

# KENNISCENTRUM SOCIALE INNOVATIE

Werken aan inclusie, veiligheid en rechtvaardigheid



## LECTORAAT SCHULDEN EN INCASSO

De leefwereld van mensen met schulden en armoede  
Hoe sluit jouw dienstverlening aan?



*Tamara Madern  
& Joke de Kock*



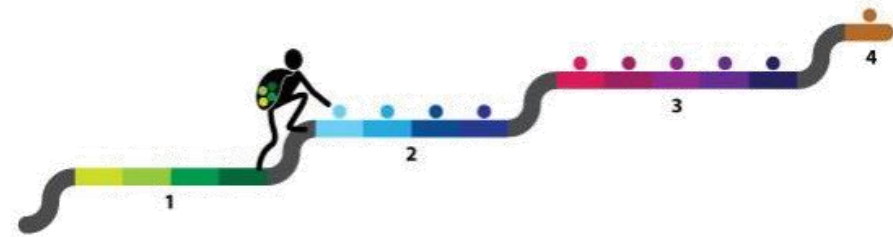
# Korte introductie

- Inleiding:
  - De samenleving
  - De invloed van stress
  - Stress-sensitieve dienstverlening in het kort
- Het gesprek
- De plannen

Waarom is schulden en  
armoede oplossen zo  
moeilijk?

# Schuldenvrij

Er is slechts 1 regel:



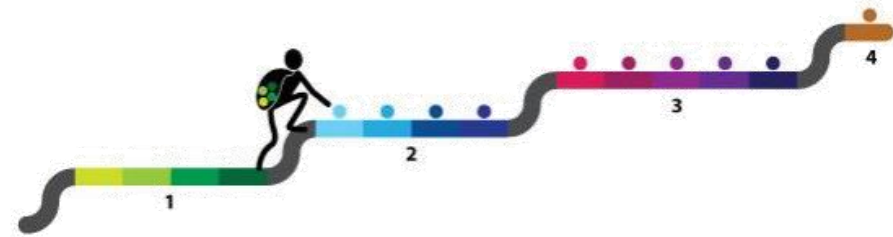
Niet meer uitgeven dan je hebt.....

Simpel toch?

Hoe komen dan toch zoveel mensen in de problemen?

# Geen armoede

Er is slechts 1 regel:



Zorgen dat je genoeg geld hebt.....

Simpel toch?

Hoe komen dan toch zoveel mensen in de armoede?

# Reden 1: Complexe samenleving





**Eenvoud loont**  
Oplossingen om schulden te voorkomen



raad voor **Volksgesond Samen**



**WETEN IS NOG GEEN DOEN**  
EEN REALISTISCH PERSPECTIEF OP REDZAAKHEID

WRR

WRR  
WETENSCHAPPELIJK RAAD VOOR HET OVERHOUDEN

**Eigen schuld?**  
Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden

Wol Tienagel



Amsterdam University Press

→ 🏠 📄 🖨

**BURGERPERSPECTIEF OP SCHULDHULPVERLENING**

...k naar de ervaringen met gemeentelijke lening



de Nieuw & de Nieuw

# Demo: Lost Boys 5 jaar later

LOST BOYS  
5 JAAR LATER



# De samenleving is te complex

- **Paritas Passé:** (Jungmann e.a., 2012)
  - Door complexiteit van beslagwetgeving en nieuwe incassobevoegdheden komen mensen met financiële problemen verder in de knel.
- **Eenvoud loont:** (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, 2017)
  - Veel schulden kunnen voorkomen worden door regels eenvoudiger te maken.
- **Weten is nog geen doen:** (WRR, 2017)
  - De hedendaagse samenleving stelt hoge eisen aan redzaamheid van burgers.
- **Burgerperspectief op schuldhulpverlening:** (Van Zutphen e.a., 2016)
  - De overheid gaat onterecht teveel uit van zelfredzaamheid van burgers bij gemeentelijke schuldhulpverlening.

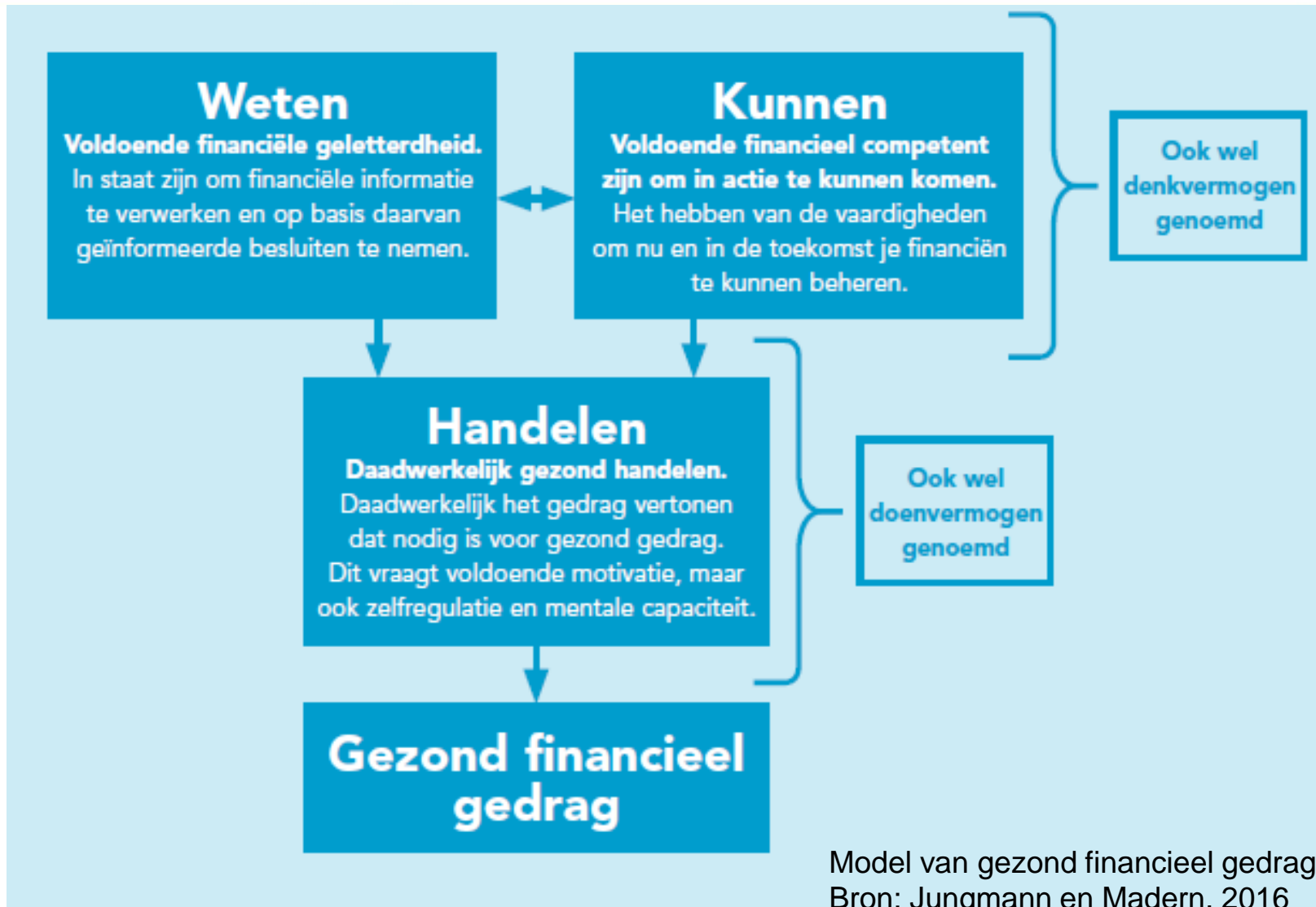
# 27 verschillende inkomensregelingen

Cluster	Nr .	Inkomensafhankelijke regeling	Verantwoordelijk departement/ uitvoeringsinstantie
1. Belastingkorting	1	Algemene heffingskorting	Ministerie van Financiën / Belastingdienst
	2	Gecombineerde heffingskorting	Ministerie van Financiën / Belastingdienst
	3	Inkomensafhankelijke combinatiekorting	Ministerie van Financiën / Belastingdienst
	4	Arbeidskorting	Ministerie van Financiën / Belastingdienst
	5	Ouderenkorting	Ministerie van Financiën / Belastingdienst
	6	Alleenstaande ouderenkorting	Ministerie van Financiën / Belastingdienst
	7	Alleenstaande ouderkorting	Ministerie van Financiën / Belastingdienst
	8	Aftrek specifieke zorgkosten	Ministerie van Financiën / Belastingdienst
	9	Hypotheekrenteaftrek	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Financiën/ Belastingdienst
	10	Ouderentoeslag box 3	Ministerie van Financiën / Belastingdienst
2. Tegemoetkoming op rijksniveau	11	Tegemoetkoming specifieke zorgkosten	Ministerie van VWS / Belastingdienst
	12	Algemene tegemoetkoming chronische zieken en gehandicapten	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport / CAK
	13	Tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid / SVB
3. Toeslag op rijksniveau	14	Huurtoeslag	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties / Belastingdienst
	15	Zorgtoeslag	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport / Belastingdienst
	16	Kindgebonden budget	Ministerie van Sociale Zaken & Werkgelegenheid
	17	Kinderopvangtoeslag	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid / Belastingdienst
4. Uitkering	18	Algemene bijstand	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid / Gemeente Den Haag
	19	Bijzondere bijstand	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid / Gemeente Den Haag
5. Toeslag op uitkering	20	Langdurigheidstoeslag	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid / Gemeente Den Haag
6. Gemeentelijke tegemoetkoming	21	Ooievaarspas	Gemeente Den Haag
	22	Vergoeding leerlingenvervoer	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap / Gemeente Den Haag
	23	Tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport / Gemeente Den Haag
	24	Goedkopere ziektekostenverzekering	Gemeente Den Haag
7. Kwijtschelding	25	Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	Gemeente Den Haag
	26	Kwijtschelding waterschapshellingen	Hoogheemraadschap van Delfland/ Regionale Belasting Groep
8. Toekenning	27	Toekenning sociale huurwoning	Ministerie voor Wonen en Rijksdienst / Uitvoering door Woningcorporaties

Charité e.a. (2014). Onderzoek naar regeldruk als gevolg van koppeling van regelingen aan inkomen van de burger

# Reden 2:

## We denken te eenvoudig over financieel gedrag



Model van gezond financieel gedrag  
Bron: Jungmann en Madern, 2016

# Weten, kunnen & handelen

- Weten: financieel geletterd zijn
- Kunnen: beschikken over financiële vaardigheden
- Handelen: gemotiveerd zijn om het gewenste gedrag te vertonen én in staat zijn tot voldoende zelfregulatie

Meer aandacht voor handelen is nodig!

# Weten & kunnen

# Weten

**Omstandigheden maken het moeilijk**



**Het is niet (altijd) duidelijk wat goed is**





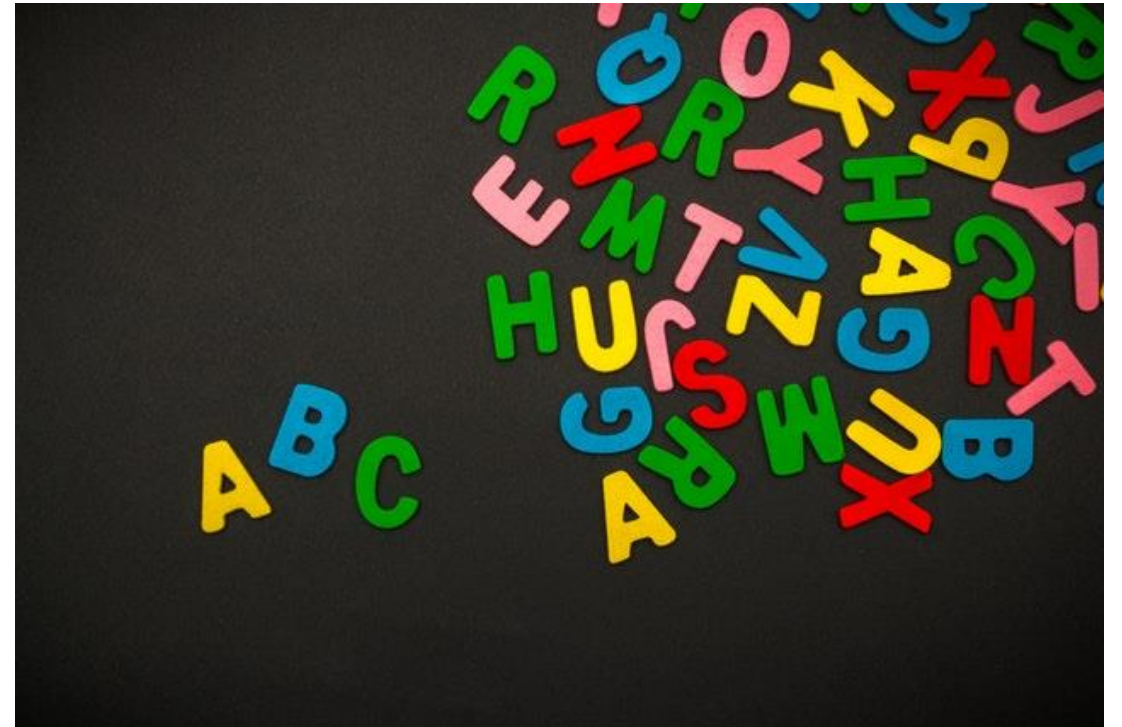
# Kunnen

## Digitalisering



Scan de QR-code

## Laaggeletterdheid



# Weten & kunnen

~~=~~

# Doen

# De Psychologie - handelen



# Twee systemen

Automatisch	Reflectief
Ongecontroleerd	Gecontroleerd
Moeiteloos	Moeizaam
Associatief	Deductief
Snel	Langzaam
Onbewust	Bewust
Ervaring	Volgens regels

Bron: Thaler en Sunstein (2008).

# Psychologische basisbehoeften

## Autonomie

## Betrokkenheid

## Competentie

**Bij financiële problemen staan de psychologische basisbehoeften onder druk**



# Betrokkenheid





# De invloed van stress



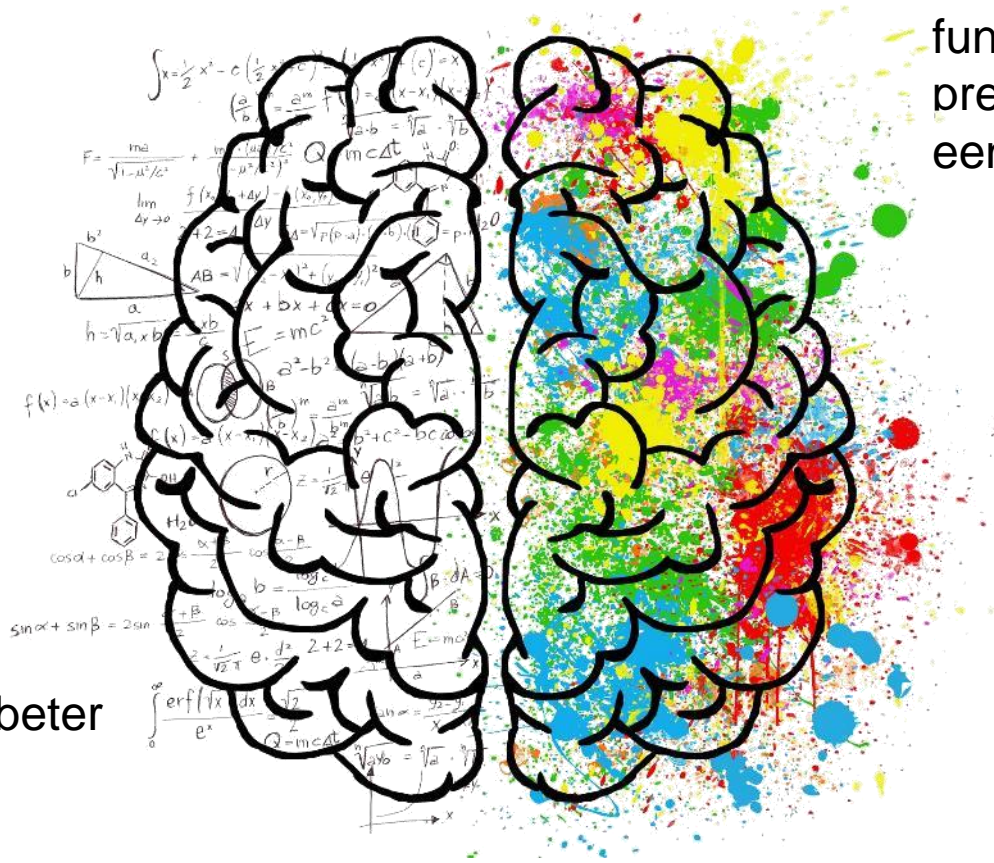
# Schaarste

Waarom arme mensen domme dingen doen...:

- Stress en verminderd welbevinden
- Psychische en fysieke achteruitgang
- IQ daalt
- Tijdshorizon is nabij
- Geloof dat inspanning zin heeft neemt af

# Stress heeft twee kanten

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



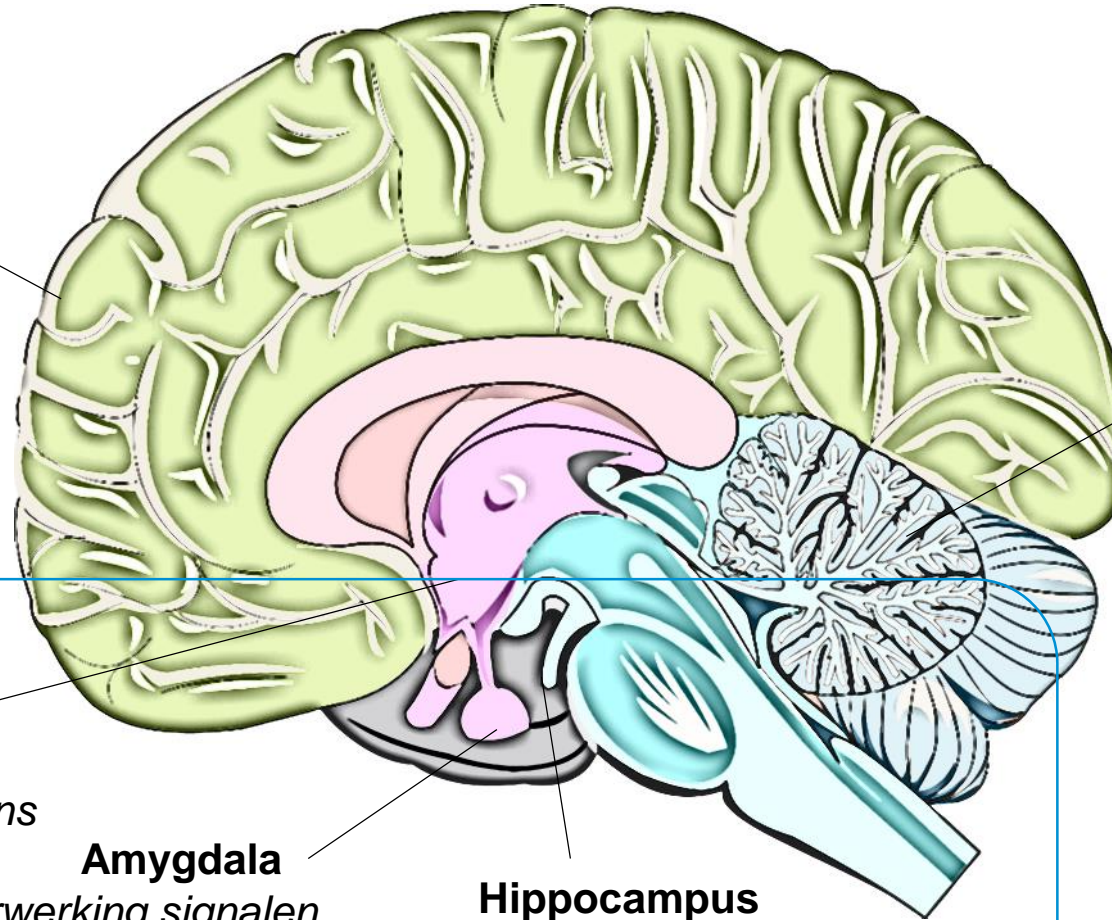
*Incidentele stress* helpt ons om beter te functioneren. We zijn alert en presteren beter.



# Onze hersenen en stress

## Prefrontale cortex

*Executieve functies  
Doelgericht handelen*



## Cerebellum

*Reguleren van angst- en plezierreacties*

## Hypothalamus

*Soort commandocentrum  
In actie brengen stress respons*

## Amygdala

*Verwerking signalen  
Scan veilig of niet veilig*

## Hippocampus

*Remt aanmaak  
stresshormonen*

## Limbisch systeem

# Prefrontale cortex

## Denkfuncties

- Plannen
- Organiseren
- Tijdmanagement
- Werkgeheugen
- Metacognitie

## Regulatiefuncties

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

**Executieve functies zijn nodig voor  
doelgericht gedrag**

# Cognitieve impact Doorwerking aanhoudende stress

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



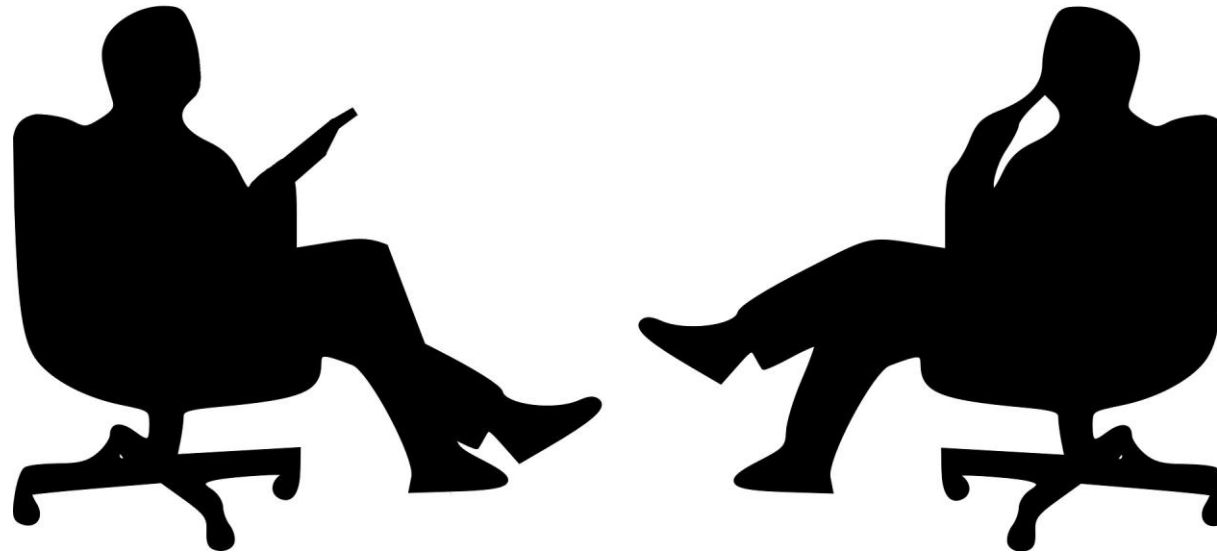
# Stress-sensitieve dienstverlening



# Stress-sensitieve dienstverlening

- Geen stress toevoegen in de dienstverlening
  - Bv aandacht voor de inrichting van ontmoetingsruimten, formulieren etc.
- Steunende interactie
  - Methodische gespreksvoering: bewezen effectieve empathische en activerende technieken
- Voorzien in psycho-educatie
  - Toelichten hoe stress doorwerkt (vergroot interesse in samenwerking)
- Helpende instrumenten en tools
  - Lange termijn doelen ontwaren, korte termijn actie ondersteunen
- Schaarste opheffen
  - Corrigeren beslagvrije voet, toeslagen etc

# Het gesprek



# De opdracht

Stel je voor je bent zelf klant bij je eigen organisatie.

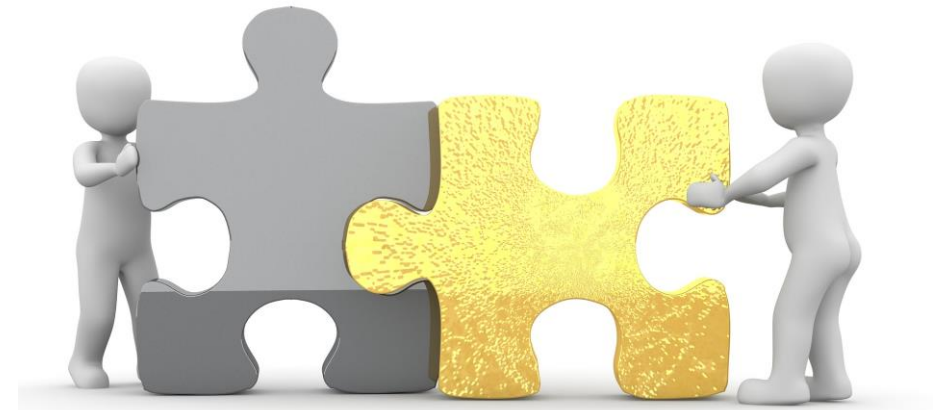
Hoe is dat voor je?

Waar zou je tegenaan lopen, wat levert meer stress op?

Benoem 2 verbeterpunten

Ga nu met de groep kijken wat er is opgehaald.

Zijn het vergelijkbare punten? Heeft wellicht iemand anders al een concrete oplossing? Hoe kun je dit doorvoeren?



# Dr. Tamara Madern



- Lector Schuldpreventie & vroegsignalering Hogeschool Utrecht
- Adviseur en trainer TMAadvies
- Projectleider 'Schouders Eronder, lijn Innovatie & onderzoek'
- Redactielid tijdschrift Schuldsanering
- Lid Raad van Advies Vaste Lasten Pakket
- Bestuurslid Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie

# Laten we in contact blijven!



 **KSI\_HU**

 **BIT.LY/AANMELDENKSI**

 **KSI@HU.NL**

Tamara Madern  
[Tamara.madern@hu.nl](mailto:Tamara.madern@hu.nl)

06 28411836