



Verkenning van de ondersteuningsbehoefte van mensen met een licht verstandelijke beperking bij de aanpak van financiële problemen ter bevordering van hun arbeidsmarktparticipatie

## LVB, schulden en werk

Auteurs:

Nadja Jungmann  
Hendrien Kaal  
Vivian den Hartogh  
Bruno Fermin

Met medewerking van:

Matthijs Verzaal  
Paula Vrij

**Mogelijk gemaakt door**  
UWV onderzoekssubsidie

Utrecht, Den Haag, 2018



# Voorwoord

## *LVB, schulden en werk: een pittige opgave voor doelgroep én professionals*

Een licht verstandelijke beperking hoeft geen belemmering te zijn om te werken, maar is dat in de praktijk helaas te vaak nog wel. Zeker als er naast de beperking problemen spelen zoals schuldenproblematiek. Grote financiële zorgen leiden bij de meeste mensen tot forse stress, die hun functioneren flink ondermijnt. Voor een derde van de werkgevers is financiële problematiek zelfs een reden om een contract niet te verlengen of aan te sturen op ontslag. Het verwerken van loonbeslagen legt een forse druk op afdelingen personeelszaken en mensen met problematische schulden zijn gemiddeld genomen minder productief en melden zich vaker ziek. Maar ook als mensen niet werken, kan financiële problematiek negatief uitwerken op arbeidsparticipatie. Mensen met problematische schulden maken gemiddeld genomen langer gebruik van een uitkering in het kader van de WW en de Participatiewet. Dit is een bron van zorg, onder meer omdat betaald werk voor mensen met een licht verstandelijke beperking stimulans en structuur kan bieden om ook met eventuele andere problemen aan de slag te gaan.

UWV heeft het verbeteren van de arbeidsparticipatie van mensen met een (licht verstandelijke) beperking en schulden op de agenda gezet en subsidie beschikbaar gesteld voor onderzoek dat daaraan bijdraagt. Voorliggende publicatie is het resultaat van het onderzoek dat Hogeschool Utrecht (lectoraat Schulden en Incasso) en Hogeschool Leiden (lectoraat Licht Verstandelijke Beperking en Jeugdcriminaliteit) als initiatiefnemers, samen met MEE NL en SBCM hebben uitgevoerd.

We weten dat onderzoeksrapporten met mooie bevindingen en aanbevelingen niet altijd leiden tot gebruik van die kennis in de uitvoeringspraktijk. De onderzoekers hebben daarom bestuurders en directeurs van de organisaties die betrokken zijn bij de aanpak van schulden en werk voor mensen met een LVB bij elkaar geroepen om te bespreken wat zij kunnen doen om concreet aan de slag te gaan met de bevindingen en aanbevelingen van het onderzoek. Dit heeft geleid tot een actieplan, dat deze maand wordt ondertekend door de NVVK, Sociaal Werk Nederland, Federatie Opvang, BPBI, Divosa, Cedris, SBCM en MEE NL. In het actieplan staat onder meer dat voornoemde partijen op hun werkvloeren meer aandacht gaan vragen voor de herkenning van en omgang met een LVB en daarin nauwer gaan samenwerken. Zij doen dit door interventies en trainingen te delen, pilots op te zetten, de bestaande kennis uit te breiden en in het licht van het actieplan relevante publieke discussies te starten. Het actieplan vormt de start van een tweejarig programma, waarin de betrokken partijen onder voorzitterschap van de NVVK periodiek bijeenkomen om de voortgang te bewaken.

Utrecht, Den Haag, juni 2018

Marco Florijn

Voorzitter NVVK  
Branchevereniging voor  
schuldhulpverlening en sociaal bankieren

Huib van Olden

Voorzitter SBCM  
Kenniscentrum en A&O-fonds  
sociale werkgelegenheid

# Samenvatting, resultaten en aanbevelingen

Welke ondersteuning hebben mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) nodig om te voorkomen dat financiële problemen de toeleiding naar werk en/of duurzame arbeidsparticipatie in de weg staan? En wat vraagt deze ondersteuningsbehoefte van betrokken actoren, zoals gemeenten, werkgevers, SW-bedrijven en schuldhulpverlening? Deze twee vragen staan centraal in de verkenning die is uitgevoerd met subsidie van UWV.

Ten behoeve van de verkenning is literatuur bestudeerd, zijn 39 mensen met een LVB en financiële problematiek geïnterviewd en ruim 50 professionals gesproken die vanuit verschillende rollen samenwerken met mensen met een LVB en financiële problemen.

Dit samenvattende hoofdstuk is als volgt opgezet. Om te beginnen worden er drie belangrijke constatering gedeeld. Vervolgens wordt antwoord gegeven op de eerste en tweede vraag. Bij de beantwoording van de eerste vraag wordt uitgewerkt wat er nodig is. Bij de uitwerking van de tweede vraag worden de behoeften scherper geformuleerd en geadresseerd per actor: gemeenten, werkgevers, SW-bedrijven en schuldhulpverlening. Wijkteams worden in deze indeling onder gemeenten geschaard en beschermingsbewind en vrijwilligers onder schuldhulpverlening. De uitwerking in deze paragraaf heeft de vorm van aanbevelingen.

## Vooraf: nauwelijks kennis over omvang en effectiviteit

Bij het uitvoeren van de verkenning werd duidelijk dat het onderwerp 'LVB, schulden en werk' een nog vrij onontgonnen terrein is. Het ontbreekt aan basale kennis over zaken als de omvang van de problematiek, de doorwerking van schuldenproblematiek op arbeidsmarktparticipatie en de effectiviteit van interventies gericht op de aanpak van schulden, arbeidsmarkttoeleiding en duurzame inzetbaarheid op de werkvloer. In grote lijnen zijn er drie kennishiaten:

- Het is om te beginnen niet bekend bij welk deel van de mensen met financiële problematiek er ook sprake is van een LVB. Ditzelfde geldt voor de groep die (langdurig) gebruikmaakt van een uitkering. Omgekeerd is ook niet bekend welk deel van de mensen met een LVB te maken heeft met schuldenproblematiek en/of op de arbeidsmarkt worstelt om werk te vinden of te behouden.
- Daarnaast ontbreekt het specifiek ten aanzien van de groep mensen met een LVB aan kennis over de effectiviteit van de beschikbare interventies gericht op de aanpak van schuldenproblematiek, arbeidsmarkttoeleiding en duurzame inzetbaarheid op de arbeidsmarkt. Zowel ten aanzien van de schuldenproblematiek als ten aanzien van werk zijn er in Nederland maar weinig interventies specifiek ontworpen voor mensen met een LVB. Het aantal interventies groeit wel, maar voor de bestaande interventies geldt dat er nog nauwelijks kennis is over de effectiviteit. Het is dus niet bekend of de beschikbare interventies gericht op mensen met een LVB opleveren wat ermee beoogd wordt.
- Een meer algemene, maar zeker ook relevante constatering is dat het wegnemen van financiële problematiek natuurlijk niet garandeert dat mensen met een LVB zonder meer werk vinden. De kenmerken van een LVB vormen voor veel mensen een zelfstandige belemmering om aan het werk te gaan en te blijven. Financiële problematiek kan de opgave om aan het werk te gaan en te blijven een stuk ingewikkelder maken. In dat licht is het stabiliseren en waar mogelijk oplossen van financiële problematiek ook een belangrijk doel in het kader van arbeidstoeleiding. In de verkenning is op die wijze naar financiële problematiek gekeken, zonder daarmee te willen impliceren dat het stabiliseren of zelfs oplossen van de problematiek betekent dat mensen met een LVB zonder meer hun plek op de arbeidsmarkt vinden.

## Welke ondersteuning is nodig?

In het besef dat het oplossen van financiële problemen niet garandeert dat mensen met een LVB werk zullen vinden en/of behouden, is in deze verkenning vooral in kaart gebracht wat deze groep nodig heeft om financiële problematiek te voorkomen of te stabiliseren en waar mogelijk op te lossen. Tegelijkertijd is er ook gekeken naar de behoeften van deze groep in arbeidstoeleiding en hoe de relatie tussen de interventies in deze twee leefgebieden kan worden gelegd, zodat ze elkaar versterken in plaats van tegenwerken.

### De oorzaken van financiële problemen

Mensen met een LVB komen, net als mensen zonder LVB, door allerlei omstandigheden in financiële problemen. Het voorkomen van financiële problemen vraagt bij mensen met een LVB voor een deel dus hetzelfde als bij mensen zonder LVB: vroegsignalering van schulden, ruimte bieden voor flexibele betalingsregelingen als er toch een keer een achterstand ontstaat et cetera.

Tegelijkertijd zijn er ook oorzaken aan te wijzen die vaker voorkomen bij mensen met een LVB. Denk aan het onvoldoende overzien van risico's en consequenties van het eigen handelen, financieel misbruik door de kwetsbaarheid die een LVB vaak met zich meebrengt en te hoge bureaucratische eisen die gesteld worden aan mensen om gebruik te maken van voorzieningen die kunnen voorkomen dat zij in financiële problemen terechtkomen, zoals toeslagen of het minimeleid. Het voorkomen van deze 'aanvullende' oorzaken vraagt onder meer om:

1. *Betere en eenvoudige communicatie rond financiële producten.*  
Het is van belang dat verstrekkers van financiële producten op een dusdanig eenvoudige wijze risico's uitleggen dat mensen zo goed mogelijk overzien wat ze aangaan.
2. *Vroegtijdige signalering van de financiële problematiek.*  
Vroegsignalering en schuldpreventie staan nog in de kinderschoenen. Gemeenten en andere partijen verkennen welke interventies effectief zijn en zoeken binnen de mogelijkheden van de privacywetgeving hoe zij signalen kunnen bundelen om mensen met een serieus risico zo snel mogelijk op te zoeken. Het is zeker voor mensen met een LVB, die lang niet altijd de risico's en consequenties van het eigen handelen overzien, van groot belang dat zij voorzien worden van passende interventies in het kader van schuldpreventie, dat eventuele financiële problemen in een beginstadium worden opgemerkt en dat mensen actief worden opgezocht in het kader van schuldpreventie.
3. *Signaleren van financieel misbruik.*  
Het is van belang dat netwerken (buren, werkgevers, wijkteams, politie, huisartsen et cetera) alert zijn op financieel misbruik en weten waar ze vermoedens daarover kunnen melden (met de garantie dat deze onderzocht worden). Daarbij is het van belang dat er in de begeleiding van mensen met een LVB aandacht wordt besteed aan het vormgeven van een stevig en ondersteunend netwerk.
4. *Toegankelijkheid van voorzieningen.*  
Er zijn tal van voorzieningen die kunnen voorkomen dat mensen in de schulden terechtkomen (zoals toeslagen en minimeleid). Het is van belang dat deze zo zijn ingericht dat ook mensen met een LVB in staat zijn om deze op de juiste wijze te gebruiken.

### Het stabiliseren en waar mogelijk oplossen van financiële problemen

Als er onverhoopt toch financiële problemen ontstaan, is het van groot belang dat deze zo snel mogelijk in beeld komen en dat mensen op de juiste plek voor hulp terechtkomen. Net als bij de oorzaken van financiële problematiek loopt hier een dunne lijn tussen mensen met en zonder een LVB. Onderzoeken wijzen uit dat het in het algemeen voor mensen met financiële problemen niet meevalt om op de juiste plek terecht te komen en dat met name de voorziening schuldhelpverlening veel van mensen vraagt. De geringere zelfredzaamheid van mensen met een LVB brengt met zich mee dat het voor deze groep enerzijds nog moeilijker om hun weg te vinden, terwijl het voor deze groep anderzijds nog belangrijker dat zij zo snel mogelijk en meteen op de juiste plek terechtkomen. Door hun beperkingen zijn ze doorgaans (nog) minder goed dan de gemiddelde schuldenaar in staat om eenmaal ontstane schuldenproblematiek te beheersen en escalatie te voorkomen. Daarbij hebben ze ook mede door hun beperkingen eerder de neiging om na een hulpverleningsteleurstelling geen tweede poging meer te wagen.

In het besef dat de onderstaande zaken ook gelden voor veel mensen zonder LVB, heeft de groep met een LVB ten aanzien van het stabiliseren en oplossen van financiële problemen in ieder geval de volgende behoeften:

1. *Heldere incassoverwachtingen.*  
Het is belangrijk dat schuldeisers die in de communicatie en samenwerking op een laagdrempelige wijze uitleggen wat er van mensen wordt gevraagd en ruimte geven voor maatwerk als er een keer niet gebeurt wat wel de bedoeling was (eenvoudige brieven en websites, eenvoudige keuzemenu's aan de telefoon et cetera). Dit geldt niet alleen voor commerciële schuldeisers, maar zeker ook voor de overheid in de omgang met haar burgers in de rol van schuldenaar.
2. *Nadrukkelijke aandacht voor het herkennen van een LVB en passende interventies.*  
Voor onder meer schuldhulpverleners en beschermingsbewindvoerders geldt dat zij vaak niet getraind zijn in het herkennen van en effectief omgaan met mensen met een LVB. Het is van groot belang dat signalering en effectieve begeleiding van deze groep een nadrukkelijke plek in de dagelijkse praktijk krijgen.
3. *Een signaalgerichte in plaats van vraaggerichte wijze van werken in het sociaal domein.*  
Het is van belang dat professionals in organisaties zoals wijkteams niet alleen vraaggericht werken (dus op basis van een door de burger concreet geformuleerde hulpvraag), maar nadrukkelijk ook signaalgericht (waaronder wordt verstaan dat professionals mensen actief opzoeken als er signalen zijn die reden geven tot zorg).
4. *Laagdrempelige hulp die te allen tijde ingeschakeld kan worden.*  
Bijvoorbeeld om een brief die niet wordt begrepen uit te leggen of een lastige aanvraagprocedure van een voorziening met succes af te ronden.
5. *Eenduidige verwijzingen.*  
Of mensen vanwege hun financiële problematiek worden verwezen en naar welke voorziening, hangt in het sociaal domein in grote mate af van de kennis en ervaring van de begeleidende professional. Dit is onwenselijk voor iedereen met schulden maar zeker voor mensen met een LVB, voor wie een hulpverleningsteleurstelling reden kan zijn om niet meer naar een andere voorziening te gaan.
6. *Laagdrempelige voorzieningen om als er eenmaal schulden zijn deze te stabiliseren en op te lossen.*  
Concreet betekent dit dus geen processen waarbij de aanvrager eerst allerlei papieren moet verzamelen en formulieren moet invullen om hulp te krijgen. Maar wel processen waarbij mensen zich als het even kan ergens op locatie kunnen melden of zonder ingewikkelde keuzemenu's telefonisch voor kunnen aanmelden. Ook is het van groot belang dat mensen niet met te veel verschillende professionals te maken hebben en dat er bij voorkeur een vast contactpersoon is gedurende een heel traject.
7. *Maatwerk waarin een LVB reden kan zijn voor extra uitleg of leerruimte.*  
De professionals die werken aan het stabiliseren en oplossen van schuldenproblematiek hebben vaak een bepaald aantal uren per schuldenaar beschikbaar en moeten zich in de uitvoering vaak aan allerlei regels houden. Deze uitvoeringscontext stelt deze professionals vaak niet in de gelegenheid om de mensen met een LVB waar zij mee samenwerken te voorzien van de 'plus' die deze groep wel nodig heeft om de hulpverleningsdoelen te bereiken: een extra afspraak om zaken nog eens door te nemen of de ruimte om, als iemand zich niet helemaal aan de regels houdt, daar niet meteen strikte consequenties aan te verbinden.
8. *Aandacht voor de behoefte aan zelfstandigheid.* Zowel uit de interviews als uit de gesprekken met de professionals kwam nadrukkelijk de behoefte aan een combinatie van begeleiding en zelfstandigheid aan de orde. Het is van belang dat er in de begeleiding van mensen met een LVB wordt gezocht naar het kantelpunt tussen behoeften en vaardigheden. De behoefte om de financiën zo zelfstandig mogelijk te organiseren en zo veel mogelijk beslissingsruimte over het eigen budget te behouden, is bij deze groep groot.

## Arbeidstoeleiding en duurzame inzet op het werk

Schulden kunnen een belemmering vormen om aan het werk te gaan of te blijven. In de onderkenning dat het oplossen van financiële problemen niet betekent dat mensen met een LVB daardoor (wel) aan het werk gaan of blijven, is in de verkenning wel in kaart gebracht hoe er meer integraal gewerkt kan worden aan de combinatie LVB, schulden en werk.

Dit vraagt van zowel gemeenten als uitvoerders van de Participatiewet en UWV onder meer:

1. *Nadrukkelijke aandacht voor de mogelijkheid van een LVB en/of schuldenproblematiek.*  
Zowel werkgevers als jobcoaches en klantmanagers geven aan dat het een hele opgave is om te signaleren dat er sprake is van een LVB en/of financiële problematiek. Veel mensen met een LVB houden beide zaken liever bij zich. Dit kan als negatief gevolg hebben dat er geen rekening wordt gehouden met de beperking of schuldenproblematiek in de eisen die gesteld worden, waardoor mensen nog verder in de problemen komen.
2. *Maatwerk waarin een LVB reden kan zijn voor extra uitleg of leerruimte.*  
Net als de professionals die betrokken zijn bij de aanpak van schuldenproblematiek hebben professionals die betrokken zijn bij arbeidstoeleiding vaak geen ruimte om mensen met een LVB extra uitleg of begeleiding te geven. Ook is er vaak geen ruimte om bij het toepassen van de regels rekening te houden met het gegeven dat mensen weliswaar maatregelwaardig gedrag hebben vertoond, maar niet doorhadden dat dit aan de orde was of zich niet realiseerden hoe een korting op de uitkering zou doorwerken.
3. *Duidelijkheid over de samenloop tussen werk en schulden.*  
In de uitvoeringspraktijk is sprake van twee scholen. De ene school is van mening dat mensen met problematische schulden ruimte moeten krijgen om deze te stabiliseren alvorens maximaal wordt ingezet op arbeidstoeleiding. De andere school is van mening dat maximale inzet op werk de eerste stap is in het oplossen van de schuldenproblematiek. Het is van belang dat er meer duidelijkheid komt over wat de meest effectieve aanpak is. Tot die tijd is het van belang dat de professionals die een persoon met LVB begeleiden op het gebied van financiële problemen en bij re-integratie hun strategie en acties onderling afstemmen. Daarmee voorkomen ze dat hun klant tegengestelde adviezen krijgt en/of dat acties van één professional negatief uitwerken in het andere leefgebied van de klant.

## Aanbevelingen: wat is er nodig en van wie?

In de vorige paragraaf is uitgewerkt welke ondersteuningsbehoefte er is. In deze paragraaf wordt per actor uitgewerkt wat deze kan doen om die in de vorige paragraaf uitgewerkte ondersteuningsbehoefte in te vullen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in mogelijkheden om:

1. financiële problemen te voorkomen,
2. financiële problemen te stabiliseren of op te lossen en
3. duurzame inzetbaarheid op de arbeidsmarkt te stimuleren.

De aanbevelingen zijn geformuleerd per actor. De actoren die worden onderscheiden zijn: gemeenten, werkgevers, SW-bedrijven, UWV en schuldhulpverlening. Wijkteams en de uitvoering van de Participatiewet worden in deze indeling onder gemeenten geschaard. Schuldhulpverlening is eveneens een gemeentelijke taak, maar wordt apart behandeld. Deze voorziening wordt aangevuld met beschermingsbewind en vrijwilligersorganisaties. Voorafgaand aan de aanbevelingen per actor zijn aanbevelingen voor nader onderzoek op een rij gezet.

### Aanbevelingen

De aanbevelingen zijn in te delen in brede aanbevelingen gericht op een groot aantal actoren en specifieke aanbevelingen. In deze paragraaf worden om te beginnen een aantal brede aanbevelingen uitgewerkt om vervolgens een aantal actoren nog aanvullend te voorzien van enkele aanbevelingen.

#### Algemene aanbevelingen

- \* Leid professionals werkzaam in wijkteams, bij de schuldhulpverlening, in de arbeidstoeleiding (bij gemeenten, UWV en SW) en in het beschermingsbewind alsmede vrijwilligers thuisadministratie op in het herkennen van en omgaan met een LVB. Daarbij is het van belang dat de opleiding niet alleen bestaat uit theorie, maar vooral ook uit het oefenen van gesprekken. Voor het oefengedeelte geldt dat het goed is om dat periodiek te herhalen, zodat de vaardigheden van mensen op dit punt op peil blijven.
- \* Pas in de schuldhulpverlening en arbeidstoeleiding door gemeenten en UWV de schriftelijke communicatie aan op de gemiddelde lage leesvaardigheid van mensen met een LVB, en zorg bij digitale voorzieningen voor een indeling waar mensen met een LVB zo goed mogelijk mee overweg kunnen.

- \* Richt de aanvraagprocedures voor voorzieningen, zoals bijzondere bijstand, schuldhulpverlening of een uitkering, zodanig in dat ook mensen met een LVB (wellicht laaggeletterd en weinig digivaardig) deze met succes kunnen doorlopen en om extra hulp kunnen vragen als dat nodig is.
- \* Geef professionals werkzaam bij gemeente, UWV en SW) de ruimte om in de arbeidstoeleiding, de schuldhulpverlening en het beschermingsbewind mensen met een LVB extra ondersteuning te bieden. Denk in dit kader onder meer aan extra gesprekken of een keer iets voor een cliënt regelen als iemand zelf niet goed weet hoe hij of zij dat moet doen en/of er ook niet direct iemand anders is die zou kunnen helpen.
- \* Biedt daar waar mensen zich op straffe van een sanctie aan strikte regels moeten houden, ruimte om sancties niet toe te passen als er goede gronden zijn om aan te nemen dat het sanctiewaardige gedrag samenhangt met de LVB. Denk in dit kader aan het toepassen van boetes en maatregelen door gemeenten en UWV en de regels rondom het maken van nieuwe schulden in de schuldhulpverlening.
- \* De Rijksoverheid kan een belangrijke bijdrage leveren in het voorkomen van financiële problemen als er een vaste dag wordt aangehouden voor het storten van geld zodat mensen overzicht hebben op inkomsten en uitgaven. Veel mensen met een LVB hebben een laag inkomen. Dit betekent dat ze vaak te maken hebben met veel verschillende geldstromen (toeslagen, inkomen, aanvullende uitkering etc.). Een extra complicerende en ontregelende factor hierbij is, dat de verschillende geldstromen op verschillende dagen van de maand gestort worden en vaste lasten en andere verplichtingen weer op andere dagen betaald moeten worden.

### **Gemeenten**

Aanbevelingen om financiële problemen bij mensen met een LVB te voorkomen:

- \* Zorg bij de ontwikkeling van interventies gericht op vroegsignalering en schuldpreventie dat deze aansluiten op de mogelijkheden van mensen met een LVB (waarbij gebruikgemaakt kan worden van de kennis daarover bij het landelijk kenniscentrum LVB).
- \* Geef wijkteams of de sociaal raadslieden de opdracht om ook als product aan te bieden dat mensen met een LVB altijd even contact kunnen opnemen met vragen over administratie.
- \* Stimuleer dat er in het lokale sociaal domein signaalgericht in plaats van vraaggericht wordt gewerkt (mensen actief opzoeken als er signalen zijn dat zij wellicht hulp nodig hebben in plaats van hen hun eigen hulpvraag te laten verwoorden).
- \* Richt de aanvraagprocedure van lokale voorzieningen die schuldenproblematiek kunnen voorkomen, zoals minimabeleid, zodanig in dat mensen met een LVB deze ook (zo zelfstandig mogelijk) kunnen aanvragen.

Aanbevelingen om financiële problemen bij mensen met een LVB te stabiliseren of op te lossen:

- \* Houd bij de toepassing van bijzondere bijstand en andere voorzieningen rekening met het soms improductieve gedrag dat samenhangt met kenmerken van een LVB, zoals het onvoldoende overzien van consequenties (bijvoorbeeld bijzondere bijstand geven als een rechtbank geen wettelijke schuldsanering wil toekennen vanwege een heel beperkte snelheidsovertreding).
- \* Koop in voorkomende gevallen een heel erg ontregelende schuld af als het ontstaan gerelateerd lijkt te zijn aan de beperkingen die samenhangen met de LVB.
- \* Voorzie in een permanent programma van educatie om de professionals die actief zijn in het sociaal domein zo te scholen dat zij weten in welke gevallen ze naar welke voorzieningen voor de aanpak van schulden moeten verwijzen (voorzien in een helder verwijskader)

### **Werkgevers en SW-bedrijven**

Aanbevelingen om financiële problemen bij mensen met een LVB te voorkomen:

- \* Wees alert op signalen die mogelijk financiële problematiek indiceren: een veranderend patroon in ziekteverzuim, vragen om voorschotten et cetera.
- \* Ga bij elk loonbeslag het gesprek aan over de financiële situatie en het aanbieden van ondersteuning.
- \* Maak waar nodig gebruik van de wettelijke mogelijkheid om voor mensen met een arbeidshandicap op vrijwillige basis inhoudingen te doen op het nettoloon en voor hen rechtstreeks primaire levensbehoeftes als huur, zorgpremie en gas, water en licht te betalen om huurachterstand of andere schulden te voorkomen.



Aanbevelingen om financiële problemen bij mensen met een LVB te stabiliseren of op te lossen:

- \* Laat een beslag geen reden zijn voor ontslag.
- \* Bied mensen met financiële problematiek de ruimte om bijvoorbeeld op het werk in voorkomende gevallen even ergens apart te kunnen bellen of anderszins zaken te kunnen regelen.
- \* Verwijs mensen actief naar voorzieningen voor de aanpak van schulden en zorg dat in ieder geval de medewerkers bij personeelszaken op de hoogte zijn van de partijen die in de regio ondersteuning bij schuldenproblematiek bieden.
- \* Koop geen schulden af of bied te snel een lening aan, maar verwijs bij problematische schulden naar gemeentelijke of wettelijke schuldhulpverlening voor een schuldregeling met kwijtschelding.

### **Schuldhulpverlening**

Aanbevelingen om financiële problemen bij mensen met een LVB te stabiliseren of op te lossen:

- \* Richt de procedure voor de toegang tot schuldhulpverlening zodanig in dat deze geen belemmeringen opwerpt voor mensen met een LVB (dus niet voorafgaand aan het eerste gesprek al vragen om het verzamelen van formulieren).
- \* Bied een helder stappenplan, zodat mensen met een LVB kunnen begrijpen in welke stap ze zitten (stabiliseren, schuldeisers aanschrijven, afbetalen et cetera) en hoever de verschillende stappen gevorderd zijn.

### **Ethische vragen**

Om de aanbevelingen uit de vorige paragraaf goed te kunnen uitvoeren, is het van belang antwoorden te formuleren op drie ethische vragen. De antwoorden zijn bepalend voor de invulling van de hiervoor geformuleerde aanbevelingen. De drie te beantwoorden vragen luiden:

1. Om op de terreinen van werk en schulden aan mensen met een LVB de hulp te bieden die ze nodig hebben, moet bekend zijn dat er sprake is van een LVB en van schuldenproblematiek. Dit vraagt om actieve signalering, waarbij de ethische vraag opkomt welke belangen en rechten mensen hebben als het erom gaat dat het niet bekend wordt dat er sprake is van een LVB en/of schuldenproblematiek. Het voorgaande roept de vraag op: *Hoever moeten en willen betrokken organisaties en professionals gaan om schuldenproblematiek en/of LVB te signaleren?*
2. Om te kunnen voorzien in een integrale aanpak van werk en schulden, is het van belang dat in ieder geval de professionals die betrokken zijn bij deze twee vraagstukken, informatie delen. Het is van belang dat dit alleen informatie betreft die noodzakelijk is voor een integrale aanpak. Dit roept de vraag op: *Welke informatie is noodzakelijk om te delen bij een effectieve integrale aanpak van vraagstukken op de terreinen van werk en schulden bij mensen met een LVB?*
3. In zowel in de re-integratie als de schuldhulpverlening worden stevige eisen gesteld aan mensen die gebruikmaken van deze dienstverlening: geen afspraken missen, maximale inspanning leveren, papieren verzamelen et cetera. Een LVB brengt met zich mee dat mensen vaker dan gemiddeld niet doen wat er van hen verwacht wordt. Dit roept de vraag op: *In hoeverre zouden mensen met een LVB in de publieke dienstverlening extra ruimte moeten krijgen (en niet meteen een sanctie) als zij niet doen wat de bedoeling is?*

### **Nader onderzoek**

Gezien de magere kennisbasis rondom het thema 'LVB, schulden en werk' wordt aanbevolen om de komende periode in ieder geval de volgende onderzoeksvragen te beantwoorden:

1. Bij welk deel van de mensen met financiële problematiek is er sprake van (een vermoeden van) een LVB?
2. Bij welk deel van de mensen met een uitkering is er sprake van (een vermoeden van) een LVB?
3. In hoeverre komt schuldenproblematiek in combinatie met afhankelijkheid van een uitkering vaker voor bij mensen met een LVB?
4. Wat is de effectiviteit van interventies gericht op de aanpak van schulden en toeleiding naar werk die speciaal gericht zijn op mensen met een LVB?
5. Wat is de meest effectieve aanpak bij een combinatie van schulden en werkloosheid: eerst de schuldsituatie stabiliseren en daarna maximaal inzetten op arbeidstoeleiding, juist andersom, of een integrale variant waarin de aanpak van beide vraagstukken wordt gecombineerd?

# Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Samenvatting, resultaten en aanbevelingen .....	4
Vooraf: nauwelijks kennis over omvang en effectiviteit .....	4
Welke ondersteuning is nodig? .....	5
Aanbevelingen: wat is er nodig en van wie? .....	7
Inhoudsopgave.....	10
1    Inleiding.....	12
1.1    Centrale vraag en deelvragen .....	12
1.2    Methoden van onderzoek .....	13
1.3    Leeswijzer .....	14
2    Achtergrondinformatie over LVB en schuldenproblematiek .....	17
2.1    Achtergrondinformatie over LVB.....	17
2.2    Schuldenproblematiek.....	20
3    Oorzaken van financiële problemen bij mensen met een LVB.....	21
3.1    Beantwoording deelvraag .....	21
3.2    Literatuur: algemene oorzaken voor schulden .....	23
3.3    Mensen met een LVB aan het woord .....	23
3.4    Professionals aan het woord.....	26
4    Doorwerking van financiële problemen op het dagelijks leven.....	28
4.1    Beantwoording deelvraag .....	28
4.2    Literatuur: doorwerking van geldzorgen op het dagelijks leven .....	28
4.3    Mensen met een LVB aan het woord .....	30
4.4    Professionals aan het woord.....	32
5    Doorwerking van financiële problemen op arbeidsmarktparticipatie .....	33
5.1    Beantwoording deelvraag.....	33
5.2    Literatuur: doorwerking financiële problemen op arbeidsmarktparticipatie .....	33
5.3    Mensen met een LVB aan het woord .....	35
5.4    Professionals aan het woord.....	36
6    Signalering van financiële problematiek en het voorzien in passende ondersteuning .....	39
6.1    Beantwoording deelvragen .....	39
6.2    De signalering van financiële problematiek .....	40
6.3    Rol werkgevers en begeleiders bij financiële problemen .....	41
6.4    Scholing van professionals in de omgang met een LVB .....	44
Kader: Voorzieningen voor mensen met financiële problemen.....	45
7    Kennis van en ervaring met het gebruik van voorzieningen bij schulden .....	47
7.1    Beantwoording van de deelvragen.....	47
7.2    Literatuur: ervaringen met voorzieningen bij schulden .....	48
7.3    Mensen met een LVB aan het woord .....	49
7.4    Professionals aan het woord.....	52
8    Wensen om de ondersteuning van mensen met een LVB en financiële problemen te verbeteren .....	56
8.1    Mensen met een LVB aan het woord .....	56
8.2    Professionals aan het woord.....	57

Bijlage 1 Literatuurlijst .....	61
Bijlage 2 Verantwoording verkenning .....	65
Interviews.....	65
Analyse.....	66
Ronde tafels .....	69
Bijeenkomst met bestuurders.....	70
Achtergrondstudie bestaande uit twee literatuurstudies .....	70
Bijlage 3 Samenstelling begeleidingscommissie .....	72
Bijlage 4 Betrokken professionals.....	73
Bijlage 5 Achtergrondstudie (afzonderlijke PDF) .....	75

# 1 Inleiding

Duurzame arbeidsmarktparticipatie kan een hele opgave zijn. Zeker als er sprake is van een combinatie van belemmeringen die het vinden en behouden van betaald werk in de weg staan. Een voorbeeld daarvan is een licht verstandelijke beperking en schuldenproblematiek.

Op zich is een LVB geen belemmering voor betaald werk (Cardol e.a., 2007). Tal van mensen met een LVB werken jaren aaneen naar tevredenheid voor werkgevers en bij SW-bedrijven. Tegelijkertijd laten de cijfers over de hele groep een ander beeld zien. Veel werkgevers zijn huiverig om mensen met een LVB aan te nemen en lang niet alle werkgevers zijn bereid om de extra begeleiding te bieden die veel mensen met een LVB nodig hebben. Leven van het ene laagbetaalde tijdelijke contract naar het andere laagbetaalde, tijdelijke contract is voor een groot deel van deze groep de realiteit, met alle financiële onzekerheid en vergrootte kans op schuldenproblematiek van dien (Moonen, 2017; Groenewoud e.a., 2014; Westhof e.a., 2015).

Schuldenproblematiek is ook een belemmering voor arbeidsmarktparticipatie. Onderzoek wijst uit dat problematische schulden doorwerken in de inzetbaarheid van werknemers en dat werkzoekenden met financiële problemen gemiddeld genomen langer gebruikmaken van een uitkering. De belangrijkste kengetallen in dit kader zijn dat mensen met financiële problemen zich gemiddeld zeven dagen per jaar meer ziek melden en werkgevers inschatten dat hun arbeidsproductiviteit lager is dan die van werknemers zonder schulden (Van der Schors en Schonewille, 2017). Voor een op de drie werkgevers is beslag op het inkomen een reden om een tijdelijk contract niet te verlengen (Van der Schors en Schonewille, 2017). En onderzoek van UWV laat zien dat mensen met financiële problematiek gemiddeld een maand of vier langer gebruikmaken van een WW-uitkering en vaker te maken hebben met een korting op hun uitkering (Houwing en Guiaux, 2015). Eerder onderzoek liet een vergelijkbaar beeld zien bij mensen met een bijstandsuitkering (Jungmann e.a., 2011).

Mensen met een LVB en financiële problemen zijn dus dubbel kwetsbaar. Enerzijds hebben ze gemiddeld genomen een kwetsbaardere arbeidsmarktpositie. Anderzijds lopen ze meer risico op schulden, deels samenhangend met hun beperking en deels met hun arbeidsmarkt- en daarmee verbonden inkomenspositie. Een extra complicatie daarbij is dat deze twee zaken op elkaar inwerken. Een kwetsbare arbeidsmarktpositie vergroot het risico op schulden en schulden verslechteren op hun beurt de arbeidsmarktpositie. De hoge eisen die schuldhelpverlening doorgaans aan mensen stelt, vormen voor deze groep een extra belemmering.

Bovenstaand besef vormt voor UWV een belangrijke aanleiding om de voorliggende problematiek op te nemen in de UWV Kennisagenda. UWV heeft het voorstel van Hogeschool Utrecht, Hogeschool Leiden, MEE NL en SBCM gehonoreerd om een verkenning uit te voeren naar de ondersteuningsbehoefte van mensen met een LVB en financiële problemen.

## 1.1 Centrale vraag en deelvragen

De centrale vraag in de verkenning luidt:

*Welke ondersteuning hebben mensen met een licht verstandelijke beperking nodig om te voorkomen dat financiële problemen de toeleiding naar werk en/of duurzame arbeidsparticipatie in de weg staan, en wat vraagt deze ondersteuningsbehoefte van betrokken actoren, zoals gemeenten, werkgevers, SW-bedrijven, UWV en schuldhelpverlening?*

Om deze vraag te beantwoorden, is literatuur bestudeerd, zijn 39 interviews gehouden met mensen met een LVB en zijn rondetafelgesprekken met ruim vijftig professionals georganiseerd. Als leidraad voor de interviews en de rondetafelgesprekken zijn twaalf vragen geformuleerd die richting geven aan de verkenning. De eerste zes vragen richten zich op het perspectief van de doelgroep, de tweede zes op de begeleiding en hulpverlening. Op basis van het verzamelde materiaal konden de richtinggevende vragen niet allemaal in

gelijke mate beantwoord worden. De verzamelde informatie is wel voldoende om de hoofdvraag te beantwoorden.

Deze verkenning richt zich niet op mogelijkheden om financiële problemen bij mensen met een LVB te voorkomen.

Richtinggevende vragen aan de doelgroep, mensen met een LVB:

1. *Welke oorzaken wijzen mensen uit deze groep aan voor het ontstaan van hun financiële problemen?*
2. *Hoe werken de financiële problemen volgens deze groep door in het dagelijks leven en hun mogelijkheden om duurzaam te participeren op de arbeidsmarkt?*
3. *Wat weten mensen uit deze groep over het bestaan, de vindplaats en de werking van schuldhulpverlening, daaraan gerelateerde voorzieningen, zoals beschermingsbewind en ondersteuning door vrijwilligers, en eventuele overige interventies?*
4. *Welke ervaringen heeft deze groep met het zoeken van hulp voor hun financiële problemen en wat geven zij als reden op om juist wel of juist geen hulp te zoeken?*
5. *Hoe beoordelen mensen uit deze groep hun mogelijkheden (zelfredzaamheid) om te voorzien in hetgeen schuldhulpverlening, beschermingsbewind en ondersteuning door vrijwilligers van hen vragen?*
6. *Welke aanpassingen wenst deze groep in het aanbod, de vindplaats en de werking van schuldhulpverlening, beschermingsbewind en ondersteuning door vrijwilligers?*

Richtinggevende vragen aan werkgevers en professionals die begeleiding en hulp bieden:

7. *Hoe signaleren werkgevers en begeleiders het bestaan van financiële problematiek bij deze groep? Onder begeleiders wordt verstaan: klantmanagers bij UWV, gemeenten en SW-bedrijven alsmede begeleiders van MEE en LFB.*
8. *Onder welke omstandigheden en op wat voor manier werkt de financiële problematiek van deze groep ontregelend op hun (duurzame) inzetbaarheid op de arbeidsmarkt?*
9. *In hoeverre en op welke manier wordt er in de dagelijkse begeleiding van deze groep, die gericht is op het vinden en behouden van werk, rekening gehouden met de ontregelende werking van financiële problemen? Daaronder valt ook: hoe bepalen begeleiders/werkgevers waar de doelgroep behoefte aan heeft en welke instrumenten/inzichten worden ingezet?*
10. *Wat doen werkgevers en begeleiders als zij bij deze groep constateren dat er sprake is van financiële problematiek?*
11. *Welke scholing hebben schuldhulpverleners, beschermingsbewindvoerders en vrijwilligers die met deze groep werken gehad om hen adequaat te begeleiden in situaties waarin zowel sprake is van een arbeidsbeperking als van financiële problemen, en in hoeverre en op welke manier bieden zij aan deze groep (integraal) maatwerk?*
12. *Waar lopen de stakeholders in de praktijk tegenaan bij de begeleiding van deze groep en in hoeverre bestaat er behoefte aan meer zicht op de combinatie van arbeidsbeperking en financiële problemen en/of specifieke kennis of instrumenten?*

## 1.2 Methoden van onderzoek

Om de centrale vraag en deelvragen te beantwoorden, is er op vier manieren informatie verzameld: er is informatie verzameld in interviews en rondetafelgesprekken, en er is om het aldus verzamelde materiaal te kunnen duiden, op twee manieren gebruikgemaakt van literatuur.

- *Interviews*  
Er zijn interviews gehouden met 39 mensen met een LVB en financiële problemen. De interviews zijn gehouden aan de hand van een door het lectoraat Licht verstandelijke beperking en Jeugdcriminaliteit ontwikkeld gespreksformat. De interviews zijn gehouden met zowel mensen die werken als mensen die afhankelijk zijn van een uitkering.
- *Rondetafelgesprekken*  
Er zijn zeven rondetafelgesprekken georganiseerd waar ruim vijftig professionals zijn bevraagd die op verschillende manieren betrokken zijn bij mensen met een LVB en financiële problemen. Zij werken onder meer als schuldhulpverlener, beschermingsbewindvoerder, MEE-consulent, LFB-

vertegenwoordiger, werkgever van mensen met een LVB of klantmanager of jobcoach bij een gemeente, UWV of SW-bedrijf.

- *Literatuur*

Er is literatuur gebruikt om de uitkomsten in een context te plaatsen. De belangrijkste vraag in dat kader luidde telkens: in hoeverre zijn zaken die in de interviews of rondetafelgesprekken werden ingebracht specifiek aan de orde bij mensen met een LVB, of zijn het meer in het algemeen vraagstukken waar mensen met financiële problemen tegenaan lopen?

Daarnaast zijn er binnen een achtergrondstudie twee literatuurstudies uitgevoerd om in beeld te brengen wat er bekend is over de effectiviteit van bestaande interventies in het kader van schuldhulpverlening en re-integratie. In dit kader is ook gekeken naar de beschikbaarheid van cijfers over de omvang van de groep mensen met een LVB en financiële problemen.

De interviews zijn uitgevoerd aan de hand van een praatplaat en in de rondetafelgesprekken is geprobeerd om de deelvragen zo goed en volledig mogelijk te beantwoorden. De opbrengsten moeten worden beschouwd als indicaties. Het voorliggend onderzoek is verkennend van aard.

Bijlage 2 bevat een uitwerking van de onderzoeksaanpak.

### 1.3 Leeswijzer

Voorliggende verkenning is als volgt opgebouwd. Om te beginnen wordt in hoofdstuk 2 eerst enige achtergrondinformatie gegeven die van belang is voor een goed begrip van wat een LVB inhoudt en over de omvang en impact van schuldenproblematiek. In de hoofdstukken 3 tot en met 9 worden de opbrengsten van de verkenning thematisch gepresenteerd. Ieder hoofdstuk begint met een toelichting op de deelvraag of deelvragen die in dat hoofdstuk beantwoord worden. Vervolgens wordt per hoofdstuk behandeld:

- 1) wat er bekend is uit de literatuur
- 2) wat de visie van de respondenten uit de doelgroep was en
- 3) wat de professionals aangaven tijdens de rondetafelgesprekken.

Onderstaande tabel bevat een overzicht van de hoofdstukken waarin de richtinggevende vragen worden beantwoord.

Tabel 1: Overzicht van de hoofdstukken waarin de verschillende deelvragen beantwoord worden.

Hoofdstuk	Verwerking richtinggevende vraag
Hoofdstuk 3 Oorzaken van (problematische) schulden	1. Welke oorzaken wijzen mensen uit deze groep aan voor het ontstaan van hun financiële problemen?
Hoofdstuk 4 De doorwerking van (problematische) schulden in het dagelijks leven	Beantwoording eerste gedeelte deelvraag 2. Hoe werken de financiële problemen volgens deze groep door op hun dagelijks leven en hun mogelijkheden om duurzaam te participeren op de arbeidsmarkt?
Hoofdstuk 5 De doorwerking van (problematische) schulden op arbeidsmarktparticipatie	Beantwoording tweede gedeelte deelvraag 2. Hoe werken de financiële problemen volgens deze groep door op hun dagelijks leven en hun mogelijkheden om duurzaam te participeren op de arbeidsmarkt? 8. Onder welke omstandigheden en op wat voor manier werkt de financiële problematiek van deze groep ontregelend op hun (duurzame) inzetbaarheid op de arbeidsmarkt?
Hoofdstuk 6 De signalering van financiële problemen in de re-integratie en op de werkvloer en de doorwerking op de begeleiding	7. Hoe signaleren werkgevers en begeleiders het bestaan van financiële problematiek bij deze groep? Onder begeleiders wordt verstaan: klantmanagers bij UWV, gemeenten en SW-bedrijven alsmede begeleiders van MEE en LFB. 10. Wat doen werkgevers en begeleiders als zij bij deze groep constateren dat er sprake is van financiële problematiek? 9. In hoeverre en op welke manier wordt er in de dagelijkse begeleiding van deze groep, die gericht is op het vinden en behouden van werk, rekening gehouden met de ontregelende werking van financiële problemen? Daaronder valt ook: hoe bepalen begeleiders/werkgevers waar deze groep behoefte aan heeft en welke instrumenten/ inzichten zij inzetten? 11. Welke scholing hebben schuldhulpverleners, beschermingsbewindvoerders en vrijwilligers die met deze groep werken gehad om hen adequaat te begeleiden in situaties waarin zowel sprake is van een arbeidsbeperking als van financiële problemen, en in hoeverre en op welke manier bieden zij aan deze groep (integraal) maatwerk?
Hoofdstuk 7 Kennissen over en ervaring met ondersteuning bij schulden van mensen met een LVB	3. Wat weten mensen uit deze groep over het bestaan, de vindplaats en de werking van schuldhulpverlening, daaraan gerelateerde voorzieningen, zoals beschermingsbewind en ondersteuning door vrijwilligers, en eventuele overige interventies? 4. Welke ervaringen heeft deze groep met het zoeken van hulp voor hun financiële problemen en wat geven zij als reden op om juist wel of juist geen hulp te zoeken?

**Hoofdstuk 8**  
**Wensen voor een effectievere**  
**ondersteuning van mensen met een LVB**  
**en financiële problemen**

*5. Hoe beoordelen mensen uit deze groep hun mogelijkheden (zelfredzaamheid) om te voorzien in hetgeen schuldhulpverlening, beschermingsbewind en ondersteuning door vrijwilligers van hen vragen?*

*6. Welke aanpassingen wenst deze groep in het aanbod, de vindplaats en de werking van schuldhulpverlening, beschermingsbewind en de ondersteuning door vrijwilligers?*

*12. Waar lopen de stakeholders in de praktijk tegenaan bij de begeleiding van deze groep? Een in hoeverre bestaat er behoefte aan meer zicht op de combinatie van arbeidsbeperking en financiële problemen en/of aan specifieke kennis of instrumenten?*





# 2 Achtergrondinformatie over LVB en schuldenproblematiek

Om de opgehaalde informatie te kunnen duiden, voorziet dit hoofdstuk in achtergrondinformatie over wat een licht verstandelijke beperking is en hoe deze kan doorwerken in het dagelijks functioneren. Ook voorziet dit hoofdstuk in een toelichting op de omvang van de schuldenproblematiek in Nederland en hoe schulden kunnen doorwerken in het dagelijks leven.

## 2.1 Achtergrondinformatie over LVB

Niet iedereen is in gelijke mate in staat om zich in het dagelijks leven zelfstandig te redden en bijvoorbeeld zelfstandig de eigen financiën te kunnen bijhouden of goed te functioneren op de werkvloer. Dit is zeker het geval voor mensen met een licht verstandelijke beperking. In dit hoofdstuk is uitgewerkt wat een LVB is, hoe vaak deze voorkomt en wat herkenning van een LVB moeilijk maakt. Ook wordt ingegaan op de manieren waarop een LVB kan doorwerken in het dagelijks functioneren, specifiek in de omgang met financiën en op de werkvloer. Ten slotte wordt kort ingegaan op de omvang van de schuldenproblematiek in Nederland.

### 2.1.1 Wat is een Licht Verstandelijke Beperking?

Mensen met een LVB hebben vaak behoefte aan duurzame ondersteuning om zich te kunnen redden in onze maatschappij, die steeds complexer en veeleisender wordt (MEE Zuid-Holland Noord, 2015). De meest actuele en gangbare definitie gaat uit van drie criteria (Schalock e.a., 2010; DSM-5, 2013). Om te beginnen is er sprake van een beperking in het intellectueel functioneren. Doorgaans wordt hierbij uitgegaan van een IQ tussen de 50 en 65/75. In Nederland wordt echter vaak gesproken van een 'praktijkdefinitie', waarbij ook mensen met een IQ tussen 70 en 85 gezien worden als LVB, mits er sprake is van bijkomende problematiek (De Beer, 2016). Ten tweede is er sprake van (sterk) verminderd adaptief functioneren in conceptuele, sociale en praktische zin. De beperkingen kunnen los van elkaar staan, maar hangen vaak met elkaar samen en grijpen ook vaak op elkaar in (De Beer, 2016). Ten slotte zijn de beperkingen in het functioneren al nadrukkelijk tot uiting gekomen in de vroege kinderjaren en/of de adolescentie, die volgens de meer gangbare inzichten doorloopt tot een jaar of 25 (Moonen, 2017).

Verminderd *conceptueel functioneren* heeft onder meer betrekking op iemands vaardigheden op het gebied van geheugen, taalbegrip, lezen, schrijven, rekenen en rekenkundig redeneren, het opdoen van praktische kennis, het in staat zijn om oplossingen te bedenken voor problemen en het beoordelen van nieuwe situaties. Verminderd *sociaal functioneren* heeft onder meer betrekking op de mate waarin iemand in staat is om gedachten, gevoelens en ervaringen van anderen te interpreteren en het vermogen om vriendschappen te sluiten en te onderhouden. Verminderd *praktisch functioneren* heeft onder meer betrekking op de mate waarin iemand in staat is om te leren en het eigen leven te besturen (zelfmanagement). Hiermee wordt onder meer bedoeld de mate waarin iemand in staat is om de eigen financiën op een verantwoorde manier bij te houden en/of op een werkvloer te voorzien in wat er gevraagd wordt (Schalock e.a., 2010).

Mensen functioneren niet altijd per se op alle drie de terreinen minder goed en de doorwerking kan van terrein tot terrein verschillen. De een is bijvoorbeeld prima in staat om gezond te eten en te voorzien in persoonlijke hygiëne maar heeft moeite met het bijhouden van de financiën, terwijl de ander de financiën juist prima regelt maar grote moeite heeft om zich op de werkvloer te manifesteren als een fijne collega.

### 2.1.2 Omvang en herkenning van een LVB

Het is onduidelijk hoeveel mensen precies een LVB hebben. Op basis van de normaalverdeling van IQ mag aangenomen worden dat ongeveer 15 procent van de mensen in Nederland een IQ tussen 50 en 85 heeft. Hierbij worden het tweede en derde criterium voor een LVB niet in aanmerking genomen; niet bij al deze mensen zal dus sprake zijn van een LVB. Cijfers over het aantal mensen dat gebruikmaakt van specialistische hulpverlening geven ook geen betrouwbaar beeld. Veel mensen met een LVB maken immers geen gebruik van dergelijke ondersteuning (SCP, 2014).

Een van de dingen die het doen van uitspraken over de prevalentie moeilijk maken, is dat een LVB vaak laat of niet wordt herkend. Dit heeft meerdere oorzaken. Een LVB is aan het uiterlijk meestal niet te herkennen. Mensen met een LVB geven daarnaast vaak niet aan dat zij overvraagd worden en spannen zich soms zelfs in om hun beperkingen verborgen te houden. De verbale vaardigheden van mensen met een LVB zijn daarbij vaak ogenschijnlijk goed, onder meer door het kopiëren van jargon dat ze echter niet daadwerkelijk begrijpen (Douma e.a., 2017). Daarnaast is de kennis over de aanwezigheid van een LVB van één ketenpartner vaak niet aanwezig bij en/of wordt deze niet gedeeld met andere ketenpartners. Het komt vaak genoeg voor dat er bijvoorbeeld op de werkplek al sterke vermoedens zijn, terwijl een schuldhulpverlener dit nog niet herkend heeft. Bij een gebrek aan afstemming wordt een LVB dan langer gemist dan nodig is.

### 2.1.3 Doorwerking van een LVB in het dagelijks leven

De mate waarin een LVB belemmeringen oplevert in het dagelijks leven verschilt van persoon tot persoon. Die verschillen zijn te verklaren uit de verschillen in beperkingen die mensen met een LVB hebben, en de verschillen in de eisen die de omgeving stelt waarin mensen met een LVB functioneren. Als je een zus of buurvrouw hebt die vaak even met je meedenkt en je werkt ergens waar ze rekening houden met je mogelijkheden, is het zelfstandig functioneren al een stuk beter te doen dan wanneer je er echt helemaal alleen voor staat en continu wordt overvraagd op de werkvloer. Toch zijn er – in de onderkenning van de grote verschillen – wel een aantal gemeenschappelijke delers te benoemen. Gemiddeld genomen ligt de ontwikkelingsleeftijd van mensen met een LVB ergens tussen de 6 en 12 jaar (MEE Zuid-Holland Noord 2015). Daarbij onderscheidt het Landelijk Kenniscentrum LVB vier kenmerken die vaker voorkomen (De Wit e.a. 2011).

Tabel 2: Overzicht van veelvoorkomende beperkingen bij mensen met LVB (De Wit e.a., 2011; Richtlijn Effectieve Interventies LVB, 2012).

Veelvoorkomende kenmerken	Aspecten
<b>Beperkte informatieverwerking</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lager denktempo</li><li>• Beperkt werkgeheugen</li><li>• Moeite met het verwerken van verbale informatie</li><li>• Beperkte woordenschat</li><li>• Moeite met figuurlijk taalgebruik</li><li>• Moeite met abstract denken</li></ul>
<b>Beperkte gedragsregulatie</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Moeite met: Het afwegen van informatie</li><li>• het ordenen, rangschikken en differentiëren van informatie</li><li>• het scheiden van hoofd- en bijzaken</li><li>• het houden van overzicht</li><li>• inzicht in oorzaak en gevolg</li><li>• langdurige concentratie (korte aandachtspanne)</li></ul>
<b>Beperkt probleemoplossend vermogen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Focus op negatieve informatie (selectieve aandacht)</li><li>• Moeite met perspectief nemen</li><li>• Moeite met complexe situaties</li><li>• Moeite met het begrijpen en inschatten van de intenties van anderen</li></ul>
<b>Beperkt in staat om te generaliseren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Moeite met het afwijken van bestaande patronen</li><li>• Moeite om kennis opgedaan in een bepaalde situatie toe te passen in een andere context of situatie</li></ul>

### ***Beperkingen in het executief functioneren***

Uit de neuropsychologie is bekend dat er een sterke samenhang is tussen executief functioneren en intelligentie (Friedman e.a., 2006). Executieve functies zijn de cognitieve vaardigheden die ons in staat stellen om doelgericht te handelen (Jungmann e.a., 2017). In de literatuur worden executieve functies op verschillende manieren ingedeeld en beschreven (Diamond, 2013; Dawson en Guare, 2010; Goldstein en Naglieri, 2014; Sitskoorn, 2016). Voorbeelden van executieve functies zijn: het vermogen om te plannen en te organiseren, werkgeheugen, metacognitie (de eigen situatie beschouwen), impulsbeheersing (prikkel of drijfveren weerstaan of onderdrukken), doorzettingsvermogen en de vermogens om emoties en verlangens te reguleren. De drie functies die doorgaans als de belangrijkste worden aangemerkt, zijn ons werkgeheugen, onze impulsbeheersing en onze cognitieve of mentale flexibiliteit (Miyake, 2000). Deze functies worden ook wel aangewezen als randvoorwaardelijk voor de inzet en beschikbaarheid van andere 'hogere' executieve functies (Diamond, 2013)

#### Werkgeheugen

Het werkgeheugen is een belangrijke basisfunctie voor ons functioneren (Platje e.a., 2017). Het stelt ons in staat om tegelijkertijd aan meerdere zaken te denken, gedurende korte tijd iets te onthouden (zoals een telefoonnummer), ergens even mee te stoppen en daarna weer door te gaan en ons vermogen om ingewikkelde instructies op te volgen. Het biedt ons ook de mogelijkheid om opties te vergelijken, doelen te stellen waarbij meerdere zaken een rol spelen en consequenties te overzien (Platje e.a., 2017). Dankzij ons werkgeheugen kunnen we bij het overmaken van een bedrag het factuurnummer overnemen en verwerken in het overschrijvingsveld. Het stelt ons ook in staat om te begrijpen hoe we op ons werk een machine moeten schoonmaken en dat vervolgens zelf in praktijk te brengen. Het werkgeheugen is ook de bron waarmee we schakelen en dus in staat zijn om een collega even een kort antwoord te geven en daarna weer door te gaan met ons werk. Bij een verminderde beschikbaarheid of ontwikkeling van ons werkgeheugen raken we door een eenvoudige vraag helemaal uit ons werkproces.

#### Impulsbeheersing

Onze impulsbeheersing wordt ook wel inhibitie genoemd. Het stelt ons in staat om onze emoties en verlangens te reguleren. Dankzij onze impulsbeheersing zijn we in staat om focus te houden, na te denken over onze acties voor we handelen, verleidingen te weerstaan en gewoonten te doorbreken. Zonder impulsbeheersing zouden we op elke prikkel reageren en continu impulsief doen wat er in ons opkomt. Impulsbeheersing stelt ons onder meer in staat om vriendelijk te blijven tegen een deurwaarder die met weinig compassie wijst op een betalingsregeling, of om toch naar het werk te gaan terwijl we eigenlijk thuis willen blijven.

#### Cognitieve of mentale flexibiliteit

Onze flexibiliteit stelt ons in staat om bij te sturen als dat nodig is. Het stelt ons in staat om te analyseren dat situaties of omstandigheden veranderen en te begrijpen hoe anderen denken en/of een situatie ervaren. Flexibiliteit stelt ons in staat om in verschillende contexten te functioneren en te begrijpen dat elke context eigen eisen aan ons stelt. We zijn daardoor onder meer in staat om plannen te herzien bij wijzigende omstandigheden, fouten te herkennen en die bij te stellen en in een nieuwe context kennis die we elders al gebruikten als nieuw toe te passen. Ten aanzien van onze financiën en werk stelt flexibiliteit ons in staat om bij een financiële tegenvaller ons budgetplan te herijken of ons te realiseren dat gedrag dat thuis passend is op het werk soms echt niet kan.

### ***Sociaal-emotioneel functioneren***

Bij mensen met een LVB is ook het sociaal-emotioneel functioneren beperkt. Hieronder wordt verstaan: de omgang met de eigen emoties, het sociale gedrag en de emotionele reacties op anderen (Specialistenpool MEE, 2015). Ons sociaal-emotioneel functioneren stelt ons in staat om de gevoelens en emoties van anderen te begrijpen en te interpreteren (Nijgh en Bogerd, 2007). Om goed te kunnen functioneren, moet iemand in staat zijn om diverse signalen te registreren (hoe iemand kijkt, de toon waarop iemand praat) en die te combineren met andere informatie en te verwerken tot een totaalplaatje. Bijvoorbeeld de signalen:

1. 'mijn collega praat nu boos'
2. 'ze is op me gesteld' en
3. 'ze voelt zich niet zo lekker'.

Conclusie: ze bedoelt het vast niet zo boos als ze het zegt.

Kenmerkend voor mensen met een LVB is een stagnatie in de sociaal-emotionele ontwikkeling. Dit leidt bijvoorbeeld tot: moeite om in te schatten wat iemand voelt en waarom dat zo is, minder goed in staat zijn om emoties te definiëren en te sturen, beperkt zelfvertrouwen, laag zelfbeeld, kwetsbaarder voor misbruik, moeite met inleven in anderen, moeite hebben om te bepalen hoe iemand zich tegenover een ander moet gedragen, etc.

#### 2.1.4. Doorwerking van een LVB op de omgang met financiën en op arbeidsmarktparticipatie

Uit het bovenstaande blijkt al dat de verminderde beschikbaarheid van belangrijke executieve functies, zoals werkgeheugen, impulsbeheersing en flexibiliteit, en de beperkingen in het sociaal-emotioneel functioneren bij veel mensen met een LVB ook doorwerkt in hun zelfstandige omgang met financiële problematiek en in hun arbeidsmarktparticipatie.

Zo leidde een gebrekkige impulsbeheersing ertoe dat iemand niet meer op sollicitatiegesprek ging. Op de ochtend van het sollicitatiegesprek kreeg deze klant onverwacht een deurwaarder op bezoek. Uit boosheid besloot hij niet meer op sollicitatiegesprek te gaan. Dit gedrag is in het kader van de Participatiewet maatregelwaardig. Een ander voorbeeld. Het te hoog inschatten van het eigen kunnen leidde ertoe dat een cliënt bij de rechter opheffing van het beschermingsbewind vroeg, ondanks het feit dat de bewindvoerder dit nadrukkelijk afraadde. De sterke verbale vaardigheden van deze cliënt leidden ertoe dat hij de rechter wist te overtuigen, maar vrijwel direct na de opheffing ontstonden alweer nieuwe schulden. Er zijn door professionals veel voorbeelden te noemen, maar veel onderzoek hier is echter niet naar gedaan.

## 2.2 Schuldenproblematiek

De schuldenproblematiek in Nederland is omvangrijk. In 2015 bevond bijna een op de vijf Nederlandse huishoudens zich in een risicovolle of problematische schuldsituatie. Risicovol zijn situaties waarin een huishouden, als het zich daar flink voor inzet, in principe in staat is om de schuldenproblematiek zelfstandig op te lossen. Bij problematische schulden is de schuldenlast zo fors dat een beroep op de schuldhulpverlening voor een schuldregeling met kwijtschelding doorgaans de enige oplossing is om op afzienbare termijn uit de schulden te komen (Westhof e.a., 2015). In termen van risicogroepen hebben lage inkomens gemiddeld vaker risicovolle of problematische schulden dan de middeninkomens en hogere inkomens (Westhof e.a., 2015).

Er is aanleiding om aan te nemen dat de schuldenproblematiek afneemt. Zo is het aantal Nederlanders dat vanwege een achterstand bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) is geregistreerd in 2017 met 5 procent gedaald (BKR, 2017). Het aantal brieven dat zorgverzekeraars stuurden vanwege een tweede maand achterstand op de zorgpremie nam in de periode van 2014 tot en met 2016 met 23 procent af van 512.016 naar 392.573 (ministerie van VWS, 2017). Het percentage werkgevers dat regelmatig te maken heeft met de schuldenproblematiek van hun werknemers daalde van 78 procent in 2012 naar 62 procent in 2017 (Schors en Schonewille, 2017). Anderzijds neemt de koopkracht bij de meeste mensen nog steeds nauwelijks toe (Nibud, 2017) en rapporteert het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) een stijging van het aantal mensen dat in langdurige armoede leeft (CBS, 2016). Welke doorwerking deze en andere relevante ontwikkelingen hebben gehad bij het aantal mensen met problematische schulden, is nog niet duidelijk.

Specifiek ten aanzien van mensen met een LVB is ook niet bekend hoe groot de schuldenproblematiek onder deze groep is. Het is ook niet bekend hoe hoog de gemiddelde schuldenlast bij deze groep is en hoe de schuldenpakketten zijn samengesteld. Lokale MEE-afdelingen constateerden in de afgelopen jaren wel dat het aantal mensen dat hulp vroeg vanwege schuldenproblematiek, toeneemt (MEE Geldersepoort, 2016).

# 3 Oorzaken van financiële problemen bij mensen met een LVB

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de eerste deelvraag: welke oorzaken wijzen mensen met een LVB aan voor het ontstaan van financiële problemen? In de eerste paragraaf wordt deze vraag beantwoord. De nadere onderbouwing van het antwoord is uitgewerkt in de daaropvolgende paragrafen, waarin is uitgewerkt wat algemene oorzaken van schuldenproblematiek zijn (paragraaf 3.2), welke oorzaken de respondenten aanwijzen voor hun financiële problemen (3.3) en welke oorzaken professionals als vaak constateren bij mensen met een LVB (3.4).

## 3.1 Beantwoording deelvraag

De analyse van de literatuur, de interviews met de respondenten en de rondetafelgesprekken leveren het beeld op dat er niet zo zeer typische LVB-eigen oorzaken van financiële problemen zijn, maar dat bepaalde oorzaken bij deze groep wel vaker lijken voor te komen. De belangrijkste oorzaken waarbij samenhang lijkt te zijn tussen de LVB en het ontstaan van financiële problemen zijn:

1. Moeite hebben risico's en consequenties te overzien
2. Moeite hebben om op de juiste momenten de juiste acties in te zetten
3. Financieel misbruik
4. Te hoge bureaucratistische eisen
5. De vraaggerichte dienstverlening in het sociaal domein
6. Een structureel laag inkomen

Deze zes oorzaken worden hieronder kort toegelicht.

### *1. Moeite hebben om risico's en consequenties te overzien*

Wie moeite heeft om risico's en consequenties te overzien, loopt een groter risico op financiële problemen. Denk aan het inschatten van de afbetalingsverplichtingen die iemand kan dragen als hij of zij een lening afsluit, of aan de consequenties als iemand een op afbetaling gekochte tv al vrij snel voor een veel lager bedrag doorverkoopt. Zowel de respondenten als de professionals schetsen situaties waarin dit aan de orde is. Vanuit de kenmerken van een LVB mag aangenomen worden dat deze oorzaak relatief vaker bij deze groep voorkomt.

### *2. Moeite hebben om op de juiste momenten de juiste acties in te zetten*

Voorkoming van financiële problemen vraagt om financieel management. Alleen als je bijhoudt hoe de inkomsten en uitgaven zich tot elkaar verhouden en bij wijzigingen - aan met name de inkomstenkant - in actie komt, voorkom je dat er betalingsproblemen ontstaan. Zowel de respondenten als de professionals schetsen situaties waarin noodzakelijke acties te laat of niet worden ingezet, met als gevolg het ontstaan van schulden. Bijvoorbeeld de situatie waarin iemand werkloos wordt en 30 procent aan inkomen inlevert, maar daarmee geen rekening houdt in het uitgavenpatroon. Vanuit de kenmerken van een LVB mag aangenomen worden dat deze oorzaak relatief vaker bij deze groep voorkomt.

### *3. Financieel misbruik*

Zowel de respondenten als de professionals schetsen situaties waarin sprake is van financieel misbruik. Denk in dit kader aan situaties waarin mensen een auto op hun naam zetten die niet van is, een bankrekening 'uitlenen' aan derden om te gebruiken voor dubieuze transacties of derden die leningen afsluiten op naam van mensen die het geld niet ontvangen. Voornoemde misbruikpraktijken komen ook voor bij mensen zonder een LVB, maar de groep met een LVB is er vanwege hun sociaal-emotionele ontwikkeling wel vatbaarder voor. De

respondenten geven in de interviews diverse voorbeelden, zoals auto's op hun naam en dubieuze leningen. Met name de schuldhulpverleners en bewindvoerders geven aan dat financieel misbruik naar hun idee relatief veel vaker voorkomt bij mensen met een LVB. Ook vanuit de kenmerken van een LVB mag aangenomen worden dat deze oorzaak relatief vaker bij deze groep voorkomt.

#### *4. Te hoge bureaucratische eisen*

De professionals noemen hoge bureaucratische eisen ook nadrukkelijk als een oorzaak die samenhangt met de beperkingen van de groep. Denk bij bureaucratische eisen onder meer aan de inhoud en complexiteit van (aanvraag)procedures, de inhoud van brieven, de inrichting van formulieren, het soort stukken dat aangeleverd moet worden en het kunnen managen van verschillende geldstromen die op verschillende momenten in de maand worden uitgekeerd. Onder geldstromen wordt verstaan de verschillende delen waaruit het inkomen is opgebouwd: inkomen of uitkering, huurtoeslag, zorgtoeslag, minimagelden, vergoedingen van zorgverzekeraars et cetera.

De respondenten noemen bureaucratische eisen niet expliciet als oorzaak van hun schuldenproblematiek. Wel geven diverse respondenten aan dat zij veel moeite hebben met systemen als de toeslagen en het minimabeleid. Ook worstelen zij met de vele geldstromen waarmee ze te maken hebben en met de omgang met incassobureaus en deurwaarders. In dat licht kan geconcludeerd worden dat de respondenten bureaucratische eisen dus wel impliciet als oorzaak van de (toenemende) schuldenproblematiek noemen. Vanuit de kenmerken van LVB mag aangenomen worden dat deze oorzaak relatief vaker bij deze groep voorkomt.

#### *5. De vraaggerichte dienstverlening in het sociaal domein*

Naast de vier oorzaken die zowel de respondenten als de professionals noemen, agenderen de professionals nog een vijfde oorzaak van financiële problematiek die naar hun idee samenhangt met een LVB: vraaggericht werken. Deze manier van werken is in de afgelopen jaren breed ingevoerd in het sociaal domein. Vraaggericht werken gaat uit van burgers die, als zij hulp nodig hebben, zelf hun hulpvraag formuleren en deze ook zelf en op tijd stellen. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) constateert dat dit voor alle burgers hoog gegrepen is (WRR, 2017). De professionals die deelnamen aan de rondetafelgesprekken geven aan dat een vraaggerichte benadering voor mensen met een LVB extra ingewikkeld is, omdat deze benadering van je verlangt dat je een analyse van je eigen situatie kan maken en op basis daarvan kunt bepalen dat je hulp nodig hebt. Die analyse vraagt om cognitieve vaardigheden waar mensen met een LVB vaak juist niet over beschikken. Daarbij is de sociaal-emotionele ontwikkeling van veel mensen met een LVB een extra complicerende factor. Wantrouwen, achterdocht en de behoefte om zelfstandig te beslissen, gaan vaak samen met een LVB. Het zijn behoeften die het tijdig en actief verzoeken om hulp tegenwerken. Door vraaggericht te werken, komen risicovolle situaties pas in beeld als er al betalingsachterstanden zijn. De professionals denken dat signaalgericht werken er, zeker bij mensen met een LVB, voor zorgt dat allerlei betalingsachterstanden niet zouden ontstaan.

#### *6. Een structureel laag inkomen*

Een oorzaak die noch door de respondenten noch door de professionals is genoemd, maar wel die uit de literatuur opgemaakt kan worden, betreft het doorgaans lage inkomen waarvan mensen met een LVB vaak moeten rondkomen. Onderzoek naar schuldenproblematiek laat nadrukkelijk een correlatie zien tussen het hebben van een laag inkomen en het risico op (problematische) schulden. De LVB leidt er bij veel mensen toe dat een inkomen op of net boven het minimumloon het hoogst haalbare is. De LVB draagt dan via het daarmee samenhangende lage inkomen bij aan het ontstaan van schulden, die voortkomen uit de risico's van een langdurig laag inkomen.

#### *Andere oorzaken*

Naast oorzaken waarin de kenmerken van een LVB een rol kunnen spelen, noemen de respondenten en de professionals ook oorzaken die niet direct met de LVB samenhangen. Denk aan life-events die iedereen kunnen treffen, zoals een scheiding of gezondheidsproblemen.

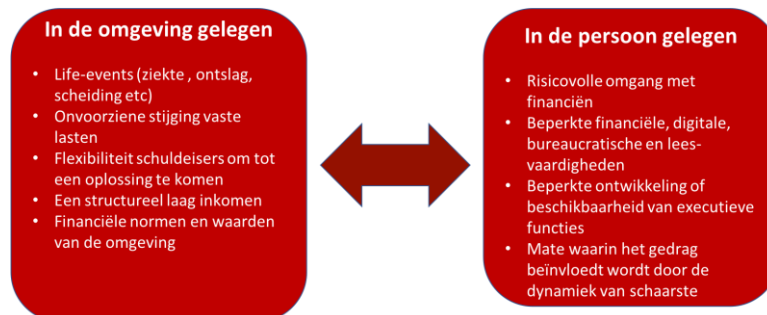
## 3.2 Literatuur: algemene oorzaken voor schulden

Mensen komen door allerlei oorzaken in financiële problemen. Een scheiding, ziekte, onverstandige uitgaven, verkeerd ingevulde toeslagen of opdrachtgevers die niet betalen. Analyses van het ontstaan van problematische schulden laten zien dat er zelden een enkele aanleiding is (De Greef, 1992; Jungmann e.a., 2014; Madern, 2015; Westhof en De Ruig, 2015). Doorgaans spelen er verschillende zaken tegelijkertijd of kort na elkaar, die in combinatie ertoe leiden dat er een moment komt waarop de schuldenlast zo hoog is geworden dat een huishouden de situatie niet meer zelfstandig kan oplossen.

Belangrijke algemene risicofactoren die bijdragen aan het ontstaan van problematische schulden zijn:

- life-events waardoor er (opeens) minder inkomsten zijn;
- onvoorziene (en niet eenvoudig te beïnvloeden) stijgingen van de vaste lasten;
- een geringe flexibiliteit en bereidheid bij schuldeisers om tot een maatwerkoplossing te komen;
- een structureel laag inkomen;
- financiële normen en waarden van de directe omgeving (wat is normaal?);
- een risicovolle omgang met financiën (geen buffer opbouwen, maximaal lenen, et cetera);
- beperkte financiële, digitale, lees- en bureaucratische vaardigheden;
- een beperkte ontwikkeling of beschikbaarheid van executieve functies (onder meer moeite hebben om risico's en consequenties te overzien);
- de mate waarin het gedrag beïnvloed wordt door de dynamiek van schaarste (Shafir en Mullainathan, 2012).

Voor bovenstaande lijst geldt dat een deel van de risicofactoren in de omgeving is gelegen en een deel in de persoon. Figuur 1 bevat een weergave van deze factoren, die bij een problematische schuldsituatie vaak nauw met elkaar samenhangen en op elkaar inwerken. Op basis van de in hoofdstuk 2 beschreven kenmerken van mensen met een LVB ligt op al deze gebieden een verhoogd risico voor hen in de lijn der verwachtingen: zij worden naar verwachting vaker geconfronteerd met de in de omgeving gelegen risicofactoren en zijn vatbaarder voor de in de persoon gelegen factoren.



*Figuur 1: Voorbeelden van in de omgeving en in de persoon gelegen risicofactoren die een rol kunnen spelen bij het ontstaan van problematische schulden.*

## 3.3 Mensen met een LVB aan het woord

De geïnterviewde mensen met een LVB geven een breed scala aan oorzaken voor het ontstaan van hun financiële problemen. Alle oorzaken die ze noemen komen ook voor bij mensen zonder LVB. Tegelijkertijd geldt voor een groot deel ervan dat de kenmerken van een LVB de kans op de betreffende oorzaak vergroot. Denk aan financieel misbruik, onvoldoende financiële vaardigheden, risico's niet goed inschatten, de omstandigheden niet goed begrijpen en situaties op hun beloop laten.

### Oorzaken die de respondenten noemen

De belangrijkste oorzaken die de respondenten met een LVB hebben genoemd zijn:

1. life-events, zoals een scheiding, ziekte, overlijden van dierbaren en ontslag;
2. onvoldoende flexibiliteit van schuldeisers om tot een oplossing te komen, niet goed begrijpen wat een schuldeiser van hen wil of bij haperende communicatie met een schuldeiser het contact verbreken;
3. vorderingen door fouten van anderen die hulp boden (en niet in staat zijn om dat tijdig door te hebben);
4. niet goed in staat zijn om goede afspraken te maken met mensen in de directe omgeving, zoals een ex-man;
5. ruimte bieden aan mensen die misbruik maken en bijvoorbeeld leningen of producten op hun naam kopen;
6. onvoldoende grip hebben op geldstromen die op verschillende momenten binnenkomen;
7. proberen om financiële ruimte te creëren op manieren die uiteindelijk vooral geld kosten;
8. niet gaan handelen als er problemen ontstaan;
9. een laag inkomen;
10. onverstandige uitgaven.

In onderstaand overzicht zijn de citaten genummerd op de oorzaken die de respondenten noemen.

1 *“Zij heeft een paar keer niet betaald en omdat wij dus allebei onze handtekening hadden gezet, werd bij mij loonbeslag gelegd. En doordat bij mij loonbeslag werd gelegd, kon ik de hypotheek niet meer betalen. Dus toen die lening was afgelost, had ik dus een hele schuld bij de bank en die moest ik dus alleen betalen. Ja, dat ging dus niet lukken.”*

1 *“Deze schulden waren allemaal ontstaan omdat ik niks meer kon betalen. Dus het ging opstapelen en opstapelen. Dat is er gebeurd. Mijn moeder overleed, mijn vader kreeg maar 600 euro inkomen, de huur is al 600 euro. Ik woonde in die tijd nog bij mijn vader, dus ik had een klein kind van anderhalf. Ze moest kunnen eten, ik moest haar kunnen verzorgen, ik moest mezelf kunnen verzorgen, mijn vader kunnen verzorgen. En we wouden niet op straat komen te zitten.”*

1 *“Mijn vriendin, die is twintig jaar geleden geopereerd is geweest. Heeft ze allemaal complicaties bij gekregen en nou heeft ze daar vorig jaar ook nierfalen erbij gekregen. Dus naar Groningen, naar Rotterdam, naar overal naartoe. En dan die rekeningen. Die ga je dan niet meer betalen. Er is gewoon even geen geld. Dus en dan krijg je dus ook weer steeds een effect. Het domino-effect hè, dat je dus vandaag niet kunt betalen, volgende maand heb je weer wat extra's nodig, dus kan weer een rekening niet betalen. Dus dat krijg je dus allemaal weer.”*

2 *“Ja, want nu, mijn dochter heeft een abonnement, hij zei dat hij mijn dochters abonnement gaat betalen en nu heeft mijn dochter getekend alles, maar hij betaalt het niet, dus nu zit ik met een schuld hier op de stoep van bijna 300 euro. Hij is met mijn dochter naar de winkel gegaan en mijn dochter heeft getekend en zijn bankrekening staat erop om die mobiel te betalen, maar iedere maand als de provider dit geld van die incassering, krijg ik die terug. En hij zegt: ‘Je moeder krijgt kindertoeslag.’”*

2 *“Er was er een van bijna 200 euro van de KPN en daar had ik een brief over gekregen, maar dat begreep ik eigenlijk niet zo goed, want die wilde ze dan ook in een keer betalen, want met die hebben we dan een regeling. En toen zeiden ze: ‘Wat stond er nou, weet jij dat nog?’ Dan weet ik het ook niet meer.”*

2 *“Je moet je inkomsten altijd ieder jaar invullen, dat had ik een paar jaar niet gedaan. Ik denk ja, dag, het kost me weer geld. En toen zat ik in de uitkering en toen moest ik, heb ik vier jaar terug, vijf jaar terug ingevuld, dat heb ik mijn lieve dochter laten doen, want die regelt dat voor mij. Ik kan natuurlijk niet, ik ben dom. Die had het voor mij ingevuld en die zei van: ‘Mam, nou, je krijgt een hoop centjes terug hoor mam.’ Nou ja, de Belastingdienst die kijken het dan na en dan blijkt het dat je gewoon alles moet terugbetalen. Toen haalde ik mijn dochter: ‘Hoe kan dat nou. Ik heb een uitkering?’ Toen werkte ik niet meer, ik zeg: ‘Ik heb nu een uitkering. Hoe kan ik dan als ik een uitkering heb, de hele tijd zo veel, 800 euro, terugbetalen over het ene jaar, over het andere jaar moest ik 1200 euro terug.’ Ja, ik zeg: ‘Ik snap dat niet.’ Ik snap het nog steeds niet.”*



3 “Dus via een tussenpersoon kreeg ik een banklening. Maar in plaats van één had ik er twee. Hij had een dubbele lening genomen op mijn naam. Ik kreeg wel een beetje geld in mijn handen en hij kreeg de rest in zijn handen.”

3 “Die man die de belasting heeft ingevuld, heeft fouten gemaakt. En nou moet ik dat betalen.”

6 “Nou, mijn oorzaak waarom ik niet zo lekker rond kan komen is dat we op vier datums geld krijgen. Wat betaal je wanneer? En als je dan, zeg maar, uitrekent op papier wat er binnenkomt en weggaat, zou je bijvoorbeeld zeker 500 euro over moeten hebben, wat ik gewoon nooit zo in mijn handen had. Krijg je dat nou allemaal op één dag. We krijgen de vijftiende die combikorting. De twintigste hebben we toeslagen, je zorgtoeslag, kindgebondenbudget en die dingen allemaal nog meer, de vijftwintigste de sociale dienst.”

6 “Nou, die ene dag krijg je ruim 100 euro, moet je daar een rekening van betalen, hou je bijvoorbeeld twee tientjes over, weet ik veel. Dan komt die toeslagenrommel. Betaal ik mijn huur en gas en licht van. Nou, dan was het ook al zo goed als op en dan moest je van je salaris de rest doen, dus wat je over hielt, was gewoon veel en veel minder dan wanneer je het op papier onder elkaar ziet. Wanneer je het op een dag zou krijgen, je kan alles in een keer betalen.”

7 “Dan ging ik allemaal telefoons bestellen met abonnementen en laptops en allemaal weer doorverkopen. Maar dat liep ook niet allemaal.”

10 “Die schulden, ja ik heb een krediet. Dat is gewoon een krediet geweest om mooie dingen van te kopen en dat is allemaal gewoon uit de hand gelopen.”

10 “Ja, eigenlijk vrij eenvouding. Je raakt op een gegeven moment in een isolement, hè. En je gaat afleidingen zoeken. Een nieuwe spelcomputer.”

10 “Ja, zeg maar dingen kopen, maar ook door mijn verleden om je goed te voelen zeg maar.”

De respondenten die moeten rondkomen van een uitkering, verwijzen vaker naar een krap budget dan degenen die aan het werk zijn. Verder lijken er geen opvallende verschillen te zijn in de oorzaken die de mensen die aan het werk zijn noemen en de mensen die afhankelijk zijn van een uitkering.

#### *Inzicht in de eigen situatie is lastig*

Bij de uitvraag van de oorzaken vielen twee zaken op. Om te beginnen hebben de respondenten door de bank genomen veel moeite om te vertellen hoe de schuldenproblematiek zich ontwikkelde. Ze benoemen vaak een specifieke actie of oorzaak die op zichzelf niet direct tot problematische schulden hoeft te leiden. De meeste respondenten waren niet goed in staat om uit te leggen hoe die ene actie of oorzaak zich ontwikkelde tot de grotere financiële problematiek. Een respondent noemde bijvoorbeeld dat hij geld heeft geleend bij een bank. Hij wees de lening aan als de oorzaak, maar was niet goed in staat om uit te leggen wat er misging. Paste de maandelijkse aflossing niet in zijn budget? Was het een lening met, achteraf bezien, een wel erg hoge rente of te korte looptijd? Kreeg hij naast de lening te maken met onvoorziene tegenvallers die ook betaald moesten worden? Een andere respondent noemde de aanschaf van een spelcomputer als de oorzaak van zijn problematische schulden, maar ook hij was niet in staat om uit te leggen hoe de aanschaf van een spelcomputer leidde tot een situatie van problematische schulden. De meeste respondenten waren niet goed in staat om te construeren hoe het samenspel dat hen in de problemen bracht, eruitzag.

Daarnaast valt op dat de meeste respondenten ook niet in staat waren om een helder beeld te schetsen van het soort schulden dat ze hebben. De respondenten konden vaak wel enkele schuldeisers noemen, maar slechts een enkeling was in staat om een redelijk volledige lijst met schuldeisers op te noemen.

### 3.4 Professionals aan het woord

De professionals onderschrijven dat mensen met een LVB in de problemen komen door oorzaken die bij ieder ander ook tot schuldenproblematiek leiden: life-events, een structureel (te) laag inkomen, te snel stijgende vaste lasten en een harde opstelling van schuldeisers om beperkte problemen soepel op te lossen. Tegelijkertijd beschrijven ook zij nadrukkelijk de eigen LVB-dynamiek die tot uitdrukking komt in de interviews met de respondenten. Daarbij onderstrepen de professionals de kwetsbaarheid van hun cliënten. Het niet overzien van consequenties, niet in actie komen als dat wel zou moeten, het vertrouwen van mensen die misbruik maken en het wantrouwen tegenover hulpverlening leiden ertoe dat algemene oorzaken naar het idee van professionals bij mensen met een LVB aanmerkelijk vaker voorkomen.

*“Ik zie vooral dat mensen het vermogen missen om de consequenties van bepaalde handelingen te overzien. Mensen denken in kortetermijnoplossingen. Ze hebben nu geld nodig, dus gaan nu een schuld aan. Of ze maken zich bijvoorbeeld schuldig aan diefstal of fraude, zonder zich te realiseren wat de risico’s en consequenties zijn. Later zitten ze met de gevolgen, maar dan snappen ze vaak niet hoe het zo heeft kunnen lopen. Ook schort het vaak aan een vermogen tot zelfreflectie en zelfinzicht, waardoor het vergroten van zelfredzaamheid lastig is.” (schuldhulpverlener)*

*“Wat ik vaak zie bij cliënten met een LVB is dat juist hun omgeving een risicofactor vormt. Door de goedgelovigheid/naïviteit van cliënten zijn ze kwetsbaar, omdat anderen haarfijn aanvoelen dat ze hier gebruik/misbruik van kunnen maken. Hierdoor bestaat het risico dat ze als katvanger fungeren en in de schulden komen.” (MEE-consulent)*

De professionals die deelnamen aan de rondetafelgesprekken constateren dat de beperkingen van de doelgroep ertoe bijdragen dat zij relatief vaak:

- gratis producten aanvragen en dan niet doorhebben dat ze aan een abonnement vast zitten;
- veel moeite hebben om de verleidingen te weerstaan om zaken te kopen die telkens weer opduiken als zij online zijn (advertenties in de kantlijn van Facebook, in de app van NU.nl et cetera);
- spullen kopen en die vervolgens voor veel minder (en dus feitelijk met verlies) weer doorverkopen.

*“Ik maak vaak mee bij deze doelgroep dat ze allerlei aankopen hebben gedaan door ‘gratis’ producten te bestellen. (Het zijn bepaalde partijen), die (staan) geregeld in schuldenlijsten van cliënten met LVB-problematiek. Het is reclame die via social media verspreid wordt. Mensen zien ze telkens weer en zwichten.” (bewindvoerder)*

Een ander punt van zorg hangt samen met het niveau van het sociaal-emotioneel functioneren in relatie tot het executief functioneren van veel mensen met een LVB. Mensen met een LVB zijn gemiddeld minder goed in het begrijpen wat een ander wil, minder goed in het zich verplaatsen in het standpunt van een ander en minder goed in staat om hun verlangens en emoties te reguleren. De combinatie van deze factoren draagt er naar het idee van de professionals die deelnamen aan de rondetafelgesprekken toe bij dat mensen met een LVB relatief sneller dan anderen boos worden in contact met schuldeisers en het contact volledig verbreken. Ze overzien dan vaak niet dat de schuldeisers incassomaatregelen zullen opschalen tot het niveau waarop beslag wordt gelegd op het inkomen, de uitkering, auto, inboedel, bankrekening et cetera.

Het verhaal van een geïnterviewde met een LVB:

*“Dus en toen had ik gebeld. Nou, maar daar kon ze niks mee, het moest gewoon betaald worden. Maar toen hebben we gewoon gedacht van nou, als jullie zo doen, dan zorgen jullie maar dat je geld krijgt. Ik heb het niet. Dus en toen is alles eigenlijk in een stroomversnelling geraakt en toen kregen we laatst dus bericht dat de bank het huis had ingevorderd. En dat die dus geveild werd. Nou, alle kosten wat erbij zijn gekomen. Van de week kregen we daar dus de rekening van en dat is dus een restschuld van meer dan 100.000 euro.”*

De professionals constateren ook dat er een beperkte groep lijkt te zijn, waarvoor het maken van schulden een manier is om zich staande te houden. Schulden zijn bij deze groep bijna meer een manier van leven dan een omstandigheid die hen gedurende kortere of langere tijd overkomt. Deze omstandigheid zien zij zowel bij

mensen met als zonder een LVB. Daarbij hebben zij een voorzichtige indruk dat het bij mensen met een LVB wel wat vaker voorkomt.

*“Een van mijn cliënten heeft zeker een LVB. Hij is zeer vindingrijk en staat als oplichter bekend. Hij gaat de deuren langs om voor ‘goede doelen’ te collecteren, maar steekt het in eigen zak. Klaagt over weinig leefgeld, maar de hulpverlening ziet wel dat er ineens een iPad is. Niemand die weet hoe hij daar aankomt. Meneer staat onder curatele, maar meent dat hij geen hulpverlening nodig heeft. Hij loopt ook telkens weg. Een rechtelijke maatregel kunnen we niet krijgen, waardoor we nooit helemaal door kunnen zetten. Doordat hij overduidelijk een beperking heeft, treedt de politie ook niet hardhandig op. Dat is enerzijds goed te begrijpen, maar daardoor kan hij veel langer doorgaan met zijn praktijken. Vorige week heeft er zitting plaatsgevonden, waarin hij gevraagd heeft om opheffing van de maatregel. De rechtbank heeft dit afgewezen. Waarop hij direct vroeg op welke termijn hij het opnieuw kan proberen. Tijdens de zitting meldde hij dat hij nog steeds collecteert, maar dat het nu legaal is, omdat hij het gemeld heeft bij de gemeente. De rechtbank heeft hem gelukkig laten weten dat hij de komende jaren niet uit de maatregel komt.”*



# 4 Doorwerking van financiële problemen op het dagelijks leven

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op het eerste gedeelte van de tweede deelvraag: hoe werken de financiële problemen volgens mensen met een LVB door op het dagelijkse leven en hun mogelijkheden om duurzaam te participeren op de arbeidsmarkt? In de eerste paragraaf wordt deze vraag beantwoord. De nadere onderbouwing van het antwoord komt aan de orde in de daaropvolgende paragrafen, waarin is uitgewerkt wat uit de literatuur bekend is aan doorwerking in het dagelijks leven (paragraaf 3.2), wat de respondenten aan doorwerking ervaren (3.3) en wat de professionals hierover constateren (3.4).

## 4.1 Beantwoording deelvraag

Uit onderzoek onder de algemene populatie is bekend dat de impact van financiële problemen op het dagelijkse leven verschilt van persoon tot persoon. Het algemene beeld is dat problematische schulden bij de meeste mensen een stevige wissel trekken. Ze gaan meer bij de dag leven, nemen onverstandiger beslissingen en hebben meer moeite om hun emoties en verlangens te reguleren (Jungmann en Wesdorp, 2017). Het is niet bekend welk deel van de mensen met schulden stevig ontregeld raakt.

De mensen met een LVB die voor deze studie zijn geïnterviewd, schetsen eveneens een heel gemêleerd beeld. De een maakt zich er heel erg druk om en raakt er compleet ontregeld door. De ander neemt de achterstanden voor kennisgeving aan en beschouwt ze, op de kortingen op het budget na, eigenlijk niet zozeer als een probleem. Weer anderen nemen een middenpositie in.

De professionals die deelnamen aan de rondetafelgesprekken onderschrijven de diversiteit in reacties en genoemde gevolgen. De meeste schuldhulpverleners, bewindvoerders en jobcoaches die zowel met mensen met een LVB als met mensen zonder een LVB werken, hebben het idee dat mensen met een LVB vaker op de uitersten van het spectrum zitten. Hun beeld is dat er binnen de groep mensen met een LVB zowel relatief meer mensen zijn die zich (ten onrechte) geen zorgen maken, als dat er relatief meer mensen zijn die er compleet (en meer dan nodig) ontregeld door raken.

## 4.2 Literatuur: doorwerking van geldzorgen op het dagelijks leven

Aanhoudende geldzorgen ontregelen het gedrag van mensen. In algemene zin geldt dat wie langdurig in armoede en schulden leeft, doorgaans meer bij de dag gaat leven, onverstandiger beslissingen neemt en meer moeite heeft met het reguleren van emoties en verlangens. Alle aandacht is gericht op het heden, en de consequenties van het eigen handelen op de lange termijn verdwijnen buiten beeld (WRR, 2017; Jungmann en Wesdorp, 2017; Mani, Mullainathan, Shafir en Zhao, 2013). Veel mensen raken als het ware gegijzeld door hun financiële problematiek. De aanhoudende geldzorgen veroorzaken zo veel stress dat mensen al hun energie gebruiken voor het dagelijkse crisismanagement (Madern, 2017). Als gevolg daarvan zijn ze niet meer in staat om te doen wat nodig is om de situatie duurzaam op te lossen: een langetermijnplan maken, het plan opdelen in logische substappen en hun gedrag zo reguleren dat ze die substappen ook daadwerkelijk zetten (in actie komen, zichzelf zaken ontzeggen, bijsturen als zich onverwachte uitgaven aandienen et cetera.). Daarvoor in de plaats komen ze terecht in patronen waarin ze impulsiever en kortzichtiger gaan handelen, de communicatie met schuldeisers vaak beperken, tijd kopen met ‘smoezen’ of zelfs totaal onbereikbaar worden. In deze dynamiek gaan ze vaak ook meer fouten maken, wat eraan bijdraagt dat ze het geloof verliezen dat ze in staat zijn de situatie op te lossen (verlies self-efficacy).

In de afgelopen jaren zijn de hersenwetenschappen de bovenstaande doorwerking steeds beter gaan verklaren. Aanhoudende (geld)stress werkt negatief uit op de beschikbaarheid van onze executieve functies (Jungmann en Wesdorp, 2017; Sitskoorn, 2016). Onze denk- en regulatiefuncties gaan achteruit. We krijgen meer moeite met plannen, organiseren en tijdmanagement. Ons werkgeheugen gaat slechter functioneren en onze metacognitie (het vermogen om je eigen aandeel in het grotere geheel te beschouwen) gaat achteruit. Daarnaast worden we minder goed in het reguleren van onze emoties en impulsen. Onze mentale en cognitieve flexibiliteit gaat achteruit en we komen moeilijker in actie. De impact van stress op ons executief functioneren, leidt tot een paradox van problematische schuldsituaties: dat wat mensen nodig hebben om de schuldsituatie op te lossen, staat juist in mindere mate tot hun beschikking. De paradox komt onder meer tot uiting in de volgende veelvoorkomende gedragingen:

- de post niet meer openen;
- de telefoon niet meer opnemen als er wordt gebeld met een onbekend nummer;
- zelf schuldeisers niet meer bellen (ook niet als daar wel een concrete aanleiding toe is);
- het beschikbare geld direct uitgeven en niet meer afwegen of een deel opzijgezet kan worden voor de schuldeisers;
- zaken die op de korte termijn prioriteit hebben, zoals een kinderfeestje, voorrang geven op de betaling van de vaste lasten en andere vorderingen.

Er zijn indicaties dat mensen met een LVB een situatie sneller als stressvol ervaren dan anderen (Wijnroks, 2013). In de context van het bovenstaande zou dat kunnen betekenen dat mensen met een LVB financiële problemen sneller als stressvoller ervaren, met alle gevolgen voor de doorwerking van aanhoudende geldstress op het dagelijks functioneren van dien.

De aanhoudende stress en zorgen werken ook door op andere levensdomeinen dan de omgang met financiën. Onderzoek toont onder meer de volgende doorwerkingen aan:

- *Relaties*
- Geldzorgen vormen een bron van ruzie en ontwrichting in de relaties met partners, vrienden, familie, collega's et cetera (Dubois en Anderson, 2010; Agnew e.a., 2008).
- *Netwerk*
- Door problematische schulden komen mensen relatief vaak in een sociaal isolement terecht (Munster e.a., 2013).
- *Gezondheid*
- Mensen met schulden hebben vaker klachten en een negatievere gezondheidsbeleving (Turunen en Hiilamo, 2014; Rijnsoever e.a., 2012).
- *Psychiatrische klachten*
- Mensen met financiële problematiek piekeren meer en hebben vaker angststoornissen (Drentea en Lavrakas, 2000; McLaughlin e.a., 2012).



### 4.3 Mensen met een LVB aan het woord

De respondenten met een LVB schetsen een heel divers beeld over de doorwerking van de financiële problematiek. Aan de ene kant van het spectrum schetsen respondenten een beeld dat ze zich helemaal niet druk maken om de schulden. De doorwerking is niet groter dan het hebben van weinig geld voor het dagelijks leven. Andere respondenten schetsen een beeld van een allesoverheersende doorwerking, waarin doorgaans angst overheerst. Er zijn ook respondenten die een doorwerking schetsen die het midden houdt tussen deze twee posities.

#### *Geen of nagenoeg geen doorwerking*

Een deel van de respondenten geeft aan dat ze zich totaal niet bezighouden met hun schulden of zich daar helemaal niet druk over maken. Op de vraag wat ze merken van hun schulden en hoe ze er misschien last van hebben, antwoordt deze groep dat ze er helemaal geen last van hebben.

*“Ik denk er gewoon niet over na.”*

*“Ik kan het heel goed voor mezelf houden. Dan pak ik de laptop en dan denk ik er niet meer aan. Heb er dan geen last van.”*

*“Ik haal de post gewoon uit de brievenbus, ik leg het op tafel en vind het goed.”*

*“Ik nam het eigenlijk niet mee. Ja tuurlijk wel op een gegeven moment dat je zoontje een spierziekte heeft, dat gaat je wel in de kleren zitten en tuurlijk neem je dat wel mee, maar niet echt dat je schulden hebt of wat dan ook. Ik bedoel, ik ging gewoon normaal naar mijn werk, ik ging gewoon normaal avondritme doen. Het is niet zo dat mijn leven daar nou compleet anders van werd.”*

#### *Allesoverheersende doorwerking*

Andere respondenten schetsen juist een allesoverheersende impact, veelal samenhangend met een tekort aan kennis over wat er kan gebeuren en wat ze daar al dan niet aan kunnen doen. Een mevrouw gaf bijvoorbeeld aan dat zij vier jaar lang dag en nacht thuis was gebleven, omdat ze bang was dat haar spullen door een deurwaarder weggehaald zouden worden als ze de deur uit zou gaan. Zij realiseerde zich niet dat het voor een deurwaarder die beslag komt leggen handig is als de debiteur thuis is, maar dat het geen noodzaak is. Een andere mevrouw was zo geschrokken van het scala aan bevoegdheden van schuldeisers, dat ze op een gegeven moment dacht dat de schuldeisers haar ook haar kinderen konden afnemen. De diversiteit aan incassobevoegdheden gaven haar ten onrechte het gevoel dat ze ‘vogelvrij’ was.

*“Je moet ook zorgen dat je altijd thuisblijft. Je moet zorgen dat alles veilig blijft. Je moet altijd je spullen bewaken. Als je weggaat, kan iemand je huis inkomen en alles meenemen. Dat moet je voorkomen.”*

*“Ik zat helemaal niet lekker in mijn vel. Ik was continu heel erg bang voor brieven, dat ze mijn huis weg zouden trekken, dat ze mijn kinderen weg zouden trekken, dat ik op straat kwam te staan. En daar was ik heel bang voor.”*

*“Ik ging niet meer zo veel uit en zo. Ik ging op hele rare tijden naar de supermarkt, 's morgens heel vroeg of 's avonds laat. Dan ging ik naar de supermarkt.”*

*“Ja, dat is ... Kijk, ik ben van nature ben ik gewoon heel hard. Ben ik heel keihard. Dus dat ben ik. Er is geen ding wat mij als het ware echt klein krijgt. Maar op een gegeven moment dan is het op, hè. Dan ga je denken van: laat ik 's morgens maar niet meer wakker worden, dan ben ik van alles af.”*

#### *Stevige maar niet allesoverheersende doorwerking*

Veel respondenten beschrijven een doorwerking die stevig maar niet alles overheersend is. Ze openen de post niet meer en reageren niet meer op verzoeken van schuldeisers. Ze maken zich flinke zorgen en die dragen ertoe bij dat ze in hoge mate bij de dag gaan leven.

*“Het loopt gewoon mee in je achterhoofd. En dat is niet zo heel gek, maar je moet dan proberen het niet op anderen bot te vieren. Maar dan gebeurt er wat in je omgeving ofzo en dan, ja, komen zulke dingen gewoon als een explosie van: bam, hier heb jij de hele zoi.”*

*“Die post. Ja, dat bleef gewoon liggen, gewoon op tafel. Ik durfde het gewoon niet meer los te maken. En nu gaat dat allemaal wat geregeld worden naar de bewindvoering. En dat lucht wel weer op.”*

*“Je eigenwaarde wordt een beetje minder. Ja, je wordt er niet trotser van. Je wordt er minder van. En je loopt constant op straat. Je loopt heel veel op straat en dan denk je van: die mensen weten dat. Want dit is wel een stad, maar het is ook een dorp, hè! Ik ben een bekendheid hier. Ja, dan denk je: die heeft het vast wel gehoord. Zo denk je dan. Die weet het en die weet het.”*

*“En op een gegeven moment hoor je een auto aankomen en dan hoor je later een deur dichtslaan en dan ga je al eigenlijk door de gordijnen heen kijken van ‘wie is dat’. En dan zie je iemand met een papier lopen en denk*

*je: oh nee, daar heb je ze weer, maar dat blijkt toch iemand anders te zijn. Maar zo een angst heb je dan, van: dan komen ze weer aan de deur, weet je wel. In die stresssituatie zit je gewoon constant.”*

*“Ik was altijd blij dat het weekend was. Ik was zo blij, vrijdag zo, vrijdag drie uur, na drie uur dan komen ze niet meer. Dan houdt het op. Dan werd ik weer een beetje ontspanener.”*

## 4.4 Professionals aan het woord

De professionals onderschrijven de diversiteit die de respondenten schetsen. Zij hebben het idee dat mensen met een LVB vaker aan een uiterste van het spectrum zitten: dat ze zich vaker nauwelijks zorgen maken of juist enorm van de leg raken. Dat mensen met een LVB vaker aan een van deze twee uitersten lijken te zitten, is wellicht te verklaren uit hun verminderd executief en sociaal-emotioneel functioneren. Als je minder goed in staat bent om consequenties te overzien, kan dat er zowel toe leiden dat je je sneller zorgen maakt als dat je in gevallen waar zorgen terecht zouden zijn, onterecht optimistisch bent. De indicatie dat mensen met een LVB een situatie sneller als stressvol ervaren dan anderen, kan in dit licht ook een rol spelen (Wijnroks, 2013).

*“Op enig moment dreigde de woningcorporatie over te gaan tot ontruiming. Het was van belang dat alles op alles werd gezet om dat te voorkomen. Mijn cliënt bleef er echter heel laconiek onder en zei: ‘Op mijn voordeur zit een knip. Die hou ik er gewoon op. Ik ga dan gewoon door de achterdeur naar buiten en dan zal het niet zo’n vaart lopen.’ Ik weet dan ook even niet meer hoe ik nog beweging in de zaak krijg.”*  
(schuldhulpverlener)

*“Als ze 100 euro schuld hebben, dan denken sommigen al dat ze failliet gaan.”* (schuldhulpverlener)

*“Het is een harde werker. Je kan altijd op hem rekenen. Maar als er een deurwaarder langskomt, dan raakt hij zo van slag dat hij de dag daarop niet naar het werk komt.”* (werkgever)

Financiële problematiek maakt mensen creatief (Shafir en Mullainathan, 2012). De creativiteit pakt de ene keer succesvoller uit dan de andere keer. Vaak leveren de creatieve oplossingen vooral op de korte termijn gewin op, maar leveren ze op de langere termijn juist problemen op. Ook hiervoor geldt dat dit zowel bij mensen met als zonder een LVB speelt, maar dat de professionals het idee hebben dat mensen met een LVB vaker en dieper in de problemen komen door hun creativiteit om met de situatie om te gaan.

*“Een cliënt weet precies op welke spoortrajecten niet of nauwelijks gecontroleerd wordt. Als ze ergens heen moet, is het ook geen probleem voor haar om een stukje om te reizen als ze daarmee reiskosten ‘bespaart’. Daarnaast vertelde ze me een tijdje geleden dat ze niet uitkwam met haar leefgeld, maar er was geen ruimte voor extra geld. Ze heeft toen bij de supermarkt een pakje shag gestolen en dit pakje later, met de bon van de shag die ze een dag eerder netjes had gekocht, teruggebracht naar de winkel. Daardoor kreeg ze contant geld terug, en kwam ze wel uit met haar geld, en haar shag.”* (schuldhulpverlener)

*“Een cliënt kreeg geen extra geld. Toen heeft hij allerlei telefoonabonnementen afgesloten en de telefoons verkocht. Hij dacht dat hij slim geld had gecreëerd, maar realiseerde zich niet dat hij de komende jaren maandelijks een enorm bedrag aan de abonnementen kwijt is.”* (beschermingsbewindvoerder)

*“Een cliënt vroeg om extra geld om de verjaardag van haar dochter te vieren. Er was geen geld beschikbaar. Daarop heeft ze bij een online winkel voor zeker 450 euro aan kleding besteld. Die heeft ze vervolgens op Marktplaats verkocht. Met die opbrengst heeft ze toen toch de verjaardag gevierd.”*  
(beschermingsbewindvoerder)

*“Een van mijn medewerkers had een hele mooie tv op afbetaling gekocht. Een van zijn werkmaten op het werk ging vrij snel daarna op hem duwen om die tv voor weinig aan hem door te verkopen. Toen de financiële problemen bij mijn medewerker even echt flink opspeelden, verkocht hij meteen die tv. Het levert hem even wat geld op, maar onder de streep moet hij nog tijden terugbetalen en levert hij er financieel flink op in. Mijn beeld is dat zijn sociale kwetsbaarheid hier een belangrijke rol speelde. Hij overziet niet wat het hem kost en heeft niet het vermogen om tegendruk tegen zijn collega's te geven. En ja, wat kan ik dan doen?”*  
(werkgever)



# 5 Doorwerking van financiële problemen op arbeidsmarktparticipatie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op het tweede gedeelte van de tweede deelvraag: hoe werken de financiële problemen volgens mensen met een LVB door op het dagelijks leven en hun mogelijkheden om duurzaam te participeren op de arbeidsmarkt? In de eerste paragraaf wordt deze vraag beantwoord. De nadere onderbouwing van het antwoord is uitgewerkt in de daaropvolgende paragrafen. Daarin komt om te beginnen aan de orde wat uit de literatuur bekend is over doorwerking in arbeidsmarktparticipatie (paragraaf 5.2), wat de respondenten aan doorwerking ervaren (5.3) en wat de professionals in dit kader constateren (5.4).

## 5.1 Beantwoording deelvraag

Financiële problematiek trekt een stevige wissel op zowel het uitvoeren van betaald werk als het zoeken naar werk als er sprake is van een uitkering. De respondenten en professionals schetsen een beeld van verminderde arbeidsproductiviteit bij werkenden. De respondenten melden vaak dat zij als gevolg van de aanhoudende geldzorgen stress en/of gezondheidsproblemen ervaren die negatief uitwerken op hun mogelijkheden om hun werk goed te doen. De werkgevers voegen daaraan toe dat de beperktere sociaal-emotionele ontwikkeling van deze groep, als ze niet lekker in hun vel zitten, eerder tot conflicten en problemen lijkt te leiden. Een beperkt deel van de respondenten omschrijft werk overigens als de plek om te ontsnappen aan de financiële problematiek en ervaart in dat licht geen belemmeringen in de uitvoering van het werk.

Bij uitkeringsgerechtigden vormen de schulden op verschillende manieren een belemmering voor het vinden van werk. De belangrijkste belemmeringen zijn dat aan het werk gaan met schulden kan betekenen dat je feitelijk minder te besteden hebt, dat de geldzorgen bijdragen aan het ontstaan van gezondheidsklachten, die vervolgens weer een belemmering vormen om aan het werk te gaan, of dat er naast de schulden nog zo veel andere zaken spelen dat de optelsom te complex is om aan het werk te gaan.

Ook hier geldt dat deze belemmeringen een rol spelen bij mensen zonder een LVB en dus niet uniek zijn voor deze groep. Wel hebben een aantal professionals die betrokken zijn bij arbeidstoeleiding het idee dat schuldhulpverleners en beschermingsbewindvoerders mensen met een LVB wat vaker aanmoedigen om niet aan het werk te gaan. Ook denken deze professionals dat mensen met een LVB gevoeliger zijn voor adviezen uit de directe omgeving om niet te gaan werken dan mensen zonder een LVB.

## 5.2 Literatuur: doorwerking financiële problemen op arbeidsmarktparticipatie

De impact van financiële problemen op werk en re-integratie is fors. Werkgevers schatten dat problematische schulden leiden tot een afname van de arbeidsproductiviteit van 20 procent en dat werknemers met financiële problemen zich gemiddeld een dag of zeven meer ziek melden (Van der Schors & Schonewille, 2017). Daarnaast kost het verwerken van een loonbeslag gemiddeld anderhalf uur, wat met name bij grote werkgevers met veel medewerkers met schulden kan oplopen tot een flink tijdsbeslag (Madern e.a., 2012).

Financiële problemen werken ook door bij werkzoekenden. Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat uitkeringsgerechtigden met financiële problemen gemiddeld genomen langer afhankelijk zijn van de uitkering dan degenen zonder substantiële schulden (Jungmann e.a., 2011; UWV, 2015; Houwing en Guiaux, 2015). Bijstandsgerechtigden met forse schulden stromen gemiddeld vier tot twaalf maanden later uit naar betaald

werk dan degenen zonder financiële problemen. Dit beeld lijkt ook in stand te blijven als mensen eenmaal gebruikmaken van een schuldregeling (Van der Laan en Van Geuns, 2016). Een analyse van bestanden van de gemeenten Amsterdam en Almere laat zien dat de uitstroom naar werk onder mensen met een schuldregeling wat lager is dan onder degenen zonder schuldregeling. In Amsterdam stroomde 8,6 procent van de mensen met een bijstandsuitkering die gebruikmaakten van een schuldregeling uit. De uitstroom in de groep zonder regeling was 11,4 procent. Een vergelijkbaar beeld werd in Almere gevonden: 7,7 procent uitstroom onder de bijstandsgerechtigden met een schuldregeling tegenover 9,0 in de ‘reguliere’ populatie (Van der Laan en Van Geuns, 2016).

Onderzoek van UWV laat een vergelijkbaar beeld zien. De kans op uitstroom naar betaald werk bij mensen met schulden die afhankelijk zijn van een Wajong-uitkering is de helft vergeleken met de groep zonder schulden. Bij een WGA-uitkering neemt de kans op uitstroom naar betaald werk met 12 procent af. Kortom, mensen met financiële problemen maken gemiddeld genomen langer gebruik van een uitkering. En het lijkt erop dat het treffen van een schuldregeling niet helpt om dit verschil weg te nemen. Er is meer nodig dan alleen uitzicht op een schone lei.

Er is betrekkelijk weinig literatuur beschikbaar over de redenen waarom mensen met een uitkering en schulden maar beperkt uitstromen naar betaald werk. Mogelijke verklaringen voor de beperktere uitstroom zijn:

1. *Werken loont niet altijd*

Als er beslag ligt op het inkomen, blijft iemand 90 procent van de bijstandsnorm overhouden. Zeker als iemand om te gaan werken spullen moet aanschaffen (veiligheidsschoenen, nettere kleding et cetera) of een flink bedrag aan reiskosten kwijt is, wordt uitstroom naar werk beschouwd als een verslechtering van de (toch al slechte) financiële situatie (Hof, 2010).

2. *Gezondheidsbeleving*

Onder bijstandsgerechtigden zijn gezondheidsproblemen de meest genoemde reden om niet actief naar werk te zoeken (Hof, 2010). Er is (nog) geen zicht op causaliteit, maar de literatuur laat wel een duidelijk verband zien tussen financiële problemen en gezondheidsproblemen. Mensen met forse schulden rapporteren relatief veel fysieke en psychische problemen (Turunen en Hiilamo, 2014; Rijnsoever e.a., 2012; Drentea en Lavrakas, 2000; McLaughlin e.a., 2012; Van der Laan en Van Geuns, 2016; Jungmann e.a., 2014).

3. *Schaamte*

Als mensen gaan werken, vervallen eventuele beslagen op het inkomen. De betrokken deurwaarder zoekt dan de werkgever op om het beslag voort te zetten. Deze ontdekt dan ook meteen dat er financiële problemen zijn. Dit kan er zelfs toe leiden dat het tijdelijke contract niet wordt verlengd. Schaamte is een reden om niet actief te zoeken naar betaald werk. Zeker als mensen al eens hebben meegemaakt dat een contract om die reden niet werd verlengd (Van der Laan en Van Geuns, 2016).

4. *De overgang naar werk brengt onzekerheden in het inkomen met zich mee*

Als mensen gaan werken, moeten ze allerlei zaken, zoals hun toeslagen, aanpassen. Als ze daar een rekenfout bij maken, kan dat op een later moment tot verrekeningen leiden. Als er kinderen zijn, moeten ze kinderopvang regelen en mensen overzien vooraf niet altijd even goed wat daarvan de kosten zullen zijn en welke compensatie ze daarvoor krijgen. Daarnaast vindt de eerste uitbetaling van het salaris niet altijd plaats in het stramien waarin de uitkering werd betaald. Als er daardoor een gat van een of twee weken valt en er is geen buffer om die weken op te vangen, ontstaan er meteen nieuwe problemen (Van der Laan en Van Geuns, 2016).

In onderzoek naar het effect van schuldregelingen op arbeidsmarktoriëntatie vonden Van der Laan en Van Geuns (2016) dat een derde van de 27 geïnterviewden zich meer ging richten op het vinden van werk. De schuldregeling bracht hen rust en als afgeleide daarvan hadden ze minder last van lichamelijke en psychische klachten. Het afnemen van de klachten bood hen ruimte om actiever naar werk te gaan zoeken. Voor een enkeling vormde de schuldregeling juist een reden om geen werk te zoeken. De regeling gaf zo veel stress, dat het als een te grote opgave werd gevoeld om daarnaast aan het werk te gaan (Van der Laan en Van Geuns, 2016).

## 5.3 Mensen met een LVB aan het woord

### *Respondenten met betaald werk*

In hun antwoorden op de vraag hoe de financiële problemen doorwerken in betaald werk schetsen de respondenten een divers beeld. Sommigen ervaren hun werk vooral als een plek om te ontsnappen aan de financiële zorgen. Als ze op hun werk zijn, hoeven ze even niet bang te zijn dat er bijvoorbeeld een deurwaarder aanbelt. Ze kunnen hun aandacht bij het werk houden en maken zich op die momenten ook niet druk. Deze respondenten zijn in de minderheid en beschrijven werk nadrukkelijk als een manier om op de been te blijven.

*“Op het werk had ik mijn werk, dan dacht ik er niet aan. En dan was het half vijf of zes uur, tot hoe laat als ik ook moest werken. En dan ga je naar huis en denk je pas: o, wat ligt er nu weer? Werk is ontsnappen.”*

Een groter deel van de respondenten geeft aan dat ze op hun werk niet goed functioneren door de geldzorgen. Meerdere van hen vertellen dat ze zich door hun schulden regelmatig zo ziek voelen dat ze niet goed kunnen werken. Het ziek voelen kan fysiek zijn (hoofdpijn, hoge bloeddruk et cetera), maar ook psychisch (depressief en angstig zijn).

*“Ja, het was invloed, want ik was depressief, ik kan dan niet goed werken, want ik moet de mensen aansturen, niet dat de mensen mij aansturen.”*

*“Dan krijg ik hoofdpijn. Dan word ik ziek. En dan kan ik niet werken.”*

*“Ik was helemaal ziek. Stress en ziek, alles kwam in mij. Komt op mij en dan ga ik ... Ik kon niet werken, dan gaan ze zeuren hier, weet je. En zeggen: ‘Je moet twee weken thuisblijven.’ Ik kan dat niet.”*

Een van de respondenten vertelde dat hij zijn vorige baan is kwijtgeraakt door de schulden. Zijn financiële problemen gaven zo veel zorgen dat hij veel is gaan drinken. Hierdoor verscheen hij ook vaak dronken op het werk of was zomaar afwezig. Door al het alcoholgebruik en de aanhoudende stress ging hij allerlei fouten maken.

*“Die schulden, daar werd ik overspannen van. Daardoor kwam ik zo in de WW.”*

Ten slotte is er is een groep die zegt dat werken wel lukt, maar dat de schulden een belasting zijn. Ze beschrijven vooral dat ze het moeilijk vinden om te schakelen tussen werk en thuis.

*“Nee. Nou kijk, weet je wat het wel is, ik bedoel. Op een gegeven moment, dat heb ik dan wel: werk is werk, privé is privé en ziekenhuis is ziekenhuis. Ik bedoel en dan had ik nog dat mijn moeder dement werd, ja. Dus ik moest ... Je moet wel steeds schakelen. Dat is zo moeilijk.” (Toelichting: in het interview schaarde deze meneer de schulden onder privé.)*

### *Respondenten zonder betaald werk*

Voor veel respondenten zonder werk vormen de financiële problemen een belemmering om aan het werk te gaan. De belangrijkste belemmeringen die ze noemen zijn:

1. dat ze er financieel niet op vooruitgaan of dat werken zelfs geld kost;
2. dat de schulden leiden tot gezondheidsklachten en dat ze daarom vooralsnog niet kunnen werken;
3. dat er meerdere problemen zijn die het werk gaan belemmeren en dat de schulden daar onderdeel van zijn.

*1 “Het motiveert niet in deze periode. Ik mankeer van alles, ik heb mijn kunstenkel, mijn voeten. En als ik echt wil werken, dan kan ik daar heel goed mee werken. Maar de motivatie is weg, omdat er staat nul tegenover. Dus iemand die een bijstandsuitkering hebt die zijn hele leven nog nooit gewerkt hebt die mag 20 procent bij zijn bijstandsuitkering bijverdienen. En omdat ik mijn hele leven gewerkt heb, mag ik niks bijverdienen.”*

1 *“In het begin hou je daar geen rekening mee. Als ik nu ergens ga solliciteren, dan wil ik reiskostenvergoeding. Omdat mijn bewindvoerder zei: ‘Ja, dat moet van je weekgeld af.’ Ik ga niet 6 euro per dag aan reiskostenvergoeding betalen om te mogen werken. Dan kost het werk mij gewoon 30 euro in de week, gaan we niet doen. Dat geld heb ik niet. Werken kost al extra geld.”*

2 *“Die schulden. Ja, lichamelijk, je krijgt psychische problemen en alles en weet je wel. Ik moet zeggen: de motivatie om te solliciteren is er bij mij helemaal uitgegaan.”*

3 *“Werk zoeken? Nee, nog niet. Omdat wij dus met dit nog niet echt alles op rij hebben. Ik heb nog geen woning, zijn we wel mee bezig. Ik zit met mijn vriendin, want die had eigenlijk een donor, dat was haar moeder. Maar die heeft suiker, ja, dus. Nou zit zij weer in een fase dat we dus weer moeten kijken naar donoren. Nou, mijn moeder is dan overleden. En die schulden. Ik heb er gewoon nog niet echt tijd voor.”*

## 5.4 Professionals aan het woord

De professionals schetsen een vergelijkbaar beeld als de respondenten en vullen dat zowel ten aanzien van de werkenden als van de uitkeringsgerechtigden op een aantal punten aan.

### *Werkenden*

De jobcoaches en werkgevers vullen de beschrijving die de werkende respondenten geven op een aantal punten aan. Zij constateren dat financiële problemen er ook toe bijdragen dat mensen:

- minder prettig functioneren als collega (sneller boos worden, vaker onredelijk zijn et cetera);
- meer proberen te bietsen bij collega's;
- een enkele keer stelen op de werkvloer;
- sneller moe zijn, omdat ze niet goed eten (bijvoorbeeld niet ontbijten);
- niet op het werk verschijnen, omdat ze bijvoorbeeld geen geld hebben voor vervoer.

Bovenstaande doorwerking van financiële problematiek vindt ook plaats bij mensen zonder een LVB. De professionals merken in dit kader op dat de sociaal-emotionele ontwikkeling van mensen met een LVB maakt dat, als ze niet lekker in hun vel zitten, ze soms extra moeite hebben om op het werk niet in conflicten of problemen terecht te komen.

De professionals geven ook voorbeelden van schuldenproblematiek die mensen die eigenlijk best goed functioneerden, volledig arbeidsongeschikt maakten. De LVB is daarbij niet de oorzaak, maar kan het voor de betrokkenen wel extra moeilijk maken om het leven weer op te pakken.

*“Een van mijn cliënten is een man met een LVB. Hij had een baan, maar door de schulden is hij in de uitkering terechtgekomen. De schulden beheersen letterlijk zijn leven. Hij kan aan niets anders denken en wordt hierdoor verlamd. De impact is zo groot dat hij inmiddels zijn werk en zijn huis kwijt is. Hij heeft altijd zelfstandig gewoond, maar toen het bewind werd uitgesproken, bleek zijn huis compleet vervuild. Er lag een stapel ongeopende post van wel twee meter hoog. De schulden hadden de man zo angstig gemaakt dat hij niet meer in staat was om post te openen. Ik heb zijn administratie opgepakt en hij is toegeleid naar begeleid wonen. De man tekent in zijn vrije tijd Donald Ducks, als een soort therapie. Het liefst tekent hij Dagobert Duck, zwemmend in het geld. Ik heb de man toe kunnen leiden naar een driejarige schuldregeling met kwijtschelding. Zowel in de aanloop daarnaartoe als nu hij in de regeling zit, belt hij meerdere keren per week om te vragen hoe het met de schulden staat en hoeveel er al is afgelost. Het beheerst zijn hele leven. Hij is niet in staat om zichzelf wat ruimte te geven. Eigenlijk zou een baan zonder enige prestatiedruk het beste passen. Maar waar is die te vinden?” (bewindvoerder)*

### *Preventieve maatregel voor werkenden: inhoudingen op het nettoloon*

Professionals werkzaam bij SW-bedrijven geven aan dat zij goede ervaringen hebben met de mogelijkheid om voor een werknemer betalingen van primaire levensbehoeften, zoals de huur, in te houden op het nettoloon. De werkgever maakt deze dan rechtstreeks over aan de belanghebbende partij. Hierdoor wordt voorkomen dat er een huurachterstand of andere schulden ontstaan. Met de invoering van de Wet aanpak schijnconstructies per 1 januari 2017 dreigde dit onmogelijk te worden gemaakt voor werknemers die het minimumloon verdienen. Cedris heeft met succes gelobbyd dat werkgevers een uitzondering op deze wet kunnen maken voor

specifieke kwetsbare doelgroepen. De doelgroep is hierbij leidend en niet of deze wel of niet werkzaam is bij een SW-bedrijf. Dus ook reguliere werkgevers kunnen, als een werknemer dat wil (uitgedrukt in een schriftelijke volmacht), hiervan gebruikmaken. De uitzondering is beschreven in het besluit bij de invoering van de Wet aanpak schijnconstructies (Besluit van 24 oktober 2016, tot wijziging van het Besluit minimumloon en minimumvakantiebijslag).

#### *Voor wie geldt de uitzondering?*

- arbeidsbeperkte werknemers die behoren tot de doelgroep banenafpraak, of als de Quotumwet in werking treedt tot de doelgroep Quotumwet;
- alle mensen die onder de banenafpraak vallen en dus in het doelgroepregister staan, onder wie alle Wsw'ers, ID'ers en Wiw-banen;
- werknemers in nieuw beschut werk van de Participatiewet.

#### *Waarvoor mogen inhoudingen worden gedaan?*

- kosten voor de basiszorgverzekering en aanvullende verzekeringen, inclusief meeverzekerde gezinsledenkosten voor huisvesting, inclusief gas, water, licht en servicekosten;
- gemeentelijke belastingen: afvalstoffenheffing, rioolheffing, onroerendezaakbelasting;
- waterschapsbelasting.

#### *Uitkeringsgerechtigden*

De betrokken professionals bevestigen het beeld dat de respondenten schetsen. Daaraan voegen zij nog twee aanleidingen toe die de uitstroom naar betaald werk remmen:

1. negatieve adviezen uit de directe omgeving;
2. adviezen van schuldhulpverleners en bewindvoerders om nog even in de uitkering te blijven.

De eerste aanleiding hangt samen met de kenmerken van een LVB. De tweede aanleiding komen zij ook tegen bij mensen zonder een LVB, al hebben zij de indruk dat deze bij mensen met een LVB wel vaker speelt.

#### *1. Negatieve adviezen uit de directe omgeving*

Mensen met een LVB zijn doorgaans heel gevoelig voor adviezen uit hun directe omgeving. Ze hebben vaak al veel hulpverleners gehad en zeker degenen die daar slechte ervaringen mee hadden, kunnen de neiging hebben om vooral te koersen op informatie uit het eigen netwerk. Jobcoaches constateren in dit licht dat, als mensen uit de directe omgeving adviezen krijgen om vooral niet te gaan werken, hun cliënten dan vaak direct hun inspanningen verminderen.

*1 “Als de omgeving hen vertelt dat hun schulden door te gaan werken alleen maar verder oplopen, dan doen ze vervolgens niets meer. Ik kan praten als Brugman om ze uit te leggen dat ze juist financiële risico's lopen als ze zich niet maximaal inspannen, maar ze begrijpen niet wat ik zeg. Ik kan het ze voorrekenen, maar zelfs dat werkt niet. Als iemand in de omgeving zegt dat het onverstandig is om te gaan werken, dan loopt het dood”*

#### *2. Advies van schuldhulpverleners en bewindvoerders om nog even in de uitkering te blijven*

De professionals die betrokken zijn bij arbeidstoeleiding constateren dat ze met enige regelmaat ondervinden dat zij proberen om een cliënt te activeren, terwijl de schuldhulpverlener of bewindvoerder de cliënt juist op het hart drukt om vooral even pas op de plaats te maken in de uitkering.

Het onderliggende argument van de schuldhulpverleners en bewindvoerders is dat het met continu wisselende inkomsten en verrekeningen niet lukt om tot betalingsregelingen of een schuldregeling te komen. Het advies om vooralsnog niet te gaan werken, wordt met name gegeven aan mensen die kleine baantjes hebben met sterk wisselende inkomens. Elke maand een ander bedrag voor toeslagen, kinderopvang, reiskosten et cetera maakt het haast onmogelijk om een stabiel budgetplan op te stellen. De professionals die betrokken zijn bij de arbeidstoeleiding constateren daarnaast dat het ook wel voorkomt dat schuldhulpverleners en bewindvoerders mensen met nul-urencontracten aanraden om een uitkering aan te vragen. Het advies om gebruik te maken van een uitkering wordt soms voor de hele duur van de schuldregeling gegeven.

*“Ze werken zich drie keer in de rondte, maar het levert vooral gedoe op. Elke maand een ander inkomen en af en aan de uitkering in. In die dynamiek krijg ik het budget niet op orde en blijft een schuldregeling wel heel ver weg.” (schuldhulpverlener)*

*“Het ontbreekt bij onder meer jobcoaches echt aan kennis over hoe belangrijk een stabiel inkomen is om iets met de schulden te kunnen doen.” (schuldhulpverlener)*

*“Het zou goed zijn als andere disciplines ook inzien dat er pas ruimte komt voor toeleiding naar werk als er eenmaal een schuldregeling is getroffen.” (schuldhulpverlener)*

De professionals die betrokken zijn bij de arbeidstoeleiding worstelen met deze adviezen van bewindvoerders en schuldhulpverleners en gaan daar heel verschillend mee om.

*“De Participatiewet is niet vrijblijvend. Ik kan iemand wel even een paar weken in de luwte houden, maar de schuldhulpverlening heeft vaak maanden nodig om iets te kunnen doen. Ik kan mensen die verder niets mankeren geen maanden vrijstelling geven omdat de schuldhulpverlener tijd nodig heeft.” (werkconsulent bij een gemeente)*

*“Er wordt van mij verwacht dat ik mensen naar werk begeleid. Maar als ze grote schulden hebben die hun hele leven op hun kop zetten, dan wordt een traject bij mij toch niets. Dus dan geef ik ze de ruimte om eerst de financiën maar eens op de rit te zetten. We kijken dan daarna wel verder.” (werkconsulent bij een gemeente)*

De professionals die betrokken zijn bij de arbeidstoeleiding constateren daarbij dat het voor veel mensen met een LVB wel heel moeilijk is om op de arbeidsmarkt een inkomen te verdienen dat hoog genoeg is om van rond te komen. Dit geldt voor volwassenen, maar zeker ook voor jongeren.

*“Ik begeleid een meisje van 19. Eigenlijk hadden we alles gereed voor een werk-leertraject en toch ging het mis. Ze kon in de horeca gaan leren. Het maakte haar niets uit dat ze op wisselende tijden moest werken. Het liep vast op de financiën. Het traject zou haar 600 euro in de maand opleveren. Alleen haar kamer kost al 300 euro per maand. We krijgen haar budget niet rond.”*

# 6 Signalering van financiële problematiek en het voorzien in passende ondersteuning

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de deelvragen 7, 9, 10 en 11. De eerste drie deelvragen luiden: hoe signaleren werkgevers en begeleiders van mensen met een LVB financiële problematiek (deelvraag 7), wat doen zij als zij financiële problematiek constateren (deelvraag 10) en hoe houden zij in de begeleiding van deze groep naar betaald werk rekening met de ontregelende werking van financiële problemen (deelvraag 9)? Deelvraag 11 heeft betrekking op schuldhulpverleners en bewindvoerders en luidt: welke scholing hebben schuldhulpverleners en beschermingsbewindvoerders die met deze groep werken gehad, om hen adequaat te begeleiden in situaties waarin zowel sprake is van een arbeidsbeperking als van financiële problemen? En in hoeverre en op welke manier bieden zij aan deze groep (integraal) maatwerk?

Voor alle vier deze vragen geldt dat de respondenten hier niet over zijn bevraagd. Deze deelvragen zijn alleen aan de orde geweest in de rondetafelgesprekken met de professionals. Om die reden is de indeling van dit hoofdstuk anders dan van de voorgaande hoofdstukken. In paragraaf 6.1 wordt antwoord gegeven op deelvraag 7 over de wijze van signaleren. In de paragraaf 6.2 wordt antwoord gegeven op de deelvragen 9 en 10: wat doen professionals als zij constateren dat er sprake is van financiële problematiek. In paragraaf 6.3 wordt antwoord gegeven op deelvraag 11 over de genoten scholing in de omgang met LVB.

Bij de beantwoording van de deelvragen 7, 9 en 10 wordt onderscheid gemaakt tussen informatie die er is over werkgevers in het algemeen en de werkgevers waar de professionals werken die deelnamen aan de rondetafelgesprekken. De belangrijkste reden hiervoor is dat het bij het organiseren van de rondetafelgesprekken niet is gelukt om een representatieve groep bijeen te krijgen. Ondanks een grote inzet om diversiteit rond de tafel te brengen, namen er uiteindelijk vooral professionals deel die werken bij organisaties met relatief veel mensen in dienst die een LVB hebben en het belangrijk vinden om aandacht te besteden aan hun financiële situatie. Omdat deze werkgevers geen representatief beeld van ‘de werkgever’ zijn, worden de drie deelvragen niet alleen beantwoord aan de hand van de rondetafelgesprekken, maar ook op basis van algemene informatie over de wijze waarop werkgevers financiële problemen signaleren en daar vervolgens mee omgaan.

## 6.1 Beantwoording deelvragen

Zowel professionals die mensen met een LVB begeleiden (jobcoaches, klantmanagers, schuldhulpverleners, bewindvoerders et cetera) als werkgevers constateren dat het vroegtijdig signaleren van financiële problematiek een hele opgave is. In veel gevallen komt de schuldenproblematiek pas aan het licht als het al een hele opgave is geworden om deze op te lossen. Daarbij tekenen de begeleidende professionals aan dat de beperkingen die privacywetgeving hen oplegt, een extra complicatie is in het vroegtijdig signaleren van financiële problemen.

Als eenmaal bekend is dat er financiële problemen spelen, gaan de professionals daar heel wisselend mee om. Of begeleidende professionals mensen verwijzen, en naar welke voorziening dan, hangt in hoge mate af van de kennis die zij hebben van de verschillende voorzieningen en de recente ervaringen die zij via klanten daarmee hebben opgedaan. Het doet er voor een cliënt toe bij welke professional deze terecht komt. Dat geldt ook in de

re-integratie. Binnen dat veld lijken er twee stromingen te zijn. In de ene stroming heerst de overtuiging dat het van belang is om mensen met financiële problemen ruimte te bieden om de schulden aan te pakken voordat ze zich maximaal moeten inzetten om aan het werk te komen. In de andere stroming heerst de omgekeerde overtuiging: om uit de schulden te komen is het juist van belang dat mensen vanaf de aanmelding voor de uitkering er alles aan doen om aan het werk te komen. Werk biedt volgens deze stroming structuur en extra inkomsten, die gebruikt kunnen worden voor aflossingen.

Bij werkgevers is een vergelijkbaar wisselend beeld te zien. Sommigen ondersteunen medewerkers door actief te verwijzen en in bepaalde gevallen ook materieel te helpen met bijvoorbeeld een lening of voorschot, terwijl schuldenproblematiek voor andere werkgevers juist een reden kan zijn om een tijdelijk contract niet te verlengen. Werkgevers worstelen met de vraag hoever ze bij financiële problematiek moeten gaan en wat zij kunnen of moeten doen als mensen geen hulp willen, terwijl de schulden wel een wissel trekken op hun inzetbaarheid op de werkvloer.

Schuldhelpverleners en beschermingsbewindvoerders worden niet standaard getraind in de omgang met een LVB. De deelnemers aan de ronde tafels denken dat dit wel zou moeten. Daarbij wijzen zij erop dat het van groot belang is dat trainingen niet alleen bestaan uit theorie, maar juist ook (bij herhaling) uit praktisch oefenen.

## 6.2 De signalering van financiële problematiek

### *Signalering door begeleidende professionals*

De MEE-consulenten, klantmanagers van UWV en gemeenten en jobcoaches geven unaniem aan dat het signaleren van financiële problematiek ingewikkeld is en dat ze vaak pas doorhebben dat er financiële problemen spelen als die al zo groot zijn dat er een forse ondersteuningsbehoefte is. De meeste klantmanagers en jobcoaches verkennen in intakes wel hoe iemands financiële situatie is, maar dat levert vaak weinig op. Schaamte, angst voor consequenties, de ander (nog) niet vertrouwen of (nog) geen hulp willen, zijn voor mensen redenen om in een eerste gesprek niet het achterste van hun tong te laten zien. De schuldenproblematiek komt vaak pas in beeld als deze zo groot is dat de problemen niet meer te verbergen zijn. Bijvoorbeeld omdat er beslag op de uitkering wordt gelegd of omdat iemand geen geld meer heeft voor de reiskosten naar een sollicitatiegesprek. Klantmanagers vertellen dat de schulden soms pas in beeld komen als iemand een adreswijziging doorgeeft vanwege een uithuiszetting. De klantmanagers zouden graag eerder signalen krijgen dat er financiële problemen spelen. Een enkele klantmanager checkt proactief of er beslag ligt op de uitkering en brengt dat in gesprekken waar dit speelt, actief aan de orde. De klantmanagers geven aan dat het constateren van financiële problematiek bij mensen met een LVB niet alleen een lastige, maar vaak ook dubbele opgave is. Een LVB is lang niet altijd gediagnosticeerd of bekend bij een klantmanager. Veel mensen met een LVB houden zowel hun beperkingen als hun financiële problematiek als het even kan zo goed mogelijk verborgen. Dat maakt de signalering een hele puzzel.

*“Ik vraag me weleens af wat ik allemaal mis. Mensen met een LVB zijn verbaal soms zo sterk en kunnen zo zelfverzekerd overkomen. Daarbij houden ze hun financiële problemen, net als mensen zonder een LVB, vaak graag voor zich. Je moet dus alert zijn op twee dingen waarvoor geldt dat de klant beide probeert te verbergen. Het kan bijna niet anders dan dat je de combi dan met regelmaat mist.” (klantmanager bij een gemeente)*

Als er een MEE-consulent bij iemand betrokken is, lijkt die doorgaans eerder dan de werkgevers, jobcoaches en klantmanagers op te hoogte te zijn van financiële problemen. De MEE-consulenten opperen dat mensen zich bij hen wellicht vrijer voelen om erover te vertellen. Daarbij hebben begeleiders vanuit MEE relatief vaak wat meer tijd dan de klantmanagers en jobcoaches om eventuele worstelingen op de verschillende levensterreinen langs te lopen.

Schuldhelpverleners en beschermingsbewindvoerders constateren dat veel van hun klanten niet zonder meer aan derden (werkgevers, jobcoaches, klantmanagers of andere hulpverleners) vertellen dat er financiële problemen zijn.



In alle rondetafelgesprekken is aan de orde gekomen dat de privacywetgeving een flinke belemmering is om mensen met een LVB de integrale ondersteuning te geven die ze gezien hun beperkingen vaak zo hard nodig hebben. De professionals mogen elkaar niet zonder meer opzoeken en informatie delen. Hierdoor kan het voorkomen dat iemand bijvoorbeeld niet gaat solliciteren, omdat hij geen geld heeft voor het openbaar vervoer. Als de klantmanager van de gemeente of UWV niet weet dat er financiële problemen spelen, en dus niet bedacht is op een dergelijke verklaring, kan het wegblijven van de sollicitatie aanleiding zijn voor een korting op de uitkering. De professionals geven aan dat de privacywetgeving bij alle klanten voor belemmeringen zorgt, maar dat zij deze bij mensen met een LVB als extra belemmerend ervaren. Mensen met een LVB overzien niet altijd welke informatie cruciaal is om te delen en ze kunnen niet altijd goed onder woorden brengen wat er in andere trajecten gebeurt. Daardoor kunnen er misverstanden ontstaan of werken professionals langs elkaar heen.

#### *Signalering door werkgevers*

De werkgevers die deelnamen aan de rondetafelgesprekken constateren, net als de begeleidende professionals, dat mensen financiële problematiek vaak om allerlei redenen niet direct aankaarten. De gespreksdeelnemers vertelden dat zij wel alert zijn op signalen van financiële problematiek en maken die in principe bespreekbaar. Naast loonbeslag proberen zij al alert te zijn op zaken als veranderende patronen in ziekteverzuim of verzoeken om het eerder uitkeren van vakantiegeld of de mogelijkheid om extra uren te werken.

Onderzoek onder werkgevers wijst uit dat ruim twee derde regelmatig te maken heeft met werknemers met financiële problemen. Doorgaans komen de problemen pas in beeld als de schuldenproblematiek al zover is opgelopen dat er loonbeslag wordt gelegd. Andere belangrijke signalen zijn verzoeken om voorschotten op salaris en/of vakantiegeld, een veranderend patroon van ziekteverzuim, een verhoogd stressniveau en/of verzoeken om meer uren te werken (Aon 2017). Werkgevers worstelen met de vraag of bijvoorbeeld een teamleider op de hoogte gesteld mag worden van de financiële problematiek als er beslag op het inkomen wordt gelegd. Werkgevers gaan daar heel verschillend mee om. Het lijkt er op dat actieve signalering en het bespreken van financiële problematiek geen gemeengoed is.

### 6.3 Rol werkgevers en begeleiders bij financiële problemen

#### *Rol begeleiders bij financiële problemen*

Als blijkt dat iemand schulden heeft, verkennen de begeleidende professionals in hoeverre iemand daar ondersteuning bij wil hebben. Hoe uitgebreid zij dat gesprek voeren, hangt af van hun kennis en de behoefte die de cliënt/werknemer heeft om geholpen te worden. De Participatiewet biedt klantmanagers mogelijkheden om mensen te verplichten om aan de financiële problematiek te werken. De klantmanagers die deelnamen aan de rondetafelgesprekken maken geen gebruik van deze mogelijkheid. Ze geloven niet dat dit het beoogde effect kan hebben. Ook niet als de schulden enorm ontregelend uitwerken op het dagelijks werk of de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt.

Daarbij worstelen de professionals met het te bieden perspectief. De twee meest voor de hand liggende voorzieningen om bij schulden naar te verwijzen, zijn schuldhulpverlening en beschermingsbewind. Voor beide voorzieningen geldt dat er geen garanties zijn dat de situatie daardoor verbetert. Een schuldhulpverleningstraject is in de meeste gemeenten een veeleisend en langdurig traject. In veel gemeenten moeten mensen allerhande papieren verzamelen, deze op tijd inleveren en ook binnen een krap budget leven. De professionals die deelnamen aan de rondetafelgesprekken zeggen dat ze terughoudend zijn met verwijzingen, omdat ze van veel mensen met een LVB betwijfelen of die aankunnen wat schuldhulpverlening van hen vraagt. Beschermingsbewind kan mensen met een LVB veel uit handen nemen. Ook hierbij geldt dat de ervaring van de klantmanagers, jobcoaches en MEE-consulenten wisselend is. Zij ervaren grote verschillen in de kwaliteit van beschermingsbewindvoerders en de mate waarin die hun dienstverlening afstemmen op de mogelijkheden van mensen met een LVB. De wisselende ervaringen brengen bij een aantal professionals enige huiver met zich mee om te verwijzen.

Het ontbreekt MEE-consulenten, klantmanagers en jobcoaches aan een gedeeld verwijzingskader wanneer ze mensen naar de schuldhulpverlening of beschermingsbewind verwijzen. Of en zo ja waar zij naartoe verwijzen,

hangt in hoge mate af van de kennis die zij hebben over voorzieningen en hun ervaring met de schuldhulpverlening en bewindvoering in de gemeente en/of regio.

De jobcoaches, klantmanagers en MEE-consulenten verwijzen mensen ook wel naar laagdrempeliger interventies, zoals budgetcursussen, voedselbanken of een noodfonds. Een enkele budgetcursus is afgestemd op de mogelijkheden van mensen met een LVB. Voor de meeste cursussen geldt dat deze een standaardopzet hebben en niet aansluiten op de beperkingen (zie hiervoor de achtergrondstudie behorend bij deze verkenning).

#### *Twee stromingen*

Als onderdeel van de worsteling over het rendement van voorzieningen als schuldhulpverlening en beschermingsbewind lijken er in de praktijk twee stromingen te zijn ontstaan. De ene stroming ziet werk als een opstap om ook de financiële problemen aan te pakken. Werk biedt mensen onder meer structuur en eigenwaarde. De redenering van deze stroming luidt dat de structurerende werking van werk op termijn ruimte biedt om de schulden aan te pakken. De andere stroming benadert het vraagstuk andersom. De schuldenproblematiek vraagt zo veel van mensen dat ze geen ruimte in hun hoofd hebben om te solliciteren. Deze stroming is van mening dat we niet verwonderd moeten opkijken als mensen met een sollicitatieplicht zich niet tot het uiterste inspanssen. De mate waarin klantmanagers en jobcoaches mensen activeren om zich toch vooral maximaal in te spannen, hangt in hoge mate samen met de stroming waar ze in geloven.

Tegelijkertijd constateren professionals uit beide stromingen dat mensen met een LVB en financiële problemen vaak op enig moment ergens blijven hangen. De aanpak van schulden en re-integratie is in afzonderlijke pijlers georganiseerd. Als mensen al gebruikmaken van beide soorten dienstverlening, is er doorgaans weinig afstemming. Een klantmanager of jobcoach heeft dan geen idee of er op afzienbare termijn meer rust op het financiële vlak komt. Omgekeerd kan het een schuldhulpverlener compleet overvallen dat iemand ‘opeens’ aan het werk gaat en dat het budgetplaatje compleet bijgesteld moet worden. Het is niet duidelijk welke stroming het meest effectief is.

#### *Rol werkgevers bij financiële problemen*

De werkgevers die deelnamen aan de rondetafelgesprekken zijn betrokken bij de financiële problematiek van hun werknemers. Ze bieden hun medewerkers programma's aan om goed met hun geld om te gaan. De programma's variëren van een enkele toneelvoorstelling over geld tot een gestructureerd programma met spreekuren en een budget- en digicursus. De werkgevers die deelnamen zeiden expliciet dat zij zich realiseren dat hun betrokkenheid waarschijnlijk aanmerkelijk groter is dan gemiddeld.

Uit landelijk onderzoek blijkt dat er grote verschillen zijn in de wijze waarop werkgevers omgaan met financiële problematiek. Dit komt onder meer naar voren uit een onderzoek onder ruim duizend hr-professionals en leidinggevendenden (Van der Schors en Schonewille, 2017). Voor een derde van de werkgevers is schuldenproblematiek een reden voor ontslag of het niet verlengen van een tijdelijk contract. De belangrijkste argumenten daarvoor zijn de verminderde arbeidsproductiviteit en de lasten die bijvoorbeeld de verwerking van loonbeslagen met zich meebrengt (gemiddeld drie uur per beslag). Tegelijkertijd vindt driekwart van de ondervraagden de financiële gezondheid van werknemers een relevant thema voor werkgevers. Ongeveer de helft van de werkgevers verstrekt weleens een voorschot en een beperkter deel soms een lening.

Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat de meeste werkgevers mensen bij wie beslag op het inkomen wordt gelegd, wijzen op voorzieningen zoals schuldhulpverlening. Bij een deel van de organisaties gaan leidinggevendenden ook met de medewerkers in gesprek daarover, al verschillen de meningen over de vraag of dit in het licht van de privacywetgeving wel mag. Ruim de helft van de werkgevers besteedt (af en toe) aandacht aan preventie. Ze verstrekken dan bijvoorbeeld informatie over de omgang met geld of bieden werknemers een gesprek met een financieel adviseur aan (Van der Schors en Schonewille, 2017). Schuldpreventie en de aanpak van schulden worden in Nederland niet standaard beschouwd als een onderdeel van goed werkgeverschap. Veel werkgevers weten ook niet goed wat ze in de verschillende situaties het beste kunnen doen. Een op mensen met een LVB toegesneden aanpak is derhalve nog echt een uitzondering.

#### *Passende ondersteuning is een hele opgave*

De werkgevers die deelnamen aan de rondetafelgesprekken hebben relatief veel mensen met een LVB in dienst en bieden ondersteuning bij de aanpak van financiële problemen. De belangrijkste constatering aan deze tafel

was dat het ook voor werkgevers die van goede wil zijn, nog een hele opgave is om op de werkvloer te voorzien in passende ondersteuning aan mensen met een LVB en financiële problemen. Vraagstukken waar zij tegenaan lopen zijn:

1. Wat kun je als werkgever bieden om ervoor te zorgen dat werknemers over de kennis en vaardigheden beschikken die ze nodig hebben om niet in financiële problemen terecht te komen?
2. Hoever gaat de ondersteuning bij het oplossen van financiële problemen?
3. Hoe ga je om met mensen die zeggen dat ze geen hulp willen, hebben terwijl ze die overduidelijk wel nodig hebben?

#### *1. Wat kun je als werkgever bieden?*

De werkgevers die deelnamen aan de rondetafelgesprekken - veelal SW-werkgevers - voorzien op verschillende manieren in schuldpreventie. Ze bieden programma's aan met bijvoorbeeld toneelvoorstellingen over financiële problemen, bieden individuele spreekuren aan en organiseren budgetcursussen of verwijzen daarnaar. Alle interventies zijn gericht op vergroting van de financiële kennis en vaardigheden van hun werknemers. Tegelijkertijd zitten er bij veel werknemers met een LVB ook grenzen aan wat ze kunnen aanleren. De werkgevers zijn zoekend hoe ze die grenzen vinden en wat ze nog kunnen doen als mensen aan hun taks zitten van wat ze kunnen aanleren maar nog niet financieel vaardig genoeg zijn om zich staande te kunnen houden. De werkgevers constateren dat het bij schuldpreventie nadrukkelijk om veel meer gaat dan kennis van bijvoorbeeld de toeslagen.

*“Als een van de jongens een nieuwe tv van 600 euro op afbetaling heeft gekocht, dan is er al snel een ander die hem 300 euro contant voor dat ding biedt. Voordat je het weet is de tv verkocht en wordt die 's avonds opgehaald. Schuldpreventie gaat niet alleen over leren omgaan met een betaalapp. Ze moeten ook leren om bijvoorbeeld in de keet de verlokking van druk uit de groep te weerstaan.” (teamleider bij een SW-bedrijf)*

#### *2. Hoever gaat de ondersteuning bij het oplossen van financiële problemen?*

De werkgevers die deelnamen aan de rondetafelgesprekken bieden allemaal ondersteuning 'in huis' en zorgen daarnaast voor 'warme' verwijzingen naar de schuldhulpverlening. De medewerkers weten waar ze kunnen aankloppen als ze een brief niet begrijpen en als zij grote financiële problemen hebben, wordt er een afspraak bij de schuldhulpverlening voor hen gemaakt. Maar soms sluit deze ondersteuning toch niet aan op de behoeften. Wat doe je als werkgever bijvoorbeeld als iemand een relatief kleine vordering heeft openstaan die snel zal oplopen als die niet snel betaald wordt? Denk aan een CJIB-boete, die in korte tijd meer dan verdubbelt. Geef je dan een voorschot of lening? En als je dat bij een CJIB-boete doet, hoe leg je dan aan een andere werknemer uit dat die geen lening krijgt, omdat die een vordering heeft die minder snel oploopt en dus het risico op escalatie kleiner is? En wat doe je als je een medewerker verwijst naar de schuldhulpverlening, maar er komt geen schuldregeling tot stand? Koop je dan zelf een traject voor een schuldregeling in? En wat doe je als je constateert dat een bewindvoerder er bij een medewerker een potje van maakt? Ga je dan samen met de werknemer naar de rechtbank om te proberen om een andere bewindvoerder te krijgen? Het zijn vragen waar werkgevers die veel doen voor medewerkers met financiële problemen, mee worstelen.

#### *3. Hoe ga je om met mensen die zeggen dat ze geen hulp nodig hebben?*

Ondanks alle goede bedoelingen van de werkgevers zijn werknemers met financiële problemen lang niet altijd geïnteresseerd in de ondersteuning die ze aangeboden krijgen. Werkgevers staan dan voor de vraag hoe ze hun medewerkers toch geïnteresseerd krijgen. Standaard proberen ze mensen in een gesprek toch zo ver te krijgen dat die met hun financiën aan de slag gaan. Dit levert wisselende successen op. Een andere strategie die de gespreksdeelnemers ook wel toepassen, is het combineren van financiële zaken met zaken die op meer belangstelling kunnen rekenen.

*“Als we een budgetcursus aanbieden, dan meldt niemand zich aan. Als we een cursus digitale vaardigheden aanbieden, zit de hele cursusruimte vol. De interesse in digitale vaardigheden gebruiken we als ingang. We leren ze op de computer hoe ze toeslagen moeten corrigeren. Zo krijgen ze budgetondersteuning en digitale vaardigheden ineen.” (werkgever)*

Er zijn ook situaties waarin werkgevers zich grote zorgen maken, maar de werknemer absoluut elke hulp weigert. In die gevallen staan de werkgevers met hun rug tegen de muur. Dit is een punt van frustratie.

## 6.4 Scholing van professionals in de omgang met een LVB

Schuldhulpverleners, beschermingsbewindvoerders, jobcoaches en klantmanagers worden niet standaard getraind in de omgang met een LVB. Een deel van de professionals die deelnamen aan de rondetafelgesprekken vertelden dat ze door onder meer MEE zijn getraind in de omgang met een LVB en daar veel van hebben geleerd. Ze zijn dankzij de training onder meer beter gaan opletten dat ze niet te veel zaken tegelijk vragen, ze besteden meer aandacht aan eenvoudige vraagstellingen en nodigen hun cliënten nadrukkelijk uit om vragen te stellen over zaken die ze lastig vinden. Ook houden ze dankzij de training meer rekening met de mogelijkheid dat hun cliënt moeite heeft met lezen en schrijven en de omgang met computers (digivaardigheid). De getrainde professionals zijn van mening dat het belangrijk dat er bij trainingen in de omgang met een LVB ook geoefend wordt met bijvoorbeeld het stellen van toegankelijke vragen en het op een heldere wijze uitleggen van wat er gaat gebeuren. Om het beoogde effect te sorteren, is het volgens hen van groot belang dat trainingen in de omgang met een LVB bestaan uit een combinatie van theorie en oefeningen.

*“Ik heb een cursus gevolgd bij MEE Noord-Nederland. Er is een wereld voor me opengedaan. Mijn zinnen zijn veel te lang en veel te moeilijk. Geen wonder dat mensen niet doen wat we afspreken. Door die cursus ben ik echt dingen anders gaan doen. Ik schrijf tegenwoordig bijvoorbeeld de vragen die ik wil stellen vooraf op een briefje. Dan let ik op mijn formulering. Ik krijg daardoor betere en meer antwoorden dan voorheen.”*  
(beschermingsbewindvoerder)

Zowel de schuldhulpverleners als de bewindvoerders en professionals in de arbeidstoeleiding geven aan dat het in hun branche eerder uitzondering dan regel is dat mensen goed getraind zijn in de omgang met een LVB. De meesten hebben in hun opleiding wel iets over LVB's geleerd, maar dat is volgens hen absoluut onvoldoende om er in de praktijk op een goede wijze mee om te gaan. Het gegeven dat er aan beide ronde tafels een aantal professionals waren die getraind zijn, schrijven beide groepen toe aan selectie: dat je tijd wil vrijmaken voor een rondetafelgesprek over LVB's, geeft al aan dat je affiniteit met deze groep hebt. In dat licht is het niet verwonderlijk dat er relatief veel getrainde professionals aan tafel zaten. Aan beide tafels werd het gevoel gedeeld dat het van groot belang is dat alle schuldhulpverleners en alle bewindvoerders die veel schuldenbewinden doen, getraind worden in de omgang met een LVB. Daarbij merken zij ook op dat een keer een training van een of twee dagen niet voldoende is. Met name het praktijkdeel 'Stel ik de goede vragen? Leg ik zaken op een toegankelijke manier uit?' zou volgens de deelnemende professionals periodiek op de opleidingsagenda moeten staan.

## Kader: Voorzieningen voor mensen met financiële problemen

Mensen die hulp bij hun financiële problemen willen hebben, kunnen zich op verschillende plekken melden. De meest gangbare plekken zijn wijkteams en/of het algemeen maatschappelijk werk, afdelingen of organisaties voor schuldhulpverlening en budgetbeheer, bewindvoerders, sociaal raadslieden en het Juridisch Loket. Het soort ondersteuning dat deze organisaties bieden, verschilt van aanbieder tot aanbieder. Onderstaande tabel geeft een overzicht met deze voorzieningen en een toelichting.

Tabel 3: Overzicht van de meest gangbare voorzieningen voor mensen met financiële problemen en een toelichting wat deze voorzieningen bieden.

Voorziening	Toelichting
<b>Wijkteams en maatschappelijk werk</b>	Deze ondersteunen mensen met lichte financiële problemen. Budgetcoaching voorziet in hulp bij het (globaal) in kaart brengen van de problematiek, de opstelling van een eenvoudig budgetplan en de bepaling of er zwaardere hulp, zoals schuldhulpverlening of beschermingsbewind, nodig is. In diverse gemeenten zijn wijkteams de toegangspoort tot de schuldhulpverlening geworden. Wijkteams en het maatschappelijk werk bieden ook vaak budgetcursussen.
<b>Schuldhulpverlening</b>	Organisaties voor schuldhulpverlening bieden laagdrempelig advies bij schulden, stellen budgetplannen op en proberen complexe schuldsituaties te stabiliseren. Waar mogelijk treffen zij een driejarige schuldregelingen met kwijtschelding, zodat de klanten met problematische schulden op afzienbare termijn schuldenvrij kunnen worden. Op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening zijn gemeenten verplicht om lokaal te voorzien in een aanbod van schuldhulpverlening. De uitvoering kan zowel bij private als bij publieke organisaties belegd worden.
<b>Budgetbeheer</b>	Deze voorziening wordt door zelfstandige (commerciële) budgetbeheerders aangeboden, maar ook vaak door schuldhulpverlenende organisaties. Het inkomen van de klant gaat dan naar de budgetbeheerder en die betaalt de vaste lasten. De klant krijgt leefgeld voor de dagelijkse boodschappen. Deze voorziening wordt ook wel inkomensbeheer genoemd.
<b>Beschermingsbewind</b>	Als de schuldsituatie zo complex is dat iemand het overzicht en de regie totaal kwijt is, of als iemand fysieke of psychische beperkingen heeft die hinderen bij het bijhouden van de financiën, dan kunnen mensen via de rechter beschermingsbewind aanvragen. De bewindvoerder doet alles wat nodig is om de financiën goed te regelen: vaste lasten betalen, toeslagen aanvragen of corrigeren, inkomstenbelasting verzorgen et cetera.
<b>Vrijwilligers</b>	In veel gemeenten bieden projecten verschillende soorten ondersteuning door vrijwilligers. Er zijn inloopuren waar mensen hulp krijgen bij het ordenen van de administratie. De meeste trajecten houden in dat een vrijwilliger in eerste aanleg wekelijks en daarna minder frequent bij mensen thuis komt om samen de administratie te doen. In de meeste projecten biedt de vrijwilliger in principe maximaal een jaar ondersteuning.
<b>Wettelijke schuldsanering (Wsnap)</b>	Slaagt de gemeentelijke schuldhulpverlening er niet in om een schuldregeling te treffen, dan kunnen mensen onder bepaalde voorwaarden een beroep doen op de rechter. Als ze worden toegelaten, krijgen ze een driejarige schuldregeling met kwijtschelding.
<b>Sociaal raadslieden en Juridisch Loket</b>	Met juridische vragen over bijvoorbeeld verrekeningen van toeslagen, verkeerd gelegde beslagen op inkomen of uitkering of onduidelijkheden over incassokosten kunnen mensen zich ook melden bij sociaal raadslieden of het Juridisch Loket. De sociaal raadslieden zijn lang niet overal vertegenwoordigd. Zij helpen mensen onder meer met het opstellen van brieven en het treffen van eenvoudige betalingsregelingen. Het Juridisch Loket biedt in principe alleen advies en desgewenst een verwijzing naar een gesubsidieerde advocaat.



# 7 Kennis van en ervaring met het gebruik van voorzieningen bij schulden

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de deelvragen 3, 4 en 5: hoe vinden mensen met een LVB hun weg naar ondersteunende voorzieningen, welke ervaringen hebben ze daarmee en in welke mate hebben ze het idee dat ze kunnen voldoen aan wat de verschillende voorzieningen, zoals schuldhulpverlening en beschermingsbewind, van hen vragen? In de eerste paragraaf wordt antwoord gegeven op de deelvragen. Vervolgens is uitgewerkt wat er in het algemeen bekend is over het gebruik van de voorzieningen bij schulden. Daarna worden de deelvragen beantwoord vanuit het perspectief van de respondenten (7.3) en vanuit de professionals die hebben deelgenomen aan de rondetafelgesprekken (7.4).

## 7.1 Beantwoording van de deelvragen

Mensen met een LVB vinden op verschillende manieren hun weg naar voorzieningen bij schulden (zie kader 1). Vaak worden zij verwezen door collega's, kennissen, begeleidende professionals of hun werkgever. Onder de begeleidende professionals zijn er grote verschillen in kennis van de beschikbare voorzieningen. Het ontbreekt aan een gedeelde kennisbasis en een gedeeld verwijskader (in welke omstandigheden verwijst je iemand naar welke voorziening).

Zowel de respondenten als de professionals beschrijven dat mensen met een LVB vaak een dubbel gevoel hebben over het gebruik van voorzieningen als schuldhulpverlening en beschermingsbewind. Enerzijds realiseren veel mensen met een LVB zich dat ze hulp nodig hebben, terwijl ze anderzijds ook vaak frustratie voelen over de eisen die aan hen gesteld worden en/of de beperkingen in keuzeruimte die met name voorzieningen als beschermingsbewind en budgetbeheer opleveren. Het ligt voor de hand dat het gegeven dat veel respondenten niet goed weten wat beschermingsbewind of schuldhulpverlening inhoudt, bij dit dubbele gevoel een rol speelt.

Zowel de respondenten als de professionals lijken kritischer over schuldhulpverlening dan over beschermingsbewind. Zij melden wel (ronduit) negatieve ervaringen met beschermingsbewind, maar in het algemeen biedt deze voorziening rust. Bij de schuldhulpverlening richt de kritiek zich vooral op de hoge mate van zelfredzaamheid die bij deze voorziening wordt verwacht. Er wordt van hen gevraagd om zelfstandig papieren te verzamelen en aan te leveren. Ook wordt vaak van hen verwacht dat ze allerhande zaken regelen, zoals de aanvraag van een DigiD of een inschrijving voor een huurwoning. Voor veel mensen met een LVB zijn dit soort activiteiten te ingewikkeld. Met name de beschermingsbewindvoerders constateren dat zij vaak mensen met een LVB krijgen die al eens probeerden om zelfstandig gebruik te maken van de schuldhulpverlening, maar dat de gestelde eisen zo hoog waren dat die aanleiding gaven tot uitval.

Het is van belang om de worsteling van mensen met een LVB bij het gebruik van voorzieningen voor schulden te beschouwen in de grotere context. Ook mensen zonder een LVB worstelen met het gebruik van de beschikbare voorzieningen. In de wijkteams is niet altijd voldoende kennis aanwezig, de schuldhulpverlening is in de afgelopen jaren steeds hogere eisen aan de zelfredzaamheid gaan stellen en de snelle groei van de voorziening beschermingsbewind heeft de uitvoering in dat veld stevig onder druk gezet. Kortom, ook mensen zonder een LVB krijgen niet zonder meer altijd goede en passende ondersteuning.

Zowel de schuldhulpverleners als de beschermingsbewindvoerders constateren dat hun dagelijkse praktijk zelden ruimte biedt om mensen met een LVB de extra ondersteuning te geven die ze zo hard nodig hebben. Er is vaak geen ruimte om deze groep een keer extra op gesprek uit te nodigen om zaken uit te leggen. Ook ontbreekt het vaak aan ruimte om mensen met een LVB wat extra 'leerruimte' te geven. Bij gebruik van een schuldregeling mogen mensen geen nieuwe schulden maken. Gebeurt dat wel, dan wordt de schuldregeling

voortijdig beëindigd en volgt er geen kwijtschelding. De schuldhulpverleners en andere betrokken professionals constateren dat dit soort eisen voor mensen met een LVB soms te hoog gegrepen zijn. Zij zouden deze groep in bepaalde omstandigheden graag meer leerruimte geven en zich niet genoodzaakt willen voelen om te werken volgens het principe ‘regel is regel en een nieuwe schuld is einde schuldregeling’.

## 7.2 Literatuur: ervaringen met voorzieningen bij schulden

Dit hoofdstuk gaat over de manier waarop mensen met een LVB hun weg vinden naar voorzieningen bij schulden en welke ervaringen ze daarbij hebben. Voordat aan de orde komt wat de respondenten en de professionals die deelnamen aan de rondetafelgesprekken daarover zeggen, wordt geschetst wat er in het algemeen bekend is over de toegankelijkheid van voorzieningen bij schulden. De belangrijkste constatering hierbij is dat ook mensen met financiële problemen maar zonder een LVB, moeite hebben om terecht te komen op de juiste plek voor de aanpak van hun schulden.

### *Wijkteams*

Ruim 80 procent van de gemeenten heeft wijkteams. De opdracht van deze teams is onder meer om maatwerk te leveren, integrale ondersteuning te bieden bij multiproblematiek en de zelfredzaamheid van burgers te vergroten (Aron en Van den Enden, 2018). Financiële problemen zijn een belangrijke reden voor mensen om een wijkteam op te zoeken. In 2016 constateerde de Transitiecommissie Sociaal Domein dat 80 procent van de mensen die zich bij een wijkteam melden onder meer (forse) schulden hebben. De commissie constateerde dat veel wijkteams niet goed ingericht waren op de ondersteuning bij financiële problematiek: *‘De deskundigheid is beperkt en vaak gaat de aandacht eerst uit naar andere zaken.’* In 2018 leeft nog altijd zorg over de omgang van wijkteams met financiële problematiek. Movisie waarschuwt dat wijkteams niet altijd evenveel oog hebben voor de aanpak van armoede en schulden en dat de verbinding tussen werk en inkomen enerzijds en de wijkteams anderzijds eerder lijkt af te nemen dan te verbeteren (Aron en Van den Enden, 2018). In een kwart van de wijkteams is een professional met een achtergrond in de schuldhulpverlening vertegenwoordigd.

### *Schuldhulpverlening*

In de afgelopen jaren is de schuldhulpverlening steeds meer zelfredzaamheid gaan vragen van de mensen die gebruikmaken van deze voorziening. Het is niet meer een vanzelfsprekendheid dat mensen ondersteuning krijgen om in beeld te brengen wie hun schuldeisers zijn of om een DigiD aan te vragen. Een van de gevolgen van het grotere beroep op zelfredzaamheid is dat de toegankelijkheid van de schuldhulpverlening vooral voor mensen die wat minder zelfredzaamheid zijn, stevig onder druk is komen te staan. In de afgelopen jaren hekelde de Nationale ombudsman tot twee keer toe de toegankelijkheid van de voorziening. In 2016 schreef deze hierover (Tuzgöl-Broekhoven e.a., 2016):

*‘De overheid gaat ten onrechte en te veel uit van de zelfredzaamheid van burgers. Dit blijkt een illusie. Onvoldoende redzaamheid is juist vaak één van de redenen waarom burgers in grote financiële problemen terechtkomen. Het kan nooit de bedoeling zijn burgers buiten de boot te laten vallen als zij niet precies in de mal van het schuldhulpsysteem van de overheid passen. Dus: schuldenaren niet buitensluiten maar juist toelaten!’ (Nationale ombudsman)*

In 2018 constateerde de Nationale ombudsman dat de toegankelijkheid van de voorziening nog altijd onder de maat is en dat gemeenten veel meer kunnen doen om mensen de ondersteuning te bieden die ze zo hard nodig hebben (Tuzgöl-Broekhoven e.a., 2018)

### *Beschermingsbewind*

Bij het beschermingsbewind hebben de zorgen niet zozeer betrekking op de toegankelijkheid, maar vooral op het gebruik. In de afgelopen jaren verdriedubbelde het aantal mensen dat onder beschermingsbewind staat van 94.000 in 2009 naar geschat 248.000 in 2017 (Heemskerk en Fockema, 2018). In de periode 2014-2017 was 40 procent van de instroom toe te schrijven aan schuldenproblematiek (Heemskerk en Fockema, 2018).

In het veld is er discussie over de kwaliteit van de voorziening. De snelle groei van het aantal dossiers, en daarbinnen de toename van het aantal huishoudens met problematische schulden, heeft het veld behoorlijk onder druk gezet. Brancheverenigingen als de BPBI werken door middel van kwaliteitseisen en audits aan kwaliteitsverbeteringen. Het algemene beeld in het sociaal domein lijkt te zijn dat er veel goede



bewindvoerders zijn, maar dat er ook nog te veel bewindvoerders zijn die de zaken onvoldoende op orde hebben. In 2015 besloten de kantonrechters om 10 procent van de beschermingsbewindvoerders te ontslaan, omdat ze niet goed functioneerden en/of niet aan de kwaliteitseisen voldeden (Jungmann e.a., 2017).

De snelle toename van het aantal mensen dat onder bewind staat, werkt ook door bij de rechtbanken. De Raad voor de Rechtspraak constateert dat het goed toezicht houden door rechters inmiddels danig onder druk staat (Heemskerk en Fockema, 2018). Behalve aan de toenemende aantallen is dat ook toe te schrijven aan de context van de problematiek die zij voor zich krijgen. Die is minder vaak juridisch van aard en vaker ingebed in multiproblematiek (NJB Blog, 2016). De nieuwe instroom neemt inmiddels weer wat af. Maar omdat mensen gemiddeld jaren onder bewind blijven, groeit het totaal aantal onderbewindgestelden nog steeds.

## 7.3 Mensen met een LVB aan het woord

### *Kennis van voorzieningen*

In de interviews is gevraagd hoe mensen wisten dat ze hulp konden krijgen voor hun financiële problemen. De vier meest genoemde manieren zijn:

1. zelf achterhalen (al dan niet ongericht);
2. collega's en/of bekenden wijzen erop;
3. begeleidende professionals brengen het onder de aandacht (MEE-consulenten, jobcoaches, wijkteamprofessionals, woonbegeleiders et cetera);
4. teamleiders of anderen op het werk wijzen op de mogelijkheden van ondersteuning.

*1 “Ik kwam per ongeluk achter de schuldhulpverlening van de gemeente. Ik ging bellen voor een minimapas en toen kreeg ik een heel keuzemenu. De minimapas is trouwens pas nummer negen geloof ik. En toen kreeg je optie zes over schuldhulpverlening. Ik dacht: nee, wacht even, dat ga ik gewoon checken. Ik was al zo lang bezig. Ik was er eigenlijk wel een beetje klaar mee. Ik rommelde wat aan, er lag beslag en ik had een regeling.”*

*1 “Toen zag ik een advertentie staan in (...) over hoe heet het, curator en mentorschap. Ik zeg: ‘Zullen we die eens gaan bellen en gewoon diegene gaan uitnodigen om te kijken van: is het wat of is het niks?’ En ze hebben diegene uitgenodigd en er was eigenlijk gelijk een klik.”*

*2 “Collega's vanuit de sociale werkvoorziening in (...) die in zo'n situatie zaten, die zeiden van: ‘Goh, heb je al eens gekeken of je niet bij je werkgever hulp kunt krijgen, want wij hebben dat zus en zo toen gedaan.’ En toen dacht ik: o, dan moet ik eens contact opnemen met mijn jobcoach om eens te vragen of hij hulp kan bieden.”*

*2 “Ja, en die kende ik van vroeger uit en van het ouderlijk huis. En die kwam een keer bij mij en die zei: ‘Het gaat niet goed hier hè?’ Ik zeg: ‘Nee, het gaat helemaal niet goed.’ ‘Ja, waar heb je dan schulden? Alleen bij ons?’ Ik zeg: ‘Nee, daar nog en daar nog.’ En toen heeft hij mij het adres gedaan van de Stadsbank. En die zegt toen van: ‘Joh, het gaat helemaal mis met jou, want je hebt al zo'n gat, een vlot sommetje, daar heb ik een heel bedrag en daar heb ik een heel bedrag. En eigenlijk een beetje ruimschoots, ruim zo. Daar kom je nooit uit.’ En toen zei die nog, leuk maar hij had wel gelijk. Daar heb ik nog een week over nagedacht of zo, maar op een gegeven moment ga je wel denken, dan denk je van: ja, dat klopt wel hè.”*

*2 “Ja, door een nichtje. Die liep er ook al. Dus ik wist al waar ik moest zijn. Dus ja.”*

*3 “In 1998 ben ik opgenomen. En toen heb ik dus allerlei gesprekken gehad met maatschappelijk werk en de begeleiding om mij heen. Die hadden dus wel zoiets van nou, zij kan dus niet omgaan met geld, dus er moet gewoon iets geregeld worden.”*

*3 “Voordat ik begeleid ging wonen, moesten eerst mijn schulden afgelost zijn. Moest ik financieel gezond zijn om te kunnen huren en de rekeningen te kunnen betalen. Toen gingen ze me vertellen waar ik heen kon.”*

4 *“Dus de werkgever wist het eigenlijk wel een beetje als eerste en die heeft toen voorgesteld van: spreek er een keer over met de maatschappelijk werker.”*

#### *Ervaringen met voorzieningen*

Op de vraag van welke voorzieningen ze gebruikmaken vanwege hun schulden, geven de respondenten een breed scala aan antwoorden. De meest genoemde voorzieningen zijn bewindvoering, schuldhulpverlening, budgetbeheer en budgetcoaching door wijkteams en maatschappelijk werk. Geen enkele respondent noemt een vrijwilliger. De tevredenheid is wisselend. De vraag in hoeverre mensen met een LVB kunnen voldoen aan de eisen en voorwaarden die aan hen gesteld worden bij het gebruik van voorzieningen als beschermingsbewind en schuldhulpverlening, bleek best lastig te beantwoorden. De respondenten waren heel duidelijk over het belang van ondersteuning. Ze onderkennen dat ze hun financiën niet zelfstandig kunnen bijhouden, dat ze daar hulp bij nodig hebben. Tegelijkertijd hekelen ze de vaak zeer beperkte autonomie die ze nog hebben bij voorzieningen als beschermingsbewind, budgetbeheer en/of schuldhulpverlening. De vraag of ze meer autonomie willen dan ze aankunnen, konden ze niet goed beantwoorden.

De respondenten konden wel goed beschrijven wat de voorzieningen opleveren. Beschermingsbewind en budgetbeheer lijken vaak rust te geven. Tegen schuldhulpverlening uiten zij in de interviews meer bezwaren. Bij deze voorziening wordt er veel van hen gevraagd: papieren verzamelen, schuldeisers informeren et cetera. Dit vraagt een mate van zelfredzaamheid die groter is dan veel mensen met een LVB lijken aan te kunnen.

De werkvloer lijkt een stabiele en gewaardeerde omgeving als het gaat om ondersteuning bij de financiën. Het gegeven dat je op het werk niet alleen hulp maar ook waardering krijgt en elke dag ergens met je vragen terecht kan, is heel waardevol. De rust en structuur van de werkvloer betekenen overigens niet dat mensen daarom altijd tevreden zijn met de hulp die ze daar krijgen. Ook hier hebben zij wisselende ervaringen, die soms samenhangen met onbegrip. Dat speelt bijvoorbeeld bij de respondent die net als alle andere werknemers meebetaalt aan een sociaal fonds. Het fonds biedt onder andere leningen als mensen opeens een rekening hebben die ze niet kunnen betalen. Het gegeven dat zijn tandartsrekening betaald kon worden uit een lening en niet uit een gift, was een grote teleurstelling en wekte de nodige wrevel, want hij had toch altijd meebetaald.

De belangrijkste positieve kanten die de respondenten toeschrijven aan de ondersteuning die ze krijgen, zijn dat ze zich niet meer hoeven bezig te houden met de administratie, dat ze op de hoogte worden gesteld van dingen die ze niet weten en dat ze hun zorgen mogen laten varen.

*“Het is net alsof er een heel zwaar gewicht van je schouders af is.”*

*“Ja, want ik hoef niet meer financieel te denken. Ik heb nu de kans om er zelf psychisch er weer bovenop te komen.”*

*“Prima. Nou, ik heb er geen omkijken meer naar. Want als ik het nou zelf moet doen, dan weet ik het allemaal niet.”*

*“Het geeft mij nu rust, omdat ik dus nu weet van dit wordt ook opgelost.”*

*“Mijn leven is verrijkt. Ik bedoel, ik heb kopzorgen minder.”*

*“Ja, ik ben rustig geworden. Mijn leven is regelbaar.”*

*“Alles loopt. We gaan naar de voedselbank, we gaan naar de kledingbank, we gaan naar de dierenbank en de dierenvoedselbank.”*

*“Ja, die zocht gewoon alles voor mij uit. Het was in het begin, toen ik bewindvoering kreeg, dat was twee jaar geleden. Die belde me gewoon 's ochtends om half negen. Zei ze: ‘Ik heb nou weer een goede voor je’, zegt ze, ‘wat je nu moet gaan aanvragen.’ Ik zeg: ‘Wat moet ik aanvragen dan?’ ‘Nou, je hebt een dochter met downsyndroom. Ik zeg: ‘Ja, die heb ik.’ Zegt ze: ‘Nou, wist je dat je dubbele kinderbijslag kon krijgen voor haar?’ ‘Nee, dat wist ik niet. Niemand die mij dat vertelt, ook de kinderbijslag niet.’ Zegt ze: ‘Nou, ik ga*

*je nu de papieren sturen, vul ze maar in en dan hoor ik het wel of het gelukt is. Als het niet lukt, bel me dan, want dan ga ik het voor je doen.’ Nou, door haar heb ik nu dubbele kinderbijslag voor mijn dochter.”*

*“En ik zit bij een bewindvoerder, die regelt dat allemaal voor mij. Mijn ouders zijn, ja vorig jaar zijn ze in vijf maanden overleden. En ik kreeg alsmat enveloppen en enveloppen. En toen zag ik niet meer. Ik zag het echt niet meer. Maar ik ben nu ook gaan adverteren dat ik het zelf niet kan en ik het ook uit handen moet geven en ook al is het later, maak niet uit, maar daar heb ik geen probleem mee. Bij mij was het wel van: ik heb nu een vertrouwenspersoon die ik gewoon goed vertrouw en waar ik mee lezen en schrijven kan gewoon.”*

De stap om ondersteuning te zoeken of aan te nemen, levert ook teleurstellingen op. Respondenten worstelen met zaken als weekgeld of de lange duur van een traject zonder uitzicht op een oplossing. Er zijn ook respondenten met negatieve ervaringen. Die aanvaardden na veel wikken en wegen hulp, waarna de hulpverlener failliet ging.

*“Ik was bij de Stadsbank. Daar heb ik jaren gewacht. Zeggen ze dat ik weer een papier moet invullen. Ik was zo boos. Dan moet ik weer alles zoeken en weer.”*

*“Die schuldhulpverlening, daar wil ik echt niet meer in. Dat is zo slecht. Ze hebben me geld gepakt.”*

*“Nou mijn eerste bewindvoerder heeft juist geld van me gestolen. Alles. Die andere bewindvoerder is ontslagen. Nu heb ik (...). Zij is echt top.”*

*“Ik wil van mijn bewindvoerder af, want alles loopt langs elkaar heen. Bijvoorbeeld, ik heb een afspraak, zeg maar, morgen in het ziekenhuis. Het is heel vaak gebeurd dat zij die post te laat naar mij toestuurt. Dat ik dan dus word gebeld van: ‘Waar ben je, we hebben een afspraak staan.’ ‘O, ik heb niks van jullie gekregen.’ Idem dito nu met mijn bankafschriften, zie ik ook nooit.”*

*“Denk ik: hallo, jij bent mijn curator, ik betaal elke maand 170 euro en dan ga je mij dingen opleggen.”*

*“Ja. Dus je loopt gewoon tegen muren aan. Je gaat van links naar rechts, maar je komt overal weer een rekening of wat dan tegen. Dus toen ben ik naar de Hulp en Steun gegaan en daar heb ik alles neergelegd. Dus dat was dan voor mij- Maar ja, die konden niks, want ze konden niet mijn huur betalen. En dan kreeg ik vijf tientjes om te leven. Nou dat is echt te weinig.”*

*“Natuurlijk zit je er wel mee, maar je kan ermee gaan piekeren en doen, of proberen gewoon oplossingen te zoeken. Dat gaf wel een hoop stress, dat je elke keer met je kop tegen de muur aanloopt. We hebben daar heel lang over getwijfeld, van ‘gaan we het doen, gaan we het niet doen?’. Op televisie zie je allemaal van die malafide bedrijven, waarvan die mensen denken dat het betaald wordt, maar dat blijkt helemaal niet zo te zijn. Dus we hebben er heel lang over getwijfeld, doen we het, doen we het niet. En toen dachten we, weet je wat, we doen het via maatschappelijk werk, omdat dat er dan misschien meer controle over is of dat zij beter weten van ‘die is klote en die is goed’. Maar toen liepen we ook elke keer overal tegenaan en dan wordt het wel een stresszooi, want je wil het regelen, je wil het op orde hebben. Maar je botst elke keer tegen allerlei verschillende dingen op. Het kan niet vanwege dit of het kan niet vanwege dat. Zaten we eindelijk bij (een organisatie), hadden we een goede gevonden, ging die failliet.”*

*“Nee, ik kom er al tien jaar niet uit. En toen kwam zij met het idee: we gaan toch maar de bewindvoerder kijken of die ons dan kunnen helpen. Want ik was eerst nog zelf in 2013 naar schuldhulpverlening geweest, nou dat heeft ook anderhalf jaar geduurd. Daar zit je maar te wachten en te wachten en dan krijg je een brief, je moet dit nog brengen en je moet dat nog brengen. Dan stop je er maar weer mee.”*

Diverse respondenten beschrijven hoe groot de stap is om hulp te zoeken. Schaamte en eerdere negatieve ervaringen vormen belangrijke belemmeringen om hulp te accepteren.

*“Je schaamt je eigen al rot dat je met die dingen moet komen. Is ook een stukje schaamte om hulp te vragen. Je bent een volwassen vrouw. Je weet hoe je die kinderen moet maken, hoe je ze moet krijgen, moet je er ook voor zorgen zelf. Hulp vragen wil je dan niet.”*

*“Nee, via, op kantoor (...) hadden we toen afgesproken. Ja en ze zegt, hij heeft gewoon alles een beetje uitgelegd. Ik wou er gewoon eerst niet aan een curatorschap. Maar ik moest echt overtuigd worden, omdat ik het vertrouwen in mensen niet had of in de Stadsbank niet had.”*

*“Als je mee hebt gemaakt dat iemand van je heeft gestolen. Dan wil je niet meer.”*

*“Ja. Ik vertrouwde niemand. Ook niet als iemand me iets zegt. Ik probeer wel te vertrouwen, maar daar ga ik eerst twee keer, drie keer over zitten denken. (De hulpverleenster), die had mij veel gesproken, die zei: ‘Jij kan het goed. Kom het even proberen. Als het niet gaat, dan gaat het niet.’ Ik denk: ik kom. Heb ik even gesprek over gehad. Het is ook een ervaring hoe ze hier met ons omgaan. Ze zeggen nooit: ‘We kunnen je niet helpen.’”*

*“Ja, maar er zijn ook mensen die dat vertrouwen gewoon niet kunnen en die dat ook niet los kunnen laten. Ja, ik heb dat nu wel losgelaten, omdat ik nu iemand heb die ik kan vertrouwen, die zorgt dat alles geregeld wordt. En als het niet kan, dan kan het niet, zo simpelweg is het gewoon.”*

*“Ik krijg al zo veel mensen over de vloer. Ik wil er niet nog een bij.”*

De respondenten zijn ook bevraagd over wat ze weten over de voorzieningen waar ze gebruik van maken (beschermingsbewind, schuldhulpverlening, budgetbeheer et cetera). Veel respondenten zijn niet goed in staat om te beschrijven wat het doel is van de voorziening waarvan ze gebruikmaken en wat deze al heeft opgeleverd. Ze verwoorden bijvoorbeeld wel dat een bewindvoerder de post behandelt of de communicatie met de schuldeisers onderhoudt, maar meer dan dat weten ze eigenlijk niet. Ze hebben vaak het idee dat ze te weinig leefgeld krijgen. Bij de schuldhulpverlening hebben ze wel in beeld dat er wordt geprobeerd om de schulden op te lossen, maar ze hebben vaak geen enkel idee hoe. Het is overigens de vraag in hoeverre mensen zonder een LVB dit beter kunnen verwoorden. Ook die hebben soms geen idee wat de schuldhulpverlening doet.

*“Ik dacht dat ze geld voor me spaarden. Maar die mevrouw zegt: ‘Het is alleen budgetbeheer.’ Ik weet niet wat ze doen.”*

*“Ze weigerde alles, ze zei altijd dat ik geen geld had, geen budget, maar dat kwam omdat ze zelf dat geld van mij nam. En ik kon nooit wat kopen voor mijn dochttertje] en zo. Of ze betaalde gewoon mijn leefgeld niet uit.”*

*“Bepaalde schulden hebben hun gewoon niet betaald, omdat ze zeggen: ‘O, dat konden we niet betalen.’ En dat is gewoon 2000, 3000 aan schuld geworden. Nou ja, dan denk ik bij mezelf: hoe kan dat nou? Ik zit bij een schuldhulpverlening. Hoe kan je dan 3000 euro meer moeten gaan betalen?”*

## 7.4 Professionals aan het woord

De professionals die hebben deelgenomen aan de rondetafelgesprekken bieden verschillende soorten begeleiding: schuldhulpverlening, beschermingsbewind, arbeidstoeleiding, jobcoaching of specifiek ondersteuning bij het leven met een LVB. Vanuit hun verschillende expertises herkennen zij het beeld dat de respondenten schetsen. De gemeenschappelijke deler in het beeld van de professionals is dat mensen met een LVB nog moeilijker dan anderen hun weg vinden naar voorzieningen bij schulden. En dat als ze hun weg vinden zeker schuldhulpverlening vaak te hoog gegrepen is. Bij deze voorziening doen, naar de mening van de meeste gespreksdeelnemers, het bewind en de arbeidstoeleiding doorgaans een veel te groot beroep op de zelfredzaamheid. Ook ontbreekt het volgens de professionals op te veel plekken aan voorzieningen die echt zijn toegesneden op de doelgroep, zoals budgetcursussen en passende websites. De begeleidende professionals constateren dat hun cliënten vaak geen idee hebben wat het doel van de schuldhulpverlening of het bewind is, waardoor de cliënten vooral balen van zaken als weeggeld en het aanleveren van stukken.

Aan de beelden van de respondenten voegen de professionals de volgende aandachtspunten toe:

1. Het ontbreekt te veel verwijzende professionals aan voldoende kennis en een helder verwijskader, waardoor mensen niet altijd direct op de goede plek terechtkomen.
2. Bij te veel begeleidende professionals is de kennis over de omgang met een LVB onvoldoende.
3. Het ontbreekt in de uitvoering aan ruimte om maatwerk te bieden aan mensen met een LVB.
4. Het niet uitwisselen van de kennis dat er sprake is van een LVB, kan problemen veroorzaken.
5. Professionals zitten elkaar in trajecten soms echt in de weg.

#### *Onvoldoende kennis bij verwijzers en geen helder verwijskader*

Er zijn tal van voorzieningen beschikbaar voor mensen met financiële problemen: budgetcoaching, schuldhulpverlening, beschermingsbewind, budgetbeheer et cetera. Wijkteamprofessionals, jobcoaches, klantmanagers, werkgevers en MEE-consulenten zijn in wisselende mate op de hoogte van de voorzieningen die beschikbaar zijn en de afwegingen om te bepalen waar iemand het beste af is. Bewindvoerders constateren bijvoorbeeld dat zij vaak mensen onder bewind krijgen die al een poging hebben gedaan om de schulden zelfstandig via de schuldhulpverlening te regelen. Zij vielen daar uit, omdat de schuldhulpverlening een hoge mate van zelfredzaamheid veronderstelt. De bewindvoerders vragen zich af waarom de betrokken professionals dan niet direct bewindvoering met de cliënt hebben geregeld. Ook mensen zonder een LVB vinden het een enorme stap om hulp te zoeken. In samenhang met de sociaal-emotionele ontwikkeling van mensen met een LVB, waar schaamte, wantrouwen en zelfoverschatting bij horen, lijkt de stap naar hulp voor hen nog groter dan voor anderen. In die context is het cruciaal dat mensen in één keer naar de goede plek worden verwezen en daar dan ook goed worden opgevangen. Zowel de verwijzende professionals als de professionals naar wie verwezen wordt, constateren dat een verwijzing te vaak in eerste aanleg de verkeerde kant uit is.

#### *Onvoldoende kennis over de omgang met een LVB bij professionals*

Een effectieve omgang met mensen met een LVB vraagt van uitvoerende professionals dat ze zich een aantal belangrijke zaken realiseren en in acht nemen. Voorbeelden hiervan zijn: begrip dat mensen het nodig hebben dat iets meerdere keren wordt uitgelegd, korte zinnen met zo min mogelijk conceptuele woorden, waar mogelijk het gebruik van plaatjes, korte gesprekken vanwege een korte concentratiespanne. In hoofdstuk 6 is al geconstateerd dat er geen standaard is die borgt dat beschermingsbewindvoerders en schuldhulpverleners getraind worden in de omgang met een LVB. De professionals die deelnamen aan de rondetafelgesprekken voegen aan die constatering toe dat dit ook geldt voor wijkteamprofessionals, jobcoaches en klantmanagers. Volgens de gespreksdeelnemers zou voor deze groepen een training in en het bijhouden van gesprekstechnieken standaard moeten zijn.

#### *Onvoldoende ruimte in de uitvoering om maatwerk te bieden aan mensen met een LVB*

De schuldhulpverleners, bewindvoerders, jobcoaches, klantmanagers en MEE-consulenten geven aan dat meer kennis van een effectieve omgang met een LVB een belangrijke stap is, maar niet voldoende om tot effectieve ondersteuning te komen. Daarvoor moet er ook meer ruimte komen om in onder meer de schuldhulpverlening, bewindvoering en re-integratie te voorzien in maatwerk. Zij hekelen de volgende drie voorbeelden.

#### *Geen ruimte voor wat extra gesprekstijd*

In de schuldhulpverlening is het uitgangspunt op veel plekken dat de ondersteuning binnen een vastgesteld aantal uren geleverd moet worden. Op een flink aantal plekken zijn die uren vastgelegd in aanbestedingscontracten. Schuldhulpverleners voelen en nemen niet de ruimte om mensen met een LVB wat vaker uit te nodigen, terwijl in ieder geval een deel van de LVB'ers behoefte aan heeft aan wat meer contactmomenten, waarin eventueel voor een derde of vierde keer wordt uitgelegd wat er moet gebeuren. Bewindvoerders benoemen dit punt ook. Ze richten de dienstverlening in naar het aantal uren dat ze vergoed krijgen. In het licht van de opdracht om ook te werken aan uitstroom uit het bewind, beschouwen veel bewindvoerders het ontbreken van de financiële mogelijkheden om mensen met een LVB wat vaker te spreken als een gemis.

#### *Toelatings- en afsluitcriteria die geen rekening houden met de beperkingen van een LVB*

De schuldhulpverlening hanteert op veel plekken vrij strenge toelatings- en afsluitingscriteria. Als mensen niet aanleveren wat er gevraagd wordt of gedurende een traject niet doen wat er is afgesproken, worden zij niet toegelaten of wordt het traject beëindigd. Schuldhulpverleners die deelnamen aan de rondetafelgesprekken gaven het voorbeeld van mensen die een nieuwe schuld maken tijdens een schuldregeling en in principe uit de regeling worden gezet. Zij wierpen de vraag op of mensen met een LVB in het licht van hun beperking niet iets

meer compassie verdienen als er toch ergens een keer een beperkte nieuwe achterstand ontstaat. Hun redenering luidde dat als ze in die gevallen de looptijd wat zouden mogen verlengen, een deel van de mensen die nu onder bewind gaan om een schuldregeling te doorlopen, dan misschien zelfs wel zonder bewind zouden kunnen.

#### *UWV en gemeenten gaan te snel over tot het opleggen van maatregelen en boetes*

Wie gebruikmaakt van een WW- of bijstandsuitkering is verplicht om te solliciteren. Bewindvoerders, schuldhulpverleners en MEE-consulenten zijn bezorgd om de snelheid waarmee UWV en gemeenten maatregelen en boetes opleggen. Briefjes niet op tijd inleveren, niet kunnen aantonen dat je solliciteerde of niet naar een sollicitatiegesprek gaan omdat je een brief van een deurwaarder kreeg, kunnen al financiële gevolgen hebben. Zeker als er al schulden en achterstanden zijn, leiden maatregelen en boetes doorgaans tot het verder oplopen van de financiële problemen.

#### *Het niet uitwisselen van de kennis dat er sprake is van een LVB, kan problemen veroorzaken*

Het kost de professionals die deelnamen aan de rondetafelgesprekken vaak de nodige tijd voordat ze doorhebben dat iemand een LVB heeft. Tot dat moment houden ze er – achteraf bezien – onvoldoende rekening mee en overvragen ze hun cliënt. De professionals begrijpen en onderschrijven dat privacy belangrijk is, maar benoemen nadrukkelijk ook de keerzijde.

*“Als ik als jobcoach iemand verwijst naar de schuldhulpverlening en niet meldt dat iemand een LVB heeft, dan kan ik erop rekenen dat mijn klant overvraagd wordt. Ik heb al te vaak meegemaakt dat het misliep bij de schuldhulpverlening en ik me achteraf afvroeg of ik het misschien informeel toch buiten de regels om zelf had moeten melden.” (jobcoach)*

*“Die privacyregels maken soms echt veel kapot. Als een rechter zich niet realiseert dat er sprake is van een LVB, dan kan de nonchalante houding een reden zijn om een verzoek om Wsnp af te wijzen. Ik heb weleens bij een cliënt over wie ik me echt zorgen maakte de regels aan m'n laars gelapt. Die cliënt wilde absoluut niet dat de rechter zou weten dat er een LVB speelde. Ik heb toen informeel en in vertrouwen toch de rechtbank bericht dat wat er speelde. Er volgde een toelating en ik denk dat dat anders niet was gebeurd.” (schuldhulpverlener)*

#### *Professionals zitten elkaar in trajecten in de weg*

De professionals die betrokken zijn bij cliënten met financiële problemen kunnen elkaar soms ook behoorlijk in de weg zitten. Zo kunnen schuldhulpverleners en bewindvoerders zenuwachtig en soms gefrustreerd raken als ze het inkomen bijna stabiel hebben en een klantmanager begeleidt iemand naar een nul-urencontract met veel onzekerheid en allerlei gevolgen voor het budget. Op hun beurt vinden klantmanagers het soms vervelend als klanten van schuldhulpverleners het advies krijgen om voorlopig vooral in de uitkering te blijven. Een van de bewindvoerders die deelnamen aan het rondetafelgesprek kwam met een sprekend voorbeeld van hoe hij zich als bewindvoerder drie keer in de rondte kan werken zonder dat zijn cliënt een stap verder komt.

*“Ik had een cliënt die werkte en flinke schulden had. Schuldhulpverlening was de enige oplossing om haar een schuldenvrije toekomst te bieden. De gemeentelijke schuldhulpverlening gaf aan dat mevrouw alleen kon worden toegeleid als ze een afloscapaciteit van 50 euro had. Ik kon in het budget echt nergens ruimte creëren. Een van de schuldeisers was de woningcorporatie. Ik ben die gaan bellen en heb de situatie uitgelegd. Na flink wat gesprekken kreeg ik de corporatie zover dat ze de huur wilden verlagen met 50 euro. Ik dacht dat de weg vrij lag om de schulden op te lossen. De gemeente dacht daar anders over. Omdat de huur met 50 euro naar beneden ging, stelden ze de vergoeding die mevrouw kreeg voor het bewind met 40 euro naar beneden bij. Daarmee verdween de ten gunste van de schuldhulpverlening gecreëerde aflossingscapaciteit dus weer. Er bleef een aflossingscapaciteit van 10 euro over en dat was voor de schuldhulpverlening te laag. De schuldhulpverlening liet weten geen traject op te starten. Alsnog geen schuldregeling dus. Ik heb alles geprobeerd, maar de gemeente bleef bij haar beslissing. Voor deze mevrouw dus geen schuldregeling. Terwijl ze hard werkt en zich echt wil inzetten.”*

### *Ondersteuning bieden bij financiële problemen aan mensen met een LVB*

De schuldhulpverleners en bewindvoerders die deelnamen aan de rondetafelgesprekken schetsen een gemengd beeld over hun samenwerking met mensen met een LVB. Ze werken graag met deze groep samen, omdat overduidelijk is dat ze hulp nodig hebben. Bewind of een schuldregeling kan bij deze groep echt veel opleveren. Tegelijkertijd worstelen ze ook met de beperkingen van de groep. Ze realiseren zich dat ze soms niet doorhebben dat er sprake is van een LVB en dat ze hun cliënten daardoor overvragen. Dat vraagt om begrip en compassie. Tegelijkertijd voelen ze ook frustratie, onder meer over trajecten die onderuitgaan, terwijl ze net met veel moeite op de rit waren gezet of 'uitspattingen' die echt niet in lijn zijn met wat, naar hun idee, is afgesproken. Het gegeven dat het soms ook na drie keer uitleggen niet tot mensen doordringt dat er echt niet meer mogelijk is dan 50 euro weekgeld, maakt soms ook wat moedeloos. Een deel van de professionals aan de ronde tafel zou wel willen dat de mensen met een LVB die zichzelf aantoonbaar steeds weer in problemen brengen, onder steviger regie komen. Zeker als mensen met de nodige creativiteit steeds weer proberen ruimte te creëren.

*“Een van mijn cliënten probeert echt van alles. Zo had ze laatst een doktersbriefje vervalst had om aan extra geld te komen. Ze had echter een heel ander lettertype gebruikt, waardoor het nogal opviel dat het briefje op de foto niet origineel was.” (bewindvoerder)*

*“We hadden een cliënt die extra geld vroeg om de kraamzorg te betalen. Omdat zijn vriendin niet onder bewind staat, was de rekening niet naar ons gestuurd maar naar het huisadres. Toen ik het geld – 150 euro – niet naar hen over wilde maken maar vroeg om een kopie van de rekening, bleef het even stil. Toen ik de rekening eenmaal kreeg, heb ik contact opgenomen met de instantie en bleek de rekening 50 euro te zijn. Ze hadden het bedrag aangepast en mij een onduidelijke zwart-witfoto gestuurd, waardoor het in eerste instantie niet erg duidelijk te zien was dat er een 1 voor het bedrag geschreven was. Ze hoopten hiermee het extra geld te ontvangen waar ze eerder om gevraagd hadden, maar waar ik nee op geantwoord had.” (bewindvoerder)*

*“Ik had een cliënt die hoopte dat hij met betalingsregelingen heel snel van zijn schulden af zou zijn. In het begin werkt hij heel hard mee en levert snel een groot deel van de stukken aan. Als blijkt dat dit niet een-twee-drie lukt, maar dat hiervoor verschillende stappen gezet moeten worden, zoals een stabiel inkomen creëren, sparen voor de afbetaling van schulden en dergelijke, is hij nauwelijks nog bereid mee te werken. Het gaat niet zoals hij het zich had voorgesteld. Het is erg moeilijk om dit aan hem uit te leggen, omdat hij zelf in zijn hoofd gezet heeft hoe het opgelost moet worden. Tot nu toe heeft hij het zelf ook redelijk goed gered met betalingsregelingen, waardoor het voor hem nog moeilijker is om te begrijpen dat dit niet de manier is om definitief van zijn schulden af te komen. Deze cliënt werkt altijd, maar heeft steeds uitzendcontracten, waarbij hij maar korte perioden ergens kan werken. Bijvoorbeeld bij een schaatsbaan rond de feestdagen. Zelf is hij hierover erg positief, want hij heeft altijd werk en werkt hard. Hij ziet niet dat dit niet zorgt voor een stabiel inkomen en voldoende arbeidsuren.” (schuldhulpverlener)*

*“Een van mijn cliënten komt net uit detentie. Zijn enige focus is een eigen huisje. Tijdens diverse gesprekken (met verschillende hulpverleners) geeft hij aan dat hij hier niet een paar maanden op kan wachten. Bij een kennis heeft hij gezien dat deze een woning en geld voor de inrichting van de gemeente heeft gekregen. Het is niet aan hem uit te leggen dat dit in zijn situatie niet mogelijk is vanwege een woonblokkade. Uiteindelijk mag hij tijdelijk bij zijn moeder verblijven en vindt hij een baan. Hij verdient daarmee geld dat we kunnen gaan gebruiken om later de borg van een huurhuis te betalen. Hij wil het geld daarvoor zelf opzij zetten. Maar bij de eerste salarisbetaling gaat het al mis. Het geld gaat helemaal op, ook aan 'onzinnige zaken', zoals gokken. Hij krijgt ruzie met zijn moeder, waardoor hij op straat komt te staan en in zijn auto gaat slapen. In die dynamiek gaat hij een aantal dagen niet werken, waardoor het uitzendbureau hem niet meer in wil zetten. Er lag een goed plan, maar in no time is hij weer terug bij af. Hij geeft aan weer criminele praktijken te gaan doen om aan geld te komen. Hij komt niet op een afspraak die voor hem gemaakt is bij crisisopvang, maar gaat intussen wel zelf op zoek naar een particuliere huurwoning. Om hem toch ergens mee te kunnen helpen, hebben we aangeboden om met spoed budgetbeheer op te zetten, zodat hij kan sparen voor een borg. Ook deze afspraak zegt hij af, omdat hij druk is met het zoeken naar een woning. Deze meneer overziet het grote geheel niet. Als hem ter oren komt dat er contact is geweest met een wijkagent, wordt hij heel boos. Hij realiseert niet dat hij al lang in beeld is bij de politie, omdat hij zich op plekken begeeft waar zich criminele parktijken afspeelen, zoals een bekend drugspand.” (schuldhulpverlener)*

# 8 Wensen om de ondersteuning van mensen met een LVB en financiële problemen te verbeteren

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de deelvragen 6 en 12. Voor deelvraag 6 zijn mensen met een LVB bevraagd over de aanpassingen die zij wensen in het aanbod, de vindplaats en de werking van voorzieningen zoals schuldhulpverleningen beschermingsbewind (paragraaf 8.1). Voor deelvraag 12 zijn professionals over drie onderwerpen bevraagd: waar lopen zij in de begeleiding van mensen met een LVB tegenaan, in welke mate hebben zij behoefte aan meer zicht op de combinatie van arbeidsbeperking en financiële problemen, en in welke mate hebben zij behoefte aan specifieke kennis of instrumenten om mensen te ondersteunen naar deelname aan de arbeidsmarkt als er (grote) schulden zijn (paragraaf 8.2).

## 8.1 Mensen met een LVB aan het woord

De respondenten is gevraagd naar hun wensen voor zowel de preventie als het oplossen van schulden en het voorkomen van nieuwe schulden. Wat hadden zij graag aan hulp willen hebben, maar kregen ze niet en wat gunnen ze anderen met financiële problemen? De respondenten verwoordden de volgende wensen:

1. Laat mensen zo veel mogelijk zelf beslissen. De behoefte aan ondersteuning varieert van actief meekijken terwijl mensen hun financiën zelf beheren tot het langdurig overnemen van de administratie.
2. Biedt meer tijd en ruimte voor de uitleg over onder meer de stappen die gezet worden, wat er van de klant verwacht wordt en waarom zaken in zijn of haar belang zijn.
3. Beperk het aantal verschillende professionals. En als er meerdere professionals bij betrokken (moeten) zijn, geef dan een heldere toelichting wie wat doet en regel als het even kan ook een moment van afstemming met alle professionals en de klant samen.
4. Bied meer inzicht in de status quo: hoe hoog is de schuldenlast, hoeveel is er afbetaald, welke schuldeisers willen wel/niet meewerken aan een schuldregeling et cetera.
5. Voorzie in een contactpersoon met wie mensen op ieder moment even contact kunnen leggen als ze in de stress en paniek schieten, bijvoorbeeld vanwege een brief, telefoontje of een deurwaarder die langskomt. De behoefte aan een contactpersoon die even uitleg kan geven werd zowel geuit door mensen die ten tijde van het interview een bewindvoerder hadden of gebruikmaakten van schuldhulpverlening, als door degenen die op dat moment helemaal geen ondersteuning kregen.

*1 “Ik wil het gewoon eigenlijk zelf doen. Maar ik wil wel dat iemand met me meekijkt. Ik bedoel dat iemand wel die betaling mag doen, maar dat het salaris naar mij gaat.”*

*1 “Ik wil het zelf doen, maar er moet gewoon iemand meekijken. Dat je het zelf doet, maar als je iets vergeet, dat ze het even zeggen. En achter je broek zitten.”*

*1 “Er moet gewoon begeleiding blijven. Ik ben vijftig. Of nou ja, bijna vijftig, maar ik bedoel, ik wil nu eigenlijk eens echt beginnen te leven. Kijk en als dat met 30 euro in de week moet, dan moet dat maar met 30 euro in de week. Maar ik heb geen zin meer om steeds over mijn schouder te kijken als er een deurwaarder achter mij aankomt.”*

*1 “Ik denk er ook wel over om daar te blijven lopen. Voor de zekerheid. Voor mezelf. Waarom zou ik het niet doen? Ik bedoel, als ik straks over drie jaar uit de schulden ben, dan is het niet zo dat ik denk van: nou, ik ga naar een, hups, alles zelf. Dat hoeft voor mij ook niet. Beter dat ze gewoon mijn loon beheersen. Dingen*



*betalen en een potje maken voor andere leuke dingen en noem maar op. Dat doen ze daar. Dan vind ik gewoon, dat is wel een stok achter de deur, snap je wat ik bedoel? Dus mocht er wat gebeuren, dan zit je daar al direct en dan kunnen hun ook aan de bel trekken van: 'He, pas op, want dit en dat, of dit en dat, je doet het verkeerd nou.' Snap je wat ik bedoel?"*

*1 "En toch ben ik toen doorgestuurd naar de sociale dienst en daar hebben ze, hoe heet het ook al weer, schuldsanering, ben ik drie jaar gebleven en naderhand komen er toch weer kleine dingetjes en dan kan ik nog steeds hier aan de bel trekken. Dat is wat ik wil."*

*1 "Daarom ben ik bij die bank gebleven. Elke keer als ik hulp wil, dan bel ik: 'Wat denkt u ervan, wat denkt u ervan?' Dan zeggen zij gewoon van: 'Nee, beter niet doen, of doe het wel of zo.' Gewoon een goede adviseur eigenlijk."*

*2 "Sowieso iemand die mij op een rustige manier en als ik dingen niet snap, dat ze dat ook gewoon elke keer blijven herhalen en door blijven vragen of ik het wel snap."*

*2 "Nou, dat gewoon veel meer aandacht aan besteed moet worden, weet je, dat mensen hulp krijgen, bewindvoering krijgen. En dat er ook aandacht besteed moet worden, weet je, dat het niet erg is om bewindvoering te hebben. Want sommige mensen willen er echt niet aan beginnen, want die denken echt van: nou, dan kan ik niets meer. Dan kan ik geen computer meer kopen of wat. Maar dat is dus helemaal niet zo. Ik wil een positief beeld voor mensen van bewindvoering."*

*3 "Ik denk dat het het beste is, dat het bijvoorbeeld, er werken vier mensen aan jouw dossier, dat je dan met zijn vijven, inclusief jezelf, aan tafel gaat zitten, duidelijk maakt wat er moet gebeuren, wie er wat gaat doen en met welke problematiek je naar wie moet gaan."*

*3 "Ik vind dat een hoop dingen veel duidelijker moeten. De communicatie tussen twee afdelingen, vooral als je erin gaat. Hier heb je een afspraak met de ene, dan word je weer ondergebracht in mijn geval dan bij de andere meneer (...) en dan (...). Zou ik je vertellen dat ik niet eens weet wie ik nu heb. Die heeft zo'n rare naam. Ken je dat spelletje van vroeger? Je zit in een kring, zij gaat wat in mijn oor zeggen, je zegt het door en er komt heel wat anders uit. Zo gaat dat bij de gemeente ook. Wat ik zelf persoonlijk echt fijner zou vinden is dat je van het begin tot het einde van het traject een en dezelfde persoon hebt."*

*4 "Transparant zijn naar de inzage van wat er allemaal betaald is, wat er nog betaald moet worden. Het hele financiële plaatje gewoon zo transparant mogelijk. Kan misschien heel hard zijn voor de mensen, maar hoe transparanter hoe beter. Daar leren de mensen ook van. Oké goed, ik heb 5000 in de schuld gezeten, we lossen elke maand 200 af bijvoorbeeld en hoelang gaat het dan duren en is het ook elke maand haalbaar om die 200 af te lossen en wat is dan de reden waarom het een keer niet zal gebeuren. Zo transparant mogelijk."*

*4 "Meer inzicht, ik denk dat dat beter is, dat er ook minder problemen zijn als de mensen zelf, dus de cliënt, meer inzicht heeft bij wat er moet gebeuren eigenlijk allemaal. Want nu gaat het van de een naar de ander, je ziet dat wordt niet betaald, dat wordt niet betaald. Na anderhalf jaar hoor je eindelijk een keer van: 'Ja, maar de schuldeisers zijn het er allemaal niet mee eens.' Ja, daar zit je dan."*

*5 "Maar ook dat ik mijn verhaal kwijt kan. Dat je ergens naartoe kunt gaan als er wat is, iets is. Als ik in paniek ben en zo."*

*5 "En dat je ook meteen de uitleg krijgt van waarom er iets gebeurt. Dat is heel, heel belangrijk."*

## 8.2 Professionals aan het woord

De meeste professionals die deelnamen aan de rondetafelgesprekken zijn bezorgd over de positie van mensen met een LVB en financiële problemen. Ze zijn bezorgd over de doorwerking van de financiële problemen in de arbeidsmarktparticipatie, maar ook in andere levensdomeinen, zoals sociaal netwerk en gezondheid. Om te voorkomen dat er financiële problemen ontstaan, en om deze problemen als ze toch ontstaan duurzaam op te lossen, doen zij de volgende aanbevelingen.

## ***Algemene aanbevelingen van de professionals***

### ***Signaleer een LVB en financiële problematiek***

Aan nagenoeg alle ronde tafels kwam aan de orde dat zowel een LVB als financiële problematiek lang niet altijd in beeld zijn bij de begeleidende professionals. De meeste professionals bevelen aan om nadrukkelijker aandacht te besteden aan de signalering van deze beide zaken en waar mogelijk informatie daarover in een zo vroeg mogelijk stadium te delen met andere betrokken professionals.

### ***Bied levenslang begeleiding***

Bied mensen met een LVB gedurende hun hele leven ondersteuning op een plek waar ze op ieder moment terecht kunnen voor kleine en grote (al dan niet praktische) vragen. In de context van schuldenproblematiek gaat dit om iemand die even een brief kan meelesen, een organisatie of potentiële schuldeiser kan bellen als iemand er niet uitkomt of, als iemand dat nodig heeft, hulp kan bieden om formulieren in te vullen. Daarbij is het van belang dat mensen met een LVB worden gemotiveerd om deze ondersteuning actief en waar nodig op te zoeken.

### ***Zorg voor LVB-proof communicatie***

Voorzie vanuit organisaties in communicatie die mensen met een LVB ook begrijpen. Besteed daarbij aandacht aan het taalniveau, maar ook het gebruik van pictogrammen, filmpjes en duidelijke waarschuwingen. Daarbij is het van groot belang dat er aandacht is voor de wijze van aanbieden. De communicatie moet makkelijk gevonden kunnen worden (anders dan bijvoorbeeld het goedbedoelde filmpje waarin een gemeente uitlegt wat iemand met een uitkering moet doen, dat pas te vinden is na het doorlopen van drie ingewikkelde keuzemenu's op de website).

### ***Ga signaalgericht in plaats van vraaggericht werken***

Zeker mensen met een LVB zouden geholpen zijn als er in het sociaal domein een omslag komt van vraaggericht naar signaalgericht werken. In de afgelopen jaren is vraaggericht werken in veel wijkteams, afdelingen schuldhulpverlening en organisaties voor maatschappelijk werk de norm geworden. De professionals die deelnamen aan de rondetafelgesprekken constateren dat veel mensen met een LVB niet in staat zijn om een concrete, op hun situatie toegesneden hulpvraag te formuleren. Zij zouden graag zien dat professionals vaker handelen op basis van signalen in plaats van op vragen. Concreet betekent dit onder meer een toename van het *outreachend* werken (dat zich kan verhouden tot de privacywetgeving).

## ***Aanbevelingen van de professionals voor schuldpreventie***

### ***Vereenvoudig en bundel geldstromen***

Veel mensen met een LVB hebben een laag inkomen. Deze groep heeft vaak te maken met verschillende inkomensstromen, die op verschillende momenten worden uitgekeerd (toeslagen, inkomen, teruggaven et cetera), terwijl de vaste lasten op andere - eveneens verschillende - momenten moeten worden betaald. Door de geldstromen zowel aan de inkomsten als aan de uitgaven kant te bundelen (uitbetalingen op dezelfde dag en vaste lasten betalen op dezelfde dag), dan wordt het voor mensen een stuk eenvoudiger om aan hun verplichtingen te voldoen, wat de kans op financiële problemen verkleint.

## ***Aanbevelingen van de professionals voor een effectievere aanpak van schulden***

### ***Vergroot de kennis van en vaardigheden in de omgang met een LVB***

De meeste schuldhulpverleners, bewindvoerders en klantmanagers van UWV en gemeenten geldt dat zij niet (terdege) zijn geschoold in de omgang met mensen met een LVB. Een van de gevolgen daarvan is dat zij signalen waarschijnlijk vaker missen dan nodig en als ze wel doorhebben dat er sprake is van een LVB, niet als vanzelfsprekend de dienstverlening op de meest effectieve wijze aanpassen. Door de voornoemde groepen, maar ook klantmanagers in de re-integratie, structureel te trainen (inclusief het afnemen van proeven van bekwaamheid), kunnen zij mensen met een LVB vaker dienstverlening bieden die aansluit op hun mogelijkheden. Daarbij is het van belang om gebruik te maken van de trainingen en materialen die reeds ontwikkeld zijn, zoals de training van Stimulansz en MEE en de handreikingen voor professionals van het lectoraat Armoede Interventies van de Hogeschool van Amsterdam.

### *Bied professionals in de omgang met mensen met een LVB meer ruimte*

Zowel de schuldhulpverleners en bewindvoerders als de klantmanagers van UWV en gemeente geven aan dat hun dagelijkse praktijk vaak niet de ruimte biedt om mensen met een LVB intensiever te begeleiden. Zij zouden graag de ruimte hebben om deze groep een keer extra uit te nodigen voor een gesprek, wat vaker te bellen, en hen zo te voorzien in de extra (herhaalde) uitleg die zij vaak nodig hebben om te voldoen aan wat er van hen gevraagd wordt.

### *Bied mensen met een LVB meer inzicht in de processen en verwachtingen*

Met name de klantmanagers en de schuldhulpverleners constateren dat er in hun werkprocessen vaak heel wat van klanten wordt gevraagd: veel solliciteren op alle soorten werk, je elke keer weer opladen voor een sollicitatiegesprek om je beste beentje voor te zetten, allerhande papieren voor de schuldhulpverlening verzamelen, rondkomen van weekgeld et cetera. Tegenover al deze eisen en verwachtingen staat niet vanzelfsprekend een uitleg waarom al deze zaken gevraagd worden, wat de risico's zijn als je er niet aan houdt en wat de huidige stand van zaken is. De klantmanagers en schuldhulpverleners zouden graag beschikken over laagdrempelig materiaal (infographics, filmpjes et cetera) om mensen met een LVB uit te leggen wat er van hen gevraagd wordt en waar ze in de verschillende processen staan. Er is al wel wat van dit soort materiaal ontwikkeld, maar er is nog geen complete set beschikbaar en het beschikbare materiaal is nog lang niet op alle werkvloeren bekend.

### *Vind een antwoord op de vraag wat voorgaat: werk of schulden oplossen*

In de re-integratie zijn er twee stromingen. De ene stroming gelooft dat mensen met schulden eerst rust in hun hoofd moeten hebben voordat ze serieus aan het werk kunnen. De andere stroming denkt dat werk juist de structuur biedt om de financiële problemen aan te pakken. Er is behoefte aan meer inzicht welke stroming het meeste oplevert in termen van schuldreductie en arbeidsmarktparticipatie. Vanuit de VS zijn er indicaties dat een gelijktijdige aanpak het meest effectief zou zijn (zie de achtergrondstudie behorend bij deze verkenning). Het is van belang dat dit in Nederland ook verkend wordt.

### *Zorg voor een beter werkend systeem van schuldenaanpak*

Het huidige systeem van de aanpak van schulden kent de nodige beperkingen. In veel wijkteams is de kennis over de aanpak van financiële problemen onder de maat, de toegankelijkheid van de schuldhulpverlening laat op te veel plekken te wensen over en bewindvoerders en rechtbanken worstelen met de enorme toename van het gebruik van deze voorziening. Verbeteringen in het systeem komen alle mensen met schulden ten goede en zijn naar het idee van de professionals die deelnamen aan de rondetafelgesprekken zeker van groot belang voor mensen met een LVB. Een beter werkend systeem dat meer rekening houdt met hun beperkingen, betekent een impuls om uitval tegen te gaan. Dat geldt zeker als er in de verbeteringen van het systeem meer aandacht wordt besteed aan het feit dat het voor mensen met een LVB haast een nog grotere stap is dan voor anderen, om hulp bij hun financiële problemen te zoeken en te accepteren.

### *Voorzie in kennis van voorzieningen en een eenduidig verwijskader*

Mensen met een LVB lijken lang niet altijd direct op de juiste plek terecht te komen om de financiële problematiek aan te pakken. Dit is een gemis, want de stap om hulp te zoeken is groot en het risico dreigt dat ze na een uitval niet opnieuw de stap naar hulp willen zetten. De schuldhulpverleners en bewindvoerders schrijven het gegeven dat mensen vaak niet meteen op de juiste plek terechtkomen onder meer toe aan een kennistekort bij onder meer werkgevers, klantmanagers, wijkteams en andere relevante verwijzers. Door hen beter op de hoogte te stellen van de beschikbare voorzieningen en hen daarbij te voorzien van een helder verwijskader (in welke omstandigheid verwijst je waarnaartoe), kan uitval mogelijk worden teruggedrongen.

### *Creëer ruimte in de privacywetgeving om het bestaan van een LVB actief te delen*

Een deel van de professionals zou willen dat het bestaan van (een sterk vermoeden van) een LVB actief tussen hen gedeeld wordt. Als de cliënt niet wil meedelen dat er sprake is van (een zware verdenking van) een LVB, of dat deze het eigen functioneren niet in die context beschouwt, dan begint elke nieuwe professional weer bij nul. De gespreksdeelnemers constateren dat mensen met een LVB daardoor bij herhaling overvraagd worden. Een deel van de deelnemende professionals zou willen dat (een sterk vermoeden van) een LVB in principe altijd wordt doorgegeven, om te voorkomen dat mensen door overvraging uitvallen uit trajecten om de schulden op te lossen of trajecten op de werkvloer.

### *Neem meer regie als mensen bij herhaling zichzelf in problemen brengen*

De professionals die deelnamen aan de rondetafelgesprekken constateren dat er een groep mensen is die zichzelf bij herhaling in problemen brengt, terwijl ze niet doorhebben dat hun beperking ten grondslag ligt aan hun destructieve patroon. Een deel van de professionals zou willen dat, als mensen bij herhaling grote problemen voor zichzelf veroorzaken, er meer ruimte zou zijn om hen tegen zichzelf te beschermen, zodat bijvoorbeeld een schuldregeling met kwijtschelding wel tot de mogelijkheden gaat behoren. Zo kunnen mensen die onder beschermingsbewind staan, nog wel nieuwe schulden maken. Er zijn situaties waarin de professionals

denken dat het goed zou zijn als de maatschappij iemand financieel nog meer tegen zichzelf zou kunnen beschermen.

*Motiveer werkgevers om mensen met financiële problemen meer kansen te geven*

Voor een op de drie werkgevers zijn beslagen op het inkomen een reden om een tijdelijk contract niet te verlengen (Van der Schors en Schonewille, 2017). Klantmanagers, schuldhulpverleners en bewindvoerders constateren dat werkgevers mensen met financiële problemen lang niet altijd de ruimte bieden om zich te ontworstelen aan de ingewikkelde kluwen waar ze in terecht zijn gekomen. Een expliciete uitnodiging aan mensen met financiële problemen en een uitkering om te komen solliciteren, of de bereidheid om mensen met financiële problemen af en toe wat extra ruimte voor ziekteverzuim en dergelijke te geven, zou hen actiever in het arbeidsproces kunnen houden. Tijdens de rondetafelgesprekken werd duidelijk dat het nog een hele opgave is om deze ambitie concreet te maken. Want wat wordt er dan van werkgevers gevraagd en hoe beïnvloedt dat hun concurrentiepositie?

***Aanbevelingen van professionals over nazorg***

*Bied mensen een leeromgeving om te ontdekken wat ze kunnen*

De professionals constateren dat de hang naar zelfstandigheid en dingen zelf doen bij veel mensen met een LVB heel groot is. Bij voorzieningen als schuldhulpverlening en beschermingsbewind is de overgang doorgaans vrij scherp. Van veel begeleiding gaan mensen over naar veel zelfstandigheid. De professionals zouden graag een context tot hun beschikking hebben waarin deze mensen meer kan experimenteren om te ontdekken wat ze wel kunnen.

*Bied mensen die daar behoefte aan hebben langdurige ondersteuning*

In de afgelopen jaren is er in het sociaal domein een grote druk ontstaan op kortdurende ondersteuning. Denk onder meer aan vijfgesprekken-modellen in de maatschappelijke dienstverlening of de maximering van ondersteuning in wijkteams tot bijvoorbeeld zes maanden. De gespreksdeelnemers hekelen de kortdurendheid als doel. Zij zouden graag zien dat zeker mensen met een LVB ondersteuning krijgen zolang ze die (naar het idee van de professional) nodig hebben en niet zo lang als het aanbestedingscontract aan ruimte biedt.

# Bijlage 1 Literatuurlijst

Agnew, R. Matthews, K.S., Bucher, J., Welcher, A.N., & Keynes, C. (2008) *Socioeconomic Status, Economic problems an delinquency*. Youth & Society, 20 (2), 159-181

Aon (2017) *Werknemers met financiële problemen. Wat is de impact en wat kunt u doen als werkgever?* Aon

Aron, S, Van den Enden, T. (2018) *Sociale wijkteams opnieuw uitgelicht*. Utrecht: Movisie

Baan, A., Louwes, K., Oostveen, A. (2016) *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*. Utrecht: Berenschot

Babcock, E. D. (2014) *Using brainscience to design new pathways out of poverty*, Boston: Crittenton Women's union

Bakker, H., A. Pickles, J. de Wit, I. Borghouts-van de Pas, M. Peters (2014) *Arbeidsparticipatie jongeren met licht verstandelijke beperkingen. Aangrijpingspunten voor sociale innovatie op basis van literatuurscan en oriënterende interviews*. Onderzoek in opdracht van UWV. Rotterdam: Ecorys.

Balanskaart (n.d.) Meer over de Balanskaart. Te raadplegen via: <http://www.debalanskaart.nl/balanskaart/>.

De Beer, Y (2016) *Kompas licht verstandelijke beperking. Definitie, aspecten en ondersteuning*. Amsterdam: SWP

Bekkens, A. (2013) *Risk-taking in adolescents with mild-to-borderline intellectual disability and/or behavior disorder. An experimental study of cognitive and affective processes*, Universiteit van Amsterdam

Biederman, J., Faraone, S. V., Spencer, T. J., Mick, E., Monuteaux, M. C., & Aleari, M. (2006). *Functional impairments in adults with self-reports of diagnosed ADHD: A controlled study of 1001 adults in the community*. Journal of Clinical Psychiatry, 67(4), 524-540.

BKR (2017) <https://www.bkr.nl/nieuws-en-berichten/bkr-minder-problematische-betalingsachterstanden/>

Boris Baan (n.d.) *Het project*. Te raadplegen via: <https://www.borisbaan.nl/het-project.html>.

Bureau Bartels (2015). *Verdiepend onderzoek naar de groep onderbewindgestelden*. Amersfoort: Bartels

Bureau Bartels (2016) *Vervolgmeting aantal en kosten beschermingsbewind*. Amersfoort: Bartels

Cardol, M., Speet, M., Rijken, M. (2007) *Anders of toch niet? Deelname aan de samenleving van mensen met een lichte of matige verstandelijke beperking*. Utrecht: NIVEL.

CBS (2016) <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2018/03/langdurige-armoede-verder-toegenomen-in-2016>

Collot d'Escury, A. (2007). Lopen jongeren met een lichte verstandelijke beperking meer kans om in aanraking te komen met justitie? Kind en Adolescent, 28 (3), 197-213.

Dawson, P., & Guare, R., (2010) *Executieve functies bij kinderen en adolescenten, een praktische gids voor diagnostiek en interventie*, Hogrefe

Diamond, A., (2013) Executive Functions, in: *Annual Review of Psychology*, 64, pp. 135-168, 2013

Douma, J., Hoekman, J. Merkus, E. (2017) *Handreiking vroegsignalering van een LVB 2017* Landelijk Kenniscentrum LVB

Drentea, P. & Lavrakas, P. J. (2000). Over the limit: the association among health, race and debt. *Soc Sci Med*, 50. Pp 517. Elsevier  
Turunen, E., & Hiilamo, H. (2014). Health effects of indebtedness: a systematic review. *BMC Public Health* 2014, 14:489 doi:10.1186/1471-2458-14-489

Dubois en Anderson (2010) *Managing household debts: social service provision in the EU*. Dublin: Eurofound

Friedman, N., Miyake, A., Corley, P.R. , Hewitt, J.K., (2006) Not All Executive Functions Are Related to Intelligence. *Psychological science* 17(2):172-9

Goldstein, S. & Naglieri, J.A. (2014). *Handbook of executive functioning*. New York: Springer.

Greef, de M. (1992) *Het oplossen van problematische schuldsituaties. Een analyse van de invloed van hulpverlening, interorganisatorische samenwerking en huishoudkenmerken op de effectiviteit van schuldregelingen*. Groningen: Universiteit Groningen

Guiaux, M. Houwing, H. (2014) *Schulden en armoede bij uitkeringsgerechtigden*. Amsterdam:UWV

Heemskerk, J., Fockema, M. (2018) *Samenwerken bij instroom in beschermingsbewind. Framework voor drie pilot*. Den Haag: Platform31

Hof, S. (2010) *Uit de armoede werken. Omvang en oorzaken van uitstroom uit armoede*. Den Haag: SCP

Houwing, H. en Guiaux, M. (2015) *Schuldenproblematiek onder uitkeringsgerechtigden*. Amsterdam: UWV

Jungmann, N. Van Geuns, R. Kruis, G. (2011) *Schuldhelpverlening loont!* Hogeschool Utrecht/Regioplan, Utrecht/Amsterdam

Jungmann, N. Kruis, G. (2014) *Verhaal achter de cijfers. De doorstroming van de minnelijke schuldhelpverlening naar de wettelijke schuldsanering*. Utrecht/Amsterdam: Hogeschool Utrecht/Regioplan

Jungmann, N. Lems, E. Vogelpoel, F. Beek, G. Van, & Wesdorp, L.P. (2014) *Onoplosbare schuldsituaties*. Utrecht: Hogeschool Utrecht

Jungmann, N. & P. Wesdorp (2017). *Mobility Mentoring® Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag/Utrecht: Platform31/Hogeschool Utrecht

Jungmann, N. Koper, H. (2017) *Nieuw perspectief om schulden aan te pakken*. 15 januari 2017 Binnenlands Bestuur

Jungmann, N. Lems, E. Van Beek, G. , Vogelpoel, F., Wesdorp, L.P. (2014) *Onoplosbare schuldsituaties*. Hogeschool Utrecht, Utrecht

Jungmann, N. Madern, T. (2017) *Basisboek aanpak schulden*. Noordhoff Uitgevers. Groningen

Jungmann, N. Wesdorp, L.P. Schruer, H.D.L.M. (2017a) *De eindjes aan elkaar knopen. De update*. Platform31, Den Haag

Laan, van der J., Geuns, van R. (2016) *Schuldenvrij: de weg naar werk? Een onderzoek naar de vraag wat het volgen van een schuldregeling doet met het zoeken en vinden van betaald werk*. HvA Amsterdam

Madern, T. (2015) *Op weg naar een schuldenvrij leven*. Utrecht: Nibud

Madern, T. (2017) *Niet omdat het kan maar omdat het moet*. Openbare les. Utrecht: Hogeschool Utrecht

- Madern, T., Bos, J. Van der Burg, D. (2012) *Schuldhelpverlening in bedrijf* Utrecht: Nibud
- Mah, L., Szabuniewicz, C., Fiocco, A.J., (2016) Can anxiety damage the brain? In: *Current Opinion in Psychiatry*, vol. 29, pp. 56-63
- Mani, Mullainathan, Shafir & Zhao (2013) Poverty impedes cognitive function. *Science*, 341(6149):976-80
- McLaughlin KA, Nandi A, Keyes KM, Uddin M, Aiello AE, Galea S, Koenen KC (2012). *Home foreclosure and risk of psychiatric morbidity during the recent financial crisis*. *Psychol Med*. 42 (7): 1441-1448. 10.1017/S0033291711002613.
- Meltzer, H., Bebbington, P., Brugha, T., Jenkins, R., McManus, S., & M. S. Dennis. (2010). *Personal debt and suicidal ideation*. *Psychological Medicine*. doi:10.1017/S0033291710001261. Money and mental health policy institute. Tackling debt and financial distress: a new strand in suicide Prevention. 10 november 2017 via <https://www.moneyandmentalhealth.org/financial-difficulty-and-suicide-prevention/>.
- MEE Geldersepoort (2016) <https://www.meegeldersepoort.nl/resources/uploads/2016/01/Een-licht-verstandelijke-beperking-en-schulden.pdf>
- Ministerie van VWS (2017) *VWS-verzekerdenmonitor 2017*. Den Haag: Ministerie VWS
- Miyake A (2000) 'The unity and diversity of executive functions and their contributions to complex frontal lobe tasks: A latent variable analysis', *Cognitive Psychology* (41) 2000, p. 49-100.
- Molen van der M.J. (2009) *Working memory in children with mild intellectual disabilities. Abilities and training potential*, Utrecht: Universiteit Utrecht
- Moonen, X.M.H. (2010). Het behandelen van kwetsbare mensen met beperkte cognitieve vaardigheden. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek*, 49(7/8), 332-335.
- Moonen, X.M.H. Kaal, H. (2017) *Jeugdigen en jongvolwassenen met licht verstandelijke beperkingen en criminaliteit*. In: Justitiële Verkenningen 6|17 Intelligentie en criminaliteit, Wodc, Den Haag
- Moonen, X.M.H. (2017) *(H)erkennen en waarderen. Over het (h)erkennen van de noden, mensen met licht verstandelijke beperkingen en het bieden van passende ondersteuning*(oratie Amsterdam UvA
- Münster E, Rüger H, Ochsmann E, Alsmann C, Letzel S (2007). *Überschuldung und Gesundheit. Arbeitsmedizin Sozialmedizin Umweltmedizin*. 42 (12): 628-634.
- Murray, D.W. (2015) *Self-regulation and toxic stress: foundations for understanding self-regulation from an applied developmental perspective*, OPRE
- Nibud (2017) <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/nibud-waarschuwt-optimisme-koopkracht-blijft/>
- NJB (2016) <http://www.njb.nl/blog/maatschappelijk-effectieve-rechtspraak.20396.lynkx>
- Ogilvie, J.M. Stewart, A.L. Chan R.C.K., Shum, D.H.K. (2011) 'Neuropsychological measures of executive function and antisocial behavior: A meta-analysis', *Criminology* (49) p. 1063-1107.
- Platje, E. Cornet, L.J.M. Kogel, de C.H. (2017) *Intelligentie, executieve functies en licht verstandelijke beperking in justitiecontext* In: Justitiële Verkenningen 6|17 Intelligentie en criminaliteit, Wodc, Den Haag
- Rijnsoever, M.P. van, Tromp, E., Waterlander, W.E., Schütz, F. M. & Steenhuis, I.H.M. (2012). Verschillen in leefstijl en gezondheid tussen mensen met en zonder schulden. *Tijdschrift voor gezondheidswetenschappen*, 89 (1). Pp 43. Vereniging voor Volksgezondheid en Wetenschap

SCP (2014) *Zorg beter begrepen. Verklaringen voor de groeiende vraag naar zorg voor mensen met een verstandelijke beperking*. Den Haag: SCP

Schors van der, A. en Schonewille, G. (2017) *Personeel met schulden*. Utrecht: Nibud

SER (2017) *Opgroeien zonder armoede*. Den Haag: SER

Sitskoorn, M. (2016) *Ik2, je volledige potentieel, ontwikkel je hersenen en bereik je doelen met het EFFECT-programma*, Vakmedianet

Specialistenpool (2015) *LVB-ers die uit balans zijn. Hoe herken je ze en hoe ga je er mee om? Sociaal-emotioneel functioneren bij mensen met een licht verstandelijke beperking*. MEE Zuid-Holland Noord

Transitiecommissie sociaal domein (2016) *Vierde voortgangsrapportage TSD: een sociaal domein*. Den Haag: TSD

Turunen, E., & Hiilamo, H. (2014). *Health effects of indebtedness: a systematic review*. *BMC Public Health* 2014, 14:489 doi:10.1186/1471-2458-14-489

Tuzgöl-Broekhoven, A., Atalikyayi, R., Ten Berge, E. Van den Berg, W. Hanse, D. (2018) *Een open deur? Onderzoek naar de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening*. Den Haag: Nationale Ombudsman

Tuzgöl-Broekhoven, Van den Berg, W. Hanse, D. (2016) *Burgerperspectief op schuldhulpverlening. Een onderzoek naar de ervaringen van burgers met schuldhulpverlening*. Den Haag: Nationale Ombudsman

UWV 2015 *Wie heeft schuld? Een kwantitatieve analyse van schulden bij uitkeringsgerechtigden*. Amsterdam: UWV

Westhof, F.M.J., L. de Ruig & A. Kerckhaert (2015). *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia.

Wit, De M, Moonen, X.M.H., Douma, J. (2011) *Richtlijn effectieve interventies LVB*, Utrecht: Landelijk Kenniscentrum LVG

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017) *Weten is nog geen doen*. Den Haag: WRR



# Bijlage 2 Verantwoording verkenning

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden en in beeld te brengen hoe de dynamiek tussen LVB, schuldenproblematiek en arbeidsparticipatie eruit ziet, heeft de dataverzameling op vier manieren plaatsgevonden: door middel van het interviewen van 39 mensen met een LVB en financiële problemen, zes ronde tafels waar ruim vijftig betrokken professionals zijn bevroegd, een verkenning van literatuur om te kunnen duiden of belemmeringen waar mensen met een LVB en schulden tegenaanlopen aan de LVB kunnen worden toegeschreven of dat het belemmeringen zijn waar ook mensen zonder LVB tegenaan lopen en twee literatuurstudies over de effectiviteit van bestaande interventies om mensen met een LVB naar werk en/of uit de schulden te helpen die in de bijbehorende achtergrondstudie zijn opgenomen. In deze bijlage is uitgewerkt hoe de respondenten zijn bevroegd en geworven (paragraaf 1), hoe de analyse van de uit de interviews verkregen informatie heeft plaatsgevonden (paragraaf 2), hoe de ronde tafels zijn georganiseerd en wat daar aan de orde kwam (paragraaf 3) en hoe de opzet en uitvoering was van de bijeenkomst met de bestuurders van de betrokken koepelorganisaties (paragraaf 4) en hoe de literatuurstudies binnen de achtergrondstudie zijn uitgevoerd (paragraaf 5).

## Interviews

Als vertrekpunt voor de interviews is er een vragenlijst opgesteld. Vanuit een uitgebreide topiclijst, is een vertaalslag gemaakt naar vijf hoofdthema's die binnen het interview aan de orde moesten komen. Deze thema's waren 'schulden', 'oorzaken van de schulden', 'gevolgen van de schulden', 'ontvangen hulp' en 'toekomst'. Deze thema's waren weer verbonden aan de deelvragen 1 tot en met 6 (zie onder).

Bij het thema 'schulden' is uitgevraagd hoe groot de schulden zijn en bij welke schuldeisers deze schulden geboekt staan. Al bij de eerste interviews bleek dat de respondenten niet goed in staat waren om antwoord te geven op de omvang van de schuldenproblematiek. In latere interviews is de expliciete vraag naar volledigheid achterwege gelaten. Er is vervolgens gevraagd naar de belangrijkste schuldeisers en een heel globaal beeld bij de omvang. Ook is gevraagd hoe lang de respondent al schulden heeft.

Vervolgens werd er bij het volgende thema gevraagd naar de 'oorzaak' van het ontstaan van de schulden. Bij dit onderwerp is nadrukkelijk doorgevraagd op de antwoorden die werden gegeven.

Bij 'gevolgen' van de schulden is onderscheid gemaakt tussen de gevolgen op het persoonlijke vlak (dagelijks leven, welbevinden, gezondheid, relatie, gezin, etc.) en de arbeidspositie. Ook hier is nadrukkelijk doorgevraagd op de antwoorden die mensen gaven, onder meer door veel te vragen naar voorbeelden.

Daarna werd er gekeken naar de 'ontvangen hulp' die mensen gekregen hebben en hoe deze ondersteuning is ervaren. Bij dit onderwerp ging het enerzijds om de aanbieder van de hulp (werkgever, collega, familie, bewindvoerder, etc.) en waarvoor de hulp werd geboden. Anderzijds werden de ervaringen met de ontvangen hulp besproken. Was de hulp afdoende, wat ging er goed en wat kon beter?

Tot slot werd er gekeken naar de 'toekomst'. Bij dit thema is onder meer aan respondenten gevraagd hoe zij naar de toekomst kijken, in welke mate zij denken dat ze hulp nodig hebben om de financiële problemen duurzaam op te lossen en wat zij anderen die in de toekomst in de problemen komen vooral gunnen. Bij gunnen is expliciet gevraagd of zij adviezen hebben om de ondersteuning aan mensen die nu financiële problemen hebben te verbeteren. Wat hebben ze zelf aan ondersteuning gemist en hadden ze wel graag gehad?

Ter ondersteuning van het interview is er een fysieke uitvouwbare 'praatplaat' ontwikkeld. Elk blad van de plaat verwijst naar een thema (zie figuur 2). Bij elk thema werden bijbehorende vragen gesteld zoals hierboven beschreven. De informatie werd hierdoor zichtbaar voor de respondent en de interviewer kon

makkelijker bij de respondent checken of de antwoorden goed waren begrepen en verwoord. De interviewer schreef tijdens het interview kernwoorden op zodat de interviewer en de respondent daar op terug konden vallen. Het gebruik van de praatplaat is door de respondenten goed ontvangen.

De ontwikkelde praatplaat is vooraf bij drie respondenten (twee werkenden en één werkzoekende) getest op effectiviteit. De conclusie op basis van die drie interviews was dat de praatplaat de beoogde informatie op kan leveren.



*Figuur 2 Praatplaat gebruikt tijdens de interviews*

### **Werving van de respondenten**

Na de positieve beoordeling van de praatplaat is er begonnen met de werving van de respondenten. Dit bleek een grotere opgave te zijn dan vooraf gedacht. In eerste instantie hebben SBCM en MEE aan professionals in hun achterban gevraagd om bij cliënten te polsen of zij mee zouden willen doen aan het onderzoek. Deze vraag is ook neergelegd bij gemeentelijke afdelingen die de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening uitvoeren. Dit verzoek leverde te weinig respondenten op. Om tot de gewenste aantallen te komen zijn de onderzoekers professionals die zij uit eerdere onderzoeken kenden gaan benaderen met de vraag of zij respondenten konden werven. Dit heeft uiteindelijk de 39 interviews opgeleverd.

### *Criteria*

Om voor een interview in aanmerking te komen, zijn eisen opgesteld. De respondenten:

- hebben een LVB (gediagnosticeerd of sprake van een onderbouwd vermoeden);
- hadden een minimale schuld/achterstand in betaling van €1.000,-;
- waren werkend of werkzoekend.

Voor de werving van respondenten is een flyer ontwikkeld, die qua tekst en informatie op de doelgroep zelf afgestemd was. Wanneer een respondent interesse toonde om deel te nemen, werd hem/haar de flyer toegestuurd. In de praktijk bleek de flyer ook richting te geven aan de professionals bij het zoeken van geschikte respondenten.

Gedurende de werving bleek het lastiger te zijn om mensen te vinden die werkzoekend zijn dan mensen die werken. Professionals werkzaam in de re-integratie geven aan dat het niet gebruikelijk is om te registreren of iemand die een uitkering ontvangt een LVB heeft. Het ontbreken van deze registratie maakte dat het voor deze professionals lastig was om potentiële respondenten te benaderen. Ze konden alleen de respondenten benaderen die ze direct op hun netvlies hebben.

In de zoektocht naar werkzoekenden werd overigens een vergelijkbaar fenomeen waargenomen. Afdelingen HR van reguliere werkgevers hebben geen registratie van welke werknemers een LVB hebben. Een van de consequenties daarvan is dat de werkende deelnemers voornamelijk zijn gevonden in de SW-sector (dit wil zeggen organisaties die onder meer specifiek aan mensen met een LVB een beschutte werkplek bieden). De werkzoekenden zijn voornamelijk aangedragen vanuit MEE, beschermingsbewindvoerders en SW-bedrijven.

Uiteindelijk zijn 39 respondenten geïnterviewd, waarvan 28 respondenten werk hadden tijdens het interview en 11 werkzoekend waren. In de onderstaande tabel is de verdeling te zien vanuit welke organisaties de respondenten zijn geworven.

Organisatie	Werkend	Werkzoekend
Drechtwerk	6	-
MEENT groep	-	1
Concern voor Werk	5	-
Soweco	5	-
De Haeghe Groep	5	-
Jobstap	3	-
Leger des Heils	2	1
LFB	2	-
Heelo	-	6
De Tussen Voorziening	-	1
Goedhart Bewind	-	2

### *De uitvoering van de interviews*

#### *Werkende respondenten*

De werkende respondenten zijn voornamelijk in beeld gekomen via werkbegeleiders, jobcoaches of leidinggevend (hierna contactpersoon). Zij vroegen potentiële respondenten of zij wilden deelnemen. Zodra dit het geval was, werden de contactgegevens uitgewisseld met de onderzoekers. Vervolgens werd er een moment ingepland waarop het interview plaats vond. Op deze dag werd de respondent door de contactpersoon aan de onderzoeker overgedragen door middel van een kort driegesprek (warme overdracht). Eventuele stress werd daarmee verminderd of weggenomen. In principe was de contactpersoon niet aanwezig tijdens het interview. Wanneer de respondent specifiek vroeg of de contactpersoon erbij wilde blijven, was dat vanzelfsprekend akkoord. Bij twee respondenten is dit het geval geweest.

#### *Werkzoekende respondenten*

De werkzoekende respondenten zijn op een iets andere manier benaderd. Contactpersonen waren professionals die contact hadden met potentiële respondenten, zoals MEE-consulenten, beschermingsbewindvoerders, schuldhulpverleners en consulenten van gemeenten. De contactpersonen vroegen aan potentiële respondenten of zij contactinformatie mochten delen met de onderzoekers. De respondent en onderzoeker maakten eerst telefonisch kennis, waarbij het onderzoek werd toegelicht en gevraagd werd of de respondent deel wilde nemen aan het onderzoek. Wanneer de respondent instemde werd er een afspraak gemaakt. Een dag voor het interview werd de respondent nogmaals gebeld of het interview door kon gaan en of de respondenten nog vragen had die vooraf beantwoord moesten worden. Alle interviews met werkzoekende respondenten hebben plaats gevonden in hun eigen huis/woonvoorziening.

Als waardering voor het vertellen van hun verhaal en ervaringen zijn alle respondenten beloond met een cadeaubon van €10,-.

## Analyse

Alle interviews zijn opgenomen en volledig getranscribeerd. De analyse van de interviews leverde op dat niet alle thema's die op de praatplaat waren uitgewerkt met alle respondenten zijn besproken. De spreiding in de onderwerpen is voldoende groot dat alle vijf de thema's met voldoende respondenten besproken zijn om er

verslag over te doen. De laatste vier a vijf interviews leverden geen nieuwe informatie meer op, wat duidt op verzadiging en daarmee een signaal is dan 39 interviews voldoende is voor de beoogde analyse.

Vanuit deze transcripten is gelabeld op 16 verschillende items. Deze labels staan in de onderstaande tabel weergegeven:

Item
1: Oorzaken die de respondent geeft voor de schuldenproblematiek.
2: Opmerkingen die de respondent maakt over de eigen kwetsbaarheid in relatie tot de schulden
3: Doorwerking van schulden volgens de respondent.
4. Beleving van de doorwerking van de schulden op de arbeidspositie volgens de respondent.
5. Opstelling van de werkgever of uitkeringsinstantie.
6. Soort ondersteuning dat de respondent ontvangt.
7. Organisatie of persoon die de ondersteuning biedt.
8. Ervaringen of beelden van de respondent over de ondersteuning.
9. Concrete hulp die de respondent krijgt op het moment van het interview.
10. Wat doet de respondent zelf en hoe beoordeelt hij/zij dat? Wat kan de respondent goed?
11. Wat gaat er nu niet goed in het kader van de hulp die de respondent ontvangt?
12. Wat zou de respondent in de toekomst nog graag aan hulp willen ontvangen en wie zou deze hulp moeten leveren?
13. Leeftijd van de respondent.
14. Arbeidsmarktpositie van de respondent.
15. Soort werk (bij werkende respondenten).

Bij de analyse zijn alle opmerkingen per item in kaart gebracht en gekoppeld aan de vijf thema's uit de interviews, te weten: soort financiële problemen, oorzaken, gevolgen, ontvangen hulp en toekomst (zie praatplaat in figuur 1). De thema's zijn gekoppeld aan de zes deelvragen die beantwoord zijn op basis van de uitgevoerde interviews. Alleen het thema 'schulden' is algemener van aard. Bij elk interview is eerst stil gestaan bij het type schulden en de hoogte van de schulden, om hiermee ook te verifiëren of de respondent binnen de doelgroep viel.

De overige vier thema's uit de praatplaat zijn op de onderstaande wijze verbonden aan de zes deelvragen waarvoor input vanuit de interviews nodig was.

Thema 'oorzaken van de schulden'

*Deelvraag 1. Welke oorzaken wijzen mensen uit deze groep aan voor het ontstaan van hun financiële problemen?*

Thema 'gevolgen van de schulden'

*Deelvraag 2. Hoe werken de financiële problemen volgens deze groep door op hun mogelijkheden om duurzaam te participeren op de arbeidsmarkt?*

Thema 'ontvangen hulp'

*Deelvraag 3. Wat weten mensen uit deze groep over het bestaan, de vindplaats en de werking van schuldhulpverlening, daaraan gerelateerde voorzieningen zoals beschermingsbewind en ondersteuning door vrijwilligers en eventuele overige interventies?*

*Deelvraag 4. Welke ervaringen heeft deze groep met het zoeken van hulp voor hun financiële problemen en wat geven zij als reden op om juist wel of juist geen hulp te zoeken?*

Thema 'toekomst'

*Deelvraag 5. Hoe beoordelen mensen uit deze groep hun mogelijkheden (zelfredzaamheid) om te voorzien in hetgeen schuldhulpverlening, beschermingsbewind en ondersteuning door vrijwilligers van hen vragen?*

*Deelvraag 6. Welke aanpassingen wenst deze groep in het aanbod, vindplaats en werking van schuldhulpverlening, beschermingsbewind en ondersteuning door vrijwilligers?*

Het was niet mogelijk om alle thema's in alle interviews even uitvoerig te behandelen. De onderzoekers hebben er voor gezorgd dat alle vijf de thema's in de interviews in ongeveer gelijke mate aan bod kwamen. Het onderzoek is nadrukkelijk een verkenning, en beoogde geen kwantitatieve uitspraken te doen. In dat licht hebben de onderzoekers geoordeeld dat het niet onoverkomenlijk is dat niet alle thema's in alle interviews in gelijke mate aan de orde zijn geweest. De resultaten van de interviews zijn voldoende voor een adequate uitwerking van de deelvragen. Het rapport bevat ook quotes. Dit zijn opmerkingen die door meerdere respondenten in -vanzelfsprekend - andere bewoordingen zijn gemaakt. De quotes rusten dus op meerdere interviews. Bij de uitwerking is onderscheid gemaakt tussen de antwoorden van de mensen die werken en die dat niet doen. Waar relevant komt dit onderscheid in de uitwerking aan bod.

## Ronde tafels

Er zijn zeven rondetafelgesprekken georganiseerd. Deze hadden als doel om professionals te bevragen om antwoord te kunnen geven op een aantal deelvragen.

De tafels waren als volgt ingedeeld:

1. Direct leidinggevenden van (reguliere) werkgevers (8 aanmeldingen)
2. Beschermingsbewindvoerders en mentoren (15 aanmeldingen)
3. Consulents MEE en vertegenwoordigers LFB (6 aanmeldingen)
4. Leidinggevenden, managers, beleidsmedewerkers en professionals schuldhulpverlening (11 aanmeldingen)
5. Klantmanagers UWV, beleidsmedewerkers, klantmanagers arbeid/werk van gemeenten, re-integratie begeleiders (7 aanmeldingen)
6. jobcoaches en professionals SW (7 aanmeldingen)

Om de deelnemers te werven zijn er oproepen geplaatst op LinkedIn en twitter. Ook zijn de netwerken van MEE, SBCM, en het lectoraat Schulden en Incasso actief benaderd.

Om zo veel mogelijk recht te doen aan het grote aantal professionals die te maken hebben met cliënten met een LVB en schulden, hebben wij gekozen voor zes verschillende ronde tafels, die ieder twee uur duurden. In totaal hebben er zeven ronde tafels plaatsgevonden omdat de aanmeldingen vanuit de beschermingsbewindvoerders/mentoren te groot was om in 1 ronde tafel samen te brengen.

Vooraf kregen de deelnemers een notitie waarin het onderzoeksproject en het doel van de bijeenkomst was beschreven. Die notitie bevatte de deelvragen die beantwoord moesten worden in de betreffende ronde tafel.

Door de professionals op deze wijze te bevragen is antwoord gegeven op de volgende deelvragen:

*Deelvraag 7. Hoe signaleren werkgevers en begeleiders het bestaan van financiële problematiek bij deze groep? Onder begeleiders wordt verstaan: klantmanagers bij UWV, gemeenten en SW-bedrijven alsmede begeleiders van MEE en LFB.*

*Deelvraag 8. Onder welke omstandigheden en op wat voor manier werkt de financiële problematiek van deze groep onregelend op hun (duurzame) inzetbaarheid op de arbeidsmarkt?*

*Deelvraag 9. In hoeverre en op welke manier wordt er in de dagelijkse begeleiding van deze groep die gericht is op het vinden en behouden van werk rekening gehouden met de onregelende werking van financiële problemen? Waaronder ook valt: hoe bepalen begeleiders/werkgevers waar de doelgroep behoefte aan heeft, welke instrumenten/inzichten worden ingezet?*

*Deelvraag 10. Wat doen werkgevers en begeleiders als zij bij deze groep constateren dat er sprake is van financiële problematiek?*

*Deelvraag 11. Welke scholing hebben schuldhulpverleners, beschermingsbewindvoerders en vrijwilligers gehad om deze groep werken gehad om hen adequaat te begeleiden in situaties waarin zowel sprake is van een arbeidsbeperking als van financiële problemen en in hoeverre en op welke manier bieden zij aan deze groep (integraal) maatwerk?*

*Deelvraag 12. Waar lopen de stakeholders in de praktijk tegen aan bij de begeleiding van deze groep en in hoeverre bestaat er behoefte aan meer zicht op de combinatie van arbeidsbeperking en financiële problemen en/of aan specifieke kennis of instrumenten?*

Tijdens de ronde tafels zijn de professionals ook bevraagd over hun eigen ervaringen met de doelgroep. De deelnemers kregen de eerste resultaten uit de interviews voorgelegd en gezocht is naar welke instrumenten,

interventies e.d. ondersteunend kunnen zijn om de belemmerende werking van schulden op arbeidsparticipatie weg te nemen, of hanteerbaar te maken.

De gesprekken aan de ronde tafels zijn niet letterlijk getranscribeerd. Er zijn aantekeningen gemaakt door een onderzoeker die alleen die opdracht had tijdens de ronde tafel. De resultaten daarvan zijn uitgewerkt in het rapport. Bij de ronde tafels van de beschermingsbewindvoerders, schuldhulpverleners, MEE consultants en werkgevers is gevraagd naar specifieke cases die de problematiek van de doelgroep goed illustreren. Deze cases zijn door het hele rapport opgenomen.

## Bijeenkomst met bestuurders

Om doorwerking van de resultaten van de verkenning in de beroepspraktijk te bevorderen zijn er twee bijeenkomsten met de voorzitters en directeuren van de relevante koepelorganisaties georganiseerd. Het betreft MEE Nederland, Sociaal Werk Nederland, NVVK, Divosa, SBCM, Federatie Opvang, Cedris en BPBI. De eerste keer zijn de resultaten globaal verkend en is in de zijlijn van de bijeenkomst besloten om samen op te trekken in het publieke debat rondom loondispensatie. Er leeft onder de betrokken koepels zorg dat het kabinetsvoornemen rondom loondispensatie tot extra financiële problemen gaat leiden bij mensen met onder meer een LVB. Deze samenwerking heeft geleid tot een opiniestuk in Trouw en een artikel op sociale vraagstukken.

Voor de tweede bijeenkomst is er een uitvoeringsplan opgesteld dat is voorbesproken met de stafmedewerkers van de bestuurders.

In de tweede bijeenkomst is het eindconcept van dit uitvoeringsplan besproken. Dit uitvoeringsplan wordt eind juni openbaar gemaakt. In het uitvoeringsplan hebben de directeuren en voorzitters zich gecommitteerd aan ambities om mensen met een LVB en financiële problematiek verder te helpen opdat zij meer kansen krijgen op duurzame arbeidsparticipatie. Na de publicatie gaat er een twee jaar durend breed programma van start.

## Achtergrondstudie bestaande uit twee literatuurstudies

De separate achtergrondstudie bestaat uit twee literatuurstudies. De eerste literatuurstudie had als doel om te verkennen in hoeverre zaken die door de respondenten en deelnemers aan de ronde tafel werden aangedragen geduid konden en/of moesten worden als vraagstukken waar specifiek mensen met een LVB mee worstelen of dat het meer algemene vraagstukken betrof. De tweede literatuurstudie had als doel om te verkennen wat er bekend is over de effectiviteit van interventies om mensen met een LVB te ondersteunen bij de aanpak van hun financiële problematiek en/of naar werk te begeleiden.

### *Algemeen of specifiek*

Om te kunnen duiden of de zaken die de respondenten en deelnemers aan de ronde tafels aandroegen specifiek gelden voor mensen met een LVB of dat het zaken betreft waar ook mensen zonder LVB mee worstelen is verkend wat er aan algemene kennis bekend is over:

1. De oorzaken van schuldenproblematiek
2. De doorwerking van schuldenproblematiek op het dagelijks leven
3. De doorwerking van schuldenproblematiek op arbeidsparticipatie
4. De ervaring van mensen met het gebruik van ondersteuning bij financiële problematiek
5. De ervaring van mensen in de omgang met schuldeisers

De resultaten van deze achtergrondstudie zijn verwerkt in de respectievelijke hoofdstukken 3, 4, 5, 7 en 8.

### *Effectiviteit*

Om inzicht te krijgen in de effectiviteit van interventies gericht op de aanpak van schuldenproblematiek bij mensen met een LVB en/of interventies gericht op re-integratie heeft Rosine van Dam een analyse gemaakt van de beschikbare nationale en internationale literatuur op dit vlak. Rosine werkt aan de HvA aan een proefschrift over schuldenproblematiek bij mensen met een LVB en heeft voor de twee literatuurstudies gebruik gemaakt

van literatuur die zij reeds had verzameld en deze aangevuld met literatuur over de effectiviteit van interventies gericht op re-integratie.

# Bijlage 3 Samenstelling begeleidingscommissie

De begeleidingscommissie bestond uit de volgende leden:

Mw. De Kock	voorzitter
Mw. Van der Heijden	FNV
Mw. Vincken	Vereniging Mobility
Dhr. Sprenkels	Vereniging Mobility
Dhr. Goossens	Vereniging Mobility
Mw. Zumbrink	LFB
Mw. Dersjant	LFB
Mw. Sandvoort	LFB
Mw. Roetering	LCR
Dhr. Hagen	LCR
Mw. Van Houdt	MEE
Mw. Rasing	BVK
Mw. De Kroon	UWV Werkbedrijf
Dhr. Vessies	AWVN
Mw. Schaaphok	Tomingroep
Dhr. Vetketel	U-Centraal
Mw. Riemeijer	Tussenvoorziening Utrecht
Dhr. Skliris	NVVK
Dhr. Van Geuns	HvA Lectoraat Armoede interventies
Mw. Douma	Landelijk Kennis Centrum LVB
Mw. Havinga	UWV Kenniscentrum
Dhr. Guiaux	UWV Kenniscentrum



# Bijlage 4 Betrokken professionals

Deze professionals hebben bijgedragen aan het onderzoek door deel te nemen aan de ronde tafels:

Mw. Phielix-Giskes	Avres
Mw. Oosterbroek	Paswerk
Dhr. Bonker	Paswerk
Mw. Obdeijn	Permar
Dhr. Roijen	WVS
Dhr. Sprenkels	WVS
Dhr. Kerstens	WVS
Mw. Popken	Aktiva
Dhr. Schluter	Aktiva
Dhr. De Jong	Atisha bewindvoering
Dhr. Groot	Budgetondersteuning
Mw. Coenders	Coenders Bewind
Dhr. Dazelaar	Dazelaar Bewindvoering
Mw. Van der Wal	Finqo
Mw. Goedhart	Goedhart Amsterdam
Dhr. Liem	Goedhart bewind
Dhr. Van den Heuvel	K en K Bewindvoering
Dhr. Leijssen	Leijssen bewind
Dhr. Melse	Melse Wassink
Mw. Jansen	Puurbewindvoering
Dhr. Hoornweg	Stichting Humanitas Financiële Hulpverlening
Mw. Van Noort	MEE
Dhr. Ten Brinke	MEE
Dhr. Smit	MEE
Mw. Pecher	MEE
Mw. Van Veghel	MEE
Dhr. Erkens	de Meentgroep
Mw. Spit	Gemeente Den Bosch
Dhr. Van Schravendijk	Gemeente Den Haag
Dhr. Tallih	Gemeente Utrecht
Mw. Vinje	Gemeente Utrecht
Mw. Renken	Gemeente Westland
Dhr. Van den Tillaar	Kredietbank Limburg
Dhr. Appelboom	Plangroep
Dhr. Visser	Puur Zuid Amsterdam
Mw. Boschma	Rijnstad
Mw. Van Kommer	Stadsring51
Mw. Van den Broek	Tussenvoorziening Utrecht
Mw. Schellekens	WIL Lekstroom
Dhr. Doedee	UWV
Dhr. Bouterse	UWV
Dhr. Gilbert	UWV
Mw. Pluister	UWV
Mw. Van Hunnik	UWV
Mw. Schoorl - de Bruin	Drechtwerk
Mw. IJzerman	Drechtwerk

Dhr. Kempenaar  
Mw. Loonen

Sallcon Deventer  
Refriks BV

# Bijlage 5 Achtergrondstudie

Twee literatuurstudies die zijn uitgevoerd om in beeld te brengen wat er bekend is over de effectiviteit van bestaande interventies in het kader van schuldhulpverlening en re-integratie. Deze achtergrondstudie is een losse bijlage bij dit onderzoek.

