

De Bedrijvendesk

Auteur:

J.J. Reinders

In opdracht van:

Sallandse Dialoog

Colofon

Titel

De Bedrijvendesk

Datum

22-06-2018

Studie

Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD)
Saxion Hogeschool , Deventer

Organisatie

Sallandse Dialoog

De Gasfabriek
Zutphenseweg 6
7418 AJ Deventer

Praktijkcoach

R. Smit

renate@deventerwerktalent.nl

06-41344161

Schoolcoach

J.C. de Heer

j.c.deheer@saxion.nl

Tweede lezer

A. Parent

j.m.parent@saxion.nl

Student

Jordy Reinders

319531

jordyreinders93@hotmail.com

06-37623615

Voorwoord

Voor u ligt de definitieve scriptie als afsluiting van het onderzoek naar de 'Bedrijvendesk' van de Sallandse Dialoog. Dit onderzoek is gedaan als afstudeeropdracht voor de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van Hogeschool Saxion te Deventer.

Na een lange periode is uiteindelijk mijn afstudeerscriptie afgerond. De probleemstelling van dit onderzoek is als volgt: *"Op welke wijze kan de Sallandse Dialoog werkgevers middels een 'Bedrijvendesk' effectief ondersteunen om problematische schulden onder werknemers te voorkomen?"*.

Door middel van onderzoeksvragen is deze probleemstelling beantwoord. Deze vragen zijn beantwoord aan de hand van een literatuuronderzoek: een enquête, een interactieve dialoogsessie en door het afnemen van diepte-interviews. Mede dankzij de input van de partners van de Sallandse Dialoog en werkgevers binnen de Sallandse Regio, heb ik naar lang zwoegen de probleemstelling kunnen beantwoorden. Via deze weg wil ik deze organisaties bedanken voor de bijdrage die zij hebben geleverd.

Bij deze wil ik Renate Smit en Henk Kinds en de werkgroep 'Bedrijvendesk' bedanken voor hun vertrouwen en geloof in mij om bij hun de afstudeeropdracht te mogen afronden. Zonder de begeleiding en input van Coen de Heer was ik al lang werkzaam in één van de fabrieken die Eerbeek rijk is. Bedankt voor alle hulp! Zonder hen was het zeker niet gelukt.

Ik wens u veel leesplezier!

Jordy Reinders

Eerbeek, 22 juni 2018

Samenvatting

De Sallandse Dialoog heeft met oog op preventie van schulden en armoede, het voornemen een platform te ontwikkelen waar werkgevers terecht kunnen voor informatie met betrekking tot werknemers met problematische schulden, het signaleren van schulden en de schuldhulpverlening.

Het doel van dit onderzoek is om de Sallandse Dialoog inzicht te geven in de wensen en behoeften van de werkgevers voor een 'Bedrijvendesk'. In welke mate werkgevers geconfronteerd worden met werknemers met problematische schulden. Welke programma's beschikbaar zijn voor online schuldhulpverlening specifiek gericht op werkgevers. En de Sallandse Dialoog is bekend met de eisen die worden gesteld aan een online tool om tot een geschikte 'Bedrijvendesk' te komen.

De probleemstelling luidt als volgt: *"Op welke wijze kan de Sallandse Dialoog werkgevers middels een 'Bedrijvendesk' effectief ondersteunen om problematische schulden onder werknemers te voorkomen?"*

Dit onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek. Er is gebruik gemaakt van een literatuurstudie om informatie te verzamelen over werknemers met problematische schulden. Daarnaast is er middels een enquête informatie verzameld over de wensen en behoeften van de werkgevers in een 'Bedrijvendesk'. Daarnaast zijn er nog diepte interviews gehouden met werkgevers over werknemers met problematische schulden.

62 procent van de werkgevers binnen de Sallandse regio geeft aan geconfronteerd te worden met werknemers met problematische schulden. Door middel van de 'Bedrijvendesk' kan de Sallandse Dialoog hierbij de werkgevers ondersteunen. Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten moet de 'Bedrijvendesk' op de volgende manier worden ingericht. De 'Bedrijvendesk' moet een plek zijn voor voorlichting over problematische schulden van werknemers. Het moet een plek zijn voor informatie. Voor de invulling van de bedrijvendesk kan er gebruikt worden gemaakt van de statische informatie die wordt gegeven op www.financieelgezondewerknemers.nl en www.schuldinfo.nl en de resultaten van het literatuuronderzoek. Er moet ruimte worden gemaakt voor interactieve tools om de werkgevers een handvat te geven bij de schuldhulpverlening van werknemers met financiële problemen. Met name op het vlak van het signaleren van problematische schulden en de doorverwijzing van werknemers naar schuldhulpverlenende instanties. De 'Bedrijvendesk' moet met name een preventieve rol innemen waar het bieden van informatie en door kunnen verwijzen voor verdere (concrete) hulp hoog in het vaandel staan.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 – Doelstelling, probleemstelling en onderzoeksvragen	Blz.
1.1 Onderzoeksopzet	9
1.2 Aanleiding	9
1.3 Doelstelling	10
1.4 Probleemstelling	10
1.5 Onderzoeksvragen	11
1.6 Betrokkenen en belanghebbenden	11
1.6.1 Betrokkenen	11
1.6.2 Belanghebbenden	11
 Hoofdstuk 2 – Onderzoeksmethoden	
2.1 Onderzoek	13
2.1.1 Populatie	13
2.2 Dataverzamelingsmethoden	13
2.2.1 Literatuuronderzoek	13
2.2.1.1 Analyse kader literatuuronderzoek	14
2.2.1.2 Betrouwbaarheid en validiteit literatuuronderzoek	14
2.2.1.2.1 Betrouwbaarheid	15
2.2.1.2.2 Validiteit	15
2.2.2 Surveyonderzoek	15
2.2.2.1 Enquête	15
2.2.2.2 Interview	17
2.2.2.3 Analyse kader surveyonderzoek	17
2.2.2.4 Betrouwbaarheid en validiteit surveyonderzoek	18
2.2.2.4.1 Betrouwbaarheid	18
2.2.2.4.2 Validiteit	19
2.3 Beperkingen onderzoek	20
2.3.1 Non-respons enquête	20
 Hoofdstuk 3 – Theoretisch en juridisch kader	
3.1 Theoretisch kader	23
3.1.1 Schuldenproblematiek	23
3.1.2 Ontstaan en typering van een problematische situatie	24
3.1.2.1 Ontstaan van schuldsituatie	24
3.1.2.2 Gebeurtenissen (life-events)	24
3.1.2.3 Typering van schuldsituatie	25

3.1.3 Maatschappelijke gevolgen van schulden	28
3.1.3.1 Sociale participatie en de effecten van armoede	28
3.1.3.2 Fysieke en psychische gezondheid	29
3.1.4 Werk en schulden	30
3.1.4.1 Problematische schulden op de werkvloer	30
3.2 Juridisch kader	32
3.2.1 Zorgplicht	32
3.2.2 Loonbeslag	32
3.2.2.1 Verplichtingen beslaglegging	33
3.2.2.3 Omvang van het beslag: wat valt er (niet) onder?	34
3.2.2.4 De beslagvrije voet	35
3.2.2.5 Conservatoir beslag onder de werkgever	36
3.2.2.6 Beslag en verrekening	36
3.2.2.7 Vergoeding van kosten in verband met beslag	37
3.2.2.8 Beslag: reden van ontslag?	37
Hoofdstuk 4 – Werknemers met financiële problemen	
4.1 Onderzoeksvraag 2	39
4.2 Frequentie werknemers met problematische schulden	39
4.2.1 Sallandse Dialoog	39
4.2.2 Literatuur: frequentie	40
4.3 Schuldhelpverlenende acties door werkgever	40
4.3.1 Sallandse Dialoog	40
4.3.2 Literatuur: schuldhelpverlenende acties door werkgevers	41
4.4 Preventief	41
4.4.1 Sallandse Dialoog	41
4.4.2 Literatuur: preventieve activiteiten van organisaties	42
4.4.2.1 Gebruik van ondersteuning	42
4.5 Informatie	43
4.5.1 Sallandse Dialoog	43
4.5.2 Literatuur: informatie	44
4.6 Conclusie	44
Hoofdstuk 5 – Behoeft en wensen	
5.1 Onderzoeksvraag 1	47
5.1.1 Verwijzing	47
5.1.1.1 Literatuur: verwijzing	48
5.1.2 Signaleren van financiële problemen werknemers	48
5.1.2.1 Literatuur: signaleren van financiële problemen werknemers	48
5.1.3 Behoeft ‘Bedrijvendesk’	49

5.1.4 Deelconclusie onderzoeksvraag 1	50
5.2 Onderzoeksvraag 4	51
5.2.1 Inhoud 'Bedrijvendesk'	51
5.2.1.1 Passieve hulpbronnen	51
5.2.1.2 Actieve hulpbronnen	51
5.2.1.3 Literatuur: informatievoorziening	52
5.2.3 Gebruik 'Bedrijvendesk'	53
5.2.4 Deelconclusie onderzoeksvraag 4	53
Hoofdstuk 6 – Online schuldhelpverleningsprogramma's	
6.1 Onderzoeksvraag 3	56
6.2 Online hulpverlening	56
6.2.1 Kenmerken online hulpverlening	57
6.3 Online hulpvormen	57
6.3.1 Passieve hulpbronnen	57
6.3.2 Actieve hulpbronnen	59
6.3.3 Interactieve hulpvormen	59
6.4 Online schuldhelpverleningsprogramma's	60
6.4.1 Passieve hulpbronnen	60
6.4.1.1 Statische informatie	60
6.4.2 Actieve hulpbronnen	62
6.4.2.1 Zelftest	62
6.4.3 Interactieve hulpbronnen	66
6.5 Beoordeling bronnen	67
6.5.1 Financieel gezonde werknemers	67
6.5.1.1 Informatie	67
6.5.1.2 Tools	68
6.5.1.2.1 Signaaltool	68
6.5.1.2.2 Voorzieningentabel bij geldproblemen	68
6.5.1.2.3 Kostenscan	68
6.5.2 Schuldinfo	69
6.5.2.1 Informatie	69
6.6 Verantwoording niet gebruikte bronnen	70
6.7 Deelconclusie onderzoeksvraag 3	70
Hoofdstuk 7 – Conclusie en aanbevelingen	
7.1 Conclusie onderzoeksvraag 1	72
7.2 Conclusie onderzoeksvraag 2	72
7.3 Conclusie onderzoeksvraag 3	73
7.4 Conclusie onderzoeksvraag 4	74

7.5 Probleemstelling	74
7.6 Eindconclusie	74
7.7 Aanbevelingen	75
Verklaring gebruikte hulpmiddelen	77
Bronnenlijst	77
Bijlages	81

1 Inleiding

Hoofdstuk 1: Inleiding

1.1 Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven. Aan de hand van deze aanleiding zijn er een doelstelling en een probleemstelling geformuleerd.

1.2 Aanleiding

De Sallandse Dialoog is de publiek-private samenwerking om de financiële redzaamheid van inwoners in de regio Salland te verbeteren. 30 bedrijven, maatschappelijke organisaties en gemeentelijke instanties zijn sterk gemotiveerd om samen de toename van schuldenproblemen te verminderen (Sallandse Dialoog, 2017). In Salland kampen zo'n 13.000 huishoudens met ernstige financiële problemen. Financiële problemen belemmeren op vele manieren een gezonde ontwikkeling van kinderen, jongeren en volwassenen en uiteindelijk ook een vitale regio. (Sallandse Dialoog, 2016).

De focus van de Sallandse Dialoog ligt op preventie en innovatie. Preventie van schulden en armoede door het bevorderen van financiële zelfredzaamheid en innovatie van vroegsignalering van schuldenproblemen en goede schuldhulpverlening. (Sallandse Dialoog, 2016). De Sallandse Dialoog probeert dit te bereiken door gebruik te maken van werkgroepen. Vanuit de werkgroep 'Bedrijvendesk' richt ik mijn onderzoek op werkgevers die te maken hebben met werknemers met problematische schulden.

Uit een onderzoek van het Nibud in 2017 blijkt dat 62% van de ondervraagde werknemers vaak of af en toe te maken heeft met werknemers met financiële problemen. Dit is een aanzienlijk aantal. Financiële problemen van werknemers vormen een risico voor organisaties en zijn een extra belasting voor de organisatie. Financiële problemen leveren extra kosten op en maken de werknemers kwetsbaar. Deze financiële problemen kunnen leiden tot ziekteverzuim, stressgevoeligheid en concentratieproblemen onder de werknemers. Eén werknemer met financiële problemen kost een werkgever al gauw 13.000 euro per jaar! Deze kosten zijn opgebouwd uit: een productiviteitsafname van 20%, toename ziekteverzuim van zeven dagen en de verwerking van loonbeslag. (Schonewille & Schors, 2017).

Uit een onderzoek van het Nibud in 2012 blijkt dat werkgevers grote behoefte hebben aan voorlichtingsmateriaal om werknemers met financiële problemen te kunnen helpen. (Madern, Bos & Van der Burg, 2012). De Sallandse Dialoog heeft met het oog op de preventie van schulden en armoede het voornemen om een platform te ontwikkelen waar werkgevers terecht kunnen voor informatie met betrekking tot werknemers met problematische schulden, het signaleren van schulden en de schuldhulpverlening.

Over de naam van dit platform wordt nog nagedacht; om die reden heeft het de werktitel 'Bedrijvendesk' gekregen. Deze 'Bedrijvendesk' moet online voor werkgevers beschikbaar zijn. De 'Bedrijvendesk' is bereikbaar via een tabblad op de website van de Sallandse Dialoog.

Naast dat werkgevers er terecht kunnen voor informatie kunnen zij hier ook terecht voor het rechtstreeks doorverwijzen van werknemers naar (samenwerkende) hulpverleners van de Sallandse Dialoog. Maar ook voor verwijzing van de werkgever naar dienstverlenende organisaties, al dan niet aangesloten bij de Sallandse Dialoog. Denk hierbij aan een budgetcoach die zijn diensten direct levert aan een werkgever.

1.3 Doelstelling

De Sallandse Dialoog is bekend met de wensen en behoeften van de werkgevers voor een Bedrijvendesk. De Sallandse Dialoog weet in welke mate problematische schulden voor komen onder de werknemers van de werkgevers binnen de Sallandse Dialoog. De Sallandse Dialoog weet welke programma's voor schuldhelpverlening specifiek gericht op werkgevers beschikbaar en geschikt voor online gebruik zijn.

De Sallandse Dialoog weet welke eisen er worden gesteld aan een online tool om tot een geschikte website te komen.

1.4 Probleemstelling

Goed onderzoek bestaat niet zozeer uit het geven van de juiste antwoorden, maar uit het stellen van de juiste vragen. Zonder probleemstelling kun je eigenlijk geen goede conclusies trekken, om nog maar te zwijgen van het doen van aanbevelingen. (Verhoeven, 2011).

Daarom is met veel aandacht en aan de hand van bovenstaande aanleiding en doelstelling, de volgende probleemstelling geformuleerd:

"Op welke wijze kan de Sallandse Dialoog werkgevers middels een 'Bedrijvendesk' effectief ondersteunen om problematische schulden onder werknemers te voorkomen?"

1.5 Onderzoeksvragen

Om tot een antwoord te komen op deze probleemstelling zijn er vier onderzoeksvragen geformuleerd.

De volgende onderzoeksvragen zijn opgemaakt:

1. In hoeverre bestaat er vanuit de werkgevers behoefte aan een 'Bedrijvendesk'? Welke wensen hebben werkgevers voor deze 'Bedrijvendesk'?
2. In welke mate worden werkgevers geconfronteerd met werknemers met problematische schulden?
3. Welke schuldhelpverleningsprogramma's die specifiek gericht zijn op werkgevers zijn er beschikbaar en geschikt voor online gebruik?
4. Welke eisen worden er gesteld aan een online tool om tot een geschikte website te komen die werkgevers ondersteunt bij de hulpverlening aan werknemers met problematische schulden?

1.6 Betrokkenen en belanghebbenden

In deze analyse wordt het speelveld van de betrokkenen en belanghebbenden in en rond het onderzoek vastgesteld en beschreven. Het doel van deze analyse is tijdig zicht te krijgen op de partijen en personen die bij het onderzoek moeten worden betrokken. Dit kan zijn omdat deze spelers een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de uitkomst van het onderzoek. (RVO, 2013).

1.6.1 Betrokkenen

Betrokken bij dit onderzoek zijn de partners van de Sallandse Dialoog en werkgevers binnen de regio waarbinnen de Sallandse Dialoog werkzaam is. Zij moeten in de toekomst gebruik kunnen gaan maken van de 'Bedrijvendesk'.

Tijdens dit onderzoek wordt er onderzoek gedaan naar de wensen en behoeften van deze werkgevers. De resultaten hiervan worden gebruikt om te komen tot een 'Bedrijvendesk' die aansluit op deze wensen en behoeften.

1.6.2 Belanghebbenden

Onder de belanghebbenden tijdens dit onderzoek vallen de Sallandse Dialoog en met name de Werkgroep Bedrijvendesk. Het uitgangspunt van dit onderzoek is dat er inzicht moet komen in de behoeften en wensen van een Bedrijvendesk onder de partners van de Sallandse Dialoog. De Sallandse Dialoog en de Werkgroep Bedrijvendesk moeten uit de resultaten van dit onderzoek kunnen opmaken hoe zij het best een geschikte 'Bedrijvendesk' kunnen opzetten.

2 Methoden

Hoofdstuk 2: Methode

In dit hoofdstuk worden de methoden van onderzoek uitgewerkt. Tevens wordt in dit hoofdstuk toegelicht waarom de gekozen methoden geschikt zijn voor dit onderzoek en hoe de instrumenten bij deze methoden zijn gekozen.

2.1 Het onderzoek

2.1.1 Populatie

Onder een populatie vallen alle 'eenheden' waarover in een onderzoek uitspraken worden gedaan. Zij zijn het domein waarbinnen het onderzoek zich afspeelt. De populatie die onderzocht wordt in dit onderzoek zijn werkgevers die aangesloten zijn bij de Sallandse Dialoog. Omdat die mogelijk de toekomstige gebruikers kunnen zijn van de 'Bedrijvendesk'. (Verhoeven, 2011).

Het was niet mogelijk om tijdens dit onderzoek een aselechte steekproef te trekken. Dit komt mede doordat dit onderzoek kwalitatief is. Het doel is dan ook niet om conclusies te generaliseren naar de populatie, maar om de resultaten te gebruiken bij het ontwikkelen van de 'Bedrijvendesk'. Daarom is er voor gekozen alle werkgevers die zijn aangesloten bij de Sallandse Dialoog (28) via de mail uit te nodigen om deel te nemen aan de enquête. (Verhoeven, 2011).

2.2 Dataverzamelingsmethoden

2.2.1 Literatuuronderzoek

Een goede reden voor literatuuronderzoek is dat wetenschappelijke kennis cumuleert. Als niemand kennis neemt van wat anderen hebben gedaan, wordt telkens het wiel opnieuw uitgevonden. Dat is tijdrovend, kostbaar en niet in de geest van de wetenschap. Literatuuronderzoek plaatst het onderzoek in een (multi)disciplinair kader, bakent het onderzoek af, zorgt voor aansluiting bij actuele ideeën en discussies, belicht facetten waaraan de onderzoeker niet had gedacht, reikt begrippen aan, kan vooroordelen van de onderzoeker zichtbaar maken, laat zien welke antwoorden er al op vragen bestaan, enzovoort. (Boeije, 2014).

Dit literatuuronderzoek is uitgevoerd om te inventariseren wat er reeds binnen het vakgebied bekend is over werknemers met financiële problemen. Het literatuuronderzoek heeft op twee momenten in het onderzoek plaatsgevonden. Ten eerste heeft er een literatuuronderzoek plaatsgevonden om te inventariseren wat er reeds binnen het vakgebied bekend is. Dus voor het stellen van een probleemstelling en om het theoretisch kader te vullen. Er werd gericht gezocht naar literatuur over financiële problemen bij werknemers en hoe deze financiële problemen invloed hebben op de werkgever. En of er al gelijksoortige projecten liepen als de 'Bedrijvendesk'. Ten tweede heeft er een literatuuronderzoek plaatsgevonden bij het beantwoorden van onderzoeksvraag drie.

Tijdens dit literatuuronderzoek is er gezocht naar bestaande online schuldhulpverleningsprogramma's die specifiek gericht zijn op werkgevers. Voordelen van een literatuuronderzoek voor dit onderzoek zijn, dat het eenvoudig uit te voeren was, dat het input gaf voor onderwerpen voor de enquête en de interviews en dat het de betrouwbaarheid verhoogd heeft doordat er veel verschillende bronnen gebruikt zijn. (Verhoeven, 2011).

Met de resultaten van deze onderzoeksmethode wordt getracht antwoord te geven op onderzoeksvraag 3: "Welke schuldhulpverleningsprogramma's die specifiek gericht zijn op werkgevers zijn er beschikbaar en geschikt voor online gebruik?" Tevens kan de literatuur een ondersteunende rol spelen bij het beantwoorden van de overige onderzoeksvragen.

2.2.1.1 Analyse kader literatuuronderzoek

Tijdens het zoeken naar geschikte literatuur heb ik gebruik gemaakt van de zoekmethode Big6 (Verhoeven, 2011). Ten eerste zijn de probleemstelling en onderzoeksvraag 3 opgedeeld. Dit houdt in dat de probleemstelling en onderzoeksvraag opgedeeld worden in componenten. Op basis van deze componenten worden er specifieke zoektermen bedacht waarmee gezocht kan worden. (HVA, 2017). Met deze zoektermen is er gezocht op verschillende zoekplaatsen. Er is gezocht naar literatuur in de Saxion bibliotheek. Ook zijn er online databanken geraadpleegd via de Saxion Bibliotheek. Denk hierbij aan de Kluwer Navigator. Via deze online databanken is er gezocht naar literatuur, onderzoeksrapporten en relevante artikelen. Ook is er gezocht naar relevante literatuur via Google Scholar en Google. Door gebruik te maken van verschillende soorten zoekplaatsen ontstond er een opeenhoping van verschillende soorten literatuur. (Verhoeven, 2011).

De gevonden literatuur is daarna op bruikbaarheid geanalyseerd. Er is voornamelijk geselecteerd op schulden in het algemeen, financiële problemen bij werknemers en de effecten hiervan op werkgevers. De volgende thema's komen dan ook uitgebreid aan bod in het theoretisch kader: Schuldenproblematiek, Maatschappelijke gevolgen van schulden & werk en schulden.

Tijdens het literatuuronderzoek werd het duidelijk dat literatuur, dat door het Nibud werd uitgegeven, sterk aanwezig was. Dit komt mede doordat het Nibud drie onderzoeken naar financiële problemen bij werknemers heeft uitgebracht. Tevens noemt Nibud zichzelf de expert in Nederland op het gebied van huishoudfinanciën. (Nibud, 2018).

2.2.1.2 Betrouwbaarheid en validiteit literatuuronderzoek

Bij een literatuuronderzoek zijn twee aspecten van belang. Voor de betrouwbaarheid is de mate van wetenschappelijkheid van de bronnen bepalend, maar ook of er geen toevallige fouten zijn gemaakt tijdens het zoeken. De validiteit wordt bepaald door de relevantie van de bron voor het beantwoorden van de hoofdvraag en deelvragen en de wijze waarop er gezocht is. (Veen & Westerkamp, 2009).

2.2.1.2.1 Betrouwbaarheid

Zoals beschreven in de vorige paragraaf heb ik gebruik gemaakt van de zoekmethode Big6. Op die manier is er gezocht naar bronnen. Door gebruik te maken van deze methode, is er voorkomen dat er geen toevallige fouten zijn gemaakt tijdens het zoeken. Er is gezocht op verschillende plekken en gebruikt gemaakt van verschillende zoekmachines.

2.2.1.2.2 Validiteit

De validiteit van een literatuuronderzoek wordt bepaald door de relevantie van de bron voor het beantwoorden van de hoofdvraag en deelvragen (Veen & Westerkamp, 2009). Zoals eerder aangegeven zijn uit de gevonden literatuur de beste stukken geselecteerd.

En met deze literatuur is getracht antwoord te geven op de hoofdvraag en de deelvragen.

2.2.2 Survey onderzoek

Met de resultaten van onderstaande onderzoeksmethoden wordt getracht antwoord te geven op drie onderzoeksvragen. Namelijk: 1. In hoeverre bestaat er vanuit de werkgevers de behoefte aan een 'Bedrijvendesk'? Welke wensen hebben werkgevers voor deze 'Bedrijvendesk'? 2. In welke mate worden werkgevers geconfronteerd met werknemers met problematische schulden?, 3. Welke schuldhelpverleningsprogramma's die specifiek gericht zijn op werkgevers zijn er beschikbaar en geschikt voor online gebruik?, 4. Welke eisen worden er gesteld aan een online tool om tot een geschikte website te komen die werkgevers ondersteunt bij de hulpverlening aan werknemers met problematische schulden.

2.2.2.1 Enquête

Nadat er een uitgebreid literatuuronderzoek heeft plaatsgevonden, is er een enquête uitgezet onder de werkgevers van de Sallandse Dialoog. Om tot de ontwikkeling te komen van een 'Bedrijvendesk', spreekt het voor zich om eerst de behoefte van de mogelijke toekomstige gebruikers te peilen. Ook is het interessant om te zien in welke mate werkgevers binnen de Sallandse Dialoog geconfronteerd worden met werknemers met problematische schulden. En welke wensen en behoeften deze werkgevers hebben omtrent de 'Bedrijvendesk'. Om antwoord te krijgen op deze vragen is er gebruik gemaakt van een enquête. De enquête bestaat uit gesloten en open vragen. De enquête is door bruto 34 respondenten ingevuld. Tijdens het doornemen van de responsie kwam er aan het licht dat verschillende enquêtes onbruikbaar waren. Deze enquêtes waren deels ingevuld en niet afgemaakt of waren alleen ingezien. Dit kan er op duiden dat de respondent geen zin had om de enquête in te vullen en/of halverwege afhaakte of geen verstand had van het onderwerp. Ook heeft een organisatie buiten de Sallandse regio de enquête ingevuld. Uiteindelijk zijn de resultaten van 18 enquêtes bruikbaar voor het onderzoek.

De enquête is in eerste instantie online uitgezet en verstuurd naar alle partners van de Sallandse Dialoog. De enquête is twee keer persoonlijk naar de partners verstuurd via de mail. Deze enquête is naar achtentwintig partners gestuurd die in aanmerking komen als werkgever.

Tevens heeft er een bericht gestaan op Dialoognet. Tien partners hebben de enquête volledig ingevuld.

De enquête is voor een tweede keer uitgezet onder werkgevers die niet als partner van de Sallandse Dialoog kunnen worden gerekend. Voorafgaand aan de Ontbijtsessie. Het betreft werkgevers die wel een vestiging hebben in de Sallandse regio. De ontbijtsessie op 8 maart 2018 was speciaal gericht op HR & P&O medewerkers. Met als doel financiële problemen bij medewerkers inzichtelijk en bespreekbaar te maken. Tijdens deze bijeenkomst werden de aanwezige werknemers nogmaals gevraagd om de enquête in te vullen. Uiteindelijk hebben acht werkgevers de enquête ingevuld. Het gevolg van deze beperkte respons is, dat het de representativiteit van de gegevens bedreigt. Dit betekent dat de informatie in de steekproef afwijkt van de werkelijke situatie in de populatie. Het is spijtig dat weinig organisaties gekozen hebben voor het invullen van de enquête. Want op die manier hadden zij kunnen bijdragen aan een 'Bedrijvendesk' die voor iedereen geschikt zou kunnen zijn.

Met een schriftelijke vragenlijst kan er vrij uitgebreid ingegaan worden op het onderwerp van het onderzoek. De respondent kan bij schriftelijke vragenlijsten rustig nadenken over zijn/haar antwoorden, wat de kwaliteit van het onderzoek kan verhogen. Een voordeel van een schriftelijke vragenlijst is dat ze meer geschikt zijn voor complexere onderwerpen. Dat voordeel geldt ook voor vragenlijsten die via internet worden afgenomen. In bepaalde omstandigheden is een voordeel van een schriftelijke vragenlijst de laagdrempeligheid. (Pligt & Blankers, 2013).

Een van de redenen dat er gekozen is om de enquête online af te nemen is de bereikbaarheid van de te onderzoeken populatie. De partners van de Sallandse Dialoog zitten verspreid over de regio Salland. Door de enquête online te versturen konden de partners snel bereikt worden. Een tweede voordeel van het gebruik van een online enquête is de tijdwinst voor de onderzoeker. Zodra een uitnodiging eenmaal is verstuurd via e-mail of is geplaatst op een website, kunnen de vragenlijsten worden ingevuld door de respondenten; de antwoorden worden direct opgeslagen in een database. (Pligt & Blankers, 2013).

Een aantal onderzoekers vergeleek online kwalitatieve interviews met face-to-face onderzoek. Scholl, Mulders en Drent (2001) deden dat voor een onderzoek waarbij een product werd beoordeeld. Dit onderzoek resulteerde in vergelijkbare uitkomsten voor de face-to-face en online interviews. Wel bleek dat face-to-face onderzoek iets meer details lieten zien, maar ook het risico in zich had van meer subjectiviteit en meer dominantie te laten zien van een klein aantal deelnemers. Ook stellen ze, dat met name bij meer gevoelige onderwerpen online interviews ook voor de participanten wel eens prettiger zouden kunnen zijn, dan face-to-face interviews. (Pligt & Blankers, 2013).

2.2.2.2 Interview

Tijdens de ontbijtsessie worden er ook deelnemers voor interviews geworven. Een interview is een vraaggesprek waarin de beleving van de geïnterviewde(n) vooropstaat. Het heeft tot doel informatie te verzamelen over een bepaald onderwerp. Met interviews breng je attitudes, opinies, gevoelens, gedachten, kennis en gedrag van respondenten in kaart via verbale acties van respondenten (Baarda e.a., 2017).

Interviewen is voor de onderzoeker veeleisend, omdat gedurende het interview beslissingen worden genomen over de vragen, de formulering, de volgorde en de antwoorden.

Ter plekke beslist een interviewer, of het antwoord dat de participant geeft voldoende is of dat doorvragen nodig is, of dat wat zal opleveren en in welke bewoordingen de vraag moet worden gesteld. (Boeije, 2014).

Er is gekozen om halfgestructureerde interviews af te nemen. Bij dit type interview is er wel een vragenlijst of een lijst met onderwerpen (topiclijst). De onderwerpen op deze topiclijst komen voort uit het literatuuronderzoek en de enquêteresultaten. Er is zeker alle ruimte voor de eigen inbreng van de respondent. Statistische generalisatie is bij dit onderzoek niet zo belangrijk (inhoudelijke generalisatie wel), dus daarom is er gekozen voor een kleinere groep. (Verhoeven, 2011).

De resultaten van deze diepte-interviews dragen bij aan de beantwoording van onderzoeksvragen 1, 2 en 4. De interviews worden face-to-face afgenomen en opgenomen. Face-to-face interviews hebben een aantal voordelen. Ten eerste is het responspercentage meestal aanzienlijk hoger dan bij schriftelijke surveys. Een belangrijk voordeel van mondelinge, face-to-face interviews, is dat de vragen en/of antwoordmogelijkheden kunnen worden toegelicht. Eventuele verwarring en onbedoelde antwoorden kunnen zo worden vermeden. (Pligt & Blankers, 2013).

2.2.2.3 Analyse kader surveyonderzoek

Om tot bruikbare resultaten te komen zijn de enquêtes en de interviews als volgt geanalyseerd. De resultaten van de enquête zijn opgemaakt in een tabel en de interviews zijn alle verwerkt in transcripten.

Als eerst worden de enquêtes en de transcripten van de interviews via het open coderen geanalyseerd. De gegevens zijn zorgvuldig doorgelezen en zijn ingedeeld in fragmenten. Daarna zijn de relevante fragmenten vergeleken met elkaar en kregen zij een code. Codes zijn een samenvattende notatie voor een fragment uit de onderzoeksgegevens waarin de betekenis van dat fragment wordt uitgedrukt. Het resultaat van open coderen is een lijst met codes.

In de gegevens van de enquêtes is te zien dat er beperkt in omvang en diepgang is geantwoord op de open vragen. Hierdoor is het coderen voornamelijk in dit onderzoek, het inventariseren van de gegeven antwoorden en het resultaat hiervan bestaat uit een samenvatting en het tellen van de meest gegeven antwoorden. (Boeije, 2014).

Na het open coderen is er overgegaan op het axiaal coderen. Het doel van axiaal coderen is om de codes te integreren rond de centrale categorieën. Tijdens het axiaal coderen wordt achterhaald welke categorieën belangrijk zijn en worden deze beschreven. En wordt er nagegaan hoe de categorieën zich van elkaar onderscheiden of met elkaar samenhangen.

Axiaal coderen is een manier om de codes uit de eerste fase te ordenen en onderverdelingen te maken van hoofdcodes en subcodes. Selectief coderen is de volgende stap. (Boeije, 2014).

In de fase van selectieve codering ligt de nadruk op de integratie van de bevindingen door verbanden te leggen tussen de categorieën die in de fase van het axiaal coderen zijn beschreven. Selectief coderen vindt plaats aan het einde van het onderzoek. Selectief coderen hangt voornamelijk samen met het aanwijzen van de kerncategorie en het groeperen van de andere thema's rond deze kerncategorie. In de laatste fase van de analyse komen de definitieve resultaten tot stand. De meeropbrengst van de analyse is, dat de gegevens zijn verwerkt om antwoord te geven op de onderzoeksvragen. (Boeije, 2014).

2.2.2.4 Betrouwbaarheid en validiteit surveyonderzoek

De twee belangrijkste eisen zijn dat de meting betrouwbaar en valide is. Betrouwbaarheid verwijst naar de stabiliteit van de meting. Als men de attitude of het gedrag van een persoon meet en dit is stabiel, dan moet dat ook tot uiting komen in de meting. Metingen op verschillende tijden en uitgevoerd door verschillende mensen en op verschillende wijzen moeten hetzelfde resultaat opleveren. Validiteit verwijst naar de vraag of het meetinstrument daadwerkelijk meet wat het beoogt te meten. Bij surveys wordt de validiteit vaak bepaald door een juiste vraagstelling. (Pligt & Blankers, 2013).

2.2.2.4.1 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid heeft betrekking op de consequentheid van metingen. In het ideale geval moet één bepaalde toestand van de te onderzoeken objecten, één vaste meetwaarde opleveren. Het gaat hier om de eis van herhaalbaarheid of reproduceerbaarheid van meetresultaten. Als herhaalde metingen aan hetzelfde of een wat betreft de te meten eigenschap gelijk object ongelijke meetwaarden opleveren, is er sprake van onbetrouwbaarheid. (Brinkman, 2014).

Met het gebruik van een vragenlijst ben je bovendien niet alleen afhankelijk van (de kwaliteit van) de vragen, maar ook nog van de respondenten. Die begrijpen een vraag verkeerd, gokken het antwoord, lezen niet goed, zijn niet altijd eerlijk, vatten eenzelfde vraag verschillend op enzovoort. Het invullen van een vragenlijst is daardoor sterk onderhevig aan toevalsfactoren, wat een bron is van onbetrouwbaarheid. Ter wille van de betrouwbaarheid is het zaak, zo precies mogelijk aan te geven wat een bepaald begrip of wat met een bepaalde variabele, wordt bedoeld. Dat betekent dat de betreffende variabelen zo volledig mogelijk moeten zijn geoperationaliseerd. (Brinkman, 2014).

Ter wille van de betrouwbaarheid is het ook nodig een vraag aan alle respondenten met dezelfde formulering te stellen. Als je de vraag nu eens op de ene, dan weer op de andere manier stelt, is de meting niet consequent en dus niet zo betrouwbaar. Daarom is het van belang dat interviewers zich strikt aan de formuleringen van de vragenlijst houden. Om diezelfde reden stel je vragen steeds in dezelfde volgorde.

Dat is nodig omdat er anders volgorde-effecten kunnen optreden. Bij onbetrouwbaarheid gaat het om fouten die dan weer de ene, dan weer de andere kant op gaan. Dergelijke fouten, waarin dus de wisselvalligheid van metingen min of meer het resultaat is van toevallige meetfouten. Consequente fouten bij het meten, leiden, gek genoeg, niet tot onbetrouwbaarheid in de methodologische betekenis van het woord. (Brinkman, 2014).

De enquête is verdeeld in drie onderwerpen. Er zijn vragen van algemene aard, vragen betreffende werknemers met financiële problemen en vragen die zich richten op de toekomstige 'Bedrijvendesk'. Voorafgaand aan deze vragen bevindt zich een tekstvak dat uitleg geeft over het onderwerp. Hierdoor wordt ervoor gezorgd, dat een bepaald begrip of variabele zo precies mogelijk wordt uitgelegd, zodat elke respondent weet wat er mee wordt bedoeld. Dit vergroot de validiteit.

2.2.2.4.2 Validiteit

Ofwel geldigheid, slaat op de mate waarin een meeting werkelijk datgene meet wat je ermee wilt meten. Een meting heet valide als de variabele-zoals-gemeten ook werkelijk overeenkomt met de variabele-zoals-bedoeld. (Brinkman, 2014).

Soms kun je proberen dit probleem enigszins op te lossen door het operationaliseren van variabelen met behulp van meerdere vragen tegelijk. Die vragen moeten samen de desbetreffende variabele dan zo goed mogelijk 'dekken'. Eerder bleek dat een variabele doorgaans op verschillende manieren geoperationaliseerd en dus ook verschillend gemeten kan worden. Het is dus duidelijk dat dat de ene manier je dichterbij de bedoelde variabele zal kunnen brengen, dan de andere. De validiteit van een meting hangt dus sterk af van de manier waarop de betreffende variabele is geoperationaliseerd. (Brinkman, 2014).

Voorafgaand aan het verspreiden van de enquête onder de populatie is de enquête gecontroleerd door drie deskundigen. Namelijk de kartrekker van de werkgroep 'Bedrijvendesk', een gerechtsdeurwaarder en een coördinator van de Sallandse Dialoog. Naar aanleiding van deze controles is de enquête op verschillende punten aangepast, om zo tot een geschikte enquête te komen.

2.3 Beperkingen onderzoek

2.3.1 Non-Respons enquête

Men spreekt van unit non-respons wanneer een steekproefeenheid die tot de onderzoekspopulatie behoort en geschikt is om mee te werken (eligible), niet meewerkt aan de enquête. Wanneer een vraag die voor de respondent van toepassing is niet gesteld wordt, of een respondent beantwoordt een vraag niet, dan spreekt men van item non-respons.

Soms onderscheidt men ook partiële non-respons, wanneer een respondent de ondervraging stopzet of de vragenlijst onvolledig invult, waardoor een behoorlijk groot aantal vragen onbeantwoord blijft. (Dijkstra, Ongena & Loosvelt, 2014).

Non-respons kan de representativiteit van de gegevens bedreigen. Dit betekent dat de informatie in de steekproef systematisch afwijkt van de werkelijke situatie in de populatie.

Weigeren, en met name weigeren ten gevolge van gebrek aan belangstelling, 'geen tijd' en het afschermen van de eigen privacy, blijken de belangrijkste oorzaken van non-respons te zijn.

Bij schriftelijke vragenlijsten is het verschil tussen 'onbereikbaar' en 'weigeren' vaak onduidelijk.

Indien immers een vragenlijst niet wordt terug ontvangen, kan dit zowel het gevolg zijn van het feit dat de te ondervragen persoon de vragenlijst niet terugstuurt, als van het feit dat deze persoon de vragenlijst nooit ontvangen heeft. (Dijkstra, Ongena & Loosvelt, 2014).

De enquête is uiteindelijk door 34 respondenten ingevuld. Uiteindelijk zijn door bovenstaande redenen maar 18 enquêtes bruikbaar voor het onderzoek. De enquête is in eerste instantie online uitgezet en verstuurd naar alle partners van de Sallandse Dialoog. Deze enquête is naar achtentwintig partners gestuurd die in aanmerking komen als werkgever. Nadat de responsie tegenviel zijn er responsbevorderende maatregelen ingezet. De enquête is nogmaals twee keer persoonlijk naar de partners verstuurd via de mail. Tevens heeft er een bericht gestaan op Dialoognet. Tien partners hebben de enquête volledig ingevuld. Omdat de responsie tegenviel is de enquête voor een tweede keer uitgezet. Voorafgaand aan de Ontbijtsessie. Het betreft werkgevers die wel een vestiging hebben in de Sallandse regio maar geen partner zijn. De ontbijtsessie op 8 maart 2018 was speciaal gericht op HR & P&O medewerkers. Met als doel financiële problemen bij medewerkers inzichtelijk en bespreekbaar te maken. Tijdens deze bijeenkomst werden de aanwezige werknemers nogmaals gevraagd om de enquête in te vullen. Uiteindelijk hebben acht werkgevers de enquête ingevuld.

De non-respons is te verklaren aan de hand van de volgende argumenten. De enquête is bij de onjuiste persoon binnen de organisatie terechtgekomen. De enquête is voornamelijk bedoeld voor HR & P&O medewerkers. Of in ieder geval een persoon binnen de organisatie die zou kunnen weten of werknemers kampen met financiële problemen.

Een andere reden van de non-respons kan zijn dat het probleem van werknemers met financiële problemen niet speelt bij een organisatie of dat men hier niet van op de hoogte is. Waardoor men geneigd is de enquête niet in te vullen. De vorm van de enquête kan ook een reden zijn van de non-respons. De enquête bestaat voornamelijk uit open vragen. Door deze vorm kan het zijn voorgekomen, dat men geen tijd voor deze enquête wilde vrijmaken. Ook gebrek aan belangstelling en om privacy redenen kan het zijn, dat men de enquête niet heeft willen invullen

Het gevolg van deze beperkte respons is dat het de representativiteit van de gegevens bedreigt. Dit betekent dat de informatie in de steekproef afwijkt van de werkelijke situatie in de populatie. Het is spijtig dat weinig organisaties gekozen hebben voor het invullen van de enquête. Want op die manier hadden zij kunnen bijdragen aan een 'Bedrijvendesk' die voor iedereen geschikt zou kunnen zijn. Echter is de enquête ingevuld door organisaties die wel belangstelling tonen in de 'Bedrijvendesk'. Deze resultaten wijken nauwelijks af van de al bekende literatuur. Vanuit deze resultaten kan er een eerste stap worden gezet in de ontwikkeling van de 'Bedrijvendesk'.

3 Theorie

Hoofdstuk 3: Theoretisch kader

Het theoretisch kader vormt de wetenschappelijke verantwoording van dit onderzoek. Het laat zien, welke wetenschappelijke visies er zijn omtrent de onderwerpen schulden en werknemers met financiële problemen. Daarbij wordt uiteenlopende literatuur op een nieuwe manier met elkaar verbonden zodat het bruikbaar is voor dit onderzoek. In dit hoofdstuk zijn het theoretisch en het juridisch kader van dit onderzoek beschreven. Dit is gedaan aan de hand van een literatuuronderzoek. Dit theoretisch en juridisch kader vormen een ondersteuning bij het beantwoorden van onderzoeksvragen 1,2 en 4. Tevens is de informatie die wordt gegeven in het theoretisch en juridisch kader als bron gebruikt voor het ontwikkelen van enquête- en interviewvragen.

3.1 Theoretisch kader

3.1.1 Schuldenproblematiek

Bijna iedereen heeft schulden, denk maar aan een studieschuld, hypotheek of roodstand op de bank. Lang niet al deze schulden vormen een probleem of een bedreiging en de hoogte van de schuld is niet de meest bepalende factor of een schuld een probleem wordt. (Madern, 2014).

Hoewel een enkele achterstand in betaling – dus het niet volgens afspraak aflossen van de schuld of te laat zijn met reguliere betaling zoals de huur – bij individuele burger voor problemen kan zorgen zoals een slechte nachtrust, omdat hij of zij liever geen achterstand heeft, leidt zo'n enkele achterstand maatschappelijk gezien vaak niet tot problemen. Ook niet voor de schuldeiser, die zijn geld middels een betalingsregeling kan innen of desnoods met loonbeslag. Pas als er sprake is van meerdere betalingsachterstanden en de schuldenaar deze schulden niet kan terugbetalen of er veel moeite mee heeft, dan gaan de achterstanden in betaling ook een maatschappelijk probleem vormen. Als er dus wordt gesproken van een schuldsituatie of schuldenproblematiek, dan zal er meestal sprake zijn van schulden en betalingen waarbij de schuldenaar niet of nauwelijks aan zijn verplichtingen kan voldoen. Of schulden problematisch zijn, hangt dus niet af van het type en hoogte van de schuld. De oorzaak van het probleem ligt in de afloscapaciteit en het gedrag van de persoon met schulden. Leningen zijn pas een probleem als de aflossing niet wordt voldaan en achterstanden in betalingen zijn alleen problematisch als ze niet binnen een korte periode worden ingelopen. (Madern, 2014).

Problematische schulden zijn te definiëren vanuit een subjectieve en een objectieve invalshoek (Van Hal, 1987). Vanuit de objectieve invalshoek, is sprake van problematische schulden als 'een huishouden financiële problemen heeft, als het op korte en lange termijn niet aan zijn financiële verplichtingen voldoet en/of het verzorgingsniveau van haar leden beneden een aanvaardbaar maatschappelijk minimum komt'. De kritische grens is twee tot drie maanden, ofwel het moment waarop incassobureaus en deurwaarders hun invorderingsacties starten.

Vanuit een subjectieve invalshoek zijn schulden problematisch op het moment dat iemand zijn situaties als problematisch ervaart. Het zal duidelijk zijn dat het kritische moment voor de een eerder of later komt dan voor de ander. Er zijn mensen die op eigen kracht hun problemen oplossen, maar ook mensen die de kop in het zand steken, geen post meer openen en bij de dag leven. In de praktijk zijn de subjectieve en objectieve definities gelijktijdig van toepassing. Doordat materiële en immateriële oorzaken en gevolgen met elkaar zijn verweven, vormen problematische schulden een complex probleem. Als een niet te stuiten sneeuwbal grijpen oorzaken en gevolgen voortdurend op elkaar in en blijven ze elkaar genereren. De consequenties van een langdurige bijstandsuitkering – de oorzaak – kunnen gevolgen hebben als armoede of onvoldoende mogelijkheden voor deelname aan het maatschappelijke verkeer. Deze gevolgen worden op hun beurt de oorzaken voor immateriële problemen als uitzichtloosheid, moedeloosheid, ontwrichting van gezinnen.

Het op elkaar ingrijpen en continueren van oorzaken en gevolgen, wordt aangeduid als circulaire causaliteit. Schulden kunnen qua oorzaken, gevolgen en kenmerken van elkaar verschillen. (Witte, 2011).

3.1.2 Ontstaan en typering van een problematische situatie

Mensen komen in de regel niet zomaar in de financiële problemen, er is een ontstaansgrond. Soms heel herkenbaar, soms nauwelijks te herleiden. Hoewel ieder probleem op zichzelf uniek is, valt er wel een aantal gemeenschappelijke ontstaansgronden te ontdekken. (Haster, 2009).

3.1.2.1 Ontstaan van schuldsituaties

Boorsma (1994) onderscheidt drie schuldsituaties:

1. Het eenmalige probleem. Onverwachte inkomensachteruitgang, financiële tegenslag of onverstandig financieel gedrag kan leiden tot een problematische schuldsituatie. Het gaat veelal om mensen die er met eenmalige hulp weer bovenop kunnen komen.
2. Het structurele gedragsprobleem. Vormen van structureel onverantwoord gedrag, zoals het 'gat in de hand', compensatiegedrag, verslavingen en psychische of psychiatrische aandoeningen, kunnen leiden tot problematische schulden. Oplossingen moeten niet alleen in de financiële sfeer gezocht worden, maar vereisen naast een sociale aanpak vaak therapeutische hulp.
3. De structurele onbalans. Schulden kunnen het gevolg zijn van een langdurig gebrek aan evenwicht tussen inkomen en noodzakelijke vaste uitgaven. Vaak ontbreekt het perspectief op verbetering. (Haster, 2009).

3.1.2.2 Gebeurtenissen (life-events)

Westhof, Ruig & Kerckhaert (2015) noemt life-events als een van de oorzaken van problematische schulden. Een life-event wordt gedefinieerd als een ingrijpende gebeurtenis in het leven van een persoon, die destabiliserend werkt op de financiële situatie. Door bijvoorbeeld werkloosheid, echtscheiding of een langdurige ziekte, krijgt een huishouden te maken met een plotselinge inkomensdaling en/of uitgavenstijging. Hierdoor ontstaan zogenoemde aanpassingsschulden:

mensen slagen er niet in om hun uitgavenpatroon aan te passen aan een gedaald inkomen. (Westhof, Ruig & Kerckhaert, 2015).

Veel mensen die zich met schulden bij de gemeente melden, hebben een life event meegemaakt. Ook uit literatuur blijkt een relatie tussen life-events en schulden. Dit geldt met name voor life-events die gepaard gaan met een inkomensterugval. Deze hebben de grootste invloed op de schuldensituatie van personen. Zo vergroot werkloos worden de kans op financiële problemen met 63% en een scheiding leidt in 17% van de gevallen tot financiële problemen. Overigens leiden niet alleen nare gebeurtenissen tot een inkomsterugval. Ook bijvoorbeeld het krijgen van een kind of een andere baan met een lager inkomen kunnen leiden tot financiële problemen. (Westhof, Ruig & Kerckhaert, 2015).

3.1.2.3 Typering van schuldsituaties

Ook De Greef (1992) vond vier ontstaansgronden die voor de meeste problemen zorgen. Deze probleemtypering wordt veel toegepast in de schuldhulpverlening. Meestal kan een individueel probleem in relatie worden gebracht met een van deze ontstaansgronden. Kenmerkend is wel dat alle ontstaansgronden leiden tot een onbalans tussen inkomen en uitgaven.

Het gaat om de volgende ontstaansgronden:

1. Plotselinge veranderingen in inkomen en/of uitgaven en de daaruit voortvloeiende noodzaak om zich aan te passen aan de nieuwe situatie (aanpassingsschulden).
2. Het ontbreken van reserves door langdurig leven op basis van een laag inkomen (overlevingsschulden).
3. Overbesteding vanwege het willen compenseren van stressvolle gebeurtenissen of als onprettig ervaren situaties in iemands leven (compensatieschulden).
4. Stelselmatig meer uitgeven dan er aan inkomen feitelijk te besteden is (overbestedingsschulden). (Haster, 2009).

Aanpassingsschulden

In de regel zijn mensen geneigd hun verzorgingsstandaard te baseren op hun inkomen. Dat wil zeggen, dat iemand zijn leven inricht op basis van zijn inkomen en op grond daarvan bepaalde financiële verplichtingen aangaat. Onder verzorgingsstandaard wordt verstaan: het geheel aan opvattingen, normen en gewoonten die gelden in het huishouden met betrekking tot iemands verzorgingsniveau. Tot dat verzorgingsniveau kunnen bijvoorbeeld horen: iedere week uit eten gaan, merkartikelen gebruiken, het soort vlees dat gegeten wordt, een bepaald type auto. Je kunt het ook 'kwaliteit' van het leven noemen. (Haster, 2009).

Een plotselinge terugval in inkomen, bijvoorbeeld door werkloosheid, langdurige ziekte of economische omstandigheden stelt een verzorgingsstandaard op de proef. Dat betekent, dat ze zich sommige zaken moeten ontfagen en op andere moeten bezuinigen, om zo het uitgavenpatroon in evenwicht te brengen met het inkomen.

Tegelijkertijd zijn er vaak een aantal financiële verplichtingen die wel gewoon doorlopen. Er zal op financieel-technisch gebied een aantal zaken geregeld moeten worden. Het niet of niet tijdig kunnen aanpassen leidt tot schulden, die heel toepasselijk aanpassingsschulden worden genoemd. Vaak kan men niet meer voldoen aan de aflossingsverplichtingen en staat men langdurig rood bij de bank. Het ene gat wordt met het andere gevuld. (Haster, 2009).

Overlevingsschulden

Een groot aantal huishoudens leeft qua inkomen op het minimumniveau. Dat betekent dat men weinig of niets kan sparen. Hoewel het wel van deze huishoudens wordt verwacht dat zij geld reserveren voor bijvoorbeeld de aanschaf van nieuwe meubels of een wasmachine, blijkt in de praktijk dat slechts een beperkt aantal mensen daarin slaagt. Vooral in slechtere economische tijden blijft het inkomen laag en stijgen de kosten van levensonderhoud. Mensen die langdurig op een minimumuitkering zijn aangewezen en weinig mogelijkheden hebben om hun inkomen te vergroten, kunnen in zo'n situatie terechtkomen. Wanneer ze hun huishouden dan toch in een aanvaardbare staat willen houden, wordt het overleven. Men tracht de mindere tijden te overleven. Gaan er dan vitale zaken zoals een koelkast of gasfornuis kapot, dan is kopen op krediet bijna noodzaak. Is die stap eenmaal gezet, dan drukt de aflossing als een extra post op het huishoudbudget. Dit soort schulden worden overlevingsschulden genoemd. Het zijn veelal schulden op het gebied van huur en energiekosten. Dat zijn immers de grootste posten en door alle extra uitgaven komen deze posten snel in de knel. (Haster, 2009).

Compensatieschulden

Het gaat hier om groepen mensen die veelal een laag inkomen hebben, laaggeschoold zijn en maar weinig invloed hebben op de wijze waarop de samenleving is georganiseerd. Hun situatie leidt er niet alleen toe dat zij uitgesloten zijn van een aantal mogelijkheden in de samenleving (twee keer per jaar op vakantie, uit eten gaan, theater), maar het leidt ook tot het gevoel achtergesteld (gedepriiveerd) te zijn. Mensen kunnen het onprettige gevoel van achtergesteld te zijn compenseren door allerlei materiële zaken. Schulden die hierdoor ontstaan, noemt men compensatieschulden. Compensatieschulden kenmerken zich door kopen op afbetaling bij postorderbedrijven, uitgaven met creditcard of het aanschaffen van luxe- en vaak overbodige artikelen. (Haster, 2009).

Overbestedingsschulden

Overbesteding, dat wil zeggen stelselmatig meer uitgeven dan je aan inkomsten hebt, kan verschillende oorzaken hebben. Vier oorzaken staan hierbij centraal: verslaving, onvermogen, overkreditering en overbesteding (Haster, 2009).

Verslaving als bron van schulden

Schulden ten gevolge van een verslaving worden in de literatuur ook wel tot de compensatieschulden gerekend. We gaan er hiervan uit dat verslaving altijd een individuele achtergrond geeft, maar zich kenmerkt doordat de verslaafde in de regel meer uitgeeft dan hij aan

inkomsten heeft. Het is niet zozeer een keuze, ook geen gebrek aan financieel inzicht, maar meer een noodzaak. Verslaving kun je beschouwen als een vorm van dwangmatig gedrag. De sociale, lichamelijk en psychische gevolgen van verslaving leiden er veelal toe dat de verslaafde zijn financiële zaken verwaarloost. (Haster, 2009).

Onvermogen

Een aantal mensen in onze samenleving mist het vermogen (de competenties) om zelfstandig hun inkomen te beheren. Iemand kan tijdelijk niet in staat zijn om zijn eigen (financiële) zaken te regelen, bijvoorbeeld door een psychische of psychiatrische aandoening. Het overzicht ontbreekt en betrokkene heeft geen grip meer op zijn eigen situatie. Iemand kan ook permanent niet in staat zijn om eigen (financiële) zaken te regelen, bijvoorbeeld op basis van beperkt verstandelijk vermogen of een chronische psychiatrische aandoening voor een langere periode. Wanneer dit onvermogen met voldoende zekerheid aangetoond wordt, kunnen andere instrumenten ingezet worden. Denk hierbij aan middelen als budgetbeheer, bewindvoering of zelfs ondercuratelestelling. (Haster, 2009).

Westhof, Ruig & Kerckhaert (2015) noemen persoonlijke factoren als één van de vier clusters die zij hanteren als oorzaken van problematische schulden. In de persoon gelegen factoren, zoals laaggeletterdheid, een licht verstandelijke beperking, verslaving en psychiatrische problemen kunnen een structurele belemmering vormen om schuldevrij te leven.

Overkreditering

Een vaak veronderstelde oorzaak van overbestedingsschulden is overkreditering. Overkreditering betekent dat iemand meer leent - krediet neemt dan hij zich feitelijk zou kunnen veroorloven. (Haster, 2009).

Overbesteding

Een aantal oorzaken van overbesteding zijn genoemd onder het kopje onvermogen. Het gaat vaak om een gebrekkig inzicht in de verhouding tussen inkomsten en uitgaven, waardoor mensen bijvoorbeeld te veel zaken op afbetaling kopen en dus meer verplichtingen aangaan dan zij zich kunnen veroorloven. Dit type schulden lijkt het meest te vallen onder overlevingsschulden waarbij sprake is van een structureel laag inkomen. Eigenlijk hebben mensen met dergelijke schulden alleen geld nodig. Ze doen al alles om zich te redden maar halen het gewoon niet. Voor mensen in dit soort situaties wordt het begrip werkende armen gebruikt. (Haster, 2009).

Schulden uit overmacht

Witte (2011) noemt nog een ander ontstaanssoort van schulden, namelijk: schulden uit overmacht. Het type schulden dat meer en meer in beeld komt, zijn de schulden die burgers buiten hun schuld omlopen. We noemen die schulden overmachtsschulden. Voorbeelden hiervan zijn de navorderingen van het UWV Werkbedrijf wegens te veel verstrekte uitkeringen (WIA, WW), de foutieve berekeningen van zorg-, huur- en kindertoeslagen en de fouten van bewindvoerders.

Het gaat soms om duizenden euro's. (Witte, 2011).

3.1.3 Maatschappelijke gevolgen van schulden

Financiële problemen staan bijna nooit helemaal op zichzelf. Bij een groot deel van de schuldenaren is er naast een financieel probleem ook sprake van andere problemen. Deze problemen zijn soms de oorzaak van de schulden, maar soms ook het gevolg. Ze hebben vaak invloed op elkaar. Doordat iemand een probleem heeft, bijvoorbeeld een slechte gezondheid met hoge medische kosten, ontstaan schulden. De schulden verergeren het probleem weer door de stress die ze veroorzaken. Schulden kunnen een grote negatieve invloed hebben op het leven van een persoon. Het hebben van schulden kan ervoor zorgen dat het niet mogelijk is een baan te hebben of te behouden, kinderen een stabiele opvoeding te geven en maatschappelijk actief te zijn. Een persoon met problematische schulden of iemand die zijn schulden zelf als problematisch ervaart, beïnvloedt daarmee niet alleen zijn eigen leven, maar zijn hele omgeving en daarmee de maatschappij. De afgelopen jaren zijn er verschillende onderzoeken geweest die de kosten voor de maatschappij kwantificeren. De resultaten wijken op sommigen punten van elkaar af, maar uit alle onderzoeken komt de conclusie naar voren dat schulden een zware last zijn voor de maatschappij (Aarts, Douma, Frierson, Schrijvershof & Schut, 2011; van Geuns, Jungmann, Kruis, Calkoen & Anderson, 2011a; Van der Wekken, 2009). (Madern, 2014).

Huishoudens in problematische schuldsituaties hebben vaker last van gevoelens van onveiligheid en krijgen een stigma wat hen belemmert in het dagelijks leven (Dubois & Anderson, 2010). Bij een onderzoek onder jongeren van 28 jaar en ouder met een studieschuld, bleek dat studenten met een hogere studieschuld, op latere leeftijd last hadden van een lager gevoel van eigenwaarde en 'mastery' (het gevoel grip op het eigen leven te hebben) (Dwyer, McCloud, & Hudson 2011). Maar er zijn nog veel meer immateriële gevolgen van schulden. Een groot deel hangt samen met de armoede die door de schulden wordt veroorzaakt. Armoede die door schulden wordt veroorzaakt is onderbelicht in de armoedecijfers en daarmee ook de gevolgen van de schuldenproblematiek voor de huishoudens die het betreft.

3.1.3.1 Sociale participatie en de effecten van armoede

Een slechte financiële situatie is een belemmering voor het actief participeren binnen de samenleving. Huishoudens met een laag inkomen hebben, naar eigen zeggen, vaak te maken met financiële beperkingen (CBS & SCP, 2013). Huishoudens met leningen raken sneller sociaal geïsoleerd (Dessart & Kuylen, 1986). Mensen die financiële zorgen hebben, geven vaker aan zich buitengesloten te voelen en zich weinig verbonden te voelen met de omgeving. Mensen die financiële problemen hebben zijn vaker van mening dat anderen een beter leven hebben en zijn vaker minder tevreden over hun eigen leven (de Ronde, van der Linden & Schoordijk, 2008). De oorzaak dat mensen met financiële problemen zich buitengesloten voelen, is dat ze vaak geen geld hebben om mee te doen met sociale activiteiten en zich daar ook voor schamen (Haster, 2009).

Hierdoor kunnen mensen zich moeilijk verder ontwikkelen en blijven in de maatschappij, dat geldt zeker voor mensen in langdurige schuldsituaties.

Huishoudens met weinig financiële ruimte maken weinig gebruik van internet of de bibliotheek, ze lezen weinig kranten en bladen en bezoeken geen musea. Ook dit gaat vaak ten koste van maatschappelijke participatie en het leveren van een actieve bijdrage aan de samenleving (Haster, 2009). Het verschijnsel dat mensen met onvoldoende materiële middelen niet deelnemen aan het maatschappelijke verkeer, noemen we sociale non-participatie (Witte, 2011). Sociale non-participatie hangt op haar beurt weer samen met marginalisering, sociaal isolement en demoralisering. Mensen komen steeds meer aan de rand van de maatschappij te staan, de sociale omgeving wordt steeds kleiner, zowel wat betreft het aantal sociale relaties, als de intensiteit van de relaties. Demoralisering houdt in dat mensen zich steeds minder gelegen laten liggen aan maatschappelijk aanvaarde normen en waarden. (Witte, 2011).

Maar ook leningen zelf hebben direct invloed op sociale verhoudingen. Mensen lenen van elkaar, zijn jaloers op de mogelijkheden van andere mensen. Er spelen dan ook gevoelens van jaloezie en verwijten bij schulden en dit zorgt voor verharde verhoudingen (Witte, 2011). Leningen (Oude Egberink, 1991 in Witte, 2011) kunnen niet of maar mondjesmaat worden terugbetaald en gaan gepaard met veel gezeur en de nodige druk.

3.1.3.2 Fysieke en psychische gezondheid

De maatschappelijke participatie wordt niet alleen belemmerd door gebrek aan geld, ook schulden kunnen de fysieke en psychische gezondheid negatief beïnvloeden. Een slechte gezondheid beïnvloedt de maatschappelijke participatie en zorgt ook voor toenemende zorgkosten. (Madern, 2014).

Diverse onderzoeken hebben de relatie tussen psychische gezondheid en schulden aangetoond. Van de mensen met problematische schulden heeft 53% last van gezondheidsproblemen, stress, slapeloosheid, en/of bevindt zich in een depressie (Landelijk Platform Schuldhulpverlening, 2004). Personen met problematische schulden hebben last van een slechte psychische gezondheid, zoals verhoogde stress, depressiviteit, slapeloosheid, nervositeit of agressie (Dessart & Kuylen, 1986). Ook Dubois en Anderson (2010) benoemen stress, slechte psychische, maar ook slechte fysieke gezondheid, als een mogelijk gevolg van schulden. Drentea (2000) vond dat angst toeneemt als de schulden ten opzichte van het inkomen toenemen. Drentea en Lavrakas (2000) onderzochten de relatie tussen creditcardschulden en stress. Zij stelden vast dat een hogere schulden-tot-inkomsten ratio de fysieke gezondheid negatief beïnvloedt. (Madern, 2014).

Naarmate mensen meer stress van de schulden ondervinden, wordt de fysieke gezondheid slechter. Mensen die meer dan een half inkomen per jaar aan schulden hebben, maken veel meer kans op overgewicht. Ochsman, Rueger, Letzel, Drexler & Muenster (2009) hebben de relatie tussen problematische schulden en rugpijn aangetoond.

Van de mensen met problematische schulden heeft 80% rugpijn, ten opzicht van 20% in de algemene populatie. (Madern, 2014).

3.1.4 Werk en schulden

Naast de negatieve invloed van problematische schulden op iemands gezondheid, zijn er meer neveneffecten. Wanneer je steeds aan schulden of geld moet denken, neemt je concentratievermogen af. Als mensen met een betaalde baan in een schuldensituatie raken, dan heeft dat in de meeste gevallen invloed op hun werk. Niet alleen op hun daadwerkelijk functioneren, maar ook op hun betrouwbaarheid als werknemer of functionaris. Een overheidsfunctionaris of een medewerker van een beveiligingsbedrijf die problematische schulden heeft, kan gevoelig worden voor bijvoorbeeld fraude of diefstal. Daarbij komt dan ook nog eens de overlast voor de werkgever bij loonbeslagen. Loonbeslag kan ertoe leiden dat een werknemer een (groot) deel van zijn salaris moet afstaan aan een deurwaarder. Deze specifieke problematiek begint meer aandacht te krijgen. Vooral de humanresourcesafdelingen van bedrijven moeten hierin een aanpak vinden. Ook kan de vraag worden gesteld welke rol een werkgever hier kan en wil hebben. Het betreft tenslotte een bedrijfsbelang. Het Nibud biedt ondersteuning en advies, maar de kernvraag is: wie neemt de verantwoordelijkheid voor een passende aanpak op zich? Dat zal binnen de bedrijven moeten gebeuren en vraagt kennis en inzicht in de schuldenproblematiek en de aanpak ervan. In nogal wat gevallen worden oplossingen gezocht, zoals voorschotten, die niet of vaak negatief uitwerken. (Haster, 2009).

Ook uit Amerikaans onderzoek blijkt dat mensen met schulden minder productief zijn dan werknemers zonder schulden en dat zij tijdens werktijd vaker bezig zijn met hun financiën (Kim & Garman, 2004). Werknemers met schulden zijn naar schatting 2,7 dagen minder aan het werk per maand dan mensen zonder schulden. Garman, Leech, & Grable (1996) schatten in dat 15% van de werknemers in de Verenigde Staten dusdanig financiële problemen hebben dat hun werk daardoor wordt beïnvloed. Het verlies aan arbeidsproductiviteit schatten ze per werknemer in op 40 tot 50 procent, het totale productiviteitsverlies voor een bedrijf is daardoor 10% of meer. In een studie naar de Amerikaanse marine vonden Luther, Leech, & Garman (1998) dat schuldenproblematiek bij mariniers de marine jaarlijks 35,8 miljoen dollar aan productiviteitsverlies kost en 65,2 miljoen dollar aan kosten om nieuw personeel aan te nemen en in te werken, omdat de schulden ervoor hebben gezorgd dat de werknemers niet langer in dienst waren of hun werk mochten uitoefenen. (Madern, 2014).

3.1.4.1 Problematische schulden op de werkvloer

In hoofdstuk 2 van het onderzoek 'Financiële problemen op de werkvloer 2012' van het Nibud wordt er aan de deelnemers gevraagd hoe vaak zij geconfronteerd worden met werknemers met financiële problemen en loonbeslag. Veel ondervraagden zeggen geconfronteerd te worden met werknemers met financiële problemen. 79% heeft hier vaak of af en toe te maken.

Slechts 14% heeft zelden te maken met werknemers met financiële problemen en 7% geeft aan hier nooit mee geconfronteerd te worden.

Naast de vraag of men wel eens te maken heeft met werknemers met financiële problemen, is aan de respondenten gevraagd te schatten hoe vaak zij hier per jaar mee te maken krijgen. De vraag of de respondenten wel eens met financiële problemen te maken hebben, is gekoppeld aan de geschatte aantallen. Negen op de tien ondervraagden die zelden te maken krijgen met werknemers met financiële problemen, hebben hier hooguit drie keer per jaar mee te maken. 'Af en toe' laat zich vertalen naar hooguit tien keer per jaar.

De helft van de ondervraagden die aangeven dat ze vaak te maken hebben met werknemers met financiële problemen, heeft dat tot 10 keer per jaar. Voor een kwart is dat 10 tot 25 keer per jaar en nogmaals een kwart 25 tot 100 keer per jaar. Ondervraagden die werkzaam zijn bij een organisatie met minstens 50 werknemers, worden vaker geconfronteerd met werknemers met financiële problemen dan ondervraagden bij kleinere organisaties. (Madern, Bos & Van der Burg, 2012).

Bij meer dan de helft van de ondervraagden (67%) bestaat de indruk dat het aantal werknemers met financiële problemen is gestegen ten opzichte van twee jaar geleden. Ook in de peiling van 2009 en 2006 gaven veel respondenten een stijging van het aantal werknemers met financiële problemen aan. In 2009 gaf de helft van de respondenten een stijging aan, in 2006 was dat zelfs 72%. (Madern, Bos & Van der Burg, 2012).

Uit het onderzoek 'Personeel met schulden' van het Nibud 2017 heeft zes op de tien respondenten vaak of af en toe te maken met financiële problemen. Bij 15% van de respondenten komt dat nooit voor. Organisaties hebben nu minder vaak personeel met schulden dan in 2012. In 2012 had 78% van de respondenten personeel met schulden; in 2017 is dit percentage afgenomen tot 62%. Ook hebben minder respondenten te maken met loonbeslagen. (Schonewille & Schors, 2017).

Van de respondenten die vaak met werknemers met financiële problemen te maken hebben, zegt de helft dat het minder dan 20 werknemers per jaar betreft. Bij de helft gaat het om meer dan 20 werknemers per jaar. Bij een kwart van de respondenten die vaak werknemers met financiële problemen hebben, gaat het om meer dan 70 werknemers per jaar. Bij de werkgevers die af en toe te maken hebben met personeel met schulden, is het doorsnee-aantal werknemers die dat betreft drie per jaar. Bij een kwart van de werkgevers gaat het om tien of meer werknemers per jaar. Logischerwijs geldt, dat hoe groter de organisatie, hoe hoger het aantal werknemers met financiële problemen. (Schonewille & Schors, 2017).

Van de respondenten vindt 45% het lastig om in te schatten hoe lang het over het algemeen duurt voordat de financiële problemen van werknemers zijn opgelost.

Van de respondenten die dat wel kunnen, schat de helft dat het gemiddeld 6 tot 24 maanden duurt voordat de problemen zijn opgelost.

Een kwart zegt dat dat minder dan 6 maanden duurt en een kwart geeft gemiddeld meer dan twee jaar aan. Volgens geïnterviewden zijn het meestal dezelfde werknemers die loonbeslagen opgelegd krijgen. Ook komt het voor dat één werknemer meerdere loonbeslagen krijgt opgelegd. (Schonewille & Schors, 2017).

3.2 Juridisch kader

Het juridisch kader slaat voornamelijk op de relatie tussen de werkgever en werknemer. Het merendeel van de werkgevers ontdekt pas dat een werknemer financiële problemen heeft als die ernstige betalingsachterstanden heeft of als er beslag is gelegd op zijn loon. Loonbeslag is een van de belangrijkste signalen van schulden (Schonewille & Schors, 2017). Het is daarom van belang dat er in dit juridisch kader wordt stilgestaan bij het loonbeslag. De informatie die wordt benoemd in dit juridisch kader kunnen ten eerste als input gelden voor het ontwikkelen van enquête- en of interviewvragen. Ten tweede kan de informatie ook mogelijk als content worden opgenomen in de 'Bedrijvendesk'.

3.2.1 Zorgplicht

Werkgevers en werknemers hebben een wederzijdse verantwoordelijkheid (art. 7:611 BW) respectievelijk zorgplicht. De werkgever schept de arbeidsvoorwaarden en zo optimaal mogelijke arbeidsomstandigheden waarbinnen het werk kan worden verricht. Hier staat een beloning (loon) tegenover. In deze situatie is sprake van een 'schone' werkomgeving die de werkgever zijn werknemers aanbiedt.

De werknemer stelt hier een prestatie tegenover. Voor deze beloning draag de werknemer er zorg voor, dat hij fysiek en mentaal in staat is aan de hem gestelde contractuele verwachtingen c.q. verplichtingen te voldoen. Het is de verantwoordelijkheid van de werknemer om buiten zijn werk gelegen factoren die zijn inzetbaarheid kunnen ondermijnen, zoveel mogelijk te voorkomen. Hierin zit de wederkerigheid, namelijk dat de werkgever van zijn werknemers evenzeer 'schoon' werknemersgedrag mag verwachten. Ook een werknemer die zich door zijn financiële problemen ziekmeldt, moet meewerken aan herstel en zal gevolg moeten geven aan de door de werkgever aangeboden hulp. De zieke werknemer is volgens de wet Poortwachter wettelijk verplicht zijn medewerking te verlenen aan het opstellen, uitvoeren, evalueren en bijstellen van het plan van aanpak. (Kooy, 2014)

3.2.2 Loonbeslag

Wanneer een werknemer zijn schulden niet betaalt, kan zijn werkgever geconfronteerd worden met een deurwaarder die beslag komt leggen op het salaris. In deze paragraaf wordt aandacht besteed aan de (bijzondere) regels waar een werkgever op moet letten, indien hij met een loonbeslag wordt geconfronteerd. Ook wordt antwoord gegeven op een aantal vragen dat daarbij kan rijzen. (Dempsey, 2011).

3.2.2.1 Verplichtingen beslaglegging

Verplichtingen vóór beslaglegging

Een schuldeiser kan zich in beginsel op het gehele vermogen van zijn schuldenaar verhalen. De schuldeiser zal wel eerst dat vermogen moeten zien te vinden. Art. 475g lid 1 Rv verplicht schuldenaren opgave te doen van hun bronnen van inkomen indien hiernaar wordt gevraagd door een deurwaarder die gerechtigd is beslag te leggen, dat wil zeggen een deurwaarder die over een executoriale titel beschikt of verlot van de Voorzieningenrechter heeft om beslag te leggen. De wet verbindt overigens geen sancties aan de niet-nakoming van deze verplichting. De deurwaarder die op zoek is naar verhaalsobjecten kan zich ook tot de (vermoedelijke) werkgever van de schuldenaar wenden. Op grond van art. 475g lid 3 Rv is de werkgever verplicht desgevraagd aan de deurwaarder schriftelijk mee te delen of hij periodieke betalingen aan de betreffende schuldenaar verricht, en zo ja, de termijn en omvang daarvan na aftrek van o.a. loonheffing, sociale premies en pensioenpremies en of er andere beslagen liggen. Deze mededelingsplicht is uitdrukkelijk beperkt tot opgave van periodieke betalingen. De werkgever is op dat moment niet verplicht melding te doen van eventuele andere vorderingen die de werknemer wellicht op hem heeft (zoals een ontslagvergoeding) en handelt in strijd met de privacy van zijn werknemer indien hij dat wel doet. (Dempsey, 2011).

Verplichtingen ná beslaglegging

De werkgever onder wie ten laste van een werknemer beslag wordt gelegd, heeft achtereenvolgens drie verplichtingen: bewaren, verklaren en afdragen. (Dempsey, 2011).

De eerste verplichting houdt in dat de werkgever alles onder zich moet houden dat hij aan de werknemer verschuldigd is en dat door het beslag wordt geraakt (op dit laatste aspect wordt hierna nader ingegaan). Doet de werkgever dit niet en betaalt hij –in weerwil van het beslag –aan de werknemer, dan loopt hij op grond van art. 475h lid 1 Rv het risico dat hij een tweede keer moet betalen (ditmaal aan de deurwaarder). Art. 6:33 BW geeft de werkgever in dat geval een verhaalsrecht op de werknemer, maar het is de vraag of de werkgever zich met succes op de (wellicht inmiddels ex-)werknemer zal kunnen verhalen. De werkgever die het loon niet uitbetaalt vanwege een beslag, pleegt geen wanprestatie en zal ook geen wettelijke rente (en/of wettelijke verhoging) verschuldigd zijn wegens vertraging van de loonbetaling. Zodra vier weken zijn verstreken na de beslaglegging, verplicht art. 476a lid 1 Rv de werkgever verklaring te doen van alle door het beslag getroffen vorderingen. Dit betreft –in tegenstelling tot de mededelingsplicht vóór beslaglegging –alle periodieke én niet-periodieke vorderingen die de werknemer op de werkgever heeft. De verplichting tot verklaring ontstaat eerst na verloop van vier weken. Tot die termijn is verstreken, is de werkgever niet verplicht te verklaren en handelt hij mogelijk onzorgvuldig door dat al wel te doen. Die termijn strekt er namelijk onder meer toe, de werknemer tijd te geven het beslag aan te vechten. (Dempsey, 2011).

Ervan uitgaande dat sprake is van executoriaal beslag (zie over conservatoir beslag hierna), moet de werkgever, nadat hij heeft verklaard, de in zijn verklaring opgegeven bedragen – rekening houdend met een eventueel daaraan verbonden tijdsbepaling of voorwaarde – aan de deurwaarder voldoen. In de wet is hiervoor geen termijn bepaald.

Te verwachten valt dat de deurwaarder de werkgever een redelijke termijn stelt om tot betaling over te gaan. Betaling aan de deurwaarder geldt op grond van art. 477b Rv als betaling aan de werknemer. Indien de werkgever op basis van een – naar achteraf blijkt – onjuiste verklaring bedragen aan de deurwaarder heeft betaald, die hij niet aan de werknemer verschuldigd was, kan hij het te veel betaalde als onverschuldigd terugvorderen. Van wie precies de werkgever het ten onrechte betaalde bedrag terug kan vorderen (de deurwaarder, beslaglegger en/of werknemer), is nog niet uitgemaakt. (Dempsey, 2011).

3.2.2.2 Omvang van het beslag: wat valt er (niet) onder?

Tenzij in het beslagexploot het beslag in omvang is beperkt tot één of meer specifieke vorderingen, treft een beslag onder de werkgever in beginsel alle vorderingen die de werknemer ten tijde van het beslag op de werkgever had én alle vorderingen die hij rechtstreeks uit de arbeidsovereenkomst zal verkrijgen. (Dempsey, 2011).

Onder het beslag valt niet dat gedeelte van het loon, dat de werkgever krachtens de wet (zoals de Wet op de Loonbelasting 1964) of uit hoofde van een ziektekostenverzekering of een pensioenregeling moet inhouden.

Wat betreft door het beslag getroffen periodieke betalingen zoals loon, is het beslag verder slechts geldig voor zover die periodieke betalingen de beslagvrije voet overtreffen. Op de beslagvrije voet wordt hierna nader ingegaan. Indien de werknemer vóór het beslag een gedeelte van zijn salaris aan een derde heeft gecedeerd, valt dit gedeelte van het salaris evenmin onder het beslag. Overigens is ook cessie van loon slechts geldig voor zover het loon de beslagvrije voet overstijgt (art. 7:633 BW). (Dempsey, 2011).

Valt een onkostenvergoeding onder het beslag? Strikt genomen, naar de letter van de wet, wel. Derdenbeslag onder de werkgever treft namelijk alle vorderingen, die de werknemer op zijn werkgever heeft of rechtstreeks op grond van de arbeidsovereenkomst zal krijgen. Een onkostenvergoeding is, net als salaris, een vordering die de werknemer op zijn werkgever heeft en valt niet onder één van de limitatief in de wet opgenomen uitzonderingen. Voor ambtenaren is wél geregeld dat kostenvergoedingen welke verband houden met de dienstverrichting niet vatbaar zijn voor beslag (art. 116 lid 2 Ambtenarenwet). De Voorzieningenrechter te Rotterdam beriep zich ook op deze bepaling toen hij in 1998 – in een overweging ten overvloed – besliste dat een onkostenvergoeding in beginsel niet onder het loonbeslag valt en dat dit slechts anders is indien geen sprake is van een vergoeding voor reële kosten, maar van verkapt loon. De Voorzieningenrechter overwoog daarbij:

‘Een andersluidende opvatting zou leiden tot het onaanvaardbare resultaat dat de werknemer die door loonbeslag – ingevolge de beslagvrije voet – 10% onder het bijstandsniveau komt te verkeren, hetwelk als minimum wordt geacht om in de noodzakelijke kosten van het bestaan te voorzien, van dit minimum ook nog de ten behoeve van zijn dienstbetrekking te maken kosten voldoet.’ (Dempsey, 2011).

Art. 475b lid 3 Rv bevat een bijzondere uitzondering op de regel dat alle vorderingen door een beslag worden geraakt: periodieke betalingen die vóór de beslaglegging voldaan hadden moeten zijn, vallen niet onder het beslag. Vorderingen wegens achterstallig salaris zijn dus niet vatbaar voor beslag. Deze uitzondering geldt niet voor vakantiebijslag die is opgebouwd vóór het moment dat beslag is gelegd: vakantiebijslag die in mei wordt uitbetaald, is ook pas in mei door de werkgever verschuldigd. Loonbeslag treft niet alleen de ten tijde van het beslag bestaande vorderingen, maar ook die vorderingen die de werknemer nadien rechtstreeks op zijn werkgever verkrijgt uit een ten tijde van de beslaglegging bestaande arbeidsovereenkomst. Hierdoor is beslag op toekomstige vorderingen, waaronder loon, mogelijk. (Dempsey, 2011).

3.2.2.3 De beslagvrije voet

De beslagvrije voet beoogt te waarborgen dat de schuldenaar van zijn inkomen voldoende overhoudt om in de noodzakelijke kosten van zijn bestaan te kunnen voorzien. Dit betekent dat de beslagvrije voet niet pro rata wordt aangepast bij een deeltijddienstverband. Hoe de beslagvrije voet moet worden berekend, is geregeld in art. 475d Rv. Als uitgangspunt geldt dat de beslagvrije voet 90% bedraagt van de voor de schuldenaar geldende bijstandsnorm. Afhankelijk van de persoonlijke omstandigheden van de schuldenaar, kan de beslagvrije voet worden verhoogd in verband met woonkosten of de kosten van een (aanvullende) ziektekostenverzekering, of juist verlaagd wegens inkomsten van een partner of ander periodiek inkomen waarop géén beslag ligt. (Dempsey, 2011).

De verantwoordelijkheid voor het berekenen en doorgeven van wijzigingen van de beslagvrije voet rust niet op de werkgever als derde-beslagene. Het is – volgens de wetgever – de deurwaarder die aan de werkgever opgave doet van de hoogte van het bedrag dat moet worden afgedragen: ‘Niet nodig lijkt het te bepalen dat de deurwaarder ook aan de derde-beslagene meer moet mededelen dan hoe ver het beslag zich uitstrekt. Dat wordt bepaald door de beslagvrije voet, eventueel verhoogd of verminderd volgens de wet. Slechts de einduitkomst is voor de derde van belang. Daarop mag de derde-beslagene afgaan, ook als de deurwaarder zich zou hebben vergist.’ (Dempsey, 2011).

Dit laat overigens onverlet dat in de praktijk de werkgever soms wordt gevraagd op het formulier derdenverklaring zelf de beslagvrije voet in te vullen aan de hand van een aangehechte tabel.

Art. 475d lid 7 Rv bepaalt dat het de verantwoordelijkheid van de beslagleggende schuldeiser is om een eventuele wijziging, waardoor de beslagvrije voet moet worden verhoogd, aan de werkgever mee te (laten) delen. De werknemer die stelt dat er aanleiding is voor een verhoging van de beslagvrije voet moet zich dus tot de beslagleggende schuldeiser wenden.

Met beslagvrije voet verhogende omstandigheden dient met terugwerkende kracht rekening te worden gehouden. Indien door de werkgever als gevolg van een te laag berekende beslagvrije voet te veel aan de deurwaarder is afgedragen, dan moet dit door de deurwaarder/beslaglegger worden terugbetaald of met daaropvolgende periodieke betalingen worden verrekend.

De werkgever is pas verplicht rekening te houden met een lagere beslagvrije voet vanaf het moment dat hij hierover (via de deurwaarder) door de beslaglegger is ingelicht. De derde-beslagene is gehouden volledige medewerking te geven aan een gelegd beslag zonder de geldigheid en de omvang daarvan te mogen beoordelen. Indien een werkgever twijfels heeft over bijvoorbeeld de geldigheid van een beslag, is hij in het algemeen niet verplicht hiernaar onderzoek te doen. Als goed werkgever zou hij wel de werknemer van zijn twijfels op de hoogte kunnen stellen. (Dempsey, 2011).

De beslagvrije voet is niet van toepassing op een ontbindingsvergoeding, ook niet indien in die vergoeding tevens een vergoeding voor de niet-inachtneming van de fictieve opzegtermijn is begrepen. (Dempsey, 2011).

3.2.2.4 Conservatoir beslag onder de werkgever

In het voorgaande is tot uitgangspunt genomen dat sprake is van een executoriaal beslag. De meeste regels, die gelden bij executoriaal loonbeslag, zijn ook van toepassing op een conservatoir loonbeslag. Bijzonder aan conservatoir loonbeslag is wel dat de werknemer – in tegenstelling tot bij andere conservatoire beslagen – voorafgaand aan het verlenen van verlof tot conservatoir loonbeslag door de rechter gehoord dient te worden (art. 720 Rv). Verder dient de werkgever het door het beslag getroffen loon, pas aan de deurwaarder af te dragen vier weken nadat de beslaglegger een ten uitvoerlegbare executoriale titel heeft verkregen en deze aan de werkgever heeft betekend. Tot dat moment zal de werkgever het salaris dat de beslagvrije voet overstijgt onder zich moeten houden, evenals alle andere door het beslag getroffen vorderingen. (Dempsey, 2011).

3.2.2.5 Beslag en verrekening

Art. 6:130 BW regelt of en zo ja in hoeverre de werkgever, nadat beslag is gelegd, nog vorderingen die hij op de werknemer heeft of krijgt met het salaris kan verrekenen.

De werkgever hoeft zich wat betreft zijn ten tijde van het beslag opeisbare vorderingen op de werknemer niets van het beslag aan te trekken en kan tot verrekening overgaan met het gedeelte van het salaris dat de beslagvrije voet overstijgt. Een en ander uiteraard binnen de beperkingen die art. 7:632 BW stelt aan de verrekeningsbevoegdheid van de werkgever. Vorderingen die na het beslag ontstaan of opeisbaar worden, kunnen alleen dan in weerwil van een beslag verrekend worden indien die vorderingen rechtstreeks uit de arbeidsovereenkomst voortvloeien (te denken valt aan een overeengekomen maandelijkse inhouding in verband met lunchkosten). De werkgever die vorderingen op zijn werknemer heeft (of verwacht die te krijgen), doet er goed aan hiervan opgave te doen in zijn verklaring (desnoods door opname van promemorieposten) en mee te delen dat hij tot verrekening zal overgaan. (Dempsey, 2011).

3.2.2.6 Vergoeding van kosten in verband met beslag

De werkgever die de tijd, kosten en moeite vergoed wil zien die een loonbeslag onvermijdelijk meebrengt, zal in de regel teleurgesteld worden. Op grond van de wet mogen namelijk alleen kosten die de werkgever heeft gemaakt voor afschriften ter staving van de door het beslag getroffen vorderingen in mindering worden gebracht op de aan de deurwaarder te betalen bedragen. (Dempsey, 2011).

3.2.2.7 Beslag: reden voor ontslag?

Juist vanwege de financiële en administratieve lasten die een loonbeslag meebrengen, kan het feit dat herhaaldelijk beslag wordt gelegd ten laste van een werknemer voor de werkgever aanleiding zijn het dienstverband te willen beëindigen. Voorstelbaar is ook dat de werkgever het onwenselijk vindt dat werknemers ten laste van wie loonbeslag is gelegd – en die dus in financiële problemen verkeren – bepaalde functies bekleden. (Dempsey, 2011).

Uit het beperkte aantal uitspraken dat hierover is gepubliceerd, blijkt dat onder omstandigheden beslag reden kan zijn voor ontslag. Zo verweerde een werknemer in een ontbindingsprocedure bij de Kantonrechter Deventer zich tegen het verwijt dat hij herhaaldelijk, ondanks waarschuwingen, te laat op het werk verscheen met de stelling dat hij als gevolg van loonbeslag geregeld niet in staat was benzinekosten (om naar het werk te kunnen rijden) voor te schieten en daardoor steeds te laat kwam. De Kantonrechter ontbond de arbeidsovereenkomst wegens verandering van omstandigheden zonder een vergoeding toe te kennen: volgens de Kantonrechter kwamen de financiële problemen van de werknemer voor zijn risico.

In een arrest van de Hoge Raad uit 1979 bleef een statutair bestuurder zijn salaris incasseren ondanks het feit dat hij wist dat ten laste van hem onder zijn werkgever conservatoir loonbeslag was gelegd. Het ontslag op staande voet, dat nota bene was gegeven nadat het dienstverband al was opgezegd en de bestuurder tijdens de opzegtermijn was geschorst, hield ook in cassatie stand. (Dempsey, 2011).

4 Werknemers met financiële problemen

H4: Werknemers met financiële problemen

4.1 Onderzoeksvraag 2

Er is gekozen om met onderzoeksvraag 2 te beginnen omdat onderzoeksvraag 1 en 4 zijn samengevoegd in het volgende hoofdstuk. De reden voor deze keuze is dat onderzoeksvraag 1 en 4 elkaar gedeeltelijk overlappen. Voor het verloop van het onderzoek is het van belang dat er gestart wordt met de beantwoording van onderzoeksvraag 2:

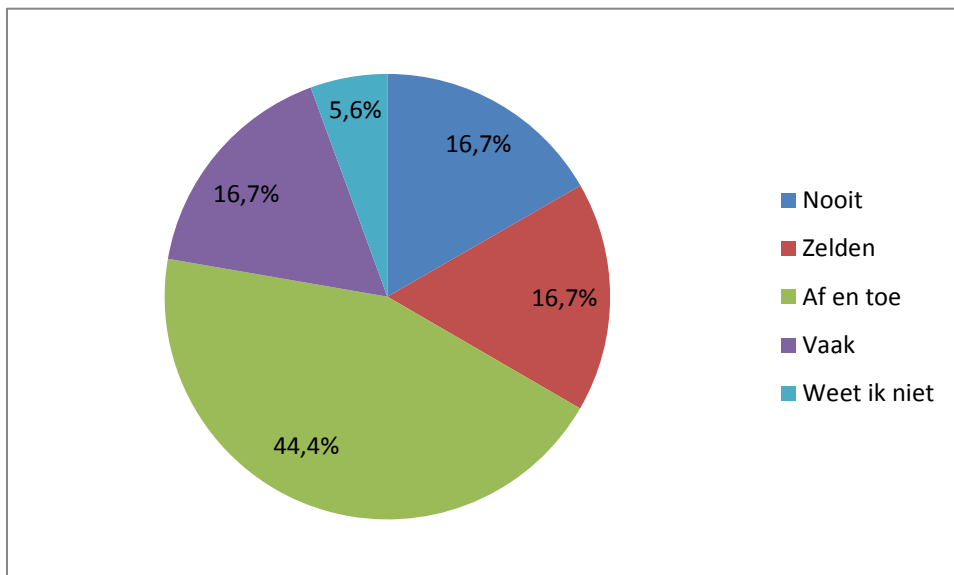
“In welke mate worden werkgevers geconfronteerd met werknemers met problematische schulden?”

Aan de hand van de resultaten van de enquête, interviews en het literatuuronderzoek wordt er antwoord gegeven op de vraag. Daarbij worden eerst de resultaten van de enquête en de interviews besproken. Waarna er wordt stil gestaan bij de bestaande literatuur. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een deelconclusie.

4.2 Frequentie werknemers met problematische schulden

4.2.1 Sallandse Dialoog

Op de vraag of respondenten binnen de organisatie te maken hebben met werknemers met financiële problemen/problematische schulden geeft 61,7% (11 respondenten) hier vaak of af en toe mee te maken te hebben. Drie respondenten (16,7%) geven aan hier nooit last van te hebben of geven de informatie niet in verband met de privacy en één respondent geeft aan het niet te weten.



Figuur 1: Heeft u binnen uw organisatie werknemers met financiële/problematische schulden?

Drie respondenten (16,7%) geven aan hier vaak mee te maken hebben. Acht respondenten (44,4%) geven aan af en toe te maken hebben met werknemers met financiële problemen/problematische schulden. En drie respondenten (16,7%) geven aan zelden te maken hebben met werknemers met financiële problemen/problematische schulden.

	Minder dan 50	50 tot 200	200 – 1000	1000 of meer	Totaal
Vaak		1		2	3
Af en toe		4	3	1	8
Zelden		3			3
Nooit	3				3
Weet ik niet		1			1

Tabel 1: frequentie financiële problemen, naar omvang organisatie

4.2.2 Literatuur: frequentie

62% van de werkgevers heeft te maken met personeel met financiële problemen. Zes op de tien respondenten heeft vaak of af en toe te maken met financiële problemen van werknemers. Bij 15% van de respondenten komt dat nooit voor. Hoe groter de organisatie, hoe vaker het voorkomt dat personeel schulden heeft. (Schonewille & Schors, 2017).

Van de respondenten die vaak met werknemers met financiële problemen te maken hebben, zegt de helft dat dat minder dan 20 werknemers per jaar betreft. Bij de andere helft gaat het om meer dan 20 werknemers per jaar.

Bij een kwart van de respondenten die vaak werknemers met financiële problemen hebben, gaat het om meer dan 70 werknemers per jaar. (Schonewille & Schors, 2017). Bij de werkgevers die af en toe te maken hebben met personeel met schulden, is het doorsnee-aantal werknemers dat dat betreft 3 per jaar. Bij een kwart van hen gaat het om 10 of meer werknemers per jaar. (Schonewille & Schors, 2017).

4.3 Schuldhulpverlenende acties door werkgever

4.3.1 Sallandse Dialoog

Op de vraag wat een organisatie op dit moment gebruikt om werknemers met financiële problemen te kunnen helpen hebben 3 van de 18 respondenten geen antwoord gegeven. Daarbij hebben er 3 geantwoord met niet van toepassing. En 3 hebben er geantwoord met niets, er zijn geen problemen. Dus 9 respondenten ondernemen geen acties om een werknemer te helpen bij financiële problemen.

Hieruit kan worden opgemaakt dat de helft van de respondenten wel acties onderneemt om werknemers met financiële problemen te helpen. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat door middel van een gesprek werknemers worden geholpen als er sprake is van financiële problemen. Deze gesprekken vinden voornamelijk met de werkgever plaats.

Al dan niet met ondersteuning van HR. Ook valt op dat de respondenten zich wenden tot dan wel doorverwijzen naar externe schuldhulpverlenenden instanties. Drie respondenten geven aan het BAD in te schakelen als er sprake is van financiële problemen. Een enkeling schakelt bewindvoering in en een enkeling maakt gebruik van een budgetcoach. Tevens geeft één respondent aan dat er geen vast protocol is bij werknemers met financiële problemen. Hierop maak ik uit dat zij elke situatie met een werknemer met financiële problemen op een andere manier aanpakken. En de werkwijze dus verschilt.

Uit de interviews blijkt dat één organisatie een bedrijfsmaatschappelijk werker vast in dienst heeft.

4.3.2 Literatuur: schuldhulpverlenende acties door werkgevers

In het merendeel van de gevallen, namelijk 92% wordt er op enig moment wel actie ondernomen als werknemers financiële problemen hebben. Vaak worden in een persoonlijk gesprek de problemen besproken. (tabel 4.2). In bijna de helft van de gevallen (48%) wordt de werknemer doorverwezen naar bijvoorbeeld schuldhulpverlening, maatschappelijk werk of de arbodienst. (Madern, Bos & Burg, 2012).

Net als hierboven genoemd ondernemen in het onderzoek van Schonewille & Schors (2017) de meeste respondenten (93%) acties als zij constateren dat een werknemer financiële problemen heeft. De vijf meest voorkomende acties bij de respondenten zijn: doorverwijzen naar hulpverleners, bespreken van de financiële problemen door werknemer en leidinggevende, voorschot op salaris, voorschot op vakantiegeld/eindejaarsuitkering en/of het aanbieden van budgetcoach. (Schonewille & Schors, 2017).

4.4 Preventief

4.4.1 Sallandse Dialoog

Meer dan de helft (60%) van de respondenten geeft aan geen preventieve activiteiten te ondernemen als het gaat om financiële problemen bij werknemers te voorkomen. De overige respondenten geven voornamelijk aan dat zij in gesprek gaan met werknemers. Dit kan een adviesgesprek zijn, maar er kunnen ook al problemen geconstateerd worden bij een functioneringsgesprek. Er wordt dan voornamelijk gelet op signalen die kunnen wijzen op financiële problemen. Ook het bieden van hulp valt hieronder. Twee respondenten geven aan door te verwijzen naar schuldhulpverlenende instanties, het BAD en een budgetcoach. Tevens geeft een respondent aan dat zij op dit moment bezig is met het ontwikkelen van een preventief beleid. Uit de interviews blijkt dat één organisatie zelfs werkt met een maandelijks BAD-spreekuur op locatie. Werknemers kunnen zich via P&O intekenen voor het spreekuur. Deze organisatie doet dit al een jaar of vijf.

“ Wij organiseren vanuit ons bedrijf gemiddeld één keer per maand een BAD-spreekuur in huis. Dus ook om de drempel te verlagen. Kunnen mensen via P&O intekenen voor het spreekuur. Dit mag ook gewoon onder werktijd plaatsvinden. In de hoop dat er dan ook wellicht iets op gang kan komen.”

Eén respondent stak er met kop en schouders bovenuit als het gaat om activiteiten om financiële problemen te voorkomen bij werknemers. Deze organisatie met een grootte van 50-200 werknemers onderneemt verschillende activiteiten. Zo gaan ze vroeg in gesprek met werknemers als er sprake is van signalen die kunnen duiden op financiële problemen.

Ze betalen rekeningen van werknemers en ze maken hier aflossingsafspraken over. Tevens bieden ze hulp bij het maken van betalingsafspraken bij de schuldeisers van werknemers. Ze betalen in sommige gevallen het verlof uit om daarmee via de salarisadministratie rekeningen te kunnen betalen. Tevens onderhoudt deze organisatie contacten met deurwaarders en incassobureaus ter voorkoming van (gerechtelijke) procedures. Ook wordt er contact gehouden met het BAD.

4.4.2 Literatuur: preventieve activiteiten van organisaties

Bedrijven kunnen expliciet of impliciet beleid voeren ten aanzien van financiële problemen van werknemers. Als er expliciet beleid is, dan hoeft dit nog niet te betekenen dat er veel gedaan wordt aan preventie van financiële problemen. Bijvoorbeeld of er leningen worden verstrekt, informatie wordt verstrekt, enzovoorts. (Madern, Bos & Burg, 2012).

Uit de peiling komt naar voren dat een beperkt deel (13%) van de organisatie een preventief beleid voert ten aanzien van financiële problemen van werknemers. In het merendeel van de organisaties wordt er wel gereageerd op financiële problemen bij werknemers, als die zich voordoen (63%). In 20% van de gevallen wordt er nauwelijks aandacht besteed aan financiële problemen van werknemers. (Madern, Bos & Burg, 2012).

In de organisaties die preventieve activiteiten ondernemen wordt vaak een adviesgesprek aangeboden. Ook wordt vaak informatie aangeboden over omgaan met geld. Andere activiteiten betreffen het aanbieden van hulp van maatschappelijk werk, het aanbieden van een cursus of training over omgaan met geld, of het onderwerp aan bod laten komen in het personeelsblad. (zie tabel 4.1). Bij organisaties waar werknemers met financiële problemen vaak voorkomen, wordt relatief vaak preventief beleid gevoerd. (Madern, Bos & Burg, 2012).

4.4.2.1 Gebruik van ondersteuning

Bijna zes op de tien respondenten gebruikt een of meerdere vormen van ondersteuning (of hebben hier gebruik van gemaakt) om werknemers met financiële problemen beter te kunnen ondersteunen. In tabel 2 staan verschillende vormen van ondersteuning.

Vooraf respondenten die werken in een organisatie met minder dan 50 werknemers, zeggen deze vormen van ondersteuning niet in te zetten (53%). (Schonewille & Schors, 2017).

	%
Voorlichtingsmateriaal over wat te doen bij financiële problemen op de werkvloer	17
Informatie en/of een training over wat te doen bij loonbeslag	16
Voorlichtingsmateriaal over het signaleren van financiële problemen bij werknemers	16
Een overzicht van organisaties in de omgeving waar naar doorverwezen kan worden (de sociale kaart)	16
Training over het signaleren en aanpakken van financiële problemen op de werkvloer	14
Een website/digitale informatie over dit onderwerp	11
Hulp bij het opstellen van een organisatiebreed beleid m.b.t. het thema financiële problemen bij werknemers	11
Een helpdesk	5
Anders	1
Niets	42

Tabel 2: 'Wat gebruikt uw organisatie op dit moment om werknemers met financiële problemen te kunnen helpen? (meerdere antwoorden mogelijk)' (Schonewille & Schors, 2017)

4.5 Informatie

4.5.1 Sallandse Dialoog

Op de vraag waar de respondenten informatie vinden om werknemers met financiële problemen te helpen, is als volgt geantwoord. Vier van de 18 respondenten hebben geen antwoord gegeven. Drie zeggen dat dit niet van toepassing is. Dit komt omdat ze zelden last hebben van werknemers met financiële problemen/problematische schulden of ze zelf geen acties ondernemen bij werknemers met schulden. De meerderheid van de respondenten die wel geantwoord hebben, maken voornamelijk gebruik van het internet bij hun zoektocht naar informatie over werknemers met financiële problemen. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van de eigen kennis en ervaring binnen de eigen organisatie. Dit gebeurt mede via de P&O-afdeling.

Eén derde van de respondenten geeft aan informatie te vinden bij externe organisaties. Er wordt informatie gevraagd bij de gemeente en/of het BAD en bij deurwaarders en financieel juridische partners/hulpverleners.

4.5.2 Literatuur: informatie

De meest gebruikte informatiebronnen over personeel met schulden, zijn volgens Schonewille & Schors (2017): Nibud.nl, de website van de gemeente/de gemeente zelf en Google of internet. Het Nibud besteedt steeds meer aandacht aan personeel met schulden en biedt allerlei hulpmiddelen en informatie aan over dit onderwerp. Dit kan verklaren waarom een derde van de respondenten voor informatie naar de website van het Nibud gaat. Daarnaast stond op de website van het Nibud ook een oproep om deel te nemen aan deze peiling. Dit zijn werkgevers die bekend zijn met het Nibud. Een vijfde van de respondenten zoekt geen informatie over werknemers met financiële problemen. Dit zijn vooral respondenten die geen personeel hebben met schulden (31% van hen, tegen 18% van de respondenten die vaak en af en toe personeel met schulden hebben). (Schonewille & Schors, 2017).

4.6 Conclusie onderzoeksvraag 2

Naar aanleiding bovenstaande resultaten kan het volgende worden geconcludeerd: 62% van de werkgevers die werkzaam zijn binnen de regio van de Sallandse Dialoog wordt geconfronteerd met werknemers met problematische schulden / financiële problemen. De meerderheid heeft hier af en toe mee te maken. Dit is nagenoeg gelijk met de resultaten uit het onderzoek van Schonewille & Schors (2017).

Van de respondenten die te maken hebben met werknemers met financiële problemen onderneemt de helft van de respondenten geen acties. De andere helft wel. Hieruit blijkt dat de meerderheid van de respondenten niet weet hoe er om wordt gegaan met werknemers met financiële problemen en/of er geen werknemers met financiële problemen zijn bij de desbetreffende organisaties.

Er wordt nauwelijks doorverwezen naar schuldhulpverlenende instanties.

Vergelijkend met de onderzoeken van Madern, Bos & Burg (2012) en Schonewille & Schors (2017) ligt het percentage veel lager. Bij het laatstgenoemde onderzoek wordt door 92% van de respondenten actie ondernomen als zij constateren dat een werknemer financiële problemen heeft.

Meer dan de helft (60%) van de respondenten geeft aan geen preventieve activiteiten te ondernemen als het gaat om financiële problemen bij werknemers te voorkomen. Onder de preventieve activiteiten vallen onder meer het voeren van een gesprek, het verwijzen naar schuldhulpverlenende instanties, het betalen van rekeningen en hier aflossingsafspraken over maken, het verlenen van een voorschot of het uit laten betalen van verlof. Uit het onderzoek van Madern, Bos & Burg (2012) blijkt dat maar een beperkt deel (13%) van de organisaties een preventief beleid voert ten aanzien van financiële problemen van werknemers. Uit dit onderzoek blijkt ook dat er vaak een (advies)gesprek wordt gevoerd.

De meerderheid van de respondenten geeft aan gebruik te maken van het internet bij hun zoektocht naar informatie over werknemers met financiële problemen. Eén derde van de respondenten geeft aan informatie te vinden bij externe organisaties. Het onderzoek van Schonewille & Schors (2017) bevestigt dat dit ook geldt als landelijke trend.

5 Behoeften en wensen

H5: Behoeften en wensen

In dit hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op twee onderzoeksvragen. Namelijk onderzoeksvraag 1 en onderzoeksvraag 4. De reden voor deze keuze is dat beide vragen elkaar gedeeltelijk overlappen.

5.1 Onderzoeksvraag 1

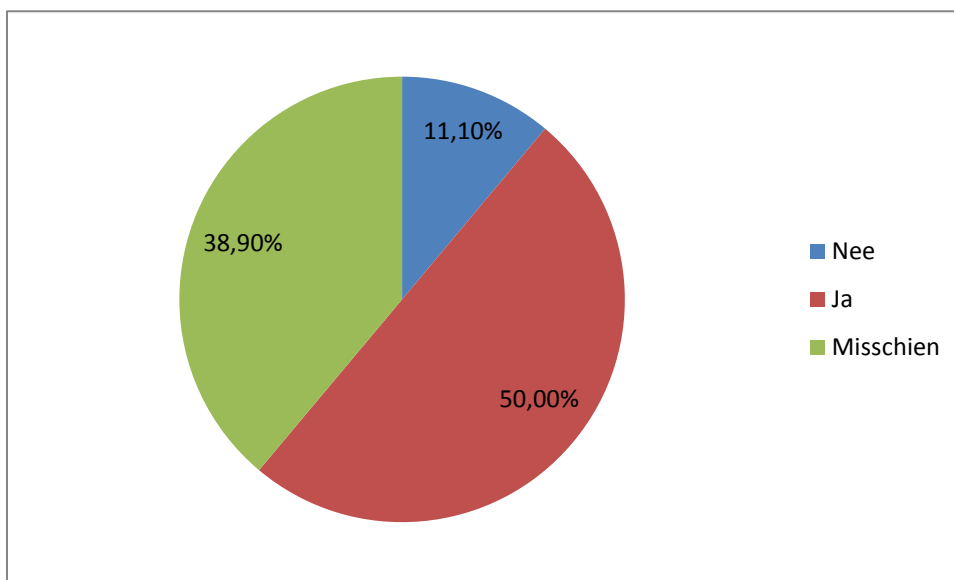
In deze paragraaf wordt er antwoord gegeven op onderzoeksvraag 1:

“In hoeverre bestaat er vanuit de werkgevers behoefte aan een ‘Bedrijvendesk’? Welke wensen hebben werkgevers voor deze ‘Bedrijvendesk’?”

Net als bij hoofdstuk 4 is er aan de hand van de resultaten van de enquête, interviews en het literatuuronderzoek antwoord gegeven op bovenstaande onderzoeksvraag. Daarbij worden eerst de resultaten van de enquête en de interviews besproken. Waarna er wordt stilgestaan bij de bestaande literatuur. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een deelconclusie.

5.1.1 Verwijzing

Aan de respondenten is gevraagd of men weet naar welke organisaties zij werknemers door kunnen verwijzen bij financiële problemen. De helft van de respondenten geeft aan te weten naar welke organisaties zij werknemers kunnen doorverwijzen als er financiële problemen zijn. Iets minder dan de helft geeft aan dit misschien te weten en twee respondenten geven aan dit niet te weten.



Figuur 2: Weet u naar welke organisaties u uw werknemers kunt verwijzen bij financiële problemen?

5.1.1.1 Literatuur: verwijzing

In de meeste gevallen waarin werknemers met financiële problemen worden doorverwezen, wordt doorverwezen naar andere instanties zoals gemeentelijke schuldhulpverlening of kredietbank (74%) of maatschappelijk werk (34%). Een kwart van de respondenten verwijst werknemers door naar een leidinggevende, een vertrouwenspersoon binnen de organisatie of het bedrijfsmaatschappelijk werk. Andere instanties waar naar wordt doorverwezen zijn private schuldhulpverlening (17%) en de deurwaarder (8%). (Madern, Bos & Burg, 2012).

5.1.2 Signaleren van financiële problemen werknemers

Vijf respondenten geven aan te weten op welke manier financiële problemen gesignaleerd kunnen worden. Echter 12 respondenten geven aan dit misschien te weten. En een respondent geeft aan dit niet te weten. Hieruit kan worden opgemaakt dat dus het overgrote deel van de respondenten niet of niet zeker weet op welke manier financiële problemen kunnen worden gesignaleerd bij werknemers.

Na deze vraag werd er aan de respondenten die 'ja' en 'misschien' hadden geantwoord de vraag gesteld hoe zij financiële problemen bij werknemers signaleren. Loonbeslag werd als meest genoemd als een signaal voor financiële problemen. Daarna werd verzuim (ziekte, uitval) genoemd als een van de meest genoemde signalen. Ook het gedrag van de werknemer werd als signaal genoemd. Denk hierbij aan stresssignalen, verminderd presteren op de werkplek en/of problemen thuis. Ook door middel van dagelijks contact met de werknemer werden er signalen opgepikt. Dit kan door vragen over of zelfs melding van financiële problemen vanuit de medewerker zelf. Maar ook als vragen naar een loonvoorschot of uitbetaling van verlof en/of meer uren, werd het voor sommige respondenten duidelijk dat er sprake van financiële problemen zouden kunnen zijn.

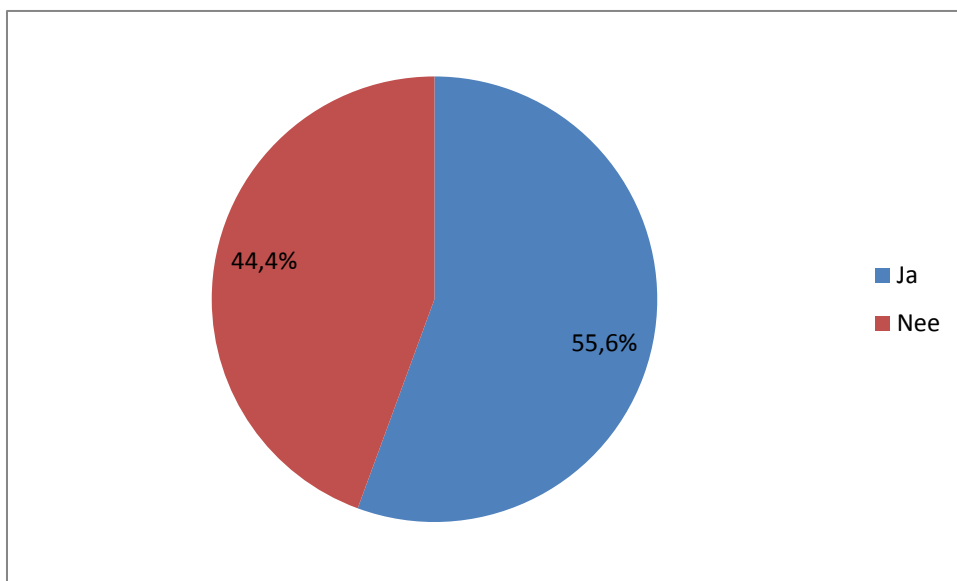
5.1.2.1 Literatuur: signaleren van financiële problemen werknemers

Het merendeel van de respondenten ontdekt pas dat er financiële problemen zijn als de werknemer ernstige betalingsachterstanden heeft of als er beslag is gelegd op zijn loon. De top 3 van de meest voorkomende signalen voor financiële problemen zijn: loonbeslag, verzoek om een voorschot, ziekteverzuim en/of sterke mate van stressgevoeligheid van werknemer. De geïnterviewden geven aan dat ze de signalen herkennen, maar dat ze vaak pas achteraf op hun plek vallen. De signalen zijn er dus wel, maar de geïnterviewden geven aan dat er niet altijd van tevoren uit te concluderen is dat een werknemer financiële problemen heeft. De geïnterviewden benoemden dat loonbeslag soms als een verrassing komt, maar dat het ook vaak duidelijk is om wie het gaat. Ze zien dat het regelmatig om dezelfde mensen gaat. (Schonewille & Schors, 2017).

5.1.3 Behoefte 'Bedrijvendesk'

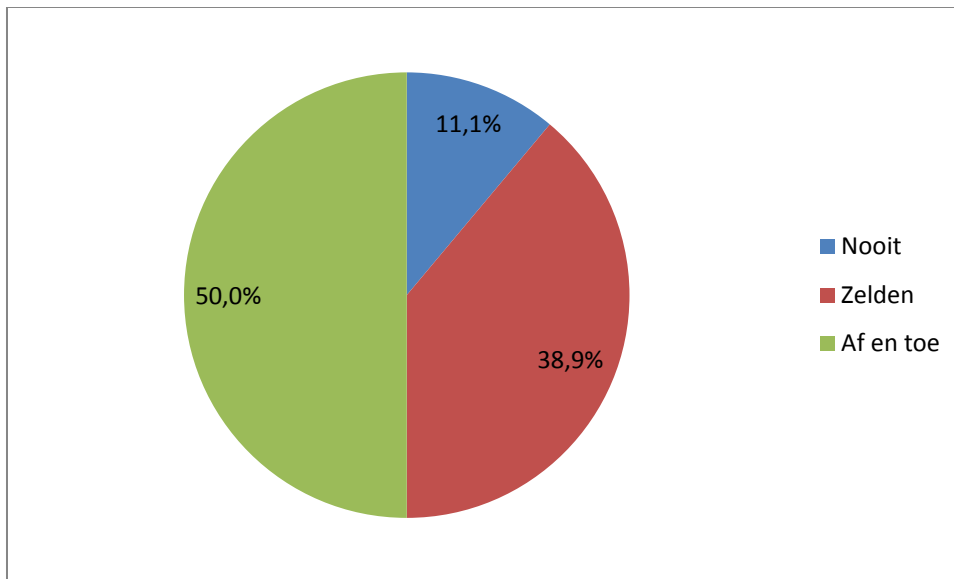
Meer dan de helft van de respondenten geeft aan niet in de situatie te komen waarbij de 'Bedrijvendesk' handig zou kunnen zijn. De rest geeft wel aan in dergelijke situaties te komen waarbij de 'Bedrijvendesk' handig zou kunnen zijn. Van de respondenten die aangeven niet in een situatie te komen, geeft iets minder dan de helft aan nooit tot zelden te maken te hebben met werknemers met financiële problemen. Vier respondenten geven aan de financiële problemen door middel van eigen kennis en kunde op te lossen. Twee van deze respondenten geven aan dit via de P&O-afdeling te doen. Eén respondent geeft aan vaak te maken te hebben met werknemers met financiële problemen maar geeft aan niet in de situatie te komen waar de 'Bedrijvendesk' handig zou kunnen zijn. Deze organisatie maakt dan ook gebruik van eigen kennis en maakt gebruik van de kennis van het BAD en maakt gebruik van bewindvoering.

" Kijk het is nu zeg maar zo, wij denken aan schuld dus wij denken aan het BAD. Het zou mooi zijn dat als in de toekomst, wij hebben met schuldenproblematiek te maken, dat wij aan het BAD en aan de Bedrijvendesk denken."



Figuur 3: "Komt u wel eens in de situatie waarbij de 'Bedrijvendesk' handig zou kunnen zijn?"

Als er gevraagd wordt hoe vaak men denkt gebruik te maken van de 'Bedrijvendesk' geeft de helft van de respondenten aan hier af en toe gebruik van te kunnen maken. De andere helft geeft aan zelden tot nooit gebruik te maken van de 'Bedrijvendesk'.



Figuur 4: "Hoe vaak denkt u gebruik te maken van de 'Bedrijvendesk'?"

5.1.4 Deelconclusie onderzoeksvraag 1

Naar aanleiding van bovenstaande resultaten kan het volgende worden geconcludeerd.

De helft van de respondenten weet niet zeker of weet niet naar welke organisaties doorverwezen kan worden bij financiële problemen van een werknemer. Een overgroot deel van de respondenten weet niet zeker of niet op welke manier, financiële problemen kunnen worden gesignaleerd bij werknemers. Wel komt loonbeslag als meest genoemde signaal naar boven. Echter is het zo dat als er loonbeslag is ontvangen er al vaak ernstige betalingsachterstanden zijn. Dus komt men er vaak pas laat achter.

Meer dan de helft van de respondenten geeft aan niet in de situatie te komen waarbij de 'Bedrijvendesk' handig zou kunnen zijn. De rest geeft wel aan in dergelijke situaties te komen waarbij de 'Bedrijvendesk' handig zou kunnen zijn. Als er gevraagd wordt hoe vaak men denkt gebruik te maken van de 'Bedrijvendesk' geeft de helft van de respondenten aan hier af en toe gebruik van te kunnen maken. De andere helft geeft aan zelden tot nooit gebruik te maken van de 'Bedrijvendesk'.

Concluderend geeft de meerderheid van de respondenten aan dat ze niet zeker weten waar ze moeten naar verwijzen of hoe financiële problemen bij werknemers gesignaleerd kunnen worden. Echter geeft de meerderheid ook aan dat ze de 'Bedrijvendesk' niet tot weinig zullen raadplegen. Dit komt deels uit het feit dat de organisaties geen problemen hebben met werknemers met financiële problemen en/of de problemen zelf kunnen oplossen. Hieruit maak ik op dat er wel vraag is naar 'Bedrijvendesk' maar dat de respondenten nog geen helder beeld hebben van wat de 'Bedrijvendesk' kan betekenen voor ze. Er is een gematigde behoefte in de 'Bedrijvendesk'. Terwijl uit de resultaten blijkt dat de meerderheid van de respondenten niet weet waar naar doorverwezen kan worden en hoe financiële problemen bij werknemers gesignaleerd kunnen worden.

5.2 Onderzoeksvraag 4

In deze paragraaf wordt er antwoord gegeven op onderzoeksvraag 4:

“Welke eisen worden er gesteld aan een online tool om tot een geschikte website te komen die werkgevers ondersteunt bij de hulpverlening aan werknemers met problematische schulden?”

5.2.1 Inhoud ‘Bedrijvendesk’

5.2.1.1 Passieve hulpbronnen

De respondenten werden gevraagd om na te denken over wat voor een soort content zij het liefst op de ‘Bedrijvendesk’ zien verschijnen. Uit de antwoorden van de respondenten kan het volgende worden opgemaakt. De respondenten vinden dat de ‘Bedrijvendesk’ een plek moet zijn voor voorlichting over financiële problemen van werknemers. De bedrijvendesk moet in eerste instantie een plek zijn voor informatie. Er worden door de respondenten gevraagd naar verschillende soorten informatie. Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat de grootste vraag van informatie ‘Hoe te signaleren van financiële problemen bij werknemers’ is. Ook is men benieuwd naar de oorzaken van financiële problemen dan wel problematische schulden. Daarnaast vraagt men zich af hoe financiële problemen voorkomen kunnen worden bij werknemers. En wat zijn de rechten en plichten van de werkgever bij werknemers met financiële problemen? De ‘Bedrijvendesk’ moet in beginsel volgens de respondenten passief zijn en voorzien zijn van statische informatie.

“Ik denk dat de ‘Bedrijvendesk’ echt als vraagbaak moet dienen. Dus waar je kennis kan krijgen. Waar je met je vragen terecht kunt. Cases kunt bekijken, dus hoe kunnen wij een situatie met een werknemer met financiële problemen aanpakken.”

5.2.1.2 Actieve hulpbronnen

Naast dat de respondenten aangegeven hebben graag informatie te willen zien op de ‘Bedrijvendesk’, willen de respondenten ook tools die handig kunnen zijn bij de schuldhulpverlening bij werknemers. Zoals eerder besproken gaf de helft van de respondenten aan niet of niet helemaal te weten waar of op welke manier zij werknemers kunnen doorverwijzen naar schuldhulpverlenende instanties. Uit de enquête blijkt dan ook dat de respondenten het liefst een tool op de ‘Bedrijvendesk’ zien verschijnen die men helpt bij het verwijzen van werknemers. De respondenten zijn op zoek naar informatie over wat schuldhulpverlenende instanties kunnen betekenen voor de werknemers. En instanties die hen kunnen helpen bij het voorkomen van financiële problemen bij werknemers dan wel het oplossen ervan. Volgens sommige respondenten moet op de bedrijvendesk ook ruimte zijn voor het stellen van vragen. Dit kan middels een tool. Waar veel voorkomende vragen genoemd worden, met direct een antwoord. Verdere tools die genoemd worden in de antwoorden zijn: een tool voor de berekening van de beslagvrije voet en een standaardbrief die naar de deurwaarder verstuurd kan worden. Naast de passieve vorm van statische informatie wordt er ook het gebruik van zelftesten genoemd.

De respondenten vinden het lastig om te bepalen of ze zich zorgen moeten maken of niet en of hulpverlening gewenst is (Schalken e.a., 2013).

Naast de informatie en de tools is er nog een categorie te onderscheiden namelijk een 'plan van aanpak'. In de antwoorden wordt die ook wel genoemd als 'best practice'. Respondenten zien graag een 'goede' manier om financiële problemen bij een werknemer aan te kunnen pakken. Hieronder vallen ook budgetteringsplannen.

"Op een gegeven moment hebben jullie z'n schat van informatie. Dat je als werkgever niet meer het wiel hoeft uit te vinden, het klinkklare antwoord is ook niet teveel gevraagd, maar dat je wel, ja, goed geholpen kan worden daarin. Een soort handleiding kunt krijgen van goh hier naar onze ervaring kan je zus en zo hier het beste mee omgaan."

5.2.1.3 Literatuur: informatievoorziening

Er is bij de ondervraagden een grote behoefte aan voorlichtingsmateriaal om werknemers met financiële problemen te kunnen helpen. 38% vindt voorlichtingsmateriaal voor de P&O-afdeling 'wat de doen bij financiële problemen' op de werkvloer een vereiste. Hier gaat het dus om materiaal voor de P&O-medewerkers zelf. 23% heeft behoefte aan dergelijk materiaal voor medewerkers van de salarisadministratie. 37% heeft behoefte aan voorlichtingsmateriaal over omgaan met geld voor werknemers met financiële problemen. Een lijst met organisaties die behulpzaam kunnen zijn bij het behandelen van werknemers met financiële problemen, zodat goed doorverwezen kan worden, wordt door 23% van de ondervraagden aangekruist. Digitale ondersteuning van werkgevers of werknemers wordt door ongeveer 20% van de ondervraagden aangegeven en scoort daarmee hoger dan trainingen voor werknemers met financiële problemen of medewerkers van de P&O-afdeling. (Madern, Bos & Burg, 2012).

Werkgevers kunnen op verschillende manieren ondersteund worden in het omgaan met financiële problemen van werknemers. Wanneer zij geconfronteerd worden met financiële problemen van een werknemer en zij weten niet wat zij moeten doen, zullen zij op zoek gaan naar informatie. Aan de respondenten is gevraagd, waar zij op zoek gaan naar informatie wanneer zij met een vraag, gerelateerd aan financiële problemen, zitten. (Madern, Bos & Burg, 2012).

41% van de respondenten geeft aan informatie te vinden op de website van het Nibud. 29% vindt deze informatie bij de gemeente. 16% vindt informatie op de website zelfjeschuldenregelen.nl en 13% bij het Juridisch Loket. Weinig respondenten (6%) gaan te rade bij andere werkgevers. Andere hulpbronnen die genoemd worden, zijn kennis binnen de organisatie en zelf op zoek gaan via google. (Madern, Bos & Burg, 2012).

5.2.3 Gebruik 'Bedrijvendesk'

Uit de enquête blijkt dat de respondenten de 'Bedrijvendesk' het liefst online willen gebruiken. En met name als bron voor informatie. Maar ook als plek om vragen te stellen. Ook kwam er naar voren dat de 'Bedrijvendesk' als spreekuur gebruikt kan worden.

De vraag "Hoe zou jij de 'Bedrijvendesk' willen gebruiken voor jouw bedrijf?" werd ook gesteld tijdens de interactieve ontbijtsessie op 8 maart 2018. Tijdens de ontbijtsessie werden de deelnemers verdeeld in zes groepen. Deze groepen kregen allemaal de vraag, om de opdracht aan de hand van één organisatie binnen de groep deze vraag te beantwoorden middels het programma PrimoForum. PrimoForum is een tool om snel en eenvoudig groepssessies te begeleiden. De deelnemers dragen actief bij via een tablet. Met PrimoForum kun je brainstormen, kennis delen en ordenen, prioriteiten stellen en acties uitzetten. Iedereen is gelijk, iedereen komt aan bod. (PrimoForum, 2018).

Er werden 15 minuten uitgetrokken voor het beantwoorden van de vraag. Nadat iedereen antwoord had gegeven werd hier over gediscussieerd. Uit de antwoorden blijkt dat de helft van de groepen het beschikbaar stellen van informatie hoog in het vaandel heeft. De 'Bedrijvendesk' moet een routekaart worden om medewerkers goed te kunnen helpen, met ondersteunende materialen en verwijzingen naar daadwerkelijke hulp. Het moet een ingang zijn voor niet-zelfredzame mensen. De bedrijvendesk heeft vooral een preventieve rol: het bieden van informatie en door kunnen verwijzen voor verdere (concrete) hulp. Als tip werd nog meegegeven het delen van ervaringen c.q. het uitwisselen van best practices.

5.2.4 Deelconclusie onderzoeksvraag 4

Naar aanleiding van bovenstaande resultaten kan het volgende worden geconcludeerd.

De respondenten vinden dat de 'Bedrijvendesk' een plek moet zijn voor voorlichting over financiële problemen van werknemers. De bedrijvendesk moet in eerste instantie een plek zijn voor informatie. Zoals eerder besproken gaf de helft van de respondenten aan niet of niet helemaal te weten waar of op welke manier zij werknemers kunnen doorverwijzen naar schuldhulpverlenende instanties. Uit de enquête blijkt dan ook dat de respondenten het liefst een tool op de 'Bedrijvendesk' zien verschijnen, die men helpt bij het verwijzen van werknemers. Volgens sommige respondenten moet op de bedrijvendesk ook ruimte zijn voor het stellen van vragen. Dit kan middels een tool, waar veel voorkomende vragen genoemd worden, met direct een antwoord. Verdere tools die genoemd worden in de antwoorden zijn: een tool voor de berekening van de beslagvrije voet en een standaardbrief die naar de deurwaarder verstuurd kan worden.

Uit de enquête blijkt dat de respondenten de 'Bedrijvendesk' het liefst online willen gebruiken. En met name als bron voor informatie. Maar ook als plek om vragen te stellen. Ook kwam er naar voren dat de 'Bedrijvendesk' als spreekuur gebruikt kan worden. De 'Bedrijvendesk' moet een routekaart worden om medewerkers goed te kunnen helpen, met ondersteunende materialen en verwijzingen naar daadwerkelijke hulp.

Kort gezegd moet de 'Bedrijvendesk' vooral een preventieve rol innemen. Het bieden van informatie en door kunnen verwijzen voor verdere (concrete) hulp moeten hoog in het vaandel staan.

6 Online schuldhulpverleningsprogramma's

H6: Online schuldhulpverleningsprogramma's

6.1 Onderzoeksvraag 3

"Welke schuldhulpverleningsprogramma's die specifiek gericht zijn op werkgevers zijn er beschikbaar en geschikt voor online gebruik?"

Deze vraag is beantwoord middels een literatuuronderzoek. De kern van dit onderzoek ligt bij bestaande schuldhulpverleningsprogramma's die specifiek gericht zijn op werkgevers en online beschikbaar zijn. Omdat het belangrijk is dat de schuldhulpverleningsprogramma's online beschikbaar moeten zijn is voornamelijk het wereldwijde web geraadpleegd. Voorafgaand aan het onderzoek op het internet is er eerst bestaande literatuur geraadpleegd. Daaruit is een selectie, gebaseerd op de literatuur, gemaakt van schuldhulpverleningsprogramma's die van toepassing kunnen zijn voor de 'Bedrijvendesk'. Deze schuldhulpverleningsprogramma's worden hieronder besproken. Er wordt afgesloten met een deelconclusie.

6.2 Online hulpverlening

Online hulpverlening is hulp die instellingen bieden bij psychische, sociale of maatschappelijke problemen waarbij gebruik gemaakt wordt van internettechnologie. Het richt zich op het primaire zorgproces van informatie, advies, ondersteuning, begeleiding, behandeling of nazorg. Synoniemen voor online hulpverlening zijn internethulpverlening, digitale hulpverlening en e-hulpverlening. (Schalken e.a., 2013).

Internet is regio-overstijgend. Iedere website is in principe bereikbaar vanaf elke plek op aarde waar men toegang tot internet heeft. Als regionale aanbieder is het lastig te voorkomen dat cliënten uit andere regio's gebruik gaan maken van je aanbod. Niettemin komen er de laatste jaren steeds meer regionale initiatieven op. (Schalken e.a., 2013).

Steeds meer instellingen zien gelukkig in dat het (bij internet) onlogisch en onwenselijk is om de scheidslijn tussen preventie en behandeling in stand te houden. Ze kiezen binnen een website voor een stepped care-aanpak waarbij interventies met diverse mate van intensiteit worden aangeboden, zodat mensen niet meer hulp krijgen dan noodzakelijk maar ook niet minder. Dit kan op twee manieren. Als eerste door samenwerking tussen eerste- en tweedelijnsinstellingen. (Schalken e.a., 2013).

Internet leent zich er juist voor om de reguliere hulpverlening te verbeteren, klantvriendelijker en doelmatiger te maken. Dit gebeurt in de vorm van blended hulpverlening, een combinatie van online en face-to-face hulpverlening. Verwacht mag worden dat over tien jaar bijna al het zorg- en welzijnsaanbod volledig online of blended is, waarbij de verhouding face-to-face versus internet per interventie sterk kan verschillen. (Schalken e.a., 2013).

6.2.1 Kenmerken online hulpverlening

Er zijn verschillende vormen van online hulpverlening te onderscheiden, van eenvoudige online adviezen tot complexe online behandelingen. Hoewel iedere vorm anders is, heeft online hulpverlening over het algemeen drie kenmerken waarmee zij zich onderscheidt van face-to-face en telefonische hulpverlening. (Schalken e.a., 2013).

Onafhankelijk van plaats en tijd

Online hulpverlening biedt nog meer flexibiliteit dan telefonische hulpverlening. Vanaf iedere plek waar een computer of telefoon met internetverbinding beschikbaar is, kan hulp gezocht worden. Daarnaast zijn er verschillende vormen van hulpverlening via internet tijdsafhankelijk. Betrokkenen hoeven niet gelijktijdig online te zijn waardoor de communicatie asynchroon verloopt. Een cliënt kan elk moment van de dag informatie lezen op een informatieve website, een zelftest uitvoeren of een e-mail sturen naar een hulpverlener. Zo is hulp 24uur per dag en zeven dagen per week beschikbaar, op het tijdstip dat het de cliënt het best uitkomt. (Schalken e.a., 2013).

Minder zintuigelijke waarnemingen

Bij online hulpverlening waarbij er contact is tussen de cliënt en hulpverlener blijft alleen de verbale informatie over. Het verschijnsel dat alleen verbale communicatie overblijft en paralinguale en non-verbale communicatie verdwijnen, wordt ook wel kanalenreductie genoemd. (Schalken e.a., 2013).

Communicatie via technische hulpmiddelen

Bij online hulpverlening vindt de communicatie plaats via informatie- en communicatietechnologie (ICT). Het primaire zorgproces, een cliënt helpen bij het verminderen of oplossen van zijn probleem, verloopt via internettechnologie. (Schalken e.a., 2013).

6.3 Online hulpvormen

De variatie aan hulpvormen is echter zeer uitgebreid. Binnen online hulpverlening zijn drie typen hulpvormen te onderscheiden: passieve, actieve en interactieve hulpvormen. Passieve hulpvormen zijn hulpvormen waarbij de gebruiker geen invloed heeft op de inhoud ervan. Actieve hulpvormen zijn hulpvormen waarbij de gebruiker zelf de inhoud beïnvloedt, maar er geen interactie is met andere cliënten of hulpverleners. Interactieve hulpvormen, ten slotte, zijn hulpvormen waarbij er interactie is tussen twee of meerdere gebruikers (cliënten en/of hulpverleners). (Schalken e.a., 2013)

6.3.1 Passieve hulpbronnen

Passieve hulpvormen kenmerken zich doordat de cliënt iets leest of bekijkt, zonder dat hij zelf invloed heeft op de inhoud. De drempel om er gebruik van te maken is daarom extreem laag en de cliënt hoeft zich nauwelijks in te spannen. Een hulpverlener moet eens in de zoveel tijd kijken of de inhoud nog juist is, maar heeft er verder geen omkijken naar. Het ontwikkelen kost relatief veel tijd omdat de inhoud verzameld en voor de doelgroep beschikbaar gemaakt moet worden. (Schalken e.a., 2013).

Statische informatie

Veel interventies geven statische informatie over gezondheidsvraagstukken. Het doel is om de kennis van de lezer te vergroten over het onderwerp. Afhankelijk van de soort informatie kan de bezoeker bijvoorbeeld zijn situatie beter duiden ('Heb ik wel of geen probleem') of weten welke stappen hij moet zetten. Informatie kan in veel verschillende vormen worden gegeven: met tekst, een geluidfragment, filmpje, illustratie of animatie. Het schrijven van betrouwbare en voor de doelgroep begrijpelijke informatie kan in eerste instantie veel tijd en dus geld kosten. Maar als deze eenmaal beschikbaar is, kunnen er heel veel bezoekers gebruik van maken, zonder dat de instelling er veel tijd in steekt.

Het voordeel is direct ook het nadeel. Als de groep mensen voor wie de informatie bestemd is groter wordt, moet de informatie algemener geformuleerd worden. Maar als de informatie algemener is, voelen minder mensen zich persoonlijk aangesproken. Om die reden bieden sommige websites informatie die op een doelgroep of leeftijdsgroep is toegesneden. (Schalken e.a., 2013).

Een andere manier om informatie meer toe te spitsen op de lezer is met behulp van gepersonaliseerde informatie. Een bezoeker krijgt dan informatie op basis van zijn persoonlijke situatie. Deze gegevens worden bijvoorbeeld met behulp van een vragenlijst verkregen; in formele zin is dan sprake van een actieve hulpvorm. Op basis van de gegevens die de gebruiker invult, krijgt hij dan specifiek voor hem geselecteerde teksten te zien. Dit kost echter veel meer tijd. (Schalken e.a., 2013).

De valkuil van statistische informatie is dat als de informatie er eenmaal aanwezig is er jaren niet meer naar omgekeken wordt, zodat nieuwe inzichten en landelijke richtlijnen niet verwerkt worden en waardoor de informatie niet actueel blijft. Om dat te voorkomen zal de instelling, afhankelijk van de soort informatie, interne richtlijnen moeten opstellen over hoe vaak de inhoud gecontroleerd moet worden op juistheid. (Schalken e.a., 2013).

Het verzamelen van de juiste informatie kan sneller gaan door gebruik te maken van informatie die reeds door andere organisaties ontwikkeld is. (Schalken e.a., 2013).

Adviezen

Adviezen zijn suggesties voor het voorkomen van, omgaan met en het oplossen van een probleem. Adviezen worden meestal in tekstvorm getoond, maar, net als bij statische informatie, soms ook met beelden. Een instelling kan zelf adviezen verzamelen en publiceren, maar ook bezoekers aansporen om ze in te sturen, waardoor het onderdeel een actievere opzet krijgt. (Schalken e.a., 2013).

Verwijzingen

De ene hulpsite richt zich op een specifieke thematiek en doelgroep, de andere hulpsite is breder van opzet. Wat de keuze ook is, volledigheid is nooit mogelijk en ook niet wenselijk. Voor de aanbieder is het de kunst te zorgen dat de website voor het grootste deel van de doelgroep geschikt is, dat zij snel

en eenvoudig de juiste informatie kunnen vinden.

Willen mensen specifiekere informatie of hulp krijgen die de instelling zelf niet biedt, dan kan de instelling bezoekers via links naar nadere websites verwijzen. (Schalken e.a., 2013).

6.3.2 Actieve hulpbronnen

Bij actieve hulpvormen moet de cliënt zelf aan de slag. Omdat er een actie van de cliënt gevraagd wordt, is de drempel om er gebruik van te maken iets hoger dan bij passieve hulpvormen. Het ontwikkelen van actieve hulpvormen kan veel tijd in beslag nemen vanwege de hoge mate van automatisering. Van de cliënt wordt een actieve houding verwacht. (Schalken e.a., 2013).

Ervaringsverhalen

Ervaringsverhalen zijn persoonlijke verhalen van mensen die vertellen over hun ervaring met het specifieke probleem. Door ervaringsverhalen van anderen te lezen of te bekijken, ontstaat bij veel lezers herkenning van hun eigen probleem. Ze zijn niet de enigen die ermee worstelen en lezen bijvoorbeeld dat anderen er van af zijn gekomen, wat moed kan geven. Of ze zien dat anderen er op een heel andere manier mee omgaan, wat tot nadenken kan leiden over hun eigen aanpak. (Schalken e.a., 2013).

Zelftest

Voor veel mensen is het lastig om te bepalen of ze zich zorgen moeten maken of niet en of hulpverlening gewenst is. Een zelftest kan dan een uitkomst zijn. Een zelftest is een meerkeuzevragenlijst die iemand kan invullen om zijn situatie te kunnen duiden. Op basis van de ingevulde antwoorden komt er een persoonlijke uitkomst, waar de gebruiker een indruk heeft of hij zich zorgen moet maken en stappen moet ondernemen, of niet. Een test is voor de bezoekers aantrekkelijk vanwege de interactie die weinig inspanning kost. (Schalken e.a., 2013).

Een zelftest wordt vaak als screeningsinstrument aangeboden om niet alleen te bepalen hoe zwaar de problematiek is, maar ook voor welke beschikbare (online) interventies de bezoeker in aanmerking komt. (Schalken e.a., 2013).

6.3.3 Interactieve hulpvormen

Bij interactieve hulpvormen beïnvloeden de gebruikers elkaar onderling. Er is communicatie tussen cliënten onderling of tussen cliënten en hulpverleners. (Schalken e.a., 2013).

Forum

Op een forum kan een bezoeker een verhaal vertellen of een vraag stellen, waarop anderen kunnen reageren. Deze vorm leent zich dus heel goed voor lotgenotencontact. Soms kiezen organisaties ervoor om ook hulpverleners te laten reageren. Het krachtige van een forum is dat mensen elkaar kunnen ondersteunen en er vaak herkenning ontstaat. (Schalken e.a., 2013).

6.4 Online schuldhulpverleningsprogramma's

In deze paragraaf worden online schuldhulpverleningsprogramma's besproken volgens de indeling van Schalken e.a. (2013). Allereerst worden de passieve hulpbronnen benoemd daarna de actieve hulpbronnen en er wordt geëindigd met de interactieve hulpbronnen.

Al deze schuldhulpverleningsprogramma's zijn volgens het formulier van 'Beoordeling van (internet) informatie' geëvalueerd op hun bruikbaarheid en betrouwbaarheid en worden in paragraaf 6.5 besproken (Farfan, 2010).

6.4.1 Passieve hulpbronnen

6.4.1.1 Statische informatie

Financieel gezonde werknemers

Op 23 mei 2017 publiceerde het Nibud tegelijkertijd met het onderzoek 'Personeel met schulden' (2017) de website financieelgezondewerknemers.nl. De nieuwe werkgeverswebsite stimuleert en ondersteunt werkgevers met informatie, tips en checklist om medewerkers 'financieel fit' te laten blijven en werknemers met geldzorgen door te verwijzen. Financieelgezondewerknemers.nl is een initiatief van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Nibud, Wijzer in geldzaken, Divoda en de NVVK. (Nibud, 2017).

Financieelgezondewerknemers.nl geeft veel informatie en tips over verschillende thema's. De website is geschreven voor werkgevers en HR-verantwoordelijken. De informatie op deze site is niet specifiek toegepast op het aanbod van organisaties, maar het moet werkgevers een inzicht geven in de mogelijkheden. (Financieel gezonde werknemers, 2017).

De website bevat een veelheid aan thema's. Deze thema's zijn gericht op de levensloop van een werknemer. Er worden drie categorieën genoemd namelijk: geldproblemen en preventie, privégebeurtenissen en werksituaties. Voor al deze thema's geldt het dat de werkgever de werknemer kan ondersteunen met informatie of verdergaande hulp. (Financieel gezonde werknemers, 2017). Financieelgezondewerknemers.nl geeft uitgebreide informatie over deze drie categorieën. Deze informatie is dan ook zeker bruikbaar voor de 'Bedrijvendesk'.

SchuldInfo

De website schulddinfo.nl is opgericht mr. André Moerman. Zelf ooit begonnen als Sociaal Raadslid. Momenteel werkzaam als voorzitter signaleringscommissie van de Landelijke Organisatie Sociaal Raadsliden en tevens docent 'executie en beslag'. Mr. Moerman heeft de site schulddinfo.nl opgericht met als reden dat mensen met schulden goede ondersteuning nodig hebben door hulpverleners met kennis van zaken. Het is daarom de missie van schulddinfo.nl om met een website en scholingsaanbod te komen die hierbij aan bijdragen. (Schulddinfo, 2018).

De website schuldingo.nl richt zich op de volgende punten: beslag inkomen, beslag overige, primaire schulden, schulden overheid, kosten van schulden, overige informatie, niet eens - wat dan?, voorbeeldbrieven en rekenprogramma's. (Schuldingo, 2018).

Onder het kopje beslag inkomen richt de website zich op de omvang van het beslag. Hier wordt ook uitgebreid ingegaan op de standaardwerkwijze van de beslaglegging. En worden er voorbeelden gegeven middels casussen met meerdere beslagleggers op hetzelfde inkomen en/of meerdere beslagleggers op meerdere inkomens. Hier wordt ook ingegaan op de beslagvrije voet. Bij beslag overige gaat men in op beslag op de bankrekening en beslag op de inboedel. Hier wordt wederom een veelvoud van informatie gegeven. (Schuldingo, 2018).

Bij primaire schulden wordt er ingegaan op huurschulden, schulden met betrekking tot water en licht en schulden bij een ziektekostenverzekering. Wederom wordt hier veel verschillende informatie gegeven. Dit geldt ook voor het kopje schulden overheid, waar de website zich richt op belastingschulden, toeslagschulden, CJIB-vorderingen en terugvordering uitkering. (Schuldingo, 2018).

Bij de kosten van schulden wordt een tabel vertoond met de wettelijke rentekosten. Ook wordt er aandacht besteed aan de incassokosten deze worden middels een IncassoCalculator actief gemaakt. De kosten van de deurwaarder komen ook uitgebreid aan bod. Deze worden ondersteund met verschillende voorbeeldcasussen. (Schuldingo, 2018).

'Niet eens, wat dan?' richt zich op de procedures die men kan starten als men het niet eens met de schuld. Onder dit kopje wordt informatie gegeven over de tuchtrechter, de nationale ombudsman en het maken van bezwaar. (Schuldingo, 2018).

De website schuldingo.nl bevat veel informatie over de juridische kant van schulden. En is vooral gericht op hulpverleners. De onderwerpen die zij benoemen worden uitgebreid besproken en soms met wetsartikelen onderbouwd. Dit is ook het verschil met de website financieelgezondewerknemers.nl, waarbij financieelgezondewerknemers.nl voornamelijk gaat over het aanpakken van de schuldenproblematiek bij werknemers, richt schuldingo.nl zich voornamelijk op het verschaffen van juridische informatie voor hulpverleners. Deze informatie kan natuurlijk ook interessant zijn voor de 'Bedrijvendesk'.

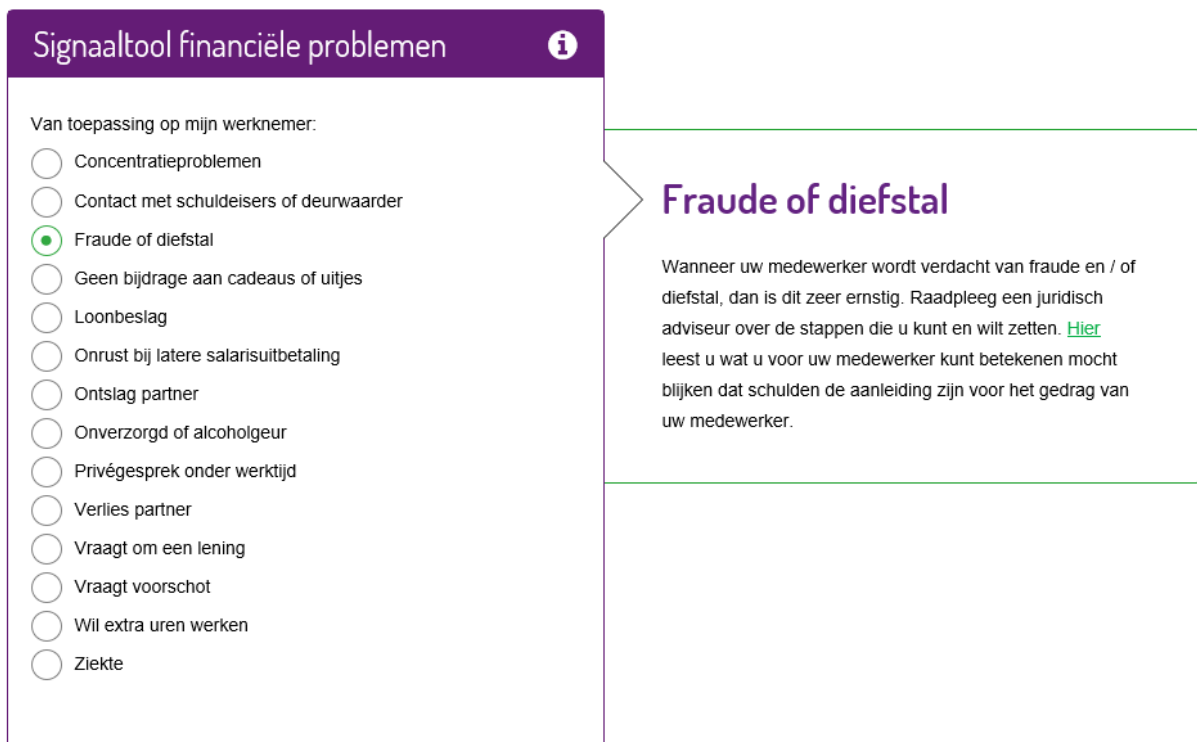
6.4.2 Actieve hulpbronnen

6.4.2.1 Zelftest

Signaaltool

Financieel-gezonde-werknemers (2017) geeft aan dat als een werkgever signalen krijgt die kunnen duiden op geldproblemen bij een werknemer, dit eerst probeert te achterhalen of dit zo is. Om werkgevers hierbij te helpen heeft Financieel-gezonde-werknemers een signaaltool ontwikkeld. Deze signaaltool noemt verschillende soorten signalen van financiële problemen, bijvoorbeeld: concentratieproblemen, werknemer wil extra uren werken, ziekte fraude of diefstal, onrust bij latere salarisuitbetaling etc.

Als men één van deze signalen aanklikt, verschijnt er een kader met informatie over het desbetreffende signaal. Er wordt dan uitgelegd waarom een signaal kan duiden op geldzorgen of waarom deze gebeurtenis kan leiden tot financiële problemen. Het doel van deze tool is financiële problemen bij werknemers vroegtijdig te herkennen. (Financieel gezonde werknemers, 2017).



Signaaltool financiële problemen

Van toepassing op mijn werknemer:

- ☐ Concentratieproblemen
- ☐ Contact met schuldeisers of deurwaarder
- ☒ Fraude of diefstal
- ☐ Geen bijdrage aan cadeaus of uitjes
- ☐ Loonbeslag
- ☐ Onrust bij latere salarisuitbetaling
- ☐ Ontslag partner
- ☐ Onverzorgd of alcoholgeur
- ☐ Privégesprek onder werktijd
- ☐ Verlies partner
- ☐ Vraagt om een lening
- ☐ Vraagt voorschot
- ☐ Wil extra uren werken
- ☐ Ziekte

Fraude of diefstal

Wanneer uw medewerker wordt verdacht van fraude en / of diefstal, dan is dit zeer ernstig. Raadpleeg een juridisch adviseur over de stappen die u kunt en wilt zetten. [Hier](#) leest u wat u voor uw medewerker kunt betekenen mocht blijken dat schulden de aanleiding zijn voor het gedrag van uw medewerker.

Afbeelding 1: Voorbeeld Signaaltool financiële problemen (Financieel gezonde werknemers, 2017)

Voorzieningentabel bij geldproblemen

Als een werknemer moeite heeft om rond te komen of geldproblemen heeft is het soms verstandig om deze werknemer naar de juiste instanties door te verwijzen. Financieel-gezonde-werknemers heeft hiervoor een voorzieningentabel ontwikkeld.

Deze voorzieningentabel geeft een overzicht van de verschillende voorzieningen die er zijn voor mensen met geldproblemen. Afhankelijk van de ernst van de situatie zijn een of meer voorzieningen waarnaar een werkgever een werknemer kan doorverwijzen. Deze voorzieningentabel is opgemaakt in een pdf-bestand. (Financieel gezonde werknemers, 2017). De volgende instanties worden genoemd: Budgetcoach/budget beheer, Beschermingsbewind, Sociaal Raadslieden, Juridisch Loket, Maatschappelijk werk, Maatje/vrijwilliger, Gemeente schuldhulpverlening, WSNP, Voedselbank en de Nationale ombudsman. De instanties worden in het algemeen genoemd. Het is dan dus nog maar de vraag of één van die instanties aanwezig is in de gemeente van een werknemer. Ook wordt er bij Sociaal Raadslieden en het Juridisch loket gewerkt met een inkomensgrens die bepaalt of een werknemer recht heeft op hulp. (Financieel gezonde werknemers, 2017).

Voorzieningentabel bij geldproblemen

	Budgetcoach/ budget beheer	Beschermings- bewind	Sociaal raadslieden*	Juridisch loket*	Maatschappelijk werk	Maatje/ vrijwilliger	Gemeentelijke schuldhulpverlening	WSNP	Voedselbank	Nationale ombudsman
Gebrek aan overzicht over inkomsten en uitgaven	•				•	•				
Niet in staat zelf inkomsten en uitgaven te beheersen 	•	•			•	•				
Maakt geen gebruik van voorzieningen 			•	•		•				
Foutieve berekening beslagvrije voet 			•	•						
Overheid of deurwaarder gedraagt zich niet zoals zou moeten 			•	•						•
Budget structureel te krap 			•	•			•			
Budget te krap om van te leven als gevolg van schulden 		•					•			
Werknemer heeft niet genoeg te eten 							•		•	
Dreiging ontruiming, afsluiting water en/of energie 							•	•		
Afwijzing van gemeentelijke schuldhulpverlening 								•		•

* Let op inkomensgrens bepaalt recht op hulp

**Financieel
gezonde
werknemers.nl** 

Afbeelding 2: Voorzieningentabel bij geldproblemen (Financieel gezonde werknemers, 2017)

Kostenscan personeel met schulden

Uit de praktijk van de Nibud-coaches voor werkgevers blijkt dat veel werkgevers de gevolgen van financiële problemen bij hun werknemers wel zien, maar geen idee hebben van de kosten hiervan voor hun bedrijf. Het Nibud wil deze kosten voor werkgevers in beeld brengen zodat het mogelijke rendement van preventie duidelijk wordt en zij er sneller voor zullen kiezen hun werknemers te ondersteunen bij het oplossen van hun financiële problemen. De door het Nibud ontwikkelde Kosten-scan Personeel met schulden is een unieke tool die werkgevers laat zien wat de privé-

geldproblemen van hun medewerkers hun bedrijf jaarlijks in euro's kosten. (Nibud, 2017).

Werkgevers kunnen met de Kostenscan Personeel met schulden na het beantwoorden van drie vragen een indicatie krijgen hoeveel ze per jaar in totaal kwijt zijn aan werknemers met financiële problemen. Belangrijke kostenposten voor een werkgever zijn de verzuimkosten en de kosten als gevolg van concentratieproblemen en verminderde productiviteit van werknemers met financiële problemen. Daarnaast kan een werkgever te maken krijgen met extra administratieve kosten voor de afhandeling van loonbeslagen. Deze Kostenscan telt deze verschillende kostenposten bij elkaar op en geeft werkgevers een indicatie van de totale kosten. Hiermee is het een goed uitgangspunt om inzichtelijk te krijgen wat het oplevert om de problemen aan te pakken. (Nibud, 2017).

Start de berekening

Berekenen

Geschat aantal medewerkers met financiële problemen *

medewerkers

?

Gemiddeld deeltijdpercentage *

%

?

Gemiddeld bruto jaarsalaris (voltijd) *

€

per fte

?

Berekenen

Afbeelding 3: Kostenscan personeel met schulden (Nibud, 2017)

Rekenprogramma beslagvrije voet

De website schuldingo.nl heeft een rekenprogramma ontwikkeld voor de beslagvrije voet. Zoals te zien in figuur NUMMER is deze online beschikbaar maar ook als document, bijgevoegd zijn de normen van de beslagvrije voet vanaf 1 januari 2018. Middels dit rekenprogramma kan men er achter komen wat de beslagvrije voet is. Dus op het deel van het inkomen waarop de deurwaarder geen beslag mag leggen. Er wordt ten eerste ingegaan op de algemene gegevens. Hier kan men de gegevens van een werknemer invullen met betrekking tot de gezinssituatie of men in een aangepaste woning woont, de leeftijd van degene met het hoogste inkomen en of men kinderbijslag ontvangt. Ten tweede wordt er stilgestaan bij de woonkosten en als laatst wordt er stilgestaan bij de ziektekostenverzekering. Dan kan er gekozen worden of men kiest voor de normen van 1 juli 2017 of 1 januari 2018 en als men op een van deze buttons drukt rolt de beslagvrije voet uit het rekenprogramma. Al deze stappen worden uitgebreid ondersteund door informatie. Om tot deze informatie te komen moet men wel op een vraagteken-button drukken. (Schuldingo, 2018).



Algemene gegevens:



- Gezinssituatie
- ☐ Echtpaar/samenwonenden
- ☐ Alleenstaande ouder (kind jonger dan 18 jaar)
- ☐ Alleenstaande (event. met kind 18+)
- Uit hoeveel personen bestaat het huishouden (inclusief kinderen, ook 18+)
- ☐ Eén persoon
- ☐ Twee personen
- ☐ Drie of meer personen
- Woont in een aangepaste woning ivm handicap
- ☐ Ja ☒ Nee
- Leeftijd op 1 januari van degene met het hoogste inkomen
- ☐ Tussen 18 en 23 jaar
- ☐ Tussen 23 en 65 jaar
- ☐ 65 jaar of ouder
- Heeft u kinderen jonger dan 18 jaar waarvoor u kinderbijslag ontvangt?
- ☐ Ja ☐ Nee

Inkomsten:



- Netto inkomsten waarop beslag ligt (incl. vakantietoeslag) €
- Netto inkomsten waarop **geen** beslag ligt (incl. vakantietoeslag) €
- Netto inkomsten van uw evt. partner (incl. vakantietoeslag) €

Woonkosten:



- Rekenhuur of hypotheekrente (anders linkerkolom invullen!) €
- Kale huur €
- Gemeenschappelijke verlichting (max. € 12,-) €
- Kosten huismeester (max. € 12,-) €
- Schoonmaken gemeen. ruimtes (max. € 12,-) €
- Kapitaal- en onderh.kosten van dienstruimten en gem.recr.ruimten (max. € 12,-) €
- +/- huurtoeslag €
- +/- woonkostentoeslag €

Ziektekostenverzekering:



- Premie Ziektekostenverzekering (incl. aanv. pakketten) €
- /- Ontvangen zorgtoeslag €

Normen 1 juli 2017

Normen 1 januari 2018

Afdrukken

Leeg maken

Afbeelding 4: Rekenprogramma beslagvrije voet (Schuldinfo, 2018)

IncassoCalculator

Schuldinfo.nl heeft naast het rekenprogramma beslagvrije voet ook een IncassoCalculator ontwikkeld. Met de IncassoCalculator kan bepaald worden of en hoeveel incassokosten er maximaal in rekening mag worden gebracht. Ook kan er bepaald worden of en hoeveel BTW over de incassokosten verschuldigd is. Deze IncassoCalculator is alleen bedoeld voor vorderingen die op of na 1 juli 2012 opeisbaar zijn geworden. (Schuldinfo, 2018).



The screenshot shows the 'IncassoCalculator' web application. It features a yellow input area at the top with fields for 'Factuurbedrag' (Invoice amount), 'Max. incassokosten' (Maximum enforcement costs), and 'BTW 21 %' (21% VAT). Below these are calculation fields showing the sum of enforcement costs and VAT. The bottom section contains three questions with radio button options: 'Factuurbedrag (excl. rente)' (Invoice amount excluding interest), 'Eerdere aanmaning ontvangen met betalingstermijn 14 dagen?' (Received previous reminder with 14-day payment term?), 'Heeft de schuldeiser de inning uitbesteed?' (Has the creditor outsourced the enforcement?), and 'Is de schuldeiser BTW-plichtig?' (Is the creditor VAT liable?). Each question has 'Ja' (Yes) and 'Nee' (No) options and a help icon. At the bottom are three buttons: 'Berekenen' (Calculate), 'Wissen' (Clear), and 'Meer info' (More info).

Afbeelding 5: IncassoCalculator (Schuldinfo, 2018)

6.4.3 Interactieve hulpbronnen

Dialoognet

Dialoognet (www.dialoognet.nl) is het sociale intranet van de Sallandse Dialoog en daardoor ook het sociale intranet voor regionaal samenwerken aan financiële redzaamheid. Personen die enige affiniteit hebben met de Sallandse Dialoog zijn lid van Dialoognet, dus ook de werkgevers uit de Sallandse regio.

Leden kunnen terecht op het platform voor informatie, het delen van ervaringen en het stellen van vragen. Op die manier bouwt iedereen mee aan de 'community of practice' rond financiële redzaamheid. Dialoognet is ook als app beschikbaar. (Dialoognet, 2018).

Dialoognet is een prima tool om interactief aan de slag te gaan met de 'Bedrijvendesk'. Er zou een groep kunnen worden opgericht met als onderwerp de 'Bedrijvendesk'. Hier kunnen leden terecht voor informatie, nieuwtjes, het delen van ervaringsverhalen, in discussie, ideeën delen over de 'Bedrijvendesk' etc. Zo kan op een interactieve manier gewerkt worden aan een betere 'Bedrijvendesk'. En hebben partners het idee dat zij een deel uitmaken van de 'Bedrijvendesk'.

Gebruik maken van wat er al bestaat!

6.5 Beoordeling bronnen

6.5.1 Financieel gezonde werknemers

6.5.1.1 Informatie

Financieel-gezonde-werknemers is een initiatief van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, het Nibud, Divosa, NVVK en Wijzer in geldzaken. Hier kan uit worden opgemaakt dat de aanbieders van de informatie gezaghebbende organisaties zijn. Het is dan ook de enige website die informatie over werknemers met financiële problemen op zo'n schaal online aanbiedt. De status van de informatie is dan ook uitstekend te noemen.

Financieel-gezonde-werknemers biedt, zoals eerder genoemd, veel informatie aan. De informatie die gegeven wordt is kort en krachtig. Geeft voldoende dekking en wordt op zekere hoogte diep ingegaan op het onderwerp. Werkgevers kunnen gelijk in actie komen. Daar is naar mijn mening de site ook voor bedoeld. De informatie berust op degelijke onderzoeken namelijk de onderzoeken van het Nibud naar werknemers met financiële problemen (2009, 2012 en 2017). De informatie die gegeven wordt op financieel-gezonde-werknemers kan natuurlijk uitgebreider. Maar de informatie dient zijn doel. De informatie heeft een informatief karakter en geeft werkgevers een handvat om werknemers te helpen met financiële problemen.

Financieelgezondewerknemers.nl geeft aan om de website zo goed mogelijk te voorzien van de juiste informatie. Er wordt geprobeerd om de teksten zo begrijpelijk mogelijk op te schrijven. Vaak zijn dan ook de juridische teksten makkelijker gemaakt. Het is volgens hen dan toch mogelijk dat de informatie onvolledig is en/of onjuistheden bevat. De initiatiefnemers van deze website sluiten alle aansprakelijkheid uit voor directe of indirecte schade, van welk aard dan ook voortvloeiende uit het gebruik van deze website. Zij benoemen ook dat het hun doel is om zo goed mogelijk te informeren en te helpen, maar het opvolgen van adviezen en de aanschaf van beschreven producten of diensten geschiedt op eigen risico. (Financieel gezonde werknemers, 2018).

6.5.1.2 Tools

6.5.1.2.1 Signaaltool

Deze tool is ontwikkeld en is beschikbaar op de site van financieelgezondewerknemers.nl. De informatie is dan ook afkomstig van gezaghebbende organisaties, zoals ook al eerder besproken onder financieelgezondewerknemers.nl. De signaaltool geeft kort maar krachtig bij elke vorm van een signaal informatie. Bijna bij elk signaal wordt er doorverwezen naar uitgebreide informatie die elders beschikbaar zijn op financieelgezondewerknemers.nl. De informatie maakt een betrouwbare indruk en is zichtbaar met zorgvuldigheid samengesteld. De informatie heeft een informatief karakter en kan helpen bij het signaleren van financiële problemen bij werknemers.

6.5.1.2.2 Voorzieningentabel bij geldproblemen

Deze tool is ontwikkeld en is beschikbaar op de site van financieelgezondewerknemers.nl. Middels deze tool kunnen werkgevers werknemers met financiële problemen doorverwijzen. Er wordt nauwelijks informatie gegeven in de tool zelf.

Enkel signalen en waar men naar kan verwijzen als er sprake is van een van die signalen. Wel kan er geklikt worden op de signalen voor meer informatie. Men komt dan op een andere pagina binnen de site van financieelgezondewerknemers.nl. Ook kan men meer informatie krijgen van de organisaties waar naar verwezen kan worden. Dit kan ook door op de organisatie te klikken. De voorzieningentabel bij geldproblemen kan gezien worden als een checklist van de signalen en geeft de werkgever een indicatie waar men naar kan toe verwijzen. De informatie is vrij algemeen. En men moet nog afwachten of één van de organisaties aanwezig is binnen de gemeente van de werknemer. De inkomensgrens van de werknemer bepaalt bij sommige organisaties ook nog of de werknemer recht heeft op hulp. Al met al is het een prima tool voor de werkgever om zo de mogelijkheden van de schuldhulpverlening aan de werknemer te vergroten.

6.5.1.2.3 Kostenscan

Deze tool is ontwikkeld door het Nibud en wordt beschikbaar gesteld op financieelgezondewerknemers.nl en de site van het Nibud. Ook bij deze tool wordt er weinig informatie gegeven. Het is enkel een rekenprogramma waarbij de werkgever een indicatie krijgt hoeveel ze per jaar in totaal kwijt zijn aan werknemers met financiële problemen. De tool wordt door het Nibud dan ook uniek genoemd (Nibud, 2016). Dat is deze tool dan ook. Er is verder geen tool als deze beschikbaar. De werkgevers die gebruik maken van de kostenscan kunnen bij elke stap terecht voor informatie. Er wordt gevraagd naar het geschat aantal medewerkers met financiële problemen, het gemiddeld deeltijdpercentage en het gemiddeld bruto jaarsalaris (voltijd). Vult men deze getallen in dan komt men op een bedrag van de totale kosten per jaar die men kwijt is aan medewerkers met financiële problemen.

De inschatting kosten werknemers met financiële problemen wordt als volgt berekend: kosten als gevolg van verminderde productiviteit + verzuimkosten = totale kosten per jaar.

De cijfers die bij de kosten als gevolg van verminderde productiviteit uitkomen zijn gebaseerd op de onderzoeken van Nibud naar financiële problemen op de werkvloer. Het onderzoek stelt dat werknemers met financiële problemen minder productief zijn. Het gaat om de kosten per jaar. Het bedrag geeft weer welk salaris (en bijbehorende werkgeverskosten) een werkgever kwijt kan zijn, voor het deel dat de werknemer van het salaris niet productief is als gevolg van de financiële problemen. Bij de verzuimkosten gaat het om het aantal dagen dat een werknemer zich ziekmeldt vanwege de financiële problemen. Het gaat dus om het verzuim bovenop het normale ziekteverzuim. Het gaat om de verzuimkosten per jaar. Deze kosten zijn berekend o.b.v. Nibud-onderzoek waarin werkgevers een inschatting hebben gegeven van het aantal dagen extra ziekteverzuim, als gevolg van financiële problemen en de gemiddelde salariskosten (en de bijbehorende werkgeverskosten). Hierbij is ook rekening gehouden met vervangingskosten van de werknemer. Ook komt er een cijfer uit de scan gerold die betrekking heeft op het aantal uren te besteden aan loonbeslagen. Het gaat hier om de tijd die het kost om de loonbeslagen af te handelen. Deze tijdsduur is gebaseerd op Nibud-onderzoek waarin werkgevers een inschatting hebben gegeven hoeveel een afhandeling van een loonbeslag gemiddeld kost. Bij de berekening is er rekening mee gehouden dat niet iedereen met financiële problemen met loonbeslag te maken heeft. (Financieel gezonde werknemers, 2018).

Men moet er wel van uitgaan dat de berekende kosten een schatting zijn. Zoals hierboven besproken is duidelijk hoe Nibud bij deze berekening is gekomen. Ze worden dan ook gedekt door het Nibud onderzoek. Dus het cijfer wat er uit komt kan zeker als schatting mee worden genomen. De Kostenscan kan dus prima als tool worden gebruikt om werkgevers een indicatie te geven wat de privé-geldproblemen van hun medewerkers hun bedrijf jaarlijks in euro's kosten (Nibud, 2017).

6.5.2 Schulding

6.5.2.1 Informatie

De website schulding.nl is zoals eerder genoemd opgericht door mr. André Moerman en is online beschikbaar. Vanuit zijn werkzaamheden en achtergrond kan worden opgemaakt dat de informatie van Schulding.nl afkomstig is van iemand met gezag binnen de schuldhulpverlening. En kan de kwaliteit van de informatie als goed worden beschouwd. De informatie is voornamelijk gericht op de juridische kant van schulden. Er worden dan ook diverse aspecten van het onderwerp besproken. Deze worden dan ook met wetsartikelen onderbouwd. Er wordt voldoende diep ingegaan op het onderwerp. Het heeft dan ook een educatief doel en geen wetenschappelijk doel. Hierop is de informatie dan ook aangepast. De aangeboden informatie is zoals de auteur het zelf noemt: 'met zorgvuldigheid tot stand gebracht'.

Wel benoemd de auteur dat vanwege de hoeveelheid van en aan informatie en vanwege mogelijke interpretatieverschillen, niet kan worden gegarandeerd dat de informatie altijd actueel en foutloos is (Schulding, 2018).

De auteur hoopt met zijn aanbod op zijn website bij te dragen aan goede hulpverlening aan mensen met schulden. De informatie moet net als financieelgezondewerknemers.nl als handvat dienen voor werkgevers. Met de verschillende informatie en tools op Schuldingo kunnen werkgevers gelijk aan de slag. Bijvoorbeeld bij het controleren van de beslagvrije voet.

6.6 Verantwoording niet gebruikte bronnen

Op het internet zijn er meer sites te vinden die als ondersteuning kunnen worden gebruikt bij de schuldhulpverlening van werknemers. Echter zijn deze sites erop gericht om mensen met beginnende financiële problemen te helpen een oplossing uit te werken. Aangezien de onderzoeksvraag zich richt op schuldhulpverleningsprogramma's die specifiek gericht zijn op werkgevers, is er voor gekozen om niet van de volgende bronnen gebruik te maken. Echter kunnen deze bronnen wel gebruikt worden bij de zelfhulpverlening van werknemers zelf. En kunnen dienen als informatiebron/inspiratiebron bij de invulling van de 'Bedrijvendesk'. De volgende gerenommeerde sites dienen dan ook benoemd te worden: www.zelfjeschuldenregelen.nl en www.wijzeringeldzaken.nl en www.geldfit.nl.

6.7 Deelconclusie onderzoeksvraag 3

Naar aanleiding van bovenstaande resultaten kan het volgende worden geconcludeerd.

Online hulpverlening is hulp die instellingen bieden bij psychische, sociale of maatschappelijke problemen waarbij gebruik gemaakt wordt van internettechnologie. De variatie aan hulpvormen is echter zeer uitgebreid. Binnen online hulpverlening zijn drie typen hulpvormen te onderscheiden: passieve, actieve en interactieve hulpvormen. Aan de hand van deze type hulpvormen zijn de volgende online schuldhulpverleningsprogramma's geschikt gevonden voor werkgevers met werknemers met financiële problemen. De sites financieelgezondewerknemers.nl en schuldingo.nl zijn een van de weinige website die zich (gedeeltelijk) richten op werkgevers. Beide bieden uitgebreide passieve statische informatie aan en beschikken over actieve tools waar de werkgever snel mee uit de voeten kan. Als interactieve hulpbron kan de tool Dialoognet gebruikt worden voor het aangaan van discussies, het delen van ideeën en ervaringsverhalen.

7 Conclusie & aanbevelingen

Hoofdstuk 7: Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn aan de hand van de beantwoorde onderzoeksvragen, de eindconclusie en de aanbevelingen beschreven. De eindconclusie bestaat uit het antwoord op de probleemstelling: “*Op welke wijze kan de Sallandse Dialoog werkgevers middels een ‘Bedrijvendesk’ effectief ondersteunen om problematische schulden onder werknemers te voorkomen?*”. Bij de aanbevelingen is beschreven op welke wijze de Sallandse Dialoog vorm moet geven aan een effectieve ‘Bedrijvendesk’.

7.1 Conclusie onderzoeksvraag 1

In hoeverre bestaat er vanuit de werkgevers behoefte aan een ‘Bedrijvendesk’? Welke wensen hebben werkgevers voor deze ‘Bedrijvendesk’?

De helft van de respondenten weet niet zeker of weet niet naar welke organisaties verwezen kan worden bij financiële problemen van een werknemer. Een overgroot deel van de respondenten weet niet zeker of niet op welke manier financiële problemen kunnen worden gesignaleerd bij werknemers. Wel komt loonbeslag als meest genoemde signaal naar boven. Echter is het zo dat als er loonbeslag is ontvangen er al vaak ernstige betalingsachterstanden zijn. Dus komt men er vaak pas laat achter.

Meer dan de helft van de respondenten geeft aan niet in de situatie te komen waarbij de ‘Bedrijvendesk’ handig zou kunnen zijn. De rest geeft wel aan in dergelijke situaties te komen waarbij de ‘Bedrijvendesk’ handig zou kunnen zijn. Als er gevraagd wordt hoe vaak men denkt gebruik te maken van de ‘Bedrijvendesk’ geeft de helft van de respondenten aan hier af en toe gebruik van te kunnen maken. De andere helft geeft aan zelden tot nooit gebruik te maken van de ‘Bedrijvendesk’.

Concluderend hierop geeft de meerderheid van de respondenten aan dat ze niet zeker weten waar ze naar moeten verwijzen of hoe financiële problemen bij werknemers gesignaleerd kunnen worden. Echter geeft de meerderheid ook aan dat ze de ‘Bedrijvendesk’ niet tot weinig zullen raadplegen. Dit komt deels uit het feit dat de organisaties geen problemen hebben met werknemers met financiële problemen en/of de problemen zelf kunnen oplossen. Hieruit maak ik op dat er wel vraag is naar ‘Bedrijvendesk’ maar dat de respondenten nog geen helder beeld hebben van wat de ‘Bedrijvendesk’ kan betekenen voor ze. Er is een gematigde behoefte in de ‘Bedrijvendesk’. Terwijl uit de resultaten blijkt dat de meerderheid van de respondenten niet weet waar naar doorverwezen kan worden en hoe financiële problemen bij werknemers gesignaleerd kunnen worden.

7.2 Conclusie onderzoeksvraag 2

In welke mate worden werkgevers geconfronteerd met werknemers met problematische schulden?

62 procent van de werkgevers binnen de regio van de Sallandse Dialoog wordt geconfronteerd met werknemers met problematische schulden / financiële problemen. De meerderheid heeft hier af en toe mee te maken. Dit is nagenoeg gelijk met de resultaten uit het onderzoek van Schonewille &

Schors (2017).

Van de respondenten die te maken hebben met werknemers met financiële problemen onderneemt de helft van de respondenten geen acties. De andere helft wel. Hieruit blijkt dat de meerderheid van de respondenten niet weet hoe er om wordt gegaan met werknemers met financiële problemen en/of er geen werknemers met financiële problemen zijn bij de desbetreffende organisaties.

Er wordt nauwelijks doorverwezen naar schuldhulpverlenende instanties.

Vergelijkend met de onderzoeken van Madern, Bos & Burg (2012) en Schonewille & Schors (2017) ligt het percentage veel lager. Bij het laatstgenoemde onderzoek wordt door 92 procent van de respondenten actie ondernomen als zij constateren dat een werknemer financiële problemen heeft.

Meer dan de helft (60 procent) van de respondenten geeft aan geen preventieve activiteiten te ondernemen als het gaat om financiële problemen bij werknemers te voorkomen. Onder de preventieve activiteiten vallen onder meer het voeren van een gesprek, het verwijzen naar schuldhulpverlenende instanties, het betalen van rekeningen en hier aflossingsafspraken over maken, het verlenen van een voorschot of het uit laten betalen van verlof. Uit het onderzoek van Madern, Bos & Burg (2012) blijkt dat maar een beperkt deel (13 procent) van de organisaties een preventief beleid voert ten aanzien van financiële problemen van werknemers. Uit dit onderzoek blijkt ook dat er vaak een (advies)gesprek wordt gevoerd.

De meerderheid van de respondenten geeft aan gebruik te maken van het internet bij hun zoektocht naar informatie over werknemers met financiële problemen. Eén derde van de respondenten geeft aan informatie te vinden bij externe organisaties. Het onderzoek van Schonewille & Schors (2017) bevestigt dat dit ook geldt als landelijke trend.

7.3 Conclusie onderzoeksvraag 3

Welke schuldhulpverleningsprogramma's die specifiek gericht zijn op werkgevers zijn er beschikbaar en geschikt voor online gebruik?

Online hulpverlening is hulp die instellingen bieden bij psychische, sociale of maatschappelijke problemen waarbij gebruik gemaakt wordt van internettechnologie. De variatie aan hulpvormen is echter zeer uitgebreid. Binnen online hulpverlening zijn drie typen hulpvormen te onderscheiden: passieve, actieve en interactieve hulpvormen. Aan de hand van deze type hulpvormen zijn de volgende online schuldhulpverleningsprogramma's geschikt gevonden voor werkgevers met werknemers met financiële problemen. De sites financieelgezondewerknemers.nl en schuldingfo.nl zijn een van de weinige website die zich (gedeeltelijk) richten op werkgevers. Beide bieden uitgebreide passieve statische informatie aan en beschikken over actieve tools waar de werkgever snel mee uit de voeten kan. Als interactieve hulpbron kan de tool Dialoognet gebruikt worden voor het aangaan van discussies, het delen van ideeën en ervaringsverhalen.

7.4 Conclusie onderzoeksvraag 4

Welke eisen worden er gesteld aan een online tool om tot een geschikte website te komen die werkgevers ondersteunt bij de hulpverlening aan werknemers met problematische schulden?

De respondenten vinden dat de 'Bedrijvendesck' een plek moet zijn voor voorlichting over financiële problemen van werknemers. De bedrijvendesck moet in eerste instantie een plek zijn voor informatie. Zoals eerder besproken gaf de helft van de respondenten aan niet of niet helemaal te weten waar of op welke manier zij werknemers kunnen doorverwijzen naar schuldhelpverlenende instanties. Uit de enquête blijkt dan ook dat de respondenten het liefst een tool op de 'Bedrijvendesck' zien verschijnen die men helpt bij het verwijzen van werknemers. Volgens sommige respondenten moet op de bedrijvendesck ook ruimte zijn voor het stellen van vragen. Dit kan middels een tool. Waar veel voorkomende vragen genoemd worden, met direct een antwoord. Verdere tools die genoemd worden in de antwoorden zijn: een tool voor de berekening van de beslagvrije voet en een standaardbrief die naar de deurwaarder verstuurd kan worden.

Uit de enquête blijkt dat de respondenten de 'Bedrijvendesck' het liefst online willen gebruiken. En met name als bron voor informatie. Maar ook als plek om vragen te stellen. Ook kwam er naar voren dat de 'Bedrijvendesck' als spreekuur gebruikt kan worden. De 'Bedrijvendesck' moet een routekaart worden om medewerkers goed te kunnen helpen, met ondersteunende materialen en verwijzingen naar daadwerkelijke hulp.

Kort gezegd moet de 'Bedrijvendesck' vooral een preventieve rol innemen. Het bieden van informatie en door kunnen verwijzen voor verdere (concrete) hulp moeten hoog in het vaandel staan.

7.5 Probleemstelling

Probleemstelling

Op welke wijze kan de Sallandse Dialoog werkgevers middels een 'Bedrijvendesck' effectief ondersteunen om problematische schulden onder werknemers te voorkomen?

7.6 Eindconclusie

62 procent van de werkgevers binnen de Sallandse regio geeft aan geconfronteerd te worden met werknemers met financiële problemen. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat werkgevers moeite hebben met het signaleren van financiële problemen bij werknemers en het doorverwijzen van werknemers met financiële problemen naar schuldhelpverlenende instanties.

Door middel van de 'Bedrijvendesck' kan de Sallandse Dialoog hierbij de werkgevers ondersteunen. Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten moet de 'Bedrijvendesck' op de volgende manier worden ingericht. De 'Bedrijvendesck' moet een plek zijn voor voorlichting over financiële problemen van werknemers. Het moet een plek zijn voor informatie.

Er moet ruimte worden gemaakt voor interactieve tools om de werkgevers een handvat te geven bij de schuldhulpverlening van werknemers met financiële problemen. De 'Bedrijvendesk' moet met name een preventieve rol innemen, waar het bieden van informatie en het door kunnen verwijzen voor verdere (concrete) hulp hoog in het vaandel staan. De 'Bedrijvendesk' moet een routekaart worden voor werkgevers om werknemers goed te kunnen helpen.

Op die manier kan de Sallandse Dialoog middels een 'Bedrijvendesk' werkgevers effectief ondersteunen om problematische schulden onder werknemers te voorkomen.

7.7 Aanbevelingen

7.7.1 Aanbevelingen voor de organisatie

1. Maak gebruik van bestaande informatie

Het schrijven van betrouwbare en voor de doelgroep begrijpelijke informatie kan in eerste instantie veel tijd en dus geld kosten. Dus maak gebruik van de informatie die al beschikbaar is. Voor de invulling van de 'Bedrijvendesk' kan er gebruikt worden gemaakt van de statische informatie die wordt gegeven op financieelgezondewerknemers.nl en schuldingfo.nl. Beiden sites bevatten een veelheid aan thema's omtrent het onderwerp. Ook de resultaten van het literatuuronderzoek kan gebruikt worden als content op de 'Bedrijvendesk'. Als deze informatie eenmaal beschikbaar is, kunnen er veel bezoekers gebruik van maken, zonder dat de Sallandse Dialoog er veel tijd in steekt.

2. Maak gebruik van online tools

Uit het onderzoek blijkt dat er vraag is naar hoe financiële problemen gesignaleerd kunnen worden bij werknemers. De signaleringstool op financieelgezondewerknemers.nl kan hier voor worden gebruikt. Deze tool geeft kort maar krachtig bij elke vorm van een signaal informatie. En kan helpen bij het vroegsignaleren van financiële problemen bij werknemers.

Tevens kwam er uit het onderzoek naar voren dat werkgevers moeite hebben met het doorverwijzen van werknemers naar schuldhulpverlenende instanties. Hier kan de voorzieningentabel van financieelgezondewerknemers.nl voor worden gebruikt.

Echter is deze niet specifiek gericht op de Sallandse Regio. Zorg ervoor dat er een voorzieningentabel wordt ontwikkeld, die speciaal gericht is op de schuldhulpverlenende instanties binnen de Sallandse regio.

Verder blijkt uit het onderzoek dat er een vraag is naar een vragentool. Dit kan middels een pagina met veel gestelde vragen met gelijk een antwoord. Of een e-mailadres waar de vragen naar toe kunnen worden gestuurd. Maak gebruik van de verschillende berekeningstools om ervoor te zorgen dat de werknemers niet benadeeld worden met de beslagvrijevoet en/of de berekening van de

incassokosten.

3. Controle 'Bedrijvendesk'

De valkuil van de informatie op de 'Bedrijvendesk' is dat als de informatie er eenmaal aanwezig is er niet meer naar omgekeken wordt, zodat nieuwe inzichten en landelijke richtlijnen niet verwerkt worden, waardoor de informatie niet actueel blijft. Om dat te voorkomen zal de Sallandse Dialoog, afhankelijk van de soort informatie, interne richtlijnen moeten opstellen over hoe vaak de inhoud gecontroleerd moet worden op juistheid.

4. Breng de 'Bedrijvendesk' meer onder de aandacht

Uit de hoge non-respons en uit de interviews blijkt dat sommige organisaties het belang van de 'Bedrijvendesk' nog niet inzien. Informeer partners en organisaties over de voordelen van de 'Bedrijvendesk'. Probeer de partners en organisaties meer te betrekken bij de ontwikkeling van de 'Bedrijvendesk'. Dit zou middels bijeenkomsten, vergelijkend met de ontbijtsessie, kunnen.

7.7.1 Vervolgonderzoeken

Mocht dit onderzoek nog eens worden uitgezet zorg er dan voor dat de hoge non-respons wordt tegengegaan. Dit kan door responsverhogende maatregelen omtrent het invullen van de enquête. Neem direct persoonlijk contact op met de organisaties die de enquête nog niet hebben ingevuld. Achteraf gezien bracht de ontbijtsessie bijna dezelfde resultaten als de enquête en zorgde het ervoor dat de enquête werd ingevuld. Dus het organiseren van meer bijeenkomsten zoals de ontbijtsessie zou de hoge non-respons kunnen tegengaan.

Verklaring gebruikte hulpmiddelen

Kom
verder



Verklaring gebruikte hulpmiddelen

Hierbij verklaar ik, dat ik het voor u liggende werkstuk/project zelfstandig en zonder gebruik van andere dan de aangegeven hulpmiddelen geschreven heb. De uit andere bronnen direct of indirect overgenomen teksten zijn op enigerlei wijze in de door mij geschreven tekst expliciet met bronvermelding verantwoord. Het werkstuk werd tot nu toe nog niet in dezelfde of in vergelijkbare vorm aan een examiner of examencommissie voorgelegd. Ook is het werkstuk niet eerder in het openbaar verschenen.

Naam, achternaam:

Jordy Reinders

Plaats, datum:

Eerbeek, 22-06-2018

Handtekening:



Bronnenlijst

Baarda, B., Bakker, E., Julsing, M., Goede, M. de, Hulst, M. van der, Fischer T. (2017). Basisboek Methoden en technieken. Kwantitatief praktijkgericht onderzoek op wetenschappelijke basis. Noordhoff Uitgevers B.V.

Blankers, M., Donker, T., Gemert, M. van, Hoogenhuyze, C. van, Limper, M., Riper, H., Schalken, F., Wolter, W. (2013). Handboek online hulpverlening. Met internet Zorg en Welzijn verbeteren. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Boeije, H. (2014). Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Brinkman, J. (2014). De vragenlijst. Een goed meetinstrument voor toepasbaar onderzoek. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers

Dempsey, N.T. (2011). Loonbeslag. *Arbeidsrecht, maandblad voor de praktijk*, 17, 14-18.

Dialoognet. (2018). *Over Dialoognet*. Verkregen van: <https://dialoognet.nl/welcome> [15-03-2018]

Dijkstra, W., Ongena, Y., Loosvelt, G. (2014). Onderzoek doen met vragenlijsten. Een praktische handleiding. Amsterdam: VU University Press

Farfan, M. (2010). Beoordelen van informatie (Excel-formulier - XLS). Verkregen van: <https://saxionbibliotheek.nl/resolver/jump2source/2E1BAAE7-94E9-4635-B25A82AE16F29D13> [19-04-2018]

Financieel gezonde werknemers. (2018). *Disclaimer*. Verkregen van: <https://www.financieelgezondewerknemers.nl/disclaimer/> [25-04-2018]

Financieel gezonde werknemers. (2018). Kostenscan. Verkregen van: <https://www.financieelgezondewerknemers.nl/Informatie-en-tools/Kostenscan/> [25-04-2018]

Financieel gezonde werknemers. (2017). *Signaaltool*. Verkregen van: <https://www.financieelgezondewerknemers.nl/Informatie-en-tools/Signaaltool/> [05-07-2017]

Financieel gezonde werknemers. (2017). *Voorzieningen tabel*. Verkregen van: <https://www.financieelgezondewerknemers.nl/bibliotheek/Tabellen/voorzieningen-tabel-financieel-gezonde-werknemer.pdf> [05-07-2017]

Haster, D. (2009) *Basisboek integrale schuldhulpverlening*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers

Hogeschool van Amsterdam (HVA). (2017). *Stip*. Verkregen van:
<https://stip.hva.nl/probleem/index.html> [08-06-2017]

Kooy, G. (2014). *Als je medewerker financieel aan de grond zit*. Verkregen van:
<https://www.sprout.nl/artikel/personeel/als-je-medewerker-financieel-aan-de-grond-zit> [03-07-2017]

Madern, T. (2014). *Schulden in Nederland. Omvang en gevolgen*. Utrecht: Nibud.

Madern, T., Bos, J., & Burg, D. van der. (2012). *Schuldhulpverlening in bedrijf. Financiële problemen op de werkvloer*. Utrecht: Nibud.

Nibud. (2018). *Wat doen we voor u*. Verkregen van:
<https://www.nibud.nl/beroepsmatig/wat-doen-we-voor-u/onderzoek-en-advies/> [23-02-2018]

Nibud. (2017). *62% werkgevers heeft werknemers met financiële problemen*. Verkregen van:
<https://www.nibud.nl/beroepsmatig/62-procent-werkgevers-werknemers-financiele-problemen/> [05-07-2017]

Nibud. (2016). *Kostenscan Personeel met schulden*. Verkregen van:
<https://www.nibud.nl/beroepsmatig/nibud-brengt-kosten-financiele-problemen-werkgevers-beeld-kostenscan/> [25-04-2018]

Pligt, van der J., Blankers, M. (2013). *Survey-onderzoek. De meting van attitudes en gedrag*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Primoforum. (2018). *Over ons*. Verkregen van: <https://primoforum.com/> [04-04-2018]

RVO. (2013). *Stakeholderanalyse*. Verkregen van:
<https://www.rvo.nl/sites/default/files/Tool%20-%20Stakeholderanalyse%20van%20een%20ketenproject.doc.pdf> [23-02-2018]

Sallandse Dialoog. (2016). *Factsheet: Naar een 'Regionaal Innovatie Platform voor financiële zelfredzaamheid', tegen schuldenproblemen en armoede*. Deventer.

Sallandse Dialoog. (2017). *Wie we zijn? Dialoogpartners*. Verkregen van: <http://sallandsedialoog.nl/>

[01-05-2017]

Schonewille, G., Schors, A. van der. (2017). Personeel met schulden. Een peiling over financiële problemen op de werkvloer. Utrecht: Nibud.

Schreuder Peters, R., (2012). Methoden en technieken van onderzoek. Principes en praktijk. Den Haag: Sdu Uitgevers.

SchuldInfo. (2018.)*Home*. Verkregen van: <http://www.schuldinfo.nl/index.php?id=51>[14-03-2018]

SchuldInfo. (2018.)*Missie*. Verkregen van: <http://www.schuldinfo.nl/index.php?id=51>[14-03-2018]

Veen, M. van, Westerkamp, K. (2009). Deskresearch. Informatie selecteren, beoordelen en verwerken. Amsterdam: Pearson Education Benelux.

Verhoeven, N. (2011). Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Veen, M. van, Westerkamp, K. (2009). Deskresearch. Informatie selecteren, beoordelen en verwerken. Amsterdam: Pearson Education Benelux.

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

Witte, L. (2011) *Methodisch werken in de materiële hulp- en dienstverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Bijlagen

1. Enquête

Bedrijvendesk

De Bedrijvendesk

Beste partners,

De Sallandse Dialoog heeft met oog op de preventie van schulden en armoede het voornemen om een platform te ontwikkelen waar werkgevers terecht kunnen voor informatie. Denk hierbij aan informatie over werknemers met schulden, het signaleren van schulden, juridische informatie en informatie over schuldhulpverlening. Het platform heeft de werktitel 'Bedrijvendesk' gekregen.

Naast informatie kunnen werkgevers hier ook terecht om werknemers rechtstreeks door te verwijzen naar (samenwerkende) hulpverleners van de Sallandse Dialoog. Maar ook om als werkgever dienstverlenende organisaties, al dan niet aangesloten bij de Sallandse Dialoog, in te schakelen. Denk hierbij aan een budgetcoach die door een werkgever wordt ingeschakeld om medewerkers te ondersteunen.

Door middel van deze enquête peilen wij de behoeften van een bedrijvendesk bij de partners van de Sallandse Dialoog. Belangrijker nog wat zijn de wensen van jullie als partners! Wat vinden jullie belangrijk om te zien op de 'Bedrijvendesk'? De enquête bevat 15 vragen en zal ongeveer 5-10 minuten duren.

Wij willen jullie vragen om de enquête zoveel mogelijk te laten invullen door PZ, directie, salarisadministratie etc. en in mindere mate door collega's die werkzaam zijn in de financiële hulpverlening. Dit zodat wij voor alle bedrijven informatie kunnen opnemen.

Alvast bedankt voor het invullen!

Wergroep Bedrijvendesk

1. Voor welke organisatie bent u werkzaam? (Dit voor eventueel navragen, mag ook anoniem)

2. Hoeveel werknemers zijn er werkzaam binnen uw organisatie?

- ☐ Minder dan 50 (1)
- ☐ 50 - 200 (2)
- ☐ 200 - 1000 (3)
- ☐ Meer dan 1000 (4)

3. Wat is uw functie binnen uw organisatie?

- ☐ Partner/contactpersoon Sallandse Dialoog voor organisatie (1)
- ☐ Personeelsfunctionaris/personeelsadviseur/HR-adviseur (2)
- ☐ (Financieel) manager/directeur/eigenaar/leidinggevende (3)
- ☐ Salarisadministrateur (4)
- ☐ Hoofd van de Salarisadministratie (5)
- ☐ Bedrijfsmaatschappelijk werker (6)
- ☐ Anders: (7) _____

Werknemers met financiële problemen

Uit het onderzoek 'Personeel met schulden van het NIBUD in 2017' blijkt dat 62% van de ondervraagde werkgevers vaak of af en toe te maken heeft met werknemers met financiële problemen. Financiële problemen van werknemers vormen een risico voor organisaties en zijn een extra belasting voor de organisatie. Financiële problemen leveren extra kosten op en maken de werknemers kwetsbaar.

Zo kost één werknemer met financiële problemen al gauw €13.000 per jaar!

De volgende vragen hebben betrekking op werknemers met financiële problemen.

Met financiële problemen wordt bedoeld de situatie waarin van een natuurlijk persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.

4. Heeft u binnen uw organisatie werknemers met financiële problemen/problematische schulden?

- ☐ Nooit (1)
 - ☐ Zelden (2)
 - ☐ Af en toe (3)
 - ☐ Vaak (4)
 - ☐ Weet ik niet (5)
-

5. Hoe vaak schat u dat uw organisatie hier per jaar mee te maken heeft?

6. Wat gebruikt uw organisatie op dit moment om werknemers met financiële problemen te kunnen helpen?

7. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie op dit moment om financiële problemen onder werknemers te voorkomen?

8. Waar vindt u informatie om werknemers met financiële problemen te helpen?

De Bedrijvendesk

De 'Bedrijvendesk' moet zoals eerder genoemd een verzamelplaats worden waar werkgevers terecht kunnen voor informatie met betrekking tot werknemers met problematische schulden, het signaleren van schulden bij werknemers en de schuldhulpverlening. De volgende vragen zijn bedoeld om de behoefte aan een 'Bedrijvendesk' te peilen.

9. Weet u naar welke organisaties u uw werknemers kunt verwijzen bij financiële problemen?

- ☐ Ja (1)
- ☐ Misschien (2)
- ☐ Nee (3)

10. Weet u op welke manier financiële problemen gesignaleerd kunnen worden?

- ☐ Ja (1)
- ☐ Misschien (2)
- ☐ Nee (3)

Skip To: Q31 If 10. Weet u op welke manier financiële problemen gesignaleerd kunnen worden? = Nee

10. Hoe signaleert u financiële problemen bij werknemers?

11. Welke soort content ziet u (uw organisatie) graag op de 'Bedrijvendesk' verschijnen? Denk hierbij bijvoorbeeld aan voorlichtingsmateriaal over het signaleren van financiële problemen bij werknemers, oorzaken van problematische schulden of een sociale kaart.

12. Op welke wijze zou u het best gebruik kunnen maken van de 'Bedrijvendesk'?

13. Komt u wel eens in een situatie waarbij de 'Bedrijvendesk' handig zou kunnen zijn?

☐ Ja (1)

☐ Nee (2)

14. Hoe vaak denkt u gebruik te maken van de 'Bedrijvendesk'?

☐ Nooit (1)

☐ Zelden (2)

☐ Af en toe (3)

☐ Vaak (4)

15. Op welke manier zou u als partner kunnen bijdragen aan de 'Bedrijvendesk'?

End of Block: De Bedrijvendesk

Start of Block: Feedback

Heeft u nog op of aanmerking over de enquête?

Bedankt voor het invullen van de enquête m.b.t tot de 'Bedrijvendesk'. Wij waarderen uw input en zullen uw resultaten gebruiken voor het ontwikkelen van de 'Bedrijvendesk'.

Voor vragen neem contact op met info@sallandsedialoog.nl

End of Block: Feedback

2. Interviews

Interview 1 – Directeur Groot Aandeelhouder

Uit de enquête blijkt dat u zelden in aanraking komt met werknemers met financiële problemen. Maar ook wel een enkele keer of af en toe wel eens?

Respondent: Wij hebben vorig jaar en het jaar daarvoor één medewerker gehad met ernstige financiële problemen.

Hoe bent u er op dat moment mee om gegaan?

Respondent: Ik zou je zeggen we kregen in één keer allerlei brieven van de deurwaarder voor loonbeslag en dergelijke. Zo is het toen aan het licht gekomen. Ik moet zeggen wij hebben medewerkers die al heel lang bij ons werken en als er eens iets is. Als er iets aangeschaft moet worden of een vakantie gedeeltelijk betaald moet worden en mensen hebben geen geld komen ze meestal gewoon bij mij langs. Nah luister, dit en dit is het geval en kan ik misschien een deel van mijn salaris uitbetaald krijgen. Wij hebben allemaal weeklonen, dus meestal is dat niet zo lastig. Daar hebben wij een hele open structuur in.

Is het dan zo dat een voorschot verlenen niet vaak voorkomt i.v.m. het weekloon dat jullie uitkeren?

Respondent: Nee, maar ik moet zeggen dat er bij ons denk ik heel netjes met geld wordt omgegaan door de werknemers. Want ja, het gaat volgens mij allemaal wel goed. Alleen hadden wij toen iemand die met een faillissement te maken had en die had daar schulden uit meegenomen. Die waren gigantisch. Toen hebben wij geprobeerd te bemiddelen. In eerste instantie met de instanties waar je loonbeslag van krijgt. Want dat ging echt best wel ver. Ze mogen tot een bepaald minimum..?

De beslagvrije voet?

Respondent: Ja. Daar ging hij dus heel snel naar toe. Dus we hadden zoiets van oké wat gebeurt hier allemaal. Dus toen kwam de werknemer al gauw op de proppen met wat er allemaal aan de hand was. En hebben wij geprobeerd hem daarin te begeleiden. Zo van kijk, kan je misschien met andere instanties om de tafel of kan je met schuldeisers afspraken maken. Het waren dan voornamelijk zorginstellingen, energie en verzekeringen. En dat lukte allemaal niet zo. Uiteindelijk heeft dat geleid dat de werknemers zijn baan best wel minder kon uitvoeren. Want je bent er natuurlijk toch mee bezig. Je merkte dat hij snel afgeleid was, concentratieproblemen en dat soort zaken. Ik heb de fout gemaakt om één factuur zelf te betalen, voor hem. Was iets meer dan 1000 euro. En die zou die mij dan terugbetalen. Nah, die heb ik dus never nooit meer teruggezien. Ja, daar leer je wel van. Want met die 'zielige verhalen' kan je als bedrijf eigenlijk helemaal niets mee.

Uiteindelijk heeft het geresulteerd in dat wij zijn tijdelijke contract niet hebben omgezet in een vast contract. Want bij ons begon die ook te liegen en bedriegen. En het ene gat met het andere te vullen. Afspraken niet nakomen ook naar onze opdrachtgevers toe niet. Hij zat gewoon helemaal in de knup.

Wij hebben toen wel gezorgd dat hij bij maatschappelijk werk terecht kwam en dat hij in beeld kwam bij de geestelijke zorgverlening. En daar is zijn gezin ook mee geholpen. Wij hebben wel gezegd wij zijn hier nu anderhalf jaar mee bezig en voor ons houdt het op. Ik moet natuurlijk ook aan mijn bedrijf denken.

Dit was dan ook het enige geval dat u zich kan herinneren?

Respondent: Ja.

U bent wel gelijk met de financiële problemen van de werknemer aan de slag gegaan.

Respondent: Je kan je kop wel in het zand steken, maar dat helpt natuurlijk ook niet. Kijk je hebt best wel problemen waarvan je kan denken, die kunnen nog wel weer weggaan. Maar die loonbeslagen logen er niet om. Kijk die brieven onderin de la gooien, dat helpt ook allemaal niet. Je moet er gewoon mee aan de slag gaan. Hij had ook zo iets moet dat allemaal wel. Ja ik denk van wel.

Vindt u het als werkgever een plicht om werknemers met financiële problemen te helpen?

Respondent: Ja. Net zoals je ze helpt als zij ziek zijn of als er iemand overlijdt bij hun in de familie.

Als mensen een voorschot op het loon vragen, vraagt u ook dan waarom?

Respondent: Dan stel ik wel vragen ja. Dat zeg ik wel goh hoe komt het? Is het eenmalig? We hadden laatst een werknemer waarvan de vrouw al lange tijd werkloos is en die wilde graag een vakantie boeken en wilde daarvoor een voorschot. Mensen zijn daar bij ons wel heel open over. Dat is op zich wel mooi.

Laat u het ook van afhangen waar de werknemers het voorschot voor willen gebruiken?

Respondent: Ja. Als zij zeggen van, ik ga een weekendje zuipen met mijn vrienden dan natuurlijk niet. Maar als zij zeggen de vaatwasser is kapot of de wasmachine en er moet een nieuwe aangeschaft worden en het lukt net niet. Dan wel. Het doel is wel belangrijk.

Is voor jou helder wat jij kan vragen, privacy technisch gezien? Of moeten wij daar in de Bedrijvendesk meer aandacht aangeven?

Respondent: Ik vraag eigenlijk alles wat ik wil aan mijn werknemers. Maar ik vind wel als mens heb je natuurlijk grenzen. Ik bedoel op een gegeven moment voel je wel aan, dit is wel een preciaire situatie. Daar ga ik verder niet over, maar ik wil wel graag weten hoe en wat. Ook als er verdere problemen zijn of je daar eventueel iets mee zou kunnen doen. Dus het is niet uit nieuwsgierigheid. Maar het is meer uit van kunnen wij meer voor de werknemer betekenen. Doe je dat door zelf in gesprek te gaan of doe je dat door te verwijzen. Maar dat is eigenlijk nog nooit nodig geweest verder.

Naar welke organisaties heeft u toen verwezen? Vorige situatie.

Respondent: Hij woonde in Elburg en daar zat een soort van financiële instelling zoals het BAD en

naar de geestelijke gezondheidszorg.

Hoe is u bij die instelling gekomen?

Respondent: Internet. Dat heb ik toen gewoon uitgezocht voor hem.

Heeft u nog bepaalde sites toen bezocht over schuldhulpverlening?

Respondent: Dat durf ik zo niet te zeggen. Het was voor mij ook allemaal nieuwe materie. Ik heb er gelukkig zelf nog nooit mee te maken gehad. Dus het was allemaal nog uitzoeken.

Zou de Bedrijvendesk dan voor u iets heel moois kunnen zijn?

Respondent: Ja. Dus wat ik toen ook zei op de ontbijtsessie, echt zo'n kennisbank zeg maar. En ook met anonieme cases inbreng. Je komt hiermee in aanraking, hoe kan je dat oplossen? Ik denk dat dat wel heel belangrijk is voor ondernemers.

U benoemt in de enquête ook het volgende in de vorm van content: richtlijnen, rechten en plichten werkgever, haken en ogen, etc. Hoe ziet u dat?

Respondent: Nu krijg je de nieuwe wet AVG. Dus dan zou je sommigen dingen niet meer kunnen vragen. Let hier op, doe dat wel, doe dat niet. Op die manier. Wij hebben een heel open bedrijf. De meesten werken al 100 jaar bij ons. Om die reden ligt het niet zo gevoelig. Als er iemand bijvoorbeeld ziek is vertelt die het gewoon aan ons. Dat mag eigenlijk ook allemaal niet meer. Maar bij ons ligt dat allemaal open. Maar ik denk dat het zeker voor grotere organisaties of nieuwere organisaties anders ligt. Die kennen de medewerkers niet zoals wij ze kennen.

Onderneemt uw organisatie ook preventief acties om financiële problemen bij werknemers te voorkomen?

Respondent: Nee eigenlijk niet.

Waarom niet?

Respondent: Ja. Dat is een hele goeie eigenlijk. Nou eigenlijk omdat wij nagenoeg er niet mee in aanmerking komen. Wij hebben wel voor pensioen en verzekeringen en dat soort zaken allemaal folders voor medewerkers. Maar daar eigenlijk niet voor. Mede denk ik ook door omdat als er wat is, trekt men bij ons wel aan de bel.

Zou u wel een preventief beleid willen voeren als het gaat om financiële problemen bij werknemers?

Respondent: Nah, misschien zou dat best goed zijn. Daar heb ik eigenlijk nog niet over nagedacht.

Wat moet volgens u het doel zijn van de 'Bedrijvendesk'?

Respondent: Ik denk echt als vraagbaak. Dus waar je kennis kan krijgen. Waar je met je vragen terecht kunt. Cases kunt bekijken, dus hoe kunnen wij een situatie met een werknemer met financiële problemen aanpakken.

Wat voor een informatie zou u willen zien?

Respondent: Informatie over het probleem.

Maar ook over stel je voor dat er verder doorverwezen moet worden waar zou jij het beste naar door kunnen verwijzen. Waar is zo iemand het beste geholpen. Is dat echt hier of moeten wij verder kijken. Op een gegeven moment hebben jullie zo'n schat van informatie. Dat je als werkgever niet meer het wiel hoeft uit te vinden, het klinkklare antwoord is ook niet teveel gevraagd, maar dat je wel, ja, goed geholpen kan worden daarin. Een soort handleiding kunt krijgen van goh hier naar onze ervaring kan je zus en zo hier het beste mee omgaan.

En zeker dat er tussen werkgever en werknemer ontstaat er toch een soort van aparte situatie. Hè schaamte, maar ook emotie. Kijk bij ons is het dan allemaal vrij open. Maar kan mij ook voorstellen dat het voor mensen lastig is om dingen te vertellen. Ja, dan is het wel makkelijk dat je in ieder geval achter de hand hebt en dat je zelf beslist wat je ermee kunt als werkgever.

Dus dat dat al niet meer een probleem is. Het dealen met de werknemer is al lastig genoeg. En je wil het goed doen. Daar ga ik vanuit in het algemeen. Dus hoe kan je dat het best oplossen.

Renate Smit:

Daar zitten wij ook al aan te denken, het is mooi in de lijn van wat wij voor ogen hebben. Het is preventief, een stuk vroegsignalering en doorverwijsfunctie. Maar ook dat wij zitten te denken hoe mooi zou het zijn als wij aan de Bedrijvendesk een paar vrijwilligers kunnen verbinden. Als jij zegt ik heb iemand met schulden. Renate of iemand anders kun jij eens met hem om tafel. Kun jij eens orde brengen in de chaos. Dan ben jij van het stukje af. Dan weet je dat daar een oplossing voor komt. En dat je dan zo een aantal budgetcoaches in kan zetten voor bedrijven. Je hebt dan wel het geldfitsprekeuur. Daar kunnen zij ook altijd naar toe.

Respondent: Maar een spreekuur is al gauw een drempel om naar toe te gaan. Misschien hebben jullie al dingen online staan. Ik denk dat dat sowieso al goed is. Mensen kunnen dan heel vrijblijvend alles bekijken en dan zelf de keuze maken welke actie zij ondernemen. Zonder dat je met iemand moet praten. Misschien zou het ook wel wat zijn om wat werkgevers te vragen om af en toe eens aan te schuiven van ik heb dit en dit meegemaakt dit komt aardig overeen met wat jij hebt meegemaakt. Hoe heb jij dat opgelost. En hoe heb ik dat opgelost. Wat is je ervaring ermee?

Soort van interview?

Respondent: Dat je weet van goh ik heb toen die rekening betaald dat zou ik never nooit niet doen, want dat helpt niet. Het helpt hem niet maar het helpt jezelf zeker niet. Het was voor ons dan wel een te verwaarlozen bedrag maar je komt er achter dit doen wij nooit meer.

Renate Smit:

Er gaan andere krachten spelen. Het gaan niet allemaal om die rekening maar ook hoe iemand daarmee omgaat. En je zit als medewerker als een soort van gevangen want je hebt een schuld van 1000 euro bij je werkgever.

Dan kun je ook niet vertellen dat je in het weekend de kroeg bent ingegaan. Want dan denk je als werkgever ja je had die 30 40 euro wel aan mij kunnen afbetalen. Dan krijg je hele rare dingen.

Respondent: Klopt. Maar andersom geldt het natuurlijk ook. Je bent iemand te goeder trouw. Je denkt ik wil iemand helpen. Maar zelf denkt hij ik zit zo diep, dit ga ik binnenkort niet terugbetalen. Ik geloof ook best dat hij dat wel zou willen. Maar het is gewoon uitzichtloos. Ik denk dat je er vooral open over moet zijn. Ik zeg altijd ik kan je alleen helpen als ik het weet.

Interview 2 – salarisadministrateur & beleidsmedewerker P&O

Onder welke functie zijn jullie werkzaam bij KonnecteD?

Respondent J: Ik doe de salarisadministratie. Ik behandel loonbeslagen die wij binnenkrijgen. Ik stuur dan de mensen vriendelijke brieven dat er iets van hun salaris ingehouden wordt en richting deurwaarders en bewindvoerders contacten enz.

Respondent M: Mijn functie hier is beleidsmedewerker P & O. En naar aanleiding van de ontbijtsessie hebben wij ook besloten om ook eens een themaochtend te organiseren hier. Ook met de Sallandse Dialoog over de schulden. Renate komt, Henk Kinds, Josta en haar collega van de loonadministratie, de bedrijfsmaatschappelijk werker, P&O adviseurs, en onze nieuwe directeur schuift ook aan. Wij willen toch eens met elkaar gaan praten om te kijken hoe wij dit verder handen en voeten kunnen geven binnen ons bedrijf. Want vanuit de loonadministratie loop het administratief gezien helemaal prima. Maar ik denk dat wij wat meer willen gaan doen in het preventie stuk.

Respondent J: Maar goed jij bent afhankelijk van info van je werknemer en helemaal met die wet privacy op dit moment kun je heel weinig. Je kunt preventief wel wat aan de gang. Maar dat zou betekenen dat ik info zou moeten doorgeven en dat mag ik niet meer. Heel lomp gezegd. Je wordt met deze wetgeving met handen en voeten als werkgever klem gezet. Dat vind ik tenminste.

Respondent M: Ik denk dat dat niet anders is als de privacywetgeving die al bestaat, eerlijk gezegd.

Respondent J: Nee hij is veel strakker geworden. Dat merk je aan alle kanten toch wel.

Respondent M: Het was ook een onderwerp tijdens de ontbijtsessie toch?

Ja dat klopt ook bij meerdere organisatie speelt deze vraag. Van op welke manier je zou kunnen ingrijpen.

Respondent J: Je bent afhankelijk van datgene de werknemer zegt op het moment, zeg maar dat je een dreigend loonbeslag krijgt cru gezegd. Kun je dat niet meer doorgeven aan één van je collega's. Want dan schend ik op dat moment de privacy wetgeving. Dus op dat moment is diegene die die info krijgt en het moet verwerken richting deurwaarder de enige die het weet. Ook uit respect voor je werknemers zelf, vind ik het niet gepast om dat met een ander te delen. Ik zou dat niet prettig vinden als ze aan mijn looninfo zouden komen en iedereen weet dat. Dat is natuurlijk een beetje gênant. En nu wordt het door die nieuwe wetgeving nog strakker. Dat merk je ook bij deurwaarders die zijn ook wat voorzichtiger geworden vind ik zelf.

Op wat voor een manier?

Respondent J: Nou ik probeer een beslag correct af te wikkelen. Dus op het moment dat het bijna klaar is dan kun je twee dingen doen. Het bedrag inhouden wat er staat maar je kunt ook contact

met ze opnemen. Van hé jongens wat zijn de kosten die er nog verder bijkomen.

Dat zijn geen topbedragen maar dan ben je er van af. Jij bent er als werkgever van af en de werknemer is er ook van af. Dat is gewoon prettig en nu ja bel je dan en dan is het ja wat lastiger om die gegevens te krijgen. Want voor hetzelfde geld ben ik de buurvrouw. Nou dan heb ik de mazzel dat ik de meeste deurwaarders door de beslagen en de paar jaar dat ik hier zit, zij mij wel kennen. Dus dat scheelt weer. Stemherkenning. Maar ik denk als jij gaat bellen, even als voorbeeld, wordt het lastig. Krijg jij het niet.

Respondent M: Ik vind dat alleen maar goed.

Respondent J: Nee. Ik ook maar voor de werknemer is het vervelend want op het moment dat wij het dan stoppen met de inhouding betekent dat die kosten doorlopen en ik heb zo iets van jongens zo snel mogelijk, en soms praat je erover, dan is het zo weinig dat ze zeggen laat maar zitten. Dus dan scheelt het ook weer. En dat wordt hier nu dan nog wat moeilijker. Want het is natuurlijk gek dat zij mijn stem herkennen. Want doordat je al ergens een paar jaar zit dat je dan wel de info kunt krijgen. En anders allemaal via mail of via brief moet en dan red je het qua tijdsbestek niet. Dus dat kost een ander weer 16 euro.

Krijg jullie veel loonbeslagen binnen?

Respondent J: Ieder loonbeslag is er een te veel.

Is dat elke week wel?

Respondent J: Nou zeg maar, het ligt aan het tijd van het jaar. Nu is het mei dan is het voor deurwaarderland leuk. Vakantiegeld. Ja dat ben je dan gewoon kwijt. Maar toch gemiddeld 5 a 6 per maand krijgen wij wel. Ik vind het minder worden moet ik wel zeggen. Ik heb wel meer gehad. In mei viel het mij ook op dat ik dacht dat ik een hele bak aan loonbeslagen zou hebben toen ik terugkwam van vakantie. Maar op zich viel het mij wel mee.

Bent u lang bezig met een loonbeslag?

Het ligt eraan. Is het iemand die een frequent loonbeslag heeft dan ben ik er ongeveer een half uurtje mee bezig. Maar een eerste beslag melden wij dat bij de werknemer. Dus moet je daar weer een briefje voor schrijven. Zij krijgen het wel maar, de werknemer weet gewoon nergens van.

Zijn jullie de eersten die het zien?

Respondent J: Nee, op het moment dat hier beslag gelegd wordt, gaat de deurwaarder ook naar de werknemer. Maar om een of andere vage reden krijgt de werknemer die nooit. Ik snap het niet. Kop in het zand steken heet dat volgens mij.

Respondent M: Heeft dat te maken met onze groep werknemers?

Respondent J: Dat is overal. Dat heeft niks te maken met onze werknemers dat is gewoon een landelijke trend. Kop in het zand steken.

Dit is wel typerend voor iemand met financiële problemen.

Respondent J: Die brieven open je gewoon niet. Dat is vervelend. Als zij niet thuis zijn krijgen zij het in een gesloten envelop. Nou, geloof me, die herken je wel. Want als bij mij niemand thuis is, die een gesloten brief kan aannemen, krijgen wij die ook in een bepaalde soort envelop. Nou die zie je zeer zeker wel.

Hoe is het contact met de werknemer na een loonbeslag?

Respondent J: Ik stuur ze een brief. Dat ik wat moet gaan inhouden. En dan krijgen zij de optie om te reageren. Zij kunnen contact met mij opnemen. Dat lijkt mij heel verstandig. De meesten doen het niet. Want je kan vaak in deurwaarderland bij een aantal deurwaarders nog wel wat regelen om het maandbedrag te verlagen. Kijk ik kan niemand met de haren naar mij toe trekken om te zeggen kom eens even. En sommigen deurwaarders zijn gewoon strikt, dat is het. Je krijgt als werknemer de mogelijkheid om je inkomen, je uitgavenpatroon, je huur, water, gas en licht en meer van die gein op te geven. Maar een hele hoop doet dat gewoon niet. Ook weer kop in het zand steken.

Ondernemen jullie nog meer acties bij werknemers met financiële problemen?

Respondent J: Ik heb wel eens periodes gehad dat je iemand gewoon laat komen van het gaat niet goed met jou. Is het misschien iets om daar hulp bij te zoeken? Kijk dat moet men willen. Niemand kan je dwingen tot hulp. 'Wij kunnen het allemaal zelf.'

Is het qua grote bedrijf moeilijker om contact met jullie werknemers te krijgen over financiële problemen?

Respondent J: Kijk ik vind het niet moeilijk. Je moet wel weten wie je roept of laat komen. Ik denk dat het voor de ene makkelijker is dan voor de ander.

Respondent M: Josta kent de meeste werknemers goed, eerlijk gezegd. Dus bij de meeste namen heeft zij een beeld. Vanuit P&O werken wij met verschillende aandachtsgebieden. Vanuit P&O merk ik dan dat wij afhankelijk zijn van de leidinggevende op de werkvloer.

Dus dat zijn de mensen die als eerst de signalen opvangen?

Respondent M: Ja, dat denk ik wel. Mijn collega komt natuurlijk ook wel op de werkvloer, alleen zij ziet de mensen niet dagelijks. Zij heeft ongeveer 300 mensen in de portefeuille. En ik denk zelf dat daar nog wel een slag in te maken is. Want onze leidinggevende zien wel veel en ze horen veel. Dat zou misschien mooi zijn dat zij bepaalde linken kunnen leggen, nog meer dan nu om bij wijze van spreken ook de P&O collega erbij te betrekken. Want wij hebben op zich mogelijkheden in huis. Want wij hebben een bedrijfsmaatschappelijkwerker zelf in dienst. Dat hebben heel veel bedrijven niet. Die zou ook eventueel ingeschakeld kunnen worden. Misschien dat wij toch mensen zouden kunnen

overtuigen dat het goed is om wel een keer een gesprek met Josta of haar collega aan te gaan. Om gewoon eens vrijblijvend te praten. Ik ben het wel eens met Josta, uiteindelijk is het wel de verantwoordelijkheid van de werknemer. Ik heb ook wel het idee dat werknemers vaak de routing kennen, dat beeld heb ik erbij.

Respondent J: Nou, dat is altijd de humor. Tenminste ik vind dat humor. Vooral echtparen, altijd doet de ander het. Die doet altijd de financiën. Je moet beginnen met een proces van ja kan dat allemaal wel maar jullie zijn samen verantwoordelijk. Ja maar goed ik werk al, dat soort gesprekken krijg je dan. Je moet beginnen ze verantwoordelijkheid bij te brengen. En dat allebei. Niet wijzen naar. Toch in veel gevallen denk ik dat een stuk beschermingsbewind heel verstandig is.

Voor sommigen?

Respondent J: Veel. Ik heb echt zonder gein veel mensen meegemaakt waarbij ik maandelijks een x bedrag overmaakte naar Jantje, Pietje en Klaasje. Dan zijn zij er op een gegeven moment uit. En een maand later komt het volgende beslag weer. Dus ze kunnen het dan niet. Dus vandaar dat ik denk dat in veel gevallen een stuk bescherming voor de werknemer de beste uitkomst zou zijn. Maar dat kost wel veel geld.

Verwijzen jullie werknemers ook naar externe schuldhulpverlenende organisaties?

Respondent J: BAD. Ik denk dat het een onafhankelijke, ja het is wel van de gemeente, Maar het moment dat je iemand naar een bewindvoerder stuurt kost het meteen weer geld. En ervaring, ja ik ben niet zo, een bewindvoerder wil alleen maar iemand waar alles al klaar mee is. Is het ingewikkeld zegt de bewindvoerder. Het kost mij teveel tijd. Dat vind ik op zich wel een beetje waanzin, maar het gebeurt. Kijk het BAD kost gewoon niks. Dat vind ik dan ook wel weer boeiend voor de werknemer dan.

Respondent M: Wij organiseren vanuit ons bedrijf gemiddeld één keer per maand een BAD-spreekuur in huis. Dus ook om de drempel te verlagen. Kunnen mensen via P&O intekenen voor het spreekuur. Ja en dat mag ook gewoon onder werktijd plaatsvinden. In de hoop dat er dan ook wellicht iets op gang kan komen.

Dan komt er ook iemand van het BAD hier zitten?

Respondenten: Ja.

Hoe loopt dat? Komen er veel werknemers op af?

Respondent M: Dat verschilt ook erg.

Respondent J: Dat ligt ook aan de tijd van het jaar. Tegen de kerst dan komt er meer vind ik. Dat valt me dan op in ieder geval. Want rond de feestdagen zie je toch dat mensen meer van: 'Volgend jaar moeten wij toch maar een keer beginnen' wel grappig. Goede voornemens he.

Mooi dat jullie dit zo hebben kunnen faciliteren.

Respondent M: Al jaren doen wij dit. Denk zeker al 4/5 jaar.

Ondernemen jullie ook verder acties ?

Respondent M: Als mensen dan bereid zijn om stappen te zetten. Laatst hoorde ik mijn collega de juiste weg proberen te vinden met een van de werknemers. Om toch de juiste hulpverlening te vinden. Maar zo mogelijk kosten neutraal of in ieder geval dat daar geen kosten aan vast zitten, te regelen. Dus zo ook bij de ontbijtsessie, daar hoorden wij ook over Keizerslanden - dat daar een inloopgebeuren is.

Het geldfitspreekuur volgens mij?

Respondent M: Ja. Kijk dat zijn ook leuke dingen om te weten. Want stel mensen kunnen dan niet op het spreekuur komen bij ons op de locatie. Want dat is wel een vaste dag zeg maar.

Respondent J: Het is denk ik ook een stuk schaamte. Want het is natuurlijk best wel gênant als je daar om lomp te zeggen op het hoekje moet zitten bij het BAD. Ik kan mij voorstellen dat het best wel een zware gang is voor mensen. Ga zelf maar eens naar het spreekuur van het BAD bij de gemeente. Ik ben daar wel eens geweest. Ik kan de humor er wel van in zien, dan zit je daar met een werknemer die het gewoon niet alleen kan. En dan kom je mensen tegen. Ik woon hier dus ik ken wat mensen. "O, loopt u ook bij het bad?" Kijk dat interesseert mij niet wat mensen denken. Hier ziet iedereen het en daar kom je af en toe een keer een bekende tegen. Ik kan daarom wel lachen in mijzelf.

Respondent m: Wellicht dat je onder werktijd even van de werkvloer af mag. En dat je leidinggevende vraagt:,, Vrij? Waarom dan precies?"

Respondent J: Maar goed, ik denk dat de werkleider dat ook wel een beetje beschaafd oppakt. Je komt hier al binnen. Je zit daar op de gang. Je zit daar even lomp gezegd in de kijker. Dat is al vervelend. Kan ik mij iets bij voorstellen. Schulden zijn al vervelend. Maar heb er wel eens over nagedacht of dit wel de oplossing is dat wij hier een inloopspreekuur hebben van het BAD.

Respondent M: Dat zijn wel leuke dingen voor als wij 24 mei bij elkaar zitten. Om met elkaar door te nemen.

Respondent J: Maar goed, je denkt er wel eens over. Ik kan mij voorstellen dat, diegene die ik daar tegen kwam, zich heel opgelaten heeft gevoeld.

Het is ook wel lastig voor mensen met schulden om hulp te zoeken.

Respondent J: maar ja je zult wat gaan moeten doen.

Heb je ook wel eens te maken met notoire gevallen, recidive?

Respondent J: Tuurlijk. Ik heb in de jaren dat ik hier werk al drie gehad die ik niet meer heb teruggezien na een BAD-traject. Drie! En van de rest krijg ik gewoon weer een loonbeslag van. Dat is weinig hoor. Als je dat over de jaren dat ik hier rondhuppel bekijkt. Ik kan ze op één hand tellen.

Respondent M: Dat maakt ook wel dat wij ons als werkgever, je hebt het toch wel over goed werkgeverschap. Dat wij toch denken wat kunnen wij hier meer nog in betekenen voor onze werknemers.

Aanhakend hierop is de Sallandse Dialoog bezig met het ontwikkelen van een Bedrijvendesk. Deze is ook benoemd tijdens de ontbijtsessie zoals jullie wellicht weten.

Respondenten: Ja.

Wat zou volgens jullie het doel moeten zijn van de Bedrijvendesk. Wat zou er volgens jullie op moeten staan.

Respondent J: Weet ik niet.

Denkt u dat de Bedrijvendesk nodig kan hebben? Voor extra informatie?

Respondent J: Extra info is altijd makkelijk. Alles wat je meepakt is winst. Of dat de Bedrijvendesk nou de heilige koe is weet ik niet. Dat durf ik niet te zeggen. Je bent echt altijd afhankelijk van mensen. Je kunt altijd iedereen overal naar toe sturen. Ik ben bang dat er altijd een aantal zullen zijn die altijd terug blijven komen.

Denkt u dat het probleem zich niet oplost?

Respondent J: ja. Mensen leggen de schuld bij een ander neer. Want jij hebt het gedaan. Ik heb het wel eens gedaan. "Ja ik kan er toch niks aan doen." Dat is het, dat is het makkelijkst om de schuld bij een ander neer te leggen. Dan bij jezelf. Misschien is in de spiegel kijken wel een slimme optie. Het is makkelijker. En ik moet daarbij zeggen je hebt ook verschrikkelijk slechte bewindvoerders erbij lopen.

Respondent M: Ik heb nog niet echt helder wat de Bedrijvendesk voor ons kan betekenen.

Het is natuurlijk heel iets nieuws.

Respondent M: Ik denk wel dat als de bedrijvendesk wat meer ontwikkeld is. Want ik hoorde dat ze in een soort startfase zitten. Dat ze het dan ook moeten uitdragen. Om dan daarin een stukje promotie aan te geven. Ik weet niet zozeer of onze werknemers hier zelf naar zullen zoeken.

De bedrijvendesk richt zich voornamelijk op de werkgevers die problemen ervaren met werknemers met financiële problemen.

Respondent M: Ja precies.

Respondent J: Ja. Alle info die je kan krijgen om te helpen is welkom, zeg ik altijd maar zo. Simpel.

Respondent M: Kijk het is nu zeg maar zo, wij denken aan schuld dus wij denken aan het BAD. Het zou mooi zijn dat als in de toekomst, wij hebben met schuldenproblematiek te maken, dat wij aan het BAD en aan de Bedrijvendesk denken. Meer zo, bedoel ik het. Dat het ook in ons systeem komt te zitten.

Respondent J: Maar goed dan denk ik wat, die schulden zijn er, wat voor een meerwaarde heeft dat dan. Het moet eerst opgelost worden. Dan heb je sowieso dus een mentaliteitsverandering van diegene met de schulden nodig en dat is het grootste probleem denk ik. Want ja "ik heb het niet gedaan". Zo'n verhaal krijg je 9 van de 10 keer te horen. Altijd heeft die ander het gedaan. Het bedrijf dat iets geleverd heeft, die heeft het geleverd. Het WK bijvoorbeeld, we doen dan wel niet mee. Maar ja. Maar dan moet ik dus een hele grote TV hebben of zo iets. Want daar heb ik recht op. Dat je het geld niet hebt, is niet boeiend. Ik wil die voetbalwedstrijd goed kunnen zien. Dus eigenlijk is het de schuld van de voetballers dat jij die schuld hebt. Dat soort gesprekken heb ik echt wel eens gehad. Er is voetbal en ik moet dat kunnen zien op een goed scherm. Niet alleen bij ons (Sallcon) dat gebeurt overal. Want mensen zeggen altijd: "Ja sociale werkvoorziening, nou wassen neus." Ik heb her en der geïnformeerd. Het is overal hetzelfde traject. En niet alleen onze doelgroep maar ook ons ondersteunend personeel schrik ik wel eens van.

In de zin van?

Respondent J: Nou wat die er hebben liggen aan schulden. En ook naar een ander wijzen. De partner vaak.

Respondent M: Josta maakt nu even het onderscheid tussen de sociale werkvoorziening, dat zijn mensen die bij ons werken omdat ze bijvoorbeeld een verstandelijke beperking hebben en met ondersteunend personeel bedoelt ze echt onze directe collega's vanuit de staf ondersteuning en dat ze daar niet een verschil in ziet. Dat zou je wellicht verwachten doordat er meer verstandelijke vermogens aanwezig zijn.

Respondent J: Maar die geven ook hun partner de schuld.

Respondent M: Ja, dat klopt. Maar je moet niet vergeten dat wij best een bijzonder bedrijf zijn. Waar veel mensen werken met toch wel bepaalde redenen zeg maar en al die problematieken. Maar het geldt eigenlijk voor alle werknemers die hier in dienst zijn. Want dat zou ik namelijk zelf ook denken. Dat er een onderscheid zou liggen tussen de verschillende werknemers.

Respondent J: Ja de humor, ik heb een aantal jaren geleden eens een keer een sessie meegemaakt bij

het Windesheim Maatschappelijk werk. Op alle niveaus. En op een wat hoger tussen haakjes niveau zijn net zoveel schulden als bij ons. Want ja men koopt maar, want dat kan wel. En dan valt er een inkomen weg en dan glijd je onderuit. Want dan kun je het niet meer. Daar wordt ook niet nagedacht. Dat was wel eigenlijk de uitkomst denk ik. Ik had zoiets van nou, dat valt bij ons dan nog wel mee. En toen kregen wij er meer binnen dan nu. En toch mocht ik niet klagen.

Wat is de reden voor de terugval van financiële problemen bij werknemers?

Respondent J: Ik wil niet zeggen dat onze inkomens zo gestegen zijn. Maar we hebben de laatste jaren wel ontzettend veel beschermingsbewind binnen gekregen. En ik denk dat het toch wel scheelt bij veel mensen. Dat zij gewoon hun weekgeld krijgen en daar moet jij het gewoon meedoen. Dat zie ik wel steeds meer gebeuren. En ik denk ook dat dat in de meeste gevallen ook wel goed is. Alleen dat zou beter beschermd moeten worden denk ik. Dat je daar niet zo makkelijk kan instromen.

Respondent J: Ik denk dat je eerst moet proberen, hoe kom jij eraan. Is het gok is het drank, drugs. Zie dat probleem moet eerst opgelost worden. Want als je na drie jaar er weer uit bent (BAD) als je je aan de huisregels hebt gehouden. Vaak komen er dan wel weer beslagen aan. Ik denk dat je eerst goed moet herleiden van hoe kom je eraan. En dat is natuurlijk heel confronterend voor iemand. Ik denk dat je als werkgever daar iemand best wel in moet steunen. Maar toch dat je daar professionele hulp bij nodig hebt. Wat helaas weer niet te betalen is. Het cirkeltje is dan weer rond. Ik denk niet dat onze werknemers zulke kapitalen aan kledij uitgeven.

Respondent M: Nee zeker niet. Ik denk zelf dat het meer in de drank en drugs hoek zit of in ik wil de nieuwste mobiel hebben of een nieuwe auto. Dat soort zaken.

Respondent J: Ja, dat soort type uitgavenpatroon. Maar dat moet je er eerst proberen uit te halen. En dat is wel heel lastig.

Respondent M: Ja dat is ook een traject voor de lange termijn. Daar moet je echt een lange adem voor hebben. De eerste keer zou iemand denken: "Nou ja het is jouw schuld, het is mij niet overkomen." De TV had niet bij mij bezorgd moeten worden. Een tweede keer denkt iemand "Nou ja het zal allemaal wel." En pas misschien een derde keer gaat er een kwartje vallen. En dat mensen dan meer openstaan voor hulp. Het is niet even iets wat je heel snel kan oplossen bij heel veel mensen.

Respondent J: Nee, mensen die dat echt accepteren en zich realiseren, ik ben wel heel dom bezig geweest. Net zoals ik eerder zij, ik heb er drie van meegemaakt hier. Waarvan ik er zelf nog eentje medeverantwoordelijk ben dat die onder beschermingsbewind is terecht gekomen. Dus die krijgt gewoon weekgeld en dat gaat perfect.

Respondent M: Ik weet nog niet in hoeverre mensen ook wellicht denken: "Goed ik ben er met drie jaar vanaf." Klaar en ik kan weer lekker opnieuw beginnen. Ik weet niet in hoeverre dat bij iemand in het hoofd kan meespelen.

Respondent J: dat zit erin. Ik denk dat het BAD daar een landelijke lijn in moet gaan trekken. Het is natuurlijk te gek dat je eerst bij gemeente A en dan naar gemeente B moet en ze worden gewoon weer verder geholpen. Ik denk dat dat gewoon te gek is. Nogmaals wij betalen het wel met ons allen.

Respondent M: En dit is ook een regio waar gemeenten dicht bij elkaar liggen. Je bent zo in Zutphen of Twello. Je hopt misschien daarom ook wat makkelijker over naar een andere gemeente. Vergelijk het met Amsterdam dat is een veel grotere gemeente waarbij je fysiek veel meer moeite moet doen om bij een andere gemeente terecht te komen. Misschien dat mensen ook wel eens hebben van dit bestaat om mij te helpen, dus waarom zouden wij er geen gebruik van maken. Het heeft denk ik ook met opvoeding te maken. Als ik dan kijk bij mij thuis was het zo: je spaart als je iets wilde kopen of je gaat er voor werken. En dan pas schaf je het aan. En ik heb nu toch meer het idee dat mensen denken: "Ik moet het hebben en ik wil het nu hebben dus het moet nu gebeuren."

Respondent J: Dat is nu ook de trend. Als je bijvoorbeeld nu de reclames bekijkt. Een mooie auto kun je leasen als privépersoon. Maar die kleine lettertjes onder dat contract worden gewoon niet gezien. Dat gebeurt wel op alle niveaus hoor. Maar het wordt wel makkelijker gemaakt. De ene kan zeggen wij sparen ervoor en die ander heeft het principe van wat wij thuis hebben geleerd, los gelaten.

Respondent M: Bij ons zijn er ook families werkzaam. Wij zien dat ouders hier zitten. En dan ook weer kinderen instromen. En daar zie je ook veel aan de normen en waarden die vanuit huis zijn meegegeven. En hoe de ouders zich dan gedragen ten opzichte van het gedrag van dat je dan wellicht weer bij de kinderen kan zien.

Respondent J: Het is hier gewoon een gezellig familie bedrijf.

Respondent M: Ik wil niet zeggen dat zij het 1 op 1 overnemen. Het heeft natuurlijk wel invloed hoe jij thuis ben opgevoed en de waarden en normen die je hebt meegekregen vanuit huis.

3. Uitnodiging Ontbijtsessie

UITNODIGING

Ontbijtsessie 8 maart 2018

van 8.00 tot 9.30 uur

Met de beste wensen voor het voorkomen van schulden

 **Sallandse Dialoog**
Publiekprivate samenwerking financiële redzaamheid



BEDRIJVEN

1 WERKNEMER MET FINANCIËLE PROBLEMEN

KOSTEN WERKGEVER: €13.000 PER JAAR

productiviteitsafname	20%
toename ziekteverzuim	7 dagen
verwerken loonbeslag	3 uur

BEDRIJVENDESK

- financiële gezonde werknemer
- ondernemer in gwaai weer helpen



Met een schone lei 2018 in. Dat wensen we werkgevers en hun medewerkers toe. En daartoe bieden wij personeelsfunctionarissen antwoorden op vragen als:

- Wat kun je effectief doen om medewerkers uit probleemschulden te helpen?
- Hoe herken je probleemschulden bij medewerkers?
- Waarom kun je beter voorkomen dat medewerkers in schulden komen?

Tijdens de interactieve ontbijtsessie maak je kennis met de 'Bedrijvendesk Financiële Redzaamheid' en inspireren wij je om de financiële vaardigheid van medewerkers te bevorderen en schuldenproblemen te helpen verminderen. Graag horen we hoe u hierin mee wilt denken.

Inspiratie en informatie krijgen we van:

- Deurwaarder Rens Jansen (BJK Gerechtsdeurwaarders)
- Geldfit Spreekuur (samenwerkende schuldhulporganisaties)

 vroeg signalering preventie

De ontbijtsessie is gratis!

Wel graag voor maandag 5 maart aanmelden bij: Projectbureau Sallandse Dialoog.
E-mail: info@sallandsedialoog.nl Website: www.sallandsedialoog.nl
Voor meer informatie: Renate Smit via 06 413 441 61

Adres: **KonnecteD** ondernemen met karakter Schonenvaardersstraat 9 Deventer

4. Resultaten Ontbijtsessie

Datum: 8 maart 2018
Locatie: KonnecteD, Deventer

Beste relatie,

Bedankt voor uw aanwezigheid bij de ontbijtsessie over de Bedrijvendesk Financiële Redzaamheid van de Sallandse Dialoog.

Tijdens het ontbijt hebben een aantal partners van de Sallandse Dialoog verteld over de Bedrijvendesk: wat houdt dit in en waarom is het belangrijk dat deze er komt? Henk Kinds geeft een korte introductie op de Sallandse Dialoog en laat het [animatiefilmpje](#) zien. De presentatie is als bijlage bij dit verslag opgenomen. Aansluitend deelt Rens Jansen (BJK Gerechtsdeurwaarders) zijn ervaringen vanuit de dagelijkse praktijk en Jenneke van Nieuwenhuijze (BAD) vertelt over het Geldfit spreekuur. Vragen die tijdens dit informatieve deel aan de orde komen, zijn:

- *Wordt het Geldfit Spreekuur nog breder gepromoot, zodat mensen (werknemers) weten waar ze terecht kunnen?*
Ja, dat is zeker de bedoeling! Er komt o.a. een flyer en een bericht dat door partners intern en op social media gedeeld kan worden.
- *Wat mag een werkgever doen vanuit de AVG: mag een loonbeslag (nog) wel gebruikt worden om het gesprek met de werknemer aan te gaan?*
Dit is een punt dat nader uitgezocht moet worden. Aangeboden wordt dat hier nog een aparte sessie voor wordt georganiseerd.
- *Hoe komen mensen bij het inloopsprekuren Geldfit terecht?*
Op dit moment worden mensen vooral door de partners die direct betrokken zijn bij het inloopsprekuren, doorverwezen. Dit is o.a. vanuit de budgetcoaches.
- *Aan welke informatie is behoefte bij de aanwezigen: wat moet de Bedrijvendesk bieden?*
 - Wanneer zijn er (inloop)sprekuren
 - Wie zijn daarbij betrokken
 - Welke hulp kan worden geboden / wat wordt gesignaleerd
 - Hoe kan worden doorverwezen

Deze punten worden meegenomen in de opzet van en communicatie over de Bedrijvendesk.

Daarna is er een interactieve sessie waarin wordt ingegaan op de vraag:

Hoe zou jij de bedrijvendesk willen gebruiken voor jouw bedrijf?

Graag als routekaart om medewerkers goed te kunnen helpen, met ondersteunende materialen (posters / bericht intranet) en verwijzing naar daadwerkelijke hulp (budgetcoaches). Het moet een ingang zijn voor niet-zelfredzame mensen. De bedrijvendesk heeft vooral een preventieve rol: bieden van informatie en door kunnen verwijzen voor verdere (concrete) hulp.

Ook mooi wanneer de bedrijvendesk een landelijk platform is, zodat voor grotere organisaties ook regionaal hulp geboden kan worden. Als laatste tip wordt meegegeven het delen van ervaringen c.q. uitwisselen van best practices.

Als bijlage de volledige antwoorden die per tafelgroep zijn gegeven.

De aanwezigen geven aan de ontbijtsessie erg te waarderen: de Bedrijvendesk is een waardevolle toevoeging die organisaties informatie en hulp kan bieden. Er komt dan zeker ook een vervolg!

Tenslotte vraagt Renate Smit van KonnecteD mee te werken aan het kwalitatief onderzoek van Saxion Afstudeerder Jordy Reinders. Om het onderzoek naar de Bedrijvendesk Financiële Redzaamheid meer input te geven wil Jordy enkele werkgevers interviewen. Tijdens dit interview wil hij erachter komen hoe jullie denken over de Bedrijvendesk. En wat jullie als werkgevers graag willen zien op de Bedrijvendesk. Sta je open voor een interview, stuur dan een mail naar:

info@sallandsedialoog.nl

BIJLAGE: volledige antwoorden per tafelgroep

1. Routekaart beschikbaar hebben om medewerkers goed te kunnen helpen / poster / intranet
2. Budgetcoach .iemand met de poten in de klei / Concrete hulp of ingang voor niet zelfredzame mensen
3. Informeren en preventie / weten dat 't bestaat en gebruiken in klantcontacten
4. Informatief gesprek met Bedrijvendesk en met P&O en loonadministratie / presentatie Bedrijvendesk aan leidinggevenden met als doel onderwerp bespreekbaar te maken in gesprekkencyclus / folders en flyers om uit te delen aan medewerkers, tekst om op te nemen in personeelsblad
5. Informatie kunnen krijgen op landelijk niveau, zodat medewerkers regionaal hulp kunnen krijgen
6. Spreekuur voor eigen organisatie en externe organisaties op een centrale locatie op het industrieterrein
7. Bedrijvendesk gebruiken voor kennis, afspraken met salarisadministratie, workshop voor leidinggevenden, uitwisseling van best practice.