

Werkgevers willen én kunnen werknemers met schulden meer hulp bieden

De hulp aan mensen met schulden is vooral een zaak van gemeenten, en in toenemende mate ook van bedrijven die betalingsregelingen treffen met hun klanten. Er is echter ook voor werkgevers een potentiële rol weggelegd bij de hulp aan werknemers met financiële problemen. Hoe staan werkgevers en werknemers daar tegenover?

IN HET KORT

- Werkgevers aarzelen zeer om werknemers met financiële problemen te helpen.
- Werknemers met financiële problemen schamen zich, en voelen zich niet veilig om deze problemen met hun werkgever te delen.
- Werkgevers kunnen zorgen voor een veilige sfeer en inzetten op een verwijzing naar ondersteuning.

ROSANNE OOMKENS

Projectmanager bij Panteia

ROELAND VAN GEUNS

Lector aan de Hogeschool van Amsterdam

Tot op heden krijgen mensen met schulden vooral hulp van de gemeente. Gemeenten hebben een wettelijke taak om ingezetenen met schulden te helpen. Daarnaast bieden er steeds meer bedrijven en organisaties hun klanten met financiële problemen een betalingsregeling aan (Jungmann et al., 2020). Denk bijvoorbeeld aan woningcorporaties, energieleveranciers en zorgverzekeraars. Omdat mensen met financiële problemen meestal pas voor hulp aankloppen als het eigenlijk al te laat is, werken dergelijke organisaties en gemeenten steeds meer samen om in een vroeg stadium de financiële problemen bij hun klanten respectievelijk hun inwoners in beeld te krijgen, en hun dan hulp aan te bieden. Hoewel werkgevers regelmatig geconfronteerd worden met werknemers die financiële problemen hebben, spelen ze bij zo'n 'vroegsignalering' hiervan nog geen grote rol.

Om meerdere redenen ligt hulp van werkgevers aan werknemers met financiële problemen voor de hand (Van der Schors en Schonewille, 2017). In de eerste plaats is het een kwestie van eigenbelang. Wanneer werknemers gebukt gaan onder financiële problemen, werkt dat negatief door in hun arbeidsproductiviteit. Ze hebben vaker dan andere werknemers last van stress en concentratieproblemen, en verzuimen dikwijls wegens ziekte. Ook ziet een werkgever zich bij loonbeslag geconfronteerd met additionele admi-

nistratieve kosten. Volgens de *Kostenscan Personeel met schulden* van het Nibud is een bedrijf bij loonbeslag al snel 13.000 euro op jaarbasis kwijt voor een werknemer met een voltijds aanstelling en een modaal salaris. Daarnaast zijn werknemers met schulden extra vatbaar voor omkoping en chantage, en loopt de werkgever een verhoogd risico op diefstal en fraude (Van der Schors en Schonewille, 2017).

De hulp die werkgevers verschaffen aan werknemers met financiële problemen kan ook bijdragen aan een (meer vroegtijdige) signalering, beheersing en oplossing van deze problemen. Een arbeidsorganisatie is daarbij een voor de hand liggend aanknopingspunt voor het verlenen van hulp. Omdat werkgevers doorgaans een veel intensiever contact met de werknemers hebben dan gemeenten, woningcorporaties of providers, signaleren ze de problematiek mogelijk al veel eerder, kunnen ze deze bespreekbaar maken, en daarbij ook concrete hulp aanbieden en/of doorverwijzen naar professionele hulpverleners. Sociaalpsychologisch en gedragseconomisch onderzoek wijst ook uit dat mensen vooral gebruikmaken van hulp wanneer die dichtbij is (Van der Laan et al., 2017). Op basis van dit inzicht bieden gemeenten bijvoorbeeld inkomensondersteuning aan op basisscholen, een plek waar veel ouders regelmatig komen. Een arbeidsorganisatie is dus een logische plek om bij financiële problemen hulp te bieden. Dit geldt nog sterker omdat de financiële situatie van een werknemer sterk samenhangt met het loon dat hij bij zijn werkgever verdient.

In dit artikel onderzoeken we hoe werkgevers en werknemers met schulden staan tegenover hulp van werkgevers aan werknemers met schulden, en welke implicaties dit heeft voor de mogelijkheden van werkgevers om daadwerkelijk hulp te bieden.

Onderzoeksopzet

In 2019 en 2020 heeft Panteia onderzoek gedaan naar de ervaringen van werkgevers die werknemers met financiële problemen hebben, en hun mogelijke rol bij de hulpverlening aan zulke werknemers. Uit het online bedrijvenpanel van *PanelClix* zijn er 755 bedrijven benaderd met elk minimaal vijf werkzame personen. Deze bedrijven hebben een online-vragenlijst ingevuld. Door weging van de resultaten naar bedrijfssector en het aantal werkzame personen, is er een representatief beeld verkregen. Naast het werkgeversonderzoek, werd de mogelijke werkgeversrol bij financiële problemen van een werknemer besproken in een

Het onderzoek is mogelijk gemaakt door een subsidie van Instituut Gak

diepte-interview met twintig werknemers met schulden.

Opgemerkt zij dat de dataverzameling heeft plaatsgevonden vóór de uitbraak van de coronacrisis. Het is aanmerkelijk dat er door de crisis meer werknemers zijn met financiële problemen, en dat meer werkgevers werknemers hebben met zulke problemen dan in dit artikel is aangegeven. Cijfers van het Nibud wijzen er namelijk op dat, in april 2020, twintig procent van de Nederlandse huishoudens zich geconfronteerd zag met een inkomensdaling ten gevolge van de door de overheid getroffen lockdownmaatregelen (Van Horssen en Verberk, 2020).

Werkgevers over werknemers met schulden

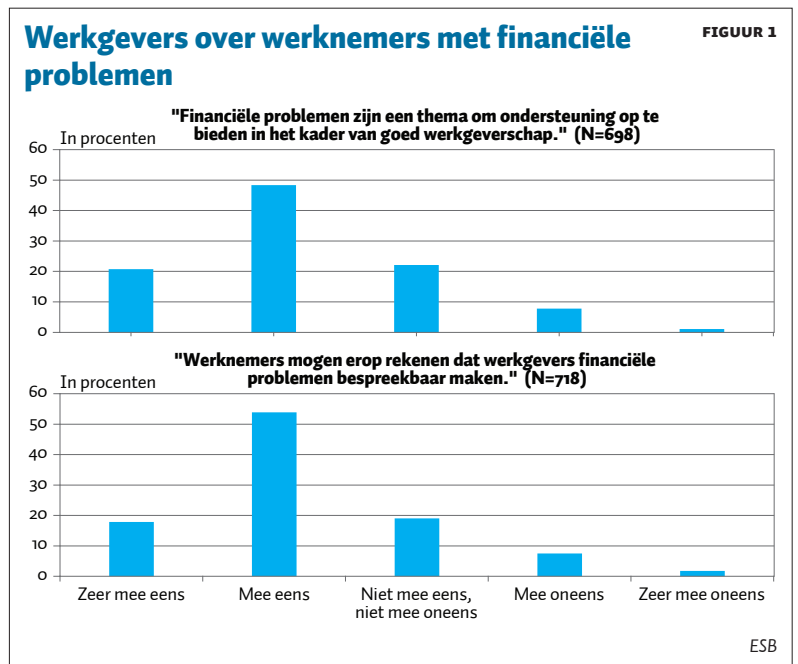
Uit een onderzoek van het Nibud (2017) onder vooral grotere werkgevers, dat niet voor de gehele werkgeverspopulatie representatief is, blijkt dat een aanzienlijk deel van de Nederlandse bedrijven (46 procent) wel eens te maken heeft gehad met beslag op het loon van een werknemer. Ons onderzoek laat zien dat van alle Nederlandse werkgevers met ten minste vijf werkzame personen, twintig procent bekend is met het fenomeen loonbeslag. Dit betekent dat, gemiddeld genomen over alle bedrijven, bij ongeveer één procent van de werknemers beslag op het loon is gelegd. In de horeca (2,5 procent) en in de industrie en bouw (2,4 procent) is dit percentage ruim tweemaal zo hoog. In de sectoren overheid, onderwijs en gezondheid daarentegen ligt het met 0,3 procent beduidend lager.

Een nog groter gedeelte van de werkgevers (31 procent) geeft aan dat ze personeel in dienst hebben dat zich grote zorgen maakt over hun financiële situatie. Bij grote werknemers met over de honderd werkzame personen is meer dan de helft (54 procent) ermee bekend dat een of meerdere werknemers zulke zorgen kunnen hebben. De hoogste en laagste percentages werkgevers die denken dat werknemers bezorgd zijn over hun financiële situatie vinden we in de sectoren transport, logistiek, ICT en communicatie (51 procent) alsmede in de zakelijke dienstverlening (12 procent). Omdat werknemers over het algemeen erg terughoudend zijn om hun werkgever van hun financiële problemen deelgenoot te maken, liggen de percentages in werkelijkheid waarschijnlijk hoger.

Handelingsgêne

Figuur 1 laat zien dat ruim twee derde (69 procent) van de werkgevers het het tot goed werkgeverschap vindt behoren om werknemers met financiële problemen te ondersteunen. In het verlengde daarvan vindt een ongeveer even groot gedeelte (72 procent) dat werknemers erop mogen rekenen dat hun werkgever eventuele financiële problemen bespreekbaar maakt. Uit het onderzoek blijkt echter ook dat de ondersteuning van werknemers met financiële problemen niet te veel extra moeite moet kosten, en niet tot ongewenst gedrag moet leiden.

Het is echter ook duidelijk dat werkgevers aarzelen om zich te 'bemoeien' met de financiële problemen van werknemers. Deze schijnbare discrepantie is te verklaren doordat werkgevers vinden dat werknemers de eerste stap moeten zetten om de werkgever te informeren, en aldus hun financiële zorgen niet langer verborgen te houden (Madern en Van der Meulen, 2019).



Tegen de achtergrond van deze handelingsgêne, verbaast het niet dat slechts zeventien procent van de werkgevers beleid heeft ontwikkeld om werknemers met financiële problemen te ondersteunen. Dit geldt vooral voor middelgrote (27 procent) en grote werkgevers (28 procent).

Vooraf grote werkgevers ondersteunen bij schulden

Uit onderzoek door Van der Schors en Schonewille (2017) en uit ons eigen onderzoek blijkt dat vooral grotere werkgevers hun werknemers met schulden ondersteunen. Zo zijn de leidinggevenden bijvoorbeeld geïnstrueerd hoe ze financiële problemen bij hun medewerkers kunnen herkennen, en/of er afspraken over concrete hulpverlening zijn gemaakt. Dit heeft te maken met het feit dat grotere bedrijven vaker worden geconfronteerd met loonbeslag, en dat ze veelal beschikken over een geprofessionaliseerde afdeling P&O/HRM waar er beleid kan worden ontwikkeld. Sommige werkgevers schakelen budgetcoaches in voor werknemers die daarvoor openstaan. Ook bieden werkgevers hulp door werknemers meer te laten werken, overuren uit te betalen, beter betaalde diensten te laten draaien, of door een voorschot op het salaris te verstrekken.

Werknemers met schulden over werkgevers

De twintig geïnterviewden met schulden blijken zeer terughoudend als het gaat om het met hun werkgever bespreken van hun financiële problemen. Aan deze terughoudendheid liggen een aantal oorzaken ten grondslag.

In de eerste plaats zijn de werknemers van mening dat geldzorgen tot het privédoel behoren. De werkgever heeft daar feitelijk niets mee te maken en ze willen hun problemen dan ook zelf oplossen. Schaamte blijkt een belangrijke achterliggende oorzaak van deze opstelling. Werknemers vinden het vrij verontrustend dat hun werkgever en eventueel ook collega's van hun problemen afweten.

In de tweede plaats voelen veel werknemers zich niet echt veilig als ze hun werkgever deelgenoot maken van

hun financiële problemen. Ze zijn bang voor de mogelijke gevolgen van openheid over hun geldzorgen met het oog op hun contract. Verlies van hun baan zou hun financiële problemen alleen nog maar vergroten.

En uiteindelijk zien ze praktische problemen. Ze vragen zich af of hun werkgever wel bereid is hen te helpen. En, wanneer dit al het geval zou zijn, hebben ze er geen beeld van hoe de werkgever dat concreet zou kunnen doen.

Werkgevers als hulpverlener

Werkgevers willen dus over het algemeen wel helpen, maar alleen dan wanneer de werknemer de eerste stap zet. En dat is nu juist wat bij werknemers voor grote aarzelingen zorgt.

Op welke manier kunnen werkgevers de ondersteuning vormgeven van werknemers met financiële problemen? Er zijn een aantal uitgangspunten af te leiden. We gaan er hierbij vanuit dat deze hulp werkgevers niet te veel extra tijd mag kosten, en zo anoniem mogelijk en niet stigmatiserend dient te zijn.

Generieke benadering

In de eerste plaats vergt hulp van de werkgever niet een individuele maar een generieke benadering. Hulp bij financiële vragen of problemen dient in principe voor iedere werknemer beschikbaar te zijn. Dit betekent dat het hulpaanbod expliciet en algemeen bekend moet zijn binnen een arbeidsorganisatie. Zo werkt het aanbod niet stigmatiserend, en hoeven werknemers met financiële problemen zich niet af te vragen of hun werkgever wel bereid is om hulp te bieden.

Om de drempel voor werknemers verder te verlagen, is het van belang het hulpaanbod enigszins 'aantrekkelijk' en neutraal te presenteren (Van de Laan et al., 2017). Zo kan het helpen om het hulpaanbod niet te *framen* als 'hulp bij financiële problemen' maar bijvoorbeeld als 'meedenken bij het slim omgaan met geld'.

Ook bieden levensgebeurtenissen als een geboorte, scheiding, het overlijden van een partner of een verhuizing mogelijk een logische ingang om het gesprek met een werknemer aan te gaan. Deze gebeurtenissen – waarvan de werkgever doorgaans op de hoogte is – vormen een aanknopingspunt voor een gesprek zonder dat dit direct aan iemands financiële situatie is gekoppeld. Door de hulp op deze manier vorm te geven, kan ze niet alleen curatief maar ook preventief worden ingezet.

Directe financiële hulp

In de tweede plaats zouden werkgevers hun werknemers met financiële problemen direct financieel kunnen helpen door ze meer uren te laten werken, en ze zo meer te laten verdienen. Gezien de terughoudendheid van werknemers om financiële problemen met hun werkgever te bespreken, is het wenselijk dat ook dit zo onopvallend mogelijk gebeurt. Zo kan er bijvoorbeeld een *interne 'markt'* in het leven worden geroepen, waar werknemers zich kunnen melden om meer uren te draaien. Er zijn schoonmaakbedrijven die een dergelijke markt hebben, en hun werknemers de mogelijkheid bieden om zonder opgaaf van redenen zo meer inkomsten te verwerven. Ook kan een werkgever door slim te roosteren werknemers in staat stellen om meer te verdienen. Zo kan hij zijn werknemers vragen hoeveel ze,

gegeven hun uurloon, zouden willen verdienen, en daarmee bij het opstellen van de roosters rekening kunnen houden.

Verwijzingen

In de derde plaats kan een werkgever de rol van 'verwijzer' vervullen. Deze rol kan hij pas spelen als de financiële problemen van een werknemer hem bekend zijn geworden.

Het ligt om een aantal redenen niet voor de hand dat de werkgever zelf de hulpverlening op zich neemt. In de eerste plaats hebben we gezien dat werkgevers in het algemeen wel willen helpen, maar dat dit niet te veel extra werk mag kosten. Ook zijn zowel werkgevers als werknemers van mening dat financiële problematiek primair een privéaangelegenheid is. Daar komt bij dat hulpverlening een vaak complexe kwestie is, die de mogelijkheden van een werkgever te boven gaat, en die men beter aan gespecialiseerde hulpverleners kan overlaten.

Tegen deze achtergrond valt de werkgever vooral de rol van 'doorverwijzer' toe. Om deze rol goed te kunnen vervullen dient hij op de hoogte te zijn van de rollen bij schuldhulpverlening. Dat is allereerst de gemeente, die een wettelijke taak heeft om haar inwoners die financiële problemen hebben, te ondersteunen. Daarnaast kan men denken aan landelijke doorverwijzers zoals www.wijzeringeldzaken.nl en www.geldfit.nl, maar ook aan lokale en regionale vrijwilligersorganisaties. Het is daarbij nuttig als grote bedrijven en/of brancheorganisaties specifiek op hun personeelsbestand gerichte informatie hebben. Werknemers voelen zich namelijk duidelijker aangesproken naarmate de boodschap specifiek op hen en hun situatie gericht is.

Conclusie

Het lijkt erop dat de bijdrage van werkgevers aan de 'vroegsignalering' van werknemers met financiële problemen vooralsnog beperkt is. Ondanks een vermoeden dat dergelijke problemen spelen, zijn ze veelal zeer terughoudend om zich ermee te bemoeien zolang ze er niet in gekend zijn.

Werkgevers kunnen méér doen, zoals in hun organisatie een infrastructuur van voorzieningen creëren die het werknemers gemakkelijker maakt om de hulp van de werkgever in te roepen en/of om extra inkomsten te verwerven. Voor werknemers die weten dat hun werkgever op de hoogte is van hun problemen – bijvoorbeeld omdat ze deze hebben gemeld of omdat er loonbeslag geweest is – is het vooral van belang dat de werkgever zo goed bekend is met de sociale kaart dat hij zijn werknemer prima kan doorverwijzen naar de professionele hulpverlening.

Literatuur

Horssen, C. van, en M. Verberk-de Kruik (2020) *Peiling coronacrisis: financiële gevolgen voor huishoudens*. Rapport te vinden op www.nibud.nl.

Jungmann, N., M. Linssen, A. Moerman et al. (2020) *Betalingsregelingen: bevorderen van haalbare betalingsregelingen bij private schuldeisers*. WODC Rapport, 3098. Te vinden op repository.wodc.nl.

Laan, J. van der, M. van Doorn, W. Goede en R. van Geuns (2017) *Een gedragsgerichte benadering van armoede: van beleid naar uitvoering*. Rapport Hogeschool van Amsterdam, 1 oktober. Te vinden op www.hva.nl.

Madern, T. en B. van der Meulen (2019) *Zorgen over geld? Praten helpt*. Handreiking Hogeschool Utrecht, juli. Te vinden op schuldenenincasso.nl.

Schors, A. van der, en G. Schoneville (2017) *Personeel met schulden: een peiling over financiële problemen op de werkvloer*. Nibud Onderzoeksrapport. Te vinden op www.nibud.nl.