

## **Huishoudens in de rode cijfers**

### **Omvang en achtergronden van huishoudens met (een risico op) problematische schulden**

Eindrapport

C.M. van Ommeren, L.S. de Ruig, P. Vroonhof

Projectnummer: B3471

Zoetermeer, 27 juli 2009

Dit onderzoek is gefinancierd door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting of numbers and/or text as an explanation or support in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

## Voorwoord

De groei van de problematische schulden in de afgelopen jaren vormt, mede in relatie tot maatschappelijke- en arbeidsparticipatie, een belangrijk aandachtspunt in het centrale en lokale overheidsbeleid. Het terugdringen van het aantal huishoudens met problematische schulden is dan ook een van de speerpunten van het huidige kabinet.

Voor u ligt de rapportage van het onderzoek van Panteia naar de omvang van het aantal huishoudens met problematische schulden, of een duidelijk risico daarop. Dit rapport is het tweede, verdiepende deel van een tweeluik. Het eerste onderdeel van het onderzoek, een schatting van de omvang van het aantal huishoudens met betalingsachterstanden, verscheen in november 2008.

Samen geven deze twee onderzoeken meer zicht op de omvang van de problematiek van huishoudens die in een schuldsituatie verkeren. Bij de uitvoering van dit verdiepende deel is ondermeer gebruik gemaakt van gegevens die zijn verzameld in het kader van deze monitor betalingsachterstanden. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met 140 huishoudens, door heel Nederland heen.

Op deze plaats willen we dan ook eerst en vooral alle respondenten bedanken die zo openhartig met ons hebben gesproken over hun financiële situatie, de achtergronden en oorzaken van een eventuele schuld en de toekomstperspectieven die zij (nog) zien. Wat in deze gesprekken is gezegd is voor het onderzoek van grote waarde geweest.

Daarnaast een woord van dank voor Ariadne Appels van Bureau WSNP voor haar behulpzaamheid en adviezen. Tot slot willen wij hier Freeke Sijtsma, interim directeur van de NVVK gedurende de looptijd van dit onderzoek, bedanken voor haar hulp bij het verzamelen van informatie over het aantal lopende trajecten.

Het onderzoek is ondersteund door de begeleidingscommissie: de heer J. van den Hoff (Raad voor Rechtsbijstand), mevrouw C. Huisman, mevrouw F. Sijtsma, mevrouw Y. van Houdt (NVVK), de heer G. Lankhorst (ministerie van Justitie), de heer A. Luten (Nibud), de heer M. Meihuizen (VNG), de heer E. Radius (MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening), mevrouw O. Yurtsever (Divosa), de heer R. de Vos (gemeente Amsterdam). Vanuit het ministerie is het onderzoek begeleid door mevrouw J. Day en de heer M. Oosterom. We bedanken de leden van de commissie voor hun bijdrage aan het onderzoek en hun rol bij de totstandkoming van het rapport.

*Paul Vroonhof, Lennart de Ruig en Martine van Ommeren*  
*Onderzoeksteam*



# Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusie	7
1. Inleiding	17
1.1 Aanleiding van het onderzoek	17
1.2 Vraagstelling	19
1.3 Indeling van het rapport	20
2. Methode en definities	21
2.1 Inleiding	21
2.2 Onderscheid in risicogroepen	21
2.3 Huishoudens met een risico op problematische schulden	23
2.4 Huishoudens met een problematische schuld	26
2.5 Oorzaken en oplossingsstrategieën	28
3. Omvang van risicogroepen	31
3.1 Inleiding	31
3.2 Aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden	32
3.3 Aantal huishoudens met een risico op problematische schulden, ten opzichte van huishoudens met problematische schulden	33
3.4 Aantal huishoudens met problematische schulden, ten opzichte huishoudens in geregistreerde schuldhulpverlening	34
3.5 Overzicht aantallen huishoudens	35
3.6 Vergelijking met voorgaande onderzoeken	36
4. Kenmerken van risicogroepen	39
4.1 Inleiding	39
4.2 Huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden	39
4.3 Huishoudens met een risico op problematische schulden en huishoudens met problematische schulden	44
5. Het ontstaan van een schuldsituatie	51
5.1 Inleiding	51
5.2 Indeling in typen schulden	51
5.3 Profielen van huishoudens met een risico op problematische schulden	53
5.4 Profielen van huishoudens met problematische schulden	55
5.5 Typen oorzaken	58
5.6 Financieel beheer	60
5.7 Ongevallen van het leven	62
5.8 Levensstandaard	64
5.9 Overige oorzaken	66
5.10 Combinatie van oorzaken	69
5.11 Van gezonde financiële huishouding tot het begin van een probleem	69
5.12 Recidive	71
5.13 Duur	72
5.14 Conclusies	73

6.	Oplossingsstrategieën en gebruik van hulpverlening	75
6.1	Inleiding	75
6.2	Eigen oplossingsstrategieën	75
6.3	Cruciale omgevingsfactoren	82
6.4	Bronnen van informatie	83
6.5	Ervaringen met hulpverlening	84
6.6	Vragen om hulp	86
6.7	Conclusies	88
7.	Conclusies	91
7.1	Achtergrond	91
7.2	Risicogroepen	91
7.3	Omvang van het probleem	92
7.4	Oorzaken	93
7.5	Oplossingen	93
7.6	Gebruik van hulpverlening	93
7.7	Gevolgen van de economische crisis	94
Bijlage I	Begrippen	95
Bijlage II	Onderzoeksverantwoording	97
Bijlage III	Bestandsbeschrijving diepte-interviews	103

# Samenvatting en conclusie

## Inleiding

Een van de pijlers van het kabinetsbeleid is het voorkomen en wegnemen van drempels die participatie aan de maatschappij en het arbeidsproces in gevaar brengen of belemmeren. Problematische schulden zijn een belangrijke belemmerende factor voor participatie. Een schuldsituatie bemoeilijkt bijvoorbeeld de re-integratie van uitkeringsgerechtigden, maar legt ook een zware druk op huishoudens die afhankelijk zijn van een inkomen uit arbeid. Het voorkomen en beperken van problematische schulden vormt dan ook een speerpunt van het kabinetsbeleid.

Een duidelijk beeld van het aantal huishoudens met problematische schulden is er niet. Dat beeld is van belang om op termijn inzicht te krijgen in de effectiviteit van het kabinetsbeleid. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft Panteia daarom opdracht gegeven een onderzoek uit te voeren naar de omvang van het aantal huishoudens met problematische schulden of een duidelijk risico daarop. Het onderzoek is te beschouwen als de nulmeting van het aantal huishoudens met schulden.

Het hoofddoel van het onderzoek is het schatten van het aantal huishoudens in Nederland met problematische schulden of een risico daarop. Daarnaast is in het onderzoek gezocht naar de achtergrondkenmerken van schuldenaren en de oorzaken voor het ontstaan van problematische schulden. Ook is aandacht uitgegaan naar de oplossingen die huishoudens zoeken en het gebruik van hulpverlening.

## Operationalisering

In het onderzoek is een aantal belangrijke keuzes gemaakt om een realistisch beeld te krijgen van de omvang van het aantal schuldenaren in Nederland.

Met het oog op de representativiteit van het onderzoek is er gebruik gemaakt van een telefonische enquête onder een aselechte steekproef van 3.809 huishoudens, *face-to-face* gesprekken met 140 huishoudens waarin de inkomsten, uitgaven, bezittingen en schulden op een rij zijn gezet en bestaande gegevens over huishoudens die gebruik maken van schuldhulpverlening.

In het onderzoek is voor de definitie van problematische schulden zoveel mogelijk aangesloten bij de criteria die in het veld worden gehanteerd. Het hoofdcriterium luidt: *'de som van de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden is hoger dan de volgens de Recofa rekenmethode gecalculerde aflossingscapaciteit'*. Naast dit hoofdcriterium werken de meeste schuldhulpverleners in de praktijk met nog een aantal aanvullende criteria om vast te stellen of een natuurlijk persoon problematische schulden heeft. Bijvoorbeeld het criterium dat één of meer schuldeisers niet bereid zijn een betalingsregeling te treffen. In het onderzoek zijn deze aanvullende criteria niet gebruikt, omdat tijdens vorige onderzoeken op dit gebied bleek dat niet mogelijk was deze te ope-

rationaliseren binnen een onderzoekssetting. Vanwege de leesbaarheid wordt in dit rapport gesproken over huishoudens met 'problematische schulden'. Daarmee wordt dus een groep aangeduid die enkel voldoet aan het hoofdcriterium dat schuldhulpverleners hanteren voor problematische schulden.

Het onderzoek brengt niet alleen het aantal huishoudens met problematische schulden in kaart, maar ook het aantal huishoudens met *een risico* daarop. Vanuit preventie-overwegingen is informatie over huishoudens met een risico op problematische schulden net zo belangrijk als informatie over huishoudens die in een problematische schuldsituatie verkeren. Een problematische schuldsituatie ontstaat in de meeste gevallen namelijk niet van de ene op de andere dag. Voorafgaand aan het moment waarop de schulden problematisch worden, doorlopen veel huishoudens een stadium waarin er reeds sprake is van een (beginnende) schuldsituatie, en waarin een risico bestaat op het problematisch worden van deze schulden.

Naast het onderscheid in het meer of minder risicovol zijn van de schuldsituatie, is het ook zinvol onderscheid te maken tussen huishoudens die geen professionele schuldhulpverlening zoeken en huishoudens die wel gebruik maken van schuldhulpverlening. De eerste groep huishoudens is niet in statistieken zichtbaar voor beleidsmakers, omdat zij niet bekend en geregistreerd zijn bij (schuld)hulpverlenende instanties. Op grond van hun financiële situatie kunnen zij echter wel in aanmerking komen voor hulpverlening.

Om recht te doen aan de verschillende schuldsituaties waarmee huishoudens te maken krijgen en aan het feit dat het ene huishouden wel hulp zoekt en het andere niet, is gekozen voor een indeling in een aantal groepen. Er worden vier hoofdgroepen onderscheiden:

- Groep 1. Huishoudens die geen risico lopen op problematische schulden.
- Groep 2. Huishoudens die *een risico lopen* op problematische schulden.
- Groep 3. Huishoudens die problematische schulden hebben, maar niet deelnemen aan een wettelijk schuldhulpverleningstraject (WSNP) of een minnelijk schuldhulpverleningstraject.
- Groep 4. Huishoudens die problematische schulden hebben en deelnemen aan een wettelijk schuldhulpverleningstraject (WSNP) of een minnelijk schuldhulpverleningstraject.

Voor het bepalen van de omvang van huishoudens die een risico lopen op problematische schulden is een aantal risico-indicatoren gehanteerd. Gekozen is voor objectief meetbare, financiële indicatoren. Als het huishouden tijdens of in het jaar voorafgaand aan het telefonische interview voldeed aan tenminste één van de onderstaande voorwaarden, is er in ieder geval sprake van een risicosituatie (groep 2, 3 en 4).

- 1 Er is sprake van meer dan drie soorten achterstallige rekeningen vanwege financiële redenen<sup>1</sup>
- 2 Er zijn één of meer achterstallige rekeningen vanwege financiële redenen<sup>1</sup> in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas of water, ziektekostenverzekering, bij de afbetaling van leningen en afbetalingsregelingen

<sup>1</sup> In de vragenlijst is gevraagd of het niet betalen van rekening als reden had: 1) financieel, 2) vergeten, 3) achterstand in eigen administratie, 4) fout administratie van de organisatie.



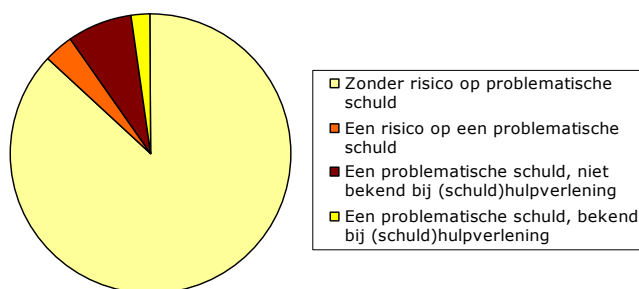
- 3 De (totale) omvang van de achterstallige rekening(en) bedraagt meer dan 500 euro
- 4 Het huishouden staat minstens één keer per maand of meestal rood voor meer dan 500 euro
- 5 Er is een creditcardschuld van meer dan 500 euro<sup>2</sup>

Bij het bepalen van de omvang van groep 3 en 4 (huishoudens met problematische schulden die al dan niet deelnemen aan een wettelijk of minnelijk traject) is gebruik gemaakt van het hoofdcriterium dat in de schuldhulpverlening gebruikt wordt om de schuldsituatie te beoordelen. In de definitie is er sprake van een problematische schuld wanneer het bedrag dat een huishouden maandelijks kwijt is aan aflossingen van schulden hoger is dan de aflossingscapaciteit (het bedrag dat maandelijks overblijft van het inkomen, na betaling van de noodzakelijke kosten van levensonderhoud en vaste lasten). Om vast te stellen wat deze aflossingscapaciteit is, is in het onderzoek voor ieder huishouden dat deel heeft genomen aan de verdiepende gesprekken de hoogte van het Vrij Te Laten Bedrag (VTLB)<sup>3</sup> berekend. Ten slotte is aan huishoudens gevraagd of zij gebruik maken van (schuld)hulpverlening.

## Aantal huishoudens met schulden

Een belangrijke graadmeter voor de schuldenproblematiek in Nederland is het totaal aantal huishoudens met problematische schulden of een risico daarop, gemeten in het jaar voorafgaand aan het onderzoek. Als deze huishoudens bij elkaar worden opgeteld, zijn er minimaal 841.000 en maximaal 1.043.000 huishoudens die in meer of mindere mate schulden hebben. Dit is een aanzienlijk deel van alle Nederlandse huishoudens, namelijk ruim 13 procent.

**Figuur 0.1** Huishoudens in Nederland naar risicocategorie



Bron: Panteia

Wanneer het totaal aantal huishoudens met problematische schulden of een risico daarop wordt opgesplitst, zoals in bovenstaande figuur, blijkt dat minimaal 108.000 tot maximaal 417.000 huishoudens zich in een risicosituatie bevinden: circa 3,5 procent van alle Nederlandse huishoudens. Deze huishoudens hebben

<sup>1</sup> Idem.

<sup>2</sup> Het betreft hier achterstallige rekeningen bij het (af)betalen van de creditcardschuld.

<sup>3</sup> Hiervoor is gebruik gemaakt van de Vrij Te Laten Bedrag-calculator, versie 1.4. (januari 2009), © Kred'it BV Eindhoven, te downloaden vanaf <http://www.wsnp.rvr.org/>

achterstallige rekeningen, staan voor relatief grote bedragen rood en/of hebben aanzienlijke creditcardschulden. Hun situatie is echter nog niet problematisch volgens het hoofdcriterium van schuldhulpverlenende organisaties.

Een deel van de Nederlandse huishoudens heeft problematische schulden, maar maakt geen gebruik van een wettelijk of minnelijk schuldhulpverleningstraject. De omvang van deze groep bedraagt minimaal 345.000 en maximaal 743.000 huishoudens: circa 7,5 procent van alle Nederlandse huishoudens. Dit betekent dat zo'n driekwart van alle huishoudens met problematische schulden geen minnelijk of wettelijk traject doorloopt.

De laatste groep bestaat uit huishoudens met problematische schulden die deelnemen aan een wettelijk schuldhulpverleningstraject of een minnelijk schuldsanerings- of schuldbemiddelingstraject. Dit zijn naar schatting 164.000 huishoudens: iets meer dan twee procent van alle huishoudens.

In de volgende tabel is een overzicht gegeven van het totaal aantal huishoudens in Nederland per risicogroep. Aangezien de schattingen betrekking hebben op steekproefonderzoek, is in de laatste twee kolommen rekening gehouden met een foutenmarge naar boven en naar beneden.

**Tabel 1** Aantal huishoudens per risicogroep tijdens en in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek

Groep	% huishoudens	Aantal huishoudens	Ondergrens	Bovengrens
Totaal aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden inclusief WNSP-trajecten	13,4%	946.000	841.000	1.043.000
1. Huishoudens <i>zonder</i> risico op problematische schuld	86,8%	6.145.000	6.040.000	6.250.000
2. Huishoudens die een risico lopen op een problematische schuld	3,5%	248.000	108.000	417.000
3. Huishoudens met een problematische schuld, niet bekend en geregistreerd bij (schuld)hulpverlenende instanties	7,5%	529.000	345.000	743.000
4. Huishoudens met een problematische schuld, bekend en geregistreerd bij (schuld)hulpverlenende instanties	2,3%	164.000	-	-

*Bron: Panteia. Door afrondingsverschillen tellen de percentages niet precies op tot de (sub)totalen.*

## Kenmerken en profielen van huishoudens met schulden

Sommige huishoudens lopen een groter risico op schulden dan andere huishoudens en zijn daardoor aan te merken als kwetsbare groepen voor schuldenproblematiek. Uit een vergelijking tussen huishoudens in een risicosituatie (groep 2) met huishoudens in een problematische schuldsituatie (groep 3 en 4) komt een aantal kwetsbare groepen naar voren. Risicohuishoudens zijn veel hoger opgeleid

dan huishoudens met problematische schulden, bestaan veel vaker uit paren (met en zonder kinderen), hebben vaker een baan en een gezamenlijk inkomen van meer dan 3000 euro netto per maand. Huishoudens met problematische schulden zijn vaker laag opgeleid, alleenstaand, niet-werkzaam en hebben vaker een gezamenlijk inkomen tussen 1000 en 3000 euro netto per maand. Het gaat bovendien relatief vaak om mannen.

Kijkend naar de financiële situatie van huishoudens in een risicosituatie en huishoudens in een problematische schuldsituatie, valt op dat de laatste groep (nog) vaker achterstallige rekeningen heeft dan de risicogroep, en voor hogere bedragen. Ze hebben wel iets minder leningen, waarschijnlijk als gevolg van hun afgenomen kredietwaardigheid. Ook wonen ze vaker in een huurwoning.

Als deze informatie wordt gecombineerd met de gegevens die zijn ingewonnen tijdens de verdiepende gesprekken met huishoudens, komen een aantal profielen van schuldenaren naar voren. Huishoudens in een risicosituatie hebben over het algemeen een modaal of bovenmodaal inkomen, maar een forse schuld. Dit zijn vrij jonge huishoudens, meestal met een inkomen uit arbeid en vaak zelfs tweeverdieners. Ondanks het (boven)modale inkomen kunnen de huishoudens niet rondkomen. Er is sprake van slecht financieel beheer, te hoge vaste lasten en maandelijkse uitgaven die vrijwel altijd de inkomsten overschrijden. Wanneer deze huishoudens de middelbare leeftijd bereiken hebben ze hun kredietwaardige inkomenspositie vrijwel geheel verzilverd. Als het bestedingspatroon dan niet wordt aangepast, ontstaat er al snel een problematische situatie wanneer de betalingsverplichtingen niet meer kunnen worden nagekomen.

Huishoudens in een problematische schuldsituatie hebben vaker een modaal of benedenmodaal inkomen. Het grootste deel bestaat uit huishoudens die met een laag inkomen dat net toereikend is voor de noodzakelijke uitgaven. Daarna volgen huishoudens met een modaal inkomen – vaak gezinnen met kinderen – die hun kredietwaardigheid grotendeels verzilverd hebben. Ten slotte zijn er huishoudens met een inkomen op of onder het bijstandsniveau. Vaak gaat het om alleenstaanden, zoals schuldenaren zonder vaste woon- of verblijfplaats en/of met een verslavingsachtergrond. Maar ook kleine ondernemers (zzp'ers) kunnen behoren tot deze groep. Door de slechtere inkomenspositie van deze huishoudens verloopt het traject tussen het begin van een risico en het ontstaan van een problematische schuld sneller. Wanneer huishoudens net voldoende inkomen hebben om iedere maand rond te komen, kan één onvoorziene rekening het begin van een schuldsituatie inluiden. Deze huishoudens zijn niet in staat om tegenvallers op te vangen.

## Oorzaken

Schuldsituaties ontstaan zelden als gevolg van één oorzaak. Vaak is er sprake van een keten met elkaar verbonden oorzaken en verklaringen voor het ontstaan van een risicosituatie en het verergeren van het probleem tot een problematische schuldsituatie. Uit het onderzoek komen vier clusters van oorzaken naar voren.

Gebrekkig *financieel beheer* is de belangrijkste oorzaak voor het ontstaan van schuldsituaties, zowel bij huishoudens met problematische schulden als bij huishoudens met een risico daarop. Ook wanneer er sprake is van een andere aanlei-

ding, zoals arbeidsongeschiktheid of werkloosheid, speelt een gebrek aan financieel inzicht vaak in hoge mate een rol bij het verergeren of escaleren van situaties. Slecht financieel beheer uit zich bij de schuldenaren in verschillende vormen. Een deel van de huishoudens is zeer laconiek met het inkomen. Zij budgetteren niet en de financiële planning beslaat een erg korte termijn. Daarnaast zijn er huishoudens met weinig financiële kennis. Zij overzien de consequenties niet van het afsluiten van een financieel product of weten niet op welke toeslagen ze recht hebben. Tot slot hebben huishoudens een matig financieel overzicht. Veel huishoudens hebben bijvoorbeeld weinig zicht op de omvang van maandelijks terugkerende lasten.

Na gebrekkig financieel beheer is een *terugval in het inkomen* een belangrijke aanleiding of katalysator voor het ontstaan van een schuldsituatie. Vooral problematische schuldsituaties ontstaan als gevolg van een terugval in het inkomen. Wanneer er een inkomen wegvalt door ziekte, werkloosheid, faillissement van het eigen bedrijf of scheiding kunnen huishoudens hier vaak moeilijk op anticiperen. Voor huishoudens met een laag huishoudinkomen resulteert een dergelijk 'ongeval van het leven' vaak in overlevingsschulden: waar de gezinnen eerst met moeite rond konden komen, is het inkomen nu niet meer toereikend voor de noodzakelijke uitgaven.

Als derde cluster veroorzaakt een (te) *hoge levensstandaard* financiële problemen. Vooral huishoudens die een risico lopen op problematische schulden geven vaak meer uit dan er binnen komt. Deze huishoudens wonen vaak (te) duur voor hun inkomen, maar perken hun bestedingsruimte nog verder in door leningen en afbetalingsregelingen af te sluiten waarop moet worden afgelost. Ook zijn de huishoudens geneigd voor grote bedragen impulsieve uitgaven te doen, bijvoorbeeld aan inrichting of vakanties.

Tot slot zijn er overige oorzaken of aanleidingen voor een schuldsituatie. Zo zijn er huishoudens waarbij *overkreditering* een schuldsituatie (mede) veroorzaakte. Ook *verslaving* leidt in een aantal gevallen tot problematische schulden. In een enkel geval komt het voor dat een *particuliere schuldhulpverlener of bewindvoerder* er niet in slaagt een zaak correct af te handelen, wat de schuldsituatie voor een schuldenaar kan verergeren.

Veel oorzaken kunnen leiden tot een min of meer structurele problematische schuldsituatie of een structurele risicosituatie. Uit het onderzoek blijkt dat er bij huishoudens in een risicosituatie vooral sprake is van een jojo-effect: huishoudens slagen er steeds in de financiële situatie iets te verbeteren, maar dit is vaak slechts tijdelijk. Bijna de helft van de huishoudens met een risico op problematische schulden heeft eerder een financieel moeilijke situatie doorgemaakt. Bij de huishoudens met problematische schulden komt 'recidive' minder frequent voor. Wanneer huishoudens herhaaldelijk problematische schulden hebben zit hier vaker een langere tijdspanne tussen. Het gaat vaak enkele jaren goed, tot het moment dat de aandacht voor de financiële situatie verslapt of er (opnieuw) sprake is van een exogene aanleiding voor het ontstaan van een schuldsituatie.

## Oplossingen

Wanneer huishoudens proberen hun schuldenpositie te verbeteren, kiezen ze hiervoor verschillende strategieën. De belangrijkste genoemde oplossingen zijn:

- Bezuinigen
- Zorgen voor meer inkomen
- Extra geld lenen
- Beter financieel beheer
- Hulp vragen
- Investeren
- Regeling treffen met schuldeisers

Deze oplossingsstrategieën die de schuldenaren hanteren zijn in wisselende mate succesvol in het terugdringen van de schuldenlast. De meest genoemde oplossing is bezuinigen of zuiniger leven. De mate waarin huishoudens hier daadwerkelijk toe in staat zijn varieert echter sterk. Ook bij de andere oplossingsstrategieën is de wens soms de vader van de gedachte. Huishoudens hopen dan meer inkomen te kunnen verdienen, of verwachten dat een investering in het huis of een opleiding zich op korte termijn gaat terugbetalen.

Sommige oplossingen, zoals het aangaan van een extra lening, kunnen zelfs een nadelig effect hebben op de schuldenpositie. Dit wordt vaker genoemd door schuldenaren met een problematische schuld dan door huishoudens in een risicosituatie. Wanneer de schuldenpositie al problematisch is, lijken schuldenaren minder goed in staat te zijn rationeel na te denken over oplossingen voor hun problemen.

Een deel van de huishoudens onderneemt in het geheel *geen acties*. Met name risicohuishoudens hebben de neiging de situatie te negeren of te ontkennen. Zij zien niet in dat er sprake is van een probleem, dus een oplossing is ook niet nodig. Huishoudens met problematische schulden daarentegen zien de situatie in een aantal gevallen als uitzichtloos. Zij zien geen enkele mogelijke oplossing, en ondernemen daarom ook geen acties: ze wachten af. Tot slot is er een groep huishoudens die proberen van dag tot dag te leven en de situatie 'vol te houden' tot deze zichzelf verbetert door een financiële meevaller of een inkomensverbetering.

Factoren die een belangrijke invloed kunnen hebben op de ontwikkeling van een schuldsituatie zijn de mate van zelfredzaamheid van de schuldenaar en het sociale netwerk. Met name de openheid waarmee de schuldenaar over zijn of haar problematiek kan spreken binnen het netwerk is van groot belang voor de ervaring en ontwikkeling van de schuldsituatie.

Als huishoudens met schulden zoeken naar informatie, maken ze hiervoor zo veel mogelijk gebruik van anonieme, 'veilige' kennisbronnen. De huishoudens zoeken hun informatie voor een groot deel op internet en bij televisieprogramma's. Ook wordt er gezocht binnen het sociale netwerk, bijvoorbeeld bij ervaringsdeskundigen in de omgeving of een familielid met financiële kennis. Weinig respondenten noemen professionele organisaties als informatiebron, behalve wanneer deze duidelijk op internet vindbaar zijn, zoals Nibud.

## Hulpverlening

Een beperkt deel van de huishoudens met schulden heeft nu of in het verleden gebruik gemaakt van hulpverlening. Het aantal huishoudens dat hulp vraagt neemt wel toe met de ernst van de situatie, maar in alle gevallen maakt de meerderheid van de huishoudens geen gebruik van hulpverlening via professionele organisaties.

In het onderzoek is een ruwe schatting gemaakt van het aantal huishoudens dat enige vorm van hulp krijgt of heeft gekregen. Hulpverlening is hierbij breed opgevat; niet alleen de officiële schuldhulpverlenende instanties zijn meegeteld. Van de huishoudens met een risico op problematische schulden ontvangt ruwweg één derde enige vorm van hulp. Van de huishoudens die reeds problematische schulden hebben ontwikkeld, maar geen gebruik maken van een wettelijk of minnelijk traject, maakt ongeveer één op de drie huishoudens wel gebruik van een andere vorm van (schuld)hulpverlening, bijvoorbeeld een (vrijblijvende) training over budgetbeheer of maatschappelijk werk.

Huishoudens die hulp zoeken gaan vaak af op advies van vrienden, familie en andere bekenden. Mensen met internet zoeken ook veel via het internet. Huishoudens zijn in sommige gevallen bang om een schuldhulpverlenende instantie te benaderen, uit angst voor een minnelijk of wettelijk traject. Deze angst komt voort uit ervaringsverhalen van anderen, die bijvoorbeeld waardevolle spullen hebben moeten verkopen.

De behoefte aan hulp is bij een deel van de groepen wel latent aanwezig. De praktische hulpvraag bestaat in feite uit twee onderwerpen: tijdelijk beheer over de inkomsten en/of financiële tips. Sommige huishoudens willen daarnaast ook emotionele of morele ondersteuning.

Er zijn vaak psychologische barrières die verhinderen dat respondenten echt hulp gaan vragen:

- *Erkenning*: voor men hulp kan vragen, vergt dit dat de schuldenaar aan zichzelf toegeeft dat er daadwerkelijk een probleem is.
- *Identificatie/herkenning*: er is een grote groep huishoudens die 'schuldhulpverlening' niet op de eigen situatie van toepassing acht. Men denkt hierbij aan hele zware gevallen (en rekent zichzelf daar niet toe).
- *Locus of control*: schuldenaren die de regie over de problematiek *buiten* zichzelf plaatsen, hebben vaak een groot wantrouwen jegens instanties. Zij zien hen als 'veroorzaker', wat een belemmering is om daar hulp te zoeken. Schuldenaren die juist graag *zelf* de regie over de problematiek houden, willen de situatie kunnen beheersen. Zij zijn geneigd de eigen capaciteiten te overschatten, en te onderschatten wat hulpverlening hen kan bieden.

## Conclusies

Zeker 841.000 Nederlandse huishoudens hebben problematische schulden of lopen een risico daarop. Meer dan de helft van deze huishoudens zit in een problematische schuldsituatie, maar maakt geen gebruik van het minnelijk of wettelijk traject. Dit betekent dat de schuldenproblematiek groter is dan tot nu toe werd aangenomen. Ook valt te concluderen dat een ruime meerderheid van de doelgroep nog niet wordt bereikt door de schuldhulpverlening.

Er is een aantal kwetsbare groepen te benoemen die vaker dan andere groepen schulden maken: alleenstaanden, laagopgeleiden, minima, uitkeringsgerechtigden, kleine ondernemers, verslaafden, gezinnen met kinderen met een modaal inkomen en tweeverdieners zonder kinderen waarbij sprake is van een te luxe levensstijl en overkreditering.

Uit een analyse van de oorzaken voor het ontstaan van schulden is te concluderen dat schulden grotendeels zijn te voorkomen. Als het financieel beheer van huishoudens zou verbeteren is een belangrijke oorzaak weggenomen. Ook de risico's van exogene oorzaken zoals ziekte, werkloosheid en echtscheiding zijn voor een deel te beheersen, met een zorgvuldige risico-inschatting en adequate verzekering. Lastiger te beïnvloeden zijn huishoudens waarbij het maken van schulden een levensstijl is geworden. Beperking van de mogelijkheden tot overkreditering is een belangrijke stap, maar daarmee is nog niet voorkomen dat huishoudens een levensstandaard nastreven die de financiële capaciteiten te boven gaat.

De meeste huishoudens in een schuldsituatie ondernemen zelf actie om verbetering te brengen in hun situatie. Een deel van deze huishoudens overschat echter het effect van de gehanteerde oplossingsstrategie. Soms zijn de genoemde oplossingen zelfs contraproductief, zoals het aangaan van een extra lening. Daarnaast zijn er huishoudens die in het geheel geen actie ondernemen. Huishoudens in een risicosituatie kiezen vaak voor een vorm van 'struisvogelpolitiek'. Huishoudens met problematische schulden daarentegen zien de situatie in een aantal gevallen als uitzichtloos en wachten af.

Het internet, de televisie en het sociale netwerk vormen belangrijke informatie- en hulpbronnen voor huishoudens met schulden. Voor sommige huishoudens is marktplaats.nl bijvoorbeeld een plaats waar gezocht wordt naar hulpverleners. De kwaliteit van deze hulpverlening laat soms te wensen over en enkele huishoudens vertellen schrijnende verhalen over de gevolgen van het inschakelen van malafide hulpverleners. Angst voor en onbekendheid van het minnelijk of wettelijk traject is voor sommige huishoudens een reden om geen officiële schuldhulpverlenende instantie te benaderen. Een deel van de huishoudens met schulden heeft nu of in het verleden wel gebruik gemaakt van officiële schuldhulpverlening. Zodra huishoudens bekend zijn met het minnelijk of wettelijk traject, is de angst kleiner.

De behoefte aan goede schuldhulpverlening is bij een deel van de schuldenaren latent aanwezig. De praktische hulpvraag bestaat in feite uit twee onderwerpen: tijdelijk beheer over de inkomsten en/of financiële tips. Sommige huishoudens willen daarnaast ook emotionele of morele ondersteuning. Er zijn bij veel huishoudens echter psychologische barrières die verhinderen dat respondenten echt hulp gaan vragen. Het niet-gebruik van schuldhulpverlening zou kunnen verminderen als deze drempels worden weggenomen. Schuldenaren moeten leren erkennen dat ze een probleem hebben, moeten zich gaan identificeren met schuldhulpverlening en moeten leren erkennen dat ze hun problemen niet allemaal zelf kunnen oplossen.

Tot slot geeft het onderzoek aanleiding tot enkele overwegingen over de gevolgen van de kredietcrisis en recessie voor de schuldenproblematiek in Nederland. In het tijdsbestek van het onderzoek (september 2008 tot en met juli 2009) is

niet waargenomen dat de schuldenproblematiek duidelijk is toegenomen. Er is een vervolgmeting voor nodig om harde uitspraken te doen over ontwikkelingen in de aard en omvang van de schuldenproblematiek. Wel is gesproken met enkele huishoudens waarbij de recessie ertoe leidde dat hun financiële problemen verergerden. Het gaat om werknemers die zijn ontslagen, die niet meer betaald kunnen overwerken en zo essentiële inkomsten missen, en zzp'ers die het aantal opdrachten zien verminderen.

Als wordt gekeken naar de risicofactoren, dan is het aannemelijk dat het aantal huishoudens met problematische schulden of een risico daarop, de komende tijd zal toenemen. Een plotselinge inkomensdaling als gevolg van bijvoorbeeld werkloosheid of faillissement is namelijk een belangrijk startpunt voor het ontstaan van een schuldsituatie. Ook de zwakke woningmarkt is voor huishoudens die hun woning moeten verkopen, bijvoorbeeld vanwege een inkomensdaling, een risicofactor. Voorspellingen van ondermeer het Centraal Planbureau laten zien dat zowel de arbeidsmarkt als de woningmarkt tot in 2010 knelpunten kennen. De schuldenproblematiek in Nederland zal dus waarschijnlijk de aandacht blijven opeisen.



# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding van het onderzoek

Een van de pijlers van het kabinetsbeleid is het voorkomen en wegnemen van drempels die participatie aan de maatschappij en het arbeidsproces in gevaar brengen of belemmeren. Problematische schulden zijn een belangrijke belemmerende factor voor participatie.<sup>1</sup> Een schuldsituatie bemoeilijkt bijvoorbeeld de re-integratie van uitkeringsgerechtigden, maar legt ook een zware druk op huishoudens die afhankelijk zijn van een inkomen uit arbeid. De aanpak van problematische schulden vormt dan ook een aandachtspunt in het centrale en lokale overheidsbeleid.

In de afgelopen jaren is er door het kabinet een groot aantal maatregelen genomen die gericht zijn op de hele keten rondom schuldenproblematiek: van het verbeteren van de financiële bewustwording tot het verbeteren van de effectiviteit en kwaliteit van de schuldhulpverlening. Een duidelijk beeld van het aantal huishoudens met problematische schulden is er echter nog niet. Dat beeld is van belang om op termijn inzicht te krijgen in de effectiviteit van het kabinetsbeleid. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft Panteia daarom opdracht gegeven een onderzoek uit te voeren naar:

- de omvang van het aantal huishoudens met betalingsachterstanden, en
- de omvang van het aantal huishoudens met problematische schulden of een duidelijk risico daarop.

Over het eerste onderdeel van het onderzoek is in november 2008 het rapport 'Monitor betalingsachterstanden: nulmeting 2008' verschenen.<sup>2</sup> Over het tweede onderdeel van het onderzoek doet dit rapport verslag. Hierbij is ondermeer gebruik gemaakt van gegevens die zijn verzameld in het kader van de monitor betalingsachterstanden. Dit rapport is te beschouwen als een zelfstandig leesbare verdieping van de monitor betalingsachterstanden.

Het is niet voor het eerst dat het ministerie van SZW onderzoek laat doen naar het aantal huishoudens met problematische schulden. In 1999, 2004 en 2007 heeft het ministerie onderzoeken gepubliceerd naar de omvang van de schuldenproblematiek bij huishoudens. De onderzoeken uit 2004 en 2007 waren bedoeld als nulmeting en zouden na drie jaar worden herhaald om ontwikkelingen in de problematiek in kaart te kunnen brengen.<sup>3</sup> Bij beide onderzoeken heeft de Tweede Kamer echter kanttekeningen geplaatst. Het onderzoek uit 2004 is verworpen als nulmeting, met als belangrijkste redenen dat enkel huishoudens met een in-

<sup>1</sup> Zie ook de brief van de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid d.d. 19 juni 2009 met het overzicht van extra maatregelen schuldhulpverlening.

<sup>2</sup> Vroonhof, P. en Westhof, F. (2008). Monitor Betalingsachterstanden, nulmeting 2008. Panteia/EIM, Zoetermeer.

<sup>3</sup> Serail, T. en M. von Bergh (2007), *Huishoudens met risicovolle schulden*. IVA, Tilburg. Serail, T. (2004), *Schulden: een (on)dragelijke last? Problematische schulden bij huishoudens tot 150% van het netto-sociaalminimum in 2003*. IVA, Tilburg.

komen tot maximaal 150% van het sociaal minimum in het onderzoek zijn betrokken. Daarnaast sloot de definitie van problematische schulden niet aan bij de definitie van schuldhulpverlenende organisaties (de Gedragscode voor Schuldregeling van de Nederlandse Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren: NVVK). In het onderzoek uit 2007 is aan deze bezwaren tegemoet gekomen, maar tijdens het onderzoek bleek dat de definitie van schuldhulpverlenende organisaties niet goed is te operationaliseren. Ook rezen er twijfels over de schattingsmethode, omdat die gebaseerd was op huishoudens met betalingsachterstanden die deelnamen aan een onderzoekspanel. Het onderzoek uit 1999<sup>1</sup> ten slotte werd breed geaccepteerd, maar is inmiddels sterk verouderd en was niet bedoeld als nulmeting van het aantal huishoudens met problematische schulden, maar als verkenning van het aantal huishoudens met een risico op problematische schulden en de verhouding tussen (voor beleid) zichtbare en onzichtbare schuldenaren.

In het onderzoek waarvan dit rapport verslag doet, is getracht de bezwaren bij de voorgaande onderzoeken te omzeilen:

- De criteria uit de NVVK-gedragscode zijn grotendeels losgelaten. Behalve het methodologische argument dat deze criteria niet goed zijn te operationaliseren, is hiervoor ook een inhoudelijk argument te geven. De NVVK is momenteel bezig de minnelijke schuldhulpverlening te vernieuwen. Niet langer komen alleen mensen met problematische schulden in aanmerking voor hulp, maar ook zijn mensen met beginnende financiële problemen doelgroep. Dit impliceert dat het voor het veld relevanter is om een (grote) risicogroep in beeld te hebben dan een nauw gedefinieerde probleemgroep volgens de strikte criteria uit de gedragscode.
- Het onderzoek brengt niet alleen het aantal huishoudens met problematische schulden in kaart, maar ook het aantal huishoudens met een risico daarop. Vanuit preventie-overwegingen is informatie over huishoudens met een risico op problematische schulden net zo belangrijk als informatie over huishoudens die in een problematische schuldsituatie verkeren. Het onderzoek sluit daarmee op hoofdlijnen aan bij de brede definitie uit het onderzoek naar huishoudens met een risico op problematische schulden uit 1999.
- Er is geen gebruik gemaakt van informatie die is ingewonnen via een internet-enquête en/of via huishoudens die deelnemen aan een panel om schattingen te maken van het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden. Het onderzoek is gebaseerd op een telefonische enquête onder een grote en aselechte steekproef van huishoudens met een vaste telefoonaansluiting, persoonlijke gesprekken met 140 respondenten waarbij de inkomsten, uitgaven en schulden op een rij zijn gezet, en bestaande gegevens over huishoudens die gebruik maken van schuldhulpverlening.

Hoofdstuk 2 en bijlage II geven een uitgebreide toelichting op de gehanteerde definities en methoden.

<sup>1</sup> Janssen, J., A. Kersten en H.J.J.M. Vermeulen (1999), Problematische schulden: zicht op het onzichtbare, IVA, Tilburg.

## 1.2 Vraagstelling

De hoofdvragen van het onderzoek luiden:

- 1 Hoe groot is het aantal huishoudens in Nederland met problematische schulden?
- 2 Hoe groot is het aantal huishoudens in Nederland met een risico op problematische schulden?

Daarnaast heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de volgende deelvragen geformuleerd:

- Wat zijn de achtergrondkenmerken van huishoudens met (een risico op) problematische schulden?
- Wat zijn de gedragskenmerken van huishoudens met (een risico op) problematische schulden?
- Wat zijn de oorzaken voor (het ontstaan van) problematische schulden?
- Waar en op welke wijze zoeken huishoudens met (een risico op) problematische schulden naar oplossingen?
- Van welke hulpverlening maken huishoudens met (een risico op) problematische schulden gebruik? Waarom?
- In hoeverre is er sprake van eerdere situaties van (een risico op) problematische schulden en gebruik van hulpverlening?

Het vergelijken van huishoudens in een meer of minder risicovolle schuldsituatie of in een manifeste problematische schuldsituatie neemt een belangrijke plaats in het onderzoek in. De eerste twee deelvragen geven inzicht in mogelijke verschillen in achtergrondkenmerken (zoals huishoudsamenstelling en inkomen) en gedragskenmerken (zoals financiële vaardigheden en het omgaan met nieuwe situaties zoals echtscheiding en ontslag) tussen huishoudens in een problematische schuldsituatie en huishoudens met een risico daarop.

De derde deelvraag is gericht op de oorzaken van (een risico op) problematische schulden. Door ook daarbij te vergelijken tussen verschillende groepen huishoudens, moet duidelijk worden wat ertoe leidt dat problemen van kwaad tot erger worden en op een gegeven moment onoplosbaar zijn.

Het aantal huishoudens dat gebruik maakt van schuldhulpverlening is waarschijnlijk het topje van de ijsberg als het gaat om het totale aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden. Het is dus van belang te achterhalen welke huishoudens (geen) gebruik maken van hulpverlening en welke motieven zij hanteren om dat al dan niet te doen. De vierde deelvraag gaat hier op in.

De vijfde deelvraag ten slotte biedt inzicht in recidive. Aangenomen wordt dat huishoudens met een schone lei na enige tijd soms opnieuw schulden maken en al dan niet opnieuw gebruik maken van schuldhulpverlening.

### 1.3 Indeling van het rapport

Dit rapport is als volgt ingedeeld. Hoofdstuk 2 behandelt de gehanteerde begrippen en definities in het onderzoek en de schattingsmethode. Voor een goed begrip van de cijfers over het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden - onderwerp van hoofdstuk 3 - is lezing van hoofdstuk 2 cruciaal. Het vierde hoofdstuk gaat in op de kenmerken van huishoudens met (een risico op) problematische schulden. Hoofdstuk 5 beschrijft de oorzaken voor (het ontstaan van) problematische schulden. Het gaat daarbij met name om kwalitatieve informatie uit diepte-interviews. Ook hoofdstuk 6 bevat vooral kwalitatieve informatie over oplossingen die huishoudens zelf zoeken voor hun problemen en de afwegingen die zij maken om (geen) gebruik te maken van schuldhulpverlening.

## 2. Methode en definities

### 2.1 Inleiding

Het vaststellen van de omvang en kenmerken van huishoudens met (een risico op) problematische schulden is de hoofddoelstelling van het onderzoek waarvan dit rapport verslag doet. Daarnaast gaat het onderzoek in op de oorzaken van problematische schulden en de oplossingsstrategieën die huishoudens hanteren. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste begrippen en definities uitgewerkt die in het onderzoek zijn gehanteerd. Ten eerste wordt er ingegaan op de wijze waarop het onderzoek onderscheid maakt tussen een aantal risicogroepen. Vervolgens komen de indicatoren aan bod die zijn gebruikt om vast te stellen of er sprake is van een (risico op) problematische schulden. De laatste paragraaf doet verslag van het theoretische kader waarbinnen de oorzaken van en oplossingsstrategieën voor schuldsituaties zijn geplaatst.

### 2.2 Onderscheid in risicogroepen

Een problematische schuldsituatie is door het ministerie van SZW bij aanvang van het onderzoek gedefinieerd als de situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen. Een problematische schuldsituatie ontstaat in de meeste gevallen niet van de ene op de andere dag. Voorafgaand aan het moment waarop de schulden problematisch worden, doorlopen veel huishoudens een stadium waarin er reeds sprake is van een (beginnende) schuldsituatie, en waarin een risico bestaat op het problematisch worden van deze schulden. De zinsnede "een risico op" in de vraagstelling van het onderzoek geeft aan dat er in feite sprake is van een glijdende schaal: van huishoudens die geen risico lopen tot huishoudens die feitelijk in de problemen zitten.

Naast het onderscheid in het meer of minder risicovol zijn van de schuldsituatie, is er ook onderscheid te maken tussen huishoudens die geen professionele schuldhulpverlening zoeken en huishoudens die wel gebruik maken van schuldhulpverlening. De laatste groep huishoudens is statistiek zichtbaar voor beleidsmakers, omdat zij bekend en geregistreerd zijn bij (schuld) hulpverlenende instanties. Hierbij is de kanttekening te maken dat enkel huishoudens die gebruikmaken van wettelijke schuldhulpverlening (WSNP: Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen) en minnelijke schuldhulpverlening bij instanties die lid zijn van de Nederlandse Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) zijn terug te vinden in de landelijke cijfers, zoals de WSNP-monitor en het jaarverslag van de NVVK. Huishoudens die geen professionele hulp zoeken of hulp zoeken bij organisaties waarvan gegevens niet terechtkomen in landelijke statistieken, zijn – behoudens onderzoeken als het voorliggende – uiteraard onzichtbaar in cijfers over het aantal schuldenaren.

Om recht te doen aan de verschillende schuldsituaties waarmee huishoudens te maken krijgen en aan het feit dat het ene huishouden wel hulp zoekt en het andere niet, is in het onderzoek gekozen voor een indeling in een aantal groepen. Er worden vier hoofdgroepen onderscheiden:

1. Groep 1. Huishoudens die geen risico lopen op problematische schulden.
2. Groep 2. Huishoudens die een risico lopen op problematische schulden.
3. Groep 3. Huishoudens die problematische schulden hebben, maar niet deelnemen aan een wettelijk schuldhulpverleningstraject (WSNP) of een minnelijk schuldhulpverleningstraject.
4. Groep 4. Huishoudens die problematische schulden hebben en deelnemen aan een wettelijk schuldhulpverleningstraject (WSNP) of een minnelijk schuldhulpverleningstraject.

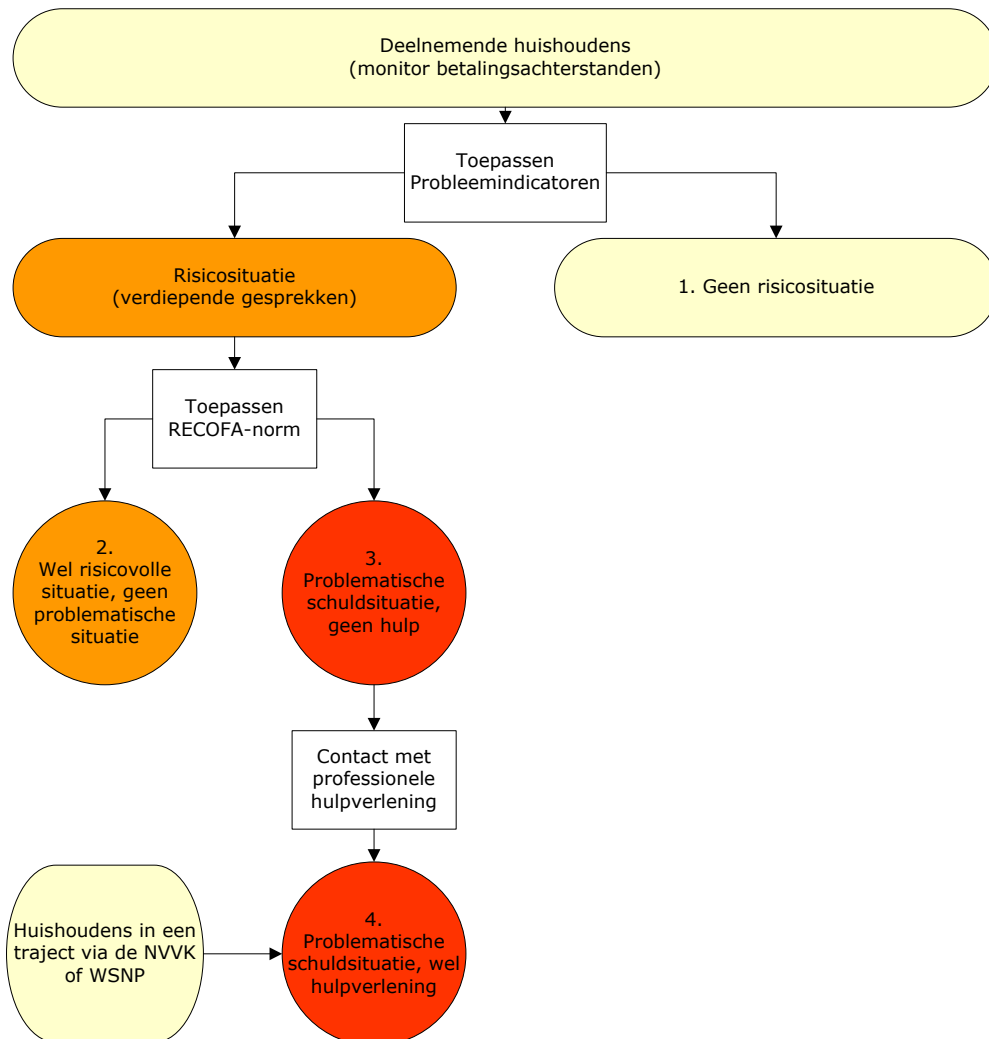
De omvang en kenmerken van de vier hoofdgroepen zijn in het onderzoek op verschillende manieren vastgesteld. Daarbij zijn drie belangrijke bronnen gehanteerd. De eerste bron is de monitor betalingsachterstanden, een telefonische enquête onder 3.809 huishoudens.<sup>1</sup> Voor de huishoudens die hebben deelgenomen aan deze enquête is aan de hand van verschillende risico-indicatoren vastgesteld of er sprake is van een risicovolle schuldsituatie (groep 2+3+4). Bij huishoudens waarbij er sprake is van een risicovolle schuldsituatie, zijn verdiepende face-to-face gesprekken gevoerd bij de respondenten thuis. Dat is de tweede bron in het onderzoek. Op basis van informatie uit de verdiepende gesprekken is vervolgens met behulp van de Recofa-norm<sup>2</sup> berekend voor welke huishoudens in een risicosituatie er daadwerkelijk sprake is van problematische schulden. Met deze informatie kon de relatieve omvang van de groepen 2 en 3+4 worden vastgesteld. Ook is gevraagd van welke (schuld)hulpverlening ze gebruikmaken. De derde bron van het onderzoek zijn bestaande gegevens over het aantal personen dat deelneemt aan een minnelijk schuldsanerings- of schuldbemiddelingstraject bij een organisatie die lid is van de NVVK en bestaande gegevens over personen die in een wettelijk WSNP-traject zitten. Met deze informatie kon de relatieve omvang van de groepen 3 en 4 worden vastgesteld.

<sup>1</sup> Vroonhof, P. en Westhof, F. (2008). Monitor Betalingsachterstanden, nulmeting 2008. Panteia/EIM, Zoetermeer.

<sup>2</sup> Rechters-commissarissen in faillissementen (Recofa) hanteren dezelfde formule. In het onderzoek is dezelfde formule en hetzelfde instrument (de VTLB-calculator) gebruikt.

In figuur 2.1. is visueel weergegeven hoe de toewijzing van huishoudens aan de verschillende risicogroepen heeft plaatsgevonden.

**Figuur 2.1** Toewijzing van huishoudens aan probleemgroepen



## 2.3 Huishoudens met een risico op problematische schulden

### 2.3.1 Keuze voor objectieve indicatoren

De omvang van de groep huishoudens met een risicovolle schuldsituatie is in beginsel vast te stellen op basis van objectief en subjectief meetbare indicatoren. Of schulden als problematisch worden ervaren is een subjectieve beoordeling. In het onderzoek is echter gebruik gemaakt van objectief meetbare, financiële indicatoren. In eerdere onderzoeken zijn subjectieve en kwalitatieve indicatoren wel meegenomen, zoals de ervaren zwaarte van de budgettaire problemen<sup>1</sup> of de houding

<sup>1</sup> Pleijster F., en G. Brummelkamp (2007). Overkreditering aan banden. EIM, Zoetermeer.

van de schuldenaar<sup>1</sup>. Hoewel deze kwalitatieve indicatoren interessante informatie opleveren, gebruiken we deze gegevens niet om de omvang van de verschillende risicogroepen vast te stellen. Het naast elkaar hanteren van verschillende (typen) indicatoren zorgt er immers voor dat de indeling afhankelijk wordt van interpretatie en niet langer eenduidig en herhaalbaar kan worden gemaakt. Bovendien kunnen beleidsmakers op basis van objectief meetbare indicatoren een duidelijker beeld krijgen van de problematiek in Nederland en dus de preventie en bestrijding van schulden op de feitelijke problematiek afstemmen. Uiteraard zijn de subjectieve indicatoren wel in het onderzoek verwerkt, zij het in kwalitatieve zin en niet om te bepalen hoe groot de verschillende risicogroepen zijn.

### 2.3.2 *Uitwerking risico-indicatoren*

Er zijn drie typen risico-indicatoren in het onderzoek gebruikt: 1) achterstallige rekeningen<sup>2</sup>, 2) roodstand en 3) creditcardschulden. Deze typen achterstanden zijn te beschouwen als een manifestatie van een achterliggend financieel of sociaal probleem (echtscheiding, faillissement, verslaving, oplichting, beperkt financieel inzicht, et cetera.). Bovendien kunnen deze achterstanden zich gemakkelijk ontwikkelen tot schulden die niet meer zelfstandig zijn op te lossen (en dus problematisch zijn).

Deze indicatoren zijn primair gehanteerd om inzicht te krijgen in de omvang van de groep huishoudens *zonder* risicosituatie (groep 1) en de groepen huishoudens waarbij sprake is van een risicovolle situatie (groep 2) danwel een situatie waarbij de problemen reeds manifest zijn geworden (groepen 3 en 4). Als een risicosituatie geldt hierbij de periode tijdens of de twaalf maanden voorafgaand aan het telefonische interview. Er is dus sprake van stroomcijfers in plaats van standcijfers.

Uitgewerkt leidt dit tot de volgende keuze voor risico-indicatoren.

Een huishouden loopt in het onderzoek risico op problematische schulden als er tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan het telefonische interview sprake is van tenminste één van de volgende indicatoren<sup>3</sup>:

- 1 Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen<sup>4</sup>, en/of:
- 2 Een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen<sup>5</sup> in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas of water, ziektekostenverzekering, bij de afbetaling van leningen en afbetalingsregelingen, en/of:
- 3 De (totale) omvang van de achterstallige rekening(en) bedraagt meer dan 500 euro en/of:
- 4 Minstens één keer per maand of meestal rood staan voor meer dan 500 euro en/of:
- 5 Een creditcardschuld hebben van meer dan 500 euro<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> Bergh, M. von & Serail, T. (2007). Huishoudens met risicovolle schulden. IVA beleidsonderzoek en advies, Tilburg.

<sup>2</sup> Inclusief achterstallige rekeningen bij het betalen van leningen, kredieten, afbetalingsregelingen.

<sup>3</sup> De indicatoren zijn gebaseerd op de vragen uit de enquête monitor betalingsachterstanden.

<sup>4</sup> In de vragenlijst is gevraagd of het niet betalen van rekening als reden had: 1) financieel, 2) vergeten, 3) achterstand in eigen administratie, 4) fout administratie van de organisatie.

<sup>5</sup> In de vragenlijst is gevraagd of het niet betalen van rekening als reden had: 1) financieel, 2) vergeten, 3) achterstand in eigen administratie, 4) fout administratie van de organisatie.

<sup>6</sup> Het betreft hier achterstallige rekeningen bij het (af)betalen van de creditcardschuld.



De keuze voor deze risico-indicatoren is op inhoudelijke gronden gemaakt:

- Een groot *aantal* achterstallige rekeningen is risicovol omdat ze dan moeilijker hanteerbaar zijn voor een huishouden.
- Achterstallige rekeningen bij de betaling van *cruciale voorzieningen* als huur en energie zijn risicovol, omdat er gevaar dreigt van afsluiting of uithuisplaatsing.
- Ook een *hoog bedrag* aan achterstanden is risicovol omdat dit moeilijk oplosbaar is. Als hoog bedrag geldt hierbij 500 euro.
- Regelmatig rood staan en het hebben van creditcardschulden voor relatief hoge bedragen is tenslotte ook aan te merken als een risicovolle achterstand.

Tegelijkertijd sluiten we met de keuze voor deze risico-indicatoren enkele andere mogelijke indicatoren uit. Het aantal leningen van een huishouden nemen we bijvoorbeeld bewust niet mee. Het aangaan van leningen is op zichzelf immers geen aanwijzing voor het bestaan van een risicosituatie. In totaal hebben circa 979.000 huishoudens in Nederland één of meer niet-hypothecaire leningen<sup>1</sup>, bijvoorbeeld voor de financiering van een auto of andere grote aankopen. Pas wanneer er problemen ontstaan in het afbetalen van deze leningen ontstaat er een risicosituatie. Ook achterstallige rekeningen die ontstaan zonder dat daar een financiële reden voor is, zijn niet meegenomen als indicator. Wanneer een huishouden een keer vergeten is een rekening te betalen of wanneer een schuldeiser een fout in de administratie heeft gemaakt, is er geen sprake van een risicosituatie.

Er is bewust voor gekozen de hoogte van de achterstand niet te relateren aan het inkomen van het huishouden. Een achterstand is *an sich* immers al een teken dat inkomen en uitgaven van het huishouden niet in balans zijn. De grensbedragen van 500 euro zijn pragmatisch gekozen. Allereerst staat een bedrag van €500,- euro voor huishoudens in de laagste inkomenscategorie, met een inkomen op of rond bijstandsniveau, gelijk aan (ruim) de helft van het maandinkomen<sup>2</sup>. Voor deze huishoudens kan een achterstand van die omvang al problematisch zijn. Ten tweede worden de gehanteerde criteria door het werkveld herkend als criteria die daadwerkelijk van toepassing zijn op de schuldenaren die aankloppen voor hulpverlening.

Eventueel vermogen van een huishouden, zoals spaargelden, zijn bij het bepalen van de risicogroepen ook niet meegenomen. In theorie is het mogelijk dat een huishouden enerzijds achterstallige rekeningen heeft en rood staat, maar anderzijds een (groot) vermogen heeft. Het is echter niet objectief vast te stellen of het huishouden gegronde redenen heeft om het vermogen niet aan te spreken om schulden in te lossen. Een voorbeeld is een huishouden met een spaartegoed dat moet functioneren als pensioen. Om deze reden is de aanwezigheid van spaartegoeden niet meegenomen in de toewijzing van huishoudens tot een risicogroep.

<sup>1</sup> Vroonhof, P. & Westhof, F. (2008). Monitor Betalingsachterstanden, nulmeting 2008. Panteia/EIM, Zoetermeer.

<sup>2</sup> Per 1 januari 2009 is de bijstandsnorm voor een eenpersoonshuishouden (>21 jaar) €609,83 en voor samenwonenden €1.219,67.

### 2.3.3 Indeling in groepen

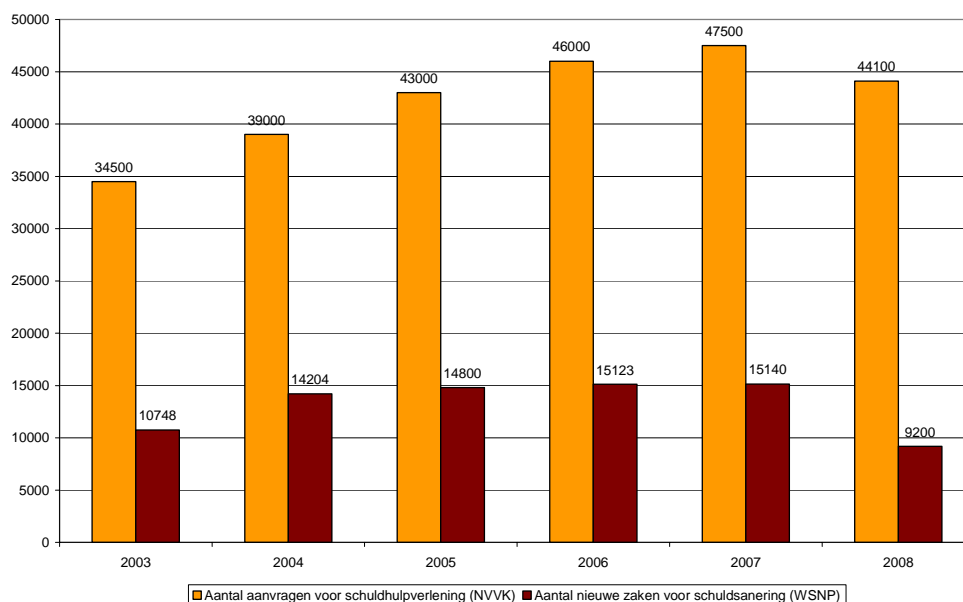
Huishoudens waarop tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan het interview geen van deze risico-indicatoren van toepassing zijn, scharen we onder groep 1: huishoudens waarbij er *geen* risico is op een problematische schuldsituatie. Deze huishoudens hebben geen achterstanden op het aflossen van leningen, men heeft geen of slechts een enkele achterstallige rekening (gehad) en staat zelden of nooit rood.

De groep huishoudens die *wel* risico loopt op problematische schulden bestaat uit huishoudens waarop één of meer risico-indicatoren van toepassing zijn. Hoe meer risico-indicatoren op een huishouden van toepassing zijn, hoe groter het risico op problematische schulden. Binnen deze groep zijn dan ook huishoudens met een meer of minder risicovolle situatie te onderscheiden. De resultaten van de telefonische enquête onder 3.809 huishoudens geven in eerste instantie nog geen zicht op het deel van de huishoudens waarbij er daadwerkelijk sprake is van problematische schulden (groep 3 en 4). De volgende paragraaf gaat nader in op de wijze waarop het onderscheid is gemaakt tussen het bestaan van een risicovolle situatie (groep 2) en huishoudens waarbij daadwerkelijk sprake is van een problematische schuldsituatie.

## 2.4 Huishoudens met een problematische schuld

In de afgelopen jaren is het aantal huishoudens dat een beroep doet op minnelijke schuldhulpverlening, of waarvoor een nieuwe zaak is geopend in het kader van de wettelijke schuldsanering, sterk gestegen. Dit blijkt uit instroomgegevens van zowel Bureau WSNP als de NVVK (zie figuur 1.1).

**Figuur 2.2** Jaarlijkse instroom voor minnelijke schuldhulp en wettelijke schuldsanering



Bron: Monitor Wsnp vierde meting, CBS Statline (2008), NVVK jaarverslagen 2004 t/m 2007.

De jaarlijkse nieuwe instroom is echter volgens betrokken instanties slechts het topje van de ijsberg als het gaat het totale aantal huishoudens of personen met problematische schulden. Dat het aantal personen respectievelijk huishoudens

met al bestaande problematische schulden beduidend hoger moet zijn, blijkt onder meer uit het hoge aantal consumenten (circa 290.000) waarbij sprake is van overkreditering<sup>1</sup>, en uit de recent gepubliceerde monitor betalingsachterstanden, waaruit blijkt dat bij bijna 27% van alle huishoudens in Nederland er sprake is van één of meer vormen van een betalingsachterstand<sup>2</sup>.

Hoewel duidelijk is dat het aantal huishoudens met problematische schulden aanmerkelijk groter is dan het geregistreerde aantal dat bekend is bij schuldhulpverleningsorganisaties, is er tot dusver geen zicht op het feitelijke aantal huishoudens dat in financiële problemen verkeert.

Om de aansluiting met de in het veld gehanteerde criteria te waarborgen, is in het onderzoek gekozen om gebruik te maken van het hoofdcriterium dat in de schuldhulpverlening en -sanering wordt gebruikt om de schuldsituatie te beoordelen<sup>3</sup>. Daarbij worden twee grootheden tegen elkaar afgezet:

- De aflossingscapaciteit van het huishouden: de financiële middelen van het huishouden om schulden en betalingsachterstanden af te lossen, rekening houdend met de noodzakelijke kosten van levensonderhoud;
- De totale schuldenlast: de hoogte van schulden en betalingsachterstanden.

We hanteren daarbij de volgende formule: *"de som van de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden is hoger dan de volgens de Recofa rekenmethode gecalculeerde aflossingscapaciteit."*

In deze definitie is er sprake van een problematische schuld wanneer het bedrag dat een huishouden maandelijks kwijt is aan aflossingen van schulden hoger is dan de aflossingscapaciteit (het bedrag dat maandelijks overblijft van het inkomen, na betaling van de noodzakelijke kosten van levensonderhoud en vaste lasten). Om vast te stellen wat deze aflossingscapaciteit is, hebben we voor ieder huishouden dat deel heeft genomen aan de verdiepende gesprekken de hoogte van het Vrij Te Laten Bedrag (VTLB)<sup>4</sup> berekend.

Met het criterium aflossingscapaciteit wordt een brug geslagen tussen het inkomen van een huishouden en de omvang van de schuldenlast. In het onderzoek is de aflossingscapaciteit in 36 maanden (de duur van een gemiddeld traject voor schuldbemiddeling of schuldsanering) afgezet tegen de totale schuldenlast. Wanneer het bedrag dat in 36 maanden kan worden afgelost op de schulden lager is dan de totale schuldenlast, is er volgens onze definitie redelijkerwijs sprake van een problematische schuldsituatie.

Het is van belang op te merken dat de definitie van problematische schulden in het onderzoek met de bovenstaande operationalisering niet exact gelijk is aan de

<sup>1</sup> Pleijster F., en G. Brummelkamp (2007). Overkreditering aan banden. EIM.

<sup>2</sup> Vroonhof, P. & Westhof, F. (2008). Monitor Betalingsachterstanden, nulmeting 2008. Panteia/EIM, Zoetermeer.

<sup>3</sup> WSNP, Recofa-richtlijnen voor schuldsaneringsregelingen, tekst vanaf 1 april 2009. Gedragscode Schuldregeling NVVK, februari 2004. Serail, T. (2004). Schulden: een (on)dragelijke last? Problematische schulden bij huishoudens tot 150% van het netto-sociaalminimum in 2003. IVA beleidsonderzoek en advies.

<sup>4</sup> Hiervoor is gebruik gemaakt van de Vrij Te Laten Bedrag-calculator, versie 1.4. (januari 2009), © Kred'it BV Eindhoven, te downloaden vanaf <http://www.wsnp.rvr.org/>

definitie die schuldhulpverleners in het minnelijk traject hanteren. Door enkel het hoofdcriterium voor problematische schulden te hanteren en niet de aanvullende criteria die schuldhulpverleners gebruiken, komt een grotere groep huishoudens in beeld.

## 2.5 Oorzaken en oplossingsstrategieën

### 2.5.1 Oorzaken voor het ontstaan van schuldsituaties

Naast het vaststellen van het aantal huishoudens in een risicosituatie of met problematische schulden, neemt de beschrijving van oorzaken voor het ontstaan van de situatie ook een belangrijke plaats in binnen het onderzoek. Inzicht in de oorzaken die de achtergrond vormen van een schuldsituatie geeft inzicht in de redenen waarom huishoudens in de financiële problemen raken.

De oorzaken voor het ontstaan van financiële problemen kunnen zeer verschillend zijn per huishouden, en vaak is er sprake van een combinatie van factoren die leidt tot het ontstaan van een (risico op) problematische schuldsituatie. Uit eerder onderzoek<sup>123</sup> blijkt dat oorzaken voor het ontstaan van schuldsituaties zijn te clusteren rond verschillende thema's:

- Overbesteding: consumenten die sterk gericht zijn op consumptie, en gewend zijn (te) veel uit te geven in verhouding tot het huishoudinkomen, ook al is dit inkomen ruimschoots voldoende voor het voldoen van de vaste lasten en de noodzakelijke huishoudelijke uitgaven.
- Zwak financieel beheer: schulden kunnen ontstaan doordat mensen niet goed in staat zijn hun financiële huishouden op orde te krijgen. Deze huishoudens stemmen hun bestedingspatroon af op een te hoge inschatting van hun inkomensklasse, uit onwetendheid of beïnvloed door hun sociale omgeving. Deze huishoudens zijn geneigd, gedreven door relatieve deprivatie, uitgaven te doen die zij zich financieel niet kunnen veroorloven.
- Aanpassingsproblemen: problemen hebben vaak hun oorsprong in een plotseling verlies van financiële draagkracht, door ontslag, arbeidsongeschiktheid of verlies van een partner. Niet altijd lukt het huishoudens om het uitgavenpatroon aan te passen aan dit gedaalde inkomen.
- Financieel overleven: een deel van de huishoudens heeft een inkomen dat te laag is om noodzakelijke uitgaven te kunnen financieren. Het inkomen is laag tot zeer laag. Wanneer na verloop van tijd noodzakelijke gebruiksgoederen verslijten en vervangen moeten worden, ontstaat er een problematische situatie.

In de diepte-interviews met huishoudens is uitgebreid ingegaan op de achtergronden en oorzaken voor het ontstaan van een situatie.

<sup>1</sup> Martens, F.L. en Schruer, H.D.L.M. (2002). Schuld of geen schuld. Over schuldhulpverlening inclusief de WSNP. Den Haag, Elsevier Bedrijfsinformatie.

<sup>2</sup> Greef, M.H.G. de (1992). Het oplossen van problematische schulden; een analyse van de invloed van hulpverlening, interorganisationele samenwerking en huishoudkenmerken op de effectiviteit van schuldregelingen. Groningen, RUG.

<sup>3</sup> Pleijster F., en G. Brummelkamp (2007). Overkreditering aan banden. EIM.

### 2.5.2 Oplossingen

In de 140 diepte-interviews die in het onderzoek zijn gehouden is gericht gevraagd naar de oplossingsstrategieën van schuldenaren. Hiermee doelen we op de manieren waarop huishoudens proberen hun situatie te verbeteren wanneer er sprake is van (een risico op) problematische schulden. Deze oplossingsstrategieën hoeven niet persé succesvol te zijn. In eerder onderzoek zijn – in 35 interviews – zeven verschillende oplossingsstrategieën<sup>1</sup> gevonden:

- 1 Bezuinigen
- 2 Zorgen voor meer inkomen
- 3 Lening aangaan bij financiële instellingen, familie of vrienden, of rood staan
- 4 Onderhandelen met schuldeisers
- 5 Verandering van financieel gedrag
- 6 Hulpvraag aan instanties
- 7 Hulp van familie of vrienden

Het valt op dat één van deze mogelijkheden om de probleemsituatie op te lossen bestaat uit het aangaan van extra leningen of extra roodstand, een strategie die vaak leidt tot een verergering van de situatie.

In de diepte-interviews is daarnaast gevraagd via welke informatiebron die schuldenaren zoeken naar kennis of hulp om hun situatie op te lossen. Dit hoeft niet noodzakelijk een professionele instantie te zijn: het is goed mogelijk dat schuldenaren zich in eerste instantie juist wenden tot familie of vrienden, of kiezen voor meer anonieme informatiekanalen als internet of televisie.

<sup>1</sup> Janssen, J., Kersten, A. & Vermeulen, H.J.J.M. (1999). Problematische schulden: zicht op het onzichtbare. IVA Tilburg in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.



## 3. Omvang van risicogroepen

### 3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de omvang van huishoudens met (een risico op) problematische schulden. De vier in het vorige hoofdstuk beschreven groepen komen daarbij aan bod:

1. Groep 1. Huishoudens die geen risico lopen op problematische schulden.
2. Groep 2. Huishoudens die een risico lopen op problematische schulden.
3. Groep 3. Huishoudens die problematische schulden hebben, maar niet deelnemen aan een wettelijk schuldhulpverleningstraject (WSNP) of een minnelijk schuldhulpverleningstraject.
4. Groep 4. Huishoudens die problematische schulden hebben en deelnemen aan een wettelijk schuldhulpverleningstraject (WSNP) of een minnelijk schuldhulpverleningstraject.

De schatting van de omvang van het aantal huishoudens gebeurt in drie stappen. Eerst zijn alle Nederlandse huishoudens in twee hoofdgroepen verdeeld: huishoudens zonder (risico op) problematische schulden (groep 1) en huishoudens met (risico op) problematische schulden (groep 2, 3 en 4 samen). Vervolgens is de relatieve omvang van groep 2 enerzijds en groep 3 en 4 samen anderzijds geschat. Daarna wordt de omvang van de groepen 3 en 4 afzonderlijk berekend. Dit hoofdstuk vervolgt met een vergelijking van de omvang van de groepen.

De gegevens in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op een telefonische enquête onder een representatieve steekproef van 3809 Nederlandse huishoudens en diepte-interviews bij 52 huishoudens die geselecteerd zijn op basis van de enquête<sup>1</sup>. Daarnaast zijn bestaande gegevens gebruikt over het aantal huishoudens dat gebruik maakt van schuldhulpverlening. Doordat de steekproef representatief is, zijn de aantallen omgerekend naar het totaal aantal huishoudens in Nederland. Er is gerekend met 7.037.800 huishoudens<sup>2</sup>, waarbij de WNSP-trajecten, lopend op het moment van onderzoek, buiten beschouwing zijn gelaten.<sup>3</sup>

De cijfers die worden gepresenteerd zijn *stroomcijfers* in plaats van *standcijfers*. Het gaat dus om huishoudens die tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek risico liepen op problematische schulden of in een problematische schuldsituatie verkeerden.

<sup>1</sup> Voor de berekeningen in dit hoofdstuk is alleen gebruik gemaakt van de informatie van de 52 respondenten die zowel aan de monitor betalingsachterstanden als aan de diepte-interviews hebben deelgenomen. De overige 88 diepte-interviews zijn alleen gebruikt voor de kwalitatieve analyses. Een toelichting op de gehanteerde weegmethoden bij de berekeningen is te vinden in bijlage II.

<sup>2</sup> CBS, Aantal huishoudens uitgezonderd personen die in instellingen, inrichtingen en tehuizen verblijven en (personen in) particuliere huishoudens waarvan geen gegevens vastgesteld konden worden.

<sup>3</sup> Hierbij geldt als aanname dat één WNSP-traject gelijk staat aan één huishouden.

### 3.2 Aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden

De eerste groep waarvan de omvang is geschat omvat zowel huishoudens in een risicosituatie als huishoudens waarbij de schulden problematisch zijn geworden en huishoudens die gebruik maken van schuldhelpverlening, exclusief huishoudens in een WSNP-traject. Om duidelijk te maken dat huishoudens met problematische schulden onderdeel uitmaken van een grotere risicogroep, worden in de tekst haakjes gebruikt. Het gaat hierbij dus om een ruim gedefinieerde groep huishoudens die vanuit beleidsmatig oogpunt interessant is, omdat er in meerdere of mindere mate financiële problemen zijn.

Een huishouden loopt in het onderzoek risico op problematische schulden als er tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan het interview sprake is van tenminste één van de volgende indicatoren:

1. Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen<sup>1</sup>, en/of:
2. Een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen<sup>2</sup> in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas of water, ziektekostenverzekering, bij de afbetaling van leningen en afbetalingsregelingen, en/of:
3. De (totale) omvang van de achterstallige rekening(en) bedraagt meer dan 500 euro en/of:
4. Minstens één keer per maand of meestal rood staan voor meer dan 500 euro en/of:
5. Een creditcardschuld hebben van meer dan 500 euro.

De volgende tabel geeft weer bij hoeveel huishoudens deze risico-indicatoren afzonderlijk voorkomen en op hoeveel huishoudens tenminste één van de indicatoren van toepassing is. De afzonderlijke indicatoren tellen daarbij niet op tot het totaal onderaan de tabel, omdat de indicatoren ook gezamenlijk kunnen voorkomen. De cijfers hebben betrekking op het moment van interviewen en de twaalf maanden daaraan voorafgaand.

**Tabel 3.1** Huishoudens met (een risico op) problematische schulden

Risico-indicatoren	Aantal huishoudens	(%)
1. Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen	188.000	(2,7%)
2. Achterstallige rekeningen in risicovolle categorieën	456.000	(6,5%)
3. Achterstallige rekeningen > 500 euro	129.000	(1,8%)
4. Regelmatig rood staan > 500 euro	573.000	(8,1%)
5. Creditcardschuld > 500 euro	38.000	(0,5%)
Tenminste één van bovenstaande indicatoren = risico op problematische schulden	893.000	(12,7%)

Bron: Panteia

Er zijn in Nederland naar schatting 893.000 huishoudens (12,69%) met (een risico op) problematische schulden. Aangezien deze schatting betrekking heeft op steekproefonderzoek, moet rekening worden gehouden met een foutenmarge

<sup>1</sup> In de vragenlijst is gevraagd of het niet betalen van rekening als reden had: 1) financieel, 2) vergeten, 3) achterstand in eigen administratie, 4) fout administratie van de organisatie.

<sup>2</sup> Idem.



naar boven en naar beneden. Die bedraagt bij deze aselechte, gepoststratificeerde steekproef in het betreffende stratum 1,5 procent. Dit betekent dat het werkelijke percentage huishoudens met (een risico op) problematische schulden, bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%, tussen de 11,19% en 14,19% ligt. Omgerekend naar aantallen hebben minimaal 788.000 huishoudens en maximaal 999.000 huishoudens (een risico op) problematische schulden. In totaal zijn er 7.037.800 huishoudens, dus het aantal huishoudens *zonder* (risico op) problematische schulden is 6.145.000.

Binnen de groep huishoudens met (een risico op) problematische schulden zijn huishoudens in een meer of minder risicovolle situatie te onderscheiden. Op sommige huishoudens zal één risico-indicator van toepassing zijn, terwijl andere huishoudens met alle indicatoren te maken hebben. Om een verdere schakering aan te brengen binnen de grote groep, toont de onderstaande tabel het percentage en aantal huishoudens waarop 1 tot en met 5 indicatoren van toepassing zijn.

**Tabel 3.2** Aantal risico-indicatoren van huishoudens met (een risico op) problematische schulden

	%	Aantal huishoudens
1 risico-indicator	67,4%	602.000
2 risico-indicatoren	16,9%	151.000
3 risico-indicatoren	7,1%	63.000
4 risico-indicatoren	8,2%	73.000
5 risico-indicatoren	0,4%	4.000
Totaal	100%	893.000

*Bron: Panteia*

Het blijkt dat het merendeel van de huishoudens te maken heeft met één risico-indicator. Bijna een derde van de huishoudens heeft te maken met twee, drie of vier risico-indicatoren. Op slechts een heel klein percentage huishoudens zijn alle vijf risico-indicatoren van toepassing.

### 3.3 Aantal huishoudens met een risico op problematische schulden, ten opzichte van huishoudens met problematische schulden

Nu de omvang van het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden bekend is, kan de relatieve omvang van huishoudens uit de risicogroep (groep 2) en uit de problematische groep inclusief hulpverleningsgroep (groep 3 en 4 exclusief WSNP) berekend worden.

De basis voor deze schatting vormen 52 diepte-interviews met huishoudens, waarbij de inkomsten, uitgaven, bezittingen en schulden in detail zijn onderzocht. Als het bedrag dat een huishouden maandelijks kwijt is aan aflossingen van schulden hoger is dan de aflossingscapaciteit (het bedrag dat maandelijks overblijft van het inkomen, na betaling van de noodzakelijke kosten van levensonderhoud en vaste lasten), is er sprake van problematische schulden.

Van de huishoudens met (een risico op) problematische schulden zijn de schulden bij 70,27% daadwerkelijk problematisch. Dat zijn naar schatting 628.000

huishoudens. Bij 27,73% van de huishoudens zijn de schulden nog niet problematisch. Dat zijn circa 248.000 huishoudens.

Ook bij deze aantallen moet er rekening worden gehouden met een foutenmarge. Die bedraagt bij deze aselechte enkelvoudige steekproef 14 procent naar boven en naar beneden.<sup>1</sup> Dit betekent dat het werkelijke percentage huishoudens met problematische schulden, bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%, tussen de 56.27% en 84.27% ligt. Naast deze foutenmarge telt ook de foutenmarge op de schatting van het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden mee. De percentages 56.27% en 84.27% moeten dus toegepast worden op het aantal van minimaal 788.000 huishoudens en maximaal 999.000 huishoudens. Omgerekend naar aantallen hebben dan minimaal 443.000 huishoudens en maximaal 842.000 huishoudens problematische schulden (exclusief WSNP). Het aantal huishoudens met een risico op problematische schulden bedraagt minimaal 108.000 en maximaal 417.000.

### 3.4 Aantal huishoudens met problematische schulden, ten opzichte huishoudens in geregistreerde schuldhulpverlening

De laatste stap in de schatting betreft de berekening van de omvang van huishoudens met problematische schulden die geen gebruik maken van schuldhulpverlening (groep 3) versus huishoudens met problematische schulden die dat wel doen (groep 4).

In deze berekening zijn een aantal verschillende stappen doorlopen. Allereerst is bekeken welk deel van de huishoudens met problematische schulden bekend is bij instanties die zijn aangesloten bij de NVVK. Vervolgens zijn deze aantallen gecombineerd met het aantal huishoudens in een WSNP-traject. De huishoudens die hulp ontvangen via de NVVK of via een WSNP-traject zijn zichtbaar in landelijke cijfers die deze organisaties publiceren. In de laatste stap van de berekening is daarom geschat hoeveel huishoudens in totaal gebruik maken van hulpverlening, ongeacht of dit via een bij de NVVK aangesloten organisatie is.

#### *Stap 1: huishoudens bekend bij de NVVK*

De groep huishoudens met problematische schulden is deels in statistieken zichtbaar voor beleidsmakers, omdat zij bekend en geregistreerd zijn bij (schuld) hulpverlenende instanties die zijn aangesloten bij de NVVK.

Er is berekend dat minimaal 443.000 huishoudens en maximaal 842.000 huishoudens problematische schulden hebben tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan het interview. Gedurende het jaar 2008 liepen er in totaal 66.509 schuldsanerings- en schuldbemiddelingstrajecten via organisaties die lid zijn van de NVVK. Dit betekent dat minimaal 376.000 en maximaal 775.000 huishoudens problematische schulden hebben, maar onzichtbaar zijn in de landelijke cijfers (groep 3).

#### *Stap 2: totaal aantal huishoudens zichtbaar in landelijke cijfers*

Het totaal aantal zichtbare schuldenaren bestaat uit huishoudens die deelnemen aan een schuldsanerings- of schuldbemiddelingstraject via de NVVK en de huis-

<sup>1</sup> Hierbij gaan we er van uit dat er sprake is van een enkelvoudige aselechte steekproef uit een grotere steekproef van 3.809 huishoudens.

houdens die een traject volgen in het kader van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP).

Bij stap 1 bleek dat er in 2008 66.509 schuldsanerings- en schuldbemiddelingstrajecten liepen via organisaties die lid zijn van de NVVK. Gedurende 2008 liepen er daarnaast 52.970 WSNP-trajecten. Het aantal huishoudens dat gebruik maakt van schuldhulpverlening (groep 4) bestaat minimaal uit 119.479 huishoudens (52.970 plus 66.509).

*Stap 3: totale omvang van de groep huishoudens die gebruik maakt van schuldhulpverlening*

In de verdiepende gesprekken is ingegaan op het gebruik van schuldhulpverlening. Wanneer huishoudens hulp ontvangen, is nagegaan of deze hulp werd aangeboden door een NVVK-lid. Uit de diepte-interviews blijkt dat zo'n 60 procent van de huishoudens met problematische schulden die hulp ontvangen deze hulp krijgt van een organisatie die lid is van de NVVK. Dit percentage is gebaseerd op een relatief klein aantal waarnemingen. Bij gebrek aan landelijke (registratie)gegevens van huishoudens die gebruikmaken van schuldhulpverlening, is in het vervolg echter wel gerekend met dit percentage. Het totaal aantal huishoudens uit groep 4 bestaat dan uit 164.000<sup>1</sup> huishoudens.

*Gebruik van hulpverlening bij andere risicogroepen*

Het onderzoek biedt ook een basis om inzicht te krijgen in het totaal aantal huishoudens dat hulp ontvangt, waarbij het ontvangen van 'hulp' breed is opgevat. Tips van vrienden en familie tellen niet mee, maar het raadplegen van informatie via internet van organisaties als Nibud en de Consumentenbond geldt wel als hulp, evenals hulp van maatschappelijk werk en dergelijke. Schuldsanering of schuldbemiddeling telt ook niet mee.

Van de huishoudens in een risicosituatie heeft 32% tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan het interview hulp ontvangen. De foutenmarge naar boven en naar beneden is daarbij 12,9%. Het werkelijke percentage ligt dus tussen de 19,1% en de 44,9%. In totaal hebben dan naar schatting minimaal 42.000 huishoudens en maximaal 124.000 huishoudens uit groep 2 enige vorm van hulp gekregen.

Van de huishoudens met problematische schulden heeft 29% tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan het interview hulp ontvangen. De foutenmarge naar boven en naar beneden is daarbij 12,6%. Het werkelijke percentage ligt dus tussen de 16,4% en de 41,6%. In totaal hebben dan naar schatting minimaal 62.000 huishoudens en maximaal 322.000 huishoudens uit groep 3 enige vorm van hulp gekregen.

### 3.5 Overzicht aantallen huishoudens

In de volgende tabel is een overzicht gegeven van het totaal aantal huishoudens in Nederland per risicogroep.

<sup>1</sup> Berekening: 66.509/0,6 (schuldhulpverlening) + 52.970 (WSNP).

**Tabel 3.3** Aantal huishoudens per risicogroep

Groep	% huishoudens	Aantal huishoudens	Ondergrens	Bovengrens
Totaal aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden inclusief WNSP-trajecten	13,4%	946.000	841.000	1.043.000
1. Huishoudens <i>zonder</i> risico op problematische schuld	86,8%	6.145.000	6.040.000	6.250.000
2. Huishoudens die een risico lopen op een problematische schuld	3,5%	248.000	108.000	417.000
3. Huishoudens met een problematische schuld, niet bekend en geregistreerd bij (schuld)hulpverlenende instanties	7,5%	529.000	345.000	743.000
4. Huishoudens met een problematische schuld, bekend en geregistreerd bij (schuld)hulpverlenende instanties	2,3%	164.000	-	-

*Bron: Panteia, 2009. De aantallen tellen niet exact op tot het totaal aantal huishoudens in Nederland als gevolg van afrondingsverschillen en foutenmarges. De weergegeven percentages zijn herberekend op basis van het aantal van 7.038.800 huishoudens plus WNSP-trajecten.*

Uit de tabel valt te concluderen dat er in Nederland gedurende een jaar een aanzienlijk aantal huishoudens is met (een risico op) problematische schulden, namelijk 841.000 tot 1.043.000. Het grootste deel daarvan heeft problematische schulden, maar is tot nu toe niet terug te vinden in de statistieken: 345.000 tot 743.000 huishoudens. Een kleiner aantal huishoudens van minimaal 108.000 tot maximaal 417.000 loopt een risico op problematische schulden. Iets meer dan twee procent van de Nederlandse huishoudens heeft problematische schulden én is bekend en geregistreerd bij een schuldhulpverlenende instantie, ongeacht of deze instantie is aangesloten bij de NVVK.

Opvallend aan de schatting is dat het aantal huishoudens met een risico op problematische schulden kleiner is dan het aantal huishoudens met problematische schulden. Een verklaring hiervoor is dat de risico-indicatoren optreden als huishoudens aanzienlijke betalingsachterstanden hebben, wat erop duidt dat de inkomsten en uitgaven uit evenwicht zijn. De kans dat een huishouden uit de risicogroep vroeg of laat problematische schulden ontwikkelt, is dan ook groot.

### 3.6 Vergelijking met voorgaande onderzoeken

Uit het meest recente onderzoek naar huishoudens met problematische schulden in opdracht van het ministerie van SZW bleek dat minimaal 101.000 en maximaal 158.000 huishoudens risicovolle schulden hebben.<sup>1</sup> Wanneer deze schatting wordt vergeleken met de schatting in het onderhavige onderzoek, dan valt op dat het aantal huishoudens in het voorliggende onderzoek veel groter is.

<sup>1</sup> Serail, T. en M. von Bergh (2007), *Huishoudens met risicovolle schulden*. IVA, Tilburg.

Een belangrijke verklaring voor het verschil is dat het andere onderzoek uitspraken doet over huishoudens die op het moment van onderzoek in een risicovolle schuldsituatie *verkeren*. Voorliggend onderzoek gaat over huishoudens die tijdens, maar ook in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek in een schuldsituatie *verkeren*. Het gebruik van stroom- in plaats van standcijfers levert uiteraard een hogere schatting op.

Een tweede belangrijke reden voor het verschil is dat de criteria die in het andere onderzoek zijn gehanteerd, 'strikter' zijn. Destijds zijn in bovengenoemde schatting enkel huishoudens meegerekend met betalingsachterstanden én een schuld die hoger is dan de volgens de Recofa-rekenmethode<sup>1</sup> berekende aflossingscapaciteit, of een betalingsachterstand van minimaal twee maanden in de categorieën huur, hypotheek, energie, ziektekosten-, WA- of inboedelverzekering.

Ten slotte zullen verschillen in onderzoeksmethoden en jaar van meting leiden tot verschillende schattingen. Het voorgaande onderzoek was bijvoorbeeld een gecombineerde internet- en mondelinge enquête onder huishoudens die deelnemen aan een panel. De dataverzameling vond plaats in februari en maart 2006, dus zo'n drie jaar eerder. Het exacte effect van verschillende onderzoeksmethoden op de schatting is niet vast te stellen.

<sup>1</sup> Rechters-commissarissen in faillissementen.



## 4. Kenmerken van risicogroepen

### 4.1 Inleiding

Het is een interessante vraag of huishoudens met schulden verschillen van huishoudens waarbij er geen noemenswaardige financiële problemen zijn. Dit hoofdstuk beschrijft de kenmerken van de risicogroepen. Het gaat daarbij om de kwantitatief meetbare kenmerken die zijn vastgesteld tijdens de telefonische enquête onder een representatieve steekproef van 3809 Nederlandse huishoudens en diepte-interviews bij 52 huishoudens die geselecteerd zijn op basis van de enquête.

In de eerste paragrafen worden de volgende twee groepen met elkaar vergeleken: huishoudens zonder (een risico op) problematische schulden (groep 1) en huishoudens met (een risico op) problematische schulden (groep 2, 3 en 4, exclusief WSNP'ers). Vervolgens worden huishoudens met een risico op problematische schulden (groep 2) vergeleken met huishoudens met problematische schulden (groep 3). Aan bod komen de achtergrondkenmerken, schulden en de beleving van de schulden. Het volgende hoofdstuk gaat dieper in op deze onderwerpen en geeft een kwalitatieve typering van huishoudens met schulden.

### 4.2 Huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden

#### 4.2.1 *Achtergrondkenmerken*

De volgende tabel geeft een totaaloverzicht van de achtergrondkenmerken van groep 1 (geen (risico op) problematische schulden) en groep 2, 3 en 4 samen, exclusief WSNP'ers. Aangezien de gegevens zijn gebaseerd op de monitor betalingsachterstanden, ontbreken WSNP'ers. Via de WSNP-monitor<sup>1</sup> is uitgebreide informatie te vinden over de kenmerken van deze groep.

<sup>1</sup> Berg, M. von e.a. (2008), Monitor WSNP; Vierde Meting, IVA, Tilburg.

**Tabel 4.1** Achtergrondkenmerken van huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden.

	<i>Geen (risico op) problematische schulden</i>	<i>Wel een (risico op) problematische schulden</i>
<b>Geslacht respondent*</b>		
Man	44%	44%
Vrouw	56%	56%
<b>Leeftijd respondent</b>		
< 30	7%	16%
30-40	17%	30%
40-50	25%	30%
50-60	15%	16%
≥ 60	35%	9%
<b>Opleidingsniveau respondent</b>		
t/m VMBO	32%	36%
Havo, VWO, MBO	44%	43%
HBO, WO	24%	21%
<b>Huishoudsamenstelling</b>		
Alleenstaand zonder kinderen	35%	41%
Alleenstaand met kinderen	2%	9%
Paar zonder kinderen	40%	19%
Paar met kinderen	23%	31%
<b>Werksituatie</b>		
Fulltime (≥ 35 uur)	33%	39%
Parttime (12-34 uur)	19%	24%
Parttime (< 12 uur)	3%	3%
Niet werkzaam	44%	34%
<b>Netto maandinkomen</b>		
≤ 1.000	10%	16%
1.000-2.000	42%	53%
2.000-3.000	28%	17%
≥ 3.000	20%	14%

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op telefonische enquête onder 3.809 huishoudens.

\* Tijdens de interviews is gesproken met degene met de meeste financiële kennis van het huishouden.

Huishoudens met (een risico op) problematische schulden verschillen als volgt van huishoudens zonder (een risico op) problematische schulden:

- Ze zijn jonger, de leeftijdscategorieën jonger dan 30 jaar en 30-40 jaar komen vaker voor dan ouder dan 60 jaar.
- Ze zijn iets lager opgeleid.
- Ze hebben vaker kinderen.
- Ze zijn vaker alleenstaand, zowel met als zonder kinderen. Ook zijn het iets vaker gehuwden of samenwonenden met kinderen.



- Ze zijn iets vaker in een fulltime of grote parttime baan werkzaam. Opvallend is dat ze minder vaak niet werkzaam zijn. Een verklaring hiervoor is dat huishoudens zonder risico op schulden ouder zijn, waardoor het aandeel niet-werkzame gepensioneerden relatief groot is.
- Ze hebben gemiddeld genomen een netto maandinkomen dat vaker kleiner is dan 1000 euro of tussen de 1000 en 2000 euro ligt.

#### 4.2.2 Aard en omvang van de schulden

In de monitor betalingsachterstanden zijn vragen gesteld over de aard en omvang van de schulden van huishoudens. In de volgende paragrafen wordt hierop ingegaan. Eerst komt de aard van de schulden en bezittingen aan bod.

**Tabel 4.2** Aard van de achterstanden en bezittingen van huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden

	<i>Geen (risico op) problematische schulden</i>	<i>Wel een (risico op) problematische schulden</i>
<b>Achterstallige rekeningen in afgelopen 12 maanden</b>		
Ja	1%	55%
Nee	99%	45%
<b>Mogelijkheid rood staan</b>		
Ja	76%	88%
Nee	21%	11%
weet niet	3%	-
<b>In bezit van creditcard</b>		
Ja	44%	36%
Nee	56%	64%
<b>Lopende afbetalingsregeling</b>		
Ja	3%	24%
Nee	96%	76%
<b>Doorlopend krediet of persoonlijke lening</b>		
Ja	5%	35%
Nee	95%	65%
<b>Lening bij vrienden, familie of kennissen</b>		
Ja	3%	23%
Nee	97%	77%
<b>Spaar- of beleggingstegoeden</b>		
Ja	73%	42%
Nee	26%	57%
<b>Soort woning</b>		
Koopwoning	65%	40%
Huurwoning	35%	59%
<b>In staat om onverwachte noodzakelijke aankopen te doen van 850 euro</b>		
Ja	81%	36%
Nee	18%	63%

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op telefonische enquête onder 3.809 huishoudens.

Uit de tabel komt duidelijk naar voren dat huishoudens met (een risico op) problematische schulden vaker betalingsachterstanden hebben in allerlei soorten dan huishoudens zonder (een risico op) problematische schulden. De huishoudens met (een risico op) problematische schulden verschillen op de volgende punten van huishoudens zonder risico:

- Ze hebben regelmatig te maken met achterstallige rekeningen in de afgelopen 12 maanden. Dit hangt uiteraard samen met de keuze van de risico-indicatoren, waarin achterstallige rekeningen een belangrijke plaats innemen.
- Ze hebben vaker de mogelijkheid om rood te staan. Overigens zegt deze informatie nog niets over het gebruik van deze mogelijkheid en de hoogte van de roodstand. Daarover volgt meer in de volgende paragraaf
- Ze zijn minder vaak in het bezit van een creditcard. Waarschijnlijk zijn deze huishoudens minder kredietwaardig. Dit blijkt onder andere ook uit de relatief lage inkomens
- Ze hebben veel vaker leningen, zowel in de vorm van afbetalingsregelingen, doorlopend krediet of een persoonlijke lening of een lening bij vrienden, familie of kennissen
- Ze zijn veel minder vaak in het bezit van spaar- of beleggingstegoeden of een koopwoning.
- Opvallend vaak zijn ze niet in staat om met eigen geld onverwachte noodzakelijk aankopen te doen ter waarde van 850 euro. Als bijvoorbeeld een wasmachine kapot gaat, moeten veel van deze huishoudens een nieuwe lening of afbetalingsregeling aangaan.

De volgende tabel geeft inzicht in de omvang van de schulden bij de twee groepen huishoudens. De gemiddelden zijn berekend over alle huishoudens. Dat wil zeggen dat huishoudens die bijvoorbeeld niet rood staan, met een roodstand van 0 euro meetellen in het gemiddelde. Daarnaast is de standaarddeviatie weergegeven. Dat is een maat voor de spreiding van de bedragen binnen de respondenten uit een groep.

**Tabel 4.3** Omvang van schulden van huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden

	<i>Geen (risico op) problematische schulden</i>	<i>Wel een (risico op) problematische schulden</i>
<b>Omvang achterstallige rekeningen op het moment van interview</b>		
0	97%	40%
1-500	-	19%
500-2.000	-	17%
2.000-5.000	-	13%
>5.000	-	10%
Weet niet/ geen antwoord	3%	1%
<b>Maximale hoogte roodstand in afgelopen 12 maanden</b>		
Gemiddeld	180,7	1.762,6
Standaarddeviatie	882	2.802
<b>Hoogte bedrag gespreide afbetaalregeling creditcard</b>		
Gemiddeld	312,3	2.964,3
Standaarddeviatie	207	5.739
<b>Openstaand bedrag vanwege kopen op afbetaling op het moment van interview</b>		
Gemiddeld	92,6	797,3
Standaarddeviatie	871	3.626
<b>Hoogte doorlopend krediet of persoonlijke lening op het moment van interview</b>		
Gemiddeld	514,9	3.943,8
Standaarddeviatie	7.012	11.304
<b>Hoogte lening bij familie, vrienden of kennissen</b>		
Gemiddeld	289,9	1.512,5
Standaarddeviatie	4.720	8.447

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op telefonische enquête onder 3.809 huishoudens.

Uit deze tabel blijkt dat huishoudens met (een risico op) problematische schulden op alle terreinen aanzienlijk hogere schulden dan huishoudens zonder (een risico op) problematische schulden. De huishoudens met (een risico op) problematische schulden verschillen op de volgende punten van huishoudens zonder risico:

- Ze hebben meer achterstallige rekeningen, bijna een kwart zelfs voor bedragen van meer dan €2.000,-. Huishoudens zonder risico hebben daarentegen nagenoeg geen achterstallige rekeningen, ook niet voor minder dan €500 euro (de gehanteerde grens in de selectiecriteria).
- Ze maken intensiever gebruik van de mogelijkheid rood te staan.
- Wanneer ze in het bezit zijn van een creditcard, maken ze voor hoge bedragen gebruik van gespreide betaling. Huishoudens zonder risico maken hier veel minder gebruik van.
- Ze kopen voor grotere bedragen op afbetaling.
- De hoogte van het doorlopend krediet of de persoonlijke lening is gemiddeld bijna acht keer zo hoog als bij de huishoudens zonder risico.
- Ze lenen voor hogere bedragen binnen het eigen sociale netwerk.
- De spreiding binnen de groep is groter, de standaarddeviaties zijn op alle onderwerpen groter dan bij de groep huishoudens zonder risico.

#### 4.2.3 Beleving van de schulden

Schulden kunnen door het ene huishouden worden ervaren als een zware last, terwijl andere huishoudens zich relatief gemakkelijk voelen bij een forse achterstand. In het volgende hoofdstuk komt deze thematiek uitgebreid aan bod. Hier staat enkel een vergelijking van de beleving van huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden centraal.

**Tabel 4.4** Beleving van schulden van huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden

	<i>Geen (risico op) problematische schulden</i>	<i>Wel een (risico op) problematische schulden</i>
<b>Ervaren last van het terugbetalen van achterstallige rekeningen (B05)</b>		
Zware last	*	76%
Enigszins een last	-	15%
Helemaal geen last	-	8%
<b>Ervaren last van het terugbetalen van kredieten en leningen</b>		
Zware last	9%	45%
Enigszins een last	38%	31%
Helemaal geen last	47%	23%
Weet niet/wil niet zeggen	6%	1%
<b>Ervaren last van het terugbetalen van op afbetaling gekochte goederen</b>		
Zware last	8%	33%
Enigszins een last	38%	32%
Helemaal geen last	47%	35%
Weet niet/wil niet zeggen	7%	-

*Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op telefonische enquête onder 3.809 huishoudens. \* Te weinig waarnemingen voor weergave in de tabel.*

Huishoudens met (een risico op) problematische schulden verschillen in hun ervaring van de schulden als volgt van huishoudens zonder (een risico op) problematische schulden:

- Ze ervaren achterstallige rekeningen minder vaak als een zware last.
- Ze ervaren de terugbetaling van kredieten en leningen vaker als een zware last en minder vaak als helemaal geen last.
- Ze ervaren ook de last van het terugbetalen van op afbetaling gekochte goederen relatief vaak als zwaar.

### 4.3 Huishoudens met een risico op problematische schulden en huishoudens met problematische schulden

#### 4.3.1 Achtergrondkenmerken

De volgende groepen die zijn vergeleken zijn huishoudens in een risicosituatie en huishoudens met problematische schulden. De informatie in deze paragrafen is gebaseerd op de 52 huishoudens waarmee een diepte-interview is gehouden. Er heeft een wegingsprocedure plaatsgevonden om de resultaten representatief te maken voor alle Nederlandse huishoudens.

De volgende tabel geeft een totaaloverzicht van de achtergrondkenmerken van groep 2 (risico op problematische schulden) en groep 3 en 4 samen, exclusief WSNP'ers (problematische schulden).

**Tabel 4.5** Achtergrondkenmerken van huishoudens met een risico op en met problematische schulden

	<i>Risico op problematische schulden</i>	<i>Problematische schulden</i>
<b>Geslacht respondent*</b>		
Man	29%	71%
Vrouw	71%	29%
<b>Leeftijd respondent</b>		
< 30	8%	1%
30-40	38%	45%
40-50	33%	42%
50-60	17%	10%
≥ 60	4%	1%
<b>Opleidingsniveau respondent</b>		
t/m VMBO	4%	54%
Havo, VWO, MBO	50%	28%
HBO, WO	46%	18%
<b>Huishoudsamenstelling</b>		
Alleenstaand zonder kinderen	32%	37%
Alleenstaand met kinderen	9%	17%
Paar zonder kinderen	7%	33%
Paar met kinderen	52%	13%
<b>Werksituatie</b>		
Fulltime (≥ 35 uur)	49%	53%
Parttime (12-34 uur)	19%	2%
Parttime (< 12 uur)	-	-
Niet werkzaam	32%	45%
<b>Netto maandinkomen</b>		
≤ 1.000	13%	2%
1.000-2.000	52%	74%
2.000-3.000	11%	14%
≥ 3.000	24%	9%

*Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van 52 huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews. Er is hier gebruik gemaakt van de antwoorden die deze huishoudens hebben gegeven tijdens de telefonische enquête. \* Tijdens de interviews is gesproken met degene met de meeste financiële kennis van het huishouden.*

Bij beide groepen huishoudens is het aandeel eenoudergezinnen (licht) oververtegenwoordigd<sup>1</sup>. Bij vrijwel alle eenoudergezinnen met een (risico op) problematische schulden gaat het om een alleenstaande moeder.

<sup>1</sup> 6% van het totaal aantal Nederlandse huishoudens is een eenoudergezin.

Huishoudens met problematische schulden verschillen qua achtergrondkenmerken als volgt van huishoudens met een risico op problematische schulden:

- De groep bevat meer mannen.
- Ze zijn over het algemeen iets jonger dan de huishoudens in een risicosituatie.
- Ze zijn lager opgeleid.
- Het zijn minder vaak huishoudens met kinderen.
- Ze zijn vaker niet werkzaam.
- Ze verdienen voor het grootste gedeelte een inkomen tussen de €1.000,- en €2.000,- per maand. In de risicogroep zijn er meer huishoudens (35%) met een inkomen van meer dan €2.000,- per maand dan in de groep huishoudens met problematische schulden (23%).

#### 4.3.2 Aard en omvang van de schulden

In de monitor betalingsachterstanden zijn vragen gesteld over de aard en omvang van de schulden van huishoudens. In de volgende paragrafen wordt hierop ingegaan. Eerst komt de aard van de schulden en bezittingen aan bod.

**Tabel 4.6** Aard van de achterstanden en bezittingen van huishoudens met een risico op en met problematische schulden

	<i>Risico op problematische schulden</i>	<i>Problematische schulden</i>
<b>Achterstallige rekeningen in afgelopen 12 maanden</b>		
Ja	59%	77%
Nee	41%	23%
<b>Mogelijkheid rood staan</b>		
Ja	93%	91%
Nee	7%	9%
<b>In bezit van creditcard</b>		
Ja	64%	16%
Nee	36%	84%
<b>Lopende afbetalingsregeling</b>		
Ja	29%	27%
Nee	71%	73%
<b>Doorlopend krediet of persoonlijke lening</b>		
Ja	58%	42%
Nee	41%	57%
<b>Lening bij vrienden, familie of kennissen</b>		
Ja	49%	42%
Nee	51%	58%
<b>Spaar- of beleggingstegoeden</b>		
Ja	30%	40%
Nee	70%	60%
<b>Soort woning</b>		
Koopwoning	57%	13%
Huurwoning	43%	70%
Anders	-	16%
<b>In staat om onverwachte noodzakelijke aankopen te doen van 850 euro</b>		
Ja	15%	20%
Nee	85%	80%

Bron: Panteia

De huishoudens met problematische schulden verschillen op de volgende punten van huishoudens in een risicosituatie:

- Ze hebben vaker te maken met achterstallige rekeningen in de afgelopen 12 maanden.
- Ze hebben ongeveer even vaak de mogelijkheid om rood te staan.
- Ze zijn veel minder vaak in het bezit van een creditcard.
- Het valt op dat ze iets minder vaak leningen hebben, zowel in de vorm van afbetalingsregelingen, doorlopend krediet of een persoonlijke lening of een lening bij vrienden, familie of kennissen. Ook dit hangt waarschijnlijk samen met de kredietwaardigheid van de huishoudens.
- Ze zijn opvallend genoeg iets vaker in het bezit van spaar- of beleggingstegoeden. Het gemiddelde saldo van deze tegoeden is wel lager dan bij de groep risicohuishoudens.
- Beide groepen zijn vaak niet in staat om met eigen geld onverwachte noodzakelijk aankopen.

De volgende tabel geeft inzicht in de omvang van de schulden bij de twee groepen huishoudens. De gemiddelden zijn berekend over alle huishoudens. Dat wil zeggen dat huishoudens die bijvoorbeeld niet rood staan, met een roodstand van 0 euro meetellen in het gemiddelde.

**Tabel 4.7** Omvang van schulden van huishoudens met een risico op en met problematische schulden

	<i>Risico op problematische schulden</i>	<i>Problematische schulden</i>
<b>Omvang achterstallige rekeningen op het moment van interview</b>		
0	52%	3%
1-500	24%	13%
500-2.000	-	38%
2.000-5.000	20%	38%
>5.000	4%	-
Weet niet/geen antwoord	-	8%
<b>Maximale hoogte roodstand in afgelopen 12 maanden</b>		
Gemiddeld	2.576,7	2.875,2
Standaarddeviatie	3.764	3.642
<b>Hoogte bedrag gespreide afbetaalregeling creditcard</b>		
Gemiddeld	1.144,2	399,8
Standaarddeviatie	392	646
<b>Openstaand bedrag vanwege kopen op afbetaling</b>		
Gemiddeld	1.057,8	1.056,8
Standaarddeviatie	4.230	3.016
<b>Hoogte doorlopend krediet of persoonlijke lening</b>		
Gemiddeld	9.220,1	5.670,1
Standaarddeviatie	12.796	7.996
<b>Hoogte lening bij familie, vrienden of kennissen</b>		
Gemiddeld	1.150,0	691,6
Standaarddeviatie	2.080	1.608

Bron: Panteia

Tussen huishoudens met problematische schulden en huishoudens met een risico op problematische schulden zijn weinig grote verschillen in de omvang van de schuldenpositie. De totale schuldenlast van de huishoudens met problematische schulden lijkt gemiddeld iets lager dan de schuldenlast van risicohuishoudens. De risicohuishoudens hebben gemiddeld echter een hoger netto maandinkomen, waardoor zij een hogere schuldenlast kunnen dragen zonder in een problematische situatie te geraken.

De huishoudens met problematische schulden verschillen op de volgende punten van de huishoudens in een risicosituatie:

- Ze hebben vaker achterstallige rekeningen voor hoge bedragen (>500 euro).
- Ze staan voor ongeveer een even hoog bedrag rood.
- Ze maken minder gebruik van de mogelijkheid gespreid af te betalen met een creditcard.
- Ze kopen voor ongeveer even hoge bedragen op afbetaling.
- Ze hebben gemiddeld een lagere persoonlijke lening of doorlopend krediet. Dit hangt waarschijnlijk samen met de inkomenspositie en de kredietwaardigheid van de huishoudens.
- Ze lenen voor een iets lager bedrag bij bekenden.

#### 4.3.3 Beleving van de schulden

Beleving van schulden van huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden

**Tabel 4.8** Beleving van schulden van huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden

	<i>Risico op problematische schulden</i>	<i>Problematische schulden</i>
<b>Ervaren last van het terugbetalen van achterstallige rekeningen</b>		
Zware last	82%	84%
Enigszins een last	11%	9%
Helemaal geen last	7%	7%
<b>Ervaren last van het terugbetalen van kredieten en leningen</b>		
Zware last	81%	69%
Enigszins een last	19%	9%
Helemaal geen last	-	21%
<b>Ervaren last van het terugbetalen van op afbetaling gekochte goederen</b>		
Zware last	49%	61%
Enigszins een last	18%	24%
Helemaal geen last	24%	15%
Weet niet/wil niet zeggen	9%	-

Bron: Panteia

Huishoudens met problematische schulden verschillen in hun ervaring van de schulden als volgt van huishoudens met een risico op problematische schulden:

- Ze ervaren achterstallige rekeningen ongeveer even vaak als een zware last.
- Ze ervaren de terugbetaling van kredieten en leningen minder vaker als een zware last en vaker als helemaal geen last



- Ze ervaren ook de last van het terugbetalen van op afbetaling gekochte goederen juist relatief vaak als zwaar of een enigszins zware last.

#### 4.3.4 Conclusies

Uit de analyse van de kenmerken van huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden komt naar voren dat de huishoudens die zich in een risicovolle of problematische schuldsituatie bevinden relatief vaak jongere huishoudens zijn (>40 jaar) met een lagere opleiding. Ook alleenstaanden zijn oververtegenwoordigd, zowel met als zonder kinderen. De huishoudens met de laagste inkomens zijn het meest kwetsbaar. Deze huishoudens maken schulden op veel verschillende plaatsen. De huishoudens met (een risico op) problematische schulden hebben veel achterstallige rekeningen, staan vaak en voor forse bedragen rood, en hebben daarnaast vaak nog één of meer leningen of afbetalingsregelingen. In vergelijking tot de huishoudens die geen risico lopen maken ze voor veel hogere bedragen gebruik van deze kredietfaciliteiten. Het spaargedrag van de huishoudens is tekenend voor hun situatie: ze hebben veel minder vaak spaartegoeden en zijn in de meeste gevallen niet in staat om een onverwachte noodzakelijke aankoop ter waarde van 850 euro te doen.

De huishoudens met problematische schulden onderscheiden zich qua achtergrondkenmerken van de huishoudens in een risicosituatie. Ook hier geldt dat de jongere en laagopgeleide huishoudens oververtegenwoordigd zijn. Het gaat bovendien relatief vaak om mannen. De huishoudens met problematische schulden hebben (nog) vaker achterstallige rekeningen dan de risicogroep, en voor hogere bedragen. Ze hebben wel iets minder leningen, waarschijnlijk als gevolg van hun afgenomen kredietwaardigheid.



## 5. Het ontstaan van een schuldsituatie

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de oorzaken voor het ontstaan van een schuldsituatie. Twee vragen staan in dit hoofdstuk centraal:

- Wat zijn de oorzaken voor (het ontstaan van) problematische schulden?
- In hoeverre is er sprake van eerdere situaties van (een risico op) problematische schulden en gebruik van hulpverlening?

Om inzicht in de achtergronden van schuldenproblematiek te verkrijgen zijn 140 diepte-interviews gehouden met huishoudens waarvan, op basis van enkele selectiecriteria, het vermoeden bestond dat er sprake was van (een risico op) problematische schulden.

In de gesprekken is uitgebreid ingegaan op de financiële situatie van het huishouden: inkomsten, uitgaven, leningen en achterstallige rekeningen. Daarnaast was er in de gesprekken aandacht voor vaardigheden rondom financieel beheer, oorzaken voor het ontstaan van de risicosituatie of schuldsituatie en oplossingsstrategieën van de huishoudens. In het navolgende hoofdstuk bespreken we allereerst de belangrijkste kenmerken van de huishoudens, gevolgd door de belangrijkste oorzaken. In hoofdstuk 5 komen vervolgens de oplossingsstrategieën en de hulpbehoefte van de huishoudens aan bod.

### 5.2 Indeling in typen schulden

Een problematische schuldsituatie ontstaat in de meeste gevallen niet van de ene op de andere dag. Voorafgaand aan het moment waarop de schulden problematisch worden, doorlopen veel huishoudens een stadium waarin er reeds sprake is van een (beginnende) schuldsituatie, en waarin een risico bestaat op het problematisch worden van deze schulden.

In een uitgebreid onderzoek naar oorzaken en achtergronden van schuldenproblematiek, is er door de Greef<sup>1</sup> een indeling in verschillende typen schulden gemaakt die daarna ook in recentere literatuur veel is toegepast<sup>2,3</sup>. De indeling die door de Greef is gemaakt, is er een volgens twee dimensies. Allereerst speelt de noodzakelijkheid van de kredietbehoefte een rol. Huishoudens kunnen noodzakelijke, onafwendbare uitgaven moeten doen, of niet-noodzakelijke, afwendbare uitgaven. De tweede dimensie betreft het beschikbare huishoudbudget. Er kan sprake zijn van een structureel tekort of juist een overschot ten opzichte van

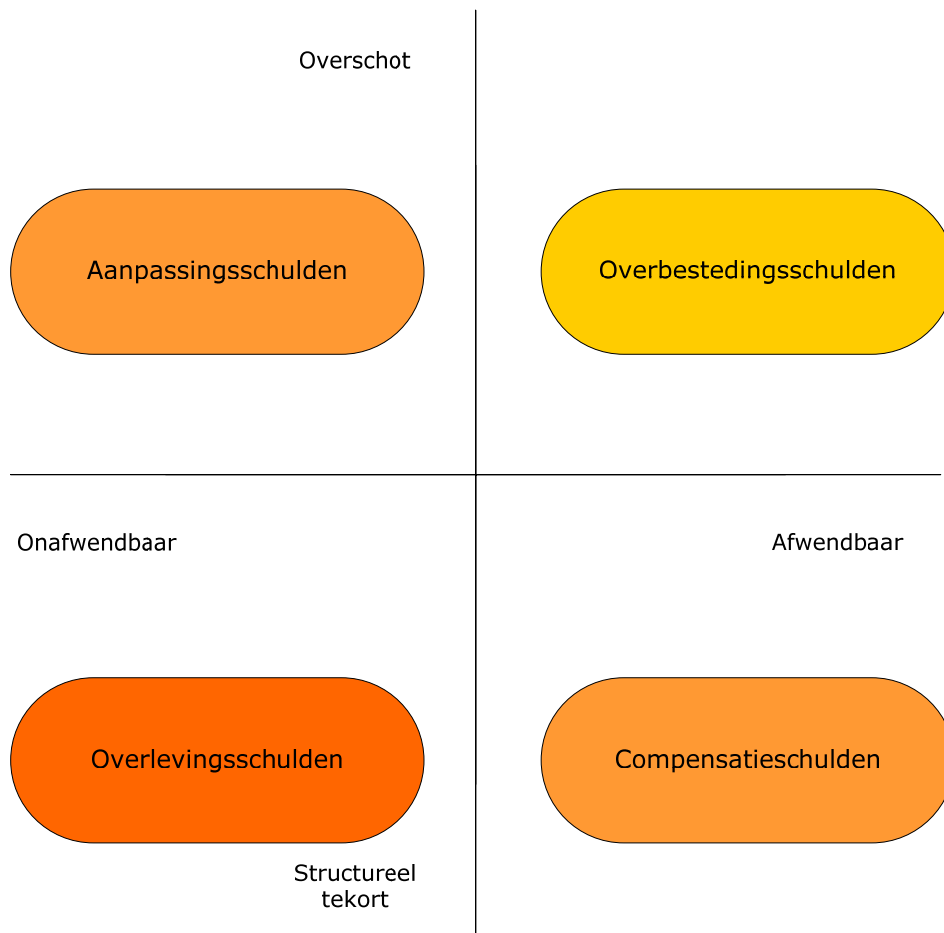
<sup>1</sup> De Greef, M.H.G. (1992). Het oplossen van problematische schulden: een analyse van de invloed van hulpverlening, interorganisatorische samenwerking en huishoudkenmerken op de effectiviteit van schuldenregelingen. Groningen, Rijksuniversiteit Groningen.

<sup>2</sup> Jungmann, N. (2006). De WSNP. Bedoelde en onbedoelde effecten op het minnelijk traject. Leiden University Press.

<sup>3</sup> A.J. Noordam, Wsnp en goede trouw, serie Recht en Praktijk, nr. 160, 2008, nrs. 77 t/m 80, 87, 98 sub 4, en 253

financiële verplichtingen. Tegen elkaar afgezet geven deze dimensies een indeling in vier typen schulden.

**Figuur 5.1** Indeling in vier typen schulden



Bron: Panteia. Hoe donkerder de kleur van het type, hoe minder de invloed van de schuldenaar op de persoonlijke situatie.

- *Aanpassingsschulden* ontstaan als mensen er niet in slagen om hun uitgavenpatroon aan te passen aan een gedaald inkomen. Dit is overwegend het gevolg van een plotselinge inkomensdaling door bijvoorbeeld werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of echtscheiding.
- Bij *Overlevingsschulden* is het inkomen te laag om alle noodzakelijke uitgaven te financieren. Deze schulden komen vooral voor bij huishoudens met een zeer geringe vrije bestedingsruimte. Ook komt het voor dat de vaste lasten het maandelijkse huishoudinkomen overstijgen. De kredietbehoefte is dan onafwendbaar. Wanneer op een gegeven moment de duurzame gebruiksgoederters vervangen moeten worden is daar geen geld voor. Om dergelijke zaken toch aan te kunnen schaffen, wordt geld geleend en/of betalingen uitgesteld.
- *Overbestedingsschulden* worden gemaakt door huishoudens met een inkomen dat (ruimschoots) genoeg is voor de vaste lasten en noodzakelijke huishoudelijke uitgaven, maar ontstaan door bovenmatige consumptie. De uitgaven zijn veelal afwendbaar. Huishoudens lenen bijvoorbeeld geld voor een nieuwe auto, terwijl de oude nog goed genoeg is.

- Ten slotte is er nog een groep die *compensatieschulden* maakt. Huishoudens met dit type schulden hebben doorgaans een laag inkomen. Het inkomen is vaak echter wel voldoende voor de noodzakelijke uitgaven. Gevoed door gevoelens die wel gedefinieerd worden als relatieve deprivatie, kopen zij goederen die zij zich financieel niet kunnen permitteren. De schuldenaren maken zich geen grote zorgen over de gevolgen van deze *compensatory consumption*, omdat zij zich realiseren dat zij niets te verliezen hebben.

In de analyse van de typen schuldenaren proberen we waar mogelijk de aansluiting te zoeken met deze typen-indeling. Er is bewust voor gekozen de beschrijving van de problematiek niet op deze indeling te baseren, aangezien een groot aantal schuldsituaties in de praktijk niet eenvoudig in een bepaalde categorie viel in te delen. Er is daarom voor gekozen om per hier gedefinieerde groep te benoemen welke 'typen' voornamelijk in deze groep terug te vinden zijn.

### 5.3 Profielen van huishoudens met een risico op problematische schulden

Uit de interviews met de risicohuishoudens komen twee verschillende profielen van risicohuishoudens naar voren. De indeling in deze profielen is mede gebaseerd op de achtergrondkenmerken en financiële situatie van huishoudens, zoals gepresenteerd in bijlage III.

#### 5.3.1 A. Een goed inkomen én een grote schuld

Een meerderheid van de huishoudens in een risicosituatie heeft een bovenmodaal inkomen<sup>1</sup>. Dit is veelal een inkomen uit arbeid. Vergeleken met de huishoudens waarbij reeds een problematische schuld is ontwikkeld, is het aantal respondenten dat fulltime werkt groot. Bijna de helft van de respondenten heeft een voltijd baan, waarvan een groot deel ondernemer is. Huishoudens in deze groep bestaan overwegend uit samenwonende of getrouwde stellen, al dan niet met kinderen. Van deze stellen is een ruime meerderheid tweeverdiener.

Vrijwel alle huishoudens in deze categorie zouden, met een goed financieel beheer, een deel van hun inkomen moeten kunnen sparen. De huishoudens met de hoogste inkomens (> €3.000,-) zijn gemiddeld meer dan de helft van hun inkomen kwijt aan minimale lasten voor dagelijks levensonderhoud<sup>2</sup>. Kortom: in de meeste gevallen hebben deze huishoudens, na aftrek van de vaste lasten, nog een ruim vrij besteedbaar inkomen over.

De risicosituatie ontstaat doordat de huishoudens hier toch niet van rond kunnen komen. Dat blijkt uit het hoge bedrag aan leningen dat door deze huishoudens is afgesloten: gemiddeld €13.782,- tegenover een gemiddelde van €6.379,- voor alle huishoudens in de risicogroep. Ook het bedrag aan achterstallige rekeningen

<sup>1</sup> Een modaal inkomen bedraagt in 2009 volgens het CPB netto € 1614,96,- inclusief vakantietoeslag of netto € 1495,33 exclusief vakantietoeslag.

<sup>2</sup> Dit percentage geeft de verhouding weer tussen inkomen en Vrij Te Laten Bedrag: het VTLB is 55% van het maandinkomen. In dit bedrag zijn alle vaste lasten opgenomen die ook in de VTLB-calculator meetellen: woonlasten, servicekosten en ziektekostenverzekering, en ook de minimale kosten voor levensonderhoud.

dat nog open staat is aanzienlijk: met €4.617,- is dit bedrag bijna €1.000,- euro hoger dan het groepsgemiddelde.

De huishoudens met dit profiel ervaren hun situatie niet als zorgelijk. Men verwacht de problemen makkelijk te kunnen oplossen: *'als ik een paar maanden rustig aan doe, dan kom ik er wel uit'* en *'als we even goed opletten en niet zo slordig zijn met rekeningen dan is er geen probleem'*.

**Type**

De meeste huishoudens met dit profiel behoren tot het type **overbesteders**.

*Getrouwd stel, beiden dertigers, 1 kind, zij is in loondienst en hij is ondernemer*

Het stel heeft op drie verschillende plaatsen grote schulden gemaakt (samen ruim €39.000,-). Hij is net een eigen bedrijf begonnen in de paramedische gezondheidszorg en volgt daarvoor ook nog een studie. Ze wachten tot het bedrijf gaat lopen. Het spaargeld is op, het stel staat maximaal rood en er is een betalingsachterstand van vier maanden bij de kinderopvang (samen €3.200,-). Het stel ervaart de situatie niet als een probleem: als er inkomsten komen uit de onderneming is alles immers opgelost.

5.3.2 *B. Jan Modaal, maar hoge vaste lasten*

De groep risicohuishoudens heeft relatief weinig huishoudens met een zeer laag inkomen. Iets minder dan de helft van de risicohuishoudens cirkelt zo rond een modaal maandinkomen. In deze groep vallen veel éénverdieners: alleenstaanden of samenwonenden met slechts één inkomen.

De huishoudens met dit profiel hebben een bovengemiddeld zware druk van vaste lasten op het totale huishoudinkomen. Gemiddeld zijn zij bijna driekwart van het inkomen kwijt aan de maandelijkse vaste lasten en minimale kosten voor het levensonderhoud. Het resterende vrij besteedbare inkomen is dermate laag, dat de huishoudens grote moeite hebben iedere maand de eindjes aan elkaar te knopen. Dat de huishoudens weinig kredietwaardig zijn is ook af te leiden aan het relatief lage bedrag aan leningen: gemiddeld €2.035,- per huishouden. Dit bedrag is zelfs lager dan het bedrag aan achterstallige rekeningen: gemiddeld hebben de huishoudens met dit profiel €2.256,- aan achterstallige rekeningen openstaan. In ruim de helft van de gevallen gaat het hierbij om twee of meer soorten achterstallige rekeningen. Hoewel deze huishoudens zich met veel pijn en moeite nog wel kunnen redden, is de grens met een problematische schuld vaak dun.

De huishoudens ervaren hun schuldensituatie niet direct als penibel, maar geven wel aan dat de huidige situatie niet optimaal is. *'We houden netto zo weinig van ons inkomen over om leuke dingen van te doen. Eigenlijk komen we maar net rond'*.

**Type**

Deze huishoudens passen niet direct in de typen-indeling. De huishoudens cirkelen zo rond het snijpunt van de assen: het inkomen is niet tekort, maar houdt ook niet over en de uitgaven zijn niet allemaal afwendbaar, maar vaak ook noodzakelijk.

*Alleenstaande vrouw, begin veertig, twee kinderen, in loondienst*

Mevrouw werkt parttime in de zorg. Haar inkomen is laag, maar net toereikend. Hoewel er alles bij elkaar maandelijks bijna €1.700,- binnenkomt blijft hier maar krap €500,- per maand van over door de kosten van een hoge huur en twee schoolgaande kinderen. Ze heeft het tot dusver gerooid zonder leningen af te sluiten, maar het gaat moeilijk. Ze staat elke maand maximaal rood en heeft regelmatig achterstallige rekeningen. Op het moment van het interview zijn dat er drie, voor een totaalbedrag van bijna €2.000,- euro. Ze zou niet weten wat ze zou moeten doen als de wasmachine kapot gaat: dan moet ze bij anderen wassen totdat de eindejaarsuitkering of het vakantiegeld wordt gestort.

### 5.3.3 Samenvatting

Bij de huishoudens waarbij sprake is van een risicovolle situatie, is er een grote variatie in de ernst van het probleem. Er is duidelijk sprake van een glijdende schaal, waarbij voor een deel van de huishoudens de situatie nog niet zorgelijk is, en ook niet als dusdanig wordt ervaren. Daar staat tegenover dat voor een aantal andere huishoudens een problematische schuldsituatie niet of nauwelijks nog afwendbaar is.

## 5.4 Profielen van huishoudens met problematische schulden

Huishoudens met problematische schulden zijn in te delen in drie profielen. Het gaat om de volgende groepen:

- Profiel C: huishoudens met een laag inkomen, dat net toereikend is voor de noodzakelijke uitgaven.
- Profiel D: huishoudens met een normaal tot hoog inkomen, maar hoge lasten en een grote schuld.
- Profiel E: huishoudens met een zeer laag inkomen, soms zelfs onder bijstandsniveau, en een torenhoge schuld.

In de volgende paragrafen gaan we nader in op deze drie groepen huishoudens met problematische schulden.

### 5.4.1 C. Net genoeg geld om te overleven

Op ongeveer de helft van de groep huishoudens met problematische schulden is dit profiel van toepassing. Eén van de respondenten vat haar situatie kernachtig samen in de volgende spreuk: *'ik heb net teveel om van te sterven, en te weinig om van te leven.'* Hoewel enigszins gechargeerd is deze uitspraak tekenend voor de situatie van deze groep huishoudens met problematische schulden. Velen hebben een laag inkomen tussen de €900,- en €1.500,- per maand; gemiddeld €1.072,-. De huishoudens hebben geen of slechts een kleine baan en zijn daarvoor vaak afhankelijk van uitkeringen. Het inkomen voldoet nauwelijks voor de vaste lasten: ondanks huur- en zorgtoeslag zijn voor veel huishoudens de vaste lasten zeker €700,-. Hoewel leningen bij banken en instellingen weinig voorkomen bij deze groep, resulteren afbetalingsregelingen op witgoed of rekeningen bij thuiswinkelorganisaties toch in een gemiddelde schuld van €4.162,-.

Een deel van de huishoudens zet alles op alles om, naast deze leningen, geen verdere schulden te maken. Als dat nodig is bezuinigt deze groep op dagelijkse boodschappen om rekeningen te betalen. De andere helft van de groep met dit profiel kan hier de energie niet meer voor opbrengen, en heeft de moed de situatie te redden opgegeven. Deze huishoudens laten de achterstallige rekeningen oplopen en hebben op twee tot soms wel zeven plaatsen achterstallige rekenin-

gen. Samen hebben deze huishoudens hebben gemiddeld voor €2022,- aan achterstallige rekeningen.

Het hebben van een (zeer) penibele inkomenspositie wordt door de schuldenaren beleefd als een ongewenste stand van zaken: 'balen', 'het is zo krap' en 'het houdt niet over'. Het maken van schulden druist voor een deel van de huishoudens met dit profiel in tegen de eigen en normen en waarden. Men schaamt zich ervoor en ziet schulden als een zwaktebod: 'je bent er eigenlijk mee opgevoed dat je niet meer kan uitgeven dan je hebt, maar dat lukt gewoon niet'. Tegelijkertijd hebben ze de situatie leren accepteren en zijn ze er tot op zekere hoogte naar gaan leven en aan gewend geraakt. Deze huishoudens hebben vaak een externe 'locus of control', waarbij men het gevoel heeft slachtoffer te zijn van een situatie (geen beter betaalde baan kunnen vinden, zo veel hoge rekeningen).

#### Type

De meeste huishoudens met dit profiel behoren tot het type **overlevingsschulden**.

*Getrouwd stel, eind veertig, hij een uitkering, zij in loondienst*

Zij werkt parttime en krijgt een laag salaris. Hij werkte altijd in de betonbouw, maar er is al een tijd geen werk voor hem en hij krijgt WW. Samen is dat genoeg om elke maand rond te komen, maar een paar onvoorziene uitgaven (belasting, waterschapsbelasting en een autoreparatie) achter elkaar ging het mis. Er is een behoorlijke roodstand, van ruim €2.500,-. Daarnaast zijn er achterstanden op huur, energie, ziektekostenverzekering en belastingen. Het afbetalen gaat moeilijk.

*Alleenstaande vrouw, begin zestig, bijstandsuitkering*

Hoewel het krap is, komt ze net rond van haar uitkering. Ze heeft al 30 jaar lang een bijstandsuitkering. Ze laat haar vaste lasten automatisch afschrijven, om er zeker van te zijn dat deze worden betaald. Ze heeft één lening van €2.000,- bij de Wehkamp, en de aflossing daarvan valt haar zwaar. Om aan de afbetalingsverplichtingen te kunnen blijven voldoen bespaart ze op boodschappen en kleding. Ze probeert geen betalingsachterstanden te krijgen, en wacht op haar AOW.

#### 5.4.2 D. Een normaal inkomen maar een forse schuld

Iets meer dan één derde van de schuldenaren met een problematische schuldsituatie valt in deze categorie. Dit zijn huishoudens met een normaal tot goed inkomen – het gemiddelde maandinkomen per huishouden is bijna €2.500,-

De huishoudens met dit profiel bestaan voor een opvallend groot gedeelte uit gezinnen met kinderen, waarvan de ouders in de leeftijdsgroep 35-44 jaar vallen. Deze gezinnen hebben, in veel gevallen, gebruik gemaakt van hun goede inkomenspositie door hun kredietwaardigheid grotendeels te verzilveren. De gezinnen hebben voor grote bedragen aan leningen afgesloten: de gemiddelde hoogte van de leningen is €19.330,-. Vrijwel alle leningen van meer dan €30.000,- euro zijn bovendien afgesloten door een huishouden met dit profiel. Bij deze hogere kredieten is er vaak sprake van meerdere kredieten: één grote lening van circa €20.000,- en daarbovenop één of meer kleinere kredieten met een omvang variërend van €1.000,- tot €7.500,-. Dit wijst erop dat de huishoudens in eerste instantie één grote lening afsluiten om aan hun kredietbehoefte te voldoen, en wanneer deze geldbron is opgedroogd zoeken ze andere mogelijkheden om aan de kredietbehoefte te voldoen. Het afsluiten van een nieuwe lening voor een



groot bedrag is vaak niet meer mogelijk, waardoor het geleende bedrag steeds verder afneemt.

Wanneer de huishoudens uiteindelijk ook hun rekeningen niet meer kunnen vol-  
doen lopen daarnaast de achterstallige rekeningen steeds verder op. Gemiddeld  
hebben de schuldenaren met dit profiel voor €3.585,- aan achterstallige rekenin-  
gen en roodstand open staan. Al met al is de omvang van de schuld bij deze  
groep aanzienlijk hoger dan de bedragen die de overige huishoudens met pro-  
blematische schulden hebben uitstaan.

Deze groep huishoudens ervaart de schuld als zwaar. Schaamte speelt een grote  
rol, en een deel van deze huishoudens houdt het hebben van schulden of beta-  
lingsachterstanden verborgen voor de vrienden, familie en sociale omgeving:  
*'naar mijn vrienden houd ik de schijn op', 'mijn kinderen hoeven niet te weten  
dat ik naar de Voedselbank ga'*. Aan de andere kant zijn er ook huishoudens die  
uitgesproken laconiek op de situatie reageren, en bijna onverschillig staan te-  
genover de grote bedragen aan schulden die ze hebben uitstaan. Men zoekt dan,  
bewust of onbewust, de grenzen op. Een sprekend voorbeeld is het gezin dat uit  
slordigheid betalingsachterstanden laat oplopen, vervolgens afbetalingregelingen  
met de betreffende instanties afspreekt, en na aflossen de achterstanden weer  
laat oplopen.

#### Type

De meeste huishoudens met dit profiel behoren tot het type **overbesteders**.  
Een aantal huishoudens kan daarnaast onder het type **compensatieschulden**  
worden geschaard.

*Getrouwd stel, eind dertig, hij in loondienst, zij is thuis, twee kinderen*

Hij heeft een goed salaris (netto €1.800,- per maand), verdient met overwerken elke  
maand nog wat extra (€900,-) en zij zorgt voor de twee jonge kinderen. De maandelijkse  
uitgaven overstijgen echter vrijwel altijd de inkomsten, er is een structureel tekort. Het  
gezin heeft een aantal forse leningen afgesloten, van €30.000,-, €19.500,- en van  
€1.000,-. Aflossen gaat moeilijk, maar het gezin bespaart nog niet op niet-noodzakelijke  
kosten. Zo betalen ze nog steeds voor één dag kinderopvang per week, hoewel de opvang  
niet noodzakelijk is. Ze staan continue maximaal rood voor een bedrag van €1.000,- en  
hebben op het moment van interview net de eerste maand huurachterstand opgebouwd.

#### 5.4.3 E. Leven onder het minimum

Naast de eerder beschreven profielen is er een klein deel van de schuldenaren  
dat behoort tot dit vijfde profiel. Dit zijn huishoudens met een inkomen dat lager  
is dan het bijstandsniveau. De aflossingscapaciteit van deze huishoudens is nihil,  
en ook een kleine lening veroorzaakt bij deze groep een problematische situatie.  
Het gaat om slechts een klein deel van het totaal aantal schuldenaren.

Alle respondenten uit de steekproef met dit profiel zijn alleenstaand. In deze  
groep vallen bijvoorbeeld schuldenaren zonder vaste woon- of verblijfplaats  
en/of een verslavingsachtergrond. In de diepte-interviews is daarnaast ook ge-  
sproken met een respondent met een eigen onderneming, die structureel een  
zeer laag inkomen uit de eigen onderneming ontvangt. Een andere respondent  
ontving een loon uit een vaste parttime baan. Hoewel deze inkomsten uit arbeid  
lager zijn dan de voor de respondenten toepasselijke bijstandsnorm, maken ze  
geen gebruik van inkomensondersteuning.

Eén van de respondenten in deze categorie had een forse schuld van €22.000,-. Bij de overige respondenten is de omvang van de leningen aanzienlijk lager: gemiddeld €550,-. Ook deze groep heeft achterstallige rekeningen, gemiddeld voor een bedrag van €1224,-. Gezien het extreem lage inkomen is dit een schuld die moeilijk te overbruggen is.

#### Type

De meeste huishoudens met dit profiel behoren tot het type **overlevingsschulden**.

*Problematische situatie, Alleenstaande vrouw, eind vijftig, parttime werkend.*

Ze is alleenstaand en woont in een sober maar netjes huurhuis. Door ziekte kan ze slechts parttime werken, ze werkt twee dagen per week. Ze heeft een goedkope huurwoning, waardoor ze het net kan rooien van het weinige salaris dat ze hiermee verdient. Ze heeft nog één lening lopen, van €1.100,-. Op het moment van het interview heeft ze geen achterstallige rekeningen meer, al is ze nog wel afgesloten van de telefoon.

## 5.5 Typen oorzaken

Schuldsituaties ontstaan zelden als gevolg van één oorzaak. Vaak is er sprake van een keten van met elkaar verbonden oorzaken en verklaringen voor het ontstaan van een risicosituatie en het verergeren van het probleem tot een problematische situatie. Wanneer er bij een huishouden een risicosituatie ontstaat spelen hiervoor vaak diverse oorzaken mee.

In onderstaande tabel is per risicogroep aangegeven welke oorzaak het meest voorkomt. Hoe hoger een oorzaak staat in het overzicht, hoe vaker dit meespeelt als reden voor het ontstaan van een schuldsituatie.

**Tabel 5.1** Oorzaken voor het ontstaan van een schuldsituatie

<i>(Groep 2)</i> <i>Risicosituatie</i>	<i>(Groep 3)</i> <i>Probleemsituatie</i>	<i>Groep 4</i> <i>(WSNP)</i>
Laconiek met inkomen	Laconiek met inkomen	Ziekte/arbeidsongeschiktheid
Slecht overzicht	Slecht overzicht	Scheiding
Hoge vaste lasten	Ontslag/werkloosheid	Financieel beheer
Impulsieve uitgaven	Ziekte/arbeidsongeschiktheid	Ontslag/werkloosheid
Ziekte/arbeidsongeschiktheid	Scheiding	Overkreditering
Terugval in inkomen	Hoge vaste lasten	Impulsieve uitgaven
Scheiding	Impulsieve uitgaven	Terugval in inkomen
Weinig financiële kennis	Terugval in inkomen	Verslaving
Ontslag/werkloosheid	Weinig financiële kennis	
	Overkreditering	

Bron: Panteia

In de oorzaken voor het ontstaan van de situatie zijn er een aantal verschillen tussen de risicogroepen. Bij huishoudens met problematische schulden speelt een terugval in inkomen als gevolg van een exogene oorzaak, zoals werkloosheid of ziekte vaker een rol dan bij huishoudens in een risicosituatie. Voor alle huishoudens geldt echter dat respondenten laconiek omgaan met hun inkomen en een slecht overzicht hebben van de financiën.

Op het eerste gezicht lijkt het alsof dit laatste bij huishoudens in een WSNP-traject een minder grote rol speelt. Het beeld is voor deze groep echter enigszins vertekend, aangezien respondenten hier hebben gereflecteerd op het ontstaan van de schuldsituatie terwijl een saneringstraject reeds enige maanden of jaren liep. Bij deze huishoudens was moeilijker te beoordelen welke rol het eigen financieel beheer heeft gespeeld bij het ontstaan van de schuldsituatie. De WSNP'ers noemen zelf vaak exogene oorzaken. Verondersteld kan worden dat dit vaak de *aanleiding* was voor het ontstaan van de schuld. Slechts weinig respondenten reflecteerden op het eigen financieel beheer, maar verondersteld kan worden dat dit ook bij deze groep een rol heeft gespeeld.

De oorzaken die in de 140 diepte-interviews die met schuldenaren zijn gehouden prominent naar voren komen zijn in drie hoofdthema's zijn te clusteren:

- 1 Gebrekkig financieel beheer
- 2 Terugval in inkomen
- 3 Levensstandaard

In onderstaande tabel is per risicogroep aangegeven welk type oorzaak het meest voorkomt.

**Tabel 5.2** Typen oorzaken per risicogroep

<i>(Groep 2)</i> <i>Risicosituatie</i>	<i>(Groep 3)</i> <i>Probleemsituatie</i>	<i>Groep 4</i> <i>(WSNP)</i>
1. Financieel beheer	1. Financieel beheer	1. Terugval in inkomen
2. Levensstandaard	2. Terugval in inkomen	2. Financieel beheer
3. Terugval in inkomen	3. Levensstandaard	3. Levensstandaard

*Bron: Panteia.*

Uit deze tabel blijkt duidelijk dat de groepen onderling verschillen in de mate waarin de verschillende oorzaken een rol spelen bij het ontstaan van een schuldsituatie. Risicosituaties worden veelal veroorzaakt door slecht financieel beheer en/of een te hoge levensstandaard. Ook bij huishoudens met problematische schulden speelt onvoldoende financieel beheer een grote rol, maar hier is vaker (ook) sprake van een terugval in inkomen door een exogene oorzaak.

In de volgende paragrafen gaan we achtereenvolgens in op deze drie typen oorzaken.

## 5.6 Financieel beheer

Uit recent onderzoek naar *Financieel inzicht van Nederlanders*, uitgevoerd in opdracht van Centiq en het ministerie van Financiën, blijkt dat financieel beheer een zeer belangrijke factor is voor het kunnen rondkomen, overzicht houden en sparen.<sup>1</sup> Financieel beheer betreft het georganiseerd kunnen omgaan met geldzaken, op tijd de rekeningen betalen, weinig impulsieve aankopen doen en eerder sparen dan lenen voor het doen van aankopen. In de interviews met schuldenaren is zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij deze definitie.

Gebrekkig financieel beheer is de belangrijkste oorzaak voor het ontstaan van problematische schuldsituaties, en een gebrek aan financieel inzicht speelt in hoge mate een rol bij het verergeren of escaleren van situaties. Ook bij de huishoudens in een risicosituatie is er sprake van matig tot slecht financieel beheer. Dit uit zich bij de schuldenaren in verschillende vormen:

### 5.6.1 *Laconiek met het inkomen*

Respondenten overschatten de mogelijkheden van hun inkomen. Men kijkt naar de netto maandelijkse inkomsten en geeft een groot deel van dit bedrag uit, zonder rekening te houden met een deel van de vaste lasten of periodieke uitgaven. Het financieel overzicht is soms zelfs uitgesproken slecht: huishoudens hebben er geen enkele notie van hoeveel geld er maandelijks bijkomt of afgaat. Er is bovendien geen sprake van mentaal boekhouden, waarbij er aparte budgetten worden vastgesteld voor verschillende kostenposten. Een belastingaanslag of hoge telefoonrekening komt hierdoor als verrassing. Zo'n rekening wordt gezien als 'onverwachte uitgave' en hiervoor is geen geld gereserveerd. Alle inkomsten zijn immers al uitgegeven, vaak aan niet direct noodzakelijke kosten. Ook bij huishoudens in een risicosituatie speelt zo'n overschatting van het eigen inkomen een belangrijke rol. Zolang het inkomen nog van voldoende niveau is geeft dit geen problemen.

*Problematische situatie, Alleenstaande vrouw, begin veertig. Wajong uitkering.*  
Ze zegt aan het begin van het interview: 'Het gaat best goed. Ik kan eigenlijk precies rondkomen, al is €902,- per maand best weinig. Ik moet gewoon goed op mijn uitgaven letten.' In de loop van het gesprek blijkt, tijdens het doorspreken van haar financiële situatie, dat ze iedere maand te veel uitgeeft, vaak aan kleine extraatjes en onverwachte uitgaven, waaronder cadeautjes. Dan zegt ze: 'Eigenlijk is mijn inkomen helemaal niet genoeg. Of ik geef teveel uit.'

### 5.6.2 *Slecht financieel overzicht*

Een slecht overzicht van de financiën is een terugkerend probleem, zowel bij de huishoudens met problematische schulden als bij de risicohuishoudens. De administratie is niet of nauwelijks op orde, en het beheer van rekeningen is slordig: de rekeningen blijven lang liggen of raken kwijt. De grote moeite die respondenten hebben met budgetteren is deels te verklaren vanuit het gebrek aan overzicht. Men is, volgens eigen zeggen, '*niet zo handig met de boekhouding*'.

<sup>1</sup> Antonides, Prof. Dr. G., Dr. I.M. de Groot, Prof. Dr. W.F. van Raaij, (2008). *Financieel inzicht van Nederlanders. Resultaten van een publieksonderzoek*. Centiq en ministerie van Financiën.

Zowel bij huishoudens met problematische schulden als bij huishoudens met een risico daarop is er heel weinig zicht op eenvoudige financiële zaken, zoals de terugkerende maandelijks lasten.

*Problematische situatie, Gezin met twee kinderen, begin vijftig. Hij werkt fulltime, zij is thuis.*

Hij verdient een goed salaris, maar de uitgaven aan wonen en andere vaste lasten zijn aanzienlijk. Ze komen elke maand maar net rond, en hebben zowel een lening als een forse roodstand. Betalingsachterstanden ontstaan door slordigheid of doordat er 'plotse-linge onvoorziene omstandigheden zijn' die geld kosten. Hij noemt als voorbeeld de kosten voor verjaardagen of een schoolreisje van de kinderen, maar ook de jaarlijkse afrekening van elektra en de waterschapsbelasting zijn 'onverwacht'.

### 5.6.3 *Weinig financiële kennis*

Ook een gebrek aan financiële kennis kan een aanleiding zijn tot het ontstaan van een schuldsituatie. In sommige gevallen is er een groot financieel risico genomen, door spaargeld of geleend geld te investeren in aandelen of obligaties zonder dat de respondent een goed inzicht had van de financiële risico's die werden genomen. Deze respondenten hebben zich vooraf niet tot nauwelijks op de hoogte gesteld van de bepalingen behorend bij het financiële product dat ze hebben afgenomen.

Bij enkele huishoudens is er een gebrek aan kennis van subsidies en regelingen. Deze huishoudens maken bijvoorbeeld geen gebruik van zorg- of huurtoeslag, of kwijtschelding van gemeentelijke belastingen, hoewel zij hiervoor wel in aanmerking zouden kunnen komen. Deze huishoudens weten soms wel van het bestaan van deze regelingen, maar hebben een zekere schroom om er gebruik van te maken. Tegelijkertijd zijn er huishoudens die wél gebruik maken van deze regelingen, maar die formulieren verkeerd invullen of wijzigingen niet doorgeven. De definitieve aanslag van de belastingdienst leidt dan tot het escaleren van de situatie. Naast problemen met belastingformulieren worden er ook relatief veel fouten gemaakt met het betalen of ontvangen van alimentatie.

Het beperkte financiële inzicht blijkt daarnaast uit de focus op de korte termijn die bij veel schuldenaren terug te vinden is. De horizon van de respondenten reikt vaak niet verder dan maximaal een half jaar. Als men al budgetteert, is dit ook op de (zeer) korte termijn, bijvoorbeeld één maand sparen voor een winterjas of nieuwe fiets. Grote kosten, zoals onderhoud aan een auto, worden niet voorzien en worden daardoor ervaren als onverwachte uitgaven. Slechts weinig huishoudens zijn in staat een buffer op te bouwen. Men heeft een vrij naïeve opstelling ten aanzien van lenen, en realiseert zich niet of nauwelijks dat lenen geld kost.

Naast een gebrek aan feitelijke kennis hebben respondenten ook geen notie van de gevolgen van een verkeerde financiële keuze. Respondenten verwachten dan op basis van hun specifieke situatie kwijtschelding te krijgen, of financiële compensatie. Respondenten beseffen vooraf niet dat er een schuld kan ontstaan die verstrekende gevolgen heeft voor het (gezins)leven.

*Problematische situatie, alleenstaande moeder, twee kinderen. Ze werkt parttime.*  
De respondente woont uit nood weer bij haar moeder in. Nadat ze het formulier voor kinderopvangtoeslag verkeerd had ingevuld kreeg ze een jaar lang onterecht een veel te hoge toeslag. Sinds ze de aanslag kreeg van de belastingdienst, voor een bedrag van €6.000,- heeft ze grote problemen. Het terugbetalen gaat nauwelijks, en ze loopt intussen steeds meer achterstanden op andere rekeningen op.

*WSNP'er, getrouwd stel, begin veertig, hij werkt fulltime, zij parttime, twee kinderen.*  
Ze hadden al hun spaargeld zelf belegd in aandelen. De investering bleek echter niet lucratief, en de aandelen daalden sterk in waarde. Toen het geld nodig was voor noodzakelijke uitgaven, was er niet meer voldoende beschikbaar. Dat was het begin van de schuldsituatie: de achterstallige rekeningen liepen op, en uiteindelijk kwam het gezin via een minnelijk traject in de WSNP.

## 5.7 Ongevallen van het leven

Een tweede belangrijke oorzaak voor het ontstaan van schuldsituaties is een terugval in inkomen als gevolg van een 'ongeval van het leven'. Dit zijn exogene oorzaken waar de schuldenaar zelf weinig tot geen directe invloed op kan uitoefenen, zoals (ernstige) ziekte, arbeidsongeschiktheid en echtscheiding. Soms zijn deze gebeurtenissen een directe oorzaak van het ontstaan van een schuldsituatie, bijvoorbeeld wanneer de ziekte zeer hoge kosten met zich meebrengt of wanneer een ex-partner na de scheiding een (deel van een) schuld achterlaat.

In de meeste gevallen is een dergelijk 'ongeval' echter de aanleiding voor een forse terugval in inkomen, waardoor de huishoudens die geen buffer hebben aangelegd of niet verzekerd zijn in een problematische situatie raken. De belangrijkste oorzaken voor een terugval in inkomen bespreken we navolgend:

### 5.7.1 Ziekte/arbeitsongeschiktheid:

Arbeitsongeschiktheid van één van de partners is in bijna een kwart van de gevallen een reden voor het ontstaan van een problematische financiële situatie. Het inkomen van veel huishoudens is gebaseerd op twee werkende partners. Wanneer er één inkomen wegvalt, heeft dit verstrekken gevolgen voor het uitgavenpatroon. De vaste lasten zijn vaak op één inkomen nog wel op te brengen, maar de bestedingsruimte is drastisch ingeperkt. Veel huishoudens hebben moeite zich hieraan aan te passen.

Voor éénverdieners is ziekte of arbeidsongeschikt eveneens ingrijpend. De buffer van het tweede inkomen is er in die situaties niet, waardoor de situatie nog sneller nijpend wordt. De vaste lasten kunnen dan vrij snel niet meer voldaan worden, en de nog beschikbare kredieten worden in korte tijd volledig benut. Wanneer er een (niet werkende) partner is, kost het voor deze partner vaak meer tijd dan vooraf gedacht om een betaalde baan te vinden.

Bij enkele huishoudens was er sprake van een langdurige of chronische ziekte. Bij deze huishoudens is er geen sprake van een terugval in inkomen, maar van een langdurige lage uitkering. Hoewel deze huishoudens gewend zijn aan een laag inkomen, ontstaan er problematische schulden wanneer er grote, maar noodzakelijke uitgaven moeten worden gedaan, bijvoorbeeld voor een wasmachine, een rolstoel of een aanpassing aan de woning.

*WSNP'er, alleenstaande vrouw, begin zestig. Arbeidsongeschikt.*

Mevrouw is 100% arbeidsongeschikt verklaard. Vijftien jaar geleden moest ze verhuizen, omdat ze geen trappen meer kon lopen. Ze heeft toen een doorlopend krediet afgesloten om, onder andere, een gezondheidsbed aan te schaffen. Ook daarna heeft ze nog regelmatig grote kosten gehad voor haar gezondheid, waardoor haar schuld alleen maar toenam. Haar WSNP-traject loopt nu sinds ruim twee jaar.

### 5.7.2 *Werkloosheid/ontslag*

Ook werkloosheid is een belangrijke exogene oorzaak voor het ontstaan van problematische schulden. Bij de huishoudens in een problematische situatie is werkloosheid in ongeveer een kwart van de gevallen (één van) de achterliggende verklaring(en) voor het ontstaan van de situatie. Bij de huishoudens in een risicosituatie komt deze oorzaak echter veel minder voor: werkloosheid komt slechts bij enkele huishoudens met een risico op problematische schulden voor.

Ook hier geldt dat na plotseling ontslag een huishouden zich moet aanpassen aan een terugval in inkomen. Daarnaast hebben we echter gesproken met diverse huishoudens waarbij er sprake was van een langdurige werkloosheid. Dit resulteert in een langdurig laag inkomen. Deze huishoudens geven aan zelf weinig toekomst te zien, aangezien met de duur van de werkloosheid de kansen op de arbeidsmarkt navenant afnemen.

Niet alle huishoudens kunnen zich aan dit perspectief aanpassen. In sommige gevallen leidt dit vooruitzicht tot compensatieuitgaven, bijvoorbeeld de aanschaf van dure hobby-artikelen. Ook wanneer een huishouden zich wel kan schikken naar het langdurige lage inkomen kunnen er problemen ontstaan, wanneer na verloop van tijd gebruiksgoederen aan vervanging toe zijn, terwijl hier geen budget voor is.

*Problematische schuld, alleenstaande moeder. Half veertig, één kind. Werkloos.*

Ze heeft een goede carrière achter de rug, en heeft een poosje met haar ex-partner een eigen bedrijf gehad. Na het faillissement en de scheiding, enige jaren terug, is ze werkloos. Ze volgt nu een re-integratieproject en wil graag weer een baan. Het solliciteren heeft tot dusver weinig succes. Ze probeert de financiën netjes op orde te houden, maar dat gaat steeds moeizamer. Er is te weinig inkomen en er ontstaan betalingsachterstanden. De roodstand loopt daarnaast iedere maand een stukje verder op.

### 5.7.3 *Scheiding*

Een derde exogene oorzaak is scheiding, of het verbreken van een relatie. Net als bij arbeidsongeschiktheid resulteert een scheiding vaak in het verlies van een deel van het inkomen. Tegelijkertijd blijven de kosten voor het achterblijvende gezin gelijk, vooral wanneer er sprake is van zorg voor kinderen.

Daarnaast komt het voor dat een huishouden in de problemen raakt doordat er in de verbroken relatie schulden zijn gemaakt die nog niet zijn afgelost. In een aantal gevallen bleef een respondent hierdoor met een schuld zitten die, zonder zijn of haar medeweten, was aangegaan door de ex-partner. Bij de ontbinding van een huwelijk of samenlevingscontract blijft een huishouden dan achter met een schuld die niet door henzelf is veroorzaakt.

*Risicosituatie, alleenstaande vrouw, begin vijftig, parttime baan.*

Ze is enkele jaren geleden gescheiden. Bij de scheiding bleek dat haar partner voor 'tonnen' aan schulden had gemaakt. Omdat ze in gemeenschap van goederen getrouwd waren, bleef zij ook met een deel van de schuld achter. Ze heeft zelf daarna geen schulden meer gemaakt, maar het lukt haar net niet om van haar inkomen rond te komen. Sinds drie maanden lopen de achterstallige rekeningen daardoor op.

#### 5.7.4 Terugval in inkomen bij ondernemers

In de gesprekken met ondernemers blijkt steeds dat de wisselvalligheid van het inkomen uit de eigen onderneming ook voor problemen in de huishoudfinanciën kan zorgen. De ondernemers zelf maken hierbij een duidelijke connectie met de kredietcrisis. Over het algemeen blijven betalingen van klanten achter, terwijl leveranciers alerter zijn op het voldoen van rekeningen. Kleine ondernemers kunnen zichzelf hierdoor minder salaris uitkeren dan verwacht. Dit zorgt al snel voor persoonlijke financiële problemen, aangezien veel ondernemers het eigen vermogen hebben aangewend voor het bedrijf. Er is daarom vrijwel geen financiële buffer aanwezig.

Bij startende ondernemers is er ook wel sprake van aanpassingsschulden. Men heeft eerder een vaste baan gehad, waar de uitgaven op gebaseerd zijn. Vervolgens heeft men eigen geld gestoken in de onderneming en is men schulden aangegaan, terwijl de inkomsten laag zijn of op zich laten wachten. Sommige ondernemers nemen toch vast een voorschot op een – naar verwachting – positieve toekomstige financiële situatie, wat het probleem nog aanzienlijk verergerd.

*Problematische situatie, alleenstaande man, begin veertig. Ondernemer.*

Hij heeft zijn eigen zaak als binnenhuisarchitect. Het is een eenmanszaak, en zijn maandinkomen wisselt enorm. Hij was gewend zichzelf toch altijd een goed salaris te betalen. Nu de opdrachten én de betalingen van klanten achterblijven kan hij zijn verplichtingen niet meer voldoen. Hij heeft nog een lening van €50.000,- openstaan, en staat voor een hoog bedrag rood (bijna €12.000,-). Sinds augustus 2008 lopen de betalingsachterstanden op. De dure hypotheek is niet meer op te brengen, en op vrijwel alle andere lasten zijn ook achterstanden, voor een totaalbedrag van ruim €11.000,-.

#### **Type**

Veel huishoudens met schulden als gevolg van 'ongevallen van het leven' behoren tot het type huishoudens met **overlevingsschulden**.

## 5.8 Levensstandaard

Het derde en laatste cluster van oorzaken voor het ontstaan van problematische schulden hangt samen met de levensstandaard van de respondenten. Sommige schuldenaren willen voldoen aan bepaalde wensen en houden er een te hoge levensstandaard op na. Er zijn in deze categorie grofweg twee groepen: huishoudens die onnodig hoge vaste lasten aangaan, en huishoudens die impulsieve niet-noodzakelijke aankopen doen.

### 5.8.1 Hoge vaste lasten

Deze groep schuldenaren heeft het lenen geïntegreerd in de financiële huishouding. Lenen wordt door hen gepercipieerd als een normale gang van zaken om producten of diensten te verkrijgen die naar eigen idee noodzakelijk zijn voor het welzijn van het gezin (zoals een auto, een verbouwing of een vakantie).



### *Modaal tot hoog inkomen*

Het betreft met name huishoudens met een modaal tot hoog inkomen die desalniettemin 'boven hun stand' leven. Ze hebben een duur huis of een kostbare hobby, maar passen de overige uitgaven hier niet op aan. De huishoudens willen geen concessies doen aan de eigen levensstijl. Dit is met name voor hoger opgeleide huishoudens een belangrijke oorzaak voor het ontstaan van risicosituaties.

Hoge vaste woonlasten komen vooral voor bij risicohuishoudens. Ruim de helft van deze groep heeft een koopwoning. Deze huishoudens nemen een maximale hypotheek op hun huis. Wanneer ze hun levensstijl niet aanpassen op de hoge maandlasten die hiermee gepaard gaan, kopen ze in feite een huis boven hun macht. Niet alleen de aankoop hypotheek kan voor problemen zorgen, het is opvallend dat bijna de helft van de huizenbezitters daarnaast een bouwdepot of verbouwingshypotheek heeft afgesloten voor een verbouwing van het huis.

De diepte-interviews zijn gehouden gedurende het eerste kwartaal van 2009, de maanden waarin huiseigenaren de jaarlijkse eigendomsbelastingen ontvangen. Voor veel van de huishoudens met (een risico op) problematische schulden komen deze belastingen onverwacht.

### *Laag inkomen*

Ook onder (risico)huishoudens met een laag inkomen komt het voor dat er volgens een te hoge levensstandaard wordt geleefd. Dit speelt met name in gezinnen met kinderen. Ouders betalen in die gevallen voor de sport voor de kinderen of maken hoge kosten voor een studie of opleiding, terwijl hier eigenlijk geen budget voor is.

Deze groepen gezinnen, waarin sprake is van overbestedings- of compensatieuitgaven, willen graag voldoen aan een bepaalde maatschappelijke status, om hun sociale en vriendenkring niet te verliezen. Schaamte speelt bij hen een grote rol, en het hebben van schulden of betalingsachterstanden houden ze ook wel verborgen voor de sociale omgeving.

*Risicosituatie, getrouwd stel, begin veertig, twee kinderen. Hij werkt fulltime, zij werkt niet.*

Hij heeft een zeer goed inkomen, en ze wonen in een groot huis met een uitgesproken luxe inrichting. De eigen financiële situatie wordt als uitstekend ervaren. Het gezin heeft een persoonlijke lening afgesloten en kan voor een zeer hoog bedrag rood staan. Na een verhuizing is dit bedrag geleidelijk aan volledig uitgegeven aan allerlei woonkosten en dure aankopen voor het huis. De lasten van de hypotheek en lening samen zijn aanzienlijk.

*Problematische situatie, getrouwd stel, half dertig, één kind. Hij heeft een eigen bedrijf, zij werk parttime.*

Hij is ondernemer en heeft een eigen bedrijf. Dit is nog in de opstartfase, en hiervoor is een lening afgesloten, maar ook het spaargeld is in de onderneming gestort. Het gezamenlijk inkomen is goed, maar wisselvallig. Onlangs heeft het stel een huis in het centrum van Amsterdam gekocht, er is een boot en ze hebben twee auto's. Door de financiële crisis kan het bedrijf nu moeilijker aan krediet komen. De inkomsten zijn beperkt, maar de vaste lasten hoog. Financieel plannen vinden ze nu nog niet nodig, misschien later.

*WSNP'er, gescheiden man, half veertig, arbeidsongeschikt.*

Vóór zijn arbeidsongeschiktheid had hij een baan met een goed salaris. Hij heeft toen voor bijna €20.000,- aan leningen afgesloten, onder andere om een auto en mooie meubels te kunnen kopen. Na de terugval van het inkomen door arbeidsongeschiktheid bleken de lasten van deze leningen niet meer te dragen.

### 5.8.2 Impulsieve uitgaven

Een tweede vorm van een te hoge levensstandaard treedt op wanneer de schuldenaar, zonder rekening te houden met zijn of haar financiële situatie, een grote aankoop doet. Zo'n grote aankoop kan variëren van een mooie auto, een nieuw keyboard of een reis naar het buitenland tot een nieuwe garderobe of een volkstuintje.

Uit de gesprekken met schuldenaren komt naar voren dat in de eigen perceptie deze aankoop puur noodzakelijk is. In een enkel geval wordt zelfs verwacht dat zo'n uitgave zal functioneren als een investering die uiteindelijk de schuldsituatie oplost. De respondent die een nieuwe auto heeft gekocht verwacht bijvoorbeeld dat deze auto noodzakelijk is voor het – nog op te starten – eigen bedrijfje.

Naast deze impulsieve uitgaven voor het doen van aankopen, komt het ook voor dat schuldenaren geld uitlenen aan anderen, vaak vrienden of familie. Ook dit gebeurt vaak in een impuls, maar in feite is het uitgeleende geld onmisbaar of zelfs afkomstig uit een doorlopend krediet of persoonlijke lening.

*Risicosituatie, alleenstaande vrouw, begin dertig, arbeidsongeschikt.*

Ze is sinds een aantal jaren ziek, en heeft daardoor minder inkomsten. Ze kan net rondkomen, maar van haar inkomen geen vakanties betalen. Ze staat maximaal rood en heeft een aantal achterstallige rekeningen. De schulden ontstaan niet door de dagelijkse boodschappen, maar door alle extra's: gelegenhedskleding, een reisje naar Londen, spulletjes voor haar katten.

## 5.9 Overige oorzaken

Naast de eerder beschreven oorzaken zijn er nog enkele andere tendensen te ontdekken in de achtergronden van het ontstaan van problematische schulden. De belangrijkste vatten we hieronder samen.

### 5.9.1 Overkreditering

#### *Hypotheken*

Van de huishoudens met een risico op problematische schulden bezit ruim de helft een koopwoning. Van huishoudens met problematische schulden is een kwart eigen huizenbezitter. Wanneer het jaarsalaris van deze huishoudens wordt afgezet tegen het bedrag dat aan hypotheek is verstrekt, blijkt dat de huishoudens met (een risico op) problematische schulden gemiddeld ruim 7,2 keer het netto jaarsalaris hebben geleend<sup>1</sup>. Dit komt overeen met ca. 5,2 keer het bruto jaarsalaris. De maximale hypotheek is ca. 4,5 keer het bruto jaarsalaris. De groep huishoudens in een risicosituatie zit hier iets boven.

<sup>1</sup> Het hypotheekbedrag is afgezet tegen het *huidige* jaarinkomen. Op het moment van afsluiten kan dit jaarinkomen hoger of lager zijn geweest.

### *Leningen*

Daar bovenop komen, voor de overgrote meerderheid van de huishoudens, de lasten van één of meer leningen, vaak voor zeer hoge bedragen ten opzichte van het inkomen. De combinatie van deze leningen met een hypotheek zorgt ervoor dat in sommige gevallen huishoudens voor zeker 8 of 9 keer het netto jaarinkomen aan krediet hebben uitstaan. Opvallend is dat desondanks geen van de schuldenaren die hebben deelgenomen aan de interviews aangeeft dat de problemen zijn ontstaan door het aangaan van een te hoge lening of hypotheek.

Bij een grote groep schuldenaren is het lenen van geld juist een volstrekt normale gang van zaken. Het aangaan van een lening wordt gezien als logisch en zelfs noodzakelijk voor wie duurdere producten of diensten wil verkrijgen waarvoor niet op korte termijn kan worden gespaard. Men is zich er daarbij niet altijd van bewust dat lenen geld kost. Een laatste vorm van krediet, roodstand, wordt overigens in het geheel niet beleefd als een lening of een schuld.

*Risicovolle situatie, getrouwd stel, begin vijftig, twee kinderen. Hij werkt fulltime, zij werkt parttime.*

Ze hebben allebei een goede baan met een goed inkomen. Toch klaagt hij over de bestedingsruimte: 'ik voel me een sponsor van de schatkist. Netto houden we zo weinig over om leuke dingen te doen, we kunnen net rondkomen'. Toch hebben ze in het jaar voorafgaand aan het interview de hypotheek laten verhogen, en lopen er twee leningen voor een totaalbedrag van bijna €25.000,-. Ze willen vooral genieten de komende jaren, en als ze daarvoor moeten lenen dan doen ze dat.

#### 5.9.2 *Verslaving*

Bij een aantal respondenten blijkt de belangrijkste oorzaak voor het ontstaan van een schuldsituatie een verslavingsachtergrond te zijn, zoals een gok- of alcoholverslaving. Een verslaving kan het begin zijn van een neerwaartse spiraal, waarbij een relatie verslechtert en stukloopt of de kwaliteit van arbeid afneemt waarna ontslag volgt. Wanneer het verslavingsgedrag, met de bijbehorende hoge kosten, na dergelijke gebeurtenissen niet wijzigt ontstaat er vaak een risicovolle of problematische schuld.

#### 5.9.3 *Onrealistische financiële verwachtingen*

Eerder zagen we al dat bij startende ondernemers er een risicovolle of problematische schuldsituatie kan ontstaan wanneer deze, bij de start van een bedrijf, financieel vast een voorschot nemen op de tijd dat het bedrijf winsten gaat maken. Ook andere groepen huishoudens nemen echter een voorschot op verwachte verbeteringen van de financiële situatie in de toekomst. Tegelijkertijd is men geneigd het toekomstperspectief te overschatten. Zo verwacht men dat de situatie (over enkele jaren) zal verbeteren wanneer er een promotie komt, het salaris toeneemt of de kinderen het huis uit gaan.

*Problematische situatie, getrouwd stel, begin veertig, drie kinderen. Hij werkt fulltime, zij studeert.*

Hij heeft een goed inkomen, maar ze hebben veel grote uitgaven: verbouwing, vakanties, een auto etc. Ze lenen veel om haar studie mee te betalen, maar hebben niet het idee dat de situatie problematisch is: 'ik weet dat als zij klaar is met haar studie, dan gaat het snel de andere kant op. Stel ze verdient €1.000,- per maand, dan ben je in een jaar alweer €12.000,- verder en dan is die schuld zó afbetaald.'

#### 5.9.4 *Fouten in de schuldhulpverlening*

Uit de interviews met schuldenaren uit de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) kwam, tot slot, enkele malen nog een andere oorzaak naar voren. Ongeveer tweederde van de geïnterviewde WSNP'ers heeft, voorafgaand aan het wettelijk schuldsaneringstraject, een minnelijk traject gestart. Dit traject is niet in alle gevallen goed verlopen.

Bij enkele huishoudens zijn er in het traject van schuldhulpverlening voorafgaand aan de WSNP fouten gemaakt door de schuldhulpverlening. Hierdoor verergerde de schuldenpositie. Het gaat hierbij vaak om schuldhulpverleners waar de schuldenaar via-via bij terecht kwam: de hulpverlening is aangeraden aan de schuldenaar door familie of kennissen. Een enkele schuldenaar heeft de eerdere hulpverlening via Google of Marktplaats gevonden.

Er worden een aantal problemen met schuldhulpverleners genoemd:

- *Verkeerde voorlichting*: organisaties die verkeerde adviezen geven of niet goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden die er zijn voor schuldenaren. Zo is er een organisatie die een gezin had aangeraden zich failliet te laten verklaren, zonder de andere opties eerst te bespreken.
- *Slechte informatievoorziening*: schuldhulpverleners die slechts één keer per half jaar, of nog minder frequent een overzicht gaven van de stand van zaken. In twee gevallen ging een organisatie failliet, zonder dat ook maar iets van de schuld was ingelost. Hierdoor moest de schuldenaar weer van voren af aan beginnen.
- *Slechte coördinatie*: een aantal hulpverleners laat de zaak versloffen, of kan een grote hoeveelheid schuldeisers niet verwerken. In één geval ging het om maar liefst 41 schuldeisers. Ondanks beloften van de schuldhulpverlener was er slechts met 3 schuldeisers contact gezocht, waardoor de ernst van de problematiek gedurende het traject alleen maar opliep.

De verhalen over slechte hulpverlening zijn vaak schrijnend. De gedupeerde schuldenaren lieten de zaak vaak (te) lang op zijn beloop. De gedupeerde huishoudens met schulden zijn over het algemeen opgelucht wanneer ze de coördinatie van de schuldenproblematiek uit handen te geven en houden het verloop van de hulpverlening slecht in de gaten. Wanneer een schuldhulpverlener een scheve schaats rijdt heeft de schuldenaar vaak geen poot om op te staan. De situatie verergert alleen maar, en de omvang van de schuldenproblematiek neemt toe.

#### *Nuancering*

Het is belangrijk om op dit punt de negatieve ervaringen met hulpverlening te nuanceren. In de diepte-interviews hebben we gesproken met ruim 40 huishoudens onder bewind. Ruim tweederde daarvan heeft ook ervaring met minnelijke schuldhulpverlening. In de meeste gevallen zijn de ervaringen hiermee positief, hoewel bij deze schuldenaren de situatie uiteindelijk toch uitdraaide op een wettelijk traject.

Waar er schrijnende verhalen zijn over niet goed functionerende schuldhulpverleners, zijn er minstens zoveel verhalen over hulpverleners en bewindvoerders die zich voor meer dan 100% inzetten voor de cliënten. In een heel aantal gevallen zijn hulpverleners en bewindvoerders voor de schuldenaren niet alleen de partij die de zakelijke afhandeling van de schuldsituatie op zich neemt, maar ook een luisterend oor en een raadgever. Zij betekenen zeer veel voor een huishouden

met problematische schulden. Zoals een respondent het verwoordde: *'Ik ben echt uitstekend geholpen. Het is echt fantastisch wat mijn bewindvoerder allemaal heeft gedaan. Ik zou niet weten hoe ik hem kan bedanken als ik straks klaar ben. Daarom doe ik mee aan dit onderzoek, misschien dat hij dan terug kan lezen dat het dankzij alle hulp nu zo veel beter met me gaat'*.

## 5.10 Combinatie van oorzaken

Het is belangrijk om op te merken dat er slechts weinig huishoudens zijn waarvoor een exogene oorzaak de enige verklaring is voor het optreden van een schuldsituatie. Vaak is er wel sprake van een bepaalde 'voedingsbodem' die er voor zorgt dat een onvoorziene gebeurtenis kan escaleren in een schuldsituatie. Huishoudens zijn dan bijvoorbeeld niet verzekerd tegen een inkomensdaling, of hebben geen financiële buffer.

Voor alle huishoudens is geregistreerd of er sprake is van één oorzaak of van een combinatie van oorzaken. Bij een ruime meerderheid van de huishoudens is er duidelijk sprake van meerdere oorzaken. Bij huishoudens in een risicosituatie gaat het vaak om een combinatie van financieel beheer en een (te hoge) levensstandaard, of een combinatie van financieel beheer en een terugval in inkomen door een exogene oorzaak.

Deze laatste combinatie van onvoldoende financieel beheer en exogene oorzaken is ook de meest voorkomende combinatie van oorzaken bij huishoudens in een problematische situatie. Ook gecompliceerde gevallen, waarbij meer dan twee of drie oorzaken meespelen komen vaker voor bij huishoudens met problematische schulden. In vrijwel alle gevallen speelt het vermogen van het huishouden om een goed financieel beheer te voeren echter in meer of mindere mate een rol.

## 5.11 Van gezonde financiële huishouding tot het begin van een probleem

### 5.11.1 De rek is eruit

Bij 26 huishoudens die in het kader van het onderzoek zijn gesproken is er geen sprake van een risicovolle situatie of een problematische situatie. Ook bij deze huishoudens blijkt de financiële huishouding echter niet volledig gezond. Om geselecteerd te worden voor een diepte-interview moesten de huishoudens immers aan één of meer selectiecriteria voldoen<sup>1</sup>. Uit de interviews blijkt dat de geïnterviewde huishoudens die niet in een risicosituatie verkeren vaak toch in een situatie verkeren waarin weinig rek zit. De huishoudens kunnen op het moment van interviewen wel rondkomen, maar wanneer er een grote uitgave gedaan moet worden zullen ze hiervoor een lening moeten afsluiten. Opvallend is dat een groot deel van de huishoudens bovendien niet verzekerd is voor arbeidsongeschiktheid of andere calamiteiten. Dat maakt deze huishoudens extra gevoelig voor het op-

<sup>1</sup> Respondenten hebben in de telefonische enquête geantwoord dat ze 1x per maand of meestal rood staan voor meer dan 1000 euro; Respondenten hebben aangegeven dat ze een afbetalingsregeling hebben waarvan het openstaande bedrag groter is dan 1000 euro; Respondenten hebben meer dan twee leningen; Respondenten hebben voor meer dan 1000 euro aan leningen; Respondenten hebben betalingsachterstanden om een financiële reden.

treden van exogene oorzaken die het ontstaan van problematische schulden kunnen versterken.

#### *5.11.2 Het begin van een risico*

Bij huishoudens met een risico op problematische schulden zijn er twee oorzaken die het meest voorkomen:

- De situatie ontstaat vaak als gevolg van (langdurige) overbestedingsschulden,
- Of door het aangaan van aanpassingsschulden na een ingrijpende exogene oorzaak.

In beide gevallen geldt dat huishoudens moeite hebben om hun uitgavenpatroon aan te passen aan het (verminderde) inkomen. Het financieel beheer is matig tot slecht, wat blijkt uit de problemen die de huishoudens ondervinden met het budgetteren van het inkomen. Huishoudens overschatten hun financiële mogelijkheden en/of gaan verplichtingen aan (leningen, hypotheek) die ze niet kunnen nakomen. Huishoudens die (te hoge) kredieten aangaan kunnen niet altijd bevatten wat de consequenties zijn van het financiële product waaraan ze zich verbinden. Ook wanneer huishoudens langdurig van een zeer laag inkomen moeten rondkomen kan er een risico op problematische schulden ontstaan.

#### *5.11.3 Het ontstaan van een probleem*

De redenen waarom de situatie van deze huishouden escaleert verschilt, afhankelijk van de aanleiding tot het ontstaan van de risicosituatie.

Bij de huishoudens met een te hoge levensstandaard ontstaan de problemen vaak wanneer zij geconfronteerd worden met een tegenvaller. Het kan dan gaan om ziekte of arbeidsongeschiktheid, maar in veel gevallen kan ook een 'onvoorzienne' rekening of een lagere loonsverhoging dan verwacht de financiële situatie op scherp zetten.

Wanneer een risicosituatie is ontstaan als gevolg van een exogene oorzaak, kan een situatie problematisch worden wanneer het huishouden te veel tijd nodig heeft om de uitgaven aan te passen op het lagere inkomen. Huishoudens in deze situatie zijn bovendien geneigd vast een voorschot te nemen op een eventueel toekomstperspectief: ze rekenen erop weer een baan te vinden, of een nieuwe partner. In de tussentijd lopen de schulden op en/of ontstaan er betalingsachterstanden.

Bij de huishoudens met een langdurig laag inkomen ontstaan er schulden meestal wanneer de gebruiksgoederen na verloop van tijd aan vervanging toe zijn. De huishoudens kunnen deze kosten dan vaak niet meer opbrengen, en zijn genooddaakt te gaan lenen, of te bezuinigen op noodzakelijk uitgaven. Een deel van de huishoudens is op de lange termijn niet in staat om consequent te budgetteren. De compensatie-uitgaven die zo ontstaan kunnen eveneens leiden tot het ontstaan van problematische schulden.

#### *5.11.4 Ontwikkeling in de situatie*

##### *Opwaartse spiraal*

Aan de hand van de 52 cases waarmee diepte-interviews zijn gehouden, is te traceren of hun situatie is gewijzigd ten opzichte van het interviewmoment van de telefonische enquête van de monitor betalingsachterstanden. De resultaten van deze telefonische enquête geeft voldoende basis om deze cases in te delen in risicogroepen (geen risico of wel een risico). Deze indeling kan vergeleken

worden met de indeling op basis van de diepte-interviews, die een half jaar later plaatsvonden.

Uit deze vergelijking<sup>1</sup> is af te leiden dat bij grofweg 10% van de huishoudens de situatie is verbeterd. Bij deze huishoudens was er ten tijde van het telefonische interview sprake van een risico op problematische schulden, maar zij zijn erin geslaagd de situatie te verbeteren gedurende het halve jaar tussen de interviews. Deze huishoudens hebben op verschillende wijzen hun situatie weten te verbeteren: door werk te zoeken, een budgetcursus te volgen of hulp te vragen aan familie en vrienden.

#### *Neerwaartse spiraal*

Tegelijkertijd zijn er huishoudens waarbij de situatie is verergerd. Enkele huishoudens 'zonder' een risico op problematische schulden hebben gedurende het halfjaar tussen de interviewmomenten een risicosituatie ontwikkeld. Daarnaast zijn er enkele huishoudens waarbij oorspronkelijk geen sprake was van een risico op problematische schulden, maar waar gedurende het halfjaar tussen de interviews een problematische situatie is ontstaan.

Deze neerwaartse beweging is deels te verklaren vanuit het onderzoeksproces. Huishoudens zijn alleen geselecteerd voor deelname aan diepte-interviews wanneer ze aan een of meer selectiecriteria voldeden, zoals het hebben van betalingsachterstanden of een hoge creditcardschuld<sup>2</sup>. Bij deze 'niet-risico' huishoudens is er daarom in feite sprake van een licht risico, want deze huishoudens staan rood, hebben creditcardschulden of achterstallige rekeningen. De situatie is echter niet zo risicovol dat ze tot de groep huishoudens met een risico op problematische schulden behoren. Uit bovenstaande tabel blijkt echter dat deze huishoudens in relatief korte tijd kunnen 'afglijden' van een situatie waarin er slechts sprake is van een licht risico naar een risicovolle of problematische situatie.

## 5.12 Recidive

Eén van de onderzoeksvragen van dit onderzoek betreft recidive: de vraag in hoeverre er sprake is van eerdere ervaringen van de schuldenaren met een problematische schuldsituatie.

Deze vraag is moeilijk beantwoordbaar gebleken. Of er sprake is van een recidivesituatie is bij veel huishoudens niet één op één vast te stellen. Recidive is geen dichotome variabele, waarbij er duidelijk sprake is van een herhaling of niet. De ernst van de recidive is bovendien moeilijk vast te stellen, aangezien er geen financiële gegevens beschikbaar zijn over de schuldenpositie in het verleden. Om objectief het aantal recidivegevallen vast te stellen zou een groep huishoudens met problematische schulden door de tijd heen gevolgd moeten worden.

Voor de huishoudens die hebben deelgenomen aan de verdiepende interviews is wel in kaart gebracht of er al eerder sprake is geweest van financiële problemen. Er is gevraagd of huishoudens al eerder achterstallige rekeningen hebben gehad,

<sup>1</sup> Zie voor meer details bijlage III, §B.2.7.

<sup>2</sup> Voor alle selectiecriteria, zie bijlage II.

of al eerder afgesloten zijn geweest van voorzieningen als elektriciteit of telefoon. Er lijkt hierbij sprake te zijn van een jojo-effect of golfbeweging, waarbij voor veel huishoudens geldt dat de financiële situatie zelden echt positief is, maar in meer of mindere mate zich in een kritiek stadium bevindt.

Bijna de helft van de huishoudens met een risico op problematische schulden bevindt zich niet voor het eerst in een financieel moeilijke situatie. Een aantal huishoudens heeft slechts één keer eerder een probleemsituatie meegemaakt, bij andere huishoudens is er sprake van een doorlopende kritieke situatie. In deze categorie vallen veel huishoudens die laconiek omgaan met de organisaties van hun financiële administratie. De huishoudens maken betalingsachterstanden, lossen deze vervolgens weer in, maar laten tegelijkertijd andere verplichtingen versloffen.

Ook bij de huishoudens met problematische schulden is zo'n golfbeweging te herkennen, al komt dit minder frequent voor dan bij de huishoudens in risicosituaties. Wanneer huishoudens herhaaldelijk problematische schulden hebben zit hier vaker een langere tijdspanne tussen. Er is minder vaak sprake van een direct jojo-effect. Wanneer de schuldsituatie is verbeterd gaat het enkele jaren goed, tot het moment dat de aandacht voor de financiële situatie verslapt of er (opnieuw) sprake is van een exogene aanleiding voor het ontstaan van een schuldsituatie.

Voor huishoudens die al eerder financiële problemen hebben gehad is de drempel om (opnieuw) naar hulpverlening te stappen lager dan voor huishoudens waarbij een problematische situatie voor het eerst optreedt. Deze huishoudens hebben immers ervaring met de tijd en energie die het kan kosten om financieel weer gezond te worden, waardoor ze wellicht eerder aankloppen voor hulp bij dit proces.

### 5.13 Duur

Per huishouden is eveneens geïnventariseerd hoe lang de schuldsituatie al voortduurt. Een overzicht van de resultaten hiervan is weergegeven in onderstaande tabel.

**Tabel 5.3** Duur van de schuldsituatie in maanden

	<i>(Groep 1)</i> <i>Geen risico</i>	<i>(Groep 2)</i> <i>Risicosituatie</i>	<i>(Groep 3)</i> <i>Probleemsituatie</i>	<i>(Groep 4)</i> <i>Probleemsituatie, hulp gevraagd</i>
Gemiddeld	2 maanden	5 maanden	7,7 maanden	28,3 maanden
Minimum	2 maanden	1 maand	1 maand	1 maand
Maximum	2 maanden	12 maanden	35 maanden	72 maanden

*Bron: Panteia*

Er is een duidelijke relatie zichtbaar tussen de ernst van de schuldsituatie en het gemiddeld aantal maanden dat deze situatie duurt. Huishoudens zonder risico waarbij er in het jaar voorafgaand aan het interview wel sprake is geweest van een risicovolle situatie, hadden deze situatie gemiddeld in twee maanden opgelost.



Bij huishoudens met een risicovolle situatie duurt de situatie gemiddeld al zo'n vijf maanden. Voor huishoudens met problematische schulden zijn de financiële problemen vaak nog iets langer geleden begonnen: bij deze huishoudens zijn de eerste problemen gemiddeld al bijna 8 maanden terug ontstaan. Er zijn in deze groep bovendien aanzienlijk meer huishoudens waarbij er sprake is van langdurige problemen (>12 maanden).

## 5.14 Conclusies

### *Profielen van schuldenaren*

Uit de interviews met schuldenaren komen een aantal profielen van schuldenaren naar voren. De huishoudens met een risicosituatie zijn voornamelijk huishoudens met een (redelijk) goed inkomen, maar een forse schuld. Dit zijn vrij jonge huishoudens, meestal met een inkomen uit arbeid en vaak zelfs tweeverdieners. Ondanks het (boven)modale inkomen kunnen de huishoudens niet rondkomen. Er is sprake van slecht financieel beheer, te hoge vaste lasten en maandelijkse uitgaven die vrijwel altijd de inkomsten overschrijden. Wanneer deze huishoudens de middelbare leeftijd bereiken hebben ze hun kredietwaardige inkomenspositie vrijwel geheel verzilverd. Wanneer het bestedingspatroon dan niet wordt aangepast, ontstaat er al snel een problematische situatie wanneer de betalingsverplichtingen niet meer kunnen worden nagekomen.

Voor de huishoudens met een slechtere inkomenspositie verloopt het traject tussen het begin van een risico en het ontstaan van een problematische schuld sneller. Wanneer huishoudens net voldoende inkomen hebben om iedere maand rond te komen, kan één onvoorziene rekening het begin van een schuldsituatie inluiden. Deze huishouden zijn niet in staat om tegenvallers op te vangen.

### *De belangrijkste oorzaken*

Gebrekkig *financieel beheer* is de belangrijkste oorzaak voor het ontstaan van problematische schuldsituaties. Ook wanneer er sprake is van een andere aanleiding, zoals arbeidsongeschiktheid of werkloosheid, speelt een gebrek aan financieel inzicht vaak in hoge mate een rol bij het verergeren of escaleren van situaties. Slecht financieel beheer uit zich bij de schuldenaren in verschillende vormen. Een deel van de huishoudens is zeer laconiek met het inkomen. Zij budgetteren niet en de financiële planning beslaat een erg korte termijn. Daarnaast zijn er huishoudens met weinig financiële kennis. Zij overzien de consequenties niet van het afsluiten van een financieel product of weten niet op welke toeslagen ze recht hebben. Tot slot hebben huishoudens een matig financieel overzicht. Veel huishoudens hebben bijvoorbeeld weinig zicht op de omvang van maandelijks terugkerende lasten.

Ook een *hoge levensstandaard* veroorzaakt financiële problemen. Huishoudens wonen vaak (te) duur voor hun inkomen, maar perken hun bestedingsruimte nog verder in door leningen en afbetalingsregelingen af te sluiten waarop moet worden afgelost. Ook zijn de huishoudens geneigd voor grote bedragen impulsieve uitgaven te doen, bijvoorbeeld aan inrichting of vakanties.

In een groot aantal gevallen is een *terugval in het inkomen* een belangrijke aanleiding of katalysator voor het ontstaan van een problematische schuldsituatie. Deze oorzaak komt bij alle typen huishoudens voor, maar vooral ondernemers

zijn kwetsbaar voor fluctuering in hun inkomen. Wanneer er een inkomen wegvalt door ziekte, werkloosheid of scheiding kunnen huishoudens hier vaak moeilijk op anticiperen. Voor huishoudens met een laag huishoudinkomen resulteert een dergelijk 'ongeval van het leven' vaak in overlevingsschulden: waar de gezinnen eerst met moeite rond konden komen, is het inkomen nu niet meer toereikend voor de noodzakelijke uitgaven.

Tot slot zijn er huishoudens waarbij *overkreditering* een schuldsituatie (mede) veroorzaakte. Ook *verslaving* leidt in een aantal gevallen tot problematische schulden. Onder de huishoudens in een saneringstraject komt het daarnaast af en toe voor dat een schuldhulpverlener er niet in slaagt een zaak correct af te handelen, wat de schuldsituatie voor een schuldenaar kan verergeren.

#### *Combinatie van oorzaken*

Het is belangrijk om op te merken dat er slechts weinig huishoudens zijn waarvoor een exogene oorzaak de enige verklaring is voor het optreden van een schuldsituatie. Het vermogen van het huishouden om een goed financieel beheer te voeren is vaak cruciaal.

#### *Recidive*

Veel oorzaken kunnen leiden tot een min of meer structurele problematische schuldsituatie of een structurele risicosituatie. Uit het onderzoek blijkt dat er bij huishoudens in een risicosituatie vooral sprake is van een jojo-effect: huishoudens slagen er steeds in de financiële situatie iets te verbeteren, maar dit is vaak slechts tijdelijk. Bijna de helft van de huishoudens met een risico op problematische schulden heeft eerder een financieel moeilijke situatie doorgemaakt. Bij de huishoudens met problematische schulden komt 'recidive' minder frequent voor. Wanneer huishoudens herhaaldelijk problematische schulden hebben zit hier vaker een langere tijdspanne tussen. Het gaat vaak enkele jaren goed, tot het moment dat de aandacht voor de financiële situatie verslapt of er (opnieuw) sprake is van een exogene aanleiding voor het ontstaan van een schuldsituatie.

## 6. Oplossingsstrategieën en gebruik van hulpverlening

### 6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de oplossingsstrategieën die huishoudens toepassen om hun financiële situatie te verbeteren. Ook gaan we in op het gebruik van (schuld)hulpverlening. Twee vragen staan in dit hoofdstuk centraal:

- Waar en op welke wijze zoeken huishoudens met (een risico op) problematische schulden naar oplossingen?
- Van welke hulpverlening maken huishoudens met (een risico op) problematische schulden gebruik? Waarom?

In de gesprekken met 140 huishoudens is in eerste instantie breed gevraagd naar wat het huishouden onderneemt om de situatie te verbeteren. Respondenten mochten alle antwoorden geven die in hen opkwamen. Verderop in het gesprek is meer gestuurd op de informatiebronnen die worden gebruikt. In de analysefase is er daarnaast nog aandacht geweest voor cruciale omgevingsfactoren die kunnen bijdragen aan het oplossen van een schuldsituatie.

Daarnaast is in de gesprekken ingegaan op kennis van en ervaringen met hulpverlening. Ook hier is het gesprek breed ingestoken, met de vraag of er behoefte is aan hulp, en aan wie het eerst hulp gevraagd zou worden. Later in het gesprek is ingezoomd op de professionele instanties waarbij de hulp (zou worden) gezocht, eventuele barrières bij het vragen om hulp en ervaringen met hulpverlening.

### 6.2 Eigen oplossingsstrategieën

Met de term oplossingsstrategieën doelen we op de manieren waarop huishoudens proberen hun situatie te verbeteren wanneer er sprake is van (een risico op) problematische schulden.

In onderstaande tabel is per risicogroep aangegeven welke oplossingsstrategieën het meest genoemd zijn. Hoe hoger een strategie staat in het overzicht, hoe vaker deze oplossing is genoemd.

**Tabel 6.1** Oplossingsstrategieën

<i>(Groep 2)</i> <i>Risicosituatie</i>	<i>(Groep 3) Probleemsituatie</i>
Bezuinigen	Bezuinigen
Inkomen vermeerderen	Inkomen vermeerderen
<i>Oplossing is niet nodig</i>	<i>Uitzichtloos: geen mogelijkheden meer</i>
Beter financieel beheer	Geld (bij)lenen
Winkelen in de uitverkoop/aanbiedingen	Hulp vragen
Geld (bij)lenen	<i>Oplossing is niet nodig</i>
Hulp vragen	Beter financieel beheer
Lening aflossen	<i>Situatie volhouden/uitzingen</i>
<i>Situatie volhouden/uitzingen</i>	Winkelen in de uitverkoop/aanbiedingen
Investeren (in het huis)	Investeren (in een studie)
Verkoop (van het huis)	Verkoop (van spullen)
	Lening aflossen
	Regeling

*Bron: Panteia. De gecursiveerde begrippen zijn ook genoemd als 'strategieën' om de eigen situatie te verbeteren, maar hebben geen invloed op de schuldsituatie.*

De genoemde oplossingsstrategieën zijn uiterst gevarieerd: van het bezuinigen op de dagelijkse boodschappen tot het creëren van overwaarde om een hogere hypotheek te kunnen nemen. Net als bij de oorzaken van schuldsituaties geldt ook hier dat er bij de huishoudens zelden of nooit sprake is van slechts één oplossingsstrategie. De belangrijkste oplossingsstrategieën worden in het vervolg van deze paragraaf achtereenvolgens toegelicht.

#### 6.2.1 Een 'oplossing' zonder invloed op de schuldsituatie

Het is opvallend dat, wanneer men gevraagd wordt naar de activiteiten die men onderneemt om de eigen situatie te verbeteren, een groot aantal huishoudens hier geen inhoudelijk antwoord op kan geven. Men noemt 'strategieën' om de eigen situatie te verbeteren, maar de genoemde aanpak heeft geen invloed op de schuldsituatie.

##### *Risicohuishoudens: een oplossing is niet nodig*

Huishoudens met een risico op problematische schulden vinden in veel gevallen het verbeteren van de eigen situatie niet nodig. Deze huishoudens ervaren hun eigen situatie niet als problematisch of risicovol. Zij hanteren een soort van struisvogelpolitiek en negeren de ernst van de situatie. In een aantal gevallen zijn huishoudens zich werkelijk niet bewust van de financiële schuldenpositie van het huishouden. Het gaat dan vaak om huishoudens die voor grote bedragen aan leningen hebben uitstaan, maar nog geen achterstallige rekeningen hebben. Zolang er geen aanmaningen binnenkomen of incassobureaus zijn ingeschakeld, is de situatie volgens deze huishoudens 'onder controle' en is er geen sprake van een probleem.

### *Huishoudens met problematische schulden: lethargie*

Een deel van de huishoudens met problematische schulden heeft zelfs alle pogingen de situatie te veranderen opgegeven. Zij geven aan niet meer te weten waarop ze zouden kunnen bezuinigen. Ze hebben er weinig tot geen vertrouwen in dat de situatie zal verbeteren: *'het ziet er niet rooskleurig uit'*, *'het zal nog wel oneindig lang duren'* en *'ik zie geen enkele mogelijkheid meer'* zijn uitspraken van schuldenaren in deze situatie. De houding van de schuldenaren is wat lethargisch: de energie om de situatie aan te pakken is volledig verdwenen.

Het is zeer respondentafhankelijk wanneer zo'n houding ontstaat. In een aantal gevallen geeft men de moed al op na een paar maanden aanmodderen, terwijl er ook huishoudens zijn die al een aantal jaar proberen de eindjes aan elkaar te knopen. Deze laatste huishoudens hebben al op alle mogelijke uitgaven bezuinigd en geven uiteindelijk de moed op.

*Problematische situatie, gehuwd stel, eind veertig. Hij is werkloos, zij werkt parttime. Ze noemen de situatie 'zorgelijk'. Hij werkte altijd in een sector met veel laaggeschoolde arbeid, en het laatste jaar is er geen werk. Via een uitzendbureau probeert hij af en toe wat bij te verdienen, maar zijn positie op de arbeidsmarkt is zeer slecht. Hij is erg somber over de toekomst: 'ik zie geen oplossingen meer. Er is gewoon echt geen werk voor mij. De vooruitzichten zijn erg slecht, alles is onzeker.'*

Het is opvallend dat deze houding weinig voorkomt bij huishoudens die in een traject zitten via de WSNP. Hoewel zij zeer weinig te besteden hebben, is de druk van de schuldenpositie verlicht. De duur van de situatie is immers duidelijk, en men kan plannen maken voor de toekomst na de WSNP: *'ik verwacht dat de toekomst veel beter zal gaan. Ik zal nooit meer met kredieten in zee gaan, en mijn bestedingspatroon is veel gezonder.'*

### *Volhouden tot het einde toe*

Zowel bij de risicohuishoudens als de huishoudens met problematische schulden zijn er schuldenaren die, met de blik op oneindig en het verstand op nul, proberen de situatie vol te houden tot deze vanzelf verbetert. Deze huishoudens leven van dag tot dag. Vaak is er wel zicht op een verbetering van de situatie op de lange termijn, bijvoorbeeld een loonsverhoging of het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd (en daarmee het ontvangen van AOW).

*Risicovolle situatie, alleenstaande vrouw, eind twintig. Ze werkt fulltime en is in opleiding.*

Ze heeft 'een aardig inkomen', verdient ca. €1.400,- netto per maand. De hypotheek van haar koopflat is eigenlijk te hoog voor het inkomen. 'Ik heb de hypotheek genomen met een groei van mijn inkomen in het achterhoofd. Dat gaat nog drie jaar duren.' Tot die tijd is het sappelen. Ze houdt alles goed bij, en zegt zich wel te redden. Ze hoopt dat het haar lukt de situatie uit te zingen tot ze salarisverhoging krijgt.

### 6.2.2 Bezuinigen

De meest genoemde oplossingsstrategie van huishoudens is het bezuinigen op uitgaven. Maar ook wanneer huishoudens bezuinigen niet zelf noemen als strategie, kan uit de gesprekken worden afgeleid dat de huishoudens proberen de uitgaven te verminderen. Voor vrijwel alle huishoudens die zich bewust zijn van de eigen schuldenpositie is het bezuinigen op uitgaven de eerste actie. Minder geld uitgeven kan voor de huishoudens wel een heel verschillende betekenis hebben.

Huishoudens die overbesteden of compensatie-uitgaven doen, verwachten dat 'even op de uitgaven letten' of 'een maandje zuinig aan doen' al veel problemen kan oplossen. Zij bezuinigen dan vooral op (dure) kleding, gaan niet of minder ver weg op vakantie of letten wat beter op bij het boodschappen doen. Deze groep huishoudens noemt ook vaak 'winkelen in de uitverkoop' als oplossingsstrategie: wat vaker de bonusaanbiedingen kopen in de Albert Heijn en even wachten met de aankoop van die nieuwe jas tot het uitverkoop is in de winkels.

*Risicosituatie, alleenstaande vrouw, half dertig. Ze werkt fulltime.*

Ze vertelt open over haar situatie. Door een breuk in haar relatie moet ze de kosten voor het luxe nieuwbouwhuis zelf betalen. Ze hadden het huis net gekocht en chique ingericht. Het huis mag pas over een aantal jaren verkocht worden. Ze probeert haar financiële situatie te verbeteren door de abonnementen op tijdschriften en bij de sport-schoon op te zeggen. Ze winkelt ook vaker bij een goedkope supermarkt, koopt wat minder kleren en gaat goedkoper op vakantie.

Voor een andere groep huishoudens gaat het bezuinigen een stuk verder. Het beperken van de uitgaven is hier in sommige gevallen een overlevingsstrategie geworden. Deze schuldenaren snijden drastisch in hun uitgavenpatroon. Dat begint met het opzeggen van abonnementen en het beperken van uitgaven aan hobby's. De huishoudens proberen iedere maand weer hun uitgaven verder terug te dringen. Een deel van de schuldenaren is daarom gestopt met roken of heeft de auto verkocht.

Wanneer een situatie problematisch wordt, gaan huishoudens soms nog verder. Zo zegt een aantal huishoudens dat ze om financiële redenen hun huisdieren van de hand hebben gedaan. Voor huishoudens in risicosituaties is dit vaak nog ondenkbaar. Enkele huishoudens, waarbij duidelijk sprake is van overlevingsschulden, bezuinigen ook op noodzakelijke uitgaven. Zij zeggen de dagelijkse boodschappen te beperken tot wat strikt noodzakelijk is, minder te douchen en de verwarming lager te zetten om de stookkosten te beperken.

*Problematische situatie, alleenstaande vrouw, half vijftig. Ze is werkloos.*

Ze leeft al jaren in stille armoede. Ze staat iedere maand meer rood, en heeft te weinig inkomen om aan alle verplichtingen te voldoen. Ze bezuinigt drastisch. Soms haalt ze een hele week geen boodschappen, en eet alleen brood. Ze bezuinigt op energie en wast zich aan de wasbak. Eén keer per week neemt ze een douche. 's Avonds doet ze hoogstens één lamp aan, en de verwarming blijft laag. Tijdens het interview, in februari, is het dan ook ijsig koud in de woning.

### 6.2.3 Zorgen voor meer inkomen

Een tweede oplossingsstrategie is het vermeerderen van inkomen. Respondenten die werkloos zijn of arbeidsongeschikt proberen passend werk te vinden, om de inkomenspositie te verbeteren.

Wanneer een huishouden wel inkomen uit arbeid ontvangt, probeert men in het weekend met een bijbaantje wat bij te verdienen, over te werken of een beter betaalde baan te vinden. In gezinnen waar één van de partners werkt wordt een verbetering van de situatie verwacht wanneer beide partners inkomen kunnen inbrengen.

Respondenten zijn erg optimistisch over de financiële kansen van deze oplossingsstrategie. Ze verwachten, als die (bij)baan er maar een keer is, in korte tijd de problemen op te kunnen lossen. Deze verwachtingen zijn niet altijd terecht. Ten eerste overschat een deel van de respondenten de kansen op de arbeidsmarkt. Ze zijn nog in opleiding, hebben weinig werkervaring of zijn lange tijd werkloos geweest of om een andere reden niet actief op de arbeidsmarkt. Respondenten zoeken in sommige gevallen ook naar functies boven hun niveau, in de hoop daarmee (ook) een hoger inkomen te verwerven. De kans dat deze respondenten op korte termijn een baan vinden met het gehoopte inkomen is dan ook minder groot dan zelf gedacht.

Ten tweede zijn de schuldenaren lang niet altijd concreet bezig om duidelijke stappen te ondernemen in het zoeken naar een baan. Ze staan hooguit ingeschreven bij een uitzendbureau en solliciteren zo nu en dan. Wanneer de schuldenaren proberen naast hun dagelijkse baan extra bij te verdienen zijn de acties die worden ondernomen vaak effectiever. Een aantal respondenten probeert waar mogelijk (betaald) over te werken. Andere respondenten zoeken bijbaantjes om extra inkomen te genereren. Zo is er de bouwvakker die in het weekend klussen uitvoert. Een andere respondent heeft een periode lang in het weekend in de horeca gewerkt, naast een fulltime baan.

Een ander strategie om extra inkomen te verwerven is het verkopen van spullen. Overtollige huisraad wordt aangeboden op Marktplaats, en de daaruit ontvangen verdiensten worden toegevoegd aan het leefgeld. Deze strategie kan het verergeren van de situatie tijdelijk remmen, maar is op de lange termijn niet effectief.

*Problematische situatie, alleenstaande moeder, half veertig. Twee kinderen, parttime baan.*

Ze heeft een baan voor 20 uur, maar probeert iedere week meer uren te maken. Sinds ze gescheiden is, gaat het met de financiën 'moeizaam'. Als ze niet overwerkt, verdient ze tussen de €1.000,- en €1.200,- per maand. Ze probeert echter zoveel mogelijk onregelmatige diensten te draaien. Daarmee lukt het haar af en toe de achterstallige rekeningen weg te werken of de roodstand zo nu en dan op te heffen. Als er een maand geen extra salaris binnenkomt ontstaat er meteen weer een achterstand. Ze denkt niet in aanmerking te komen voor hulpverlening, want *'ik kom elke keer weer uit de ellende, dus ze vinden het vast niet nodig'*

#### 6.2.4 Geld lenen

Een andere regelmatig genoemde strategie is het aangaan van een (extra) lening. In de meeste gevallen gaat het om het verhogen van de kredietlimiet of het intensiever gebruik maken van de mogelijkheid rood te staan. Ook het gebruik van een creditcard wordt genoemd als mogelijke oplossing voor de financiële situatie.

Het valt op dat huishoudens het lenen van geld bij familie en vrienden niet of nauwelijks noemen als mogelijke bron van inkomen. Waarschijnlijk putten schuldenaren bij voorkeur eerst andere bronnen van kredietverstrekking uit, voordat ze aankloppen bij het eigen sociale netwerk.

Ook huishoudens die het aangaan van een lening niet expliciet noemen als oplossingsstrategie maken gebruik van deze optie om de situatie te 'verbeteren'. Het gaat dan vooral om huishoudens die proberen de situatie langer vol te houden door te kopen op afbetaling, en zo grote uitgaven te spreiden over meerdere maanden.

Het aangaan van een nieuwe lening is in geen geval een duurzame oplossing. Hoewel huishoudens hiermee op de korte termijn extra financiële ruimte creëren, nemen de lasten door rente en aflossing op de lange termijn alleen maar toe. Deze oplossingsstrategie werkt in vrijwel alle gevallen uiteindelijk contraproductief. Hierop bestaat een uitzondering: in een enkel geval kiezen huishoudens ervoor alle achterstallige rekeningen en (dure) afbetalingsregelingen in te lossen met geleend geld. Hiermee kunnen incassokosten voorkomen worden, en is de financiële situatie voor de schuldenaar beter te overzien. Hoewel er aan de omvang van de schulden ook dan niets verbetert, kan deze strategie het escaleren van de situatie voorkomen.

*Problematische situatie, alleenstaande man, half dertig, twee kinderen. Hij werkt full-time.*

De financiële situatie is naar eigen zeggen 'krap', al verdient hij een modaal inkomen. Hij staat meestal rood en de eindafrekening van gas en elektriciteit zorgde voor een extra probleem. Hij heeft in totaal vijf leningen afgesloten, voor al met al bijna €33.000,-. Eén van die leningen is hij net aangegaan, om een eigen bedrijfje mee te beginnen en de andere schulden mee af te lossen. Hij verwacht daardoor snel meer te gaan verdienen en alle problemen op te kunnen lossen.



### 6.2.5 Beter financieel beheer

Een deel van de huishoudens zegt dat het verbeteren van de financiële situatie samenhangt met het eigen financiële gedrag. Deze respondenten geven aan het financiële beheer van het huishouden te (willen) verbeteren. Ze doen hun best de uitgaven beter te budgetteren en meer zicht te krijgen op de omvang van de schuldenlast en de bestedingsmogelijkheden. Hoewel huishoudens hiermee tonen dat ze zich bewust zijn van het belang van financieel beheer, wisselt de inzet die hiervoor in de praktijk wordt geleverd.

Een aantal huishoudens gaat in het verbeteren van het financieel beheer vrij ver. Zij geven bijvoorbeeld de regie over het bestedingspatroon uit handen aan een familielid, vriend(in) of in een enkel geval een externe partij. Vaak spreken ze met deze partij af dat ze een vast bedrag per dag of per week krijgen om te gebruiken voor de dagelijkse uitgaven. Op deze wijze wordt overbesteden voorkomen.

Voor andere huishoudens is het verbeteren van het financiële beheer vrijblijvend. Zij zijn zich er van bewust dat het nodig is meer zicht te krijgen op de boekhouding, en minder slordig om te gaan met binnengekomen rekeningen. Dit voorkomen om beter op te letten wordt echter lang niet altijd zorgvuldig uitgevoerd.

*Risicosituatie, alleenstaande vrouw, begin zestig. Ze is arbeidsongeschikt. Ze had vroeger een eigen bedrijfje, maar dat hield ze niet langer vol. Ze beschrijft haar situatie als volgt: 'Het is nu nijpend. Elke maand is te lang. Het enige wat ik kan doen is goed alle papieren bijhouden'. Ze leeft zo zuinig mogelijk om de twee leningen, met een restschuld van ca. €4.000,- af te lossen. Ze is continu alert op mogelijkheden bij de gemeente, toeslagen waar ze recht op heeft. Ze hoopt dat ze, door daar goed bovenop te zitten, haar leningen kan aflossen en zo de situatie wat kan verbeteren.*

### 6.2.6 Hulp vragen

Tot slot wordt door enkele huishoudens het vragen om hulp genoemd als oplossingsstrategie. Dit is, zoals in de voorgaande paragraaf beschreven, meestal in de vorm van hulp bij financieel beheer. Met deze hulpvraag benaderen de schuldenaren in eerste instantie familie en/of vrienden.

Ook aan andere partijen in de sociale omgeving wordt hulp gevraagd, vaak op een meer praktisch niveau. Zo zijn er gezinnen die regelmatig mee kunnen eten met de burens, om zo te kunnen bezuinigen op dagelijkse boodschappen.

Slechts weinig huishoudens noemen het vragen om hulp bij professionele instanties als mogelijke oplossing voor hun situatie. Wanneer huishoudens een instantie spontaan noemen, betreft dit de gemeentelijke sociale dienst of een gemeentelijke kredietbank. In paragraaf 6.4 gaan we nader in op mogelijke verklaringen voor de geringe mate waarin huishoudens hulp zoeken bij professionele instanties.

*Problematische situatie, getrouwd stel, half veertig. Geen kinderen. Hij is arbeidsongeschikt, zij werkt niet en heeft dat ook nooit gedaan. Hij heeft borderline, en heeft daardoor soms behoorlijk koopziek gedrag. Dan drinkt hij veel en koopt van alles, vooral bij thuiswinkelorganisaties. Ze hebben flink wat huisdieren, en geven een groot deel van hun bestedingsruimte uit aan de verzorging. Om te voorkomen dat de situatie uit de hand loopt, hebben ze nu aangeklopt bij de Gemeentelijke Kredietbank met de vraag of die het inkomen willen beheren.*

### 6.2.7 Overige oplossingen

Naast deze eerder genoemde oplossingen, noemen huishoudens nog een aantal andere strategieën om de financiële situatie te verbeteren.

#### *Investeren:*

Allereerst zien enkele respondenten het doen van een investering als goede strategie. Zij gaan studeren of cursussen volgen om de arbeidsmarktpositie te verbeteren, of investeren in het huis in de hoop een overwaarde te creëren die vervolgens verzilverd kan worden. Hoewel deze strategie succesvol kan zijn, wordt dit succes vaak belemmerd doordat de schuldenaren niet draagkrachtig genoeg zijn om een dergelijke investering te kunnen maken. Daarnaast is het risico groot dat het rendement van de investering wordt overschat.

#### *Regeling treffen met schuldeisers:*

Een aantal huishoudens wacht niet af tot het moment dat een incassobureau of deurwaarder wordt ingeschakeld, maar neemt direct contact op met (mogelijke) schuldeisers wanneer er een aanmaning binnenkomt. Door het actief tegemoet treden van de schuldeisers kan vaak een gunstigere afbetalingsregeling worden getroffen. Deze strategie heeft vrijwel altijd een positief effect op de situatie. Hoewel de schuldenlast niet minder wordt, zijn er huishoudens die hebben kunnen voorkomen dat ze op straat werden gezet na een huurachterstand.

## 6.3 Cruciale omgevingsfactoren

Ongeacht de oorzaak van de schulden of de ernst van de situatie zijn er enkele omgevingsfactoren te benoemen die het verloop van de schuldsituatie ingrijpend kunnen beïnvloeden. Deze omgevingsfactoren kunnen een doorslaggevende invloed hebben op het vermogen van een huishouden de eigen situatie te controleren en/of op te lossen. De belangrijkste factoren zijn:

- De zelfredzaamheid van de schuldenaren
- Het sociale netwerk van de schuldenaren

### 6.3.1 Zelfredzaamheid

Zelfredzaamheid is een belangrijke factor in het verloop van de schuldsituatie. Wanneer huishoudens pro-actief naar informatie zoeken, schuldeisers benaderen en inventieve oplossingen kunnen verzinnen, zijn hun kansen aanzienlijk groter om op eigen kracht de situatie te verbeteren of het escaleren van een schuldsituatie te voorkomen.

### 6.3.2 Sociaal netwerk

Het sociale netwerk heeft op meerdere manieren een groot effect op het verloop van een schuldsituatie.

Een belangrijke factor is de prevalentie van schuldenproblematiek in de directe sociale omgeving. Wanneer anderen in de omgeving ook financiële problemen hebben, kunnen mensen zich daaraan spiegelen. Schuldenaren kunnen bijvoorbeeld kennis uitwisselen over de aanpak van de situatie. Wanneer het hebben van een schuldsituatie geen uitzonderingspositie is, kunnen schuldenaren bovendien opener met hun omgeving over de problemen spreken en ligt er aanzienlijk minder taboe op het onderwerp.

Tot slot zijn er respondenten die aangeven de stap naar de hulpverlening te hebben gezet omdat zij zagen hoe een saneringstraject uitpakte voor een ander huishouden in hun omgeving. Wanneer de huishoudens in hun sociale omgeving kunnen ervaren hoe hulpverlening werkt, verlaagt dit de eigen barrières.

Een tweede factor is de functie van het sociale vangnet. Huishoudens die een sterk sociaal vangnet hebben, kunnen dankzij de hulp die wordt geboden vaak langere tijd de eindjes aan elkaar knopen in een financieel zware periode. Zo zijn er schuldenaren die het redden doordat ze aan het eind van de maand altijd bij familie en vrienden kunnen eten, hulp krijgen bij klusjes uit de buurt of tweedehands spullen toegestopt krijgen vanuit hun netwerk.

Uit de interviews komt naar voren dat de regio van de schuldenaar hierbij van invloed is op de cohesie in het netwerk. Mits men open over de problematische situatie kan spreken in de gemeenschap, zijn de netwerken op het platteland doorgaans hechter.

Hoewel dit vangnet ondersteuning kan bieden wanneer een situatie verslechtert, resulteert deze hulp vaker in uitstel dan in afstel. Na verloop van tijd is de draagkracht van het netwerk immers op. Enkele respondenten geven aan zich meer en meer bezwaard te voelen om weer om hulp te vragen of hulp te ontvangen.

## 6.4 Bronnen van informatie

Aan de huishoudens is in de diepte-interviews gevraagd welke bronnen men zou raadplegen wanneer men de financiële situatie zou willen verbeteren.

### 6.4.1 *Internet*

De belangrijkste bron die wordt genoemd is het internet. Meer concreet gaat het om websites met informatie over het beheersen van de financiën, zoals de website van het Nibud. Daarnaast noemen respondenten websites waar goedkope of gratis producten te vinden zijn, zoals Marktplaats of Gratis.nl.

### 6.4.2 *Televisie*

Een tweede bron van informatie is de televisie. Huishoudens kijken veel naar informatieve programma's over schuldensituaties. De schuldenaren kunnen zich identificeren met de personen die onderwerp zijn van televisieprogramma's zoals *Uitstel van executie* en *Geen cent te makken* en geven aan het interessant te vinden om te zien hoe anderen omgaan met een financieel krappe situatie. Ook informatieve programma's, zoals *Radar* en *Kassa* worden een aantal malen genoemd.

### 6.4.3 *Sociaal netwerk*

Ook het sociale netwerk wordt geraadpleegd als bron van informatie. Sommige huishoudens kennen anderen die zich in een vergelijkbare positie bevinden en kunnen aan hen tips en suggesties vragen. In andere gevallen maken mensen gebruik van de kennis van familieleden of kennissen met een financiële opleiding.

### 6.4.4 *Professionele organisaties*

Huishoudens zoeken naar informatie bij professionele instanties die dicht bij hun eigen belevingswereld staan. De meest genoemde instantie is de gemeente, of de sociale dienst van de gemeente.

Ongeveer één op de vier huishoudens waarmee is gesproken heeft al contact met professionele organisaties, zoals de Kamer van Koophandel, maatschappelijk werk, een financieel adviseur of het CWI. Dit contact is vaak begonnen om een andere reden dan de financiële situatie. Wanneer huishoudens regelmatig met een professional in aanraking komen, durven ze deze professional te benaderen met een informatievraag.

Andere huishoudens geven er de voorkeur aan anoniem naar informatie zoeken bij professionele instanties, bijvoorbeeld op de websites van het Nibud of de belastingdienst.

## 6.5 Ervaringen met hulpverlening

In de interviews met respondenten is eveneens ingegaan op ervaringen met professionele hulpverlening. Het gebruik van hulpverlening is in kaart gebracht, evenals de ervaringen met de hulpverlenende instanties.

### 6.5.1 Gebruik van hulpverlening

Een deel van de respondenten heeft ervaring met schuldhulpverlening of financiële hulp van professionele instellingen. Wanneer huishoudens hiermee in aanraking zijn gekomen, is specifiek gevraagd naar de naam van de organisatie. Per organisatie is vervolgens nagegaan of het een NVVK-lid betreft of een organisatie die niet bij de NVVK is aangesloten.

Tabel 6.2. geeft een overzicht van het gebruik van hulpverlening.

**Tabel 6.2** Gebruik van hulpverlening

	<i>(Groep 1) Geen risico</i>	<i>(Groep 2) Risicosituatie</i>	<i>(Groep 3) Pro- bleemsituatie</i>	<i>(Groep 4) Pro- bleemsituatie, in een traject</i>
Geen hulp	21	22	23	0
Wel hulp	5	11	16	5
- Niet via NVVK	4	8	10	2
- Via NVVK	1	3	6	3
Totaal	26	33	39	5

*Bron: Panteia*

Uit deze tabel komt duidelijk naar voren dat slechts een beperkt deel van de huishoudens gebruik maakt of heeft gemaakt van hulpverlening. Het aantal huishoudens dat hulp vraagt neemt wel toe met de ernst van de situatie, maar in alle gevallen maakt de meerderheid van de huishoudens geen gebruik van hulpverlening via professionele organisaties.

Wanneer we ons richten op de huishoudens die ervaring hebben met hulpverlening, valt het op dat alleen bij de huishoudens die een schuldsaneringstraject volgen (minnelijk danwel wettelijk) de meerderheid van de respondenten gebruik maakt van hulpverlening via een bij de NVVK aangesloten organisatie. Hiervoor zijn, op basis van de diepte-interviews, een aantal verklaringen te vinden:

### *Zoekstrategie*

De meeste schuldenaren gaan bij het benaderen van een organisatie af op advies van vrienden, familie en andere bekenden. Wanneer mensen internet hebben zoeken ze ook veel via internet. Hierbij maken de schuldenaren juist ook gebruik van websites als Marktplaats, waar naar verwachting juist die partijen zich aanbieden die niet aangesloten zijn bij de NVVK.

### *Angst*

Veel huishoudens hebben, in meer of mindere mate, angst voor (al te) professionele organisaties. In de gesprekken is een aantal malen naar voren gekomen dat huishoudens een minnelijk of wettelijk traject willen vermijden, en bang zijn hiertoe gedwongen te worden wanneer ze om hulp gaan vragen. Deze angst komt voort uit ervaringsverhalen van anderen. Huishoudens zijn bang dat ze alle waardevolle spullen moeten verkopen, zoals de auto, het huis of mooie meubels. Dit is voor deze huishoudens echt een struikelblok om hulp te zoeken. Deze angst heeft wellicht tot gevolg dat huishoudens met hun hulpvraag niet terecht komen bij de meer formele organisaties die verbonden zijn aan de gemeente en/of de NVVK.

## *6.5.2 Ervaringen met hulpverlening*

Wanneer huishoudens contact hebben gezocht met hulpverlenende instanties, zijn de gerapporteerde ervaringen zeer wisselend.

### *Tevreden klanten*

Een groot aantal huishoudens dat te maken heeft gehad met hulpverlening is juist erg tevreden met de bewindvoerder of hulpverlener. Vooral de hulpverlening vanuit maatschappelijk werk wordt door de schuldenaren ervaren als zeer betrokken en persoonlijk. Het is opmerkelijk dat de meeste huishoudens tevreden zijn over hulpverleners die een strakke regie voeren. Dit wordt als zeer prettig ervaren. Eén schuldenaar verwoordt het als volgt: *'als mijn bewindvoerder streng is naar mij, is ze dat ook tegen de bank en de schuldeisers. Dat is mooi, want dan gaat het goed.'*

### *Ontevreden klanten*

Als schuldenaren een hulpvraag hebben, komen ze vaak in eerste instantie terecht bij een sociale dienst. Voor alle respondenten is het een grote stap om met de hulpvraag naar de sociale dienst toe te stappen. In niet alle gevallen is het contact aan de balie prettig verlopen. Eén respondent geeft zelfs aan te zijn afgesnauwd.

Ook over andere instellingen zijn respondenten ontevreden. Zo geven schuldenaren aan zich als een nummer behandeld te voelen. Ook heeft men er moeite mee dat er steeds opnieuw wordt gevraagd het verhaal te vertellen. Door de hulpverlenende instanties wordt weinig kennis opgebouwd en/of gedeeld.

Deze negatieve ervaringen hangen samen met de hoge drempel die de huishoudens hebben om hulp te vragen. Een onprettig eerste contact wordt in de beleving van de schuldenaar dan uitvergroott. Dit kan fnuikend zijn voor het vervolg van het traject in de hulpverlening: de schuldenaren later niet terug te komen.

## 6.6 Vragen om hulp

In deze paragraaf gaan we achtereenvolgens in op de mate waarin de huishoudens behoefte hebben aan hulp en de barrières die huishoudens belemmeren om hun hulpvraag te uiten.

### 6.6.1 Behoeftte aan hulp

Tijdens de gesprekken is gevraagd of en in welke mate de huishoudens behoefte hebben aan hulp of betrokkenheid van organisaties. In onderstaande tabel zijn de reacties samengevat.

**Tabel 6.3** Behoeftte van hulp op het moment van interviewen naar gebruik van hulp in de afgelopen twaalf maanden

	<i>(Groep 1)</i> <i>Geen risico</i>		<i>(Groep 2)</i> <i>Risicosituatie</i>		<i>(Groep 3)</i> <i>Probleemsituatie</i>		<i>(Groep 4)</i> <i>Probleemsituatie, In een traject</i>	
	<i>Gebruik van hulp</i>		<i>Gebruik van hulp</i>		<i>Gebruik van hulp</i>		<i>Gebruik van hulp</i>	
	<i>niet</i>	<i>wel</i>	<i>niet</i>	<i>wel</i>	<i>niet</i>	<i>wel</i>	<i>niet</i>	<i>wel</i>
Wel behoefte	2	3	1	4	8	6	-	4
Geen behoefte	18	2	21	7	14	10	-	1
Misschien	1					1	-	
Totaal	21	5	22	11	22	17	-	5

Bron: Panteia

De behoefte aan hulp is bij een deel van de groepen wel latent aanwezig, maar er zijn psychologische barrières die verhinderen dat respondenten echt hulp gaan vragen. De behoefte aan hulp is zeer divers: sommige huishoudens willen vooral emotionele of morele ondersteuning, anderen hebben meer praktische hulp nodig bij bijvoorbeeld het invullen van formulieren.

#### *Inhoud van de hulpvraag*

Een groot deel van de respondenten zoekt in eerste instantie naar hulp in de eigen sociale omgeving. In een later stadium zoekt men ook naar hulp bij de gemeente of schuldhulpverlenende instanties om de eigen financiële situatie te verbeteren. De hulpvraag bestaat in feite uit twee onderwerpen:

- *Tijdelijk beheer over de inkomsten:* meestal bij de gemeente/ een schuldhulpverlenende instantie, maar ook wel in de sociale omgeving: *'ik geef mijn vriendin mijn pasje, en zij geeft mij een bepaald bedrag per week'*.
- *Financiële tips:* hoe bepaalde toeslagen aan te vragen, wat bepaalde rechten zijn, hoe je beter kunt budgetteren. Hiervoor wendt men zich tot internet, en televisieprogramma's (Kassa, uitstel van executie) worden genoemd als informatiebron.

### 6.6.2 Barrières

Uit tabel 6.2 en 6.3 blijkt dat een groot deel van de respondenten (nog) geen hulp zoekt, en ook geen of een latente hulpbehoefte heeft. Hierbij spelen een aantal psychologische factoren een rol:

### *Erkenning*

Wanneer men hulp vraagt, vergt dit dat de schuldenaar aan zichzelf toegeeft dat men een probleem heeft (en gefaald heeft). Op het moment dat men naar een instantie toe stapt, kan de situatie niet langer ontkend worden. Dit druist in tegen het eigen gevoel van een deel van de schuldenaren. De huishoudens die door overbesteden in de problemen komen vinden bijvoorbeeld vaak dat hun financiële situatie niet problematisch is en ook niet zal worden. Zij leven liever in een 'schuldenpositie' en doen aan struisvogelpolitiek dan dat zij op de langere termijn een aantal van hun wensen laten varen.

Daarnaast moet men als men hulp zoekt openheid van zaken geven en aan anderen erkennen dat er iets mis is. Men kan ook bang zijn zelf te ontdekken hoe ernstig de situatie is.

### *Identificatie/herkenning*

Wanneer het gaat over schuldhulpverlening, is er een grote groep huishoudens die dit niet op de eigen situatie van toepassing acht. Men denkt bij schuldhulpverlening aan hele zware gevallen (en rekent zichzelf daar niet toe). In de beeldvorming gaat het vaak niet alleen om financiële problematiek, maar men verwacht dat bij huishoudens in een saneringstraject er vaak ook sprake is van verslaving.

Een deel van de huishoudens met problematische schulden slaagt er nog in de deurwaarders buiten de deur te houden. Deze huishoudens hebben de illusie dat zolang ze hier in slagen financiële hulp of een saneringstraject voor hen niet nodig is. De associaties bij zo'n traject zijn vaak ook zwaar: men heeft het over onder curatele gesteld worden en het inleveren van inkomen en vrijheid.

### *Locus of control*

Ook de *locus of control* van het huishouden speelt een rol. Hierbij gaat het om de mate waarin het huishouden ervan overtuigd is zelf invloed te hebben op het ontstaan en verloop van de situatie.

- *Externe locus of control*: schuldenaren met een externe *locus of control* hebben een groot wantrouwen jegens anderen. Vooral de gemeente, de overheid en allerlei instanties zijn de 'schuld' van de situatie. Dit heeft een effect op de bereidheid hulp te vragen. Wanneer een instantie in de perceptie van de schuldenaar 'veroorzaker' is, zal men niet verwachten dat deze instanties kunnen of willen helpen de situatie op te lossen. Deze huishoudens willen niet het risico lopen de controle over hun inkomsten aan dergelijke instanties uit handen te moeten geven. Het effect van verhalen over slechte hulpverleners is bij deze groep enorm.

Voor enkele andere huishoudens zijn hulpverlenende instanties met name bedreigend door de onbekendheid. Wanneer schuldenaren al lange tijd werkloos of arbeidsongeschikt zijn en een laag inkomen hebben, zijn ze gewend geraakt aan deze situatie. Men heeft ervaring met het slachtoffer-zijn, is zeer bedreven in het vinden van methodes om de eindjes aan elkaar te knopen en heeft zo een routine ontwikkeld om met de huidige situatie om te gaan. Dit kan een angst voor verandering in de hand werken. Men heeft er dan belang bij zich te blijven gedragen naar de bekende situatie en heeft hierdoor een zekere schroom om een hulpverleningstraject in te gaan.

- *Interne locus of control*: schuldenaren met een sterke interne *locus of control* willen zelf de situatie kunnen blijven beheersen. Deze vorm van *locus of control* is dominant bij overbesteders en startende ondernemers. Zij zijn overtuigd van het eigen kunnen en hebben weerzin om hulp te zoeken. Ze zijn geneigd het eigen kunnen te overschatten, en tegelijkertijd onderschatten zij de rol die hulpverlening hen kan bieden.

## 6.7 Conclusies

### *Oplossingen*

Wanneer huishoudens proberen hun schuldenpositie te verbeteren, kiezen ze hiervoor verschillende strategieën. De belangrijkste oplossingen zijn:

- Bezuinigen
- Zorgen voor meer inkomen
- Extra geld lenen
- Beter financieel beheer
- Hulp vragen
- Investeren
- Regeling treffen met schuldeisers

Deze oplossingsstrategieën die de schuldenaren hanteren zijn in wisselende mate succesvol in het terugdringen van de schuldenlast. De meest genoemde oplossing is bezuinigen of zuiniger leven. De mate waarin huishoudens hier daadwerkelijk toe in staat zijn varieert echter sterk. Ook bij de andere oplossingsstrategieën is de wens soms de vader van de gedachte. Huishoudens hopen dan meer inkomen te kunnen verdienen, of verwachten dat een investering in het huis of een opleiding zich op korte termijn gaat terugbetalen.

Soms zijn de genoemde oplossingen zelfs contraproductief, zoals het aangaan van een extra lening. Dit wordt vaker genoemd door schuldenaren met een problematische schuld dan door huishoudens in een risicosituatie. Wanneer de schuldenpositie al problematisch is lijken schuldenaren minder goed in staat te zijn rationeel na te denken over oplossingen voor hun problemen.

Een deel van de huishoudens onderneemt in het geheel *geen acties*. Met name risicohuishoudens hebben de neiging de situatie te negeren of te ontkennen. Zij zien niet in dat er sprake is van een probleem, dus een oplossing is ook niet nodig. Huishoudens met problematische schulden daarentegen zien de situatie in een aantal gevallen als uitzichtloos. Zij zien geen enkele mogelijke oplossing, en ondernemen daarom ook geen acties: ze wachten af. Tot slot is er een groep huishoudens die proberen van dag tot dag te leven en de situatie 'vol te houden' tot deze zichzelf verbetert door een financiële meevaller of een inkomensverbetering.





een minnelijk of wettelijk traject. Deze angst komt voort uit ervaringsverhalen van anderen, die bijvoorbeeld waardevolle spullen hebben moeten verkopen.

#### *Behoeftte aan hulp*

De behoefte aan hulp is bij een deel van de groepen wel latent aanwezig. De praktische hulpvraag bestaat in feite uit twee onderwerpen: tijdelijk beheer over de inkomsten en/of financiële tips. Sommige huishoudens willen daarnaast ook emotionele of morele ondersteuning. Er zijn vaak psychologische barrières die verhinderen dat respondenten echt hulp gaan vragen:

- *Erkenning*: voor men hulp kan vragen, vergt dit dat de schuldenaar aan zichzelf toegeeft dat er daadwerkelijk een probleem is.
- *Identificatie/herkenning*: er is een grote groep huishoudens die 'schuldhulpverlening' niet op de eigen situatie van toepassing acht. Men denkt hierbij aan hele zware gevallen (en rekent zichzelf daar niet toe).
- *Locus of control*: schuldenaren die de regie over de problematiek *buiten* zichzelf plaatsen, hebben vaak een groot wantrouwen jegens instanties. Zij zien hen als 'veroorzaker', wat een belemmering is om daar hulp te zoeken. Schuldenaren die juist graag *zelf* de regie over de problematiek houden, willen de situatie kunnen beheersen. Zij zijn geneigd de eigen capaciteiten te overschatten, en te onderschatten wat hulpverlening hen kan bieden.

## 7. Conclusies

### 7.1 Achtergrond

Het doel van dit onderzoek is het schatten van de omvang van het aantal huishoudens in Nederland met problematische schulden of een risico daarop. Daarnaast is in het onderzoek gezocht naar de achtergrondkenmerken van de verschillende groepen en de oorzaken voor het ontstaan van problematische schulden. Ook is aandacht uitgegaan naar de oplossingen die huishoudens zoeken en het gebruik van hulpverlening.

### 7.2 Risicogroepen

In het onderzoek is een schatting gemaakt van de omvang van vier risicogroepen:

1. Groep 1. Huishoudens die geen risico lopen op problematische schulden.
2. Groep 2. Huishoudens die een risico lopen op problematische schulden.
3. Groep 3. Huishoudens die problematische schulden hebben, maar niet deelnemen aan een wettelijk schuldhulpverleningstraject (WSNP) of een minnelijk schuldhulpverleningstraject.
4. Groep 4. Huishoudens die problematische schulden hebben en deelnemen aan een wettelijk schuldhulpverleningstraject (WSNP) of een minnelijk schuldhulpverleningstraject.

Een huishouden loopt in het onderzoek risico op problematische schulden als er tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan het interview sprake is van tenminste één van de volgende indicatoren:

1. Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen<sup>1</sup>, en/of:
2. Een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen<sup>2</sup> in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas of water, ziektekostenverzekering, bij de afbetaling van leningen en afbetalingsregelingen, en/of:
3. De (totale) omvang van de achterstallige rekening(en) bedraagt meer dan 500 euro en/of:
4. Minstens één keer per maand of meestal rood staan voor meer dan 500 euro en/of:
5. Een creditcardschuld hebben van meer dan 500 euro.

<sup>1</sup> In de vragenlijst is gevraagd of het niet betalen van rekening als reden had: 1) financieel, 2) vergeten, 3) achterstand in eigen administratie, 4) fout administratie van de organisatie.

<sup>2</sup> Idem.

### 7.3 Omvang van het probleem

In de volgende tabel is een overzicht gegeven van het totaal aantal huishoudens in Nederland per risicogroep.

**Tabel 7.1** Aantal huishoudens per risicogroep

Groep	% huishoudens	Aantal huishoudens	Ondergrens	Bovengrens
Totaal aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden inclusief WNSP-trajecten	13,4%	946.000	841.000	1.043.000
1. Huishoudens <i>zonder</i> risico op problematische schuld	86,8%	6.145.000	6.040.000	6.250.000
2. Huishoudens die een risico lopen op een problematische schuld	3,5%	248.000	108.000	417.000
3. Huishoudens met een problematische schuld, niet bekend en geregistreerd bij (schuld)hulpverlenende instanties	7,5%	529.000	345.000	743.000
4. Huishoudens met een problematische schuld, bekend en geregistreerd bij (schuld)hulpverlenende instanties	2,1%	152.000	142.000	164.000

*Bron: Panteia, 2009. De aantallen tellen niet exact op tot het totaal aantal huishoudens in Nederland als gevolg van afrondingsverschillen en foutenmarges. De weergegeven percentages zijn herberekend op basis van het aantal van 7.038.800 huishoudens plus 44.000 WNSP-trajecten.*

Er is in Nederland een aanzienlijk aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden: het gaat om zeker 841.000 huishoudens. Bij zeker 681.000 Nederlandse huishoudens is de situatie dermate ernstig dat er sprake is van een problematische schuldsituatie. Dit betekent dat de schuldenproblematiek aanzienlijk groter is dan tot nu toe werd aangenomen.

Van deze huishoudens met problematische schulden maakt maar een klein deel gebruik van schuldhulpverlening via een minnelijk of wettelijk traject voor schuldsanering. De doelgroep wordt op dit moment dus nog onvoldoende bereikt door de schuldhulpverlening.

#### *Kenmerken van de huishoudens*

Uit een analyse van de kenmerken van de huishoudens blijkt dat de huishoudens die zich in een risicovolle of problematische situatie bevinden doorgaans jonger zijn (>40 jaar) dan huishoudens met een gezonde financiële situatie. De huishoudens zijn bovendien overwegend laagopgeleid.

Al met al is er een aantal kwetsbare groepen te benoemen die vaker dan andere groepen schulden maken:

- Alleenstaanden, vooral alleenstaande moeders
- Lager opgeleiden
- Minima met een inkomen rond bijstandsniveau
- Kleine ondernemers, vooral zelfstandigen zonder personeel
- Grote gezinnen met een modaal inkomen
- Tweeverdieners waarbij sprake is van een te luxe levensstijl en overkreditering

## 7.4 Oorzaken

De belangrijkste oorzaak voor het ontstaan van problematische schulden is een gebrekkig financieel beheer. Huishoudens zijn slordig in het voeren van hun administratie, zijn matig tot slecht in budgetteren en hebben onvoldoende kennis van hun rechten of van de risico's van financiële producten niet altijd goed inschatten.

In een groot aantal gevallen is er (ook) sprake van een directe aanleiding voor het ontstaan of escaleren van een schuldsituatie. Bij deze huishoudens is er sprake van een terugval in inkomen door werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of scheiding. Ook dan speelt een gebrek aan financieel inzicht vaak een rol bij het uit de hand lopen van de schuldsituatie. Ook de risico's van exogene oorzaken zoals ziekte, werkloosheid en echtscheiding zijn immers voor een deel te beheersen wanneer een huishouden goed financieel beheer voert, met een zorgvuldige risico-inschatting en adequate verzekering.

Lastiger te beïnvloeden zijn huishoudens waarbij het maken van schulden een levensstijl is geworden. Beperking van de mogelijkheden tot overkreditering is een belangrijke stap, maar daarmee is nog niet voorkomen dat huishoudens een levensstandaard nastreven die de financiële capaciteiten te boven gaat. Desalniettemin zijn ook de schulden die hiervan het gevolg zijn grotendeels te voorkomen.

## 7.5 Oplossingen

De meeste huishoudens in een schuldsituatie ondernemen zelf actie om verbetering te brengen in hun situatie. De meest genoemde oplossing is bezuinigen op de uitgaven. De mate waarin huishoudens hiertoe daadwerkelijk in staat zijn varieert echter sterk.

Ook bij andere oplossingsstrategieën, zoals het vermeederen van het inkomen, of beter financieel beheer voeren, blijkt dat huishoudens geneigd zijn het effect van de gehanteerde oplossingsstrategie te overschatten. Huishoudens verwachten bijvoorbeeld een radicale gedragsverandering te kunnen bewerkstelligen.

Soms zijn de genoemde oplossingen zelfs contraproductief, zoals het aangaan van een extra lening. Daarnaast zijn er huishoudens die in het geheel geen actie ondernemen. Huishoudens in een risicosituatie kiezen vaak voor een vorm van 'struisvogelpolitiek'. Huishoudens met problematische schulden daarentegen zien de situatie in een aantal gevallen als uitzichtloos en wachten af.

## 7.6 Gebruik van hulpverlening

Het internet, de televisie en het sociale netwerk vormen belangrijke informatie- en hulpbronnen voor huishoudens met schulden. Voor sommige huishoudens is marktplaats.nl bijvoorbeeld een plaats waar gezocht wordt naar hulpverleners. De kwaliteit van deze hulpverlening laat soms te wensen over en enkele huishoudens vertellen schrijnende verhalen over de gevolgen van het inschakelen van malafide hulpverleners.

Slechts een klein deel van de huishoudens heeft nu of in het verleden gebruik gemaakt van professionele hulpverlening. Het aantal huishoudens dat hulp

vraagt neemt wel toe met de ernst van de situatie, maar de meerderheid van de huishoudens probeert op eigen houtje een oplossing te vinden.

Angst voor en onbekendheid van het minnelijk of wettelijk traject is voor sommige huishoudens een reden om geen officiële schuldhulpverlenende instantie te benaderen. Zodra huishoudens ervaring hebben met hulpverlening en bekend zijn met het minnelijk of wettelijk traject, is de angst hulp te zoeken kleiner.

#### *Behoefte aan hulpverlening*

De behoefte aan goede schuldhulpverlening is bij een deel van de schuldenaren latent aanwezig. De praktische hulpvraag bestaat in feite uit twee onderwerpen: tijdelijk beheer over de inkomsten en/of financiële tips. Sommige huishoudens willen daarnaast ook emotionele of morele ondersteuning. Er zijn bij veel huishoudens echter psychologische barrières die verhinderen dat respondenten echt hulp gaan vragen. Het niet-gebruik van schuldhulpverlening zou kunnen verminderen als deze drempels worden weggenomen. Schuldenaren moeten leren erkennen dat ze een probleem hebben, moeten zich gaan identificeren met schuldhulpverlening en moeten leren erkennen dat ze hun problemen niet allemaal zelf kunnen oplossen.

### 7.7 Gevolgen van de economische crisis

Tot slot geeft het onderzoek aanleiding tot enkele overwegingen over de gevolgen van de kredietcrisis en recessie voor de schuldenproblematiek in Nederland. In het tijdsbestek van het onderzoek (september 2008 tot en met juli 2009) is niet waargenomen dat de schuldenproblematiek duidelijk is toegenomen. Er is een vervolgmeting voor nodig om harde uitspraken te doen over ontwikkelingen in de aard en omvang van de schuldenproblematiek. Wel is gesproken met enkele huishoudens waarbij de recessie ertoe leidde dat hun financiële problemen verergerden. Het gaat om werknemers die zijn ontslagen, die niet meer betaald kunnen overwerken en zo essentiële inkomsten missen, en zzp'ers die het aantal opdrachten zien verminderen.

Als wordt gekeken naar de risicofactoren, dan is het aannemelijk dat het aantal huishoudens met problematische schulden of een risico daarop, de komende tijd zal toenemen. Een plotselinge inkomensdaling als gevolg van bijvoorbeeld werkloosheid of faillissement is namelijk een belangrijk startpunt voor het ontstaan van een schuldsituatie. Ook de zwakke woningmarkt is voor huishoudens die hun woning moeten verkopen, bijvoorbeeld vanwege een inkomensdaling, een risicofactor. Voorspellingen van ondermeer het Centraal Planbureau laten zien dat zowel de arbeidsmarkt als de woningmarkt tot in 2010 knelpunten kennen. De schuldenproblematiek in Nederland zal dus waarschijnlijk de aandacht blijven opeisen.

## Bijlage I Begrippen

<b>Begrip</b>	<b>Toelichting</b>
Aflossingscapaciteit	Het bedrag dat de schuldenaar kan afdragen voor de aflossing van zijn schulden. De aflossingscapaciteit wordt vastgesteld door het inkomen te verminderen met het voor de schuldenaar vastgestelde Vrij Te Laten Bedrag (VTLB).
Bewindvoerder	De bewindvoerder van de schuldenaar houdt toezicht op de schuldenaar gedurende de looptijd van de regeling.
Inkomen	Inkomsten uit hoofde van een arbeidsverhouding, sociale zekerheidswetten, inkomenondersteunende maatregelen en overige componenten, die in redelijkheid en billijkheid tot het inkomen gerekend kunnen worden
Minnelijk traject	Verzamelterm voor activiteiten gericht op het buitengerechtelijk oplossen van een schuldsituatie, waaraan de schuldenaar en de schuldeisende partijen vrijwillig medewerking verlenen.
Problematische schuldsituatie	De situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen
Schuldregeling	Bij een schuldregeling bemiddelt de schuldregulende instelling tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling van de totale schuldenlast te bewerkstelligen
Totale schuldenpositie	Alle achterstallige betalingsverplichtingen inclusief rente en kosten
Vrij Te Laten Bedrag	Het volgens de Recofa-methode berekende bedrag dat de schuldenaar nodig heeft voor de betaling van zijn kosten van levensonderhoud en zijn vaste lasten
Wettelijk traject	Als een schuldeiser weigert mee te werken aan het minnelijke traject, kunnen schuldenaren een verzoek indienen bij de rechtbank voor toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijk Personen (WSNP). De rechter dwingt de schuldeisers dan mee te werken aan het traject.
Recofa-berekening	Rekenmethode voor de berekening van het vrij te laten bedrag van het inkomen in de schuldsaneringsregeling. De methode wordt periodiek aangepast aan gewijzigde normen.
Achterstallige rekening	Een te laat betaalde rekening en in die zin opgebouwde betalingsachterstand. In het onderzoek zijn in principe alle soorten achterstallige rekeningen meegenomen.





## Bijlage II Onderzoeksverantwoording

### B.1 Inleiding

De berekening van het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden is gebaseerd op gegevens die zijn verzameld bij twee steekproeven en bestaande gegevens:

- Een telefonische enquête onder 3.809 huishoudens
- Verdiepende gesprekken met 140 huishoudens waarvan 52 huishoudens die tijdens de telefonische enquête hebben gezegd te willen deelnemen aan het verdiepend onderzoek.
- Gegevens uit de WSNP-monitor over het aantal lopende WSNP-trajecten ten tijde van het onderzoek en gegevens van de NVVK over het aantal personen in een schuldsanerings- of schuldbemiddelingstraject ten tijde van het onderzoek.

### B.2 Telefonische enquête

De telefonische enquête is door Stratus uitgevoerd op telefoonnummers uit het Nationaal Consumenten Bestand van Cendris. Er is bewust gekozen voor een telefonische enquête in plaats van een enquête via internet onder een consumentenpanel, zoals in voorgaande onderzoeken naar problematische schulden.

Een telefonische enquête heeft de volgende voordelen:

- Respondenten vormen een dwarsdoorsnede van de Nederlandse bevolking. Er heeft geen zelfselectie opgetreden van mensen die geregeld vragenlijsten willen invullen
- Respondenten hoeven het Nederlands in geschrift niet te begrijpen om te kunnen deelnemen aan het onderzoek
- Enquêteurs kunnen de respondenten stimuleren om de vragen duidelijk te beantwoorden.

Het belangrijkste nadeel van een telefonische enquête is dat niet alle huishoudens een vaste telefoonaansluiting hebben. Sinds de opkomst van de mobiele telefoon is het aantal vaste telefoonaansluitingen dalende. Er kan niet uitgesloten worden dat huishoudens met vaste telefoonaansluiting minder vaak (een risico op) problematische schulden hebben dan huishoudens zonder vaste telefoonaansluiting.

Dit nadeel wordt in het onderzoek voor een deel omzeild door de schatting van het aantal huishoudens met problematische schulden die gebruikmaken van schuldhulpverlening (groep 4) te baseren op registratiegegevens in plaats van de telefonische enquête. De andere risicogroepen (2 en 3) kunnen dan echter nog steeds ondervertegenwoordigd zijn in de telefonische enquête. Om dit vast te stellen, is onderzocht hoeveel huishoudens uit de groepen 2 en 3 een vaste telefoonaansluiting hadden op het moment van het verdiepende onderzoek en in het verleden. Het blijkt dat 5 procent van de huishoudens uit deze groepen die gebeld zijn en hebben deelgenomen aan de enquête, tijdens het verdiepende gesprek geen vaste telefoonaansluiting meer hadden. Daarnaast was 24 procent

van de huishoudens tijdens de telefonische enquête wel bereikbaar, maar zijn zij in het verleden afgesloten geweest van de vaste telefoon. Uit deze cijfers en uit de gesprekken maken wij op dat huishoudens met (een risico op) problematische schulden relatief vaak worden afgesloten van de vaste telefoonlijn, maar op enig moment meestal weer worden aangesloten. Eén respondent vertelde bijvoorbeeld dat een vriend zijn telefoonrekening betaalde, zodat hij nog bereikbaar was voor familie en vrienden. Concluderend is te stellen dat een telefonische enquête waarschijnlijk hooguit leidt tot een *lichte* ondervertegenwoordiging van huishoudens met (een risico op) problematische schulden.

De netto respons op de telefonische enquête bedraagt 3.957 geslaagde gesprekken op een totale steekproef van 13.122 telefoonnummers. In totaal weigerden 8.361 personen deel te nemen aan het onderzoek. Daarvan hebben 1.155 personen (circa 14 procent van het totale aantal weigeraars) een non-responsvragenlijst ingevuld. Uit een vergelijking van de antwoorden van de non-responsgroep en de respondenten blijkt dat de meeste antwoorden in voldoende mate overeenkomen op de antwoorden op de vraag hoe goed de respondenten kunnen rondkomen met het huidige, totale netto inkomen van het huishouden en op de vraag naar de hoogst voltooide opleiding. Er is dan ook geen reden om aan te nemen dat er sprake is van selectieve nonrespons.

Om de resultaten van de enquête representatief te maken voor de totale Nederlandse populatie, is een gecombineerde wegingsvariabele samengesteld, waarin huishoudenssamenstelling, leeftijd en opleidingsniveau van de respondent zijn samengevoegd. Deze wegingsvariabele is ontleend aan de zogenaamde 'Gouden Standaard' (2008), een herwegingsbron die tot stand is gekomen op basis van CBS-gegevens.

### B.3 Verdiepende gesprekken

Huishoudens die tijdens het beantwoorden van de vragen van de telefonische enquête voldeden aan een aantal selectiecriteria, is gevraagd of zij bereid waren deel te nemen aan een verdiepend persoonlijk gesprek bij de respondent thuis. De respondenten ontvingen als incentive en vergoeding daarbij een cadeaubon ter waarde van 50 euro.

Er is gekozen om respondenten te selecteren waarbij de kans groot is dat zij problematische schulden hebben of een risico daarop lopen, maar de selectiecriteria tegelijkertijd niet zo ruim te maken dat er veel respondenten aan de verdiepende gesprekken zouden deelnemen die geen risico lopen op problematische schulden. Een respondent moest voldoen aan ten minste één van de volgende situaties:

- Betalingsachterstanden: respondenten hebben betalingsachterstanden omdat ze het financieel niet kunnen bolwerken
- Roodstand: respondenten die hebben geantwoord dat ze hoogstens één keer per maand of meestal rood staan en voor dan voor meer dan 1000 euro rood staan (én niet hebben geantwoord dat ze dat niet weten of niet willen zeggen).
- Afbetalingsregeling: respondenten hebben een afbetalingsregeling en het openstaande bedrag is meer dan 1000 euro én ze ervaren dit als een (enigszins) zware last
- Leningen: het aantal leningen is meer dan twee
- Leningen: de hoogte van de leningen is meer dan 1000 euro samen én respondenten ervaren dit als een (enigszins) zware last.

In totaal voldeden 93 respondenten aan deze selectiecriteria en bereid waren deel te nemen aan de verdiepende gesprekken. Ondanks de initiële toezegging van deze respondenten en de incentive van 50 euro, werden veel interviewafspraken op het laatste moment wegens andere verplichtingen afgezegd of bleken respondenten tijdens de afspraak niet thuis te zijn. Daarom zijn daarnaast extra respondenten bijgeworven. Het gaat om 51 respondenten die telefonisch zijn benaderd en een korte screeningsvragenlijst kregen voorgelegd met dezelfde selectiecriteria als hierboven genoemd en 37 respondenten die ten tijde van het onderzoek in een WSNP-traject zitten. De informatie uit de persoonlijke interviews met deze respondenten is gebruikt om kwalitatieve conclusies te trekken. Enkel de 52 gerealiseerde gesprekken met respondenten die hebben deelgenomen aan de telefonische enquête en voldeden aan de selectiecriteria zijn gebruikt om een schatting van de omvang van huishoudens met (een risico op) problematische schulden te maken.

De verdiepende gesprekken zijn uitgevoerd bij de respondenten thuis door onderzoekers van Panteia (EIM, IPM en Research voor Beleid). Voorafgaand aan het interview is aan de respondenten gevraagd zoveel mogelijk financiële informatie klaar te leggen over de inkomsten, uitgaven en schulden van het huishouden. De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een vragenlijst die geprogrammeerd is op laptops van de onderzoekers. Deze vragenlijst bevat deels dezelfde items als de telefonische enquête, maar is aangevuld met items waarmee de aflossingscapaciteit en het Vrij te Laten Bedrag (VTLB) zijn te berekenen en items waarmee de achtergronden van en oplossingen voor de schuldsituatie aan bod komen.

Naast de wegingsprocedure die is toegepast op de telefonische enquête onder 3.809 huishoudens, heeft ook weging plaatsgevonden op de 52 diepte-interviews met respondenten die hebben deelgenomen aan de telefonische enquête. Niet alle huishoudens die zijn geselecteerd voor een interview, was namelijk bereid om deel te nemen. Om te corrigeren voor de selectieve non-respons, is gewogen op basis van een gecombineerde wegingsvariabele bestaande uit huishoudsamenstelling en opleidingsniveau.

#### B.4 Bestaande gegevens

Bij de NVVK en bureau WSNP zijn gegevens opgevraagd over het aantal lopende trajecten in het jaar 2008. Bij de minnelijke trajecten gaat het uitsluitend om schuldsanerings- en schuldbemiddelingstrajecten, omdat personen die aan deze trajecten deelnemen problematische schulden hebben, in tegenstelling tot huishoudens die bij NVVK-leden komen voor budgetbeheer of advies.

## B.5 Operationalisering (risico op) problematische schulden

Om vast te stellen of de huishoudens die hebben deelgenomen<sup>1</sup> aan de diepte-interviews zich in een risicovolle situatie bevinden is bepaald of op deze huishoudens één of meer van de volgende risico-indicatoren<sup>2</sup> van toepassing zijn:

- Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen<sup>3</sup>, en/of:
- Een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen<sup>4</sup> in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas of water, ziektekostenverzekering, bij de afbetaling van leningen en afbetalingsregelingen, en/of:
- De (totale) omvang van de achterstallige rekening(en) bedraagt meer dan 500 euro en/of:
- Minstens één keer per maand of meestal rood staan voor meer dan 500 euro en/of:
- Een creditcardschuld hebben van meer dan 500 euro.

Bij 75% van de huishoudens waarmee een verdiepend gesprek is gehouden, in totaal 77 huishoudens, bleek er sprake te zijn van een risicovolle schuldensituatie. Op basis van de financiële gegevens van de huishoudens is voor deze huishoudens vastgesteld of er, uitgaande van de RECOFA-normen, sprake is van een problematische schuldsituatie.

Deze analyses van de huishoudens waarmee een persoonlijk gesprek is gevoerd is niet geautomatiseerd uitgevoerd in een statistisch programma, maar handmatig. De belangrijkste reden hiervoor is dat geautomatiseerde analyses kunnen leiden tot een onder- of overschatting van het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden. De persoonlijke situatie van iedere schuldenaar is immers uniek. De bijzonderheden betreffende inkomsten, uitgaven of schulden zouden bij geautomatiseerde analyses niet altijd goed worden meegenomen.

We hebben daarom ieder huishouden behandeld als een individuele casus. Hierbij hebben we de situatie bestudeerd, en hebben we met behulp van de RECOFA-norm en de VTLB-calculator berekend of er sprake is van problematische schulden of een risico daarop. In feite was de werkwijze hierbij te vergelijken met die van schuldhulpverleners of bewindvoerders die moeten bepalen of een huishouden problematische schulden heeft. Het voordeel hiervan is dat we heel nauwkeurig konden bepalen of een huishouden problematische schulden heeft of een risico daarop loopt.

<sup>1</sup> De 37 geïnterviewde WSNP'ers zijn hier buiten beschouwing gelaten.

<sup>2</sup> De indicatoren zijn gebaseerd op de vragen uit de enquête monitor betalingsachterstanden.

<sup>3</sup> In de vragenlijst is gevraagd of het niet betalen van rekening als reden had: 1) financieel, 2) vergeten, 3) achterstand in eigen administratie, 4) fout administratie van de organisatie.

<sup>4</sup> In de vragenlijst is gevraagd of het niet betalen van rekening als reden had: 1) financieel, 2) vergeten, 3) achterstand in eigen administratie, 4) fout administratie van de organisatie.

## B.6 Schattingsmethode

Het aantal huishoudens met (een risico op) een problematische schuld is in een aantal stappen geschat:

- 1 Voor alle respondenten uit de telefonische enquête is vastgesteld of zij, op basis van de probleemindicatoren<sup>1</sup>, er sprake is van risicovolle schulden danwel problematische schulden<sup>2</sup>. Zo is bepaald op hoeveel huishoudens geen enkele probleemindicator van toepassing is (groep 1);
- 2 Er is berekend welke percentages van de huishoudens die deelnamen aan de diepte-interviews zich in een risicovolle situatie bevinden (groep 2) of in een problematische schuldsituatie (groep 3 en 4) bevinden;
- 3 Vervolgens is berekend met hoeveel huishoudens uit de telefonische enquêtes deze percentages corresponderen;
- 4 Dit aantal huishoudens met problematische schulden is vermeerderd met de aantallen schuldhulpverlening en -saneringstrajecten van de NVVK en de WSNP<sup>3</sup>.

Om vast te stellen of er bij een huishouden sprake is van een problematische schuld zijn veel gegevens nodig. Tijdens de diepte-interviews zijn deze gegevens zo zorgvuldig mogelijk uitgevraagd. Voor iedere case zijn bovendien controles uitgevoerd op de consistentie van de aangeleverde gegevens, waaronder controles van de hoogte van de huur- en zorgtoeslag.

Bij het maken van de schattingen is er sprake van foutenmarges. Allereerst zijn er de marges van de telefonische enquête onder 3.809 respondenten (monitorbestand). Aangezien het hierbij gaat om een gepoststratificeerde steekproef, is van de volgende formule gebruik gemaakt bij het berekenen van de marges:

$$V(p) = \sum_{h=1}^L W_h^2 \frac{P_h Q_h}{n_h}$$

Hierbij staat  $W_h$  voor de fractie van het totaal aantal huishoudens in cel  $h$  (elke cel is gedefinieerd als de combinatie van opleiding x leeftijd x huishouden, dus cellen volgens de weegprocedure van het monitorbestand) =  $N_h/N$

$P_h$  staat voor het percentage in groep 23 voor cel  $h$ ,  $Q_h=100- P_h$

$n_h$  =steekproefaantal in cel  $h$

Voor elke cel bereken je dus de grootte na het sommatieteken en vervolgens tel je die op over alle cellen. Dan hebben we de steekproefvariantie  $V(p)$ .

de 95%-marge is dan:  $m= 1,96*\text{wortel}(V)$ .

Vervolgens is er in het onderzoek ook sprake van een enkelvoudige selecte steekproef van 52 uit de 3.809 bovengenoemde respondenten. De precieze margeberekening hiervoor is zeer complex. In het onderzoek is daarom aangenomen dat de steekproef van 52 een enkelvoudig aselechte steekproef is. Voor de margebepaling volstaat dan de standaardberekening.

<sup>1</sup> Zie paragraaf 2.3.2.

<sup>2</sup> In deze fase is er alleen onderscheid gemaakt tussen huishoudens die geen risico lopen (groep 1) en de overige huishoudens (groep 2, 3 en 4).

<sup>3</sup> Dit totaal is uiteraard gecorrigeerd voor dubbeltellingen: er is rekening gehouden met het percentage huishoudens in de diepte-interviews dat gebruik maakte van hulpverlening via de NVVK (groep 4).



## Bijlage III Bestandsbeschrijving diepte-interviews

### B.1 Inleiding

In het onderzoek zijn 140 face-to-face interviews gehouden met huishoudens waarvan, op basis van enkele selectiecriteria, het vermoeden bestond dat er sprake was van (een risico op) problematische schulden. De deelnemende huishoudens zijn geworven via drie kanalen:

- 52 huishoudens hebben zich aangemeld tijdens de telefonische enquête van de monitor betalingsachterstanden<sup>1</sup>.
- 51 huishoudens hebben zich aangemeld tijdens een extra belronde onder 400 huishoudens<sup>2</sup>.
- 37 huishoudens die een WSNP-traject volgen hebben zich aangemeld na een uitnodiging tot deelname.

In de gesprekken is uitgebreid ingegaan op de financiële situatie van het huishouden: inkomsten, uitgaven, leningen en achterstallige rekeningen. Daarnaast was er in de gesprekken aandacht voor vaardigheden rondom financieel beheer, oorzaken voor het ontstaan van de risicosituatie of schuldsituatie en oplossingsstrategieën van de huishoudens. In het navolgende hoofdstuk bespreken we allereerst de kenmerken van de huishoudens, gevolgd door de belangrijkste oorzaken. In hoofdstuk 5 komen vervolgens de oplossingsstrategieën en de hulpbehoefte aan bod.

### B.2 Financiële kenmerken

In de diepte-interviews zijn naast achtergrondkenmerken ook diverse inkomenskenmerken van de huishoudens uitgevraagd. Voor huishoudens in de WSNP zijn niet alle gegevens uitgevraagd. Deze huishoudens zijn in de volgende tabellen dan ook niet altijd opgenomen.

#### *B.2.1 Woonvorm*

Van de huishoudens met een risico op problematische schulden bezit ca. 58% een koopwoning. Ook onder huishoudens met problematische schulden is een groot deel nog eigen huizenbezitter: 25% van deze huishoudens bezit een koopwoning. In onderstaande tabel is een weergegeven hoe de gemiddelde verhouding is tussen het jaarsalaris van het huishouden en hypotheekbedrag.

<sup>1</sup> Alleen huishoudens die voldeden aan enkele selectiecriteria zijn uitgenodigd tot deelname. De selectiecriteria waren: één of meer achterstallige rekeningen op vaste lasten, om financiële redenen; vaker dan 1x per maand rood staan voor meer dan 500 euro of een achterstand hebben op de aflossing van een lening of creditcard van meer dan 500 euro.

<sup>2</sup> Idem.

**Tabel 0.1** Verhouding hypotheek-inkomen van huizenbezitters

	(Groep 2) Risicosituatie	(Groep 3) Probleemsituatie	Gemiddeld
Netto jaarsalaris	€40.703,-	€31.908,-	€37.889,-
Hypotheekbedrag	€251.875,-	€246.875,-	€250.275,-
Hypotheekbedrag/ Jaarsalaris	6,65	8,39	7,20

Bron: Panteia

Gemiddeld lenen de huishoudens in met (een risico op) problematische schulden maar liefst 7,2 keer het netto jaarsalaris. De huishoudens in een probleemsituatie spannen de kroon: zij hebben een hypotheek die gemiddeld 8,4 keer het netto jaarsalaris bedraagt. Dit staat ongeveer gelijk aan 5,2 keer het bruto jaarsalaris.

### B.2.2 Woonlasten

Per huishouden is geïnventariseerd wat de hoogte is van de maandelijkse woonlasten. Hierbij zijn alleen de vaste kosten voor hypotheek of huur gerekend, indien van toepassing zijn hier servicekosten bij opgeteld. Deze keuze is om twee redenen gemaakt. Overige (vaste) woonlasten, zoals kosten voor gas, water en licht, variëren sterk per huishouden. Dit zijn bovendien lasten waarop in een deel van de gevallen wellicht nog bespaard kan worden, maar in andere gevallen niet. In de berekening van een Vrij Te Laten Bedrag is ook alleen de kale huur of hypotheek verdisconteerd. De hoogte van de gemiddelde woonlasten is weergegeven in tabel 0.2.

**Tabel 0.2** Gemiddelde woonlasten per maand

	(Groep 1) Geen risico	(Groep 2) Risicosituatie	(Groep 3) Probleemsituatie
Gemiddelde	616,30	851,20	610,90
Minimum	349,27	339,00	257,50
Maximum	1300,00	3200,00	1695,00

Bron: Panteia

De huishoudens met een risico op een problematische schuldsituatie hebben gemiddeld de hoogste woonlasten per maand. Huishoudens met problematische schulden hebben aanzienlijk lagere maandelijkse woonlasten: het verschil tussen de groepen is ruim 200 euro per maand.

Ondanks de lagere maandelijkse lasten is de druk die deze lasten uitoefenen op het maandelijks inkomen voor deze groep wel aanzienlijk hoger. In onderstaande tabel staat een overzicht van de woonlasten van de huishoudens in procenten van het huishoudinkomen.



**Tabel 0.3** Woonlasten in % van het huishoudinkomen

	<i>(Groep 1)</i> <i>Geen risico</i>	<i>(Groep 2)</i> <i>Risicosituatie</i>	<i>(Groep 3) Probleem-</i> <i>situatie</i>
Gemiddelde	27,9	25,90	34,70
Minimum	15,83	12,57	15,81
Maximum	41,15	45,07	73,20

*Bron: Panteia*

Huishoudens met problematische schulden dragen gemiddeld bijna 35% van het huishoudinkomen af aan woonlasten. Deze percentages zijn bij de overage groepen huishoudens aanzienlijk lager. Dit kan samenhangen met de woonvorm van de huishoudens: terwijl van de huishoudens zonder schulden of in een risicosituatie respectievelijk 70% en 63% een koopwoning bezit, is dit voor de huishoudens met problematische schulden slechts in 39% het geval.

### *B.2.3 Roodstand*

De frequentie van roodstand is een belangrijke indicator voor het bestaan van (een risico op) een problematische schuldensituatie. Dit blijkt onder meer uit het percentage huishoudens per probleemgroep dat de mogelijkheid heeft rood te staan op één of meer betaalrekeningen.

**Tabel 0.4** Huishoudens met de mogelijkheid tot roodstand (in %)

<i>Huishoudens met de mogelijkheid rood te staan</i>	
Geen	44%
Risicosituatie	88%
Probleemsituatie	70%

*Bron: Panteia*

Van de huishoudens die zich niet in een risicosituatie bevinden heeft slechts 44% de optie rood te staan op een betaalrekening. Van deze optie maken zij echter relatief weinig gebruik: slechts 14% van de huishoudens zonder financiële problemen staat meestal rood. Huishoudens in een risicosituatie hebben beduidend vaker de mogelijkheid rood te staan op één of meer betaalrekeningen. Van de huishoudens die deze mogelijkheid hebben (88%) maakt bovendien een groot deel hier intensief gebruik van: 78% van deze huishoudens staat meestal rood. Van de huishoudens met problematische schulden kan 70% rood staan. Van deze huishoudens staat 18% nooit rood, 7% af en toe en 75% staat meestal rood.

Het bedrag waarvoor huishoudens rood kunnen staan varieert sterk. Enkele huishoudens hebben een limiet van meer dan 10.000 euro, terwijl andere huishoudens een limiet van 500 euro of minder. In onderstaande tabel is per risicogroep weergegeven wat de gemiddelde hoogte van de limiet is. Deze maximale limiet is vergeleken met het gemiddelde bedrag aan daadwerkelijke roodstand.

**Tabel 0.5** Hoogte van de roodstand

	(Groep 1) Geen risico	(Groep 2) Risicosituatie	(Groep 3) Probleemsituatie	Gemiddeld
Hoogte van de limiet	€860,-	€2837,-	€2984,-	€2227,-
Bedrag aan roodstand	€100,-	€2324,-	€2207,-	€1554,-
Gebruik van de limiet	12%	88%	74%	69%

Bron: Panteia

Vooral huishoudens in een risicosituatie maken intensief gebruik van de faciliteit rood te staan op een betaalrekening. Veel huishoudens staan maximaal rood, of de debetstand ligt dicht tegen de kredietlimiet aan.

De gemiddelde hoogte van de maximale limiet is het hoogst voor huishoudens met problematische schulden. Deze huishoudens maken echter minder gebruik van deze limiet.

#### B.2.4 Hoogte van de leningen

Van de huishoudens die hebben deelgenomen aan het verdiepende onderzoek heeft bijna 40% één of meer leningen afgesloten. Alle afgesloten leningen zijn hierin meegenomen, ook leningen in het informele circuit, bijvoorbeeld bij familie of vrienden. Het bedrag dat inmiddels is afgelost op het oorspronkelijk geleende bedrag is, indien van toepassing, in mindering gebracht op de leensom. Een overzicht van de hoogte van het gemiddelde resterende bedrag aan leningen is weergegeven in tabel 0.6.

**Tabel 0.6** Resterend bedrag aan leningen

	(Groep 1) Geen risico	(Groep 2) Risicosituatie	(Groep 3) Probleemsituatie	Gemiddeld
Gemiddelde bedrag voor huishoudens met leningen	€3.458,40	€12.758,60	€15.679,20	€11.789,50
Gemiddeld totaalbedrag voor alle huishoudens in de groep <sup>1</sup>	€1.862,20	€6.379,30	€11.018,80	€6.877,20

Bron: Panteia

Uit deze tabel blijkt duidelijk een verband tussen de hoogte van de leningen en de ernst van de schuldsituatie. Met name tussen huishoudens zonder risico en de groep huishoudens die zich in een risicosituatie bevinden zit een groot verschil. Bij beide groepen heeft ongeveer 50% van de huishoudens een lening afgesloten, maar het bedrag van deze lening is bijna drie keer zo hoog voor huishoudens in een risicosituatie.

<sup>1</sup> In dit gemiddelde zijn de huishoudens met een bedrag van €0,- aan leningen verwerkt.



**Tabel 0.7** Achterstallige rekeningen

	(Groep 1) Geen risico	(Groep 2) Risicosituatie	(Groep 3) Probleemsituatie	Gemiddeld
Gemiddelde bedrag voor huishoudens met achterstallige rekeningen	€414,50	€3.910,00	€3.197,80	€2.971,80
Gemiddeld totaalbedrag voor alle huishoudens in de groep <sup>1</sup>	€191,30	€2.926,50	€2.558,20	€2.126,30

Bron: Panteia

Huishoudens met een risico op problematische schulden hebben met name achterstallige rekeningen op telefoonkosten, hun ziektekostenverzekering en de jaarafrekening van elektriciteit en gas. Bij huishoudens met problematische schulden is de jaarafrekening van elektriciteit en gas de meest voorkomende achterstallige rekening, maar deze huishoudens hebben regelmatig ook achterstanden op de lopende maandrekeningen van elektriciteit en gas. Daarnaast zijn er ook hier veel achterstanden bij het betalen van de ziektekostenverzekering, en een groot deel (43%) van de huishoudens met problematische schulden heeft achterstanden op de huur/hypotheek.

#### B.2.6 Spaartegoed

Ondanks leningen, achterstallige rekeningen en roodstand, heeft een deel van de huishoudens een (bescheiden) bedrag aan spaartegoed. Onderstaande tabel geeft een overzicht van het gemiddelde bedrag aan spaargelden dat de huishoudens in de verschillende risicogroepen achter de hand hebben.

**Tabel 0.8** Spaartegoeden

	(Groep 1) Geen risico	(Groep 2) Risicosituatie	(Groep 3) Probleemsituatie	Totaal
Gemiddelde bedrag aan spaartegoed	€13.819,30	€7.730,30	€683,30	€6.834,20
Minimum	€0,00	€0,00	€0,00	€0,00
Maximum	€231.000,00	€60.000,00	€6.000,00	€0,00

Bron: Panteia

Het Nibud adviseert een gemiddeld gezin met twee kinderen een spaartegoed van ca. €10.000,- achter de hand te houden<sup>2</sup>. Alleen de groep huishoudens *zonder* risico op problematische schulden heeft een gemiddeld spaartegoed dat in overeenstemming is met deze ruwe richtlijn. Ook de huishoudens met een risico op problematische schulden hebben gemiddeld genomen nog een redelijk spaarpotje. De variatie binnen de groepen is echter groot. Er is een flink aantal huishoudens dat weinig (minder dan €1.000,-) tot geen spaargeld heeft. Daar staat tegenover dat enkele huishoudens voor grote bedragen hebben gespaard, maar dit spaargeld niet willen aanwenden om de achterstallige rekeningen mee te vol-

<sup>1</sup> In dit gemiddelde zijn de huishoudens met een bedrag van €0,- aan achterstallige rekeningen verwerkt.

<sup>2</sup> Warnaar, M. & Schors, A. van der (2008). *Achter de hand. Zoeken naar richtlijnen voor een buffer*. Nibud.

doen of de roodstand op te heffen. Een enkeling heeft het spaargeld geblokkeerd.

Er is een opvallend verschil met de huishoudens met problematische schulden. Zij hebben al wel het spaargeld aangesproken, of hebben überhaupt nooit spaartegoeden gehad. Het gemiddelde bedrag aan spaargeld dat deze groep heeft uitstaan is zeer laag: €683,30. In de eigen beleving is dit echter een zeer redelijk bedrag: wanneer huishoudens een spaarpotje van meer dan €500,- hebben zijn ze hier in de regel al zeer content mee.

Wanneer de huishoudens met problematische schulden substantieel spaargeld hebben (meer dan €2.000,-) staat daar vaak een bovengemiddeld hoge schuld tegenover (van meer dan €15.000,-).

#### B.2.7 Ontwikkeling van de schuldsituatie

Aan de hand van de 52 cases waarmee diepte-interviews zijn gehouden, is te traceren of hun situatie is gewijzigd ten opzichte van het interviewmoment van de telefonische enquête van de monitor betalingsachterstanden. De resultaten van deze telefonische enquête geeft voldoende basis om deze cases in te delen in risicogroepen (geen risico of wel een risico). Deze indeling kan vergeleken worden met de indeling op basis van de diepte-interviews, die een half jaar later plaatsvonden.

De resultaten van deze vergelijking zijn weergegeven in onderstaande tabel:

**Tabel 0.9** Ontwikkeling van de schuldsituatie bij de huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews

Situatie november 2008	Situatie maart 2009			Totaal
	Geen risico	(Groep 2) Risicosituatie	(Groep 3) Probleemsituatie	
Geen risicosituatie	Situatie gelijk gebleven: 6	Situatie verergerd: 2	Situatie verergerd: 3	11
(Risico op) Problematische situatie	Situatie verbeterd: 4	Situatie gelijk gebleven: 17	Situatie gelijk gebleven of verergerd: 18	39
Totaal	10	19	21	50

*Bron: Panteia. De situatie in november 2008 is gebaseerd op de antwoorden tijdens de telefonische enquête. Een onderscheid tussen risicosituatie en problematische situatie was op basis van de gestelde vragen nog niet te maken.*

Uit deze tabel is de volgende ontwikkeling af te leiden:

- Er zijn vier huishoudens waarbij er sprake was van een risico op problematische schulden, waarbij de situatie gedurende het halve jaar tussen de interviews is verbeterd.
- Er zijn twee huishoudens 'zonder' een risico op problematische schulden die gedurende het halfjaar tussen de interviewmomenten een risicosituatie hebben ontwikkeld.

- Er zijn drie huishoudens waarbij geen sprake was van een risico op problematische schulden waarbij gedurende het halfjaar tussen de interviews een problematische situatie is ontstaan.