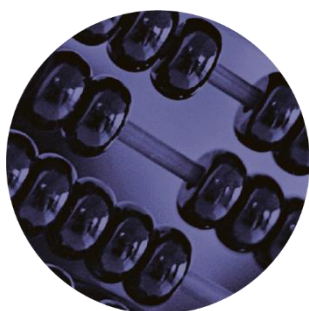


# Personeel met schulden

*Een peiling over financiële problemen op  
de werkvloer*

*Anna van der Schors  
Gea Schonewille*

*Nibud, 2017*





# **Personeel met schulden**

*Een peiling over financiële problemen op  
de werkvloer*

*Anna van der Schors  
Gea Schonewille*

*Nibud, 2017*

# Inhoud

<b>SAMENVATTING .....</b>	<b>6</b>
62 procent heeft werknemers met financiële problemen .....	6
Financiële problemen in een laat stadium aan het licht .....	6
Kosten van werknemer met financiële problemen gelijk gebleven .....	7
Financiële gezondheid van werknemers wordt belangrijk gevonden .....	7
Alle werkgevers ondernemen actie bij financiële problemen .....	8
Helpt onderneemt preventieactiviteiten .....	8
70 procent maakt gebruik en/of heeft behoefte aan ondersteuning .....	8
<b>CONCLUSIE EN VISIE .....</b>	<b>9</b>
Belangrijke rol van werkgever in geval van financiële problemen .....	9
Werkgevers kunnen preventief helpende hand bieden .....	9
Vertrouwelijke omgeving waar duidelijk is waar men terecht kan voor hulp .....	11
<b>1 INLEIDING .....</b>	<b>12</b>
1.1 Aanleiding.....	12
1.2 Doel van de peiling .....	13
1.3 Leeswijzer .....	13
<b>2 FINANCIËLE PROBLEMEN EN LOONBESLAG .....</b>	<b>15</b>
2.1 Financiële problemen.....	15
2.2 Loonbeslag .....	17
<b>3 SIGNALEREN VAN FINANCIËLE PROBLEMEN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Signalen .....	20
3.2 Oorzaken.....	22
3.3 Financiële problemen aan het licht.....	23
3.4 Eerder signaleren van financiële problemen.....	25
<b>4 GEVOLGEN VAN FINANCIËLE PROBLEMEN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Houding werkgevers t.a.v. financiële problemen .....	27
4.2 Verwerking loonbeslag.....	29
4.3 Ziekteverzuim .....	29
4.4 Productiviteitsverlies .....	31
4.5 Ontslag bij financiële problemen .....	32

<b>5</b>	<b>AANPAK WERKNEMERS MET FINANCIËLE PROBLEMEN ....</b>	<b>35</b>
5.1	Ondernomen acties bij financiële problemen .....	35
5.2	Een voorschot verstrekken .....	38
5.3	Omgang met financiële problemen bij werknemers .....	40
5.4	Gebruik van ondersteuning .....	42
5.5	Behoeftte aan ondersteuning bij aanpak .....	43
5.6	Welke vragen leven er? .....	45
5.7	Waar loopt men tegen aan? .....	46
<b>6</b>	<b>VISIE EN BELEID VOOR WERKNEMERS MET FINANCIËLE PROBLEMEN .....</b>	<b>48</b>
6.1	Beleid omtrent financiële gezondheid .....	48
6.2	Preventieve maatregelen .....	49
6.3	Houding van werkgevers en werknemers .....	51
	<b>BIJLAGE 1 - ONDERZOEKSVERANTWOORDING .....</b>	<b>55</b>
	Peiling 2017 .....	55
	Interviews .....	58

## Samenvatting

Sinds 2006 doet het Nibud peilingen naar financiële problemen op de werkvloer. Dit rapport presenteert de resultaten van een nieuwe peiling. Doel hiervan is om een actueel beeld te krijgen van de mate waarin werkgevers te maken krijgen met personeel met schulden. Daarnaast willen we inzichtelijk krijgen in hoeverre werkgevers de financiële problemen van hun werknemers in een eerder stadium kunnen signaleren om zo de gevolgen van de problemen te beperken.

De peiling is gehouden onder 1.040 leidinggevenden/directeuren, HR-adviseurs en salarisadministrateurs uit uiteenlopende organisaties. Daarnaast zijn tien interviews gehouden om de bevindingen meer te kunnen duiden.

De belangrijkste bevindingen staan hieronder op een rij.

### **62 procent heeft werknemers met financiële problemen**

Het percentage respondenten dat regelmatig te maken heeft met werknemers met financiële problemen, is ten opzichte van 2012 gedaald. In 2012 had 78 procent van de respondenten personeel met schulden; in 2017 is dit percentage afgenomen tot 62 procent. Ook hebben minder respondenten te maken met loonbeslagen. In 2012 zei driekwart van de respondenten nog dat loonbeslagen voorkwamen binnen de organisatie; in 2017 geldt dat nog voor iets minder dan de helft van de respondenten. Dit beeld komt overeen met het gegeven dat aanvragen voor schuldhulpverlening sinds 2015 vaker afkomstig zijn van uitkeringsgerechtigden dan van werknemers. Tussen 2011 en 2015 deden juist meer werknemers dan uitkeringsgerechtigden een aanvraag voor schuldhulpverlening.

Het beeld dat respondenten hebben van de mate waarin financiële problemen voorkomen onder werknemers binnen de organisatie, hangt logischerwijs samen met hun functie. HR-medewerkers zeggen vaker dat financiële problemen voorkomen dan leidinggevenden. Laatstgenoemden zullen een minder goed totaalbeeld hebben van de situatie.

### **Financiële problemen in een laat stadium aan het licht**

Het merendeel van de werkgevers ontdekt pas dat een werknemer financiële problemen heeft als die ernstige betalingsachterstanden heeft of als er beslag is gelegd op zijn loon. Net als in voorgaande jaren zijn de belangrijkste signalen van schulden loonbeslag, verzoek om een voorschot en ziekteverzuim.

Volgens de geïnterviewden kunnen organisaties schulden eerder signaleren als er een veilige en vertrouwelijke omgeving is waarin werknemers hun situatie durven te bespreken met hun werkgever.

Angst voor ontslag kan een mogelijke reden zijn waarom financiële problemen past laat aan het licht komen. Van de ondervraagde werkgevers denkt een meerderheid van 53 procent dat werknemers bang zijn om ontslagen te worden als ze hun financiële problemen bij de werkgever aangeven; een derde schat in dat werknemers hier niet bang voor zijn. Deze angst kan er toe leiden dat werknemers niet snel hun financiële problemen met de werkgever bespreken.

Van de ondervraagde werknemers geeft een derde zelf aan dat zij werknemers met financiële problemen ontslaan en/of het tijdelijke contract niet verlengen.

### **Kosten van werknemer met financiële problemen gelijk gebleven**

Iets minder dan zes op de tien respondenten ziet financiële problemen als een groot risico voor de organisatie. Dit is afgenomen ten opzichte van 2012, toen vond tweederde van de ondervraagde werkgevers dat.

Niettemin zijn de kosten die personeel met schulden met zich meebrengen vergelijkbaar met vijf jaar terug. Een indicatie van de kosten is:

- 20 procent minder concentratie en arbeidsproductiviteit (slechter functioneren);
- 7 extra dagen ziekteverzuim per jaar als gevolg van de financiële problemen;
- 3 uur afhandeling per loonbeslag.

De financiële problemen van een werknemer met een voltijds dienstverband en een modaal inkomen, zou een werkgever omgerekend zo 13.000 euro per jaar kosten<sup>1</sup>.

### **Financiële gezondheid van werknemers wordt belangrijk gevonden**

Driekwart van de respondenten vindt de financiële gezondheid van werknemers een belangrijk onderdeel van het HR-beleid. Acht op de tien ondervraagde werkgevers wil werknemers met financiële problemen ook ondersteunen.

Tegelijkertijd bestaat er verdeeldheid onder werkgevers wat hun rol is. Zo blijkt:

- de helft vindt het zijn/haar verantwoordelijkheid om werknemers te ondersteunen met geldzaken; de andere helft vindt van niet.
- 46 procent vindt het onterecht dat zij belast worden met de schulden van werknemers; 41 procent vindt het niet onterecht. Het aandeel dat het onterecht vindt, is de afgelopen vijf jaar gedaald: in 2012 vond nog 64 procent het onterecht.
- werkgevers verschillen van mening of het een schending van de privacy is als werkgevers zich bemoeien met de financiële problemen van werknemers: 50 procent vindt van niet, 40 procent van wel. De afgelopen vijf jaar zijn meer

---

<sup>1</sup> Met de Kostenscan [Personeel met schulden](#) kunnen werkgevers een indicatie van de kosten berekenen.

werkgevers het gaan zien als een schending van de privacy; in 2012 vond 27 procent dit nog.

### **Alle werkgevers ondernemen actie bij financiële problemen**

Als financiële problemen aan het licht zijn gekomen, ondernemen nagenoeg alle werkgevers (93 procent) van de werkgevers actie. De meeste respondenten verwijzen de werknemer door naar een hulpverlener, meestal naar de gemeentelijke schuldhulpverlening of kredietbank. Daarnaast komt het veel voor dat de leidinggevende de problemen bespreekt met de werknemer.

Een ruime meerderheid van de respondenten vindt dat ze zelf weten hoe en wanneer ze het gesprek over financiële problemen kunnen aangaan (70 procent) en/of vindt dat zij voldoende weten over hoe ze personeel met schulden kunnen helpen (67 procent).

Ongeveer de helft van de respondenten verstrekt wel eens een voorschot op het salaris, vakantiegeld of eindejaarsuitkering. Leningen verstekken komt minder vaak voor.

### **Helft onderneemt preventieactiviteiten**

Iets meer dan de helft van de respondenten onderneemt activiteiten om financiële problemen op de werkvloer te voorkomen. Voorbeelden zijn informatie verstrekken over omgaan met geld of de werknemer een gesprek aanbieden met een financieel adviseur.

### **70 procent maakt gebruik en/of heeft behoefte aan ondersteuning**

Bijna zes op de tien respondenten maakt gebruik van een of meer diensten en/of producten om personeel met schulden beter te kunnen ondersteunen. Nog eens 12 procent maakt nu nog geen gebruik van hulpmiddelen, maar heeft er wel behoefte aan. Er is vooral behoefte aan voorlichtingsmateriaal over het signaleren en aanpakken van financiële problemen, en aan een overzicht van organisaties in de omgeving waar werkgevers adequaat naar kunnen doorverwijzen.



## Conclusie en visie

De afgelopen vijf jaar nam het aantal werkgevers af dat regelmatig te maken heeft met personeel met schulden. Ondanks die afname, hebben zes op de tien respondenten nog steeds werknemers met financiële problemen. Daarbij zijn de kosten die voortkomen uit personeel met schulden, gelijk gebleven. De kosten zijn bijvoorbeeld het gevolg van ziekteverzuim en concentratie- en productiviteitsverlies door de schulden.

### Belangrijke rol van werkgever in geval van financiële problemen

Werkgevers zijn, net als vijf jaar terug, in een laat stadium op de hoogte van de financiële problemen; meestal als er loonbeslag wordt gelegd of als een werknemer om een voorschot vraagt. Het lijkt erop dat de meeste werkgevers dit het juiste moment vinden waarop ze het gesprek over financiële problemen kunnen aangaan.

Het Nibud vindt het positief dat het overgrote deel van de respondenten personeel met schulden wil helpen en dat ook bijna altijd doet als het nodig is. Om deze rol te kunnen blijven vervullen is het belangrijk dat werkgevers voldoende worden ondersteund en ook alle beschikbare hulpmiddelen weten te vinden.

Het Nibud begrijpt dat werkgevers daarbij behoefte hebben aan een overzicht van instanties waar zij gemakkelijk naar kunnen doorverwijzen. Dit is echter lastig om per organisatie te ontwikkelen, omdat eventuele schuldhelpverlening moet worden geregeld via de gemeente waar de desbetreffende werknemer woont. En werknemers van een organisatie wonen vaak in verschillende gemeenten.

Het Nibud wil werkgevers erop wijzen dat er wel veel andere waardevolle diensten en hulpmiddelen beschikbaar zijn voor werkgevers. Zo is de website [financieelgezondewerknemer.nl](http://financieelgezondewerknemer.nl)<sup>2</sup> gelanceerd die specifiek werkgevers wil ondersteunen om verantwoord financieel gedrag bij hun werknemers te bevorderen en om werknemers met geldproblemen door te verwijzen. Daarnaast kunnen werkgevers gebruik maken van een helpdesk en budgetcoaches. Ook zijn er allerlei onafhankelijke hulp- en informatiekanalen beschikbaar waarmee zowel technisch/inhoudelijke vragen over bijvoorbeeld loonbeslag en privacy-wetgeving, als vragen over het signaleren en bespreekbaar maken van financiële problemen worden beantwoord. Het Nibud roept werkgevers op gebruik te maken van alle beschikbare faciliteiten.

### Werkgevers kunnen preventief helpende hand bieden

---

<sup>2</sup> Deze onafhankelijke website is een initiatief van Wijzer in geldzaken, het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, het Nibud (het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting), NVVK (de branchevereniging voor schuldhelpverlening en sociaal bankieren) en Divosa (de vereniging voor leidinggevendenden in het sociale domein).

Sinds een aantal jaar zet de gemeentelijke schuldhelpverlening in op vroegsignalering. Door mensen met financiële problemen zo vroeg mogelijk in beeld te krijgen en te helpen, worden grotere problemen voorkomen. De vraag is in hoeverre werkgevers ook een rol kunnen spelen bij deze vroegsignalering en niet alleen wanneer financiële problemen zich al in een verder stadium begeven.

Het Nibud denkt dat werkgevers daar een bijdrage aan kunnen leveren door *alle* werknemers voorzieningen aan te bieden ter bevordering van de financiële gezondheid. Aangezien driekwart van de ondervraagde werkgevers de financiële gezondheid van werknemers een belangrijk onderwerp vindt binnen het HR-beleid, ziet het Nibud het als een passende rol voor de werkgever om deze helpende hand te bieden. Vervolgens is het aan de werknemer zelf om van die hulp gebruik te maken.

Op verschillende manieren kan hier invulling aan worden gegeven. Bijvoorbeeld via een workshop rondom (grip op) geldzaken, via algemene informatievoorziening aan alle werknemers of een (online of mondeling) financiële gezondheidscheck. Een vorm van een financiële gezondheidscheck is een gesprek waarin een (externe) adviseur of budgetcoach inzicht geeft in de persoonlijke financiële situatie en waarin allerlei geldzaken kunnen worden besproken.

Het Nibud pleit ervoor dat de aangeboden middelen breed worden ingezet -aan alle werknemers- om zo schaamte te voorkomen om er gebruik van te maken. Daarnaast juicht het Nibud het toe wanneer aangeboden voorzieningen, bijvoorbeeld zo'n financieel-inzicht gesprek, worden verankerd in cao's of in het arbeidsvoorwaardenpakket. Dat vergroot de kans op continuïteit in beleid en aandacht voor dit thema. Het blijft dan niet bij een eenmalige mogelijkheid die een individuele organisatie aanbiedt. Als veel werkgevers deze mogelijkheid automatisch aanbieden -omdat het een standaardonderdeel is van hun arbeidsvoorwaarden- wordt financiële gezondheid als onderdeel binnen het HR-beleid vanzelfsprekender.

Op deze manier kan er werkomgeving ontstaan waarin de werknemer makkelijker de eerste stap durft te nemen om financiële problemen met de werkgever te gaan bespreken.

Bovendien komt deze faciliterende rol tegemoet aan de verdeeldheid onder werkgevers in hoeverre het bemoeien met de financiële situatie van werknemers een schending van privacy is. Ook sluit het aan bij de dagelijkse praktijk waarin werkgevers niet altijd zicht hebben op hun werknemers, omdat een vaste werkplek ontbreekt. Dit is bijvoorbeeld het geval bij bouwvakkers, (taxi- en vrachtwagen)chauffeurs, consultants en in de hulpverlening bij mensen thuis. De werkgever biedt de mogelijkheden, maar het is de verantwoordelijkheid van de werknemer om hier al dan niet iets mee te doen.

### **Vertrouwelijke omgeving waar duidelijk is waar men terecht kan voor hulp**

Daarnaast vindt het Nibud het de rol van de werkgever om het werknemers duidelijk te maken waar zij binnen de organisatie terecht kunnen met financiële vragen. Ook moeten werknemers zich veilig kunnen voelen om financiële problemen aan te kaarten en/of actie te ondernemen.

In dat kader vindt het Nibud het zorgelijk dat een derde van de respondenten financiële problemen een reden vindt voor ontslag of om een contract niet te verlengen. Dat verkleint de kans dat werknemers (zo vroeg mogelijk) hun financiële problemen bespreekbaar maken.

Om de drempel voor werknemers te verlagen om hulp in te schakelen, adviseert het Nibud dat het binnen een organisatie is vastgelegd waar een werknemer terecht kan met vragen over geldzaken. Als dit expliciet wordt benoemd en algemeen bekend is onder alle werknemers, wordt praten over schulden uit de taboesfeer gehaald. Werknemers moeten er wel van op aankunnen dat de organisatie vertrouwelijk omgaat met de informatie.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Het Nibud inventariseert sinds 2006 in hoeverre financiële problemen voorkomen op de werkvloer en wat de informatiebehoefte is van werkgevers op dit terrein. De aanleiding voor de eerste peiling waren vragen die het Nibud kreeg van directeuren, HR-managers en P&O'ers over werknemers met financiële problemen.

Inmiddels weten we dat personeel met schulden in veel organisaties voorkomt. In 2012 - het jaar dat we de laatste peiling uitvoerden - zei acht op de tien organisaties dat personeel met schulden af en toe voorkomt. Werkgevers ervaren dat werknemers met financiële problemen een risico vormen voor de organisatie. Het kost de organisatie tijd en energie om bijvoorbeeld loonbeslagen af te handelen. Daarnaast leiden de financiële problemen bij de werknemer tot productiviteitsverlies en ziekteverzuim. De vraag is hoe deze kosten voor een werkgever tot een minimum kunnen worden beperkt.

### 1.1.1 De rol van werkgever bij vroegsignalering

Schuldhelpverlening is de verantwoordelijkheid van gemeenten. Sinds een aantal jaar zetten gemeenten vooral in op vroegsignalering. Het doel is mensen met financiële problemen zo vroeg mogelijk in beeld te krijgen. Daardoor kunnen zij de problemen in een zo vroeg mogelijk stadium aanpakken, wat erger voorkomt. Sinds 2014 werken steeds meer gemeenten met wijkteams, die mede als rol hebben financiële problemen thuis op te merken.

Ook werkgevers zouden financiële problemen vroeg kunnen signaleren. Zij hebben immers rechtstreeks contact met hun werknemers en zijn vaak op de hoogte van grote veranderingen in hun leven. Uit meerdere onderzoeken blijkt echter dat werkgevers zich hierin vooral reactief opstellen en nauwelijks preventief. Zij komen vooral in actie als het geldprobleem het functioneren van de werknemer beïnvloedt. Om werkgevers een meer cruciale schakel te laten vormen in de keten van hulpverleners, moeten we weten wanneer zij merken dat een werknemer schulden heeft en wanneer zij in actie komen. Daarnaast is het de vraag of werkgevers in een eerder stadium actie zouden kunnen ondernemen. Dit zou een win-win zijn voor de werkgever, de werknemer (schuldenaar) en de maatschappij.

### 1.1.2 Schuldensituatie werknemers

Het Nibud zag in 2015 dat 36 procent van de werknemers - in meer of mindere mate - moeite heeft met rondkomen. Van de werkenden heeft 21 procent lichte of ernstige betalingsproblemen (Van der Schors, Van der Werf en Schonewille, 2015).

Dat mensen met werk financiële problemen kunnen hebben, blijkt ook uit de aanvragen voor schuldhulpverlening. In 2011 deden voor het eerst meer werkenden een beroep op schuldhulpverlening dan uitkeringsgerechtigden (49 tegen 43 procent van de aanvragen<sup>3</sup>). Deze situatie veranderde in 2015; toen kwam 40 procent van de aanvragen van werkenden en 52 procent van uitkeringsgerechtigden<sup>4</sup>.

De vraag is of ook werkgevers merken dat minder werkenden een aanvraag doen voor schuldhulpverlening. Met andere woorden: ervaren werkgevers dat er minder financiële problemen zijn op de werkvloer?

## 1.2 Doel van de peiling

Deze peiling geeft een actueel beeld van de mate waarin werkgevers te maken krijgen met personeel met schulden. Daarnaast gaan we na welke rol werkgevers kunnen spelen bij vroegsignalering. Hiervoor is inzicht nodig in de manier waarop werkgevers financiële problemen van werknemers aanpakken, hun bereidheid om dat te doen, en hun behoefte aan ondersteuning daarbij.

### **Definitie werkgevers**

Met werkgevers bedoelen we:

- HR-/P&O-adviseurs of -managers
- Salarisadministrateurs of hoofd van de salarisadministratie
- Leidinggevenden
- Directeuren van organisaties en bedrijven met minimaal één werknemer in loondienst

## 1.3 Leeswijzer

In deze peiling zijn 1.040 werkgevers uit verschillende sectoren ondervraagd. Omdat er geen representatieve steekproef is getrokken uit alle organisaties in Nederland, kunnen de uitkomsten niet als algemeen geldend worden geïnterpreteerd. De uitkomsten van deze peiling dienen om een beeld te geven van de situatie binnen organisaties.

De resultaten zijn verrijkt met tien verdiepende interviews. De grootte en het type organisatie waar de geïnterviewden werken variëren.

Zie bijlage 1 voor een uitgebreide beschrijving van de onderzoeksopzet.

---

<sup>3</sup> De resterende aanvragen werden gedaan door mensen zonder inkomen of met studiefinanciering.

<sup>4</sup> NVVK Jaarverslag 2012 en NVVK Jaarverslag 2015

## De interviews

Doel van de interviews was om de resultaten uit het kwantitatieve onderzoek verklarend te duiden en te verdiepen. We wilden onder andere dieper ingaan op en meer inzicht krijgen in:

- het proces van signaleren van financiële problemen naar de aanpak ervan;
- de behoefte van werkgevers bij de aanpak van financiële problemen.

Inzichten uit de interviews zijn verwerkt in de rapportage. De passages in het rapport waarin we bevindingen uit de interviews beschrijven, zijn in **een oranje lettertype** weergegeven. De quotes op verschillende plekken in dit rapport, zijn uitspraken van de geïnterviewden.

## Vergelijking met eerdere jaren

In 2012 heeft het Nibud een vergelijkbare peiling gehouden onder werkgevers naar [financiële problemen op de werkvloer](#). Waar mogelijk vergelijken we de resultaten van beide peilingen in de verschillende hoofdstukken.

De groep respondenten had in 2012 een andere samenstelling dan in 2017. In 2017 was 40 procent van de respondenten HR-manager, adviseur P&O, salarisadministrateur of bedrijfsmaatschappelijk werker en 60 procent leidinggevende/directeur. In 2012 waren die percentages precies andersom. Toen was 60 procent HR-manager, adviseur P&O, salarisadministrateur of bedrijfsmaatschappelijk werker en 40 procent leidinggevende/directeur (zie bijlage 1).

Om een vergelijking te maken tussen de uitkomsten uit 2012 en 2017, zijn de uitkomsten van 2012 herwogen naar functie van de respondent. Daarmee is de functieverdeling in 2012 gelijk getrokken met die in 2017. Door deze aanpassing kunnen de uitkomsten uit 2012 verschillen van die in het rapport uit 2012.

## Opbouw van de rapportage

In dit rapport gaan we achtereenvolgens in op:

- de omvang van de financiële problemen;
- het signaleren van financiële problemen;
- de gevolgen voor de werkgever;
- de aanpak van werkgevers bij werknemers met financiële problemen en de behoefte aan ondersteuning hierbij;
- de visie en het beleid ten aanzien van werknemers met financiële problemen.

Met **financiële problemen** bedoelen we in dit rapport 'meerdere betalingsachterstanden'. Op deze manier hebben we het ook benoemd naar de respondenten; dit stond aan het begin van de vragenlijst beschreven.

## 2 Financiële problemen en loonbeslag

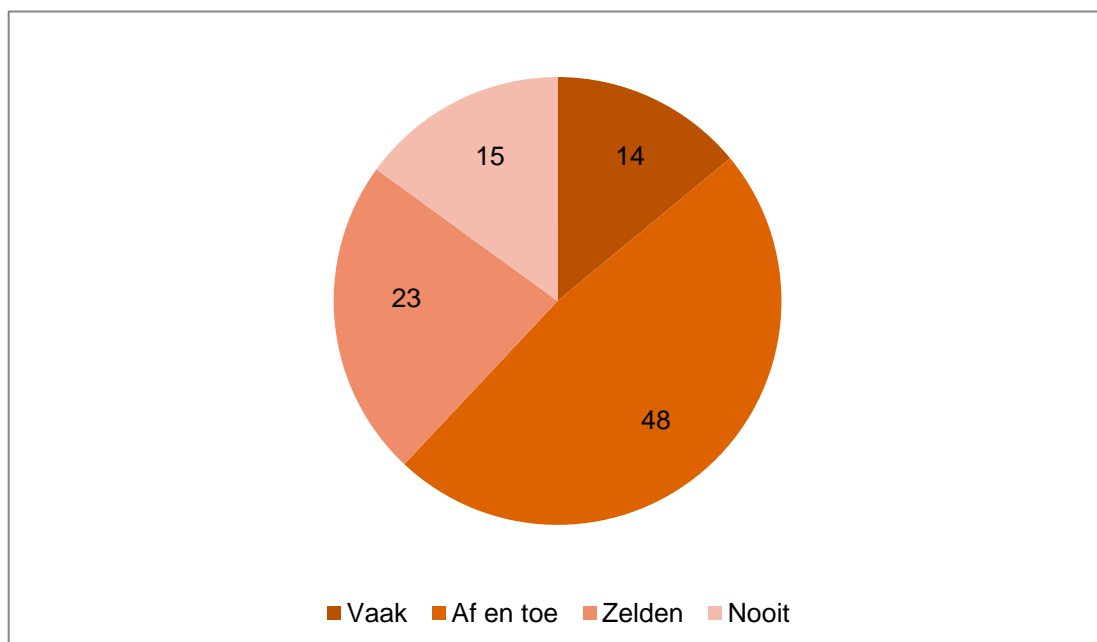
Het aantal werkgevers dat regelmatig personeel heeft met schulden, is ten opzichte van 2012 gedaald. In 2012 had 78 procent van de respondenten personeel met schulden, tegen 62 procent in 2017. Ook het aantal werkgevers dat met loonbeslagen te maken heeft, nam af. In 2012 zei driekwart van de respondenten nog dat loonbeslag voorkwam binnen de organisatie; in 2017 zegt iets minder dan de helft van de respondenten dat. Dit beeld komt overeen met het gegeven dat aanvragen voor schuldsanering sinds 2015 vaker afkomstig zijn van uitkeringsgerechtigden dan van werknemers. Tussen 2011 en 2015 deden juist meer werknemers dan uitkeringsgerechtigden een beroep op schuldsanering.

### 2.1 Financiële problemen

#### 2.1.1 Frequentie van de financiële problemen

Zes op de tien respondenten heeft vaak of af en toe te maken met financiële problemen van werknemers. Bij 15 procent van de respondenten komt dat nooit voor.

Figuur 1: Frequentie financiële problemen (in percentages) (n=1.040)



Organisaties hebben nu minder vaak personeel met schulden dan in 2012. In 2012 had 78 procent van de respondenten regelmatig werknemers met financiële problemen en 8 procent nooit.

Hoe groter de organisatie, hoe vaker het voorkomt dat personeel schulden heeft.

Tabel 1: Frequentie financiële problemen (in percentages), naar omvang organisatie (n=1.040)

	Minder dan 50	50 tot 200	200 tot 1000	1000 of meer	Totaal
Vaak	9	9	19	23	14
Af en toe	33	58	56	54	48
Zelden	28	25	19	16	23
Nooit	30	8	6	7	15

De frequentie waarmee respondenten te maken hebben met schulden van personeel, hangt samen met hun functie. Van de HR-adviseurs, HR-managers en de bedrijfsmaatschappelijk werkers zegt 25, respectievelijk 28 en 30 procent dat zij vaak te maken hebben met werknemers met financiële problemen, tegen 7 procent van de leidinggevenden en directeuren.

Van de leidinggevenden en directeuren zegt 19 procent juist dat zij nooit met financiële problemen van werknemers te maken hebben, tegen 8 procent van de HR-adviseurs, 6 procent van de HR-managers en 7 procent van de salarisadministrateurs.

HR-afdelingen en/of salarisadministraties worden dus meer geconfronteerd met schulden van personeel dan leidinggevenden en directeuren. Ook uit de interviews blijkt dat leidinggevenden niet altijd op de hoogte worden gebracht van de financiële problemen van de werknemers. Soms horen zij dat helemaal niet en soms pas wanneer er beslag is gelegd op het loon van de werknemer.

Een verklaring hiervoor kan zijn dat leidinggevenden de vragen alleen betrokken hebben op de werknemers waar zij zelf leiding aan geven en niet op alle werknemers van de organisatie. Daarnaast zijn de leidinggevenden eigenaren/directeuren. Relatief vaak werken zij in een organisatie met minder dan 50 werknemers (zie bijlage 1, tabel 19).

### 2.1.2 Aantal werknemers met financiële problemen

Van de respondenten die **vaak** met werknemers met financiële problemen te maken hebben, zegt de helft dat dat minder dan 20 werknemers per jaar betreft. Bij de helft gaat het om meer dan 20 werknemers per jaar. Bij een kwart van de respondenten die vaak werknemers met financiële problemen hebben, gaat het om meer dan 70 werknemers per jaar.



Bij de werkgevers die **af en toe** te maken hebben met personeel met schulden, is het doorsnee-aantal werknemers dat dat betreft 3 per jaar. Bij een kwart van hen gaat het om 10 of meer werknemers per jaar.

Logischerwijs geldt dat hoe groter de organisatie is, hoe hoger het aantal werknemers met financiële problemen. In tabel 2 staat hoeveel werknemers per jaar financiële problemen hebben.

Tabel 2: Doorsnee-aantal werknemers per jaar met financiële problemen, naar omvang organisatie

Omvang organisatie	Vaak personeel met schulden (n=142)	Af en toe personeel met schulden (n=476)
Minder dan 50	3	1
50 tot 200	10	2
200 tot 1.000	25	3
1.000 of meer	87	7

### 2.1.3 Duur van de financiële problemen

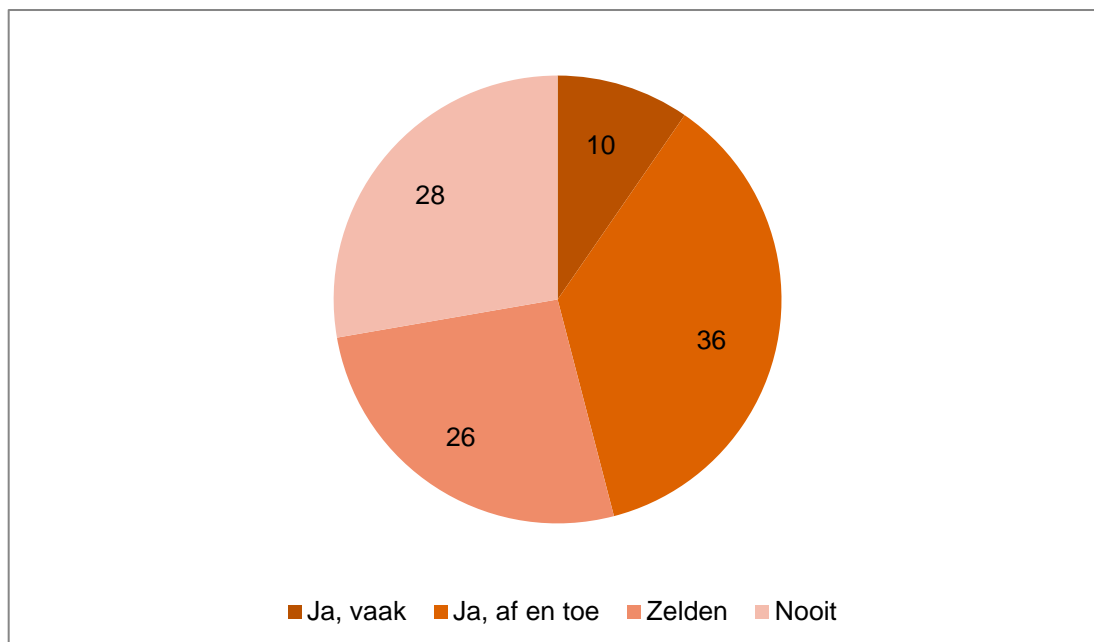
Van de respondenten vindt 45 procent het lastig om in te schatten hoe lang het over het algemeen duurt voordat de financiële problemen van werknemers zijn opgelost. Van de respondenten die dat wel kunnen, schat de helft dat het gemiddeld 6 tot 24 maanden duurt voordat de problemen zijn opgelost. Een kwart zegt dat dat minder dan 6 maanden duurt en een kwart gemiddeld meer dan 2 jaar.

Volgens de geïnterviewden zijn het meestal dezelfde werknemers die loonbeslagen opgelegd krijgen. Ook komt het voor dat één werknemer meerdere loonbeslagen krijgt opgelegd.

## 2.2 Loonbeslag

Bij iets minder dan de helft van de respondenten (46 procent) wordt wel eens beslag gelegd op het loon van een werknemer. Ruim een kwart van de respondenten heeft daar nooit mee te maken.

Figuur 2: Frequentie loonbeslagen (in percentages) (n=1.040)



De antwoorden van de salarisadministrateurs en HR-adviseurs verschillen van die van de leidinggevenden/directeuren/managers:

- Van de leidinggevenden/directeuren/managers zegt 35 procent dat er vaak of af en toe beslag wordt gelegd op het loon van een werknemer, tegen 66-68 procent van de salarisadministrateurs en HR-adviseurs.
- Van de leidinggevenden/directeuren/managers denkt 37 procent dat loonbeslag nooit voorkomt binnen de organisatie, tegen 10 procent van de salarisadministrateurs en HR-adviseurs.

Ook de omvang van de organisatie is van invloed op de frequentie waarmee loonbeslagen voorkomen. Van de respondenten uit organisaties met minder dan 50 werknemers, zegt 21 procent dat er vaak of af en toe beslag wordt gelegd op het loon van werknemers. Van de respondenten uit organisaties met meer dan 200 werknemers, zegt 62 procent dat er regelmatig beslag wordt gelegd op het loon van werknemers.

*Het aantal organisaties dat met loonbeslagen te maken te heeft, is afgenomen tussen 2012 en 2017. In 2012 zei 74 procent van de respondenten regelmatig met loonbeslagen te maken te hebben.*

### 2.2.1 Aantal werknemers met loonbeslag

Van de respondenten die vaak met loonbeslag te maken krijgen, zegt:

- de helft dat dat maximaal 20 keer per jaar voorkomt;
- een kwart dat dat 20 tot 75 keer per jaar voorkomt;
- een kwart dat dat meer dan 75 keer per jaar gebeurt.

Bij de helft van de respondenten die af en toe te maken hebben met loonbeslag, komt dat maximaal 4 keer per jaar voor. De andere helft krijgt meer dan 4 keer per jaar een loonbeslag te verwerken.

### 2.2.2 Duur loonbeslag

Van de respondenten weet 55 procent ongeveer hoelang een loonbeslag gemiddeld duurt. Bij de helft van hen duurt dit over het algemeen 9 maanden of korter; bij de andere helft langer dan 9 maanden.

“Een keer een loonbeslag vind ik niet meteen een probleem. Als er een patroon in de loonbeslagen komt - bij herhaaldelijk loonbeslagen of van bepaalde schuldeisers - dan bel ik op en zeg ik “zullen we even een bakkie doen?”. Dan wil ik boven tafel krijgen wat er speelt.

- Bedrijfsmaatschappelijk werkster

## 3 Signaleren van financiële problemen

*Het merendeel van de respondenten ontdekt pas dat er financiële problemen zijn als de werknemer ernstige betalingsachterstanden heeft of als er beslag is gelegd op zijn loon. Net als in voorgaande jaren zijn de belangrijkste signalen van financiële problemen loonbeslag, verzoek om een voorschot en ziekteverzuim.*

*Volgens de geïnterviewden is eerder signaleren mogelijk als er een veilige en vertrouwelijke omgeving is waarin mensen hun situatie durven te bespreken met hun werkgever.*

### 3.1 Signalen

De top 3 van meest voorkomende signalen voor financiële problemen zijn:

- loonbeslag;
- verzoek om een voorschot;
- ziekteverzuim en/of sterke mate van stressgevoeligheid van werknemer.

De top 3 is gelijk aan die in 2012.

Tabel 3: Signalen van financiële problemen (meerdere antwoorden mogelijk) (n=887)

	%
Loonbeslag	48
Verzoek om een voorschot op salaris/vakantiegeld/eindejaarsuitkering	44
Ziekteverzuim	28
Werknemer is stressgevoelig	28
Vraag om hulp bij het oplossen van financiële problemen	27
Verzoek om een lening	27
Onrustig bij latere salarisuitbetaling	23
Verzoek om meer uren/nachtdiensten	21
Concentratieproblemen	19
Werknemer leent geld van collega's	17
Niet meedoen met uitjes/verjaardagen etc.	13
Onverzorgd of alcoholgeur	12
Werknemer belt met schuldeisers/deurwaarders	12
Fraude of diefstal bij collega's/leveranciers/opdrachtgevers	7
Ik heb het niet direct door wanneer er problemen zijn	4
Anders	1

De geïnterviewden geven aan dat ze de signalen herkennen, maar dat ze vaak pas achteraf op hun plek vallen. De signalen zijn er dus wel, maar de geïnterviewden geven aan dat er niet altijd van te voren uit te concluderen dat een werknemer financiële problemen heeft.

“Onze leidinggevenden zijn getraind in het herkennen van signalen van (financiële) problemen en het aangaan van een gesprek. Werknemers kunnen bijvoorbeeld wat bleekjes zien, wat stiller zijn dan anders, de hele tijd aan het gapen zijn, of minder productief zijn.”

- Casemanager

De geïnterviewden benoemden dat loonbeslag soms als een verrassing komt, maar dat het ook vaak duidelijk is om wie het gaat. Ze zien dat het regelmatig om dezelfde mensen gaat.

“Eerlijk gezegd is het eerste signaal pas als ik een beslag krijg of de vraag van deurwaarders om gegevens in te vullen over de werknemer. Daarna komt dan het beslag. Eerder kom ik er niet achter, de meeste werknemers komen zelf niet met hun financiële problemen.”

- Personeelsfunctionaris

Volgens de geïnterviewden melden werknemers problemen uit schaamte of angst niet zelf. Voor de geïnterviewden zijn andere signalen, zoals de afname in productiviteit of het aanvragen van voorschotten, aanleiding om in gesprek te gaan met de werknemers. In zo'n gesprek komen dan de financiële problemen boven tafel.

“De eerste signalen zijn vaak dat mensen graag willen overwerken. Negen van de tien keer ruilen mensen ook diensten die meer opleveren. Het komt ook voor dat werknemers de vrachtwagen mee naar huis willen nemen, dan hoeven ze geen benzine te betalen. Daarnaast vragen ze vaak om voorschotten, van bijvoorbeeld de eindejaarsuitkering.”

- Salarisadministrateur

## 3.2 Oorzaken

De ondervraagde werkgevers is gevraagd welke oorzaken voor de financiële problemen zij tegengekomen binnen de organisatie. De vijf meestgenoemde oorzaken zijn:

- (echt)scheiding;
- verkeerde keuzes in het verleden;
- op te grote voet leven;
- gebrek aan financiële vaardigheden;
- moeite om met een laag inkomen rond te komen.

Tabel 4: Oorzaken van financiële problemen die werkgevers zijn tegengekomen binnen de organisatie (meerdere antwoorden mogelijk) (n=887)

	%
(Echt)scheiding	40
Verkeerde keuzes in het verleden (zoals hoge lening afgesloten)	39
Op te grote voet leven	35
Gebrek aan financiële vaardigheden	35
Moeite om met een laag inkomen rond te komen	27
Verandering in inkomen, bijv. werkloosheid partner/lager eigen inkomen	21
Een verslaving, zoals alcohol- of gokverslaving	20
Problemen met verkoop van huis	20
Ziekte	19
Geen interesse in geldzaken	17
Psychische problemen	15
Niet begrijpen van brieven/e-mails van instanties (laaggeletterdheid)	13
Overlijden partner of gezinslid	10
Oplichting/diefstal door (ex-)partner, kinderen of familie	10
Faillissement eigen bedrijf	9
Anders	2
Weet ik niet	6

## 3.3 Financiële problemen aan het licht

### 3.3.1 Manier waarop

De meeste respondenten (44 procent) zeggen dat ze via de werknemer zelf ontdekken dat er sprake is van financiële problemen. Signalen zijn vooral wanneer de werknemer vraagt om een voorschot of lening, of wanneer hij meer uren wil werken. De respondenten die via de werknemers zelf ontdekken dat er sprake is van financiële problemen, zien dit namelijk vaker als signaal voor financiële problemen (zie tabel 3). Ook noemen ze meer dan gemiddeld ziekteverzuim, concentratieproblemen en/of stressgevoeligheid als signalen voor de financiële problemen.

Tabel 5: Via wie/welke weg komt u er meestal achter dat er financiële problemen spelen bij een werknemer? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=887)

	%
De werknemer meldt zich bij mij	44
Via de salarisadministratie	29
Via de directe leidinggevende	27
Via de P&O-afdeling/HR-manager	20
Ik hoor het via collega-werknemers	20
Ik stap op de werknemer af om het te vragen	15
Via een vertrouwenspersoon van de organisatie	14
Via de bedrijfsarts/casemanager	9
Anders	4

Uit de interviews komt naar voren dat het sneller voorkomt dat werknemers financiële problemen uit zichzelf melden wanneer er een open en vertrouwelijke cultuur is binnen de organisatie. De geïnterviewden geven aan dat werknemers dit meestal pas doen als zij er zelf echt niet meer uit komen; men wil de problemen het liefst zelf oplossen.

### 3.3.2 Stadium

Tabel 6 laat zien dat het merendeel van de respondenten ontdekt dat er financiële problemen zijn als de werknemer ernstige betalingsachterstanden heeft of als er beslag is gelegd op zijn loon.

Tabel 6: In welk stadium komt u er meestal achter dat er (mogelijk) financiële problemen bij een werknemer zijn? (n=875)

	%
Wanneer hij/zij moeilijk kan rondkomen, maar nog geen schulden of loonbeslag heeft	16
Wanneer er beginnende betalingsachterstanden zijn	22
Wanneer hij/zij aanzienlijke betalingsachterstanden heeft, maar er nog geen loonbeslag is gelegd	26
Wanneer er loonbeslag is gelegd	30
Anders	1
Weet ik niet	6

De helft van de respondenten weet niet hoelang de financiële problemen al spelen voordat zij ervan op de hoogte zijn. De helft van degenen die dat wel kunnen inschatten, denkt dat de werknemer dan al maximaal 8 maanden financiële problemen heeft. De andere helft denkt dat de problemen langer dan 8 maanden spelen voordat zij ervan op de hoogte zijn.

Uit de interviews blijkt dat het verschilt of de leidinggevende wordt geïnformeerd over loonbeslag. Sommigen melden de hoogte van het loonbeslag niet. Bij andere geïnterviewden gebeurt dat juist wel, omdat werknemers met een hoog loonbeslag een risico vormen voor de organisatie. Zij kunnen gevoeliger zijn voor bijvoorbeeld fraude of diefstal.

“Ik breng de werknemer op de hoogte dat er loonbeslag aan komt. Zodra het een definitief loonbeslag is, breng ik de leidinggevende ook op de hoogte. Aan de leidinggevende noem ik nooit de bedragen of het type loonbeslag.”

- Hoofd salarisadministratie



## 3.4 Eerder signaleren van financiële problemen

Tijdens de interviews hebben we specifiek stilgestaan bij de vraag of zij verwachten dat werkgevers -niet alleen zij specifiek- financiële problemen eerder zouden kunnen signaleren. Daar wordt verschillend over gedacht. Volgens een aantal van hen is dat binnen hun organisatie niet mogelijk, anderen zeggen dat daar wel een mogelijkheid voor is.

### 3.4.1 Eerder signaleren moeilijk

Volgens een deel van de geïnterviewden is het lastig voor collega's of voor een leidinggevende om financiële problemen vroeg te signaleren als werknemers niet in dezelfde ruimte werken. Mensen werken bijvoorbeeld in de hulpverlening bij cliënten thuis, of zijn vrachtwagen- of taxichauffeur. Deze werknemers komen zelden op kantoor. Er is weinig persoonlijk contact, waardoor de organisatie de signalen voor financiële problemen niet oppikt.

“We hebben niet een kantoor waar je de hele dag met een team in dezelfde ruimte zit. Je merkt daardoor minder snel dat er iets is en neemt sneller genoegen met: “Ach, ik heb mijn dag vandaag niet”. Je ziet dat dan minder snel als een signaal, dan wanneer je je collega dag in dag uit ziet.”

- Hoofd salarisadministratie

Volgens de geïnterviewden kan (vroeg)signalering ook uitblijven, omdat niet alle leidinggevenden het even makkelijk vinden om in gesprek te gaan over de financiële problemen. Daarnaast noemt een deel als belemmering dat schulden door een deel van de werkgevers als een privé -aangelegenheid wordt gezien. Deze werkgevers vinden dat werknemers zelf het initiatief moeten nemen om hulp te vragen aan de werkgever.

### 3.4.2 Eerder signaleren mogelijk

Andere geïnterviewden gaven aan dat wel mogelijk zou kunnen zijn. Zo wordt aangegeven dat het helpt als organisaties een vertrouwelijke omgeving proberen te creëren om zo de schaamte die veelal speelt, weg te nemen. Eén van de geïnterviewde benoemde dat zij interviews op het intranet heeft geplaatst waarin werknemers vertellen over hun financiële problemen. Ze vertellen in die interviews onder andere hoe zij met hulp weer schuldenvrij zijn geworden. Een andere organisatie bespreekt met nieuwe werknemers dat zij graag op de hoogte zijn van eventuele problemen, zodat zij kunnen helpen naar oplossingen te zoeken. Weer andere organisaties bieden cursussen en trainingen aan over geldzaken en hopen dat werknemers daardoor zelf eerder aan de bel trekken.

“Het open communiceren over financiële problemen werkt ook drempelverlagend voor onze eigen mensen. Natuurlijk is er een drempel, maar het scheelt wel.”

- Bedrijfsmaatschappelijk werker

Eén van de geïnterviewden ziet een rol weggelegd voor andere partijen dan de eigen organisatie. De woningbouwvereniging, zorgverzekeraar of energieleverancier kunnen al vroeg signaleren dat iemand financiële problemen heeft. Als er een samenwerkingsverband zou bestaan tussen dit soort organisaties en werkgevers, verwacht deze geïnterviewde dat signalen veel eerder opgepikt kunnen worden.

“Ik denk dat woningbouwverenigingen of bedrijven financiële problemen eerder kunnen signaleren. Die zien dat eerder aankomen dan wij als werkgever. Een enkeling weet wel waar een bewoner werkt, dan bellen ze mij wel eens. Maar veel grote woningbouwcorporaties weten dat niet of steken daar geen tijd in om het uit te zoeken. Hier liggen wel kansen denk ik.”

- Personeelsfunctionaris

## 4 Gevolgen van financiële problemen

*Personeel met schulden brengt op verschillende manieren kosten met zich mee. Een indicatie van de kosten is:*

- 20 procent minder concentratie en arbeidsproductiviteit (slechter functioneren);
- 7 extra dagen ziekteverzuim per jaar als gevolg van de financiële problemen;
- 3 uur afhandeling van loonbeslag.

*De financiële problemen van een werknemer met een voltijds dienstverband en een modaal inkomen, zou een werkgever omgerekend 13.000 euro per jaar kosten<sup>5</sup>. Deze kosten zijn vergelijkbaar met die in eerdere jaren. Ook ziet eenzelfde deel van de respondenten - bijna zes op de tien - financiële problemen als een groot risico voor de organisatie.*

*Van de ondervraagde werknemers geeft een derde zelf aan dat zij werknemers met financiële problemen ontslaan en/of het tijdelijke contract niet verlengen.*

*Van de ondervraagde werkgevers denkt een meerderheid van 53 procent dat werknemers bang zijn om ontslagen te worden als ze hun financiële problemen bij de werkgever aangeven. Mogelijk is dit een van de redenen dat zij de financiële problemen niet snel met de werkgever bespreken.*

### 4.1 Houding werkgevers t.a.v. financiële problemen

Een op de vijf respondenten is het er helemaal mee eens dat financiële problemen een groot risico vormen voor de organisatie; 37 procent is het daar in enige mate mee eens.

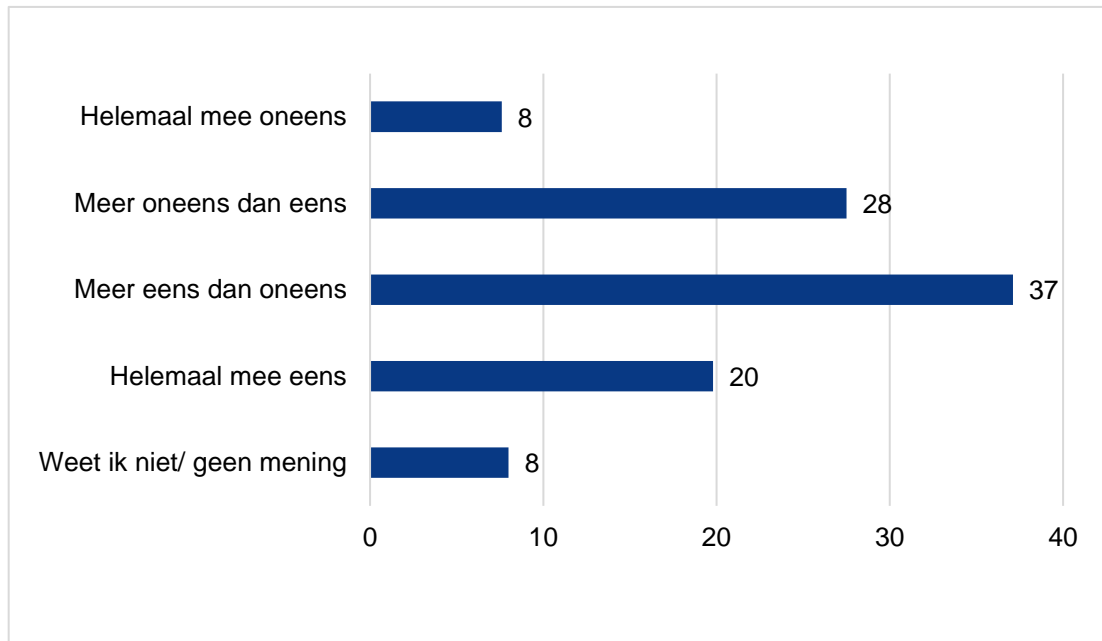
Respondenten die vaak te maken hebben met werknemers met financiële problemen, ervaren dit ook vaker echt als een groot risico (30 procent van hen), tegen 12 procent van de respondenten die er zelden of nooit mee te maken hebben. Deze laatste twee groepen hebben relatief vaak geen mening over de omvang van het risico voor de organisatie.

De grootte van de organisatie is niet van invloed op de mate waarin respondenten de financiële problemen als een groot risico zien.

---

<sup>5</sup> Met de KostenScan [Personeel met schulden](#) kunnen werkgevers een indicatie van de kosten berekenen.

Figuur 3: Percentage dat het eens is met de stelling 'Financiële problemen bij werknemers zijn een groot risico voor het bedrijf' (n=1.040)



*Financiële problemen worden nu minder vaak als groot risico gezien voor de organisatie als in 2012. In 2012 vond 67 procent dit, tegen 57 procent nu.*

We stelden de geïnterviewden de hypothetische vraag 'Wat is het grootste risico voor de organisatie als een werknemer schulden heeft?' De grootte van het risico of de ernst daarvan blijkt af te hangen van het type organisatie. Bij sommige geïnterviewde werkgevers kan een werknemer geld stelen uit de kas of van klanten of bewoners.

In organisaties waar werknemers niet kunnen stelen, benoemen de geïnterviewden dat arbeidsongeschiktheid, accuraatheid en productiviteit van werknemers de grootste risico's vormen.

“Waar mensen werken, zijn risico's voor het bedrijf. Ik denk niet dat dat er alleen is met werknemers met financiële problemen. Alles wat meer tijd kost, is een bedrijfsrisico.”

- Hoofd salarisadministratie

“Het grootste risico is dat een werknemer gaat betalen met de betaalpas die ze in het bezit heeft om onze cliënten mee te helpen. Dat schaadt ook onze reputatie als organisatie. Dit is wel eens gebeurd, daar werd dan ook direct heel hard op ingegrepen.”

- Hoofd salarisadministratie

“Mensen kunnen natuurlijk proberen hun problemen op de slechtst mogelijke manier op te lossen. Gelukkig komt dat maar heel zelden voor.”

- Bedrijfsmaatschappelijk werker

## 4.2 Verwerking loonbeslag

Iets meer dan de helft van de respondenten weet niet hoe lang het duurt om een loonbeslag te verwerken. Van de 46 procent die dit wel weet, zegt de helft gemiddeld minder dan 3 uur nodig te hebben voor een loonbeslag. De helft heeft daar meer dan 3 uur voor nodig. Een kwart van de respondenten besteedt aan een loonbeslag gemiddeld meer dan 6 uur.

*De helft van de respondenten in 2012 geeft aan dat de gemiddelde verwerkingstijd van een loonbeslag 2 uur bedraagt; de helft vond dat dat meer tijd kost.*

“Ik vind dat er best heel veel werk aan loonbeslag vast zit. Als je mensen met veel verschillende schulden hebt, heb je ook veel verschillende deurwaarders. Die blijven constant informatieformulieren sturen. Er zit veel administratief werk aan.”

- Personeelsfunctionaris

## 4.3 Ziekteverzuim

De financiële problemen kunnen tot gevolg hebben dat een werknemer zich ziek meldt. Over de gemiddelde lengte van dit ziekteverzuim als gevolg van de financiële problemen, zegt:

- de helft van de respondenten dat dit maximaal 7 dagen in beslag neemt;
- een kwart van de respondenten dat dit 7 tot 15 dagen in beslag neemt;
- een kwart van de respondenten dat dit meer dan 15 dagen in beslag neemt.

Het gaat hierbij om het aantal dagen dat een werknemer extra ziek is, bovenop het aantal dagen dat hij zich om gewone redenen ziek meldt in een jaar.

Deze resultaten zijn gebaseerd op 41 procent van de respondenten dat personeel heeft met schulden. De andere 59 procent van die respondenten kon niet inschatten hoeveel dagen extra werknemers met financiële problemen zich ziek melden.

Personeelsadviseurs, HR-managers en salarisadministrateurs schatten het gemiddelde ziekteverzuim per jaar als gevolg van de financiële problemen hoger in dan leidinggevenden en directeurs: 9 tot 10 dagen per jaar, tegen 5 dagen per jaar.

*In 2012 werd het aantal ziektedagen vanwege financiële problemen vergelijkbaar ingeschat. Toen zei de helft dat het ziekteverzuim maximaal 8 ziektedagen per jaar in beslag neemt. De helft zei dat het om meer dan 8 dagen per jaar gaat.*

De geïnterviewden zeggen dat ziekteverzuim de grootste kostenpost is van personeel met schulden. Ze benoemen dat het daarbij niet alleen om de salariskosten van de werknemer, maar ook om de kosten van de bedrijfsarts en re-integratie, en de salariskosten van het personeel dat het werk overneemt.

“Elke ziektedag om deze reden is er één te veel. Alle hulp weegt op tegen ziekteverzuim. De rust die mensen krijgen, is veel waard evenals de loyaliteit naar de werkgever.”

- Bedrijfsmaatschappelijk werker

## 4.4 Productiviteitsverlies

De helft van de respondenten merkt dat de concentratie en productiviteit van werknemers<sup>6</sup> met financiële problemen met een vijfde afneemt. Een kwart van de respondenten zegt dat de productiviteit gemiddeld met 20 tot 30 procent afneemt. Een kwart van de respondenten schat dit productiviteitsverlies in op meer dan 30 procent.

Het productiviteitsverlies varieert nauwelijks naar grootte van de organisatie. Alleen respondenten uit organisaties met meer dan 1.000 werknemers, noemen een iets hoger percentage, namelijk 25 procent.

*In 2012 werd het productiviteitsverlies op een vergelijkbaar niveau ingeschat.*

In de interviews geven ze aan dat het productiviteitsverlies niet altijd is in te schatten en/of dat het niet opgemerkt wordt. Zo wordt genoemd dat in de dienstverlenende sector een wat geringere productiviteit ook veroorzaakt kan worden door de cliënt of patiënt.

De meeste geïnterviewden kunnen echter de nodige voorbeelden geven van productiviteitsafname. Werknemers hebben bijvoorbeeld concentratieproblemen, zijn minder accuraat, leveren minder kwaliteit en/of kwantiteit, zijn niet uitgeslapen, komen vaker te laat en/of bellen vaker onder werktijd.

De geïnterviewden benoemen dat de werknemer zich vaak opgelucht en geholpen voelt als de financiële problemen eenmaal op tafel liggen. Een aantal geïnterviewden zegt dat zij dat ook terugzien in de productiviteit van de werknemer.

“We zijn een redelijk bulkkantoor met veel automatische processen. Als bijvoorbeeld targets niet gehaald worden, kun je dat vrij snel zien. Je merkt dat de productiviteit omhoog gaat na een gesprek. Mensen zijn opgelucht en dankbaar.”

- HR-adviseur

“Mensen zijn vaak opgelucht als het bekend is geworden. Het feit dat er iemand gaat helpen, geeft ze weer moed. Ze zijn meestal lamgeslagen, maken de post niet meer open en moeten het vertrouwen in een oplossing weer gaan zien.”

- Bedrijfsmaatschappelijk werker

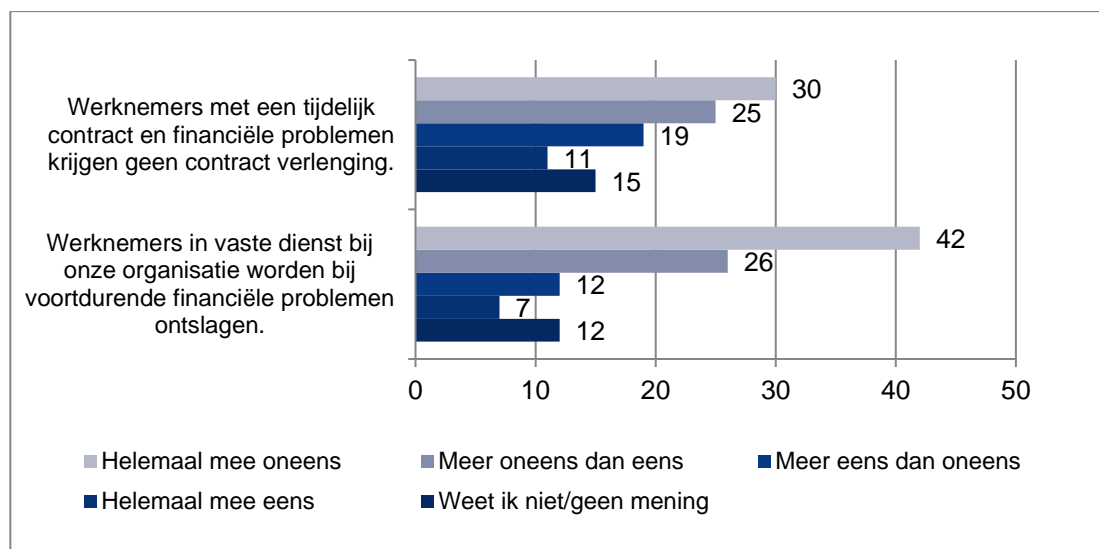
---

<sup>6</sup> Het gaat om het productiviteitsverlies tijdens de uren dat de werknemer aan het werk is. Dus naast het ziekteverzuim.

## 4.5 Ontslag bij financiële problemen

Net iets meer dan de helft van de respondenten denkt dat werknemers bang zijn om ontslagen te worden als zij hun financiële problemen melden. Tegelijkertijd zegt 68 procent van de respondenten dat hun organisatie werknemers in vaste dienst niet ontslaat vanwege financiële problemen. Bijna een op de vijf respondenten zegt dat dit wel gebeurt. Van de respondenten zegt 30 procent dat tijdelijke contracten niet worden verlengd vanwege schulden. Niettemin zegt 55 procent van de respondenten dat financiële problemen geen gevolgen hoeven te hebben voor contractverlenging.

Figuur 4: Percentage dat het eens is met stellingen over ontslag bij financiële problemen (n=1.040)



*Het percentage werkgevers dat aangeeft dat werknemers in tijdelijke dienst niet verlengd worden en/of dat werknemers in vaste dienst ontslagen worden, is gelijk gebleven tussen 2012 en 2017; dit doet een derde van de ondervraagde werkgevers. In 2012 gaf 29 procent aan dat werknemers met financiële problemen en een tijdelijk contract geen contractverlenging kregen. En 11 procent van de respondenten in 2012 benoemden dat werknemers in vaste dienst met financiële problemen ontslagen werden.*



De geïnterviewden zeggen dat schulden geen reden is om werknemers te ontslaan, omdat dat niet zo gemakkelijk is. Wel benoemen ze dat werknemers alsnog om een andere reden ontslagen kunnen worden, bijvoorbeeld omdat zij zich anders gedragen vanwege de schulden of omdat zij zich schuldig maken aan diefstal of fraude.

“We hebben wel eens geprobeerd iemand te ontslaan om die reden, maar dat is niet gelukt. Van andere werkgevers weet ik het niet. Ik vind dat het in sommige gevallen wel zou moeten kunnen.”

- Hoofd salarisadministratie

“Zolang ik er werk, hebben we nog nooit iemand ontslagen omdat iemand financiële problemen had. Er is wel een keer een werknemer op heterdaad betrapt op het stelen van een portemonnee van een collega. Die is wel ontslagen.”

- Salarisadministrateur

Ruim vier op de tien respondenten denkt dat het in andere organisaties voorkomt dat financiële problemen tot ontslag leiden, zo blijkt uit tabel 7. Een op de zes denkt expliciet dat dit niet gebeurt.

Tabel 7: Heeft u het idee dat andere werkgevers werknemers ontslaan of geen contractverlenging geven als zij financiële problemen hebben? (n=1.040)

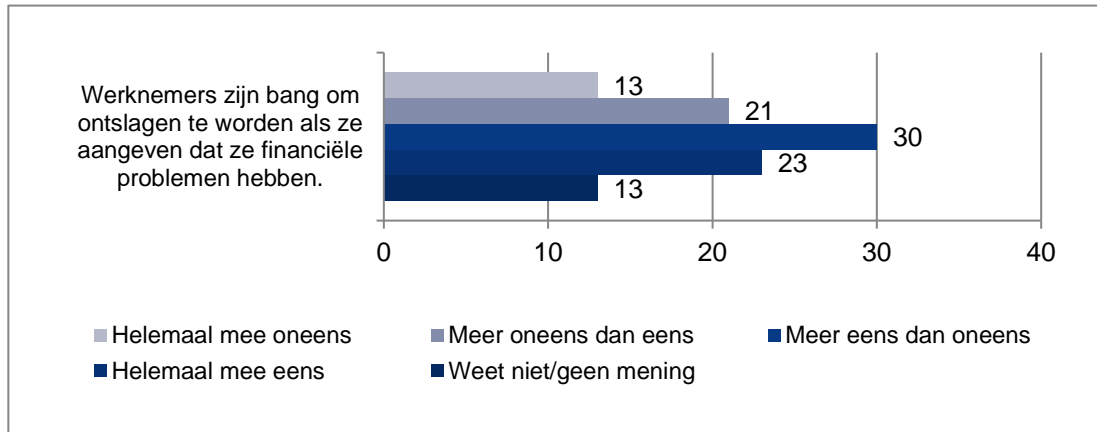
	%
Ja, dat komt regelmatig voor	10
Ja, dat komt wel eens voor	33
Nee	16
Weet ik niet	41

#### 4.5.1 Werknemers bang voor ontslag

Van de respondenten denkt 53 procent dat werknemers bang zijn voor ontslag vanwege hun financiële problemen (zie figuur 5). Volgens de geïnterviewden is deze angst een van de redenen dat werknemers hun schulden niet op tijd melden bij de werkgever. Soms heeft iemand al schulden als hij solliciteert, maar verzwijgt hij die.

Respondenten in organisaties met meer dan 1.000 werknemers denken vaker dan respondenten in kleine organisaties (minder dan 50 werknemers) dat werknemers bang zijn voor ontslag; 60 procent tegen 48 procent.

Figuur 5: Percentage werkgevers dat het eens is met de stelling dat werknemers met financiële problemen bang zijn om te worden ontslagen (n=1.040)



“Er zijn werknemers die angstig zijn: word ik er op afgerekend, raak ik mijn baan kwijt? Als het al onrustig is door reorganisaties, zijn ze soms bang dat dit een reden is dat zij eruit worden gewerkt. Dat gebeurt niet en kan niet, maar mensen zijn in zo’n kwetsbare positie niet meer in staat logisch na te denken.”

- Bedrijfsmaatschappelijk werker

## 5 Aanpak van werknemers met financiële problemen

*Een ruime meerderheid van de respondenten vindt zelf dat ze weten hoe en wanneer ze het gesprek over financiële problemen kunnen aangaan (70 procent) en/of vindt dat zij voldoende weten over hoe ze werknemers met financiële problemen kunnen helpen (67 procent).*

*Als financiële problemen aan het licht zijn gekomen, verwijzen de meeste respondenten de werknemer door naar een hulpverlener - meestal naar de gemeentelijke schuldhulpverlening of kredietbank - of de problemen worden tussen leidinggevende en werknemer besproken. Ongeveer de helft van de respondenten verstrekt wel eens een voorschot op het salaris, vakantiegeld of eindejaarsuitkering. Leningen worden minder vaak gegeven dan voorschotten.*

*Iets meer dan de helft van de respondenten onderneemt activiteiten om financiële problemen op de werkvloer te voorkomen.*

*Zeven op de tien respondenten maakt gebruik van of heeft behoefte aan een of meer diensten en/of producten om personeel met schulden beter te kunnen ondersteunen. Er is vooral behoefte aan voorlichtingsmateriaal financiële problemen te signaleren en aan te pakken, en aan een overzicht van organisaties in de omgeving waar werkgevers adequaat naar kunnen doorverwijzen.*

*De meeste geïnterviewden hebben vragen over het bespreekbaar maken van financiële problemen.*

### 5.1 Ondernomen acties bij financiële problemen

De meeste respondenten (93 procent) ondernemen actie als zij constateren dat een werknemer financiële problemen heeft. De vijf meest voorkomende acties die de respondenten dan ondernemen, zijn:

- doorverwijzen naar hulpverleners;
- bespreken van de financiële problemen door werknemer en leidinggevende;
- voorschot op salaris;
- voorschot op vakantiegeld/eindejaarsuitkering;
- aanbieden van budgetcoach.

Tabel 8: Ondernomen acties bij financiële problemen onder werknemers (meerdere antwoorden mogelijk) (n=887)

	%
Doorverwijzen naar hulpverlener(s)	40
Problemen worden tussen leidinggevende en werknemer besproken	38
Voorschot op salaris	27
Voorschot op vakantiegeld/eindejaarsuitkering	26
Coachingstraject door budgetcoach	22
Verstreking van een lening	18
Toekennen van extra uren of meer uren met toeslag	16
Aanbieden van informatie over omgaan met geld	16
Aanbieden van een cursus over omgaan met geld	12
Een persoonlijk gesprek tussen...	12
Doorverwijzen naar bepaalde websites	1
Niets	7
Anders	2

Organisaties met minder dan 50 werknemers verwijzen werknemers minder vaak dan gemiddeld door naar schuldhulpverlening of een kredietbank (29 procent), terwijl organisaties met meer dan 1.000 werknemers hier relatief vaak naar doorverwijzen (59 procent).

Kleine organisaties geven weer iets vaker dan gemiddeld voorschotten op het salaris (34 procent van de respondenten uit deze groep). Ook verstrekken zij vaker dan gemiddeld een lening.

De respondenten die geen personeel met schulden hebben, zeggen dat zij werknemers met financiële problemen zouden doorverwijzen en/of dat de leidinggevenden en werknemer gezamenlijk de situatie zouden bespreken. De inzet van een budgetcoach wordt door deze groep iets minder vaak genoemd.

*Ook in 2012 werden de acties 'doorverwijzen en 'bespreken met de leidinggevenden' veel genoemd (respectievelijk 49 en 39 procent). Een voorschot verstrekken op het vakantie/eindejaarsuitkering of salaris werd in 2012 vaker genoemd dan nu. Toen noemde respectievelijk 33 en 38 procent van de respondenten dit, tegen 26-27 procent in 2017.*

Respondenten die zeggen dat zij een werknemer met financiële problemen doorverwijzen, noemen als hulpverlener:

- gemeentelijke schuldhulpverlening of kredietbank (46 procent);
- budgetcoach (35 procent);
- maatschappelijk werk (35 procent);
- vertrouwenspersoon binnen de organisatie (29 procent);
- bedrijfsmaatschappelijk werk (27 procent).

Naar welke hulpverlener de werknemer wordt doorverwezen, hangt niet af van de grootte van de organisatie. Wel zeggen HR-managers vaker dan leidinggevenden/directeuren/eigenaren dat zij werknemers doorverwijzen naar de gemeentelijke schuldhulpverlening of kredietbank (66 procent tegen 36 procent).

“Ik neem alleen actie bij ontvangst van het loonbeslag, niet eerder omdat het niet primair een zaak van de werkgever is.”

- Hoofd salarisadministratie

“Schulden blijven wel een privéaangelegenheid. Als we het niet weten, kunnen we niets doen.”

- Bedrijfsmaatschappelijk werker

“We ondernemen actie bij de eerste signalen.”

- HR-adviseur

### 5.1.1 Aanpak bij recidive

In de interviews hebben we specifiek gevraagd wat men doet als dezelfde werknemer herhaaldelijk met financiële problemen te maken heeft. Op basis van de tien interviews blijkt dat men hier verschillend mee omgaat. Sommigen geïnterviewden geven aan dat zij dan dezelfde koers varen als wanneer een werknemer voor het eerst financiële problemen heeft. Zij besteden er niet te veel aandacht aan dat iemand opnieuw schulden heeft. Andere geïnterviewden kiezen bij recidive juist voor een andere aanpak.

“Als er recidive is, is er geen speciaal plan van aanpak. We hebben een aantal mensen die uit de WSNP komen en opnieuw schulden krijgen. Dat is jammer, maar ik kan dat niet voorkomen. Ik kan ze niet op het matje roepen en zeggen ‘denk er om, je kan geen schulden meer maken’. Ik denk dat het voor die groep van ons nodig zou zijn blijvende hulp te krijgen na een WSNP-traject. Sommigen krijgen bewindvoering, maar daar moeten ze voor betalen, dat kan niet iedereen.”

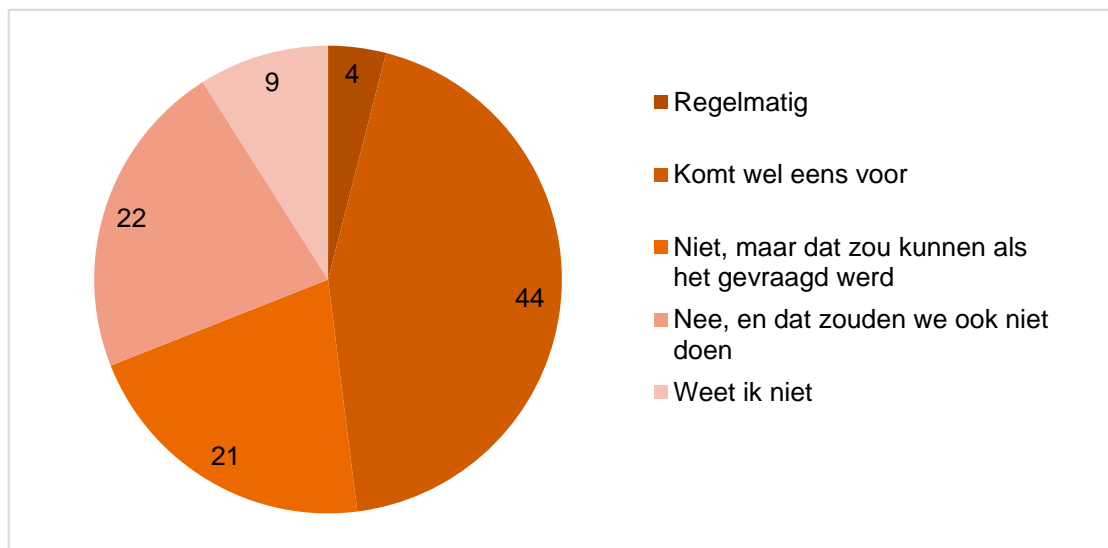
- Personeelsfunctionaris

## 5.2 Een voorschot verstrekken

Bij bijna de helft van de respondenten heeft de organisatie een lening of voorschot verstrekt aan werknemers met financiële problemen.

Van de respondenten staat 22 procent afwijzend tegenover een lening of voorschot verstrekken. Zij hebben dit nog nooit gedaan en zouden dit ook niet doen.

Figuur 6: Percentage dat een lening of voorschot verstrekt aan werknemers (n=1.040)



Organisaties die vaak personeel met schulden hebben, verstrekken ook vaker een voorschot of lening. Van de respondenten uit deze groep doet 15 procent dat regelmatig en 47 procent af en toe.

In organisaties met minder dan 50 werknemers wordt minder vaak dan gemiddeld gevraagd om een lening of voorschot (bij 39 procent). Echter, het is niet zo dat die organisaties er meer afwijzend tegenover staan als erom zou worden gevraagd.

Volgens de geïnterviewden worden voorschotten vaak betaald van geld dat werknemers al hebben opgebouwd. Het gaat bijvoorbeeld om vakantiegeld dat is opgebouwd tot die maand, of een voorschot op het salaris voor de komende maand. Een aantal organisaties kent ook giften toe.

“Er worden heel af en toe voorschotten gedaan op vakantiegeld. Er wordt gekeken hoeveel je hebt opgebouwd. Het is echt een voorschot, geen lening.”

- Salarisadministrateur

“Ik vind het goed als je er iemand echt mee kan helpen. Als je mensen hebt die helemaal onder water staan, dan kun je daar als werkgever met een voorschotje niks aan doen. Je helpt mensen dan ook niet met een voorschot. Die moeten andere hulp krijgen. Zo'n voorschot wordt alleen gegeven aan mensen die tijdelijk wel eens wat hebben, een aanslagbiljet van de belasting of zo, daar kun je nog wel eens wat mee.”

- Personeelsfunctionaris

Een aantal geïnterviewden gaat niet verder dan voorschotten verstrekken, omdat een extra lening het probleem volgens hen niet zal oplossen. Ook levert een lening verstrekken veel administratief werk op: "We zijn geen bank".

Andere geïnterviewden geven wel aan leningen te verstrekken. Ze kijken daarbij goed naar de situatie van de werknemer: is het probleem iets eenmaligs? En kan het echt opgelost worden met de lening? Daarna worden er afspraken gemaakt over de rente en de terugbetaling van de lening. Dit gebeurt via inhouding op het salaris, om te voorkomen dat een werknemer zijn afspraken niet nakomt.

“Ik heb geen vaste regels voor wie wel en niet een lening kan krijgen; het heeft niet te maken met iemands functie of iets dergelijks. Ik bepaal het op basis van de gesprekken en ook wel een ‘onderbuikgevoel’. Motivatie is belangrijk, willen ze echt uit de problemen? Ik kijk de mensen in de ogen en maak heldere afspraken met ze.”

- Bedrijfsmaatschappelijk werker

“Een voorschot is prima, een lening niet. Een voorschot blijft altijd onder het aantal uren dat iemand gaat draaien die maand (maximaal een maand voorschot). Een werkgever moet geen bank van lening worden in deze situatie. Dan komt de werkrelatie onder druk te staan (terugbetaling). Als iemand vervolgens ontslag neemt, heb je niks bereikt.”

- Directeur

### 5.3 Omgang met financiële problemen bij werknemers

Zeven op de tien respondenten vindt zelf dat ze weten hoe en wanneer ze het gesprek over financiële problemen kunnen aangaan.

We hebben niet doorgevraagd wanneer dat moment dan is en wat ze in zo'n geval dan doen. Uit paragraaf 3.1 bleek dat financiële problemen veelal pas aan het licht komen als er beslag wordt gelegd op loon of als de werknemer om een voorschot vraagt. Mogelijk zien de meeste werkgevers dat als het juiste moment om het gesprek over financiële problemen aan te kunnen aangaan.

Bijna zeven op de tien is ook op de hoogte van het beleid binnen organisatie met betrekking tot personeel met schulden.

Twee derde van de respondenten vindt dat zij voldoende weten hoe ze werknemers met financiële problemen kunnen helpen.

Tabel 9: Stellingen over de omgang met financiële problemen bij werknemers (n=1.040)

	Helemaal mee oneens	Meer oneens dan eens	Meer eens dan oneens	Helemaal mee eens	Weet ik niet/ n.v.t.
	%	%	%	%	%
Ik weet hoe en wanneer ik het gesprek over financiële problemen kan aangaan.	5	15	37	34	9
Ik weet hoe ik een werknemer met financiële problemen kan helpen.	6	18	41	26	9
Ik weet hoe het beleid binnen mijn organisatie is als het gaat om werknemers met financiële problemen.	6	15	30	38	11

De respondenten die niet weten hoe ze een werknemer met financiële problemen kunnen helpen, weten vooral niet waar hun grenzen liggen met oog op privacy. Van deze groep weet 35 procent ook niet goed waar ze naartoe moeten doorverwijzen. Respondenten die regelmatig te maken hebben met werknemers met financiële problemen, reageren niet heel anders op deze stellingen dan respondenten die hier zelden mee te maken hebben.



Tabel 10: U heeft aangegeven dat u niet weet hoe u een werknemer met financiële problemen kunt helpen. Wat weet u niet? (n=250)

	%
Wat ik wel en niet mag met oog op privacy	44
Waar ik een werknemer naar moet doorverwijzen	35
Ik heb onvoldoende kennis over financiële problemen	28
Ik weet niet goed wat het beleid hierover is binnen onze organisatie	24
Hoe ik het gesprek erover aan kan gaan	22
Ik heb er geen ervaring mee	22
Anders	2

Uit de interviews blijkt dat het de bekendheid met verschillende type ondersteuning uiteenloopt. De ene geïnterviewde weet goed welke ondersteuning hij zelf kan bieden zoals een voorschot en is op de hoogte van ondersteuning elders, zoals vrijwilligersorganisaties, voedselbank, verslavingszorg en schuldhulpverlening. Andere geïnterviewden zijn nauwelijks op de hoogte, maar zeggen te 'googelen' als een situatie zich voordoet.

"Ik ken schuldhulpverlening en de stadsbank. Voor de rest zou ik niet weten wat ik zou moeten doen."

- Salarisadministrateur

### 5.3.1 Kosten van ondersteuning

In de interviews is aan bod gekomen in welke mate ondersteuning geld kan en mag kosten. Alle geïnterviewden vinden dat de ondersteuning aan werknemers geld mag kosten, al verschilt de hoeveelheid per geïnterviewde. Bij de één mag het niet te veel kosten, bij een ander is er speciaal budget voor.

Sommige geïnterviewden laten het van het type werknemer afhangen of zij ondersteuning inzetten of niet. Zij laten bijvoorbeeld meewegen of de werknemer in vaste dienst is, of hij loyaal is naar de werkgever en/of zelf gemotiveerd is om zijn schulden op te lossen.

"Het gaat niet om geld, maar om goede adviezen. Bij mij gaat het om het resultaat."

- Bedrijfsmaatschappelijk werker

## 5.4 Gebruik van ondersteuning

### 5.4.1 Ondersteuning voor de werkgever

Bijna zes op de tien respondenten gebruikt een of meerdere vormen van ondersteuning (of hebben hier gebruik van gemaakt) om werknemers met financiële problemen beter te kunnen ondersteunen. In tabel 10 staan verschillende vormen van ondersteuning. Vooral respondenten die werken in een organisatie met minder dan 50 werknemers, zeggen deze vormen van ondersteuning niet in te zetten (53 procent van hen).

Tabel 11: Wat gebruikt uw organisatie op dit moment om werknemers met financiële problemen te kunnen helpen? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=841)

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

### 5.4.2 Informatiebronnen

De meest gebruikte informatiebronnen over personeel met schulden, zijn:

- Nibud.nl;
- de website van de gemeente/de gemeente zelf;
- Google of internet.

Het Nibud besteedt steeds meer aandacht aan personeel met schulden en biedt allerlei hulpmiddelen en informatie aan over dit onderwerp. Dit kan verklaren waarom een derde van de respondenten voor informatie naar de website van het Nibud gaat.

Daarnaast stond op de website van het Nibud ook een oproep om deel te nemen aan deze peiling. Dit zijn werkgevers die bekend zijn met het Nibud.

Een vijfde van de respondenten zoekt geen informatie over werknemers met financiële problemen. Dit zijn vooral respondenten die geen personeel hebben met schulden (31 procent van hen, tegen 18 procent van de respondenten die vaak en af en toe personeel met schulden hebben).

Tabel 12: Waar vindt u informatie om werknemers met financiële problemen te helpen? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=1.040)

	%
Op Nibud.nl	33
Op de website van de gemeente of bij de gemeente zelf	27
Door te zoeken op Google/internet	26
Op Rijksoverheid.nl	18
Bij het Juridisch loket	15
Bij brancheorganisaties	14
Bij MKB Nederland/VNO NCW	12
Op zelfjeschuldenregelen.nl	11
Bij andere werkgevers	7
Anders	5
Niet van toepassing	21

*Ook in 2012 werden Nibud.nl en (de website van de) gemeente het meest genoemd als informatiebron.*

## 5.5 Behoeftte aan ondersteuning bij aanpak

### ... Onder de werkgevers die met financiële problemen te maken hebben

Bijna zes op de tien respondenten die personeel hebben met schulden, zegt gebruik te maken van opleidingen en hulpmiddelen waardoor zij zelf werknemers met financiële problemen kunnen ondersteunen.

Als we vervolgens vragen waar er behoefte aan is, zegt zeven op de tien respondenten dat zij behoefte hebben aan een of meer van de genoemde vormen van ondersteuning.

Respondenten gebruiken vooral / hebben vooral behoefte aan:

- voorlichtingsmateriaal over 'wat te doen bij financiële problemen op de werkvloer';
- voorlichtingsmateriaal over het signaleren van financiële problemen bij werknemers;

- een sociale kaart om personeel met schulden te kunnen doorverwijzen.

Tabel 13: Behoeftte aan ondersteuning bij aanpak financiële problemen; bij werkgevers zonder werknemers met financiële problemen (meerdere antwoorden mogelijk) (n=883)

	Wat zet men in/waar maakt men gebruik van?	Waar heeft men (aanvullend) behoefte aan?	Ingezet of behoefte aan
	%	%	%
Voorlichtingsmateriaal over wat te doen bij financiële problemen op de werkvloer	17	21	37
Voorlichtingsmateriaal over het signaleren van financiële problemen bij werknemers	16	21	36
Een overzicht van organisaties in de omgeving waar naar doorverwezen kan worden (de sociale kaart)	16	20	35
Training over het signaleren en aanpakken van financiële problemen op de werkvloer	14	17	30
Informatie en/of een training over wat te doen bij loonbeslag	16	13	28
Een website/digitale informatie over dit onderwerp	11	15	25
Hulp bij het opstellen van een organisatiebreed beleid m.b.t. het thema financiële problemen bij werknemers	11	11	22
Een helpdesk	5	6	11
Anders	1	2	2
Niets	42	30	30

HR-managers en bedrijfsmaatschappelijk werkgevers gebruiken meer dan gemiddeld een training over het signaleren en het aanpakken van financiële problemen op de werkvloer (respectievelijk 23 en 38 procent van hen). Leidinggevenden/directeuren gebruiken een dergelijke training vaak niet (10 procent).

Leidinggevenden/directeuren zeggen meer dan gemiddeld dat ze geen behoefte hebben aan ondersteuning (35 procent); HR-managers en personeelsfunctionarissen zeggen dit juist relatief weinig (20 procent).

### ... Onder de werkgevers zonder werknemers met financiële problemen

Het merendeel van de respondenten die nooit personeel met schulden hebben (gehad), zegt ook geen behoefte te hebben aan opleidingen of hulpmiddelen om werknemers te kunnen ondersteunen, mochten financiële problemen zich gaan voordoen. De meeste behoefte hebben zij aan voorlichtingsmateriaal over wat te doen bij financiële problemen op de werkvloer. Een op de zes van deze respondenten heeft hier behoefte aan.

Tabel 14: Behoeftte aan ondersteuning in geval van financiële problemen; bij werkgevers zonder werknemers met financiële problemen (meerdere antwoorden mogelijk) (n=153)

	%
Voorlichtingsmateriaal over wat te doen bij financiële problemen op de werkvloer	16
Een website/digitale informatie over dit onderwerp	13
Voorlichtingsmateriaal over het signaleren van financiële problemen bij werknemers	12
Een overzicht van organisaties in de omgeving waar naar doorverwezen kan worden (de sociale kaart)	9
Training over het signaleren en aanpakken van financiële problemen op de werkvloer	9
Een helpdesk	9
Informatie en/of een training over wat te doen bij loonbeslag	7
Hulp bij het opstellen van een organisatiebreed beleid m.b.t. het thema financiële problemen bij werknemers	5
Niets	56

## 5.6 Welke vragen leven er?

In de interviews zijn we nagegaan welke vragen er nu specifiek leven op het gebied van personeel met schulden. Een terugkerend thema in alle interviews was het bespreekbaar maken van schulden op de werkvloer. Vragen die werden genoemd waren:

- Begeef ik mij niet op privéterrein?
- In hoeverre mag ik mij als werkgever ermee bemoeien?
- Wanneer kan ik er over beginnen?

- Hoe snij ik het onderwerp aan?
- Hoe ga ik het gesprek aan met een werknemer?
- Hoe moet ik hiermee omgaan?
- Hoe ga ik om met mensen met een niet-westerse migratie-achtergrond?

Daarnaast kwamen de geïnterviewden met allerlei inhoudelijke vragen, zoals:

- Welke wegen kunnen bewandeld worden om iemand te helpen?
- Waar kan ik naar doorverwijzen?
- Waar vind ik adequate en heldere informatie?
- Zijn er handvatten om de financiële problemen bij een werknemer duidelijker in beeld te krijgen?
- Wat doe ik als mensen de hakken in het zand zetten?

“Het is nog wat onduidelijk welke wegen er bewandeld kunnen worden om de persoon te helpen. Nu ga je over op loonbeslag, terwijl er misschien andere wegen zijn om iemand sneller te helpen. Ook kun je mensen niet verplichten voor andere hulp. Wat doe je als mensen de hakken in het zand steken? Dat speelt wel bij ons.”

- Salarisadministrateur

## 5.7 Waar loopt men tegen aan?

Tijdens de interviews noemden de geïnterviewden zelf een aantal zaken waar zij tegenaan lopen in de ondersteuning van personeel met schulden. Dit zijn zaken die zij zelf niet kunnen veranderen, maar die wel van invloed zijn op het functioneren van hun werknemers. Dit heeft te maken met wet- en regelgeving en de werkwijze van schuldeisers.

Volgens een van de geïnterviewden zijn er bepaalde louche partijen die ervoor zorgen dat werknemers te veel moeten betalen. Mensen kennen hun rechten en plichten niet op dit gebied. Een andere geïnterviewde zou het fijn vinden als er meer samenwerking zou zijn met gerechtsdeurwaarders.

Ook noemen geïnterviewden dat werknemers soms geen prikkel hebben om te werken als zij leven van de beslagvrije voet. Dat komt doordat zij inkomsten door extra werk niet terugzien in hun portemonnee. Dat extra geld gaat namelijk naar schuldeisers of de overheid. Dit stimuleert werknemers niet om zich in te zetten voor de organisatie.

Daarnaast zegt een geïnterviewde dat het in hechtenis nemen van werknemers met schulden de problemen alleen maar verergert. In de periode dat zij in hechtenis zitten,

kunnen zij niet werken, dus krijgen ze ook geen salaris wanneer zij op basis van een nulurencontract werken.

De bijzondere bevoegdheden van de Belastingdienst worden ook bekritiseerd. Wanneer een werknemer zijn inkomsten en uitgaven net weer een beetje in balans heeft, neemt de Belastingdienst een hap van het inkomen (overheidsvordering). Dat werkt niet stimulerend.

Verder zeggen sommige geïnterviewden dat werknemers met schulden de post vaak niet meer openmaken en dat hun administratie ver achterloopt. Dit komt mede doordat de post vaak moeilijk te begrijpen is; het taalniveau is vaak (te) hoog.

## 6 Visie en beleid voor werknemers met financiële problemen

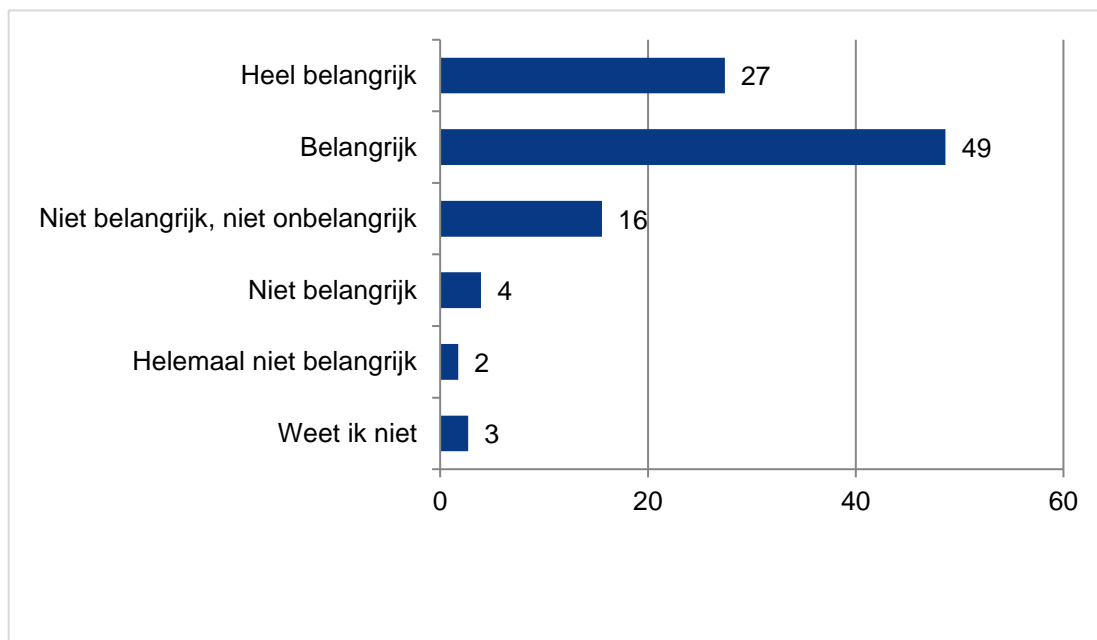
*De financiële gezondheid van werknemers wordt door driekwart van de respondenten als een belangrijk onderwerp binnen het HR-beleid gezien. Acht op de tien respondenten wil werknemers met financiële problemen ook ondersteunen.*

*Tegelijkertijd bestaat er verdeeldheid onder werkgevers wat hun rol is. De ene helft van de ondervraagde werkgevers vindt het wel zijn/haar verantwoordelijkheid om werknemers te ondersteunen met geldzaken; de andere helft vindt van niet. Ook verschillen werkgevers van mening of het een schending van de privacy is als werkgevers zich bemoeien met de financiële problemen van werknemers: 50 procent vindt van niet, 40 procent van wel.*

### 6.1 Beleid omtrent financiële gezondheid

Driekwart van de respondenten vindt de financiële gezondheid een belangrijk onderwerp binnen het HR-beleid.

Figuur 7: Het belang van financiële gezondheid van werknemers binnen het HR-beleid (n=1.040)



Respondenten die weten wat het beleid is voor werknemers met financiële problemen (zie paragraaf 5.3), vinden dat vaker ook belangrijk dan respondenten die niet op de hoogte zijn van het beleid: 85 tegen 53 procent.



De geïnterviewden weten wat er moet gebeuren als een werknemer meldt dat hij schulden heeft. Dit beleid ligt echter niet altijd vast in een procedure of protocol. Een deel van de geïnterviewden vindt zo'n procedure of protocol ook niet passend. Deze geïnterviewden geven aan dat de acties die de organisatie moet ondernemen, afhangen van de werknemer. Zij vinden werknemers te verschillend om die acties op te nemen in een vaste procedure. Bovendien zou zo'n procedure volgens de geïnterviewden ingaan tegen de deskundigheid van de betrokken HR-manager, salarisadministrateur of leidinggevende. Zij vinden dat die persoon het best kan inschatten welke ondersteuning een werknemer met financiële problemen nodig heeft.

“Je wilt hier geen apart protocol voor maken. Dat is de deskundigheid van de HR-manager. Bovendien is het zeer casus specifiek.”  
- Salarisadministrateur

Een ander deel van de geïnterviewden heeft wel behoefte aan een protocol. De prioriteit om zo'n protocol op te stellen, is echter laag. Dit geldt vooral voor kleine organisaties, die weinig werknemers hebben met financiële problemen.

De geïnterviewden die wel voelen voor een protocol, denken dat de organisatie daardoor makkelijker afstapt op een werknemer op het moment dat die signalen van financiële problemen vertoont. Dan liggen de acties vast en kan een leidinggevende erop terugvallen.

“We weten wel wat we in zo'n situatie moeten doen. Maar het is niet vastgelegd in een protocol. We roepen wel iedere keer dat er een protocol moet komen als problemen zich voordoen, maar als het is opgelost, blijft het weer liggen.”  
- Salarisadministrateur

## 6.2 Preventieve maatregelen

Meer dan de helft van de respondenten onderneemt activiteiten om financiële problemen bij werknemers te voorkomen. Meestal gaat het om informatieverstrekking over omgaan met geld (een op de vijf respondenten) en het aanbod dat de werknemer een gesprek heeft met een financieel adviseur (bij een op de zes organisaties).

Tabel 15: Ondernomen activiteiten om financiële problemen onder werknemers te voorkomen (n=1.040)

	%
Informatie over omgaan met geld	21

Een gesprek met een financieel adviseur	16
Een cursus/training over omgaan met geld	12
Maatschappelijk werk	10
Aandacht voor financiële problemen via het intranet	9
Een financiële gezondheidstest/scan	8
Een advies/coachingsgesprek	7
Informatie over de gevolgen van life-events (samenwonen, komst kinderen, scheiding etc)	7
Anders	2
Niets	46

Kleine organisaties met minder dan 50 werknemers ondernemen minder dan gemiddeld preventieactiviteiten (46 procent).

Het lijkt erop dat vooral afdelingen P&O het initiatief nemen tot preventieactiviteiten. Van de HR-managers zegt 76 procent dat de organisatie een of meer activiteiten uit tabel 14 onderneemt. Van de leidinggevenden en directeuren zegt 47 procent dat. Mogelijk is een leidinggevende niet altijd op de hoogte van het aanbod binnen de organisatie.

De geïnterviewden die een cursus omgaan met geld organiseren, doen dit om gemakkelijker in gesprek te komen met werknemers met financiële problemen en om kosten aan de achterkant te voorkomen.

“We zijn zeer van de preventie, we hebben er wel eens aan gedacht om zelf workshops te organiseren “hoe ga ik met mijn geld om”? Deze workshop zou dan op vrijwillige basis of verplicht zijn. Het nadeel van op vrijwillige basis is dat de mensen voor wie het bedoeld is dan niet komen. Dat is net als de mensen die zwaarlijvig zijn, die melden zich niet aan voor de fitness.

Als iemand door financiële problemen langdurig uitvalt kost dat een hoop geld, 1 dag ziekte kost de werkgever zo'n 400 euro. Dus dan kun je beter een keer wat geld aan de voorkant uitgeven, zodat iemand niet zo diep in de schulden zakt, en zich dan ook niet ziek hoeft te melden.”

- Case manager

### 6.2.1 Suggesties voor preventiemiddelen

We hadden de geïnterviewden suggesties voor preventiemiddelen gevraagd. Een van de geïnterviewden opperde de ontwikkeling van een protocol voor werknemers. Hierin zou komen te staan waar een werknemer met welke vragen terecht kan en hoe de

werkgever waarborgt dat vragen in een vertrouwelijke sfeer worden behandeld. Dit preventiemiddel zou ervoor kunnen zorgen dat werknemers eerder in actie komen.

Ook noemde een van de geïnterviewden dat nieuwe werknemers tijdens de introductiecursus over de organisatie zouden horen bij wie zij terecht kunnen als ze (financiële) problemen hebben.

Een ander idee waren posters in het gebouw ophangen met een quote 'x% van de werknemers heeft wel eens financiële problemen' met een verwijzing naar de leidinggevende.

## 6.3 Houding van werkgevers en werknemers

### 6.3.1 Houding van werkgevers ten aanzien van financiële problemen

Tegelijkertijd bestaat er verdeeldheid onder werkgevers wat hun rol is, zo laat tabel 15 zien. Hieruit blijkt:

- de helft vindt het zijn/haar verantwoordelijkheid om werknemers te ondersteunen met geldzaken; de andere helft vindt van niet.
- 46 procent vindt het onterecht dat zij belast worden met de schulden van werknemers; 41 procent vindt het niet onterecht.
- werkgevers verschillen van mening of het een schending van de privacy is als werkgevers zich bemoeien met de financiële problemen van werknemers: 50 procent vindt van niet, 40 procent van wel.

Tabel 16: Stellingen m.b.t. de rol van werkgevers bij financiële problemen van werknemers (n=1.040)

	Helemaal mee oneens	Meer oneens dan eens	Meer eens dan oneens	Helemaal mee eens	Weet ik niet/ n.v.t.
	%	%	%	%	%
Ik wil werknemers met financiële problemen ondersteunen.	3	8	32	49	8
Als werkgevers zich bemoeien met de financiële problemen van de werknemers, dan is dat schending van de privacy.	14	36	27	13	10
Werkgevers worden onterecht belast met schulden van werknemers.	10	31	30	16	13
Het is de verantwoordelijkheid van een werkgever om werknemers te ondersteunen bij hun geldzaken.	12	33	33	14	8

Hoe groter de organisatie, hoe vaker de respondenten het de verantwoordelijkheid van de werkgever vinden om werknemers te ondersteunen bij hun geldzaken. Van de respondenten uit organisaties tot 50 werknemers was 40 procent het hier mee eens, tegen 55 procent van de respondenten uit organisaties met meer dan 1.000 werknemers. Op de andere stellingen reageerden de respondenten uit kleine en grotere organisaties hetzelfde.

HR-adviseurs zien het vaker als hun verantwoordelijkheid om werknemers te ondersteunen bij hun geldzaken dan leidinggevenden/directeuren: 65 tegen 43 procent. De hoofden van salarisadministraties vinden vaker dan gemiddeld dat zij onterecht belast worden met de schulden van werknemers (69 procent van hen vindt dat).

*In 2012 vond 64 procent van de ondervraagden dat zij onterecht belast werden met de schulden van werknemers. Dat percentage ligt nu veel lager (46 procent). In 2017 vinden meer respondenten het een schending van de privacy als werkgevers zich bemoeien met de financiële problemen van werknemers, dan in 2012. In 2012 vond 27 procent van de respondenten dat, tegen 40 procent in 2017.*

Ook de geïnterviewden geven aan werknemers met financiële problemen graag te willen ondersteunen. Daarbij geven ze wel aan dat de werknemers zelf het initiatief nemen om de hulp van de werkgever in te schakelen.

Volgens de geïnterviewden zijn de schulden van een werknemer geen privézaak meer zodra er beslag wordt gelegd op zijn loon. Vanaf dat moment heeft de werkgever last van de financiële problemen. De geïnterviewden hebben er dan ook geen moeite meer mee om persoonlijke vragen te stellen.

“Het is privé tot het geen privéterrein meer is. Als je ziek wordt of je functioneert niet goed, dan heeft je werkgever er wel last van. Dan is er ook een reden om je er als werkgever mee te bemoeien.”

- Bedrijfsmaatschappelijk werker

“Ik begeef me ook op privéterrein, maar dat is niet te vermijden. Als mensen niet mee willen werken, dan merk ik dat snel genoeg, dan willen ze geen informatie geven. Dan houdt het op. Het komt ook voor dat ze met een hele tas papieren en bankafschriften mijn kantoor binnen komen.

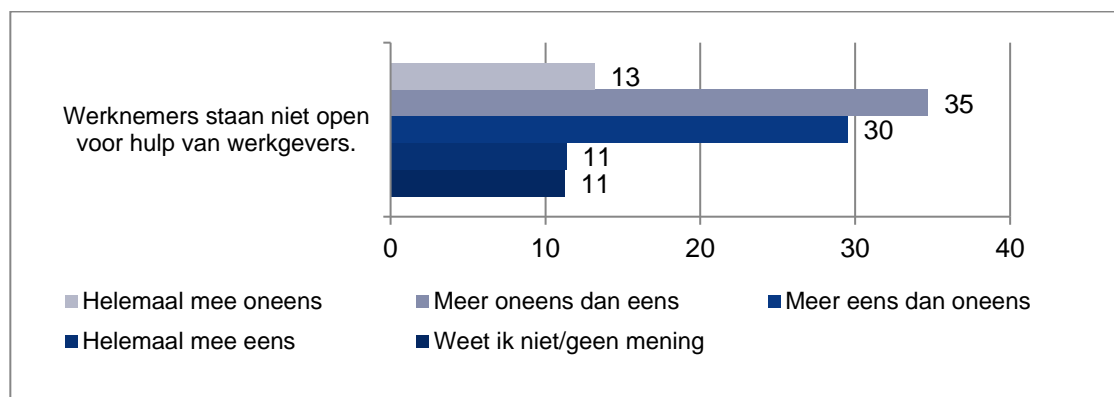
Als we er geen last van hebben, dan hoef ik me er ook niet mee te bemoeien als zij dat niet willen. Maar als we als werkgever last hebben van iemand die schulden heeft, dan vind ik het wat anders. Dan mag ik er wel wat van zeggen.”

- Personeelsfunctionaris

### 6.3.2 Houding van werknemers ten aanzien van hulp van werkgevers

Vier op de tien respondenten vindt dat werknemers niet openstaan voor hulp van werkgevers. Dit percentage varieert niet met de functie van de respondenten en de grootte van de organisatie.

Figuur 8: Percentage werkgevers dat het eens is met de stelling dat werknemers niet openstaan voor hulp van werkgevers (n=1.040)



*In 2017 vinden respondenten vaker dat werknemers niet openstaan voor hulp van werkgevers dan in 2012. In 2012 zei 30 procent dit tegen 41 procent in 2017.*

# Bijlage 1 - Onderzoeksverantwoording

## Peiling 2017

### Doelgroep

Werkgevers in heel Nederland met minimaal 2 werknemers.

### Netto steekproef

1.040 respondenten.

Bij de werving van de respondenten is gelet op de functie van de ondervraagde (zie 'werving respondenten'). Voor het verkrijgen van de respondenten is geen representatieve steekproef van alle organisaties in Nederland getrokken. De uiteindelijke steekproef is dan ook mogelijk geen volledige afspiegeling van alle organisaties in Nederland. Wel hebben we kunnen waarborgen dat de respondenten uit zowel kleinere als grotere organisaties afkomstig zijn en uit verschillende sectoren komen (zie omvang organisaties en sector).

Omdat we een representatieve afspiegeling niet kunnen garanderen, kunnen de uitkomsten ook niet als algemeen geldend worden geïnterpreteerd voor alle organisaties in Nederland. De uitkomsten geven een beeld van de situatie in Nederland.

### Werving respondenten

834 respondenten (80 procent van alle respondenten) zijn geworven via het online panel van SSI ([www.surveysampling.com](http://www.surveysampling.com)). Alleen leidinggevenden/directeuren/managers, HR-managers, salarisadministrateurs, hoofden van de salarisadministratie of bedrijfsmaatschappelijk werkers konden de vragenlijst invullen. Eenmanszaken en zzp'ers waren uitgesloten van deelname.

Daarnaast is de vragenlijst verspreid via verschillende kanalen, zoals Nibud.nl, Wijzer in geldzaken, Divosa, een oproep via salarisadministratiekantoren zoals ADP en Raet, via diverse vakbladen voor P&O'ers en diverse sociale media. Via die wegen hebben 206 respondenten (20 procent) de vragenlijst ingevuld.

### Veldwerkperiode

6 februari tot en met 3 maart 2017

## Omvang van de organisaties

Van de respondenten werkt 59 procent bij een organisatie met meerdere vestigingen. Tabel 17 geeft de totale omvang van een organisatie weer. Bij meerdere vestigingen gaat het om het totaal aantal werknemers van alle vestigingen samen.

Tabel 17: Aantal werknemers binnen de gehele organisatie (n=1.040)

	%
Minder dan 50	35
50 - 200	22
200 – 1.000	23
1.000 of meer	20

## Functie

Zes op de tien respondenten is een leidinggevende, directeur of eigenaar.

Tabel 18: Functie respondent (n=1.040)

	%
Personeelsfunctionaris/personeelsadviseur/HR-adviseur	12
HR-manager	9
(Financieel) manager/directeur/eigenaar/leidinggevende	61
Salarisadministrateur	10
Hoofd van de salarisadministratie	4
Bedrijfsmaatschappelijk werker	4

Leidinggevend en directeurs zijn meer dan gemiddeld verbonden aan een organisatie die ook relatief klein is (minder dan 50 werknemers).

Tabel 19: Omvang organisatie, naar functie van de respondent (n=1.040)

	HR-adviseur	HR-manager	Leidinggevende	Salarisadministrateur	Hoofd salarisadministratie	Bedrijfsmaatschappelijk werker	%
Minder dan 50	21	16	43	20	26	39	35
50 - 200	26	25	19	31	24	14	22
200 - 1.000	36	33	18	34	33	14	23
1.000 of meer	16	26	20	15	17	33	20



## Sector

Tabel 20 geeft weer in welke sector de respondenten werkzaam zijn.

Tabel 20: Sector waarin de respondenten werkzaam zijn (n=1.040)

	%
Bouw en vastgoed	5
Communicatie en Media	3
Consultancy	4
Energiebedrijven	1,5
Facilitaire dienstverlening	4
Financiële dienstverlening/ financiële instelling	9
Gezondheidszorg en welzijnszorg	11
Handel en retail	13
Horeca, Recreatie, Toerisme en Cultuur	6
Industrie	7
Informatie en Communicatie Technologie (ICT)	6
Intermediairs	0,5
Juridische dienstverlening	1
Land- en tuinbouw	1
Onderwijs en onderzoek	4
Overheid en semi-overheid	7
Technische dienstverlening	2
Telecommunicatie	1
Transport en Logistiek	6
Overig	8

## Steekproef 2012

De steekproef uit 2012 is voor wat betreft de functie van de respondenten herwogen aan de steekproef uit 2017. Hieronder staan de functie van de respondenten en de omvang van hun organisaties beschreven.

Tabel 21: Functie van de respondenten, in de oorspronkelijke steekproef en na weging (n=394)

	Oorspronkelijk %	Herwogen %
Personeelsfunctionaris/personeelsadviseur/HR-adviseur	21	12
HR-manager	15	9
(Financieel) manager/directeur/eigenaar/leidinggevende	40	61
Salarisadministrateur	14	9
Hoofd van de salarisadministratie	5	4
Bedrijfsmaatschappelijk werker	2	4
Overig	3	-

Tabel 22: Aantal werknemers binnen de totale organisatie, na weging (n=394)

	%
Minder dan 50	42
50 - 200	32
200 – 1.000	15
1.000 of meer	11

## Interviews

De tien werkgevers die zijn geïnterviewd, zijn geworven via de vragenlijst. Aan het einde van de vragenlijst vroegen we of we de respondent ook voor een interview mochten benaderen. Dit was op basis van vrijwilligheid. We hebben een selectie genomen van degenen die hadden aangegeven benaderd te mogen worden.

Onderstaande tabel geeft weer welke functie de geïnterviewde werkgevers hebben en in welke sector ze werkzaam zijn.

Tabel 23: Functie en branche van de geïnterviewde werkgevers

	Functie	Branche
1	Hoofd salarisadministratie	Jeugd- en opvoedhulp
2	Salarisadministrateur	Horeca, Recreatie, Toerisme en Cultuur
3	Financieel manager/ Directeur/ Eigenaar/ Leidinggevende	Communicatie en media
4	Salarisadministrateur	Transport en logistiek
5	Bedrijfsmaatschappelijk werker	Financiële dienstverlening
6	Personeelsfunctionaris/ Personeelsadviseur/ HR-adviseur	Financiële dienstverlening
7	Financieel manager/ Directeur/ Eigenaar/ Leidinggevende	Transport en logistiek
8	Personeelsfunctionaris	Gezondheidszorg en welzijnszorg
9	Bedrijfsmaatschappelijk werker	Overig
10	Health & Case Manager	Industrie