



# De belofte van preventie. Wat levert preventie op?

Tamara Madern

# Programma

- Kennismaken
- Kosten van schulden
- De belofte van schuldpreventie
- Effectieve preventie
- Specifieke vormen van preventie
  - Vroegsignalering
  - Nazorg
  - Budgetcursus



# Kennismaken

# Kennismaken

- Wie ben ik?
- Wie zijn jullie?





Ga naar [wooclap.com](https://wooclap.com)

Voer de code van het evenement in de bovenste banner in

Evenementcode

**MGPYKBO**



Wachten op deelnemers...



Deelnamelink kopiëren

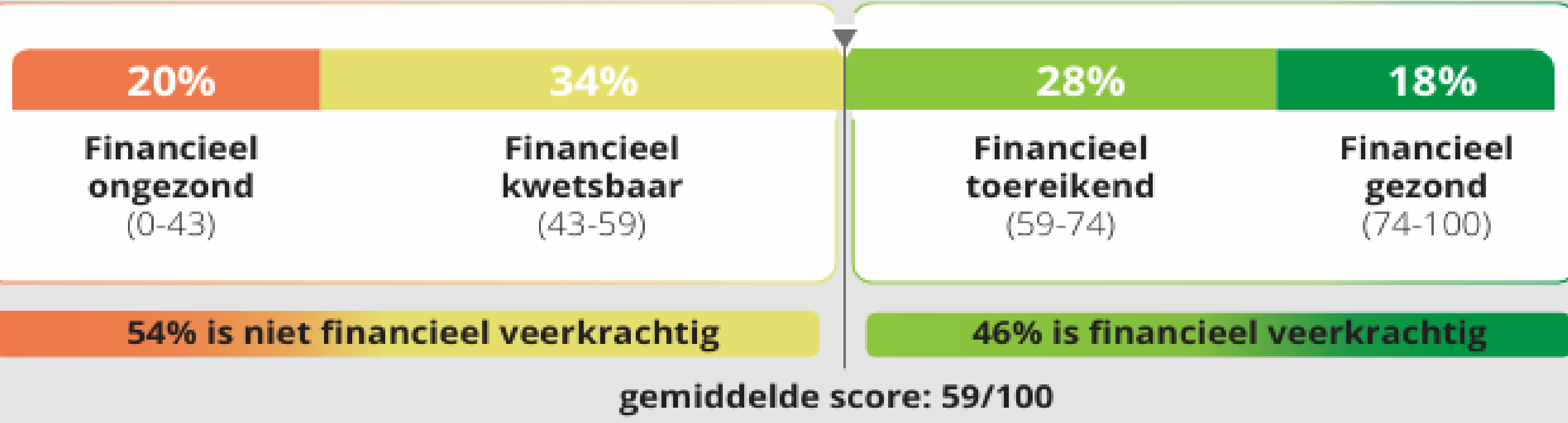
A large, bold black number '2' is centered on the left side of the slide. It is overlaid on a gray background that features a large white circle and a black crosshair (a vertical and a horizontal line intersecting at the center of the circle).

# 2

## Kosten van schulden

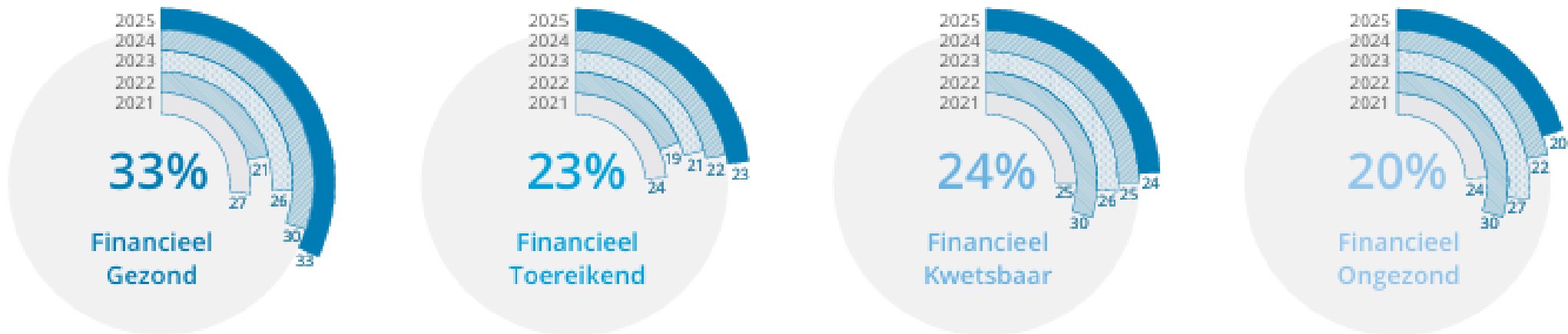
# Financieel gezond België

2025 score



# Financieel gezond Nederland

Figuur S.1 Nederland in financiële gezondheidsniveaus in 2021, 2022, 2023, 2024 en 2025, in %



Financiële gezondheid Nederlandse huishoudens

|           | Financieel gezond | Financieel toereikend | Financieel kwetsbaar | Financieel ongezond |
|-----------|-------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|
| België    | 18%               | 28%                   | 34%                  | 20%                 |
| Nederland | 33%               | 23%                   | 24%                  | 20%                 |

# Wat zijn de maatschappelijke kosten van schuldenproblematiek per Nederlander per jaar?



# MAATSCHAPPELIJKE KOSTEN

- 8,5 miljard
- 43 posten geïdentificeerd
- 19 kosten beschikbaar
- Bijna 1% BBP
- Indirecte kosten niet meegerekend

In België is BBP rond de 776 miljard.  
Dan zou 1% dus 7,7 miljard zijn

| Kostenpost                                                                                       | Kosten per jaar (afgerond) |                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <b>Invordering</b>                                                                               | <b>€ 849 miljoen</b>       | <b>Gezondheidszorg € 438 miljoen</b>                                  |
| Kosten invordering                                                                               | 2023: €687 miljoen         | Huisartsenzorg 2023: €4 miljoen                                       |
| Ambtshandelingen                                                                                 | 2021: €139 miljoen         | Geestelijke gezondheidszorg 2015: €305 miljoen                        |
| Rechterlijke macht                                                                               | 2021: €23 miljoen          | Suicide 2023: €129 miljoen                                            |
| Inzet personeel incasso-activiteiten                                                             | onbekend                   | Curatieve zorg onbekend                                               |
| Inhuur incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en factoring                                         | onbekend                   | Paramedische zorg onbekend                                            |
| <b>Maatschappelijke ondersteuning</b>                                                            | <b>€ 1 miljard</b>         | Leeftijdstijl onbekend                                                |
| Schuldhelpverlening gefinancierd door gemeenten                                                  | 2022: €199 miljoen         | Medicijngebruik onbekend                                              |
| Schuldenfunctionaris*                                                                            | 2020: €700 duizend         | <b>Arbeidsmarkt en economie € 6,2 miljard</b>                         |
| Oninbaarheid wegens kwijtschelden in minnelijk traject                                           | onbekend                   | Loonbeslagen 2024: €53,2 miljoen                                      |
| Inzet rechterlijke macht bij Wsnp                                                                | 2022: €6 miljoen           | Leningen door werkgevers onbekend                                     |
| Kosten Wsnp-bewindvoering                                                                        | 2022: €6 miljoen           | Verminderde arbeidsmarkt-productiviteit en verzuim 2023: €4.5 miljard |
| Oninbaarheid wegens omzetting naar natuurlijke verbintenis in Wsnp                               | onbekend                   | Uitkeringskosten na baanverlies door schulden situatie €445 miljoen   |
| Inzet rechterlijke macht bij beschermingsbewind                                                  | 2022: €7 miljoen           | Diefstal en fraude op werkvloer onbekend                              |
| Vergoeding beschermings-bewindvoerders                                                           | 2024: €45 miljoen          | Oninbare vorderingen 2020: €1,24 miljard                              |
| Griffierechten                                                                                   | 2023: €6 miljoen           | <b>Onderwijs en onderzoek geheel onbekend</b>                         |
| Verslavingszorg                                                                                  | onbekend                   | Economische schade door niet gestarte opleidingen onbekend            |
| Huiselijk geweld                                                                                 | onbekend                   | Leerprestaties onbekend                                               |
| Dak- en thuisloosheid                                                                            | onbekend                   | Schooluitval onbekend                                                 |
| Specifiek uithuiszettingen                                                                       | 2020: €37 miljoen          |                                                                       |
| Arbeidsre-integratie                                                                             | 2023: €721 miljoen         | Onderzoek naar aanpak schuldenproblematiek onbekend                   |
| Wijk- of buurtteams                                                                              | onbekend                   | <b>Openbare orde en veiligheid geheel onbekend</b>                    |
| Incidentele kosten, subsidies, bijzondere bijstand en andere financieringen                      | onbekend                   | Politie onbekend                                                      |
| Voedselbanken, thuisadministratie, Leergeld, NSR, Schuldenknooppunt etc                          | onbekend                   | Rechterlijke macht onbekend                                           |
|                                                                                                  |                            | Reclassering onbekend                                                 |
|                                                                                                  |                            | Detentie onbekend                                                     |
| Alle posten waarvoor een berekening kon worden gemaakt bij elkaar opgeteld: <b>€ 8.5 miljard</b> |                            |                                                                       |

| Kostenpost                                                                                    | Kosten per jaar (afgerond)  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Invordering</b>                                                                            | <b>€ 849 miljoen</b>        |
| Kosten invordering                                                                            | 2023: €687 miljoen          |
| Amsbtshandelingen                                                                             | 2021: €139 miljoen          |
| Rechterlijke macht                                                                            | 2021: €23 miljoen           |
| Inzet personeel incasso-activiteiten/Inhuur incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en factoring | onbekend                    |
| <b>Maatschappelijke ondersteuning</b>                                                         | <b>€ 1 miljard</b>          |
| Schuldhulpverlening gefinancierd door gemeenten                                               | 2022: €199 miljoen          |
| Schuldenfunctionaris*                                                                         | 2020: €700 duizend          |
| Oninbaarheid wegens kwijtschelden in minnelijk traject                                        | onbekend                    |
| Inzet rechterlijke macht bij Wsnp                                                             | 2022: €6 miljoen            |
| Kosten Wsnp-bewindvoering                                                                     | 2022: €6 miljoen            |
| Oninbaarheid wegens omzetting naar natuurlijke verbintenis in Wsnp                            | onbekend                    |
| Inzet rechterlijke macht bij beschermingsbewind                                               | 2022: €7 miljoen            |
| Vergoeding beschermings-bewindvoerders                                                        | 2024: €45 miljoen           |
| Griffierechten                                                                                | 2023: €6 miljoen            |
| Verslavingszorg                                                                               | onbekend                    |
| Huiselijk geweld                                                                              | onbekend                    |
| Dak- en thuisloosheid: Specifiek uithuiszettingen                                             | Onbekend: 2020: €37 miljoen |
| Arbeidsre-integratie                                                                          | 2023: €721 miljoen          |
| Wijk- of buurtteams                                                                           | onbekend                    |
| Incidentele kosten, subsidies, bijzondere bijstand en andere financieringen                   | onbekend                    |
| Voedselbanken, thuisadministratie, Leergeld, NSR, Schuldenknooppunt etc                       | onbekend                    |

|                                                            |                        |
|------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Gezondheidszorg</b>                                     | <b>€ 438 miljoen</b>   |
| Huisartsenzorg                                             | 2023: €4 miljoen       |
| Geestelijke gezondheidszorg                                | 2015: €305 miljoen     |
| Suicide                                                    | 2023: €129 miljoen     |
| Curatieve zorg                                             | onbekend               |
| Paramedische zorg                                          | onbekend               |
| Leefstijl                                                  | onbekend               |
| Medicijngebruik                                            | onbekend               |
| <b>Arbeidsmarkt en economie</b>                            | <b>€ 6,2 miljard</b>   |
| Loonbeslagen                                               | 2024: €53,2 miljoen    |
| Leningen door werkgevers                                   | onbekend               |
| Verminderde arbeidsmarkt-productiviteit en verzuim         | 2023: €4.5 miljard     |
| Uitkeringskosten na baanverlies door schuldensituatie      | €445 miljoen           |
| Diefstal en fraude op werkvloer                            | onbekend               |
| Oninbare vorderingen                                       | 2020: €1,24 miljard    |
| <b>Onderwijs en onderzoek</b>                              | <b>geheel onbekend</b> |
| Economische schade door niet gestarte opleidingen          | onbekend               |
| Leerprestaties/schooluitval/onderzoek naar aanpak schulden | onbekend               |
| <b>Openbare orde en veiligheid</b>                         | <b>geheel onbekend</b> |
| Politie/ rechtelijke macht/ reclassering/ detentie         | onbekend               |
|                                                            |                        |

# Uitgelicht

## Basisonderwijs

Gezinnen met veel financiële stress scoren kinderen lager op cito-scores. Bij correcties is het een **verschil** tussen **VMBO-T** en **HAVO**.

## Huiselijk geweld

Helpt gezinnen met huiselijk geweld kampt ook met armoede en schulden. Raad voor kinderbescherming legt in 40% van de zaken een **relatie** tussen de **geldzorgen** en de **problemen in het gezin**.

## Verslaving

Bij **meer dan de helft** van de volwassenen en jongeren met een middelenverslaving waren de **geldzorgen** er **éérder** dan de **verslaving**



# En de baten?

De projecten die zijn onderzocht zijn positief (rond 2014):

- Fix up your Life: Panteia rekende bij de lancering van de website [businesscases.effectieveschuldhulp.nl](http://businesscases.effectieveschuldhulp.nl) voor dat de kosten van Fix up your life, dat zich op jongeren met schulden richt, 200.000 euro per jaar zijn. De samenleving bespaart 500.000 euro. "Het gaat om kosten van uitzettingen, uitkeringen of verplichte re-integratie. We hebben conservatief gerekend." [Schuldpreventie levert maatschappij geld op - Panteia Archief \(NL\)](#)
- Vroeg eropaf Amsterdam: Uit de maatschappelijke kosten batenanalyse blijkt dat dit een sterk positief rendement heeft: elke geïnvesteerde euro levert de gemeente Amsterdam ca. 1,96 op, en de maatschappij als geheel zelfs 2,18. [Microsoft Word - Amsterdam Vroeg Eropaf.docx](#)

# Niet zo wetenschappelijk

Wat kost jouw interventie?

Hoeveel mensen bereik je?

Uit het rapport: Als door het voorkomen van een uithuiszetting wordt voorkomen dat iemand in de maatschappelijke opvang terecht komt, dan levert dit een kostenbesparing op van **€45.360**.

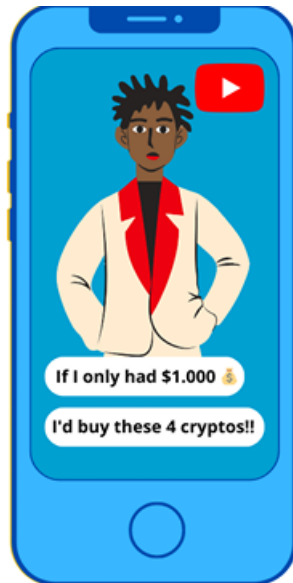
Stel dat je uiteindelijk met je interventie 100 mensen bereikt en daarvan voorkom je er bij eentje uiteindelijk een huisuitzetting, is het het dan waard?



# De marketing van “schuldpromotie”

# Sociale media

- ❑ Systematisch financiële content verzameld op TikTok, Instagram en YouTube Shorts in de periode augustus 2025 tot en met oktober 2025.
- ❑ Gezocht op: 'geld verdienen', 'online geld verdienen', 'geld besparen', 'hoe kom ik van mijn schulden af', 'vinted reselling' en 'crypto'.
- ❑ 825 video's bekeken



*Vrijwel alle jongeren (98%) zien content van influencers over snel en makkelijk geld verdienen of besparen, simpelweg door hun aanwezigheid op sociale media*

*(Bron: Wijzer in Geldzaken, 2024)*

# Sociale media- conclusies (1)

- Zoektermen leiden naar specifieke content, niet naar hulpbronnen of meer traditionele vormen van bijvoorbeeld geld verdienen. Hoe kom ik van mijn schulden af, leidt tot advies te investeren.
- Algoritmes van de apps maakt het plausibel dat problematische content een structureel voordeel heeft. Algoritmes zijn ontworpen om engagement te maximaliseren, en content die emotioneel, spectaculair of controversieel is, genereert doorgaans meer engagement dan genuanceerde informatie
- Kwaliteitsvolle educatieve content is schaars (een kwart) en komt vooral van formele instanties. Met name bij “crypto” en “geld besparen”.

# Sociale media- conclusies (2)

- Manipulatieve tactieken uit marketing en consumentenpsychologie worden systematisch ingezet. Tijdsdruk, kunstmatige schaarste, fear of missing out (FOMO), het inzetten van succesverhalen als 'bewijs', en systematische oversimplificatie komen veel voor.
- Dominante narratieven vormen een coherent maar eenzijdig wereldbeeld.

[Financiële content op sociale media](#)

# STARTSALARIS

Onderzoek onder jongeren 16-19 jaar

Verwacht gemiddeld netto startsalaris\*

Gemiddelde  
verwachting  
€2.420

Werkelijk  
startsalaris  
€1.477-2.269



MBO



HBO & WO

Gemiddelde  
verwachting  
€3.025

Werkelijk  
startsalaris  
€2.093-2.680



■ Onderschatting

■ Juiste schatting

■ Overschatting



Deze foto van Onbekende auteur is gelicentieerd onder [CC BY-NC](#).

# De belofte van schuldpreventie



Wat is preventie |

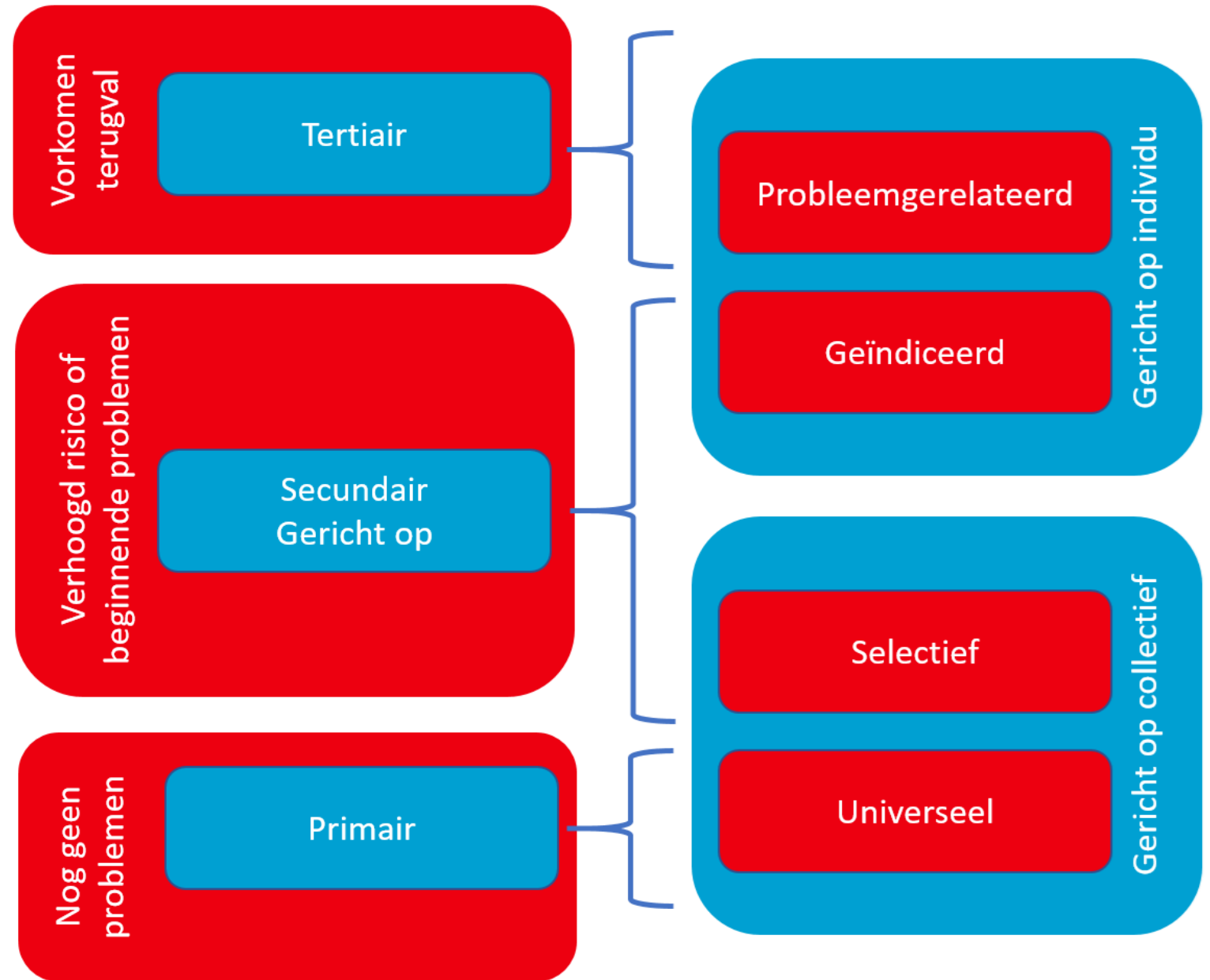
# Definitie schuldpreventie

Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn dat personen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden (Madern & Weijers, 2016).

Onder preventie vallen ook maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn te voorkomen dat mensen in de financiële problemen kunnen komen, bijvoorbeeld door maatregelen in de inrichting van de context waarin schulden aan kunnen worden gegaan (denk aan consumentenbescherming), of door het garanderen van voldoende inkomen (denk aan minima voorzieningen).

# Preventie-indelingen

- Het voorkomen van...
- Verschillende fases...
- Verschillende modellen...
  - Naar fase
  - Naar doelgroep
  - Naar aanpak



# Preventie ingedeeld naar aanpak

## **Voorlichting en educatie:**

- Groepsvoorlichting: denk ook aan brieven
- Lesprogramma's
- Landelijke publiekscampagnes

## **Signalering, advies en ondersteuning:**

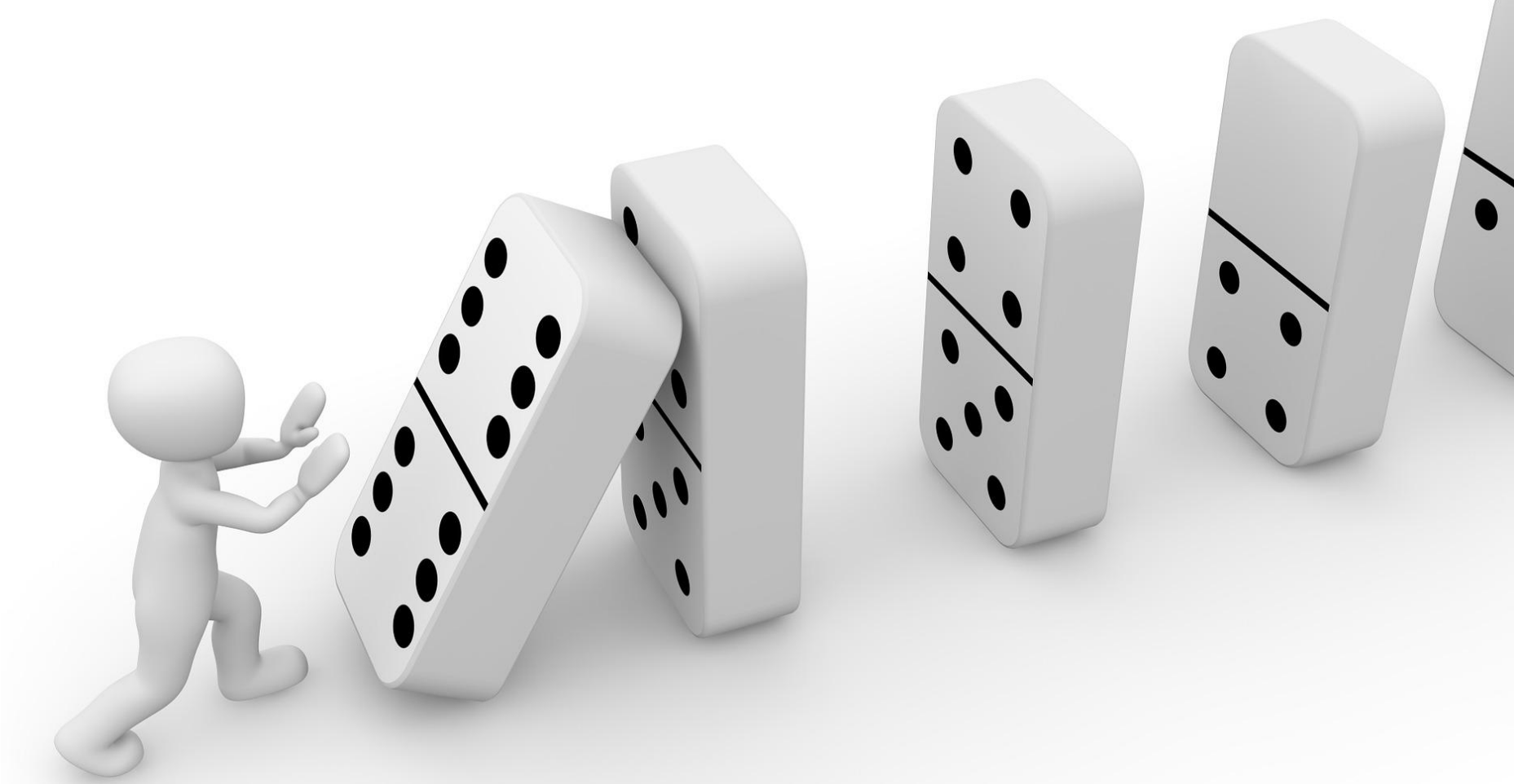
- Vroegsignalering
- Adviesgesprekken

## **Fysieke en sociale omgeving:**

- Aandacht voor netwerk
- Fysieke omgeving, zoals bankomgeving

## **Regelgeving en handhaving:**

- Boetes bij te laat betalen



Wat weten van de  
effectiviteit van  
schuldpreventie

# Bewezen effectieve interventies zijn schaars

- Huidige interventies leveren weinig op (Miller e.a. 2014; Fernandes e.a. 2014)
- In Nederland/België is er relatief weinig onderzoek naar effectiviteit
- Veel interventies in Nederland/België lijken op elkaar
- Noodzakelijk: randvoorwaarden uitgewerkt én  
werkzame bestandddelen onderscheiden

# Weinig effect huidige interventies

maar:

- De *diversiteit* van de onderzochte interventies is gering;
- er is alleen naar effectsize gekeken;
- er zijn veel interventies gericht op *kennisvermeerdering* (**Voorlichting en educatie**) en;
- er lijkt maar een heel beperkt deel van de onderzochte interventies op de interventies die veel worden ingezet in *Nederland*.

# Effectieve preventie



Deze foto van Onbekende auteur is gelicentieerd onder CC BY-NC

# Voorlichting en educatie: Er is hoop

## Randvoorwaarden:

1. een scherpere afbakening van het doel en de doelgroep van de interventie
2. een scherpere timing van de interventies  
(wanneer is de doelgroep het meest ontvankelijk)
3. een design waarin werkzame bestanddelen het fundament vormen  
(wat is bewezen effectief en hoe past dat in mijn interventie).

# Er is hoop

## Voorlichting en educatie

- Herhaling
- Meer gericht op handelen

## Signalering, advies en ondersteuning

- Vertrouwen
- Sense of Urgency creëren
- Gaat verder dan een signaal
- Zorg voor een vervolg en duidelijke acties



# Er is hoop

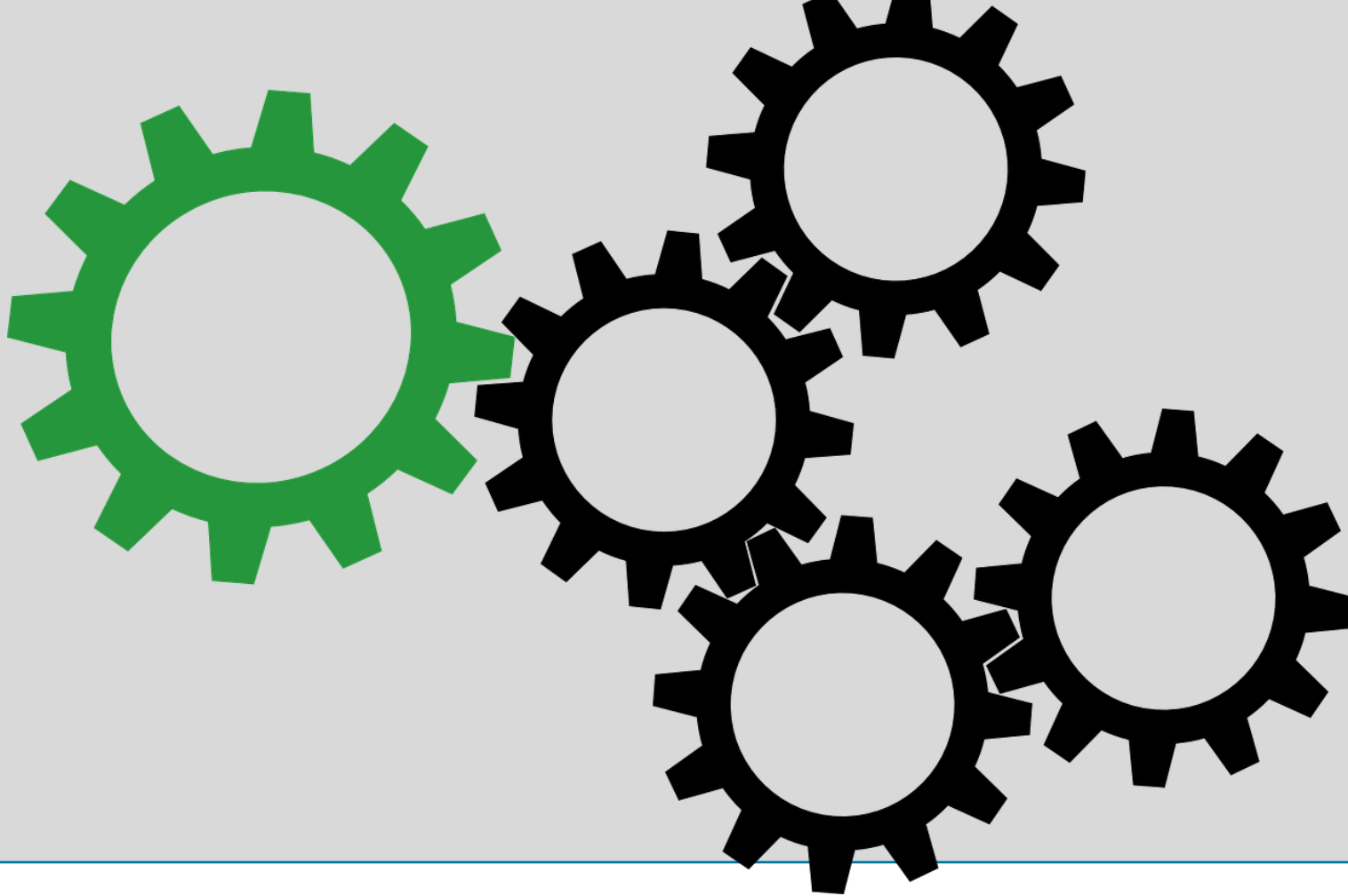
## **Fysieke en sociale omgeving**

- Heb hier aandacht voor, zeker bij secundaire en tertiaire preventie
- Nudge mensen in de goede richting

## **Regelgeving en handhaving**

- Werkt alleen als mensen een uitweg zien
- Wees duidelijk!
- Vooral gericht op niet-willers





De basis van preventie |

# Financieel gedrag

Model van gezond  
financieel gedrag

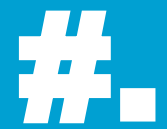


Bron: een eerdere versie  
van deze figuur verscheen in  
*Duurzame verbetering van  
gezond financieel gedrag.  
Droom of werkelijkheid?*  
(Jungmann & Madern 2016).

Weten & kunnen

~~=~~

Doen

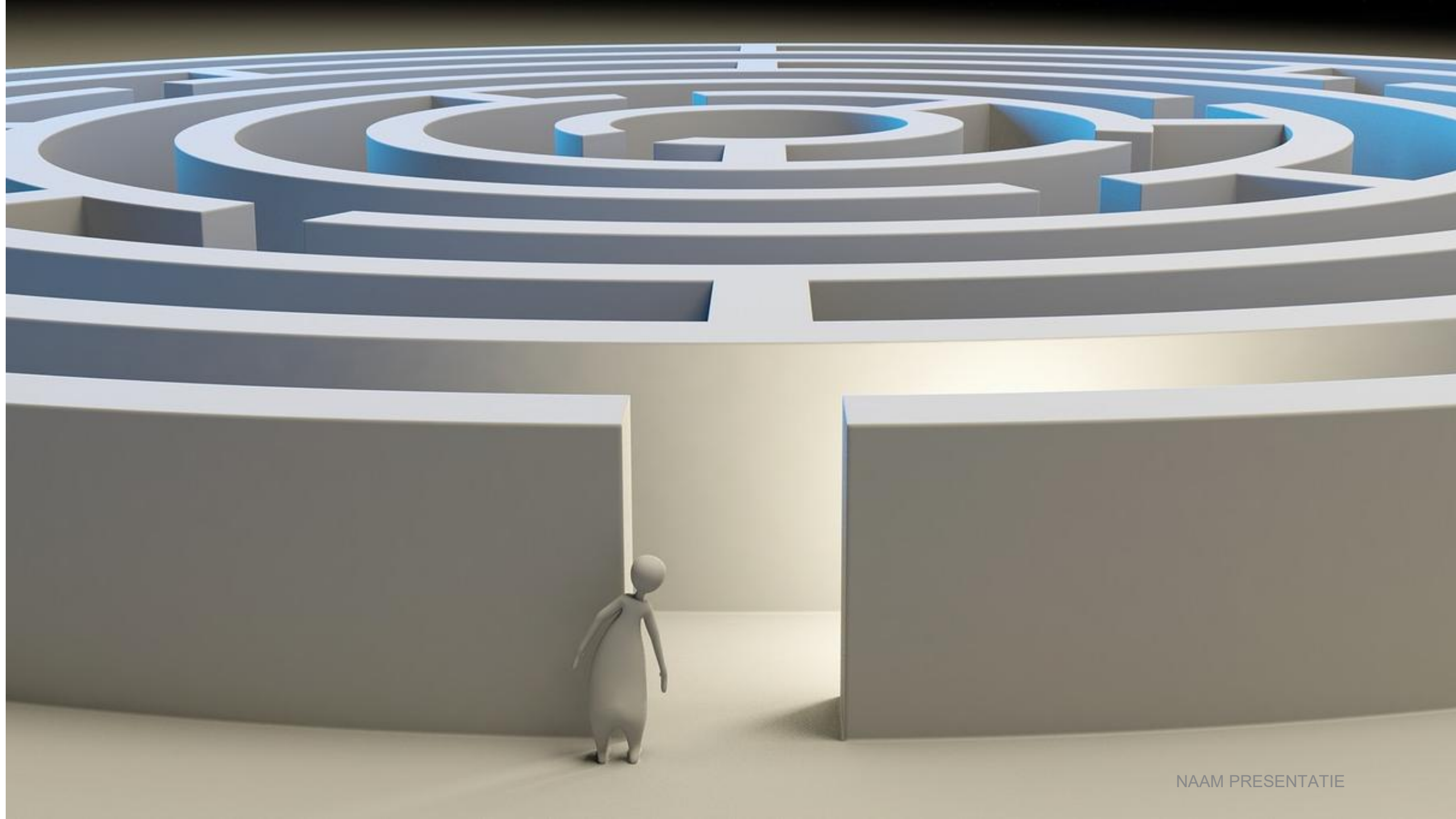


Handelen

# Reden 1: Complexe samenleving







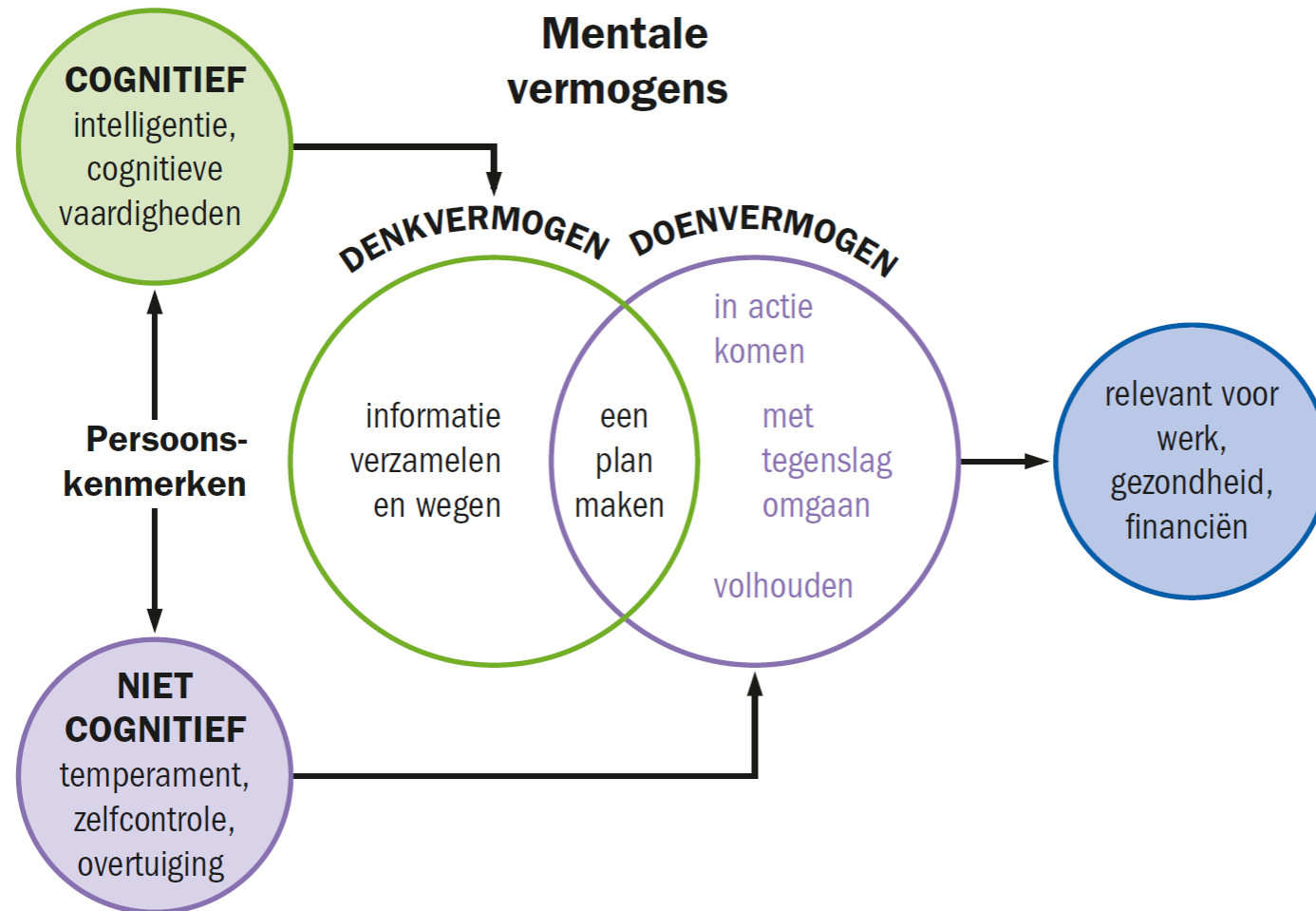
# Reden 2:

## De mens is complex



# Weten is nog geen doen

FIGUUR 6.3 Denk- en doenvermogen



# Onbewust gedrag

Bewust, gepland gedrag



Onbewust, automatisch gedrag

# Onbewust gedrag



# Psychologische basisbehoeften



Autonomie

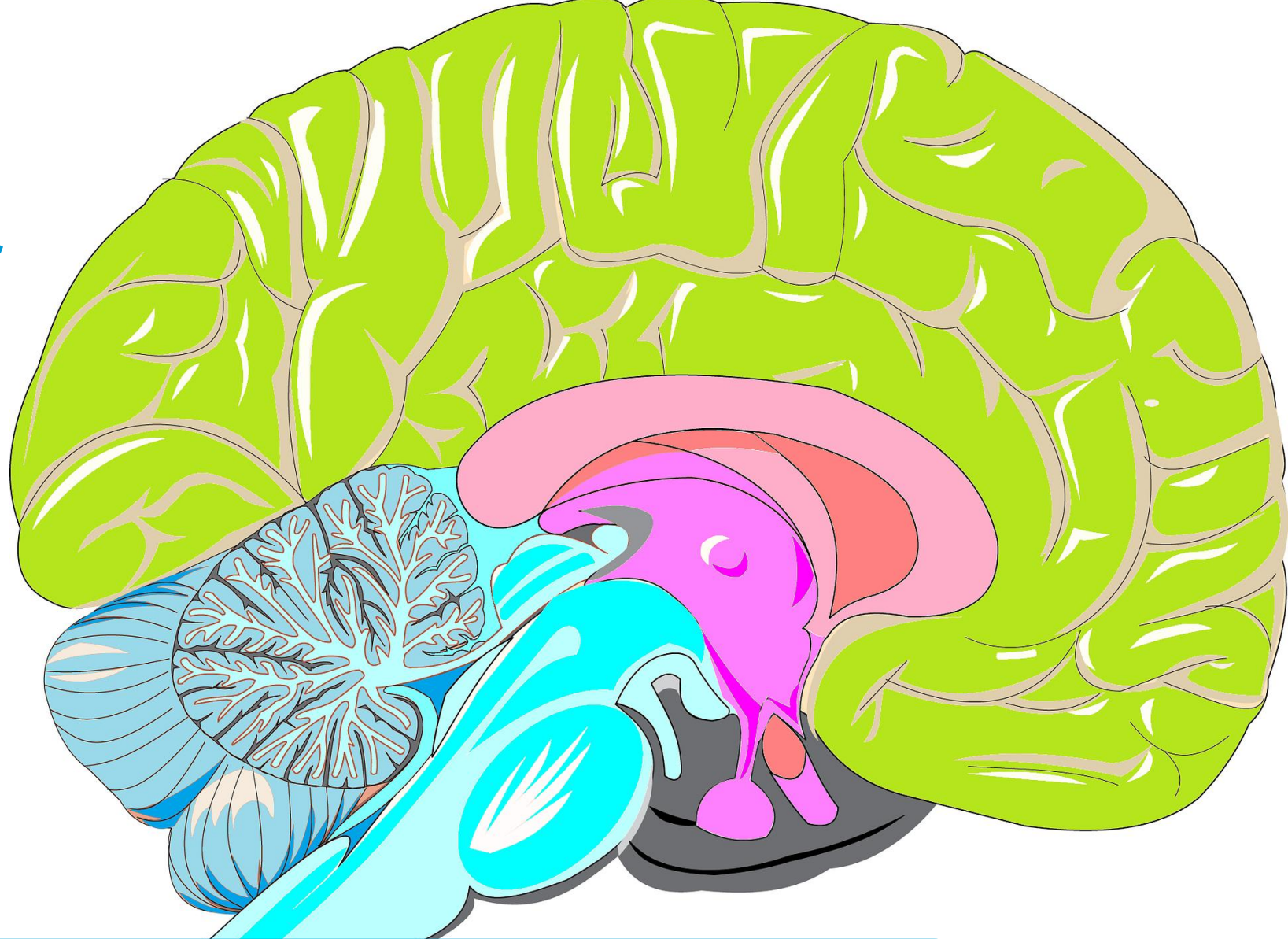


Betrokkenheid



Competentie

Stress zorgt voor  
minder goed  
functioneren van  
de prefrontale  
cortex

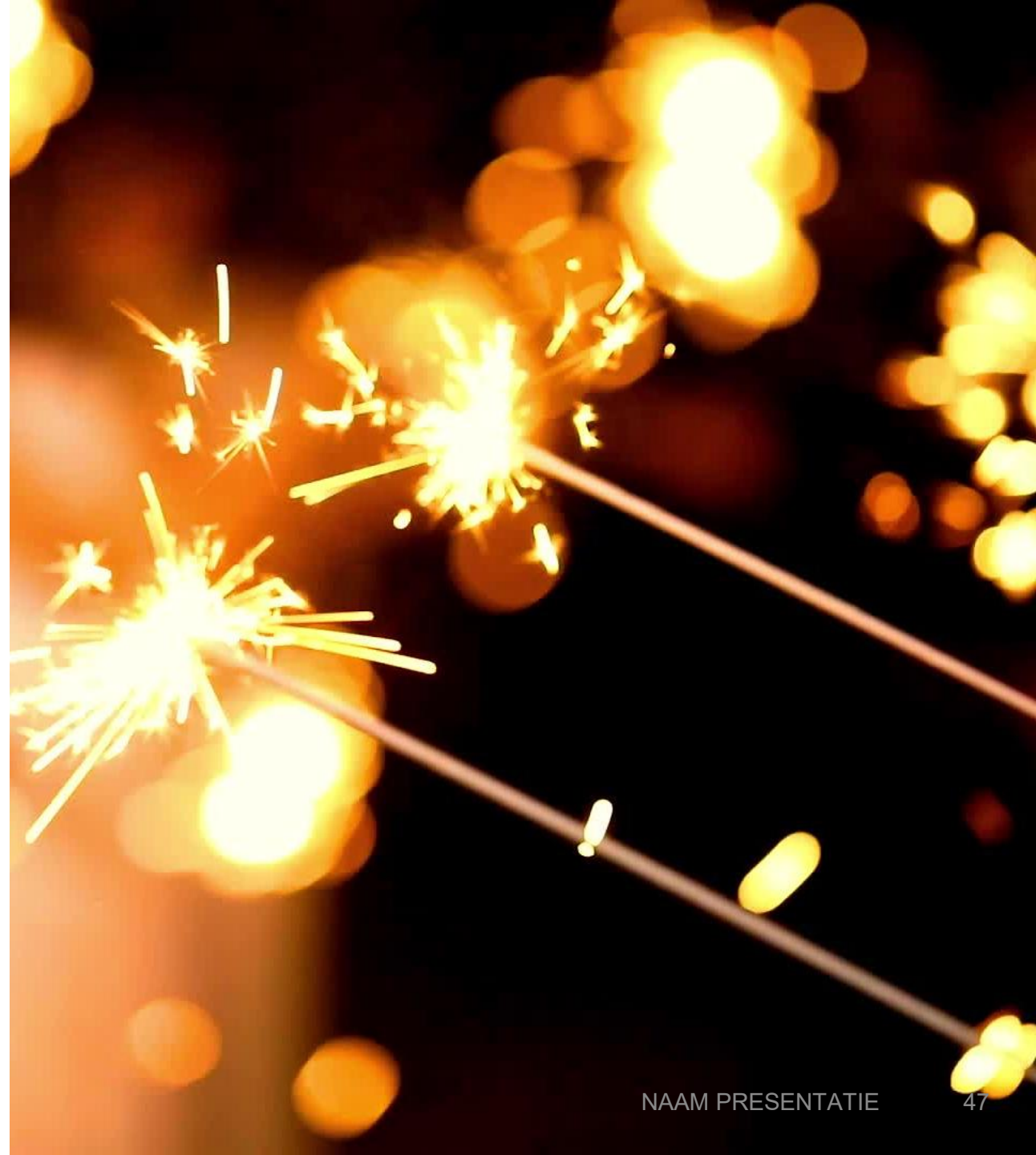


**Executieve functies zijn nodig voor  
doelgericht gedrag**

Wat dan?



# Geen gouden toverstaf én én benadering



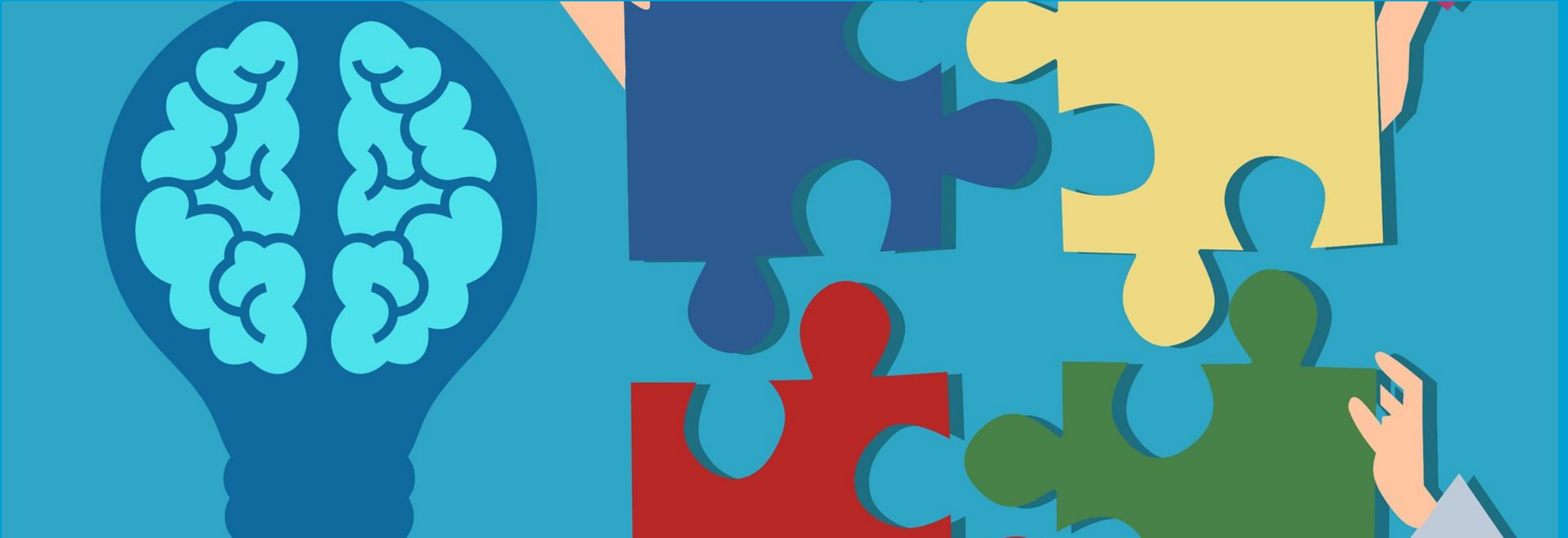
# Wees je bewust wat je doet



# Expliciet aandacht voor het handelen

- Stress-sensitief werken
- Ontwerp mensgericht
- Altijd handelen vanuit het ABC
- Altijd denken aan MAST
- Aandacht voor self-efficacy

# Ontwerp mensgericht



# Wat is het mensbeeld?

Met mensbeelden in beleid worden veronderstellingen bedoeld over hoe mensen (zouden moeten) zijn, denken en handelen, en over hoe zij (het best) kunnen komen tot verandering van hun gedrag (in de door de overheid gewenste richting).

Iedere beleidsmaker doet aannames over de persoon waarvoor het beleid bedoeld is. Het gaat dan dus om beelden van wat mensen willen, wat ze kunnen en hoe ze zich gedragen. Het blijkt dat deze mensbeelden vaak te simpel zijn, te optimistisch of juist heel somber (Gebhardt & Feijten, 2022).



# Basisbehoeften



Autonomie



Betrokkenheid



Competentie



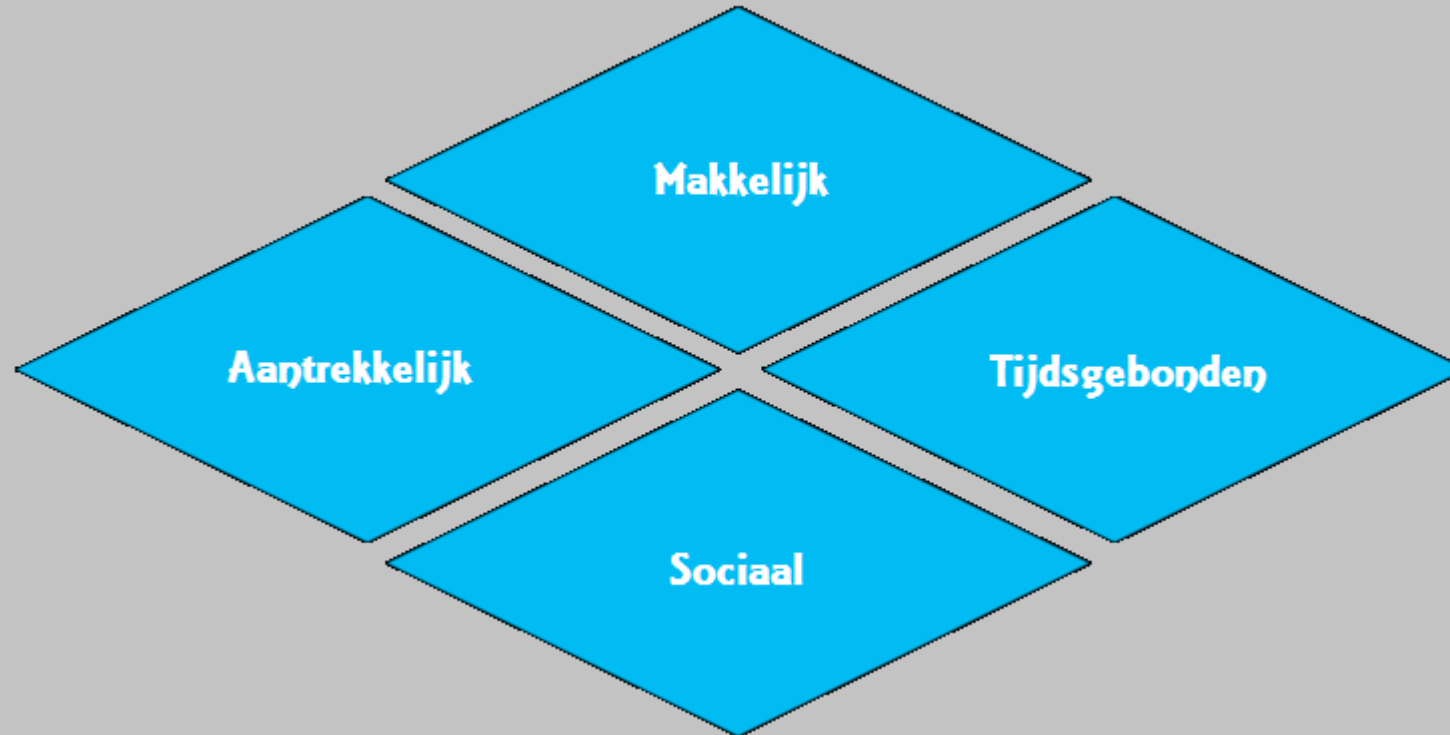
JE MOET JE NIET SCHAMEN



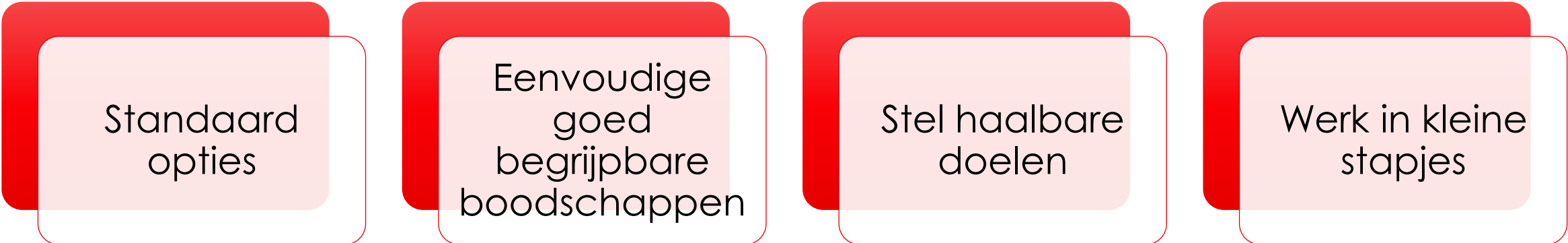
# Werkzame bestanddelen en interventies

# Minder uitgebreid, maar helpend

MAST-acroniem



# Makkelijk



Standaard  
opties

Eenvoudige  
goed  
begrijpbare  
boodschappen

Stel haalbare  
doelen

Werk in kleine  
stapjes

# Standaard optie



Dienst Uitvoering Onderwijs  
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap

## Berekenen studiefinanciering

Het aantal studenten dat bij aanvang of tijdens een studie koos voor een maximale lening, nam af **van 69 naar 34%**.

Het aantal studenten dat na de prestatiebeurs van vier jaar maximaal leende, kromp **van 68 naar 11%**.

|                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                       |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Welk soort onderwijs volg je?                                                                                                                                                                                                      | <input type="radio"/> Middelbaar beroepsonderwijs<br><input checked="" type="radio"/> Hoger onderwijs |                   |
| Wat is je woonsituatie?                                                                                                                                                                                                            | <input checked="" type="radio"/> Uitwonend<br><input type="radio"/> Thuiswonend                       |                   |
| Wat is het verzamelinkomen of belastbaar loon van je vader?                                                                                                                                                                        | <input type="text" value="50000"/>                                                                    | <a href="#">?</a> |
| Wat is het verzamelinkomen of belastbaar loon van je moeder?                                                                                                                                                                       | <input type="text" value="23000"/>                                                                    |                   |
| Hoeveel broers en zussen heb je tussen de 12 en 18 jaar die zelf nog geen studiefinanciering ontvangen? Je mag ook broers of zussen meetellen die ouder zijn dan 18 en een voltijdse opleiding in het voortgezet onderwijs volgen. | <input type="text" value="0"/>                                                                        | <a href="#">?</a> |
| Hoeveel broers/zussen heb je die een aanvullende beurs hebben aangevraagd?                                                                                                                                                         | <input type="text" value="2"/>                                                                        | <a href="#">?</a> |
| Hoeveel wil je lenen per maand?                                                                                                                                                                                                    | <input type="text" value="0"/> max. € 568                                                             | <a href="#">?</a> |
| Hoeveel collegegeldkrediet wil je per maand?                                                                                                                                                                                       | <input type="text" value="0"/> max. € 159                                                             | <a href="#">?</a> |

[< Terug](#)
[Verder](#)

[Printen](#)
8 oktober 2015

# Kies een makkelijk lettertype

*In welk lettertype de brief is geschreven kan invloed hebben op het gedrag van de lezer. Moeilijk leesbare lettertypes geven mensen ook het gevoel dat iets moeilijk is. Bij een experiment is aan de lezers van een recept gevraagd of ze denken dat ze het recept kunnen maken en hoeveel tijd ze daarvoor nodig zouden hebben.*

De personen die het recept lezen in een makkelijk lettertype (Arial) hebben er meer vertrouwen in dat ze een gerecht kunnen maken en denken dat ze dit sneller doen, dan mensen die hetzelfde recept in een moeilijk lettertype lezen (Brush script). Verder geldt dat: teksten die HELEMAAL IN HOOFDLETTERS zijn geschreven moeilijker leesbaar zijn, evenals schuingedrukte woorden en dikgedrukte woorden werken goed om iets te benadrukken, maar dit effect verdwijnt als teveel woorden in een tekst dikgedrukt zijn.

# Aantrekkelijk



Trek de aandacht



Gebruik van plaatjes, kleuren of persoonlijker maken



Maak het leuk. Dan gaan we het sneller doen

# Aantrekkelijk

<https://youtu.be/nZ26NsbcQUk>



Respos 21,8%

Dr D Halpern  
1 Plough Place  
London  
EC4A 1DE



Respos 26,0%

Dr D Halpern  
1 Plough Place  
London  
EC4A 1DE

*David,  
You really need  
to open this*



# Belastingdienst België

Naam in de aanspreking

Afsluiten met vriendelijke groet, i.p.v. hoogachtend

Betaalgegevens prominenter

Kosten deurwaarder benoemd

Doel belastingen duidelijker

Slimme aanmaningsbrief levert  
fiscus 18 miljoen euro op:  
“Miraculeuze resultaten”

31/10/2016 om 08:55 door Werner Rommers

DATUM  
1-11-2016

ONS KENMERK

BEHANDELAAR  
Team Debiteuren

ONDERWERP  
**Aanmaning**

Beste heer Achternaam,

U heeft een bedrag van € 3118,65 openstaan bij onze afdeling Werk en Inkomen omdat u de maandelijkse betaling heeft gemist.

**Wat te doen?**

Om extra kosten te voorkomen,

- 1. De beste oplossing is de rekening van de Gemeente Enschede achterkant van de brief sturen.
- 2. Als u (nu) niet kunt betalen, zoek naar een oplossing.

**Voorkom extra kosten**

Wij gaan ervan uit dat u de betaalde aanstaande betaalt of contact opneemt met de afdeling Werk en Inkomen. Indien u niet overgaat tot beslaglegging € 1.000,- kosten voor uw rekening.

Voorkom al deze extra kosten en

Met vriendelijke groet,

Namens de Burgemeester en Wethouders van Enschede,  
afdelingshoofd Werk en Inkomen,

  
J.C.R. van Straaten



U kunt op 2 manieren betalen:

1. Via de website van uw bank

ende gegevens nodig:

Gemeente Enschede / BMO FDC Adm

Rekeningnummer ontvanger  
NL57BNGH0000000000

Omschrijving of kenmerk  
12345678

11 procentpunt meer mensen in beweging  
Standaardbrief 37%, aangepast brief 48%

Bron: Duwtje.nl

<http://duwtje.com/wp-content/uploads/2017/11/Duwtje-Nudge-Aanmaning-i.s.m.-Gemeente-Enschede.pdf>



# Sociaal

Sociale normen en framing:  
Laat zien dat de meeste mensen het gewenste gedrag vertonen

Sluit aan bij bestaande netwerken

Moedig mensen aan hun doelen te delen met anderen

With HMRC,  
our tax trials  
brought  
forward  
**£200million**  
in 12  
months.

Nine out of ten people pay their tax on time.

HMRC 10119

00000 00000111 001 000

YVONE STAYLES

Self Management & Banking

Dear Mr/Ms/Ms

Date of issue: 6 August 2011

Reference: REFERENCE NUMBER

Please pay £0000000000.00

Our records show that your Self Assessment tax payment is overdue.

Nine out of ten people pay their tax on time.

It is easy to pay. Please call the phone number above to pay by debit card, credit card, or Direct Debit.

You can also pay using internet and telephone banking. For more information on when and how to pay, go to [www.hmrc.gov.uk/payinghmrc](http://www.hmrc.gov.uk/payinghmrc).

If you don't believe that this payment is overdue, please contact us on the number above.

If you have already paid, thank you. If not, please act now.

Yours faithfully

Officer of Revenue and Customs

HMRC 10119

# Tijdig

---

Spreek mensen aan wanneer je verwacht dat ze het meest toegankelijk zijn

---

Probeer de directe voordelen te vergroten

---

Help mensen met het plannen van hun acties

# SMS'en voor afspraak

Onderzoek door Nibud bij Kredietbank Groningen

- Sms'je twee dagen afspraak.
- De herinnering halveerde de no-show. Bij iedere 100 klanten die geen sms kregen kwamen er gemiddeld 12 niet opdagen zonder afmelding, bij iedere 100 klanten die wel een sms kregen kwamen er gemiddeld  mensen niet opdagen.
- Het sturen van een sms leverde in de uitvoering een tijdswinst op van ongeveer  uur per week.

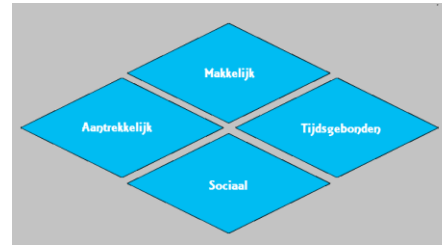
**Controle:**  
12% no-show



**Herinnering:**  
6% no-show



# Dus..... MAST



| MAST                 | Belangrijkste tips                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Makkelijk</b>     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zet de kernboodschap centraal</li> <li>2. Maak duidelijk wat de gevraagde actie is</li> <li>3. Gebruik eenvoudige taal en lay-out</li> <li>4. Zorg dat mensen weten waar ze terecht kunnen voor vragen</li> <li>5. Verwijder alle informatie die niet noodzakelijk is voor het uitvoeren van de gewenste actie of die te maken hebben met de gevolgen van het niet uitvoeren van de actie</li> <li>6. Maak waar mogelijk gebruik van diensten of producten die ondersteunen bij het gewenste gedrag</li> </ol> |
| <b>Aantrekkelijk</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trek de aandacht</li> <li>2. Gebruik positieve incentives</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Sociaal</b>       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laat zien dat de meeste mensen het gewenste gedrag vertonen of iets belangrijk vinden</li> <li>2. Maak gebruik van bestaande netwerken</li> <li>3. Moedig mensen aan om hun doelen te delen met anderen</li> <li>4. Maak gebruik van de relatie die jij hebt met de klant</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Tijdig</b>        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Denk na over het communicatiemoment</li> <li>2. Ondersteun mensen met plannen en actie ondernemen</li> <li>3. Benadruk voordelen op de korte termijn en neem kosten zoveel mogelijk weg</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

# Specifieke vormen van preventie



# vroegsignalering

# Twée vormen

- Na een signaal van achterstand via de gemeente
- Omdat jij of een ketenpartner iets ziet, hoort, merkt etc.



# Vroegsignalering Signaal achterstand

- 4,9 signalen per 1.000 inwoners
- 83 procent van deze signalen wordt opgepakt
- 20 procent van deze meldingen leidt tot contact
- 35 procent daarvan leidt tot hulpacceptatie

# Divosa monitor: aanpak van de gemeenten



Meer contactpogingen vergroten het bereik. Elke extra poging verhoogt het bereik gemiddeld met 11 procentpunt en verlaagt recidive met circa 8 procentpunt.



Het type contact maakt ook verschil: telefonisch contact bereikt de meeste inwoners, gevolgd door huisbezoeken.



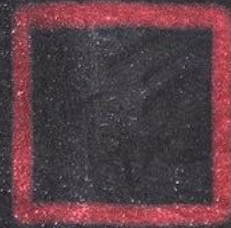
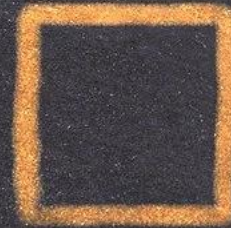
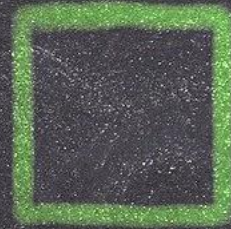
Voor hulpacceptatie geldt het omgekeerde: na een huisbezoek is de kans groter dat een inwoner hulp accepteert dan na een telefoongesprek.



Schriftelijke pogingen bereiken het minste inwoners.

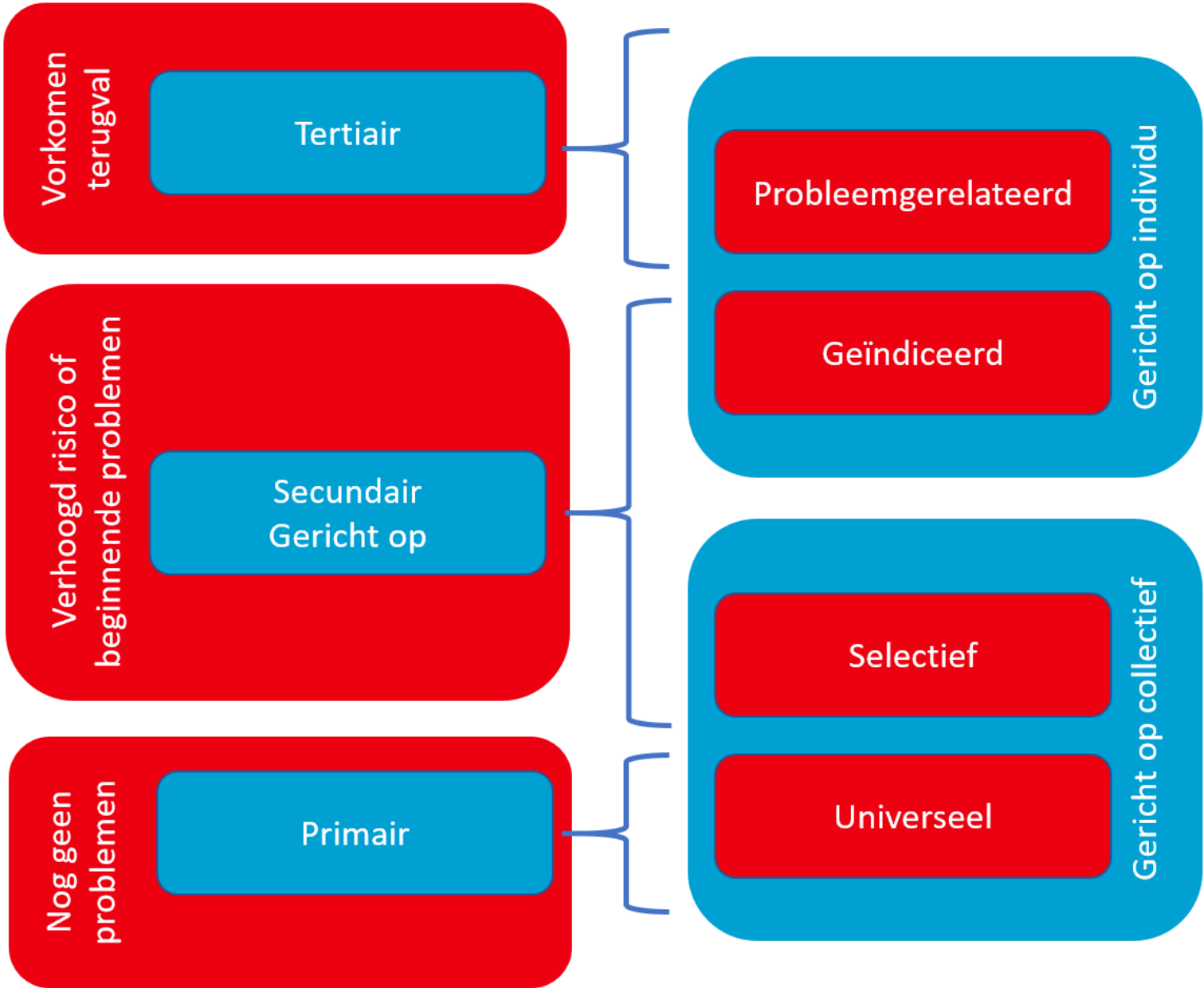
Effect contactpogingen

Wat is  
nazorg





Onderdeel van preventie



# Visie op nazorg ontbreekt vaak

Geen middel maar  
een doel!

Unieke situatie die  
veel kansen biedt



(uitstroom) Persona's

# De inwoner bestaat niet



Nog niet zelfredzaam, veel hulp nodig



Redt zich prima, maar geen plan B

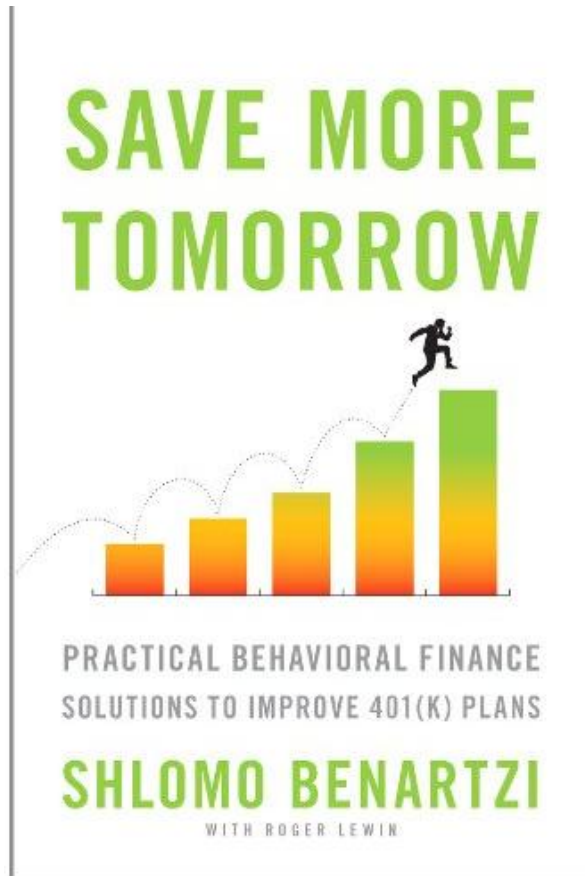


Helemaal klaar voor de toekomst!

An open white gift box with a red ribbon bow is shown against a red background. The box is open, revealing its empty interior. The text "OUT OF THE BOX" is written in white capital letters across the center of the image.

OUT OF THE BOX

# Save more tomorrow



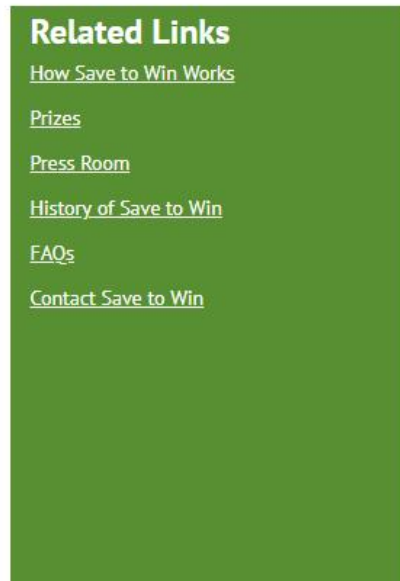
- ☐ Programma bedacht door Thaler en Benartzi
- ☐ Mensen plannen wel meer te gaan sparen maar doen het niet
- ☐ Kosten van sparen zijn makkelijker te aanvaarden als het niet NU geld kost
- ☐ Verliesaversie: mensen willen geen geld 'kwijtraken'

# Variant: belasting-teruggave

Deelnemers zetten deel belastingteruggave apart. Wanneer het bedrag een jaar blijft staan wordt het bedrag verhoogd met 50%.

Er werd ongeveer 30% meer gespaard





## How Save to Win Works

### It's easy to participate in Save to Win

1. Join a participating credit union. Use the "Credit Union" search box above your search by county. **Don't** [Win](#) for more information on [Win](#).
2. Open a 12-month Save to Win. Your deposit will be entered into that month's drawing as well as the next month's.
3. Make deposits into your share account. Each deposit is an entry into the drawings, up to a maximum of 12 entries per year.
4. Prizes ranging from \$25 to \$1,000. See the [complete list of prizes](#) [click here](#) for details. For additional prize information, [click here](#).
5. See your credit union's official website for drawing details.

**When you Save to Win, you not only win prizes, but you also keep away with the deposits you made on your credit union.**

# Maak gebruik van wat mensen leuk vinden

Loterij koppelen aan sparen

# Budgetcursus



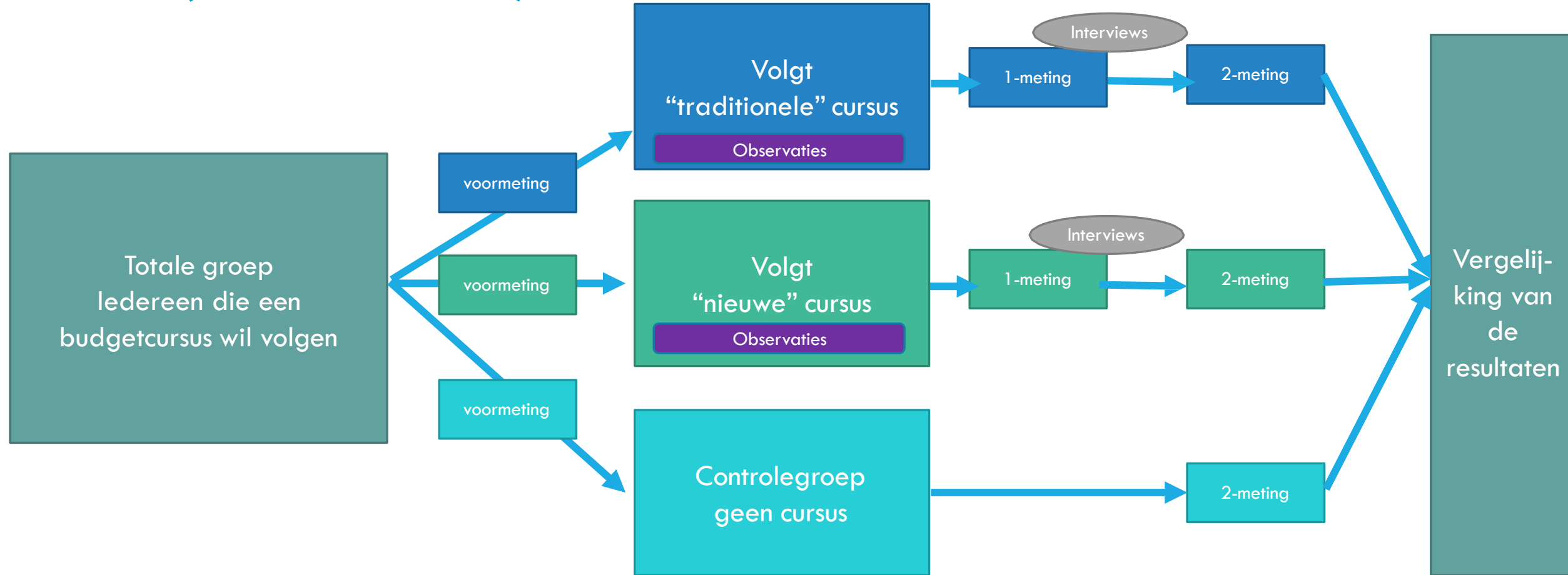
# HOE WERKT EEN BUDGETCURSUS?

- Minimaal 63 procent van de gemeente heeft een budgetcursus (Baan, Louwes & Oostveen, 2016)



# **DE OPZET VAN HET ONDERZOEK**

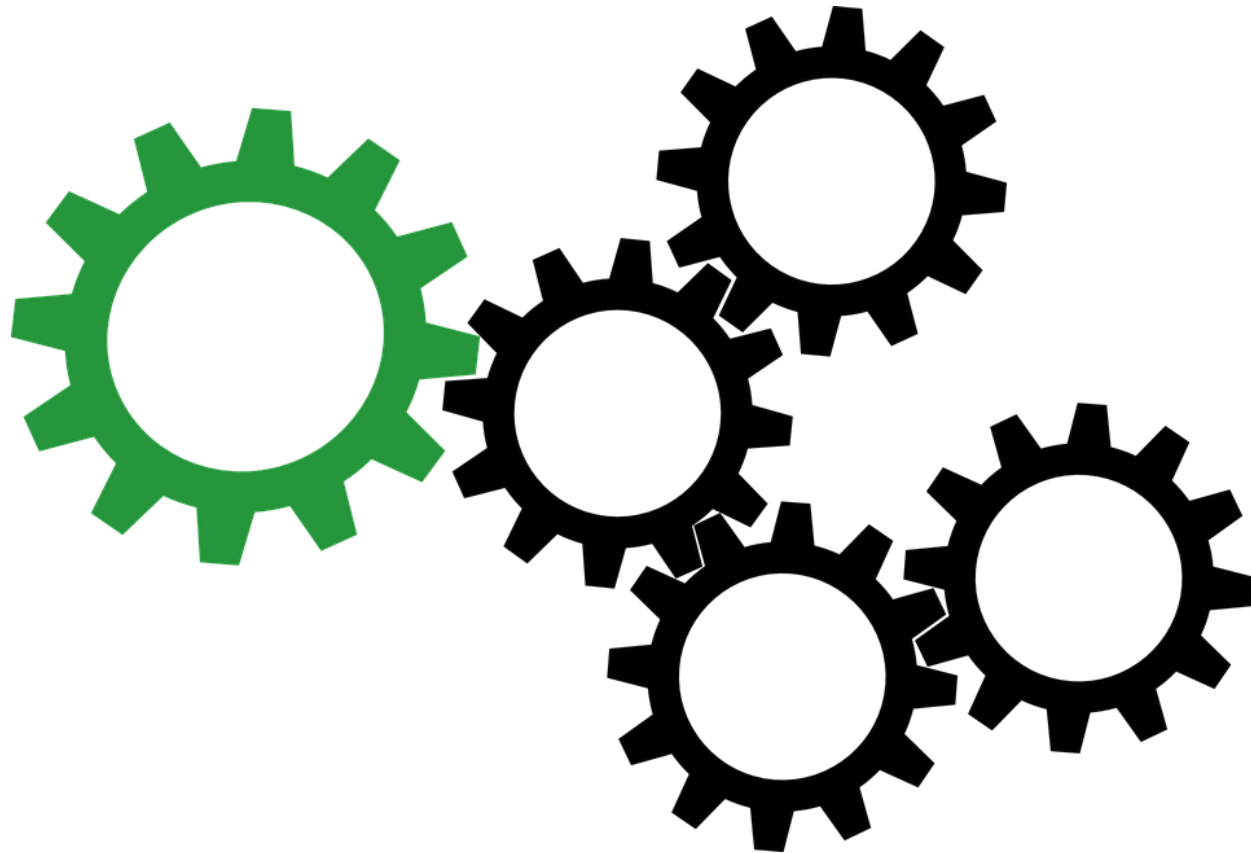
# HET (ONDERZOEKS-) PROJECT



# DE ORGANISATIES



Zwolle



**WAT WERKT?  
WAT WETEN WE?**

# Wat werkt voor een budgetcursus?

- Aandacht voor eigen autonomie
- Aandacht voor betrokkenheid
- Aandacht voor het gevoel van kunnen, competentie
- Ruimte om je eigen verhaal te maken & eigen gedrag te snappen
- Nadenken over copingstrategieën + Ondersteuning
  - Implementatie-intenties
  - Vuistregels

# VUISTREGELS

Ik doe altijd.....

Voorbeeld Nibud

Dit zijn de vier vuistregels:

- **Check** wekelijks uw saldo en uitgaven
- **Plan** jaarlijks uw inkomsten en uitgaven
- **Spaar** maandelijks 10 procent van uw inkomen
- **Bewaar** uw administratie op een geordende manier, en houd het bij
  - eenmalig: administratie inrichten
  - dagelijks: (digitale) post openen
  - wekelijks: administratie bijwerken en betalingen doen
  - maandelijks: bijzonderheden doornemen (met partner)
  - jaarlijks: administratie grondig opruimen



# IMPLEMENTATIE-INTENTIES

Om je gedrag te sturen in bepaalde situaties

**Als** ik in situatie x kom, **dan** doe ik Y.

Als ik in de verleiding kom om iets te komen, dan bel ik eerst met een vriendin

Als ik mijn spaargeld wil opnemen, dan wacht ik altijd eerst een dag

# DE RESULTATEN



## KWANTITATIEF - HOOFDUITKOMST

De nieuwe budgetcursus heeft positieve effecten op (t.o.v. de controlegroep):

- financiële kennis en vaardigheden
- financieel gedrag

Op basis van de kwantitatieve data kunnen we niet concluderen dat de nieuwe cursus beter werkt dan de oude cursus

# KWANTITATIEF — UITKOMSTEN 1

## **Tevredenheid budgetcursus**

Over het algemeen zijn cursisten (zeer) tevreden over de budgetcursus

- Nieuwe budgetcursus score gemiddeld: 8,3
- Oude budgetcursus score gemiddeld: 7,8
- Cursisten vonden de budgetcursus handig en leerzaam
- Cursisten hebben veel geleerd van andere deelnemers

## KWANTITATIEF — UITKOMSTEN 2

Over het algemeen zijn cursisten van mening dat zij (meer) financiële vaardigheden hebben na het volgen van de budgetcursus:

- Beter met geld om te gaan
- Kunnen zich beter toe zetten om hun geldzaken bij te houden
- Veel tips hebben gekregen om beter met geldzaken om te gaan

# KWANTITATIEF — UITKOMSTEN 3

## **Ervaringen budgetcursus**

Cursisten zijn van mening dat zij door de budgetcursus nu meer weten over hun geldzaken (1-meting)

- Hoe ze hun geldzaken moeten bijhouden en regelen
- Beter overzicht hebben over hun geldzaken
- Weten hoe ze een begroting kunnen maken
- Waar ze hulp kunnen krijgen voor hun geldzaken
- Op welke sociale regelingen zij wel/geen recht hebben

# KWALITATIEF- MEERWAARDE

## **Meerwaarde vanuit cursisten nieuwe budgetcursus**

- ❖ Heel veel geleerd van en door elkaar
- ❖ Bewustwording financiën
- ❖ Diversiteit in cursus
- ❖ Het is kleinschalig, genoeg ruimte om vragen te stellen
- ❖ Zet aan tot actie
- ❖ Brengt je in contact met anderen
- ❖ Er is ruimte voor aparte afspraken om dieper in te gaan op een onderwerp/bij vragen

## **Meerwaarde vanuit cursisten oude budgetcursus**

- ❖ Lotgenoten vinden
- ❖ Ontdekken dat je niet de enige bent
- ❖ Zet je aan tot interactie (door gastspreker)
- ❖ Informatief
- ❖ Eyeopeners
- ❖ Het was volledig en niets teveel of te weinig

# KWALITATIEF- MEERWAARDE TRAINERS

## **Meerwaarde vanuit trainers nieuwe budgetcursus**

- ❖ Geeft motivatie doordat ze er zelf actief mee aan de slag gaan
- ❖ Geeft eigen regie, komen in beweging.
- ❖ Leren in groepsverband
- ❖ Vaak toch alle onderwerpen aan bod.
- ❖ Zelf doelen aangeven en voorbeelden aandragen, is positief.
- ❖ Voelen zich serieus genomen, gelijkwaardigheid en flexibiliteit
- ❖ Interactieve, tips uitwisselen in positieve flow. Komt door praten waar ze zelf behoefte aan hebben.
- ❖ Cursisten zich gehoord voelen, eigen stem hebben.

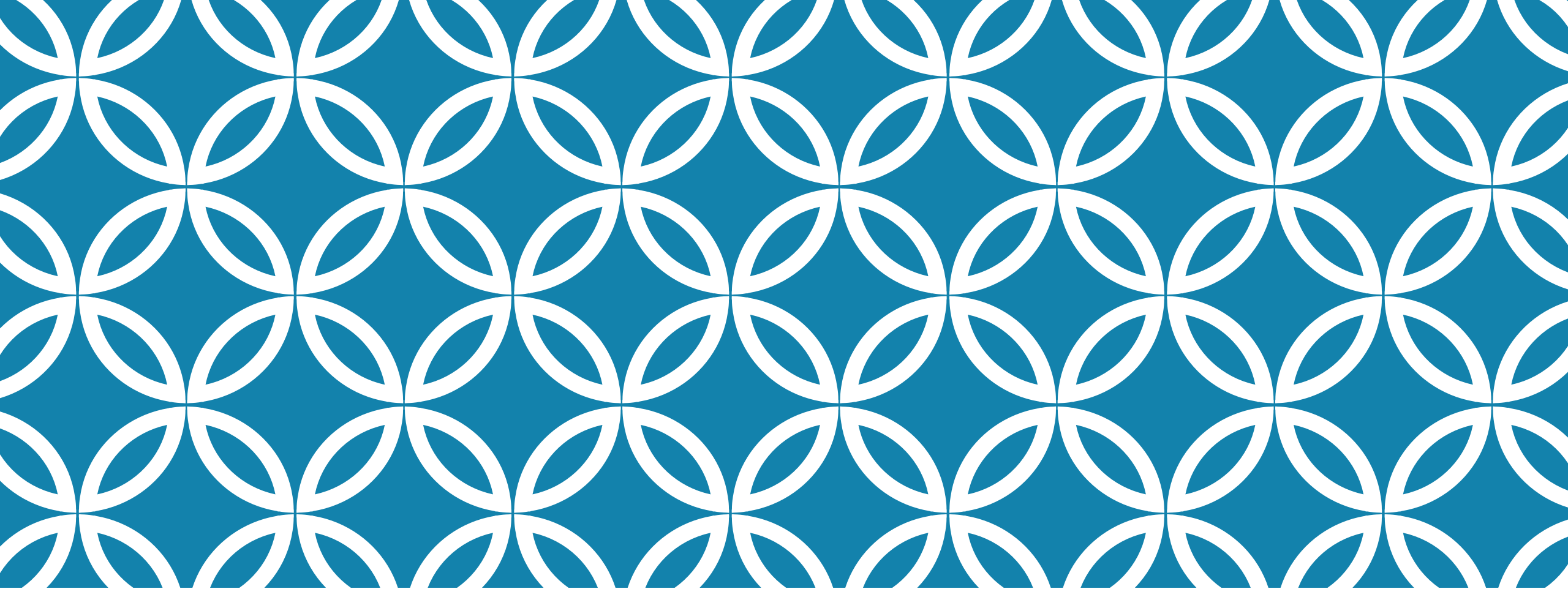
## IMPLEMENTATIE

We vermoeden dat de implementatie van de nieuwe budgetcursus lastig was

- Trainers geven aan dat zij toch vaak 'sterk' sturen in de onderwerpen en daardoor dezelfde onderwerpen behandelen
- De oude cursus kende alleen ervaren trainers, de nieuwe cursus heeft ook trainers die helemaal nieuw zijn
- De vuistregels zijn niet goed geïmplementeerd.

# EN WAT HEBBEN WE VERDER OPGEHAALD

- ☐ Vereisten aan trainers
- ☐ Tijdsinvestering trainers
- ☐ Locatie-ervaring
- ☐ Tijd-ervaring
- ☐ Ervaring werven
- ☐ Groepsgrootte
- ☐ Waar in traject
- ☐ Verschil vrijwillig en verplicht
- ☐ Motivatie van deelnemers
- ☐ Deelnemer als eigenaar van cursus
- ☐ Verbeterpunten



**EEN PREVIEW VAN DE BUDGETCURSUS**





# **WELKOM BIJ DE BUDGETCURSUS**

Les 1

# PROGRAMMA - LES 1

Voorstellen trainer

Les 1:

- Willen
- Kunnen
- Lukken

Voorstelronde

*Pauze*

Je eigen cursus maken

Huiswerk

# PROGRAMMA - LES 1

Voorstellen trainer

Les 1:

- Willen
- Kunnen
- Lukken

Voorstelronde

*Pauze*

Je eigen cursus maken

Huiswerk

# WILLEN, KUNNEN EN LUKKEN

Willen

Zijn er dingen die je tegenhouden?

Kunnen

Vaardigheden/kennis

Lukken

Hoe?

# WILLEN



# KUNNEN

Vier gebieden:



# LUKKEN

Stress

Faalervaringen

Geloof in eigen kunnen





# VOORSTELRU NDE

Korte introductie over jezelf

Herken je de fases?

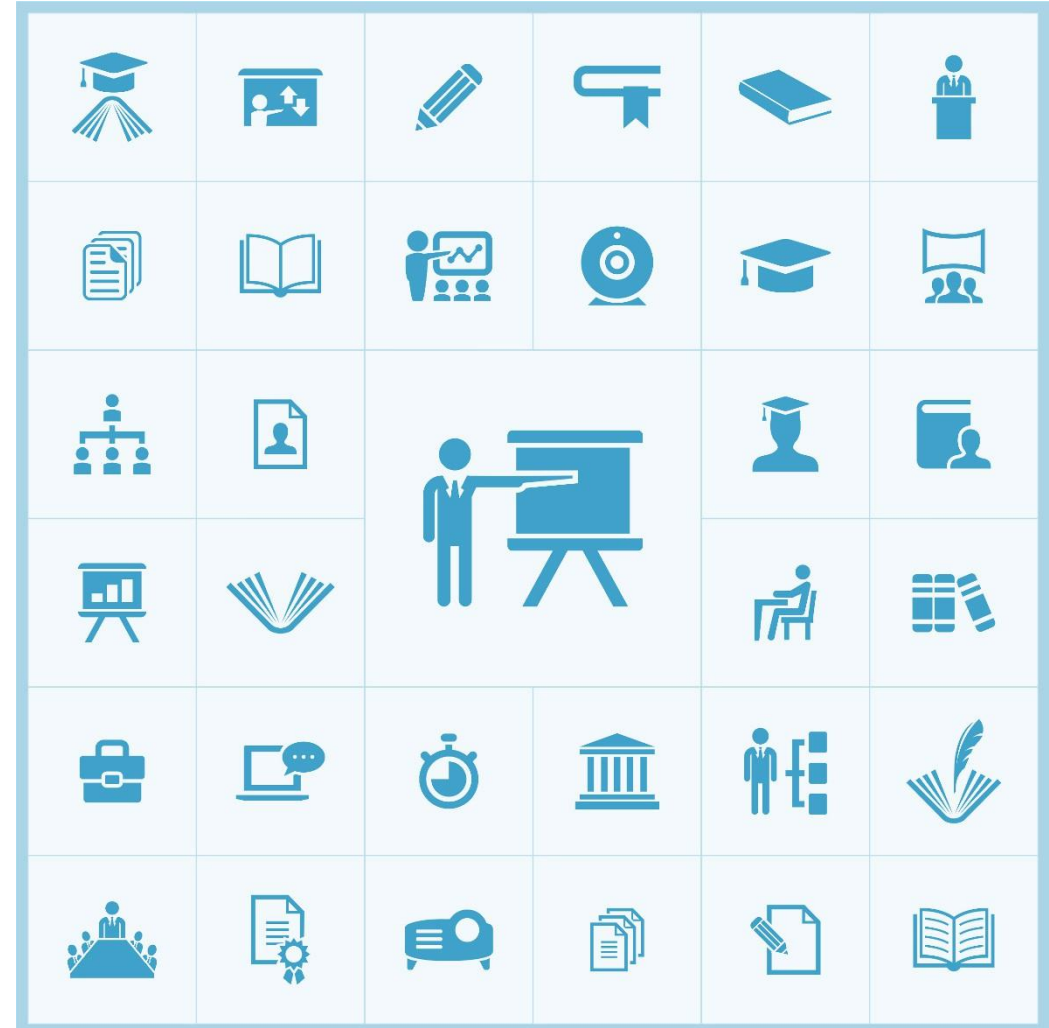
Waar sta jij? (kies een hoek)

# JE EIGEN CURSUS MAKEN

# Goed omgaan met geld

**zijn meerdere acties!**

## Waar wil jij mee aan de slag?



# DOEL & ACTIES

Datum:

Mijn doel is:

Dit gaat over het onderwerp:

☐ Inkomen

☐ Administratie

☐ Uitkomen met je inkomen (nu)

☐ Uitkomen met je inkomen (toekomst)

| Acties<br>(Acties werken het beste als je bedenkt: wat ga ik doen, waar ga ik dit doen en wanneer?) | Wat en/of wie heb je hiervoor nodig? | Wanneer wil je dit hebben gedaan? |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                                                                     |                                      |                                   |
|                                                                                                     |                                      |                                   |
|                                                                                                     |                                      |                                   |
|                                                                                                     |                                      |                                   |
|                                                                                                     |                                      |                                   |

# TOT DE VOLGENDE LES!

***OP DE HOOGTE BLIJVEN VAN DE ONTWIKKELINGEN? SCHRIJF JE IN VOOR ONZE NIEUWSBRIEF. [HTTPS://SCHULDENENINCASSO.NL/CONTACT/](https://schuldenenincasso.nl/contact/) (ONDERAAN DE PAGINA)***

***AAN DE SLAG MET DE NIEUWE BUDGETCURSUS?***

***<https://winkel.nibud.nl/professionals/cursus-omgaan-met-geld>***

# **Wat neem jij mee?**



BEDANKT VOOR JULLIE  
AANDACHT!



VRAGEN?

# Tamara Madern

Lector Schuldpreventie & vroegsignalering  
Lectoraat Schulden en Incasso,  
Kenniscentrum Sociale Innovatie,  
Hogeschool Utrecht

Verkenner studentvriendelijk organiseren,  
Hogeschool Utrecht

Directeur Instituut voor Recht, Hogeschool  
Utrecht

Adviseur en trainer TMAAdvies





**HIER KOMT ALLES SAMEN**