



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM

Huishoudens in de rode cijfers 2012

Omvang en achtergronden van schulden- problematiek bij huishoudens

Eindrapport

A.C. Kerckhaert, L.S. de Ruig

Projectnummer: BA3939

Zoetermeer, 9 januari 2013

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.

Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusie	5
1. Inleiding	21
1.1 Aanleiding van het onderzoek	21
1.2 Vraagstelling	23
1.3 Leeswijzer	24
2. Methode en definities	25
2.1 Inleiding	25
2.2 Onderscheid in risicogroepen	25
2.3 Huishoudens met een risico op problematische schulden (groep 2)	27
2.4 Huishoudens met een problematische schuld (groep 3 en 4)	29
2.5 Oorzaken en oplossingsstrategieën	30
2.6 Vergelijkbaarheid met het voorgaande onderzoek	33
3. Omvang van risicogroepen	37
3.1 Inleiding	37
3.2 Overzicht aantallen huishoudens en spreiding over Nederland	38
3.3 Aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden	41
3.4 Aantal huishoudens met een risico op problematische schulden, ten opzichte van huishoudens met problematische schulden	42
3.5 Aantal huishoudens in schuldhulpverlening en schuldsanering	42
3.6 Vergelijking met het voorgaande onderzoek uit 2009	43
3.7 Conclusie en beschouwing	46
4. Kenmerken van risicogroepen	49
4.1 Inleiding	49
4.2 Huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden	49
4.3 Huishoudens met een risico op problematische schulden versus huishoudens met problematische schulden	54
4.4 Conclusie	57
5. Het ontstaan van een schuldsituatie	59
5.1 Inleiding	59
5.2 Indeling in typen schulden	59
5.3 Profielen van huishoudens met een risico op problematische schulden	61
5.4 Profielen van huishoudens met problematische schulden	65
5.5 Typen oorzaken	68
5.6 Ontwikkelen van een schuldsituatie	73
5.7 Recidive	75
5.8 Conclusies	75

6.	Oplossingsstrategieën en gebruik van hulpverlening	79
6.1	Inleiding	79
6.2	Eigen oplossingsstrategieën	79
6.3	Informatie en advies	84
6.4	Hulp uit de omgeving	85
6.5	Professionele hulpverlening	88
6.6	Conclusie	90
7.	Financiële zelfredzaamheid	93
7.1	Inleiding	93
7.2	Wat is (financiële) zelfredzaamheid?	93
7.3	Financiële kennis	96
7.4	Financiële vaardigheden	97
7.5	Motivatie en gelegenheid	100
7.6	Zelfredzaamheid	102
7.7	Conclusie	104
	Bijlage I Begrippen	107
	Bijlage II Onderzoeksverantwoording	109

Samenvatting en conclusie

Aanleiding van het onderzoek

In de afgelopen jaren is door verscheidene kabinetten een groot aantal maatregelen genomen dat gericht is op de schuldenproblematiek van huishoudens: van het vergroten van de financiële bewustwording tot het verbeteren van de effectiviteit en kwaliteit van de schuldhulpverlening. Met ingang van 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening in werking getreden. Gemeenten krijgen hiermee de wettelijke taak om breed toegankelijke en integrale schuldhulpverlening te organiseren voor hun burgers.

Kennis over de omvang, aard en achtergronden van problematische schulden vormt een belangrijke basis voor schuldhulpverleningsbeleid. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft Panteia opdracht gegeven een actueel beeld te geven van huishoudens met problematische schulden.¹ De resultaten van dit onderzoek kunnen gemeenten aanknopingspunten bieden voor het ontwikkelen en uitvoeren van preventie- en hulpverleningsbeleid rond schuldenproblematiek.

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

Definities en onderscheid in groepen

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. Vier groepen worden onderscheiden:

Onderscheid in groepen

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.

¹ In 2009 is een vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd: Ommeren, C.M., L.S. de Ruig, P. Vroonhof, *Huishoudens in de rode cijfers. Omvang en achtergronden van huishoudens met (een risico op) problematische schulden*, Panteia, Zoetermeer, 27 juli 2009.

De omvang van de vier groepen is in het onderzoek op verschillende manieren vastgesteld. Op basis van een vijftal risico-indicatoren zijn enerzijds huishoudens geïdentificeerd die een risico lopen op problematische schulden of problematische schulden hebben (groep 2 en groep 3 samen), en anderzijds huishoudens die geen risico lopen op problematische schulden (groep 1). Hierbij is de volgende definitie van 'risico' gehanteerd:

Definitie risico op problematische schulden

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 ten minste één van de volgende indicatoren¹:

- 1 Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen², en/of:
- 2 Een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen³ 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 vijf keer per jaar rood staan voor een gemiddeld bedrag van 500 euro en/of:
- 5 Een creditcardschuld hebben van meer dan 500 euro⁴.

Vervolgens is de relatieve omvang van huishoudens met problematische schulden (groep 3) geschat. Hierbij is de volgende definitie van problematische schulden gehanteerd:

Definitie problematische schulden

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.

Ten slotte is de omvang van groep 4 (huishoudens in een minnelijk of wettelijk schuldhulpverleningstraject) afzonderlijk vastgesteld op basis van cijfers van de betrokken instanties: de Raad voor de Rechtsbijstand en de Vereniging Schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK).

Vergelijkbaarheid met het voorgaande onderzoek

In 2009 vond een vergelijkbaar onderzoek plaats. Bij aanvang van de analyses ten behoeve van het huidige onderzoek is de onderzoeksmethode uit 2009 nog eens goed doorgelicht. Hieruit bleek dat bepaalde keuzes die bij het vorige onderzoek zijn gemaakt, hebben geleid tot een te hoge schatting van het aantal

¹ De indicatoren zijn gebaseerd op de vragen uit de enquête monitor betalingsachterstanden.

² 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 Idem.

⁴ Het betreft hier achterstallige rekeningen bij het (af)betalen van de creditcardschuld.

huishoudens met problematische schulden in 2009 (groep 3). In paragraaf 2.6 wordt dit uitgebreid toegelicht. Als gevolg hiervan is het aantal huishoudens met problematische schulden zoals berekend in het onderzoek uit 2009 niet zondermeer te vergelijken met het aantal zoals berekend in het onderzoek uit 2012. De volgende aspecten zijn wel vergelijkbaar en komen daarom in de onderstaande paragrafen aan bod:

- Het aantal huishoudens dat een risico loopt op problematische schulden of problematische schulden heeft (groep 2 en groep 3 samen).
- De kenmerken van huishoudens met en zonder problematische schulden, of een risico daarop.
- De achtergronden en oorzaken van het ontstaan van problematische schulden en de oplossingsstrategieën van huishoudens.

Aantal huishoudens met schulden

Onderzoeksvragen

- Hoe groot is het aantal huishoudens in Nederland met problematische schulden?
- Hoe groot is het aantal huishoudens in Nederland met een risico op problematische schulden?
- Welke regionale verschillen zijn er in het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden?

Aantal huishoudens met problematische schulden of een risico daarop

Iets meer dan één op de zes Nederlandse huishoudens (17,2%) loopt een risico op problematische schulden, heeft problematische schulden of zit in een schuldhulpverleningstraject. Het grootste deel hiervan - tussen de 719.000 en 961.000 huishoudens - loopt *een risico op* problematische schulden. Tussen de 373.000 en 531.000 huishoudens heeft problematische schulden. Meer dan de helft van deze groep maakt geen gebruik van schuldhulpverlening. Er is dus nog een relatief groot reservoir van potentiële cliënten voor schuldhulpverlening. Gemeenten kunnen een grote nieuwe toestroom waarschijnlijk niet aan en zullen dus moeten inzetten op preventie.

Tabel 0.1 Aantal huishoudens per groep

Groep	% huishoudens (minimaal) *	% huishoudens (maximaal) *	aantal huishoudens (minimaal) *	aantal huishoudens (maximaal) *
1. Huishoudens <i>zonder</i> risico op problematische schuld	81,6%	83,9%	6.073.000	6.239.000
2. Huishoudens die een risico lopen op een problematische schuld	9,7%	12,9%	719.000	961.000
3. Huishoudens met een problematische schuld die <i>niet</i> deelnemen aan een wettelijk of minnelijk traject	2,7%	4,8%	201.000	359.000
4. Huishoudens met een problematische schuld die deelnemen aan een wettelijk of minnelijk traject	2,3%	2,3%	172.000	172.000
Totaal aantal huishoudens met problematische schulden (groep 3+4)	5,0%	7,1%	373.000	531.000
Totaal aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden en huishoudens in WNSP- en minnelijk trajecten	16,1%	18,4%	1.200.000	1.366.000

Bron: Panteia, 2012. De aantallen tellen niet exact op tot het totaal als gevolg van afrondingsverschillen. * Bij 95% betrouwbaarheid.

Het percentage huishoudens met een risico op problematische schulden verschilt per regio. In de regio's Groot Amsterdam, Drechtsteden, Rijnmond, Flevoland, Noord-Overijssel, Utrecht Midden, Haaglanden, Gelderland Zuid en Utrecht Oost wonen relatief veel risicohuishoudens. In paragraaf 3.2 is dit op een kaart weergegeven.

Vergelijking met het voorgaande onderzoek

In vergelijking met het voorgaande onderzoek is het aantal huishoudens dat voldoet aan de vijf indicatoren voor risico op problematische schulden gestegen (het gaat hier om groep 2 en 3 samen). Het onderzoek uit 2009 schatte het aantal risicohuishoudens op 788.000 tot 999.000. In 2012 komt de schatting uit op 1.125.000 tot 1.294.000. Van de risico-indicatoren komt vooral roodstand bij meer huishoudens voor. Ook creditcardschulden van meer dan 500 euro en meer dan drie soorten achterstallige rekeningen komen vaker voor. Het beeld van een groeiend aantal huishoudens in een risicosituatie komt overeen met het beeld

dat andere recente cijfers en onderzoeken laten zien.¹ Zo blijkt uit de Monitor Betalingsachterstanden 2011 dat alle soorten betalingsachterstanden zijn toegenomen ten opzichte van vorige metingen in 2009 en 2010.

Kenmerken van huishoudens met schulden

Onderzoeksvragen

- Wat zijn de achtergrondkenmerken van huishoudens met (een risico op) problematische schulden?
- Wat is het type van huishoudens met (een risico op) problematische schulden?

Achtergrondkenmerken van huishoudens met een risico op problematische schulden

Huishoudens met *een risico op* problematische schulden zijn vaak gezinnen met kinderen en de respondent met wie een interview is uitgevoerd werkt vaak full-time. In vergelijking met huishoudens zonder een risico op problematische schulden hebben ze vaker achterstallige rekeningen en staan ze voor hogere bedragen rood. Wanneer ze in het bezit zijn van een creditcard maken ze voor hoge bedragen gebruik van gespreide afbetaling. Huishoudens zonder risico hebben voor hogere bedragen geld geleend bij vrienden en hebben voor hogere bedragen op afbetaling gekocht.

Vergeleken met het voorgaande onderzoek uit 2009 zijn huishoudens met een risico op problematische schulden hoger opgeleid, hebben ze vaker een baan, een hoger inkomen en wonen ze vaker in een wooneenheid. Dit beeld komt overeen met de

De huishoudens die volgens onze criteria geen risico lopen op problematische schulden zijn in 2012 in financieel zwaarder weer terecht gekomen. Een kwart van de huishoudens zonder risico geeft aan niet in staat te zijn om onverwachte aankopen te doen van 850 euro. In 2009 lag dit aandeel op krap een vijfde. Huishoudens zonder risico krijgen meer achterstanden, maar lijken geen buffer op te bouwen. Uit onze analyses blijkt dat deze huishoudens in 2012 voor hogere bedragen zijn gaan kopen op afbetaling en meer besteden aan het aflossen van creditcardschulden.

Huishoudens in een risicosituatie lijken in 2012 juist iets voorzichtiger te zijn geworden. Ze sluiten minder leningen af en hebben minder vaak een creditcard. Ook geven ze minder vaak aan achterstallige rekeningen te hebben gehad de afgelopen 12 maanden en kopen ze voor lagere bedragen op afbetaling. Wel heeft een gelijk en fors aandeel van deze huishoudens de mogelijkheid om rood te staan. Uit onze analyses blijkt dat zij op deze rekeningen in 2012 voor hogere bedragen rood staan dan in 2009.

¹ Zie o.a. Westhof, F. M. Tom en P. Vroonhof, *Monitor Betalingsachterstanden 2011*, Panteia, Zoetermeer, december 2011. BKR, *BKR Kredietbarometer juli 2012*. Madern, T., D. van der Burg, *Geldzaken in de praktijk*, NIBUD, juni 2012.

Achtergrondkenmerken van huishoudens met problematische schulden

Kijkend naar huishoudens met *problematische schulden* valt op dat het vaak gaat om alleenstaanden en de respondent relatief vaak vrouw is. Ook zijn deze huishoudens gemiddeld lager opgeleid en wonen vaker in een huurhuis. Het aandeel mensen dat niet werkt is oververtegenwoordigd onder de groep die zich in een problematische schuldsituatie bevindt. Hetzelfde geldt voor het aandeel mensen met een netto maand inkomen van minder dan 1.000 euro. Zoals verwacht hebben huishoudens met problematische schulden meer betalingsachterstanden dan huishoudens in de risicogroep. Ze staan voor een groter bedrag rood en moeten voor een groter bedrag aan creditcardschulden aflossen. Opvallend groot is het verschil tussen het bedrag dat men heeft geleend door middel van een doorlopend krediet of persoonlijke lening. Huishoudens met problematische schulden lenen meer dan twee keer zoveel in vergelijking met huishoudens in een risicosituatie.

Vergeleken met het voorgaande onderzoek zijn de verschillen tussen de twee groepen huishoudens groter geworden. Huishoudens in een problematische schuldsituatie hebben hun positie ten opzichte van 2009 zien verslechteren. Huishoudens in een problematische schuldsituatie zijn in 2012 vaker niet werkzaam en vallen vaker in de laagste inkomens- en opleidingscategorie. Ze staan voor hogere bedragen rood dan in 2009.

Vergeleken met 2009 valt op dat beide typen huishoudens minder leningen, doorlopende kredieten en creditcards afsluiten. Wel is de gemiddelde roodstand en de creditcardschuld bij beide groepen huishoudens fors toegenomen sinds 2009.

Meer huishoudens in een risicosituatie beschikken in 2012 over een financiële buffer. Veertig procent van de huishoudens in deze groep geeft aan in staat te zijn om onverwachte noodzakelijke aankopen te doen van 850 euro. In 2009 gold dit slechts voor een kwart van deze huishoudens.

Typologie van huishoudens

Binnen de hoofdgroep huishoudens met een risico op problematische schulden zijn drie subgroepen te onderscheiden. De eerste subgroep bestaat uit risicohuishoudens met een bovenmodaal inkomen. Vaak is bij hen sprake van *overbestedingsschulden*. Ze maken maximaal gebruik van kredietfaciliteiten: persoonlijke leningen, roodstand en afbetalingsregelingen voor creditcardschulden.

Typen schulden¹

- *Aanpassingsschulden* ontstaan als mensen er niet in slagen om hun uitgavenpatroon aan te passen aan een gedaald inkomen.
- Bij *overlevingsschulden* is het inkomen te laag om alle noodzakelijke uitgaven te financieren. Deze schulden komen vooral voor bij huishoudens met een geringe vrije bestedingsruimte.
- *Overbestedingsschulden* worden gemaakt door huishoudens met een inkomen dat (ruimschoots) genoeg is voor de vaste lasten en noodzakelijke huishoudelijke uitgaven en ontstaan door bovenmatige consumptie.
- Huishoudens met *compensatieschulden* hebben doorgaans een laag inkomen dat voldoende is voor de noodzakelijke uitgaven, maar kopen - gevoed door gevoelens die wel gedefinieerd worden als relatieve deprivatie - goederen die zij zich financieel niet kunnen permitteren.

De tweede subgroep bestaat uit risicohuishoudens met een modaal inkomen. Deze groep heeft vaak *aanpassingsschulden*. Ze slagen er niet in om hun uitgavenpatroon aan te passen aan een gedaald inkomen en laten achterstanden ontstaan. Zo hebben huishoudens te maken met afbetalingsregelingen met de Belastingdienst, UWV, gemeente, energieleverancier en dergelijke. Ook sluit men persoonlijke leningen af en koopt men op afbetaling.

Risicohuishoudens met een beneden modaal inkomen vormen de derde subgroep. Deze huishoudens hebben te maken met *overlevingsschulden*. Ze hebben op allerlei terreinen betalingsachterstanden en afbetalingsregelingen en maken daarnaast gebruik van persoonlijke leningen. Een kleine tegenslag of terugval in het inkomen is op geen enkele wijze op te vangen en zal dan ook leiden tot een problematische situatie.

Binnen de hoofdgroep huishoudens met problematische schulden zijn drie andere subgroepen te onderscheiden:

1. De eerste subgroep heeft ongeveer een modaal inkomen. Bij deze huishoudens is sprake van *overbestedingsschulden* en soms van *overlevingsschulden*. Huishoudens met dit profiel hebben voor zeer grote bedragen geld geleend. Ook zijn er achterstallige rekeningen met betrekking tot elektriciteit/gas/water en ziektekosten. Roodstand komt ook voor, maar de bedragen zijn relatief laag.
2. De tweede subgroep bestaat uit huishoudens met een beneden modaal inkomen. Zij hebben *aanpassingsschulden* of *overlevingsschulden*. Hoewel de omvang van hun achterstanden lager ligt dan bij andere huishoudens met problematische schulden, is hun inkomen ontoereikend om de vaste lasten te betalen. Er blijft geen ruimte over om achterstallige rekeningen en leningen af te lossen en de schulden lopen op.
3. De derde subgroep bestaat uit huishoudens met problematische schulden die gebruik maken van schuldhelpverlening (groep 4). Alle soorten schulden komen hier voor, maar kenmerkend is dat de situatie vaak beheersbaarder is

¹ Ontleend aan: De Greef, M.H.G. (1992), *Het oplossen van problematische schulden; een analyse van de invloed van hulpverlening, interorganisationele samenwerking en huishoudenkenmerken op de effectiviteit van schuldregelingen*, Groningen.

dan bij andere subgroepen. Het aantal leningen is betrekkelijk laag, evenals de gemiddelde hoogte van het resterende bedrag. Het problematische uit zich in een relatief laag inkomen, weinig spaargeld en achterstanden op huur, elektriciteit/gas/water, ziektekosten en telefoonrekeningen.

In vergelijking met de resultaten van het onderzoek uit 2009 valt op dat problematische schulden of risicofactoren steeds meer voorkomen bij huishoudens met een modaal of bovenmodaal inkomen. Daarnaast komen aanpassingsschulden vaker voor.

Oorzaken

Onderzoeksvragen

- Wat zijn de oorzaken voor (het ontstaan van) problematische schulden?

Oorzaken bij huishoudens met een risico op problematische schulden

Aan de respondenten is tijdens het interview gevraagd wat de oorzaak is voor het ontstaan van de schulden. De interviewer heeft het antwoord vervolgens geplaatst in een of meer van zeven categorieën. Die categorieën zijn gebaseerd op de onderzoeksresultaten van 'Huishoudens in de rode cijfers' uit 2009. Zowel toen als nu blijkt dat schuldsituaties zelden het gevolg zijn van één oorzaak. Veelvoorkomende oorzaken bij huishoudens met een risico op problematische schulden zijn:

- *Gebrekkig financieel beheer*. Dit neemt ruwweg twee vormen aan. De eerste vorm bestaat eruit dat men de noodzaak niet ziet van het in kaart brengen van financiële verplichtingen, laconiek is met het inkomen of het inkomen overschat. De tweede vorm bestaat eruit dat men overvallen wordt door onverwachte uitgaven, bijvoorbeeld terugbetalingen aan de Belastingdienst. Dit kan komen door administratieve nalatigheid, maar ook door gebrek aan kennis en overzicht van regels en financiële verplichtingen.
- Een te hoge *levensstandaard*. Deze oorzaak sluit aan bij de hiervoor beschreven overbestedingsschulden.
- Een *plotselinge terugval in inkomen* door ontslag, echtscheiding, ziekte of arbeidsongeschiktheid. Dit kan leiden tot aanpassingsschulden. Relatief vaak zijn er interviews geweest met huishoudens die als zzp'er te maken hebben met een terugval in inkomen door een gebrek aan opdrachten. Ook zijn er huishoudens die te maken hebben met een terugval in toeslagen en bijlagen voor (ouder wordende) kinderen. Deze twee specifieke oorzaken komen prominenter naar voren dan in het voorgaande rapport uit 2009.

Oorzaken bij huishoudens met problematische schulden

Huishoudens met problematische schulden zijn ook door (een combinatie van) bovengenoemde oorzaken in de problemen gekomen. In vergelijking met het voorgaande rapport uit 2009 komen vooral de verschillen tussen huishoudens die al dan niet gebruik maken van schuldhulpverlening duidelijker naar voren:

- Huishoudens met problematische schulden die gebruik maken van schuldhulpverlening, zeggen bijna allemaal dat hun problemen ontstaan of verergerd zijn na een *plotselinge terugval in inkomen*. Daarnaast zijn de problemen veel vaker dan bij de andere huishoudens ontstaan door *persoonlijke of gezinsproblemen*, zoals verslaving of gezondheidsproblemen.

- Huishoudens die geen gebruik maken van schuldhulpverlening, noemen in vergelijking met huishoudens in de schuldhulpverlening een *te hoge levensstandaard* relatief vaak als de belangrijkste oorzaak van de problematische schulden. Ook *gebrekkig financieel beheer* komt bij deze groep naar eigen zeggen regelmatig voor.

Ontwikkelen van een schuldsituatie

Risicohuishoudens bevinden zich vaak geruime tijd in een lastige financiële positie. Er is een relatie zichtbaar tussen de ernst van de schuldsituatie en het gemiddeld aantal maanden dat deze situatie duurt. Huishoudens in een risicovolle schuldsituatie hebben gemiddeld 4 maanden achterstand op het afbetalen van rekeningen. Huishoudens in een problematische schuldsituatie hebben op het moment van het interview gemiddeld 9 maanden een achterstand in het afbetalen van rekeningen. Huishoudens in de hulpverlening bevinden zich gemiddeld 3 jaar in een situatie waarin zij achterstallige rekeningen niet of nauwelijks betalen.

Bij een kwart van de risicohuishoudens is de financiële situatie in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek verbeterd. Het bedrag dat openstaat aan achterstallige rekeningen ligt op het moment van het interview lager dan het maximale bedrag in de 12 maanden daarvoor. Bij de huishoudens in een problematische schuldsituatie ligt dit percentage op 10%. Naast het bestaan van achterstallige rekeningen staan (risico) huishoudens op het moment van interview voor hoge bedragen rood en hebben zij leningen afgesloten waarvoor zij maandelijkse aflossingen moeten doen. Van een echte verbetering van de financiële situatie is daarom in beide groepen huishoudens geen sprake.

Kennis, houding, gedrag en financiële zelfredzaamheid

Onderzoeksvragen

- Hoe is de kennispositie van huishoudens als het gaat om het beoordelen van financiële verplichtingen?
- Wat zijn houding en gedragskenmerken van huishoudens met (een risico op) problematische schulden?
- Welk deel van de huishoudens met (een risico op) problematische schulden is naar schatting zelfredzaam?

Financiële zelfredzaamheid als uitkomst

Teneinde een beeld te krijgen van de financiële zelfredzaamheid van huishoudens, zijn financiële kennis, financiële vaardigheden, financiële verantwoordelijkheid en motivatie en gelegenheid in kaart gebracht. Daarbij zijn pragmatische keuzes gemaakt om de belasting voor de respondenten te beperken. De mate van financiële zelfredzaamheid is te beschouwen als de *uitkomst*. Indien een huishouden beschikt over voldoende kennis, vaardigheden en dergelijke, leidt dit tot een zelfredzame financiële situatie. Dit is af te meten aan indicatoren zoals het inkomen, de schuldenlast en het vermogen van het huishouden.

Huishoudens met een risico op problematische schulden

De onderzoeksresultaten geven aanleiding tot een genuanceerd oordeel over de financiële zelfredzaamheid. Huishoudens met een risico op problematische schul-

den bevinden zich ondanks de aanwezigheid van risico-indicatoren in een relatief gunstige financiële situatie. Zij hebben over het algemeen een redelijke financiële kennis en beschikken in ieder geval over basale financiële vaardigheden. Wel is er een behoorlijk aantal huishoudens dat rekeningen niet op tijd betaalt en luxe uitgaven, zoals een vakantie of aanschaf van een extra computer, als noodzakelijk beschouwt. Daartegenover kunnen de meeste huishoudens uit deze groepen terugvallen op een sociaal netwerk om financiële problemen te bespreken en onderneemt een deel van de huishoudens zelf actie om hun financiële situatie te verbeteren. Dit resulteert in een gemiddeld inkomen van ruim 3.000 euro, een vermogen van gemiddeld bijna 14 duizend euro en een gemiddelde schuldenlast van 9 duizend euro. Op basis van deze gegevens zijn huishoudens met een risico op problematische schulden ruwweg te plaatsen op niveau 4 (voldoende zelfredzaam) en niveau 5 (volledig zelfredzaam) van het domein inkomen van de Zelfredzaamheid-Matrix.¹

Huishoudens met problematische schulden

Huishoudens met problematische schulden die geen schuldhulpverlening ontvangen, hebben een inkomen van een zodanige omvang dat ze net aan hun basisbehoeften tegemoet kunnen komen. Ook is redelijk vaak sprake van spaargelden. Dit duidt op basale financiële vaardigheden en een relatief stabiele sociaaleconomische thuissituatie. Daar tegenover staat een zeer grote, onbeheersbare (en daarmee problematische) schuldenlast. Ook hebben deze huishoudens een iets minder goed overzicht van inkomsten en uitgaven en betalen ze veel vaker rekeningen niet (op tijd) dan huishoudens zonder schulden. Op basis van deze gegevens zijn de meeste huishoudens uit deze groep ruwweg te plaatsen op niveau 3 (beperkt zelfredzaam) en niveau 2 (niet zelfredzaam) van het domein inkomen van de Zelfredzaamheid-Matrix.

Huishoudens met problematische schulden die schuldhulpverlening ontvangen hebben met gemiddeld zo'n 650 euro per maand onvoldoende inkomsten om aan basisbehoeften tegemoet te komen. Ook zijn er nauwelijks spaargelden. De schulden zijn daarentegen lager dan die van huishoudens die geen gebruik maken van schuldhulpverlening. Ook worden rekeningen vaker op tijd betaald dan bij huishoudens die geen gebruik maken van schuldhulpverlening. De inschatting van de eigen financiële situatie is relatief negatief en daarmee realistisch. De financiële kennis van deze groep is echter weer wat beperkter dan die van huishoudens die geen gebruik maken van schuldhulpverlening. Op basis van deze gegevens zijn de meeste huishoudens uit deze groep ruwweg te plaatsen op niveau 3 (beperkt zelfredzaam) van het domein inkomen van de Zelfredzaamheid-Matrix.

Oplossingsstrategieën

Onderzoeksvragen

- Waar en op welke wijze zoeken huishoudens met (een risico op) problematische schulden naar oplossingen?

¹ Dit is een instrument ontwikkeld door de GGD Amsterdam (zie hoofdstuk 7).

Belangrijkste oplossingsstrategieën

Zowel huishoudens in een risicosituatie als huishoudens in een problematische schuldsituatie bezuinigen om de financiële situatie te verbeteren. De huishoudens zeggen door te bezuinigen hun financiën beter op orde te hebben. Huishoudens in een problematische schuldsituatie bezuinigen niet anders of meer dan huishoudens in een risicosituatie. De ervaren last speelt wel een belangrijke rol. Huishoudens die het hebben van betalingsachterstanden als last ervaren voeren verregaander bezuinigingsacties door dan huishoudens die weinig of geen last ervaren.

Een tweede strategie is het verwerven van meer inkomen. Het verwerven van meer inkomen door uitbreiding van het aantal gewerkte uren en het verwerven van meer opdrachten als zelfstandige is het meest succesvol gebleken. De respondenten in de onderzochte huishoudens die op zoek waren naar een baan vertellen relatief vaak dat zij er door de ruime arbeidsmarkt niet in slagen een baan te vinden om daarmee meer inkomen te verwerken.

Een derde strategie is het lenen van geld. Huishoudens in een problematische schuldsituatie lenen geld van familie en vrienden. Huishoudens in een risicosituatie sluiten vaak een persoonlijke lening af.

Niets doen

Ongeveer een achtste van de huishoudens in een risicosituatie doet niets om de financiële situatie te verbeteren. Deze huishoudens zien geen noodzaak om het bestedingspatroon aan te passen. Ze zoeken de oorzaak van de schuldsituatie wel bij zichzelf. Ze doen echter niets om hun financiële situatie te verbeteren omdat zij de achterstanden niet als last ervaren.

Ongeveer een tiende van de huishoudens in een problematische schuldsituatie doet niets om de financiële situatie te verbeteren, terwijl zij de betalingsachterstanden en de roodstand wel als een zware last ervaren. Aan deze passieve houding ligt een aantal redenen ten grondslag:

- Men ziet geen enkele mogelijkheid om de eigen situatie te verbeteren. Vaak spelen gezondheidsproblemen binnen het huishouden een rol. Deze belemmeren kansen om meer inkomen te verwerven.
- Men geeft een ander, vaak een overheidsinstantie, de schuld van de schuldsituatie waarin men verkeert en neemt daarom zelf geen verantwoordelijkheid voor het nemen van maatregelen of oplossingen.
- Men heeft eerder hulp gezocht en inmiddels een hulpverlener of bewindvoerder die de financiën beheert.

Informatie en advies inwinnen

Huishoudens in een problematische schuldsituatie hebben vaker behoefte aan informatie en advies over het afbetalen van rekeningen en oplossen van schulden dan huishoudens in een risicosituatie. Dit vertaalt zich ook in de mate waarin naar informatie wordt gezocht. Een groot deel van de huishoudens in een problematische schuldsituatie zoekt via internet en televisieprogramma's naar informatie over budgetteren en omgaan met schulden.

Beide groepen zoeken informatie op internet. Vaak worden voorlichtingssites zoals die van het Nibud of Wijzer in Geldzaken bezocht. Huishoudens in een pro-

blematische schuldsituatie maken ook gebruik van commerciële internetsites, zoals marktplaats, ebay en gratis.nl. Ten slotte noemen deze huishoudens televisieprogramma's over schuldsituaties als een bron van informatie.

Hulp uit de omgeving

Een meerderheid van de huishoudens praat met mensen uit de omgeving over financiële zaken. Vaak wordt met vrienden en familie globaal over financiën gesproken. Men wisselt ervaringen uit over hoe rond te komen nu alles duurder wordt. Huishoudens in de risicogroep bespreken vaak meer praktische zaken met anderen. Voorbeelden zijn het delen van kortingsbonnen met vrienden of tips over het kopen van een goedkope tweedehands auto.

Het praten met mensen uit de omgeving over financiële zaken leidt niet vaak tot het vragen van hulp. De meeste huishoudens hebben in de twaalf maanden voorafgaand aan het interview geen hulp of advies gekregen van anderen over financiële zaken. De belangrijkste reden voor het niet vragen om advies of hulp aan anderen is dat men het probleem liever zelf oplost dan anderen erbij betrekt. Men ziet het als een privé-probleem waar anderen weinig aan kunnen doen.

Professionele hulpverlening en recidive

Onderzoeksvragen

- Van welke hulpverlening maken huishoudens met (een risico op) problematische schulden gebruik? Waarom? Welke drempels zijn er om van gemeentelijke schuldhulpverlening gebruik te maken?
- In hoeverre is er sprake van eerdere situaties van (een risico op) problematische schulden en gebruik van hulpverlening?

Gebruik van professionele hulpverlening

Van de huishoudens met (een risico op) problematische schulden heeft een ruime meerderheid nooit gebruik gemaakt van schuldhulpverlening. Hiervoor zijn een aantal verklaringen te vinden:

- Men schat in dat de eigen situatie nog niet erg genoeg is om voor schuldhulpverlening in aanmerking te komen.
- Het beeld bestaat dat alleen voor erge gevallen de deur voor schuldhulpverlening open staat.
- Men wil zelf regie blijven voeren over de situatie. Regelmatig is genoemd dat men niet onder curatele gesteld wil worden.
- Men schaamt zich om van hulpverlening gebruik te moeten maken.
- Men is bang om bezittingen op te moeten geven. Men denkt het huis te moeten verkopen om voor schuldhulpverlening in aanmerking te komen.

Het merendeel van de huishoudens die hulp zocht bij een schuldhulpverlenende organisatie is positief over de ontvangen hulp. Huishoudens noemen ook verbeterpunten. De bereikbaarheid van de consulenten bij schuldhulpverlening laat volgens veel huishoudens te wensen over. Daarnaast noemen meerdere huishoudens dat het te lang duurde voordat het hulpverleningstraject daadwerkelijk werd gestart. Ten derde ontvangen respondenten aanmaningen omdat rekeningen niet op tijd betaald worden, terwijl is afgesproken dat de schuldhulpverlener

zorg draagt voor deze betalingen. Deze verbeterpunten zijn gebaseerd op ervaringen vóór invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

Huishoudens die geen gebruik maken van schuldhulpverlening, lijken meer behoefte te hebben aan praktische financiële ondersteuning en hulp bij het op orde houden van de financiën. Zelfstandigen wensen financiële hulp bij het maken van een doorstart van het bedrijf. Daarnaast geven enkele huishoudens aan meer geholpen te willen worden bij het verbeteren van de gezondheid en het vinden van werk.

Recidive

We vroegen de huishoudens of er eerder hulp is gezocht bij een schuldhulpverlenende instantie. 16% van de huishoudens die op het moment van het diepte-interview in een risicovolle of problematische schuldsituatie zit, heeft meer dan 12 maanden geleden hulp gezocht bij een schuldhulpverlenende organisatie. Zij zochten hulp met het doel om schulden op te lossen. Zij bevinden zich dus niet voor het eerst in een financieel moeilijke situatie. De overige huishoudens in de risico- of probleemgroep zochten in het verleden geen hulp bij hulpverlenende instanties. Desondanks kunnen de financiële problemen in het verleden groot zijn geweest.

Aanbevelingen voor gemeentelijk schuldhulpverleningsbeleid

Onderzoeksvragen

- Welke aanbevelingen voor gemeentelijk schuldhulpverleningsbeleid vloeien voort uit de beantwoording van de onderzoeksvragen?

Een relatief grote groep huishoudens heeft problematische schulden of loopt een meer of minder groot risico daarop, maar maakt geen gebruik van schuldhulpverlening. Naar schatting betreft het 920.000 tot 1.320.000 huishoudens. Niet al deze huishoudens hebben professionele hulp nodig. Bij veel huishoudens zijn de schulden nog beheersbaar. Bovendien proberen veel huishoudens hun situatie zelf of met behulp van hun sociale omgeving te verbeteren.

Een deel van de huishoudens zal niet zelf uit de problemen kunnen komen. De naar schatting 201.000 tot 359.000 huishoudens met problematische schulden die zich *niet* hebben gemeld bij schuldhulpverlening, hebben in feite een bijna onbeheersbaar financieel probleem. Vroeg of laat kunnen deze huishoudens besluiten om een beroep te doen op schuldhulpverlening. Dat zal een zware wissel trekken op de capaciteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Het is daarom zaak huishoudens in een zo vroeg mogelijk stadium van de schulden een duwtje in de goede richting te geven, zodat ze zelf hun schulden kunnen verminderen. De eerste aanbeveling voor gemeenten heeft daarom betrekking op het belang van preventie en de rol die andere organisaties dan gemeenten daarbij kunnen spelen, zoals werkgevers, banken en onderwijsinstellingen. Voor huishoudens die niet (meer) zelf in staat zijn om problemen op te lossen, moeten de ervaren drempels voor gemeentelijke schuldhulpverlening worden geslecht. Hierop heeft de tweede aanbeveling betrekking. En bij huishoudens die schuldhulpverlening ontvangen, is het van belang om verwachtingen te managen en ze zo

snel mogelijk weer financieel zelfstandig te maken. De derde aanbeveling gaat hierover.

Aanbeveling 1: het belang van preventie

De groep huishoudens met problematische schulden of een risico daarop is aan het veranderen. Vaker gaat het om werkende huishoudens met een relatief hoog inkomen, om zzp'ers of om huishoudens met een koopwoning. Dit zijn groepen die vaak denken dat schuldhulpverlening niet voor hen is. Ze melden zich niet zomaar bij schuldhulpverlening en zijn dus ook geen doelgroep voor reguliere preventieve activiteiten zoals budgetcursussen. Ook zijn dit huishoudens die meestal geen gebruik maken van andere gemeentelijke voorzieningen, zoals de bijstandswet, de WMO, maatschappelijk werk. Er zijn andere methoden nodig om deze groep te bereiken.

De uitdaging voor gemeenten is om uit te zoeken waar en wanneer zij wel in contact kunnen treden met huishoudens die schulden hebben. Door tijdige voorlichting, laagdrempelige ondersteuning en vroegsignalering van problemen is erger te voorkomen. Bij deze huishoudens is immers vaak sprake van een risicobewustzijn – het lukt ze alleen nog niet om de financiële situatie zelf te verbeteren.

Een mogelijkheid is om aan te sluiten bij belangrijke levensgebeurtenissen met financiële consequenties: overlijden; echtscheiding; ziekte; ontslag; beginnen van een eigen bedrijf; verhuizing.¹ Een andere mogelijkheid is samen te werken met regionale organisaties die regelmatig contact hebben met deze groep huishoudens, zoals werkgevers(organisaties), huisartsen, banken en onderwijsinstellingen. Deze regionale organisaties kunnen als 'buddy's' of 'partners' ingeschakeld worden om te helpen bij het geven van laagdrempelige, praktische financiële ondersteuning of bij het doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties.

Ten slotte spelen landelijke websites en hulpmiddelen een belangrijke rol bij preventie. Denk aan www.zelfjeschuldenregelen.nl, www.wijzeringeldzaken.nl en de tips en instrumenten van het Nibud.

Aanbeveling 2: verminder drempels

Veel huishoudens ervaren forse drempels voordat ze zich melden bij schuldhulpverlening. Drie belangrijke drempels zijn: 1) het idee dat schuldhulpverlening alleen voor de ergste gevallen is; 2) de angst om de regie en bezittingen kwijt te raken; 3) schaamte. Door de ervaren drempels melden huishoudens zich pas als de problemen werkelijk onbeheersbaar zijn geworden. Dat maakt gemeentelijke schuldhulpverlening niet gemakkelijker.

Het is van belang om schuldhulpverlening een 'normale' gemeentelijke voorziening te maken en de bekendheid te vergroten. Een belangrijk aspect daarvan is de locatie: kunnen huishoudens zich relatief anoniem melden? Is de locatie neutraal, zoals een Werkplein, een wijkkantoor, een aparte verdieping binnen een balie burgerzaken? Ook de communicatie over schuldhulpverlening in gemeente-

¹ Zie ook: Jungmann, N. en F. van Iperen, *SchuldPreventiewijzer, Over het belang van schuldpventie en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven*, januari 2011.

lijke folders, posters en dergelijke zou zoveel mogelijk in het teken moeten staan van het wegnemen van drempels. In dit licht is het misschien effectiever om te spreken van schulddienstverlening, financieel advies of financiële hulpverlening in plaats van schuldhulpverlening.

Aanbeveling 3: een duwtje in de goede richting

Wanneer huishoudens zich melden bij schuldhulpverlening doen ze in feite twee tegenstrijdige dingen: ze ondernemen actie, nemen hun verantwoordelijkheid, maar doen dat omdat ze de problemen zelf niet meer de baas zijn. Ze verwachten dan ook vaak een betekenisvolle oplossing van de gemeente, niet van henzelf. Dit vraagt om een bijzondere benadering door gemeenten. De gemeente kan rust en stabiliteit brengen, maar moet ook zo snel mogelijk weer het huishouden financieel op eigen benen laten staan. Bij aanvang van de hulpverlening zullen dus verwachtingen gemanaged moeten worden. Wat kan de cliënt van de gemeente verwachten? Wat moet de cliënt zelf doen?

Uit de gesprekken met huishoudens blijkt dat deze balans lastig te vinden is. Veel huishoudens verwachten dat de gemeente bijna alle problemen zal wegnemen. Dit heeft als risico dat huishoudens financieel niet meer op eigen benen leren staan. Maar huishoudens die direct op hun eigen verantwoordelijkheid wordt gewezen of bij wie de aanvraag voor schuldhulpverlening wordt afgewezen, missen het steuntje in de rug bij het vinden van rust en stabiliteit. Voor gemeenten is het van belang om in iedere situatie de juiste balans te vinden tussen helpen en zelfdoen en daarover duidelijk te communiceren met huishoudens. Het recent ontwikkelde screeningsinstrument Mesis kan hierbij helpen. De publicatie 'Schuldhulpverlening in bedrijf' geeft gemeenten en werkgevers stappenplannen om tot een aanbod voor werknemers met problematische schulden te komen.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding van het onderzoek

Bijna dagelijks lezen we in de kranten over de toename van roodstand bij particulieren, opgelopen creditcardschulden en het steeds vaker aanspreken van spaargelden om vaste lasten te betalen. Zo berichtte het Nibud begin juni 2012 nog over een te ver doorgeslagen leencultuur in Nederland.¹ Uit de monitorstudie naar betalingsachterstanden van huishoudens blijkt dat Nederlandse huishoudens in steeds financieel zwaarder weer verkeren.² In 2009 ging het om 24,8% van alle huishoudens dat een vorm van betalingsachterstanden had. In 2010 betrof dit 26,7%. In 2011 is dit percentage verder gestegen naar 27,8% van alle huishoudens. Dit zijn ruim 2,02 miljoen huishoudens.

Niet alleen kampen steeds *meer* huishoudens met financiële problemen, ook treft de problematiek de laatste jaren een *diversere* groep huishoudens. De laatste jaren komt het steeds vaker voor dat werkenden schulden hebben. Vaak zijn het huishoudens met hogere inkomens die een eigen woning bezitten en/of zzp'er zijn. Dan zijn er nog twee specifieke groepen huishoudens die de laatste jaren vaker een beroep op schuldhulpverlening hebben gedaan en waarschijnlijk in de toekomst zullen doen. Zo maken jongeren steeds meer schulden: in de periode 2007 – 2010 was er zelfs een verdubbeling van het aantal aanvragen door jongeren. Sinds 2010 neemt ook de groep ouderen (65+) een substantieel deel van de aanvragen bij schuldhulpverlening voor hun rekening. Tegelijkertijd blijven de lage inkomensgroepen en alleenstaanden met kinderen een groot risico lopen op schulden.

Problematische schulden zijn een belangrijke belemmerende factor voor participatie. Een schuldsituatie bemoeilijkt bijvoorbeeld de re-integratie van uitkeringsontvangers, maar legt ook een zware druk op huishoudens die afhankelijk zijn van een inkomen uit arbeid. Dat heeft gevolgen voor werknemers en werkgevers. Werknemers met schulden vragen vaker om voorschotten, leningen, uitbetaling van vakantie- en van overuren. Werkgevers hebben administratieve lasten van een loonbeslag. Daarnaast kan er sprake zijn van verminderde motivatie, verhoogd verzuim en diefstal-, fraude- en integriteitsrisico's.³

In de afgelopen jaren is door verscheidene kabinetten een groot aantal maatregelen genomen dat gericht is op de hele keten rondom schuldenproblematiek: van het verbeteren van de financiële bewustwording tot het verbeteren van de effectiviteit en kwaliteit van de schuldhulpverlening.

¹ Madern, T. en Van der Burg, D. (2012). Geldzaken in de Praktijk. Nibud, Utrecht.

² Westhof, F., Tom, M., Vroonhof P. (2011). Monitor Betalingsachterstanden, meting 2011. Pan-teia/EIM, Zoetermeer.

³ Jongerius, M. en P. Wesdorp (2012). Schuldhulpverlening in Bedrijf. Een handreiking voor gemeenten en werkgevers. Divosa en Nibud.

Op lokaal niveau wordt door gemeenten beleid gemaakt en uitgevoerd op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.¹ Dit houdt in dat gemeenten de zorgplicht hebben voor integrale schuldhulpverlening. In een gemeentelijk beleidsplan moeten onderwerpen als preventie, intake, informatie en advies, schuldregelen, nazorg en integrale hulpverlening concreet worden gemaakt.

Beleid rond het aanpakken van schulden vereist inzicht in aard en omvang van de schuldenproblematiek. Over het aantal huishoudens dat een beroep doet op schuldhulpverlening is informatie beschikbaar. De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet en Sociaal Bankieren (NVVK) rapporteert hierover in haar jaarverslagen. Ook over achtergrondkenmerken, motieven, vaardigheden en gedrag van schuldenaren die zich bij schuldhulpverlening melden is onderzoek gedaan.¹

We weten echter nog weinig over de huishoudens met schulden die zich niet bij schuldhulpverlening melden. Hierdoor is er geen duidelijk beeld van de omvang van deze groep, de ernst van de schuldsituatie en redenen waarom zij geen gebruik maken van hulpverlening. Inzicht in deze groep huishoudens is van belang om de volgende twee redenen:

- om op termijn inzicht te krijgen in de effectiviteit van het kabinetsbeleid;
- om gemeenten aanknopingspunten bieden voor de uitvoering van schuldhulpverlening. Gemeenten kunnen preventie en hulpverlening rond schulden op de feitelijke problematiek afstemmen.

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft Panteia daarop opdracht gegeven een onderzoek uit te voeren naar:

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

Over het eerste onderdeel van het onderzoek is in maart 2011 het rapport 'Monitor betalingsachterstanden: meting 2011' verschenen.² Sinds de eerste Monitor Betalingsachterstanden in 2008, is dit de vierde meting. Volgend op de eerste meting in 2008, is een verdiepend onderzoek gehouden naar de omvang en achtergrondkenmerken van huishoudens met een schuldenproblematiek. Dit heeft geresulteerd in het rapport met als titel: 'Huishoudens in de rode cijfers'. Nu, in 2012, is vervolg gegeven aan het verdiepende onderzoek. 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.

¹ Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden, jaargang 2012, 78. Wet van 9 februari 2012 tot het geven aan gemeenten van de verantwoordelijkheid voor schuldhulpverlening (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening).

² Westhof, F., Tom, M. en Vroonhof, P. (2011). Monitor Betalingsachterstanden, meting 2011. Panteia/EIM, Zoetermeer.

1.2 Vraagstelling

De hoofddoelen van het onderzoek luiden:

- 1 Het verkrijgen van inzicht in de aard en omvang van het aantal huishoudens met problematische schulden of een risico daarop.
- 2 Het weergeven van veranderingen van de huidige resultaten ten opzichte van de resultaten van het vorige onderzoek uit 2009.

De hoofdvragen van het onderzoek luiden:

A Hoe groot is het aantal huishoudens in Nederland met problematische schulden?

B Hoe groot is het aantal huishoudens in Nederland met een risico op problematische schulden?

Daarnaast zijn de volgende deelvragen geformuleerd.

1. Wat zijn de achtergrondkenmerken van huishoudens met (een risico op) problematische schulden?
2. Wat zijn de oorzaken voor (het ontstaan van) problematische schulden?
3. In hoeverre is er sprake van eerdere situaties van (een risico op) problematische schulden en gebruik van hulpverlening?
4. Wat is het type schulden van huishoudens met (een risico op) problematische schulden?
5. Hoe is de kennispositie van huishoudens als het gaat om het beoordelen van financiële verplichtingen?
6. Wat zijn de houding en gedragskenmerken van huishoudens met (een risico op) problematische schulden?
7. Welk deel van de huishoudens met (een risico op) problematische schulden is naar schatting zelfredzaam?
8. Waar en op welke wijze zoeken huishoudens met (een risico op) problematische schulden naar oplossingen?
9. Van welke hulpverlening maken huishoudens met (een risico op) problematische schulden gebruik? Waarom? Welke drempels zijn er om van gemeentelijke schuldhulpverlening gebruik te maken?
10. Welke regionale verschillen zijn er in het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden?
11. Welke aanbevelingen voor gemeentelijk schuldhulpverleningsbeleid vloeien voort uit de beantwoording van bovenstaande vragen?
12. Voor zover ook in 2009 waargenomen, welke veranderingen hebben in vergelijking met 2009 plaatsgehad en hoe zijn deze te verklaren? Daarbij wordt voor de hoofdvragen en de deelvragen 1, 2 en 4 een kwantitatieve vergelijking voorzien en voor de overige deelvragen een kwalitatieve

1.3 Leeswijzer

De opbouw van het rapport is als volgt. Het tweede hoofdstuk bevat de gehanteerde begrippen en definities zoals die in het onderzoek zijn toegepast. Vanwege de vergelijking tussen de groepen en door de tijd is het van belang dat duidelijk is op welke wijze onderscheid wordt gemaakt tussen de groepen. Het derde hoofdstuk beantwoordt de vraag over de omvang van het aantal huishoudens met problematische schulden en het aantal huishoudens met een risico daar op. Dit hoofdstuk geeft ook inzicht in de regionale verschillen tussen huishoudens. Het vierde hoofdstuk heeft betrekking op de kenmerken van de verschillende groepen. Dit geeft inzicht in de mogelijke verschillen in achtergrondkenmerken van de huishoudens met problematische schulden en huishoudens met een risico. Het vijfde hoofdstuk gaat over typen schuldenaren die er bestaan en welke profielen te onderscheiden zijn onder de huishoudens. Ook gaat dit hoofdstuk in op de oorzaken van (het ontstaan van) een risicovolle of een problematische situatie. Het zesde hoofdstuk heeft betrekking op de oplossingen die de huishoudens zoeken om met de problematische of risicovolle situatie om te gaan en hierin wordt ook het gedrag van de huishoudens meegenomen. Het zevende hoofdstuk behandelt de vraag over de zelfredzaamheid van de huishoudens, waarin ook wordt gesproken over de kennispositie van de huishoudens. Tot slot volgt de conclusie waarin de belangrijkste bevindingen van het onderzoek terugkomen en aanbevelingen voor gemeentelijk schuldhulpverleningsbeleid worden gepresenteerd.

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. Daarbij dient nagegaan te worden of omvang en kenmerken van deze huishoudens ten opzichte van het vorige onderzoek in 2009 zijn veranderd.

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 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 schuldsituatie. De voorlaatste paragraaf doet verslag van het theoretische kader waarbinnen de oorzaken van en oplossingsstrategieën voor schuldsituaties zijn geplaatst. Ten slotte bevat de laatste paragraaf informatie over de vergelijkbaarheid met het vorige onderzoek uit 2009.

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 ook onderscheid te maken tussen huishoudens die geen professionele schuldhulpverlening zoeken en huishoudens die wel gebruik maken van schuldhulpverlening. De laatste groep huishoudens is in statistieken 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 de jaarversla-

gen 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 – 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.

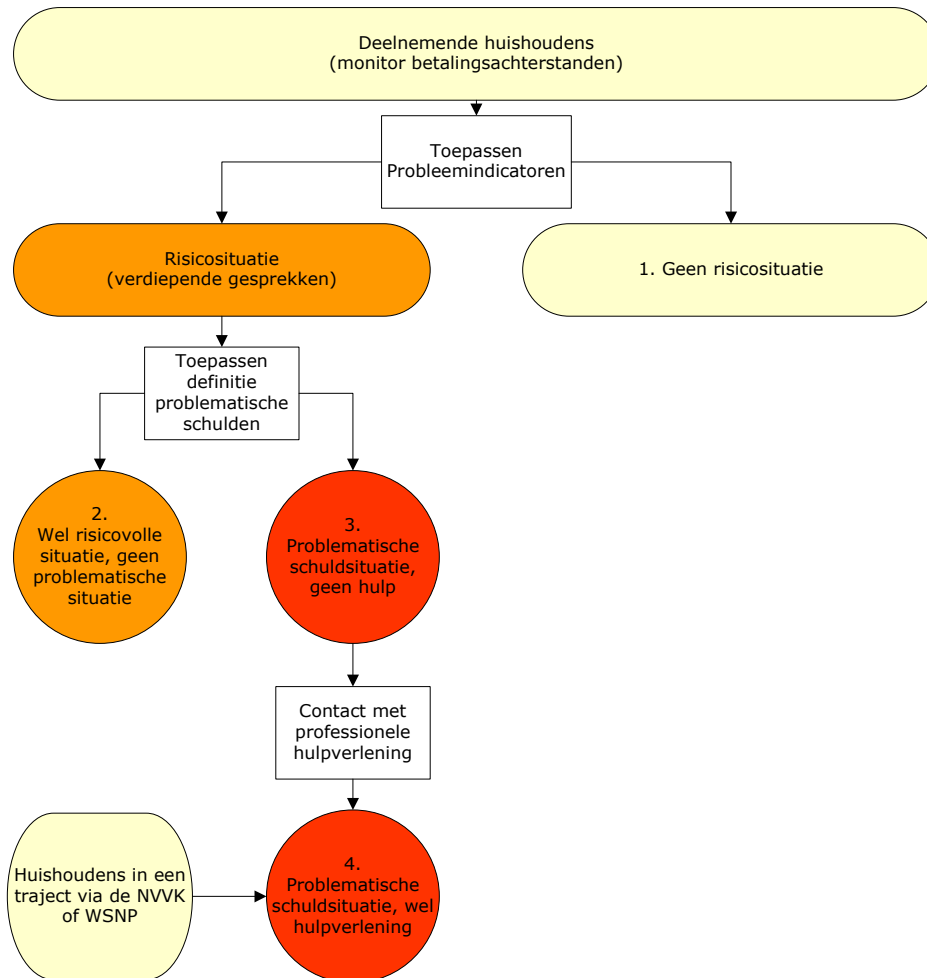
- De eerste bron is de monitor betalingsachterstanden meting 2011, een telefonische enquête onder 2.006 huishoudens en een internetenquête onder 2.014 huishoudens.¹ Voor de huishoudens die hebben deelgenomen aan deze enquête is aan de hand van verschillende risico-indicatoren vastgesteld of er sprake is van een risicovolle schuldsituatie (groep 2+3+4).
- Bij 150 huishoudens waarbij sprake is van een risicovolle schuldsituatie en bij 24 huishoudens waarbij op basis van de selectiecriteria geen risico is op problematische schulden, zijn verdiepende face-to-face gesprekken gevoerd bij de respondenten thuis. Op basis van informatie uit de verdiepende gesprekken is vervolgens op basis van de omvang van de schulden en met behulp van de VTLB-calculator² berekend voor welke huishoudens in een risicosituatie er daadwerkelijk sprake is van problematische schulden. Ook is gevraagd van welke (schuld)hulpverlening ze gebruikmaken. Met deze informatie kon de relatieve omvang van de groepen 2 en 3+4 worden vastgesteld.
- 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.

¹ Westhof, F., Tom, M. en Vroonhof, P. (2011). Monitor Betalingsachterstanden, meting 2011. Panteia, Zoetermeer.

² 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 (groep 2)

2.3.1 Objectieve indicatoren: gelijk aan vorige onderzoek

Om vast te stellen of een huishouden een risico loopt op een problematische schuldsituatie is gebruik gemaakt van dezelfde objectief meetbare, financiële indicatoren als in het voorgaande onderzoek.

Er zijn drie typen risico-indicatoren in het onderzoek gebruikt: 1) achterstallige rekeningen¹, 2) roodstand en 3) creditcardschulden.

Deze indicatoren zijn primair gehanteerd om inzicht te krijgen in de omvang van

¹ Inclusief achterstallige rekeningen bij het betalen van leningen, kredieten, afbetalingsregelingen.

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 de telefonische of internetenquête. 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 interview sprake is van ten minste één van de volgende indicatoren¹:

- 1 Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen², en/of:
- 2 Een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen³ 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 vijf keer per jaar rood staan voor een gemiddeld bedrag van 500 euro en/of:
- 5 Een creditcardschuld hebben van meer dan 500 euro⁴.

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 ten slotte 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. Pas wanneer problemen ontstaan bij het afbetalen van deze leningen ontstaat 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.

¹ De indicatoren zijn gebaseerd op de vragen uit de enquête monitor betalingsachterstanden.

² 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 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.

⁴ Het betreft hier achterstallige rekeningen bij het (af)betalen van de creditcardschuld.

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,- zijn pragmatisch gekozen. Allereerst staat een bedrag van € 500,- voor huishoudens in de laagste inkomenscategorie, met een inkomen op of rond bijstandsniveau, gelijk aan (ruim) de helft van het maandinkomen. 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 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.

2.3.2 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 volgende stap is om binnen de groep huishoudens met een risico op problematische schulden de huishoudens te vinden waarbij daadwerkelijk sprake is van een problematische schuldsituatie (groep 3 en 4). De volgende paragraaf gaat hier nader op in.

2.4 Huishoudens met een problematische schuld (groep 3 en 4)

Om te berekenen of er in een huishouden sprake is van een problematische schuldsituatie is – net als in het voorgaande onderzoek – gebruik gemaakt van de formule die in de WSNP gebruik wordt om de toegang tot schuldsanering te bepalen. 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: het direct opneembare vermogen¹ van het huishouden min de schulden en betalingsachterstanden.

We hanteren daarbij de volgende formule: *“de som van de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden is hoger dan de aflossingscapaciteit gemeten over 36 maanden.”*

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)² berekend.

Definitie problematische schulden

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.

De volgende stap is om binnen de groep huishoudens met een problematische schuld het onderscheid te kunnen maken tussen huishoudens met hulpverlening (groep 4) en huishoudens zonder hulpverlening (groep 3).

Om te bepalen of een huishouden tot groep 3 of groep 4 behoort is gekeken of het huishouden gebruik maakt van schuldhulpverlening. In de telefonische en internetenquête is hiernaar gevraagd. De groep huishoudens in een problematische schuldsituatie uit groep 3 is de groep huishoudens dat volgens bovenstaande definitie schulden heeft en die geen gebruik maakt van schuldhulpverlening.

Om de omvang van het aantal huishoudens met problematische schulden dat wel gebruik maakt van schuldhulpverlening te berekenen is gebruik gemaakt van bestaande gegevens van de NVVK en de Raad voor de Rechtsbijstand.

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.

¹ Het gaat hierbij om het saldo op de betaalrekening, spaartegoeden

² Hiervoor is gebruik gemaakt van de Vrij Te Laten Bedrag-calculator, (januari 2012), te downloaden vanaf <http://www.wsnp.rvr.org>.

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 het voorgaande onderzoek in 2009 blijkt dat oorzaken voor het ontstaan van schuldsituaties zijn te clusteren rond verschillende thema's:

- Gebrekkig financieel beheer;
- Terugval in het inkomen;
- Te hoge levensstandaard;
- Overige oorzaken (overkreditering, verslaving, slecht functionerende particuliere schuldhulpverlener of bewindvoerder).

In de diepte-interviews is nagegaan of deze oorzaken opnieuw te onderscheiden zijn en welke andere oorzaken of combinaties van oorzaken een schuldsituatie tot gevolg hebben.

Naast de voornoemde oorzaken speelt de financiële zelfredzaamheid van het huishouden een belangrijke rol bij het ontstaan van schulden. Financiële zelfredzaamheid valt samen met financiële kennis en vaardigheden. Maar ook met de motivatie en de gelegenheid om iets aan financiële problemen te (kunnen) doen.

In dit onderzoek volgen we de definitie van financiële zelfredzaamheid van het Nibud.

Iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt zodanig dat zijn financiën in balans zijn, zowel op de korte als op de lange termijn (Nibud, 2011).

Om deze weloverwogen keuzes te maken is het hebben van financiële kennis, financiële vaardigheden en financiële verantwoordelijkheid van belang. Deze drieling ontleen we aan het Adult Financial Capability Framework (2006)¹, dat ook door het Nibud is gebruikt.² Hieronder lichten we de drie onderdelen van financiële zelfredzaamheid toe.

1) Financiële kennis

Hierbij gaat het naast de eigen kennis van verschillende geldproducten ook om de actie die men onderneemt om die juiste kennis te vergaren. Iemand die zelf niet precies weet hoe hij/zij de belastingaangifte moet doen maar wel weet welke hulp hij/zij hiervoor moet inzetten beschikt over financiële kennis.

2) Financiële vaardigheden

Dit zijn vaardigheden om betalingen te doen die passen binnen het beschikbare budget, het op een overzichtelijke manier ordenen van de administratie, inkomsten en uitgaven structureel bijhouden en daarbij onderscheidt maken in uitgaven die moeten en uitgaven die mogen, leningen afsluiten die binnen het budget passen en betalingsverplichtingen op tijd voldoen.

¹ The Basic Skills Agency and Financial Services Authority

² Nibud (2012), Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid.

3) Financiële verantwoordelijkheden

Met financiële verantwoordelijkheid wordt bedoeld dat de consequenties van het hebben van schulden voor de persoon zelf, voor diens omgeving en voor de maatschappij wordt ingezien.

Ook motivatie en gelegenheid spelen een rol

Het hebben van voldoende financiële kennis, vaardigheden en verantwoordelijkheden is belangrijk voor het voeren van een gezond financieel huishouden. Daarnaast zijn *motivatie* en *gelegenheid* belangrijk bij het vaststellen van de zelfredzaamheid van een huishouden¹. Met motivatie bedoelen we de wil om uit de financiële problemen te komen of te blijven. Met gelegenheid bedoelen we de ondersteuning of hulp die een huishouden krijgt om uit de financiële problemen te komen of te blijven.

In de gesprekken met huishoudens komen deze onderwerpen aan de orde. Op basis van de gesprekken ontstaat een beeld van de mate van financiële zelfredzaamheid van huishoudens.

2.5.2 Oplossingen

In de 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. Uit het voorgaande onderzoek kwamen vijf verschillende oplossingsstrategieën prominent naar voren:

- Bezuinigen
- Zorgen voor meer inkomen
- Beter financieel beheer
- Hulp vragen
- Investeren
- Geld lenen

In de gesprekken is nagegaan of deze strategieën stand houden en welke andere strategieën gehanteerd worden.

In de diepte-interviews is daarnaast gevraagd via welke informatiebron de 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.

¹ De drie voorwaarden die ten grondslag liggen aan de zelfredzaamheidsladder (Poiesz, 1999) zijn capaciteit, motivatie en gelegenheid.

2.6 Vergelijkbaarheid met het voorgaande onderzoek

In 2009 vond een vergelijkbaar onderzoek plaats. Vergelijkbaarheid van onderzoeksopzet en -uitvoering is van groot belang om de resultaten uit 2009 te vergelijken met die uit 2012. De consequentie hiervan is dat de onderzoeksopzet en -uitvoering niet kunnen worden gewijzigd, omdat dit kan leiden tot onvergelijkbare onderzoeksuitkomsten. Bij aanvang van het huidige onderzoek is de onderzoeksmethode uit 2009 nog eens goed doorgelicht. Hieruit bleek dat bepaalde keuzes die bij het vorige onderzoek zijn gemaakt, hebben geleid tot een te hoge schatting van het aantal huishoudens met problematische schulden. In het huidige onderzoek zijn deze keuzes vermeden, waardoor de cijfers nu een nauwkeurer beeld geven van de werkelijkheid. Hieronder lichten wij deze keuzes toe en hoe wij hier bij het onderhavige onderzoek mee zijn omgegaan.

2.6.1 Salaris van de bewindvoerder Wsnp

In 2009 is er bij de berekening van de relatieve omvang van groep 2 (huishoudens met een risico op problematische schulden) versus groep 3 (huishoudens met problematische schulden) voor gekozen om het salaris waarop een Wsnp-bewindvoerder maandelijks recht heeft indien de schuldenaar een wettelijk schuldsaneringstraject ingaat¹, op te tellen bij de som van de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden. Dit gebeurde in de veronderstelling dat hiermee de werkpraktijk van de wettelijke schuldhulpverlening werd nagebootst.

In de wettelijke schuldhulpverlening wordt het salaris waarop een Wsnp-bewindvoerder maandelijks recht heeft echter niet opgeteld bij de som van de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden. Er wordt eerst vastgesteld of iemand problematische schulden heeft en pas daarna wordt – indien er sprake is van een Wsnp-geval – het salaris van de Wsnp-bewindvoerder berekend.

Door het salaris van een eventuele Wsnp-bewindvoerder in het onderzoek uit 2009 abusievelijk mee te rekenen, stijgen de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden van de respondenten uit het onderzoek. Hierdoor neemt de kans toe dat huishoudens volgens de criteria van dit onderzoek problematische schulden hebben en dus gerekend worden tot groep 3.

In het onderhavige onderzoek is het salaris voor de Wsnp-bewindvoerder niet meer opgeteld bij de geëiste maandelijkse aflossingen.

2.6.2 Selectie van respondenten en schattingsmethode

De huishoudens waarmee in 2009 een persoonlijk interview is gehouden, zijn geselecteerd op basis van een aantal criteria, zoals de hoogte van de betalingsachterstanden, roodstand, creditcardschulden en dergelijke.² Deze selectiecriteria wijken af van de risico-indicatoren waarmee bepaald wordt of huishoudens een

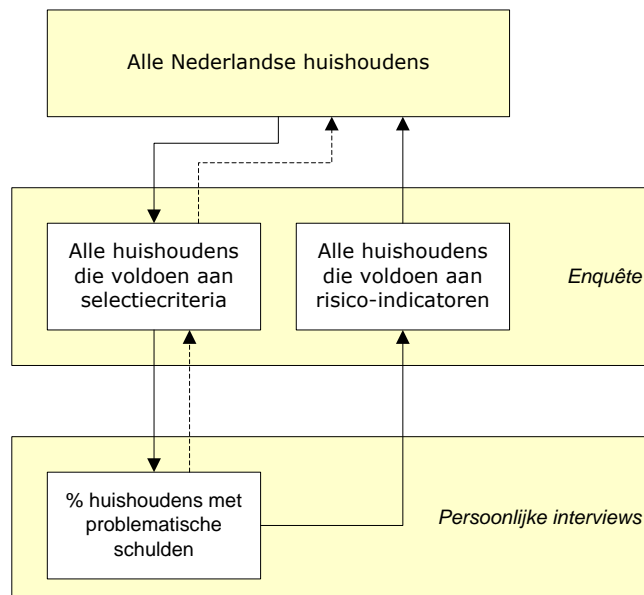
¹ Dat salaris was in de periode 1 juli 2008 – 1 juli 2009 € 47,60 per maand voor een enkele zaak.

² Deze criteria staan genoemd op p. 98 van bijlage II: Onderzoeksverantwoording uit het rapport 'Huishoudens in de rode cijfers' van 27 juli 2009.

risico lopen op problematische schulden. De selectiecriteria zijn door de onderzoekers vastgesteld bij aanvang van de telefonische enquête ten behoeve van de Monitor Betalingsachterstanden 2008. Voor de selectiecriteria is gekozen om te voorkomen dat de persoonlijke interviews zouden worden gehouden met huishoudens die nauwelijks financiële problemen hebben. De risico-indicatoren zijn samen met de klankbordgroep van het onderzoek vastgesteld na afloop van de telefonische enquête.

Omdat de selectiecriteria afwijken van de risico-indicatoren, zijn de huishoudens die op basis van de selectiecriteria zijn geselecteerd voor een persoonlijk interview niet gelijk te stellen aan huishoudens die voldoen aan één of meer van de risico-indicatoren. Voor een juiste berekening van het aantal huishoudens met problematische schulden hadden de huishoudens waarmee een persoonlijk interview is gehouden, geselecteerd moeten zijn op basis van de risico-indicatoren, of had het percentage huishoudens met problematische schulden toegepast moeten worden op het aantal huishoudens dat voldoet aan de selectiecriteria (in plaats van de risico-indicatoren). In 2009 is abusievelijk het percentage huishoudens met problematische schulden toegepast op het aantal huishoudens dat voldoet aan de risico-indicatoren. Schematisch ziet dat er als volgt uit.

Figuur 2.2 Schematische weergave selectie van huishoudens en schatting van omvang tijdens het onderzoek uit 2009



Bron: Panteia, 2012

Voor de schatting van het aantal huishoudens met problematische schulden zijn in 2009 de (naar boven lopende) ononderbroken pijlen gevolgd, terwijl de onderbroken pijlen gevolgd hadden moeten worden. Deze keuze leidde tot een overschatting van het aantal huishoudens met problematische schulden. Voor deze keuze is achteraf niet meer te corrigeren, omdat er in 2009 met andere respondenten interviews uitgevoerd hadden moeten worden.

In het onderhavige onderzoek zijn de huishoudens waarmee een persoonlijk in-

interview is gehouden, geselecteerd op basis van de risico-indicatoren en is het percentage huishoudens met problematische schulden toegepast op het aantal huishoudens dat voldoet aan de risico-indicatoren.

2.6.3 Wijzigingen in de Monitor Betalingsachterstanden

De Monitor Betalingsachterstanden is een belangrijke bron voor de schatting van het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden. Voor het onderzoek uit 2009 is de data gebruikt van de eerste meting van de Monitor Betalingsachterstanden (2008). In de jaren daarna is de vragenlijst van de Monitor op twee punten aangepast:

- De wijze waarop roodstand wordt uitgevraagd, is gewijzigd.
- Vragen over de mate waarin huishoudens hun schulden en betalingsachterstanden als last ervaren, zijn geschrapt.

Beide soorten vragen zijn voor het onderzoek van 2009 gebruikt. De vragen over roodstand zijn gebruikt ten behoeve van de risico-indicatoren, de vragen over ervaren last zijn gebruikt ten behoeve van de selectiecriteria. Omdat deze vragen zijn aangepast c.q. geschrapt, kunnen ze niet meer op exact dezelfde manier worden gebruikt voor de schatting van het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden in 2012.

Op basis van de Monitor Betalingsachterstanden en andere rapporten kan een indicatie worden verkregen van het effect van de wijziging in de wijze waarop roodstand wordt uitgevraagd. Uit de analyses op de Monitor Betalingsachterstanden 2009 bleek dat het percentage dat vaak of regelmatig rood staat, in 2009 14,8% is en in 2008 13,1%. Het is niet geheel duidelijk of deze stijging wordt veroorzaakt door verandering in de vraagstelling of veranderingen in de werkelijkheid, staat in het rapport Monitor Betalingsachterstanden 2009 te lezen. Als wordt gekeken naar andere indicatoren, zoals het percentage huishoudens met achterstallige rekeningen of leningen, lijkt het erop dat er sprake is van een verandering in de werkelijkheid. Ook op andere indicatoren was namelijk een stijging te zien van het percentage huishoudens. Het effect van de verandering in de wijze waarop roodstand wordt uitgevraagd op de resultaten van de schatting van het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden in 2012 is naar verwachting dus zeer klein. Op basis van ander onderzoek valt te verwachten dat het percentage huishoudens dat rood staat, is toegenomen. Volgens het CBS was het uitstaand saldo roodstand in december 2008 9.249 miljoen euro en in december 2011 10.112 miljoen euro.

Ook van het effect van het schrappen van de vragen over ervaren last is een indicatie te verkrijgen. Wanneer de selectiecriteria inclusief ervaren last worden toegepast op de data van de Monitor Betalingsachterstanden 2008, dan voldoen 844.000 huishoudens eraan. Wanneer de selectiecriteria exclusief ervaren last worden toegepast op de data van de Monitor Betalingsachterstanden 2008, dan voldoen 973.000 huishoudens eraan. Het schrappen van de vragen over ervaren last leidt dus tot een potentiële stijging van huishoudens die aan de selectiecriteria voldoen van 15 procent.

2.6.4 Kleine versus grote steekproef

Naast bovengenoemde punten is er nog een factor die vergelijking met de onderzoeksresultaten uit 2009 bemoeilijkt. De schatting van het aantal huishoudens met problematische schulden (groep 3) is zowel in het onderzoek uit 2009 als in het onderzoek uit 2012 gebaseerd op een beperkt aantal waarnemingen (52 respectievelijk 174). Hierdoor zijn de onderzoeksresultaten omgeven met statistische onzekerheden (onzekerheidsmarges). Wanneer de geschatte aantallen huishoudens met problematische schulden binnen de onzekerheidsmarges vallen, kan niet met zekerheid worden gesteld of het aantal huishoudens met problematische schulden is gestegen, gedaald of gelijk gebleven.

2.6.5 Consequenties

Als gevolg van de bovengenoemde verschillen is het aantal huishoudens met problematische schulden zoals berekend in het onderzoek uit 2009 niet te vergelijken met het aantal zoals berekend in het onderzoek uit 2012.

Wel is een vergelijking mogelijk van de groep huishoudens met een risico op problematische schulden inclusief huishoudens met problematische schulden. De schatting van de omvang van deze groep wordt gebaseerd op variabelen uit de Monitor Betalingsachterstanden die nauwelijks¹ gewijzigd zijn. Hoofdstuk 3 bevat deze vergelijking.

¹ Enkel de wijze waarop roodstand wordt uitgevraagd, is enigszins gewijzigd.

3. Omvang van risicogroepen

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat een schatting van het aantal 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.

Eerst presenteren we een totaaloverzicht van de omvang van de vier groepen en de spreiding van huishoudens met schulden over Nederland (par. 3.2). Vervolgens geven we een stap voor stap onderbouwing van de schatting (par. 3.3 t/m 3.5). Daarna vergelijken we dit met de schatting die is gedaan op basis van het vorige onderzoek uit 2009 (par. 3.6). Ten slotte trekken we een conclusie.

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) (par. 3.3). Vervolgens is de relatieve omvang van groep 2 enerzijds en groep 3 anderzijds geschat (par. 3.4). Daarna wordt de omvang van groep 4 afzonderlijk berekend (par. 3.5).

De gegevens in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op een telefonische en internetenquête onder een representatieve steekproef van 4.020 Nederlandse huishoudens en diepte-interviews bij 174 huishoudens die geselecteerd zijn op basis van de enquête. 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 7.439.304 huishoudens¹, waarbij de personen in WNSP- en minnelijke trajecten, lopend in het jaar 2011, bij het schatten van de omvang van groep 1, 2 en 3 buiten beschouwing zijn gelaten.²

De cijfers die worden gepresenteerd zijn *stroomcijfers* in plaats van *standcijfers*. Het gaat dus om huishoudens die tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand

¹ Volgens het CBS zijn er in 2012 7.473.000 particuliere huishoudens in Nederland. Doordat er bij de steekproeftrekking, weging en ophoging voor dit onderzoek gebruik is gemaakt van twee verschillende bestanden (voor de telefonische enquête en voor de internetenquête), wijkt het aantal huishoudens iets af van het aantal dat CBS registreert.

² Hierbij geldt als aanname dat één traject gelijk staat aan één huishouden.

aan het onderzoek risico liepen op problematische schulden of in een problematische schuldsituatie verkeerden.

3.2 Overzicht aantallen huishoudens en spreiding over Nederland

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

Tabel 3.1 Aantal en % huishoudens per groep

Groep	% huishoudens (minimaal)	% huishoudens (maximaal)	aantal huishoudens (minimaal) *	aantal huishoudens (maximaal) *
1. Huishoudens <i>zonder</i> risico op problematische schuld	81,6%	83,9%	6.073.000	6.239.000
2. Huishoudens die een risico lopen op een problematische schuld	9,7%	12,9%	719.000	961.000
3. Huishoudens met een problematische schuld die <i>niet</i> deelnemen aan een wettelijk of minnelijk traject	2,7%	4,8%	201.000	359.000
4. Huishoudens met een problematische schuld die deelnemen aan een wettelijk of minnelijk traject	2,3%	2,3%	172.000	172.000
Totaal aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden en huishoudens in WNSP- en minnelijk trajecten	16,1%	18,4%	1.200.000	1.366.000

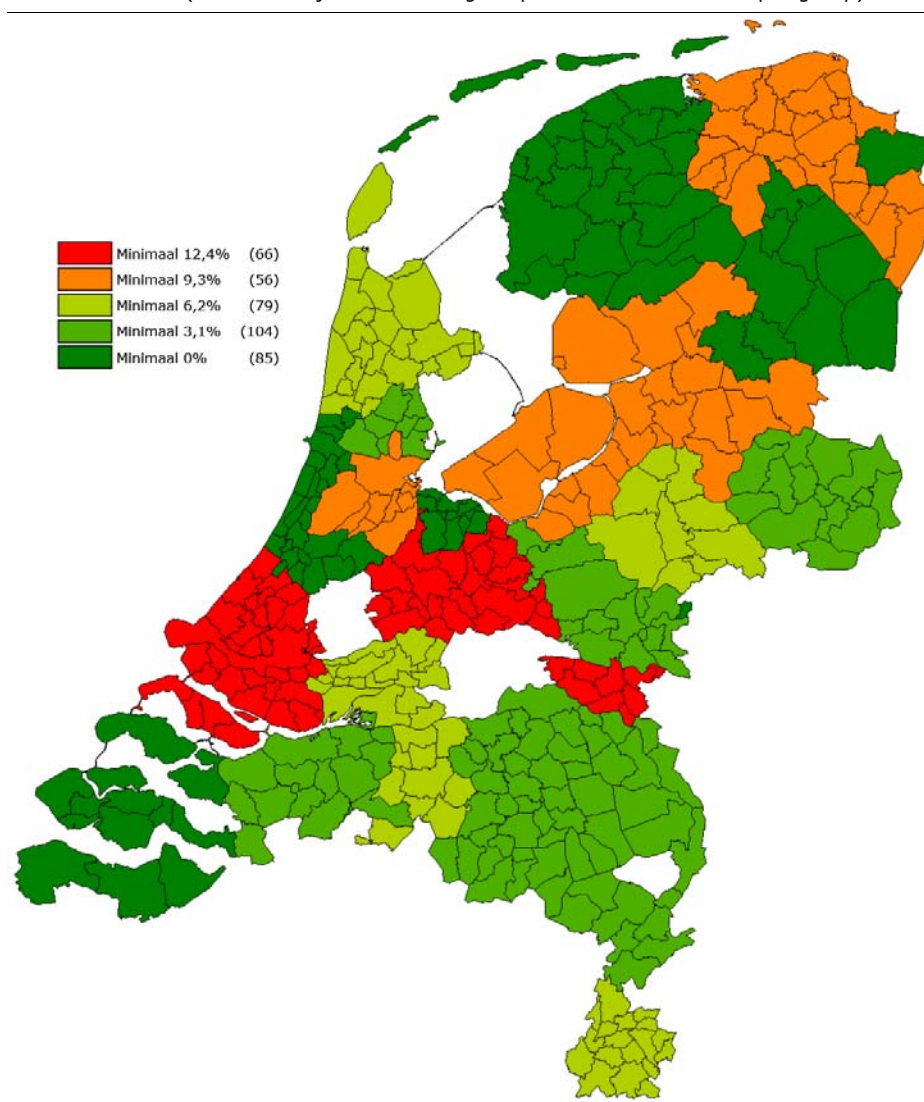
Bron: Panteia, 2012. De aantallen tellen niet exact op tot het totaal als gevolg van afrondingsverschillen. *Bij 95% betrouwbaarheid.

Iets meer dan één op de zes Nederlandse huishoudens (17,2%) loopt een risico op problematische schulden, heeft problematische schulden of zit in een schuldhulpverleningstraject. Het grootste deel hiervan - tussen de 719.000 en 961.000 huishoudens - loopt *een risico op* problematische schulden. Dit zijn huishoudens die een of meer rekeningen niet op tijd hebben kunnen betalen, rood staan, een creditcardschuld hebben, et cetera. Een kleiner aantal huishoudens heeft problematische schulden én is bekend en geregistreerd bij een schuldhulpverlenende instantie. Het gaat om ongeveer 172.000 huishoudens. Ten slotte is er een groep van tussen de 201 en 359 duizend huishoudens met problematische schulden die niet in beeld is bij schuldhulpverlening.

Huishoudens met (een risico op) problematische schulden zijn niet gelijk verdeeld

over Nederland. In sommige regio's wonen meer huishoudens met schulden. De onderstaande kaart toont het minimumpercentage huishoudens met (een risico op) schulden op het totaal aantal huishoudens per regio. Het gaat hierbij om een groep die is te identificeren in de Monitor Betalingsachterstanden: huishoudens uit groep 2 en groep 3. Merk op dat het dus gaat om huishoudens die wel schulden hebben, maar die niet in beeld zijn bij schuldhulpverlening, omdat ze tijdens of in het jaar voorafgaand van het onderzoek geen gebruik hebben gemaakt van schuldhulpverlening. Als regio is gekozen voor de dertig arbeidsmarktregio's die Nederland kent. Een beeld per gemeente is niet mogelijk. Er zijn te weinig waarnemingen per gemeente om statistisch betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

Figuur 3.1 Minimaal percentage huishoudens* dat voldoet aan risico-indicatoren en zich *niet* gemeld heeft bij schuldhulpverlening, naar arbeidsmarktregio (tussen haakjes het aantal geënquêteerde huishoudens per groep)



Bron: Panteia, 2012. Basis voor de kaart is de enquête onder ruim 4.000 huishoudens. In een aantal witgekleurde regio's ligt het aantal huishoudens met een risico op schulden <10 en zijn de percentages daarom niet gepresenteerd. * Bij 95% betrouwbaarheid.

De kaart laat zien dat de regionale verschillen fors zijn. Wel moet bedacht worden dat de kaart het minimale percentage per regio presenteert (bij 95% betrouwbaarheid). De aanwezigheid van een of meer gemeenten met een grote of kleine schuldenproblematiek heeft een sterke invloed op het minimum van de regio. In de donkergroen en middengroen gekleurde regio's zijn er relatief weinig huishoudens met (een risico op) problematische schulden die zich niet hebben gemeld bij schuldhulpverlening. Voor de gemeentelijke schuldhulpverlening betekent dit dat het 'reservoir' aan potentiële cliënten betrekkelijk klein is. Ook in de lichtgroen gekleurde regio's ligt het percentage huishoudens met (een risico op) problematische schulden betrekkelijk laag.

In de lichtgroen en oranje gekleurde regio's ligt het minimale percentage huishoudens met (een risico op) problematische schulden beduidend hoger. Hier is een relatief grote aanloop van nieuwe cliënten voor de schuldhulpverlening mogelijk. In de rood gekleurde regio's is het grootste minimumpercentage huishoudens met (een risico op) problematische schulden aangetroffen.

De minimum- en maximumpercentages bij 95% betrouwbaarheid zijn als volgt:

Tabel 3.2 Schatting percentage huishoudens dat voldoet aan risico-indicatoren naar arbeidsmarktregio

Regio	Minimum*	Maximum*
Utrecht Oost	15,7%	36,2%
Haaglanden	15,6%	29,0%
Gelderland Zuid	13,9%	36,4%
Utrecht Midden	12,8%	27,4%
Rijnmond	12,8%	24,6%
Groot Amsterdam	10,8%	24,4%
Noord Overijssel	10,0%	28,8%
Flevoland	9,8%	27,8%
Groningen	9,3%	25,3%
Drechtsteden	8,6%	28,3%
Zuid-Limburg	7,4%	23,5%
Midden Brabant	7,0%	27,6%
Stedendriehoek	7,0%	26,5%
Noord-Kennemerland/West-Friesland	6,8%	22,5%
Zuid-Oost Brabant	5,6%	22,3%
West Brabant	5,0%	21,5%
Noord en Midden Limburg	4,9%	24,6%
Noord-Oost Brabant	3,9%	22,2%
Twente	3,4%	23,1%
Zaanstreek/Waterland	3,2%	25,3%
Gelderland Midden	3,2%	20,9%

Regio	Minimum*	Maximum*
Friesland	3,0%	17,9%
Zuid-Kennemerland	1,3%	25,6%
Duin- en Bollenstreek	1,0%	20,2%
Drenthe	0,0%	19,6%
Zeeland	0,0%	18,1%
Achterhoek	.	.
Gooi- en Vechtstreek	.	.
Midden Holland	.	.
Rivierenland	.	.
Totaal	14,2%	16,4%

Bron: Panteia, 2012. In de regio's waar data ontbreekt zijn te weinig waarnemingen gedaan. De totaalschatting is veel nauwkeuriger vanwege de grotere steekproefomvang.

3.3 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, exclusief huishoudens in een schuldhulpverleningstraject. De schatting van deze groep is volledig gebaseerd op data uit de Monitor Betalingsachterstanden. 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 risico op problematische schulden als er tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan het interview sprake is van ten minste één van de volgende indicatoren:

1. Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen¹, en/of:
2. Een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen 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 vijf keer per jaar rood staan voor een gemiddeld bedrag van 500 euro
5. Een creditcardschuld hebben van meer dan 500 euro.

Er zijn in Nederland naar schatting 1.111.000 huishoudens (14,9%) met (een risico op) problematische schulden. Aangezien deze schatting betrekking heeft op

¹ 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.

steekproefonderzoek, moet rekening worden gehouden met een onzekerheidsmarge naar boven en naar beneden. Die bedraagt bij deze aselechte, gepoststratificeerde steekproef in het betreffende stratum 1,14 procent. Dit betekent dat het werkelijke percentage huishoudens met (een risico op) problematische schulden, bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%, tussen de 14,15% en 16,43% ligt. Omgerekend naar aantallen hebben minimaal 1.028.000 huishoudens en maximaal 1.194.000 huishoudens (een risico op) problematische schulden.

3.4 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 (groep 3) berekend worden.

De basis voor deze schatting vormen 174 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 24,8% daadwerkelijk problematisch. Dat zijn naar schatting 275.000 huishoudens. Bij 75,2% van de huishoudens zijn de schulden nog niet problematisch. Dat zijn circa 834.000 huishoudens.

Ook bij deze aantallen moet er rekening worden gehouden met een onzekerheidsmarge. Die bedraagt bij deze aselechte enkelvoudige steekproef 5,25 procent naar boven en naar beneden. Dit betekent dat het werkelijke percentage huishoudens met problematische schulden ten opzichte van huishoudens met (een risico op) problematische schulden, bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%, tussen de 19,55% en 30,05% ligt. Naast deze onzekerheidsmarge telt ook de onzekerheidsmarge mee op de schatting van het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden. De percentages 19,55% en 30,05% moeten dus toegepast worden op het aantal van minimaal 1.028.000 huishoudens en maximaal 1.194.000 huishoudens. Omgerekend naar aantallen hebben dan minimaal 201.000 huishoudens en maximaal 359.000 huishoudens problematische schulden (exclusief Wsnp en minnelijke schuldhelpverleningstrajecten). Het aantal huishoudens met een risico op problematische schulden bedraagt minimaal 719.000 en maximaal 961.000.

3.5 Aantal huishoudens in schuldhelpverlening en schuldsanering

De laatste stap in de schatting betreft de berekening van de omvang van huishoudens met problematische schulden die gebruik maken van schuldhelpverlening of schuldsanering (groep 4). In deze berekening zijn twee stappen doorlopen. Allereerst is bekeken hoeveel huishoudens een minnelijk (NVVK) of wettelijk schuldhelpverleningstraject ontvangen en aldus zichtbaar zijn in de landelijke cijfers. In de tweede stap van de berekening is geschat hoeveel huishoudens in to-

taal gebruik maken van hulpverlening, ongeacht of dit via een bij de NVVK aangesloten organisatie is.

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. Tussen 1 januari 2011 en 31 december 2011 hebben zich 76.043 natuurlijke personen aangemeld bij organisaties die lid zijn van de NVVK. Tussen 1 oktober 2010 en 1 oktober 2011 zaten er 45.592 mensen in de Wsnp. Het aantal huishoudens dat gebruik maakt van schuldhulpverlening (groep 4) bestaat minimaal uit 121.635 huishoudens (76.043 plus 45.592).

Tabel 3.3 Minnelijke en wettelijke schuldsaneringstrajecten

	2011	2010	2009	2008	2007
Aanvragen voor schuldhulpverlening (NVVK)*	-	-	53.250	44.100	47.500
Doorgezette aanvragen schuldhulpverlening (NVVK)	76.043	78.986	-	-	-
Gemiddelde schuld (NVVK)	€ 32.250	€ 30.750	€ 33.700	€ 29.900	€ 30.100
Gemiddeld aantal schuldeisers (NVVK)	14	16	17	15	13
Uitgesproken schuldsaneringen (Wsnp)	14.722	11.381	8.968	9.206	14.947
Lopende schuldsaneringen op 1 januari van het jaar (Wsnp)	32.095	34.800	39.100	44.000	42.000

Bronnen: NVVK, CBS/IVA. * Sinds 2010 is de definitie enigszins veranderd.

In de verdiepende gesprekken is ingegaan op het gebruik van schuldhulpverlening. Wanneer huishoudens hulp ontvingen, is nagegaan of deze hulp werd aangeboden door een NVVK-lid. Uit de diepte-interviews blijkt dat 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 172.000¹ huishoudens.

3.6 Vergelijking met het voorgaande onderzoek uit 2009

In 2009 is een vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd naar huishoudens met (een risico op) problematische schulden. Zoals beschreven in hoofdstuk 2, is het aantal huishoudens met problematische schulden zoals berekend in het onderzoek uit 2009 niet te vergelijken met het aantal zoals berekend in het onderzoek uit

¹ Berekening: 76.043/0,6* (schuldhulpverlening) + 45.592 (WSNP). * Van de respondenten uit het onderzoek die schuldhulpverlening ontvangen, krijgt 60% die van een NVVK-lid.

2012. Hoewel er niet met zekerheid uitspraken zijn te doen over de ontwikkeling van het aantal huishoudens met problematische schulden, is wel een nauwkeurig beeld te verkrijgen van het aantal huishoudens dat voldoet aan de risico-indicatoren die in paragraaf 3.3 zijn genoemd. Deze risico-indicatoren zijn gelijk gebleven.¹ Bovendien vindt de analyse van deze risico-indicatoren plaats op het databestand van de Monitor Betalingsachterstanden. Dit bestand telt relatief veel waarnemingen, waardoor het mogelijk is statistisch nauwkeurige uitspraken te doen.

De volgende tabel geeft weer bij hoeveel huishoudens de risico-indicatoren afzonderlijk voorkomen en op hoeveel huishoudens ten minste 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. Gepresenteerd zijn zowel de cijfers uit 2012 als die uit 2009, omdat berekeningwijze – op roodstand na – vergelijkbaar is. Het totaal aantal huishoudens in 2012 (1.209.000) wijkt hierbij af van het aantal huishoudens dat genoemd is in paragraaf 3.3 (1.111.000). Reden is dat huishoudens die ten tijde van de enquête in het kader van de Monitor Betalingsachterstanden deelnemen aan een minnelijk schuldhulpverleningstraject, zijn opgeteld bij de risicohuishoudens. Dit is ook in het onderzoek uit 2009 gebeurd. Vanwege de vergelijkbaarheid zijn dezelfde cijfers gepresenteerd.

Tabel 3.4 Huishoudens met (een risico op) problematische schulden inclusief huishoudens in een minnelijk traject

<i>Risico-indicatoren</i>	2012		2009	
	<i>Aantal huishoudens</i>	%	<i>Aantal huishoudens</i>	%
1. Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen	230.000	3,1%	188.000	2,7%
2. Achterstallige rekeningen in risicovolle categorieën	498.000	6,7%	456.000	6,5%
3. Achterstallige rekeningen > 500 euro	114.000	1,5%	129.000	1,8%
4. Minstens 5x per jaar rood staan > 500 euro	770.000	10,4%	573.000	8,1%
5. Creditcardschuld > 500 euro	104.000	1,4%	38.000	0,5%
Neemt tijdens enquête deel aan minnelijke schuldhulpverlening	98.000	1,3%	19.000	0,3%
Ten minste één van bovenstaande indicatoren = risico op problematische schulden	1.209.000	16,3%	893.000	12,7%

Bron: Panteia, 2012.

De tabel laat zien dat veel risico-indicatoren in 2012 vaker voorkomen. Vooral roodstand voor meer dan 500 euro is sterk gestegen. Ook creditcardschulden van

¹ De wijze waarop roodstand is uitgevraagd is enigszins gewijzigd. Zie paragraaf 2.6.

meer dan 500 euro en meer dan drie soorten achterstallige rekeningen komen meer voor.

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 3.5 Aantal risico-indicatoren van huishoudens met (een risico op) problematische

	2012		2009	
	%	Aantal huishoudens	%	Aantal huishoudens
1 risico-indicator	70,5%	853.000	67,4%	602.000
2 risico-indicatoren	16,5%	199.000	16,9%	151.000
3 risico-indicatoren	10,2%	124.000	7,1%	63.000
4 risico-indicatoren	2,4%	29.000	8,2%	73.000
5 risico-indicatoren	0,3%	3.700	0,4%	4.000
Totaal	100%	1.209.000	100%	893.000

Bron: Panteia, 2012.

In 2012 heeft 70,5% van de huishoudens te maken met één risico-indicator. In 2009 lag dit percentage op 67,4%. In vergelijking met 2009 valt verder op dat er meer huishoudens zijn waarop twee of meer risico-indicatoren betrekking hebben. Alleen huishoudens met vier risico-indicatoren kwamen in 2009 vaker voor dan in 2012.

Ten slotte is het ook mogelijk de totale omvang de risicogroep te vergelijken. De volgende tabel toont het percentage huishoudens in 2009 en 2012, inclusief de boven- en ondergrenzen van de schatting.

Tabel 3.6 Aantal en % huishoudens dat voldoet aan risico-indicatoren inclusief huishoudens in minnelijke schuldhulpverlening, 2009 en 2012

	2012	2009
Minimum percentage *	15,2%	11,2%
Maximum percentage *	17,4%	14,2%
Minimaal aantal *	1.125.000	788.000
Maximaal aantal *	1.294.000	999.000

Bron: Panteia, 2012. * Bij 95% betrouwbaarheid.

De schatting van het aantal huishoudens in 2012 valt buiten de onder- en bovengrenzen van de schatting uit 2009. Het blijkt dat het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden is gestegen.

3.7 Conclusie en beschouwing

Iets meer dan één op de zes Nederlandse huishoudens (17,2%) loopt een risico op problematische schulden, heeft problematische schulden of zit in een schuldhulpverleningstraject. Het grootste deel hiervan - tussen de 719.000 en 961.000 huishoudens - loopt *een risico op* problematische schulden. Tussen de 373.000 en 531.000 huishoudens heeft problematische schulden. Het grootste deel van deze groep maakt geen gebruik van schuldhulpverlening. Er is dus nog een relatief groot reservoir van potentiële cliënten voor schuldhulpverlening. In een aantal regio's is dit reservoir groter. Dat geldt voor de regio's Groot Amsterdam, Drechtsteden, Rijnmond, Flevoland, Noord-Overijssel, Utrecht Midden, Haaglanden, Gelderland Zuid en Utrecht Oost.

Een vergelijking met de schatting uit 2009 van het aantal huishoudens met problematische schulden is niet goed mogelijk. Bepaalde keuzes die bij het vorige onderzoek zijn gemaakt, hebben geleid tot een overschatting van het aantal huishoudens met problematische schulden. Hiervoor is niet te corrigeren. Wel is het mogelijk het aantal huishoudens dat voldoet aan de risico-indicatoren te vergelijken. Hieruit blijkt dat het aantal huishoudens met een risico op problematische schulden is gestegen. Vooral roodstand komt meer voor. Ook creditcard-schulden van meer dan 500 euro en meer dan drie soorten achterstallige rekeningen komen vaker voor.

Om een indicatie te krijgen van de ontwikkelingen binnen de groep huishoudens met problematische schulden of een risico daarop, kunnen de onderzoeksresultaten worden vergeleken met andere bronnen. Het beeld van een groeiend aantal huishoudens in een risicosituatie komt overeen met het beeld dat andere onderzoeken laten zien. Uit de Monitor Betalingsachterstanden 2011¹ komt naar voren dat alle vormen van betalingsachterstanden zijn toegenomen ten opzichte van de drie eerdere monitoren. In 2009 lag het percentage achterstallige rekeningen op 6,8%, in 2011 op 13,6%. Het aantal huishoudens met een krediet of lening is met 60% toegenomen ten opzichte van 2009. Het aantal huishoudens dat te maken heeft met een afbetalingsregeling is in 2011 ten opzichte van 2009 toegenomen van 2,2% naar 5,6%. Ook staan meer huishoudens rood. Ten slotte is het percentage huishoudens dat niet altijd in de volgende maand hun creditcard-schuld heeft afgelost, toegenomen van 4,4% in 2009 naar 11,1% in 2011.

Bureau Krediet Registratie (BKR) ziet het percentage consumenten met betalingsproblemen stijgen van iets meer dan zes procent in 2008 naar 7,7% in juli 2012.² Dat zijn zo'n 720.000 mensen. Omdat BKR alleen zicht heeft op afgesloten kredietovereenkomsten en eventuele betalingsachterstanden daarop, is het

¹ Westhof, F, M. Tom en P. Vroonhof, *Monitor Betalingsachterstanden 2011*, Panteia, Zoetermeer, december 2011.

² BKR, *BKR Kredietbarometer juli 2012*.

totaal aantal schuldenaren in werkelijkheid hoger. NIBUD ten slotte constateerde in 2012 dat 45 procent van de Nederlanders zeer moeilijk tot eerder moeilijk dan gemakkelijk rondkomt. In 2009 was dit 37 procent.¹

Wat betreft huishoudens met problematische schulden die geen gebruik maken van schuldhulpverlening is het lastiger om de onderzoeksresultaten te vergelijken met andere bronnen. Op dit onderzoek na zijn er namelijk geen andere studies naar huishoudens met problematische schulden die geen gebruik maken van schuldhulpverlening. De enige relevante bronnen zijn cijfers over aanmeldingen bij NVVK-leden en het aantal lopende schuldsaneringen (Wsnp). Niet alle instanties die minnelijke schuldhulpverlening aanbieden zijn echter lid van de NVVK. Het aantal aanmeldingen bij NVVK-leden is na een forse stijging tussen 2007 en 2010 in 2011 ongeveer gelijk gebleven. Het aantal lopende schuldsaneringen in de Wsnp daalt vanaf 2008 en lag in 2011 op het laagst in de periode 2007-2011. Deze cijfers laten samen zien dat het totaal aantal huishoudens met problematische schulden dat gebruik maakt van minnelijke of wettelijke schuldhulpverlening tussen 2008 en 2011 licht is gestegen. Binnen de minnelijke schuldhulpverlening is een forse stijging zichtbaar.

De vraag is nu wat aannemelijk is: een stijging, daling of geen verandering van het aantal huishoudens met problematische schulden? Enerzijds zijn er factoren die kunnen leiden tot een stijging. De belangrijkste factor daarbij is de economische crisis die zich uit in:

- Stijgende werkloosheid (van 325.000 in februari 2009 naar 463.000 in februari 2012).²
- Dalende huizenprijzen (gemiddeld 247.830 in februari 2009 en 237.464 in februari 2012).
- Afgenomen koopkracht voor met name huishoudens met lage inkomens en uitkeringsontvangers (in 2010 -0,6%, in 2011 -0,4%).

Daarnaast is er al langer een leencultuur aan het ontstaan. Nibud³ constateert een toenemend aantal leningen en onvoldoende besef bij huishoudens wat het aangaan van een lening voor hun maandelijkse uitgaven betekent.

Anderzijds zijn er factoren die een remmende werking kunnen hebben op het aantal huishoudens met problematische schulden. Enkele belangrijke factoren zijn:

- Kredietverstrekkers verlenen minder gemakkelijk krediet vanwege hun eigen financiële positie, zelfregulering en vanwege overheidsmaatregelen tegen overkreditering.
- Huishoudens sparen meer (het totaal spaartegoed was volgens het CBS in februari 2009 273.248 miljoen euro en in februari 2012 312.417 miljoen euro).
- Er is meer (media-)aandacht voor schulden, schuldhulpverlening en preventie.

¹ Madern, T., D. van der Burg, *Geldzaken in de praktijk*, NIBUD, juni 2012.

² De gekozen maanden zijn niet willekeurig, maar zijn gelijk met het meetmoment van de verdiepende gesprekken van het onderzoek waarvan dit rapport verslag doet.

³ Madern, T., D. van der Burg, *Geldzaken in de praktijk*, NIBUD, juni 2012.

- Er is door de landelijke overheid, door gemeenten en door schuldhulpverlening in de jaren 2008-nu veel beleid ontwikkeld op het gebied van preventie en schuldhulpverlening.

Ten slotte speelt mee dat problematische schulden zich over het algemeen niet van de ene op de andere dag manifesteren. Daar gaat meestal een proces van enkele jaren overheen waarbij het aantal en de omvang van betalingsachterstanden groeit. In de cijfers over minnelijke en wettelijke schuldhulpverlening is bijvoorbeeld te zien dat de voorgaande (milde) recessie van 2001-2004 zich na 2004 manifesteerde in een groei van nieuwe aanmeldingen voor schuldhulpverlening.

Al met al is op basis van het bovenstaande en de het volgende beeld aannemelijk: het aantal huishoudens met een risico op problematische schulden is tussen 2009 en 2012 toegenomen. Deze huishoudens kunnen - onder andere tegen de achtergrond van stijgende werkloosheid en dalende huizenprijzen - niet alle rekeningen meer betalen en maken maximaal gebruik van de faciliteiten voor roodstand. Hun beginnende schulden zijn echter nog niet uitgegroeid tot problematische schulden. Het aantal huishoudens met problematische schulden (dat geen gebruik maakt van hulpverlening) zal tussen 2009 en 2012 waarschijnlijk ongeveer gelijk zijn gebleven. Ten eerste zijn de mogelijkheden om problematische schulden te ontwikkelen kleiner worden door de eerdergenoemde factoren (maatregelen tegen overkreditering, meer beleid op het gebied van preventie en schuldhulpverlening). Ten tweede is het mogelijk dat huishoudens zich door (media-)aandacht meer bewust van de risico's van problematische schulden en ze in financieel opzicht iets voorzichtiger geworden.

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. De volgende onderzoeksvragen staan centraal:

- Wat zijn de achtergrondkenmerken van huishoudens met (een risico op) problematische schulden?
- welke veranderingen hebben in vergelijking met 2009 plaatsgehad en hoe zijn deze te verklaren?

Het gaat daarbij om de kwantitatief meetbare kenmerken die zijn vastgesteld tijdens de telefonische en internetenquête onder een representatieve steekproef van Nederlandse huishoudens en diepte-interviews bij 180 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). Verder worden huishoudens met een risico op problematische schulden (groep 2) vergeleken met huishoudens met problematische schulden (groep 3).

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.

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

	Geen (risico op) problematische schulden	Wel een (risico op) problematische schulden
Geslacht respondent *		
Man	51%	52%
Vrouw	49%	48%
Leeftijd respondent		
18-24	11%	7%
25-34	18%	23%
35-49	26%	35%
50-64	27%	30%
≥ 65	17%	4%

	Geen (risico op) problematische schulden	Wel een (risico op) problematische schulden
Opleidingsniveau respondent		
t/m VMBO	30%	28%
Havo, VWO, MBO	33%	35%
HBO, WO	33%	34%
Huishoudsamenstelling		
Alleenstaand zonder kinderen	37%	31%
Alleenstaand met kinderen	6%	13%
Paar zonder kinderen	37%	25%
Paar met kinderen	20%	31%
Soort woning		
Koopwoning	59%	52%
Huurwoning	41%	48%
Werksituatie		
Fulltime (≥ 35 uur)	43%	49%
Parttime (12-34 uur)	19%	21%
Parttime (< 12 uur)	4%	4%
Niet werkzaam	33%	24%
Netto maandinkomen		
≤ 1.000	11%	9%
1.000-2.000	35%	40%
2.000-3.000	24%	21%
≥ 3.000	29%	29%

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op telefonische en internetenquête onder 3.862 huishoudens.

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

- Het zijn vaker huishoudens met kinderen. Zowel alleenstaanden als gehuwden of samenwonenden met kinderen komen vaker voor;
- 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 zijn vaker woonachtig in een huurwoning.
- Opvallend genoeg zien we weinig verschillen in inkomens en opleidingsniveau. De risicogroep bevindt zich niet vaker in de groep huishoudens met lage inkomens en een lage opleiding.

Vergelijking met voorgaande onderzoek

Vergeleken met het voorgaande onderzoek zijn de verschillen tussen de twee groepen huishoudens kleiner geworden. Waar in 2009 nog een duidelijk onderscheid was in opleidingsniveau, waarbij huishoudens uit de risicogroep lager opgeleid waren en tot de lagere inkomensgroepen behoorden, is dat verschil nu niet vast te stellen. Huishoudens in de risicogroep lijken op deze achtergrondkenmerken meer op huishoudens zonder risico op problematische schulden.

Ook zijn de verschillen in woonsituatie kleiner geworden. Een blijvend verschil is dat huishoudens met kinderen oververtegenwoordigd zijn in de risicogroep.

In 2009 had 20% van de huishoudens in een risicosituatie een netto maandinkomen van meer dan 3.000 euro. In 2012 is dit aandeel gestegen tot 29%.

Waar in 2009 nog een vijfde van de huishoudens die tot de risicogroep behoort een HBO of WO opleiding had, is dit aandeel in 2012 gestegen tot ruim eenderde.

De risicogroep bestaat voor een groter gedeelte uit huishoudens met een baan. In 2009 had 66% van de huishoudens in een risicosituatie een baan. In 2012 geldt dit voor 76% van deze groep huishoudens.

In 2009 woonde het merendeel (64%) van de huishoudens met een risico op problematische schulden in een huurwoning. In 2012 woont het merendeel (52%) in een koopwoning.

4.2.2 Aard en omvang van de schulden

In de enquête 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

	Geen (risico op) problematische schulden	Wel een (risico op) problematische schulden
Achterstallige rekeningen in afgelopen 12 maanden		
Ja	7%	49%
Nee	93%	51%
Mogelijkheid rood staan		
Ja	76%	88%
Nee	24%	12%
In bezit van creditcard		
Ja	28%	32%
Nee	72%	68%
Lopende afbetalingsregeling		
Ja	3%	17%
Nee	97%	83%
Doorlopend krediet of persoonlijke lening		
Ja	6%	30%
Nee	94%	70%
Lening bij vrienden, familie of kennissen		
Ja	4%	17%
Nee	96%	83%
In staat om onverwachte noodzakelijke aankopen te doen van 850 euro		
Ja	75%	39%
Nee	25%	61%

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op telefonische en internetenquête onder 3.862 huishoudens.

Tabel 4.2 laat duidelijke verschillen zien tussen de twee groepen. Huishoudens met een (risico op) problematische schulden hebben veel vaker achterstallige rekeningen gehad in de afgelopen 12 maanden. Ze hebben vaker een lopende afbetalingsregeling, doorlopend krediet of een lening bij vrienden of familie. Ze zijn veel vaker niet in staat om onverwachte noodzakelijke aankopen te doen van 850 euro.

Vergelijking met het voorgaande onderzoek

De huishoudens die volgens onze criteria geen risico lopen op problematische schulden zijn in 2012 ook in financieel zwaarder weer terecht gekomen. Waar in 2009 slechts 1% van deze groep aangaf achterstallige rekeningen te hebben gehad de afgelopen 12 maanden, is dat percentage in 2012 opgelopen tot 7%. Een kwart van de huishoudens zonder risico geeft aan niet in staat te zijn om onverwachte aankopen te doen van 850 euro. In 2009 lag dit aandeel op krap een vijfde. Huishoudens zonder risico krijgen meer achterstanden, maar lijken geen buffer op te bouwen.

Huishoudens in een risicosituatie zijn in 2012 minder leningen aangegaan en zijn minder vaak in bezit van een creditcard. Ook geven ze minder vaak aan achterstallige rekeningen te hebben gehad de afgelopen 12 maanden. Wel heeft een gelijk en fors aandeel van deze huishoudens de mogelijkheid om rood te staan. Ook het percentage huishoudens dat een lening heeft bij vrienden of familie ligt stabiel rond de 17%.

In 2009 was 42% van de huishoudens in een risicosituatie in bezit van een creditcard. In 2012 is dit aandeel gedaald tot 32%.

Waar in 2009 35% van de huishoudens in een risicosituatie een doorlopend krediet had, is dat aandeel nu gedaald tot 30%. Bij de huishoudens zonder risico op problematische schulden ligt dit aandeel zowel in 2009 als in 2012 rond de 6%.

Het percentage huishoudens in een risicosituatie dat achterstallige rekeningen had de afgelopen 12 maanden bedroeg in 2009 55%. In 2009 is dit percentage gedaald tot 49%.

Tabel 4.3 geeft inzicht in de omvang van de verschillende soorten schulden bij de twee groepen huishoudens. Van de verschillende soorten schulden is het gemiddelde, het maximumbedrag en de standaarddeviatie gegeven. De standaarddeviatie 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

	Geen (risico op) problematische schulden	Wel een (risico op) problematische schulden
Omvang achterstallige rekeningen op het moment van interview		
0	99%	67%
1 - 500	-	8%
500 - 2.000	-	10%
2.000 - 5.000	-	6%
> 5.000	-	7%
Weet niet/geen antwoord	1%	2%

	Geen (risico op) problematische schulden	Wel een (risico op) problematische schulden
Maximale hoogte roodstand in afgelopen 12 maanden		
Gemiddeld	556	2.379
Maximum	45.000	100.000
Standaarddeviatie	1.950	6.229
Hoogte bedrag gespreide afbetaling creditcard		
Gemiddeld	379	2.068
Maximum	2.000	9.000
Standaarddeviatie	491	1.743
Openstaand bedrag vanwege kopen op afbetaling op het moment van interview		
Gemiddeld	5.280	2.829
Maximum	260.000	50.000
Standaarddeviatie	29.327	6.529
Hoogte doorlopend krediet of persoonlijke lening op het moment van interview		
Gemiddeld	13.391	15.617
Maximum	150.000	220.000
Standaarddeviatie	27.254	28.956
Hoogte lening bij familie, vrienden of kennissen		
Gemiddeld	11.171	6.783
Maximum	140.000	250.000
Standaarddeviatie	31.455	21.151

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op telefonische en internetenquête onder 3.862 huishoudens.

Huishoudens met (een risico op) problematische schulden hebben vaker achterstallige rekeningen op het moment van het interview en staan voor hogere bedragen rood. Wanneer ze in het bezit zijn van een creditcard, maken ze voor hogere bedragen gebruik van gespreide afbetaling. Huishoudens zonder risico hebben voor hogere bedragen geld geleend bij vrienden en hebben voor hogere bedragen op afbetaling gekocht.

Vergelijking met het voorgaande onderzoek

In vergelijking met het voorgaande onderzoek staan risico-huishoudens in 2012 gemiddeld voor hogere bedragen rood. Ook zien we een aanzienlijke stijging van het gemiddelde bedrag dat een huishouden kwijt is aan het afbetalen van een creditcardschuld. Dit geldt zowel voor huishoudens zonder risico als met risico. Huishoudens zonder risico zijn gemiddeld voor hogere bedragen gaan kopen op afbetaling. Huishoudens in een risicosituatie juist voor een iets lager bedrag.

Waar in 2009 de huishoudens in de risicogroep gemiddeld voor een bedrag van 1.763 euro rood stonden is dat bedrag in 2012 opgelopen tot 2.379.

In 2009 stond voor huishoudens zonder risico gemiddeld 3.300 euro open vanwege kopen op afbetaling. In 2012 ligt dit bedrag op ruim 5.000 euro voor deze groep huishoudens.

4.3 Huishoudens met een risico op problematische schulden versus 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 huishoudens die zich in een (risicovolle) schuldsituatie bevinden en waarmee diepte-interviews zijn gehouden. De volgende tabel geeft een totaaloverzicht van de achtergrondkenmerken van de twee groepen huishoudens.

Tabel 4.4 Achtergrondkenmerken van huishoudens met een risico op en met problematische schulden

	Risico op problematische schulden	Problematische schulden
Geslacht respondent		
Man	58%	49%
Vrouw	42%	51%
Leeftijd respondent		
18-24	3%	2%
25-34	19%	12%
35-49	40%	54%
50-64	37%	32%
≥ 65	2%	0%
Opleidingsniveau respondent		
t/m VMBO	15%	43%
Havo, VWO, MBO	37%	30%
HBO, WO	48%	27%
Huishoudsamenstelling		
Alleenstaand zonder kinderen	25%	40%
Alleenstaand met kinderen	34%	29%
Paar zonder kinderen	10%	8%
Paar met kinderen	31%	23%
Soort woning		
Koopwoning	62%	34%
Huurwoning	38%	64%
Anders	-	2%
Werksituatie		
Fulltime (≥ 35 uur)	55%	29%
Parttime (12-34 uur)	22%	13%
Parttime (< 12 uur)	2%	7%
Niet werkzaam	21%	52%
Netto maandinkomen		
≤ 1.000	4%	23%
1.000-2.000	40%	57%
2.000-3.000	23%	15%
≥ 3.000	26%	2%

Bron: Panteia, 2012. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews en die zich in een risicovolle schuldsituatie (N= 102) en in een problematische schuldsituatie (N = 46) bevinden.

Tabel 4.4 laat verschillen tussen de twee groepen zien. Huishoudens met problematische schulden bestaan gemiddeld genomen vaker uit vrouwen en alleenstaanden. Ook zijn deze huishoudens gemiddeld lager opgeleid en ze wonen veel vaker in een huurhuis. Het aandeel huishoudens waarin de respondent niet werkt is oververtegenwoordigd onder de groep die zich in een problematische schuldsituatie bevindt. Hetzelfde geldt voor het aandeel huishoudens met een netto maandinkomen van minder dan 1.000 euro. De achtergrondkenmerken van huishoudens met problematische schulden zijn dus duidelijk minder gunstig dan die van huishoudens met een risico op problematische schulden.

4.3.2 Aard en omvang van de schulden

In de enquête onder huishoudens 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 4.5 Aard van de achterstanden van huishoudens met een risico op en met problematische schulden

	Risico op problematische schulden	Problematische schulden
Achterstallige rekeningen in afgelopen 12 maanden		
Ja	49%	76%
Nee	51%	24%
Mogelijkheid rood staan		
Ja	86%	62%
Nee	14%	28%
In bezit van creditcard		
Ja	28%	18%
Nee	72%	82%
Lopende afbetalingsregeling		
Ja	15%	24%
Nee	85%	76%
Doorlopend krediet of persoonlijke lening		
Ja	34%	28%
Nee	66%	72%
Lening bij vrienden, familie of kennissen		
Ja	26%	28%
Nee	74%	72%
In staat om onverwachte noodzakelijke aankopen te doen van 850 euro		
Ja	40%	14%
Nee	60%	86%

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews en die zich in een risicovolle schuldsituatie (N= 102) en in een problematische schuldsituatie (N = 46) bevinden.

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 minder vaak de mogelijkheid om rood te staan.
- Ze zijn minder vaak in bezit van een creditcard.
- Ze hebben vaker een lopende afbetalingsregeling.

- Ze zijn vaker niet in staat om onverwachte noodzakelijke uitgaven te doen van 850 euro.
- Ze hebben iets minder vaak een doorlopend krediet.

Deze cijfers wijzen op een beperktere kredietwaardigheid van de huishoudens met problematische schulden.

De volgende tabel geeft inzicht in de omvang van de schulden bij de twee groepen huishoudens. De gemiddelden zijn berekend over de huishoudens die aangeven de betreffende lening te hebben.

Tabel 4.6 Omvang van schulden van huishoudens met een risico op en met problematische schulden

	Risico op problematische schulden	Problematische schulden
Omvang achterstallige rekeningen op het moment van interview		
Geen	83%	33%
1 - 500	9%	16%
500 - 2.000	6%	26%
2.000 - 5.000	2%	16%
> 5.000	-	9%
Maximale hoogte roodstand in afgelopen 12 maanden		
Gemiddeld	2.421	2.906
Maximum	65.000	65.000
Standaarddeviatie	6.756	10.867
Hoogte bedrag gespreide afbetaalregeling creditcard		
Gemiddeld	2.784	2.297
Maximum	9.000	4.500
Standaarddeviatie	2.584	1.340
Openstaand bedrag vanwege kopen op afbetaling op het moment van interview		
Gemiddeld	2.830	1.936
Maximum	5.500	6.000
Standaarddeviatie	2.001	2.125
Hoogte doorlopend krediet of persoonlijke lening op het moment van interview		
Gemiddeld	12.632	29.995
Maximum	50.000	220.000
Standaarddeviatie	12.631	71.059
Hoogte lening bij familie, vrienden of kennissen		
Gemiddeld	15.082	3.330
Maximum	250.000	15.000
Standaarddeviatie	48.940	4.716

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews en die zich in een risicovolle schuldsituatie (N= 102) en in een problematische schuldsituatie (N = 46) bevinden.

Tabel 4.6 laat zien dat huishoudens met problematische schulden vaker achterstallige rekeningen voor relatief hogere bedragen hebben dan huishoudens met een risico op problematische schulden. Ook staan ze gemiddeld voor een groter bedrag rood en hebben ze een hoger doorlopend krediet of een persoonlijke lening. Daar staat tegenover dat huishoudens met problematische schulden gemiddeld voor een wat lager bedrag een gespreide afbetaalregeling voor de cre-

ditcard hebben. Ook is de lening bij familie, vrienden of kennissen lager en staat er een kleiner bedrag open vanwege kopen op afbetaling.

4.3.3 Beleving van de schulden

In de diepte-interviews is met de respondenten gesproken over de ervaren last van het hebben van betalingsachterstanden en/of rood staan.

Tabel 4.7 Beleving van schulden van huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden

	Risico op problematische schulden	Problematische schulden
Ervaren last van het hebben van betalingsachterstanden en/of rood staan		
(Zeer) zware last	38%	60%
Enigszins een last	36%	31%
Helemaal geen last	26%	8%

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews en die zich in een risicovolle schuldsituatie (N = 102) en in een problematische schuldsituatie (N = 46) bevinden.

Tabel 4.7 laat duidelijk zien dat de ernst van de financiële situatie samenvalt met de ervaren last. Een ruime meerderheid van de huishoudens in een problematische schuldsituatie ervaart het hebben van betalingsachterstanden als een zware of zeer zware last. Van de huishoudens in een risicosituatie geldt dit voor 38%. Opvallend is dat 8% van de huishoudens in een problematische schuldsituatie geen enkele last ervaart. Een relatief groot deel van 26% van de huishoudens in een risicosituatie zegt geen last te ervaren.

4.4 Conclusie

In dit hoofdstuk kwam aan bod op welke achtergrondkenmerken huishoudens met en zonder (een risico op) problematische schulden van elkaar verschillen. Daarnaast is op hoofdlijnen beschreven welke veranderingen sinds 2009 plaats hebben gehad.

Huishoudens met en zonder (risico op) problematische schulden

Huishoudens met kinderen zijn oververtegenwoordigd in de risicogroep ten opzichte van de groep zonder risico. Vergeleken met huishoudens zonder risico op problematische schulden werkt men binnen de risicogroep vaker fulltime. Huishoudens met (een risico op) problematische schulden hebben vaker achterstallige rekeningen en staan voor hogere bedragen rood. Wanneer ze in het bezit zijn van een creditcard, maken ze voor hoge bedragen gebruik van gespreide afbetaling. Huishoudens zonder risico hebben voor hogere bedragen geld geleend bij vrienden en hebben voor hogere bedragen op afbetaling gekocht.

Vergeleken met het voorgaande onderzoek zijn huishoudens met (een risico op) problematische schulden hoger opgeleid, hebben ze een hoger inkomen en wonen ze vaker in een woonschip. De verschillen tussen huishoudens met en zonder (risico op) problematische schulden zijn in 2012 kleiner dan in 2009.

De huishoudens die volgens onze criteria geen risico lopen op problematische schulden zijn in 2012 in financieel zwaarder weer terecht gekomen. Een kwart van de huishoudens zonder risico geeft aan niet in staat te zijn om onverwachte aankopen te doen van 850 euro. In 2009 lag dit aandeel op krap een vijfde. Huishoudens zonder risico krijgen meer achterstanden, maar lijken geen buffer op te bouwen. Uit onze analyses blijkt dat deze huishoudens in 2012 voor hogere bedragen zijn gaan kopen op afbetaling en meer besteden aan het aflossen van creditcardschulden.

Huishoudens in een risicosituatie lijken in 2012 juist iets voorzichtiger te zijn geworden. Ze sluiten minder leningen af en hebben minder vaak een creditcard. Ook geven ze minder vaak aan achterstallige rekeningen te hebben gehad de afgelopen 12 maanden en kopen voor lagere bedragen op afbetaling. Wel heeft een gelijk en fors aandeel van deze huishoudens de mogelijkheid om rood te staan. Uit onze analyses blijkt dat zij op deze rekeningen in 2012 voor hogere bedragen rood staan dan in 2009.

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

Huishoudens met problematische schulden bestaan gemiddeld genomen vaker uit vrouwen en alleenstaanden. Ook zijn deze huishoudens gemiddeld lager opgeleid en wonen vaker in een huurhuis. Het aandeel mensen dat niet werkt is oververtegenwoordigd onder de groep die zich in een problematische schuldsituatie bevindt. Hetzelfde geldt voor het aandeel mensen met een netto maand inkomen van minder dan 1.000 euro. Zoals verwacht hebben huishoudens met problematische schulden meer betalingsachterstanden dan huishoudens in de risicogroep. Ze staan voor een groter bedrag rood en moeten voor een groter bedrag aan creditcardschulden aflossen. Opvallend groot is het verschil tussen het bedrag dat men heeft geleend door middel van een doorlopend krediet of persoonlijke lening. Huishoudens met problematische schulden lenen meer dan twee keer zoveel in vergelijking met huishoudens in een risicosituatie.

Vergeleken met het voorgaande onderzoek zijn de verschillen tussen de twee groepen huishoudens groter geworden. Huishoudens in een problematische schuldsituatie hebben hun positie ten opzichte van 2009 zien verslechteren. Huishoudens in een problematische schuldsituatie zijn in 2012 vaker niet werkzaam en vallen vaker in de laagste inkomens- en opleidingscategorie. Ze staan voor hogere bedragen rood dan in 2009.

Vergeleken met 2009 valt op dat beide typen huishoudens minder leningen, doorlopende kredieten en creditcards afsluiten. Wel is de gemiddelde roodstand en de creditcardschuld bij beide groepen huishoudens fors toegenomen sinds 2009.

Meer huishoudens in een risicosituatie beschikken in 2012 over een financiële buffer. Veertig procent van de huishoudens in deze groep geeft aan in staat te zijn om onverwachte noodzakelijke aankopen te doen van 850 euro. In 2009 gold dit slechts voor een kwart van deze huishoudens

5. Het ontstaan van een schuldsituatie

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de oorzaken voor het ontstaan van (een risico op) een schuldsituatie. Dit is in kaart gebracht door in interviews te vragen naar de inkomsten en uitgaven van huishoudens, maar ook naar leningen, betalingsachterstanden en roodstand en het ontstaan van deze situaties. De voorgaande hoofdstukken beschreven de data op kwantitatieve wijze. Dit en de volgende twee hoofdstukken leggen de nadruk op achtergronden van schuldenproblematiek. Om informatie over deze achtergrond te verkrijgen zijn 180 huishoudens geïnterviewd. Deze diepte interviews zijn op kwalitatieve wijze geanalyseerd.

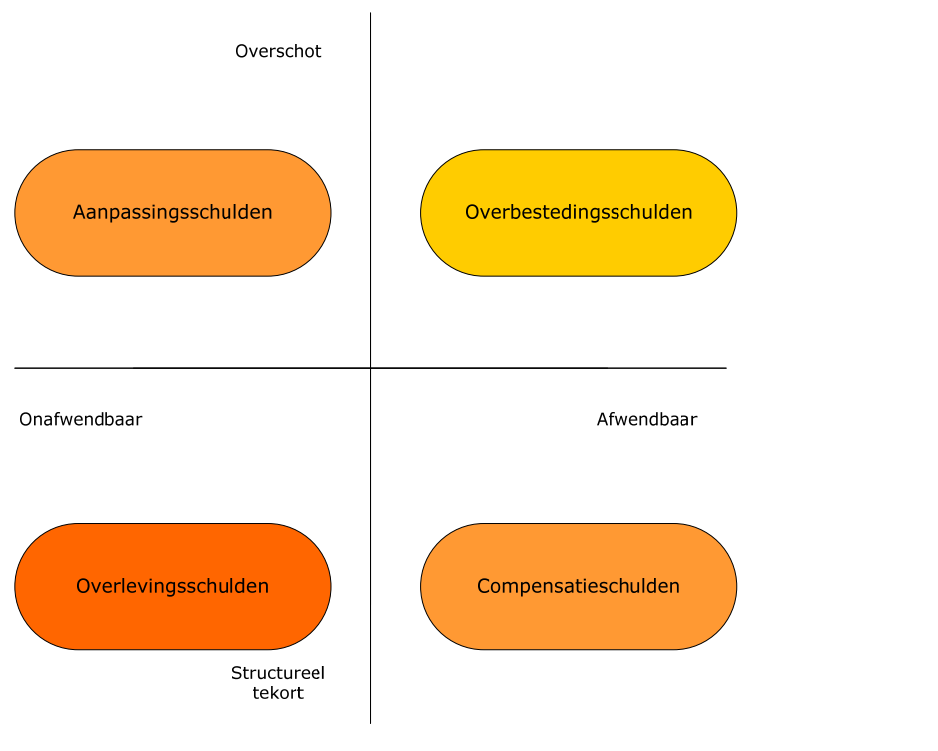
De volgende paragraaf beschrijft kort de typen schulden zoals die in het onderzoek uit 2009 zijn geïntroduceerd. Dit wordt gevolgd door profielen van huishoudens. Hier komen ook eventuele verschillen ten opzichte van de bevindingen uit het voorgaande onderzoek aan bod. In de tweede paragraaf bespreken we de belangrijkste oorzaken voor het ontstaan van problematische schulden.

5.2 Indeling in typen schulden

Een veel gebruikt instrument bij het typeren van huishoudens met (een risico op) problematische schulden is de indeling die De Greef (1992) heeft opgesteld. Na het kort uiteen zetten van de typen, vormt deze indeling de leidraad om verschillende profielen van huishoudens te onderscheiden. Huishoudens met een risico op problematische schulden en huishoudens met daadwerkelijk problematische schulden behandelen we apart.

De Greef maakt bij zijn typering van huishoudens onderscheid op twee dimensies: de noodzakelijkheid van kredietbehoefte en het beschikbare huishoudbudget. Zijn de kosten die een huishouden maakt niet-noodzakelijke, afwendbare kosten of noodzakelijke, onafwendbare kosten? En is sprake van een structureel tekort of juist een overschot? Dit levert vier typen schulden op die worden weergegeven in figuur 5.1.

Figuur 5.1 Indeling in vier typen schulden



Bron: De Greef, bewerking 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 gebruiksgoederen vervangen moeten worden is daar geen geld voor. Om dergelijke zaken toch aan te 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.

De interviewers hebben na afloop van het interview de respondenten beschreven aan de hand van de type-indeling die door De Greef is opgesteld. Niet in elk geval is het mogelijk om de respondent bij één bepaald type in te delen. De perceptie van de interviewers is in de kwalitatieve analyse meegenomen.

5.3 Profielen van huishoudens met een risico op problematische schulden

Het voorgaande onderzoek naar huishoudens met (een risico op) problematische schulden maakte duidelijk dat, binnen de vooraf bepaalde groepen, subgroepen te onderscheiden zijn. In deze paragraaf komt naar voren of de subgroepen in 2012 stand houden of dat er veranderingen zijn opgetreden.

Binnen de risicogroep onderscheidde het voorgaande onderzoek huishoudens met een hoog inkomen en huishoudens met een modaal inkomen. In 2012 is opnieuw sprake van een verschil tussen de modale en hoge inkomens. Op basis van de onderzoeksresultaten uit 2012 wordt hier een derde profiel aan toegevoegd, namelijk huishoudens die een beneden modaal inkomen hebben.

5.3.1 A. Een bovenmodaal inkomen

Deze groep bestaat voornamelijk uit paren en een meerderheid heeft ook kinderen. De kostwinner heeft vaak een fulltime baan en ook de partner werkt vaak fulltime of parttime. Binnen deze groep risicohuishoudens met een relatief hoog inkomen zijn dan ook veel tweeverdieners aanwezig.

De huishoudens binnen dit profiel hebben overwegend koopwoningen, slechts een enkeling beschikt over een huurwoning. Men heeft beschikking over minimaal één spaarrekening en de spaartegoeden zijn gemiddeld genomen hoger dan de bedragen van huishoudens uit de andere profielen.

Het financiële probleem wordt zichtbaar als gekeken wordt naar de achterstanden. De huishoudens zijn vooral persoonlijke leningen aangegaan. Ook is er soms sprake van afbetalingsregelingen voor creditcardschulden. Anders dan bij het onderzoek uit 2009 komen in 2012 nauwelijks afbetalingsregelingen voor andere achterstanden binnen dit profiel voor. Daar staat tegenover dat een ruime meerderheid wel voor aanzienlijke bedragen roodstaat.

Gemiddeld genomen besteden de respondenten met hoge inkomens een kleiner deel van het inkomen aan de vaste lasten dan de respondenten uit de profielen met modale en beneden modale inkomens. Daarmee bestaat dus ruimte om te sparen. Desondanks maken de hoge leningen de situatie wel degelijk risicovol. Hierbij moet ook in ogenschouw genomen worden dat bijna alle huishoudens binnen dit profiel over een koophuis beschikken. Een plotselinge terugval in inkomen, om wat voor reden dan ook, kan het aflossen van een lening of hypotheek bemoeilijken. De veelvoorkomende roodstand geeft aan dat de huishoudens uit-

gaven doen waaraan niet altijd direct kan worden voldaan. Bij een terugval in inkomens kan de hoge roodstand voor problemen zorgen.

De meeste huishoudens met dit profiel behoren tot het type **overbestedings-schulden**

Getrouwd stel, beiden parttime werkzaam, beiden eigen bedrijf aan huis.

Zowel de respondent als de partner heeft een eigen bedrijf aan huis. Om beide praktijken op te starten en te onderhouden zijn flinke kosten gemaakt. De respondent heeft vanuit zijn vorige werk ervaring met financiën, maar volgt nog een opleiding. Het stel heeft in financieel betere tijden vier verschillende persoonlijke leningen afgesloten (een totaal resterend bedrag van bijna €63.000,-). Daarnaast heeft het stel op drie rekeningen spaartegoed (samen bijna €15.000,-). Ze hanteren een wat hogere levensstandaard dan het inkomen momenteel toelaat, getuige de luxe vakanties en het aanschaffen van luxe gourmetstellen. Het stel ziet de leningen als investering in het eigen bedrijf en geeft aan vol vertrouwen te zijn wat de toekomst betreft.

5.3.2 B. Modaal inkomen

Een andere belangrijke groep binnen de risicogroep zijn de huishoudens met een maandelijks huishoudinkomen tussen de €1.700,- en €3.000,-. Net als de huishoudens met hoge inkomens beschikt een meerderheid van de kostwinners over een fulltime baan. Anders dan de hoge inkomens, verkrijgen enkele respondenten binnen dit profiel inkomsten uit een uitkering. Een ander verschil met de risicohuishoudens met een bovenmodaal inkomen bestaat uit het feit dat de huishoudens binnen dit profiel veel vaker bestaan uit alleenstaanden. Sommigen huishoudens bestaan uit een alleenstaande met kinderen.

Loon uit arbeid vormt ook voor dit profiel de belangrijkste bron van inkomsten. Sommigen doen een beroep op huurtoeslag of zorgtoeslag. Het aantal respondenten met koopwoningen en het aantal met huurwoningen is binnen dit profiel in evenwicht. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan op minimaal één spaarrekening een tegoed te hebben. Het gemiddelde tegoed op deze spaarrekeningen is een aanzienlijk stuk lager dan bij de risicohuishoudens met een bovenmodaal inkomen.

Kijkend naar de schulden, wordt duidelijk dat ook de respondenten binnen dit profiel vaak persoonlijke leningen afsluiten. Ten opzichte van de risicohuishoudens met een bovenmodaal inkomen sluiten de huishoudens binnen dit profiel vaker afbetalingsregelingen af met UWV, Belastingdienst, gemeente, energieleverancier, et cetera. Ook komt kopen op afbetaling vaker voor dan bij de bovenmodale groep.

Hoewel de gemiddelde hoogte van de leningen lager ligt dan voor de bovenmodale groep is alsnog sprake van een fors bedrag aan leningen. Sommige huishoudens in dit profiel hebben betalingsachterstanden opgelopen, voornamelijk op het gebied van elektriciteit, gas en water en de ziektekostenverzekering. In meer dan de helft van de gevallen is de achterstand ten tijde van het interview al weggewerkt. Ook binnen dit profiel komt bij een ruime meerderheid van de huishoudens roodstand voor. De gemiddelde hoogte van de roodstand is echter bijna twee keer lager dan voor de hoge inkomens.

De risicovolle situatie is te verklaren doordat de respondenten een groot deel van het inkomen moeten besteden aan de relatief hoge vaste lasten. Door het lagere inkomen en relatief hoge vaste lasten is slechts een klein deel van het inkomen te besteden aan variabele lasten. Van dit kleine deel inkomen wat besteedbaar is voor variabele lasten, moeten de huishoudens vervolgens de leningen, betalingsachterstanden en roodstand afbetalen. Hoewel de hoogte van de leningen en roodstand binnen dit profiel lager ligt dan voor de hoge inkomens, zijn ook de inkomsten lager. Dit maakt dat de hoogte van de leningen ten opzichte van het inkomen nog altijd fors is te noemen. Hierdoor blijft weinig ruimte over om te sparen. De huishoudens hebben om deze reden slechts een kleine buffer opgebouwd om tegenslagen en onvoorziene uitgaven op te kunnen vangen. Een kleine tegenslag kan al zorgen voor problemen in de afbetaling van de vaste lasten, waar de afbetaling van leningen en roodstand nog eens bovenop komt. Dit kan voldoende zijn om van een risicovolle situatie in een problematische situatie terecht te komen.

De huishoudens in dit profiel zijn niet direct in te delen bij één bepaald type schuldenaar. Binnen dit profiel komen **alle typen schuldenaren** voor. Een kleine meerderheid kan onder het type **aanpassingsschulden** worden geschaard.

Alleenstaande vrouw met schoolgaande zoon, werkt parttime voor 24 uur per week
De vrouw woont met haar zoontje in een koopwoning in hartje Baarn. Door parttime te werken verkrijgt ze een redelijk inkomen, maar een groot deel van haar inkomen gaat naar vaste lasten vanwege twee hypotheekleningen. Hierdoor blijft slechts een klein deel van het inkomen over voor variabele lasten, bijvoorbeeld om te sparen. Daarnaast is ze twee persoonlijke leningen aangegaan. Hoewel de hoogte van het totale resterende bedrag voor de twee persoonlijke leningen is te overzien, maken hoge vaste lasten dat ze niet in staat is haar creditcardschuld af te lossen. Er blijft maandelijks weinig geld over. Dat de vrouw moeite heeft met het aanpassen van haar uitgavenpatroon blijkt uit de kosten die gemaakt zijn voor het lidmaatschap van haar zoontje bij een golfclub en het willen kopen van merkkleding. Hoewel ze niet onder de situatie gebukt gaat, geeft ze aan er wel over na te denken.

5.3.3 C. Beneden modaal inkomen

Het derde profiel binnen de risicogroep bestaat uit huishoudens met een beneden modaal inkomen (minder dan €1.700,-). Een grote meerderheid van de respondenten binnen dit profiel is niet werkzaam. Een klein aantal van deze niet werkzame respondenten is met pensioen of de VUT, maar de meesten geven aan arbeidsongeschikt of werkloos/werkzoekend te zijn. Daarnaast zijn deze respondenten bijna allemaal alleenstaand, waardoor niemand anders bijdraagt aan het inkomen. Het aantal respondenten dat een uitkering ontvangt overstijgt ruim het aantal dat loon uit arbeid als belangrijkste inkomstenbron heeft. Van de respondenten die een uitkering ontvangen, krijgt de grootste groep een bijstandsuitkering. Ook ontvangt een meerderheid huurtoeslag en zorgtoeslag. Slechts een klein aantal huishoudens bestaat uit stellen. Het aantal huishoudens met spaartegoed op minstens één rekening ligt binnen deze groep aanzienlijk lager dan bij de huishoudens met een modaal inkomen. De gemiddelde hoogte van het spaartegoed is ongeveer gelijk aan dat van de modale inkomens.

Huishoudens binnen dit profiel hebben veel persoonlijke leningen afgesloten. De respondenten kopen meer op afbetaling en er zijn meer afbetalingsregelingen met diensten getroffen dan bij andere profielen binnen de risicogroep. De gemiddelde hoogte van deze leningen is aanzienlijk lager dan voor de risicohuishoudens met modale en bovenmodale inkomens. Hoewel ook binnen dit profiel een meerderheid roodstaat, is dit aantal kleiner in verhouding met de andere profielen binnen de risicogroep. Betalingsachterstanden komen binnen dit profiel structureel voor. Zo heeft bijna de helft van de huishoudens een betalingsachterstand op elektriciteit, gas en water, maar ook de ziektekostenverzekering is in bijna de helft van de gevallen niet op tijd betaald. Daarnaast moet een aantal van de huishoudens belastinggeld terugbetalen en heeft een klein aantal nog rekeningen open staan met betrekking tot huur/hypotheek.

Het gemiddelde bedrag dat de huishoudens binnen dit profiel maandelijks aan huur moeten betalen ligt lager dan voor de huishoudens uit het profiel met modale inkomens. Van alle huishoudens binnen de risicogroep betalen de huishoudens in dit profiel in verhouding het meest aan vaste lasten. Hoewel de vaste lasten lager liggen ten opzichte van de andere profielen binnen de risicogroep, liggen de totale inkomsten ook een stuk lager. De respondenten moeten dan ook een groot deel van de inkomsten reserveren voor de afbetaling van de vaste lasten. Net als voor de modale inkomens blijft voor dit profiel slechts een klein deel van het inkomen over om variabele lasten te betalen. Voor deze huishoudens blijft zelfs nog minder ruimte over om te sparen en een buffer op te bouwen voor onvoorziene uitgaven. Dit valt ook op te maken uit de veelheid aan achterstallige betalingen en hogere roodstand die zich voordoen binnen dit profiel. Dat deze huishoudens zich nog meer dan de modale inkomens op de rand van problematische schulden bevinden, is niet zozeer het gevolg van het lage inkomen als het feit dat een grote meerderheid op dit moment al niet werkzaam en alleenstaand is. Een kleine tegenslag of terugval in het inkomen is op geen enkele wijze op te vangen en zal dan ook leiden tot een problematische situatie.

De meeste huishoudens met dit profiel behoren tot het type **overlevings-schulden**.

Stel zonder kinderen, beiden zijn arbeidsongeschikt.

Het stel geeft aan dat de financiële situatie al sinds 1979 slecht is. De respondent krijgt sinds zijn ongeval in de bouw een uitkering waarvan zij beiden rond moeten komen. Want ook de vrouw is door een ernstige ziekte in het verleden niet in staat om te werken. Het stel heeft een persoonlijke lening afgesloten bij de DSB-bank. Door toenemende zorgkosten voor beiden blijft er geen geld over om deze lening af te lossen. Zodoende kan alleen de rente worden betaald (tussentijds verhoogd van 6% naar 12%) en hebben ze een afbetalingsregeling met de Wehkamp moeten treffen toen de wasmachine kapot ging. Deze kan wel worden afgelost, maar meneer geeft aan dat hij maandelijks €190,- overhoudt om van te leven: 'het is maar goed dat er winkels als de Lidl en de Aldi zijn'. Zonder een financieel overzicht te maken zou het stel al aan het begin van de maand rood staan.

5.4 Profielen van huishoudens met problematische schulden

Binnen de huishoudens met problematische schulden zijn drie profielen te onderscheiden:

- huishoudens met een modaal inkomen
- huishoudens met een beneden modaal inkomen
- huishoudens in de schuldhulpverlening die net genoeg geld hebben om te overleven.

5.4.1 D. Ongeveer modaal

Het eerste profiel bestaat uit huishoudens met een maandelijks huishoudinkomen tussen de € 1.700,- en € 3.000,-. Deze huishoudens verkrijgen inkomsten uit loon uit arbeid en werken veelal parttime of fulltime. In veel van de gevallen is dit aangevuld met toeslagen en belastingteruggave. Vaak gaat het om (getrouwde) paren met kinderen ouder dan zes jaar. Binnen dit profiel beschikken huishoudens vaak over een koophuis. De gemiddelde hoogte van de resterende hypotheekschuld is ongeveer gelijk aan die van de modale inkomens uit de risico-groep. Slechts de helft van de huishoudens heeft een spaarrekening, maar gemiddeld genomen is het spaartegoed op deze rekening aanzienlijk.

Kijkend naar de schulden van huishoudens binnen dit profiel valt op dat een meerderheid van de huishoudens meer dan één lening heeft afgesloten. De totale omvang van de leningen is relatief hoog. Er is ook sprake van afbetalingsregelingen, in een enkel geval van € 12.000,-. Soms hebben huishoudens een persoonlijke lening of leningen bij familie en vrienden. Vooral voor de hoogste lening is de gemiddelde hoogte van het resterend bedrag fors te noemen. Voor de andere leningen ligt dit bedrag een stuk lager.

Binnen dit profiel komen achterstallige betalingen regelmatig voor en ook hier zijn de bedragen fors te noemen. Het gaat vaak om rekeningen met betrekking tot elektriciteit/gas/water en ziektekosten. In enkele gevallen moeten de respondenten de Belastingdienst terugbetalen. De achterstallige rekening zijn in de meeste gevallen niet afbetaald op het moment van interviewen. Alle huishoudens binnen dit profiel staan rood, maar de gemiddelde hoogte hiervan is de laagste van alle profielen.

Wat in dit profiel naar voren komt, is dat het inkomen in de meeste gevallen niet toereikend lijkt om alle vaste lasten te betalen. Dit blijkt ook uit de vele achterstallige rekeningen die voorkomen. Er blijft niets over voor het betalen van variabele lasten. Daarnaast hebben de huishoudens vaak een forse lening. Opvallend is dan ook dat gemiddeld genomen de schuldenlast extreem hoog is. De respondenten binnen dit profiel hebben geen ruimte om de leningen en betalingsachterstanden weg te werken en ook sparen lijkt er niet in te zitten. Toch heeft een enkel huishouden wel spaartegoed. Doordat het inkomen niet toereikend is om aan alle financiële verplichtingen te voldoen, lopen de achterstanden op en is sprake van een problematische situatie.

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

Getrouwd stel met vier kinderen, respondent werkt fulltime en partner werkt parttime. Hoewel beide partners werken komt het totale netto inkomen maar net boven de €2.500,-. Bijna het volledige inkomen moet worden besteed aan de vaste lasten. Er blijft dus geen geld over om te sparen. Daarnaast is sprake van hoge kosten voor vier thuiswonende kinderen. Het stel heeft twee leningen afgesloten, waarvan één bij familie/vrienden voor een bedrag van €5.000,-. Want, zo zegt de respondent 'we helpen elkaar, familie, vrienden'. Door een langdurig te laag inkomen om alle noodzakelijke uitgaven te kunnen bekostigen, heeft het stel schulden moeten maken. De respondent geeft aan dat zijn schulden niet zo hoog zijn en dat hij vertrouwen heeft dat de situatie opgelost wordt. Zo bezuinigen ze op eten en kleding, maar zeggen ze vakantie nodig te hebben om even onder de last vandaan te komen.

5.4.2 E. Beneden modaal

Binnen de groep met problematische schulden zijn ook huishoudens te onderscheiden met een maandelijks huishoudinkomen lager dan het modale inkomen van ongeveer € 1.700,-. Binnen deze groep wordt soms fulltime, maar vaker parttime of helemaal niet gewerkt: een groot deel heeft inkomsten uit uitkeringen en toeslagen. De huishoudens bestaan voornamelijk uit alleenstaanden wonend in een huurhuis. Een minderheid van de huishoudens heeft een spaarrekening en de hoogte van deze spaartegoeden liggen ver uit elkaar. Zo is er één persoon die een spaartegoed van €30.000,- heeft. Deze respondent heeft geen inkomen, maar leeft van zijn spaargeld tijdens de opstartfase van zijn eigen bedrijf.

De huishoudens binnen dit profiel hebben een beperkt aantal niet afbetaalde leningen. Ook is er vaak sprake van kopen of afbetaling. Achterstallige betalingen die voorkomen hebben vaak betrekking op de ziektekostenverzekering. Een meerderheid van de respondenten heeft roodstand, maar de gemiddelde hoogte van deze roodstand ligt onder de €500,-.

Hoewel de gemiddelde hoogte van de leningen lager ligt dan voor de modale inkomens binnen de problematische groep, hebben de respondenten binnen deze groep nog hogere vaste lasten. Van de profielen die tot nu toe beschreven zijn, besteden de respondenten binnen dit profiel in verhouding het grootste deel van het inkomen aan vaste lasten. Het is duidelijk dat voor alle respondenten geldt dat het inkomen niet toereikend is om deze vaste lasten te betalen. Er blijft geen ruimte over om aan variabele lasten te voldoen en daarmee leningen, achterstallige rekeningen en roodstand af te lossen. Daar komt bij dat het merendeel van de respondenten alleenstaand is en daarmee ook niet kunnen terugvallen op het inkomen van een partner.

Ook hier zijn de huishoudens niet in te delen bij één bepaald type schuldenaar. De huishoudens bevinden zich het meest op de **grens tussen aanpassingsschulden en overlevingsschulden**.

Alleenstaande vrouw, geen kinderen, fulltime aan het werk.

De vrouw had samen met haar ex-partner een eigen zaak, maar moest zich laten uitkopen vanwege de echtscheiding. Omdat ze geen recht op uitkering had opgebouwd, had ze te maken met een sterke terugval in inkomen. Inmiddels heeft ze ander werk gevonden en via haar baas kunnen regelen dat ze voor één dag in de week een studie kan volgen. Dit maakt wel dat haar salaris ook een dag wordt gekort. Alle vaste lasten moeten ondertussen wel worden betaald en ook moeten onderhoudskosten worden gemaakt voor haar auto, welke nodig is voor haar werk. De vrouw heeft één persoonlijke lening afgesloten waarvan het resterend bedrag is te overzien. De vaste lasten overstijgen het inkomen en er blijft daarom geen ruimte over om de lening af te betalen en te sparen. Ze heeft ook te maken met roodstand en een kleine betalingsachterstand. De vrouw geeft aan dat haar situatie 'te doen' is, maar ze moet altijd de afweging maken of ze iets echt nodig heeft.

5.4.3 F. In schuldhulpverlening

Binnen de huishoudens die op dit moment schuldhulpverlening ontvangen bevinden zich veel huishoudens met zeer lage inkomens. Binnen veel van deze huishoudens is men afhankelijk van een bijstandsuitkering. Een meerderheid is alleenstaand en ongeveer de helft heeft kinderen. Huishoudens binnen dit profiel wonen meestal in een huurwoning. Slechts één respondent heeft aangegeven een spaartegoed te hebben, een tegoed van €200,-.

Voor de huishoudens binnen dit profiel ligt het aantal leningen op het moment van het interview laag, evenals de gemiddelde hoogte van het resterend bedrag. De leningen die zijn afgesloten hebben voornamelijk betrekking op afbetalingsregelingen aan UWV/Belastingdienst/gemeenten of diensten. Binnen dit profiel doet zich op het moment van interviewen een groot aantal achterstallige rekeningen voor. In alle gevallen moeten de respondenten nog meer dan één achterstallige betaling voldoen. Achterstanden op huur, elektriciteit/gas/water, ziektekosten en telefoonrekeningen komen veelvuldig voor en zijn over het algemeen nog niet voldaan. Van roodstand is zelden sprake.

De meeste huishoudens met dit profiel behoren tot het type **aanpassings-schulden**.

Alleenstaande man, niet werkzaam en in de hulpverlening.

De man heeft vanwege fysieke klachten zijn werk als stratenmaker moeten opgeven en is arbeidsongeschikt verklaard. Hij heeft geen partner met een inkomen waar hij op kon terugvallen. Hij zit in de schuldhulpverlening en kreeg in 2011 zakgeld ter waarde van €40,- per week, waarvan hij zijn boodschappen moest doen. De man heeft geen roodstand en geen achterstallige betalingen meer, maar hij heeft wel een forse schuldenlast. Zijn budget wordt beheerd door de GKB, maar hij wil graag naar een andere instantie.

5.5 Typen oorzaken

Uit de profielbeschrijvingen werd duidelijk dat de schuldenproblematiek niet voor iedereen gelijk is. Ook de oorzaken voor het ontstaan van de schulden verschillen. Deze paragraaf besteedt aandacht aan de oorzaken voor het ontstaan van (een risico op) problematische schulden.

Aan de respondenten is tijdens het interviews gevraagd wat de oorzaak is voor het ontstaan van de schulden. De interviewer heeft het antwoord vervolgens geplaatst in een of meer van zeven categorieën. Op deze wijze is voor elk van de groepen in kaart gebracht welke oorzaken zijn aan te wijzen voor het ontstaan van de situatie. Hieruit komt naar voren dat schuldsituaties zelden het gevolg zijn van één oorzaak.

Tabel 5.1 Oorzaak voor de schulden volgens respondenten in verschillende typen huishoudens.

	Risico op schulden (groep 2)	Problematische schulden, geen schuldhulpverlening (groep 3)	Problematische schulden, schuldhulpverlening (groep 4)
Te hoge uitgaven	29%	29%	9%
Andere problemen in het gezin (verslavingen etc.)	2%	8%	31%
Plotselinge terugval in inkomen	26%	40%	82%
Weinig financiële kennis en overzicht	4%	17%	9%
Slordigheid/nalatigheid/laconiek met inkomen	23%	24%	25%
Onregelmatige inkomsten	7%	3%	9%
Anders	33%	32%	7%
Totaal	100%	100%	100%
Aantal	87	27	10

Bron: Panteia, 2012. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews en die zich bevinden in een risicovolle of problematische schuldsituatie bevinden.

De tabel laat zien dat huishoudens in de risicogroep naar eigen zeggen vooral te maken hebben met te hoge uitgaven, diverse andere redenen dan de gegeven keuzemogelijkheden en slordigheid/nalatigheid/laconiek met inkomen. Deze antwoorden sluiten aan bij het beeld dat in de vorige paragraaf is geschetst van overbestedingsschulden.

Huishoudens met problematische schulden hebben naar eigen zeggen vooral te maken gehad met een plotselinge terugval in inkomen. Dit sluit aan bij het profiel van aanpassingsschulden. De huishoudens die geen hulp ontvangen geven aan dat daarnaast te hoge uitgaven en diverse andere redenen dan de gegeven

keuzemogelijkheden als oorzaak zijn aan te wijzen. De huishoudens die wel hulp ontvangen geven aan vaker ander soort problemen en slordigheid/nalatigheid/laconiek als oorzaak te beschouwen. Ook komen andere gezinsproblemen binnen deze groep vaker voor (verslavingen en dergelijke).

In de tabel komt naar voren dat een grote rol is weggelegd voor redenen die verschillen van de gegeven keuzemogelijkheden. Dit speelt met name bij de risicogroep en de huishoudens met problematische schulden die geen hulp ontvangen. Uit de gegeven toelichting in de interviews blijkt dat deze andere oorzaken als volgt zijn samen te vatten:

- Er zijn huishoudens die naar eigen zeggen onverwacht geld aan de belastingdienst moeten terugbetalen of een meningsverschil met een leverancier hebben over betalingen. Dit vatten we samen onder de kop 'anders: onverwachte uitgaven'.
- Er zijn huishoudens die te maken hebben met een terugval in toeslagen en bijlagen voor (ouder wordende) kinderen. Dit vatten we samen onder de kop 'anders: (oudere) kinderen'.
- Ten slotte zijn er huishoudens die als zzp'er te maken hebben met een terugval in inkomen door een gebrek aan opdrachten. Dit vatten we samen onder de kop 'anders: gebrek aan opdrachten zzp'ers'.

Het vergelijkbare onderzoek uit 2009 onderscheidde drie hoofdoorzaken. Deze houden stand. Uit de toelichting die de respondenten op deze vraag hebben gegeven, blijkt echter dat een verschuiving heeft plaatsgevonden in de subcategorieën die onder deze thema's vallen. Het onderstaande schema geeft de hoofdthema's weer en laat zien welke subcategorieën onder de hoofdthema's vallen.

Levensstandaard	Gebrekkelig financieel beheer	Terugval in inkomen
<ul style="list-style-type: none"> - Te hoge uitgaven 	<ul style="list-style-type: none"> - Weinig financiële kennis en overzicht - Slordigheid, nalatigheid, laconiek met inkomen - Anders: onverwachte uitgaven - Te hoge uitgaven - Onregelmatige inkomsten 	<ul style="list-style-type: none"> - Ziekte, arbeidsongeschiktheid - Ontslag, werkloosheid, ontslag - Echtscheiding - Onregelmatige inkomsten - Anders: (oudere) kinderen - Anders: gebrek aan opdrachten zzp'ers

Te hoge uitgaven als oorzaak komen bij zowel levensstandaard als gebrekkelig financieel beheer terug. Te hoge uitgaven zijn namelijk te verklaren vanuit het niet willen aanpassen van het uitgavenpatroon, maar ook vanuit het gebrek aan overzicht.

Er is onderscheid te maken tussen oorzaken die te maken hebben met life style (te hoge uitgaven, slordigheid, etc.) en life events (ziekte, ontslag, echtscheiding).

5.5.1 Levensstandaard

Het voorgaande onderzoek uit 2009 wees een te hoge levensstandaard aan als belangrijke oorzaak voor (het risico op) het ontstaan van een problematische schuldsituatie. Het doen van aankopen waar op dat moment geen geld beschikbaar voor is, is ook op dit moment in veel gevallen een belangrijke oorzaak voor het ontstaan van schulden.

Vooraf huishoudens die behoren tot de modale tot hoge inkomens zeggen dat te hoge uitgaven oorzaak zijn voor het oplopen van betalingsachterstanden en roodstand. Het belangrijkste deel van deze groep bestaat uit huishoudens uit de risicogroep. Uit de toelichting op de vraag blijkt dat veel respondenten grote bedragen besteden aan luxe aankopen als vakanties, auto's, interieur of elektronica. Ook het doen van dure dagelijkse boodschappen kan leiden tot roodstand. Veel respondenten binnen deze groep lijken niet bereid te zijn het uitgavenpatroon aan te passen aan de inkomsten en te sparen voor niet-noodzakelijke uitgaven. Vaak zijn respondenten er van overtuigd dat een achterstallige betaling of roodstand niet kan leiden tot een problematische situatie. Veel respondenten beschouwen roodstand als normaal en gebruiken de mogelijkheid als standaard extra kredietruimte.

Typerend voor huishoudens met een te hoge levensstandaard is wat in de gedragseconomie 'rampbijziendheid' en een zelfbeheersingsprobleem wordt genoemd.¹ Men heeft een (te) positief beeld over de eigen toekomst. Respondenten gaan er van uit de negatieve balans op korte termijn om te kunnen zetten naar een positieve balans door middel van salaris, vakantiegeld of een 13e maand.

Getrouwd stel, jonge kinderen, respondent fulltime werkzaam, partner parttime werkzaam

De totale netto inkomsten voor het huishouden zijn zeer goed te noemen. Er is een afbetalingsregeling met een overheidsinstantie voor een bedrag dat te overzien is en er zijn verder geen achterstallige betalingen. Daarnaast hebben ze flink wat spaartegoed verdeeld over twee spaarrekeningen. Uit het interview blijkt dat de respondent bewust met geld omgaat. Om deze reden is besloten de kinderopvang met een dag te verminderen. Toch staat het stel regelmatig rood voor een fors bedrag en lijken ze teveel uit te geven bij het goede inkomen dat ze hebben. De respondent geeft aan dat hij tijdens de kerstvakantie op wintersport is geweest en in de maand erna zijn zomervakantie heeft betaald. Hij zegt deze roodstand steeds weer weg te kunnen werken met het vakantiegeld dat hij in mei zal ontvangen en de 13e maand in december.

5.5.2 Gebrekkig financieel beheer

Kijkend naar de toelichting van de respondenten op het ontstaan van de schulden komt naar voren dat een groot deel van de antwoorden betrekking hebben op het niet vaardig omgaan met geld.

Slecht financieel overzicht

Om zeer uiteenlopende redenen is een slecht financieel overzicht regelmatig een oorzaak voor betalingsachterstanden en roodstand. Veel respondenten zijn niet

¹ H. Prast, *De emotie-economie: de mythe van de persoonlijke financiële planning*, Tilburg 2005.

bezig om de inkomsten en uitgaven in kaart brengen. Sommigen gaan er van uit dat het inkomen toereikend is om alle uitgaven te kunnen dekken of men is niet overtuigd van de noodzaak om een overzicht te hebben. Dit komt vaak voor in de risicogroep en er is sprake van laconiek gedrag met inkomen. Een enkeling maakt zelfs heel bewust de afweging om op vakantie te gaan en niet de huur te betalen.

Getrouwd stel, kinderen, respondent fulltime werkzaam, partner parttime werkzaam
Het stel staat regelmatig rood voor een fors bedrag en hebben twee persoonlijke leningen. De hoogte van het resterend bedrag aan leningen en roodstand is te overzien gezien het redelijke inkomen. De risicosituatie ontstaat doordat de respondent en zijn partner de noodzaak niet inzien van het overzichtelijk beheren van de financiën. Hij verwacht niet werkloos te worden en kan met zijn salaris de opgelopen achterstand altijd inhalen. De respondent geeft aan dat hij en zijn vrouw beiden boodschappen betalen met het tegoed van één rekening. Doordat ze geen idee hebben wat de ander uitgeeft, komt het regelmatig voor dat ze hierdoor rood komen te staan. Er is sprake van structureel laconiek omgaan met inkomen en de respondent geeft ook aan dat het zijn interesse niet heeft.

In andere gevallen leidt een slecht overzicht over de financiën tot onverwachte uitgaven met betalingsachterstanden of roodstand tot gevolg. Het kan dan gaan om een onverwachte reparatie aan de auto, maar in enkele gevallen ook het terugbetalen van belastinggeld aan de gemeente of Belastingdienst. Ook kan een slecht overzicht leiden tot betalingsachterstanden of roodstand wanneer een aantal betalingen tegelijk plaatsvinden of wanneer niet direct geld beschikbaar is voor aankopen. Het gaat dan in veel gevallen niet eens om luxe goederen.

Eerder werd al genoemd dat de levensstandaard slechts voor een deel een oorzaak is van problematische schulden. Gebrekkig financieel beheer is vaak mede oorzaak voor te hoge uitgaven. Zo komt het onder risicohuishoudens regelmatig voor dat de hoge kosten voor een verhuizing of verbouwing als een verrassing worden ervaren. Een goed overzicht van de financiële verplichtingen op korte en lange termijn voorkomt dat respondenten voor dergelijke verrassingen komen te staan.

Slordigheid en nalatigheid

Ook is het mogelijk dat respondenten slordig of nalatig zijn wat betreft de eigen financiële verplichtingen. Er is dan geen sprake van een overschatting van het eigen inkomen of van uitgaven die gedaan worden zonder dat daarvoor direct geld beschikbaar is. Deze respondenten vergeten wel eens een rekening of raken een acceptgiro kwijt. Hier gaat het vaak om incidentele gevallen waardoor er een betalingsachterstand ontstaat. Over het algemeen zijn huishoudens in staat om deze betalingsachterstanden zonder problemen weg te werken. Bij huishoudens met een risico op problematische schulden kan slordigheid wel een katalysator zijn en de problemen verergeren

5.5.3 Terugval in inkomen

Terugval in inkomsten is de belangrijkste oorzaak voor het ontstaan van problematische schulden. Ziekte of arbeidsongeschiktheid kunnen een terugval in inkomen veroorzaken, maar ook werkloosheid of echtscheiding of (bij een zpp'er)

een gebrek aan opdrachten. Kenmerkend voor dit soort situaties is het exogene karakter. De respondenten hebben in veel gevallen niet direct invloed op de situatie

Ziekte en arbeidsongeschiktheid

Respondenten of partners die niet meer in staat zijn om te werken door ziekte of arbeidsongeschiktheid vormen een belangrijke groep die te maken heeft met een terugval in het inkomen. Uit de interviews komt naar voren dat het aanpassen van het uitgavenpatroon aan de nieuwe situatie lastig is. Vooral bij alleenstaanden levert dit vaak problemen op, omdat er geen mogelijkheid is om de terugval op te vangen met een ander inkomen.

Maar ook in gevallen waar wel een partner aanwezig is, kan ziekte of arbeidsongeschiktheid verstrekkende gevolgen hebben. Wanneer het uitgavenpatroon gebaseerd is op twee inkomens is het ook voor deze huishoudens lastig om aanpassingen te doen. De helft van de respondenten kan een terugval in inkomen opvangen met het inkomen van de partner, maar voor de andere helft bestaat deze mogelijkheid niet omdat ook de partner arbeidsongeschikt of werkloos is.

Huishoudens waarin een of meer zieken of arbeidsongeschikten een uitkering ontvangen, moeten met aanzienlijk minder geld aan dezelfde financiële verplichtingen voldoen. Deze verplichtingen zijn aangegaan in tijden dat het financieel beter ging en vormen in de nieuwe situatie een grote last. Het kost deze respondenten enige tijd om hun uitgavenpatroon aan te passen aan de nieuwe financiële situatie en soms slaagt men hier helemaal niet in. Daar komt bij dat een meerderheid niet beschikt over een buffer in de vorm van spaartegoed. Hoge vaste lasten of onverwachte uitgaven kunnen om deze reden leiden tot betalingsachterstanden en roodstand. In het geval van overlijden moeten ook vaak extra kosten worden gemaakt.

Opvallend is dat ziekte of arbeidsongeschiktheid regelmatig wordt genoemd in combinatie met een beperkt financieel overzicht. Dit wordt verklaard doordat een respondent na het ziek worden of overlijden van een partner plotseling zelf de financiën moet beheren.

Ontslag en werkloosheid

Uit de interviews blijkt dat werkloosheid vooral voor alleenstaanden zonder kinderen een aanleiding kan zijn voor problematische schulden. Net als bij arbeidsongeschiktheid geldt ook hier dat huishoudens met één inkomen niet kunnen terugvallen op het inkomen van een partner. Dezelfde uitgaven met minder inkomen, een langdurig laag inkomen als gevolg van werkloosheid of het moeten doen van (onverwachte) noodzakelijke uitgaven, leiden ertoe dat betalingsachterstanden en roodstand ontstaan.

Echtscheiding

Ook voor huishoudens die te maken hebben gehad met een echtscheiding is het meestal lastig om uitgavenpatronen aan te passen aan een lager inkomen. In bijna alle gevallen was het uitgavenpatroon gebaseerd op twee inkomens, waarvan er één is weggefallen. De effecten van een echtscheiding werken vaak nog jarenlang door en hebben grote gevolgen voor de financiële huishouding van respondenten. Naast de hoge vaste lasten die de respondenten behouden, spelen

in het geval van scheidingen nog andere aspecten mee. Zo neemt men vaak een advocaat in de arm, moet ten minste één van de partners op zoek naar een nieuw onderkomen, waarvoor ook meubilair aangeschaft dient te worden, verkoopt men in tijden van financiële crisis een huis vaak met verlies en vormt de financiële zorg voor kinderen een betrekkelijk zware post.

(Oudere) kinderen

Terugval in inkomen is niet in alle gevallen het gevolg van terugval in inkomen uit arbeid. Huishoudens met oudere kinderen kunnen in de problemen komen wanneer het inkomen voor een belangrijk deel bestaat uit de toeslagen of uitkeringen die de respondenten ontvangen voor deze kinderen. Aan de ene kant stijgen de kosten door studies en duurder levensonderhoud, aan de andere kant dalen de inkomsten wanneer geen aanspraak meer gemaakt kan worden op bepaalde toeslagen of uitkeringen door het overschrijden van een leeftijdsgrens. Problemen kunnen ook ontstaan wanneer kinderen uit huis gaan en daarmee een deel van het inkomen wegvalt.

Alleenstaande man, in loondienst en twee thuiswonende zoons ouder dan 18 jaar.
Meneer is fulltime aan het werk en heeft een redelijk inkomen. Ook heeft hij twee persoonlijke leningen afgesloten, waarvan één voor een hoog bedrag en één voor een lager bedrag. De man heeft onder andere achterstallige betalingen op het gebied van water, gas en elektriciteit. Hij geeft aan hier niet blij mee te zijn en aandacht te besteden aan bezuinigen op boodschappen, want 'dit is één van de weinige dingen waar je zelf controle over hebt'. Daarnaast doet hij geen onnodige luxe uitgaven. Dat betalingsachterstanden zijn ontstaan komt volgens de man door het wegvallen van toeslagen voor zijn beide zoons die ouder zijn dan 18 jaar. Dit maakt dat zijn huishouden duurder is geworden. Onverwachte garagekosten hebben ervoor gezorgd dat hij moeite had de automatische incasso's te betalen.

Gebrek aan werk voor zelfstandigen

Terugval in werk voor zelfstandig ondernemers is vergelijkbaar met de financiële gevolgen van werkloosheid. Tijdens de interviews waren er verscheidene zelfstandigen die de effecten van de recessie en financiële crisis merkten in het teruglopen van het aantal opdrachten. De financiële resultaten van deze ondernemers hebben hier soms flink onder te lijden. Het laag blijven van inkomsten voor langere periode en ontoereikende reserves, leveren problemen op in de vorm van betalingsachterstanden en roodstand. Een andere situatie doet zich voor bij startende bedrijven. Voor een startend bedrijf moeten kosten gemaakt worden die nog niet zijn terugverdiend en zo voor flinke kosten zorgen. Voor kleine zelfstandig ondernemers werken deze effecten op den duur door in de inkomsten voor het huishouden. Zo komt het voor dat de inkomsten teruglopen of zeer onregelmatig zijn en de betalingsachterstanden en roodstand ook de ondernemers persoonlijk treft.

5.6 Ontwikkelen van een schuldsituatie

Ontstaan van een probleem

Schulden ontstaan niet van de één op de andere dag. Risicohuishoudens bevinden zich vaak geruime tijd in een lastige financiële positie, omdat zij uitgaven doen die niet binnen het budget passen. Deze huishoudens verwachten de rood-

stand en aflossingen op leningen spoedig weg te werken. Ze overschatten daarbij hun financiële mogelijkheden en bouwen onvoldoende buffer op om financiële tegenvallers op te vangen. Een 'kleine' tegenvaller, zoals een hogere rekening voor verbouwkosten kan de financiële situatie dan snel problematisch maken. Maar ook exogene oorzaken, zoals echtscheiding of ontslag, kunnen de aanleiding zijn voor het ontstaan van een problematische schuldsituatie.

Een specifieke groep risicohuishoudens is de groep huishoudens met een beneden modaal inkomen. Deze huishoudens overschatten de financiële mogelijkheden niet, maar hebben te maken met overlevingsschulden. Zij komen geruime tijd inkomsten te kort om maandelijks rond te komen. Deze huishoudens balanceren voortdurend op de rand van risicosituatie en problematische schuldsituatie. Elke tegenvaller, zoals het stukgaan van de wasmachine, is een duwtje in de verkeerde richting.

Duur van een schuldsituatie

Per huishouden is geïnventariseerd hoe lang de schuldsituatie al voortduurt. Hierbij is gekeken naar de duur van de achterstand op achterstallige rekeningen¹ in maanden. Een overzicht van de resultaten is weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 5.2 Duur van de achterstand op achterstallige rekeningen

	Risico op schulden (groep 2)	Problematische schulden, geen schuldhulpverlening (groep 3)	Problematische schulden, schuldhulpverlening (groep 4)
Gemiddeld	4 maanden	9 maanden	42 maanden
Minimum	1 maand	1 maand	1 maand
Maximum	22 maanden	72 maanden	50 maanden

Bron: Panteia, 2012. Cijfers gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews en die zich in een risicovolle of problematische schuldsituatie bevinden.

Er is een relatie zichtbaar tussen de ernst van de schuldsituatie en het gemiddeld aantal maanden dat deze situatie duurt. Huishoudens in een risicovolle schuldsituatie hebben gemiddeld 4 maanden achterstand op het afbetalen van rekeningen. Huishoudens in een problematische schuldsituatie hebben op het moment van het interview gemiddeld 9 maanden een achterstand in het afbetalen van rekeningen. Huishoudens in de hulpverlening bevinden zich gemiddeld 3 jaar in een situatie waarin zij achterstallige rekeningen niet betalen. Klaarblijkelijk duurt de schuldsituatie al geruime tijd voort voordat huishoudens zich bij schuldhulpverlening melden.

¹ Gevraagd naar achterstanden van huur/hypotheek, elektriciteit/water/gas, ziektekostenverzekering, leningen op afbetaling kopen, terugbetalen aan de belastingdienst, overige verzekeringen, alimentatie, telefoonrekeningen, overige rekeningen.

Verandering van de situatie

Bij een kwart van de risicohuishoudens is de financiële situatie in de 12 maanden voorafgaand aan het interview verbeterd. Het bedrag dat openstaat aan achterstallige rekeningen ligt op het moment van het interview lager dan het maximale bedrag in de afgelopen 12 maanden. Bij de huishoudens in een problematische schuldsituatie ligt dit percentage op 10%. Naast het bestaan van achterstallige rekeningen staan (risico) huishoudens op het moment van interview voor hoge bedragen rood en hebben zij leningen afgesloten waarvoor zij maandelijkse aflossingen moeten doen. Van een echte verbetering van de financiële situatie is daarom in beide groepen huishoudens geen sprake.

5.7 Recidive

Eén van de onderzoeksvragen van dit onderzoek betreft recidive: in hoeverre is er sprake van eerdere situaties van (een risico op) problematische schulden en hulpverlening?

We vroegen de huishoudens of er eerder hulp is gezocht bij een schuldhulpverlenende instantie. 16% van de huishoudens die op het moment van het diepte-interview in een risicovolle of problematische schuldsituatie zit heeft meer dan 12 maanden geleden hulp gezocht bij een schuldhulpverlenende organisatie. Zij zochten hulp met het doel om schulden op te lossen. Zij bevinden zich dus niet voor het eerst in een financieel moeilijke situatie. De overige huishoudens in de risico- of probleemgroep zochten in het verleden geen hulp bij hulpverlenende instanties. Desondanks kunnen de financiële problemen in het verleden groot zijn geweest.

5.8 Conclusies

Profielen van schuldenaren

Binnen de risicogroep heeft het onderscheid tussen de subgroepen huishoudens met een hoog inkomen en huishoudens met een modaal inkomen stand gehouden. In het huidige onderzoek is hier de subgroep huishoudens met een beneden modaal inkomen aan toegevoegd. De huishoudens met een hoog inkomen zijn vaak voor flinke bedragen een persoonlijke lening aangegaan. Hoewel deze huishoudens veelal bestaan uit tweeverdieners en er sprake is van flinke spaartegoe-den, schuilt een risicovolle situatie in het feit dat de respondenten voor hoge bedragen financiële verplichtingen aangaan. Ze lijken hierbij geen rekening te houden met een eventuele onvoorziene uitgave of terugval in inkomen. De huishoudens met modale inkomens bestaan vaker uit alleenstaanden met kinderen. Ondanks dat het totale inkomen lager ligt, sluiten deze respondenten voor forse bedragen persoonlijke leningen af. De betalingsachterstanden kunnen veelal worden weggewerkt. Maar het besteden van een groot deel van het inkomen aan vaste lasten, maakt dat minder ruimte overblijft om een buffer op te bouwen voor onverwachte uitgaven. Een meerderheid van de respondenten in het profiel van de lage inkomens is niet werkzaam en alleenstaand. Deze huishoudens kopen vaker op afbetaling, maar de hoogte van de leningen ligt lager dan voor de hoge en modale inkomens. Betalingsachterstanden komen regelmatig voor en de verklaring hiervoor is het feit dat binnen dit profiel een groot deel van het inkomen aan vaste lasten wordt besteed. Dit maakt dat een kleiner deel van het in-

komen overblijft om te sparen en dit is terug te zien in de hoogte van de spaartegoeden. Een kleine tegenslag kan ervoor zorgen dat deze huishoudens in een problematische situatie terecht komen.

De huishoudens met problematische schulden wordt onderverdeeld in huishoudens met ongeveer modaal inkomen, beneden modaal inkomen en de huishoudens die hulp krijgen. De huishoudens met een modaal inkomen zijn vaker parttime aan het werk dan fulltime en hebben allemaal een koophuis en vaak ook kinderen. Deze huishoudens hebben over het algemeen meer dan één lening afgesloten, maar hebben in vergelijking tot de risicogroep vaker afbetalingsregelingen. Doordat de huishoudens binnen dit profiel vrijwel het gehele inkomen dienen te besteden aan de vaste lasten blijft er nauwelijks ruimte over om te sparen. Dit komt terug in het grote aantal openstaande betalingsachterstanden en de lage bedragen op de spaarrekening. De respondenten die tot de lage inkomens behoren binnen dit profiel zijn vaak alleenstaand en niet werkzaam. Er is geen partner met een inkomen aanwezig om op terug te vallen. Inkomsten verkrijgt men uit uitkeringen en toeslagen. Deze huishoudens betalen in verhouding de hoogste vaste lasten van alle profielen en hebben dan ook vaak producten op afbetaling gekocht. Ruimte om te sparen is er niet. Als laatste zijn er de huishoudens die hulp krijgen. Bijna alle respondenten zijn alleenstaand, niet werkzaam en verkrijgen inkomen uit de bijstand. Het aantal leningen ligt laag ten opzichte van de andere profielen en ook roodstand komt minder voor. Deze huishoudens hebben geen ruimte om te sparen en dit is terug te zien aan het grote aantal achterstallige betalingen op een veelheid aan gebieden.

Het profiel van huishoudens met zeer lage inkomens binnen de groep met problematische schulden is in 2012 niet langer zichtbaar. Ten opzichte van het onderzoek uit 2009 is de categorie beneden modale inkomens aan de risicogroep toegevoegd. De risicogroep is hiermee groter geworden en de respondenten binnen dit profiel lopen serieus risico om in een problematische schuldensituatie terecht te komen.

De belangrijkste oorzaken

De belangrijkste oorzaken die naar voren komen zijn te hoge uitgaven voor de huishoudens binnen de risicogroep en plotselinge terugval in inkomsten voor de groep met daadwerkelijke problemen.

Een groot deel van de huishoudens met hoge en modale inkomens uit de risicogroep is terug te vinden onder de respondenten die aangeven *te hoge uitgaven* te doen waar niet altijd direct geld beschikbaar voor is. De respondenten geven hoge bedragen uit aan luxe producten en men lijkt niet bereid te zijn het uitgavenpatroon aan te passen aan het inkomen. Op deze manier ontstaan betalingsachterstanden en roodstand. Over het algemeen zijn de respondenten positief over de eigen toekomst.

Het grootste deel van de respondenten uit de groep met problematische schulden is terug te vinden bij de huishoudens die te maken hebben met *terugval in het inkomen*. Deze terugval is te wijten aan ziekte, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, ontslag, echtscheidingen en terugval in werk voor zelfstandig ondernemers. Dit zijn zaken waar de respondenten niet direct invloed op hebben. De effecten van deze gebeurtenissen worden vaak nog jarenlang gevoeld en hebben grote

gevolgen voor de financiële huishouding van de respondenten. In veel gevallen is een inkomen weggevallen en is een uitkering niet voldoende om dezelfde financiële vrijheden te garanderen. De respondenten moeten voldoen aan dezelfde financiële verplichtingen met aanzienlijk minder geld. Deze verplichtingen zijn aangegaan in tijden dat het financieel beter ging vormen in de nieuwe situatie een grote last. De interviews maken duidelijk dat het voor deze respondenten enige tijd kost om hun uitgavenpatroon aan te passen aan de nieuwe financiële situatie en soms slaagt men hier helemaal niet in. In enkele gevallen heeft de terugval in inkomen te maken met het ouder worden van kinderen waardoor het recht op toeslagen vervalt.

Slecht financieel beheer is terug te vinden bij zowel de risicogroep als de groep met daadwerkelijk problematische schulden. De huishoudens uit de risicogroep zien vaak niet de noodzaak in van het in kaart brengen van financiële verplichtingen. Men is laconiek met het inkomen, overschat het inkomen, wordt verrast door rekeningen of doet te hoge uitgaven waardoor andere rekeningen niet kunnen worden betaald. Huishoudens met problematische schulden hebben vaak door slecht financieel beheer in het verleden al minder ruimte om onverwachte uitgaven te kunnen opvangen. Extra kwetsbaar zijn de huishoudens waarbij de financiële administratie in handen is van een huishoudlid die door scheiding, ziekte of overlijden wegvalt. Niet alleen moet het huishouden door het wegvallen van een inkomen een nieuwe balans vinden tussen inkomsten en uitgaven. Ook moet het opnieuw financieel overzicht creëren en leren budgetteren.

Het verschil met het voorgaande onderzoek is vooral te vinden in het verschuiven van de subcategorieën. Zo spelen compensatie-uitgaven een minder prominente rol in 2012. Hiervoor is het verschijnsel van onregelmatige inkomsten in de plaats gekomen, evenals het wegvallen van toeslagen voor ouder wordende kinderen.

Ontwikkelen van een schuldsituatie

Risicohuishoudens bevinden zich vaak geruime tijd in een lastige financiële positie. Er is een relatie zichtbaar tussen de ernst van de schuldsituatie en het gemiddeld aantal maanden dat deze situatie duurt. Huishoudens in een risicovolle schuldsituatie hebben gemiddeld 4 maanden achterstand op het afbetalen van rekeningen. Huishoudens in een problematische schuldsituatie hebben op het moment van het interview gemiddeld 9 maanden een achterstand in het afbetalen van rekeningen. Huishoudens in de hulpverlening bevinden zich gemiddeld 3 jaar in een situatie waarin zij achterstallige rekeningen niet betalen.

Bij een kwart van de risicohuishoudens is de financiële situatie de afgelopen 12 maanden verbeterd. Het bedrag dat openstaat aan achterstallige rekeningen ligt op het moment van het interview lager dan het maximale bedrag in de afgelopen 12 maanden. Bij de huishoudens in een problematische schuldsituatie ligt dit percentage op 10%. Naast het bestaan van achterstallige rekeningen staan (risico) huishoudens op het moment van interview voor hoge bedragen rood en hebben zij leningen afgesloten waarvoor zij maandelijkse aflossingen moeten doen. Van een echte verbetering van de financiële situatie is daarom in beide groepen huishoudens geen sprake.

Recidive

16% van de huishoudens die op het moment van het diepte-interview in een risicovolle of problematische schuldsituatie zochten meer dan 12 maanden geleden hulp bij een schuldhulpverlenende organisatie. Zij bevinden zich niet voor het eerst in een financieel moeilijke situatie. De overige huishoudens in de risico- of probleemgroep zochten in het verleden geen hulp bij hulpverlenende instanties. Desondanks kunnen de financiële problemen in het verleden groot zijn geweest

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. Drie 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?
- Welke drempels zijn er om van gemeentelijke schuldhulpverlening gebruik te maken?

Op basis van de diepte-interviews met huishoudens is antwoord te geven op deze vragen. De volgende paragrafen beschrijven de gehanteerde oplossingsstrategieën van huishoudens in een risicosituatie en huishoudens in een problematische schuldsituatie. Tevens komt aan de orde hoe succesvol deze strategieën zijn voor de verschillende groepen. Ten slotte gaan we in op de mate waarin de huishoudens anderen om hulp vragen bij het verbeteren van hun financiële situatie en welke drempels ervaren worden om van gemeentelijke schuldhulpverlening gebruik te maken.

6.2 Eigen oplossingsstrategieën

In de gesprekken met huishoudens is gevraagd naar wat het huishouden onderneemt om de financiële situatie te verbeteren. Tabel 6.1 presenteert de antwoorden op deze vraag, uitgesplitst naar de verschillende groepen huishoudens.

Tabel 6.1 Wat doet uw huishouden zelf om de financiële situatie te verbeteren?

	Geen risico	Risico op problematische schulden	Problematische schulden (geen hulpverlening)	Problematische schulden (wel hulpverlening)
Bezuinigen	43%	60%	66%	48%
Hulp vragen	-	5%	27%	32%
Anders	9%	27%	25%	38%
Zorgen voor meer inkomen	16%	20%	22%	11%
Geld lenen	-	3%	10%	6%
Niets	44%	15%	11%	4%
Investeren	-	2%	-	6%
Totaal	17	90	29	16

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews met volledige informatie, uitgesplitst naar groepen.

Zowel huishoudens in een risicosituatie als huishoudens in een problematische schuldsituatie zeggen vaak dat ze bezuinigen om de financiële situatie te verbeteren. Meer dan eenderde van de huishoudens in een problematische schuldsituatie vraagt hulp bij het verbeteren van de financiële situatie. Bij de risicohuishoudens ligt dit aandeel een stuk lager.

Ook komt het bij zowel huishoudens in een risicosituatie als huishoudens in een problematische schuldsituatie redelijk vaak voor dat ze 'andere' oplossingsstrategieën hanteren. Bij de problematische schuldenaren gaat het om het verkrijgen van bijzondere bijstand, het afwachten van de resultaten van een herkeuring en het uitzoeken van mogelijkheden om bij te verdienen naast een uitkering. De huishoudens in een risicosituatie geven hier aan dat ze meer 'oplettten'. Op verschillende manieren wordt er extra controle gehouden over de financiën. Bijvoorbeeld door:

- Rekeningen op tijd te betalen en daardoor herinneringen en aanmaningen te voorkomen;
- De administratie op orde te houden;
- Een financiële planning te maken waarbij rekening wordt gehouden met toekomstige onvoorziene grote uitgaven.
- Een vast bedrag per week contant op te nemen voor boodschappen.

Nietsdoen is voor de meeste schuldenaren geen optie. Iets minder dan een vijfde van de huishoudens die zich in een risicosituatie bevindt doet niets om de situatie te verbeteren.

Alleen huishoudens zonder (risico op) problematische schulden zeggen behoorlijk vaak dat ze niets doen om hun financiële situatie te verbeteren.

Een aanzienlijk deel van de huishoudens met (een risico op) problematische schulden probeert de financiële situatie te verbeteren door meer inkomen te verwerven.

In het vervolg van deze paragraaf diepen we bovenstaande bevindingen uit. We beschrijven de verschillende genoemde oplossingen, bij welke groep schuldenaren ze voorkomen en wat de resultaten ervan zijn.

6.2.1 Bezuinigen

De meest genoemde oplossingsstrategie van huishoudens is het bezuinigen op uitgaven.

Huishoudens proberen op velerlei manieren uitgaven te verminderen. Vaak bezuinigen huishoudens op luxe uitgaven. Men gaat minder uit eten, nodigt vrienden thuis uit in plaats van in het café en gaat met de kinderen naar het bos in plaats van naar een pretpark. Wat opvalt is dat de respondenten in de gesprekken zelf regelmatig aangeven in het verleden impulsieve aankopen te hebben gedaan en daar nu beter op zijn gaan letten.

Naast het beperken van luxe uitgaven, winkelen huishoudens bij goedkopere supermarkten en houden aanbiedingen in de gaten. Ook worden abonnementen op kranten en tijdschriften en lidmaatschappen bij goede doelen stopgezet.

Een nog iets verdergaande besparing is het bezuinigen op vaste lasten, verzekeringen en voorzieningen. Sommige huishoudens geven aan zo weinig mogelijk

lichten aan te hebben en de verwarming laag te zetten. Ook zijn er huishoudens die zeggen te bezuinigen door de zorgverzekering op te zeggen, geen gebruik meer te maken van kinderopvang of te stoppen met therapie bij de psycholoog.

Hoe verregaand de bezuiniging is heeft nauwelijks te maken met de ernst van de financiële situatie van het huishouden. Huishoudens in een problematische schuldsituatie bezuinigen niet anders of meer dan huishoudens in een risicosituatie. We zien wel een onderscheid als we kijken naar de oorzaken van de schulden. Voor huishoudens waar een plotselinge terugval in inkomen de belangrijkste oorzaak is van de schulden is het bezuinigen sterk gericht op het creëren van een stabiele situatie. Men bezuinigt om de opgelopen roodstand die ontstaan is na het wegvallen van een inkomen weer in te lopen. Kenmerkend voor deze groep is dat zij het hebben van betalingsachterstanden als een (zeer) zware last ervaren.

Voor huishoudens waarbij te hoge uitgaven de belangrijkste oorzaak is van de schuldsituatie, is bezuinigen meer gericht op het beperken van luxe uitgaven en is de strategie samen te vatten in 'beter opletten' en 'huishouduitgaven kritischer bekijken'. Ook is het deze groep die grote uitgaven tijdelijk uitstelt tot het financieel weer wat beter gaat. Nu het financieel wat minder gaat houdt men voorlopig de hand op de knip. Het merendeel van deze groep huishoudens ervaart enigszins een last of geen last bij het hebben van betalingsachterstanden.

Voorbeeld: risicosituatie, plotselinge terugval in inkomen, streng bezuinigen.

Getrouwd stel zonder kinderen, respondent werkt fulltime, partner werkt parttime voor minder dan 18 uur per week.

Hoewel beiden aan het werk zijn (de respondent zelfs in drie verschillende banen), komt het totaal netto inkomen niet boven de €2000,-. De man geeft aan dat bedrijven waar hij mee samen werkte en later ook zijn eigen bedrijf failliet zijn verklaard. Leningen zijn aangegaan in tijden dat het financieel beter ging. Door de plotselinge terugval in inkomen is het moeilijk om leningen af te lossen en hebben ze flinke achterstallige betalingen opgelopen. De situatie valt hen zeer zwaar, waarbij de vrouw zich optrekt aan haar man. Bezuinigen is de belangrijkste maatregel die het stel heeft getroffen. Zo letten ze op energiekosten, hebben abonnementen opgezegd, tanken goedkoper en gaan niet op vakantie. Daarnaast hebben ze familie en vrienden die bijspringen.

Voorbeeld: risicosituatie, te hoge uitgaven, gematigd bezuinigen.

Getrouwd stel met kinderen, respondent werkt parttime voor meer dan 18 uur per week, partner werkt fulltime.

Beiden zijn voor flink wat uren per week aan het werk en hebben een redelijk hoog inkomen. De respondent heeft als freelancer te maken met onregelmatige facturering en staat daardoor regelmatig rood, maar dit vult hij met zijn salaris weer aan. De problematische situatie is ontstaan door het afsluiten van een lening vanwege te hoge uitgaven aan de privé school voor hun dochter. Het stel geeft aan de situatie niet als een last te ervaren. Ook het aflopende contract van de partner lijkt geen probleem te vormen, omdat de verwachting is dat zij snel ergens anders aan het werk kan. Toch bestaat ook voor dit huishouden de noodzaak om te bezuinigen. Zo letten ze op de uitgaven die gedaan moeten worden voor levensonderhoud. Boodschappen en luxe producten kunnen niet altijd gedaan worden. En, zo geeft het stel aan, de aanschaf van een nieuwe auto moet worden uitgesteld.

Naast de vraag wat men doet om de financiële situatie te verbeteren vroegen we ook naar de resultaten van deze acties. De huishoudens zijn optimistisch over hun bezuinigingsacties. Ze zijn minder rente gaan betalen over hun leningen, houden hun roodstand onder controle en zijn in staat om spaargeld aan te leggen voor hun kinderen. Men noemt ook prijsbewuster te zijn geworden.

6.2.2 Zorgen voor meer inkomen

Naast het bezuinigen op uitgaven, zijn huishoudens bezig meer inkomen te verwerven. Zowel huishoudens in een risicosituatie als huishoudens in een problematische schuldsituatie hanteren deze strategie. Men zoekt een nieuwe baan, probeert het aantal uren uit te breiden en is bezig met het opstarten van een eigen bedrijf. Een enkeling klust zwart bij.

Er gaat vaak een positieve houding uit van deze mensen. Men investeert in zichzelf door een cursus of opleiding te volgen om zo de kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Mensen die voor zichzelf zijn begonnen zoeken manieren om zichzelf beter in de markt te zetten om nieuwe opdrachten te verkrijgen.

We vroegen de respondenten wat de (verwachte) resultaten zijn van deze investeringen en pogingen om meer inkomen te verwerven. De huishoudens die door het verwerven van meer opdrachten voor meer inkomen willen zorgen zijn succesvol of verwachten succesvol te zijn in de nabije toekomst. Het merendeel van deze huishoudens verwacht dat er op korte termijn weer meer opdrachten zullen zijn. Ze hebben een aantal grote opdrachten in het verschiet liggen. Hierdoor verwachten zij de achterstanden die zijn ontstaan spoedig in te lopen. Ook het uitbreiden van het aantal werkuren is succesvol gebleken. Respondenten geven aan hierdoor meer financiële ruimte te krijgen en een betere balans te kunnen aanbrengen tussen inkomsten en uitgaven.

Het zoeken naar een nieuwe baan lijkt een minder succesvolle strategie, omdat er in veel sectoren minder vacatures zijn. Geen van de onderzochte huishoudens die op zoek zijn naar werk om daarmee het inkomen te vergroten, heeft daadwerkelijk werk gevonden. Men schrijft zich in bij uitzendbureaus maar krijgt geen werk. Na meerdere arbeidsconflicten is het tot nu toe niet gelukt om een nieuwe werkgever te vinden.

Enkele huishoudens in een problematische schuldsituatie geven nadrukkelijk aan geen mogelijkheden te hebben om meer inkomen te verwerven. Het gaat hier om alleenstaanden die arbeidsongeschikt zijn en aangeven niet meer te kunnen werken. In tegenstelling tot de huishoudens die bezig zijn met verwerven van meer inkomen berusten deze huishoudens in hun situatie. Ze zien niet hoe hun situatie op de korte termijn beter kan worden en leggen zich hier bij neer.

6.2.3 Geld lenen

13% van de huishoudens in een problematische schuldsituatie noemt het lenen van extra geld als oplossing voor het verbeteren van de financiële situatie. Het gaat hier om het lenen van geld bij de sociale dienst of bij familieleden. Met dit geld hebben deze huishoudens een start gemaakt met het betalen van lopende rekeningen en het afbetalen van leningen en rekeningen.

3% van de huishoudens in een risicosituatie leent geld om de financiële situatie te verbeteren. Het gaat hier om het afsluiten van persoonlijke leningen of het kopen op afbetaling. Deze lening wordt afgesloten om een opgelopen achterstand te betalen. Een voorbeeld is de situatie waarin een persoonlijk krediet is afgesloten om de openstaande schuld aan de belastingdienst af te lossen. Dit levert voor deze respondent veel rust op, omdat de schuld aan de belastingdienst eerder is voldaan.

Het lenen van extra geld kan als tijdelijke oplossing voor huishoudens effectief zijn. Voor veel huishoudens biedt het rust, omdat bijvoorbeeld (tijdelijk) een schuldeiser wegvalt. Uiteraard biedt het geen structurele oplossing voor het financiële probleem. Alleen wanneer men deze oplossing combineert met het daadwerkelijk aanpassen van het uitgavenpatroon en het verhogen van het inkomen werkt men aan een structurele oplossing

6.2.4 Hulp vragen

We zagen al dat sommige huishoudens geld lenen van vrienden en familie in financieel zwaardere tijden. Dit is belangrijk gebleken. Huishoudens kunnen hierdoor een start maken met het afbetalen van leningen en rekeningen. Meer dan een derde van de huishoudens in een problematische schuldsituatie vraagt hulp bij het verbeteren van de eigen financiële situatie. Het gaat hier, naast financiële hulp van vrienden en familie, om zeer uiteenlopende manieren van hulp. Ten eerste is er hulp van professionals, zoals schuldhulpverleners of budgetbeheerders van de gemeente. Deze hulp heeft veel stabiliteit gebracht in deze huishoudens. Daarnaast is er hulp van vrienden of burens bij het invullen van de belastingformulieren. Ook de werkomgeving biedt hulp. De werkgever verstrekt een lening om loonbeslag te voorkomen. Huishoudens die zich in een risicosituatie bevinden vragen nauwelijks om hulp. Deze huishoudens lijken eerst zelf naar oplossingen te zoeken alvorens hulp in te schakelen.

6.2.5 Niets doen

Nietsdoen is voor de meeste schuldenaren geen optie. Iets minder dan een vijfde van de huishoudens die zich in een risicosituatie bevindt doet niets om de situatie te verbeteren.

Deze huishoudens zien geen noodzaak om het bestedingspatroon aan te passen. Ze verwachten binnenkort vanzelf meer inkomen te krijgen. 'De opdrachten komen vanzelf weer binnen', 'het huis in het buitenland wordt straks verkocht' of 'de belastingsschuld is bijna afbetaald'. De betalingsachterstanden en het rood staan worden door deze huishoudens niet als last ervaren. Opvallend is dat deze huishoudens aangeven dat hun financiële situatie is verslechterd doordat ze zelf slordig en nalatig zijn geweest in het betalen van rekeningen. Ook geven deze huishoudens aan dat ze te makkelijk, te grote uitgaven deden die uiteindelijk niet binnen het budget pasten. Kortom, huishoudens lijken in te zien dat door eigen handelen een slechtere financiële situatie is ontstaan. Ze doen echter niets om hun financiële situatie te verbeteren omdat zij de achterstanden niet als last ervaren.

Een kleine groep huishoudens in een problematische schuldsituatie doet niets om de financiële situatie te verbeteren. Anders dan de groep huishoudens in een risicosituatie, ervaren zij de betalingsachterstanden en de roodstand wel als een zware last. Toch doen zij niets om hun situatie te verbeteren. Op basis van de

interviews zijn hier een aantal redenen voor aan te wijzen:

- Men ziet geen enkele mogelijkheid om de eigen situatie te verbeteren. Vaak spelen gezondheidsproblemen binnen het huishouden een rol. Deze problemen zorgen ervoor dat herintreden op de arbeidsmarkt moeilijk wordt. De kansen om meer inkomen te verwerven zijn klein.
- Men heeft een hulpverlener of bewindvoerder die de financiën beheert en hoeft daarom zelf niets aan de situatie te veranderen.
- Men geeft een ander, vaak een overheidsinstantie, de schuld van de schuldsituatie waarin men verkeert. Omdat een ander probleemeigenaar is, ligt de oplossing ook bij die ander. Men neemt zelf geen verantwoordelijkheid voor het nemen van maatregelen of oplossingen.

6.3 Informatie en advies

Om de financiële situatie te verbeteren kan men gebruik maken van tips of adviezen die via de media verspreid worden, bijvoorbeeld via voorlichtingswebsites of televisieprogramma's over schuldsituaties.

6.3.1 *Behoeftte aan informatie en advies*

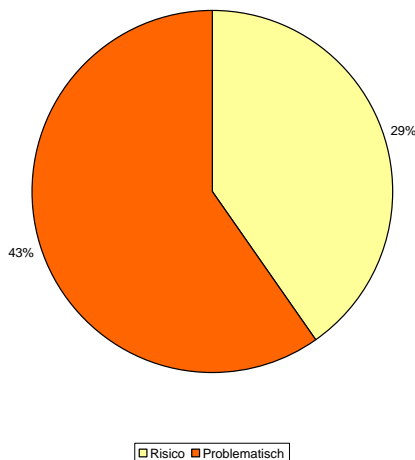
Huishoudens gaan pas zoeken naar informatie over financiële zaken als zij hier behoefte aan hebben. Het merendeel van de huishoudens die zich in een risicosituatie bevindt heeft geen behoefte aan advies over financiële zaken, zoals budgetteren, aanvragen van voorzieningen of het regelen van de schulden. Deze huishoudens geven aan dit niet nodig te vinden. Voor de huishoudens in een problematische schuldsituatie bestaat deze behoefte vaak wel. Zij hebben behoefte aan advies om de financiën op orde te houden en hulp bij het vinden van werk. Daarnaast is regelmatig genoemd dat men hulp zou willen bij het invullen van belastingaangiften en het aanvragen van toeslagen en voorzieningen. De informatie van overheidsinstanties is vaak moeilijk te begrijpen. Men weet niet goed waar men recht op heeft en hoe voorzieningen en toeslagen aan te vragen.

6.3.2 *Typen informatie en advies*

Huishoudens in een problematische schuldsituatie zoeken vaker naar informatie en advies dan huishoudens in een risicosituatie (figuur 6.1).

Figuur 6.1 Percentage huishoudens dat informatie zoekt over afbetalen van achterstallige rekeningen/rood staan

Percentage huishoudens dat informatie zoekt, uitgesplitst naar huishoudgroep



Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews en die zich in een risicovolle of problematische schuldsituatie bevinden.

Beide groepen zoeken informatie op internet. Vaak worden voorlichtingssites zoals het NIBUD of Wijzer in Geldzaken bezocht. Huishoudens in een problematische schuldsituatie maken ook gebruik van commerciële internetsites, zoals marktplaats, ebay en gratis.nl. Ten slotte noemen deze huishoudens televisieprogramma's over schuldsituaties als een bron van informatie.

6.4 Hulp uit de omgeving

De sociale omgeving van familie, vrienden of kennissen kan hulp bieden in financieel moeilijkere tijden.

6.4.1 Praten over de financiële situatie

Een eerste stap in het bieden van hulp is het bespreekbaar maken van de situatie. In de interviews is ingegaan op de manier waarop met de omgeving gesproken wordt over de financiële situatie. We vroegen de respondenten of en met wie zij de financiële situatie van hun huishouden bespreken (tabel 6.2).

Tabel 6.2 Bespreekt u de financiële problemen van uw huishoudens wel eens met mensen uit uw omgeving? Met wie?

	Geen risico	Risico op problematische schulden	Problematische schulden (geen hulpverlening)	Problematische schulden (wel hulpverlening)
Ja, binnen het huishouden besproken	17%	15%	18%	9%
Ja, met vrienden/ familie	44%	49%	51%	64%
Ja, met hulpverleners	-	3%	15%	54%
Ja, met anderen	21%	7%	28%	15%
Nee	34%	35%	34%	11%
Totaal	17	91	29	17

Bron: Panteia, 2012. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews met volledige informatie, uitgesplitst naar groepen.

Tabel 6.2 laat zien dat het merendeel van de huishoudens met anderen praat over financiële problemen waarmee het huishouden te maken heeft. Vaak wordt met vrienden en familie hierover gesproken. Huishoudens in een problematische situatie met hulpverlening praten hierover met hun hulpverleners. Een aantal huishoudens betreft anderen hierbij. Het gaat dan om collega's, werkgevers en financieel adviseurs.

Binnen het huishouden wordt vaak met de partner of met de kinderen besproken wat wel en niet kan binnen het budget. In de meeste gevallen wordt met vrienden, familie en collega's globaal over financiën gesproken. Men wisselt ervaringen uit over hoe rond te komen nu alles duurder wordt. Aan familieleden wordt meestal geld gevraagd in financieel moeilijke tijden. Huishoudens in de risicogroep bespreken vaak meer praktische zaken met anderen. Voorbeelden zijn het delen van kortingsbonnen met vrienden of tips over het kopen van een goedkope tweedehands auto.

34% van de huishoudens in een risicosituatie zonder hulpverlening bespreekt de financiële problemen nooit met anderen. Reden hiervoor genoemd is dat de problemen niet zo groot zijn dat hulp van anderen nodig is. Het gaat naar eigen zeggen vaak om een tijdelijk probleem wat men zelf makkelijk op kan lossen. Ook speelt mee dat men de vuile was niet buiten wil hangen. De kans bestaat om 'zielig gevonden te worden'. Dat wil men voorkomen. Ten slotte is de omgeving ook niet bij machte om daadwerkelijk hulp te bieden. Meerdere respondenten zeggen niemand te kennen met voldoende financiële armsglag.

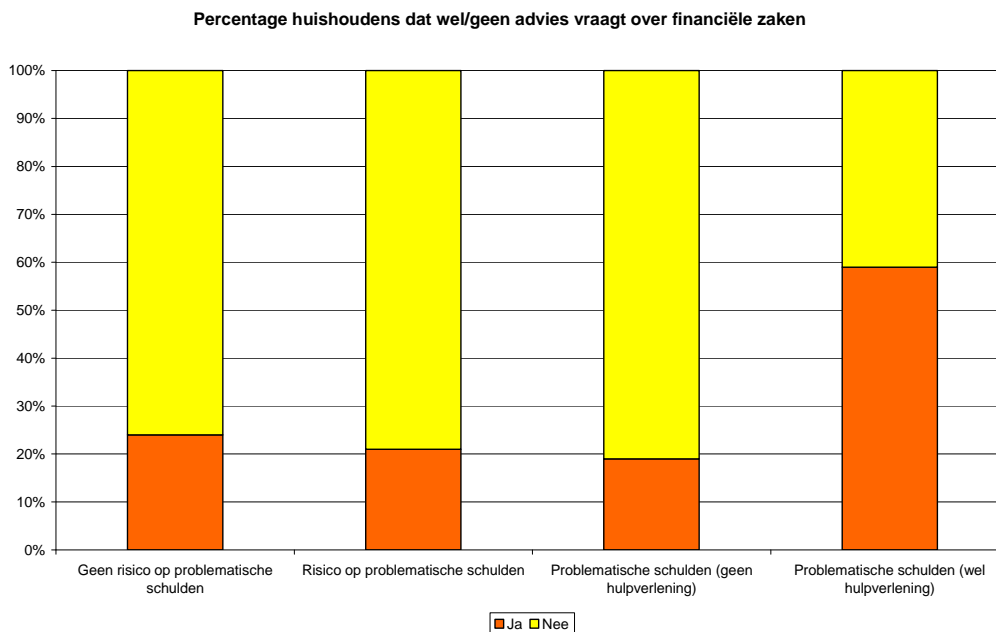
Van de huishoudens in een problematische situatie zonder hulpverlening bespreekt meer dan een derde de financiële problemen niet met anderen. Hier liggen diverse redenen aan ten grondslag. Ten eerste heerst onder enkele respondenten een gevoel van schaamte. Een respondent zegt zich te schamen voor het feit dat ze geen overzicht heeft over haar financiën. Ze mijdt verjaardagen, omdat ze geen cadeautjes kan kopen. Een andere respondent schaamt zich voor het feit dat ze opnieuw geen baan heeft en zegt haar situatie niet steeds opnieuw te willen moeten uitleggen. Ook zij mijdt sociale situaties zoveel als mogelijk. Ten

tweede zijn er respondenten die zeggen geen hulp nodig te hebben, omdat ze in het verleden advies hadden van schuldhulpverlening en nu weten wat ze moeten doen. Ten slotte zijn er respondenten die in een conflictsituatie zitten met anderen en daarom met niemand hun situatie bespreken. Zo is er een respondent die in een conflict verwickeld is met zijn ex-zakenpartner en zijn ex-vrouw. Hij wil eerst zelf zijn situatie op orde brengen alvorens hulp in te schakelen. Een andere respondent is in een conflictsituatie beland met de gemeente en weigert nu elke vorm van hulp.

6.4.2 Advies van anderen

Anderen kunnen helpen door advies te geven over budgetteren of het afbetalen van rekeningen. De meeste huishoudens hebben de afgelopen 12 maanden geen hulp of advies gekregen van anderen over financiële zaken (figuur 6.1).

Figuur 6.2 Huishoudens die in de afgelopen 12 maanden hulp of advies van anderen hebben gekregen over financiële zaken



Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews met volledige informatie, uitgesplitst naar groepen.

Figuur 6.2 laat zien dat de meeste huishoudens in een risico- of probleemsituatie geen advies gekregen hebben van anderen. Huishoudens met problematische schulden en in de hulpverlening vragen vaker advies. Ook huishoudens zonder risico vragen vaker advies dan huishoudens in een risicosituatie.

Het advies van anderen bestaat voor huishoudens in een risicosituatie vaak uit geld lenen van familie en advies van familie en vrienden over bezuinigen op uitgaven. Huishoudens in een problematische schuldsituatie krijgen naast financiële ook vaak praktische hulp van familie en vrienden. Ook krijgt een groot aandeel structurele hulp van hulpverleners.

De meeste huishoudens in een risicosituatie en in een problematische schuldsituatie zonder hulpverlening vragen geen advies van anderen. De belangrijkste reden voor het niet vragen om advies of hulp aan anderen is dat men het probleem liever zelf oplost dan anderen erbij betreft. Men ziet het als een privé-probleem waar anderen weinig aan kunnen doen.

6.5 Professionele hulpverlening

Buiten de directe omgeving van familie en vrienden kunnen professionals hulp bieden bij het oplossen van financiële problemen.

6.5.1 Gebruik van schuldhulpverlening

Aan de huishoudens is gevraagd of ze gebruik hebben gemaakt van hulp van een schuldhulpverlenende organisatie. Tabel 6.3 geeft een overzicht van het gebruik van hulpverlening.

Tabel 6.3 Gebruik van hulpverlening

	<i>Geen risico</i>	<i>Risico op problematische schulden</i>	<i>Problematische schulden (geen hulpverlening)</i>	<i>Problematische schulden (wel hulpverlening)</i>
Wel hulp	5%	20%	32%	100%
Geen hulp	95%	80%	68%	-
Totaal	100%	100%	100%	100%
Aantal	16	83	28	17

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews met volledige informatie, uitgesplitst naar groepen.

Uit de cijfers valt te concluderen dat een klein deel van de huishoudens met (een risico op) problematische schulden toch enige vorm van schuldhulpverlening ontvangt. Het grootste deel van de huishoudens stapt echter niet op de schuldhulpverlening af. Van de huishoudens met (een risico op) problematische schulden heeft een ruime meerderheid nooit gebruik gemaakt van schuldhulpverlening. Er lijken een aantal drempels voor het gebruik van schuldhulpverlening te bestaan.

Drempels voor schuldhulpverlening

Men schat in dat de eigen situatie nog niet erg genoeg is om voor schuldhulpverlening in aanmerking te komen. Het beeld bestaat dat alleen voor erge gevallen de deur voor schuldhulpverlening open staat. Men keert zich niet tot een schuldhulpverlenende instantie voor laagdrempelig advies bijvoorbeeld over budgetteren of het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen. Bovendien wil men zelf regie blijven voeren over de situatie. Enkele huishoudens die zich in een risicosituatie bevinden noemen nadrukkelijk dat de stap naar schuldhulpverlening wel gezet zou worden als schuldhulpverlening meer gericht zou zijn op budgetbegeleiding en -coaching. Voor deze respondenten is het belangrijk zelf de regie te houden over hun financiën.

Ook speelt schaamte een rol en zijn een aantal huishoudens bang om bezittingen op te moeten geven. Men denkt het huis te moeten verkopen om hulp te krijgen van schuldhulpverlening.

Wanneer wel naar schuldhulpverlening?

In de gesprekken is gevraagd in welke situaties men zich wel tot een schuldhulpverlenende organisatie zou wenden. Schuldhulpverlening is voor de meeste huishoudens een uiterst redmiddel. Als familie of vrienden niet meer kunnen ondersteunen, en op eigen kracht meer inkomen verwerven niet lukt, dan volgt de stap naar schuldhulpverlening. De financiële situatie is dan dusdanig verslechterd dat men geen uitweg meer ziet. Een dergelijke situatie ontstaat voor veel huishoudens bij verlies van baan of uitkering. Dan komt het betalen van de vaste lasten, zoals de hypotheek, in het gedrang. Veel huishoudens spreken hun zorgen uit over hun hypotheek omdat zij, wanneer dit noodzakelijk zou zijn, bang zijn hun huis niet te kunnen verkopen in deze economische tijd.

6.5.2 Ervaringen met schuldhulpverlening

Met de huishoudens die hulp zochten bij schuldhulpverlening is gesproken over met welk doel er hulp werd gezocht, verwachtingen vooraf, ervaringen met hulpverlening en ideeën over verbeteringen.

Doel

Het merendeel van de mensen dat hulp zocht bij schuldhulpverlening deed dit om hulp te krijgen bij het op orde brengen van de financiën en het maken van afspraken met schuldeisers. Een klein deel geeft directe financiële steun als doel aan. Deze huishoudens vragen om geld om financiële problemen te overbruggen als gevolg van problemen in de privésfeer (bijvoorbeeld een sterfgeval in de directe familie).

Verwachtingen

We vroegen de huishoudens die hulp zochten bij schuldhulpverlening wat hun verwachtingen bij de hulpverlening waren. Op basis van de antwoorden op deze vraag kunnen we twee groepen hulpvragers onderscheiden:

- De groep die verwachtte rust en stabiliteit te krijgen. Dit is veruit de grootste groep. Deze groep vraagt hulp bij het aanschrijven van instanties, het regelen van afbetalingsregelingen met schuldeisers, het uitzoeken van voorzieningen waar hij/zij recht op heeft en directe financiële steun. Kenmerkend is dat zij het probleem graag door een ander laten oplossen.
- De groep die verwachtte advies te krijgen. Dit is een kleinere groep huishoudens. Deze respondenten willen advies over budgetteren en hoe om te gaan met weinig geld. Kenmerkend voor deze groep is dat ze zelf aan de slag wil.

Ervaringen

Het merendeel van de huishoudens die hulp zocht bij een schuldhulpverlenende organisatie is positief over de ontvangen hulp. Problemen zijn inzichtelijk geworden, structuur is aangebracht en er is rust gekomen in het huishouden. Er valt een last van de schouders nu er geen deurwaarders meer aan de deur komen en er stabiliteit is in het budget.

Huishoudens noemen ook verbeterpunten. De bereikbaarheid van de consulenten bij schuldhulpverlening laat volgens veel huishoudens te wensen over. De consulenten zijn maar een paar uur per dag bereikbaar. Blijkbaar verwachten huishoudens continue bereikbaarheid van consulenten. Daarnaast noemen meerdere huishoudens dat het te lang duurde voordat het hulpverleningstraject daadwerkelijk werd gestart. Mogelijk brengt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

hier verbetering in. Ten derde ontvangen respondenten aanmaningen omdat rekeningen niet op tijd betaald worden, terwijl er is afgesproken dat de schuldhulpverlener zorg draagt voor deze betalingen.

Enkele huishoudens vertellen teleurgesteld te zijn omdat de aanvraag voor schuldhulpverlening werd afgewezen. Zelfstandigen vroegen om financiële ondersteuning, maar kregen dit niet. Volgens hen biedt schuldhulpverlening te weinig hulp voor zelfstandigen. Maar mogelijk zijn zelfstandigen niet op de hoogte van de Bijstand voor zelfstandigen (Bbz). Een werkloze man die bezig is met een carrièreswitch zegt weggestuurd te zijn bij schuldhulpverlening omdat zijn situatie nog niet ernstig genoeg was.

We vroegen ook op welk gebied men meer hulp had willen krijgen. Huishoudens hebben behoefte aan meer praktische financiële ondersteuning en hulp bij het op orde houden van de financiën. Zelfstandigen wensen financiële hulp bij het maken van een doorstart van het bedrijf. Daarnaast geven enkele huishoudens aan meer geholpen te willen worden bij het verbeteren van de gezondheid en het vinden van werk.

6.6 Conclusie

Oplossingen

Zowel huishoudens in een risicosituatie als huishoudens in een problematische schuldsituatie bezuinigen om de financiële situatie te verbeteren. De huishoudens zeggen door te bezuinigen hun financiën beter op orde te hebben. Huishoudens in een problematische schuldsituatie bezuinigen niet anders of meer dan huishoudens in een risicosituatie. De ervaren last speelt wel een belangrijke rol. Huishoudens die het hebben van betalingsachterstanden als last ervaren voeren verregaander bezuinigingsacties door dan huishoudens die weinig of geen last ervaren.

Een tweede strategie is het verwerven van meer inkomen. Het verwerven van meer inkomen door uitbreiding van het aantal uren en het verwerven van meer opdrachten als zelfstandige is het meest succesvol gebleken. Huishoudens die op zoek zijn naar een baan om daarmee meer inkomen te verwerven lukt het niet een baan te vinden.

Een derde strategie is het lenen van geld. Huishoudens in een problematische schuldsituatie lenen geld van familie en vrienden. Huishoudens in een risicosituatie sluiten een persoonlijke lening af.

De groep die niets doet

Een behoorlijke groep huishoudens in een risicosituatie doet niets om de financiële situatie te verbeteren. Deze huishoudens zien geen noodzaak om het bestedingspatroon aan te passen. Ze zoeken de oorzaak van de schuldsituatie wel bij zichzelf. Ze noemen slordig en nalatig te zijn geweest en te makkelijk te grote uitgaven te hebben gedaan die eigenlijk niet binnen het budget pasten. Ze doen echter niets om hun financiële situatie te verbeteren omdat zij de achterstanden niet als last ervaren.

Een kleine groep huishoudens in een problematische schuldsituatie doet niets om de financiële situatie te verbeteren, terwijl zij de betalingsachterstanden en de roodstand wel als een zware last ervaren. Aan deze passieve houding liggen een aantal redenen ten grondslag:

- Men ziet geen enkele mogelijkheid om de eigen situatie te verbeteren. Vaak spelen gezondheidsproblemen binnen het huishouden een rol. Deze belemmeren kansen om meer inkomen te verwerven.
- Men heeft een hulpverlener of bewindvoerder die de financiën beheert en hoeft daarom zelf niets aan de situatie te veranderen.
- Men geeft een ander, vaak een overheidsinstantie, de schuld van de schuldsituatie waarin men verkeert en neemt daarom zelf geen verantwoordelijkheid voor het nemen van maatregelen of oplossingen.

Informatie en advies

Huishoudens in een problematische schuldsituatie hebben vaker behoefte aan informatie en advies over het afbetalen van rekeningen en oplossen van schulden dan huishoudens in een risicosituatie. Dit vertaalt zich ook in de mate waarin naar informatie wordt gezocht. Een groot deel van de huishoudens in een problematische schuldsituatie zoekt via internet en televisieprogramma's naar informatie over budgetteren en omgaan met schulden.

Beide groepen zoeken informatie op internet. Vaak worden voorlichtingssites zoals het NIBUD of Wijzer in Geldzaken bezocht. Huishoudens in een problematische schuldsituatie maken ook gebruik van commerciële internetsites, zoals marktplaats, ebay en gratis.nl. Ten slotte noemen deze huishoudens televisieprogramma's over schuldsituaties als een bron van informatie.

Hulp uit omgeving

Een meerderheid van de huishoudens praat met mensen uit de omgeving over financiële zaken. Vaak wordt met vrienden en familie globaal over financiën gesproken. Men wisselt ervaringen uit over hoe rond te komen nu alles duurder wordt. Huishoudens in de risicogroep bespreken vaak meer praktische zaken met anderen. Voorbeelden zijn het delen van kortingsbonnen met vrienden of tips over het kopen van een goedkope tweedehands auto.

Het praten met mensen uit de omgeving over financiële zaken leidt niet vaak tot het vragen van hulp. De meeste huishoudens hebben de afgelopen 12 maanden geen hulp of advies gekregen van anderen over financiële zaken. De belangrijkste reden voor het niet vragen om advies of hulp aan anderen is dat men het probleem liever zelf oplost dan anderen erbij betrekt. Men ziet het als een privé-probleem waar anderen weinig aan kunnen doen.

Hulp van professionals

Van de huishoudens met (een risico op) problematische schulden heeft een ruime meerderheid nooit gebruik gemaakt van schuldhulpverlening. Hiervoor zijn een aantal verklaringen te vinden:

- Men schat in dat de eigen situatie nog niet erg genoeg is om voor schuldhulpverlening in aanmerking te komen.
- Het beeld bestaat dat alleen voor erge gevallen de deur voor schuldhulpverlening open staat.

- Men wil zelf regie blijven voeren over de situatie. Regelmatig is genoemd dat men niet onder curatele gesteld wil worden.
- Men schaamt zich om van hulpverlening gebruik te moeten maken;
- Men is bang om bezittingen op te moeten geven. Men denkt het huis te moeten verkopen om voor schuldhulpverlening in aanmerking te komen.

Het merendeel van de huishoudens die hulp zocht bij een schuldhulpverlenende organisatie is positief over de ontvangen hulp. Huishoudens noemen ook verbeterpunten. De bereikbaarheid van de consultants bij schuldhulpverlening laat volgens veel huishoudens te wensen over. Daarnaast noemen meerdere huishoudens dat het te lang duurde voordat het hulpverleningstraject daadwerkelijk werd gestart. Ten derde ontvangen respondenten aanmaningen omdat rekeningen niet op tijd betaald worden, terwijl er is afgesproken dat de schuldhulpverlener zorg draagt voor deze betalingen.

Huishoudens lijken meer behoefte te hebben aan praktische financiële ondersteuning en hulp bij het op orde houden van de financiën. Zelfstandigen wensen financiële hulp bij het maken van een doorstart van het bedrijf. Daarnaast geven enkele huishoudens aan meer geholpen te willen worden bij het verbeteren van de gezondheid en het vinden van werk.

7. Financiële zelfredzaamheid

7.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de (financiële) zelfredzaamheid van huishoudens met problematische schulden of een risico daarop. Informatie over de mate van zelfredzaamheid van huishoudens met schulden is relevant voor het bepalen van de benodigde hulp. Huishoudens die zichzelf redelijk kunnen redden, hebben andere hulp nodig dan beperkt zelfredzame huishoudens. Ook is de mate van zelfredzaamheid relevant in het kader van recidive. De informatie uit dit hoofdstuk is gebaseerd op de interviews met 180 huishoudens

7.2 Wat is (financiële) zelfredzaamheid?

Uit gesprekken met gemeenten, voorafgaand aan het onderzoek waarvan dit rapport verslag doet, bleek dat gemeenten de indruk hebben dat veel schuldenaren niet of maar beperkt zelfredzaam zijn. Tijdens de interviews met schuldenaren is getracht om deze indrukken te staven. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat gemeenten te maken hebben met personen die zich aangemeld hebben voor schuldhulpverlening ('groep 4'), terwijl dit onderzoek vooral een beeld schetst van schuldenaren die geen gebruik maken van schuldhulpverlening ('groep 2' en 'groep 3'). Er is een grote kans dat de mate van zelfredzaamheid tussen deze groepen verschilt.

Het meten van zelfredzaamheid is niet eenvoudig. Er bestaat vooralsnog geen volstrekt objectieve en onomstreden standaard. Wel zijn er meetinstrumenten ontwikkeld die een geobjectiveerd professioneel oordeel kunnen geven van de zelfredzaamheid van personen. De Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) van GGD Amsterdam is een voorbeeld hiervan (zie bijlage 1). Zelfredzaamheid is hierin gedefinieerd als 'het vermogen om dagelijkse algemene levensverrichtingen zelfstandig te kunnen doen'. Met deze matrix kunnen professionele beoordelaars een inschatting maken van de zelfredzaamheid van cliënten in elf domeinen: inkomen, dagbesteding, huisvesting, gezinsrelaties, geestelijke gezondheid, fysieke gezondheid, verslaving, ADL-vaardigheden, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie. Daarbij worden vijf niveaus van zelfredzaamheid onderscheiden, van minimale zelfredzaamheid tot volledige zelfredzaamheid.

In dit onderzoek naar huishoudens met (een risico op) problematische schulden is geen gebruik gemaakt van bovenstaande meetinstrumenten. Voor het invullen van de ZRM is het oordeel van een zorgprofessional nodig. Voor het vullen van een dergelijk oordeel zijn onderzoekers niet opgeleid. Daarnaast ligt de focus van dit onderzoek op de financiële zelfredzaamheid, terwijl instrumenten als de ZRM alle levensdomeinen meenemen. Dat zou een te zware belasting vormen voor de respondenten van het onderzoek.

Op basis van de gesprekken met huishoudens met (een risico op) problematische schulden die geen gebruik maken van schuldhulpverlening, is wel de indruk ontstaan dat er binnen deze groep nauwelijks huishoudens zijn die functioneren op

de laagste niveaus van zelfredzaamheid: 'acute problematiek' (niveau 1) en 'niet-zelfredzaam' (niveau 2). Zichtbare en ernstige belemmeringen voor zelfredzaamheid zijn niet aangetroffen. Hierbij kan gedacht worden aan de problemen op niveau 1 en 2 zoals: 'geen dagbesteding'; 'dakloos' of 'dreigende huisuitzetting'; '(potentieel) sprake van huiselijk geweld'; 'verslaving'; 'nauwelijks sociale contacten'; 'regelmatig contact met justitie'; et cetera.

Aangezien dit onderzoek betrekking heeft op schuldenproblematiek, is er voor gekozen de financiële zelfredzaamheid van huishoudens centraal te stellen. Dit betekent dat het onderzoek ingeperkt wordt tot één van de elf levensdomeinen waarop zelfredzaamheid betrekking heeft. Voor de schuldhulpverlening is een specifiek screenings- en diagnose-instrument ontwikkeld. Op basis van dit instrument zijn klanten voor schuldhulpverlening in te delen in profielen op basis waarvan de ondersteuningsbehoefte is vast te stellen. Van dit instrument kon nog geen gebruik gemaakt worden tijdens de interviews die zijn uitgevoerd tijdens dit onderzoek.

Teneinde een beeld te krijgen van de financiële zelfredzaamheid, is aangesloten bij een aantal standaarden. Daarbij zijn pragmatische keuzes gemaakt om de belasting voor de respondenten te beperken; de focus van de interviews lag immers op het in kaart brengen van alle inkomsten, uitgaven, bezittingen en schulden. Ten eerste is uitgegaan van de volgende definitie voor financiële zelfredzaamheid:

Iemand is financieel zelfredzaam wanneer hij weloverwogen keuzes maakt zodanig dat zijn financiën in balans zijn, zowel op de korte als op de lange termijn (Nibud, 2011).

Om deze weloverwogen keuzes te maken is het hebben van financiële kennis, financiële vaardigheden en financiële verantwoordelijkheid van belang. Deze driedeling wordt ontleend aan het *Adult Financial Capability Framework* (2006).¹ Hieronder worden de drie onderdelen van financiële zelfredzaamheid toegelicht:

- Financiële kennis

Hierbij gaat het naast de eigen kennis van verschillende geldproducten ook om de actie die men onderneemt om de juiste kennis te vergaren. Iemand die zelf niet precies weet hoe hij/zij de belastingaangifte moet doen maar wel weet welke hulp hij/zij hiervoor moet inzetten, beschikt over financiële kennis.

- Financiële vaardigheden

Dit zijn vaardigheden om betalingen te doen die passen binnen het beschikbare budget, het op een overzichtelijke manier ordenen van de administratie, inkomsten en uitgaven structureel bijhouden en daarbij onderscheid maken in uitgaven die moeten en uitgaven die mogen, leningen afsluiten die binnen het budget passen en betalingsverplichtingen op tijd voldoen.

¹ The Basic Skills Agency and Financial Services Authority.

- Financiële verantwoordelijkheden

Met financiële verantwoordelijkheid wordt bedoeld dat de consequenties van het hebben van schulden voor de persoon zelf, voor diens omgeving en voor de maatschappij worden ingezien.

- Ook motivatie en gelegenheid spelen een rol

Het hebben van voldoende financiële kennis, vaardigheden en verantwoordelijkheden is belangrijk voor het voeren van een gezond financieel huishouden. Daarnaast zijn motivatie en gelegenheid belangrijk bij het vaststellen van de zelfredzaamheid van een huishouden.¹ Bij motivatie gaat het om de wil om uit de financiële problemen te komen of te blijven. Met gelegenheid wordt de ondersteuning of hulp bedoeld die een huishouden krijgt om uit de financiële problemen te komen of te blijven.

De mate van financiële zelfredzaamheid is te beschouwen als de *uitkomst* van al het voorgaande. Indien een huishouden beschikt over voldoende financiële kennis, financiële vaardigheden, financiële verantwoordelijkheid, motivatie en gelegenheid leidt dit tot een zelfredzame financiële situatie. Dit is af te meten aan *output*-indicatoren zoals het inkomen, de schuldenlast en het vermogen van het huishouden. De volgende tabel laat zien welke niveaus van zelfredzaamheid worden onderscheiden in het domein 'inkomen' in de Zelfredzaamheid-Matrix.

Tabel 7.1 Domein inkomen uit de Zelfredzaamheid-Matrix

1 – acute Problematiek	2 – niet zelfredzaam	3 – beperkt zelfredzaam	4 – voldoende zelfredzaam	5 – volledig zelfredzaam
Geen inkomsten, hoge en groeiende schulden	Onvoldoende inkomsten en/of spontaan en ongepast uitgeven, groeiende schulden	Komt met inkomsten aan basisbehoeften tegemoet; gepast uitgeven; indien sprake is van schulden zijn deze tenminste stabiel; bewindvoering/ inkomensbeheer	Komt aan basisbehoeften tegemoet zonder uitkering; heeft schulden in eigen beheer en deze verminderen	Inkomsten zijn voldoende, goed financieel beheer; heeft inkomen en mogelijkheid om te sparen

Bron: GGD Amsterdam

Nu duidelijk is wat onder financiële zelfredzaamheid wordt verstaan, brengen de volgende paragrafen op basis van de gegeven antwoorden uit de interviews in kaart in hoeverre de respondenten als financieel zelfredzaam zijn te beschouwen.

¹ De drie voorwaarden die ten grondslag liggen aan de zelfredzaamheidsladder (Poiesz, 1999) zijn capaciteit, motivatie en gelegenheid.

7.3 Financiële kennis

Financiële kennis heeft betrekking op de kennis van verschillende financiële producten en de actie die men onderneemt om de juiste kennis te vergaren. De volgende tabel laat zien in hoeverre huishoudens op de hoogte zijn van de voorwaarden van financiële producten, zoals rente en looptijd.

Tabel 7.2 Mate waarin huishoudens op de hoogte zijn van de voorwaarden van financiële producten, zoals rente en looptijd

	Geen risico op schulden (groep 1)	Risico op schulden (groep 2)	Problematische schulden, geen schuldhulpverlening (groep 3)	Problematische schulden, schuldhulpverlening (groep 4)
Ja	100%	68%	86%	28%
Ongeveer	.	13%	5%	8%
Nee	.	19%	9%	64%
Totaal	100%	100%	100%	100%
Aantal	5	49	19	9

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews met volledige informatie, uitgesplitst naar groepen.

Uit de interviews komt naar voren dat een grote meerderheid van de respondenten van te voren informatie heeft opgezocht of zich heeft laten informeren over de voorwaarden zoals rente en looptijd van het financiële product dat ze hebben aangeschaft. Huishoudens met een risico op schulden en huishoudens die gebruikmaken van schuldhulpverlening, zijn minder vaak op de hoogte van de voorwaarden. Afgaande op deze gegevens, beschikken huishoudens in de schuldhulpverlening over minder financiële kennis dan andere groepen.

Onder de respondenten uit de risicogroep bevindt zich een aantal respondenten dat zegt 'ongeveer' op de hoogte te zijn geweest. Uit de toelichting op dit antwoord blijkt dat de situaties overeenkomen met de respondenten uit de risicogroep die niet op de hoogte waren. Deze respondenten geven aan achteraf verrast te zijn door aanvullende voorwaarden. Zo is in sommige gevallen tussentijds de rente verhoogd of moest een aanvullende verzekering worden afgesloten.

De respondenten die niet volledig op de hoogte waren, geven aan dat de voorlichting niet goed was of de voorwaarden onduidelijk. Uit de antwoorden van de respondenten die zeggen wel voldoende op de hoogte te zijn geweest, blijkt dat zij veel vaker zelf informatie hebben opgezocht. Op de vraag hoe men aan informatie komt indien er vragen zijn over het financiële product, blijkt dat een ruime meerderheid deze informatie via de kredietverstrekker krijgt. Maar ook internet is een veelgeraadpleegde bron. Onder de risicogroep en de groep met problematische schuldenaren die hulp krijgt, antwoorden sommige respondenten nooit te hebben nagedacht over het verkrijgen van deze informatie wanneer ze vragen hebben. De respondenten die zeggen van te voren niet voldoende op de hoogte te zijn geweest, zijn weinig optimistisch over de eigen situatie. Ze geven

aan dat de voorwaarden vast staan en dat hier niets aan te veranderen valt.

Tabel 7.3 Wijze waarop huishoudens informatie vergaren over financiële producten

	Geen risico op schulden (groep 1)	Risico op schulden (groep 2)	Problematische schulden, geen schuldhulpverlening (groep 3)	Problematische schulden, schuldhulpverlening (groep 4)
Via de kredietverstrekker (bijvoorbeeld de bank)	36%	48%	70%	35%
Via internet	.	47%	39%	32%
Via andere media	28%	8%	.	.
Vragen aan anderen	18%	10%	5%	11%
Ik heb hier nooit vragen over	.	10%	19%	14%
Weet niet/geen mening	18%	2%	.	41%
Totaal	100%	100%	100%	100%
Aantal	5	46	18	8

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews met volledige informatie, uitgesplitst naar groepen.

Naast het verkrijgen van informatie over leningen, kunnen mensen ook informatie en tips vragen om achterstallige betalingen en roodstand te voorkomen. Ook hier lijkt internet de meest geraadpleegde bron van informatie. Het gaat dan vooral om de websites van voorlichtende instanties als het Nibud. Maar ook televisieprogramma's inspireren mensen om zelf actie te ondernemen. Het verkrijgen van informatie en tips bij de organisatie waar men schulden heeft, lijkt voor alle groepen niet het meest voor de hand liggend. Een aantal respondenten uit groep met problematische schuldenaren die hulp krijgen, geeft aan via de gemeente en sociale dienst ook informatie en tips te krijgen.

Concluderend valt te stellen dat veel huishoudens vinden dat zij op de hoogte zijn van de voorwaarden van financiële producten. Huishoudens in een schuldhulpverleningstraject zeggen beduidend vaker dat ze niet op de hoogte zijn van dit soort voorwaarden. Bij doorvragen blijkt dat de financiële kennis soms te wensen overlaat. Huishoudens zijn achteraf verrast of vinden de voorlichting achteraf beneden de maat. Daarnaast zijn er huishoudens met een defaitistische houding. Ze vertrouwen financiële informatie niet of denken dat de informatie weinig toevoegt.

7.4 Financiële vaardigheden

Financiële vaardigheden zijn vaardigheden om betalingen te doen die passen binnen het beschikbare budget, het op een overzichtelijke manier ordenen van de administratie, inkomsten en uitgaven structureel bijhouden en daarbij onderscheid maken in uitgaven die moeten en uitgaven die mogen, leningen afsluiten die binnen het budget passen en betalingsverplichtingen op tijd voldoen. Op ba-

sis van de interviews die zijn uitgevoerd, is het niet mogelijk om uitspraken te doen over het binnen het budget passen van de betalingen die respondenten doen. Een ander onderdeel van financiële vaardigheid waar op basis van de interviews wel een antwoord op gegeven kan worden, is het overzichtelijk bijhouden van de inkomsten en uitgaven van een huishouden. De volgende tabel geeft weer op welke wijze huishoudens overzicht houden op hun uitgaven.

Tabel 7.4 Wijze waarop huishoudens overzicht houden op uitgaven (meer antwoorden mogelijk)

	Geen risico op schulden (groep 1)	Risico op schulden (groep 2)	Problematische schulden, geen schuldhulpverlening (groep 3)	Problematische schulden, schuldhulpverlening (groep 4)
Regelmatig afschrijvingen controleren via (online) rekeningafschriften	65%	58%	52%	41%
Uitgaven opschrijven/ verwerken in een kasboek/ boekhoudprogramma	12%	13%	23%	5%
Bonnen en rekeningen sorteren	25%	42%	34%	21%
Contant geld per maand pinnen voor boodschappen	3%	14%	16%	10%
Geen overzicht over uitgaven	.	8%	8%	19%
Uit het hoofd	8%	10%	3%	5%
Anders	24%	18%	23%	44%
Totaal	100%	100%	100%	100%
Aantal	24	102	29	17

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews met volledige informatie, uitgesplitst naar groepen.

Binnen alle groepen proberen de meeste huishoudens overzicht te houden op uitgaven door regelmatig afschrijvingen te controleren. Huishoudens in een schuldhulpverleningstraject geven vaak het antwoord 'anders'. In deze groep is het vaak een budgetbeheerder of een schuldhulpverlener die helpt met het houden van overzicht. Veelvoorkomend is ook het sorteren van bonnen en rekeningen. Onder de risicogroep en de problematische schuldenaren bevindt zich een aantal respondenten dat zegt geen overzicht te hebben over de eigen inkomsten en uitgaven. Daarnaast wordt door verschillende respondenten aangegeven dat zij het overzicht in het hoofd hebben.

Hoewel voor het merendeel van de respondenten geldt dat zij altijd al de huishouduitgaven in een overzicht plaatsten, zijn er anderen die aangeven dat een bepaalde situatie hen ertoe heeft gezet. Zo geven respondenten uit de risicogroep aan dat het veranderen van het huishoudinkomen, maar ook het moeilijker kunnen rondkomen aanleiding is geweest om een overzicht te maken. Voor de respondenten uit de groep met problematische schulden die geen hulp ontvangen

geldt dat zij vaker moeilijk rondkomen als belangrijkste reden beschouwen om te beginnen met een overzicht te maken.

Een ander onderdeel van financiële vaardigheden is het kunnen maken van onderscheid tussen uitgaven die moeten en uitgaven die mogen. In de interviews is gevraagd naar de laatste uitgave van 200 euro of meer.

Tabel 7.5 Kenmerk laatste uitgave van 200 euro of meer

	Geen risico op problematische schulden (groep 1)	Risico op problematische schulden (groep 2)	Problematische schulden, geen schuldhulpverlening (groep 3)	Problematische schulden, schuldhulpverlening (groep 4)
Noodzakelijke uitgave	54%	60%	52%	80%
Luxe uitgave	46%	40%	48%	20%
Totaal	100%	100%	100%	100%
Aantal	20	94	26	17

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews met volledige informatie, uitgesplitst naar groepen.

Opvallend aan de antwoorden is dat een uitgave door iedereen verschillend wordt beoordeeld. Binnen de risicogroep is een groot aantal mensen dat aangeeft een uitgave van meer dan 200 euro te hebben gedaan aan reparatie of aanschaf van een auto. Deze uitgave wordt in bijna alle gevallen als noodzakelijk beschouwd. Maar ook de aanschaf van een computer/laptop wordt veelvuldig als noodzakelijk beschouwd. Wanneer huishoudens hun laatste uitgaven bestempen als een luxe uitgave, dan kan dat nog betekenen dat ze de uitgave eigenlijk niet kunnen betalen. Een groot aantal respondenten heeft bijvoorbeeld een vakantie geboekt, terwijl er sprake is van forse betalingsachterstanden.

Op basis van de antwoorden kan ruwweg gesteld worden dat hoe groter de schulden zijn, hoe vaker huishoudens zeggen dat de laatste grote uitgave noodzakelijk was. Uit de toelichting op de antwoorden valt op te maken dat de laatste grote uitgave van huishoudens in een schuldhulpverleningstraject inderdaad betrekkelijk noodzakelijk is, zoals de vervanging van een defecte wasmachine, koelkast of gasfornuis. Onder de huishoudens met problematische schulden die niet aan een schuldhulpverleningstraject deelnemen, komt het regelmatig voor dat de laatste grote uitgave een luxe uitgave is, zoals een vakantie.

Financiële vaardigheid heeft ook te maken met het op tijd betalen van de rekeningen. Dit hangt nauw samen met het zorgen voor voldoende inkomen, het hebben van overzicht over de inkomsten en uitgaven en voldoende inkomen overhouden om aan alle financiële verplichtingen te voldoen. In de volgende tabel is weergegeven hoeveel procent van de huishoudens een of meer achterstallige rekeningen heeft.

Tabel 7.6 Achterstallige rekeningen op moment van interviewen of in 12 maanden daaraan voorafgaand

	Geen risico op problematisch schulden (groep 1)	Risico op problematische schulden (groep 2)	Problematische schulden, geen schuldhulpverlening (groep 3)	Problematische schulden, schuldhulpverlening (groep 4)
Ja	19%	49%	84%	40%
Nee	81%	51%	16%	60%
Totaal	100%	100%	100%	100%
Aantal	24	102	29	17

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews met volledige informatie, uitgesplitst naar groepen.

Onder alle groepen is sprake van achterstallige rekeningen. Huishoudens met problematische schulden die geen gebruik maken van schuldhulpverlening hebben het vaakst te maken met achterstallige rekeningen. Huishoudens in een schuldhulpverleningstraject hebben minder vaak achterstallige rekeningen, net als huishoudens met een risico op problematische schulden.

Uit deze cijfers ontstaat een beeld van afnemende financiële vaardigheden naarmate de schulden groter worden. De financiële vaardigheden van huishoudens met een risico op problematische schulden zijn beperkter dan die van huishoudens zonder risico. Huishoudens met problematische schulden hebben een iets minder goed overzicht van inkomsten en uitgaven en betalen veel vaker rekeningen niet (op tijd). Hun financiële vaardigheden lijken dus nog meer te wensen over te laten.

7.5 Motivatie en gelegenheid

Hebben huishoudens de wil om uit de financiële problemen te komen? Een indruk hiervan is te verkrijgen door te kijken naar de beleving van de schulden en de toekomstverwachting. De onderstaande tabel geeft weer hoe huishoudens de schulden beleven.

Tabel 7.7 Beleving van de schulden

	Geen risico op schulden (groep 1)	Risico op schulden (groep 2)	Problematische schulden, geen schuldhulpverlening (groep 3)	Problematische schulden, schuldhulpverlening (groep 4)
Zeer zware last	.	11%	29%	50%
Zware last	.	27%	25%	33%
Enigszins een last	46%	36%	35%	17%
Geen last	54%	26%	11%	.
Totaal	100%	100%	100%	100%
Aantal	7	85	28	10

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews met volledige informatie, uitgesplitst naar groepen.

Naarmate de schulden groter zijn, ervaren huishoudens ook een zwaardere last. Zo ervaart meer dan twee derde van de huishoudens zonder risico op schulden geen last. Dit percentage is bij de huishoudens met risico op problematisch schulden minder dan een derde. De schulden zijn het zwaarst voor huishoudens in een schuldhulpverleningstraject.

Met gelegenheid wordt de ondersteuning of hulp bedoeld die een huishouden krijgt om uit de financiële problemen te komen of te blijven. Die ondersteuning kan worden gegeven door het sociale netwerk, maar ook door externe hulpverleners. De volgende tabel geeft weer van wie huishoudens ondersteuning ontvangen.

Tabel 7.8 Sociaal netwerk waarmee financiële problemen worden besproken

	Geen risico op schulden (groep 1)	Risico op schulden (groep 2)	Problematische schulden, geen schuldhulpverlening (groep 3)	Problematische schulden, schuldhulpverlening (groep 4)
Binnen het huishouden	17%	15%	18%	9%
Met vrienden/familie	44%	49%	51%	64%
Met hulpverleners	.	3%	15%	54%
Met andere personen	21%	7%	28%	15%
Nee	34%	35%	34%	11%
Totaal	100%	100%	100%	100%
Aantal	17	91	29	17

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews met volledige informatie, uitgesplitst naar groepen.

Een meerderheid van de huishoudens bespreekt financiële problemen binnen een sociaal netwerk. Vaak zijn dat vrienden en familie, maar ook binnen het huishouden komen financiële problemen ter sprake. De verschillen tussen groepen zijn opvallend. Naarmate de schulden groter zijn, spreken huishoudens vaker over

hun financiële problemen. Uiteraard spreken huishoudens in een schuldhulpverleningstraject vaak met professionele hulpverleners over hun problemen. In het kader van zelfredzaamheid is het interessant om te constateren dat ruim een derde van de huishoudens met problematische schulden of een risico daarop niet met anderen spreekt over financiële problemen. Deze huishoudens hebben dus een meer of minder ernstig financieel probleem, maar zijn geheel op zichzelf aangewezen.

Wat doen huishoudens zelf om hun financiële problemen op te lossen? De volgende tabel geeft de belangrijkste oplossingsstrategieën weer. Deze informatie is ook besproken in hoofdstuk 6.

Tabel 7.9 Oplossingsstrategieën

	Geen risico op schulden (groep 1)	Risico op schulden (groep 2)	Problematische schulden, geen schuldhulpverlening (groep 3)	Problematische schulden, schuldhulpverlening (groep 4)
Zorgen voor meer inkomen	16%	20%	25%	11%
Bezuinigen	43%	60%	66%	48%
Hulp vragen	.	5%	27%	32%
Investeren	.	2%	.	6%
Geld lenen	.	3%	10%	6%
Niets	44%	15%	11%	4%
Anders	9%	27%	25%	38%
weet niet/geen mening	.	.	7%	.
Totaal	100%	100%	100%	100%
Aantal	17	90	29	16

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews met volledige informatie, uitgesplitst naar groepen.

Uit de tabel blijkt dat hoe ernstiger de financiële situatie is, hoe meer huishoudens zeggen dat ze oplossingen bedenken. Ook neemt het percentage huishoudens dat hulp vraagt toe naarmate de schuldenproblematiek groter is.

7.6 Zelfredzaamheid

De financiële zelfredzaamheid is te beschouwen als de uitkomst van alle voorgaande indicatoren. Dit is in beeld te brengen door middel van een zelfbeoordeling door huishoudens en door de gemiddelde inkomsten, schulden en spaartegoeden te berekenen. Hieronder komt als eerste de zelfbeoordeling aan de orde.

Tabel 7.10 Zelfbeoordeling financiële situatie door huishoudens

	Geen risico op schulden (groep 1)	Risico op schulden (groep 2)	Problematische schulden, geen schuldhulpverlening (groep 3)	Problematische schulden, schuldhulpverlening (groep 4)
Voldoende inkomen om alle noodzakelijke uitgaven én luxe te kunnen doen	47%	25%	5%	.
Voldoende inkomen om alle noodzakelijke uitgaven te kunnen doen, maar niet altijd voldoende inkomen om luxe uitgaven te kunnen doen.	35%	38%	17%	4%
Net voldoende inkomen om alle noodzakelijke uitgaven te kunnen doen, maar nooit voldoende inkomen om luxe uitgaven te kunnen doen.	19%	27%	35%	56%
Onvoldoende inkomen om alle noodzakelijke uitgaven te kunnen doen.	.	10%	43%	40%
Totaal	100%	100%	100%	100%
Aantal	24	102	29	17

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews met volledige informatie, uitgesplitst naar groepen.

Huishoudens lijken over het algemeen een realistisch beeld te hebben van hun financiële situatie. Naarmate de schulden groter zijn, zeggen namelijk meer huishoudens dat zij net voldoende of onvoldoende geld hebben voor noodzakelijke of luxe uitgaven. Relevant in het kader van zelfredzaamheid zijn de huishoudens met (een risico op) problematische schulden die desondanks vinden dat ze voldoende inkomen voor noodzakelijke en luxe uitgaven hebben. Het meest in het oog springen de huishoudens met problematische schulden die hun eigen financiële situatie relatief positief beoordelen. Het gaat om circa 25% (6%+19%) van deze groep. Dit wijst op een zekere 'rampbijziendheid'.¹ Niet alle huishoudens zien blijkbaar in hoe ernstig de situatie is.

Ten slotte kan een blik worden geworpen op de gemiddelde inkomsten, schulden en spaartegoeden. Dat geeft een feitelijk beeld van de financiële situatie.

¹ Henriëtte Prast, *Emotie-economie: de mythe van de persoonlijke financiële planning*, Oratie, 3 juni 2005.

Tabel 7.11 Financiële zelfredzaamheid als uitkomst: inkomsten, schulden en vermogen

	Geen risico op schulden (groep 1)	Risico op schulden (groep 2)	Problematische schulden, geen schuldhulpverlening (groep 3)	Problematische schulden, schuldhulpverlening (groep 4)
Gemiddeld netto inkomen per maand in euro's	2.995	3.097	2.066	649
Gemiddelde schulden en achterstanden ¹ in euro's	6.254	9.000	24.910	7.590
Gemiddeld direct opneembaar vermogen in euro's	26.647	13.759	2.163	62
Aantal	24	102	29	17

Bron: Panteia. Percentages gebaseerd op de data van huishoudens die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews met volledige informatie, uitgesplitst naar groepen.

De feitelijke financiële situatie verschilt sterk per groep. Huishoudens zonder risico op schulden bevinden zich in de meest rooskleurige situatie, met een gemiddeld netto inkomen van ruim 3.000 euro en een gemiddeld direct opneembaar vermogen van ruim 13 duizend euro. Toch heeft ook deze groep een schuldenlast van ruim 8 duizend euro. De financiële situatie van huishoudens met een risico op problematische schulden is vergelijkbaar, met als belangrijkste verschil een beduidend kleiner vermogen. De situatie van huishoudens met problematische schulden is veel slechter. Het gemiddeld inkomen ligt duizend euro lager, de totale schuldenlast bedraagt maar liefst 24 duizend euro en het vermogen is met zo'n 2.100 euro minder dan een vijfde van huishoudens zonder risico op schulden. Huishoudens met problematische schulden die deelnemen aan een schuldhulpverleningstraject hebben een kleinere schuldenlast. Dit duidt erop dat de financiële problemen beheersbaar worden. Aan de andere kant zijn de gemiddelde netto inkomsten van deze groep zeer laag en ook is er nauwelijks vermogen. Dat maakt hun situatie niet stabiel.

7.7 Conclusie

Op basis van de gesprekken met huishoudens met (een risico op) problematische schulden die geen gebruik maken van schuldhulpverlening, is de indruk ontstaan dat er binnen deze groep nauwelijks huishoudens zijn die functioneren op de laagste niveaus van zelfredzaamheid volgens de Zelfredzaamheid-Matrix: 'acute problematiek' (niveau 1) en 'niet-zelfredzaam' (niveau 2). Zichtbare en ernstige belemmeringen voor zelfredzaamheid zijn niet aangetroffen. Hierbij kan gedacht worden aan de problemen op niveau 1 en 2 zoals: 'geen dagbesteding'; 'dakloos' of 'dreigende huisuitzetting'; '(potentieel) sprake van huiselijk geweld'; 'verslaving'; 'nauwelijks sociale contacten'; 'regelmatig contact met justitie'; et cetera.

¹ Zowel achterstallige rekeningen die nu open staan en openstaande bedragen die nu nog open staan aan leningen.

Aangezien dit onderzoek betrekking heeft op schuldenproblematiek, is er voor gekozen de financiële zelfredzaamheid van huishoudens centraal te stellen. De resultaten geven aanleiding tot een genuanceerd oordeel over de financiële zelfredzaamheid.

Huishoudens met risico op problematische schulden bevinden zich ondanks de aanwezigheid van risico-indicatoren in een relatief gunstigste financiële situatie. Zij hebben over het algemeen een redelijke financiële kennis en beschikken in ieder geval over basale financiële vaardigheden. Wel is er een behoorlijk aantal huishoudens dat rekeningen niet op tijd betaalt en luxe uitgaven, zoals een vakantie of aanschaf van een computer, als noodzakelijk beschouwt. Daartegenover kunnen de meeste huishoudens uit deze groepen terugvallen op een sociaal netwerk om financiële problemen te bespreken en ondernemen veel huishoudens zelf actie om hun financiële situatie te verbeteren. Dit resulteert in een gemiddeld inkomen van ruim 3.000 euro, een vermogen van gemiddeld bijna 14 duizend euro en een gemiddelde schuldenlast van 9 duizend euro. Op basis van deze gegevens zijn huishoudens met een risico op problematische schulden ruwweg te plaatsen op niveau 4 (voldoende zelfredzaam) en niveau 5 (volledig zelfredzaam) van het domein inkomen van de Zeldredzaamheid-Matrix.

Huishoudens met problematische schulden die geen schuldhulpverlening ontvangen, hebben een inkomen van een zodanige omvang dat ze waarschijnlijk aan hun basisbehoeften tegemoet kunnen komen. Ook is er sprake van spaargelden. Dit duidt op basale financiële vaardigheden en relatief stabiele sociaaleconomische thuissituatie. Daar tegenover staat een zeer grote, onbeheersbare (en daarmee problematische) schuldenlast. Ook hebben deze huishoudens een iets minder goed overzicht van inkomsten en uitgaven en betalen ze veel vaker rekeningen niet (op tijd) dan huishoudens zonder schulden. Op basis van deze gegevens zijn de meeste huishoudens uit deze groep ruwweg te plaatsen op niveau 3 (beperkt zelfredzaam) en niveau 2 (niet zeldredzaam) van het domein inkomen van de Zeldredzaamheid-Matrix.

Huishoudens met problematische schulden die schuldhulpverlening ontvangen hebben met gemiddeld zo'n 650 euro per maand onvoldoende inkomsten om aan basisbehoeften tegemoet te komen. Ook zijn er nauwelijks spaargelden. De schulden zijn daarentegen lager dan die van huishoudens die geen gebruik maken van schuldhulpverlening. Ook worden rekeningen vaker op tijd betaald dan bij huishoudens die geen gebruik maken van schuldhulpverlening. De inschatting van de eigen financiële situatie is relatief negatief en daarmee realistisch. De financiële kennis van deze groep is echter weer wat beperkter dan die van huishoudens die geen gebruik maken van schuldhulpverlening. Op basis van deze gegevens zijn de meeste huishoudens uit deze groep ruwweg te plaatsen op niveau 3 (beperkt zelfredzaam) van het domein inkomen van de Zeldredzaamheid-Matrix.

Gemeenten hebben vooral te maken met huishoudens uit groep 4. Er is echter een grote groep huishoudens met problematische schulden die geen gebruikmaken van schuldhulpverlening. Deze huishoudens lijken binnen het domein inkomen beperkt of niet zelfredzaam. Doorslaggevend voor dit oordeel is de zeer grote en onbeheersbare schuldenlast. Deze groep huishoudens is ondanks hun redelijke inkomen en beperkte spaargelden niet in staat om verbetering te brengen in

hun financiële situatie, terwijl velen wel zeggen dat ze oplossingen bedenken en met anderen over hun financiële problemen praten. Dit suggereert dat er sprake is van een zelfbeheersingsprobleem, in de gedragseconomie 'hyperbolic discounting' genoemd. Daarmee wordt bedoeld dat mensen toekomstige consumptie minder waard vinden dan huidige consumptie. Ook lijden veel mensen aan een zekere rampbijziendheid. Ze schatten de kans op extreme en vervelende gebeurtenissen te laag in en sparen daarom onvoldoende om een eventuele inkomensdaling op te vangen

Bijlage I Begrippen

<i>Begrip</i>	<i>Toelichting</i>
Achterstallige rekening	Een te laat betaalde rekening en in die zin opgebouwde betalingsachterstand. In het onderzoek zijn in principe alle soorten achterstallige rekeningen meegenomen.
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 met de VTLB-calculator berekende bedrag dat de schuldenaar nodig heeft voor de betaling van zijn kosten van levensonderhoud en zijn vaste lasten. De berekeningswijze wordt periodiek aangepast aan gewijzigde normen.
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.

Bijlage II Onderzoeksverantwoording

B.1 Inleiding

De berekening van het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden is grotendeels vergelijkbaar met het onderzoek uit 2009. De berekening is gebaseerd op gegevens die zijn verzameld bij twee steekproeven en bestaande gegevens:

- Een gecombineerde telefonische en internetenquête onder 4.020 huishoudens die is uitgevoerd ten behoeve van de Monitor Betalingsachterstanden 2011.
- Verdiepende gesprekken met 180¹ 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.

Ten opzichte van het onderzoek uit 2009 zijn de volgende verbeteringen uitgevoerd:

- Naast een telefonische enquête is ook een internetenquête afgenomen. Reden is dat de respons op telefonische enquêtes de afgelopen jaren sterk afneemt. Door ook een internetenquête af te nemen, komt mogelijk een doelgroep in beeld die niet deelneemt aan telefonische enquêtes. Dit komt de representativiteit van het onderzoek ten goede.
- Er zijn veel meer verdiepende gesprekken uitgevoerd die zijn te gebruiken voor de schatting van het aantal huishoudens met problematische schulden (174 versus 52), waardoor de onzekerheidsmarges zijn afgenomen.
- Het salaris waarop een Wsnp-bewindvoerder maandelijks recht heeft, is *niet* opgeteld bij de som van de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden. Hierover meer in paragraaf 2.6 van dit rapport.
- De respondenten met wie een verdiepend gesprek is uitgevoerd, zijn geselecteerd op basis van de vijf risico-indicatoren (zie paragraaf 2.6) en niet op basis van andere selectie-indicatoren.

B.2 Telefonische- en internetenquête

De telefonische- en internetenquête is een belangrijke bron voor het onderzoek. Deze enquête is ook gebruikt ten behoeve van de Monitor Betalingsachterstanden, meting 2011.

Selectie van adressen

Voor de selectie van adressen voor de telefonische enquête is gebruik gemaakt van het EDM-bestand. Dit bestand is opgebouwd uit een aantal unieke bronnen, waaronder grote telecombedrijven en de post dus: PostNL, KPN, Vodafone, Ziggo, Telfort en bevat zowel vaste als mobiele telefoonnummers. Door controle op adresgegevens kan een huishouden er maar één keer in voorkomen. Voor de se-

¹ Waarvan 174 voldoende financiële gegevens bevatten om te gebruiken voor statistische analyses.

lectie van de adressen voor de internetenquête zijn respondenten geselecteerd via Panelclix. Panelclix beheert een groot online panel, bestaande uit 215.000 leden, verdeeld over alle opleidingstypen, leeftijd en regio's.

Selectiecriteria

Voor de telefonische enquête zijn geen nadere criteria gesteld aan het selecteren van de respondenten. Bij de internetenquête zijn respondenten gestratificeerd op bruto jaarinkomen en gezinssamenstelling.

Steekproef

In totaal zijn 9.135 huishoudens telefonisch benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Na uitsluiting van de onbruikbare nummers en onbereikbare (om welke reden dan ook) huishoudens, is er telefonisch contact geweest met 6.586 huishoudens. Van dit aantal hebben 2.821 huishoudens geweigerd om deel te nemen aan het onderzoek. Ook zijn er enige respondenten afgevallen vanwege het maken van een afspraak op een later moment die niet nagekomen is, vanwege taalproblemen¹, omdat zij buiten de selectie vielen of omdat zij niet in staat waren om het gesprek te voltooien. Er hebben uiteindelijk netto 2.006 geslaagde gesprekken plaatsgevonden. De respons is hiermee 30% - alleszins acceptabel - voor een enquête over een gevoelig onderwerp.

Aan de internetenquête zijn 4.291 respondenten gestart. Hiervan voldeed 17% niet aan de selectiecriteria en viel 36% om andere redenen af. Een totaal van 2.014 respondenten (47%) voldeed aan de criteria en heeft de enquête volledig ingevuld.

Weging en ophoging

Omdat bij de internetenquête was gestratificeerd op bruto-jaarinkomen en huishoudenssamenstelling is het internetbestand eerst op deze variabelen herwogen. Vervolgens zijn de bestanden van de internet - en telefonische enquête samengevoegd en is het totaal gewogen op een gecombineerde wegingsvariabele, waarin huishoudenssamenstelling, leeftijd en opleidingsniveau zijn samengevoegd. Deze wegingsvariabele is ontleend aan de zogenaamde 'Gouden Standard' (2010), een herwegingsbron die tot stand is gekomen op basis van CBS-gegevens.

Om ook absolute cijfers te kunnen presenteren over de Nederlandse bevolking is vervolgens ook een ophoogfactor (het totale aantal huishoudens gedeeld door het aantal huishoudens in de steekproef) toegepast.

B.3 Verdiepende gesprekken

Huishoudens die tijdens het beantwoorden van de vragen van de telefonische en internetenquête 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

¹ Het betreft 2,5% van de gevallen. Op basis van een vergelijking van de data met CBS-materiaal blijkt dat de representativiteit ook op het punt van etniciteit voldoende is.

cadeaubon ter waarde van 50 euro.

Binnen de groep respondenten die bereid waren deel te nemen aan een verdiepend gesprek, zijn drie verschillende groepen geselecteerd:

- Huishoudens die voldoen aan één of meer van de risico-indicatoren ('groep 2 of groep 3'), te weten:
 - Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen¹, en/of:
 - Een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen² 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 euro³.
- Huishoudens die niet voldoen aan de bovengenoemde risico-indicatoren ('groep 1')
- Huishoudens die tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête gebruikmaakten van minnelijke of wettelijke schuldhulpverlening ('groep 4').

In totaal voldeden 778 respondenten aan deze selectiecriteria en waren bereid 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. Dat gold vooral voor respondenten uit groep 4. Uiteindelijk zijn er interviews uitgevoerd met 136 respondenten uit groep 2+3, 22 respondenten uit groep 1 en 16 respondenten uit groep 4. Enkel de 136 gerealiseerde gesprekken met respondenten die voldeden aan de risico-indicatoren zijn gebruikt om een schatting van de omvang van huishoudens met (een risico op) problematische schulden te maken. De overige interviews zijn gebruikt om een kwalitatieve vergelijking te maken.

De verdiepende gesprekken zijn uitgevoerd bij de respondenten thuis door onderzoekers van Panteia. 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 schriftelijke semi-gestructureerde vragenlijst. Deze vragenlijst bevat deels dezelfde items als de telefonische en internetenquête, 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.

¹ 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.

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

Naast de wegingsprocedure die is toegepast op de telefonische en internetenquête onder 4.020 huishoudens, heeft ook weging plaatsgevonden op de 136 diepte-interviews met respondenten uit groep 2+3 en de interviews met respondenten uit groep 1 en groep 4. Niet alle huishoudens die zijn geselecteerd voor een interview, waren 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 unieke personen in een minnelijk of wettelijk traject tussen 1 oktober 2010 en 1 oktober 2011.

B.5 Operationalisering (risico op) problematische schulden

Om vast te stellen hoeveel huishoudens die hebben deelgenomen aan de telefonische en internetenquête zich in een risicovolle schuldsituatie bevinden, is bepaald of op deze huishoudens tijdens of in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête aan één of meer van de volgende risico-indicatoren voldeden:

- Meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen¹, en/of:
- Een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen² 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

B.6 Operationalisering problematische schulden

Met 136 respondenten uit de groep huishoudens met (een risico op) problematische schulden is een verdiepend interview uitgevoerd. Op basis van de resultaten van het verdiepende gesprek kon worden vastgesteld bij hoeveel huishoudens die zich in een risicovolle schuldsituatie bevinden, er sprake was van een problematische schuldsituatie. We hanteerden daarbij de volgende formule: *"de som van de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden is hoger dan de volgens de VTLB-rekenmethode gecalculeerde aflossingscapaciteit."*

¹ 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.

² 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.

Hiervoor zijn de volgende gegevens verzameld:

- De som van de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden
- De aflossingscapaciteit (het bedrag dat maandelijks overblijft van het inkomen, na betaling van de noodzakelijke kosten van levensonderhoud en vaste lasten), berekend met behulp van de de Vrij Te Laten Bedrag-calculator, versie januari 2012.

Bij de berekening 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.

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 en internetenquête is vastgesteld of er, op basis van de risico-indicatoren¹, sprake is van risicovolle schulden dan wel problematische schulden. Zo is bepaald op hoeveel huishoudens geen enkele risicoindicator van toepassing is (groep 1) en op hoeveel huishoudens één of meer risicoindicatoren (groep 2+3);
- 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) bevinden;
- 3 Vervolgens is berekend met hoeveel huishoudens uit de telefonische en internetenquêtes deze percentages corresponderen;
- 4 Het aantal huishoudens in schuldhulpverlening en -saneringtrajecten van de NVVK en de Wsnp (groep 4) is gebaseerd op gegevens van deze instanties².

Bij het maken van de schattingen is er sprake van onzekerheidsmarges. Allereerst zijn er de marges van de telefonische en internetenquête onder 4.020 respondenten (monitorbestand). Aangezien het hierbij gaat om een gepoststratificeerde steekproef, is van de volgende formule gebruik gemaakt bij het berekenen van de marges:

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

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 huishoudens, dus cellen volgens de weegprocedure van het monitorbestand) = N_h/N

¹ Zie paragraaf 2.3.2.

² 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).

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 grootheid 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 136 uit de 4.020 bovengenoemde respondenten. In het onderzoek is aangenomen dat de steekproef van 136 een enkelvoudig aselechte steekproef is. Voor de margebepaling volstaat dan de standaardberekening.

Panteia
Bredewater 26
PO BOX 7001
2701 AA Zoetermeer
The Netherlands
tel: +31 79 343 01 00
fax: +31 79 343 01 01
info@panteia.nl
www.panteia.nl