



## Het gedrag van schuldenaren

---

### De schuldenproblematiek in Nederland

Ondanks het feit dat de groei van de schuldenproblematiek in Nederland de laatste jaren lijkt af te nemen en te stabiliseren, is het aantal huishoudens met schulden nog steeds vele malen groter dan voor de economische crisis (NVVK, 2017; Peters & Combrink-Kuiters, 2017; BKR, 2017). De gevolgen van schulden zijn groot, zowel voor het individu als voor de maatschappij. Bij huishoudens met financiële problemen is sprake van een lagere sociale participatie, een slechtere fysieke en psychische gezondheid en het ontstaan van spanningen in relaties. Dan hebben we het alleen nog maar over de maatschappelijke gevolgen. De feitelijke kosten van een huishouden met financiële problemen zijn hoog. Niet zozeer door de kosten van de schuldhulpverlening, maar door aanverwante kosten zoals verminderde arbeidsproductiviteit, uitkeringen, opvang en kosten van huisuitzetting (Van der Schors & Schonewille, 2017; Madern, 2014).

De schuldenproblematiek is echter pas het topje van de ijsberg: 45% van de Nederlandse huishoudens geeft aan moeilijk rond te komen (Van der Schors, Van der Werf & Schonewille, 2015). Vooral uitkeringsgerechtigden hebben het moeilijk. Dit zien we ook terug in de voorbeeldbegrotingen van het Nibud (2018). Een krappe beurs wil natuurlijk niet meteen zeggen dat iemand ook daadwerkelijk in de problemen komt. De voorbeeldbegrotingen laten zien dat het mogelijk zou moeten zijn om rond te komen van een bijstandsinkomen. Maar, om geen financiële problemen te krijgen moet iemand met een laag inkomen 1) van alle inkomensondersteunende voorzieningen gebruik maken 2) met geen persoonlijk onvermijdbare kosten te maken krijgen en 3) heel goed met geld om kunnen gaan.

Het belang van effectieve schuldpreventie en schuldhulpverlening is dus groot. Om dit te kunnen bereiken zal meer rekening moeten worden gehouden met het daadwerkelijke gedrag van schuldenaren, mensen met een laag inkomen en mensen in het algemeen.

### Maak het makkelijker

Het besef dat mensen niet volledig rationeel (kunnen) handelen is in de afgelopen jaren sterk toegenomen. Ook vanuit beleid is hier steeds meer aandacht voor (BIN NL, 2017; WRR, 2017). Toch wordt in veel (financiële) producten, systemen en beleid nog uitgegaan van een rationele burger die alle voor- en nadelen afweegt, niet afgeleid wordt door onnodige informatie, de toekomst even belangrijk vindt als het heden en die altijd zelfredzaam genoeg is om een weloverwogen keuze te maken.

Het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen is bijvoorbeeld vaak een ingewikkeld en tijdrovend proces. Juist de mensen die deze voorzieningen nodig hebben (i.e. mensen die financiële schaarste ervaren), hebben minder cognitieve capaciteit beschikbaar om een dergelijke aanvraag te doen, doordat hun nijpende financiële situatie veel aandacht vraagt. Het gaat hier dan niet om onwil of met laag of hoog IQ, maar om de mate waarin iemand de cognitieve capaciteit beschikbaar heeft om zich hiermee bezig te houden. Mensen die te maken hebben met geldgebrek of financiële schaarste, worden namelijk zo in beslag genomen door hun huidige financiële situatie dat hun concentratievermogen afneemt, ze minder goed in staat zijn zich aan een plan te houden en meer moeite hebben verleidingen te weerstaan (Mullainathan & Shafir, 2014).



## Effectievere schuldpreventie en schuldhulpverlening

Weten dat iets belangrijk of goed voor je is en het hebben van de juiste vaardigheden leidt niet automatisch tot het daadwerkelijk uitvoeren van het gewenste gedrag. Steeds meer partijen zijn zich hiervan bewust. De manier waarop informatie of keuzes worden gepresenteerd (de keuzeomgeving) heeft een grote invloed op ons gedrag (o.a. Thaler & Sunstein, 2008; Tversky & Kahneman, 1979). In de huidige schuldhulpverlening en zeker ook in de preventie van schulden kan en moet hier meer rekening mee worden gehouden, willen we mensen effectief kunnen helpen. Dit begint al bij het creëren van een goede keuzeomgeving voor mensen die nog niet in de problemen zitten. Inzichten uit de gedragswetenschappen geven hier aanknopingspunten voor. Een experiment van DUO en het ministerie van OCW laat bijvoorbeeld zien dat kleine veranderingen in de keuzeomgeving ervoor zorgen dat studenten veel minder vaak maximaal lenen (BIN NL, 2017; Van der Steeg & Waterreus, 2015). De kans op eventuele problemen in de toekomst, door een te hoge lening, wordt hierdoor verkleind.

Daarnaast moet meer rekening gehouden worden met de effecten van financiële schaarste op denken en doen. Iedere onnodige drempel die wordt opgeworpen is er een te veel en kan ervoor zorgen dat iemand afhaakt. Daarnaast vraagt deze groep om meer vertrouwen. Mensen die niet kwamen opdagen bij een afspraak van een kredietbank werden bijvoorbeeld gezien als ongemotiveerd en niet-willers, terwijl het sturen van een herinnering via sms ervoor zorgde dat het aantal no-shows met 50% daalde (Van der Werf & Schonewille, 2017). Het gedrag werd gebruikt als een proxy voor motivatie. Het vergeten was in dit geval echter geen indicatie van onwil, maar een gevolg van de financiële situatie waarin iemand zich bevindt. Deze groep heeft soms extra ondersteuning nodig, om het uiteindelijk weer zelf te kunnen.

## Conclusie

- Weten en kunnen  $\neq$  doen. De keuzeomgeving en situatie (zoals financiële schaarste) hebben veel invloed op het gedrag van mensen.
- Voor een effectieve schuldpreventie en schuldhulpverlening moet meer rekening worden gehouden met het daadwerkelijke gedrag van schuldenaren, mensen met een laag inkomen en mensen in het algemeen.
- Het op een goede manier inrichten van een keuzeomgeving is een belangrijk onderdeel van schuldpreventie waar nog veel winst behaald kan worden. Dit begint al met de manier waarop keuzes bij financiële producten worden weergegeven en niet pas als mensen al een risico hebben op schulden of zelfs al in de schulden zitten.

## Bronnen

- BIN NL (2017). *Rijk aan gedragsinzichten: editie 2017*. Den Haag: Behavioural Insights Network Nederland.
- Bureau Krediet Registratie (2017). 5% minder Nederlanders met betalingsachterstanden bij Stichting BKR [persbericht]. Geraadpleegd op 14 november, van <http://perskamer.bkr.nl/5-minder-nederlanders-met-betalingsachterstand-bij-stichting-bkr/>.
- Kahneman, D. & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47, 263-291.
- Madern, T. (2014). *Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland*. Utrecht: Nibud.
- Mullainathan, S. & Shafir, E. (2014). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.
- NVVK (2017). *Jaarverslag 2016*. Geraadpleegd op 14 november, van <http://jaarverslag2016.nvkk.eu/>.
- Peters, S. & Combrink-Kuiters, L. (2017). *Monitor WSNP. Dertiende meting over het jaar 2016*. Utrecht: Raad voor Rechtsbijstand.
- Thaler, R.H. & Sunstein, C.R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth and happiness*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Schors, A. van der & Schonewille, G. (2017). *Personeel met schulden. Een peiling over financiële problemen op de werkvloer*. Utrecht: Nibud.
- Schors, A. van der, Werf M. van der & Schonewille, G. (2015). *Geldzaken in de praktijk 2015*. Utrecht: Nibud.
- Steeg, M. van der & Waterreus, I. (2015). Gedragsinzichten benutten voor beter onderwijsbeleid. *ESB Onderwijs & Wetenschap*, 100 (4707).
- Werf, M. van der & Schonewille, G. (2017). *Opkomst verhogen met een sms. Een experiment bij de Groningse Kredietbank*. Utrecht: Nibud.
- WRR (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid.