

Hoe onschuldig zijn schulden?

Een kwalitatief onderzoek naar de ontwikkeling van schulden en schuldhelpverlening in Nederland voor en tijdens de coronapandemie, vanuit het perspectief van schuldhelpverleners

Joyce Croese 6727956

Masterscriptie 2020-2021
MA Sociology: Contemporary Social Problems
Universiteit Utrecht

Scriptiebegeleider: dr. Jelle Wiering
Tweede lezer: prof. dr. Marco van Leeuwen
Datum: 25 juni 2021



Hoe onschuldig zijn schulden?

Een kwalitatief onderzoek naar de ontwikkeling van schulden en schuldhulpverlening in Nederland voor en tijdens de coronapandemie, vanuit het perspectief van schuldhulpverleners

Scriptie ter afsluiting van de master ‘Sociology: Contemporary Social Problems’.

In opdracht van mijn stageorganisatie SAM.

Door J. N. (Joyce) Croese (6727956)

Departement Sociologie

Faculteit Sociale Wetenschappen

Universiteit Utrecht

Vrijdag 25 juni 2021

Scriptiebegeleider: dr. Jelle Wiering

Tweede lezer: prof. dr. Marco van Leeuwen

Aantal woorden: 10.235



Universiteit Utrecht

sam,

Voorwoord

De afgelopen maanden heb ik met veel stress, maar ook veel plezier aan mijn masterscriptie gewerkt. Zoals ik onder andere aan mijn scriptiebegeleider Jelle Wiering vertelde, heb ik dit proces als volgt ervaren:

Het voelt alsof ik een hele hoge berg aan het beklimmen ben en op het einde wordt deze berg steiler en steiler. Daarom kosten de laatste meters de meeste energie. Iedere keer als de top in zicht lijkt te zijn, glijd ik weer een stuk naar beneden en moet ik al mijn energie bij elkaar rapen om door te gaan. Maar ik weet, als ik straks bovenop die berg sta, is het uitzicht oh zo prachtig en kan ik eindelijk uitrusten. Teruggaan is ook geen optie, want ik ben al zo ver gekomen. Dus ik moet en zal de top bereiken.

En hier sta ik dan, bovenop de berg en het uitzicht is inderdaad prachtig. De scriptieberg had ik echter niet kunnen beklimmen zonder de hulp en support van een aantal mensen. Allereerst wil ik mijn scriptiebegeleider Jelle Wiering bedanken voor zijn geduld, (soms hilarische) feedback en zijn positiviteit. Het was voor mij een hele uitdaging om de omschakeling te maken van kwantitatief naar kwalitatief onderzoek, maar Jelle heeft mij hier goed doorheen geholpen. Verder wil ik graag mijn stagebegeleiders Margarethe Hilhorst en Ido van der Meulen bedanken voor de vrijheid die ze mij hebben gegeven om mijn thesis vorm te geven en voor de fijne samenwerkingen die we bij mijn stageorganisatie SAM hebben gehad. Ook moet ik mijn respondenten bedanken, want zonder jullie had deze scriptie überhaupt niet bestaan. Jullie hebben stuk voor stuk allemaal de tijd genomen om met mij in gesprek te gaan. Daarnaast heb ik diepe respect voor het werk dat jullie doen; al helemaal in deze coronapandemie.

Daarnaast wil ik graag mijn thesisgroepje bedanken. Sigrid, Daan en Chloë, bedankt voor jullie feedback en positiviteit. Als ik er weer eens even doorheen zat, wisten jullie altijd de juiste dingen te zeggen en stonden jullie altijd paraat om met mij mee te denken. Verder zou ik graag mijn huisgenoten en vriendinnen Amber en Emma willen bedanken voor hun mentale steun. Ook wil ik nog mijn vriend Celestial bedanken die de afgelopen maanden juist voor heel veel afleiding heeft gezorgd. Tot slot, wil ik mijn vader bedanken die voor mij weer eens de spellingscontrole heeft gedaan. Veel plezier toegewenst bij het lezen van deze scriptie.

Joyce Croese,

Utrecht, 25 juni 2021

Samenvatting

In dit onderzoek zijn er op twee niveaus vragen gesteld en beantwoord: op praktisch en op fundamenteel sociologisch niveau. De praktische vragen waren gericht op de ontwikkeling van schulden en schuldhulpverlening in Nederland voor en tijdens de coronapandemie, vanuit het perspectief van schuldhulpverleners. De fundamentele, sociologische vraag was hoe het bottom-up perspectief op de ervaringen van schuldhulpverleners kan bijdragen aan de kennis over schulden. Om een antwoord te kunnen geven op deze vragen zijn er twintig schuldhulpverleners door heel Nederland geïnterviewd.

Allereerst is uit dit onderzoek gebleken dat schulden allerlei gevolgen hebben voor mensen met schulden en dat de coronamaatregelen dit versterkt hebben. Zo signaleerden de schuldhulpverleners dat er een toename was van eenzaamheid, verslavingen en psychische kwetsbaarheid onder hun cliënten. De coronamaatregelen hebben er ook voor gezorgd dat schuldhulpverleners erachter gekomen zijn dat niet alle afspraken met hun cliënten face-to-face hoeven zijn. Ook is gebleken dat zzp'ers zich meer zijn gaan melden voor schuldhulpverlening door de coronamaatregelen, maar dat niet alle schuldhulpverlenende organisaties de middelen hebben om deze groeiende groep hulp te bieden. Bovendien is gebleken dat het vragen en krijgen van hulp voor schulden niet altijd even gemakkelijk is en dat het een verschil zou kunnen maken in welke gemeente iemand woont.

Ten tweede is uit dit onderzoek gebleken dat materialistische waarden nog steeds een grote rol spelen binnen de Nederlandse samenleving en dat postmaterialistische waarden misschien minder geprioriteerd worden dan hoe dit in de 'intergenerationele waardeverandering' theorie van Inglehart wordt gesteld. Zo bleek uit de interviews dat er door de schuldhulpverleners ervaren wordt dat vroeger de norm was dat je zuinig moest leven en moest sparen en dat tegenwoordig de norm voor jongeren is dat geld moet rollen. Daarnaast werd ook door de schuldhulpverleners aangegeven dat de groep cliënten die zich melden voor schuldhulpverlening over de jaren heen lijkt te zijn toegenomen en dat cliënten tegenwoordig uit alle lagen van de samenleving komen. Deze bevindingen laten zien dat schulden een toenemend probleem zijn, maar ook dat materiele zaken en waarden – zoals het wel of niet hebben van (voldoende) geld – erg belangrijk zijn. Het bottom-up perspectief op de ervaringen van de schuldhulpverleners heeft laten zien dat er verschillen bestaan in de manier hoe mensen hun waarden invullen of inschatten en de waarden die zij in de praktijk lijken na te streven of misschien onbewust prioriteren.

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Samenvatting	6
Inleiding	8
Theoretisch kader	11
<i>Economische (on)zekerheid en waardeverandering</i>	11
<i>De sociologie van schulden</i>	13
<i>Geldschaarste</i>	15
Methodologie	17
Resultaten	19
<i>Gemis fysieke gesprekken</i>	19
<i>Psychische gevolgen van schulden hebben</i>	21
<i>Verschillen in benadering</i>	24
<i>De ontwikkeling van schulden en schuldhulpverlening</i>	26
<i>Conclusie</i>	29
Discussie	30
<i>De ontwikkeling van schulden onder de coronamaatregelen</i>	30
<i>Materialistische versus postmaterialistische waarden</i>	31
Conclusie	33
Beleidsadviezen	35
Literatuur	37
Bijlagen	40
<i>Bijlage 1 – Geïnformeerde toestemming</i>	40

Inleiding

Sinds 2005 voert het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) om de drie jaar een surveyonderzoek uit naar de financiële situatie van Nederlanders. Uit het laatste onderzoek van het Nibud (2019) blijkt dat – net als in 2015 – één op de vijf huishoudens betalingsproblemen heeft. Omgerekend zijn dat 1.350.000 huishoudens, waarvan 8 procent ernstige betalingsproblemen heeft. Volgens dit onderzoek is het zo dat van de mensen met ernstige betalingsproblemen 34 procent geen hulp krijgt en 11 procent de hulpverlenende organisaties niet weet te vinden (Nibud, 2019). Ondanks deze schuldenproblematiek, krijgt een groot deel van de mensen met betalingsproblemen geen professionele hulp. Uit een grootschalig onderzoek van onderzoeksinstituut Panteia onder de Nederlandse bevolking (2015) blijkt dat schuldhulpverlening door veel mensen wordt gezien als het laatste redmiddel voor de allereerste gevallen. Daarnaast ervaren veel mensen forse drempels voordat ze van schuldhulpverlening gebruik durven te maken (Panteia, 2015). In dit onderzoek worden schuldhulpverleners gezien als bemiddelaars tussen schuldenaar en schuldeiser voor mensen met problematische schulden, met het doel om een oplossing te vinden voor de problematische schuldsituatie.

Eind 2019 brak het coronavirus uit, dat zich daarna snel over de hele wereld verspreidde. Op 30 januari 2020 riep de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) de corona-uitbraak uit tot een volksgezondheidsnoodsituatie van internationale zorg en op 11 maart 2020 tot een wereldwijde pandemie (Hiscott et al., 2020). Om het virus zoveel mogelijk in te perken dwongen landen grenssluitingen, reisbeperkingen en quarantaine af (Nicola et al., 2020).

SchuldenLabNL en Deloitte hebben in 2020 een verkennend onderzoek gedaan naar de mogelijke gevolgen van corona op de schuldenproblematiek in Nederland. Hierbij zijn zij in gesprek gegaan met en hebben kennis opgehaald bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, verschillende gemeenten en relevante organisaties zoals het Nibud. Daarnaast hebben zij gebruikt gemaakt van cijfers die tot dan toe bekend waren. Uit het onderzoek van SchuldenLabNL en Deloitte blijkt dat zij de verwachting hebben dat het aantal huishoudens met problematische schulden zal toenemen door corona. Zij verwachten dat het risico op schulden maken toeneemt, omdat voor veel mensen de inkomsten zijn gedaald en de uitgaven niet evenredig kunnen dalen (SchuldenLabNL & Deloitte, 2020). Zo steeg de werkloosheid van 3 procent in het eerste kwartaal van 2020 naar 3,8 procent in het tweede kwartaal van 2020 (CBS Statline, 2021). Door een toenemende werkloosheid vallen inkomsten terug naar het niveau van bijvoorbeeld een Werkloosheidsuitkering of een bijstandsuitkering.

Het onderzoek van SchuldenLabNL en Deloitte stelt dat vaste lasten moeilijk te verlagen zijn, maar incidentele of niet-essentiële uitgaven zijn wel makkelijker te verlagen (SchuldenLabNL & Deloitte, 2020).

SchuldenLabNL en Deloitte zijn niet de enige die een toename verwachten in financiële problemen onder huishoudens. Gemeenten verwachten een grote golf aan nieuwe hulpvragen bij schuldhulpverlening tijdens en na de coronapandemie (Platform31, 2020). Voorzitter van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), Marco Florijn, verwacht een stijging van het aantal hulpvragen van minimaal 30 procent. Maar hij geeft ook aan dat het moeilijk is om een harde prognose te maken aangezien mensen gemiddeld vijf jaar wachten voor ze om hulp vragen. Daarnaast kan het zijn dat de populatie die door de coronacrisis in de problemen raakt, wellicht uit een andere groep mensen bestaat, dan de mensen die zich voorheen meldden (NVVK, 2020). Het kabinet voorziet ook eventuele problemen en heeft daarom extra middelen vrijgemaakt om deze aan te pakken. Zo is er bijvoorbeeld geld beschikbaar gesteld om mensen om te scholen en ze te begeleiden naar werk en krijgen gemeenten extra geld om schulden zo veel mogelijk te voorkomen (Rijksoverheid, z.d.).

Wat vaak ontbreekt bij dergelijke verwachtingen over schulden en schuldhulpverlening is het perspectief van de schuldhulpverleners zelf. In dit onderzoek zal daarom gekeken worden naar de verhalen en ervaringen van schuldhulpverleners over de ontwikkeling van schulden en schuldhulpverlening voor en tijdens de coronapandemie, om zo een bijdrage te kunnen leveren aan de kennis over schulden en schuldhulpverlening. Schuldhulpverleners kunnen eventuele veranderingen goed signaleren, omdat gebeurtenissen of veranderingen gerelateerd aan schulden bij de schuldhulpverleners vaak direct zichtbaar zijn. Er wordt in dit onderzoek dus gebruik gemaakt van een bottom-up benadering.

Ook in de wetenschappelijke sociologische discussies over schulden ontbreekt vaak het bottom-up perspectief van schuldhulpverleners. Sociologische theorieën en onderzoeken die gaan over schulden bespreken vaak langdurige, intergenerationele trends, maar gaan minder in op de ervaringen van mensen die er in hun alledaagse werk mee te maken krijgen. De ervaringen van de schuldhulpverleners worden nog interessanter in de context van de coronapandemie, omdat bepaalde gedragingen of ervaringen – die voor corona als vanzelfsprekend werden beschouwd, en daarom onderbelicht bleven – duidelijk zichtbaar worden. De grote structurele veranderingen die de Nederlandse maatschappij op allerlei plekken ondergaat ten gevolge van de coronapandemie, maken het interessant om de ervaringen van schuldhulpverleners te bespreken in het licht van de eerdergenoemde intergenerationele theorieën.

We zien dus dat schulden in de context van een pandemie veel vragen oproept: Hoe verloopt bijvoorbeeld het schuldhulpverleningstraject en cliëntcontact onder de coronamaatregelen? Hebben de schuldhulpverleners nog veranderingen opgemerkt bij hun cliënten? Zijn er bij de cliënten nieuwe zorgen ontstaan? Hebben de schuldhulpverleners nog een verandering gezien in het soort of aantal cliënten dat zich voor schuldhulpverlening heeft gemeld? Wat zijn de verwachtingen van de schuldhulpverleners? Welke veranderingen hebben de schuldhulpverleners ervaren in de jaren dat zij werkzaam zijn? Hoe kan de schuldhulpverlening eventueel verbeterd kunnen worden? Maar nog belangrijker: Hoe kan een bottom-up perspectief op de ervaringen van schuldhulpverleners in Nederland bijdragen aan de kennis over schulden? Dit onderzoek zal proberen om op deze vragen een antwoord te geven.

Theoretisch kader

Allereerst wordt de theorie van ‘intergenerationele waardeverandering’ van Ronald Inglehart besproken, die uitgaat van een trend in waarde prioriteiten over een langdurige periode. Deze theorie vormt de basis van de sociologische lens die in dit onderzoek gebruikt wordt. Daarna wordt een selectie van de wetenschappelijke discussies gepresenteerd omtrent de rol van schulden in westerse samenlevingen. De eventuele veranderende waarde prioriteiten die Inglehart benoemd, zouden eventueel een rol hebben kunnen spelen in de manier hoe er tegen schulden aangekeken wordt binnen de westerse samenleving. Tot slot, wordt de schaarste theorie van Shah, Mullainathan en Shafir besproken. Deze theorie bespreekt wat de individuele gevolgen kunnen zijn van het hebben van schulden. Deze theorie zou samen met mijn resultaten een bijdrage kunnen leveren aan de ‘intergenerationele waardeverandering’ theorie en de wetenschappelijke discussies over schulden, door het microperspectief van het hebben van schulden te belichten.

Economische (on)zekerheid en waardeverandering

De Amerikaanse politicoloog en socioloog Ronald Inglehart (1971) schreef een theorie genaamd de ‘intergenerationele waardeverandering’ die beschrijft dat er een transitie in waarden lijkt plaats te vinden in westerse landen, zoals Nederland, Duitsland, Frankrijk en Italië. Deze verschillende waarden heeft Inglehart geconceptualiseerd als materialistische en postmaterialistische waarden. Materialistische waarden omarmen volgens Inglehart materiële en economische beloningen, welvaart en economische zekerheid. Postmaterialistische waarden benadrukken zelfexpressie, verbondenheid, gemeenschapsgevoel, sociale gelijkheid en bezorgdheid over de kwaliteit van het leven (Inglehart, 1977). Volgens Inglehart vindt er – ongeveer sinds de jaren 70 tot op heden – een "stille revolutie" plaats met een geleidelijke waardeverandering van materialistische naar postmaterialistische waarden, als gevolg van veranderende sociaaleconomische omstandigheden (Inglehart, 1971, p. 991).

De theorie van Inglehart is berust op drie hypothesen. Allereerst een basishypothese die ervan uitgaat dat individuen doelen nastreven in een hiërarchische volgorde, waarbij de maximale aandacht gaat naar de dingen waar ze het minst tevreden over zijn. Inglehart geeft hierbij het voorbeeld van een man die verdwaald is in de woestijn en die geen water tot zijn beschikking heeft. Al zijn aandacht zal gaan naar de zoektocht naar water. Wanneer water wel gemakkelijk beschikbaar is voor hem, maar voedsel schaars is, kan hij de vroegere behoefte

aan water als vanzelfsprekend beschouwen en verplaatst zijn aandacht zich naar de zoektocht van voedsel. Zo kan de aandacht voor bepaalde doelen steeds verder verschuiven. Volgens Inglehart hoeven de hedendaagse midden- en hogere klassenbevolking van westerse samenlevingen geen doelen meer na te streven die een directe relatie hebben met het vergaren van economische veiligheid, omdat zij leven in een periode van hoge welvaart (Inglehart, 1971).

Naast dat de ‘intergenerationele waardeverandering’ theorie van Inglehart gebaseerd is op de basishypothese die ervan uit gaat dat mensen doelen nastreven in een hiërarchische volgorde, berust Inglehart zijn theorie op twee andere hypothesen. Hij noemt deze twee hypothesen de ‘schaarste hypothese’ en de ‘socialisatiehypothese’. Aan de hand van deze drie hypothesen probeert Inglehart de eventuele waardeverandering in westerse landen te verklaren (Inglehart & Abramson, 1994).

De schaarste hypothese stelt dat de waarden van een individu de sociaaleconomische omgeving reflecteren. Volgens Inglehart hebben mensen de neiging om een hoge prioriteit te geven aan alle behoeften en middelen die schaars zijn. Vanuit dit perspectief valt volgens Inglehart te verwachten dat er een onmiddellijke verandering zou plaatsvinden in iemands waarde prioriteit, indien iemands sociaaleconomische omstandigheden veranderen (Inglehart & Abramson, 1994). Als iemand zijn of haar baan bijvoorbeeld kwijtraakt, dan zal diegene hulp moeten inschakelen of opzoek gaan naar een andere baan. Gezien vanuit de schaarste hypothese is het dan zo dat andere waarden op dat moment dan prioriteit krijgen. Het zoeken naar werk heeft dan prioriteit, waardoor andere waarden tijdelijk wegvallen, totdat een nieuwe baan is gevonden. Volgens de schaarste hypothese zouden er dus grote verschillen kunnen zitten in de waarde prioriteiten binnen eenzelfde en verschillende generaties. Inglehart noemt hier zelf het voorbeeld van de economische recessie tussen de jaren 70 en begin jaren 80, waarbij er een verandering in waarde prioriteiten te zien leek te zijn bij een grote groep mensen (Inglehart & Abramson, 1994, p. 337).

De derde hypothese, de socialisatiehypothese, is enigszins in tegenspraak met de schaarste hypothese. De relatie tussen sociaaleconomische factoren en individuele waarde prioriteiten is er volgens deze hypothese niet een van onmiddellijke toepassing. Deze hypothese stelt dat de eerste levensjaren van een individu een grote impact hebben op de vorming van sociale en politieke waarden. De socialisatiehypothese is gebaseerd op het principe van een ‘*basic human personality structure*’ waarbij de persoonlijkheid grotendeels al is vormgegeven tegen de tijd dat een individu volwassen wordt. Volgens de socialisatiehypothese zal er een

aanzienlijk tijdsverloop zijn tussen veranderingen in de sociaaleconomische omgeving en veranderingen in de waarde prioriteiten. Volgens Inglehart duurt deze periode tien tot vijftien jaar (Inglehart & Abramson, 1994).

De ‘intergenerationele waardeverandering’ theorie heeft Inglehart bijna 20 jaar later (in 1997) en bijna 30 jaar later (in 2008) opnieuw onderzocht op basis van de *World Values Survey*. Dit is een vragenlijst die in bijna 100 landen wordt afgenomen onder een deel van de bevolking, met als doel de geloof- en waardepatronen in kaart brengen. Uit deze onderzoeken bleek dat er inderdaad een waardeverandering lijkt plaats te vinden (Inglehart, 1997; Inglehart, 2008). De waarden laten ook fluctuaties zien op een korte termijn die volgens Inglehart verband lijken te houden met veranderende inflatie- en werkloosheidscijfers. Echter, de trend op de langere termijn lijkt vooral het gevolg te zijn van intergenerationele verplaatsing (Inglehart, 1997). Uit zijn onderzoek blijkt dat er grote verschillen te zien zijn tussen waardenprioriteiten van oudere en jongere generaties. Bij de oudere generatie leken materialistische waarden een prominente rol te spelen, met de nadruk op economische en fysieke veiligheid. Bij de jongere generatie speelden postmaterialistische waarden een grotere rol, met de nadruk op autonomie en zelfexpressie (Inglehart, 2008).

De ‘intergenerationele waardeverandering’ theorie gaat dus over een mogelijke trend in waarde prioriteiten over een langdurige periode, met eventuele korte termijn fluctuaties. Ook al zijn de veranderingen in de samenleving ten tijde van de coronapandemie uiteraard niet hetzelfde als die waar Inglehart over schrijft: het is wel interessant om beide veranderingen met elkaar in gesprek te brengen.

De sociologie van schulden

Waar de ‘intergenerationele waardeverandering’ theorie zich focust op de veranderende waarde prioriteiten over een langdurige periode, zoomen de sociologische discussies omtrent schulden in op de rol van schulden over een langdurige periode. De eventuele veranderende waarde prioriteiten waar Inglehart over schrijft, zouden wellicht een rol hebben kunnen spelen op de manier hoe er tegen schulden aangekeken wordt binnen de westerse landen. De sociologische discussies over schulden zijn verder belangrijk omdat ze bespreken hoe schulden in de samenleving zijn gepositioneerd, hoe er in de samenleving tegenaan gekeken wordt en hoe dit is veranderd in de afgelopen decennia. In deze discussies komen verschillende aspecten naar voren. Aspecten die worden genoemd gaan over de rol van het kapitalisme, privatisering, het afsluiten van kredieten en economische instabiliteit.

De Italiaanse socioloog en filosoof Maurizio Lazzarato (2012) vertelt in zijn boek *The making of the indebted man: An essay on the neoliberal condition* over zijn visie op de rol van schulden in het neoliberale tijdperk. Volgens Lazzarato begon het neoliberale tijdperk in het midden van de jaren zeventig met veranderingen in de financieringsstructuur van verschillende landen (Lazzarato, 2012, p. 19). Lazzarato bespreekt ook het fundamentele klassenkarakter van schulden. Hij benadrukt daarbij dat geld de machtsverhouding weergeeft tussen de eigenaar van kapitaal en de niet-eigenaar. Deze verhouding is volgens hem asymmetrisch en is anders dan bijvoorbeeld een koper versus verkoper-relatie. De schuldenaar zal volgens Lazzarato altijd de ‘ondergeschikte’ zijn aan de schuldeiser (Lazzarato, 2012, p. 32).

Net als Lazzarato benadrukt de Canadese socioloog en politicoloog Susanne Soederberg (2013) de rol van het neoliberale tijdperk. Zij spreekt over het 'debtfare regime' als een element van een grotere neoliberale transformatie en benadrukt de rol van de staat in dit proces. Zij stelt dat mensen hedendaags steeds meer afhankelijk worden van kredieten en schulden en dat dit proces wordt genormaliseerd door de staat. Volgens Soederberg heeft de 'debtfare state' de creditcardindustrie in staat gesteld om bepaalde barrières te overwinnen via wetgeving. Barrières die gekoppeld zijn aan verschillende vormen van krediet opnemen. Deze vormen van kredietverlening zijn niet alleen een tijdelijke oplossing, maar volgens Soederberg ook paradoxaal van aard, omdat het zorgt voor nieuwe problemen die uiteindelijk ook weer aangepakt moeten worden door de 'debtfare state' (Soederberg, 2013).

De vormen van kredietverlening zorgen volgens Soederberg vooral voor problemen bij veel middenklassegezinnen in het neoliberale tijdperk. De materiele welvaart neemt toe doordat er meer geconsumeerd wordt en tegelijkertijd neemt de economische kwetsbaarheid toe door hogere schulden (Soederberg, 2013). In het boek *The overspent American* van de Amerikaanse socioloog en econoom Juliet Schor (1998) schetst zij de kredietafhankelijke consumptie als de formule voor een ramp. Ze stelt dat de levensstijl die veel mensen leiden niet past bij het geld dat ze verdienen. Daarnaast lijken mensen ook rijker te willen worden en er rijker uit te willen zien dan dat ze werkelijk zijn en doen mensen dat volgens Schor ook. Voeg daar nog eens commerciële partijen en adverteerders aan toe die uit zijn op het verleiden van mensen doordat ze een bepaald product proberen te verkopen, en dan is het nog lastiger om dingen te weerstaan, volgens Schor (Schor, 1998, p. 73).

De Britse sociologen Mark Davis en Laura Cartwright (2019) hebben onderzoek gedaan door twintig jonge Britse uitzendkrachten te interviewen, om hun percepties en besluitvormingsprocessen omtrent geld, schulden en financiën beter te kunnen begrijpen.

Volgens de bevindingen van dit onderzoek bestaat in de context van ontwikkelde, westerse landen een toenemende behoefte aan het opnemen van onverzekerde kredieten, om door het dagelijks leven heen te kunnen komen. Daarnaast stellen zij dat men – binnen deze westerse landen – leeft in een samenleving waarbij kredieten opnemen of schulden maken nog steeds als persoonlijke keus wordt gezien, in plaats van een onvermijdelijk middel om te overleven. Voor jonge mensen die de transitie maken naar ‘volwassenheid’ – een fase die vaak geassocieerd wordt met financiële onafhankelijkheid en zelfvoorziening – is de ophoping van schulden een integraal onderdeel geworden van deze overgangperiode, al helemaal in een tijd van economische instabiliteit (Davis & Cartwright, 2019, p. 91).

Daarnaast stellen Davis en Cartwright (2019) dat in veel westerse landen de veranderende attitudes ten opzichte van schulden en de verhoogde culturele normalisering van lenen, hebben geleid tot hoge schulden van individuen en huishoudens. Beperkingen op de beschikbaarheid van kredietverstrekkingen werden versoepeld en consumentleningen zijn een integraal onderdeel geworden van veel westerse economieën. Dit heeft volgens hen tot een normalisatie geleid van het gebruik van krediet om toegang te krijgen tot dagelijkse goederen en diensten. Ook stellen ze dat door de inbedding van neoliberal beleid de sociale en publieke voorzieningen zijn vervangen door marktgeoriënteerde en winst gedreven alternatieven. Veel van deze voorzieningen, die ooit gefinancierd werden door collectieve belastingen en toegankelijk waren voor alle burgers, zijn nu geprivatiseerd en toegankelijk door middel van verschillende vormen van consumentkrediet (Davis & Cartwright, 2019, p. 92).

Geldschaarste

De voorgaande theorieën en onderzoeken worden besproken vanuit een sociologisch macroperspectief. De eventuele veranderingen in waarden en de rol van schulden worden namelijk bekeken en geanalyseerd vanuit een bepaalde sociale en politieke context. Echter, hebben dergelijke veranderingen ook een directe impact op individuen binnen die sociale en politieke context. De schaarste theorie biedt een ander perspectief. Deze theorie bespreekt het microperspectief van schulden. Dit perspectief zou een aanvulling kunnen geven op de ‘intergenerationele waardeverandering’ theorie, die vrijwel niet in gaat op de waarden prioriteiten van eventuele subgroepen in de samenleving, zoals schuldenaren. Daarnaast kan het microperspectief van de schaarste theorie, door te kijken naar de individuele gevolgen van schulden, de sociologische discussies over schulden een andere invalshoek bieden.

Shah, Mullainathan en Shafir (2012) benoemen in hun onderzoek bijvoorbeeld dat arme mensen in westerse landen vaak gedragingen vertonen, zoals buitensporig lenen, die de omstandigheden van armoede versterken. Sommige verklaringen voor dit gedrag zijn gericht op persoonlijkheidskenmerken. Andere verklaringen benadrukken omgevingsfactoren zoals huisvesting of financiële toegang. In plaats daarvan bekijken Shah, Mullainathan en Shafir hoe bepaald gedrag eenvoudigweg kan voortkomen uit het hebben van minder (schaarste van geld). Ze suggereren dat schaarste de manier verandert waarop mensen aandacht toekennen: het leidt ertoe dat ze zich dieper gaan bezighouden met sommige problemen terwijl ze andere problemen verwaarlozen. Door middel van verschillende experimenten laten ze zien dat schaarste leidt tot aandachtsverschuivingen die kunnen helpen bij het verklaren van gedrag zoals overmatig lenen (Shah, Mullainatha & Shafir, 2012).

Om de schaarste theorie beter te kunnen begrijpen, is het volgens de onderzoekers belangrijk om te weten hoe mensen hun uitgaven beheren. Zij stellen dat indien er geld in overvloed is, basisuitgaven (bijvoorbeeld boodschappen of huur) gemakkelijk worden afgehandeld. Deze kosten komen en gaan. Er is bijna geen aandacht voor nodig en er wordt weinig bij stilgestaan. Maar als geld schaars is, dan is er juist veel aandacht voor en voelt het juist erg urgent. Het gebrek aan beschikbare middelen maken dat elke uitgave drukkender voelt. Simpelweg naar de supermarkt gaan is een opgave en de betaling van de huur trekt constant de aandacht. Dat is het kernmechanisme van de schaarste theorie: minder hebben veroorzaakt grotere focus (Shah, Mullainatha & Shafir, 2012).

In een volgend onderzoek laten Mani, Mullainathan, Shafir en Zhao (2013) zien deze theorie ook een ander perspectief op armoede geeft. Arm zijn betekent namelijk niet alleen omgaan met een schaarste aan geld, maar ook met een gelijktijdig gebrek aan een optimaal werkend cognitief vermogen. Het menselijk cognitieve systeem heeft volgens de onderzoekers een beperkte capaciteit. Wanneer bij mensen vrijwel hun volledige aandacht gericht is op geldzorgen, zijn er daarmee minder cognitieve middelen beschikbaar om bepaalde keuzes of acties goed te kunnen begeleiden. Als ik dit perspectief volg zouden mensen met weinig geld niet minder capabel zijn vanwege onderliggende eigenschappen, maar omdat de schaarste aan geld het cognitieve vermogen belemmert. Zoals de onderzoekers zelf zeggen gaat deze theorie wezenlijk niet over arme mensen, maar over alle mensen die zichzelf arm achten (Mani, Mullainathan, Shafir & Zhao, 2013).

Methodologie

Binnen dit onderzoek is gekozen voor semigestructureerde interviews om de respondenten voldoende ruimte te geven om zelf tot antwoorden te komen, zonder te veel sturing te geven. Dit houdt in dat er een topiclijst is gebruikt als leidraad, maar dat de respondenten voldoende ruimte hadden om een eigen invulling te geven aan het interview. De interviews bestonden globaal uit twee delen. In het eerste deel is gevraagd naar wat de ervaringen waren van de schuldhulpverleners met betrekking op hun werk binnen de coronapandemie. In het tweede deel is gevraagd naar de eventuele veranderingen binnen de schuldhulpverlening over de jaren heen en wat de visie van de respondenten is op de schuldhulpverlening.

In totaal heb ik 20 schuldhulpverleners en budgetconsulenten geïnterviewd. De gemeente of schuldhulpverlenende organisatie waar de respondenten werkzaam zijn, zijn verspreid over alle regio's van Nederland. De plekken waar de respondenten werkzaam zijn, verschillen van particuliere organisaties, organisaties die in mandaat van de gemeente werken tot gemeentelijke instanties zelf. In Nederland mag iedere gemeente zelf bepalen hoe zij de schuldhulpverlening inricht, vandaar dat hier nog wel wat verschillen in kunnen zitten.

Voor het verzamelen van een deel van de respondenten is *snowball sampling* gebruikt. Ik heb hiervoor mijn eigen netwerk en het netwerk van mijn huidige stageorganisatie SAM geraadpleegd. Een nadeel hiervan kan geweest zijn dat mensen vaak doorverwijzen naar mensen die ze kennen en vergelijkbare eigenschappen hebben, waardoor het risico op een homogene groep kan worden vergroot. Om dit risico zoveel mogelijk te verlagen heb ik ervoor gekozen dat er een maximum is van drie respondenten die bij dezelfde organisatie werken. Naast *snowball sampling* heb ik voor het verzamelen van respondenten ook gebruik gemaakt van het ledenbestand van mijn stageorganisatie. SAM is namelijk een beroepsvereniging voor professionals uit het sociale domein, waaronder schuldhulpverleners. In ons ledenbestand kon ik uitlezen wie er van de leden schuldhulpverleners waren en die heb ik vervolgens benaderd via de e-mail.

Tijdens mijn vorige opleiding heb ik een jaar stagegelopen in de schuldhulpverlening, waardoor ik een duidelijke visie op dit werkveld heb ontwikkeld. Ondanks mijn pogingen om hier rekening mee te houden is het beslist zo dat ik mijn perspectief heb meegenomen in het schrijven van dit onderzoek. Bij respondenten die mijn visie deelde reageerde ik ongetwijfeld vaak enthousiast en bij respondenten die een andere visie hadden, ben ik hoogstwaarschijnlijk kritischer geweest. Ik heb dit meerdere keren besproken met mijn thesisbegeleider en medestudenten om zo mijn bias zoveel mogelijk tegen te gaan. Ik ben mij ervan bewust van het

feit dat mijn perspectief en positionering – ondanks mijn pogingen dit tegen te gaan – de bevindingen ongetwijfeld beïnvloed hebben. Er zitten echter ook voordelen aan mijn achtergrond in de schuldhulpverlening. Doordat ik veel kennis heb opgedaan binnen dit werkveld, kon ik met de respondenten meepraten binnen hun vakjargon. Alle termen en soorten trajecten zijn mij bekend, waardoor we daar niet bij stil hoefden te staan en gelijk tot de kern konden komen.

Door de coronamaatregelen is het tijdens dit onderzoek niet mogelijk geweest om de respondenten face-to-face te interviewen. Om toch een beeld te krijgen bij de respondenten, zijn alle interviews afgenomen en opgenomen via Microsoft Teams. Nadat alle interviews getranscribeerd waren, zijn deze gecodeerd en geanalyseerd. Alle respondenten hebben voorafgaand aan het interview een informatie- en consentbrief ontvangen via de mail (zie bijlage 1). Daarnaast heb ik de respondenten voor het begin van het interview geattendeerd op de informatie uit deze brief en om toestemming gevraagd om het interview te mogen opnemen. Alle respondenten hebben in dit onderzoek een pseudoniem toegewezen gekregen om hun anonimiteit te kunnen waarborgen.

Resultaten

In maart 2020 werd in Nederland de eerste lockdown afgeroepen. De opvolgende maanden werden de coronamaatregelen versoepeld, maar ook weer aangescherpt. En ondanks dat de schuldhulpverlening door de overheid als een essentieel beroep wordt gezien, gingen bij veel gemeenten en andere schuldhulpverlenende organisaties de locaties dicht. Hierdoor werden schuldhulpverleners genoodzaakt om thuis te werken en cliëntgesprekken op afstand te doen.

In deze context zijn de ervaringen in kaart gebracht van schuldhulpverleners over de ontwikkeling van schulden en schuldhulpverlening in de jaren dat zij werkzaam zijn en – meer specifiek – de ontwikkeling van schulden en schuldhulpverlening in coronatijd. De context van corona roept veel vragen op: Hoe verliep het schuldhulpverleningstraject onder de maatregelen en hoe hebben de schuldhulpverleners dit ervaren? Wat voor eventuele veranderingen hebben de schuldhulpverleners opgemerkt bij de huidige of nieuwe cliënten? Zijn de aanmeldingen voor schuldhulpverlening toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven? Welke veranderingen hebben de schuldhulpverleners ervaren in de jaren dat zij werkzaam zijn? Dit hoofdstuk zal proberen om op deze vragen een antwoord te geven.

Gemis fysieke gesprekken

Een eerste bevinding is dat in alle gesprekken met de schuldhulpverleners het gemis van de fysieke gesprekken terugkwam. De meeste schuldhulpverleners hebben tijdens de coronapandemie cliëntcontact gehad via de e-mail en door middel van telefoongesprekken. Sommige schuldhulpverleners maakten daarnaast ook gebruik van videobellen. Dit wordt niet door iedereen gedaan, omdat een medium zoals Microsoft Teams of Zoom niet altijd voldoende beveiligd is en ze niet het risico willen lopen dat vertrouwelijke informatie uitlekt. Daarnaast is het niet voor alle cliënten weggelegd om te videobellen, omdat ze bijvoorbeeld geen toegang hebben tot een laptop of goedwerkende internetverbinding. Wat veel schuldhulpverleners aangaven is dat ze de fysieke gesprekken misten omdat de non-verbale communicatie wegvalt. Hierdoor is het bijvoorbeeld moeilijker om te controleren of een boodschap goed is overgekomen of kunnen dingen anders overkomen dan dat ze zijn bedoeld. Janneke, een 26-jarige vrouw die haar carrière in de schuldhulpverlening net is begonnen, gaf aan:

Ik vind het sowieso lastiger bij mensen die al wat ouder zijn, omdat die ook wat minder digivaardig zijn. Ik heb het idee dat ze wat meer loskomen als je echt dat contact face-

to-face maakt in plaats van via de telefoon. En ook mensen die de taal niet zo goed beheersen. Dat is ook wel een lastige om dat dan telefonisch te doen, want soms kan je toch, als je in gesprek bent met iemand, een beetje iets uitbeelden en telefonisch kom je dan niet helemaal door. En wat ook lastig is je ziet iemand natuurlijk niet. Je ziet niet zijn non-verbale communicatie, dus daar kun je ook niet op ingaan.

Maar niet alleen de non-verbale visuele signalen worden gemist. Saskia, een vrouw die inmiddels al tien jaar werkzaam is als schuldhulpverlener, vertelde dat zij tijdens een telefonisch gesprek niet dezelfde voelsprietten en zintuigen kan inzetten als bij een fysiek gesprek:

Zelf zijn we ook gewend om echt gewoon goed klantcontact te hebben, mensen te ontmoeten, te zien. Het is voor ons heel belangrijk om de mimiek, de houding te zien, maar ook geur. Kijk op het moment dat iemand alcoholverslaafd is, dan ruiken wij dat. Dus ja dat is altijd wel even zoeken.

Daarnaast is het bij fysieke gesprekken gebruikelijk dat cliënten bepaalde papieren meenemen, zoals bankafschriften of brieven van schuldeisers. Als een fysiek gesprek wordt ingeruild voor een telefonisch gesprek, kan het zijn dat de schuldhulpverlener de papieren niet ziet of nog niet heeft ontvangen. Een schuldhulpverlener die maar liefst 21 jaar ervaring heeft, genaamd Tess, vertelde over haar ervaring:

Aan de hand van papieren zien wij heel veel. En die krijg je dan uiteindelijk wel en dan zie ik meteen al een bepaald patroon. Normaal kun je dat meteen bespreekbaar maken, maar nu moet je daar weer een extra afspraak voor gaan maken. En soms moet je mensen confronteren met dingen en dat vind ik toch lastiger als het zo is. Je ziet niet of het overkomt of hoe je het moet brengen. Want je wil het ook respectvol doen en je wil ook niet dat ze gaan wegrennen, dus dat maakt het allemaal wel lastiger.

Veel schuldhulpverleners gaven dus aan dat ze de fysieke gesprekken missen, omdat ze signalen missen en dingen over de telefoon of e-mail anders over kunnen komen. Zo kunnen er miscommunicaties ontstaan, wat weer tot een vertraging of irritatie kan leiden.

Echter, bleek ook dat veel schuldhulpverleners erachter zijn gekomen dat fysieke afspraken niet altijd nodig zijn. Zo kwam naar voren dat vooral bij een eerste contactmoment het belangrijk is dat dit een fysieke afspraak is. Het zorgt ervoor dat de cliënt weet wie hij tegenover zich heeft en andersom. Er werd mij verteld dat een vertrouwensband cruciaal is in het werk van een schuldhulpverlener. Een vertrouwensband over de telefoon opbouwen is volgens veel schuldhulpverleners lastiger, maar als de cliënt de hulpverlener eenmaal gezien heeft, kan veel contact ook telefonisch gaan. Dit is volgens de schuldhulpverleners maatwerk. De ene cliënt is niet in staat om het contact telefonisch te doen, de ander vindt het juist fijn. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de cliënt fulltime werkt en dus extra tijd vrij had moeten maken om naar het kantoor van de schuldhulpverlenende organisatie te komen, of kan er geld bespaard worden door geen reiskosten te hoeven maken.

Ook is een aantal organisaties, naar aanleiding van de coronasituatie, (verder) gaan digitaliseren, wat ertoe heeft geleid dat cliënten niet voor alles meer hoeven langs te komen. Bepaalde papieren kunnen via de e-mail of WhatsApp kunnen worden gestuurd. Digitalisering heeft volgens een aantal schuldhulpverleners prioriteit gekregen door corona. Ben, die directeur is van een kredietbank ergens in het zuiden van Nederland, heeft aangestuurd op deze digitalisering. Een kredietbank is een sociale bank die zich inzet voor schuldhulpverlening. Hij vertelde hier het volgende over:

Bijvoorbeeld juridische dingen ondertekenen, dat was allemaal niet mogelijk; contracten, kredietenovereenkomsten. En door corona zijn dat soort dingen wel vloeibaarder geworden. En dat betekent dat wij nou mogen werken met digitale ondertekeningen. Als je alles al geregeld hebt, alleen de formele ondertekening nog getekend moet worden, moest iemand altijd naar een locatie komen. Dat kan nu digitaal. Dus dat is fijn voor de klant en fijn voor ons. Het bespaart een hele hoop tijd en geld.

Psychische gevolgen van schulden hebben

Veel schuldhulpverleners gaven aan dat cliënten vaak al geïsoleerd zijn geraakt door de schuldensituatie en dat een lockdown dit versterkte. Ze vertelden dat ze het afgelopen jaar vaak te maken hebben gehad met eenzame mensen die een telefoontje graag aangrijpen om even te kunnen praten. Een groot deel van de schuldhulpverleners besloot daarom hun cliënten vaker te bellen. Niet omdat ze iets nodig hadden, maar gewoon om te checken hoe het met de cliënt

gaat. Margriet, een vrouw die niet alleen een jarenlange ervaring heeft als schuldhulpverlener, maar ook als gedragscoach, vertelde het volgende over haar ervaring met haar cliënten:

Ja veel eenzaamheid. Schulden en armoede maakt al eenzaam, maar door de corona is dat natuurlijk alleen maar verergerd. Wat ik wel heel veel heb gedaan is belondjes gehouden in mijn caseload. Dus dat ik gewoon echt ging bellen van: “Hè hoe is het met je? Hoe gaat het?” En dan gewoon een beetje een praatje houden. Puur met als doel om te informeren hoe het gaat.

En die eenzaamheid kan dan ook weer tot andere dingen leiden. De 28-jarige Suzanne werkt inmiddels bijna zes jaar als schuldhulpverlener, vertelde het volgende:

Ik merk ook dat klanten, dat maken ze dan ook echt wel bespreekbaar van: “Ja weet je nu is het al helemaal shit en ik zit maar thuis en ik heb geen contacten, dus dan ga ik maar lopen blowen” bijvoorbeeld of “dan ga ik maar drinken.” Dus die verslavingen en zo nemen ook wel toe. Dus het is al een kwetsbare doelgroep en als je dan niet naar buiten komt, dan wordt het alleen maar erger.

De taak van de schuldhulpverleners is om een oplossing te vinden voor de schulden van hun cliënten. Voor psychische klachten – iets totaal anders – zal een schuldhulpverlener door moeten verwijzen naar een psycholoog of maatschappelijk werker. Wat veel schuldhulpverleners vertelden was dat hier ook problemen zijn ontstaan. De wachtlijsten voor psychische hulp op veel plekken zijn toegenomen en veel therapieën zijn gestopt. Dit heeft ook weer gevolgen voor het schuldhulpverleningstraject. Als een cliënt bijvoorbeeld niet goed in zijn of haar vel zit en daarvoor (nog) niet geholpen kan worden, kunnen opdrachten of taken die de schuldhulpverlener heeft gegeven, uitgesteld of helemaal niet uitgevoerd worden. Hierdoor loopt dit traject ook weer vertraging op en blijft de stress over de schulden ook nog steeds bestaan. De kersverse schuldhulpverlener Lieve, die in de coronapandemie is begonnen, vertelde hier het volgende over:

Ik had bijvoorbeeld gisteren een gesprek met een cliënt en het is een jonge alleenstaande moeder. Nou die heeft een aantal jeugdtrauma's waar ze eigenlijk voor in therapie moet.

Maar goed door corona gingen die therapieën allemaal niet door. En nu geeft ze aan dat ze helemaal overloopt.

Uit de gesprekken kwam dus naar voren dat de schuldhulpverleners denken dat bepaalde psychische problemen of verergerde psychische klachten een gevolg van corona lijken te zijn. Verder kwam in de gesprekken naar voren dat er ook andere zorgen lijken te zijn ontstaan door corona. Een aantal schuldhulpverleners vertelde dat sommige cliënten bang zijn om hun baan te verliezen of hun baan daadwerkelijk hebben verloren. Ook werd door een aantal schuldhulpverleners benoemd dat cliënten door de lockdown dingen meer digitaal moesten gaan doen. Niet alleen voor het schuldhulpverlenerstraject, maar ook voor andere organisaties. Uit de gesprekken bleek echter dat het bij deze doelgroep niet vanzelfsprekend is dat mensen digitaal vaardig zijn of toegang hebben tot een laptop of goedwerkend internet. Sommige cliënten zijn daarom noodgedwongen wel vaardiger geworden, maar sommige cliënten ook niet. Voor die groep is hulp vragen en krijgen onder de coronamaatregelen extra lastig, vertelde schuldhulpverlener Eline. Eline werkt al meer dan dertig jaar als schuldhulpverlener en voert daarnaast ook beleidsmatige taken uit.

Ook vroeg ik aan mijn informanten of een nieuw soort cliënten – een andere doelgroep dan dat ze gewend zijn – zich tot schuldhulpverlening heeft gewend. Wat bij een aantal interviews naar voren kwam is dat zzp'ers zich meer zijn gaan melden, maar dat de echte ondernemingen nog achter blijven. Karel, de 36-jarige schuldhulpverlener die meer dan tien jaar werkzaam is in de schuldhulpverlening, vertelde het volgende over zijn organisatie:

Er zijn bijvoorbeeld heel veel taxichauffeurs bij ons. En vooral wat ik dan hoor van het team die de ondernemers helpen is ook dat heel veel van die ondernemers niet echt ondernemers zijn. Ze zijn het wel, maar ze doen gewoon hun werk. En ze hebben niet dat geregeld daaromheen. Eigenlijk zolang dat loopt, gaat het wel goed, maar zodra het minder goed gaat, dan zijn ze daar eigenlijk helemaal niet in thuis. En daar lopen ze dan heel erg in vast.

Wat in veel interviews naar voren kwam is dat veel schuldhulpverleners nog een golf van aanmeldingen van zzp'ers en ondernemers verwachten, en dat niet iedere gemeente of organisatie daarop is voorbereid. Er werd mij verteld dat een aantal organisaties aan het oriënteren is om zzp'ers eventueel zelf te gaan helpen en ondersteunen. Maar er zijn ook veel

gemeenten die de hulpverlening uitbesteden aan schuldhulpverleningsbureaus voor ondernemers. Ik ben in de gelegenheid geweest om iemand van een van deze schuldhulpverleningsbureaus te interviewen, namelijk Jan. Jan is zzp'er en biedt schuldhulpverlening aan zzp'ers en ondernemers met problematische schulden. Jan gaf aan dat bij hem de aanmeldingen zijn teruggelopen. Hij verwacht dat zolang de ondernemers nog hulp krijgen van de overheid, de aanmeldingen niet zullen stijgen. Maar hij gaat ervan uit dat zodra deze hulp stopt, de aanmeldingen binnen een paar maanden zullen toenemen en dat er dan serieuze problemen zullen ontstaan. Volgens Jan is er maar een beperkt aantal bureaus dat schuldhulpverlening aan ondernemers biedt en die zullen de verwachte boegolf niet aan kunnen. Jan's advies was dan ook dat gemeenten zich meer moeten gaan verdiepen in deze tak van schuldhulpverlening.

Verschillen in benadering

Voordat ik dit onderzoek begon was ik benieuwd of en in hoeverre corona nog van invloed is of heeft gehad op de aanmeldingen voor schuldhulpverlening. Dit omdat onder andere door gemeenten en de brancheorganisatie NVVK werd verwacht dat er een enorme toename van aanmeldingen zou zijn of zou komen (Platform31, 2020; NVVK, 2020). Wat ik interessant vond om te horen was dat dit bij de schuldhulpverleners die bij verschillende gemeenten en organisaties werken heel erg wisselde. Bij de ene gemeente of organisatie waren de aanmeldingen afgenomen, bij de ander gelijk gebleven en bij sommige was er juist een toename van aanmeldingen geweest. Dat er verschillen zijn kan in eerste instantie komen doordat de schuldhulpverlening in iedere gemeente anders is ingericht. Gemeenten dienen zich aan de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening te houden, maar deze wet biedt ruimte voor eigen interpretatie en invulling. Dit bleek ook uit het verhaal van Ben. De Kredietbank, waar Ben directeur van is, werkt voor 22 gemeenten in die regio. Ben vertelde:

Bij de 22 gemeenten waar wij voor werken, is de toegang in elke gemeente anders geregeld. Er zijn gemeenten daar kom je meteen met ons in gesprek. Er zijn gemeenten daar word je eerst door vrijwilligers geholpen, dat kan dan weer een vrijwilliger zijn van Humanitas of SchuldHulpMaatje of nog een lokale georganiseerde vrijwilligersclub.

Naast de verschillen die kunnen bestaan in de manier waarop mensen zich kunnen aanmelden, is het voor veel schuldhulpverleningsorganisaties niet mogelijk geweest om afspraken op

kantoor te doen of inloopsprekuren door te laten gaan door de coronamaatregelen. Ze zijn hierdoor tijdelijk genoodzaakt om telefonische afspraken in te plannen. Schuldhulpverlener Janine, die sinds 2004 werkzaam is in de schuldhulpverlening, ervaarde dat dit van invloed was op de voorkant van de schuldhulpverlening:

Voorheen deden we de voorintakes op kantoor. Nou nu is dat telefonisch. En dat merken we toch, ook al worden er afspraken ingepland en de afspraken zijn eigenlijk binnen een week, dat het toch nog regelmatig voorkomt dat iemand de telefoon niet opneemt op het afgesproken tijdstip. Als je nog geen contact hebt gehad, is het gemakkelijker om afstand te nemen en weg te duiken, denk ik.

Anne vertelde daarnaast dat de manier van benaderen en contact hebben wel degelijk van invloed kan zijn op de aanmeldingen die binnenkomen. Anne is schuldhulpverlener die gedetacheerd zit bij een kleine gemeente onder Rotterdam. Vanuit haar detacheringsbureau heeft zij contact met andere schuldhulpverleners die bij andere organisaties of gemeenten werken en zo hoorde zij dat er veel verschillen zijn:

Er wordt ook per organisatie heel anders omgegaan met de coronaregels. Bij ons zijn ze vrij streng, maar ik weet van iemand uit mijn groep, die zit in Schiedam, niet de gemeente hoor, maar dat is een externe organisatie die de schuldhulpverlening doet, en daar mogen ze gewoon elke dag naar kantoor. Daar is het elke dag volle bak.

Echter, werd er door aantal schuldhulpverleners verteld dat een afname van aanmeldingen ook zou kunnen liggen aan het feit dat deurwaarders en incassobureaus coulanter zijn of zijn geweest. Schuldhulpverlener Bertine werkt bijna vier jaar als schuldhulpverlener en doet daarnaast de kwaliteitsborging van de hulpverlening. Dit vertelde Bertine over haar ervaring:

Ja en wat er ook in meespeelt, zeker aan het begin van corona, deurwaarders waren heel coulant. Er werden geen huisuitzettingen gedaan. Als je zei dat je je baan was verloren door corona, dan werkte een deurwaarder mee en hoefde je even niet te betalen. Of dan kreeg je uitstel. Dus de druk voor klanten die viel ook enorm weg. [...] En nu, ja deurwaarders hebben nog wel meer begrip, maar ja corona duurt ook langer en langer.

En ze gaan niet een zaak 3 jaar aanhouden. Dus die druk begint al wel wat meer terug te komen.

Veel schuldhulpverleners verwachten dus dat er nog een golf van aanmeldingen gaat komen als deurwaarders weer meer druk gaan zetten bijvoorbeeld. Echter, volgens sommige schuldhulpverleners zal een echte grote golf nog op zich gaan laten wachten. De meeste schuldhulpverleners die ik heb gesproken werkten al heel wat jaren binnen het werkveld en putten hun verwachtingspatroon uit eerdere crisissen. Zo vertelde schuldhulpverlener Sophie het volgende over haar ervaring en verwachting:

Ja, alleen als ik een beetje terugkijk in mijn schuldhulpverleningscarrière, ik ben natuurlijk in 2009 begonnen. Dat was aan het begin van de financiële crisis en eigenlijk pas vanaf 2011/2012 kon je daar de aantallen van merken. En soms nog wel later, dus ik denk dat die golfbeweging, die verwachte hausse later komt dan verwacht. Als die al komt, dan zullen we de begintekenen, denk ik, maar dat is allemaal speculeren hoor, misschien volgend jaar zien. En ik denk voor de gewone man, dat dat nog later komt.

De ontwikkeling van schulden en schuldhulpverlening

Naast de ervaringen van de schuldhulpverleners in coronatijd heb ik ze ook gevraagd naar de ervaren veranderingen in de schuldhulpverlening in de tijd dat ze werkzaam zijn. Allereerst gaf een aantal schuldhulpverleners aan dat er verschuivingen hebben plaatsgevonden in het soort cliënten dat zich zijn gaan melden. Zo vertelde schuldhulpverlener Eline:

Je had toch in het begin, dat was misschien ook wel omdat je die doelgroep makkelijker bereikte, dat waren toch wel de klassieke mensen met een laag inkomen die veel te veel hadden uitgegeven. Die hele domme dingen hadden gedaan en dat ook blijven doen. Die heb je natuurlijk nog wel, maar je hebt nu ook vooral een grote groep mensen die door life-events in de problemen is gekomen. Door een scheiding, door een faillissement, door arbeidsongeschiktheid. Mensen die de vaardigheden op zich hebben om het goed te doen en ook verplichtingen zijn aangegaan die destijds verantwoord waren, maar nu gewoon niet meer.

Volgens Eline en een aantal andere schuldhulpverleners komen de cliënten tegenwoordig uit alle lagen van de samenleving. Volgens hen begint er steeds meer het maatschappelijk besef te komen dat schulden niet altijd iemands ‘eigen schuld’ zijn, maar dat dit door een samenloop van omstandigheden kan ontstaan en dat het dus wellicht iedereen kan overkomen. Daarnaast gaf schuldhulpverlener Janneke aan dat zij de laatste jaren een bepaalde groep groter heeft zien worden:

Nou, het valt me nu sowieso op dat er nu echt veel meer jongere mensen zich aanmelden. Echt heel veel mensen uit 2001 bijvoorbeeld, dat ik dan echt denk ‘oh my god, die zijn pas net twintig’. Dan heb je officieel nog maar twee jaar gehad om schulden te kunnen maken. Dus ik zie wel echt, ja, heel veel jonge mensen en dat vind ik dan zelf wel echt een probleem.

Schuldhulpverlener Margriet ervaart ook dat steeds meer jongeren zich aanmelden voor schuldhulpverlening. Zij had naar mijn mening een interessante visie op waarom deze groep groter begint te worden. Zij dacht hierover het volgende:

Margriet: Jongeren worden toch vanuit andere normen en waarden opgevoed. Waar vroeger denk ik veel meer zuinigheid als de norm werd gezien, is nu alles gewoon beschikbaar. En nu niet sparen, maar die telefoon die heb je nu en dan zit je maandelijks twee jaarlang eigenlijk vast aan een lening. [...] Dus dat is wel vanuit het snelle beschikbaar zijn. En veel jongeren krijgen daarin ook niet meer mee dat eigenlijk de wereld andersom draait. Dus je spaart eerst en vervolgens koop je het.

Joyce: Dus het is eigenlijk misschien wel makkelijker geworden om schulden te maken?

Margriet: Ja zeker. Maar ook gewoon de bedrijven. Als je bij wijze bij de Wehkamp twee keer op afbetalen hebt besteld, dan weet je dat dat wordt onthouden. En vervolgens krijg jij allemaal reclames over dingen die jij op afbetaling kunt kopen. [...] Dus ja in dat opzicht is het dus ook een wisselwerking van wat de moderne technologie kan en ze kunnen daarmee dus ook heel behendig inspelen op nou juist die mensen die zich daar toch minder bewust van zijn. Mensen die verleid worden, zo moet je het eigenlijk, en mag je dat wel zien.

Wat de visie van Margriet naar mijn mening interessant maakt, is dat zij verder kijkt en nadenkt over eventuele grotere patronen die ten grondslag liggen aan het feit dat dat jongeren steeds vaker schuldhulpverlening nodig hebben. Volgens Margriet lijkt dit te liggen aan de normen en waarden, waar de huidige generatie mee is en wordt opgevoed. Normen en waarden die gericht zijn op geld uitgeven en niet op sparen. Daarnaast denkt Margriet dat digitalisering een versterkende factor is, die ervoor zorgt dat het nog gemakkelijker is om schulden te maken.

Naast de veranderende doelgroepen ervaren ook veel schuldhulpverleners dat de hulpverlening hedendaags een andere insteek en focus heeft dan een aantal jaar geleden. Zo bleek uit de gesprekken met mijn informanten dat veel gemeenten en andere schuldhulpverlenende organisaties steeds meer werken vanuit wat zij beschrijven als: ‘motiverende gespreksvoering’, ‘stress-sensitieve dienstverlening’ en ‘maatwerk’. Zoals ik van mijn informanten begreep houdt ‘motiverende gespreksvoering’ kortgezegd in dat cliënten gemotiveerd kunnen worden door een andere manier van benadering of door andere soort vragen te stellen. Bij ‘stress-sensitieve dienstverlening’ is het uitgangspunt dat er meer rekening gehouden met wat schulden met iemand doet. En met ‘maatwerk’ wordt er meer gekeken naar wat cliënten op individueel niveau nodig hebben. Schuldhulpverlener Bertine vertelde over haar ervaring met een van deze nieuwe werkmethoden:

Ja de opkomst van motiverende gespreksvoering bijvoorbeeld. En theorie van de schaarste. In de loop der jaren zijn ze natuurlijk steeds meer onderzoeken gaan doen naar het gedrag van klanten. En hoe wij daarop in kunnen spelen. Theorie van de schaarste is daar een heel goed voorbeeld van. Daar wordt in Den Haag bijvoorbeeld ook een hele methodiek op bedacht en is daarop ingegaan. Juist om klanten meer tegemoet te komen en binnenboord te houden. En ze niet te overvragen.

Volgens veel van de schuldhulpverleners is de insteek van de hulpverlening dus behoorlijk veranderd in de afgelopen jaren. Daarnaast vertelde schuldhulpverlener Tess dat het voor veel burgers lastiger is geworden om zichzelf financieel staande te houden. Zo vertelde zij over hoe ingewikkeld het concept van toeslagen eigenlijk is en dat veel cliënten hierdoor in de problemen zijn gekomen. Uit het gesprek met schuldhulpverlener Julia bleek dat de schuldhulpverlening mede hierdoor ook complexer lijkt te zijn geworden. Volgens haar komt dit ook doordat er in de wet- en regelgeving voor schuldhulpverlening veel verandert en de doelgroep van mensen met financiële problemen groter is geworden. Ze vertelde daar het volgende over:

Daarom vind ik dat de dossiers – en nu al helemaal met de coronacrisis en met zelfstandigen, ex-zelfstandigen of zelfstandigen die nog actief zijn – complexer worden. Je ziet echt dat er van alles en nog wat voorbijkomt en dat de dossiers steeds dikker worden, dat je veel meer gegevens nodig hebt, dat een screening veel langer duurt en dat de intakes wat heftiger is.

Conclusie

De coronamaatregelen hebben ervoor gezorgd dat schuldhulpverleners door het hele land de meeste afspraken met cliënten op afstand hebben moeten doen. Zij gaven daarbij aan dat non-verbale communicatie bij online- of telefonische gesprekken een gemis is, maar dat ze er ook achter zijn gekomen dat niet alle afspraken meer fysiek zouden hoeven. Een bevinding die voor corona misschien niet denkbaar geweest zou zijn. Daarnaast zagen de schuldhulpverleners dat er een toename was van eenzaamheid, verslavingen en psychische kwetsbaarheid onder hun cliënten. Deze bevinding laat zien wat de individuele gevolgen schulden kunnen zijn in de context van de coronamaatregelen. Ook bleek dat zzp'ers zich meer zijn gaan melden voor schuldhulpverlening. Het totaal aantal meldingen voor schuldhulpverlening verschilt: in sommige gemeenten zijn ze gedaald, in sommigen gelijk gebleven en in sommigen toegenomen. Er wordt echter door de schuldhulpverleners verwacht dat een grote toename in meldingen pas zichtbaar zal worden over een paar maanden of zelfs jaren.

Verder is er aan de schuldhulpverleners ook gevraagd naar de ervaren veranderingen in de schuldhulpverlening over de jaren heen. Uit deze verhalen bleek dat de cliënten die zich tegenwoordig aanmelden voor schuldhulpverlening uit alle lagen van de samenleving komen. In tegenstelling tot een aantal jaar geleden, toen de cliënten voornamelijk bestonden uit mensen met een lagere sociaal-economische status. De processen en totstandkoming van deze waargenomen verandering blijven echter onbekend of zijn slechts speculaties. Ook lijken steeds meer jongeren zich aan te melden voor schuldhulpverlening. Volgens de schuldhulpverleners licht dit aan de normen en waarden waar de huidige generatie mee wordt opgevoegd, waarbij de focus tegenwoordig meer ligt op geld uitgeven dan geld sparen. Ook lijken de methodieken waar de schuldhulpverleners mee werken ook veranderd over de jaren heen. Tot slot bleek uit de verhalen dat de samenleving complexer lijkt te zijn geworden, waardoor het voor burgers moeilijker is geworden om zich financieel staande te houden en schulden maken soms onvermijdelijk is.

Discussie

Het doel van dit onderzoek is om in kaart te brengen hoe schulden en schuldhulpverlening zich hebben ontwikkeld in Nederland voor en tijdens de coronapandemie, vanuit het perspectief van schuldhulpverleners. Het tweede doel van dit onderzoek is om te kijken hoe een bottom-up perspectief op de ervaringen van schuldhulpverleners bij kan dragen aan de kennis over schulden. Om deze doelen te behalen zijn schuldhulpverleners door heel Nederland geïnterviewd en in het vorige hoofdstuk zijn de belangrijkste bevindingen gepresenteerd. In dit hoofdstuk worden deze ervaringen verder geanalyseerd.

De ontwikkeling van schulden onder de coronamaatregelen

Allereerst blijkt uit dit onderzoek dat het hebben van schulden allerlei gevolgen heeft voor mensen met schulden. De coronamaatregelen versterken deze trend. De schuldhulpverleners gaven namelijk aan dat mensen met schulden vaak al een geïsoleerd leven leiden door de schuldsituatie en dat de coronamaatregelen deze isolatie nog meer hebben versterkt. De coronamaatregelen zorgden er namelijk voor dat mensen hun sociale contacten moesten beperken. De schuldhulpverleners signaleerden dat er daarom een toename was van eenzaamheid, verslavingen en psychische kwetsbaarheid onder hun cliënten.

Wat uit de bovenstaande alinea duidelijk wordt is wat de individuele gevolgen van het hebben van schulden kunnen zijn en hoe deze zijn versterkt onder de coronamaatregelen. Als we kijken naar het geselecteerde deel van de sociologische discussie over schulden – die in het theoretisch kader is gepresenteerd – lijkt deze niet voldoende rekening te houden met de impact van schulden op individuen met schulden. Sociologen Davis en Cartwright stellen bijvoorbeeld dat – binnen de westerse samenleving – het opnemen van kredieten en het maken van schulden nog worden gezien als persoonlijke keus, in plaats van een onvermijdelijk middel om te overleven (Davis & Cartwright, 2019, p. 19). De onderzoekers gaan vervolgens niet in op de vraag wat er bij deze manier van overleven komt kijken. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat het hebben van schulden tot allerlei andere gevolgen kan leiden, die in de sociologische discussie over schulden onderbelicht blijven.


Daarnaast werd er onder andere door gemeenten en brancheorganisatie NVVK verwacht dat er door corona een enorme toename van aanvragen voor schuldhulpverlening zou komen (Platform31, 2020; NVVK, 2020). Uit de gesprekken met de schuldhulpverleners bleek echter dat dit per gemeente verschillend was. Ondanks dat mensen wellicht in financiële


problemen zijn gekomen door corona, is dit niet bij alle schuldhulpverleningsorganisaties zichtbaar. Uit de verhalen van de schuldhulpverleners blijkt dat de verschillen in aanmeldingen voort lijken te komen uit verschillen in benadering. Bij de schuldhulpverlenende organisaties die de coronamaatregelen minder streng handhaafden en cliënten wel op kantoor lieten komen, leek er in ieder geval geen afname van aanmeldingen. Daarnaast bleek uit de interviews dat er ook verschillen zitten in de toegang tot de schuldhulpverlening. De manier hoe de toegang tot de schuldhulpverlening is ingericht kan ervoor zorgen dat mensen worden afschrikt of mensen juist welkom laat voelen.

Wat de bovenstaande alinea laat zien is dat hulp vragen en hulp krijgen voor problematische schulden niet altijd even gemakkelijk is en het een verschil zou kunnen maken in welke gemeente in Nederland iemand woonachtig is. De geselecteerde sociologische discussie over schulden – die in het theoretisch kader is gepresenteerd – lijkt geen rekening te houden met de hulp die mensen met schulden krijgen of kunnen krijgen. Zo stelt socioloog Lazzarato dat een schuldenaar altijd ongeschikt is aan zijn schuldeiser (Lazzarato, 2021, p. 32). Maar dit onderzoek laat zien dat een schuldenaar ook ondergeschikt is aan de schuldhulpverlener en schuldhulpverlenende organisatie. Deze relatie is – net als de relatie tussen schuldenaar en schuldeiser – asymmetrisch, omdat de schuldenaar afhankelijk is van de hulp van de schuldhulpverlener en schuldhulpverlenende organisatie.

Materialistische versus postmaterialistische waarden

In de ‘intergenerationele waardeverandering’ theorie van Inglehart wordt er onderscheid gemaakt tussen materialistische en postmaterialistische waarden. Waarbij materialistische waarden volgens Inglehart economische en materiële beloningen en welvaart omarmen en postmaterialistische waarden zelfexpressie, verbondenheid en sociale gelijkheid (Inglehart, 1977). De ‘intergenerationele waardeverandering’ theorie is ontstaan en onderzocht aan de hand van enquêtes die mensen zelf hebben ingevuld. In dit onderzoek is er daarentegen gebruik gemaakt van interviews met schuldhulpverleners die vanuit hun expertise hun cliënten en ervaringen observeren en analyseren. Deze verschillende benaderingen hebben het eventueel mogelijk gemaakt dat er een verschil zit in de geobserveerde waarden van mensen. Het zou namelijk kunnen zijn dat mensen hun waarden zelf anders inschatten of invullen, dan de waarden die zij in de praktijk daadwerkelijk nastreven. Het is daarom interessant om het bottom-up perspectief van dit onderzoek in gesprek te brengen met de ‘intergenerationele waardeverandering’ theorie.

Kijkend naar mijn bevindingen, denk ik enerzijds denk ik dat Inglehart's theorie klopt en dat de jonge generaties meer postmaterialistische waarden omarmen en oudere generaties meer materialistische waarden omarmen. Zo vertelde schuldhulpverlener Margriet dat zij dacht dat vroeger de norm meer was dat je zuinig moest leven en moest sparen. En dat jongeren tegenwoordig niet meer sparen, maar juist gericht zijn op geld uitgeven, ook als het geld er niet is. Anderzijds, laat deze bevinding juist zien dat (in ieder geval) jongeren veel bezig lijken te zijn met materialistische zaken en  ze materialistische waarden misschien toch meer prioriteren, al dan niet onbewust.

Daarnaast bleek ook uit de bevindingen dat het aantal cliënten binnen de schuldhulpverlening over de jaren heen lijkt te zijn toegenomen. Waar een aantal jaren geleden de cliënten voornamelijk bestonden uit mensen met een lage sociaal-economische status, komen cliënten tegenwoordig uit alle lagen van de samenleving. Deze bevinding komt overeen met het onderzoek van Davis en Cartwright (2019), waar ze benoemen dat in veel westerse landen de attitudes ten opzichte van schulden en de verhoogde culturele normalisering van lenen, heeft geleid tot hoge schulden onder burgers. Volgens Soederberg (2013) worden mensen hedendaags steeds afhankelijker van kredieten en schulden en wordt dit proces genormaliseerd door de staat. Het perspectief van deze onderzoeken en de bevindingen uit dit onderzoek zijn wezenlijk in strijd met het perspectief van de 'intergenerationele waardeverandering' theorie. Als er daadwerkelijk  en inbedding en normalisering van schulden bestaat binnen westerse samenlevingen, zou dat betekenen dat mensen nog steeds veel waarde hechten aan materialistische zaken. Wat dan weer zou betekenen dat mensen – al dan niet onbewust – materialistische waarden toch prioriteren.

Tot slot lijkt de 'intergenerationele waardeverandering' theorie onvoldoende rekening te houden met het feit dat er verschillende subgroepen zijn binnen een westerse samenleving, zoals de groep schuldenaren die in dit onderzoek naar voren komen. Zo zou ik verwachten dat mensen met schulden meer leven volgens materialistische waarden. Als ik namelijk de schaarste theorie volg en de resultaten van dit onderzoek, kan er gesteld worden dat mensen met schulden voornamelijk bezig zijn met de financiële problemen en dat ze – totdat er een oplossing voor de schulden is gevonden – geen ruimte hebben om zich met andere waarden bezig te houden zoals zelfexpressie of verbondenheid. De schaarste theorie stelt namelijk dat de volledige aandacht gaat naar de 'geldproblemen' indien mensen een schaarste aan geld ervaren (Shah, Mullainatha & Shafir, 2012).

Conclusie

In dit onderzoek zijn er op twee niveaus vragen gesteld en beantwoord: op praktisch en op fundamenteel sociologisch niveau. De praktische vragen waren gericht op de ontwikkeling van schulden en schuldhulpverlening in Nederland voor en tijdens de coronapandemie, vanuit het perspectief van schuldhulpverleners. De fundamentele, sociologische vraag was hoe het bottom-up perspectief op de ervaringen van schuldhulpverleners kan bijdragen aan de kennis over schulden.

Allereerst kan er uit dit onderzoek geconcludeerd worden dat schulden allerlei gevolgen hebben voor mensen met schulden en dat de coronamaatregelen dit versterkt hebben. Zo signaleerden de schuldhulpverleners dat er een toename was van eenzaamheid, verslavingen en psychische kwetsbaarheid onder hun cliënten. De coronamaatregelen hebben er ook voor gezorgd dat schuldhulpverleners erachter gekomen zijn dat niet alle afspraken met hun cliënten face-to-face hoeven zijn. Als het schuldhulpverleningstraject eenmaal is opgestart kunnen veel contactmomenten met cliënten ook via de telefoon of e-mail gaan. Dit is en blijft echter wel maatwerk. Ook is gebleken dat zzp'ers zich meer zijn gaan melden voor schuldhulpverlening door de coronamaatregelen, maar niet alle schuldhulpverlenende organisaties hebben de middelen om deze groeiende groep hulp te bieden. Bovendien kan er uit dit onderzoek geconcludeerd worden dat het vragen en krijgen van hulp voor schulden niet altijd even gemakkelijk is en dat het een verschil zou kunnen maken in welke gemeente iemand woont. Deze bevinding laat zien dat er een asymmetrische relatie bestaat tussen een schuldenaar en schuldhulpverlener/ schuldhulpverlenende organisatie, omdat de schuldenaar afhankelijk is van de hulp die hij of zij nodig heeft.

Ten tweede kan er op basis dit onderzoek ook geconcludeerd worden dat materialistische waarden nog steeds een grote rol spelen binnen de Nederlandse samenleving en dat postmaterialistische waarden misschien minder geprioriteerd worden dan hoe dit in de 'intergenerationele waardeverandering' theorie van Inglehart (1971) wordt gesteld. Zo vertelde een schuldhulpverlener dat zij dacht dat vroeger de norm was dat je zuinig moest leven en moest sparen en dat tegenwoordig de norm voor jongeren is dat geld moet rollen. Deze bevinding laat enerzijds zien dat Inglehart's theorie klopt en dat jongere generaties meer postmaterialistische waarden omarmen en oudere generaties meer materialistische waarden. Anderzijds, laat deze bevinding juist zien dat in ieder geval jongeren veel bezig lijken te zijn met materialistische zaken en dat materialistische waarden – al dan niet onbewust – meer geprioriteerd worden.

Daarnaast werd ook door de schuldhulpverleners aangegeven dat de groep cliënten die zich melden voor schuldhulpverlening over de jaren heen lijkt te zijn toegenomen en dat cliënten tegenwoordig uit alle lagen van de samenleving komen. Deze bevinding laat zien dat schulden een toenemend probleem zijn, maar ook dat materiele zaken en waarden, zoals het wel of niet hebben van (voldoende) geld, erg belangrijk zijn. Het bottom-up perspectief op de ervaringen van de schuldhulpverleners heeft laten zien dat er verschillen bestaan in de manier hoe mensen hun waarden invullen of inschatten en de waarden die zij in de praktijk lijken na te streven of misschien onbewust prioriteren.

Om tot slot nog terug te komen op de vraag die in de titel van dit onderzoek wordt gesteld: Hoe onschuldig zijn schulden? Op basis van dit onderzoek kan er geconcludeerd worden dat schulden zeker niet onschuldig zijn en dat schulden gepaard gaan met allerlei problemen op micro-, meso- en macroniveau.

Beleidsadviezen

Om de schuldhulpverlening in Nederland te kunnen verbeteren en het maatschappelijk probleem van schulden aan te pakken worden hieronder enkele aanbevelingen gegeven. Deze aanbevelingen zijn bedoeld voor alle Nederlandse schuldhulpverlenende organisaties en aan de Nederlandse overheid. De aanbevelingen worden gegeven op basis van de praktische en fundamentele sociologische bevindingen van dit onderzoek.

De eerste aanbeveling heeft betrekking op de digitalisering van bepaalde processen en programma's binnen de schuldhulpverlening. De resultaten van dit onderzoek tonen aan dat de schuldhulpverleners de face-to-face gesprekken met hun cliënten hebben gemist, maar dat ze er ook achter zijn gekomen dat niet iedere afspraak fysiek hoeft te zijn. Als het traject eenmaal is opgestart, kunnen veel van de contactmomenten ook via de telefoon of e-mail gaan. Bij een aantal gemeenten/organisaties is naar aanleiding van corona een verdere digitalisering al in gang gezet, waardoor het bijvoorbeeld mogelijk is geworden om bepaalde stukken digitaal te laten ondertekenen. Dit kan de cliënten en schuldhulpverleners veel tijd en geld schelen. Deze ontwikkeling is echter nog niet bij iedere gemeente/organisatie in gang gezet. Zo lang bepaalde processen niet gedigitaliseerd zijn (zoals papieren dossiers), worden schuldhulpverleners gedwongen om cliënten op kantoor langs te laten komen en zijn schuldhulpverleners gebonden aan een specifieke locatie. Er dient wel rekening gehouden te worden met de digitale vaardigheden van cliënten. Zo bleek uit de resultaten van dit onderzoek dat niet van iedere cliënt verwacht kan worden dat hij of zij digitale handelingen kan verrichten of de benodigde apparatuur tot zijn of haar beschikking heeft. De cliënten dienen hiervoor dus wel hulp en begeleiding te krijgen.

De tweede aanbeveling heeft te maken met de verwachte toename van aanmeldingen voor schuldhulpverlening. Uit dit onderzoek is gebleken dat veel schuldhulpverleners verwachten dat er nog een hausse van aanmeldingen gaat komen in de aankomende maanden of jaren. Met name wordt er door de schuldhulpverleners verwacht dat er een toename van hulpvragen van zzp'ers en ondernemers zullen gaan komen. En uit de resultaten van dit onderzoek bleek dat de meeste gemeenten en organisaties hier niet (voldoende) op zijn voorbereid. Dit omdat veel gemeenten de schuldhulpverlening voor zzp'ers en ondernemers uitbesteden aan derde partijen. De aanbeveling is dan ook dat gemeenten zich zullen moeten gaan oriënteren om de schuldhulpverlening voor zzp'ers eventueel zelf op te kunnen pakken. Dit eventueel door middel van te gaan samenwerken met de organisaties die

schuldhulpverlening bieden aan zzp'ers en ondernemers of schuldhulpverleners om te scholen, zodat zij de hulp zelf kunnen gaan bieden aan de zzp'ers en ondernemers.

De derde aanbeveling gaat over de interpretatie en benadering van wet- en regelgeving. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat er verschillen zitten in hoe gemeenten en andere schuldhulpverlenende organisaties om zijn gegaan met de coronamaatregelen en hoe de voorkant van de schuldhulpverlening eruitziet. Volgens de schuldhulpverleners hebben deze verschillen in interpretatie en benadering invloed op de aanvragen die er binnenkomen voor schuldhulpverlening. In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) staat dat iedere gemeente verplicht is om haar inwoners met schulden te helpen. Echter, mogen zij tot op zekere hoogte zelf bepalen hoe de schuldhulpverlening wordt ingericht. De aanbeveling naar aanleiding van de bovenstaande bevinding is dat gemeenten onderling meer met elkaar moeten overleggen. De verschillen zullen lastig worden om tegen te gaan, maar gemeenten kunnen wel van elkaar leren. Als gemeenten integraal meer met elkaar zouden samenwerken, zouden de verschillen in interpretatie en benadering wellicht geminimaliseerd kunnen worden.

De vierde en laatste aanbeveling bevindt zich op een fundamenteeler niveau en gaat over de bevinding van de toename van jongeren die zich melden voor schuldhulpverlening. De schuldhulpverleners in dit onderzoek gaven aan zij signaleerden dat de groep jongeren met schulden is toegenomen, omdat zij met andere normen en waarden worden opgevoed die meer gericht zijn op geld uitgeven dan geld sparen. Mijn aanbeveling zou daarom zijn om binnen het lager- en middelbaar onderwijs (meer) voorlichtingen te geven over de financiën. Als kinderen vanaf een jonge leeftijd leren hoe zij met geld om moeten gaan, kan dit in een later stadium voorkomen dat zij in financiële problemen terecht komen.

Literatuur

- CBS Statline. (2021, 20 mei). *Arbeidsdeelname en werkloosheid per maand*. Geraadpleegd van: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/80590ned/table?dl=52719>
- Davis, M., & Cartwright, L. (2019). 'Deferred lives': money debt and the financialized futures of young temporary workers. In Featherstone, M. (Red.). *Sociology of debt* (pp. 91-118). Bristol, United Kingdom: Policy Press.
- Giacalone, R. A., & Jurkiewicz, C. L. (2004). The interaction of materialist and postmaterialist values in predicting dimensions of personal and social identity. *Human Relations*, 57(11), 1379-1405.
- Hiscott, J., Alexandridi, M., Muscolini, M., Tassone, E., Palermo, E., Soultsioti, M., & Zevini, A. (2020). The global impact of the coronavirus pandemic. *Cytokine & growth factor reviews*, 53, 1-9.
- Inglehart, R. (1971). The silent revolution in Europe: Intergenerational change in post-industrial societies. *The American Political Science Review*, 65(4), 991-1017.
- Inglehart, R. (1977). *The silent revolution: Changing values and political styles among western publics*. Princeton, United States: Princeton University Press.
- Inglehart, R. (1997). The trend toward postmaterialist values continues. In Clark, T. N., & Rempel, M. (Reds.). *Citizen politics in post-industrial societies* (pp. 57-66). New York, United States: Routledge.
- Inglehart, R. (2008). Changing values among western publics from 1970 to 2006. *West European Politics*, 31(1-2), 130-146.
- Inglehart, R., & Abramson, P. R. (1994). Economic security and value change. *American Political Science Review*, 88(2), 336-354.

- Lazzarato, M. (2012). *The making of the indebted man: An essay on the neoliberal condition*. New York, United States: Autonomedia.
- Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty impedes cognitive function. *Science*, 341(6149), 976-980.
- Nibud. (2019, 17 april). *Financiële problemen 2018. Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*. Geraadpleegd van: <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Financi%C3%ABle-problemen-2018-deel-1.pdf>
- Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., Agha, M., & Agha, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus and COVID-19 pandemic: A review. *International Journal of Surgery*, 78, 185-193.
- NVVK. (2020, 2 juni). *NVVK voorziet 30% toename hulpvraag voor 2020 en verder*. Geraadpleegd van: <https://www.nvvk.nl/k/news/view/11199/3816/nvvk-voorziet-30-toename-hulpvraag-voor-2020-en-verder.html>
- Panteia. (2015, 5 november). *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Geraadpleegd van: https://panteia.nl/index.cfm/_api/render/file/?method=inline&fileID=B0F154D9-7BE2-4CC0-91E18B6D11BAB8FA
- Platform31. (2020, december). *Armoede en schulden na corona. De opgaven, kansen en dilemma's van corona voor het gemeentelijk armoede/schuldenbeleid*. Geraadpleegd van: https://www.kennisbundel.nl/sites/default/files/2021-01/Rapportage_Armoede_en_schulden_na_corona.pdf
- Rijksoverheid. (z.d.). *Schulden aanpakken*. Geraadpleegd op 10 juni, van: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/schulden-aanpakken>
- Schor, J. 1998. *The Overspent American*. New York, United States: BasicBooks.

SchuldenLabNL & Deloitte. (2020, 16 juni). *COVID-19 en schuldenproblematiek in Nederland*. Geraadpleegd van: https://www.schuldenlab.nl/wp-content/uploads/2020/06/COVID-19_en_schuldenproblematiek_in_Nederland.pdf

Shah, A. K., Mullainathan, S., & Shafir, E. (2012). Some consequences of having too little. *Science*, 338(6107), 682-685.

Shah, A. K., Zhao, J., Mullainathan, S., & Shafir, E. (2018). Money in the mental lives of the poor. *Social Cognition*, 36(1), 4-19.

Soederberg, S. (2013). The US debtfare state and the credit card industry: Forging spaces of dispossession. *Antipode*, 45(2), 493-512.

Bijlagen

Bijlage 1 – Geïnformeerde toestemming

25-02-2021



Utrecht University

Beste heer/mevrouw,

Mijn naam is Joyce Croese en ik doe onderzoek naar de invloed van COVID-19 op de schuldhulpverlening in Nederland en dan name op het klantcontact tussen schuldhulpverlener en cliënt. De dataverzameling van dit onderzoek is onderdeel van mijn master thesis voor de opleiding Sociology: Contemporary Social Problems die ik volg aan de Universiteit Utrecht.

Eerder heeft u toestemming gegeven om deel te nemen aan dit onderzoek. Voor het onderzoek zal ik een interview met u afnemen. Het interview zal ongeveer tussen een half uur en een uur duren. Er zijn geen goede of foute antwoorden in dit interview. Ik ben namelijk gewoon benieuwd naar uw persoonlijke ervaringen en visie. Het is te allen tijde toegestaan om het interview te stoppen of bepaalde vragen niet te beantwoorden. U hoeft hiervoor geen reden op te geven.

Met uw goedkeuring wordt het interview met Microsoft Teams opgenomen. De opnames dienen enkel om na afloop van het interview het gesprek te kunnen transcriberen. Nadat ik de beoordeling van de scriptie heb gehad, zullen de interviewopnames direct verwijderd worden. Daarnaast zullen de opnames niet aan derden worden verstrekt. Verder is uw deelname volledig anoniem. Dit houdt in dat ik uw eigen naam niet zal gebruiken. U zult een pseudoniem toegewezen krijgen waarnaar gerefereerd kan worden bij citaten in de resultatensectie van de thesis. Tot slot kan ik de resultaten van het onderzoek naar u toesturen, als u daar geïnteresseerd in bent. Mocht u vragen hebben, kunt u mij altijd mailen via een van de onderstaande mailadressen.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en alvast hartelijk bedankt voor uw deelname aan mijn onderzoek.

Met vriendelijke groet,

Joyce Croese

joycecroese@hotmail.com / j.n.croese@students.nl