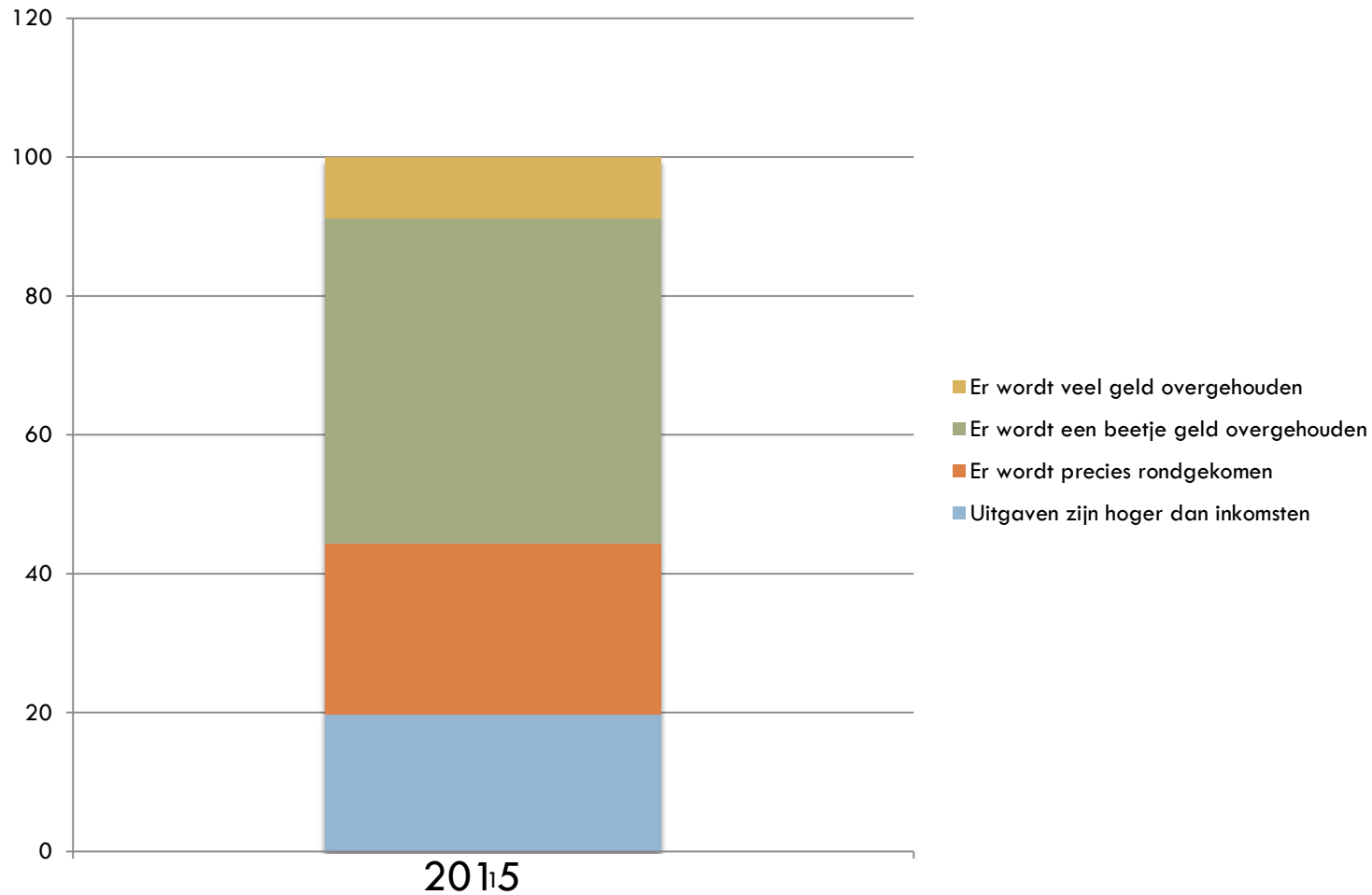


Methodisch werken in de schuldhulpverlening

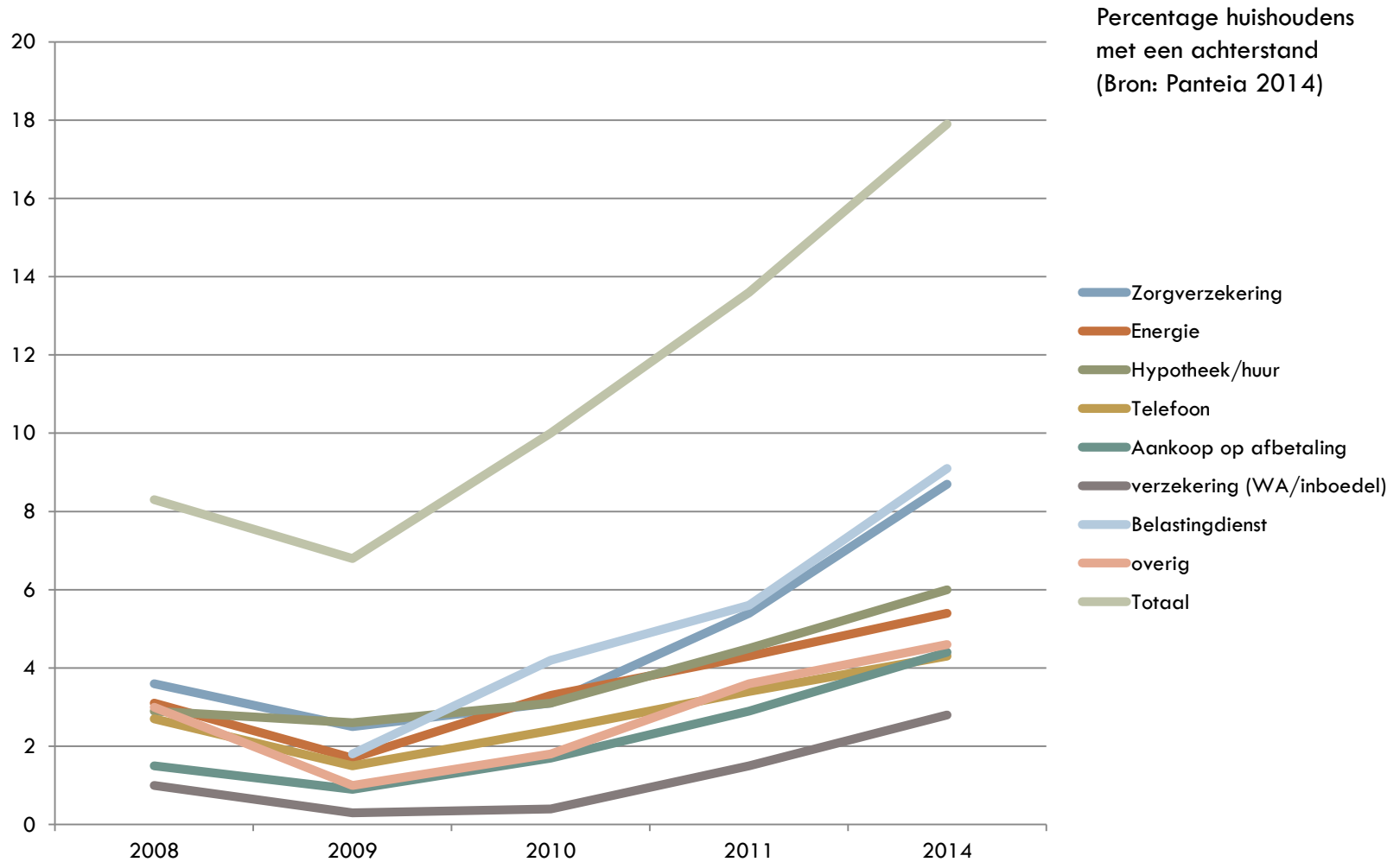
Wat vraagt dat?

Nadja Jungmann
Adviseur en lector Schulden & Incasso

Hoe komen NL huishoudens rond?



Steeds meer HH met achterstanden



Oorzaken betalingsachterstanden

Oorzaken 2015

- Te hoge vaste lasten (27%)
- Inkomen is gedaald (26%)
- Te hoge zorgkosten (22%)
- Nonchalance; geld was er wel (21%)
- Terugbetalen toeslagen (19%)

Oorzaken 2012

- Te hoge vaste lasten (15%)
- Inkomen is gedaald (25%)
- Te hoge zorgkosten (10%)
- Nonchalance; geld was er wel (34%)
- Terugbetalen toeslagen (21%)

Oorzaken betalingsachterstanden

Oorzaken 2015

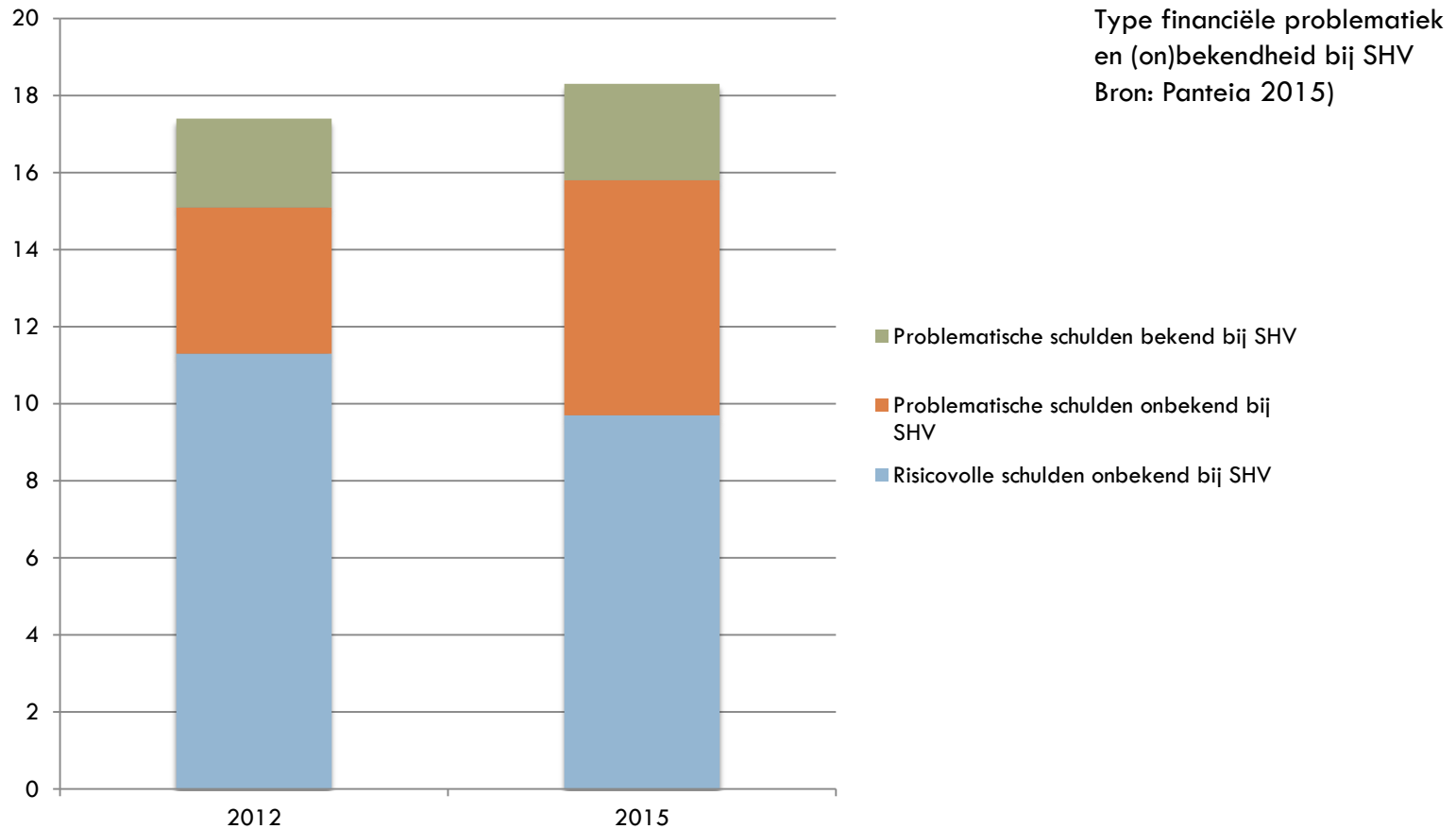
- Te hoge vaste lasten (27%)
- Inkomen is gedaald (26%)
- Te hoge zorgkosten (22%)
- Nonchalance; geld was er wel (21%)
- Terugbetalen toeslagen (19%)

Oorzaken 2012

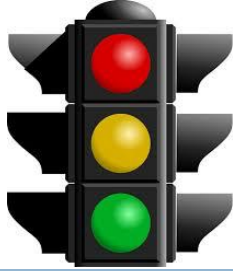
- Te hoge vaste lasten (15%)
- Inkomen is gedaald (25%)
- Te hoge zorgkosten (10%)
- Nonchalance; geld was er wel (34%)
- Terugbetalen toeslagen (21%)



Groeiende groep niet in beeld bij SHV



Drie conclusies



- De stevige groei van de schuldenproblematiek lijkt wat af te zwakken
- Een groeiende groep met problematische schulden maakt geen gebruik van schuldhelpverlening
- Bij een groeiende groep is er door de hoge vaste lasten en andere kosten geen of nauwelijks perspectief op een schuldenvrije toekomst

Context conclusies: kritische rapporten

- De afgelopen weken kwam er een aantal kritische rapporten uit



Nationale ombudsman

- Wat mag een burger in redelijkheid van de overheid verwachten als het gaat om schuldhulpverlening?
- Belangrijkste conclusies:
 - ▣ Beperkt zelfredzame burgers te vaak niet in SHV
 - ▣ Besteed aandacht aan inkorten doorlooptijden
 - ▣ Zorg voor persoonlijke aandacht en duidelijkheid

Wetenschappelijke raad regeringsbeleid

- Wat is er bekend over de effectiviteit om te bevorderen dat burgers gezond financieel gedrag vertonen?

- Belangrijkste conclusies:
 - ▣ Merendeel interventies is niet effectief
 - Lesmethoden op scholen
 - Pensioenvoorlichting
 -
 - ▣ Er zijn wel aanknopingspunten



Algemene Rekenkamer

□ Wat is er bekend over het functioneren van de schuldhulpverlening in Nederland?

□ Belangrijkste conclusies:

▣ Het ontbreekt aan voldoende cijfermatig inzicht om uitspraken te doen over functioneren schuldhulpverlening

- Omvang schuldenproblematiek
- Instroom in SHV en schuldenbewind
- Afwikkeling hulpvragen

Aanpak problematische schulden



30 juni 2015

Over deze publicatie

De aanpak van problematische schulden staat hoog op de agenda van kabinet en Tweede Kamer. In de afgelopen jaren is de maatschappelijke aandacht voor deze schuldenproblematiek de afgelopen jaren, met name in 2015, op meerdere onderdelen toegenomen. Dit manifesteert de samenwerkingsverbanden van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (WvG) en heeft de Nationale ombudsman op 11 mei 2015 het rapport 'Toetsing aanpak schuldhulpverlening' (toetsrapport) vastgesteld. Dit rapport is een bijlage bij de evaluatie van de WvG. Verder doet de Inspectie SZW onderzoek naar het functioneren van schuldhulpverlening met gemeentelijke schuldhulpverlening (Nationale ombudsman, 2015). Dit rapport dient als aanvulling op de evaluatie van de WvG. Verder doet de Inspectie SZW onderzoek naar het functioneren van schuldhulpverlening met gemeentelijke schuldhulpverlening (Nationale ombudsman, 2015). Het doel van dit onderzoek is om te onderzoeken of de aanpak van problematische schulden voldoende is en of er verbetering mogelijk is. Het onderzoek is uitgevoerd door de Inspectie SZW, 2015, de wetgeving op andere onderdelen (Bureau Bertha, 2015; Simons, 2015).

De diverse onderzoeken hebben aandacht aan onderdelen van de schuldenproblematiek en de aanpak daarvan. In deze publicatie geven we een overzicht van de aanpak van problematische schulden door de overheid via schuldhulpverlening, schuldbewind en schuldbewind. We gaan in op de aanpak van de aanpak van de aanpak van problematische schulden en wat daarvan een gegeven beeld is.

Dit overzichtende beeld van de aanpak van problematische schulden is het resultaat van eigen onderzoek en het analyseren en combineren van informatie uit onderzoek van anderen.

Wetsevaluatie Berenschot

- In hoeverre heeft de Wgs geleid tot de beoogde kwaliteitsbodem waardoor SHV vaker resulteert in een adequate oplossing?

- Belangrijkste conclusies:
 - ▣ Kwaliteitsbodem is maar ten dele tot stand gekomen
 - ▣ Veel verbetering mogelijk in toegang, transparantie in de prestaties en aanbod van gestandaardiseerd maatwerk



Hoe nu verder?

- Cijfers en kritiek moeten serieus genomen worden
- Maar nadrukkelijk met oog voor de context
 - ▣ Toename incassobevoegdheden (overheid)
 - ▣ Gemeenten moesten fors bezuinigen op SHV
 - ▣ SHV voelt consequenties bezuinigingen elders
 - ▣ Toename beroep op zelfredzaamheid
- Reflex lijkt te zijn om in allerijl wilde experimenten op te zetten
- Echt beloftevol:

Kennisgestuurd ontwikkelen en experimenteren

Wat is relevante kennis?

- Impact van schuldenproblematiek op gedrag
 - ▣ Schaarste
 - ▣ Andere breinarchitectuur

- Mogelijkheden om gedrag te beïnvloeden
 1. Nudging
 2. Mentoring
 3. Inrichting van de dienstverlening



Schaarste



- Mensen gaan anders handelen bij schaarste
 - ▣ Alle aandacht gaat naar het gebrek. Minder aandacht voor andere belangrijke zaken (medicijntrouw, gezond eten, opvoeding kinderen etc)
 - ▣ Korte termijn horizon
 - ▣ Kwaliteit besluitvorming neemt af (tijdelijke daling IQ met 13 punten)
 - ▣ Mensen zien zichzelf niet meer als degene die het verschil maakt (fatalisme)



Executieve functies



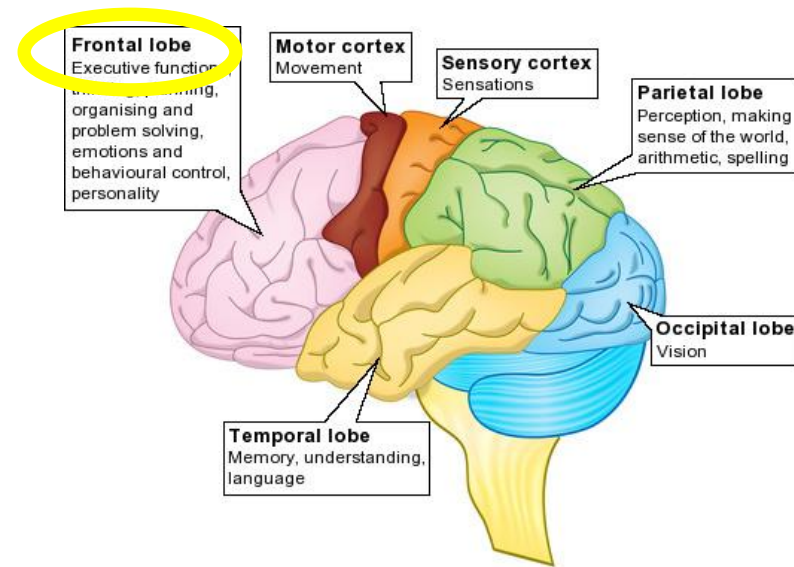
- Chronische stress van o.a. armoede draagt bij aan onderontwikkelde executieve functies
 - ▣ Nodig om proactief en doelgericht te handelen

Denkfuncties

- Plannen / prioriteren
- Organiseren
- Tijdmanagement
- Werkgeheugen
- Metacognitie

Gedagsregulatiefuncties

- Inhibitie
- Emotieregulatie
- Taakinitiatie
- Flexibiliteit
- Doelgerichte vasthoudendheid
- Aanhoudende aandacht
- Stress tolerantie



Andere breinarchitectuur



- Wie met chronische stress en onzekerheid opgroeit en telkens acuut op situaties moet reageren...
 - ▣ Leert dat hij weinig invloed heeft op situatie (mindset)
 - ▣ Plant op de korte termijn
 - ▣ Acteert op acute behoeften
 - ▣ Weegt nauwelijks alternatieve strategieën af
 - ▣ Leert niet wat hij/zij zelf belangrijk vindt

**Wired for
Imprudence**

Behavioural hurdles to financial capability
and challenges for financial education

Programma in VS

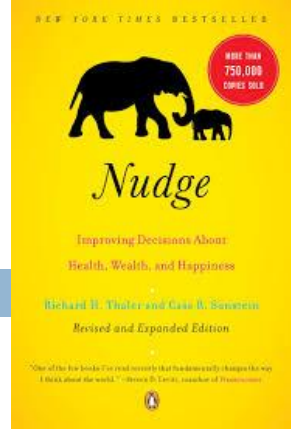


- Kern is versterken executieve functies
 - ▣ Doelen stellen, leren probleem oplossen, brug slaan van korte naar lange termijn etc)

- **Evaluatie door MDRC: 60 maanden na instroom**
 - ▣ dat opleiding volgt (1 naar 45%)
 - ▣ dat werkt (2 naar 23%)
 - ▣ dat naar een budget leeft (1 naar 70%)

1 Nudging

- Mensen ondersteunen om de juiste beslissingen te nemen
 - ▣ Sms-jes sturen ter herinnering
 - ▣ Defaultkeuze (voorkeurskeuze als standaard)
 - ▣ Informatie geven over wat anderen doen
 - ▣ Acties makkelijker maken
 - Toeslagen aanvragen/corrigeren
 -
 -



iMessage
Vandaag 22:17

Graag herinneren wij u aan uw afspraak met uw klantmanager werk [op vrijdag 20 november](#) aanstaande [om 14.00 uur](#). Vergeet niet uw sollicitatie-overzicht mee te nemen.

De afzender komt niet voor in uw lijst met contactpersonen.
[Meld reclame](#)

Voorbeeld nudging



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Berekenen studiefinanciering

Het aantal studenten dat bij
aanvang of tijdens een studie
koos voor een maximale
lening, nam af **van 69 naar
34%**.

Het aantal studenten dat na
de prestatiebeurs van vier
jaar maximaal leende, kromp
van 68 naar 11%.

Welk soort onderwijs volg je?	<input type="radio"/> Middelbaar beroepsonderwijs	
	<input checked="" type="radio"/> Hoger onderwijs	
Wat is je woonsituatie?	<input checked="" type="radio"/> Uitwonend	
	<input type="radio"/> Thuiswonend	
Wat is het verzamelinkomen of belastbaar loon van je vader?	<input type="text" value="50000"/>	?
Wat is het verzamelinkomen of belastbaar loon van je moeder?	<input type="text" value="23000"/>	
Hoeveel broers en zussen heb je tussen de 12 en 18 jaar die zelf nog geen studiefinanciering ontvangen? Je mag ook broers of zussen meetellen die ouder zijn dan 18 en een voltijdse opleiding in het voortgezet onderwijs volgen.	<input type="text" value="0"/> + -	?
Hoeveel broers/zussen heb je die een aanvullende beurs hebben aangevraagd?	<input type="text" value="2"/> + -	?
Hoeveel wil je lenen per maand?	<input type="text" value="0"/> max. € 568	?
Hoeveel collegegeldkrediet wil je per maand?	<input type="text" value="0"/> max. € 159	?
< Terug		Verder
Printen		8 oktober 2015

2 Mentoring



- Doel: aanleren en versterken executieve functies
- Essentie
 - ▣ Oefenen zelfregulatie
 - ▣ Impulscontrole
 - ▣ Focus houden
 - ▣ Opties overwegen
 - ▣ Verschillende strategieën doordenken
- ▣ Ergo: van crisismanagement naar doelgericht handelen
Oftewel leren om te niet impulsief te handelen maar even nadenken

Kenmerken mentoring



- Mentor voorziet in:
 - ▣ Uitgewerkte doel-actieplannen, beloningen, visuele samenhang levensdomeinen, checklists etc
- Lotgenoten spelen belangrijke rol (vergelijkbare doelen, gelijk begonnen)
- Professional is geschoold in effectieve gesprekstechnieken (bv motiverende gespreksvoering)
- Meta-nudging (gesprek hoe je doelen bereikt)
 - ▣ Bankpas invriezen, omgeving om hulp vragen
- Kracht cliënt is uitgangspunt: telkens benoemen welke vaardigheden en acties cliënt inzet (co-ownership)

3 Inrichting van dienstverlening

- Uitgangspunt: beperkte cognitieve belasting
- Mentaal belastende gesprekken in ochtend
- Beperken van ontregelende afleiding (rustige gespreksruimte, oppas voor kinderen etc)
- Belonen van acties en oplossen concrete kleine knelpunten
 - Buskaartje voor sollicitatiegesprek
 -
 -



Voorbeeld belonen



Waarom belonen?

- Baten liggen in toekomst en lasten in heden
- Mensen hebben primaire focus op geld
- Er zijn geen waarden/doelen die leiden

Interventie VS

- \$100 direct na eerste tussendoel
- Daarna \$50 per maand
- \$100 deeltijd \$200 voltijd baan
- \$100 of \$200 na 3/6 maanden
- Redenering: frictiekosten

Significante toename arbeidsdeelname

- Training: Geen beloning 42% wel beloning 71%
- Arbeidsdeelname 8% hoger
- Na 4 jaar gemiddeld 47% hogere verdiensten

Wat wil ik hier achterlaten?

- Maatschappij vraagt om aandacht voor aanpak van schulden
- Huidige systeem werd gebouwd door professionals met **hart** voor de problematiek in een context van bezuinigingen, incassobevoegdheden en een groter beroep op zelfredzaamheid
- Wetenschap biedt aanknopingspunten voor vergroten effectiviteit

Onze opgave: kennisgestuurd
ontwikkelen en experimenteren

Einde

Nadja Jungmann

- nadja.jungmann@socialforce.nl
- 06-29229977

