



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



instituut gak



Schulden & Werk

Deelrapport II Werknemers met schulden

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door een subsidie van Instituut Gak te Hilversum.
Zie: www.instituutgak.nl.

R. Oomkens; M. Linssen; C. Akkermans; & R. van Geuns.

Zoetermeer, 6 februari 2020

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

Dankwoord	4
Samenvatting	5
1 Inleiding	11
1.1 Inleiding en onderzoeksvragen	11
1.2 Onderzoeksaanpak in het kort	11
1.3 Leeswijzer	12
2 Literatuurstudie	13
2.1 Schuldenproblematiek vanuit het perspectief van werknemers	13
2.2 Schuldenproblematiek vanuit het perspectief van werkgevers	14
3 Werknemers met schulden: het perspectief van werkgevers	22
3.1 Inleiding	22
3.2 Werknemers in beeld	23
3.3 Beleid voor en hulp aan werknemers met financiële problemen	30
3.4 Informatiebehoeften werkgevers ter ondersteuning van werknemers	34
3.5 Samenvatting bevindingen	38
4 Werknemers met schulden: het perspectief van werknemers	42
4.1 Aard en omvang schuldenproblematiek	42
4.2 Ondersteuning bij schuldenproblematiek	43
4.3 Rol van de werkgever	44
4.4 Samenvatting bevindingen	47
5 Conclusies en aanbevelingen	49
5.1 Conclusie 1: Verschillende percepties werkgevers en werknemers over rol en betrokkenheid werkgevers brengt ondersteuning door werkgever in impasse	49
5.2 Conclusie 2: werkgevers hebben behoefte aan tools die al bestaan	51
5.3 Aanbeveling 1: de schaamte voorbij – creëer als werkgever goede randvoorwaarden voor ondersteuning	52
5.4 Aanbeveling 2: maak van werkgever geen hulpverlener maar goede verwijzer	53
5.5 Stappenplan voor werkgevers	54
Literatuurlijst	58
Bijlagen	60
Bijlage 1 Vragenlijst internetenquête werkgevers	60
Bijlage 2 Onderzoeksverantwoording	71
Bijlage 3 Vragenlijst interviews werknemers	73



Dankwoord

We danken al onze gesprekspartners voor hun medewerking aan dit onderzoek. Alle werkgevers die wij hebben geïnterviewd, die hebben deelgenomen aan onze enquête en aan de groepsdiscussies. In het bijzonder Post NL, Vebego International en de Budgetcoach Groep, die ons inzicht gaven in de wijze waarop zij werknemers met geldzorgen helpen. Daarnaast is een woord van dank op zijn plaats voor alle werknemers die ons zo openhartig te woord hebben gestaan over hun geldzorgen.

De begeleidingscommissie voor dit deel van het onderzoek bestond uit Gea Schonewille (Nibud), Christophe Geuskens (Schouders Eronder/Moedige Dialoog), Clairette van der Lans (Wijzer in Geldzaken) en Anneke Suvée (Kredietbank Nederland). Ook hen danken wij van harte voor hun kritische blik, bevologenheid en inzet om in dit onderzoek tot bruikbare resultaten te komen.

Uiteraard is een woord van dank op zijn plaats voor Instituut Gak, die dit onderzoek mogelijk heeft gemaakt door middel van een subsidie.



Samenvatting

In dit onderzoek wordt aangegeven waar in de praktijk op dit moment de betrokkenheid van de werkgever begint en eindigt om schuldenproblematiek bij werknemers te voorkomen en/of op te lossen. Vervolgens is nagegaan hoe werkgevers ondersteund kunnen worden om schuldenproblematiek bij werknemers te voorkomen en/of op te lossen.

Conclusie: Verschillende percepties werkgevers en werknemers over rol en betrokkenheid werkgevers brengt ondersteuning door werkgever in impasse

Werkgevers geven aan dat schuldenproblematiek veel voorkomt

Ongeveer een derde van de werkgevers is van mening is dat zij personeel in dienst hebben dat zich grote zorgen maakt over hun financiële situatie. Bij grotere werkgevers denkt zelfs meer dan de helft dat een deel van hun werknemers zich zorgen maakt over de financiële situatie. Omdat werknemers niet graag met de werkgever spreken over hun financiële problemen (ze schamen zich ervoor, het is een privékwestie) is de veronderstelling dat de genoemde aandelen een onderschatting zijn.

Loonbeslagen en informatieverzoeken van deurwaarders zijn voor werkgevers de belangrijkste signalen die duiden op financiële problemen bij werknemers. Ongeveer een vijfde van de geënquêteerde werkgevers kreeg in 2018 te maken met loonbeslag bij werknemers. Loonbeslag wordt alleen gelegd bij serieuze betalingsproblemen. Voordat het zover komt hebben mensen al grote financiële problemen.

Werknemers met schulden zorgen voor extra kosten en maken de organisatie kwetsbaar

Werknemers met financiële problemen c.q. problematische schulden brengen ongemakken en risico's voor werkgevers met zich mee. Deze werknemers hebben vaker last van stress, concentratieproblemen en ziekteverzuim. De extra kosten van werknemers met problematische schulden kunnen fors oplopen door productiviteitsverlies, ziekteverzuim en de extra administratieve werkzaamheden door loonbeslagen. Daarnaast zijn werknemers met schulden extra vatbaar voor omkoping en chantage en loopt de werkgever extra risico op fraude en diefstal door werknemers met financiële problemen. Redenen genoeg voor werkgevers om zo mogelijk te voorkomen dat werknemers financiële problemen krijgen en wanneer zij die wel hebben, actie te ondernemen om deze werknemers te helpen om de problemen aan te pakken.

Veel werkgevers willen ondersteuning bieden, maar hebben vaak nog geen actie ondernomen

Werkgevers zijn er dus bij gebaat dat hun werknemers geen financiële problemen hebben. Niet alleen vanuit bedrijfsmatige overwegingen, maar ook vanuit goed werkgeverschap c.q. maatschappelijk verantwoord ondernemen. Ongeveer 70 procent van de werkgevers vindt dat financiële problemen van werknemers bespreekbaar moeten zijn. In het kader van goed werkgeverschap zijn zij bereid om ondersteuning te bieden. 40 procent van de werkgevers is van mening dat deze steun ook wat mag kosten. Nog geen 30 procent van de werkgevers beschouwt de financiële problemen van werknemers als privé problemen waarmee ze niets te maken willen hebben.

Een meerderheid van de werkgevers wil werknemers met financiële problemen ondersteunen. Ruim 80 procent van de werkgevers heeft echter geen beleid gericht op ondersteuning van werknemers met financiële problemen. Dat zijn vooral de kleinere



werkgevers. Grote en middelgrote werkgevers hebben vaker wel beleid gemaakt. Maar ook bij deze groepen komen de aantallen werkgevers die beleid hebben op het ondersteunen van werknemers met financiële problemen niet verder dan ruim een kwart. Er is op dit punt dus nog veel te winnen. Juist hierom heeft Panteia een eenvoudig stappenplan ontworpen (paragraaf 5.5). Via dit stappenplan worden werkgevers geholpen om hun goede voornemens om te zetten in beleid om werknemers met geldzorgen bij te staan. In het stappenplan maken de werkgevers keuzen die passen bij de effort en de kosten die zij willen investeren in de hulp aan werknemers met geldzorgen.

Schaamte bij werknemers moet overwonnen worden

Zo lang het recht op privacy van de werknemer wordt gerespecteerd, zijn er voor de werkgever geen juridische belemmeringen om werknemers met geldzorgen te ondersteunen. Arbeidsrechtelijk uitgangspunt is hier dat een werknemer recht heeft op privacy. Een "goed werkgever" (artikel 7:611 BW) dient dit recht te respecteren. Een werkgever die dat anders ziet, maakt al snel inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de werknemer (artikel 10 van de Grondwet). Echter, de geïnterviewde werknemers zijn terughoudend bij het bespreken van hun financiële problemen met de werkgever. Het belangrijkste argument dat zij hiervoor aanvoeren is schaamte. De geïnterviewde werknemers:

- geven aan dat geldzorgen privé zijn, de werkgever gaat er niet over, ze willen het zelf oplossen;
- hebben geen concreet beeld van de hulp en oplossingen die een werkgever kan en wil bieden;
- zijn over het algemeen angstig voor de gevolgen van openheid over hun geldzorgen. Ze vinden het niet prettig dat de werkgever - en eventueel collega's - op de hoogte zijn en zijn vaak ook bang dat openheid gevolgen heeft voor hun contract.

Conclusie: Werkgevers hebben behoefte aan tools die al bestaan

Huidige ondersteuning laat een diffuus beeld zien

Enkele grotere werkgevers hebben hun leidinggevenden geïnstrueerd hoe zij financiële problemen bij werknemers kunnen herkennen en hebben afspraken gemaakt over concrete hulpverlening. Een werkgever gaat zelfs zo ver dat hij een aparte afdeling heeft voor schuldhulpverlening en schuldsanering. Sommige werkgevers hebben afspraken met externe budgetcoaches, die worden ingeschakeld wanneer werknemers geholpen willen worden. Er worden door werkgevers tal van externe partijen genoemd die door hen worden ingeschakeld bij de hulp aan werknemers met geldzorgen, zoals: arbodienst, bedrijfsarts, UWV, gemeentelijke schuldhulpverlening, Nibud, financieel adviseurs, budgetcoaches, schuldhulpmaatje en accountants. Daarnaast proberen werkgevers intern ook werknemers te helpen, bijvoorbeeld door ze meer uren te laten werken, overuren uit te betalen, beter betaalde diensten te laten draaien of een voorschot verstrekken. Er zijn ook werkgevers die knellende schulden betalen voor werknemers. Die schuld wordt in termijnen met het salaris verrekend. Dat laatste zal een uitzondering zijn die alleen in zeer urgente gevallen voorkomt en het bedrag niet te hoog is.

Ook werkgevers die geen beleid hebben op hulp aan medewerkers met geldzorgen helpen vaak wel als de nood aan de man komt. Helaas is dat meestal in een laat stadium omdat werknemers zich schamen om financiële problemen te delen met de werkgever en zij ervan uitgaan dat het privé problemen zijn die ze zelf moeten oplossen. Dat is



natuurlijk wel zo, maar werkgevers worden er toch ongewild mee geconfronteerd, vaak via loonbeslagen. Het is beter om eerder al werknemers de weg te kunnen wijzen naar hulp die zij nodig hebben om hun financiën op orde te brengen, maar zeker bij ingrijpende gebeurtenissen als loonbeslagen is compassie en verwijzen naar passende hulp belangrijk om de problemen bij de werknemer niet onnodig (nog) groter te laten worden. Ook andere (levens)gebeurtenissen hebben vaak grote invloed op de financiën van werknemers (echtscheiding, overlijden partner, pensionering, baanverlies, e.d.). Wanneer de werkgever ervan op de hoogte is dat deze gebeurtenissen zich voordoen, is het goed om de werknemer te kunnen verwijzen naar passende hulp. Kortom: werkgevers moeten zich beraden over informatievoorziening en hulp aan werknemers die financiële problemen hebben of daarin verzeild kunnen raken.

Aanbeveling: De schaamte voorbij – creëer als werkgever goede randvoorwaarden voor ondersteuning

Wat kunnen werkgevers doen?

Werkgevers zullen zich moeten afvragen of ze een rol willen spelen bij geldzorgen van medewerkers. En zo ja, welke rol dat dan zou kunnen zijn. Werkgevers hebben de keuze:

- niets doen en geldzorgen van werknemers als een privékwestie beschouwen;
- incidenteel handelen:
 - wanneer een werknemer met problemen zich meldt;
 - naar aanleiding van een informatieverzoek van een deurwaarder;
 - naar aanleiding van een loonbeslag;
 - naar aanleiding van een CAK-melding.
- nadenken over de rol en betrokkenheid en beleid formuleren over de wijze waarop - en de voorwaarden waaronder - werknemers met geldzorgen het beste geholpen kunnen worden.

In het laatste geval moeten werkgevers zich afvragen in welk stadium zij al iets kunnen en willen doen aan (voorkomen van) geldzorgen bij hun werknemers. Denk hierbij aan:

- preventie (informatie en wellicht trainingen aanbieden);
- vroegsignalering (leidinggevenden trainen om signalen bij werknemers te herkennen, belemmeringen wegnemen bij werknemers om geldzorgen te bespreken) en verwijzing (concrete hulp bieden, dus verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleners).

Als er een beleid is geformuleerd, zal dit aan de werknemers kenbaar gemaakt moeten worden. Heel belangrijk is dat werknemers goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden om het gesprek aan te gaan over geldzorgen. Probeer zoveel mogelijk de schaamte hierover weg te nemen. Stel samen met een deskundige (bijvoorbeeld een budgetcoach) vast op welke wijze werknemers het beste geïnformeerd kunnen worden over de mogelijkheden voor hulp en stel vast welke concrete hulp je als werkgever wilt bieden in bepaalde gevallen. Probeer, behoudens in een noodgeval, niet zelf schulden op te lossen door schulden af te betalen, maar verwijs werknemers snel door naar deskundigen die hulp bieden. Wel kan in sommige situaties een urenitbreiding soelaas bieden aangezien dit een structurele manier is om de inkomenspositie van een werknemer te verbeteren.



Aanbeveling: Maak van werkgever geen hulpverlener maar een goede verwijzer

Geen nieuwe tools en hulpmiddelen nodig

Er zijn tal van tools en hulpmiddelen beschikbaar voor mensen die hun financiën in goede banen willen leiden. Van eenvoudige overzichten die budgetcoaches op papier en in Excel kunnen maken voor hun klanten, tot apps en online geldplannen die o.a. door gemeenten beschikbaar worden gesteld waarmee mensen zelf aan de slag kunnen. Een overzicht van beschikbare hulp voor werkgevers is te vinden op www.financieelfittewerknemers.nl. Daarnaast is veel informatie over het hulpaanbod te vinden op de websites van bijvoorbeeld gemeenten, [Nibud](#), [Plangroep](#), [Kredietbank Nederland](#), [Budgetcoachgroep](#), [FinaFit](#) en [Wijzer in Geldzaken](#).

..... persoonlijke begeleiding kan wel verstandig zijn

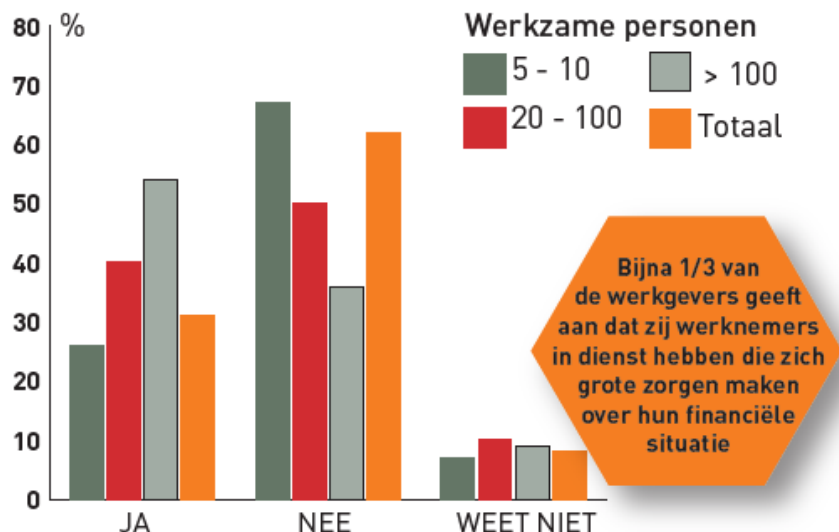
Veel van de hulpmiddelen echter, gaan uit van een grote tot zekere mate van zelfredzaamheid van de schuldenaren. Uit de praktijk blijkt vaak dat schuldenaren hulp bij het regelen van schulden en het op orde brengen van de financiën erg goed kunnen gebruiken. Soms zijn mensen onvoldoende digi-vaardig of laaggeletterd, waardoor juist deze groepen minder goed in staat zijn om zelfstandig hun problemen aan te pakken. Het is dan ook goed om mensen die hun geldzorgen en schulden willen aanpakken te verwijzen naar een hulpverlener die hen bijstaat met hulp en adviezen totdat de schuldenaren zelfstandig weer grip op hun financiën hebben.

Werknemers met geldzorgen ondersteunen: Stappenplan voor werkgevers

Voor werkgevers die zich willen beraden over het bieden van hulp aan werknemers met geldzorgen, is een eenvoudig stappenplan ontwikkeld. Wat werkgevers kunnen en willen doen voor hun werknemers is afhankelijk van factoren als: omvang van de werkgever, bereidheid om werknemers te helpen, inzicht in de mogelijkheden om hulp te bieden, bereidheid om een financiële bijdrage te leveren en de hoogte daarvan. In vijf stappen worden werkgevers meegenomen van oriëntatie naar uitvoering. Elke werkgever kan via deze stappen nagaan wat ze bereid zijn te doen om werknemers met geldzorgen te helpen en daarmee een adequate verwijzer te worden. Het stappenplan is uitgewerkt in hoofdstuk 5. Het stappenplan is heel beknopt weergegeven in de volgende infographic, waarin ook enkele highlights uit het onderzoek zijn opgenomen.



Werknemers met grote zorgen over hun financiële situatie



WERKGEVER

"Ik wil graag helpen, maar vind ook dat de werknemer met de eerste stap moet komen. Hoe kan ik helpen?"

Creëer goede randvoorwaarden om geldzorgen bespreekbaar te maken

Maak van werkgever geen hulpverlener, maar goede verwijzer

Werknemers schamen zich en zien geldzaken vaak als een privékwestie

Werknemers hebben geen concreet beeld van de hulp die een werkgever kan en wil bieden



WERKNEMER met schulden

Werknemers met geldzorgen ondersteunen: Stappenplan voor werkgevers

STAP 1: Oriënteren

Check bestaande tools en vormen van ondersteuning voor werkgevers



STAP 2: Positioneren

Bepalen welke rol een werkgever wil vervullen bij het ondersteunen van een werknemer met schulden



STAP 3: Beleid vaststellen

Van positiebepaling naar beleid samen met budgetcoach



STAP 4: Informeren

Delen van beleid met medewerkers, HR en leidinggevenden



STAP 5: Uitvoeren

Acteren bij loonbeslag is een 'must': hét moment om medewerkers te verwijzen naar professionele hulp



1 Inleiding

1.1 Inleiding en onderzoeksvragen

Dit onderzoek naar het thema 'schulden & werk' is verdeeld in de volgende twee deelonderzoeken:

- *Deelonderzoek 1*: bijstandsgerechtigden met problematische schulden;
- *Deelonderzoek 2*: werknemers met problematische schulden.

Het eerste deelonderzoek was gewijd aan bijstandsgerechtigden met problematische schulden en aan oplossingen om arbeidsdeelname van deze groep te bevorderen. Ook onder mensen met een baan komt schuldenproblematiek voor; werkenden vormen de grootste groep armen. Werkgevers ontdekken vaak pas dat een werknemer financiële problemen heeft als er ernstige betalingsachterstanden zijn of als er sprake is van loonbeslag. Daarom richt dit tweede deelonderzoek zich op de betrokkenheid van- en ondersteuningsmogelijkheden voor werkgevers bij het voorkomen en oplossen van schulden bij werknemers.

Het voorliggende rapport heeft alleen betrekking op *deelonderzoek 2: 'werknemers met problematische schulden'*.

De onderzoeksvragen voor deelonderzoek 2 'werknemers met problematische schulden' luiden als volgt:

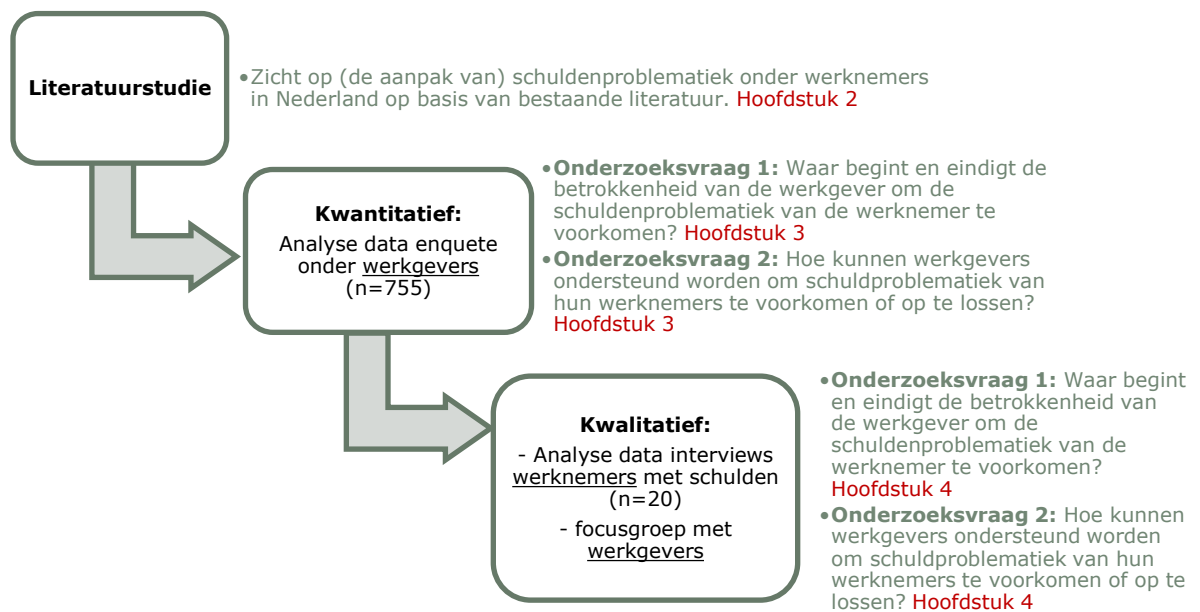
-
1. *Waar begint en eindigt de betrokkenheid van de werkgever om de schuldenproblematiek van de werknemer te voorkomen en/of op te lossen?*
 2. *Hoe kunnen werkgevers ondersteund worden om schuldproblematiek van hun werknemers te voorkomen of op te lossen?*
-

1.2 Onderzoeksaanpak in het kort

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden is binnen dit onderzoek gebruik gemaakt van een drietrapsraket. De combinatie van een literatuurstudie, kwantitatieve onderzoeksmethoden en kwalitatieve onderzoeksmethoden stelde ons in staat op complementaire wijze data te verzamelen. Zo ontstond een beeld van schuldenproblematiek onder werknemers vanuit het perspectief van zowel werkgevers als werknemers. Omdat een beperkt aantal werknemers is geïnterviewd (n=20), dienen deze resultaten met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd. Desalniettemin geven de interviewresultaten inzicht in het perspectief van werknemers op de rol die werkgevers wat hen betreft (zouden moeten) vervullen als het gaat om het bieden van ondersteuning bij financiële problemen.

Onze aanpak stelde ons in staat om inzicht te krijgen in manieren waarop werkgevers hun medewerkers adequaat kunnen ondersteunen wanneer zij te maken hebben met problematische schulden. Hieronder volgt een korte weergave van de samenhang tussen de onderzoeksvragen, de onderzoeksmethoden en de hoofdstukken waarin de onderzoeksvragen worden beantwoord. De uitgebreide onderzoeksverantwoording staat beschreven in Bijlage 2.





1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 omvat een literatuurstudie naar schuldenproblematiek (en de aanpak hiervan) onder werknemers in Nederland. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de situatie van werknemers en de situatie van werkgevers.

Hoofdstuk 3 is gebaseerd op resultaten van enquêteonderzoek onder werkgevers naar werknemers met schulden. Vooruitlopend op de enquête onder werkgevers is een focusgroep georganiseerd. De enquêtevragen zijn mede gebaseerd op de uitkomsten van de focusgroep. In dit hoofdstuk wordt, zowel vanuit de enquêteresultaten als vanuit de focusgroep, een beeld geschetst van de prevalentie van werkgevers die te maken hebben met werknemers met schulden. Tevens wordt ingegaan op beleid dat werkgevers al dan niet hebben voor werknemers met schulden en hulp die zij hen bieden. Tot slot wordt ingegaan op de informatiebehoeften van werkgevers om werknemers met schulden adequaat te kunnen ondersteunen.

Hoofdstuk 4 is gebaseerd op de uitkomsten van interviews die zijn gehouden met werknemers met schulden. In dit hoofdstuk wordt een beeld gegeven van de ervaringen die werknemers met schulden hebben opgedaan met hun werkgever. Werden ze door de werkgever geholpen? En hoe werden ze geholpen? Er wordt uitgebreid ingegaan op het feit dat werknemers zich doorgaans schamen om hun financiële problemen met de werkgever te bespreken. Ook geven werknemers aan dat zij de werkgever niet de meest voor de hand liggende organisatie om hulp te bieden. Met werkgevers die deze hulp wel bieden zijn werknemers blij verrast en zeer tevreden.

Hoofdstuk 5 vormt het slothoofdstuk en bevat conclusies op basis van de resultaten beschreven in de eerdere hoofdstukken. Ook worden in dit hoofdstuk enkele aanbevelingen gedaan voor werkgevers die hun werknemers met geldzorgen willen bijstaan.



2 Literatuurstudie

Dit hoofdstuk geeft op basis van literatuuronderzoek inzicht de schuldenproblematiek (en de aanpak hiervan) onder werknemers in Nederland. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de situatie van werknemers en de situatie van werkgevers.

2.1 Schuldenproblematiek vanuit het perspectief van werknemers

2.1.1 Armoede en schulden onder werknemers in cijfers

Er zijn iets meer dan 700.000 volwassenen met een inkomen onder het niet-veel-maar-toereikend-criterium. Van hen hebben bijna 235.000 betaald werk als belangrijkste eigen inkomensbron. Dit betekent dat werkenden een derde vormen van de totale groep arme volwassenen (Wildeboer Schut en Hoff, 2018).

Het SCP concludeerde in 2018 dat het aantal armen onder zowel werkenden als niet-werkenden tussen 2007 en 2014 is toegenomen. Het SCP meet armoede af aan het jaarincome van het huishouden en het aantal personen dat daarvan moet rondkomen. Hierbij wordt gekeken naar het besteedbaar inkomen, dus het inkomen dat resteert na onder meer aftrek van belasting en bijtelling van toeslagen. De armoedegrens die het SCP gebruikt is het niet-veel-maar-toereikend-criterium. Huishoudens met een inkomen dat daaronder ligt, hebben niet voldoende geld voor de basisuitgaven aan voedsel, kleding en wonen, plus minimale kosten voor ontspanning en sociale participatie (Vrooman et al., 2018). Volgens de definitie van het SCP zag de verhouding tussen armoede onder werkenden en niet-werkenden er als volgt uit in 2014:

tabel 2.1 Werkende armen (2014)

	Is arm	Is langdurig arm
Werkenden	4,6%	1,2%
Niet-werkenden	17,0%	
Totale bevolking	7,6%	2,8%

*Mensen zijn aangemerkt als langdurig arm indien zij in het betreffende kalenderjaar én de twee jaren ervoor arm waren. Cijfers over werkenden hebben betrekking op mensen die alle drie die jaren werkten
Bron: Vrooman et al. (2018) – bewerking Panteia*

Werknemers die een vaste fulltimebaan hebben, zijn door het voltijds minimumjaarloon deels beschermd tegen armoede. Tevens hebben zij sowieso minder vaak een laag uurloon, waardoor het risico op armoede kleiner is. "Zelfstandigen, oproepkrachten en werknemers met een kleine deeltijdbaan ontberen die bescherming, doordat zij niet onder het minimumloon vallen, respectievelijk vaak een deel van het jaar geen werk hebben of in deeltijd werken. Zij hebben dan ook veel vaker dan vaste voltijdwerknemers onvoldoende inkomsten" (Vrooman et al., 2018: 26). Een laag uurinkomen en een beperkte arbeidsintensiteit (het aantal uur dat er binnen een huishouden wordt gewerkt) zijn belangrijke risicofactoren voor werkenden om in armoede terecht te komen (Otten et al., 2015; Vrooman et al., 2018).

Uit onderzoek van het Nibud blijkt dat werkenden minder vaak dan gemiddeld (38 procent) moeite te hebben met rondkomen (33 procent). Ook hier blijkt dat vooral werknemers met een wisselend inkomen (zeer) moeilijk rondkomen; 15 procent ten opzichte van 7 procent van de werknemers met een vast inkomen. Ongeveer 20 procent



van de werkenden geeft aan wisselende inkomsten te hebben (Van der Schors et al., 2019).

Eerder onderzoek door het Nibud toont aan nagenoeg alle groepen in de samenleving in 2018 minder moeite hebben om rond te komen dan in 2015. Uitzondering hierop vormen zzp'ers en mensen die fulltime werken (Schonewille en Crijnen, 2018).

tabel 2.2 Moeilijk rondkomen (2015-2018)

	2015	2018
Ondernemer, zzp'er	37%	40%
Werkend parttime	48%	38%
Werkend fulltime	30%	28%

Bron: Schonewille en Crijnen (2018) – bewerking Panteia

2.1.2 Oorzaken schulden bij werknemers

Er zijn verschillende oorzaken waardoor werknemers in de financiële problemen komen. De belangrijkste oorzaken die *door werkgevers* worden genoemd zijn:

1. (Echt)scheiding (40 procent)
2. Verkeerde keuzes in het verleden (zoals afsluiten van een hoge lening) (39 procent)
3. Op te grote voet leven (35 procent)
4. Gebrek aan financiële vaardigheden (35 procent)
5. Moeite om met een laag inkomen rond te komen (27 procent)

Vaak gaat het om een combinatie van factoren (Van der Schors en Schonewille, 2017).

Uit eerder onderzoek door het Nibud komt naar voren dat veel mensen ook moeite hebben met rondkomen als gevolg van een daling in hun inkomen. Bij inkomensterugval komen werknemers vaak te laat en in onvoldoende mate in actie. Vaak onderschatten zij de ernst van hun financiële situatie en/of overschatten het effect van de maatregelen die ze zelf bij inkomensterugval hebben getroffen. In veel gevallen gaat men, zodra sprake is van inkomsterugval, 'lukraak' besparen. Deze besparingen kosten, doordat men geen goed zicht heeft op de vaste lasten, vooral veel energie. Hierdoor laat men kansen liggen en bereikt men niet het optimale effect (Madern en Van der Werf, 2014).

2.1.3 Risico's van schulden voor werknemers

Schulden brengen risico's met zich mee voor de werknemer. In algemene zin kunnen schulden bij een individu zorgen voor stress, gezondheidsklachten en spanningen in relaties, een negatieve invloed hebben op de opvoeding van de kinderen en een belemmering vormen om deel te nemen aan de samenleving. Voor werknemers komt daar bovenop dat financiële problemen leiden tot een verminderd concentratie- en denkvermogen, verminderde prestaties op de werkvloer en ziekteverzuim, waardoor het behoud van de baan onder druk komt te staan (Aon en Nibud, 2017).

2.2 Schuldenproblematiek vanuit het perspectief van werkgevers

2.2.1 Werkgevers met werknemers met schulden

In 2017 had 62 procent van de werkgevers te maken met personeel met financiële problemen. Van de werkgevers had 46 procent te maken met personeel met loonbeslagen. Dit is afgenomen sinds 2012; toen werd 74 procent van de werkgevers geconfronteerd met loonbeslagen (Van der Schors en Schonewille, 2017).

Uit het jaarverslag van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) blijkt dat er in 2018 265.000 beslagen op periodieke inkomsten zijn geweest. Ten opzichte van 2016 (371.400 beslagen) en 2017 (293.600 beslagen) is er sprake



van een daling in het aantal loonbeslagen. Hierbij moet wel de kanttekening worden gemaakt dat de genoemde aantallen loonbeslagen exclusief de loonbeslagen zijn die door of namens overheidsorganisaties worden gelegd (bijvoorbeeld Belastingdienst, CJIB, CAK). De aantallen loonbeslagen gelegd door of namens overheidsorganisaties zijn niet bekend.

tabel 2.3 Loonbeslagen in Nederland (2016-2018)

Aantal loonbeslagen
2016: 371.400
2017: 293.600
2018: 265.000

Bron: KBvG (2019) – bewerking Panteia

2.2.2 Houding van werkgevers

Financiële gezondheid is een opkomende prioriteit voor vele werkgevers. Ruim de helft (57 procent) van de werkgevers ziet personeel met schulden als een groot risico voor de organisatie (Van der Schors en Schonewille, 2017). Driekwart van de werkgevers ziet de financiële gezondheid van werknemers als een belangrijk onderdeel van hun HR-beleid. Hoewel er ook werkgevers zijn die zich minder gelegen laten liggen aan de schulden van hun werknemers, staan de meeste werkgevers welwillend tegenover het ondersteunen van hun personeel bij financiële problemen. 80 procent van de werkgevers wil werknemers met geldproblemen zelfs graag ondersteunen (Van der Schors en Schonewille, 2017).

Meer dan de helft van de werkgevers onderneemt al concrete activiteiten om financiële problemen bij werknemers te voorkomen. Daarbij gaat het meestal om informatieverstrekking over omgaan met geld (een op de vijf werkgevers) en het aanbieden van een gesprek met een financieel adviseur (een op de zes werkgeversorganisaties). Kleine arbeidsorganisaties met minder dan 50 werknemers ondernemen minder dan gemiddeld dergelijke activiteiten (46 procent). Het initiatief voor de activiteiten ligt vaker bij de afdelingen P&O dan bij de leidinggevenden en directeuren (76 procent tegenover 47 procent). Een mogelijke verklaring hiervoor is onbekendheid bij hen met het beschikbare aanbod van activiteiten binnen de organisatie (Van der Schors en Schonewille, 2017).

2.2.3 Waarom handelen door werkgevers?

Volgens de NVVK (Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) hebben professionele schuldhulpverleners er baat bij dat werkgevers steeds meer proactief hulp bieden aan werknemers met problematische schulden. Signalen van werkgevers die actief beleid voeren op de schuldenproblematiek zijn heel waardevol, omdat vroegsignalering een kernthema is van schuldhulpverlening. Zo is men eerder bij het probleem. Het is hierbij van groot belang dat er tijdig overdracht plaatsvindt bij zeer complexe schuldsituaties, wanneer werkgevers het overzicht kwijtraken. Goede afstemming en communicatie tussen werkgevers en schuldhulpverlening is belangrijk (Van Aartrijk, 2017).

Daarnaast is het voor de werkgever relevant om in te grijpen bij problemen omdat een werknemer met schulden risico's meebrengt voor de werkgever. Naast fysieke en emotionele gesteldheid, zien werkgevers dat financiële onzekerheid kan leiden tot stress. Het is dus belangrijk dat werkgevers financiële problemen op tijd signaleren, omdat werknemers met geldproblemen invloed hebben op het bedrijf. Volgens de



'Kostenscan Personeel met schulden' van het Nibud is een werkgever aan een werknemer met financiële problemen al snel zo'n €13.000 per jaar kwijt. De kosten zitten vooral in het administratief verwerken van het loonbeslag (gemiddeld 3 uur), ziekteverzuim (gemiddelde toename van 7 dagen) en productiviteitsverlies (gemiddelde afname van 20 procent). Daarnaast bestaat voor de werkgever nog het risico van diefstal of fraude door de werknemer en/of vatbaarheid van hem/haar voor omkoping of chantage (en de daarmee gepaarde reputatieschade) (Van der Schors en Schonewille, 2017). Uit de internationale Global Benefits Attitude Survey van Willis Towers Watson (2016) blijkt verder dat de betrokkenheid van medewerkers bij hun werk in geval van financiële problemen minder wordt.

De meerwaarde van het voorkomen en oplossen van financiële problemen van werknemers is voor werkgevers onder meer gelegen in:

- Beter functioneren van de werknemer en/of verhoging van zijn productiviteit;
- Terugdringen van ziekteverzuim (en daarmee gepaard gaande kosten);
- Vergroten van duurzame inzetbaarheid;
- Voorkomen van extra kosten door loonbeslagen en begeleiden van werknemers met schulden;
- Uitvoeren van beleid op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) (Nibud, n.d.)

Volgens het Nibud neemt bij bedrijven die actief hun personeel bijstaan met het oplossen van hun geldproblemen ook de betrokkenheid, inzet en loyaliteit van het personeel toe.

2.2.4 Voorwaarden voor adequaat handelen werkgevers

Noodzakelijke randvoorwaarden voor een adequate ondersteuning van werkgevers bij het terugdringen en voorkomen van schulden onder hun werknemers zijn het vergroten van het probleembesef en de actiebereidheid onder werkgevers.

In het algemeen komen bij werkgevers de financiële problemen van hun werknemers pas in een laat stadium aan het licht; vaak pas als er beslag op het loon wordt gelegd. Werknemers kaarten het meestal niet zelf aan. De angst voor ontslag speelt hierbij een rol (www.financieelfittewerknemers.nl).

Er zijn signalen voor een werkgever om werknemers met geldproblemen te herkennen. Dit zou het geval kunnen zijn wanneer de werknemer een voorschot op het salaris vraagt, zich vaak ziek meldt of moeite heeft om zich te concentreren. De vijf door de werkgevers meest genoemde signalen voor financiële problemen van werknemers zijn (Van der Schors en Schonewille, 2017):

1. Loonbeslag
2. Verzoek om een voorschot
3. Ziekteverzuim
4. Stressgevoeligheid
5. Verzoek om meer uren te werken

Andere, minder directe, signalen zijn onder meer het nooit trakteren, het nooit meedoen aan bedrijfsuitjes (omdat men 'geen oppas kan krijgen') en het nooit mee lunchen (omdat men 'liever een frisse neus haalt') (Van der Schors en Schonewille, 2017).

Met probleembesef alleen is men er echter nog niet. Werkgevers moeten ook bereid zijn om tot daadwerkelijke actie over te gaan. De actiebereidheid van werkgevers is volgens Divosa (2013) onder meer te vergroten door:



- de werkgevers een handelingsperspectief te bieden (wat kan hij doen en hoe kan hij daarin ondersteund worden?). Er dient één aanspreekpunt te zijn, waar werkgevers met al hun vragen over schulden terecht kunnen.
- een platform in te richten voor uitwisselingen van ervaringen tussen werkgevers. Bij actieve werkgevers bestaat interesse in de wijze waarop anderen de schuldenproblematiek agenderen, de manier waarop gewerkt wordt aan een open cultuur waarin dit taboe bespreekbaar wordt en de wijze waarop vorm en inhoud kan worden gegeven aan het terugdringen en voorkomen van schulden onder werknemers.

2.2.5 Ondersteuning door werkgever binnen de (juridische) kaders

Werkgevers vragen zich vaak af of ze zich überhaupt mogen bemoeien met de schulden van hun werknemers. Het zit vaak in de cultuur van Nederlandse bedrijven en instellingen om discreet om te gaan met privékwesties van werknemers (Van Brenkelen, 2018). Volgens onderzoek van Nibud vindt 40 procent van de werkgevers dat zij de privacy van hun werknemers schenden als zij zich bemoeien met hun financiële problemen, 40% vindt dat niet (Van der Schors en Schonewille, 2017).

Arbeidsrechtelijk uitgangspunt in dezen is dat een werknemer recht heeft op privacy. Een "goed werkgever" (artikel 7:611 BW) dient dit recht te respecteren. Een werkgever die dat anders ziet, maakt al snel inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de werknemer (artikel 10 van de Grondwet) (Advocaten Kaper Nooijen, 2017). Privacy schenden verschilt per situatie op de werkvloer. Bij ziekte is de werknemer niet verplicht de werkgever te vertellen wat de oorzaak is van zijn/haar ziekte en de bedrijfsarts mag dit ook niet met de werkgever delen (www.financieelfittewerknemers.nl).

De werkgever mag bespreken met de werknemer en bedrijfsarts wat de gevolgen zijn voor de werkzaamheden en wanneer de werknemer weer aan de slag kan. Als het werk daadwerkelijk heeft te lijden onder privéproblemen (bijvoorbeeld door verminderde prestaties, lagere productiviteit of ziekteverzuim), dan heeft de werkgever daar iets over te zeggen. De werkgever mag namelijk van een "goed werknemer" verwachten het bedrijfsbelang niet uit het oog te verliezen (Advocaten Kaper Nooijen, 2017).

Er moet rekening gehouden worden met het feit dat werknemers niet altijd ontvankelijk zijn voor ondersteuning door werkgevers: vier op de tien werkgevers geven aan dat werknemers met financiële problemen niet openstaan voor hulp van hun kant (Van der Schors en Schonewille, 2017). Volgens het Nibud en Aon is voor een effectieve aanpak van financiële problemen op de werkvloer aansluiting bij de behoeften van werknemer én werkgever van groot belang (Aon en Nibud, 2017).

De ondersteuning is onder te verdelen in:

- **Preventieve ondersteuning:** Een preventieve aanpak, die alle werknemers in de gelegenheid stelt zelf de eigen geldzaken vroegtijdig in balans te brengen en te houden (zonder dat de werkgever zich daarbij in de financiële situatie van de werknemer hoeft te verdiepen), blijkt in de praktijk effectief. Voor preventieve ondersteuning zijn verschillende voorzieningen in te zetten, zoals online ondersteuning of een telefonische helpdesk en (een) workshop(s) rondom (grip op) geldzaken. De kosten van een dergelijke aanpak zijn relatief gering.
- **Licht curatieve ondersteuning:** Bij (beginnende) financiële problemen is curatieve ondersteuning van betreffende werknemers door professionele hulpverleners nodig. Om ergere problemen te voorkomen, kunnen werkgevers deze werknemers budgettraining en/of een budgetcoach aanbieden. Elke werkgever kan hierin zijn eigen beleid bepalen.
- **Zwaardere curatieve ondersteuning:** Bij ernstige financiële problemen zijn werknemers meer gebaat bij een sanerings/bemiddelingstraject, alleen advies of training is



onvoldoende. De budgetcoach kan dit traject starten, maar de werkgever kan ook direct verwijzen naar de gemeentehulpverlening.

Nibud en Aon (2017) adviseren de volgende aanpak:

1. Train HR-managers en leidinggevenden in het signaleren en hanteren van financiële problemen bij werknemers;
2. Bied alle werknemers preventieve voorzieningen en werknemers met problematische schulden curatieve voorzieningen aan;
3. Neem bovengenoemde (en eventuele passende aanvullende) maatregelen expliciet op in het HR-beleid.

Werkgevers hebben een aantal concrete mogelijkheden om hun werknemer te helpen. Deze zijn hieronder toegelicht.

Informatie aanbieden

Werkgevers kunnen hun werknemers wijzen op bestaande laagdrempelige informatievoorziening voor werknemers met lichte financiële problemen. Dit kan bijvoorbeeld door op intranet verwijzingen te plaatsen zoals: zelf je schulden regelen, de websites van Wijzer in geldzaken, het Nibud en Geldfit.

Het gesprek aangaan

In het gesprek kan er achterhaald worden of de signalen inderdaad duiden op geldproblemen. Het is belangrijk dat het gesprek zorgvuldig en oordeelvrij plaatsvindt zodat de werknemer durft open te zijn over het hebben van schulden. Dit is nu vaak niet het geval. De drempel is hoog om over geld te praten op de werkvloer, en bij serieuze geldproblemen is de werknemer bang om ontslagen te worden. Een werkgever zou de drempel kunnen verlagen door een budgetcoach aan te bieden, bijvoorbeeld wanneer er een voorschot of een lening wordt gevraagd aan de werkgever, een CAK melding is of als de werkgever een informatieverzoek voor een loonbeslag ontvangt (dan kan de budgetcoach ook de juiste beslagvrije voet bepalen). Ook bij onverwachte gebeurtenissen met financiële gevolgen en bij ziekteverzuim kan in gesprekken sneller ingehaakt worden op geldproblemen, om er vroeg bij te zijn. Het aanbieden van (periodieke) in (collectieve) arbeidsvoorwaarden verankerde financieel-inzichtgesprekken kan ook bijdragen aan het tijdig hulp zoeken (www.nibud.nl).

Ondersteuning bieden

Wanneer de werknemer inderdaad geldproblemen heeft, kan er ondersteuning geboden worden door bijvoorbeeld het bieden van flexibiliteit in werk, doorverwijzing naar de juiste begeleiding of het inkopen van ondersteuning. Partijen die werknemers kunnen ondersteunen zijn de gemeente, een budgetcoach, een Schuldhulpmaatje of andere vrijwilligersorganisaties als Humanitas of budgetbeheer. Een bedrijf kan alvast een warm contact leggen hiermee en de werknemer doorverwijzen.

Voor werkgevers is het ook mogelijk om schuldhulp of een traject gericht op de totstandbrenging van een schuldregeling in te kopen voor hun werknemers. Het is voor werknemers niet mogelijk om schuldbemiddeling zelf in te kopen. Dat is verboden in de Wet op het consumentenkrediet (art. 47).

Aanvullende mogelijkheden

Al naar gelang de bedrijfscultuur, de aard en omvang van de problematiek en de risico's voor werknemers en werkgever zijn in het beleid op dit terrein passende aanvullende



maatregelen te overwegen (Aon en Nibud, 2017). Voorbeelden hiervan zijn, in willekeurige volgorde, onder meer:

- Vertrouwenspersoon: Er kan voor worden gekozen binnen de organisatie een veilige plek te bieden waar men terecht kan met vragen over geldzaken. Dit verlaagt de drempel voor werknemers om een beroep te doen op hulp. De vertrouwenspersoon zou onder meer een toets kunnen uitvoeren of inschakeling van een externe budgetcoach, op kosten van de werkgever, noodzakelijk is.
- Sociaal fonds: Sommige organisaties (zoals de politie, zie ook verderop) kennen nog steeds een door werknemers en werkgevers gevuld sociaal fonds. Sociaal fondsen zijn onafhankelijke stichtingen die werken volgens het principe 'van, voor en door collega's'. Het doel van sociaal fondsen is collega's helpen die om één of andere oorzaak reden in financiële nood zijn geraakt. Vanuit dit fonds kan een onafhankelijk bestuur werknemers ondersteuning bieden in de vorm van giften, (renteloze) leningen en budgetcoaching.
- Directe financiële hulp: Werkgevers kunnen ook zelf directe financiële hulp bieden. Om ervan verzekerd te zijn dat deze hulp daadwerkelijk tot een oplossing van de problemen leidt, is het dan wel van belang vooraf door een budgetcoach eerst een totaalplaatje van de financiële situatie van de werknemer te laten maken.
- Arbodienst: Werkgevers kunnen aan (de bedrijfsartsen van) hun arbodienst vragen alert te zijn op klachten en signalen die samen (kunnen) hangen met financiële problemen en hen hier vervolgens van op de hoogte te stellen. Men kan ook vragen betreffende werknemers te wijzen op de ondersteuning die men als werkgever aan werknemers kan bieden.
- Zorgcollectiviteit: Werkgevers met een collectief ziektekostencontract kunnen voor ondersteuning van werknemers met schulden een beroep doen op de zorgverzekeraar, bijv. in de vorm van bedrijfsmaatschappelijk werk. Zorgverzekeraars zijn namelijk gebaat bij het oplossen van schuldenproblematiek van werknemers. Naast het incassorisico kost een werknemer, die uitvalt en vervolgens lang medische zorg nodig heeft, de zorgverzekeraar méér dan een werknemer die met eenvoudige hulp inzetbaar blijft.
- Persoonlijk financieel advies: Om financiële problemen in de toekomst te voorkomen, kan het van belang zijn om werknemers (door financiële dienstverleners) te (laten) wijzen op de mogelijkheden financiële buffers op te bouwen waardoor beter is in te spelen op life events.

In principe is een werkgever niet verplicht om iets te doen wanneer een werknemer geldproblemen heeft. De zaak verandert wanneer de werkgever een verzoek tot loonbeslag krijgt of als de werknemer ziek raakt:

- Loonbeslag: Wanneer een werkgever een verzoek tot loonbeslag krijgt, is hij/zij verplicht deze uit te voeren. Het deel van het salaris van de werknemer moet ingehouden worden en overgemaakt aan de deurwaarder. Ook moet de werkgever een verklaring met gegevens opsturen naar de deurwaarder.
- Ziekte: Wanneer een werknemer ziek is, moet de werkgever zijn of haar loon doorbetalen. Ook moet de werkgever de re-integratie regelen (met behulp van een bedrijfsarts eventueel).

In het onderzoek van het Nibud zegt meer dan de helft van de werkgevers dat ze denken dat werknemers met schulden bang zijn dat hun contract niet wordt verlengd of dat ze zelfs worden ontslagen door hun financiële problemen (2017). Deze angst komt niet vanuit het niets. Een derde van de werkgevers geeft namelijk aan financiële problemen van werknemers een reden te vinden om een contract niet te verlengen en bijna één op de vijf ziet het zelfs als een reden voor ontslag (Van der Schors en Schonewille, 2017).

Een werkgever mag een zieke werknemer in principe niet ontslaan. Dit is anders wanneer het contract afloopt (Advocaten Kaper Nooijen, 2017). Juridisch gezien zijn schulden slechts in uitzonderlijke gevallen een reden voor ontslag:



- Een werknemer kan worden ontslagen als de schulden negatieve invloed hebben op zijn werk en hij weigert ze op te lossen of als hij keer op keer loonbeslagen ontvangt.
- Een ambtenaar met schulden kan plichtsverzuim worden verweten. Gezien zijn voorbeeldfunctie wordt van een ambtenaar verwacht dat hij zich privé ook netjes gedraagt. Zo niet, dan kan hem een disciplinaire straf worden opgelegd (variërend van een berisping tot ontslag).
- Bij een financieel rechercheur of een belastingambtenaar kunnen schulden zijn geloofwaardigheid aantasten en hem chantabel maken. De rechter kan oordelen dat ontslag dan geoorloofd is. Als iemand in de financiële sector werkt of op de financiële administratie van een bedrijf werkt, dan kunnen schulden en loonbeslagen om diezelfde redenen een grond voor ontslag zijn. De verleiding om een verkeerde beslissing te nemen is mogelijk aanwezig (Van den Berg, 2017).

2.2.6 Ondersteunende partijen voor werkgevers

Financieel gezonde werknemers

De site Financieel fitte werknemers (voorheen Financieel gezonde werknemers) is een initiatief van Wijzer in Geldzaken, het ministerie van SZW, het Nibud, Divosa en de NVVK. In 2017 hebben deze partners hun krachten gebundeld om werkgevers te helpen om personeel met geldzorgen (zoals veroorzaakt door loonbeslagen en life events) te herkennen en verwijzen. De website is bestemd voor diegenen die zich binnen bedrijven en instellingen bezig houden met personeelsbeleid. Naast de website worden ook gesprekken gevoerd met werkgevers en branches en worden gemeenten ondersteund bij het informeren van lokale werkgevers over personeel met geldzorgen. Werknemers kunnen gebruik maken van de informatie op www.wijzeringeldzaken.nl.

Nibud

Het Nibud ondersteunt werkgevers bij de zorg voor de financiële gezondheid van hun werknemers. Het Nibud heeft een aanbod van speciaal voor werkgevers ontwikkelde producten en diensten gericht op het voorkomen respectievelijk oplossen van financiële problemen van hun werknemers. Daarbij gaat het onder meer om:

- Voorlichtingsmateriaal e.d. (Nibud-agenda met tips voor werknemers over omgaan met geld, zelf-doe-boek voor werknemers 'Inkomsten en uitgaven in balans', Geldkrant voor werknemers, Factsheet loonbeslag voor werkgevers);
- (In-company) lezingen, workshops en cursussen op dit gebied voor werknemers;
- Speciale helpdesk voor werkgevers;
- Het op aanvraag uitvoeren van de peiling 'Financiële problemen op de werkvloer';
- Geldplannen waarmee werknemers zelf hun geldzaken in balans kunnen brengen. Deze (desgewenst op maat uit te voeren) peiling brengt op het niveau van een arbeidsorganisatie (bedrijf of instelling), branche of sector de financiële problemen op de werkvloer in beeld. Daarbij gaat het onder meer om de omvang van de problematiek, de impact daarvan op de organisatie en het effect van beleid gericht op de aanpak van de problemen (Nibud, n.d.).

CNV Geldzorg

CNV Geldzorg is een initiatief van CNV Vakmensen, bedoeld om geldzorgen bespreekbaar te maken en werknemers te helpen hun financiën op orde te brengen en te houden. CNV Geldzorg biedt werkgevers een uitgebreid pakket aan diensten, zoals informatiebijeenkomsten 'Grip op je knip voor werknemers', workshops 'In gesprek over geld', de e-learning 'Uitkomen met je inkomen' en individuele ondersteuning. Sinds de succesvolle start bij vrachtwagenbouwer Scania (september 2014) zoekt een groeiend aantal bedrijven en sectoren de samenwerking met CNV Geldzorg. Inmiddels is men onder meer actief in de volgende sectoren/branches:



- Slagersbranche
- Grafimedia
- Meubelbranche
- Visserijsector
- Detailhandel
- Metaaltechniek
- Metalektro
- Kappersbranche
- Glastuinbouw

De verwachting was in 2017 in totaal zo'n 80.000 leidinggevenden, werknemers en jongeren op vakscholen te bereiken (CNV, 2017).

fiKks

De fiKks-app is bedoeld voor mensen met geldzorgen en probeert hen met een buddy op afstand te helpen grip te krijgen op hun financiële situatie. **fiKks** is ontwikkeld door een grote werkgever (ADG Dienstengroep), die door presentaties in diverse gemeenten andere werkgevers motiveert om hun werknemers met schulden in een vroeger stadium te ondersteunen.

Schuldhulpmaatje en Geldfit

Schuldhulpmaatje heeft enkele duizenden vrijwilligers voor hulp bij administratie en geldzaken. Zij kunnen ingeschakeld worden door mensen met geldzorgen (individueel), maar ook door werkgevers, zodat werkgevers hun medewerkers met problematische schulden bedrijfsmaatjes kunnen aanbieden. Naast praktische hulp en advies, richt het maatje zich op zelfredzaamheid van de medewerker. Ze geven overzicht in administratie én zorgen voor gedragsverandering. Het maatje trekt vaak enkele maanden tot een jaar op met de medewerker, omdat het om een langer proces gaat.

Vanuit Schuldhulpmaatje, Humanitas, Rabobank en enkele andere organisaties is de website www.geldfit.nl ontwikkeld, waarbij mensen via een korte test verwijstips krijgen naar de gemeente, vrijwilligers en andere hulp bij geldzaken in hun woonplaats. Geldfit heeft ook een telefoonlijn, chat- en mailmogelijkheid. Geldfit is onderdeel van de **Nederlandse schuldhulproute**.



3 Werknemers met schulden: het perspectief van werkgevers

3.1 Inleiding

Een belangrijk onderdeel van het onderzoek naar werknemers met schulden bestaat uit een internetenquête onder werkgevers. De resultaten van deze enquête geven inzicht in wat werkgevers doen, of juist niet doen, wanneer zij worden geconfronteerd met werknemers met financiële problemen. Financiële problemen zijn in deze enquête breed gedefinieerd als:

Financiële problemen: meerdere betalingsachterstanden die hebben geleid tot problematische schulden waaruit loonbeslag een gevolg kan zijn.

De enquête bestond uit circa 30 vragen. In Bijlage 1 is de vragenlijst opgenomen. Ultimo 2018 is een focusgroep met werkgevers gehouden. De uitkomsten van deze focusgroep zijn voor een belangrijk deel gebruikt bij het opstellen van de vragenlijst voor deze internetenquête. Over de van de focusgroep is niet afzonderlijk gerapporteerd.

Aan de enquête hebben 755 bedrijven en (overheids)organisaties deelgenomen. De uitkomsten zijn representatief gemaakt door herweging naar grootteklasse werkzame personen en sector. In tabel 3.1 is een overzicht van de respons opgenomen. Een uitgebreidere onderzoeksverantwoording is opgenomen in Bijlage 2.

tabel 3.1 Respondenten per sector en grootteklasse (n=755)

Sectoren	Werkzame personen			Totaal
	5 tot 20	20 tot 100	Meer dan 100	
Industrie en bouw	21%	26%	23%	23%
Groot- en detailhandel	24%	22%	14%	19%
Horeca	11%	6%	2%	6%
Transport, logistiek, ICT en communicatie	8%	12%	10%	10%
Zakelijke dienstverlening	20%	21%	21%	21%
Overheid, onderwijs en gezondheid	16%	14%	30%	21%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2019

De enquête is ingevuld door functionarissen die zicht hebben op loonbeslagen en iets kunnen zeggen over de effecten daarvan op de bedrijfsvoering. Daarnaast zijn zij ook (mede) verantwoordelijk voor het beleid ten aanzien van de hulp die werkgevers eventueel aanbieden aan werknemers met financiële problemen. De respondenten werden vertegenwoordigd door de volgende functionarissen:

- 48% Directeur / eigenaar;
- 22% Personeelsfunctionaris / HR-functionaris / manager HR-afdeling;
- 19% Teamleider;
- 8% Salarisadministrateur / manager salarisadministratie;
- 3% Bedrijfsmaatschappelijk werker.



In de analyses van de uitkomsten is primair gekeken naar mogelijke verschillen per grootteklasse. Waar deze verschillen voorkomen, worden ook de opmerkelijke uitkomsten naar sector in kaart gebracht. Bij sommige onderdelen wordt in de tekst een vergelijking gemaakt met de uitkomsten van het Nibud onderzoek uit 2017 'Personeel met schulden'. Dit helpt bij de duiding van de uitkomsten van het voorliggende onderzoek en geeft inzicht in de ontwikkelingen die zich tussen 2017 en 2019 hebben voorgedaan.

3.2 Werknemers in beeld

De meeste werknemers binnen de werkgevers die deelnamen aan de enquête zijn middelbaar geschoold. Ongeveer een derde is hoog geschoold en circa een vijfde is laag geschoold. In de laagste klasse werkzame personen is het opleidingsniveau relatief gezien ook het laagst. Waar de percentages niet optellen tot 100% hebben respondenten de antwoordcategorie 'weet niet' of 'wil niet zeggen' gebruikt.

tabel 3.2 Gemiddeld opleidingsniveau werknemers (n=755)

Sectoren	Werkzame personen			Totaal
	5 tot 20	20 tot 100	Meer dan 100	
Laag geschoold (lbo, mavo, vmbo)	20%	23%	23%	21%
Middelbaar geschoold (mbo, havo, vwo)	44%	41%	36%	43%
Hoog geschoold (hbo, wo)	34%	35%	36%	35%

Bron: Panteia, 2019

Bijna driekwart van de werknemers heeft een bruto maandloon tot € 3.000. Het modale bruto maandloon bedraagt in 2019 circa € 2.800. Bij de kleinere werkgevers werken relatief gezien de meeste lager betaalde medewerkers.

tabel 3.3 Gemiddeld bruto maandloon werknemers (n=755)

Gemiddeld brutoloon per maand	Werkzame personen			Totaal
	5 tot 20	20 tot 100	Meer dan 100	
Minimumloon tot € 1.600	19%	9%	14%	17%
€ 1.600 tot € 2.000	27%	25%	17%	26%
€ 2.000 tot € 3.000	28%	31%	25%	28%
€ 3.000 tot € 4.000	11%	18%	22%	13%
€ 4.000 tot € 5.000	7%	10%	10%	8%
€ 5.000 en meer	6%	5%	6%	6%

Bron: Panteia, 2019

Bijna een derde (31%) van de respondenten (n=635)¹ heeft momenteel werknemers in dienst die zich grote zorgen maken over hun financiële situatie. Bij werkgevers met meer dan 100 werknemers, geeft meer dan de helft (54%) aan dat zij werknemers met financiële problemen in dienst hebben. 62% van de werkgevers geeft aan geen

¹ Een deel van de respondenten heeft de vraag niet beantwoord.



werknemers in dienst te hebben met financiële problemen en 8% van de werkgevers zegt dit niet te weten. Het lijkt aannemelijk dat zich binnen deze 62% ook werknemers met financiële problemen bevinden, maar dat de werkgever daarvan niet op de hoogte is.

tabel 3.4 Werknemers in dienst met grote zorgen over hun financiële situatie (n=635)

	<i>Werkzame personen</i>			<i>Totaal</i>
	<i>5 tot 20</i>	<i>20 tot 100</i>	<i>Meer dan 100</i>	
Ja	26%	40%	54%	31%
Nee	67%	50%	36%	62%
Weet niet / Wil niet zeggen	7%	10%	9%	8%

Bron: Panteia 2019

Het grootste aandeel werkgevers dat zegt werknemers met financiële problemen in dienst te hebben (51%) bevindt zich in de transport, logistiek, ICT en communicatie. De zakelijke dienstverlening heeft de minste werknemers met financiële problemen (12%). De meeste werknemers met lage lonen zijn opvallend genoeg werkzaam in de groot- en detailhandel en de horeca.

Werknemers met loonbeslag

Wanneer werknemers te maken hebben met problematische schulden, wordt vaak loonbeslag gelegd op het inkomen dat zij bij de werkgever verdienen. Loonbeslag kan door de deurwaarder worden aangevraagd bij de rechter wanneer iemand zijn financiële verplichtingen niet nakomt. De deurwaarder zoekt uit waar de schuldenaar werkt (meestal via UWV) en benadert de werkgever. Na goedkeuring van het loonbeslag door de rechter moet de werkgever een deel van het inkomen van de werknemer overmaken aan de deurwaarder. Het gaat om dat deel van het inkomen dat boven de beslagvrije voet ligt. De tabellen 3.5 (naar grootteklassen) en 3.6 (naar sectoren) geven uitgebreide cijfermatige informatie over werknemers met loonbeslag.

Gemiddeld genomen werd in 2018 bij bijna 20 procent van alle werkgevers loonbeslag gelegd op het loon van werknemers. Relatief de meeste loonbeslagen werden gelegd bij bedrijven in de klasse 20 tot 100 werknemers (32 procent). In deze klasse werd beslag gelegd bij 2 procent van de werknemers. Gemiddeld over alle bedrijven komt dit voor bij ongeveer 1 procent van alle werknemers. Het Nibud-onderzoek uit 2017 'Personeel met schulden' rapporteerde dat bij iets minder dan de helft van de respondenten (46 procent) wel eens beslag wordt gelegd op het loon van een werknemer. Deze discrepantie (20 procent tegenover 46 procent) wordt mogelijk verklaard doordat de steekproef in het Nibud-onderzoek meer grote werkgevers bevat². Zo is percentage respondenten in het Nibud-onderzoek dat aangeeft dat er vaak of af en toe beslag wordt gelegd op het loon van werknemers een stuk lager, namelijk 21 procent (Van der Werf en Schonewille, 2017). Het verschil in cijfers over het aantal loonbeslagen kan mogelijk ook deels worden verklaard door de daling in het totaal aantal loonbeslagen. Volgens de KBvG is het aantal loonbeslagen gedaald van 371.400 beslagen in 2016, naar 293.600 beslagen in 2017 en 265.000 beslagen in 2018. Deze cijfers betreffen echter uitsluitend loonbeslagen door private schuldeisers (dus exclusief overheden als Belastingdienst, CJIB en CAK).

² In tegenstelling tot dit onderzoek van Panteia, is het Nibud-onderzoek niet gebaseerd op een representatieve steekproef.



Bij werknemers kunnen meerdere loonbeslagen worden gelegd. Per werknemer met loonbeslag, werd in 2018 gemiddeld 1,6 keer beslag gelegd. Dit betekent dat het regelmatig voorkomt dat een werknemer meerdere keren met loonbeslag te maken heeft. Werkgevers, die werden geconfronteerd met loonbeslag, hadden in 2018 gemiddeld 4,9 werknemers in dienst waarbij beslag werd gelegd. De grotere werkgevers kregen gemiddeld 37 keer te maken met loonbeslag en de kleinere 2 keer.

tabel 3.5 Aantallen werkgevers en werknemers waarbij in 2018 loonbeslag werd gelegd naar klasse werkzame personen (n=742)

	<i>Werkzame personen</i>			<i>Totaal</i>
	<i>5 tot 20</i>	<i>20 tot 100</i>	<i>Meer dan 100</i>	
Totaal aantal werkgevers	549	154	39	742
Totaal aantal werknemers	5.542	7.660	65.884	79.085
Gemiddeld aantal werknemers per werkgever	10	50	1.689	107
Aantal werkgevers waar in 2018 loonbeslag werd gelegd	87	49	10	146
Percentage werkgevers waar in 2018 loonbeslag werd gelegd	15,8%	31,8%	25,6%	19,7%
Aantal werknemers met loonbeslag	185	156	371	712
Percentage werknemers met loonbeslag	3,3%	2,0%	0,6%	0,9%
Gemiddeld aantal loonbeslagen per werknemer (waarbij loonbeslag werd gelegd)	1,7	1,4	1,6	1,6
Gemiddeld aantal werknemers met loonbeslag per werkgever (waar loonbeslag werd gelegd)	2,1	3,2	37,1	4,9

Bron: Panteia, 2019

tabel 3.6 toont de verschillen per sector. Hierin valt op dat bij werkgevers in de zakelijke dienstverlening relatief weinig loonbeslagen worden gelegd (7 procent). De meeste loonbeslagen worden gelegd bij werkgevers in de sector transport, logistiek en ICT (37 procent). Dit wordt gevolgd door de sector bouw en industrie (31 procent).

Het percentage werknemers met loonbeslag is het hoogst in de horeca en in de industrie en bouw (respectievelijk 2,5 en 2,4 procent). In de sector overheid, onderwijs en gezondheid zien we relatief gezien de minste loonbeslagen (0,3 procent van de werknemers).



tabel 3.6 Aantallen werkgevers en werknemers waarbij in 2018 loonbeslag werd gelegd naar sectoren (n=742)

	<i>Industrie en bouw</i>	<i>Groot- en detail- handel</i>	<i>Transport, logistiek en ICT</i>	<i>Horeca</i>	<i>Zakelijke dienst- verlening</i>	<i>Overheid, onderwijs en gezondheid</i>
Totaal aantal werkgevers	163	171	68	70	148	122
Totaal aantal werknemers	12.779	8.038	8.888	2.233	8.191	38.956
Gemiddeld aantal werknemers per werkgever	78	118	131	32	55	319
Aantal werkgevers waar in 2018 loonbeslag werd gelegd	51	27	25	15	10	18
Percentage werkgevers waar in 2018 loonbeslag werd gelegd	31,3%	15,8%	36,8%	21,4%	6,8%	14,8%
Aantal werknemers met loonbeslag	309	86	77	56	51	132
Percentage werknemers met loonbeslag	2,4%	1,1%	0,9%	2,5%	0,6%	0,3%
Gemiddeld aantal loonbeslagen per werknemer (waarbij loonbeslag werd gelegd)	1,8	1,3	1,8	1,2	1,2	1,4
Gemiddeld aantal werknemers met loonbeslag per werkgever (waar loonbeslag werd gelegd)	6,0	3,2	3,1	3,7	5,1	7,3

Bron: Panteia, 2019

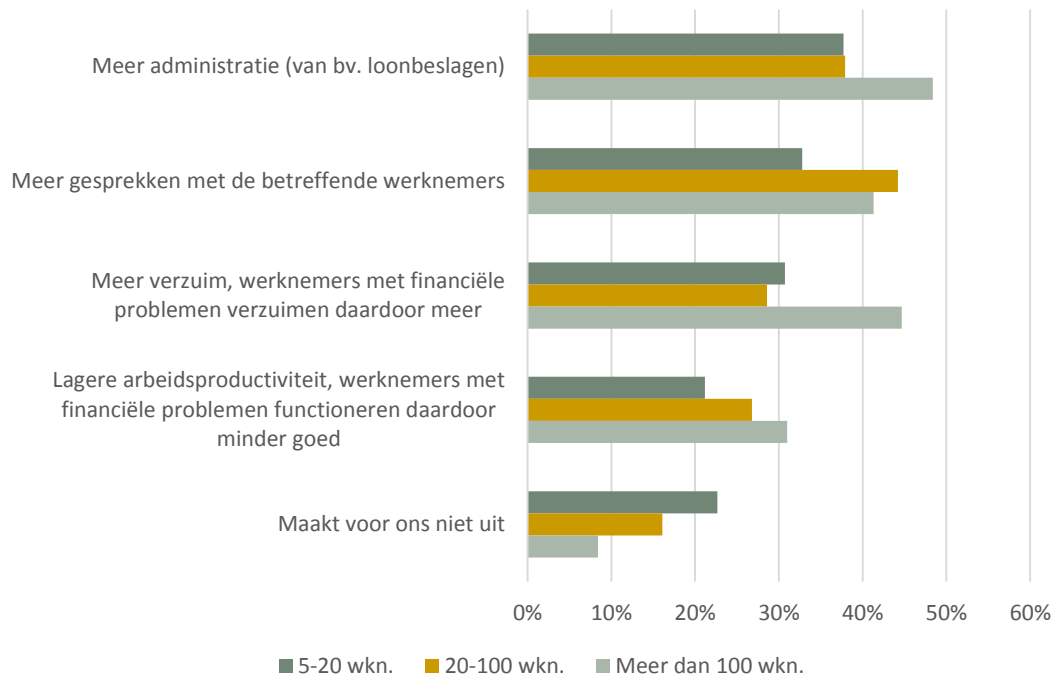
Betekenis en gevolgen van financiële problemen bij werknemers voor werkgevers

Werkgevers geven aan vooral meer administratieve werkzaamheden te hebben die voortvloeien uit loonbeslagen bij werknemers. Ook voeren zij meer gesprekken met werknemers, treedt meer verzuim op en zijn werkgevers van mening dat werknemers met grote financiële problemen daardoor een lagere arbeidsproductiviteit hebben (figuur 3.1).

Vooraf kleinere werkgevers geven aan dat loonbeslagen geen gevolgen hebben voor het functioneren van werknemers. Een deel van de grotere werkgevers is van mening dat werknemers met financiële problemen een integriteitsrisico (32 procent) of een veiligheidsrisico (21 procent) kunnen vormen. Werkgevers die deze laatste risico's benoemen, vinden we terug in de zakelijke dienstverlening en de industrie en bouw. Het zijn met name de grote bedrijven (meer dan 100 werknemers) die negatieve gevolgen ervaren als gevolg van loonbeslagen bij werknemers. Kleine bedrijven (5-20 werknemers) ervaren in veel mindere mate negatieve gevolgen van werknemers die worden geconfronteerd met loonbeslag.



figuur 3.1 Gevolgen van loonbeslagen voor werkgevers (n=755)



Bron: Panteia, 2019

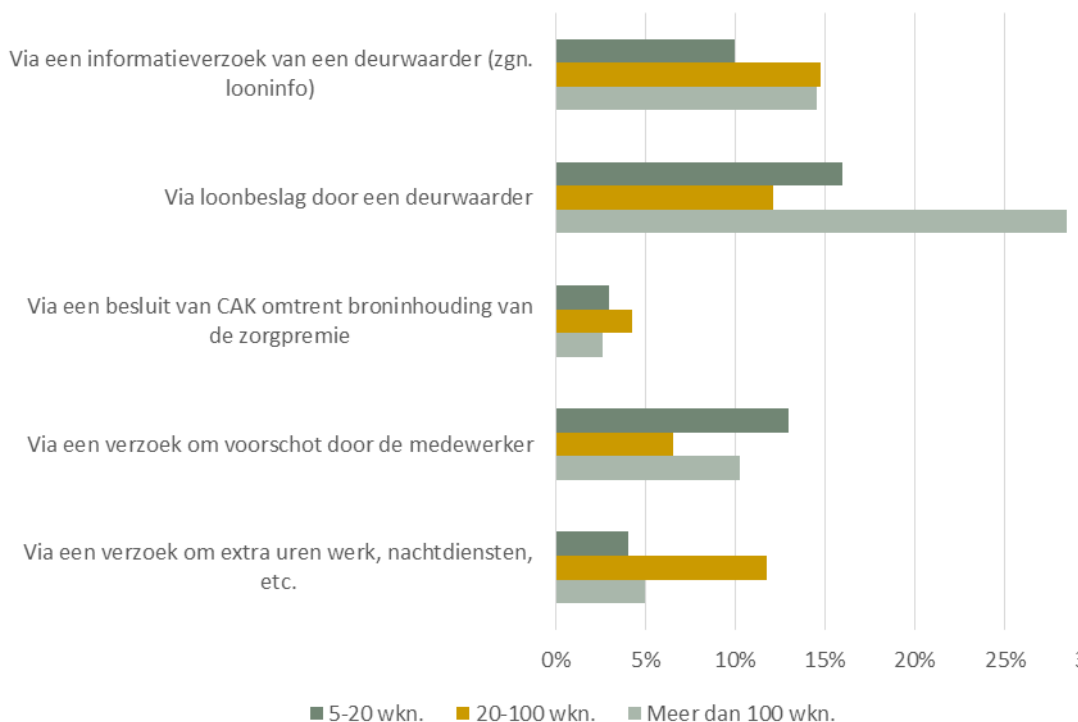
De financiële problemen van werknemers leiden meestal niet tot een beëindiging van het dienstverband. Een derde van de werkgevers ziet in deze problemen echter wel een reden voor ontslag of het niet aanbieden van een vast dienstverband. Meer dan de helft van de respondenten vindt het geen reden voor ontslag en een kwart van de respondenten ziet er ook geen reden in om geen vast dienstverband aan te bieden. Aan de respondenten is ook gevraagd hoe zij denken dat andere werkgevers zouden omgaan met financiële problemen bij werknemers. Een kleine meerderheid van de werkgevers is van mening dat financiële problemen *juist bij andere werkgevers* wel een reden voor ontslag van de betreffende werknemer zou kunnen zijn.

Werkgevers hebben veel mogelijkheden om op de hoogte te komen van de financiële problemen bij hun werknemers. In figuur 3.2 is de 'top 5' opgenomen.

De belangrijkste weg om op de hoogte te komen van financiële problemen bij werknemers is via deurwaarders: loonbeslag en vragen om informatie van deurwaarder zijn de meest genoemde informatiebronnen van werkgevers. Opvallend is dat relatief weinig werkgevers aangeven via een verzoek om een voorschot of een verzoek om extra uren te mogen werken op de hoogte komen van financiële problemen. Dit kan betekenen dat werkgevers dergelijke verzoeken niet herkennen als een signaal voor financiële problemen. Dit is opmerkelijk omdat het vergroten van de arbeidsintensiteit een belangrijke manier kan zijn voor werknemers om hun inkomenspositie te verbeteren en zo mogelijk uit de schulden te raken.



figuur 3.2 Hoe komen werkgevers op de hoogte van financiële problemen bij werknemers? (n=755)



Bron: Panteia, 2019

Naast de bronnen genoemd in figuur 3.2 is er een aantal andere informatiebronnen dat respondenten regelmatig noemen:

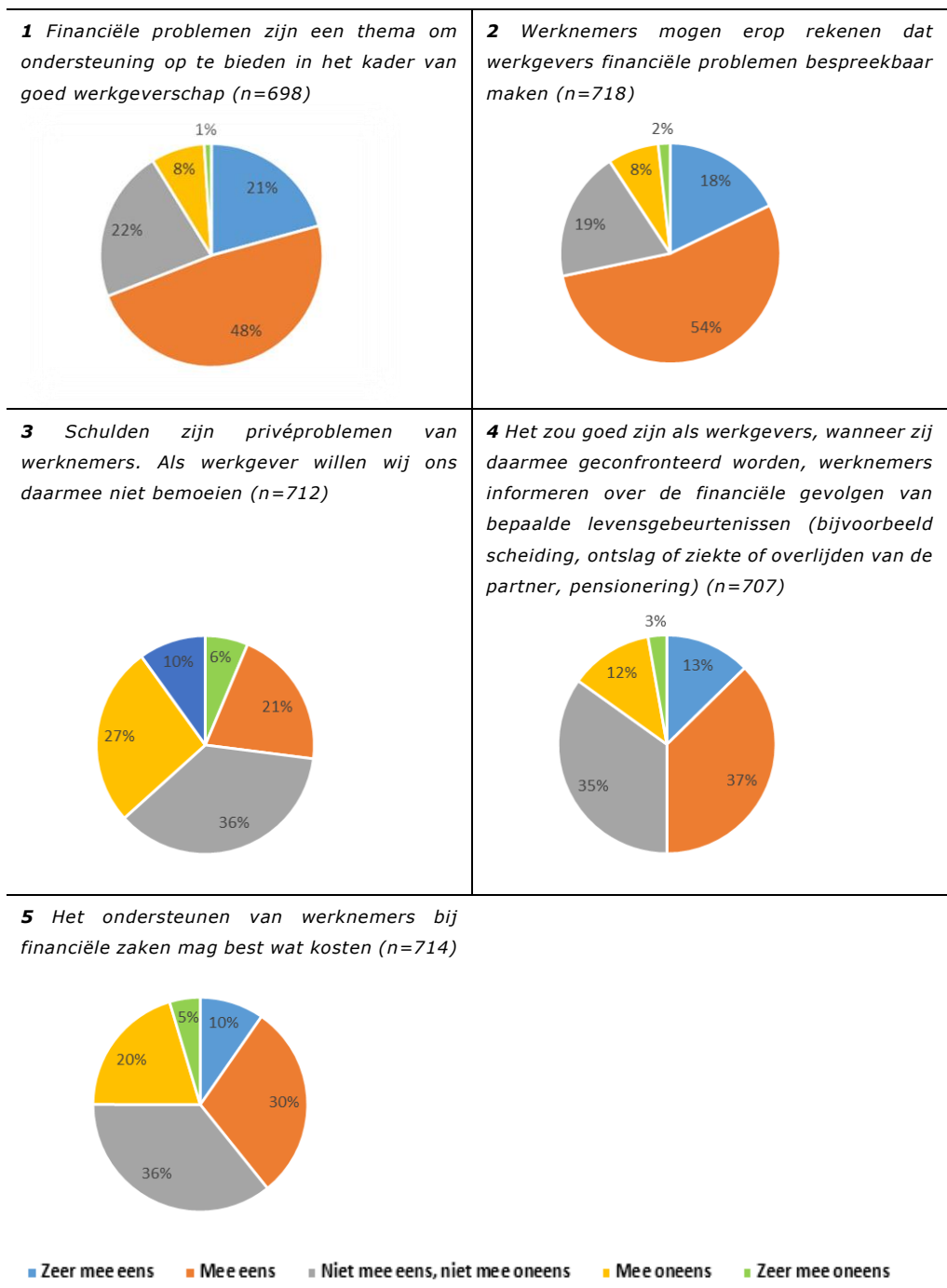
- Via een gesprek met de betreffende werknemer;
- Via een verzoek om een lening;
- Via een rechtstreeks verzoek om hulp bij het oplossen van financiële problemen;
- Door signalen van concentratieproblemen of stress;
- Via het 'geruchtencircuit';
- Wanneer de werknemer tijdens werktijd belt met schuldeisers/deurwaarders;
- Via een gesprek met de direct leidinggevende van de betreffende werknemer;
- Wanneer de werknemer probeert geld te lenen van collega's;
- Via extra ziekteverzuim;
- Bij uitkomen van fraude of diefstal (van het bedrijf, collega's, leveranciers, opdrachtgevers).

9 procent van de respondenten geeft aan dat zij helemaal niets weten van eventuele financiële problemen van werknemers.

Om zicht te krijgen op hoe werkgevers aankijken tegen werknemers met financiële problemen en hoe werkgevers tegenover de ondersteuning van werknemers met financiële problemen staan, is werkgevers een vijftal stellingen voorgelegd. In figuur 3.3 zijn de stellingen opgenomen, met daarbij de reactie van de ondervraagde werkgevers.



figuur 3.3 Stellingen over financiële problemen



Bron: Panteia, 2019

Met de stelling 'Financiële problemen zijn een thema om ondersteuning op te bieden in het kader van goed werkgeverschap' is bijna 70 procent van de respondenten het eens. Slechts 9 procent van de werkgevers is het hiermee niet eens.

Van de werkgevers is 72 procent van mening dat werknemers erop mogen rekenen dat werkgevers financiële problemen bespreekbaar maken. 10 procent is het hiermee oneens. Dit betekent dat het overgrote deel van werkgevers een verantwoordelijkheid voor de werkgever ziet weggelegd als het gaat om signaleren en aankaarten van financiële problemen.



In lijn met bovenstaande bevinding stelt 27 procent van de werkgevers dat schulden privéproblemen zijn van werknemers waar de werkgever zich niet mee wil bemoeien. 36 procent van de werkgevers twijfelt echter over deze stelling. Enerzijds vinden veel werkgevers dus dat zij financiële problemen bij werknemers bespreekbaar moeten maken (stelling 2). Anderzijds twijfelen zij ook in hoeverre een werkgever zich met een privéaangelegenheid als financiële problemen moet bemoeien. Dit laat zien dat de wijze waarop werkgevers betrokken willen zijn, of vinden dat zij betrokken moeten zijn, niet eenduidig is. De sector overheid, onderwijs en gezondheid bevat de meeste twijfelaars; 44 procent van de respondenten geeft aan het niet eens noch oneens te zijn met deze stelling. In de zakelijke dienstverlening is 50 procent van de respondenten het oneens met de stelling. In deze sector lijkt men het meeste oog te hebben voor de schuldenproblematiek bij werknemers, terwijl schulden onder werknemers in deze sector relatief minder vaak voorkomen.

Waar het gaat om het informeren van werknemers over de financiële gevolgen van levensgebeurtenissen (stelling 4), is de helft van de respondenten van mening dat het goed zou zijn als werkgevers werknemers informeren over de financiële gevolgen bij zogenoemde *life events*. Met name werkgevers in de sector industrie en bouw achten het wenselijk werknemers worden geïnformeerd door hun werkgever over de financiële gevolgen van echtscheiding, ontslag, ziekte of overlijden van de partner of pensionering. Bij de kleinere bedrijven zijn respondenten het in mindere mate eens met de stelling dan bij de middelgrote en grote bedrijven.

40 procent van de werkgevers vindt dat het ondersteunen van werknemers bij financiële zaken 'best wat mag kosten'. Een kwart van de responderende werkgevers is het hier echter niet mee eens en 35 procent is het niet eens noch oneens met deze stelling. Een kwart van de werkgevers is dus niet bereid te betalen voor het ondersteunen van medewerkers met financiële problemen, terwijl die bereidheid er bij 40 procent van werkgevers wel degelijk is.

3.3 Beleid voor en hulp aan werknemers met financiële problemen

De eerste signalen dat er mogelijk financiële problemen zijn

De meeste werkgevers gaan het gesprek aan met werknemers wanneer zij signalen ontvangen over financiële problemen. Bijna 60 procent van de werkgevers geeft aan met medewerkers in gesprek te gaan en 42 procent van de werkgevers gaat samen met de werknemers na welke hulp passend zou zijn. Een klein deel van de werkgevers verwijst direct naar een externe hulpverlener en 7 procent doet helemaal niets.

Wanneer signalen over financiële problemen van medewerkers werkgevers bereiken, gaan zij niet altijd het gesprek aan, zelfs niet wanneer er loonbeslag wordt gelegd. In geval van loonbeslag gaat de helft van de werkgevers in gesprek met de betreffende medewerker, terwijl de andere helft ook bij loonbeslag niet in gesprek gaat. Wellicht ziet een deel van de werkgevers loonbeslag niet als een financieel probleem. Respondenten geven aan met medewerkers in gesprek te gaan over hun financiële problemen bij de signalen zoals genoemd in tabel 3.7.



tabel 3.7 Aanleidingen om met medewerkers over financiële problemen te spreken (n=603)

Signalen	Percentage werkgevers dat naar aanleiding van dit signaal met medewerkers in gesprek gaat
Er wordt loonbeslag gelegd door een deurwaarder	50%
Werkgever ontvangt een informatieverzoek van een deurwaarder (zgn. looninfo)	43%
Verzoek om voorschot op salaris	36%
Verzoek om lening	32%
Levensgebeurtenissen zoals een scheiding, ziekte / ontslag / overlijden van partner	25%
Werkgever ontvangt een besluit van CAK omtrent broninhouding van de zorgpremie	23%
Verzoek om vakantiegeld of bonussen eerder uit te betalen	23%
(Frequent) ziekteverzuim	22%
Diefstal of fraude	21%

Bron: Panteia, 2019

Opvallend is dat 50 procent van de werkgevers eerder aangaf (figuur 3.3) dat het goed zou zijn als werkgevers het werknemers informeren over de financiële gevolgen van verschillende *life events*, terwijl slechts 25 procent zelf het gesprek aangaat met een werknemer bij belangrijke levensgebeurtenissen die invloed hebben op iemands financiële situatie. Het relatief lage aantal werkgevers dat aangeeft het gesprek aan te gaan naar aanleiding van duidelijke signalen van schuldenproblematiek, laat zien dat werkgevers a) de ernst van de signalen niet inzien, b) het gesprek niet *durven* aangaan, c) het gesprek niet *kunnen* aangaan vanwege bijvoorbeeld het ontbreken van de juiste gespreksvaardigheden, of d) het gesprek niet *willen* aangaan.

In kleinere bedrijven is het in de meeste gevallen de directeur / eigenaar die de financiële problemen bespreekt met de werknemer. In grotere bedrijven zijn dit vaak de personeelsfunctionaris, de direct leidinggevende, de salarisadministrateur of een bedrijfsmaatschappelijk werker. Eén en ander is natuurlijk afhankelijk van de aard en de omvang van de organisatie.

Specifiek beleid voor hulp aan werknemers met financiële problemen

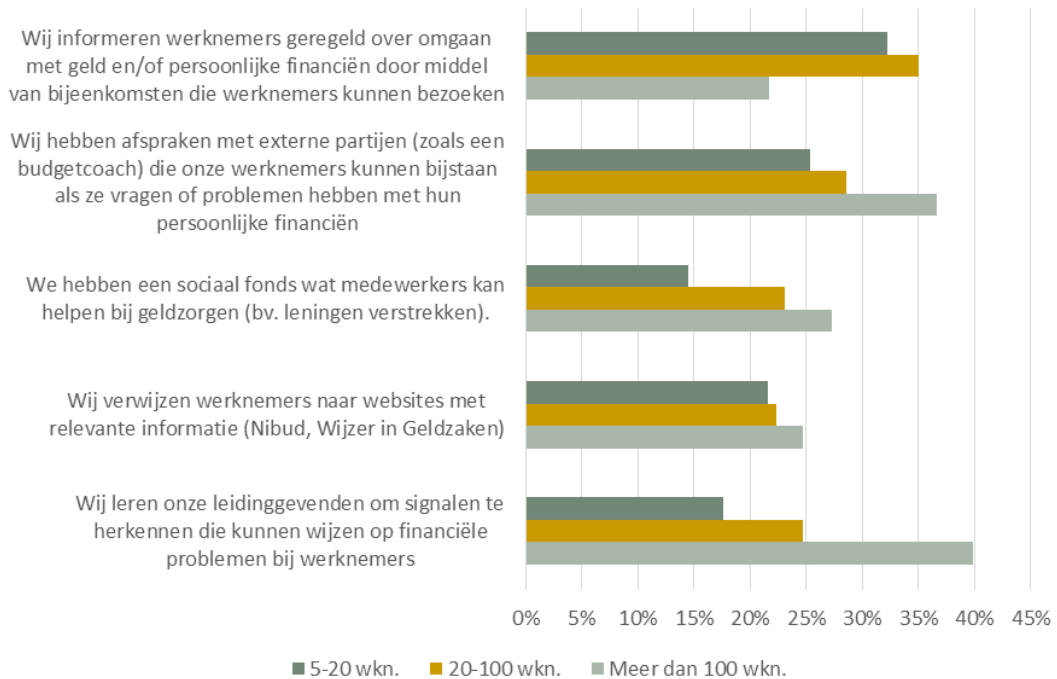
Het merendeel van de werkgevers heeft geen specifiek beleid gericht op de hulp aan werknemers met financiële problemen (83 procent). Vooral de kleinere werkgevers hebben geen specifiek beleid. Bij middelgrote en grotere werkgevers heeft respectievelijk 27 procent en 28 procent wel beleid om werknemers met financiële problemen te ondersteunen. Deze werkgevers zijn in meerderheid te vinden in de sector industrie en bouw; de sector die het vaakst geconfronteerd wordt met werknemers met financiële problemen.

Werkgevers die specifiek beleid hebben ondersteunen hun medewerkers met financiële problemen op verschillende manieren. Een 'top 5' van mogelijke ondersteuningsvormen is opgenomen in figuur 3.4. De figuur laat zien dat de wijze waarop werkgevers hun werknemers ondersteunen sterkt verschilt tussen grotere en kleinere bedrijven. Zo informeren kleine en middelgrote bedrijven hun werknemers vaker dan grote werkgevers via bijeenkomsten over omgaan met geld en persoonlijke financiën. Grotere



werkgevers hebben daarentegen vaker afspraken met externe partijen die werknemers met financiële vragen of problemen kunnen bijstaan. Middelgrote en grote werkgevers hebben vaker dan kleine bedrijven een sociaal fonds om werknemers te helpen bij geldzorgen. Grote werkgevers leren hun leidinggevenden aanzienlijk vaker dan kleine en middelgrote bedrijven om signalen te herkennen die duiden op financiële problemen bij werknemers. Een kwart van de werkgevers die aangeven specifiek beleid te hebben, geeft opvallend genoeg ook aan dat zij vervolgens niet weten waaruit dat beleid bestaat.

figuur 3.4 Belangrijkste onderdelen van beleid om medewerkers te ondersteunen (n=252)



Bron: Panteia, 2019

De wijze waarop werknemers door werkgevers worden geïnformeerd over mogelijkheden om hulp te bieden bij financiële problemen en het beleid daarop, is divers. Tabel 3.8 laat zien dat werknemers over het algemeen via hun leidinggevende worden geïnformeerd. Een klein deel van de werkgevers heeft nog een papieren personeelsgids (vooral de kleinere werkgevers). Een groot deel van de grotere werkgevers informeert de werknemers via intranet.



tabel 3.8 Op welke wijzen worden medewerkers geïnformeerd over beleid en mogelijkheden met betrekking tot werknemers met financiële problemen (n=252)

	<i>Werkzame personen</i>			<i>Totaal</i>
	<i>5 tot 20</i>	<i>20 tot 100</i>	<i>Meer dan 100</i>	
Via de direct leidinggevende	29%	25%	30%	28%
Via bijeenkomsten waarin dit onderwerp behandeld wordt	27%	22%	17%	25%
Via personeelszaken	13%	39%	43%	23%
Via ons intranet	18%	24%	41%	22%
Via de salarisadministratie	15%	22%	20%	17%
Via het bedrijfsmaatschappelijk werk	8%	26%	22%	15%
Via een papieren personeelsgids	16%	11%	8%	14%

Bron: Panteia, 2019

Welke ondersteuning bieden werkgevers daadwerkelijk?

Los van het feit of werkgevers beleid hebben ter ondersteuning van werknemers met financiële problemen, geven zij in de meeste gevallen wel een vorm van ondersteuning. In tabel 3.9 zijn de meest genoemde vormen van ondersteuning weergegeven.

Voor de meeste werkgevers blijkt dat het gesprek met de leidinggevende, de vertrouwenspersoon, de administrateur of de personeelsfunctionaris de meest aangewezen weg is naar hulp bij financiële problemen. Er is een klein percentage werkgevers dat medewerkers met financiële problemen niet ondersteunt (6 procent). Na de gesprekken volgt in veel gevallen verwijzing naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Opvallend is dat vooral bij de middelgrote werkgevers (25 procent) de werknemer, indien mogelijk, de gelegenheid krijgt om meer te werken, of beter betaalde diensten te draaien.

Slechts een klein deel van de respondenten geeft aan bij de hulpverlening samen te werken met vaste partners. Voorbeelden van partners die vaak genoemd worden zijn: arbodienst, bedrijfsarts, UWV, de gemeentelijke schuldhulpverlening, Nibud, financieel adviseurs, schuldhulpmaatje en accountants.

Soms betalen werkgevers ook de kosten die gemaakt worden om werknemers te helpen en te adviseren. 25 procent van de respondenten geeft aan te maken te hebben met externe kosten voor hulp aan medewerkers. Ruim een derde van deze werkgevers betaalt deze kosten niet voor de werknemers. Twee derde betaalt deze kosten geheel of gedeeltelijk voor de werknemers. Binnen de sector overheid, onderwijs en gezondheid geven de meeste werkgevers geen kosten voor hulp aan medewerkers te betalen (54 procent).

Wanneer werknemers door werkgevers worden verwezen naar externe hulpverleners, zijn de problemen daarmee niet direct opgelost. Werkgevers die werknemers hebben verwezen, zien vaak dat werknemers het traject van hulpverlening voortijdig beëindigen. De meest genoemde problemen door een gering aantal respondenten (6 procent) zijn dat werknemers niet komen opdagen op afspraken of hun afspraken niet goed nakomen. Ook worden de lange wachttijden voordat daadwerkelijk hulp kan worden geboden, door werkgevers genoemd als belemmerend.



tabel 3.9 Vormen van ondersteuning geboden aan werknemers met financiële problemen (n=755)

	<i>Werkzame personen</i>			<i>Totaal</i>
	<i>5 tot 20</i>	<i>20 tot 100</i>	<i>Meer dan 100</i>	
Via gesprekken met de leidinggevende	33%	35%	41%	34%
Via gesprekken met een vertrouwenspersoon binnen de organisatie	23%	30%	32%	25%
Via gesprekken met de administrateur of personeelsfunctionaris	15%	24%	29%	18%
Via verwijzing naar de gemeentelijke schuldhulpverlening	19%	13%	19%	18%
Indien mogelijk krijgt de werknemer de gelegenheid om meer te werken, of beter betaalde diensten te draaien	11%	25%	15%	15%
Wij betalen de werknemer een voorschot op het salaris en/of vakantiegeld	12%	15%	13%	13%
Via verwijzing naar websites met informatie (Nibud, Wijzer in Geldzaken, e.d.)	11%	18%	13%	12%
Wij gaan met de werknemer aan de slag om een huishoudboekje op te zetten	9%	17%	9%	11%

Bron: Panteia, 2019

Naast de in tabel 3.9 genoemde vormen van ondersteuning worden door een kleiner deel van de werkgevers ook genoemd:

- verwijzing naar een externe budgetcoach of financieel adviseur;
- gesprekken met bedrijfsmaatschappelijk werk;
- verstrekken van een lening waarmee de werknemer zijn schulden (deels) kan aflossen;
- verwijzing naar een welzijnsorganisatie zoals schuldhulpmaatje, Humanitas of andere vrijwilligers voor thuisadministratie;
- verwijzing naar de Arbodienst / bedrijfsarts.

3.4 Informatiebehoeften werkgevers ter ondersteuning van werknemers

Werkgevers die hun werknemers willen ondersteunen bij het oplossen van grotere financiële problemen, moeten ervoor zorgen dat zij op de hoogte zijn van wat ze kunnen doen als werkgever en naar welke partijen en informatiebronnen zij hun werknemers voor hulp kunnen verwijzen. Werkgevers laten zich op verschillende manieren informeren over mogelijkheden om werknemers te ondersteunen. In tabel 3.10 is een overzicht opgenomen. Meerdere antwoorden waren mogelijk op deze vraag, waardoor de percentages niet optellen tot 100 procent.



tabel 3.10 Hoe komen werkgevers op de hoogte van mogelijkheden om werknemers te ondersteunen bij financiële problemen (n=755)

	<i>Werkzame personen</i>			<i>Totaal</i>
	<i>5 tot 20</i>	<i>20 tot 100</i>	<i>Meer dan 100</i>	
Via zoeken op internet wanneer we een vraag van een werknemer krijgen	30%	29%	20%	29%
Via de gemeente (bijvoorbeeld: informatieplatform schuldhulpverlening)	17%	22%	27%	18%
Via organisaties als Nibud, NVVK of Wijzer in Geldzaken	14%	25%	27%	17%
Via door ons geraadpleegde adviseurs/coaches	15%	18%	11%	16%
Via de Arbodienst / bedrijfsarts	13%	20%	27%	15%
Via onze brancheorganisatie	12%	15%	22%	13%
Via specifieke websites	13%	5%	12%	11%
<i>Weet niet / wil niet zeggen</i>	27%	21%	18%	26%

Bron: Panteia, 2019

Het valt op dat 26 procent van de werkgevers aangeeft dat ze niet weten of niet willen zeggen hoe ze op de hoogte komen. Zoeken op internet wanneer de vraag zich voordoet is de meest genoemde wijze waarop de werkgevers zich op de hoogte stellen van mogelijkheden om werknemers te helpen. De gemeente is een belangrijke bron waar werkgevers uiteindelijk informatie vinden, evenals het Nibud, de NVVK en Wijzer in Geldzaken.

Een klein deel van de respondenten (n=86) geeft aan dat zij op specifieke websites naar informatie zoeken. De websites die werden bezocht zijn opgenomen in tabel 3.11. De site 'zelfjeschuldenregelen.nl' werd het meest bezocht, voornamelijk door kleine werkgevers. De verschillen tussen grote en kleine werkgevers zijn groot. Financieelgezondewerknemers.nl wordt vooral geraadpleegd door de grotere werkgevers.

tabel 3.11 Specifieke websites geraadpleegd door werkgevers (n=86)

	<i>Werkzame personen</i>			<i>Totaal</i>
	<i>5 tot 20</i>	<i>20 tot 100</i>	<i>Meer dan 100</i>	
www.financieelgezondewerknemers.nl	18%	26%	55%	21%
www.wijgaanhetfikksen.nl	14%	9%	8%	14%
www.zelfjeschuldenregelen.nl	47%	36%	14%	44%
www.schuldenlab.nl	41%	8%	24%	37%
www.geldfit.nl	23%	9%	43%	23%

Bron: Panteia, 2019



In de meeste gevallen blijken die financiële problemen van werknemers pas op het moment dat de deurwaarder loonbeslag legt. Ruim 80 procent van de werkgevers geeft aan dat zij in een eerder stadium hun werknemers al willen helpen bij het voorkomen, beheersbaar maken en oplossen van financiële problemen. Werkgevers willen meer zijn dan alleen werkgever en vooral ook loyaal zijn aan de werknemers; zij zijn dat immers ook aan de werkgever. De meest genoemde reden om werknemers eerder te willen ondersteunen komt vooral voort uit de gedachte: voorkomen is beter dan genezen. Een klein deel van de werkgevers (tot ca. 20 procent) wil werknemers niet in een vroeg stadium al hulp bieden bij financiële vraagstukken en problemen. De meest aangegeven reden die deze werkgevers noemen voor hun standpunt is dat zij ervan uitgaan dat het om een privéaangelegenheid gaat waarin zij zich als werkgever niet willen mengen. Zij zien het als de verantwoordelijkheid van de medewerkers zelf.

Gevraagd naar de mogelijkheden die werkgevers zien om, eerder dan bij een loonbeslag, op de hoogte te komen van financiële problemen bij werknemers, geven zij vooral aan dat werknemers het gesprek moeten aangaan. Werkgevers staan open voor gesprekken over financiële problemen, maar het initiatief voor deze gesprekken moet vaak nog van de werknemers uitgaan. In de jaarlijkse gesprekscyclus kan het onderwerp financiën ook aan bod komen, maar zonder directe aanleiding wordt daar niet naar gevraagd. Ook geven werkgevers aan voorlichting te geven over financiën, waarmee ook de deur open wordt gezet om dit onderwerp met de leidinggevende of een vertrouwenspersoon te bespreken.

Als werkgevers daadwerkelijk werknemers met financiële problemen willen helpen lopen zij tegen diverse problemen aan. In tabel 3.12 zijn de meest genoemde problemen opgenomen.

tabel 3.12 Met welke problemen krijgen werkgevers te maken die werknemers met financiële problemen willen helpen (n=755)

<i>Ervaren problemen</i>	<i>Percentage werkgevers dat deze problemen ervaart</i>
De werknemers schamen zich om over hun financiële problemen te praten	33%
De werknemers willen onvoldoende openheid van zaken geven	24%
We hebben (te) weinig kennis over dit onderwerp	18%
Het schaadt de privacy van de werknemers wanneer werkgevers hiermee aan de slag moeten	16%
Wij mogen te weinig / niets doen om privacy-redenen	13%
Het kost ons te veel tijd en moeite om voor de werknemers alles op een rijtje te zetten	10%
Werknemers volgen adviezen niet op	10%
Het kost ons extra geld voor administratie	7%

Bron: Panteia, 2019

De meest genoemde redenen vloeien bijna naadloos in elkaar over. Werkgevers willen dus wel helpen, maar ervaren dat werknemers zich schamen of onvoldoende openheid van zaken geven. Dit maakt dat zij hun werknemers niet adequaat kunnen ondersteunen. 16 procent van de werkgevers – met name in de zakelijke dienstverlening – ervaart geen problemen wanneer zij medewerkers willen helpen.



De meeste werkgevers houden de vinger aan de pols wanneer zij met werknemers hebben afgesproken om hulp te zoeken bij hun financiële problemen. In tabel 3.13 is aangegeven hoe vaak werkgevers en werknemers hierover met elkaar spreken.

tabel 3.13 Hoe vaak spreken werkgevers en werknemers elkaar over het traject met externe hulp bij financiële problemen (n=202)

	<i>Werkzame personen</i>			<i>Totaal</i>
	<i>5 tot 20</i>	<i>20 tot 100</i>	<i>Meer dan 100</i>	
Ja, zeker elke maand	28%	51%	38%	34%
Ja, ongeveer eenmaal per kwartaal	24%	19%	22%	23%
Ja, eenmaal per halfjaar	15%	14%	11%	15%
Ja, eenmaal per jaar	12%	1%	2%	9%
Ja, alleen na afronding van een traject	1%	4%	3%	2%
Nee, dat is de verantwoordelijkheid van de werknemer	19%	12%	25%	18%

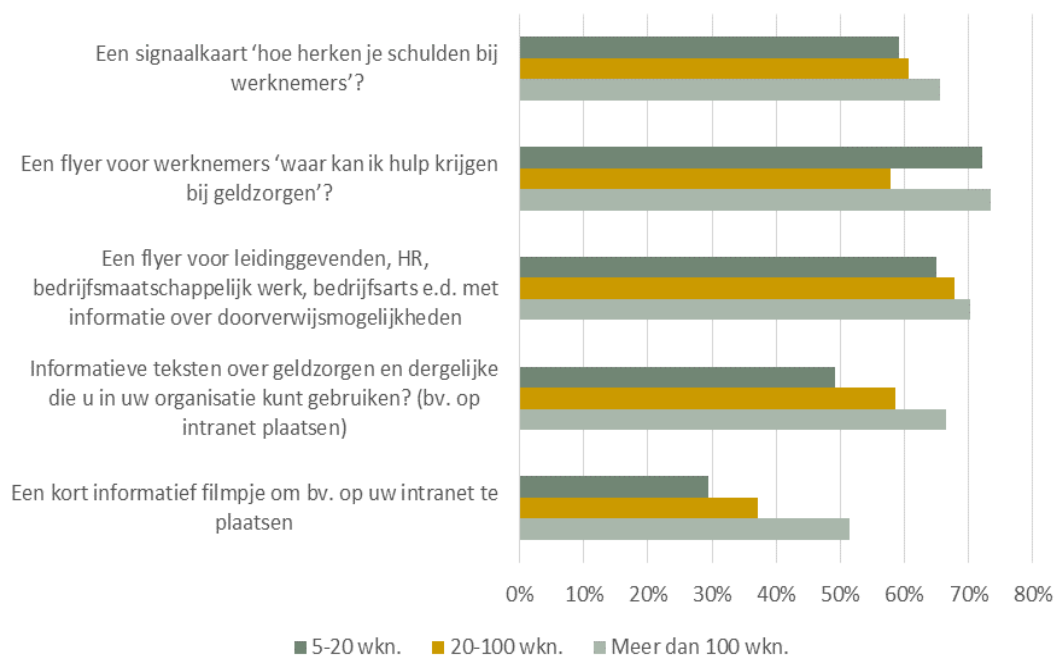
Bron: Panteia, 2019

Opvallend is dat bijna een vijfde van de werkgevers de werknemers niet meer volgt na het inschakelen van externe hulp. Bij de grotere werkgevers is dit zelfs bij 25 procent het geval.

Gevraagd naar de behoefte aan extra informatiemateriaal, geven veel respondenten aan hier behoefte aan te hebben. In figuur 3.5 zijn de behoeften aan informatiemateriaal weergegeven.



figuur 3.5 Behoefte aan extra informatiemateriaal om gericht hulp te kunnen bieden aan werknemers met financiële problemen (n=423)



Bron: Panteia, 2019

Het blijkt dat 60-70 procent van de werkgevers flyers voor werknemers over waar zij hulp kunnen krijgen bij financiële problemen op prijs stellen. Signaalkaarten over het herkennen van financiële problemen bij werknemers en flyers met verwijsmogelijkheden voor hulp worden eveneens relatief veel genoemd. De behoefte aan een filmpje over schulden en schuldhulpverlening is bij iets meer dan de helft van de grotere werkgevers aanwezig. Bij kleine en middelgrote werkgevers speelt deze behoefte minder. Dit kan ermee te maken hebben dat kleinere werkgevers minder vaak een intranet hebben. De meeste grotere bedrijven hebben deze voorziening wel. Belangrijk is dat er bij een ruime meerderheid van de respondenten duidelijk informatiebehoefte is, zowel om werknemers te informeren, maar ook om leidinggevenden en andere betrokkenen te informeren over de mogelijkheden om schulden te herkennen en werknemers hulp te bieden.

Naast de behoefte aan informatiemateriaal geven werkgevers ook aan dat zij behoefte hebben aan trainingen over hoe om te gaan met werknemers met schulden en hoe zij het beste met deze werknemers in gesprek kunnen komen zonder dat zij zich gaan schamen. Ook willen werkgevers graag een betrouwbare externe hulpverlener inschakelen, maar weten zij die niet direct te vinden.

3.5 Samenvatting bevindingen

Veel werkgevers hebben werknemers met financiële problemen in dienst

Bijna een derde van de werkgevers geeft aan dat zij werknemers in dienst hebben die zich grote zorgen maken over hun financiële situatie. Van de werkgevers met meer dan 100 werknemers, geeft zelfs meer dan de helft aan werknemers met financiële problemen te hebben³. Deze cijfers zijn naar verwachting een onderschatting van het

³ Financiële problemen bij werknemers zijn in deze enquête breed gedefinieerd als: meerdere betalingsachterstanden die hebben geleid tot problematische schulden waaruit loonbeslag een gevolg kan zijn.



aantal werknemers met schulden. Zoals werkgevers zelf aangeven; er is sprake van schaamte rondom het thema schulden en werknemers zijn niet snel geneigd over hun financiële problemen in gesprek te gaan met hun werkgever.

Een vijfde van de werkgevers heeft te maken met loonbeslagen

Gemiddeld genomen werd in 2018 bijna 20 procent van alle werkgevers geconfronteerd met een verzoek tot loonbeslag. Relatief de meeste loonbeslagen werden gelegd bij werknemers bij middelgrote bedrijven. In deze klasse werd beslag gelegd bij 2 procent van de werknemers. Gemiddeld over alle werkgevers komt dit voor bij ongeveer 1 procent van alle werknemers. Bij werknemers kunnen meerdere loonbeslagen worden gelegd. Per werknemer met loonbeslag, werd in 2018 gemiddeld 1,6 keer beslag gelegd.

Financiële problemen bij werknemers komen het vaakst aan het licht bij loonbeslag

De belangrijkste manier waarop werkgevers op de hoogte komen van financiële problemen bij werknemers is via deurwaarders. Zo zijn loonbeslag en de vragen om informatie van de deurwaarder de belangrijkste indicatoren voor werkgevers. Dit zijn heel duidelijke signalen van financiële problemen. Dit geldt ook voor andere veelgenoemde indicatoren als verzoeken om voorschotten of extra werkuren. Het blijkt dat de meer indirecte signalen, zoals verhoogd ziekteverzuim, concentratieproblemen of stress, aanzienlijk minder vaak worden genoemd als manieren om op de hoogte te komen van financiële problemen van werknemers. Bijna één op de tien werkgevers geeft aan niets te weten van eventuele financiële problemen van werknemers.

Onduidelijk voor werkgevers waar hun verantwoordelijkheid begint

Het blijkt dat werkgevers het nog lastig vinden om te bepalen welke rol zij moeten vervullen in het ondersteunen van werknemers met financiële problemen. Zo vindt het merendeel van de werkgevers (70 procent) dat financiële problemen een thema zijn om ondersteuning op te bieden in het kader van goed werkgeverschap. Een klein deel van de werkgevers (10 procent) ziet ondersteuning bij financiële problemen niet als onderdeel van goed werkgeverschap. De helft van de werkgevers is van mening dat werknemers erop mogen rekenen dat werkgevers financiële problemen bespreekbaar maken. Dit duidt er mogelijk op dat werkgevers hun werknemers met financiële problemen willen ondersteunen, maar wel vinden dat de werknemer de eerste stap moet zetten in het bespreken van dit onderwerp. Daarnaast zijn de meeste werkgevers van mening dat zij een verantwoordelijkheid hebben om hun werknemers te informeren over de financiële gevolgen van levensgebeurtenissen (zoals: echtscheiding, ontslag, ziekte of overlijden van de partner of pensionering).

Waar het gros van de werkgevers aangaf dat ondersteuning van werknemers met financiële problemen onderdeel is van goed werkgeverschap, vindt minder dan de helft van de werkgevers dat deze ondersteuning de werkgever geld mag kosten. Er zijn dus duidelijke verschillen in de wijze waarop werkgevers hun rol als 'ondersteuner' willen invullen.

Kortom, het lijkt voor werkgevers nog diffuus waar de verantwoordelijkheid van de werkgever zou kunnen beginnen en wanneer precies hulp kan worden geboden aan werknemers met geldzorgen. Juist hierom heeft Panteia een eenvoudig stappenplan ontworpen (paragraaf 5.5). Via dit stappenplan worden werkgevers geholpen om hun goede voornemens om te zetten in beleid om werknemers met geldzorgen bij te staan. In het stappenplan maken de werkgevers keuzen die passen bij de effort en de kosten die zij willen investeren in de hulp aan werknemers met geldzorgen.



Meerderheid van de werkgevers heeft geen specifiek beleid voor ondersteuning van werknemers

Ondanks dat het gros van de werkgevers het van belang vindt werknemers met financiële problemen te ondersteunen, heeft het merendeel van de werkgevers geen specifiek beleid gericht op het ondersteunen van hun werknemers op financieel vlak. Bij middelgrote en grotere werkgevers zien we dat bijna een derde specifiek beleid heeft om werknemers met financiële problemen te helpen. Deze werkgevers zijn in meerderheid te vinden in de sector industrie en bouw; een sector met bovengemiddeld veel werknemers met financiële problemen.

De meeste werkgevers gaan het gesprek aan met werknemers wanneer zij signalen ontvangen over financiële problemen. Opvallend is dat vooral bij de middelgrote werkgevers de werknemer, indien mogelijk, de gelegenheid krijgt om meer te werken, of beter betaalde diensten te draaien. In de regel proberen werkgevers de werknemers voor concrete hulp te verwijzen naar externe hulpverleners. Een klein deel van de werkgevers geeft aan bij de hulpverlening samen te werken met vaste partners.

Knelpunten bij het ondersteunen van werknemers

Werkgevers lopen echter tegen verschillende problemen aan wanneer zij werknemers met financiële problemen willen helpen. Allereerst ervaren veel werkgevers dat werknemers zich schamen om over hun financiële problemen te praten en onvoldoende openheid van zaken (willen) geven. Dit betekent dat ondanks dat werkgevers signalen van financiële problemen herkennen, dit niet afdoende is om werknemers adequaat te ondersteunen. Ook vroegsignalering van problemen is hierdoor lastig.

Een ander probleem is dat werkgevers aangeven is dat zij te weinig kennis hebben over het onderwerp om op een goede manier ondersteuning te bieden. Het herkennen van de signalen is een eerste belangrijke stap, maar een werkgever moet vervolgens wel weten hoe hij een medewerker goed kan ondersteunen. Er zijn ook werkgevers die stellen dat zij werknemers wel willen helpen, maar dat dit de privacy van de werknemer zou schenden. Dit betekent dat het helder moet zijn wat de juridische kaders zijn waarbinnen een werkgever een werknemer mag ondersteunen bij financiële problemen. Daarnaast zijn er ook werkgevers die van mening zijn dat het ondersteunen van werknemers te veel tijd, en dus geld, kost. Zo kost het werkgevers volgens hen veel tijd om zodanig zicht te krijgen op de situatie van een werknemer dat de werkgever weet dat er mogelijk sprake is van financiële problemen.

Wanneer werknemers door werkgevers worden verwezen naar externe hulpverleners, zijn de problemen daarmee niet direct opgelost. Werkgevers die werknemers hebben verwezen, zien vaak werknemers voortijdig een hulpverleningstraject beëindigen.

Informatie- en ondersteuningsbehoeften werkgevers

Om werknemers adequaat te kunnen ondersteunen, moeten werkgevers de signalen van financiële problemen herkennen, en moeten zij weten hoe zij het gesprek hierover aangaan en moeten zij weten welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn voor werknemers. Er zijn online veel verschillende plaatsen waarop werkgevers informatie kunnen inwinnen die hen kan helpen werknemers met financiële problemen op passende wijze te ondersteunen. Toch geeft 'slechts' een derde van de werkgevers aan online informatie te vergaren. Ook geeft maar een zeer klein deel van de werkgevers aan



informatie te zoeken via specifieke websites zoals 'zelfjeschuldenregelen.nl' en 'financieelgezondewerknemers.nl'⁴.

De gemeente is een belangrijke bron waar werkgevers uiteindelijk informatie vinden, evenals het Nibud, de NVVK en Wijzer in Geldzaken. Toch is ook hier het percentage werkgevers dat van deze kanalen gebruik maakt beperkt. Ondanks dat gemeenten de wettelijke taak hebben om schuldhulpverlening te bieden, is dit voor werkgevers kennelijk geen geijkte route om informatie te verzamelen over het ondersteunen van werknemers met financiële problemen.

Opvallend is dat werkgevers aangeven behoefte te hebben aan informatie die reeds online beschikbaar is, onder andere via eerdergenoemde websites als 'zelfjeschuldenregelen.nl', 'financieelfittewerknemers.nl' en de website van het Nibud. Ook geeft 60-70 procent van de werkgevers aan behoefte te hebben aan flyers voor werknemers over waar zij hulp kunnen krijgen bij financiële problemen. Daarnaast hebben zij behoefte aan signaalkaarten over het herkennen van financiële problemen bij werknemers en flyers met verwijsmogelijkheden voor hulp. De behoefte aan een filmpje over schulden en schuldhulpverlening is bij iets meer dan de helft van de grotere werkgevers aanwezig. Bij kleine en middelgrote werkgevers speelt deze behoefte minder.

Werkgevers stellen behoefte te hebben aan trainingen over hoe om te gaan met werknemers met schulden en hoe zij het beste met deze werknemers in gesprek kunnen komen zonder dat zij zich gaan schamen. Tevens willen werkgevers graag een betrouwbare externe hulpverlener inschakelen, maar weten zij die niet direct te vinden. Dergelijke trainingen worden onder andere door het Nibud aangeboden, maar veel werkgevers zijn hier kennelijk onvoldoende bekend mee.

Concluderend kan worden gesteld dat bestaande instrumenten – zowel informatiematerialen als trainingen – om werkgevers te ondersteunen om hun werknemers vervolgens weer passende hulp te bieden, werkgevers onvoldoende bereiken. Gezien het ruime bestaande aanbod aan ondersteuningstools voor werkgevers lijkt het onnodig om dit aanbod verder uit te breiden. Veel informatiemateriaal is online beschikbaar. Het is echter mogelijk dat werkgevers bepaalde tools, zoals signaalkaarten⁵ en flyers met verwijsmogelijkheden, liever als hard copy onder leidinggevend en werknemers verspreiden.

⁴ Inmiddels: www.financieelfittewerknemers.nl.

⁵ Zie voor een goed voorbeeld: <https://www.financieelfittewerknemers.nl/Informatie-en-tools/Signaaltool/>



4 Werknemers met schulden: het perspectief van werknemers

De bevindingen in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op 21 interviews met werknemers met schulden. De interviews zijn afgenomen in twee weken in de periode eind juli tot begin augustus 2019. Aanvullend zijn twee budgetcoaches geïnterviewd.

4.1 Aard en omvang schuldenproblematiek

Ruim driekwart van de respondenten is alleenstaand of alleenwonend. De meesten hebben een lage tot middelbare (mbo) opleiding genoten. Vijf respondenten zijn hoger opgeleid (hbo tot wo). Leeftijden van respondenten lopen uiteen van begin 20 tot eind 50 jaar.

Schulden & werk

Alle respondenten hebben betaald werk in loondienst. Opvallend is dat de meerderheid van de respondenten parttime werkt. Het was in de meeste gevallen een bewuste keuze om parttime te werken, veelal vanwege de zorg voor kinderen of vanwege een arbeidsbeperking waardoor zij niet fulltime kunnen werken. Het is opmerkelijk dat veel geïnterviewde werknemers parttime werken omdat urenuitbreiding een belangrijke manier kan zijn voor werknemers om hun inkomenspositie te verbeteren. Een enkele geïnterviewde werknemer heeft bij de werkgever aangegeven meer uren te willen werken. In sommige gevallen was dit mogelijk maar er zijn er werkgevers die de betreffende medewerker te kennen gaf dat dit niet tot de mogelijkheden behoorde. Slechts enkelen hebben een fulltime baan. Sommige respondenten met een parttime baan hebben daarnaast ook andere inkomsten, bijvoorbeeld vanuit een WWB- of WIA-uitkering.

Van sommige respondenten zijn de schulden in de recente economische crisis ontstaan. Ze verloren hun baan en kregen niet direct ander werk, beide partners verloren hun baan en er werd een eigen bedrijf gestart dat uiteindelijk niet van de grond kwam. Echtscheiding en ziekte (van respondent of partner) kwamen ook voor als oorzaken van financiële problemen. Een vaker voorkomende reden voor financiële problemen waren de toeslagen; te veel ontvangen kinderopvangtoeslag, huurtoeslag en zorgtoeslag zijn belangrijke oorzaken van (problematische) schulden. Daarnaast hebben verschillende werknemers te maken met creditcardschulden, studieschulden en restschulden na de verkoop van het eigen huis. Maar ook schulden die ontstaan zijn door oplichting door bekenden en in twee gevallen door wanbeheer door schuldhulpverleners en bewindvoerders.

Toen de schulden van de respondenten op zijn hoogst waren, liepen deze uiteen van €2.000 tot €65.000. Het merendeel van de respondenten had een schuld van meer dan €20.000. Ongeveer een kwart van de respondenten had een schuld van €2.000 tot €7.000. Deze respondenten hebben echter een dermate laag inkomen dat schulden van een dergelijke omvang voor hen ook problematisch zijn. Het lukt hen bijna niet om op hun schulden af te lossen en wanneer ze weer een wat groter bedrag nodig hebben, bijvoorbeeld omdat in huis iets kapot gaat, dan loopt de schuld weer op.

De geïnterviewde werknemers hebben overigens geen van allen het idee dat hun prestaties op het werk negatief worden beïnvloed door hun geldzorgen. Zij kunnen zich in algemene zin wel voorstellen dat schulden een negatieve invloed kunnen hebben op



de prestaties van medewerkers, maar stellen dat dit in hun eigen geval niet aan de orde is.

Belangrijkste schuldeisers

Als belangrijkste schuldeisers noemen de respondenten de volgende partijen: telecombedrijven, postorderbedrijven, woningbouwverenigingen, zorgverzekeraars, financieringsmaatschappijen, banken, familie en bekenden, creditcardmaatschappijen, energiebedrijven, vervoerbedrijven, DUO, CJIB, Belastingdienst en UWV.

Overheid is "lastige schuldeiser"

Volgens veel van de geïnterviewde werknemers met schulden zijn met de meeste schuldeisers redelijke afspraken te maken over afbetaling van de schulden in termijnen gedurende een overzienbare periode. De Belastingdienst echter legt een eigen aflossingsregeling op aan degenen die hun schuld niet in een keer kunnen betalen. Dan wordt bijvoorbeeld opgelegd dat een schuld binnen 2 jaar in maandelijkse termijnen betaald moet worden. Dat kan net een te groot beroep doen op de beschikbare aflossingscapaciteit en de liquiditeit van de schuldenaar. De Belastingdienst weigert dan bijvoorbeeld mee te werken aan een schuldregeling voor 3 jaar, terwijl dat extra jaar net voldoende lucht zou verschaffen om niet gedwongen te worden in de richting van de schuldhulpverlening van de gemeente. Ook geven veel geïnterviewde werknemers met schulden aan in de problemen te zijn gekomen door terugbetalingen van teveel ontvangen toeslagen.

Financiële administratie

Op een enkeling na zeggen de respondenten goed zicht te hebben op hun financiën. Ze houden zelf een administratie bij op papier of via een Excelbestand. Het komt echter ook voor dat ze een bewindvoerder hebben en dat ze 'op leefgeld staan'. De bewindvoerder ontvangt dan het salaris en betaalt de rekeningen en stort op een speciale rekening van de schuldenaar periodiek leefgeld.

4.2 Ondersteuning bij schuldenproblematiek

Eerst zelf oplossen en/of hulp van familie

Over het algemeen proberen de geïnterviewde werknemers hun financiële problemen eerst zelf op te lossen. Op een enkeling na, lukte dat de meeste respondenten in dit onderzoek niet. De schulden werden in de loop van de tijd juist groter en daarmee ook problematisch. Sommige respondenten kregen hulp van familie wanneer ze geld tekort kwamen om van te leven of bijvoorbeeld om grotere uitgaven voor de kinderen te betalen. Anderen werden door familieleden geholpen om de financiën op orde te krijgen en overzicht op de schulden, uitgaven en inkomsten te krijgen. Als men al hulp zoekt bij professionele schuldhulpverleners, is dit veelal in een laat stadium. Slechts een enkeling zat in een schuldhulpverleningstraject bij de gemeente.

Geïnterviewde werknemers komen nauwelijks in aanmerking voor toeslagen

Verschillende geïnterviewde respondenten geven aan dat, zeker waar twee partners werken, zij niet of nauwelijks in aanmerking komen voor toeslagen en bijzondere bijstand. Dit maakt het lastig voor hen om voldoende inkomen over te houden om goede aflossingsregelingen te treffen waarbij de periode van "op een houtje bijten" nog overzienbaar is. Eén persoon gaf aan dat zij hun koophuis hebben moeten verkopen en op zoek moesten naar een huurhuis in de particuliere sector; het inkomen bleek te hoog om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning. Sommige respondenten die parttime werken, kiezen er vanwege de zorg voor kinderen voor om niet meer uren te gaan werken, terwijl zij de extra inkomsten juist hard nodig hebben.



Inschakelen schuldhulp niet de eerste gedachte

De weg naar schuldhulp ligt voor meeste respondenten niet erg voor de hand. Daarbij hadden een of twee schuldenaren nare ervaringen met deze partijen en ook met bewindvoerders. Eén respondent werd op een avond thuis bezocht door een welzijnswerker van de gemeente. "Ik heb gehoord dat u financiële problemen heeft. Ik wil u graag helpen", was het aanbod. De respondent was erg verbaasd, het bleek dat de woningcorporatie de gemeente had geattendeerd op een huurachterstand. Deze respondent is uiteindelijk geholpen met een schuldsaneringstraject via de gemeentelijke kredietbank. De respondent wilde eigenlijk al langer hulp, maar durfde nergens aan te kloppen. Andere respondenten werden – in enkel geval via de werkgever – naar tevredenheid geholpen door budgetcoaches en "in house" schuldhulpverleners.

4.3 Rol van de werkgever

Huidige betrokkenheid van werkgevers volgens werknemers

Enkele respondenten werden op een gegeven moment door de werkgever geholpen door de betaling van een schuld om huisuitzetting te voorkomen. Geen van de geïnterviewde respondenten zag de werkgever als partij om te betrekken in hun financiële problemen en om hulp te vragen. Er zijn echter wel verschillende respondenten die door, en via, de werkgever werden geholpen. De aanleiding daarbij vormde vaak een gesprek met de directe leidinggevende waarin bij de werknemer "de bom barstte" en de leidinggevende deelgenoot werd gemaakt van de problemen. Geen van de respondenten denkt spontaan aan de werkgever voor hulp bij problematische schulden. De overgrote meerderheid van de respondenten schaamt zich om financiële problemen met de werkgever te bespreken. De meesten vinden dit niet een zaak van de werkgever en beschouwen hun geldproblemen als privékwestie. Voor een oplossing wil men liever niet de werkgever inschakelen.

"De werkgever zou niets kunnen betekenen. Ik zou niet weten wat. Ze hebben me toch niets te bieden"



In veel gevallen komt de werkgever ongewild (vanuit het perspectief van de werknemer) op de hoogte van problematische schulden bij werknemers door informatieverzoeken van deurwaarders en loonbeslagen. De reactie op het loonbeslag is divers, zowel bij werknemers als van de zijde van de werkgever. Werknemers schamen zich en hebben het idee dat ze "met de billen bloot" moeten. Ze hebben een kort gesprek met de leidinggevende of iemand van personeelszaken. Hierin wordt uitgelegd wat het loonbeslag betekent en wat er met het inkomen gaat gebeuren.

"Ik baalde er stevig van dat de werkgever [door loonbeslag] op de hoogte kwam van mijn problemen. Ik schaamde me dood. Ik had net een vaste aanstelling gekregen en was bang dat deze in gevaar zou komen."



Bijna nooit werden onze respondenten verwezen naar instanties waar mensen hulp kunnen krijgen voor het oplossen van de financiële problemen. Een enkele keer gebeurt dit wel. Sommige grotere werkgevers hebben afspraken gemaakt met budgetcoaches die hun werknemers kunnen bijstaan.



Bij loonbeslag zijn er ook werkgevers die de werknemer alleen een brief sturen waarin de gevolgen van het beslag voor het salaris worden uitgelegd. Een respondent die voor een groot uitzendbureau werkte vond dit wel prettig:

“Ze zitten op afstand en ze kennen mij niet en ik ken hen niet. Dat vind ik prima zo, dan blijft het lekker anoniem.”



Kleinere werkgevers, vaak familiebedrijven, lijken iets meer betrokkenheid te tonen dan grotere werkgevers. Zij zijn ook eerder bereid om de werknemer financieel te helpen. Ze betalen de schuld, of een deel daarvan, en zien dit als voorschot of lening aan de werknemer. Deze kan dit in maandelijkse termijnen terugbetalen. In dit onderzoek betreft het bedragen tot maximaal € 5.000. Veel werknemers hebben echter (fors) hogere schulden.

De meeste respondenten denken bij toeleiding naar schuldhulpverlening niet als eerste aan de werkgever. Wanneer dan toch hulp wordt aangeboden zijn werknemers (blij) verrast.

“We vonden het in eerste instantie wel vervelend dat de werkgever wist van onze geldproblemen. Maar het was eigenlijk een geluk bij een ongeluk: anders waren we nooit bij de schuldhulp uitgekomen.”



Respondenten geven aan dat een luisterend oor van de werkgever op prijs wordt gesteld. En wanneer concrete hulp geboden wordt, zijn er twee soorten hulp die als prettig worden ervaren:

1. snelle betaling van een schuldeiser door de werkgever ter voorkoming van huisuitzetting of beslaglegging. Dit is een vorm van noodhulp die geen structurele oplossing vormt;
2. verwijzing naar een schuldhulpverleningsorganisatie of budgetcoach die direct aan de slag gaat voor de schuldenaren en met de schuldeisers onderhandelt over het terugbrengen van de schulden en het afspreken van realistische aflossingsregelingen. De hierdoor verkregen schuldruist neemt direct stress weg bij werknemers.



Good practice

PostNL helpt medewerkers concreet met schuldhulpverlening

De Stichting PV PostNL helpt medewerkers en gepensioneerden van PostNL wanneer zij in de financiële problemen zijn gekomen. Als lid van de NVVK helpt PV PostNL bij (minnelijke) schuldhulpverleningstrajecten. Wanneer een wettelijk traject noodzakelijk is (WSNP) dan wordt samenwerking gezocht met o.a. gemeenten. Inmiddels wordt door PostNL met de informatie over de gevolgen van een loonbeslag ook een informatiefolder meegestuurd over de hulp die PV PostNL kan bieden. Ook wordt deze hulp onder de aandacht van medewerkers gebracht in het personeelsblad dat medewerkers elk kwartaal ontvangen.

Soms worden werknemers geholpen door de werkgever door ze meer uren te laten werken en bijvoorbeeld overuren uit te betalen in plaats van verlof te laten opnemen.



Dat kan echter niet overal en is lastig wanneer iemand al fulltime werkt. Bovendien levert deze manier van hulp alleen doekjes voor het bloeden en geen structurele hulp om de problematische schulden op te lossen. Sommige werkgevers helpen hun werknemers om de problematische schulden aan te pakken door ze te verwijzen naar een budgetcoach waarmee afspraken zijn gemaakt voor schuldhulpverleningstrajecten.



Good practice

Vebeego International biedt schuldhulpverlening aan via de Budgetcoach Groep

Vebeego International B.V. is een familiebedrijf (ca. 36.000 medewerkers) actief in facilitaire dienstverlening en zorg. Vebeego maakt het onderwerp financiële problemen bespreekbaar onder werknemers en voorziet hen waar nodig van hulp op maat om weer financieel gezond te worden. Dit doet zij via het programma 'Financiële vitaliteit'. Zo hebben leidinggevenden een training gekregen in het herkennen van signalen bij medewerkers die kunnen duiden op financiële problemen. Leidinggevenden gaan hierover ook het eerste gesprek aan met medewerkers. Vebeego's partner in dit programma is de Budgetcoach Groep. Zij genieten jarenlange ervaring in diverse branches waarin Vebeego opereert. Samen ontwikkelden ze een werkwijze die zich richt op budgetcoaching en budgetbeheer. Medewerkers worden op deze manier geholpen bij het op orde brengen van de financiële administratie en het in kaart brengen van alle schulden. De werkwijze die de Budgetcoach Groep hanteert sluit naadloos aan op het gedachtegoed van Vebeego: niet het 'overnemen' van schulden, maar werknemers handvatten geven om zélf een verschil te kunnen maken.

Gewenste betrokkenheid van werkgevers volgens werknemers

Gevraagd naar de mogelijkheden die werkgevers hebben om iets aan preventie van financiële problemen te doen, geven de meeste respondenten aan dat zij op dit gebied geen rol voor werkgevers zien weggelegd. De meeste werknemers schamen zich voor hun financiële problemen. Ze willen er liever niet met de werkgever over praten. Wanneer dit wel gebeurt, is de nood vaak al heel hoog. Ook wat betreft preventie zien werknemers met schulden in eerste instantie geen rol voor de werkgever weggelegd; het is volgens hen de eigen verantwoordelijkheid van de werknemer om geldzorgen te voorkomen of op te lossen. Werknemers houden geldzaken en werk liever gescheiden, zo lang het niet noodzakelijk is om hierover met de werkgever te praten. Er zijn in het onderzoek respondenten die, ook nadat ze geïnformeerd werden over loonbeslag, aangaven "geen zin" te hebben om er met de werkgever over in gesprek te gaan.

Een respondent merkt echter op dat bepaalde werknemers, zoals jongeren die aan hun eerste baan beginnen, maar ook scholieren en studenten met een parttime baan, wel baat kunnen hebben van trainingen door of via werkgevers over omgaan met geld en voorkomen van geldzorgen.

"Jongeren hebben vaak nog weinig benul van omgaan met geld. Voor hen zou het goed zijn dat de werkgever een training zou geven over omgaan met geld. Een training waarin ze leren wat de consequenties zijn als ze een dure telefoon van € 1.000 kopen met een contract van 2 jaar."



Ondanks dat de primaire reactie van werknemers is dat werkgevers geen rol kunnen spelen als het gaat om preventie, geven meerdere respondenten na doorvragen aan dat



zij het nuttig vinden wanneer werkgevers in bijvoorbeeld een personeelsblad of op een intranetpagina aandacht besteden aan mogelijkheden voor hulp bij geldzorgen. Dit zou volgens de drempel kunnen verlagen om daadwerkelijk hulp te zoeken.

4.4 Samenvatting bevindingen

Schaamte overheerst bij werknemers

Hoe hoger de directe nood bij de werknemer, des te groter is de kans dat de werkgever betrokken raakt bij de geldzorgen van de werknemer. Werknemers nemen in de regel niet het initiatief om geldzorgen met de werkgever te bespreken. Ze schamen zich vaak voor de situatie en zijn niet eerder geneigd om hun problemen te delen met de werkgever dan dat het water ze tot de lippen staat. Beeldvorming onder werknemers over het thema schulden en werk vormt een belangrijke barrière voor werkgevers om werknemers adequaat te kunnen ondersteunen. Een randvoorwaarde om werkgevers een rol te laten spelen bij het ondersteunen dan wel oplossen van geldzorgen onder werknemers is dat werknemers openstaan voor ondersteuning. Dit lijkt slechts in zeer beperkte mate het geval te zijn.

- Werknemers geven aan dat **geldzorgen privé** zijn; de werkgever gaat er niet over en ze willen het zelf oplossen. Deze beeldvorming onder werknemers maakt het voor werkgevers lastig om het gesprek aan te kunnen gaan. Om het gesprek aan te kunnen gaan, moeten werknemers eerst loskomen van de gedachte dat geldzorgen uitsluitend een privéprobleem zijn en zij bij het oplossen hiervan volledig op zichzelf aangewezen zijn.
- Werknemers zijn over het algemeen **angstig voor de gevolgen** van openheid over hun geldzorgen. Ze vinden het niet prettig dat de werkgever en eventueel collega's op de hoogte zijn en zijn vaak ook bang dat het gevolgen heeft voor hun contract. Ervaren schaamte en angst onder werknemers vormt een forse barrière voor werkgevers om werknemers met geldzorgen adequaat te kunnen ondersteunen. Voordat werkgevers tot passende ondersteuning kunnen komen, moet deze barrière eerst worden weggenomen.
- Werknemers hebben **geen concreet beeld van de hulp en oplossingen** die een werkgever kan en wil bieden. Om te zorgen dat een werknemer überhaupt met de werkgever in gesprek, is het dus van belang dat de werknemer een helder beeld heeft van de manieren waarop de werkgever ondersteuning kan bieden.

Werknemers zien beperkte rol voor werkgevers bij voorkomen en oplossen van schulden

Vanwege de beeldvorming onder werknemers ten aanzien van schulden en werk zien de geïnterviewde werknemers dan ook nauwelijks een rol weggelegd voor werkgevers. Respondenten geven aan dat zij geldzaken en geldzorgen als privékwesties beschouwen. Alleen als het – in hun ogen – echt niet anders kan, bespreken werknemers hun geldzorgen met de werkgever, bijvoorbeeld bij loonbeslagen of bij acute dreiging van huisuitzetting of beslagleggingen op auto of inboedel. Daarnaast is er bereidheid bij werknemers om geldzorgen te bespreken wanneer de zorgen zodanig groot zijn, dat zij van grote invloed zijn op de prestaties van de werknemer. De geïnterviewde werknemers hebben echter geen van allen het idee dat hun prestaties op het werk negatief worden beïnvloed door hun geldzorgen.

Kortom, volgens werknemers met schulden kan de werkgever worden betrokken bij geldzorgen van werknemers:

- wanneer er acute geldzorgen zijn door loonbeslag, dreigend beslag op inboedel of auto, kans op huisuitzetting, e.d.;



- wanneer de geldzorgen zo groot zijn dat zij de prestaties van de werknemer negatief beïnvloeden.

Opvallend is echter dat werknemers die *wel* ondersteuning van hun werkgever hebben gehad bij het aanpakken van financiële problemen hier tevreden over zijn. Dit impliceert dat ondanks dat werknemers in algemene zin stellen dat er geen rol is weggelegd voor werkgevers zij desondanks in positieve zin verrast kunnen worden wanneer werkgevers toch passende ondersteuning bieden.



5 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt op basis van een integrale analyse van onderzoeksresultaten uit de vorige hoofdstukken antwoord gegeven op de onderzoeksvragen en worden aanbevelingen gedaan. De onderzoeksvragen voor deelonderzoek 2 'werknemers met problematische schulden' luiden als volgt:

-
1. *Waar begint en eindigt de betrokkenheid van de werkgever om de schuldenproblematiek van de werknemer te voorkomen en/of op te lossen?*
 2. *Hoe kunnen werkgevers ondersteund worden om schuldproblematiek van hun werknemers te voorkomen of op te lossen?*
-

5.1 Conclusie 1: Verschillende percepties werkgevers en werknemers over rol en betrokkenheid werkgevers brengt ondersteuning door werkgever in impasse

Veel werkgevers hebben werknemers met financiële problemen in dienst

Bijna een derde van de werkgevers geeft aan dat zij werknemers in dienst hebben die zich grote zorgen maken over hun financiële situatie. Van de werkgevers met meer dan 100 werknemers, geeft zelfs meer dan de helft aan werknemers met financiële problemen te hebben⁶. Gemiddeld genomen werd in 2018 bijna 20 procent van alle werkgevers geconfronteerd met een verzoek tot loonbeslag. Deze cijfers zijn naar verwachting een onderschatting van het aantal werknemers met schulden. Zoals werkgevers zelf aangeven, is er sprake van schaamte rondom het thema schulden en werknemers zijn niet snel geneigd over hun financiële problemen in gesprek te gaan met hun werkgever.

Huidige rol en betrokkenheid werkgevers bij financiële problemen werknemers: loonbeslag vormt belangrijkste beginpunt

De belangrijkste manier waarop werkgevers op de hoogte komen van financiële problemen bij werknemers is via deurwaarders. Bij ongeveer de helft van de werkgevers zijn loonbeslag en de vragen om informatie van de deurwaarder redenen om het gesprek aan te gaan met de betreffende werknemer. Meer indirecte signalen, zoals verhoogd ziekteverzuim, concentratieproblemen of stress, worden aanzienlijk minder vaak genoemd als indicatoren van financiële problemen. Hierbij wordt ook niet het gesprek aangegaan met de medewerker. Veel werkgevers zien deze signalen dus niet als een moment waarop hun betrokkenheid bij de financiële problemen van hun werknemers begint. Bijna één op de tien werkgevers geeft aan niets te weten van financiële problemen van werknemers.

Het merendeel van de werkgevers heeft momenteel geen specifiek beleid gericht op het ondersteunen van hun werknemers op financieel vlak. De meeste werkgevers gaan het gesprek aan met werknemers wanneer zij signalen ontvangen over financiële problemen. Opvallend is dat vooral bij de middelgrote werkgevers de werknemer, indien mogelijk, de gelegenheid krijgt om meer te werken, of beter betaalde diensten te

⁶ Financiële problemen bij werknemers zijn in deze enquête breed gedefinieerd als: meerdere betalingsachterstanden die hebben geleid tot problematische schulden waaruit loonbeslag een gevolg kan zijn.



draaien. In de regel proberen werkgevers de werknemers voor concrete hulp te verwijzen naar externe hulpverleners. Een klein deel van de werkgevers geeft aan bij de hulpverlening samen te werken met vaste partners. Voor werkgevers die samenwerken met een vaste partner, of die werknemers hebben doorverwezen naar een externe schuldhulpverlenersorganisatie, stopt hun betrokkenheid in de meeste gevallen niet na de doorverwijzing. De meeste werkgevers houden de vinger aan de pols wanneer zij met werknemers hebben afgesproken om hulp te zoeken bij hun financiële problemen. Opvallend is dat bijna een vijfde van de werkgevers de werknemers niet meer volgt na het inschakelen van externe hulp.

Gewenste rol en betrokkenheid werkgevers bij financiële problemen werknemers

Het is voor werkgevers diffuus waar hun verantwoordelijkheid begint en wanneer hulp kan worden geboden aan werknemers met geldzorgen. Het merendeel van de werkgevers vindt dat financiële problemen een thema zijn om ondersteuning op te bieden in het kader van goed werkgeverschap. Een klein deel van de werkgevers (10 procent) ziet ondersteuning bij financiële problemen niet als onderdeel van goed werkgeverschap. Waar het gros van de werkgevers aangeeft dat ondersteuning van werknemers met financiële problemen onderdeel is van goed werkgeverschap, vindt minder dan de helft van de werkgevers dat deze ondersteuning de werkgever geld mag kosten. Er zijn dus duidelijke verschillen in de wijze waarop werkgevers hun rol als 'ondersteuner' willen invullen.

Een klein deel van werkgevers stelt dat zij werknemers wel willen helpen, maar dat dit de privacy van de werknemer zou schenden. Arbeidsrechtelijk zijn er geen bezwaren om werknemers met geldzorgen te helpen. Wettelijk uitgangspunt is dat een werknemer recht heeft op privacy. Een "goed werkgever" (artikel 7:611 BW) dient dit recht te respecteren. Binnen de organisatie mag informatie over loonbeslag dus niet ruimhartig gedeeld worden.

Als het werk daadwerkelijk heeft te lijden onder privéproblemen (bijvoorbeeld door verminderde prestaties, lagere productiviteit of ziekteverzuim), dan heeft de werkgever daar iets over te zeggen. De werkgever mag namelijk van een "goed werknemer" verwachten het bedrijfsbelang niet uit het oog te verliezen.

Werknemers zijn niet verplicht om de hulp van werkgevers te accepteren. Geldzorgen kunnen worden vergeleken met andere persoonlijke problemen, zoals een echtscheiding, problemen met de kinderen of psychische problemen. Dergelijke problemen kunnen ook negatieve gevolgen hebben voor het functioneren van de werknemer. Als dat laatste het geval is, dan moet de werkgever zeker doorvragen naar de oorzaken van het niet functioneren. Indien gewenst, kan de werkgever de werknemer verwijzen naar een deskundige hulpverlener. Financiële problemen an sich, kunnen echter nooit de reden zijn voor ontslag.

De meeste werkgevers zijn van mening dat zij een verantwoordelijkheid hebben om hun werknemers te informeren over de financiële gevolgen van levensgebeurtenissen, zoals echtscheiding, ontslag, ziekte of overlijden van de partner of pensionering. De helft van de werkgevers is van mening dat werknemers erop mogen rekenen dat werkgevers financiële problemen bespreekbaar maken. Toch vinden veel werkgevers dat de werknemer de eerste stap moet zetten in het bespreken van dit onderwerp. Dit is het punt waarop ondersteuning door werkgevers van werknemers met financiële problemen wringt en vormt daarmee de **kern van het probleem**.



Werkgevers willen werknemers met financiële problemen of geldzorgen vaak wel ondersteunen, weten niet precies hoe en vinden veelal dat de werknemer de eerste stap moet zetten. Werknemers zien geldproblemen echter als een privékwestie, zijn over het algemeen angstig voor de gevolgen van openheid over hun geldzorgen, en hebben geen concreet beeld van de hulp en oplossingen die een werkgever kan en wil bieden.

De geïnterviewde werknemers zien ook geen rol weggelegd voor werkgevers bij de preventie van financiële problemen, terwijl veel werkgevers hun werknemers willen informeren over de financiële gevolgen van levensgebeurtenissen. Volgens werknemers zijn er bepaalde momenten waarop de werkgever onvermijdelijk betrokken wordt bij financiële problemen. Werknemers zien die betrokkenheid van de werkgever als onvermijdelijk wanneer:

- er acute geldzorgen zijn door loonbeslag, dreigend beslag op inboedel of auto, kans op huisuitzetting, e.d.;
- de geldzorgen zo groot zijn dat zij de prestaties van de werknemer negatief beïnvloeden. De geïnterviewde werknemers met schulden hebben zelf echter niet het idee dat hun prestaties negatief worden beïnvloed door hun geldzorgen.

Werkgevers lopen dan ook tegen verschillende problemen aan wanneer zij werknemers met financiële problemen willen helpen. Veel werkgevers ervaren dat werknemers zich schamen om over hun financiële problemen te praten en onvoldoende openheid van zaken (willen) geven.

De discrepantie in percepties van werknemers en werkgevers over de gewenste en mogelijke rol en betrokkenheid van werkgevers bij de ondersteuning van werknemers met financiële problemen maakt dat de randvoorwaarden voor passende ondersteuning door werkgevers ontbreken. Immers, wanneer werknemers geldzorgen en financiële problemen als een privékwestie beschouwen en wanneer zij – terecht dan wel onterecht – bang zijn om dergelijke onderwerpen bespreekbaar te maken, is het voor werkgevers uiterst lastig om over dit onderwerp in gesprek te komen met werknemers. Het betekent ook dat, ondanks dat werkgevers signalen van financiële problemen herkennen, dit niet afdoende is om werknemers adequaat te ondersteunen. Ook vroegsignalering van problemen is hierdoor lastig.

Een ander probleem is dat een deel van de welwillende werkgevers aangeeft te weinig kennis te hebben over het onderwerp om op een goede manier ondersteuning te bieden. Het herkennen van de signalen is een eerste belangrijke stap, maar een werkgever moet vervolgens wel weten hoe hij een medewerker goed kan ondersteunen. Daarnaast zijn er ook werkgevers die van mening zijn dat het ondersteunen van werknemers te veel tijd, en dus geld, kost. Zo kost het werkgevers volgens hen veel tijd om zodanig zicht te krijgen op de situatie van een werknemer dat de werkgever weet dat er mogelijk sprake is van financiële problemen.

5.2 Conclusie 2: werkgevers hebben behoefte aan tools die al bestaan

Om werknemers adequaat te kunnen ondersteunen moeten werkgevers de signalen van financiële problemen herkennen, zij moeten weten hoe zij het gesprek hierover aangaan en zij moeten weten welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn voor werknemers. Er zijn online veel verschillende plaatsen waarop werkgevers informatie kunnen inwinnen die hen kan helpen werknemers met financiële problemen op passende wijze te ondersteunen. Toch geeft 'slechts' een derde van de werkgevers aan online informatie te vergaren. Ook geeft maar een zeer klein deel van de werkgevers aan informatie te



zoeken via specifieke websites zoals 'zelfjeschuldenregelen.nl' en 'financieelgezondewerknemers.nl'⁷.

De gemeente is een belangrijke bron waar werkgevers uiteindelijk informatie vinden, evenals het Nibud, de NVVK en Wijzer in Geldzaken. Toch is ook hier het percentage werkgevers dat van deze kanalen gebruik maakt beperkt. Ondanks dat gemeenten de wettelijke taak hebben om schuldhulpverlening te bieden, is dit voor werkgevers kennelijk geen geijkte route om informatie te verzamelen over het ondersteunen van werknemers met financiële problemen.

Opvallend is dat werkgevers aangeven behoefte te hebben aan informatie die reeds online beschikbaar is, onder andere via eerdergenoemde websites als 'zelfjeschuldenregelen.nl', 'financieelgezondewerknemers.nl' en de website van het Nibud. Ook geeft 60-70 procent van de werkgevers aan behoefte te hebben aan flyers voor werknemers over waar zij hulp kunnen krijgen bij financiële problemen. Daarnaast hebben zij behoefte aan signaalkaarten over het herkennen van financiële problemen bij werknemers en flyers met verwijsmogelijkheden voor hulp. De behoefte aan een filmpje over schulden en schuldhulpverlening is bij iets meer dan de helft van de grotere werkgevers aanwezig. Bij kleine en middelgrote werkgevers speelt deze behoefte minder.

Het is eveneens opvallend dat werkgevers stellen behoefte te hebben aan trainingen over hoe om te gaan met werknemers met schulden en hoe zij het beste met deze werknemers in gesprek kunnen komen zonder dat zij zich gaan schamen. Tevens willen werkgevers graag een betrouwbare externe hulpverlener inschakelen, maar weten zij die niet direct te vinden. Dergelijke trainingen worden onder andere door het Nibud aangeboden, maar veel werkgevers zijn hier kennelijk onvoldoende bekend mee.

Concluderend kan worden gesteld dat bestaande instrumenten – zowel informatiematerialen als trainingen – om werkgevers te ondersteunen om hun werknemers vervolgens weer passende hulp te bieden, werkgevers onvoldoende bereiken. Gezien het ruime bestaande aanbod aan ondersteuningstools voor werkgevers lijkt het onwenselijk om dit aanbod verder uit te breiden. Wel is het wenselijk om na te gaan hoe het bereik onder werkgevers van de bestaande websites vergroot kan worden. Dit geldt eveneens voor trainingen die reeds zijn ontwikkeld. Veel informatiemateriaal is online beschikbaar. Het is echter mogelijk dat werkgevers bepaalde tools, zoals signaalkaarten en flyers met verwijsmogelijkheden, liever als hard copy onder leidinggevend en werknemers verspreiden. Dit dient nader te worden geïnventariseerd.

5.3 Aanbeveling 1: de schaamte voorbij – creëer als werkgever goede randvoorwaarden voor ondersteuning

Om als werkgever werknemers met financiële problemen adequaat te kunnen ondersteunen is een noodzakelijke randvoorwaarde dat werknemers de ruimte en veiligheid voelen om financiële problemen bespreekbaar te maken. Dit betekent dat werknemers financiële problemen niet meer als een privékwestie moeten beschouwen. Uiteraard is schaamte rondom schulden niet van vandaag op morgen op te lossen, en ligt dit deels buiten de beïnvloedingsfeer van werkgevers. De overheids campagne 'Kom uit je schuld' (<https://www.komuitjeschuld.nl/>) kan een positieve bijdrage leveren aan het creëren van meer openheid om financiële problemen aan te durven en willen kaarten. Vanuit de kant van werkgevers is het uiteraard van belang dat werkgevers

⁷ Inmiddels: www.financieelfittewerknemers.nl.



zorgen voor een veilige en open organisatiecultuur waarbinnen werknemers de ruimte voelen om geldzorgen bespreekbaar te maken met hun leidinggevende.

5.4 Aanbeveling 2: maak van werkgever geen hulpverlener maar goede verwijzer

Ondersteuning door werkgevers: win-win!

Aangezien veel werkgevers worden geconfronteerd met werknemers met schulden en loonbeslagen, is het van belang hen handvatten aan te reiken zodat zij werknemers op passende en adequate wijze kunnen ondersteunen. Gezien de prevalentie van schuldenproblematiek onder werknemers, valt er nog veel te winnen voor zowel werkgevers als werknemers als het gaat om het (vroegtijdig) signaleren van financiële problemen door werkgevers. Een belangrijke vraag hierbij is hoe werkgevers werknemers adequaat kunnen ondersteunen gegeven de eerder gesignaleerde problemen. Zo willen werkgevers werknemers met financiële problemen of geldzorgen vaak wel ondersteunen, maar weten zij niet precies hoe en vinden zij veelal dat de werknemer de eerste stap moet zetten. Werknemers zien geldproblemen echter als een privékwestie, zijn over het algemeen angstig voor de gevolgen van openheid over hun geldzorgen, en hebben geen concreet beeld van de hulp en oplossingen die een werkgever kan en wil bieden.

Werkgever als adequate verwijzer

Om tot een passende rol voor werkgevers te komen in het ondersteunen van werknemers met financiële problemen, stellen wij dat werkgevers in de eerste plaats een goede *verwijzer* moeten zijn. Werkgevers bevinden zich weliswaar in een positie om hun medewerkers met geldzorgen of financiële problemen te ondersteunen, maar dit wil niet zeggen dat werkgevers potentiële *hulpverleners* zijn. Het is voor veel werkgevers al een uitdaging om überhaupt te kunnen signaleren of er sprake is van (dreigende) financiële problemen. Laat staan dat een werkgever vervolgens passende hulpverlening kan bieden. Ook lijkt een dergelijke interveniërende rol niet te passen bij het beeld dat veel geïnterviewde werknemers hebben, namelijk dat financiële problemen een privéaangelegenheid zijn. Een passende rol voor werkgevers lijkt ons inziens die van adequate verwijzer te zijn. Dit vereist wel dat werkgevers in staat zijn signalen van financiële problemen onder werknemers op te pakken en weten naar wie zij de medewerker kunnen verwijzen. Een dergelijke rol vereist relatief beperkte inspanningen van werkgevers, vraagt van werknemers dat zij beperkte openheid van zaken hoeven te geven, maar maakt wel dat werknemers met financiële problemen eerder passende ondersteuning van professionele schuldhulpverlening krijgen.

Een hulpmiddel om signalen op te pakken en adequaat te verwijzen, zou de test van **Geldfit** kunnen zijn of de financiële signaallijst van **Mesis**. De Mesis-vragenlijst is een gevalideerde vragenlijst die werknemers kunnen invullen waarna ze direct inzicht krijgen in hun financiële situatie. Is hulp nodig, dan kan verwezen worden naar een externe hulpverlener waarmee de werkgever afspraken heeft gemaakt. De vragenlijst van Geldfit is eenvoudig en snel en gemakkelijk in te vullen. De vragenlijst van Mesis is uitgebreider en vereist meer invulwerk.



5.5 Stappenplan voor werkgevers

Werkgevers zullen zich moeten afvragen of ze een rol willen spelen bij geldzorgen van medewerkers. En zo ja, welke rol dat dan zou kunnen zijn. Werkgevers hebben de keuze:

- niets doen en geldzorgen van werknemers als een privékwestie beschouwen;
- incidenteel handelen:
 - wanneer een werknemer met problemen zich meldt;
 - naar aanleiding van een informatieverzoek van een deurwaarder;
 - naar aanleiding van een loonbeslag;
 - naar aanleiding van een CAK-melding;
- nadenken over de rol en betrokkenheid en beleid formuleren over de wijze waarop – en de voorwaarden waaronder – werknemers met geldzorgen het beste geholpen kunnen worden.

In het laatste geval moeten werkgevers zich afvragen in welk stadium zij al iets kunnen en willen doen aan geldzorgen bij hun werknemers. Hierbij maken wij het onderscheid tussen:

- preventie (informatie en wellicht trainingen aanbieden);
- vroegsignalering (leidinggevenden trainen om signalen bij werknemers te herkennen, belemmeringen wegnemen bij werknemers om geldzorgen te bespreken); en
- verwijzing (=licht curatief: concrete hulp bieden, dus verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleners).

Preventie

Werkgevers kunnen iets doen aan preventie van geldzorgen door werknemers ervan bewust te maken dat zij op een verantwoorde manier met geld moeten omgaan en een praktische financiële administratie moeten bijhouden. Werkgevers kunnen hiervoor zelf informatie opstellen en verspreiden, trainingen aanbieden, maar bijvoorbeeld ook adviesgesprekken met een budgetcoach of financieel adviseur aanbieden bij bepaalde *life events* (echtscheiding, werkloos raken partner, overlijden partner, kinderen krijgen, verhuizing, et cetera).

Werknemers kunnen financiële problemen krijgen omdat zij teveel ontvangen toeslagen moeten terugbetalen. Voor werkgevers is het een kleine moeite om aan werkgevers die een (relatief hoge) loonsverhoging krijgen een toeslagencheck aan te bieden. Werkgever en werknemer kunnen samen kijken of de hoogte van de ontvangen toeslagen (huur, zorg, kinderopvang) nog past bij het nieuwe loon. Zo niet, dan kan de werkgever adviseren om de Belastingdienst te vragen om de toeslagen te verlagen.

Er zijn adviseurs (Nibud, budgetcoaches, e.d.) die werkgevers kunnen helpen om een preventiebeleid concreet en op maat vorm te geven. Werkgevers die voor hun organisatie preventiebeleid hebben geformuleerd, zullen in de regel ook aandacht hebben voor vroegsignalering van geldzorgen en concrete hulp bieden.

(Vroeg)signalering en verwijzing

Zowel de werkgever als werknemers zijn erbij gebaat dat geldzorgen in een zo vroeg mogelijk stadium boven water komen. Des te eenvoudiger is het om aan oplossingen te werken. In de regel echter worden werkgevers pas met de geldzorgen van werknemers geconfronteerd bij loonbeslag. De geldzorgen zijn dan al groot en oplossingen zijn veel complexer dan bij vroegtijdig ingrijpen. Werkgevers moeten aan de ene kant dus alert zijn op signalen als: vaker willen overwerken, meer diensten draaien, om een voorschot



vragen, vragen naar de betaaldatum van het loon en onverklaarbaar verzuim. Aan de andere kant moet er binnen de organisatie een sfeer zijn waarin geldzorgen besproken kunnen worden. Er mag geen taboe op rusten. Het moet helder zijn dat werknemers hun zorgen kunnen uiten richting leidinggevende, personeelszaken of bijvoorbeeld een bedrijfsmaatschappelijk werker.

Werkgevers zullen moeten vaststellen welke hulp ze bereid zijn te bieden in welke gevallen. Allereerst zal de werkgever die bereid is om te helpen dat ook duidelijk moeten maken aan de werknemers. Het moet voor alle werknemers helder zijn dat geldzorgen besproken kunnen worden en dat de werkgever bereid is om snel en concreet hulp te bieden. Natuurlijk zal er bij werknemers altijd schaamte blijven bestaan om geldzorgen te bespreken met de werkgever. Er mogen voor werknemers geen drempels meer zijn om hulp te vragen. En dan moet natuurlijk ook duidelijk zijn waar werknemers terecht kunnen. In de meeste gevallen zal de direct leidinggevende het eerste aanspreekpunt zijn. Maar mensen zouden ook terecht moeten kunnen bij personeelszaken of een bedrijfsmaatschappelijk werker. Een en ander is uiteraard afhankelijk van de omvang en de mogelijkheden van de werkgever. Belangrijk is dat werknemers hun verhaal kwijt kunnen en dat ze op een adequate manier geholpen worden. Dat betekent dat degenen die werknemers met geldzorgen aanhoren op de hoogte zijn van de inzet die de werkgever wil plegen om werknemers te helpen en werknemers op een doeltreffende wijze kan verwijzen naar passende hulp.

Omdat gemeenten verplicht zijn om hulp te verlenen aan mensen met problematische schulden, doen zij er goed aan om niet alleen hun aanbod en de toegang tot schuldhulpverlening helder op hun website te vermelden. Gemeenten zouden zeker ook de grotere werkgevers in hun regio kunnen benaderen om na te gaan hoe gemeenten samen met werkgevers eraan kunnen werken dat mensen met schulden eerder bij de gemeente hulp krijgen en hoe gezamenlijk aan een duurzame oplossing van de schuldenproblematiek gewerkt kan worden.

Een valkuil voor werkgevers, maar zeker ook voor werknemers kan zijn dat de werkgever snel een openstaande schuld voor een werknemer betaalt, bijvoorbeeld om beslaglegging te voorkomen. De werknemer is daarmee dan even geholpen, maar in de meeste gevallen zijn de geldzorgen hiermee niet opgelost, maar is alleen het topje van de ijsberg boven water gekomen. Dus ook wanneer werkgevers bereid zijn om snel 'noodhulp' geven, is het van groot belang om werknemers te verwijzen naar adequate hulp. De geldzorgen kunnen dan adequaat en structureel worden aangepakt en er kan worden gewerkt aan een duurzame en stabiele financiële situatie. Wel kan in sommige situaties een urenitbreiding soelaas bieden aangezien dit een structurele manier is om de inkomenspositie van een werknemer te verbeteren.

Werknemers met geldzorgen ondersteunen: Stappenplan voor werkgevers

Stap 1: Check bestaande tools en vormen van ondersteuning voor werkgevers

Als werkgever is het goed om bij verschillende partijen informatie in te winnen over de mogelijkheden om werknemers te verwijzen en de concrete hulp die dan geboden kan worden. Ook is belangrijk om te weten welke hulpverlener in urgente gevallen het beste kan worden ingeschakeld. Hierom is het van belang om binnen de eigen gemeente te informeren naar mogelijkheden voor schuldhulpverlening en preventie van schulden. Gemeenten hebben de schuldhulpverlening niet allemaal uniform ingericht en werken elk vaak met een eigen netwerk van (vrijwilligers)organisaties. Wanneer werknemers



eenmaal de eerste stap naar hulp hebben gezet is het belangrijk dat zij snel en adequaat worden geholpen, zodat uitval en teleurstellingen worden voorkomen.

Er zijn tal van tools en hulpmiddelen beschikbaar voor mensen die hun financiën in goede banen willen leiden. Van eenvoudige overzichten die budgetcoaches op papier en in Excel kunnen maken voor hun klanten, tot apps en online geldplannen die o.a. door gemeenten beschikbaar worden gesteld, waarmee mensen zelf aan de slag kunnen. Een overzicht van beschikbare hulp voor werkgevers is te vinden op www.financielfittewerknemers.nl. Daarnaast is veel informatie over het hulpaanbod te vinden op de websites van bijvoorbeeld gemeenten, [Nibud](#), [Plangroep](#), [Kredietbank Nederland](#), [Budgetcoachgroep](#), [FinaFit](#) en [Wijzer in Geldzaken](#).

Veel van de hulpmiddelen echter, gaan uit van een grote tot zekere mate van zelfredzaamheid van de schuldenaren. Uit de praktijk blijkt vaak dat schuldenaren hulp bij het regelen van schulden en het op orde brengen van de financiën erg goed kunnen gebruiken. Soms zijn mensen onvoldoende digi-vaardig of laaggeletterd, waardoor juist deze groepen minder goed in staat zijn om zelfstandig hun problemen aan te pakken. Het is dan ook goed om mensen die hun geldzorgen en schulden willen aanpakken te verwijzen naar een hulpverlener die hen bijstaat met hulp en adviezen totdat de schuldenaren zelfstandig weer grip op hun financiën hebben.

Stap 2: Positiebepaling ten aanzien van verdere ondersteuning werknemers

Werkgevers die hebben besloten dat ze werknemers met geldzorgen willen ondersteunen, moeten kiezen waarmee ze werknemers willen helpen. Dat is ook afhankelijk van de mate waarin werkgevers te maken hebben met werknemers met geldzorgen, loonbeslagen en dergelijke.

Vragen die werkgevers zich hierbij moeten stellen, gelet op de vermoedelijke omvang van de problematiek binnen de organisatie, zijn:

- Wil ik een rol spelen bij geldzorgen van mijn medewerkers? En zo ja, welke rol en hoeveel ben ik bereid om te investeren in financieel fitte werknemers?
- Ga ik proberen om zo vroeg mogelijk geldzorgen te signaleren en proactief hulp aanbieden? Ga ik medewerkers bij *life events* wijzen op de mogelijke gevolgen voor hun financiële situatie?
- Ga ik alleen reageren op concrete hulpvragen? Moet de werknemer het initiatief nemen en zelf als eerste om hulp vragen? Hoe ga ik om met vragen om voorschotten en leningen?
- Wat wil ik als organisatie doen bij informatieverzoeken, loonbeslagen en CAK-meldingen?

Stap 3: Van positiebepaling naar beleid

Het is aan te bevelen om de positiebepaling ten aanzien van het ondersteunen van werknemers met financiële problemen te vertalen naar beleid voor de organisatie. Omdat schuldenproblematiek complex is, is het aan te bevelen om samen met een adviseur dit beleid te ontwikkelen. Belangrijk is om goed vast te stellen waar de rol van de werkgever begint en waar deze ophoudt. Als werkgever is het niet verstandig om zelf op de stoel van de hulpverlener te gaan zitten. Om na te gaan tegen welke geldzorgen werknemers kunnen aanlopen en wanneer werkgevers ermee worden geconfronteerd, kunnen werkgevers kunnen zich goed oriënteren op een website als www.financielfittewerknemers.nl.

Stap 4: Delen van beleid met medewerkers

Als er een beleid is geformuleerd, zal dit aan de werknemers kenbaar gemaakt moeten worden. Heel belangrijk is dat werknemers goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden



om het gesprek aan te gaan over geldzorgen. Probeer zoveel mogelijk de schaamte hierover weg te nemen. Uiteraard moeten ook leidinggevenden en HR-medewerkers goed geïnformeerd zijn. Stel samen met een deskundige (bijvoorbeeld een budgetcoach) vast op welke wijze werknemers het beste geïnformeerd kunnen worden over de mogelijkheden voor hulp en stel vast welke concrete hulp je als werkgever wilt bieden in bepaalde gevallen. Probeer, behoudens in een noodgeval, niet zelf schulden op te lossen, maar verwijst werknemers snel door naar deskundigen die hulp bieden.

Stap 5: Acteren bij loonbeslag is een 'must'

Loonbeslag is een duidelijk signaal voor problematische schulden. Loonbeslag zou voor werkgevers een 'must' moeten zijn om op te acteren. Aan werknemers moet worden uitgelegd dat er loonbeslag is gelegd en wat het loonbeslag betekent voor hun inkomen. Dat moet op papier. Het is een relatief kleine moeite om met deze brief informatie mee te sturen over mogelijkheden voor de werknemer om hulp te krijgen. Een stap verder is om de werknemer uitnodigen om het gesprek aan te gaan over zijn geldzorgen en samen na te gaan of hulp nodig is en welke partijen die hulp dan zouden kunnen bieden (zie stap 2 en 3).

Bij loonbeslag moet de beslaglegger rekening houden met de beslagvrije voet. Dat is het minimum bedrag dat de werknemer moet overhouden om in zijn levensonderhoud te kunnen voorzien. In de praktijk blijkt vaak dat de beslagvrije voet onjuist is berekend. Werkgevers zouden bij loonbeslag de vastgestelde beslagvrije voet kunnen narekenen en hun werknemers helpen om het bedrag te laten aanpassen indien dit niet juist is.

Voordat loonbeslag wordt gelegd is er vaak al een informatieverzoek van een deurwaarder bij de werkgever ingediend. Een dergelijk verzoek en bijvoorbeeld ook een CAK-melding, zijn uiteraard ook signalen voor geldzorgen en een aanleiding om met de werknemer in gesprek te gaan.



Literatuurlijst

Advocaten Kaper Nooijen. (2017). *Werknemers in privéproblemen, een zorg voor de werkgever?* Online verkregen via: <https://www.kapernooijen.nl/artikelen/werknemers-privéproblemen-een-zorg-voor-de-werkgever/>

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

Berg, I. van den (2017). *Werknemer met schuld kost je 13.000 euro per jaar, dit kun je eraan doen.* Online verkregen via: <https://www.deondernemer.nl/nieuwsbericht/171698/werknemer-met-schuld-kost-je-13-000-euro-per-jaar-dit-kun-je-eraan-doen>

CNV. (2017). *Steeds meer werkgevers actief met financieel gezonde werkvloer.* Online verkregen via: <https://www.cnvvakmensen.nl/wie-we-zijn/nieuws/steeds-meer-werkgevers-actief-met-financieel-gezonde-werkvloer>

Jungmann, N., T. Madern, R. van Geuns en A. Moerman. (2018). *Knellende schuldenwetgeving.* Hogeschool van Utrecht, Hogeschool van Amsterdam, Sociaal Werk Nederland.

KBvG. (2018). *Jaarverslag 2018.* Den Haag: KBvG

Madern, T. en M. van der Werf. (2014). *Nieuwe schuldenaren: huiseigenaren en werknemers in de problemen.* Utrecht: Nibud

Moen, N. (2019). *Utrecht wil schuldenvrij worden.* Online verkregen via: <https://www.gemeente.nu/sociaal/utrecht-wil-schuldenvrij-worden/>

Nibud. (n.d.). *Uw werknemers financieel gezond.* Utrecht: Nibud

Notebomer, M. (2018). *Landelijke aanpak schuldenproblematiek met SchuldenlabNL.* Online verkregen via: <https://platformoverheid.nl/artikel/schuldenlabnl/>

Otten, F., W. Bos, P. Dehing en B. Hermans. (2015). *Armoede en sociale uitsluiting 2015.* Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.

PW. (2017). *Werknemers met schulden: dit kan HR doen.* Online verkregen via: <https://www.pwnet.nl/personeelsmanagement/nieuws/2017/11/werknemer-met-schulden-dit-kan-hr-doen-10125693>

Rijksoverheid. (bezocht juni 2019). *Uw beslagvrije voet.* www.uwbeslagvrijevoet.nl

Schonewille, G. en C. Crijnen. (2018). *Financiële problemen 2018.* Utrecht: Nibud

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

Schors, van der, A., C. Crijnen en G. Schonewille. (2019). *Geldzaken in de praktijk 2018-2019.* Utrecht: Nibud



Schuldhulpmaatje. (bezoekt juni 2019). *Bedrijven*. Online verkregen via: <https://schuldhulpmaatje.nl/samen-lukt-t/bedrijven/>

SCP. (2018). *Armoede in kaart 2018*. Online verkregen via: <https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaat2018/wat-is-armoede/>

Terpstra, M. (2018). *Werkgevers Culemborg helpen personeel met schulden*. Online verkregen via: <https://www.ad.nl/utrecht/werkgevers-culemborg-helpen-personeel-met-schulden~abe73fce/>

Van Aartrijk, S. (2017). *Werkgever brengt schulden eerder in beeld*. Utrecht: Sprank

Van Brenkelen, R. (2018). *Werknemers met probleemschulden, privézaak of bedrijfsbelang?* Online verkregen via: <https://www.hrpraktijk.nl/topics/duurzame-inzetbaarheid/nieuws/werknemers-met-probleemschulden-privezaak-bedrijfsbelang>

Vrooman, C., E. Josten, S. Hoff, L. Putman en J.M. Wildeboer Schut. (2018). *Als werk weinig opbrengt*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Wildeboer Schut, J.M. en S. Hoff. (2018). *Werkende en niet-werkende armen*. In: *Armoede in kaart: 2018*. Verkregen via: <https://digitaal.scp.nl/armoedeinkaat2018/werkende-en-niet-werkende-armen/>

Willen, S. (2018). *Amsterdam neemt horde gegevensuitwisseling in schuldhulp*. Online verkregen via: <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/amsterdam-neemt-horde-gegevensuitwisseling-in.9580934.lynkx>

Willis Towers Watson. (2016). *Global Benefits Attitudes Survey*. London: Willis Towers Watson

Willis Towers Watson. (2017). *Global Benefits Attitudes Survey*. London: Willis Towers Watson

Wijzer in Geldzaken. (2019). *Onderzoek financieel fitte werknemers*. Den Haag: Wijzer in Geldzaken.



Bijlagen

Bijlage 1 Vragenlijst internetenquête werkgevers

Enquête werknemers met financiële problemen

Introductie

Uit onderzoek van het Nibud uit 2017 blijkt dat 62 procent van de werkgevers te maken heeft met werknemers met financiële problemen. Werkgevers merken dit bijvoorbeeld aan loonbeslagen, verzoeken om voorschotten of extra uren, ziekteverzuim en lagere concentratie / productiviteit. Tijdig signaleren en aanpakken van financiële problemen bij werknemers kan werkgevers veel kosten besparen. Het Nibud heeft berekend dat de financiële problemen van een werknemer met een modaal inkomen en een voltijds dienstverband de werkgever zo'n 13.000 euro per jaar kosten (vooral extra ziekteverzuim, lagere productiviteit, kosten loonbeslag).

Veel werkgevers proberen werknemers met financiële problemen te helpen. Met deze enquête gaan wij na wat u doet, of wat u zou doen wanneer u geconfronteerd wordt met werknemers met financiële problemen. Hebt u hierover al eens nagedacht? Heeft uw organisatie hiervoor beleid gemaakt? Weet u waarnaar u werknemers kunt verwijzen? En wat u wel en niet met werknemers kunt bespreken?

Op basis van de uitkomsten van deze enquête gaan wij na welke informatiebehoeften bestaan bij werkgevers en welke concrete tools en hulpmiddelen werkgevers missen. Uiteraard met de bedoeling om bestaande informatiebronnen te verbeteren, eventuele informatielacunes in te vullen met nieuwe hulpmiddelen, kosten voor werkgevers te verlagen en de duurzame inzetbaarheid van werknemers te verbeteren.

START

Deze vragenlijst bestaat uit de volgende 4 vragenblokken:

1. Achtergrondvragen
2. Inventarisatie
3. Beleid voor en hulp aan werknemers met financiële problemen
4. Ervaringen en informatiebehoefte

In totaal bevat de vragenlijst ongeveer 30 vragen. De beantwoording kost u niet meer dan 15 minuten. Uw antwoorden worden volstrekt anoniem verwerkt en zijn niet herleidbaar tot uw organisatie.



Achtergrondvragen

- 1 In welke sector is uw organisatie actief?
-
- 1 Landbouw, bosbouw, visserij
 - 2 Winning delfstoffen
 - 3 Industrie (**inclusief SW-bedrijven**)
 - 4 Productie, distributie, handel elektriciteit, gas, e.d.
 - 5 Winning en distributie van water, afval- en afvalwaterbeheer, sanering en **afvalinzameling**
 - 6 Bouwnijverheid
 - 7 Groot- en detailhandel; reparatie van auto's
 - 8 Vervoer en opslag (**inclusief postbedrijven**)
 - 9 Logies-, maaltijd- en drankverstrekking (**horeca en catering**)
 - 10 Informatie en communicatie (**inclusief telecommunicatie**)
 - 11 Financiële instellingen
 - 12 Verhuur van en handel in onroerend goed
 - 13 Advisering, onderzoek en overige specialistische zakelijke dienstverlening
 - 14 Verhuur van roerende goederen, overige zakelijke dienstverlening (**inclusief uitzendbureaus, facility management, schoonmaak en groenvoorziening**)
 - 15 Openbaar bestuur, overheidsdiensten en verplichte sociale verzekeringen
 - 16 Onderwijs
 - 17 Gezondheids- en welzijnszorg
 - 18 Cultuur, sport en recreatie
 - 19 Overige dienstverlening
 - 20 Anders, te weten: open antwoord
-
- 2 In welke regio van Nederland is uw organisatie gevestigd?
(meerdere antwoorden mogelijk bij spreiding van vestigingen over het land)
- 1 Noord-Holland, Zuid-Holland, Flevoland, Utrecht
 - 2 Friesland, Groningen, Drenthe
 - 3 Overijssel, Gelderland
 - 4 Noord-Brabant, Zeeland, Limburg
-
- 4 Hoeveel van uw werknemers zijn:
(een schatting volstaat wanneer u de exacte aantallen niet weet, u kunt in plaats van aantallen ook percentages invullen)
- 1 Laag geschoold (lbo, mavo, vmbo) : aantal personen / percentage
 - 2 Middelbaar geschoold (mbo, havo, vwo) : aantal personen / percentage
 - 3 Hoog geschoold (hbo, wo) : aantal personen / percentage
 - 4 Weet niet / wil niet zeggen
-
- 5 Hoeveel van uw werknemers verdienen (op fulltime basis) bruto per maand ongeveer:
(een schatting volstaat wanneer u de exacte aantallen niet weet, u kunt in plaats van aantallen ook percentages invullen)
- 1 Minimumloon tot € 1.600 : aantal personen / percentage
 - 2 € 1.600 tot € 2.000 : aantal personen / percentage
 - 3 € 2.000 tot € 3.000 : aantal personen / percentage
 - 4 € 3.000 tot € 4.000 : aantal personen / percentage
 - 5 € 4.000 tot € 5.000 : aantal personen / percentage
 - 6 € 5.000 en meer : aantal personen / percentage
 - 7 Weet niet / wil niet zeggen
-

Inventarisatie

Het volgende vragenblok inventariseert of u werknemers in dienst heeft met financiële problemen en hoe u als werkgever daarmee omgaat.



In deze vragenlijst bedoelen we met **financiële problemen**: meerdere betalingsachterstanden die hebben geleid tot problematische schulden waaruit loonbeslag een gevolg kan zijn.

-
- 7 Hebt u op dit moment werknemers in dienst die zich grote zorgen maken over hun financiële situatie?
(problematische schulden, regelmatig betalingsachterstanden e.d.)
-
- 1 Ja
2 Nee
3 Weet niet
4 Wil niet zeggen
-
- 8 Bij hoeveel verschillende werknemers werd in 2018 loonbeslag gelegd?
(werknemers met meerdere loonbeslagen eenmaal meetellen)
- 1 Aantal werknemers waar loonbeslag werd gelegd:
2 Weet niet
3 Wil niet zeggen
-
- 8a Hoeveel loonbeslagen waren er in totaal in alle vestigingen van uw organisatie in 2018?
(er kunnen meerdere loonbeslagen per werknemer zijn)
- 1 Aantal loonbeslagen:
2 Weet niet
3 Wil niet zeggen
-
- 9 Wat betekent het hebben van werknemers met financiële problemen voor uw organisatie?
(meerdere antwoorden mogelijk)
- 1 Een veiligheidsrisico
2 Een integriteitsrisico (een risico dat afbreuk doet aan de eerlijkheid van werknemers)
3 Meer administratie (van bv. loonbeslagen)
4 Meer gesprekken met de betreffende werknemers
5 Lagere arbeidsproductiviteit, werknemers met financiële problemen functioneren daardoor minder goed
6 Meer verzuim, werknemers met financiële problemen verzuimen daardoor meer
7 Maakt voor ons niet uit
8 Anders, te weten:
9 Weet niet / wil niet zeggen
-
- 10 Hebt u het idee dat, bij andere werkgevers, financiële problemen bij werknemers een reden voor ontslag of niet verlengen van het contract kunnen zijn?
- 1 Ja
2 Nee
3 Weet niet / wil niet zeggen
-
- 10a Zouden financiële problemen bij uw werknemers een reden kunnen zijn voor ontslag of het niet aanbieden van een vast dienstverband?
(meerdere antwoorden mogelijk)
- 1 Ja, reden voor ontslag
2 Ja, reden voor niet aanbieden vast dienstverband
3 Nee, geen reden voor ontslag
4 Nee, geen reden voor weigeren van een vast dienstverband
5 Weet niet / wil niet zeggen
-
- 11 **Stellingen**
- 11.1 Financiële problemen zijn een thema om ondersteuning op te bieden in het kader van goed werkgeverschap.
11.2 Werknemers mogen erop rekenen dat werkgevers financiële problemen bespreekbaar maken.



11.4 Schulden zijn privéproblemen van werknemers. Als werkgever willen wij ons daarmee niet bemoeien.

11.4 Het zou goed zijn als werkgevers, wanneer zij daarmee geconfronteerd worden, werknemers informeren over de financiële gevolgen van bepaalde levensgebeurtenissen (bijvoorbeeld scheiding, ontslag of ziekte of overlijden van de partner, pensionering).

11.5 Het ondersteunen van werknemers bij financiële zaken mag best wat kosten.

- 1 Zeer mee eens
- 2 Mee eens
- 3 Niet mee eens, niet mee oneens
- 4 Mee oneens
- 5 Zeer mee oneens
- 6 Weet niet / wil niet zeggen

12 Hoe komt u te weten dat een werknemer financiële problemen heeft? (meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 Via een informatieverzoek van een deurwaarder (zgn. looninfo)
- 2 Via loonbeslag door een deurwaarder
- 3 Via een besluit van CAK omtrent broninhouding van de zorgpremie
- 4 Via een verzoek om voorschot door de medewerker
- 5 Via een verzoek om extra uren werk, nachtdiensten, etc.
- 6 Via een verzoek om een lening
- 7 Via extra ziekteverzuim
- 8 Door signalen van concentratieproblemen of stress
- 9 Bij uitkomen van fraude of diefstal (van het bedrijf, collega's, leveranciers, opdrachtgevers)
- 10 Wanneer de werknemer probeert geld te lenen van collega's
- 11 Wanneer de werknemer tijdens werktijd belt met schuldeisers/deurwaarders
- 12 Via een gesprek met de betreffende werknemer
- 13 Via een gesprek met de direct leidinggevende van de betreffende werknemer
- 14 Via directe collega's van de betreffende werknemer
- 15 Via het 'geruchtencircuit'
- 16 Via de Arbodienst / bedrijfsarts
- 17 Via een rechtstreeks verzoek om hulp bij het oplossen van financiële problemen
- 18 Doordat de werknemer niet meedoet met uitjes/verjaardagen e.d.
- 19 Doordat de werknemer zichzelf slecht verzorgt, er onverzorgd uitziet, een alcoholgeur met zich meedraagt, e.d.
- 20 Wij weten dit soort privé zaken nooit van onze werknemers
- 21 Anders, te weten:
- 22 Weet niet / wil niet zeggen

Alleen indien bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven, dan > 12a

12a Welke van de bij vraag 12 gegeven antwoorden komt het vaakst voor in uw organisatie?

- 1 **Gegeven antwoorden uit vraag 12 herhalen en de mogelijkheid geven om aan te vinken welke het vaakst voorkomt (slechts 1 antwoord mogelijk)**
- 2 Weet niet / wil niet zeggen

Beleid voor en hulp aan werknemers met financiële problemen

De volgende vragen hebben betrekking op wanneer u in actie komt als werknemers financiële problemen hebben en de hulp die u als werkgever geeft aan deze werknemers. Daarnaast vragen wij u of uw organisatie specifiek beleid maakt voor hulpverlening aan werknemers met financiële problemen en waaruit dit beleid bestaat.



-
- 13 Wat doet u met de eerste signalen van financiële problemen bij werknemers?
(meerdere antwoorden mogelijk)
-
- 1 Niets
 - 2 Wij gaan het gesprek aan om na te gaan wat de ernst van het probleem is
 - 3 Wij bekijken samen met de werknemer welke hulp hij/zij kan gebruiken
 - 4 Wij verwijzen de werknemer naar een externe hulpverlener
 - 5 Anders, te weten:
 - 6 Weet niet / wil niet zeggen
-
- 14 Welke functionaris is in uw organisatie betrokken bij (hulp aan) werknemers met financiële problemen?
(meerdere antwoorden mogelijk)
- 1 Salarisadministrateur
 - 2 Directeur / eigenaar
 - 3 Personeelsfunctionaris / HR-functionaris
 - 4 Bedrijfsmaatschappelijk werker
 - 5 Direct leidinggevende van de betrokken werknemer
 - 6 Anders, te weten:
 - 7 Weet niet / wil niet zeggen
-
- 15 Bij welke van de onderstaande zaken gaat iemand in uw organisatie het gesprek aan met werknemers over mogelijke financiële problemen?
(meerdere antwoorden mogelijk)
- 1 Werkgever ontvangt een informatieverzoek van een deurwaarder (zgn. looninfo)
 - 2 Er wordt loonbeslag gelegd door een deurwaarder
 - 3 Werkgever ontvangt een besluit van CAK omtrent broninhouding van de zorgpremie
 - 4 Verzoeken om meer uren te mogen werken
 - 5 Verzoek om vakantiegeld of bonussen eerder uit te betalen
 - 6 Verzoek om voorschot op salaris
 - 7 Verzoek om lening
 - 8 Pogingen van werknemers om van collega's geld te lenen
 - 9 (Frequent) ziekteverzuim
 - 10 Concentratieproblemen
 - 11 Tekenen van oververmoeidheid
 - 12 Diefstal of fraude
 - 13 Verwaarlozing van uiterlijke verzorging
 - 14 Gebeurtenissen zoals een scheiding, ziekte / ontslag / overlijden van partner
 - 15 Geen van allen, wij spreken nooit over financiële problemen met medewerkers
 - 16 Anders, te weten:
 - 17 Weet niet / wil niet zeggen
-
- 16 Hebt u binnen uw organisatie een specifiek beleid gericht op werknemers met financiële problemen?
- 1 Ja
 - 2 Nee, omdat: open antwoord -> **vraag 19**
 - 3 Weet niet / wil niet zeggen
-



-
- 17 Welke onderdelen maken deel uit van uw beleid gericht op c.q. hulp aan werknemers met financiële problemen?
(meerdere antwoorden mogelijk)
-
- 1 Wij informeren werknemers geregeld over omgaan met geld en/of persoonlijke financiën door middel van bijeenkomsten die werknemers kunnen bezoeken
 - 2 Wij hebben afspraken met externe partijen (zoals een budgetcoach) die onze werknemers kunnen bijstaan als ze vragen of problemen hebben met hun persoonlijke financiën
 - 3 We hebben een sociaal fonds wat medewerkers kan helpen bij geldzorgen (bv. leningen verstrekken).
 - 4 Wij verwijzen werknemers naar websites met relevante informatie (Nibud, Wijzer in Geldzaken)
 - 5 Wij leren onze leidinggevenden om signalen te herkennen die kunnen wijzen op financiële problemen bij werknemers
 - 6 Wij stemmen de informatie voor werknemers af op bepaalde levensgebeurtenissen die voor (grote) veranderingen in hun financiële situatie kan zorgen (bijvoorbeeld scheiding, ontslag of ziekte of overlijden partner, pensionering)
 - 7 Anders, te weten:
 - 8 Weet niet / wil niet zeggen
-
- 18 Hoe worden uw medewerkers geïnformeerd over uw beleid ten aanzien van werknemers met financiële problemen?
(meerdere antwoorden mogelijk)
- 1 Via bijeenkomsten waarin dit onderwerp behandeld wordt
 - 2 Via ons intranet
 - 3 Via een papieren personeelsgids
 - 4 Via het bedrijfsmaatschappelijk werk
 - 5 Via de salarisadministratie
 - 6 Via personeelszaken
 - 7 Via de direct leidinggevende
 - 8 Anders, te weten:
 - 9 Weet niet / wil niet zeggen
-



-
- 19 Hoe ondersteunt u werknemers met financiële problemen?
(meerdere antwoorden mogelijk)
-
- 1 Die ondersteunen wij niet
2 Via gesprekken met bedrijfsmaatschappelijk werk
3 Via gesprekken met een vertrouwenspersoon binnen de organisatie
4 Via gesprekken met de administrateur of personeelsfunctionaris
5 Via gesprekken met de leidinggevende
6 Wij gaan met de werknemer aan de slag om een huishoudboekje op te zetten
7 Via verwijzing naar websites met informatie (Nibud, Wijzer in Geldzaken, e.d.)
7 Via verwijzing naar de gemeentelijke schuldhulpverlening
(Alleen indien ja bij 19.8, dan ook vraag 28 stellen)
8 Via verwijzing naar een externe budgetcoach of financieel adviseur
9 Via verwijzing naar een welzijnsorganisatie zoals schuldhulpmaatje, Humanitas of andere vrijwilligers voor thuisadministratie
10 Via een verwijzing naar de Arbodienst / bedrijfsarts
11 Indien mogelijk krijgt de werknemer de gelegenheid om meer te werken, of beter betaalde diensten te draaien
12 Wij betalen de werknemer een voorschot op het salaris en/of vakantiegeld
13 Wij verstrekken de werknemer een lening waarmee deze zijn schulden (deels) kan aflossen -> **vraag 19.14a**
14 Voor het verstrekken van deze lening hebben wij WEL / NIET een eigen sociaal fonds
14a Anders, te weten:
15 Weet niet / wil niet zeggen
-
- 20 Werkt u bij de ondersteuning van uw werknemers samen met vaste externe partners?
- 1 Ja, met: open antwoord/opsomming
2 Nee
3 Weet niet / wil niet zeggen
-
- 21 Betaalt u de kosten van externe hulp aan uw werknemers met financiële problemen?
- 1 Ja, geheel
2 Ja, deels
3 Ja, wanneer: open antwoord
4 Nee
5 Weet niet / wil niet zeggen
-
- 22 Wanneer u werknemers met financiële problemen doorverwijst voor hulp, tegen welke concrete problemen loopt u dan aan bij hulpverleners?
- 1 Concrete problemen: open antwoord
2 Wij hebben geen problemen ervaren
3 Weet niet / wil niet zeggen
-

Ervaringen en informatiebehoefte

In dit vragenblok vragen wij u naar uw ervaringen met hulpverlening aan werknemers met financiële problemen. Daarnaast willen wij graag weten hoe u zelf op de hoogte komt van mogelijkheden voor hulp aan deze werknemers. Ook vragen wij u van enkele informatiebronnen naar uw ervaringen.



23 Wanneer sprake is van een looninfo of loonbeslag is de nood bij de werknemer al erg hoog. Wilt u werknemers met financiële problemen in een eerder stadium al ondersteunen?

- 1 Ja -> 23a
- 2 Nee -> 23b
- 3 Weet niet / wil niet zeggen

23a Waarom wilt u dat doen?

- 1 Open antwoord

23b Waarom niet?

- 1 Open antwoord
-

24 Welke mogelijkheden ziet u om eerder op de hoogte te komen van financiële problemen bij werknemers?

- 1 Open antwoord
-

25 Tegen welke problemen loopt u aan wanneer u werknemers met financiële problemen wilt helpen?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 We hebben (te) weinig kennis over dit onderwerp
 - 2 De werknemers willen onvoldoende openheid van zaken geven
 - 3 De werknemers schamen zich om over hun financiële problemen te praten
 - 4 Het schaadt de privacy van de werknemers wanneer werkgevers hiermee aan de slag moeten
 - 5 Wij mogen te weinig / niets doen om privacy-redenen
 - 6 Het kost ons te veel tijd en moeite om voor de werknemers alles op een rijtje te zetten
 - 7 Het kost ons extra geld voor administratie
 - 8 Werknemers volgen adviezen niet op
 - 9 Wij lopen niet tegen problemen aan als we werknemers helpen
 - 10 Anders, te weten:
 - 11 Weet niet / wil niet zeggen
-

26 Bespreekt u met de werknemer het verloop van het traject dat zij ingaan nadat u hen heeft geadviseerd om externe hulp in te schakelen?

- 1 Ja, zeker elke maand
 - 2 Ja, ongeveer eenmaal per kwartaal
 - 3 Ja, eenmaal per halfjaar
 - 4 Ja, eenmaal per jaar
 - 5 Ja, alleen na afronding van een traject
 - 6 Nee, dat is de verantwoordelijkheid van de werknemer
 - 7 Anders, te weten:
 - 8 Weet niet / wil niet zeggen
-



27 Hoe komt u zelf op de hoogte van wat u als werkgever kunt doen om werknemers met financiële problemen te helpen?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- 1 Via onze brancheorganisatie
 - 2 Via de Arbodienst / bedrijfsarts
 - 3 Via zoeken op internet wanneer we een vraag van een werknemer krijgen
 - 4 Via de gemeente (bijvoorbeeld: informatieplatform schuldhulpverlening)
 - 5 Via organisaties als Nibud, NVVK of Wijzer in Geldzaken
 - 6 Via specifieke websites als:
 - 6a www.financieelgezondewerknemers.nl ja / nee
 - (alleen indien ja bij 27.6a → vraag 29 stellen)**
 - 6b <https://wijgaanhetfikksen.nl/> ja / nee
 - 6c www.zelfjeschuldenregelen.nl ja / nee
 - 6d www.schuldenlab.nl ja / nee
 - 6e www.geldfit.nl ja / nee
 - 7 Via door ons geraadpleegde adviseurs/coaches
 - 8 Anders, te weten:
 - 9 Weet niet / wil niet zeggen
-

28 **(Alleen indien bij vraag 19.8 ja ingevuld, dan deze vraag stellen)**

U heeft aangegeven weleens werknemers naar de gemeentelijke schuldhulpverlening te verwijzen. Wij stellen u hier enkele vragen over de ervaringen van uw werknemers met de gemeentelijke schuldhulpverlening.

28a Naar welke gemeentelijke schuldhulpverlening heeft u voor het laatst een werknemer verwezen? En wanneer was dat?

- 1 Laatste verwijzing was naar de schuldhulpverlening van gemeente:
 - 2 De laatste verwijzing was in: maand jaar
 - 3 Weet niet / wil niet zeggen
-

28b Wordt uw werknemer geholpen door de gemeentelijke schuldhulpverlening waarnaar u heeft verwezen?

- 1 Ja -> naar 28c
 - 2 Nee -> waarom niet
 - 3 Mijn werknemer wordt niet door de gemeente geholpen maar door een andere organisatie, te weten:
 - 4 Weet niet / wil niet zeggen
-

28c Hoe zijn de ervaringen van uw werknemer met de hulp van de gemeentelijke schuldhulpverlening?

- 1 Positief
 - 2 Niet positief, niet negatief
 - 3 Negatief: omdat -> open antwoord
 - 4 Weet niet / wil niet zeggen
-

29 **(Alleen indien vraag 27.6a ja ingevuld, dan deze vraag stellen)**

U heeft aangegeven weleens informatie te zoeken op de website:

www.financieelgezondewerknemers.nl

Wij stellen u hier enkele vragen over de ervaringen met deze website.

29a Hoe heeft u gehoord van deze website?

- 1 Via Wijzer in Geldzaken
 - 2 Via Nibud
 - 3 Door te zoeken op internet
 - 4 Anders, te weten: open antwoord
 - 5 Weet niet / wil niet zeggen
-

29b Wanneer heeft u voor het laatst informatie gezocht op deze website?

- 1 De laatste keer dat ik gezocht heb was in: maand jaar
 - 2 Weet niet / wil niet zeggen
-



29c	Naar welke informatie was u op zoek op deze website? (meerdere antwoorden mogelijk)
	<ul style="list-style-type: none"> 1 Wat te doen bij loonbeslag 2 Hoe werknemers met geldzorgen te herkennen 3 Hoe het gesprek aan te gaan met werknemers met geldzorgen 4 Hoe en naar wie werknemers met geldzorgen doorverwezen kunnen worden voor hulp 5 Anders, te weten: open antwoord 6 Weet niet / wil niet zeggen
29d	Heeft u de informatie die u zocht ook gevonden?
	<ul style="list-style-type: none"> 1 Ja -> vraag 29g 2 Nee 3 Weet niet / wil niet zeggen
29e	Naar welke informatie heeft u gezocht, maar niet kunnen vinden?
	<ul style="list-style-type: none"> 1 Open antwoord: 2 Weet niet / wil niet zeggen
29f	Heeft u de informatie die u heeft gezocht, maar niet kon vinden op www.financieelgezondewerknemers.nl ergens anders wel gevonden?
	<ul style="list-style-type: none"> 1 Nee 2 Ja, op: open antwoord 3 Weet niet / wil niet zeggen <p style="text-align: center;">Verder naar vraag 29i</p>
29g	Was u met de gevonden informatie geholpen?
	<ul style="list-style-type: none"> 1 Ja 2 Nee -> waarom niet 3 Weet niet / wil niet zeggen
29h	Wat heeft u met de gevonden informatie gedaan?
	<ul style="list-style-type: none"> 1 Alleen gelezen 2 Gedownload voor verder gebruik 3 Anders, te weten: open antwoord 4 Weet niet / wil niet zeggen
29i	Heeft een website gericht op de financiële gezondheid van werknemers voor u toegevoegde waarde? (meerdere antwoorden mogelijk)
	<ul style="list-style-type: none"> 1 Ja, de informatie op de site is voor mij zeer bruikbaar 2 Ja, er zijn geen andere websites die deze informatie bieden 3 Ja, onze organisatie vindt de financiële gezondheid van de werknemers belangrijk 4 Ja, omdat: open antwoord 5 Nee, omdat: open antwoord 6 Weet niet / wil niet zeggen
29j	Heeft u tips voor verbetering van de website www.financieelgezondewerknemers.nl
	<ul style="list-style-type: none"> 1 Ja, dat zijn: open antwoord 2 Nee 3 Weet niet / wil niet zeggen



-
- 30 Heeft u behoefte aan extra informatiemateriaal om in uw organisatie te gebruiken?
Denk bijvoorbeeld aan:
-
- | | | |
|---|--|----------|
| 1 | Een signaalkaart 'hoe herken je schulden bij werknemers'? | ja / nee |
| 2 | Een flyer voor werknemers 'waar kan ik hulp krijgen bij geldzorgen'? | ja / nee |
| 3 | Een flyer voor leidinggevenden, HR, bedrijfsmaatschappelijk werk, bedrijfsarts e.d. met informatie over doorverwijsmogelijkheden | ja / nee |
| 4 | Informatieve teksten over geldzorgen en dergelijke die u in uw organisatie kunt gebruiken? (bv. op intranet plaatsen) | ja / nee |
| 5 | Een kort informatief filmpje om bv. op uw intranet te plaatsen | ja / nee |
| 6 | Andere informatiebehoefte, te weten: open antwoord | |
| 7 | Nee | |
| 8 | Weet niet / wil niet zeggen | |
-
- 31 Op welke wijze zou u (extra) ondersteund willen worden bij het bespreken en oplossen van financiële problemen bij werknemers?
- 1 Open antwoord
-
- 32 Wanneer wij naar aanleiding van uw antwoorden nog vragen hebben, mogen wij dan contact met u opnemen?
- | | |
|---|---------------------------------|
| 1 | Nee -> einde vragenlijst |
| 2 | Ja |
| a | Naam contactpersoon |
| b | Functie |
| c | Emailadres |
| d | Telefoonnummer |
-



Bijlage 2 **Onderzoeksverantwoording**

Enquête

Werving respondententent

Respondententent zint geworven via het online panel van PanelClix (<https://www.panelclix.nl/>). Respondententent zint breed geworven over alle branches in tabel 1. Respondententent moesten minimaal 5 werkzame personen hebben. De vragelijst heeft uitgestaan van medio maart tot begin april 2019.

Netto steekproef

Tabel 1 geeft een beeld van de ongewogen netto respons op de enquête.

tabel 1 Netto steekproef onderzoek naar werknemers met schulden

Branches:	<i>Netto aantal respondententent per klasse werkzame personen</i>			Totaal
	5 tot 20	20 tot 100	Meer dan 100	
Landbouw, bosbouw, visserij	14	8	0	22
Winning delfstoffen	0	2	3	5
Industrie (inclusief SW-bedrijven)	11	20	17	48
Productie, distributie, handel elektriciteit, gas, e.d.	6	18	14	38
Winning en distributie van water, afval- en afvalwaterbeheer, sanering en afvalinzameling	1	2	2	5
Bouwnijverheid	17	9	8	34
Groot- en detailhandel; reparatie van auto's	26	35	25	86
Logies-, maaltijd- en drankverstrekking (horeca en catering)	15	11	6	32
Vervoer en opslag (inclusief postbedrijven)	6	11	10	27
Informatie en communicatie (inclusief telecommunicatie)	11	15	12	38
Financiële instellingen	17	22	22	61
Verhuur van en handel in onroerend goed	2	3	1	6
Advisering, onderzoek en overige specialistische zakelijke dienstverlening	22	11	5	38
Overige dienstverlening	15	17	25	57
Verhuur van roerende goederen, overige zakelijke dienstverlening (inclusief uitzendbureaus, facility management, schoonmaak en groenvoorziening)	3	3	4	10
Openbaar bestuur, overheidsdiensten en verplichte sociale verzekeringen	2	5	30	37
Onderwijs	6	11	26	43
Gezondheids- en welzijnszorg	36	26	69	131
Cultuur, sport en recreatie	7	17	13	37
Totaal	217	246	292	755

Respons

Aan de enquête hebben uiteindelijk 755 respondententent deelgenomen. De uitkomsten zint representatief gemaakt door herweging naar grootteklasse werkzame personen en



branche (CBS, 2018). Vervolgens zijn de branches geaggregeerd naar sectoren, omdat de aantallen respondenten per branche in enkele gevallen ontoereikend waren om uitspraken te doen. In tabel 2 is een overzicht van de geaggregeerde respons opgenomen.

tabel 2 Respons – Respondenten per sector en grootteklasse (n=755)

Sectoren	Werkzame personen			Totaal
	5 tot 20	20 tot 100	Meer dan 100	
Industrie en bouw	21%	26%	23%	23%
Groot- en detailhandel	24%	22%	14%	19%
Horeca	11%	6%	2%	6%
Transport, logistiek, ICT en communicatie	8%	12%	10%	10%
Zakelijke dienstverlening	20%	21%	21%	21%
Overheid, onderwijs en gezondheid	16%	14%	30%	21%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Panteia, 2019

De enquête is ingevuld door functionarissen die zicht hebben op loonbeslagen en iets kunnen zeggen over de effecten daarvan op de bedrijfsvoering. Daarnaast zijn zij ook (mede) verantwoordelijk voor het beleid ten aanzien van de hulp die werkgevers eventueel aanbieden aan werknemers met financiële problemen. De respondenten werden vertegenwoordigd door de volgende functionarissen:

- 48% Directeur / eigenaar;
- 22% Personeelsfunctionaris / HR-functionaris / manager HR-afdeling;
- 19% Teamleider;
- 8% Salarisadministrateur / manager salarisadministratie;
- 3% Bedrijfsmaatschappelijk werker.

Analyse data

De data zijn geanalyseerd met behulp van SPSS.



Bijlage 3 **Vragenlijst interviews werknemers**

1. Kun je kort iets over jezelf vertellen?
(leeftijd, gezinssituatie, andere inkomens in het gezin, huur/koopwoning)
2. **Werk**
 - a. Wat voor werk doe je?
 - b. Eén baan of meerdere banen?
 - c. Soort contract? Tijdelijk/vast?
 - d. Hoe lang werk je bij je huidige werkgever(s)?
 - e. Ben je in algemene zin tevreden over het werk dat je doet? Waarom wel/niet?
 - f. Hoe zou je het contact met collega's omschrijven?
 - g. Hoe zou je het contact met je leidinggevende omschrijven?
3. **Financiële administratie**
 - a. Hoe zou je je eigen financiële administratie beschrijven?
 - b. Hoe houdt je je administratie bij (in je hoofd of op papier)?
 - c. Hoe vaak controleer je je bankrekening / bij- en afschrijvingen?
 - d. Spaar je?

We zouden graag wat meer willen weten over de aard en omvang van je schulden.

4. **Aard en omvang schulden**
 - a. Kun je iets meer vertellen over de **schulden** die je hebt?
 - b. Indien nog niet verteld: Bij welke bedrijven en instanties heb je schulden?
 - c. Indien nog niet verteld: Hoe hoog zijn je totale schulden?
 - d. Wat zijn je 2 hoogste schulden? Hoe hoog zijn die schulden?
 - e. Hoe lang heb je al schulden?
 - f. Hoe zijn je schulden ontstaan?
 - g. Ken je meer mensen in je omgeving die te maken hebben met schulden of financiële problemen?
 - h. Heb je elke maand genoeg geld om te kunnen leven? Zo niet, hoe los je dat op?
5. **Ondersteuning**
 - a. Ben je op de hoogte van toeslagen en andere tegemoetkomingen (huur/zorg/kinderopvang, bijzondere bijstand e.d.)? Van welke maak je gebruik?
 - b. Krijg je ondersteuning bij het aanpakken van je geldzorgen en zo ja: welke en van wie?
 - c. Maak je gebruik van schuldhulpverlening? Kun je iets meer vertellen over de ondersteuning die je krijgt? Ben je tevreden over deze ondersteuning?
 - d. Hoe ben je bij de ondersteuning en/of de schuldhulpverlening terecht gekomen? Zelf gevonden, via derden: wie heeft je erop gewezen?
 - e. Hou je een huishoudboekje bij? Of werk je met andere hulpmiddelen zoals speciale apps? Welke gebruik je?
 - f. Wat zou je (nog meer) nodig hebben om je geldproblemen aan te kunnen pakken?
6. **Rol werkgever**
 - a. Is er sprake van loonbeslag? Hoe reageerde je werkgever?
 - b. Wat vond je ervan dat je werkgever door het loonbeslag op de hoogte was van jouw financiële situatie?
 - c. In hoeverre beïnvloedt je financiële situatie hoe het met je gaat op het werk?
 - d. Hoe is je werkgever op de hoogte gekomen over jouw financiële situatie? Heb je hiertoe zelf het initiatief genomen? Welke overwegingen speelden voor jou een rol bij het al dan niet informeren van je werkgever?



- e. Heb je moeite om met je werkgever over je financiële problemen te spreken? Schaam je je erover?
- f. Met wie/welke functionaris praat je op je werk over je financiële problemen?
- g. Word je ondersteund door je werkgever met het aanpakken van financiële problemen? Op wat voor manier? Hoe ervaar je deze ondersteuning? Heb je baat bij de ondersteuning (waarom wel/niet)?
- h. Zijn er dingen die je mist in de manier waarop je werkgever jou ondersteunt?
- i. Wat zou voor jou de ideale manier zijn waarop je door je werkgever wordt ondersteund in het aanpakken van jouw geldzorgen?
- j. Zou een werkgever iets kunnen doen in preventieve zin, dus om te zorgen dat geldzorgen bij werknemers kunnen worden *voorkomen*?

