

## 6

## De psychologie van schuld

### *Hoe screening de schuldhulpverlening kan helpen*

NADJA JUNGSMANN & ROELAND VAN GEUNS

Wie uit de schulden wil komen, moet de tering naar de nering zetten. Dit klinkt eenvoudig. Maar voor de meeste mensen die zich melden bij schuldhulpverlening is dat een hele opgave. Bij een ‘problematische schuldsituatie’<sup>1</sup> is de meest voor de hand liggende uitweg een driejarige schuldregeling met – aan het einde – kwijtschelding. In die periode moet de schuldenaar rondkomen van een inkomen op of net onder bijstandsniveau en mogen er geen nieuwe schulden bij komen. De budgetplaatjes van het Nibud laten zien dat dit betekent dat je jezelf alle extra’s moet ontfeggen. Het huishoudboekje van gezinnen met twee kinderen met een bijstandsuitkering is eigenlijk al niet sluitend te maken (Nibud 2014). Als je dan ook nog drie jaar lang geen enkele nieuwe achterstand mag oplopen, is de opgave levensgroot. Toch laten schuldenaren dagelijks zien dat het mogelijk is tot een schone lei te komen. De eerlijkheid gebiedt echter te zeggen dat dit slechts een minderheid is van zo’n 25 procent<sup>2</sup> van degenen die zich met problematische schulden bij de schuldhulpverlening melden (NVVK 2013). Blijkbaar is het succesvol doorlopen van zo’n regeling niet eenvoudig.

Schuldhulpverleners lichten dagelijks schuldenaren voor over de voorwaarden waaraan zij moeten voldoen om in aanmerking te komen voor een schuldregeling. Kandidaten mogen geen nieuwe schulden maken en moeten zich houden aan de aflossingsafspraken, de administratie moet op orde zijn en inkomensondersteunende voorzieningen zoals huur- en zorgtoeslag moeten correct zijn aangevraagd en toegekend. De praktijk van alledag is dat de gesprekken in de spreekkamer niet alleen gaan over deze voorwaarden voor een schuldregeling, maar ook – of vooral – over de inspanningen van de schuldenaar. Dat mensen om schuldhulp vragen, betekent immers nog niet dat ze er ook toe bereid of in staat zijn om de

auto weg te doen, minder geld uit te geven aan kleding en uitstapjes of om minder te roken. Met andere woorden: ze zijn ambivalent ten aanzien van hun eigen doelen en ambities. Het is belangrijk dat schuldhulpverleners met deze ambivalentie aan de slag gaan, omdat die de belangrijkste reden is dat mensen afhaken.

Hulpverleners richten hun aandacht nu nog vooral anderszins. We zullen hierna betogen dat dat niet zo veel oplevert. Vervolgens beschrijven we wat er zichtbaar wordt met een nieuwe blik, en wat dat schuldhulpverleners biedt die moeten verwijzen naar een 'traject schuldregeling'. Tot slot gaan we kort in op welke ondersteuning mogelijk is aan degenen voor wie een schuldregeling niet voor de hand ligt.

### **Waarom de houding zo belangrijk is**

Maar eerst: Hoe achterhaal je of een schuldenaar ambivalent is? Het is niet nieuw om kwesties als de auto verkopen of huisdieren uit huis plaatsen in de spreekkamer van de schuldhulpverlening te bespreken. In een studie van ruim tien jaar geleden (Jungmann 2002) is dit al aangekaart, maar pas sinds een paar jaar dringt 'ambivalentie' ook door in de spreekkamer. Lang durfden politiek en uitvoerders er niet aan, en werd het gezien als de eigen verantwoordelijkheid van de burger. De 'spelregel' was ook dat schuldenaren naar een schuldregeling werden begeleid, tenzij dat technisch of juridisch niet mogelijk was. Het beleid bood dus geen ruimte om mensen op basis van gedragsaspecten 'buiten een regeling te houden', ook al was te voorzien dat zij het niet zouden volhouden.

Voorheen waren de centrale onderwerpen van gesprek in een intake financieel-technisch van aard, zoals: Wie zijn de schuldeisers? Hoe hoog is de totale schuldenlast? Wat is de juridische positie van de verschillende schuldeisers? En hoe hoog is het inkomen? Tegenwoordig kijken hulpverleners in steeds meer gemeenten ook naar relevante houdingsaspecten: In welke mate zijn mensen ertoe bereid of in staat om concessies in hun uitgavenpatroon te doen? In hoeverre voelen mensen zich slachtoffer of juist eigenaar van de situatie? Denken ze dat ze het langere tijd volhouden om van een heel laag inkomen rond te komen? Om te beoordelen of iemand gaat uitvallen, zijn zulke vragen over de houding belangrijker dan de financieel-technische gegevens over de schulden. Dit besef past in het toenemende inzicht dat omgang met geld en – in dit geval specifiek –

het maken en oplossen van schulden een gedragsvraagstuk is (Van Geuns 2013; Jungmann 2012a; Nibud 2012a; Van Geuns e.a. 2011).

Als onze omgang met geld in hoge mate een vorm van onbewust en geautomatiseerd gedrag is, dan heeft dat consequenties voor de inrichting van de schuldhulpverlening. In de intake vraagt dit onder meer dat wordt vastgesteld of het plan om drie jaar rond te komen van een inkomen op of net onder de bijstandsnorm een bewuste keuze is, of de schuldenaar voor zich ziet hoe hij dat gaat doen en of hij denkt dat te kunnen volhouden (Prochaska e.a. 1992).

Het belang van de houding is geworteld in inzichten uit onder meer de sociale psychologie en de gedragseconomie. In de jaren zeventig en tachtig was de veronderstelling binnen de wetenschap nog overwegend dat een groot deel van ons gedrag beredeneerd of gepland is (zie o.a. Fishbein & Ajzen 1975; Ajzen 1991). Als mensen zeiden dat ze schulden wilden oplossen, was het uitgangspunt dan ook dat ze zich daarvoor wilden inspannen en dat ze overzagen welke concessies dat vereiste. Met andere woorden: mensen werden beschouwd als rationeel handelende wezens die zelf wel 'de juiste conclusies trekken'. Inmiddels is echter bekend dat veel menselijk gedrag veel minder bewust of gepland is dan gedacht. Auteurs als Thaler en Sunstein (2009) en Kahneman (2011) in de Verenigde Staten en Dijksterhuis (2007), Tiemeijer e.a. (2009) en Tiemeijer (2011) in Nederland hebben laten zien wat de invloed is van onbewust en geautomatiseerd handelen. Ambivalentie is ook een normale fase bij gedragsverandering. Mensen die meer willen sporten of gezonder willen eten, doorlopen doorgaans eerst een fase van ambivalentie voordat zij hun gedrag daadwerkelijk veranderen. Vertaald naar de schuldhulpverlening is het verkennen van ambivalentie en het oplossen daarvan misschien wel het belangrijkste doel van de intake.

Dit inzicht heeft bij veel gemeenten geleid tot een herijking van de intake van de schuldhulpverlening. In de gemeentelijke beleidsplannen van rond 2012 is meestal opgenomen dat de intake een beeld moet bieden van de motivatie en vaardigheden van de schuldenaar (Jungmann 2012b), overigens vaak zonder dat die termen zijn geoperationaliseerd. Van de schuldhulpverleners wordt gevraagd om op basis van hun analyse te bepalen voor wie er geprobeerd wordt een schuldregeling te treffen en voor wie niet. De doorslaggevende factor moet daarbij zijn of de schuldenaar in kwestie de schuldregeling naar verwachting met succes afrondt.

Redenerend vanuit de relevante literatuur biedt een intake schuldhulpver-

lening waarin motivatie en vaardigheden in kaart worden gebracht zicht op:

- » wat mensen kunnen (feitelijke vaardigheden; Madern e.a. 2012);
- » wat mensen denken te kunnen (*self efficacy*; zie Bandura 1977; Van Hooft e.a. 2010);
- » in welke mate mensen zelf verantwoordelijkheid nemen en zich verantwoordelijk voelen voor hun gedrag en de consequenties ervan (zelfregie of zelfregulatie; zie voor een overzicht Van Hooft e.a. 2010);
- » wat de houding is ten opzichte van het feitelijk gedrag en het eventueel gewenste alternatieve gedrag, de zogenoemde subjectieve norm. Voorbeelden hiervan zijn de houding ten opzichte van werken als middel om in het eigen levensonderhoud te voorzien of ten opzichte van het al of niet aangaan van schulden (zie o.a. Fishbein & Ajzen 1975; Ajzen 1991);
- » wat de directe omgeving vindt van zowel het huidige als het eventueel gewenste alternatieve gedrag en hoe gevoelig betrokkenen zijn voor deze 'sociale druk' (o.a. Fishbein & Ajzen 1975);
- » de aanwezigheid van factoren in de omgeving van de betrokkene die het volhouden van deelname aan een schuldregeling kunnen ondersteunen of juist bedreigen, zoals een sterk, ondersteunend of juist 'verkeerd' sociaal netwerk;
- » de aanwezigheid van ernstige, in de persoon gelegen belemmeringen of beperkingen die niet op korte termijn beïnvloedbaar zijn, zoals zwaardere verstandelijke en/of psychiatrische beperkingen en verslavingen;
- » of er schulden zijn die niet in aanmerking komen voor een schuldregeling met kwijtschelding.

In de schuldhulpverlening leidt de nieuwe blik ertoe dat er aspecten zichtbaar worden die relevanter zijn voor het succesvol doorlopen van een schuldregeling.

### **De oude blik vertelt ons niet zo veel<sup>3</sup>**

De oude blik was gericht op de financieel-technische kenmerken van een dossier. Dit levert een beeld op van een groep waarvoor geldt dat bijna de helft een laag inkomen heeft, waarvan de schuldenlast in verhouding tot het inkomen hoog is en waarvan bijna de helft afhankelijk is van een uitkering.

kenmerken		kenmerken	
<b>gemiddelde schuld</b>	€33.500	<b>alleenwonend</b>	45%
<b>gemiddeld aantal schuldeisers</b>	14	<b>geslacht</b>	
<b>inkomstenbron</b>		man	55%
werk	46%	vrouw	45%
uitkering	46%	<b>opleidingsniveau</b>	
overig	8%	lagere school, andere opleiding, geen opleiding, speciaal onderwijs etc.	26%
<b>inkomenscategorie</b>		huishoudschool, lbo, lts, leao	9%
17.474 euro of lager	43%	mavo, mulo, vmbo,	20%
minimum tot modaal (17.474 - 33.000 euro)	36%	havo, vwo, hbs, mms, atheneum of gymnasium	4%
bovenmodaal (> 33.000 euro)	21%	mbo, mts of meao	33%
		universiteit, hbo	8%

**Tabel 1.** Overzicht met kenmerken van mensen die in 2011 en 2012 om schuldhulpverlening verzochten

(Bronnen: NVVK 2012 en NVVK 2013)

Op basis van dit soort harde kenmerken laten zich drie clusters onderscheiden:

- » Cluster 1 bestaat vooral uit uitkeringsgerechtigden (40 procent van het totaal). De grote meerderheid van deze groep is man (76 procent) en alleenstaand (74 procent).
- » Cluster 2 bestaat uit vrouwen, meestal met kinderen (25 procent van het totaal). Zij hebben meestal geen betaald werk (70 procent) en zijn iets hoger opgeleid.
- » Cluster 3 bestaat uit mensen met betaald werk (ruim 30 procent van het totaal). Dit zijn wat vaker mannen (65 procent binnen dit cluster tegenover 55 procent in de totale groep). Verder is deze groep iets jonger en iets hoger opgeleid dan de totale groep.

Het derde cluster heeft hogere schulden dan de andere; verder zijn er geen significante verschillen in het schuldenpakket. Wat betreft de hogere schulden: de mensen in dit cluster werken, hebben een hoger inkomen en kunnen dus meer krediet krijgen. Bovendien zullen mensen met een hoger inkomen zichzelf over het algemeen tot hogere uitgaven in staat achten. De samenhang is logisch, maar verklaart niet veel.

De resultaten van deze analyse bieden – helaas – geen handreiking om de kans in te schatten dat iemand met succes een driejarige schuldregeling doorloopt. Daarbij geven de kenmerken ook weinig aanknopingspunten bij het opstellen van een plan van aanpak. Ze zijn niet of nauwelijks direct beïnvloedbaar (behalve wellicht het al of niet hebben van werk) en hebben in ieder geval geen causale relatie met problematische schulden. Toch werd tot voor kort juist op basis van deze aspecten naar klanten van schuldhulpverlening gekeken.

We zijn voor de zekerheid nagegaan of er indirect toch een verband is tussen een van de drie groepen en bepaald gedrag of een specifiek element, zoals het zelfbeeld, de bereidheid te veranderen, de mogelijkheid van zelfregie en de kracht van een overtuiging. Daarvan blijkt nauwelijks sprake. Er zijn statistisch kleine verschillen in gedrag en het zelfbeeld tussen de drie clusters en het cluster van uitkeringsgerechtigden scoort iets minder op overtuigingen (zoals schulden hebben is niet normaal), maar de verschillen tussen de drie clusters zijn erg klein. Bovendien is op voorhand niet duidelijk hoe de causaliteit ligt. Waarom hebben werkenden en alleenstaande ouders (i.c. moeders) een hogere score op overtuigingen? En zijn de financiële vaardigheden van werkenden kleiner dan van alleenstaande mannen en moeders omdat ze werken (waarom dan?), of staat dit los van het hebben van werk?

Los van dat deze analyse allerlei interessante wetenschappelijke vragen oproept, luidt de belangrijkste conclusie dat de indeling van schuldenaren in deze drie clusters niet bijdraagt aan de inschatting of iemand naar verwachting met succes een schuldregeling kan of zal doorlopen.

dimensies	cluster 1		cluster 2		cluster 3	
	gemiddelde	SD*	gemiddelde	SD	gemiddelde	SD
gedrag en zelfbeeld eigen vaardigheden**	3,63	,63	3,59	,61	3,49	,65
bereidheid gedrag te veranderen	4,15	,57	4,08	,53	4,09	,57
zelfregie en verantwoordelijkheidsgevoel	3,89	,63	3,99	,60	3,90	,59
overtuigingen***	4,21	,53	4,30	,51	4,30	,51

\*SD = standaarddeviatie \*\* verschil tussen clusters is significant:  $F = 3,54$ ,  $p = ,029$

\*\*\* verschil tussen clusters is significant:  $F = 3,29$ ,  $p = ,038$

**Tabel 2.** Score op gedragsdimensies naar type cliënt

(Bron: Van Geuns 2013, p. 37)

## De nieuwe blik helpt ons echt een stap verder

Om de kans op een succesvol schuldregelingstraject te kunnen beoordelen, behoeven schuldhulpverleners inzicht in de motivatie en vaardigheden van de schuldenaar. In 2011 heeft het ministerie van SZW onderzoek laten uitvoeren naar die houdingsaspecten (Van Geuns e.a. 2011). Dit onderzoek vormde de aanleiding om in 2012 een methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening (Mesís®) te ontwikkelen. Met behulp hiervan kunnen schuldhulpverleners beter beoordelen wat op het moment van de intake voor een specifieke schuldenaar het hoogst haalbare doel is. Het instrument is gebaseerd op inzichten uit de sociale psychologie en de gedragseconomie, geoperationaliseerd in zo'n honderd vragen en enkele vaardigheidstesten. Hiermee is het mogelijk in twintig tot dertig minuten een indicatie te krijgen van iemands financiële zelfredzaamheid.

Het screeningsinstrument wordt inmiddels door bijna veertig (grote en kleinere) gemeenten en schuldhulpverlenende organisaties ingezet. We geven eerst een korte beschrijving van de vier houdingsaspecten die met het instrument worden gemeten en lichten daarna toe hoe schuldenaren daarop scoren.

Vervolgens laten we zien welke clusters van mensen gevormd worden op basis van deze houdingsaspecten.

We maken daarvoor gebruik van de ingevulde screenings van mensen die zich met financiële problemen hebben gemeld bij de schuldhulpverlening in Almere en Utrecht en bij de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek tussen 1 januari en medio juli 2013. In totaal vulden 836 mensen het screeningsinstrument in. Door het lage taalniveau (A2) waarop de lijst is geformuleerd, heeft vrijwel iedereen die zich meldde deze ingevuld. De respons was dan ook bijzonder hoog.

In figuur 1 is de onderlinge verhouding van de vier aspecten – financieel gedrag, concessiebereidheid, verantwoordelijkheidsgevoel, overtuigingen – weergegeven.

bij een voldoende op alle vier aspecten mag verwacht worden dat iemand met succes een schuldregeling kan volbrengen



**Figuur 1.** De vier aspecten die samen een beeld geven van de aan- of afwezigheid van belemmeringen om tot duurzaam gezond financieel gedrag te komen en de mate waarin deze in een traject schuldhulpverlening zijn te beïnvloeden



*Gemiddeld* 'scoort' de groep die een beroep doet op de schuldhulpverlening in de gemeenten die met Mesis<sup>®</sup> werken onvoldoende op financieel gedrag, concessiebereidheid en verantwoordelijkheidsgevoel/zelfregie en voldoende op overtuigingen. In die zin is het niet verwonderlijk dat slechts een minderheid – minder dan 25 procent – in staat is met succes een schuldregeling te doorlopen.

### **Van overtuigingen tot feitelijk financieel gedrag**

Bij onze omgang met geld zijn *overtuigingen* een diepgeworteld sturingsmechanisme, die in de eerste plaats bepalen of iemand met succes een schuldregeling zal volbrengen. Schuldenaren die ervan overtuigd zijn dat het normaal is om schulden te hebben, zullen sneller uitvallen dan degenen die vinden dat je schulden moet vermijden. En iemand die ervan overtuigd is dat er een schuldvrije toekomst voor hem is weggelegd, heeft ook meer kans op succes dan iemand die de overtuiging kent altijd schulden te hebben.

Voorbeelden van relevante scores op dit aspect:

- » 9 procent zegt: 'Ik moet wel schulden maken anders kan ik geen leuke dingen meer doen.'
- » 6 procent zegt: 'Ik vind het normaal om schulden te maken, iedereen doet het.'
- » 15 procent zegt: 'Het geeft geen zin om te veranderen. Ik krijg toch wel schulden.'

Als de overtuigingen van iemand positief zijn ('het hebben van schulden is niet normaal', 'mijn schulden zijn op te lossen'), dan is het vervolgens de vraag in welke mate iemand zich verantwoordelijk voelt voor zijn schuldsituatie. Iemand die die verantwoordelijkheid niet voelt of zichzelf ziet als slachtoffer van de omstandigheden, dreigt eerder uit te vallen. Het nemen van verantwoordelijkheid is een belangrijke stap om nieuw gedrag in te zetten (in dit geval drie jaar rondkomen van een heel laag inkomen zonder nieuwe schulden te maken).

Voorbeelden van relevante scores op dit aspect:

- » 55 procent zegt: 'Ik wil mijn problemen niet meer zelf oplossen. Anderen moeten dat voor mij doen.'
- » 72 procent zegt: 'Ik weet niet hoe ik nieuwe schulden kan voorkomen.'

Het oplossen of stabiliseren van een schuldsituatie is een hele opgave. Dit lukt alleen als iemand bereid is de *concessies* te doen om de uitgaven zo ver mogelijk te beperken. Dit kan bijvoorbeeld betekenen: minder uitgeven aan kleding, roken, auto, huisdieren, vakantie.

Voorbeelden van relevante scores op dit aspect:

- » 79 procent zegt: 'Ik ga deze maand minder geld uitgeven aan kleding, vakantie, uitgaan of eten.'
- » 60 procent zegt: 'Ik ga minder uitgeven aan hobby's. Zo kan ik mijn schulden verminderen.'
- » 60 procent van de mensen die een auto of een motor hebben, zegt: 'Ik ben bereid de auto/motor te verkopen.'

Het feitelijk financieel gedrag betreft de wijze waarop mensen hun administratie bijhouden en sturen op hun uitgaven en inkomsten. Hierbij gaat het onder meer om de post openen, een budget opstellen voor de boodschappen, de vaste lasten betalen of gebruikmaken van voorzieningen zoals huur- en zorgtoeslag. De groep die alleen hierop onvoldoende scoort, is vaak murw door het voortduren van de financiële problemen of leerde nooit de administratie goed bij te houden. Met begeleiding bij de administratie, bijvoorbeeld door een vrijwilliger of iemand uit het eigen netwerk, en een goede score op de andere drie aspecten mag aangenomen worden dat deze mensen met succes een schuldregeling kunnen volbrengen. Ze vinden het hebben van schulden immers niet normaal, voelen zich verantwoordelijk om de situatie op te lossen en zijn bereid de noodzakelijke concessies te doen.

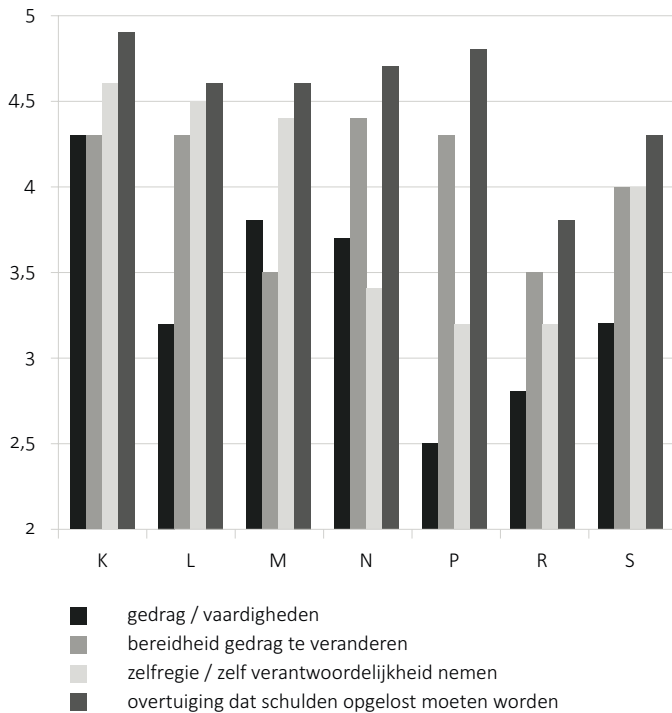
Voorbeelden van relevante scores op dit aspect:

- » 78 procent zegt: 'Ik regel zelf mijn geldzaken en mijn post.'
- » 62 procent zegt: 'Ik kan een overzicht maken van mijn inkomsten, uitgaven en schulden.'
- » 61 procent zegt: 'Ik maak post van bijvoorbeeld de bank of het incassobureau open.'
- » 55 procent zegt: 'Ik weet hoeveel geld ik elke maand kan uitgeven.'
- » 53 procent zegt: 'Ik heb de afgelopen twee maanden mijn vaste lasten betaald.'
- » 41 procent zegt: 'Ik houd bij waar ik mijn geld aan uitgeef. Ik schrijf het op of heb een schema op de computer.'

- » 39 procent zegt: 'Er is iemand die mij kan helpen bij mijn geldzaken en mijn post.'
- » 38 procent zegt: 'Ik heb een vast bedrag voor mijn boodschappen.'

### Zeventig procent van de schuldenaren in een relevant cluster

Het screeningsinstrument Mesis® is, zoals eerder gezegd, bedoeld om een beeld te krijgen van de financiële zelfredzaamheid van de mensen die zich bij de schuld-



**Figuur 2.** Weergave van de clusteranalyse op de vier gedragsaspecten van Mesis® (n=836)

(Bron: Van Geuns 2013, p. 38)

hulpverlening melden. Daartoe worden voor alle schuldenaren scores berekend op de vier beschreven aspecten. Op basis van deze dimensies is bijna 70 procent van

alle betrokkenen in te delen in één van de zeven op basis van een clusteranalyse onderscheiden groepen, de klantprofielen.<sup>4</sup> In figuur 2 zijn de verschillen tussen de groepen op de vier aspecten te zien.

De verschillen tussen de groepen zijn significant en hebben betrekking op de vier beschreven gedragsaspecten. Tabel 3 omvat een toelichting op de kenmerken van de verschillende profielen (clusters).

De voor de hand liggende vraag is of deze indeling meer constructieve aanknopingspunten biedt dan de eerder beschreven traditionele clusters (zie 'De oude blik kent aanzienlijke beperkingen'). Daartoe kijken we enerzijds naar de vraag of de vier gedragsaspecten alsmede de clusterindeling samenhangen met de problematiek van de betrokkenen. Anderzijds kijken we naar de mate waarin deze factoren beïnvloedbaar zijn en hoe dat dan zou werken.

Alvorens ons op deze vraagstukken te richten, hebben we gekeken of er niet toch een relatie is tussen de drie eerder beschreven clusters en de zeven gepresenteerde klantprofielen. Die blijkt er niet te zijn. Wel blijkt er – zoals we zouden verwachten – een relatie te zijn tussen deze profielen c.q. karakterisering van gedrag en het aantal schulden, de complexiteit daarvan en of het gaat om vaste lasten. Dat die relatie er is, onderstreept echter juist het belang van gedrag als verklaring voor de aard en omvang van de schuldenproblematiek (Van Geuns 2013).

Naast een statistisch verband tussen de klantprofielindeling en de complexiteit van de schulden, blijkt er een verband te zijn tussen de individuele gedragsaspecten en de complexiteit van de schulden (zie tabel 4). Mensen met een positief zelfbeeld, vertrouwen in de eigen vaardigheden en het vermogen tot zelfregie hebben minder vaak complexe schulden. Mensen met een hogere score op de bereidheid gedrag te veranderen hebben daarentegen juist vaker complexe schulden. Er is nog geen wetenschappelijke onderbouwing voor deze samenhang. Wellicht is de verklaring dat de bereidheid groeit naarmate de consequenties van grote schulden meer gevoeld worden. De score op overtuiging hangt niet significant samen met de complexiteit van de schulden. Ook hier is er nog geen wetenschappelijke onderbouwing beschikbaar. Wellicht ontbreekt het aan samenhang doordat overtuigingen diepgeworteld zijn en niet veranderen naarmate de schuldenlast oploopt.

Klantprofiel	Toelichting
<p><b>K</b> voldoende op alles</p>	<p>Schuldenaren met dit profiel scoren voldoende op de vier aspecten. Ze kunnen en willen het gewenste gedrag vertonen en doen dat ook. Het ligt in de rede dat zij met succes een schuldregeling zullen afmaken.</p>
<p><b>L</b> tekort op gedrag</p>	<p>Schuldenaren met dit profiel blinken gemiddeld niet uit op de vier aspecten, maar heel problematisch is het zeker niet. De score op het feitelijk gedrag en de eigen beleving van de vaardigheden is te laag. Om met succes een schuldregeling te doorlopen hebben zij doorgaans extra ondersteuning nodig, hetzij om hun administratie bij te houden en een budget op te stellen, hetzij om hun te laten inzien dat zij wel over de noodzakelijke vaardigheden beschikken en het gewenste gedrag dus ook kunnen vertonen (wegnemen gebrek aan zelfvertrouwen).</p>
<p><b>M</b> geen concessies willen doen</p>	<p>Schuldenaren met dit profiel zijn er gemiddeld minder toe bereid concessies te doen, terwijl ook hun feitelijk gedrag suboptimaal is. De andere twee dimensies zijn redelijk op orde. Als de concessiebereidheid positief beïnvloed wordt, mag aangenomen worden dat zij een schuldregeling met succes kunnen afronden. (Dit profiel is op de dimensies bereidheid en zelfregie de spiegel van profiel N.)</p>
<p><b>N</b> voelen zich niet/gering verantwoordelijk voor de situatie</p>	<p>Schuldenaren met dit profiel hebben een lage zelfregie en ook hun feitelijk gedrag is suboptimaal. Zij voelen zich regelmatig slachtoffer van de omstandigheden en geen eigenaar van hun situatie. Zolang ze zich niet verantwoordelijk voelen voor het oplossen van de schuldsituatie, is de kans op uitval in een traject schuldregeling (te) groot. (Dit profiel is op de dimensies bereidheid en zelfregie de spiegel van profiel M.)</p>
<p><b>P</b> lage score op gedrag en verantwoordelijkheidsgevoel</p>	<p>Schuldenaren met dit profiel scoren laag op feitelijk gedrag, maar ook op verantwoordelijkheidsgevoel/zelfregie. Zij voelen zich regelmatig slachtoffer van de omstandigheden. Ze voelen zich geen eigenaar van hun situatie. Zolang ze zich niet verantwoordelijk voelen voor het oplossen van de schuldsituatie, is de kans op uitval in een traject schuldregeling (te) groot.</p>
<p><b>R</b> lage score op alles</p>	<p>Schuldenaren met dit profiel zijn totaal niet gemotiveerd om uit de schulden te komen. Op geen van de vier aspecten scoren ze voldoende hoog. Op een fundamenteel niveau hebben zij de overtuiging dat het hebben van schulden normaal is. De kans dat zij met succes een schuldregeling afronden, is heel klein.</p>
<p><b>S</b> dakloosheid en/of verslavingsproblematiek</p>	<p>Bij het opstellen van dit cluster is niet gekeken naar de scores. Mensen die in dit profiel 'vallen' zijn dak- en thuisloos en/of cliënt bij een instelling voor verslavingszorg.</p>

**Tabel 3.** Toelichting op de kenmerken van de onderscheiden klantprofielen op basis van de vier gedragsaspecten

Schuldhulpverleners en andere professionals die weten welke verbanden voorkomen, kunnen daarin een direct aanknopingsverband voor hun handelen vinden. Zo zal de ondersteuning van schuldenaren die ‘kampen met’ een laag verantwoordelijkheidsgevoel met betrekking tot hun eigen schulden (‘het is niet mijn probleem’ of ‘iemand anders moet dit probleem maar oplossen’) vooral gericht zijn op het beïnvloeden van dat verantwoordelijkheidsgevoel. Het ligt voor de hand dat die taak eerder door iemand vanuit maatschappelijk werk wordt uitgevoerd dan door een schuldhulpverlener. Daar staat tegenover dat iemand die een groot verantwoordelijkheidsgevoel heeft en in hoge mate bereid is zijn gedrag aan te passen maar niet weet hoe dat te doen, ondersteund wordt bij het aanleren van de benodigde vaardigheden. Een dergelijke taak ligt wel op het terrein van de schuldhulpverlener.

dimensies	complexe schulden		geen complexe schulden	
	gemiddelde	SD	gemiddelde	SD
gedrag en zelfbeeld eigen vaardigheden	3,44	,64	3,61	,63
bereidheid gedrag te veranderen	4,18	,52	4,09	,57
verantwoordelijkheidsgevoel	3,74	,68	3,95	,61
overtuigingen	4,27	,55	4,25	,53

**Tabel 4.** Samenhang score op gedragsdimensies en complexiteit schulden

(Bron: Van Geuns 2013, p. 39)

Onze conclusie dat effectieve ondersteuning van schuldenaren impliceert dat schuldhulpverleners meer gaan kijken naar psychologische kenmerken dan naar zogenoemde harde kenmerken, zal vermoedelijk niet verbazen. Hun opgave is om daar invulling aan te geven. Een eerste stap daarin bieden we door inzicht te geven in de differentiatie op de aspecten gedrag, zelfregie, bereidheid en overtuigingen. Het biedt schuldhulpverleners een inhoudelijke onderbouwing om de ene schuldenaar wel door te verwijzen naar een traject schuldregeling en een andere (nog) niet. De traditionele harde demografische kenmerken geven daarbij geen houvast.

## De nieuwe blik werpt een nieuwe vraag op

Door houdingsaspecten centraal te stellen, is het besluit om iemand toe te laten tot een schuldregeling beter te onderbouwen. Een dergelijke werkwijze levert ook meer inzicht op voor schuldenaren en partners van de schuldhulpverleners, zoals maatschappelijk werk, ggz, MEE, verslavingszorg en vrijwilligers.

Organisaties die op relevante houdingsaspecten selecteren, verwijzen gemiddeld 30 procent van de schuldenaren met een problematische schuldsituatie naar een schuldregeling. De meerderheid van de schuldenaren wordt dus verwezen naar een andere partij. Afhankelijk van de problematiek kan dit een hulpverlener zijn die al betrokken is (doorgaans ggz, maatschappelijke opvang of verslavingszorg), een nieuwe hulpverlener (maatschappelijk werk) of een vrijwilliger. Door te differentiëren op houdingsaspecten is vaker dan voorheen te voorkomen dat mensen aan een schuldregeling beginnen terwijl uitval zich laat voorzien. Op basis van een inhoudelijke analyse van feitelijk gedrag, zelfregie, concessiebereidheid en overtuigingen kan de schuldhulpverlening met schuldenaren en andere betrokkenen (professionals of vrijwilligers) duidelijker afspreken welke gedrags- en andere veranderingen iemand moet realiseren alvorens te kunnen instromen in een schuldregeling.

De grote vraag waarvoor de betrokken professionals zich geplaatst zien, is in welke mate en hoe zij invloed kunnen uitoefenen op belemmerende overtuigingen en een te geringe concessiebereidheid en/of zelfregie. Vooralnog zijn er geen bewezen effectieve interventies voorhanden ter ondersteuning en begeleiding van mensen teneinde hen in staat te stellen op termijn aan een schuldregelingstraject deel te nemen.