



Hoe zorgen we er voor dat meer mensen hulp bij schulden zoeken?

Waarom schaamte een veel te nauwe kijk is
op het bereikbaarheidsvraagstuk

Kernboodschap

Er worden nog steeds te weinig mensen met schulden geholpen. Hoog tijd om beter te begrijpen wat hen zou kunnen bewegen hulp aan te nemen. Autonomiebehoud zou best wel eens een van de “draaiknoppen” kunnen zijn in beleid, oplossingen en campagnes.

Inleiding

Afgelopen 10 jaar heb ik als onderzoeker en adviseur bij maatschappelijk adviesbureau Purpose veel onderzoek uitgevoerd naar de effectiviteit van achterstands-afdelingen, schuldhulpverleningsorganisaties en nieuwe interventies die mensen met schulden helpen. Als mensen eenmaal geholpen worden, zijn de resultaten over het algemeen zeer positief, maar het aantal mensen dat hulp zoekt blijft vaak ver achter. Een veelgehoorde verklaring is schaamte. De consequentie van deze verklaring is dat wij als maatschappij nauwelijks grip hebben op dit probleem en niet

veel meer kunnen doen dan publieks-campagnes om het hebben van schulden bespreekbaar te maken. Mensen met schulden moeten simpelweg stoppen met zich te schamen. Maar is schaamte wel de hoofdreden? In dit essay wil ik de lezer een breder denkkader meegeven waarin autonomiebehoud een belangrijke drijfveer is voor mensen om hulp aan te nemen en daarmee meer handelingsperspectief om meer mensen te bereiken.

Het probleem: te weinig mensen zoeken hulp

In 2023 is het aantal huishoudens met problematische schulden in Nederland gestegen naar 726.000¹. Dit aantal is op zichzelf al alarmerend, maar onderliggende cijfers over het aantal mensen dat hulp zoekt en ontvangt is minstens zo verontrustend. Jaarlijks meldt maar 10% van de mensen met problematische schulden zich voor schuldhulpverlening en slechts 2% krijgt uiteindelijk een effectieve schuldregeling². Deze teleurstellende cijfers zijn niet nieuw. Ondanks de voortdurende inspanningen op het gebied van vroeg-signalering en bewustwordingscampagnes zoals “Komuitjeschuld” zijn deze cijfers zo goed als gelijk gebleven in de afgelopen tien jaar³.

Hoog tijd om beter te begrijpen waarom mensen zelf geen hulp zoeken.

Het besluitvormingsproces naar schuldhulp op de snijtafel

Het nemen van een besluit is niet een kwestie van het omzetten van een schakelaar, een ja of een nee. Het is echt een besluitvormingsproces. John Dewey⁴ (filosoof en psycholoog) introduceerde in 1910 al de stappen in het besluitvormingsproces van consumenten. Deze stappen pas ik toe op het zoeken van hulp. Per stap in het besluitvormingsproces van het zoeken naar hulp ontleed ik de dynamiek en redenen waarom mensen geen hulp zoeken of stoppen met hulpverlening nadat ze zich hebben aangemeld. Globaal zijn er vier stappen te onderkennen, zie figuur 1:

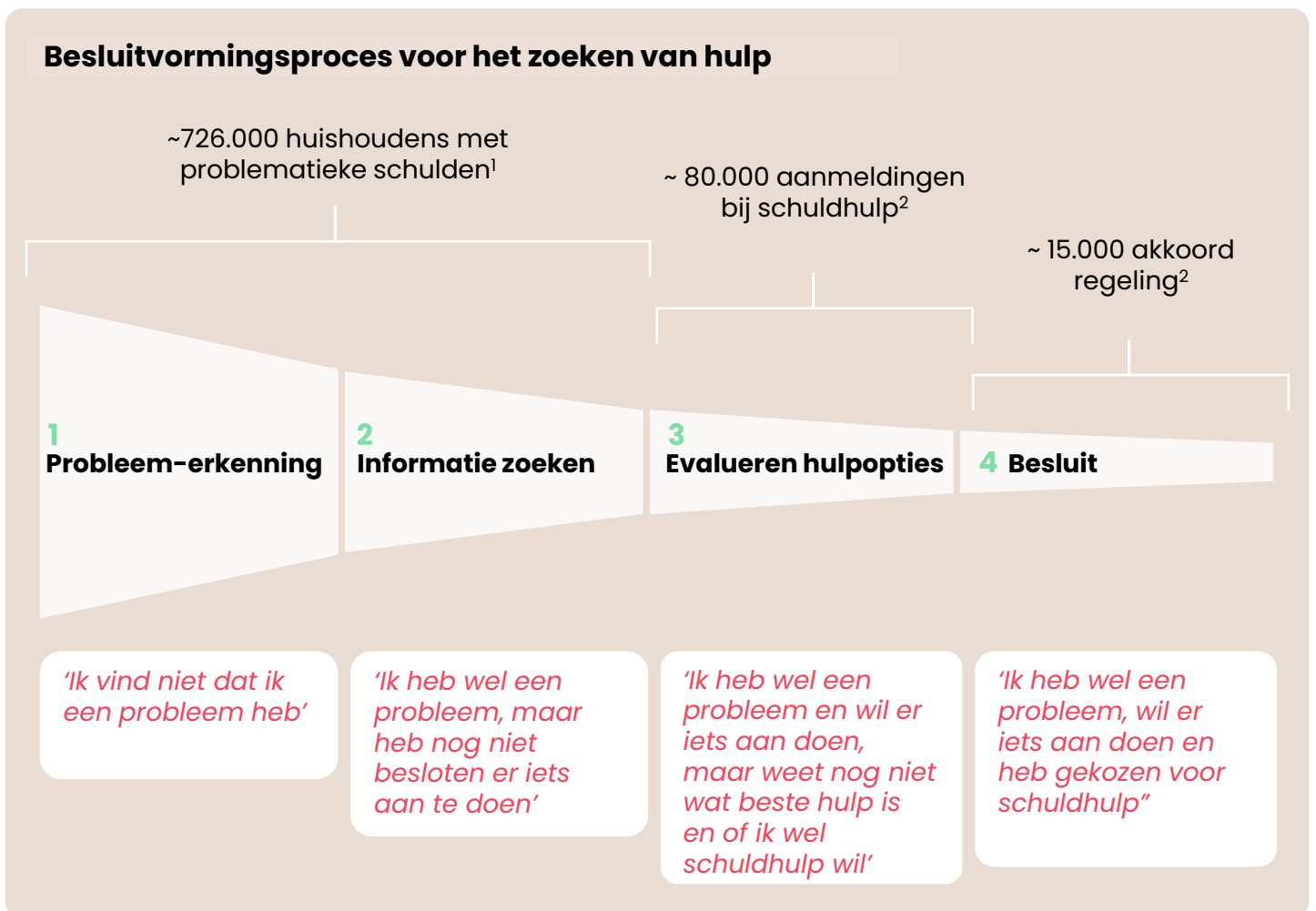


Fig. 1 De 'funnel' van het besluitvormingsproces voor het zoeken van hulp

¹ CBS (2023)

² NVVK jaarcijfers (2023)

³ [Effectmeting secundaire route](#)

⁴ [Meer informatie John Dewey \(model is verder doorontwikkeld door Bo van Luitelaar\)](#)

Besluitvormingsproces

- 1. Probleemherkenning:** In deze stap erkennen mensen nog niet dat ze een probleem hebben. Mensen ontkennen, vermijden of zien het zelf niet als een echt probleem.
- 2. Informatie zoeken:** Mensen erkennen het probleem, maar hebben nog niet besloten er iets aan te doen. Ze zoeken informatie (actief of passief) maar komen nog niet in actie.
- 3. Evalueren hulpopties:** Mensen hebben besloten in actie te komen, maar zijn nog bezig met evalueren van verschillende hulpopties.
- 4. Besluit tot hulp:** Mensen hebben het besluit genomen voor een type hulp, maar hebben vaak nog wel bevestiging nodig dat ze de juiste keuze hebben gemaakt.

Per stap in het besluitvormingsproces ontleden we de dynamiek en redenen waarom mensen geen hulp zoeken of stoppen met het hulptraject nadat ze zich hebben aangemeld.

Redenen om geen hulp te zoeken/ te stoppen:

Stap 1: Het uitstellen van zoeken naar hulp is vooral gedreven door "het zelf willen oplossen"

Stap 2 en 3: Oriëntatie – Verlies van autonomie als belangrijke reden om zich niet aan te melden

Stap 3 naar 4: Besluit tot aanmelden schuldhulp – autonomieverlies als reden om te stoppen

Stap 1: Het uitstellen van zoeken naar hulp is vooral gedreven door "het zelf willen oplossen"

37% van de mensen wacht langer dan 5 jaar voordat ze zich aanmelden bij schuldhulpverlening⁵. Een veel gehoorde verklaring is dat schaamte de belangrijkste drijfveer is. Echter, uit meerdere van de onderzoeken van Purpose komt een interessant

patroon naar voren: de belangrijkste reden waarom mensen zich niet melden voor hulp is dat ze hun situatie "zelf willen oplossen"⁶.

Zo komt uit een recent onderzoek onder 71 hulpvragers blijkt dat 51% van de respondenten hun problemen zelf te willen oplossen. Schaamte komt pas op de tweede plaats met 32%. Noot: respondenten konden meerdere antwoorden aangeven, zie figuur 2.

Waarom heb je niet eerder hulp gezocht?

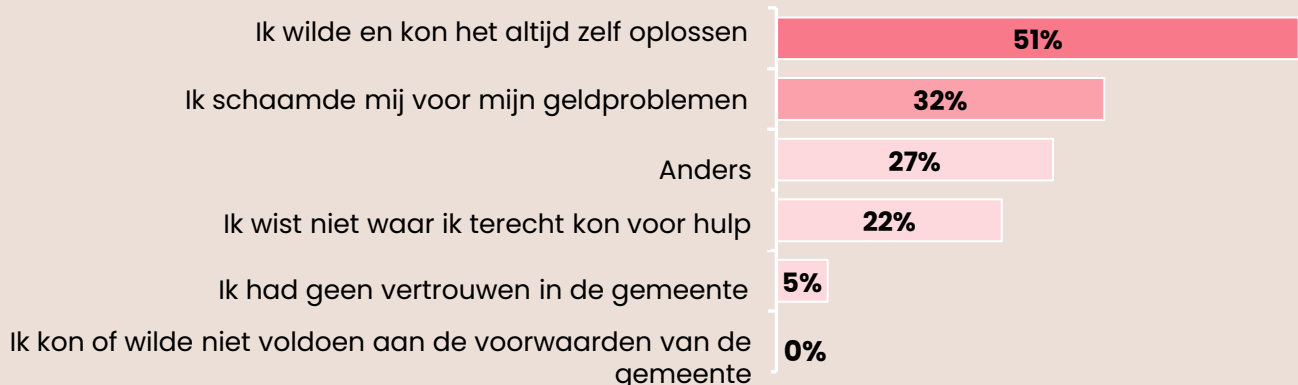


Fig. 2 Waarom heb je niet eerder hulp gezocht?⁶

5. [Publieksrapportage Klantbelevingsmonitor 20-22 schuldhulpverlening, Purpose Apr 2023](#)

6. [Effectmeting secundaire schuldhulpverleningsroute, Purpose, Mei 2024](#)

Deze uitkomst kwam bekend voor. Uit het Purpose klantbelevingsonderzoek naar schuldhulpverlening in tien gemeenten komen ongeveer dezelfde resultaten naar voren. Van de 115 respondenten gaf 43% aan dat ze het zelf wilden oplossen⁷. Slechts 17% gaf schaamte op als reden, hoewel je “het moeilijk vinden om over geldproblemen te praten” ook onder schaamte zou kunnen vallen. Dan komt het totaal op 38%, zie figuur 3.

Opvallend is verder dat in beide onderzoeken relatief weinig mensen aangeven dat ze niet wisten waar ze terecht konden voor hulp.

Hoewel we natuurlijk alleen de groep hebben bevestigd die uiteindelijk hulp heeft gezocht, kan je voorzichtig concluderen dat daar misschien niet het primaire probleem zit.

Dit blijkt niet alleen uit de cijfers maar we horen het ook terug in verhalen en gesprekken. In het [participatief filmproject](#) (kijk vanaf min 5:50) geven hulpvragers herhaaldelijk aan dat ze hun problemen lange tijd zelf wilden oplossen zonder anderen ermee te belasten⁸. Het is niet zozeer dat ze denken dat ze het zelf kunnen oplossen, maar dat ze het zelf *willen* oplossen. Het gevoel van grip en controle behouden op het eigen leven is zo sterk dat het mensen ervan weerhoudt om hulp te vragen, zie figuur 4.

Waarom heb je niet eerder hulp gezocht?

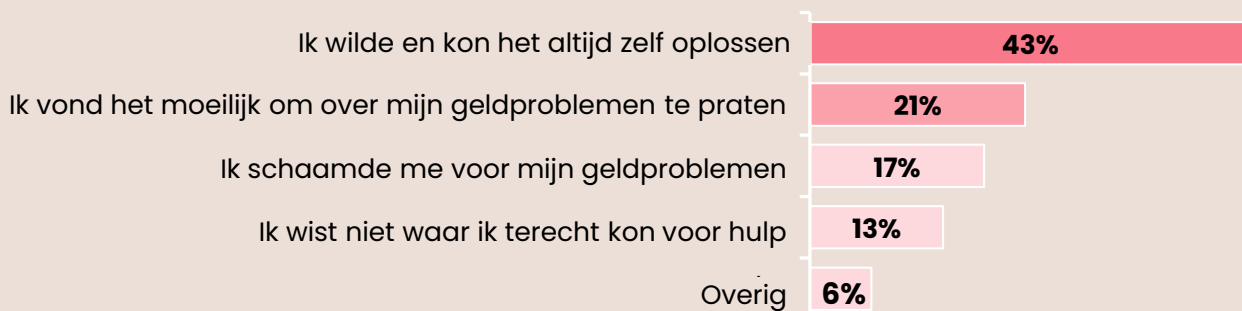


Fig. 3 Waarom heb je niet eerder hulp gezocht? Bron: Publieksrapportage Klantbelevingsmonitor 20-22 schuldhulpverlening, Purpose Apr 2023



“Je denkt dat je het zelf kan oplossen.”

Eveline



“Je wilt er andere niet mee belasten.”

Deborah



Fig. 4 Beelden en quotes uit het participatief filmproject, 'Ruimte voor de toekomst, NVVK (2023)

7. [Publieksrapportage Klantbelevingsmonitor 20-22 schuldhulpverlening, Purpose Apr 2023](#)

8. [Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening, NVVK, April 2022](#)

Stap 2 en 3: Oriëntatie – Verlies van autonomie als belangrijke reden om zich niet aan te melden

Wanneer mensen hebben besloten om hulp te gaan zoeken is autonomie een belangrijke drijfveer om hulp wel of niet aan te nemen. Mensen die zich wel oriënteren op hulp maar zich niet aanmelden voor schuldhulpverlening geven in onze onderzoeken vaak aan dat dit te maken heeft met de angst voor (verplicht) budgetbeheer, beschermingsbewind of het leven

van een minimaal bedrag per maand. Dit geven bijvoorbeeld ook jongeren aan in onze effectmeting van “Jongeren Schuldenvrije Start” van de gemeente Amsterdam⁹, zie figuur 5.

Ook volwassen hulpvragers die we spraken brachten naar voren dat ze bang waren dat ze verplicht zouden worden om lang in beschermingsbewind te gaan⁵. **Deze beelden van hoe schuldhulpverlening te werk gaat leven sterk, ondanks het feit dat de realiteit heel anders kan zijn.**



Het zelf willen doen

“Ik wou het graag zelf doen. Het had geholpen als iemand uit mijn omgeving die ook schulden had, daarover had verteld en gezegd had dat ik hulp moest zoeken.”



Angst budgetbeheer

“Het is een drempel, sommige jongeren denken dat je van 50 euro per week moet leven. Ze weten niet dat ze ook voor je sparen.”



Fig. 5 Quotes van jongeren uit het onderzoek naar effectiviteit van Jongeren Schuldenvrije Start, 2024

Stap 3 naar 4: Besluit tot aanmelden schuldhulp – autonomieverlies als reden om te stoppen

Van de 80.000 mensen die hebben besloten zich te melden bij schuldhulpverlening krijgt slechts 15.000 daadwerkelijk een regeling (variërend van een schuldregeling tot betalingsregeling). Een ander deel krijgt nog informatie en advies, maar bekend is dat een groot deel (40%) stopt met het traject (zo blijkt ook weer uit recent onderzoek van de Hogeschool Utrecht)¹⁰. Uitval werd in deze studie gedefinieerd als mensen die **“stoppen met het traject maar wel een schuldregeling nodig hebben”**.

Hoe kunnen we dit verklaren? Om te beginnen is het goed om je te realiseren dat een deel van de mensen die zich melden voor hulp nog niet 100% overtuigd is dat zij/hij die hulp ook echt wil. Uit ons onderzoek blijkt dat 20% (feitelijk) toch in de oriëntatiefase zit en nog twijfelt of schuldhulp iets voor hen is¹¹.

De meeste mensen stoppen met schuldhulp direct na de intake. Deze gestopte hulpvragers geven aan dat ze de oplossing niet vonden passen bij hun situatie of dat ze niet konden voldoen aan de voorwaarden. 36% laat niks meer van zich horen. Schaamte is niet aannemelijk want bij schaamte zouden ze zich überhaupt niet gemeld hebben. Behoud van autonomie is aannemelijker, omdat dit het moment is dat je erachter komt wat je allemaal moet inleveren.

9. Effectmeting Jongeren Schuldenvrije Start, Maart 2024

10. Hoe halen inwoners de startstreep?, Hoge School Utrecht, 2024

11. Klantbelevingsmonitor 20-22 Publieksrapportage

Een andere verklaring is de probleempceptie. Hoe kijken mensen naar de urgentie van de eigen situatie en het eigen vermogen om hieruit te komen? Hier kunnen wensdenken en onrealistische ideeën een rol spelen. 'Hope dies last'. Mensen schuiven dus wellicht weer een stap terug in het besluitvormingsproces. Ze erkennen het probleem dat ze hebben, maar hebben nog niet volledig besloten er iets aan te doen.

Het "metagesprek" met de hulpvrager over waar iemand in het besluitvormingsproces zit, is dus essentieel. Ook nadat iemand zich heeft aangemeld voor hulp, kan je er niet vanuit gaan dat het besluit definitief is.

De onderzoekers van de Hogeschool Utrecht noemen het gevoel van controleverlies eveneens als belangrijke verklaring voor uitval op basis van

17 diepte-interviews:

"Allereerst vindt een deel van de cliënten het erg moeilijk of zelfs eng om de controle over de eigen (financiële) situatie af te geven. Er hangen in sommige gevallen schrikbeelden aan vast. cliënten dachten vooraf dat ze geen enkele invloed zouden hebben op wat er met hun geld gebeurt en waar het naar toe gaat. Dit heeft er aan de voorkant toe bijgedragen dat ze lang hebben gewacht om naar de gemeente toe te stappen. Dit werkt tevens door nadat de eerste stap is gezet: tijdens de stabilisatiefase blijven cliënten hier naar eigen zeggen mee worstelen."

Andere genoemde verklaringen voor uitval gaan over snelheid van de gemeente, onverwachte situaties bij de client, gebrekkige hulp van de hulpverlener en de administratieve belasting, zie figuur 6.

Redenen waarom hulpvragers stoppen volgens hulpverleners⁶

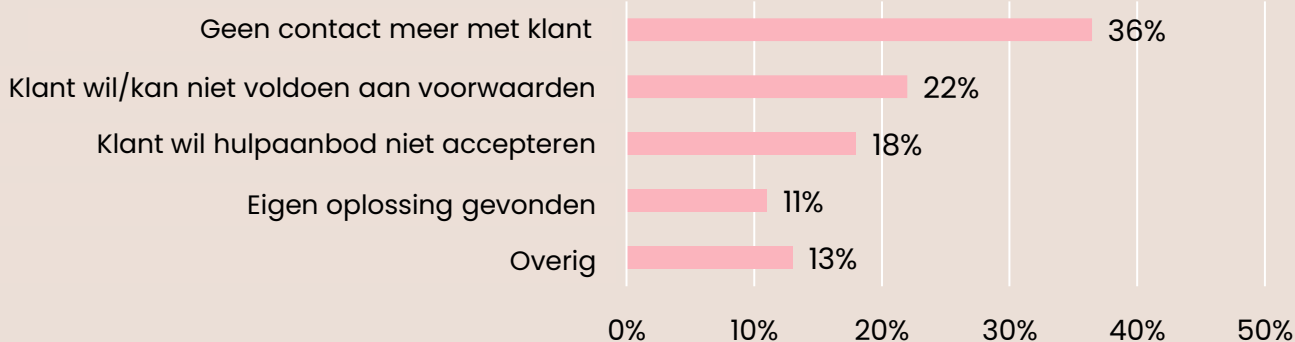


Fig. 6 Redenen waarom mensen stoppen met schuldhulpverlening⁵

Autonomie als belangrijke drijfveer speelt niet alleen binnen schuldhulpverlening

Recent heeft de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR) in het rapport GRIP¹² laten zien dat autonomie en grip ook een belangrijk maatschappelijk thema is geworden. Veel mensen ervaren verminderde grip op hun omgeving door ontwikkelingen zoals corona, de oorlog in Oekraïne, Europese politiek, inflatie etc. Mensen hebben vaker het gevoel dat er veel voor hen wordt bepaald zonder dat zij daar zelf invloed op hebben.

Dit is niet alleen een probleem voor die mensen zelf maar heeft ook negatieve maatschappelijke gevolgen zoals:

1. Meer mensen met gezondheidsproblemen
2. Groeiend maatschappelijk onbehagen
3. Vertekende beelden en overtuigingen (complotdenken)

Het WRR houdt daarom een pleidooi voor GRIP-denken. Als je vanuit persoonlijke controle naar beleid kijkt, kom je mogelijk nieuwe oplossingen op het spoor.

Laten we deze oproep ter harte nemen en toepassen op het bereik vraagstuk binnen de schuldhulpverlening!

12. WRR, Grip, Het maatschappelijk belang van persoonlijke control, Nov 2023

Handelingsperspectief voor hulpverleners, overheid en onderzoekers

Om te beginnen hebben we een ander denkmodel nodig over drijfveren en beeldvorming en gedrag over waarom mensen geen hulp zoeken of aannemen. Alleen schaamte als reden is te nauw en weerhoudt ons ervan om verder te kijken naar wat mogelijk is.

Laten we nog veel meer proberen in de schoenen te gaan staan van mensen met schulden om goed te snappen wat hen drijft en beweegt. Ik doe een eerste aanzet voor handelingsperspectief op vijf niveaus:

1. **Ontwerp campagne gericht op autonomie**
2. **Flexibiliseer hulpaanbod**
3. **Train hulpverleners**
4. **Zet ervaringsdeskundigheid in**
5. **Onderzoek en ontwerp samen met de doelgroep**

1. Ontwerp campagne gericht op autonomie

Vraag een erkend reclamebureau om na te denken over een campagne gericht op de ogenschijnlijke paradox van autonomiebehoud en hulp vragen. Verminder de angstbeelden rondom autonomieverlies, het strenge leefgeld en verplichtingen van budgetbeheer. Neem als uitgangspunten: eigen kracht, perspectief en behoud van regie bij het aannemen van hulp. *"Jij zit aan het stuur, wij zitten op de achterbank en helpen waar nodig. Als je wilt nemen we het stuur van je over, maar alleen als je het echt nodig vindt."*

2. Flexibiliseer hulpaanbod

Breid het huidige hulpaanbod uit met lichtere en flexibelere hulpvormen die de drempel verlagen om aan te melden en hulp aan te nemen. Schuldhulpverlening in de huidige vorm is vooral geschikt voor de meest problematische situaties. Het ontbreekt echter aan lichtere hulpvormen waarbij hulpvragers met lichte problemen de eigen regie kunnen behouden. Geef hulpvragers een keuzemenu aan hulpopties. Laat iemand

hierin zelf de keuze maken. Flexibiliseer tevens het huidige hulpaanbod. Zoals een hulpverlener verwoordde: *"sommige cliënten willen bijvoorbeeld langer in schuldregeling zitten als dat betekent dat ze minder per maand hoeven af te dragen."*

Onderzoek binnen de eigen hulpverlening kritisch in hoeverre het huidige hulpaanbod nu voldoende is afgestemd op autonomiebehoud. Voorbeeld: bij een onderzochte gemeente werd er in 50% van de gevallen bijna verplicht budgetbeheer ingezet wat bovengemiddeld veel is en te relateren was aan de hoge uitval.

3. Train hulpverleners

Train hulpverleners op gesprekstechnieken die gericht zijn op versterken van autonomie en de hulpvrager aan het roer laten van haar/zijn situatie. Gelijkwaardigheid en zonder oordeel het gesprek voeren zijn hierin belangrijke voorwaarden. Vraag verder bijvoorbeeld in het eerste gesprek (maar ook in de latere gesprekken) actief naar waar iemand in het besluitvormingsproces zit met de vraag: *"Heb je al besloten onder welke voorwaarden je hulp van mij wil? Of heb je nog steeds besloten dat schuldhulpverlening bij je past?"*

4. Zet ervaringsdeskundigheid in

Zet ervaringsdeskundigen in bij de eerste contactmomenten (intake fase, vroegsignalering, campagnes etc.) die zich vaak gelijkwaardiger kunnen opstellen met hulpvragers. *"Het is mij ook overkomen."* Dit creëert een gevoel van empathie en begrip, waardoor de drempel om hulp te vragen mogelijk wordt verlaagd. Zij kunnen tevens de angsten wegnemen die horen bij het verlies van autonomie.

5. Onderzoek en ontwerp samen met de doelgroep

Als laatste een oproep en klein kritiekpunt in één, voor onszelf en onderzoekscollega's. Er loopt veel onderzoek naar de effectiviteit van hulpverlening, maar nog te weinig naar het vraagstuk over hoe we meer mensen kunnen activeren om hulp te zoeken. >>

» Terwijl dit laatste wel vaak het grootste probleem is. Dus: Wat kunnen we doen om te zorgen dat meer mensen schuldhulpverlening, toelagen en andere vorm van hulp zoeken en aannemen?

Belangrijk hierbij is dat we dit niet onderzoeken voor maar met de mensen zelf.

Laten we hiervoor gezamenlijk een participatief actie onderzoek starten, waarbij we samen met de doelgroep hun drijfveren breder en dieper onderzoeken en vooral interventies, hulpaanbod gaan ontwerpen die beter passen bij de grote groep mensen met problemen die nu nog geen hulp aannemen.

In gesprek?

Neem contact op met
Frank van Jeveren
f.van.jeveren@purpose.nl

