis met kleingeld. De contanten gebruik ik om zicht te hebben.”

# Overzicht houden over uitgaven werkt voor sommigen beter contant, voor anderen via de rekening

- Het viel op dat ouderen en laagopgeleiden meer contant sparen. Enkele jongeren die we spraken sparen liever online, via een rekening. Het lijkt erop dat mensen geld sparen en gebruiken/uitgeven zoals ze gewend zijn: ouderen meer contant en jongeren meer online.

“Ik doe alles online, ook sparen en alles met de bank.”

“Ik betaal alles contant.”

“Ik heb niks met contant. Ik betaal alles met Apple Pay en pinpas. Jongeren hebben online meer overzicht. Dan zie je waar het geld naartoe gaat. Dat heb ik met contant niet.”

“Ik heb meerdere rekeningen: voor sparen, boodschappen, en voor tabak en bier. Als die laatste op is, dan is het op.”

# Ouderen vinden dat jongeren meer zouden kunnen sparen

- Opvallend was dat oudere gesprekspartners sparen nog belangrijker vinden dan jongere gesprekspartners. Sommigen vinden dan ook dat jongeren in het algemeen niet genoeg sparen.

“Ik heb ook geen dure dingen nodig, geef liever minder uit zodat ik meer kan sparen.”

“Jonge mensen geven makkelijker geld uit. Ouderen niet. Wij of onze ouders hebben de oorlog en honger meegemaakt. Dan zit het dieper in je genen, dat je altijd wat wilt hebben voor later. Voor jongeren speelt geld geen rol die smijten alles weg.”

“De oude garde is spaarzaam, de jeugd spendeert alles. Zij willen het nieuwste en beste. Vroeger werd het met de papepel ingegoten.”

# Mensen met geldzorgen sparen vaak niet voor een concreet doel

De gesprekspartners die sparen, sparen willekeurig om geld achter de hand te houden. Weinig gesprekspartners sparen voor een concreet doel.

- Ze bewaren het gespaarde geld vaak op één plek (het komt op één hoop). Dat geld is breed inzetbaar. Geïnterviewden werken zelden met aparte (fysieke of digitale) potjes voor aparte doelen.
- Sparen voor een buffer valt voor veel gesprekspartners samen met sparen voor leuk dingen. Gesprekspartners gebruiken hun spaargeld zowel voor onvoorziene dingen als wanneer ze het nodig hebben: vakantie, als iets stuk gaat, leuke dingen, of een grote uitgave.

“Ik heb geen doel, spaar voor back-up, kan alles zijn.”

“Ik word onrustig als mijn spaarrekening onder de 3.000euro komt.”

“Ik zoek een huis, dus ik spaar voor de verhuizing. En vakantie.”

“Ik heb geen potjes. Alles op 1 hoop.”

“Heb geen spaardoel. Als iets kapot is, gewoon vervangen.”



# Mensen ervaren een psychologische grens qua spaarbedrag

Meerdere gesprekspartners hebben een psychologisch grensbedrag dat ze achter de hand willen hebben, voor het geval dat het misgaat.

- Mensen denken over een buffertje in de vorm van één maand huur/vaste lasten, bij anderen gaat het om een concreet bedrag zoals 1.000 euro. Dit bedrag ligt eerder laag dan hoog.
- Het richtbedrag van 2.000 euro is niet bekend. Voor sommige mensen klinkt het bedrag onmogelijk hoog en onhaalbaar, door hun lage inkomsten. Voor anderen is dit bedrag wel haalbaar.
- Als het spaarbedrag boven de psychologische grens komt, geven mensen het over het algemeen makkelijker uit.

“Als ik zie dat het [grensbedrag ]op mijn rekening staat, geef ik het uit.”

“Ik heb een spaarrekening die ik niet wil aanraken, maar ik kan niet echt opbouwen. Ik wil er rond de 3.000 euro op hebben, maar mijn inkomen fluctueert.”

“Ik heb geen 2.000 euro achter de hand. Maar daar zou ik wel naar toe kunnen.”

“Nu heb ik geen werk en moet ik mijn spaargeld gebruiken. Maar ik heb altijd een minimale inzet op de spaarrekening. Ik streef naar 3.000 euro voor onvoorziene uitgaven.”

“Het bedrag van mijn streefbuffer zit in mijn hoofd. Het is een psychologisch getalletje dat voor mij genoeg is.”

“2.000 euro is wel echt heel veel.”

“Ik wil minimaal 1.000-1.500 euro hebben, om in ieder geval 1 maand huur te kunnen betalen, of reserve te hebben voor onvoorziene uitgaven.”

# Niet iedereen kan regelmatig sparen

Op een vast moment sparen kan niet altijd bij mensen met geldzorgen: zowel hun inkomsten als uitgaven fluctueren.

Gesprekspartners die maandelijks kunnen sparen, sparen zodra ze hun inkomsten ontvangen. Timing is voor hun belangrijk bij het sparen.

- Zodra de inkomsten binnenkomen, betalen zij eerst de rekeningen, daarna leggen ze geld opzij (sparen), en dan pas gaan ze leven van het restbedrag.

Andere gesprekspartners sparen in periodes. Ze sparen wanneer het kan of wanneer ze geld over hebben. Niet iedereen spaart maandelijks, of een vast bedrag per maand/periode.

“Ik spaar niet structureel, maar als ik geld over heb.”

“Ik spaar meteen als ik salaris krijg. Eerst belangrijke dingen betalen, een stuk sparen, de rest geef ik uit.”

“Soms spaar ik meer, soms minder. Dat ligt aan wat ik wil die maand.”

“We sparen braaf, ongeveer 4 keer per jaar. Iets opbouwen is moeizaam. Doe het wanneer het kan.”

“Ik spaar elke maand automatisch aan het begin.”

“Soms kom ik maandelijks precies uit, dan kan ik niet sparen. Zoals nu in de zomer, dan geef ik meer uit op terrasjes. In de winter hou ik meer over.”

# Door corona hebben veel mensen meer kunnen sparen

- De meeste gesprekspartners hebben tijdens de coronacrisis meer kunnen sparen, omdat ze minder uitgaven. Op dezelfde manier doorsparen is vaak niet aan de orde: nu meer mag qua regelgeving, geven mensen weer meer uit.
- Een aantal gesprekspartners heeft door corona minder geld verdiend. Zij konden juist minder sparen.

“Door corona had ik minder uitgaven, dus toen heb ik meer kunnen sparen. Nu geef ik weer meer dingen uit.”

“Corona had een positief effect op mijn spaarrekening omdat ik minder uitgaf.”

”Door corona had ik minder omzet.”

“Tijdens corona had ik minder uitgaven, de sociale dingen vielen weg. Dat hou je dan over.”

“Door corona is er voor mij niet veel veranderd.”

“In coronatijd kon ik beter sparen.”

“Ik deed werk bij optredens, dat inkomen viel weg door corona. Nu kan ik eindelijk sparen omdat ik net ben aangenomen.”

# Barrières: Niet iedereen ziet noodzaak om te sparen

Het gevoel van urgentie rond het hebben van een buffer ontbreekt bij sommige gesprekspartners met geldzorgen.

- Als mensen een vangnet hebben om op terug te vallen, in de vorm van geld lenen bij vrienden en familie, voelen ze ook minder urgentie om een buffertje te hebben.

“Als je nu tekort hebt, denk je niet na over wat er nog komt.”

“Als iets stuk gaat, geef ik wel minder uit.”

“Ik was dan wel even mijn kleren met de hand.”

“Ik ben niet echt van het sparen. Ik heb nu 600 euro. Dat is voor mij heel veel, zoveel heb ik normaal niet. Ik kan hulp krijgen van mijn ouders.”

“Als er iets kapot gaat, dan vraag ik mijn ouders om bij te leggen.”

“Ik heb geen vangnet nodig, ik heb mijn ouders.”

# Sommige gesprekspartners zien de noodzaak van een buffer niet omdat ze een vangnet hebben

- Niet iedereen bereidt zich voor op onvoorziene uitgaven, en ze denken toch terug te kunnen vallen op hun vangnet: *“Mijn ouders fungeren als mijn buffer.”*



Klik op het icoon voor een geluidsfragment



# Barrières: Mensen hebben valse optimisme en geen realistische risico-inschatting

Sommige gesprekspartners ervaren een valse optimisme en een onrealistische risico-inschatting.

- Een deel van de gesprekspartners denken dat er bij hun toch nooit iets groots stukgaat, zoals een gesprekspartner met een auto van 20 jaar oud.
- Ook denken meerdere gesprekspartners dat het vervangen van bijvoorbeeld een wasmachine niet heel duur is, zoals een gesprekspartner die denkt dat hij/zij een nieuwe wasmachine kan kopen voor 300 euro.

“Bij studenten gaat er niet zo snel iets stuk.”

“Mijn hoogste onverwachte uitgave zou 800 euro zijn voor mijn eigen risico.”

“Ik heb geen dure spullen. Dus als het moet worden vervangen, moet het me wel lukken. Het duurste dat ik heb is 300 euro, mijn wasmachine.”

“Ik heb een oude auto, maar die doet het nog goed”

# Barrières: Door een laag inkomen zijn mensen vaak bezig met het betalen van de rekeningen nu, sparen is dan niet mogelijk

- Een deel van de gesprekspartners zou wel willen sparen omdat het veilig voelt, maar het lukt hen niet om te sparen door hun geldzorgen. Door een laag inkomen of door schulden kunnen ze niks opzij leggen.
- Sommige mensen met geldzorgen moeten zich te veel zorgen maken over het nu, ze denken niet na over later. Om die reden sparen ze niet voor onvoorziene dingen in de toekomst.

“Met geldzorgen krijg je zoveel stress, dan kan je je niet meer concentreren of kijken naar de toekomst.”

“Je kijkt naar vandaag eten, in het nu. Ik durfde niet groter te denken.”

“Het is niet mogelijk om met een uitkering te sparen. Je hebt altijd te maken met onverwachte uitgaven en hoge rekeningen.”

“Met een uitkering kun je niet sparen.”

“Ik heb geen buffer of spaargeld. Waar moet ik dat van doen, met een uitkering?”

# Negatieve rente van banken roept negatieve reacties op

- Bij sommige banken moet rente worden betaald voor het stallen van spaargeld. Deze negatieve rente geldt vaak pas voor spaarrekeningen die hoger zijn dan 100.000 euro; dat raakt deze groep niet. Maar als het grensbedrag omlaag zou gaan, dan vinden ze het belachelijk en bovendien onrechtvaardig. Ze vinden dat banken hier geen recht op hebben en ze hebben hier geen enkel begrip voor. Een enkeling geeft aan in dat geval direct zijn geld van de bank te halen.
- Een mogelijk grensbedrag voor negatieve rente van banken is moeilijk in te schatten door gesprekspartners, omdat ze er vanuit gaan dat ze nooit die grens zullen bereiken.

”Mensen met een kleine loon hoeven niet te betalen, de rijken wel.”

“Dat vind ik niet kunnen. Waarom zou ik dan geld op de bank zetten?”

“Grensbedrag moet wel heel hoog zijn, half miljoen?”

“Als er negatieve rente komt, ga ik alles van de bank trekken. Gek om extra te betalen.”

“Negatieve rente is omgekeerde rente! Dan gooi ik het wel in Bitcoin, ook al vertrouw ik dat ook niet.”

“Ik haal dat bedrag nooit, ook niet als het 5000 euro zou zijn.”

“Dan mag ik zeker nog meer inleveren! Gek als je extra moet betalen.”

“De banken zijn afhankelijk van geld, zij mogen geen eisen stellen vind ik.”

“Ik betaal al voor mijn rekeningen, ik ga echt niks extra's betalen.”

“Als er geld voor wordt gerekend, dan haal ik het eraf.”

# Er is weinig begrip voor het betalen voor dienstverleningen van banken, zoals het betalen voor het pinnen van contant geld

- Sommige banken rekenen kosten voor het pinnen van contant geld. De groepen die het meest geraakt worden door deze maatregel zijn de financieel kwetsbaren. Sommigen pinnen nog maandelijks hun inkomen: deze groep gebruikt meer contant geld, ze vinden contant geld belangrijk omdat ze daar meer controle over hebben.

“Je kan de bank niet vertrouwen. Dat is altijd een risico.”

“Het is belachelijk dat mensen geld moeten betalen om hun geld op de bank te zetten. Mijn gevoel voor onrecht is sterk ontwikkeld.”

“Belachelijk dat je geld moet betalen bij het pinnen. Dan raak je de armen die veel met contant geld werken.”

“Ik kreeg een brief dat ik tot 10.000 euro kan pinnen per 1 juli, maar op tv hebben ze het over 12.000 euro. Heel verwarrend. Ik pin niet zoveel, dus ik heb er niet zoveel last van.”

“De overheid is er allen op uit om de mensen alleen maar armer te maken. Als je met een uitkering gaat sparen, krijg je een brief van de belastingdienst over je saldo, en dan word je ingekort in je toeslagen.”

“Het idee van de samenleving is aan het verdwijnen. Mensen komen minder op voor de minder bedeeden. De scheiding tussen rijk en arm is veel te groot geworden.”

# Gesprekspartners vinden het betalen om te pinnen belachelijk

- Onder meerdere geïnterviewden heerst een gevoel dat je benadeeld wordt, door de extra kosten en regels van banken. Het maakt niet uit dat de grensbedragen hoog zijn: de doelgroep heeft een gevoel van onrechtvaardigheid – kwetsbaren worden alleen maar kwetsbaarder: *“Belachelijk toch. En wie pakken ze daar weer mee? Arme mensen!”*

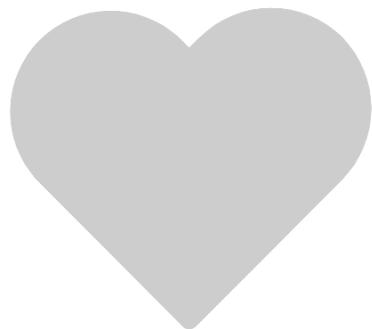


Klik op het icoon voor een geluidsfragment



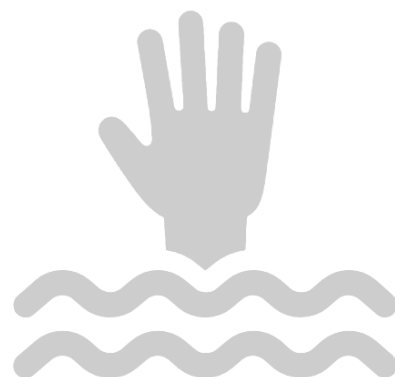
# Wat kan Wijzer in geldzaken doen om mensen te motiveren om een spaarbuffertje aan te leggen?

1



Waar gaan geldzorgen over?  
En hoe voelt het?

2



Wat is nodig om financieel  
fit te worden/blijven? En  
wat zijn **barrières** en  
**triggers** om daar te komen?

3



Hoe **bereiken** we financieel  
kwetsbare groepen beter  
en welke insteek kunnen  
we daarbij hanteren?

# Het is moeilijk om mee te denken hoe je anderen kan overhalen om te sparen

- Gesprekspartners hebben moeite om oplossingen te bedenken over hoe de overheid mensen moet aanspreken om te sparen en moet overhalen: het is een instelling en iets persoonlijks.



Klik op het icoon voor een geluidsfragment



“Het is denk ik moeilijk om mensen over te halen.”

“Het moet uit jezelf komen, of je moet het een keer meemaken wat er gebeurt als je niet spaart.”

“Een buffertje aanleggen zou slim zijn. Maar stoppen met roken zou ook slim zijn.”

“Als de overheid die omroep zou doen, dan zou ik denken: dat zou slim zijn. Maar ik ben te impulsief.”

“Je moet onbewust gedrag bespreekbaar maken. Waarom moet je sparen?”

# De oplossingen waarmee gesprekspartners komen, gaan over de vorm van de boodschap

- De boodschap om te sparen voor een buffer moet geen weerstand oproepen.
- Daarnaast moet de boodschap niet te belerend zijn. Als de boodschap te belerend is, dan roept het weerstand op bij mensen volgens gesprekspartners.

”Het moet via een app of via het internet.”

“Doorsturen is heel goed, naar de bestaande hulp als buurtcentra.”

“Je wil mensen niet met een vingertje gaan wijzen.”

“Het kan het beste in een vraagvorm. Dat werkt. Dat is niet belerend.”

# Geldlessen over sparen worden als kans gezien

- Het beeld over sparen wordt grotendeels in de opvoeding meegegeven, daarom zijn geldlessen (bijv. op school) over sparen een goede manier op mensen te bereiken volgens gesprekspartners. Ook op latere leeftijd kunnen lessen of cursussen helpen.

“Je moet mensen heropvoeden met lessen of cursussen.”

“Je moet het mensen vroeg leren.”

“Met dit gesprek zet je me wel aan het denken, over dat sparen goed is.”

“Misschien als mijn ouders met mij erover in gesprek gaan. Nadat zij een reclame zouden zien.”

# Ervaringsverhalen kunnen helpen om mensen aan te zetten om te sparen

- Mensen geven aan dat een boodschap over sparen hun sneller bereikt door voorbeelden te noemen over negatieve en positieve ervaringen door sparen, zoals 'Pieter had geld achter de hand toen zijn wasmachine stukging, en hoefde geen lening aan te gaan. Een buffer geeft vrijheid'.

“Misschien moet je mensen ook vertellen en leren wat er kan gebeuren als je geen buffertje hebt.”

“Voorbeelden van slechte verhalen moeten mensen weten.”

“Pieter had geld achter de hand. Jij ook?”

“Denk nu aan later: Het is altijd handig om geld achter de hand te hebben. En noem dan voorbeelden van wanneer het misgaat. Of iets van: een buffer geeft vrijheid.”

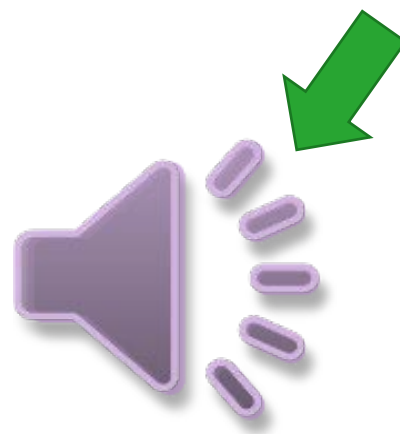
“Sparen geeft vrijheid en onafhankelijkheid in de toekomst.”

# Een negatieve ervaring zonder buffer is een goede leermeester

- › Een negatieve ervaring, waardoor iemand in de problemen is gekomen zonder financiële buffer, is een goede les om in het vervolg wel een buffer te hebben. Mensen moeten de noodzaak zien om voor onvoorziene dingen te sparen.



Klik op het icoon voor een geluidsfragment



“Door eigen ervaring, wat ik zelf heb meegemaakt in het verleden.”

“Toen het minder ging had ik schulden. Door de schulden ben ik erachter gekomen hoe belangrijk het is om een buffer te hebben.”

“Je moet meegemaakt hebben wat het missen van een buffer met je doet. Dit motiveert je om reserveringen te hebben.”

## Leerpunten

Deelonderzoek: in gesprek met mensen met geldzorgen over het sparen voor een buffer





# Leerpunten (1 van 3)

- Instellen dat je automatisch iedere maand een vast bedrag naar je spaarrekening laat overzetten, wordt vaak als tip gegeven om een spaarpotje aan te leggen voor noodgevallen. Voor de financieel kwetsbare groepen die wij hebben gesproken is het echter niet vanzelfsprekend dat ze iedere maand een structureel bedrag overhouden om opzij te zetten. Ze kunnen dit simpelweg niet iedere maand missen. Hierdoor bestaat het risico dat deze groep bij voorbaat al afhaakt, omdat ze er vanuit gaan dat sparen niet voor hen is weggelegd. Ze kunnen alleen sparen op het moment dat ze wat geld overhouden aan het einde van de maand. Automatisch restsparen, geld dat over is aan het eind van de maand automatisch laten overzetten naar de spaarrekening, zou voor hen een meer passende oplossing zijn. Ook specifieke momenten (denk aan vakantiegeld of de belastingteruggave) zijn kansrijke situaties om deze groep erop te wijzen om dat moment te gebruiken om een spaarbuffer aan te leggen.
- Overoptimisme (een wasmachine vervangen is niet zo duur) en foute risicoschattingen (mijn oude koelkast gaat echt niet kapot) werken als barrières om te starten met sparen. Dit zou doorbroken kunnen worden door mensen een meer realistisch beeld te laten krijgen. Bijvoorbeeld door de bufferberekenaar van het Nibud te gebruiken, waarop mensen kunnen uitrekenen hoe hoog hun buffer zou moeten zijn voor hun specifieke situatie. De tool laat echter voor de situatie van veel mensen hoge bedragen zien (het minimum zit al gauw op 5.000 euro). Voor financieel kwetsbare groepen bestaat het risico dat deze bedragen afschrikken en ze het gevoel hebben dat dit niet voor hen is weggelegd. Een realistisch (en meer haalbaar) spaarbuffer is in hun ogen eerder een bedrag dat gelijk is aan een maand aan vaste lasten.

# Leerpunten (2 van 3)

- Een andere manier om mensen een wat meer realistisch beeld te geven van de werkelijkheid is met behulp van de techniek 'self persuasion'. Wat was de laatste keer dat je plots een grote uitgave moest doen en hoe voelde dat? Hoe zou je in jouw situatie een spaarbuffertje kunnen opbouwen? In de interviews merkten we dat deze vragen mensen aan het denken zetten. Het is niet belerend, waardoor het geen weerstand oproept.
- Wanneer mensen sparen kan het ook juist nuttig zijn om dit spaargedrag zichtbaar te maken. Vooral bij mensen die iedere euro die ze sparen direct voelen in hun portemonnee; die willen ook graag zien wat al die moeite hen oplevert. Dat wordt bijvoorbeeld in spaarkringen gedaan, kleine groepen mensen die die elkaar ondersteunen in het opzij zetten van geld. Er wordt vaak met contant geld gespaard, dat wordt bewaard in een kluis van het buurthuis. Samen sparen is bovendien makkelijker dan alleen.
- Jong geleerd is oud gedaan. Wat mensen als kind hebben meegekregen over geldzaken van ouders en op school is volgens geïnterviewden een belangrijke reden om later wel of niet een spaarpotje aan te leggen. Het is dan ook van belang om te blijven inzetten op financiële educatie op school voor alle kinderen, wanneer ze nog ontvankelijk zijn voor deze boodschap. De oproep om te sparen omdat dit verstandig is, kan bij volwassenen (voor wie sparen lastig is) juist weerstand oproepen en daardoor eerder averechts werken.

# Leerpunten (3 van 3)

- Hoewel banken reeds verschillende tools en hulpmiddelen aanbieden om het (buffer)sparen te vergemakkelijken (automatisch restsparen bijvoorbeeld of pinsparen), is het de vraag of die wel worden gebruikt door de mensen die dit het hardst nodig hebben. Vaak worden die tools gebruikt door mensen die affiniteit hebben met financiën en zich ook zonder die tools wel zouden redden. Als deze tools voor iedereen automatisch aangezet zouden worden met de keuze om de tool te kunnen uitzetten (default aan met opt-out) zouden kunnen helpen om ook die groep te helpen die hier niet zelf naar op zoek zou gaan.
- Ook zouden financieel kwetsbare groepen beter begeleid kunnen worden bij het aanmaken van digitale huishoudpotjes. Een deel van de financieel kwetsbare groepen geeft aan dat contant geld hen helpt om overzicht te houden. De digitale huishoudpotjes zouden hen kunnen helpen om ook meer overzicht te houden op digitaal geld. Echter hebben ze wel meer begeleiding nodig om dit in te stellen.

## Bijlage:

algemene informatie over het  
programma: geldgesprekken in  
de buurt



# De aanleiding (1 van 2)

Iedereen kan te maken krijgen met onverwachte gebeurtenissen in het leven, een plotselinge grote uitgave, het verlies van een baan, scheiding, ziekte en/of arbeidsongeschiktheid. **Maar sommige Nederlanders lopen een groter risico om door zo'n gebeurtenis in de financiële problemen te komen**, bijvoorbeeld omdat zij sowieso al moeite hebben met rondkomen en/of aangewezen zijn op laagbetaald werk. Deze financieel kwetsbare groepen vragen om extra aandacht en inspanningen om financieel fit te worden en blijven.

Uit een literatuurstudie (Wijzer in geldzaken en Nibud 2020) blijken de belangrijkste kenmerken van mensen in een financieel kwetsbare positie: een lage opleiding, geen (verdienende) partner, een migratieachtergrond, een beperkt vermogen om zich (financiële) vaardigheden en competenties eigen te maken of een beperking. Mensen met deze kenmerken zijn vaker arm, kunnen moeilijker rondkomen en/of hebben vaker te maken met betalingsachterstanden of schulden. **Het is vooral de stapeling van factoren die mensen extra kwetsbaar maakt.** Neem bijvoorbeeld een laagopgeleide, alleenstaande moeder met drie kinderen en twee baantjes waarmee ze in totaal nog geen dertig uur werkt. Zij heeft een grotere kans dan gemiddeld om te behoren tot de groep financieel kwetsbare Nederlanders.

# De aanleiding (2 van 2)

Deze groepen hebben het meeste baat bij alle activiteiten die Wijzer in geldzaken als platform onderneemt om mensen te ondersteunen bij het financieel fit worden, zijn en blijven. Aandacht voor financieel kwetsbare groepen is dan ook een van de prioriteiten die platform Wijzer in geldzaken in haar [meerjarenkoers in 2019](#) en [jaarplan 2020](#) heeft aangekondigd.

Om het perspectief van financieel kwetsbare groepen mee te nemen in de kernprojecten van Wijzer in geldzaken **moet niet alleen over, maar vooral met hen worden gepraat**. Maar dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Want **financieel kwetsbare groepen zijn doorgaans niet vertegenwoordigd in onderzoekspanels**. Daarom zijn Wijzer in geldzaken en TrueTalk een samenwerking aangegaan om op een andere wijze in gesprek te raken met financieel kwetsbare groepen in een, voor hen, natuurlijke omgeving. Hieruit is het programma ‘#Geldgesprekken in de buurt’ ontwikkeld.

# Het programma '#geldgesprek'

Het hoofddoel van de geldgesprekken is om met financieel kwetsbare groepen in gesprek te gaan en **meer te leren over hun (belevings)wereld**, zodat wij in onze kernprojecten daar beter op kunnen aansluiten. In algemene zin willen we graag weten wat de impact van financiële problemen op hun leven is, hoe dit hun perspectief beïnvloedt, via welke kanalen en met welke boodschap we uiteindelijk met onze kernprojecten het beste gericht kunnen helpen om de financiële fitheid van deze groepen te vergroten.

Het is belangrijk om dit gesprek te laten plaatsvinden in vertrouwde, natuurlijke omgevingen van financieel kwetsbare groepen, omdat we verwachten dat we dan meer open gesprekken kunnen voeren dan in een kantoorsetting. Bovendien kunnen we niet verwachten dat deze groepen naar kantoor komen. We zullen creatiever te werk moeten gaan om echt met hen in gesprek te komen. Daarom hebben we besloten om samen met TrueTalk op verschillende locaties verspreid over het **land mensen op straat in hun eigen buurt aan te spreken met de vraag of zij met ons in gesprek willen gaan**. Oftewel: een geldgesprek in de buurt. We zitten op locaties waar de kans het grootst is om de juiste doelgroep te spreken (Amsterdam Zuid-Oost, de Haagse Markt in Den Haag, een winkelstraat in Apeldoorn en Eindhoven, etc.), waarbij de recruiters met enkele screeningsvragen achterhalen of zij tot de juiste doelgroep behoren.



# 3 centrale onderwerpen die in alle geldgesprekken terugkomen

1



**Hoe voelt het?**  
En waar gaan geldzorgen over?

2



**Wat is nodig** om financieel fit te worden/blijven? En wat zijn **barrières en triggers** om daar te komen?

3



Hoe **bereiken** we financieel kwetsbaren?

# #geldgesprek

in de buurt

 true talk

 Wijzer in geldzaken