



Verslag Jaarcongres Schulden & Armoede

Publicatie datum: 18-09-2018

Stop schulden samen

Divosa-voorzitter Erik Dannenberg **'Te weinig zekerheden voor mensen in kwetsbare posities'**

Nationale ombudsman Reinier van Zutphen **'Het sprookje van de zelfredzaamheid: de nieuwe kleren van de keizer'**

Staatssecretaris Tamara van Ark **Taboe eraf, de schaamte voorbij**

Hersenonderzoeker Victor Lamme **'Stop maar met alle voorlichting over schulden'**

Benchmark Armoede & Schulden **Hoe pakken gemeenten schulden aan? De belangrijkste cijfers in een animatievideo**

Foto-impressie

Colofon

Stop schulden samen

Een dag nadat de Nationale ombudsman constateerde dat de schuldhulp in Nederland in de lift zit, maar dat er óók nog veel moet gebeuren, sprak hij als één van de keynotespeakers van het Divosa Jaarcongres Schulden & Armoede 2018. 'We blijven maar uitleggen en uitleggen, maar we moeten meer samen gaan doen.'



Niet helemaal toevallig was dan ook de titel van het jaarcongres: 'Stop schulden samen'. Dat samenwerking het sleutelwoord is rond schuldhulp werd goed duidelijk. De problematiek is zo groot en complex, dat het tij alleen te keren is door intensief samen te werken. Maar hoe pak je dat aan? Waar begin je? Staatssecretaris Tamara van Ark, Nationale ombudsman Reinier van Zutphen, hersenonderzoeker Victor Lamme en Divosa-voorzitter Erik Dannenberg gaven antwoord.

‘Te weinig zekerheden voor mensen in kwetsbare posities’

Een op de vijf gezinnen in Nederland heeft problematische schulden. Divosa-voorzitter Erik Dannenberg zet de urgentie en omvang van de problematiek meteen neer op het drukbezochte jaarcongres Schulden en Armoede. ‘Het is dweilen met de kraan open. En dat gevoel herkennen professionals, de mensen in de frontlinie.’



In het kort

- **We weten dat schulden tot stress leiden. Maar andersom blijkt ook het geval. Te veel stress en onzekerheid veroorzaken schulden.**
- **We krijgen een maatschappij waar dubbeltjes geen kwartjes meer kunnen worden.**
- **Gaat het economisch slechter, dan trekt de markt zich terug, maar waarom de overheid ook?**

Bijzonder getij

Dannenberg geeft het veelzeggende voorbeeld van een jonge moeder met twee kinderen. ‘Een van haar kinderen heeft zuurstoftekort gehad en is zwaar beperkt. Ze vertelde dat je, wanneer je zo’n kind krijgt, je er een hbo-diploma bij zou moeten krijgen om het systeem te kunnen begrijpen waar je vervolgens in terecht komt.’

Maar met de constatering dat het Nederlandse systeem te complex is, zijn we er niet, houdt hij de ruim 250 professionals in de zaal voor. De voorzitter windt zich op over ‘het bijzondere getij’ op de arbeidsmarkt dat de positie van kwetsbare mensen alleen maar moeilijker maakt. ‘Wat zien we gebeuren als de economie aantrekt? Dan rukt de markt op en de overheid ook. Verdwijnt de economische meewind? Dan trekt de markt zich terug. Bedrijven kukelen iedereen die wat minder productief is, of een flexcontract heeft, er weer uit. En de overheid? Ook de overheid trekt zich terug.’

Geen buffer

Juist mensen in de kwetsbaarste positie op de arbeidsmarkt zijn de dupe van dit economische eb en vloed. 'Er is

"Het is deze groep die zich niet gehoord voelt in de Nederlandse samenleving. Zij hebben het gevoel niet mee te tellen. Dit is een voedingsbodem voor populisme.

Kwartje

'Nederland laat mensen ongelofelijk lang op de bank zitten. Zij blijven zo vast zitten in een laag inkomen. Het wemelt van de flexcontracten. Mensen die als dubbeltje zijn geboren, kunnen hierdoor geen kwartje meer worden. Het is de kunst om dit anders in te richten en dat vraagt om een andere vorm, een omslag. Hoe kunnen we deze mensen in onzekere situaties van meer zekerheden voorzien? Het is deze groep die zich niet gehoord voelt in de Nederlandse samenleving. Zij hebben het gevoel niet mee te tellen. Dit is een voedingsbodem voor populisme.'

Stress

Dannenberg wijst op het groeiende onderzoek naar het effect van schulden en armoede op het brein. 'We weten inmiddels dat schulden stress veroorzaken. Maar andersom is er ook verband. Wie lang stress ervaart, veroorzaakt gemakkelijker schulden. Dan zakken mensen weg. Het is een komen en gaan van regelingen, een fout is echt zo gemaakt.'

'Het is een komen en gaan van regelingen, een fout is echt zo gemaakt.'

Het sociaal domein zou volgens Dannenberg een voorbeeld moeten nemen aan het fysieke domein. Daar kun je bij een loket immers zonder problemen een complexe vergunning regelen. 'In het sociaal domein zijn we zo ver nog lang niet. Daar leggen we die verantwoordelijkheid juist bij de burger zelf neer.'

Bij de kraan aanpakken

Toch is er ook goed nieuws. Dannenberg benadrukt dat in het land inmiddels veel in gang is gezet om de problemen 'bij de kraan' aan te pakken. Een goed voorbeeld daarvan is volgens de voorzitter het voornemen van het kabinet op te treden tegen postorderbedrijven en webwinkels die mensen verleiden schulden te maken. 'Daarmee werken we aan de kraan en dat dweilt een stuk beter.'

‘Het sprookje van de zelfredzaamheid: de nieuwe kleren van de keizer’

De ombudsman die een dag eerder nog in zijn onderzoek ‘Een open deur, het vervolg’ concludeerde dat de gemeentelijke schuldhulpverlening niet ‘op orde’ is en dat er tussentijds te veel mensen afhaken, staat vandaag voor een zaal vol ambtenaren die dagelijks met deze problematiek bezig zijn. Hij benadrukt dan meteen maar dat er veel goede zaken in gang zijn gezet - ‘ook ik hou van een halfvol glas’ - maar dat er nog een wereld te winnen valt.



In het kort

- **We blijven maar uitleggen en uitleggen, maar we moeten samen gaan doen.**
- **2,5 miljoen laaggeletterden en 1,4 miljoen mensen in financiële problemen; daar zit een enorme overlap.**
- **We moeten zorgen voor een ruimhartige, laagdrempelige en begripvolle overheid.**

Begin met je te verplaatsen

‘De oplossing zit ‘m niet in nog een keer aan de keukentafel alles uitleggen of een website verbeteren. We moeten met mensen aan de slag’, stelt van Zutphen. Hij haalt het veelzeggende voorbeeld aan van een gemeentelijke website die mensen gebiedt om alle ‘benodigde papieren, zonder paperclips, geordend en gladgestreken mee te nemen, anders gaat de afspraak niet door.’

Hoofdschuddend. Dit is niet de manier waarop je mensen in problemen benadert. Hoe dan wel? Begin eens met je echt te verplaatsen in mensen met schulden. ‘Wat betekent het om met vijftig euro per maand rond te moeten komen? Wat doet het met je als je je huur niet kunt betalen? We denken het te weten, maar we kunnen ons nog steeds niet goed verplaatsen in mensen met schulden.’ Lukt dat wel, dan volgt een meer menselijke benadering als vanzelf.

De ombudsman gelooft dan ook in nudging en geeft een voorbeeld uit Engeland. Look right hebben ze daar op de **Nudging**

rand van de stoep geschreven. Dat voorkomt veel ongelukken zo blijkt. En dat is precies wat we in het sociaal domein ook moeten doen: 'We moeten ergens in het traject iets op de weg schrijven. Het gaat niet over uitleggen, maar over doen, over gedrag veranderen.'

'Het gaat om een gebrek aan begrip, aan ondersteuning en aan face-to-face contact.'

Van Zutphen staat stil bij laaggeletterdheid. 'Daar gaat het over: 2,4 miljoen mensen die moeite hebben met lezen, met begrijpen. 2,5 miljoen laaggeletterden. Als je daarnaast 1,4 miljoen mensen met financiële problemen telt, dan heb je een flinke overlap. En wat zeggen deze mensen? Het gaat om gebrek aan begrip, aan ondersteuning aan face-to-facecontact.'

En dat is voor de ombudsman precies wat nodig is. Een ruimhartige, laagdrempelige en begripvolle overheid. In alle domeinen. 'We moeten ons verplaatsen en begrijpen hoe lastig het is om hulp te vragen, om te zeggen: ik heb een probleem.'

Van Zutphen mag graag tekeer gaan tegen het hardnekkige geloof in de zelfredzaamheid van mensen. 'Dat duikt voortdurend in allerlei beleidsstukken op. Mensen moeten het zelf doen of een beroep doen op hun netwerk, maar er zijn heel veel mensen die helemaal geen sociaal vangnet meer hebben. Het sprookje van de zelfredzaamheid: de nieuwe kleren van de keizer.'

Beter opletten

Veel problemen kunnen voorkomen worden, gaat hij verder. 'We moeten beter opletten wat er gebeurt met mensen die een keer om hulp hebben gevraagd en die we daarna uit het oog zijn verloren.'

Of het nu over schulden of opvoedingsondersteuning gaat, we moeten beter opletten. 'Niet wachten tot deze mensen naar een spreekuur komen, dat gaan ze niet doen. Zoek ze op, en dan niet tussen negen en vijf. Makkelijker gezegd dan gedaan, dat besef ik heel goed.'

In het [vervolgonderzoek van de Nationale ombudsman](https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2018/schuldhelpverlening-van-gemeenten-nog-niet-op-orde) (<https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2018/schuldhelpverlening-van-gemeenten-nog-niet-op-orde>) laten 250 gemeenten zien hoe zij schuldhelpverlening hebben geregeld. 'We hebben de plaatselijke resultaten teruggegeven aan de betreffende gemeenteraad. Ik hoop echt dat ik straks teruglees dat er in de gemeente een discussie wordt gevoerd over de schuldhelpverlening. Doen we de juiste dingen, potverdikke?'

Taboe eraf, de schaamte voorbij

‘Schulden en armoede staat overall hoog op de agenda. Maar we moeten ons voortdurend de vraag stellen: doen we nog steeds de goede dingen? Houd ons scherp’, luidde de oproep van Tamara van Ark, staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.



In het kort

- **Voor de mensen die hulp het hardst nodig hebben, hebben we het verschrikkelijk complex gemaakt.**
- **Er is een groot verschil tussen debt en guilt.**
- **Het is de professional die ziet of iemand een schop onder z'n kont nodig heeft of een duwtje in de rug.**

Taaie problematiek

Hoe taaie de schuldenproblematiek in Nederland is, weet Van Ark al te goed. Afgelopen zomer liep ze een aantal dagen mee bij een – niet nader te noemen – gemeente in Nederland. Ze zat bij mensen met schulden aan de keukentafel. ‘En dan moet je toch de schrijnende conclusie trekken dat we het voor de mensen die de hulp het hardst nodig hebben, verschrikkelijk complex hebben gemaakt.’

Zoals de staatssecretaris het zelf omschrijft: ‘Ik kom niet onder een steen vandaan, ik werk al lang in dit domein, maar het is heel goed om nog eens met de neus op de feiten te worden gedrukt.’ Niet zo gek dat ze later in het interview met dagvoorzitter Marijke Roskam wethouders in Nederland aanraadt haar voorbeeld te volgen: loop eens mee met de wijkteams en schulphulpverleners.

Kritisch naar jezelf kijken

De staatssecretaris benadrukt dat de overheid – juist met de dubbelrol als schuldeiser – ook de verantwoordelijkheid heeft om kritisch naar zichzelf te kijken. ‘Overheidsinstanties die samen incasseren, kijken ook steeds meer hoe ze problemen kunnen voorkomen. Wat is er misgegaan met deze betaling? Is iemand een nonchalante betaler of is er meer aan de hand en moeten we even bellen?’

'In het maatschappelijke debat mag meer begrip zijn voor mensen die in financiële problemen komen.'

In het maatschappelijke debat mag meer begrip zijn voor mensen die in financiële problemen komen, stelt Van Ark. 'Bij professionals is dit begrip er zeker, maar in het maatschappelijk debat zit er nog wel ruis. Zoals René Peters van het CDA ook in de kamer al een keer mooi zei: Er is een groot verschil tussen debt en guilt.'

Het is daarom volgens Van Ark belangrijk om het taboe te doorbreken. 'Er zijn nog veel mensen die denken dat ze er alleen voor staan. Maar iedereen heeft wel eens periode in z'n leven dat hij het niet alleen kan, dat je iemand nog hebt. En dan moet je weten bij wie je aan de bel kunt trekken.'

Preventie voorop

De prioriteit ligt bij de preventie en vroegsignalering, stelt de staatssecretaris. 'Taboe eraf en de schaamte voorbij. Ik zie veel mooie voorbeelden in het land, zoals gemeenten waar nauw samen gewerkt wordt met gerechtsdeurwaarders. We zijn ook bezig met bankbeslag en de beslagvrije voet, taaie materie. Het liefst zou ik gisteren alles geregeld willen hebben, maar dat gaat niet.'

Van Ark gelooft dat werkgevers een belangrijke rol spelen. 'Het zijn werkgevers die veel kunnen signaleren. Ik sprak onlangs een betrokken werkgever die aangaf te kunnen zien aan het telefoongedrag van zijn personeel wie er thuis problemen had. Het zijn ook de werkgevers die te maken krijgen met loonbeslag. Door hulp in te schakelen voor een werknemer kan de werkgever veel leed en kosten voorkomen.'

'Waar het om gaat, is dat mensen de kans krijgen om mee te doen. Aan ons de taak om professionals die ruimte te geven.'

Privacy

Een groot struikelblok dat tijdens het congres naar voren komt is de AVG, de nieuwe privacywetgeving die de uitwisselingen van de informatie tussen instanties en binnen gemeente vaak in de weg staat. Van Ark: 'We onderzoeken de gevolgen van de nieuwe wet. Ik kan daar nog niet op vooruitlopen. Maar er is vaak meer mogelijk dan gemeenten denken.'

Bijvoorbeeld een gemeente waar een ambtenaar op bezoek gaat bij mensen die achterlopen met hun betalingen aan de energieleverancier. 'De ene keer gaat de deur meteen dicht, maar er zijn ook mensen die zeggen: kom maar eens binnen. Of je bij een schuldenaar langs moet gaan of hem juist een sanctie moet geven, is aan de professional volgens Van Ark. 'Het is de professional die ziet of iemand een schop onder z'n kont nodig heeft of een duwtje in de rug. Dat kun je niet in wetgeving vastleggen. Waar het om gaat, is dat mensen de kans krijgen om mee te doen. Aan ons de taak om professionals die ruimte te geven.'

‘Stop maar met alle voorlichting over schulden’

Mensen worden gedreven door hebzucht, angst en kuddegedrag. O, ja en alle voorlichtingscampagnes halen niets uit. Verfrissende inzichten van Victor Lamme, hersenonderzoeker bij de Universiteit van Amsterdam. En een hartelijke kennismaking met de prefrontale cortex.



In het kort

- **Je kunt emoties simpelweg niet bestrijden met kennis.**
- **Hebzucht is de motor waarop we lopen.**
- **Maak goed gedrag sexy en spannend.**

Verstandige beslissingen?

‘Wie heeft er deze week nog een verstandige beslissing genomen?’ Met zijn eerste vraag krijgt wetenschapper Victor Lamme meteen de lachers op zijn hand. Voorzichtig gaan er tien vingers de lucht in. Het is het begin van een verrassende sessie over het menselijk brein. In hoog tempo toont Lamme aan dat mensen allesbehalve rationale wezens zijn. ‘Het brein is eigenlijk een emotieweegschaal en de prefrontale cortex kent waarde toe aan alles om ons heen’, stelt Lamme.

Onderzoek laat zien dat voorlichting en uitleg nauwelijks effect hebben, gedrag laat zich moeilijk beïnvloeden. ‘Je kunt emoties simpelweg niet bestrijden met kennis. Kijk maar naar antivaccinadebat of de Brexit. Bewustwording heeft geen zin, de prefrontale cortex gaat toch zijn eigen gang.’

‘Hebzucht is de motor waarop we lopen.’

Gelukkig zijn er andere manieren om menselijk gedrag te beïnvloeden. Het gaat erom op de juiste knoppen in het brein te drukken, legt Lamme uit. Hij haalt voorbeelden uit de marketing aan die helder aangeven dat mensen vooral worden gedreven door hebzucht. ‘We willen allemaal mooier, beter, leuker. Soms noemen we het ‘passie’ of ‘ambitie’ maar het komt allemaal op hetzelfde neer, de motor waarop we lopen is hebzucht. Zo zitten we als mens in elkaar.’

Beloning houdt hebzucht levend. ‘Beloningen geven ons een dopaminerush en dat is een hele sterke *reinforce* van gedrag.’ Lamme vergelijkt de rat die de hele dag op een knopje drukt om eten te krijgen, met de mensen die de hele dag op de knoppen van hun mobiele telefoon klikken. Facebook is eigenlijk de grootste dopaminedealer van het moment.’

De Postcodeloterij

Reclamemakers maken graag gebruik van de hebzuchtdrijfveer. En van angst. Want naast hebzucht is angst een belangrijke drijfveer voor gedrag. Bijvoorbeeld de *fear of missing out, FOMO*. Denk aan de postcodeloterij. Het zal je toch niet gebeuren dat je buurman wel een prijs wint en jij niet? Hoe raak je die angst kwijt? Door lid te worden. Dat is een heel helder handelingsperspectief.’

‘Teveel aandacht aan negatief gedrag werkt ook averechts.

En ten slotte kuddegedrag. ‘Het brein spiegelt gedrag van anderen. Dat is ook de reden waarom we soms gaan gapen wanneer we iemand zien geeuwen. Ook emoties zijn besmettelijk en dat gaat heel ver.’ Het beeld van de, volgens Lamme foeilelijke UGG-laarzen, is volgens de hersenonderzoeker veelzeggend. ‘Mensen doen graag wat anderen doen. Dus goed gedrag doet volgen.’ Teveel aandacht aan negatief gedrag werkt dan ook averechts.

Met deze kenmerken van menselijk gedrag voor ogen, zouden professionals in het sociaal domein ook het gedrag van hun cliënten moeten beïnvloeden, stelt de hersenonderzoeker hoopvol. ‘Verspil geen tijd aan voorlichting, maar zoek naar de juiste knoppen bij je cliënt. Win vertrouwen, laat zien wat er voor hem te halen valt, benadruk: je bent slimmer af als je je schulden aflost, goed gedrag is sexy en spannend.’

Hoe pakken gemeenten schulden aan? De belangrijkste cijfers in een animatievideo

Een gloednieuwe animatievideo toonde tijdens het congres wat gemeenten doen om schulden aan te pakken. De animatie gaf de cijfers weer die uit het eerste jaar van de Divosa Benchmark Armoede & Schulden naar voren kwamen. Hoeveel huishoudens met schulden doen een beroep op de gemeente en hoeveel van hen krijgen hulp? Wat kost dit een gemeente?

Als je de video niet kunt bekijken, klik hier

De Divosa Benchmark Armoede & Schulden zit nog bomvol andere interessante cijfers, bijvoorbeeld over de aanpak van armoede. Meer dan 140 gemeenten doen mee aan de benchmark, goed voor bijna de helft van onze bevolking. Gemeenten kunnen met de benchmark hun cijfers onderling vergelijken, van elkaar leren en hun beleid verder verbeteren.

Doet jouw gemeente ook mee? Kijk op: www.divosa-benchmark.nl (<http://www.divosa-benchmark.nl>)

Foto-impresie



[Klik op de foto-impresie om naar het Flickr-album te gaan.](#)

Colofon

Divosa

Koningin Wilhelminalaan 5 | 3527 LA Utrecht

Postbus 2758 | 3500 GT Utrecht

030 - 233 23 37

info@divosa.nl

www.divosa.nl

Tekstredactie

Jessica Maas

Ingrid Huisman (Divosa)

Fotografie

Lieselot Alers

Animatie

Studio Lakmoes

Webredactie

Jasja van Moorsel (Divosa)

Versie

september 2018