

# #geldgesprek

in de buurt

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

truetalk

Wijzer in geldzaken

## #Geldgesprekken in de buurt

Thema: Het vroeg herkennen van mensen met geldzorgen

Februari 2022

truetalk Wijzer in geldzaken

# #Geldgesprekken over het vroeg herkennen van geldzorgen

In gesprek met mensen met geldzorgen, op de Dappermarkt in Amsterdam



# 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: geldgesprekken in de buurt.**

De kern van het programma ‘#Geldgesprekken’ 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 het vroeg herkennen en zoeken en aannemen van hulp bij geldzorgen. 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	9
Onderzoekresultaten met bijhorende quotes	15
Leerpunten	46
Bijlage: algemene informatie over het programma: geldgesprekken in de buurt	49



## Samenvatting

Deelonderzoek: in gesprek met mensen met geldzorgen over het vroeg herkennen van geldproblemen en betalingsachterstanden



# Samenvatting belangrijkste resultaten (1 van 3)

Om het perspectief van mensen met geldzorgen beter te begrijpen is Wijzer in geldzaken samen met onderzoeksbureau TrueTalk de straat opgegaan om in gesprek te gaan met respondenten die normaliter niet in onderzoek worden betrokken. Op de Dappermarkt in Amsterdam-Oost hebben we mensen op straat 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.



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

- De meeste gesprekspartners hebben een negatieve eerste associatie met geld. Dit komt omdat ze moeilijk rondkomen of omdat ze schulden hebben (gehad).
- Bijna alle gesprekspartners hebben flinke geldzorgen gehad. Ze zijn door de geldzorgen met verschillende soorten hulpverlening in aanraking gekomen. Doordat ze vaak te lang met hun geldzorgen hebben rondgelopen zonder hulp te vragen, kwamen ze verder in de problemen. Dit roept bij sommige gesprekspartners emoties op.
- Geldzorgen voelen voor de gesprekspartners vaak als eigen schuld. Door een verkeerde keuze in het leven of door de kleine lettertjes niet te lezen, zijn meerderen dieper in de problemen gekomen.
- Ieder nadeel heeft zijn voordeel. Mensen met geldzorgen gaan vaak handig om met geld en weten hoe ze kunnen besparen.

# Samenvatting belangrijkste resultaten (2 van 3)



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

- Vrijwel iedereen wil zijn eigen geldzorgen zelf oplossen. Mensen schamen zich ervoor als ze dat niet kunnen. Dat gevoel staat hulp vragen in de weg. Hulp vragen of accepteren voelt in dat geval als falen. Bovendien voelt het vernederend. Geldzorgen worden dan ook niet zo snel met anderen besproken. Sommige gesprekspartners hebben het zelfs lang voor hun partner of kinderen verborgen weten te houden.
- Ook al zeggen ze dat niet iedereen met geldzorgen dit aan zichzelf te danken heeft, met terugwerkende kracht zien de meeste gesprekspartners wel hun eigen rol bij het ontstaan van die geldzorgen.
- De oorzaak van geldzorgen maakt veel uit. Hulp vragen is moeilijker als geldproblemen door jezelf zijn veroorzaakt. Het voelt dan eerder als een vorm van falen dan als de geldproblemen zijn ontstaan door een externe factor (een crisis of iemand die jou in de problemen heeft gebracht). De coronacrisis is zo'n factor die het mogelijk maakt om het probleem te externaliseren. Hierdoor is het makkelijker om hulp te vragen, hoewel sommige gesprekspartners wel vinden dat alles nu op de coronacrisis wordt gegooid.
- De meeste mensen vinden de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening over het algemeen goed. Het is goed dat signalen eerder worden opgepikt, maar het kan confronterend zijn als je zelf zou worden benaderd hierover. Ook niet iedereen vindt het een prettig idee als betalingsachterstanden worden doorgegeven aan de gemeente in verband met privacy-overwegingen.

# Samenvatting belangrijkste resultaten (3 van 3)



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

- De eerste stap om mensen te bereiken is niet de boodschap zelf, maar het winnen van vertrouwen. Het is makkelijker om hulp te accepteren als je het gevoel hebt dat er oprecht naar je geluister wordt.
- Daarnaast moet de eerst de weerstand worden weggenomen om de kans te vergroten dat de boodschap ook daadwerkelijk aankomt. Het is belangrijk om uit te leggen waarom je hulp aanbiedt.
- Ook gelijkwaardigheid is cruciaal. Een boodschap kan al snel als kleinerend worden ervaren.
- Hulp accepteren vinden de geïnterviewden makkelijker dan hulp vragen.
- Persoonlijk contact (via telefoon) werkt beter dan een brief die niet wordt gelezen. Als dan wel een brief wordt gestuurd, zorg er dan voor dat op de buitenkant van envelop (of ansichtkaart) is te zien waar het over gaat. Dit vergroot de kans dat ze de brief openmaken, lezen en begrijpen.

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 het vroeg herkennen van geldproblemen en betalingsachterstanden



# Deelonderzoek: Vroeg herkennen van geldzorgen

Iedereen kan te maken krijgen met geldzorgen. Dit kan bijvoorbeeld komen door een levensgebeurtenis zoals een scheiding of door oplopende betalingsachterstanden. Uit onderzoeken onder schuldenaren is gebleken dat ze **vaak lang aanhikken tegen het inschakelen van hulp**. Gemiddeld wachten mensen met betaalproblematiek zo'n 5 jaar voordat zij hulp zoeken.

Het zou derhalve goed zijn als deze problemen eerder worden gesignaleerd om verergering te voorkomen. Sinds het begin van 2021 heeft er een wijziging plaatsgevonden in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De wet legt gemeenten de verplichting op om aan vroegsignalering te doen. In de wet is ook geregeld dat vaste lasten partners (schuldeisers) signalen mogen – en moeten – uitwisselen met de gemeente over bewoners die betalingsachterstanden hebben. Dit betreffen leveranciers van water, elektriciteit, gas, warmte, zorgverzekering en verhuurders. Hierdoor kunnen mensen vroegtijdig worden geholpen bij geldzaken en/of schulden.

Maar wat is het **perspectief van de mensen zelf**? Hoe gaan zij zelf met hun geldzorgen om? Wat zijn de redenen of wel/niet hulp bij geldzorgen te vragen? En wat voor vooroordelen hebben mensen met geldzorgen zelf over mensen met schulden? Om antwoord te krijgen op deze vragen gaan we in **#geldgesprek met mensen die geldzorgen hebben (gehad)**. We spreken mensen met verschillende gradaties van geldzorgen. Sommigen hebben hoge schulden opgebouwd, terwijl anderen zich (bijvoorbeeld door een scheiding) zorgen maken of ze nog wel kunnen rondkomen (zonder dat zij betalingsachterstanden hebben).

# De setting: op straat

Wij achten het van belang om **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 buurten waar relatief veel mensen wonen met een laag inkomen. Op een markt 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.



Foto: de veldwerklocatie op de Dappermarkt

# De doelgroep en werving

## Selectiecriteria voor dit deelonderzoek

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

- Tussen 25 jaar en 80 jaar oud
- Met geldzorgen (nu of in recent verleden)
- Mix mannen en vrouwen
- Mix werkenden en niet-werkenden

## Data en locatie

De gesprekken vonden plaats op 13 september 2021, en duurden gemiddeld 25-30 minuten per gesprek. Het veldwerk vond plaats op de **Dappermarkt** in Amsterdam-Oost. Bij dit type onderzoek voeren we geen strakke interviews, maar open dialogen.







# Veldwerk

In totaal hebben we tien uitgebreide gesprekken gevoerd met twaalf mensen met geldzorgen (twee gesprekken met een tweetal). De medewerkers van Wijzer in geldzaken hebben zelf de gesprekken gevoerd samen met TrueTalk. **De analyse is uitgevoerd over de verhalen van deze twaalf gesprekspartners** (zie volgende bladzijde).

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. Van de zes deelonderzoeken van de #geldgesprekken, hebben we hier de meest heftige verhalen gehoord. Mensen spraken open en eerlijk over hun privéleven, bijvoorbeeld over iemands tijd in de gevangenis en wat dat met zijn financiën heeft gedaan, of over de drugsverslaving van iemands ex waardoor diegene 30.000 euro schuld had.



# Achtergrondinformatie geïnterviewden

**N = 12 mensen die geldzorgen hebben (gehad).**

Bijna alle gesprekspartners hebben nog nooit eerder aan 'onderzoek' meegedaan.



8 vrouwen



4 mannen

- Gemiddelde leeftijd = 58 jaar
- Verschillende opleidingsniveaus.
- Mensen met werk in de zorg, catering, tandheelkunde, op een hogeschool, als kleuterjuf, en in de retail. Ook meerdere gesprekspartners (met een verleden) in de schuldsanering, een bijstand of een uitkering.
- Afkomstig uit heel Nederland, een deel met een niet-Westerse migratie-achtergrond.

# Onderzoekresultaten met bijhorende quotes

Deelonderzoek: in gesprek met mensen met geldzorgen over het vroeg herkennen van geldproblemen en betalingsachterstanden



# 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?

# Eerste associatie met geld is vaak negatief

- De meeste gesprekspartners hebben een negatieve eerste associatie met geld. Dit komt omdat ze moeilijk rondkomen of omdat ze schulden hebben (gehad).
- Geld zien ze als 'noodzakelijk kwaad'. Een paar gesprekspartners hebben een neutrale/positieve associatie.

**“Geld is noodzakelijk. De scheiding tussen rijk en arm is heel groot tegenwoordig. Dat zie je om je heen, mensen waarvan kinderen niet mee kunnen op schoolreisje.”**

**“Bij geld denk ik aan zorgen. Ik werd ziek. Rekeningen stapelden zich op, dus we kwamen in de schuldsanering. Financiën zijn dan geen feest. Je moet zelfs over kosten van het ov nadenken. Het hangt altijd boven je hoofd. Ik moest van weinig rondkomen. Het is wat het is.”**

**“Alles draait om geld helaas. Het bepaalt je leven: wat je eet, je kleren, mogelijkheden, waar je woont. Nu heb ik helemaal geen geld.”**

**“Alles is duur, eindjes aan elkaar knopen. Ik red het nu niet, met wat ik heb.”**

# Het gevoel dat men heeft bij geld is vaak ook negatief

- Geldzorgen leiden vaak tot stress en dat roept een negatief gevoel op.
- Gesprekspartners met geldzorgen zijn dan ook veel met geld en rondkomen bezig.

“Door geldzorgen heb ik last van stress en van fysieke klachten. Ik ben arbeidsongeschikt, dus ik leef gewoon heel zuinig.”

“Als je meer wil, moet je heel veel doen. Ik heb altijd weinig verdient, ook in de uitkering gezeten als alleenstaande moeder. We wonen met zijn 6en en leven van 1.443 euro per maand. Daar denk ik meteen aan bij geld. Armoede wil je niet meemaken.”

“Ik heb sinds december een schone lei, heb in de schuldsanering gezeten. Dat wil ik nooit meer. Dan moet je van 50 euro per week rondkomen. Ik ben klaar met schulden. Nu gewoon leven van wat ik heb.”



# Gesprekspartners vertellen over heftige geldzorgen

- Geldzorgen hebben een grote impact gehad op het leven van vrijwel alle gesprekspartners. Dat is duidelijk te zien aan de gesprekspartners wanneer we het hierover hebben. In verschillende gesprekken liggen de emoties aan de oppervlakte.
- Meerdere mensen zaten in de schuldsanering of hebben daar in het recente verleden in gezeten om verschillende redenen.

**“Ik betaalde 6 maanden niks en dacht: ik heb 2 opties: zelfmoord of enkeltje Suriname.”**

**“Ik was afgekeurd en had 12.000 euro schuld. Ik werd gepest door de politie en kreeg schulden door boetes. Ik maakte de brieven niet open dus toen verdubbelde dat heel snel. Ik ben laaggeletterd dus kan het ook niet lezen. Toen ben ik opgepakt en heeft de politie mij in elkaar geslagen, omdat ik wat terugdeed. Ik heb een half jaar gezeten in de gevangenis.”**

**“De geldzorgen waren zo extreem dat ik dacht: of ik los het op, of ik spring van een brug.”**

**“Ik heb bijna geen geld meer. Ik leef nu van mijn buffer. Ik heb bijna geen geld meer om te eten. Ik word er emotioneel van.”**

**“Mijn ex-vriend was cocaïneverslaafd en hij regelde de financiën. Daardoor was al mijn geld weg. 2 jaar heb ik schulden afbetaald.”**

# Een gedeelte van de gesprekspartners is gewend aan geldzorgen en weet handig met geld om te gaan

- Meerdere gesprekspartners waren het gewend om met weinig geld om te gaan. Ze passen hun leven en uitgavenpatroon aan op hun inkomen, hoe laag ook.

“Ik kan heel goed met heel weinig. Dat heb ik geleerd door mijn hele leven weinig geld te hebben, door mijn uitkering en als kind had ik ook niks. We waren arm thuis.”

“Als je weinig geld hebt dan ga je naar de markt en koop je dingen tweedehands. Zuinig zal ik altijd blijven doen, ook nu ik meer verdien. Eén keer per maand pin ik alles en deel ik dat op in vieren. Dat maak ik per week op, zo heb ik overzicht. Ik wil niks digitaal, zal nooit bliepen en bloepen. Online vertrouw ik niet.”

“Je kan helaas niet eten wat je wil, dus je doet gewoon zuinig. Je wacht op aanbiedingen om wat te kopen.”

“Je doet je best om er niet armoedig uit te zien. We zijn veel op de markt geweest en hebben 2<sup>e</sup> hands dingen gekocht.”

# Wat zijn barrières om geldzorgen niet te bespreken en om hulp te vragen of te accepteren?

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?

# Mensen willen hun geldzorgen het liefst zelf oplossen

- Over het algemeen willen mensen hun geldproblemen zelf oplossen. Mensen schamen zich ervoor als ze dat niet kunnen. Dat gevoel staat hulp vragen in de weg.
- Hulp vragen of accepteren voelt in dat geval als falen. Meerdere gesprekspartners geven aan dat het vernederend is.

“Het is natuurlijk heel vernederend als je niet voor jezelf kan zorgen.”

“Ik wilde mijn geldzaken altijd zelf regelen, maar dat vond ik heel moeilijk. Mijn broers hielpen me en betaalden dingen.”

“Ik wil mijn geldzaken zelf oplossen.”

“Wij Surinamers zijn strijdvaardig. Je wil het altijd eerst zelf proberen op te lossen.”

“Het ergst is dat iemand anders het voor je regelt. Je hebt geen privé meer.”

“Ik vertelde het mijn vrouw niet. Het voelde alsof ik gefaald had. Ik moest me heel klein maken om het te vertellen.”

# Over geldzorgen wordt niet gepraat met vrienden, vaker met partner/familie

- De partner, ouders en/of familie zijn vaak de enige mensen aan wie de gesprekspartners over hun geldzorgen vertellen. Hoewel dit niet voor iedereen het geval is. Meerdere gesprekspartners geven aan dat ze niet aan hun partner of kinderen hebben verteld over hun geldzorgen.
- Met vrienden spreken gesprekspartners over het algemeen niet over geldzorgen.

“Mijn ouders wisten wel dat er geldzorgen waren, mijn vrienden niet zozeer.”

“Ik heb het nooit over geldzorgen. Alleen met mijn eigen zoon. Gelukkig heeft hij een stabiel inkomen.”

“Over geld praten we eigenlijk nooit. Als je me niet kan helpen, waarom zou ik dan praten?”

“We hebben de kinderen wel iets verteld, maar niet het naadje van de kous. We hebben er verder niet met anderen over gepraat. Dat is wel eenzaam, maar je gaat het niet aan de grote klok hangen.”

“Mijn man ging over de geldzaken. Ik wist niet dat het niet goed ging.”

“Ik praatte nooit over geldzorgen, dus niemand wist dat ik hulp nodig had. Dat had ik wel echt nodig, het werd me op een moment te veel. Na een jaar of 5 ben ik zelf hulp gaan vragen, toen werd het beter.”



# Mensen zijn het niet eens met de stelling: ‘geldzorgen heb je aan jezelf te danken’

- Anders dan in het Engels, heeft ‘schuld’ in het Nederlands een dubbele betekenis. Het verwijst naar geldleningen (schulden), maar is ook belast met een morele connotatie (schuldig). Om dit thema te bespreken hebben we de respondenten een prikkelende stelling voorgelegd: ‘geldzorgen heb je aan jezelf te danken’.
- Vrijwel niemand is het eens met deze stelling. Redenen die men daarvoor geeft zijn:
  - Je weet niet hoe mensen in de schulden zijn gekomen.
  - Het kan iedereen overkomen.
  - Mensen maken onbewust verkeerde keuzes.

“Aan jezelf te danken? Nee dat vind ik een veel te harde uitspraak. Het is ook gewoon niet waar. Mensen maken wel verkeerde keuzes waarvan ze de gevolgen niet zien, maar doen dit niet expres. Ook hebben mensen tegenwoordig torenhoge lasten, de helft van je geld gaat naar vasten lasten.”

“Je bent wel zelf baas over je knip en draagt zelf verantwoordelijkheid, maar je weet nooit hoe het is gekomen. Kan door drugs, alcohol of familie komen.”

“Niks is helemaal uit eigen schuld. Je krijgt ook de mogelijkheid om 10 pasjes te krijgen en de ene schuld te betalen met een andere schuld.”

“Hier ben ik het niet mee eens (...) Kijk naar de toeslagaffaire bijvoorbeeld.”

# Toch ziet (bijna) iedere gesprekspartner eigen rol in het krijgen van geldzorgen

- Ook al zeggen ze dat niet iedereen met geldzorgen dit aan zichzelf te danken heeft, met terugwerkende kracht zien de meeste gesprekspartners wel hun eigen rol bij het ontstaan van die geldzorgen.
- Bijna iedereen zegt iets 'doms' te hebben gedaan of naïef te zijn geweest.

“Ik had een stomme lening met een hele hoge rente voor een auto. Daar ben ik ingestonken. Dat voelde K. Daar was veel reclame voor, was achteraf bij duistere figuren. Stom dat je er intuït.”

“Ik wist wel dat ik een bal gehakt was, een oliebol. Ik ben niet zo slim geweest.”

“Je krijgt de stempel dat het je eigen schuld is, maar ik voelde me verleid. Er kwam een aanbod in mijn brievenbus.”

“Het voelde wel als eigen schuld dikke bult, maar ik ben er ingestonken. Ik was naïef.”

# Geldzorgen kunnen iedereen overkomen; toch zijn er ook vooroordelen onder ervaringsdeskundigen

- Veel gesprekspartners denken dat er vaak meer achter de problemen zit. Ze vinden het lastig om een label te plakken. Het kan iedereen overkomen volgens hen.
- Toch zijn er enkele geïnterviewden die zeggen dat geldzorgen vaker voorkomt onder mensen die:
  - Lageropgeleid zijn;
  - Een migratie-achtergrond hebben;
  - Verslaafd zijn.

“Ik geef niemand een stempel. Veel mensen hebben die vooroordelen wel. Die denken dat het door opleiding of cultuur komt.”

“Een breed scala aan mensen zit in de schulden. Je kunt geen label plakken. Je kunt geen mening hebben over mensen met schulden. Je weet het niet.”

“Mensen met geldzorgen zijn vaak laagopgeleid, zijn veel buitenlanders. Die werken ook niet.”

“De creatieve sectoren hebben het heel zwaar nu. En kansarmen, mensen die laag opgeleid zijn.”

“Mensen aan de gokkasten of aan de alcohol of drugs.”

# Oorzaak van geldzorgen kan invloed hebben op schaamte en het vragen om hulp

- Hulp vragen is moeilijker als de geldproblemen door jezelf zijn veroorzaakt. Het voelt dan eerder als een vorm van falen.
- Als geldzorgen zijn ontstaan door een externe factor (een crisis of iemand die jou in de problemen heeft gebracht), is er minder schuldgevoel en meer boosheid. Hulp vragen is dan makkelijker.

**“Mijn vriend was de schuldige aan mijn geldzorgen. Bij mij ontstond er veel boosheid, minder schaamte. Als je niemand anders de schuld kan geven, is de schaamte groter. Daardoor wordt er vaak ook te laat ingegrepen.”**

**“Mensen hebben de neiging om te zeggen: eigen schuld! Maar ik had ook nooit gedacht dat het mij zou overkomen.”**

**“Als je door een crisis je baan kwijtraakt is het anders dan als je elke avond achter de gokkast zit. Als je veel gezopen of gegokt hebt lijkt het me moeilijker om hulp te vragen.”**

# De coronacrisis kan het makkelijker maken voor sommige mensen om hulp te vragen

- Een van die externe factoren van geldzorgen zou de coronacrisis kunnen zijn. Desgevraagd geeft men aan dat de coronacrisis het makkelijker maakt om hulp te vragen, omdat ze hun problemen aan de crisis kunnen wijten. Hierdoor kan hulp vragen net anders voelen, omdat de oorzaak extern ligt.
- Aan de andere kant geven een paar gesprekspartners aan dat alles nu op corona wordt gegooid.

“Nu met corona is de crisis nog erger dan in 2008. Ik heb de crisis niet gecreëerd, dus ik zit niet door mijn eigen schuld thuis zonder werk. Dan is het makkelijker.”

“Je werk kan wegvallen door corona. Dan is het niet je eigen schuld.”

“De coronacrisis zie ik zelf niet als reden om sneller hulp te zoeken.”

“Corona wordt nu door alles gebruikt, maar dat kan wel een goede reden zijn.”



# Omdat hulp zoeken bij geldzorgen voelt als falen wordt hulp pas gevraagd als het écht niet meer anders kan

- Mensen schamen zich om hulp te vragen bij geldzorgen. Als je doorvraagt op schaamte, merk je dat mensen zich schamen omdat ze de problemen niet zelf kunnen oplossen. Ze hebben geen grip meer.

“Je zou toch gewoon zelf rond moeten komen. Daar schaam ik me voor. Ik had nooit schulden, en nu heb ik geen overzicht meer.”

“Ik wil nooit mijn handje ophouden. Dus ik houd altijd een buffertje zodat dat niet hoeft. Ik wilde nooit schulden.”

“Hulp? Waarvoor dan? Voor wat dan? Ik heb alles gedaan om mijn eigen situatie zelf op te lossen.”

“Wij hebben een lelijke trots. Ik heb jaren geen ziekenfonds betaald omdat ik niks had. Rekeningen stapelden op en ik opende brieven niet. Je moet dan eerst zelf denken en oplossen.”

“Ik had niks meer. Ineens had ik geen werk meer. Toen moest ik hulp om vragen. Ik dacht toch ‘van een kale kip kan je niet plukken’.”

# Ervaringen met hulpverlening van instanties vaak negatief

- Enkele gesprekspartners hadden het idee dat (gemeentelijke) instanties hen niet hielpen, toen ze om hulp vroegen. Ze kijken hierdoor negatief tegen grote instanties aan: “Ze willen je niet helpen, ze willen alleen geld verdienen”.
- Deze ervaringen zorgen ervoor dat ze in de toekomst minder makkelijk hulp vragen aan instanties.

“De mensen die me zouden helpen, die hielpen me niet. Ik heb aangeklopt, maar kreeg niks, niet eens oplossingen aangeboden. De sociale hulp deed niks, ik kijk nu slecht naar hulp. Mijn broer heeft zelf dingen geregeld, zoals betalingsregelingen. Dat heb ik nu met de woningbouw en met justitie. Mijn broer heeft dingen voor me betaald, echte hulp kwam van familie.”

“Ik kreeg geen hulp vanuit instanties toen ik in de schulden zat.”

“In de loop der jaren ben ik steeds achterdochtiger geworden over instanties.”

“Als je ergens voor hulp naartoe gaat, krijg je niks.”

# Drempel om naar schuldhulpverlening te gaan is hoog; bang voor verlies van controle

- Pas als mensen het idee hebben dat ze écht diep in de put zitten, gaan ze naar de schuldhulpverlening
- Gesprekspartners hebben vaak negatieve ervaringen met de schuldhulpverlening:
  - Je verliest controle: je moet alles uit handen geven.
  - Ze doen alsof ze je baas zijn, dat is vernederend.

“Pas als je écht te weinig hebt, ga ja naar de schuldhulpverlening. Dan heb je ECHT niks.”

“Mensen wachten te lang met het inschakelen van een bewindvoerder tot het echt niet anders meer kan. Dit komt omdat mensen niet gekleineerd willen worden.”

“Ik ben zelf rond gaan vragen. Toen ben ik terecht gekomen bij schuldsanering”

“Je moet alles vertellen en opsturen.”

“De schuldsanering denkt dat ze je baas zijn. Je hebt geen controle meer. Ze kleineren je en komen afspraken niet na.”

# Achteraf is men positiever over (aangeboden) hulp

- Gesprekspartners geven achteraf aan dat ze opgelucht waren toen ze eindelijk over hun geldzorgen gingen praten.
- Pas als iemand die dichtbij staat vraagt naar je situatie, worden mensen open over hun geldproblemen.

“Hulp is heel belangrijk. Des te eerder er wordt ingegrepen, des te beter dat is. Schulden lopen heel hard op.”

”Hulp krijgen maakt je niet zwak. Dat zie ik nu.”

”Op een gegeven moment dacht ik: nu is het genoeg. Toen ben ik in de schuldsanering gegaan.”

“Als de bank me in de periode dat mijn schulden begon had doorverwezen naar een hulpverlener, dan had ik dat geaccepteerd.”

# Over het algemeen is men positief over de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

- Wanneer we vragen naar de gewijzigde Wet gemeentelijke schulphulpverlening, is men over het algemeen positief. Mensen vinden het op zich goed dat schulden eerder worden gesignaleerd. Ze denken dat de wet mensen eerder helpt.
- Men vindt het prima als het bij anderen gebeurt, maar het komt voor gesprekspartners ook wel dichtbij als dit hun zelf zou overkomen. Het roept ook weerstand op.
- Ook stellen mensen zich de vraag waarom een commerciële partij je zou willen helpen. Mensen associëren een commerciële partij (schuldeiser) met ' bezig zijn met geld'.

“Dit vind ik heel goed, want je komt er zelf niet meer uit. Je moet echt hulp hebben. Maar voor mezelf vind ik het te ver gaan (...) ze moeten mij met rust laten.”

“Op zich wel goed die wet, maar ik vind wel dat iedereen zijn eigen keuzes moet kunnen maken. Ik vind niet dat de overheid zich overal mee moet bemoeien.”

“Die wet vind ik op het randje. Op zich wel goed, maar niet iedereen is ervan gediend. Je komt ook op BKR. Voor mezelf ben ik er geen voorstander van, ik zou het vervelend vinden als iemand me zou benaderen. Ik wil het zelf doen.”

“Dit vind ik een goed idee. Hiermee voorkom je dat mensen hun huis uit moeten.”

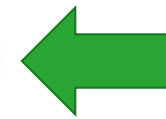
“Ik vind het geweldig dat ze een meldingsplicht krijgen!”



# Men kan enorm schrikken bij benadering door een instantie

- Ook al vinden mensen de wet wel goed, het kan ook vervelend zijn als je wordt benaderd door een instantie. Zo zegt een van de geïnterviewden: *“Ik zou eerst schrikken, omdat die instantie iets van mij wil, en je hebt iets verkeerd gedaan. Je kan je niet voorstellen dat die instantie je wilt helpen. Familie wil je helpen, en instanties daar moet je aan betalen.”*

Gesprekspartner aan het woord:



Klik op het icoon voor een geluidsfragment

# Meningen over hulpaanbod van diverse partijen verschillen

- De meeste mensen willen niet dat een commerciële partij je benadert over mogelijke geldzorgen, omdat ze denken dat die instanties alleen met geld bezig zijn.
- Sommigen mensen ervaren een verschil in welke instantie je benadert over je schuld: een woningcorporatie vinden veel mensen beter dan een verzekeraar. Het verschil lijkt te zitten in noodzakelijke vs. niet-noodzakelijke voorzieningen.
- Anderen vinden het logisch te worden benaderd door een bedrijf dat betrokken is bij de schuld, of die nou commercieel is of niet.

“Als een partij betrokken is bij mijn huis, dan vind ik het anders dan een verzekeraar. Dat is een commerciële partij. Verzekeraars moeten geen hulp aanbieden, die zijn niet noodzakelijk. Dan vind ik dat je de keuze aan de consument moet laten of je wil dat de verzekeraar ook hulp aanbiedt.”

“Logisch als de partij je hulp aanbiedt bij wie je de schuld hebt. Als de verzekeraar dan belt is het niet gek: je hebt bij hun een schuld.”

“De woningbouw en verzekeraars zijn alleen maar met geld bezig. Dan heb ik liever de gemeente.”

“Bij een bedrijf vertrouw ik niet dat ze me willen helpen.”

“Een verzekeraar heeft geld zat! Dat is een no-go als zij mij bellen.”

# Er is een tweedeling van meningen over de rol van de gemeente bij de gewijzigde Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening

- Niet iedereen vindt het een prettig idee als betalingsachterstanden worden doorgegeven aan de gemeente.
- Anderen vinden de gemeente juist een goede en onpartijdig partij om contact op te nemen.

“De gemeente heeft er niks mee te maken! De gemeente in je nek vind ik niks. Geen controlerende functie, dat is niet goed.”

“De gemeente is wel onpartijdig. Zij hebben minder belang. Het is wel een overheidsinstantie, maar prima. Ik wil niet in systemen staan.”

“Het gaat erom dat er niet achter je rug om dingen gebeuren waar je geen inzichten in hebt. Je hebt toch je privacy.”

“Er is best wel een grote groep die gelooft in complottheorieën, zij hebben geen vertrouwen in de overheid. Dus bij de gemeente moet het wel discreet zijn.”

“De gemeente vind ik wat centraler dan een verzekeraar.”

“Het is heel dubbel allemaal. Vanuit de gemeente zou goed zijn. Via een verzekeraar zou een soort klikken zijn.”

# Wat is er nodig om geldzorgen bespreekbaar te maken?

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?

# Vertrouwen is meest belangrijk om mensen met geldproblemen te bereiken

- Vertrouwen is belangrijk om te winnen wanneer je mensen wil helpen met hun schulden. Men wil dat hulp oprecht en gemeend is.

“Je kunt beter mensen langs sturen die je goed helpen. Dat zou ik fijn vinden.”

“Tegenwoordig is alles onpersoonlijk. Ik denk dat mensen behoefte hebben aan een persoonlijk 1 op 1 gesprek. Aan een hulploket waar je alles op tafel kan leggen.”

“Vraag gewoon: ‘hoe gaat het’. Luister naar de mens en heb wat aandacht. Dan kom je door de weerstand heen.”

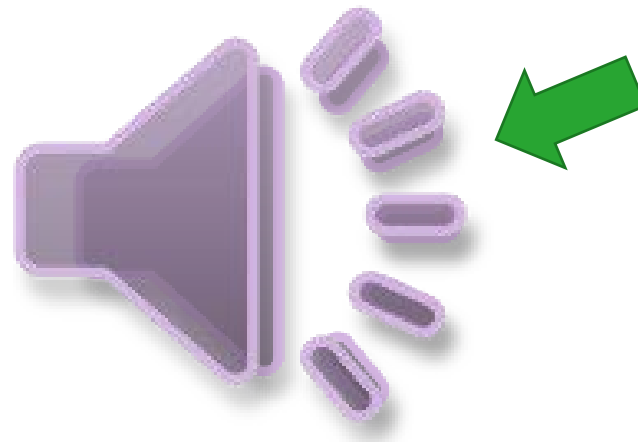
“Ik vertrouw niet dat ze je echt willen helpen, die instanties.”



# Vertrouwen winnen moet prioriteit zijn in het begin

- Om mensen te bereiken moet je eerst vertrouwen winnen. Dit doe je door eerst te vragen hoe het gaat, nog los van de schuld. Een van de gesprekspartners: *“Toon belangstelling in de mensen. Als het gaat over zakelijke dingen: vraag eerst aan ze ‘hoe gaat het’. Als je dat hebt gedaan krijg je misschien meer openheid over wat de ander gaat vertellen.”*

Gesprekspartner aan het woord:



Klik op het icoon voor een geluidsfragment

# Helpende partijen moeten eerst door weerstand heen komen

- Partijen moeten goed uitleggen waarom ze mensen benaderen, en dat op een positieve manier. Ze moeten uitleggen dat het niet erom gaat om meteen geld te innen.
- Daarnaast is het belangrijk dat het gesprek vertrouwelijk is.
- Ook moeten partijen door de eerste weerstand van mensen heen wanneer ze hen benaderen.

**“Je moet wel benadrukken dat het discreet gaat, en dat het persoonlijk is, omdat de schaamte speelt.”**

**“Als je in de problemen zit en je wordt benaderd, klap je dicht. Je moet het voorzichtig aanpakken, meer inpakken.”**

**“Leg goed uit wat je doel is: we willen voorkomen dat de schulden te ver oplopen.”**

**“Mensen zullen weerstand hebben: ‘waar bemoei jij je mee!’. Daar moet je eerst doorheen.”**

# Goed luisteren en het gesprek op hetzelfde level voeren

- Vertrouwen winnen is belangrijk. Respect hebben voor de situatie. Dit doe je door te luisteren.
- Je moet mensen niet kleineren, je moet ze in hun waarde laten.
- ‘Moeten’ roept weerstand op, dat kan het best worden weggelaten.

“Zou goed zijn als er meer balans is tussen hulpvrager en hulpverlener bij schuld.”

“Je moet het probleem achter de persoon weten, dan pas kan je echt helpen.”

“Er moet een andere manier komen van benaderen. Dan is het beter. Bij mijn ziekenfonds doen ze dat goed: ‘mocht de rekening aan uw aandacht zijn ontsnapt’.”

“Je moet zeggen dat je het niet doet om te kleineren, maar om te helpen. Laat mensen in hun waarde.”

“‘Moeten’ roept weerstand op.”

# Hulpverleners moeten luisteren en begrip hebben

- Mensen geven aan dat hulpverleners hun vaak niet menselijk behandelen. Ze vinden dat hulpverleners meer aandacht en respect moeten hebben voor hun cliënten. Een van de geïnterviewden: *“Je moet altijd **LUISTEREN**, en begrip hebben. Het kan iedereen overkomen. Had ik de schuld niet, dan had jij ook de baan niet.”*

Gesprekspartner aan het woord:



**Klik op het icoon voor een geluidsfragment**

# Hulp aanbieden is beter dan hulp vragen

- Men zou aangeboden hulp eerder accepteren dan zelf hulp gaan zoeken
- Aanmaningen roepen weerstand op; op aangeboden hulp zou men misschien wel ingaan.

**“Er heeft nooit iemand hulp aangeboden uit zichzelf. Dat had ik wel gewild. Ik gaf vaak subtiel aan dat ik hulp nodig had, maar daar reageerden mensen nooit echt op.”**

**“Als ik nu mijn huur iets te laat betaal, krijg ik een dreigbrief. Dan wil ik liever dat ze hulp aanbieden.”**

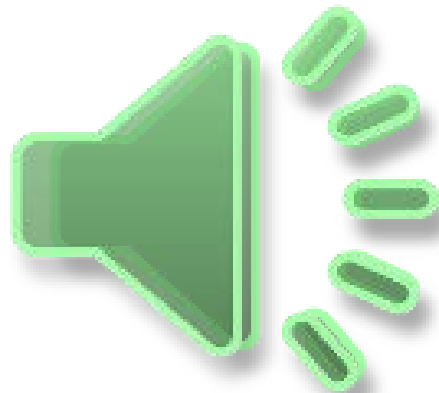
**“Hulp aanbieden is beter dan aanmaningen sturen.”**



# De afzender en het uiterlijk van gestuurde post is belangrijk

- Mensen met geldzorgen maken niet altijd snel hun post open. Om mensen alsnog te bereiken met een hulpaanbod kan het relevant zijn om informatie op een andere manier te versturen. Een van de gesprekspartners: *“Als je denkt dat de afzender wat van je moet, wordt de brief waarschijnlijk niet opengemaakt. Maar als je een kaart in je brievenbus krijgt waarin je meteen kan zien waar het voor is, dan kan je er niet van weg en is het een geruststelling.”*

Gesprekspartner aan het woord:



**Klik op het icoon voor een geluidsfragment**

# De meesten vinden bellen prettig, anderen krijgen liever een brief

- Bellen vinden meerdere mensen prettig omdat het persoonlijk is. Een enkeling vindt bellen irritant.

“Je hebt niks aan brieven en e-mails als je laaggeletterd of laag opgeleid bent.”

“Je wordt tegenwoordig door iedereen gebeld. Voor mij is een brief beter. En het liefst wil ik zelf de keuze houden om te bellen voor hulp. Ik wil niks moeten.”

“Als ze me bellen, dan zou ik achterdochtig worden. Tegenwoordig is iedereen aan het bellen. Je weet dan niet met wie je te maken hebt, net als op het internet.”

## Leerpunten

Deelonderzoek: in gesprek met mensen met geldzorgen over vroege herkenning van geldproblemen en betalingsachterstanden



# Leerpunten: barrières om hulp te zoeken



- Geen behoefte aan ‘zelig-stempel’. Grote behoefte om geldzaken zelf te willen oplossen. **Hulp vragen voelt als falen**
  - ✓ “Wij Surinamers zijn strijdvaardig. Je wil het altijd eerst zelf proberen op te lossen.”
  - ✓ “Wij hebben een lelijke trots (...) Je moet eerst zelf denken en oplossen”
- **Praten over geldzaken gebeurt niet**, laat staan over geldzorgen
- Algeheel **wantrouwen jegens instanties** is een filter wat het wereldbeeld kleurt
- Angst dat hulpverleners **zich gaan bemoeien** met jouw (financiële) keuzes
- **Ongelijkwaardigheid in hulprelatie**, een boodschap/behandeling kan al snel als kleinerend worden ervaren

# Leerpunten: beter bereik van mensen met geldzorgen



- **Hulp aanbieden** werkt altijd beter dan hulp zoeken. Het liefst vaker aanbieden.
- Het is makkelijker om hulp te accepteren als **oorzaak buiten jezelf ligt** (*externalisatie*), maar: bij schulden **ziet men heel vaak ook een eigen rol**
- **Hulp zoeken doe je niet alleen voor jezelf**, maar ook voor je sociale omgeving (*inspelen op sociale verantwoordelijkheid*), hoewel ook voor partner verzwegen
- **Achteraf: willen ze dit nooit meer.** Eerder aan bel trekken (*anticipated regret*).
- **Vertrouwen is cruciaal**
  - ✓ “Vraag gewoon: ‘hoe gaat het’. Luister naar de mens en heb wat aandacht
- Aanbieder hulp: schuldeiser of gemeente? Meningen verdeeld. **Wantrouwen tav hulpaanbieder** moet worden weggenomen voordat boodschap over komt

## 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, laaggeletterdheid, 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 financieel 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 we als platform ondernemen** 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 diverse jaarplannen (bijv. het 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 ‘#geldgesprekken’

Het hoofddoel van de geldgesprekken is om met financieel kwetsbare groepen in gesprek te gaan en **meerte 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



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?

# #geldgesprek

in de buurt

 true talk

 Wijzer in geldzaken