

# CreditMind

Preventie:  
**Allemaal  
een financieel  
rijbewijs?**



jaargang 9  
nummer 3  
februari / maart 2018

---

Is er leven na de  
**schuldsanering?**  
3x ervaringen

---

**Nathalie Boerebach:**  
'We weten nu wat  
schulden met je doen'

---

**Meelopen** op het  
**Contactcenter**  
van GKN

## Preventie

De schuldenproblematiek staat hoog op de landelijke agenda. Het nieuwe kabinet wil dat huishoudens met problematische schulden geholpen worden. Dat is een mooi voornemen. Ik wil echter een kritische kanttekening maken bij deze plannen, omdat ook de overheid zélf een grote veroorzaker van schulden is.

Ik noem als voorbeeld de enorme verhogingen die het CJIB in rekening brengt bij het te laat betalen van boetes. Ze staan niet in verhouding tot de Wet Incassokosten. En wat te denken van de preferentie die de overheid heeft bij schulden of... de wanbetalingen bij de ziektekostenverzekering? Cliënten worden overgedragen aan het Zorginstituut Nederland (ZiN), dat vervolgens een 30% hogere premie in rekening brengt. Wat een maandelijks hogere verplichting betekent voor de debiteur die toch al in zwaar weer verkeerde.

Een groot deel van de problematische schulden wordt veroorzaakt door exorbitant hoge griffierechten. Die dezelfde overheid oplegt, voor veelal verstekvonnissen. En dan heb ik het nog niet eens over de problemen die ontstaan door premies en toeslagen die onterecht worden ontvangen en moeten worden terugbetaald.

Dit nummer gaat over preventie, een hot item in onze branche. Bij GGN bedenken we veel interventies en innoveren voortdurend om debiteuren beter en makkelijker te laten betalen. Dat blijven we doen, met liefde voor ons vak. Maar als het om preventie gaat, zou de overheid best een stapje naar voren mogen zetten.

**Martin van Loon**  
Bestuursvoorzitter



# in dit nummer



## Dossier Preventie

Met enige regelmaat is er een politicus die roept om het verplicht stellen van een financieel rijbewijs. Consumenten zouden beter inzicht moeten krijgen in de financiële risico's en de gevolgen van de producten die ze aankopen. Een dergelijk 'rijbewijs' is er nog niet, maar wat is er wél? Wat weten we van preventie en interventie: wat wel en niet werkt? **We onderzoeken het in dit Dossier.**



# 12

## colofon

**Uitgever** GGN  
**Hoofdredactie**  
Dorry Burger  
**Concept en realisatie**  
ZB Communicatie & Media bv  
www.zb.nl  
**Art direction** ZB/def.grafische  
vormgeving  
**Redactie** Dorry Burger  
**Verder werkten mee**  
Michiel Moormann, Monique de  
Ligny, Ray Heinsius, Janita Sassen,  
Mirjam van Immerzeel, Mireille  
Schaap, Nicoline Baartman,  
Sanne van der Most en Jeroen Mei  
**Redactieadres** Postbus 19212,  
3001 BE Rotterdam  
**creditmind@ggn.nl**  
**www.ggn.nl**

CreditMind is een uitgave van GGN en richt zich op relaties van GGN en personen die werkzaam zijn in de creditmanagementbranche. Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen zonder schriftelijke toestemming van de uitgever. De redactie is niet aansprakelijk voor gegevens die door derden zijn verstrekt. GGN heeft de inhoud met grote zorgvuldigheid samengesteld, maar aan de informatie in dit magazine kunnen geen rechten worden ontleend.



**Eduard Wustenveld (38)**  
**belandde in de schuldsanering:**  
'Het is ongelooflijk hoe makkelijk ik overal een lening kon afsluiten'

# 18

Nathalie Boerebach: **'We weten nu dat je IQ zakt als je in de schulden zit'**

# 8

## De stelling:

Het kabinet wil problematische schulden aanpakken: een goed idee?

# 6

**Zo betaalt  
Janny van der  
Heijden van  
Heel Holland Bakt**

# 24

## Verder

|              |    |
|--------------|----|
| In beeld     | 4  |
| Profiel      | 18 |
| Straattaal   | 22 |
| Cijfers & zo | 23 |

'Jongeren overzien niet goed wat de gevolgen zijn van bepaalde keuzes'

## Get a Grip

Jongeren geven (te) gemakkelijk geld uit, zo blijkt uit onderzoek. Vaak komen ze daardoor in financiële problemen. Humanitas startte vorig jaar het project *Get a Grip* om jongeren tussen 16 en 25 jaar te helpen hun financiën – weer – op orde te krijgen.

### Peer pressure

Mobiele telefoons, scooters, sport-schoolabonnementen... De verleidingen voor jongeren zijn tegenwoordig enorm groot. Daarnaast krijgen ze vanaf hun 18e te maken met zorgverzekering, studiefinanciering en, in veel gevallen, op kamers gaan. Ook speelt peer pressure een rol: jongeren willen niet onderdoen voor hun leeftijdsgenoten. Bovendien wordt hun vaak – te – gemakkelijk krediet verleend. 'Jongeren overzien nog niet goed wat de gevolgen zijn van bepaalde keuzes', zegt Roy Meerburg van Humanitas. 'Geldzaken kunnen dan behoorlijk uit de hand lopen. Met *Get a Grip* leren we hun hoe hier goed mee om te gaan.'

### Online en face tot face

*Get a Grip* is inmiddels op vier plaatsen in Nederland gestart. Westerkwartier, Zwolle, Almere en West-Brabant West. Aanmelding gebeurt op vrijwillige basis. Speciaal hiervoor opgeleide vrijwilligers helpen de deelnemers bij het op orde krijgen van bijvoorbeeld schulden, uitgaven of hun financiële administratie. Dit kan online of face tot face, afhankelijk van de gemeente waar *Get a Grip* wordt aangeboden. Meerburg: 'Voorsnog is dit een pilot, medio 2019 vindt de eindevaluatie plaats. Maar de eerste ervaringen zijn veelbelovend.' ■

Stefan neemt met een vrijwilliger van Humanitas *Get a Grip* zijn financiën door.

Het nieuwe kabinet wil het aantal huishoudens met problematische schulden terugdringen. **Het stapelen van boetes en malafide incassobureaus worden aangepakt.** We vragen drie belanghebbenden: **Is dat een goed idee?**



*‘Eerlijk gezegd vind ik de wanprestaties bij Schuldhulp en Bewindvoering veel zorgwekkender’*

**Martin van Loon, bestuursvoorzitter GGN:**

■ ‘Het is een lovenswaardig streven, wie kan hier tegen zijn? Ik ben blij dat malafide incassobureaus worden aangepakt. Een vorm van *license to operate* voor incassobureaus zou goed zijn. Die licentie moet dan wel goed getoetst worden. Toch plaats ik hierbij een kanttekening: want zijn zij wel de grootste veroorzaker van problematische schulden? Eerlijk gezegd vind ik wanprestaties bij Schuldhulp en Bewindvoering veel zorgwekkender. Wij merken als gerechtsdeurwaarder dat problemen van gezinnen, door niet of laakbaar handelen van dergelijke kantoren (vaak eenpitters), groter worden dan de problemen die ze aanvankelijk hadden. Terwijl zij denken dat ze worden geholpen, blijkt later dat er niets gedaan is en de schuld alleen nog maar is toegenomen. Uiteindelijk moeten we vooral niet vergeten aan de schuldeiser te blijven denken. Wanbetalers zorgen voor hogere kosten richting de klant die zelf netjes betaalt. Schuldeisers met een eigen bedrijf kunnen door wanbetaling zelf ook in een problematische schuldsituatie verzeild raken, wanneer zij geen geld krijgen voor hun geleverde diensten of producten. Met name zzp’ers en mkb’ers zijn dan kwetsbare schuldeisers. Vooral ook omdat de overheid een preferentie heeft bij schulden. Zo vissen de (kleine) bedrijven of zelfstandigen altijd maar achter het net.’

*‘Met het huidige systeem worden problemen eerder vergroot dan opgelost’*



**Gerard Spierenburg, woordvoerder Consumentenbond:**

■ ‘Dat is zeker een goed idee. Allereerst: terechte schulden moeten zonder meer worden betaald. Maar achter iedere schuldenaar gaat een verhaal schuil. Mensen willen wel betalen, maar kunnen dat soms gewoon niet. Door het huidige systeem – met bijvoorbeeld stapeling van boetes en parallelle incassotrajecten – worden die problemen eerder vergroot dan opgelost. Dat moet anders. Geen bulkwerk met standaardbrieven en dreigementen, maar oplossingen op maat. Met oog voor individuele omstandigheden, fatsoenlijke communicatie en redelijke termijnen. Daar is uiteindelijk iedereen, zowel schuldeiser als schuldenaar, bij gebaat. Het wordt hoog tijd dat malafide incassobureaus worden aangepakt. Sommige beroepen, zoals dat van deurwaarder, zijn beschermde beroepen. Maar iedereen kan een incassobureau beginnen. Daar zitten bureaus tussen die soms zeer bedenkelijke methodes hebben om mensen onder druk te zetten en zo openstaande vorderingen betaald te krijgen. Vorderingen die overigens lang niet altijd terecht zijn. De Consumentenbond heeft lang gepleit voor strengere wetgeving en verbeterd toezicht om dit soort praktijken aan te pakken. De Consumentenbond leverde ook input voor een wetsvoorstel dat hier paal en perk aan stelt. Nu komt er een register waar ieder bureau zich moet inschrijven. Incassobureaus die zich misdragen worden uit dit register geschrapt.’ ■

**Wilbert van de Donk, voorzitter Koninklijke Beroepsvereniging van Gerechtsdeurwaarders:**

■ ‘Dat lijken mij drie goede ideeën! Onze grondgedachte is uiteraard: schulden moeten betaald. Maar gedwongen betaling bij problematische schulden leidt alleen maar tot verliezers. Gerechtsdeurwaarders kunnen en willen daar niets mee. Daarin staan we met de regering op één lijn. Eén van de oplossingen is dat problematische schulden in een eerder stadium bij gerechtsdeurwaarders in beeld komen, om verder leed te voorkomen. Bijvoorbeeld door gegevens van schuldhulpverlening te koppelen aan onze bestanden. In project VISH (Verwijsindex schuldhulpverlening) boeken we daarmee al succes, maar het zou nog beter zijn als dit wettelijk wordt verplicht. Daarin zie ik een duidelijke rol voor de regering. Privacybescherming is goed, maar niet tegen elke prijs. Verder zijn incassobureaus die mensen onder enorme druk zetten – tot aan bedreigingen en oneigenlijke inbeslagnames aan toe – een belediging voor ons vak. Hier is echt meer regulering vanuit de overheid nodig, zoals opleidings- en vestigingseisen, toezicht en tuchtrecht. Het nieuwe kabinet steunt die gedachte gelukkig. Ten slotte: het stapelen van boetes. Daarin heeft de overheid een grote verantwoordelijkheid. Non-betalers van bijvoorbeeld verkeersboetes worden nu afgestraft met exorbitante verhogingen. Dit heeft geen enkel effect op een schuldenaar die toch al niet kan betalen. Ik zou in die gevallen dan ook willen pleiten voor afschaffing van stapelen.’ ■

*‘Gedwongen betaling bij problematische schulden leidt alleen maar tot verliezers’*





## Nathalie Boerebach

'De maatschappelijke kosten zijn een veelvoud van de daadwerkelijke schuld'

Nathalie Boerebach, directeur SUNN:

# 'Preventie is dramatisch goedkoper dan schuld'

Directeur Nathalie Boerebach en haar collega's bij Stichting Urgente Noden komen in actie als de nood hoog is. Met geld voor zaken als voedsel, kleding of medicijnen. Maar veel liever zou Nathalie armoede willen voorkomen. Met slimme en creatieve preventieve oplossingen.

■ 'Bij het werk van SUNN kun je denken aan broodnood, een lege koelkast, maar ook aan een zwangere tiener die over een week gaat bevallen en nog geen wiegje heeft', legt Boerebach uit. Ze is sinds een jaar directeur van de Stichting Urgente Noden Nederland, de ontwikkelorganisatie van lokale bureaus waarvan er nu 26 zijn in ruim 100 gemeenten. Al na een paar minuten blijkt hoezeer haar doelgroep, mensen die in nood

verkeren, Boerebach aan het hart gaat. 'We vergeten weleens dat zij bestaan, omdat het met de rest van Nederland zo ontzettend goed gaat.'

### Hoe merk je dat de aanpak en preventie van schulden hieronder lijdt?

'Veel mensen die op landelijk niveau overheidsbeleid ontwikkelen, staan zelf nooit of niet meer in contact met de mensen waar het beleid voor bedoeld is.

Lokale professionals – en ook steeds vaker vrijwilligers – die dat contact wel hebben, komen vaak met veel concretere oplossingen en, in mijn optiek, veel interessantere vernieuwingsvoorstellen. Die twee werelden moeten we bij elkaar zien te brengen.

Bij het noodhulpbureau in Amsterdam voeren wij de witgoedregeling namens de gemeente uit en geven wij bijvoorbeeld mensen geen wasmachine meer, want dan

---

## 'Regel die toeslagen anders en neem mensen waar nodig tegen zichzelf of tegen ons systeem in bescherming'

kan er beslag op worden gelegd. We bieden een bruikleenovereenkomst zodat de was-machine geen eigendom is van een cliënt. Maar het begint eigenlijk met kennis van je doelgroep. Bij SUNN-bureaus zien we waar wet- en regelgeving knellen en paarse krokodillen ontstaan. Een van de ambities van SUNN is om die te signaleren en informatie samen te brengen op landelijk niveau waardoor we met een druk op de knop kunnen zien om wie het precies gaat: kinderen in de knel, ex-delinquenten,

senioren, alleenstaanden, of wie dan ook. Met deze signalen kunnen we dan het Rijk, gemeenten en andere partijen informeren over relevante ontwikkelingen en op basis daarvan beter beleid en slimmere systemen ontwikkelen. Wat mij betreft wordt nu nog veel te weinig met data gedaan.'

### **Bij data verzamelen en gebruiken gaat privacy een rol spelen. Hoe speelt dit bij maatregelen om schuldenproblematiek te voorkomen?**

'We hebben in het verleden geprobeerd om namens partijen als banken, verhuurders, internetwinkels en energieleveranciers, centraal in kaart te brengen wie er schulden hadden. Dat systeem (LIS/VIP) vond de Autoriteit Persoonsgegevens indertijd buitenproportioneel. Schuldpreventie heeft echter alleen zin als je zo vroeg mogelijk weet wat er bij iemand speelt. Maar bij privacy *moet* je belangen afwegen. Ik kan mij bijvoorbeeld best voorstellen dat iemand die niet de competenties heeft om betalingen zelf te regelen, het heel fijn vindt wanneer de gemeente op de uitkering een bedrag inhoudt om direct de huur en de zorgverzekering te betalen. Of dat iemand bijvoorbeeld in gelijke delen weekgeld krijgt. Dan help je iemand ten koste van zijn privacy.'

### **Toch lijkt dit een goed idee, misschien wel voor meer mensen dan we nu denken...**

'Sommige banken bieden al een soort-gelijke dienst. Alleen geef je dan als rekeninghouder zelf aan wat er met je geld

gebeurt. Maar vergeet niet: potjes maken voor vaste uitgaven en een wekelijkse uitkering regelen, vergt al veel vernuft en overzicht. Voor een hoop mensen is dat al een brug te ver, bijvoorbeeld voor mensen met een licht verstandelijke beperking, personen met verward gedrag of mensen die laaggeletterd zijn. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor vluchtelingen. Die krijgen halverwege de maand huurtoeslag om pas twee weken later de huur mee te betalen. Ik kan mij heel erg goed voorstellen dat iemand de keuze maakt om dat geld naar zijn vrouw en kinderen in een vluchtelingenkamp te sturen, maar de keerzijde is dat daardoor problematische schulden ontstaan. Voor kwetsbare doelgroepen zou ik denken: regel die toeslagen anders en neem mensen waar nodig tegen zichzelf of tegen ons systeem in bescherming.'

### **Zie je verbeteringen in de aanpak en preventie van schulden?**

'De tijd is nu meer rijp voor vernieuwing dan tien jaar geleden. Er is veel meer bewustzijn dat niet alle financiële schuld altijd je eigen schuld is. Je kunt ook pech hebben. We weten ook veel meer wat schulden met je doen. Je IQ zakt met dertien punten. Als je al in armoede verkeert omdat je niet goed kunt inschatten wat verstandig is, en je IQ zakt ook nog eens, dan gaat het hard naar beneden. Ik geloof dat je veel proactiever kunt omgaan met bepaalde doelgroepen, en dat ze daar ook blij van worden. Op rijksniveau is afgesproken dat schuldenaren een bepaald minimum van hun inkomsten mogen behouden. In het verleden werd die beslagvrije voet met voeten getreden. Niet overal was ook bekend welke beslagen er allemaal waren gelegd op iemands inkomen, en dan was het zo: wie het eerste komt, wie het eerst maalt. Nu wordt er beter afgestemd.'

### **Waar maak je je zorgen over?**

'Er wordt in het kader van bezuinigingen en decentralisaties steeds meer aan vrijwilligers overgelaten, vaak zeer complexe gevallen zelfs. Professionele organisaties hebben vanuit een aanbesteding bij de gemeente een beperkt behandeltraject; ze

mogen bijvoorbeeld maar twaalf keer bij een gezin langs. Dus komen mensen met een langer traject uiteindelijk bij een vrijwilligersorganisatie terecht, waar de mensen niet voor dergelijke complexe problematiek zijn opgeleid. Vaak speelt er een combinatie van uiteenlopende problemen op het gebied van psychiatrie, gezondheid, opvoeding, werk, opleiding, inkomen en schulden. En eerlijk is eerlijk, we weten eigenlijk ook nog niet heel goed welke aanpak het beste werkt. Woningcorporaties maar ook andere partijen doen veel interventies: 's avonds aanbellen, budgetcoaching, cursussen, maar welke interventie het meest oplevert, weten we niet. Bij het Oranjefonds, waar ik in de stuurgroep zit van het programma "Meedoen, samen uit de armoede", monitoren we vier jaar lang mede vanuit de wetenschap de effectiviteit van projecten. Van hulp thuis bij de administratie tot vrijwilligers die coachen voor financiële bewustwording. We hopen zo te kunnen zeggen wat werkt.'

### **Wat zou een goede eerste stap nu zijn?**

'Volgens mij is een schuldenaar geholpen met één aanspreekpersoon voor het totaal van schulden en regelingen. Nu is het volstrekt onoverzichtelijk. De meest kwetsbare partij die het minst begrijpt, wordt vermalen door het systeem, maar is ook degene die zich er zelf uit moet zien te redden. Het gaat nu over zoveel schijven. De maatschappelijke kosten zijn daardoor een veelvoud van de daadwerkelijke schuld. Preventie zou dramatisch goedkoper zijn.' ■



'Schuldpreventie heeft alleen zin als je zo vroeg mogelijk weet wat er speelt'

# Genezen of voorkomen?

De laatste jaren is er steeds meer aandacht voor schulden en (langdurige) armoede. Het tij is gekeerd: symptoombestrijding is niet meer afdoende. Interventie- en preventiemaatregelen worden in het leven geroepen. In dit dossier kijken we naar voorbeelden uit het buitenland, praten we met een lector Armoede Interventies en lopen we mee op het Contactcenter van GGN.

*Lector Armoede Interventies Roeland van Geuns:*

## 'We zijn nu aan het dweilen, maar de kraan moet dicht'

**De feiten onder ogen zien en niet uitgaan van wat wenselijk is. Volgens Roeland van Geuns, lector Armoede Interventies aan de Hogeschool van Amsterdam, is dat een voorwaarde, wil schuldenpreventie en -hulpverlening succes hebben.**

■ Een samenleving zonder schulden is een utopie, zegt Roeland van Geuns. Toch meent hij dat het wel degelijk mogelijk moet zijn om het aantal huishoudens met schulden terug te dringen. 'Uit onderzoek blijkt dat maatregelen die zijn gebaseerd op het gedrag, de vaardigheden en de

motivatie van mensen het meest effectief zijn. Uitgaan van optimaal wenselijk gedrag – gedrag dus van een modelburger uit de middenklasse – heeft geen enkele zin. In dat opzicht is er de laatste jaren wel wat ten goede veranderd. Het besef dat een uniforme aanpak niet werkt, is op veel plaatsen doorgedrongen.'

**De vraag is natuurlijk: hoe voorkom je schulden?**

'Dat is inderdaad de hamvraag. We zijn nu aan het dweilen, maar de kraan moet dicht. Dat kan alleen daar waar het probleem ontstaat. Er moet iets

veranderen in de relatie tussen leverancier en afnemer. Je moet voorkomen dat het een relatie tussen schuldeiser en schuldenaar wordt.'

**Wat moet er veranderen?**

'Daar is niet één antwoord op te geven. Dat hangt ook van de aard van de relatie en het geleverde product af. Om te beginnen zijn de vaste lasten ten opzichte van het netto inkomen de laatste tien jaar dusdanig gestegen dat er in huishoudens met een minimuminkomen geen ruimte is voor pech of fouten – laat staan voor reserves.

---

## 'Een samenleving zonder schulden is een utopie'

Dan kun je zeggen: je moet de vaste lasten verlagen of het netto-inkomen verhogen. Maar je kunt ook kijken naar het toelagensysteem, de vaste posten waarvoor mensen compensatie krijgen. Dat systeem is zo ingewikkeld. De belastingdienst krijgt het zelf nauwelijks uitgelegd. Naheffingen of verrekeningen hoeven geen probleem te zijn, maar niet iedereen kan ermee omgaan.'

**U zegt: maak het gemakkelijker.**  
'Vroeger droeg de werkgever voor je af wat je aan ziekenfondskosten moest betalen. Hetzelfde geldt voor de huurtoeslag. Die ging rechtstreeks naar de corporatie toe. Het risico op ongelukken was dus veel geringer. Maar ik beseft ook hoe complex het is om zo'n systeem te herzien.'

**Dat is de wereld in het groot. En dicht bij huis?**

'Je kunt mensen helpen op tijd te betalen als ze dat zelf handmatig doen, door ze eraan te herinneren. Woningcorporaties sturen bijvoorbeeld sms'jes wanneer mensen te laat betalen of ze vragen contact met hen op te nemen als ze niet kunnen betalen. Het is geen waterdichte oplossing, maar het heeft aantoonbaar resultaat, zeker bij mensen die voor het eerst in gebreke blijven. Bijna niemand is intrinsiek geïnteresseerd om zijn administratie goed bij te houden. Tegelijkertijd is de betalingsmoraal in Nederland heel hoog. Afgezien van een enkel lamlendig geval willen de meesten wel betalen, maar ze kunnen het niet of ze weten niet hoe.'

**Begrijp ik u goed: de leverancier is volgens u verantwoordelijk voor het betaalgedrag van zijn klant?**

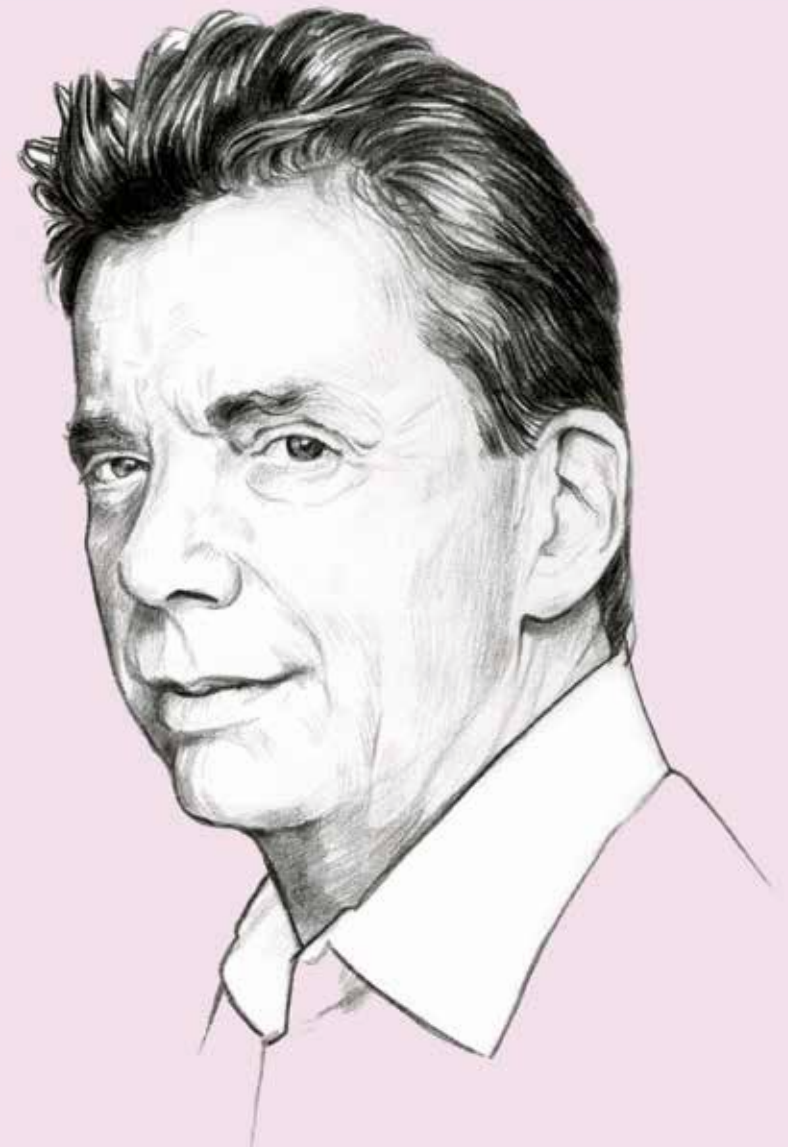
'Jazeker, in ieder geval óók verantwoordelijk! We leven in een wereld waar geld uitgeven steeds eenvoudiger wordt. Met een paar muiskliks heb je wat

aangeschaft. Daar kun je wat aan doen, het bijvoorbeeld moeilijker maken om op afbetaling te kopen. Een leverancier zou ook van zijn klant kunnen vragen om eerst aan te tonen dat hij kan betalen. Ik weet: dat tast zijn verdienmodel aan en het is moreel-ethisch een lastige discussie. Maar die discussie moet je wel voeren.'

**Welke rol ziet u op het gebied van preventie voor creditmanagement- en incassobureaus?**

'In mijn ideale wereld zijn die overbodig. Nogmaals, ik vind dat schuldeisers in eerste instantie zelf hun problemen moeten oplossen. Maar zolang dat niet lukt, hebben deurwaarders en hun vakgenoten op sociaal-maatschappelijk vlak wel degelijk een functie.

**Dat is vooral: proberen in contact te komen met mensen met problematisch betaalgedrag en een goed gesprek voeren vanuit een empathische houding in plaats van alleen maar innen.'** ■



### Roeland van Geuns

Roeland van Geuns is lector Armoede Interventies aan de Hogeschool van Amsterdam. Hij studeerde sociale geografie, promoveerde in 1990 aan de economische faculteit en werkte tot 2013 bij onderzoeksbureau Regioplan, een bureau dat overheden, het maatschappelijk middenveld en het bedrijfsleven adviseert in beleidsvraagstukken. Van Geuns is veelgevraagd adviseur op het gebied van sociale zekerheid. Als onderzoeker aan de Hogeschool van Amsterdam staat hij fondsen, bedrijven, gemeenten en ministeries bij onder meer bij armoedepreventie en schuld-hulpverlening.

## 5x gluren bij de burens

**Financiële educatie wordt steeds belangrijker.** Geldzaken worden ingewikkelder en de invloed van reclame op bestedingen wordt groter. In Nederland vraagt platform Wijzer in Geldzaken al jaren aandacht voor verstandig omgaan met geld. In de jaarlijkse Week van het Geld geven deskundigen dan gastlessen aan basisschool-leerlingen. Maar hoe lichten onze burens in Europa hun jeugd voor?



### 1 Denemarken

Financiële educatie is in Denemarken in het voortgezet onderwijs onderdeel van wiskunde en sociaal-economische vakken. In de onderbouw is het verplicht, in de bovenbouw niet. In de bovenbouw wordt daarnaast een keuzemodule persoonlijke financiën aangeboden.



### 2 Groot-Brittannië

Financiële educatie is sinds 2014 verplicht onderdeel van het nationale curriculum; het leerplan voor scholen. De educatie is onderdeel van rekenen en/of wiskunde, maar is nog niet structureel ingebed. Volgens de plannen moeten jaarlijks 2 miljoen leerlingen leren hoe ze met geld om moeten gaan.



### 3 Spanje

In Spanje besteden ze veel aandacht aan financiële opvoeding, zowel in het basis- als voortgezet onderwijs. In het basis-onderwijs wordt het geïntegreerd in sociaal-economische vakken en leren kinderen basis-concepten als de waarde van geld, sparen, persoonlijk budget en verantwoord geld uitgeven. In het voortgezet onderwijs worden financiële vaardigheden opgenomen in het vak economie, dat een keuzevak is.



### 4 Ierland

Onderdelen van financiële vaardigheden zijn verplicht in het voortgezet onderwijs bij wiskunde. Bij economische vakken is het optioneel.



### 5 Tsjechië

Zowel in de onder- als de bovenbouw vormen financiële vaardigheden een verplicht onderdeel in het voortgezet onderwijs. Financiële competenties zijn geïntegreerd in de vakken wiskunde, mens en wereld (geschiedenis en aardrijkskunde), mens en maatschappij (burgerschap en geschiedenis), sociaal-economische vakken en economie.

Bron: Trends and recent developments on financial education in Europe (OECD, 2014).

Een dag op het Contactcenter van GGN

## ‘Het maakt een groot verschil of je een Tamara of een Hendrik-Jan aan de lijn hebt’

Tamara, Bryan, Job, Saïda en Hendrik-Jan: het zijn de vijf persona's die GGN ontwikkelde om onderscheid te kunnen maken tussen de verschillende types betalers. Met als doel het bereiken van realistische betalingsregelingen en het voorkomen van groeiende schulden.

Het is druk op het kantoor in Tilburg. Tien lijnen in de wacht en alle incassomedewerkers zijn in gesprek. ‘Goedemorgen, met Bas Strijbosch’, met headset op, pen in de hand en notitieblok op zijn bureau, neemt incassomedewerker Bas Strijbosch de inkomende lijn op. ‘Goedemorgen meneer’, klinkt het aan de andere kant. ‘Ik kreeg vanochtend een dagvaarding van de deurwaarder voor een schuld van 225 euro bij de ziekte-kostenverzekering. Ik snap er helemaal niks van. Ik betaal altijd en nu heb ik dit.’

### Niet erg trouw

Bas vraagt om het dossiernummer en een postcode. Direct na het intypen verschijnt de avatar van Tamara in beeld én een streetview van Google Maps, zodat Bas meteen kan zien hoe de beller woont. Niet zo florissant. ‘Ik heb het even uitgezocht, meneer’, vervolgt Bas. ‘In juni en juli vorig





jaar heeft u twee termijnen niet betaald. Het bedrag is daardoor opgelopen tot 225 euro. Als u vóór de zitting alles betaalt, is er niks aan de hand. Als dat niet lukt, gaat de zitting bij de rechtbank door.'

**Meelevender**

Om Tamara, Bryan, Job, Saïda en Hendrik-Jan wat meer tot leven te

brengen, werden ze tijdens de introductie, anderhalf jaar geleden, nagespeeld door acteurs. De twee uitersten van het spectrum, probleembetaler Tamara en welgestelde laatbetaler Hendrik-Jan, staan nog steeds levensgroot in karton op de afdeling. 'Het maakt toch verschil of je een Tamara of een Saïda of een Hendrik-Jan aan de lijn hebt', zegt Bas. 'Je gaat het gesprek net wat anders aan. Vaak wat

meelevender, want Tamara wil wel betalen maar ze kán het simpelweg niet. En Hendrik-Jan kan best betalen maar stelt andere prioriteiten of is er door zijn drukke hardwerkende leven gewoon nog niet aan toegekomen om zijn facturen te betalen.'

**Eindjes aan elkaar knopen**

'Ook de betalingsregelingen die je uiteindelijk treft, kunnen verschillen', vult collega Carmen de Man aan, als er even geen lijnen meer in de wacht staan. 'Bij Tamara, die de eindjes aan elkaar moet knopen en aan het eind van de maand niks overhoudt, heeft het geen zin om een maandelijkse aflossing van vijftig euro af te spreken. Bij Hendrik-Jan is één telefoontje vaak genoeg en maakt hij nog diezelfde dag het totale bedrag over.'

**Niks aan de hand**

Dan heeft ook Carmen een lijn. 'Goedemorgen, met Carmen de Man.' Een geschrokken meneer met een zwaar Amsterdams accent aan de andere kant van de lijn verkeert in lichte paniek. 'Ik kreeg een aanmaning die ik meteen heb betaald. Maar ik hoorde er niks meer van terug. Ja, u kent me niet, mevrouw De Man, en u hoort dit vast de hele dag, maar dit is echt niks voor mij.' Een dossiernummer is er nog niet, blijkt na een korte check. 'Uw betaling en de aanmaning hebben elkaar waarschijnlijk net gekruist', stelt Carmen hem gerust. 'Niks aan de hand.' Opgelucht hangt de man op. 'Dat soort mensen krijgen we ook', zegt Carmen. 'Als hij wel een dossier had, was hij waarschijnlijk een Hendrik-Jan geweest. Die betalen vaak heel snel.' ■



Manager Contactcenter Maarten Vader werd CCMA Manager of the Year:

'Er is een groot verschil tussen niet kunnen en niet willen betalen'

Tamara, Bryan, Job, Saïda en Hendrik-Jan zijn niet onopgemerkt gebleven. Maarten Vader, manager van het Contactcenter, ontving onlangs – mede dankzij de vijf persona's – zelfs de CCMA Manager of the Year award. 'Het is een manier van denken', zegt hij. 'Zeker als je kijkt naar preventie, dan kunnen we hiermee heel goed segmenteren aan de poort. Er is namelijk een groot verschil tussen niet kunnen en niet willen betalen.' Vanuit die gedachte heeft GGN de persona's ontwikkeld. En die werken goed. Vader: 'Het maakt echt verschil of je een Hendrik-Jan ziet met een grote oprijlaan of een Tamara met een klein flatje. Dat doet iets met je. Als Hendrik-Jan het heeft over een betalingsregeling van vijftien euro per maand, dan merk je zelf dat daar iets niet klopt. Bij Tamara of Bryan is iedere regeling meegenomen. De betaaldatum die we aan hen voorstellen is ook ruimer en zo veel mogelijk gekoppeld aan het moment waarop zij hun salaris krijgen. Zo maken we regelingen realistisch en proberen we te voorkomen dat schulden nog meer uit de hand lopen. Het gebruik van GGN-persona's helpt bij de juiste benadering. Uiteindelijk is maatwerk het beste.'

Pas op voor de gratis-geld-valkuil

De Limburgse Didi Taihutte woont met zijn vrouw en drie kinderen op een camping. Een huis heeft hij niet. Dat heeft hij met al zijn bezittingen eind november verkocht om bitcoins te kunnen kopen. Taihutte verwacht dat deze virtuele munt fors meer waard gaat worden: een ton in 2020 moet kunnen, en je hoeft er niets voor te doen. Slappend rijk worden was nog nooit zo makkelijk geweest.

Niemand weet of Taihutte gelijk heeft. De koers van de bitcoin voorspellen is een hachelijke zaak. Taihutte en zijn gezin kunnen snel rijk worden, maar ook net zo goed over een week platzak zijn. Toen ik over deze actie van de Limburger las, vroeg ik me af of hij wel aan deze keerzijde heeft gedacht. Want één ding is zeker: gratis geld bestaat niet. Dat hebben de verschillende crises wel bewezen, de kredietcrisis nog het meest vers in het geheugen. Ook toen dachten mensen zonder enige inspanning rijk te kunnen worden. Ze leenden meer geld dan ze konden terugbetalen en wereldwijd belandden 2,6 miljoen kinderen door deze denkfout onder de armoedegrens. Mensen vergeten graag. Of zoals de Israëliische psycholoog Daniel Kahneman schreef in zijn boek **Ons feilbare denken**: 'Denken is iets voor mensen, zoals zwemmen voor katten. Ze kunnen het wel, maar ze doen het liever niet.' Daarom maken we keer op keer dezelfde fout. Het enige wat we kunnen doen om dit soort fouten te voorkomen is mensen geldwijs maken. Liefst al in de kinderjaren, opdat de nieuwe generatie niet in de gratis-geld-valkuil stapt. Dit was voor mij reden het jeugdboek **De Geldfabriek** te schrijven, het verhaal over de 12-jarige Kasper die ziet dat iedereen om hem heen plotseling rijk is. Totdat al het geld, plus kosten, terug moet. Kinderen van tien jaar staan open voor maatschappelijke boodschappen, ze zijn leergierig en gaan binnen een paar jaar op de middelbare school serieus geld uitgeven. Door hun een verhaal te brengen waarin ze voelen wat schuld met hen kan doen, wil ik ze behoeden voor te hoge uitgaven, zodat ze geen domme dingen doen met geld.

Franka Rolvink Couzy  
Auteur van De Geldfabriek  
www.degeldfabriek.nl



Rekeningen blijven ongeopend, schulden stapelen zich op. Totdat er geen weg terug meer is. Drie mensen vertellen over het moment dat ze in de schuldhulpverlening belandden. **‘De schaamte... dat was het allermoeilijkste.’**

# Pijn van de schuld-sanering

‘Ik had veel eerder om hulp moeten vragen’

**Marc Harens (43)**

‘Ik had een fantastische baan in sales & marketing en verdiende heel goed, vooral dankzij de bonussen. Maar met mijzelf ging het langzaam maar zeker slechter. Ik werkte keihard en had steeds vaker cocaïne nodig om op de been te blijven. In 2006 stortte ik totaal in en belandde met een burn-out in de ziektewet. Ook kelderde mijn inkomen enorm. Schulden – zoals een studieschuld van € 50.000,- – stapelden zich op, maar ik verstopte me ervoor. Elke keer dacht ik: straks komt er lucht. Maar dat was een illusie. Deurwaarders wilden alleen maar beslag leggen; terwijl je juist even een pauze nodig hebt. Ik raakte steeds verder in een depressie en na drie jaar was ik alles kwijt. Baan, huis, relatie, auto. Pas toen, totaal aan de grond, kwam ik via maatschappelijk werk bij de schuldsanering terecht. Dankzij een bewindvoerder en een zeer streng financieel regime had ik na drie jaar weer een schone lei. Ik ben nu coach voor mensen met een burn-out en dat geeft me erg veel voldoening. Als er iets is wat ik heb geleerd, is dat ik veel eerder eerlijk had moeten toegeven dat het niet goed ging en om hulp had moeten vragen. Die levenservaring geef ik mijn cliënten mee.’





‘Het is ongelooflijk hoe makkelijk ik overal een lening kon afsluiten’

---

**Eduard Wustenveld (38)**

‘Ik was zeventien en net het huis uit. Het is ongelooflijk hóe makkelijk ik overal een lening kon afsluiten. “Koop nu, betaal later.” Ik trapte er met beide benen in. Kocht een scooter met geleend geld bijvoorbeeld. Ik had geen enkel overzicht, vulde het ene gat met het andere. Dat ging natuurlijk mis. Binnen enkele jaren had ik een schuld van € 16.000,-. Ik maakte niets meer open; post verlamde me. Ook drugs speelden een rol, waardoor ik in een vicieuze cirkel bleef. Toen ik totaal klem zat, heb ik mijn moeder gebeld. Dat was het állermoeilijkste. De schaamte... Maar ze heeft me fantastisch geholpen. Regelde dat ik in de schuldhelpverlening kwam en werd mijn officieuze curator. Ik leerde – eindelijk – hoe ik mijn financiën op orde moest brengen en houden. De eerste keer dat het me lukte om iets te sparen, weet ik nog heel goed. Dat was echt een enorme beloning. Sindsdien geef ik nooit meer iets uit wat ik niet heb. Behalve mijn hypotheek zal ik ook nóóit meer een lening afsluiten. Ik zorg nu altijd voor een goede buffer. Inmiddels heb ik een ICT-bedrijf, dat slimme software ontwikkelt voor kerk-organisaties. De behoefte om iets goeds te doen voor de wereld is misschien wel ontstaan vanuit mijn eigen ellende... Wie weet?’



‘Dit wil ik nooit meer meemaken’

---

**Rebecca Elthing (36)**

‘Ik was begin twintig, en kreeg met mijn partner de kans om in een horecabedrijf te stappen. Het was een bestaande vof, de twee andere vennoten wilden er na verloop van tijd mee stoppen. Al snel werd duidelijk dat we op een financieel zinkend schip waren gestapt. Na twee jaar stopten mijn vriend en ik ermee. Volgens onze zakenpartners hoefden we ons geen zorgen te maken, omdat het de schulden van hen waren.

Naïef misschien... maar dat hebben we een tijd geloofd. Uiteindelijk bleek niets minder waar. Omdat we een vof vormden, waren ook wij aansprakelijk voor hun schulden. De brieven van deurwaarders bleven maar komen, wat enorm veel stress opleverde. Ik kreeg een burn-out van alle spanningen. Toen er beslag op ons huis werd gelegd, was dat voor mij hét keerpunt. Ik wist: dit wil ik nooit meer meemaken. Ik zette mijn boosheid opzij en trof een betalingsregeling met de deurwaarders. Na een paar jaar was onze schuld afbetaald. Toch heeft deze dure les me ook veel gebracht. Vijf jaar geleden startte ik bewindvoerderskantoor *Budget met beleid* en sindsdien help ik cliënten met het voorkomen en aanpakken van financiële problemen. Omdat ik als geen ander weet hóe groot de invloed op je leven is, als je hiermee te maken krijgt. Mijn missie is: mensen leren bewust met geld om te gaan en “rijker” te leven, ongeacht hoeveel ze hebben.’

# stratataal in **Eindhoven**

GGN-vestiging in Eindhoven:  
Beukenlaan 127  
5616 VD Eindhoven

Iedereen is weleens dom met geld. Maar leren we er ook iets van? GGN vroeg voorbijgangers in het centrum van Eindhoven naar hun grootste financiële blunder. Wat gaan ze de volgende keer anders doen?



Baze Nastevski (29): **‘Ik ben door hem een heleboel geld kwijtgeraakt’**

‘In Macedonië – waar ik vandaan kom – is het gebruikelijk om borg te staan voor andere mensen. Dat heb ik dus één keer gedaan, voor een goede vriend die een grote investering deed. Helaas ging het mis en ben ik door hem een heleboel geld kwijtgeraakt. Echt zo dom. Dat doe ik dus nooit meer.’



Jolien D'Hoge (28): **‘Ik koop liever wat meer goedkopere kleren’**

‘Ik kocht een keer een heel dure jeans van Replay. Ik had hem nog geen week of hij was onder mijn bil volledig doorgescheurd. Gewoon helemaal kapot, niet meer te herstellen. Sindsdien koop ik geen dure merkkleren meer. Ik koop liever wat meer goedkopere kleren. Als die kapotgaan, geeft het niet zo.’



Gertjan en Nicolle Bloemen (allebei 47): **‘Wát een ellende en hoge kosten heeft die auto ons opgeleverd’**

‘Eigenlijk zijn we best heel risicomijdend. We letten goed op wat we doen met ons geld. Beleggingen, daar doen we niet aan en voor de rest zijn we eigenlijk ook heel voorzichtig. Eén keer hebben we wel enorme pech gehad met een auto. We hadden hem nota bene bij een dealer gekocht, met alle garanties van dien. Maar wát een ellende en hoge kosten heeft die auto ons opgeleverd. Iedere maand was er wel wat. Onze les? Nooit meer een Franse auto kopen, haha!’

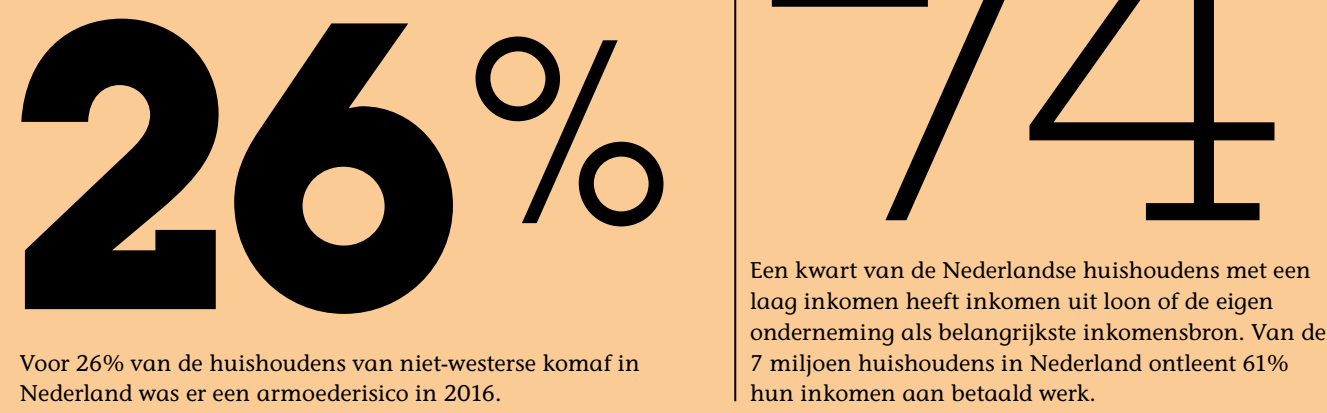


Adebo Kemiki (21): **‘Voortaan koop ik weer gewoon tweedehands barrels’**

‘Vorig jaar kocht ik een dure nieuwe fiets van een paar honderd euro. Tot die tijd had ik van die afdankertjes van onder de honderd euro, maar nu ging ik voor degelijk. Helaas was hij binnen twee weken gestolen. En ik was nog niet verzekerd. Dat wilde ik gaan doen, maar het was er nog niet van gekomen. Zo dom. Twee blunders dus eigenlijk. Voortaan koop ik weer gewoon tweedehands barrels.’

# cijfers & zo

Over schulden in Nederland



\* In 2016 bedroeg de lage-inkomensgrens voor een alleenstaande 12.360 euro per jaar. Per maand komt dit neer op 1.030 euro  
Bronnen: CBS, Movisie en Wijzer in Geldzaken

Janny van der Heijden is culinair journaliste en bekend als jurylid van Heel Holland Bakt. Aan CreditMind vertelt ze hoe ze met geld omgaat. 'Als iets van hoge kwaliteit is, ben ik bereid daarvoor te betalen.'

## Zo betaalt **Janny van der Heijden**



### **Ben jij spaarzaam of heb je een gat in je hand?**

'Ik ben *penny wise and pound foolish*. Ik kan omrijden naar een bepaald tankstation omdat daar de benzine een paar cent goedkoper is. Maar aan de andere kant: als ik iets wil hebben van hoge kwaliteit dan ben ik bereid daar een prijs voor te betalen. Zoals voor kunst of een mooi sieraad.'

### **Geef je geld aan goede doelen?**

'Aan een aantal goede doelen maak ik automatisch over. En verder zet ik me voor doelen in die ik een warm hart toedraag door voor ze op podia te staan. Dat gaat van Unicef tot de Alzheimer Stichting. Ik vind dat als je een bepaalde positie hebt waarin je mooie dingen mag

doen in je vak en in je leven, je ook de verplichting hebt iets terug te doen.'

### **Wat heb je van huis uit geleerd op financieel gebied?**

'Ik ben altijd op spaarzaamheid geweest. Nooit meer uitgeven dan je hebt. En dat je geen lening afsluit voor iets wat je eigenlijk niet kunt betalen. Dat zijn ook dingen die ik nooit zal doen.'

### **Betaal je weleens te laat?**

'Ja, maar dan is het vanuit slordigheid. Daarom heb ik voor bijna alles een automatische afschrijving, zodat ik het ook niet kan vergeten.'



### **Wat was jouw duurste aankoop ooit?**

'Als ik kunst aankoop, heb ik

er geen enkele moeite mee om daar hoge bedragen aan uit te geven. Mede omdat ik dan denk: daar hebben mijn kinderen later wat aan. Als iets echt alleen voor mijn ogen een genot is, zoals een sieraad, dan heb ik daar meer moeite mee.'



### **Geef je veel geld uit aan luxe taartjes?**

'Nou, ik geef veel geld uit aan goed eten. Ik zou graag zien dat mensen af en toe wat meer geld aan goede taart zouden uitgeven die met liefde en vakmanschap gemaakt is. In plaats van gedachteloos vier tompoezen weg te eten. We vinden het niet gek om voor een bos bloemen 45 euro uit te geven, maar voor een taart vinden we dat complete waanzin. Maar dat is natuurlijk heel scheef!'