

Amsterdam University of Applied Sciences

Beperkte basisvaardigheden en de kans op financiële problemen gaan hand in hand

begeleiden van mensen met beperkte financiële basisvaardigheden

van Dam, R.; van Geuns, R.C.

Publication date
2022

Published in
Schuldsanering

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

van Dam, R., & van Geuns, R. C. (2022). Beperkte basisvaardigheden en de kans op financiële problemen gaan hand in hand: begeleiden van mensen met beperkte financiële basisvaardigheden. *Schuldsanering*, 10(2), 7-9.

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library:

<https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.



R. (Rosine) van Dam MSc (links)

Onderzoeker, lectoraat Armoede Interventies, Hogeschool van Amsterdam

Dr. R.C. (Roeland) van Geuns (rechts)

Emeritus lector Armoede Interventies, Hogeschool van Amsterdam.

BEGELEIDEN VAN MENSEN MET BEPERKTE FINANCIËLE BASISVAARDIGHEDEN

Beperkte basisvaardigheden en de kans op financiële problemen gaan hand in hand

“Een op de vier leerlingen loopt het risico op laaggeletterdheid.” Dat was de conclusie van het Pisa-onderzoek in 2018. Ruim een kwart van de mensen met schulden heeft beperkte basisvaardigheden. De schok die deze onderzoeksresultaten te weeg hadden moeten brengen bleef uit. Daarom willen wij in dit artikel er nogmaals de aandacht op vestigen dat een fors deel van de Nederlandse bevolking niet beschikt over de noodzakelijke basisvaardigheden om de eigen financiën en administratie zo te beheren dat zich geen problemen gaan voordoen. Het vraagt veel van professionals in het werkveld om dit te herkennen en daar op een klantgerichte en effectieve manier op in te spelen. Hoe moeten professionals cliënten met beperkte basisvaardigheden begeleiden? En hoe groot is deze groep eigenlijk?

Uit onderzoek blijkt dat beperkte basisvaardigheden en de kans op financiële problemen hand in hand gaan. Maar waar hebben we het over als we spreken over basisvaardigheden? Daarmee doelen we op het op een basaal niveau kunnen begrijpen en gebruiken van taal, rekenen, digitale apparaten. Het gaat ook over het op een redelijke manier overeind kunnen blijven in de omgang met anderen. Het gaat dan om kunnen lezen, schrijven en rekenen op het niveau van het eind van de basisschool. Dit is nodig om op een redelijk niveau je weg te kunnen vinden op internet om daar basale handelingen uit te voeren. Ten slotte is het belangrijk om je in de omgang met anderen zo te kunnen uiten dat er een ‘normaal’ contact tot stand komt. Als we het zo beschrijven dan lijkt het toch redelijk om ervan uit te mogen gaan dat dit op heel veel mensen in Nederland van toepassing is. Maar helaas is niets minder waar. Natuurlijk, de meerderheid is hiertoe wel in staat, maar voor een forse minderheid is dat niet het geval. Tel maar even op:

- Sinds 2000 stelt de Stichting Lezen en Schrijven vast dat in Nederland minimaal 12% van de volwassenen een (te) lage taalvaardigheid heeft (Stichting Lezen & Schrijven, 2018). Dat betekent dat zij teksten waarmee zij geconfronteerd worden op het internet, in kranten, in overheidsfolders, in brieven van incassobureaus en deurwaarders en dergelijke niet begrijpen. Dit percentage heeft eerder de neiging te stijgen dan te dalen (zie de uitkomsten van het PISA-onderzoek uit 2018);

- In 2016 stelde de Algemene Rekenkamer vast dat ruim 2,5 miljoen Nederlanders van 16 jaar of ouder onvoldoende kunnen rekenen en/of moeite hebben met taal (ongeveer 13%) (Israël, Kingma, Zielman, & van As, 2016).
- Uit onderzoek van Madern et al. (2016) blijkt dat 28 procent van de mensen die zich aanmelden voor schuldhulpverlening laaggeletterd blijkt te zijn. (Madern, Jungmann, & Geuns, 2016)
- In 2019 liet onderzoek van Martijn Keizer (Rijksuniversiteit Groningen) zien dat van de cliënten van de Kredietbank Nederland en een groot deurwaarderskantoor wellicht zelfs de helft laaggeletterd zou kunnen zijn (Keizer, 2018).
- Ten slotte zijn er cijfers van het CBS die aangeven dat een kwart van de Nederlanders niet of nauwelijks over voldoende digitale vaardigheden beschikt om de weg op het internet (inclusief bijvoorbeeld het aanvragen van voorzieningen) te vinden.
- Deels overlappend met bovenstaande groepen deels onafhankelijk daarvan zijn er mensen die om andere redenen niet in staat zijn basisvaardigheden toe te passen, bijvoorbeeld vanwege de stress die zij ondervinden van schulden/armoede of de gevolgen van tijdelijke dan wel permanente psychologische/psychiatrische klachten. Deze groep omvatte in 2019 zo’n 1,4 miljoen mensen.

Vatten we het bovenstaande samen dan is een voorzichtige schatting dat waarschijnlijk 20-25% van de Nederlandse

volwassenen onvoldoende basisvaardigheden heeft om de financiën en de administratie zelfstandig op orde te houden.

Het beeld van een grote groep Nederlandse huishoudens die (hoogstwaarschijnlijk) niet in staat is zelfstandig de financiën en administratie op orde te houden roept de vraag op of deze huishoudens dan allemaal in de financiële problemen verkeren, en zo niet, hoe zij er dan in slagen uit die problemen te blijven. Veel van de desbetreffende huishoudens hebben een laag inkomen en moeten dus behoorlijk veel inspanningen leveren om niet in de rode cijfers terecht te komen. Bovendien hebben veel van deze huishoudens geen of slechts een beperkte financiële buffer. Als deze huishoudens dus geconfronteerd worden met een tegenvaller zoals een extra hoge energierekening, een maximaal eigen risico voor zorgkosten of een plotselinge stijging van de kosten voor levensonderhoud (zoals de huidige inflatie van 8-10%), dan is de kans groot dat zij in de financiële problemen komen en bovendien dat zij niet in staat zijn de gevolgen daarvan te minimaliseren. Kortom, huishoudens die te maken hebben met beperkte basisvaardigheden zijn vaak ook huishoudens met een relatief laag inkomen en een beperkte financiële buffer.

Juist die huishoudens zijn aangewezen op financiële ondersteuning vanuit de overheid: toeslagen, aanvullende inkomensvoorzieningen van gemeenten en kwijtschelding. Bij het streven het eigen inkomen te optimaliseren stuiten deze huishoudens echter op een probleem.

De laatste jaren is de samenleving flink gedigitaliseerd. De belastingaangifte gaat online, bankzaken gaan digitaal en het aanvragen van zorg- en huurtoeslag, kwijtschelding en aanvullende inkomensregelingen, het aanvragen van officiële documenten en vergunningen moet ook steeds vaker online. Steeds meer financiële zaken moeten dus vooral of uitsluitend digitaal afgehandeld worden. Dat is juist voor mensen met beperkte basisvaardigheden vaak een probleem. Ze begrijpen brieven niet, vullen formulieren niet of onvoldoende in of maken fouten bij het invullen. De groep loopt daardoor mogelijkheden mis om hun situatie te verbeteren. Dit vergroot weer de kans op schulden. Dit kan zorgen voor een negatieve spiraal omdat (financiële) problemen ook zorgen voor een grotere kans op een achterstand in de maatschappij. Uit onderzoek (Keizer, 2018) blijkt dat de groep van mensen met beperkte basisvaardigheden ondersteuning bij administratieve taken mist en dat zij het gevoel hebben dat er te veel van hen wordt verwacht. Dit kan weer tot extra stress en onzekerheden leiden, wat het zoeken naar een oplossing voor financiële pro-

blemen in de weg staat (Dominguez Alvarez et al., 2018). Beperkte basisvaardigheden zetten mensen dus zowel sociaal als op economisch vlak op achterstand.

De groep mensen met beperkte basisvaardigheden doet in eerste instantie bij problemen een beroep op het eigen netwerk. Mocht het eigen netwerk geen of onvoldoende hulp kunnen bieden, dan kan een beroep gedaan worden op lokale overheidsvoorzieningen zoals buurtteams, maar ook op allerlei informele initiatieven. Hierbij kan gedacht worden aan financiële spreekuren, vrijwilligersorganisaties, buddy's, buurtcafés. Tenslotte is de laatste stap die gezet kan worden die naar formele hulpverlening in de vorm van beschermingsbewind en budgetbeheer. Hoeveel mensen maken gebruik van deze vormen van hulpverlening? Het aantal mensen dat door schulden onder bewind is komen te staan is de afgelopen jaren fors gestegen. Waren er in 2013 nog ongeveer 35.000 mensen onder bewind, in 2018 waren dat er al ruim 56.000. Een stijging van zo'n 60 procent. De totale groep mensen die onder bewind staan, is veel groter: in 2018 waren dit er 255.150 (Raad voor de Rechtspraak, z.j.). De meest recente cijfers over budgetbeheer dateren van 2015. Toen maakten 51.400 mensen gebruik van deze vorm van hulpverlening.

Uit bovenstaande moeten we dus concluderen dat er enerzijds een heel grote groep Nederlanders is die niet actief beschikt over voldoende basisvaardigheden om financiën en administratie helemaal zelfstandig op orde te houden of – in geval van financiële problemen – weer op orde te krijgen. Anderzijds beschikken zij vaak niet over kennis en praktische toegang tot informele of formele hulpverlening waar zij gegeven hun inkomenssituatie wel op aangewezen zijn. Het is deze paradox die de sociale professional in het algemeen en de hulpverleners in het domein van materiele ondersteuning voor een grote uitdaging plaatst.

Rol professional

Er is steeds meer aandacht voor verschillende groepen met schulden: laaggeletterden, statushouders, mensen met een LVB, mensen met GGZ-problematiek, mensen met beperkte basisvaardigheden, etc. Deels zijn deze groepen verschillend maar er is ook veel overlap. Wat ons betreft is het niet noodzakelijk voor professionals om alle groepen apart te herkennen. Wat het wél vraagt is een aanpak waar alle groepen baat bij kunnen hebben.

Communicatie

Zo moeten brieven, websites en cursussen worden aangeboden volgens het MAST-principe: Makkelijk, Aantrekkelijk, Sociaal en Tijdsgebonden (van Doorn, van der

Laan, Goede, & van Geuns, 2017). Zet de belangrijkste boodschap vooraan en maak duidelijk wat de gevraagde actie is. Laat informatie die nu nog niet relevant is weg. Als voorbeeld: in een aanvraagprocedure voor wat dan ook is het niet nodig te vermelden wanneer en hoe bezwaar gemaakt kan worden tegen een afwijzing. Dat kan altijd nog indien een aanvraag afgewezen wordt. Schrijf de communicatie op maximaal B1 taalniveau en maak hierbij ook gebruik van ondersteunende beelden en waar mogelijk filmpjes. Vermijd zo veel mogelijk juridisch jargon. Vaak is dat helemaal niet nodig. Realiseer je – als professional – dat de locatie waar de cliënt verwacht wordt en de communicatie wellicht niet zo laagdrempelig zijn als je denkt. Vaak kunnen taalambassadeurs van de Stichting Lezen en Schrijven of ervaringsdeskundigen helpen met het toegankelijker maken van de correspondentie. Pilots of aanpakken voor deze doelgroep zijn moeilijk digitaal op te zetten, dus zorg ervoor dat mensen met beperkte basisvaardigheden live een afspraak hebben.

“Betrek ervaringsdeskundigen bij de contacten met mensen met beperkte basisvaardigheden.”

Ervaringsdeskundige

Betrek ervaringsdeskundigen bij de contacten met mensen met beperkte basisvaardigheden. Ervaringsdeskundigen hebben regelmatig zelf te maken gehad met beperkte basisvaardigheden en weten veel over hoe het is in die situatie te moeten ‘dealen’ met het aanbod aan regelingen en voorzieningen en zien als geen ander de uitdagingen die dan opdoemen. Zij kunnen professionals tips geven hoe deze groep het beste kan worden benaderd.

Continue aandacht

Daarnaast moet aandacht voor basisvaardigheden in alle contacten met cliënten worden ingebed. Door op alle vlakken rekening te houden met mensen met beperkte basisvaardigheden, kan er actief een oplossing worden gezocht: namelijk het bevorderen van hun vaardigheden of extra ondersteuning indien nodig. Daarnaast is het van belang om in de organisatie regelmatig trainingen of voorlichting te geven over dit onderwerp. Een eenmalige training zorgt veelal niet voor een substantiële verandering in de werkwijze van professionals, dus er moet

voortdurende aandacht hiervoor binnen de organisatie zijn. Dit kan door een bijvoorbeeld een ‘thema-expert’ binnen je team te hebben rondom het thema basisvaardigheden. Bij deze persoon kunnen collega’s dan terecht met vragen of casuïstiek over dit onderwerp. Het met een zekere regelmaat bespreken van casuïstiek is bovendien sowieso een goede manier om jezelf en elkaar scherp te houden op aandacht voor deze groep en voor de handelingsperspectieven die je als professional hebt.

Ter overweging

Het is dus van belang om de dienstverlening zo in te richten dat alle cliënten mee kunnen doen. Ook mensen die niet beschikken over alle basisvaardigheden. De communicatie, hulpmiddelen en opdrachten kunnen altijd ingewikkelder worden gemaakt als blijkt dat cliënten ‘meer’ aankunnen. Het is echter veel lastiger om de communicatie te versimpelen als blijkt dat cliënten deze in eerste instantie niet begrepen hebben. De kans is dan groot dat cliënten uit zullen vallen. Bovendien weten we dat mensen die een boodschap niet begrijpen ook wantrouwen ontwikkelen ten opzichte van de afzender van die boodschap. Eenmaal ontstaan wantrouwen is heel moeilijk te herstellen. Het is dus van belang dat professionals voortdurend aandacht hebben in hun contacten met cliënten voor de mogelijke aanwezigheid van beperkte vaardigheden. De eenvoudigste manier om dat te doen is in de eerste communicatie met cliënten je te houden aan de uitgangspunten van MAST (zie hierboven). Probeer in je communicatie met cliënten altijd zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk te zijn zowel in het persoonlijk contact als in schriftelijke communicatie. Het vergt soms een forse omslag maar de opbrengst is enorm: cliënten die je begrijpen en die je bovendien eerder zullen vertrouwen.

Literatuur

- Dominguez Alvarez, L., Kerckhaert, A. & Van der Valk, I. (2018) *Laaggeletterdheid en schulden. Verkenning van de invloed van laaggeletterdheid op schulden*. Rotterdam: Ecorys.
- Israël, F. J., Kingma, M., Zielman, A. J. W., & van As, S. (2016). *Aanpak van laaggeletterdheid*. Den Haag: Algemene Rekenkamer.
- Keizer, M. (2018). *Lezen ≠ Begrijpen. Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen. Deel II*. Groningen.
- Madern, T., Jungmann, N., & Geuns, R. van. (2016). *Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen*. Amsterdam.
- Stichting Lezen & Schrijven. (2018). *Feiten & Cijfers Laaggeletterdheid*.
- van Doorn, M., van der Laan, J., Goede, W., & van Geuns, R. (2017). *Een gedragsgerichte benadering van armoede: Van beleid naar uitvoering*. Amsterdam: Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie.