KENNISCENTRUM SOCIALE INNOVATIE

Werken aan inclusie, veiligheid en rechtvaardigheid

Workshop Signaleren en Doorverwijzen bij Schulden

Vivian den Hartogh, senior onderzoeker & projectleider lectoraat Schulden en Incasso (HU)

Josje Dikkers, lector Organiseren van Waardig Werk (HU)

Programma

1. Urgentie schulden en stress
2. Duurzame inzetbaarheid in relatie tot schulden
3. Aan de slag in 3 fasen: Signaleren, bespreken en doorverwijzen

1. Urgentie schulden en stress

Prevalentie schulden

Uit onderzoek uit 2015 blijkt dat 1 op de vijf huishoudens te maken heeft met risicovolle / problematische schulden (huishoudens in de rode cijfers, 2015)

Uit onderzoek uit 2018 blijkt dat 38 procent van de Nederlandse huishoudens aangeeft dat ze moeite hebben met rondkomen (Van der Schors, Crijnen & Schonewille, 2019).

Omvang hulpvragers

Het aantal aanmeldingen nam af naar **86.200** (in 2017 was dit nog **94.200**).

Hiervan is er voor 21.800 aanvragers een minnelijke regeling gestart en voor 6.500 aanvragers een wettelijke regeling aangevraagd (in 2017 waren dat er 7.600).

Gemiddeld zijn er 14 crediteuren in het spel, in 2017 waren dat er nog 13.

Hoogte gemiddelde schuldenlast:

De schuldenaren die zich in 2018 bij schuldhulpverlenende instanties hebben gemeld, hadden gemiddeld **43.300** euro schuld (in 2017 was dat nog **42.100** euro) (NVVK 2019).

Ter vergelijking; in 2012 was dit nog 33.500 euro.

Schulden bij particulieren waren gemiddeld 38.300 euro.

Schulden bij ondernemers waren gemiddeld 105.000 euro.

Ontwikkelingen in werkstress

- Arbobalans 2018, uitgevoerd onder N=42.000 werknemers. In 2017 rapporteerde 40% dat hun **werk vaak of altijd hoge eisen** aan hen stelt en 45% ervoer regelmatig weinig autonomie.
- In 2017 rapporteerde 16% **burn-outklachten** (vs. 11% in 2007), en 26% van verzuim werd door *psychosociale belasting veroorzaakt.* Vooral in zorg en onderwijs en transport.
- Arboned: Èlke burnout kost een werkgever gemiddeld **60.000 euro**, bij 242 dagen ziekte en 250 euro p.d. Maar er zijn veel additionele kosten (o.a. voor vervanging). TNO raamt de kosten dan ook hoger.

Arbobalans 2018 (TNO, 2019)

Beroepsziekten met psychische oorzaak

- In **2018** zijn er *3.854 meldingen van beroepsziekten* geregistreerd door het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB), afkomstig van 761 bedrijfsartsen.
- De *hoogste incidentiecijfers* zijn gerapporteerd voor psychische aandoeningen: maar liefst **58%**.
- De *top drie sectoren* met de hoogste incidentie van psychische beroepsziekten (n= 2.249) zijn: onderwijs, financiële dienstverlening en de informatie/communicatiebranche.
- Het percentage ziekten dat door gezonde werkomstandigheden kan worden voorkómen varieert bij 11 veel voorkomende aandoeningen tussen 3% (COPD) en 25% (tennisellebooog). Dit benadrukt het grote belang van ***preventie*** *op het werk*.

Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (2019)

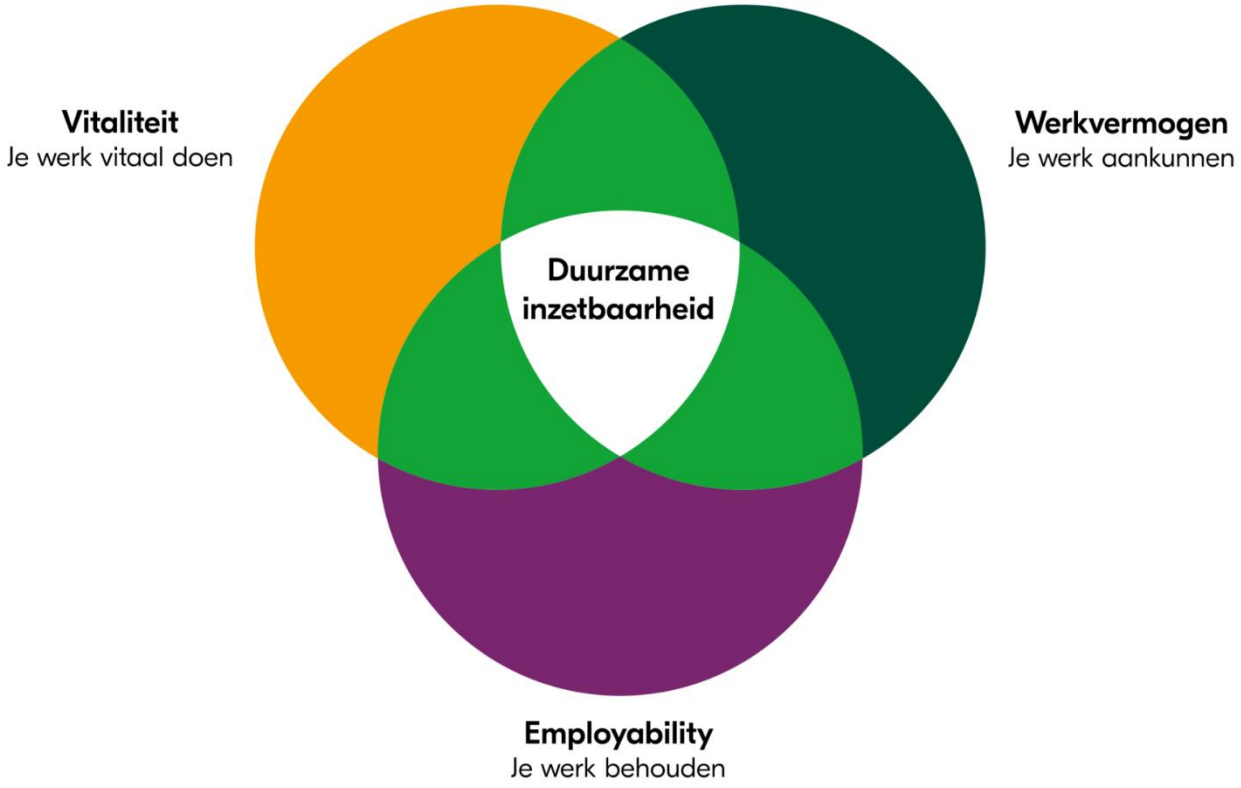
2. Duurzame inzetbaarheid i.r.t. schulden

Duurzame inzetbaarheid

”Duurzame inzetbaarheid betekent dat werknemers in hun arbeidsleven doorlopend over daadwerkelijk realiseerbare mogelijkheden alsmede over de voorwaarden beschikken om in huidig en toekomstig werk met behoud van gezondheid en welzijn te (blijven) functioneren. Dit impliceert een werkcontext die hen hiertoe in staat stelt, evenals de attitude en motivatie om deze mogelijkheden daadwerkelijk te benutten."

Van der Klink et al. (2010)

Drie dimensies



Relatie schulden en inzetbaarheid

- Mensen met schulden zijn vaak fysiek ongezonder en minder tevreden over hun eigen leven → **werkvermogen & vitaliteit**
- Schulden leiden vaak tot stress, waardoor mensen minder doordacht gaan handelen. Mensen worden in beslag genomen door hun schulden. Zij gaan zich focussen op dat directe gebrek en verliezen de langere termijn en andere zaken die aandacht vergen uit het oog → **employability/ ontwikkeling**
- Vroegsignalering en outreachend werken zijn nodig om mensen te ondersteunen. Regelgeving (en uitvoering) kan vaak eenvoudiger, waardoor mensen minder fouten maken. Het is van belang om zorg te dragen voor 'stress-sensitieve dienstverlening' waarbij rekening gehouden wordt met de grote stress waarin mensen met schulden zich bevinden.

Mullainathan & Shafir, 2013; Madern (2018)

Ben je als baas verantwoordelijk voor de financiële problemen van een medewerker?

Medewerkers willen bij hun baas terecht kunnen als ze in de financiële problemen komen. Is dat wel de verantwoordelijkheid van een werkgever?

- 62% van de werkgevers heeft werknemers met geldproblemen.
- 76% van de ondervraagden wil steun van de baas bij financiële problemen.
- Jugmann: Er is handelingsverlegenheid onder werkgevers, maar uiteindelijk kost het waarschijnlijk meer geld om niets te doen. Medewerkers met financiële problemen verzuimen vaker, zijn gemiddeld negen dagen per jaar langer ziek en zullen vanwege de stress ook niet topfit op het werk verschijnen.

https://www.mt.nl/worklife/perform/ben-je-als-baas-verantwoordelijk-voor-de-financiele-problemen-van-een-medewerker/577382

3. Aan de slag

Hoe signaleer je dat er schulden spelen?

Gemiddeld wachten burgers met schulden 3 – 5 jaar voordat zij hulp vragen.

Dus de kern is signaleren en bespreekbaar maken!

Maar wat heb je nodig om te signaleren?

1. Signalen van de werknemer (verbaal, non-verbaal en gedrag/houding)
2. Signalen van de omgeving (werkgever, collega’s, ketenpartners)
3. Signalen uit systemen

Signalen van de werknemer

De werknemer..

- komt verward, gedesoriënteerd of chaotisch over
- komt afspraken niet na, zonder opgaaf van reden
- Is regelmatig (zonder duidelijke reden) afwezig
- kan de reiskosten niet betalen
- is gestrest door deurwaarders of beslaglegging
- is ‘vervuild’
- wil een voorschot bij jou of een collega
- wil graag het vakantiegeld eerder uitbetaald krijgen
- werkt bij zonder door te geven
- heeft ongeopende brieven bij zich, stapel brieven waar geen wegwijs te vinden is

Signalen van ketenpartners

- De werknemer komt afspraken niet na
- Met de werknemer zijn geen afspraken te maken (verschijnt niet op afspraken of levert de gevraagde stukken niet in of niet volledig)
- De werknemer komt te laat, of niet
- De werknemer komt met vreemde verzoeken, bijvoorbeeld of de werkgever de reiskosten alvast kan betalen
- De werknemer heeft veel problemen
- De werknemer brengt post in envelop mee

Signalen uit systemen

- Welke gegevens krijg je van collega’s binnen de gemeente en andere ketenpartners?
- Kan je dit (altijd) inzien?
- Wat zeggen deze gegevens jou?

Opdracht signaleren

Werknemer werkt al een tijdje in jouw bedrijf. In het begin erg voortvarend, echt een aanpakker. De laatste tijd is het wisselvalliger. Komt regelmatig niet op tijd. Komt soms ongeconcentreerd of juist heel chaotisch over.
Geeft wel eens aan slecht te hebben geslapen als hij te laat is gekomen.
Reageert heel groot op gedrag van collega's. Snel geprikkeld en bozig.

Op welke signalen zouden jullie reageren in deze casus? Vanuit welke gedachte?

Het gesprek aangaan

Het is van belang om in het gesprek rekening te houden met de stress. Werknemers met schulden staan onder druk en ervaren vaak veel stress.

- Ga ervan uit dat mensen zelf het totale probleem niet in kaart hebben
- Mensen zijn wantrouwender, pas op met ongevraagd advies geven
- Help mensen daadwerkelijk de acties te plannen en bedenk reminders
- Houd rekening met de sterke behoefte aan autonomie

Tips om het ijs te breken (1/3)

Normaliseren van de situatie

“Meer dan de helft van de werknemers vindt het niet makkelijk om rond te komen. Een op de vijf vindt rondkomen echt lastig. Hoe is dat voor jou?”

Weerstand op voorhand erkennen

“Het is misschien een brutale vraag en je hoeft geen antwoord te geven, maar hoe gaat het financieel?”

Benadrukken eigen keuze

“Je mag ook nee zeggen, maar zou het wat voor je zijn om eens verder te praten met mij of de bedrijfsmaatschappelijkwerker?”

Tips om het ijs te breken (2/3)

Benadrukken van vertrouwelijkheid

“Alles wat je mij vertelt blijft onder ons. Hoe gaat het met het betalen van je vaste lasten / rekeningen / grote uitgaven?”

Normaliseren & aangeven dat het standaardvraag is

“Veel mensen vinden het best lastig om te praten over deze financiële zorgen. Daarom vragen we er tegenwoordig standaard naar in de loopbaan/beoordelings/voortgangsgesprekken. In hoeverre maak jij je zorgen over jouw financiële situatie?”

Tips om het ijs te breken (3/3)

Signaal benoemen

“Ik zie dat je moeite hebt om je te concentreren. Laatst viel het mij ook op dat je schrok van een telefoontje, mag ik vragen wat daarvan de reden is?”

Combinatie van voorgaande

“Veel werknemers vinden het lastig om rond te komen en maken zich zorgen om betalingsachterstanden. Je vindt het misschien lastig om over jouw financiën te praten en je hoeft geen antwoord te geven, maar hoe is dat voor jou?”

Kracht van de open vraag

- Wie, wat, waar, wanneer, hoe?
- Ontlokkend (inhoudelijk)
- Wezenlijk geïnteresseerd (relationeel)
- Het verhaal van de persoon
- Persoon activeren zelf na te denken

(Gesloten vragen zijn soms ook effectief)

Ontlokkende open vragen

- Voorbeelden van verandervragen
  - Toekomst: Wat maakt dat het zo belangrijk is om met je schulden aan de slag te gaan?
  - Het belang: Wat zou het je opleveren als… ?
  - De pijn: Op welke manier heb je last van…? (doorvragen)
  - De toekomst: Wat gaat er mis als je niet…?

- Doorgaans minder handig (behoudvragen):
  - Verleden: Hoe zijn je schulden ontstaan?
  - Weerstand: Waarom wil je de auto niet weg doen?

Bespreekbaar maken

- Vragen jullie nu naar de aanwezigheid van schulden bij je werknemer?
- Vertelt je werknemer hierover?
- Vind je dit lastig?

Bespreekbaar maken

Het is altijd van belang om te zoeken naar iemand drijfveer of motivatie om in beweging te komen, om te gaan werken aan een oplossing voor het probleem.

Lukt dat jullie nu?

Manieren om iemand in beweging te krijgen:

- Door slimme vragen te stellen:
  - Waar sta je over zes maanden als je zo doorgaat?
  - Op welke manier heb je last van je schulden? (dus daar wil je wel graag vanaf?)
- Informeren van de ander
  - Wat weet je over de risico's die je loopt met een huurschuld, zorgachterstand, hypotheekachterstand etc.? Mag ik je hier meer over vertellen?
- Omgeving betrekken
  - Bij mensen die met hun schulden aan de slag gaan zie ik dat zij…… meer rust krijgen, beter functioneren op hun werk, weer uitzicht hebben op de oplossing van hun problemen, etc.

Verwijzen

Waar verwijzen jullie werknemers met schulden nu naar toe?

Gradaties

Zorgen, geen schulden

Af en toe kan ik iets niet betalen

Ik vul het ene gat met het andere gat

Ik heb meer dan mijn maandinkomen aan schuld

Ik betaal alleen nog maar rente af

Wat is nodig?

1 gesprek – wijzen op hulpsites

1 gesprek – hulpsites, eventueel kortdurende ondersteuning

2 gesprekken – verwijzen naar persoonlijke ondersteuning

2 gesprekken – verwijzen naar gemeente

2 gesprekken – verwijzen naar gemeente

Extern: Informatie en advies

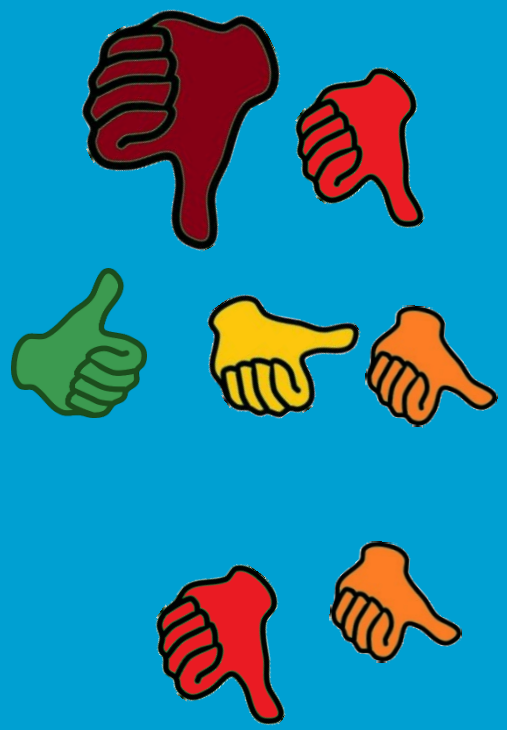
Bij lichte problematiek kun je verwijzen naar zelfhulpsites

- www.zelfjeschuldenregelen.nl
- www.moneyfit.nl
- www.uitdeschulden.nu

Geen schulden
Praktische tips rondkomen:

- www.nibud.nl
- www.toeslagen.nl
- www.wijzeringeldzaken.nl
- www.berekenuwrecht.nl

Extern: problemen aanpakken



Verwijs in principe altijd naar de gemeente!

Juridische vragen:

- Het juridisch loket: www.hetjl.nl
- Sociaal Raadslieden: www.sociaalwerknederland.nl

Vrijwilligers:

- www.moneyfit.nl/hulp-maatje/
- www.steunpuntthuisadministratie.nl (hulpvragers)
- www.humanitas.nl

Meer geld

- www.berekenuwrecht.nl
- www.toeslagen.nl
- Noodfondsen
- Wijkteam voor check op inkomensaanvullende voorzieningen

Tot slot, welke voorziening?

- Onduidelijkheden over vorderingen, beslag etc.
  - Sociaal raadslieden of juridisch loket
- Lichte schuldenproblematiek:
  - Sociaal raadslieden of juridisch loket voor betalingsregeling , sites zoals zelfjeschuldenregelen.nl (bank voor een herfinanciering)
- Ernstige schuldenproblematiek
  - gemeentelijke, particuliere schuldhulpverlening of Wsnp
- (zware) beperking in financiële zelfredzaamheid:
  - Budgetcoaching, budgetbeheer, beschermingsbewind

- De klant en de problematiek bepaalt welke voorzieningen het meest geïndiceerd is.
- Dus zware / crisisachtige problemen horen thuis bij de schuldhulpverlening.
- Een zelfredzame klant met financiële problemen kan ook terecht bij sociaal raadslieden of verwezen worden naar zelfhulpsites.

Helpen bestaat dus uit

- Tijdig signaleren
- Signaleren door signalen van klant, omgeving, ketenpartners en vanuit systemen te interpreteren
- Signalen te herkennen en het gesprek met de klant aan te gaan
- Door te vragen wat er aan de hand is
- Klant informeren welke risico’s er zijn en waarschuwen voor de gevolgen.
- Aan de hand van verkregen informatie gericht doorverwijzen.

vivian.denhartogh@hu.nl
josje.dikkers@hu.nl