

PROMOVENDA TAMARA MADERN (NIBUD EN HOGESCHOOL VAN AMSTERDAM):

‘Schuldhelpverlening en wetensch

Volgende maand promoveert Tamara Madern van het Nibud op een onderzoek naar gedrag bij schulden. ‘Financieel gedrag kan leiden tot schulden, maar ook de oplossing heeft altijd te maken met financieel gedrag.’

TEKST: PETER BOORSMA, BEELD: SIMONE-MICHÉLLE

Half september promoveert Tamara Madern, onderzoeker bij het Nibud en het lectoraat Armoede en Participatie van de Hogeschool van Amsterdam, op ‘gedrag bij schulden’. Dat doet ze aan de Universiteit van Leiden, als zogenoemde buitenpromovenda. Het onderwerp staat in het middelpunt van de belangstelling. Aan *Sprank* wil ze wel een voorproefje geven. Zonder de sluiert helemaal op te lichten, voegt ze eraan toe.

Een belangrijke bevinding is dat de meeste mensen met schulden wel willen betalen. “Maar soms zien ze gewoon de oplossing niet. Zeker als je te maken hebt met schaarste, gaat er veel aandacht uit naar het overleven en is er weinig ruimte om na te denken over de toekomst. Dan zie je dat een moeder die toch weer wat geld krijgt, daarvan niet de energierekening betaalt maar kinderschoenen koopt.”

Mensen zijn soms helemaal lamgeslagen, legt Madern uit. “Ze proberen al tijden uit de problemen te komen en steken veel energie in bijvoorbeeld het zoeken van aanbiedingen. Terwijl het



chap kunnen veel van elkaar leren'

maken van een begroting veel meer kan opleveren, omdat dat zichtbaar maakt waar de grote vermijdbare uitgaven zitten. Als dit maar voortduurt, komen mensen uiteindelijk in een stadium waarin ze de brieven niet meer openmaken omdat ze ervaren dat ze er toch niets mee kunnen."

BEWEGING

Volgens Madern moeten we daarom proberen in een vroeg stadium contact te krijgen met mensen met schulden. Zeker als de schulden een gevolg zijn van een *life event*, zoals een echtscheiding of werkloosheid. Dat geldt zowel voor de schuldeisers als voor (professionele) hulpverlening. Dat is niet makkelijk, erkent Madern. "Mensen denken lang dat het nog wel lukt om uit de schulden te komen. En zelfs als het lukt om mensen op het juiste moment te traceren, moeten ze wel open staan voor hulp."

Er leven veel verkeerde ideeën. "Mensen zijn bang dat hun auto weg moet of dat ze niets meer te zeggen hebben. Dat weerhoudt hen ervan om hulp te zoeken. Anderzijds hebben professionals vaak weinig oog voor de positie van mensen. Omdat iedereen redeneert vanuit zijn eigen referentiekader komt het gesprek niet op gang. Professionals zouden meer moeten redeneren vanuit het kader van de klant: welke oplossingen zijn er die hij zelf niet ziet en hoe breng ik die op zo'n manier naar voren dat die ook worden geaccepteerd? Met mijn collega's van Gilde Vakmanschap trainen we professionals hierin. We merken echt verschil. Het gesprek komt beter van de grond en er komt meer beweging bij de schuldenaar." Want er zijn vaak wel degelijk oplossingen die de mensen zelf niet zien. "Neem die vrouw met hypotheekschuld. Hoe kon ze vroeger de hypotheek betalen? Toen gaf ze bijles, maar daar is ze

mee gestopt toen er kinderen kwamen. Ga dan weer bijles geven! Niet alle cases liggen zo voor de hand, maar het komt voor."

Gemeenten kunnen dit niet alleen, al was het maar omdat ze een groot deel van de mensen met schulden niet in beeld hebben. Wie denkt er nu ook aan om bij de gemeente aan te kloppen als er schulden ontstaan? Dan is de bank of de woningbouwvereniging een veel vertrouwdere partner.

BUFFER

Het aantal mensen dat mogelijk problemen met schulden krijgt, is enorm groot, waarschuwt Madern. "Maar liefst 40 procent van de Nederlanders heeft een buffer van minder dan 2.000 euro, de helft van hen heeft zelfs helemaal geen buffer."

Een ander probleem is dat moeilijk is aan te geven wat precies gezond financieel gedrag is. "Is het verstandig om te lenen om je auto te laten repareren? Als dat voorkomt dat je anders nog meer moet lenen om een nieuwe auto te kopen, dan wel. Ook als dat ervoor zorgt dat je daardoor een baan in het dorp verderop kunt aanvaarden."

Daarbij verschilt het idee van gezond financieel gedrag ook in de tijd. "Twintig jaar geleden was je een dief van je eigen portemonnee als je geen beleggingshypotheek nam. De gekken van toen blijken de verstandigen van nu te zijn."

Zeker is dat vooruitplannen altijd verstandig is. Zorg voor een buffer, regel iets voor je pensioen en denk na over wat je gaat doen als je kinderen krijgt. Wil je dan minder gaan werken? Neem dan geen maximale hypotheek. "En nogmaals: zorg voor voldoende buffer. Ook over kortere periodes zouden mensen moeten plannen. Wat doe je met de kinderbijslag of het vakantiegeld? Belangrijkste tip: zorg voor overzicht, zeker op risicomomenten!"

Tips voor gemeenten

- Houd de communicatie zo simpel en duidelijk mogelijk.
- Ga ervan uit dat de klant welwillend is.
- Benader de klant vanuit zijn referentiekader.
- Probeer ketenpartners te ondersteunen.

NUDGING

Madern ziet graag dat de overheid probeert haar burgers te sturen naar gezond financieel gedrag, ook wel nudging genoemd. "De samenleving zou er over moeten nadenken hoe ze mensen kan bewegen om meer automatisch te sparen. Of om een aparte rekening aan te houden voor het betalen van de vaste lasten."

Kleine ingrepen kunnen een enorm effect sorteren, aldus Madern. Zo heeft beurzenvestrekker DUO onlangs de software aangepast. Als studenten wilden lenen, stond voorheen standaard het maximale leenbedrag ingesteld. Tegenwoordig moeten studenten zelf aangeven hoeveel ze nodig denken te hebben. Gevolg: het gemiddelde leenbedrag is spectaculair gedaald.

Of neem de zorgpremie. Wat blijkt? Als het voordeel wordt weergegeven als jaarbedrag van bijvoorbeeld 120 euro, stappen veel meer mensen over dan wanneer het maandbedrag van 10 euro wordt genoemd. Maatschappelijke organisaties moeten over dit soort zaken nadenken en hun communicatie over de actie die ze verwachten moet simpel en duidelijk zijn. "In het bedrijfsleven weet men dat snoep bij de kassa leidt tot hogere verkopen. Organisaties zouden zich bewust moeten zijn van dergelijke effecten. De gezondheidszorg is al verder op dit gebied en er wordt nu veel kennis ontwikkeld. Maar vooralsnog ontbreekt het aan gefundeerd toetsen in de praktijk."

Financieel gedrag kan leiden tot schulden, maar ook de oplossing heeft altijd te maken met financieel gedrag. Het is echter geen exacte wetenschap. De precieze ondersteuning is altijd persoonsgebonden. *

'Zorg voor overzicht, zeker op risicomomenten!'