

De Baas over Schulden

Kim Voorhuis - 347197

Leonie Webbink - 403214

Bachelor rapport MWD

Academie Mens en Maatschappij

Saxion Enschede

De Baas over Schulden

**Een onderzoek naar de ondersteuningsbehoeften van werkgevers
bij financiële problemen van werknemers**

Kim Voorhuis & Leonie Webbink

Bachelor begeleider: mw. F.Y.G.M. Hermsen

Academie Mens en Maatschappij

Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Saxion Enschede

Enschede, januari 2018

Inhoud

Inhoud	3
Voorwoord	5
Samenvatting	6
1. De achtergrond van het onderzoek	7
1.1 Aanleiding onderzoek	7
1.2 Doelstellingen	10
1.2.1 Doelstelling op korte termijn	10
1.2.2 Doelstelling op lange termijn	10
1.3 Onderzoeksvraag	10
1.3.1 Hoofdvraag	10
1.3.2 Deelvragen	10
1.3.2.1 Theoretische deelvragen	10
1.3.2.2 Praktische deelvragen	11
1.4 Leeswijzer	11
2. Financiële problematiek bij werknemers	12
2.1 Financiële problematiek	12
2.2 Loonbeslag	13
2.3 Schuldhelpverlening	14
2.3.1 Minnelijk traject	14
2.3.2 Wettelijk traject	16
2.3.3 Internationale methodieken	17
2.4 Preventieve schuldhelpmaatregelen	19
2.5 Curatieve schuldhelpmaatregelen	21
2.6 Fizom	22
2.7 Conclusie theoretische deelvragen	23
3. Methode van onderzoek	24
3.1 Onderzoeksmethode	24
3.2 Type onderzoek	24
3.3 Dataverzamelingmethoden en - instrumenten	24
3.4 Onderzoekperiode- en plaats	25
3.5 Onderzoekspopulatie en steekproef	25
3.6 Onderzoeksprocedure	26
3.7 Data-analysemethode	27
3.8 Validiteit	28
3.9 Betrouwbaarheid	28
3.10 Ethische overwegingen	30
4. Resultaten	31
4.1 Kenmerken respondenten	31
4.2 Signalen van financiële problematiek	33
4.3 Rol van werkgevers	34

4.4	Begeleiding bij financiële problematiek	34
4.4.1	Preventieve maatregelen	35
4.4.2	Curatieve maatregelen	36
4.5	Ondersteuningsbehoeften van werkgevers	37
4.5.1	Belemmeringen in het omgaan met financiële problematiek	38
4.5.2	Behoeftte aan ondersteuning	39
4.5.3	Hulp- en dienstverleningspakket van Fizom	40
5.	Conclusie	42
5.1	Conclusie deelvragen	42
5.1.1	Conclusie deelvraag 1	42
5.1.2	Conclusie deelvraag 2	42
5.1.3	Conclusie deelvraag 3	43
5.1.4	Conclusie deelvraag 4	45
5.2	Conclusie hoofdvraag	46
5.3	Sterktes en zwaktes van het onderzoek	47
5.3.1	Sterktes van het onderzoek	47
5.3.2	Zwaktes van het onderzoek	48
5.4	Aanbevelingen	50
5.4.1	Aanbeveling 1	50
5.4.2	Aanbeveling 2	50
5.4.3	Aanbeveling 3	51
5.4.4	Aanbeveling 4	51
5.4.5	Aanbeveling 5	51
5.4.6	Aanbeveling 6	51
5.4.7	Aanbeveling 7	52
5.5	Discussie	53
	Referentielijst	55
	Overzicht bijlagen	60
Bijlage I	Overeenkomst onderzoeksopdracht	1
Bijlage II	Informatiebrief	5
Bijlage III	Informatie Fizom	6
Bijlage IV	Instemmingsverklaring	7
Bijlage V	Topiclijst	8
Bijlage VI	Codeerschema	9
Bijlage VII	Hand-out onderzoeksresultaten	43

Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van het onderzoek naar de ondersteuningsbehoeften van werkgevers bij het omgaan met werknemers met financiële problemen. Het onderzoek 'De baas over schulden' is een onderzoek dat uitgevoerd is in opdracht van Fizom. Fizom – Financiële Zorg Op Maat – is een organisatie waar bewindvoerders en budgetbeheerders werkzaam zijn. Het is belangrijk om hier te vermelden dat Fizom vanaf januari 2018 haar naam heeft veranderd in Profez – Professionals in Financiën en Zorg. Gezien het feit dat het onderzoek grotendeels vóór januari 2018 heeft plaatsgevonden en ook richting de respondenten over Fizom gecorrespondeerd is, is in overleg met de opdrachtgever besloten om in dit rapport de naam Fizom te gebruiken.

Het doel van dit onderzoek was het leveren van een bijdrage aan het vormen van een hulp- en dienstverleningsaanbod van Fizom welke gericht is op werkgevers met werknemers met financiële problemen. Wij hopen dat door middel van de resultaten van dit onderzoek Fizom meer inzicht heeft gekregen in de ondersteuningsbehoeften bij werkgevers en zo ja, welke ondersteuning zij graag wensen.

Tevens willen wij via deze weg een aantal mensen bedanken. Allereerst willen wij mevrouw Hermsen bedanken voor haar ondersteuning en begeleiding in het opstellen van dit onderzoeksrapport en haar kritische en goede feedback op de weg naar dit product. Daarnaast willen wij de opdrachtgever, de heer Paul Kienhuis (directeur Fizom), bedanken voor zijn input en het meedenken in het vormingsproces van dit rapport. Met behulp van zijn expertise hebben wij het onderzoek kunnen verdiepen en daarmee in de juiste richting kunnen sturen.

Kim Voorhuis & Leonie Webbink
19 januari 2017, Enschede

Samenvatting

Dit onderzoek naar de ondersteuningsbehoeften van werkgevers in het omgaan met financiële problematiek bij werknemers is gedaan in opdracht van Fizom. De vraag om onderzoek te doen naar dit thema is ontstaan nadat Fizom heeft gemerkt dat veel werkgevers niet weten hoe ze moeten omgaan met werknemers met financiële problemen. Ook uit onderzoek van Nibud (2016) blijkt de relevantie van dit thema. Daaruit blijkt namelijk dat 45 procent van de werkgevers financiële problemen van werknemers als een risico voor het bedrijf ervaren. Financiële problemen op de werkvloer kunnen namelijk verschillende gevolgen hebben, zoals een hoger ziekteverzuim, grotere kans op diefstal en productiviteitsverlies (Nibud, 2012). Deze gevolgen gaan gepaard met hoge kosten voor een werkgever (Van der Schors & Schonewille, 2017). Fizom streeft ernaar om werkgevers die te maken hebben met werknemers met financiële problemen beter te kunnen ondersteunen middels het ontwikkelen van een hulp- en dienstverleningspakket die via de werkgever aan de werknemer kan worden aangeboden. In dit onderzoek wordt er door middel van een kwalitatief onderzoek inzicht verschaft in welke behoeften aan ondersteuning werkgevers hebben bij het omgaan met financiële problemen van werknemers en hoe de hulp- en dienstverlening van Fizom hierin kan ondersteunen. Er zijn 19 bedrijven uit verschillende sectoren geïnterviewd en er is literatuuronderzoek verricht. De resultaten van dit onderzoek laten zien dat loonbeslag bij bijna iedere werkgever een van de eerste signalen is dat er financiële problematiek speelt bij een werknemer. Wanneer financiële problemen aan het licht komen bij de werkgever, onderneemt iedere werkgever in meer of mindere mate in actie. Ongeveer driekwart van de werkgevers neemt hierin een actieve rol door de werknemer te ondersteunen en te begeleiden. De curatieve maatregel die het meest wordt ingezet door werkgevers is het in gesprek gaan met de desbetreffende werknemer. Echter blijkt uit dit onderzoek dat veel werkgevers het onderwerp moeilijk bespreekbaar vinden en dat ze het lastig vinden om te bepalen tot waar hun verantwoordelijkheid reikt. Een groot deel van de werkgevers heeft behoefte aan ondersteuning bij het omgaan met werknemers met financiële problemen. Het grootste gedeelte daarvan heeft behoefte aan informatie over hoe om te gaan met financiële problemen bij werknemers. Er is onderzocht hoe de hulp- en dienstverlening van Fizom hierin kan ondersteunen. Werkgevers zien preventie, budgetcoaching en informatie voor de werkgever als belangrijke onderdelen van de hulp- en dienstverlening. Daarnaast vinden veel werkgevers het belangrijk dat de hulp- en dienstverlening van Fizom gebruiksvriendelijk is en dat het maatwerk is. Op basis van de resultaten en conclusies zijn er aanbevelingen voor Fizom geformuleerd. Een eerste aanbeveling is om meer bewustwording te creëren bij werkgevers over de gevolgen van financiële problemen bij een werknemer, om vervolgens kennis en informatie te verstrekken aan werkgevers over hoe om te gaan met financiële problemen bij werknemers. Hierbij is het belangrijk dat er aandacht is voor het preventieve aspect. Deze aanbeveling wordt mede gedaan omdat het de onderzoekers gedurende het onderzoek is opgevallen dat niet alle werkgevers voldoende kennis hebben over dit onderwerp. Ook is het een aanbeveling om geen vaste pakketten op te stellen, maar maatwerk te leveren en daarin budgetcoaching een rol te laten spelen. Er wordt aanbevolen om rekening te houden met de gebruiksvriendelijkheid, door de informatie in gemakkelijke en begrijpelijke taal aan te bieden en door de hulpverlening laagdrempelig te maken en in kleine stapjes op te bouwen.

1. De achtergrond van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de achtergrond van het onderzoek weergegeven. Allereerst wordt de aanleiding van het onderzoek geschetst. Vervolgens wordt de doelstelling en de onderzoeksvraag uiteengezet. De onderzoeksvraag is opgedeeld in een hoofdvraag en deelvragen.

1.1 Aanleiding onderzoek

Het aantal Nederlandse huishoudens met financiële problemen is de laatste jaren toegenomen. Uit onderzoek van Westhof, De Ruig en Kerckhaert (2015) blijkt dat er in 2015 meer huishoudens zijn met schuldenproblematiek dan in 2009 en 2012. De schuldenproblematiek is de laatste jaren dus verergerd. Uit onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2015) blijkt tevens dat twee op de vijf huishoudens wel eens achterloopt met de betaling van openstaande rekeningen. Een op de vijf huishoudens in Nederland heeft zelfs te maken met risicovolle of problematische schulden en heeft dusdanige achterstanden dat er betalingsproblemen zijn ontstaan. Tussen de 614.000 en 858.000 huishoudens hebben risicovolle schulden, wat betekent dat ze rood staan, rekeningen niet betalen of een creditcardschuld hebben (Westhof, De Ruig & Kerckhaert, 2015). Nog eens een half miljoen huishoudens hebben problematische schulden (Divosa, 2016). Men spreekt van een problematische schuld wanneer het bedrag dat in 36 maanden afgelost kan worden op het schuldenbedrag lager is dan het totale schuldenbedrag. De 1,2 miljoen huishoudens met risicovolle en problematische schulden worden onzichtbare schuldenaren genoemd. Dit zijn huishoudens die geen gebruikmaken van de formele schuldhulpverlening (Westhof, De Ruig & Kerckhaert, 2015). De mensen die in 2016 wel gebruikmaakten van de formele schuldhulpverlening hadden een gemiddelde schuld van € 40.300 euro, waarbij de schuld verdeeld was over gemiddeld vijftien schuldeisers (NVVK, 2016).

Er kunnen verschillende oorzaken ten grondslag liggen aan schuldenproblematiek. Meestal gaat het om een samenspel van verschillende oorzaken, zoals: omgevingsfactoren, bewust en onbewust gedrag en onverwachte gebeurtenissen (life-events) (Westhof, De Ruig & Kerckhaert, 2015). Schulden kunnen niet altijd eenzijdig aan de persoon verweten worden. Ook het overheidsbeleid kan een rol spelen in het ontstaan van schulden. In het huidige overheidsbeleid staat de eigen verantwoordelijkheid van de burger hoog in het vaandel. Ook op het gebied van financiën geldt dat mensen zelf verantwoordelijk zijn. Tiemeijer (2016) stelt dat de overheid te hoge verwachtingen heeft van de zelfredzaamheid van haar burgers. Ook is het overheidsbeleid op bepaalde vlakken te ingewikkeld geworden. Niet iedereen is zelfredzaam in de regelgeving omtrent financiën en niet iedereen beschikt in gelijke mate over de vereiste cognitieve vermogens om financieel zelfredzaam en zelfverantwoordelijk te zijn, waardoor schulden soms in korte tijd hoog op kunnen lopen.

Indien mensen niet meer aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen en er een schuldensituatie ontstaat, heeft dit negatieve invloed op verschillende levensgebieden. Schulden hebben direct invloed op het sociaal functioneren van mensen. Mensen met schulden hebben de neiging om zich terug te trekken uit sociale activiteiten. Enerzijds omdat sociale activiteiten vaak geld kosten, anderzijds speelt schaamte een rol. Ook brengen schulden stress met zich mee, wat zijn weerslag kan hebben op verschillende levensgebieden (Haster, 2013). Zo blijkt uit onderzoek van Mani, Mullainathan, Shafir en Zhao (2013) dat het hebben van schulden invloed heeft op het

cognitieve vermogen van mensen. Armoede en schulden kunnen mensen minder intelligent maken. Mensen met schulden hebben een minder goed probleemoplossend vermogen, het lukt hen minder goed om zich te focussen op een taak en zij maken minder goede beslissingen.

De genoemde gevolgen kunnen een negatieve uitwerking hebben op de dagelijkse activiteiten, zoals werk. In 2015 had 36 procent van alle werkenden in Nederland in meer of mindere mate moeite met het rondkomen van hun inkomen. Eenentwintig procent had lichte of ernstige betalingsproblemen (Van der Schors, Van der Werf & Schonewille, 2015). Van de huishoudens met problematische schulden heeft bijna 40 procent inkomen uit werk (NVVK, 2016). Het is dan ook goed voor te stellen dat schuldenproblematiek ook direct invloed heeft op de werksituatie. Naast een verslechtering van het probleemoplossend vermogen hebben werknemers die kampen met financiële stress een grotere kans op arbeidsongevallen en een hoger risico op problemen met de gezondheid, wat vervolgens het ziekteverzuim verhoogt (Robertson, 2011). Tevens blijkt uit onderzoek van Kim en Garman (2003) dat financiële zorgen een negatieve invloed hebben op de mate waarin werknemers zich inzetten en betrokken zijn bij het bedrijf. Zes op de tien werkgevers geven aan vaak of af en toe te maken te hebben met werknemers met financiële problemen (Van der Schors & Schonewille, 2017). Vijfenvierzig procent van de werkgevers ervaart financiële problemen op de werkvloer dan ook als een risico voor het bedrijf (Nibud, 2016). Financiële problemen bij werknemers kunnen verschillende gevolgen hebben voor een bedrijf, zoals een hoger ziekteverzuim, een grotere stressgevoeligheid en concentratieproblemen (Nibud, 2012). Dit kost een bedrijf tijd, geld en energie. Zo kost het de werkgever tijd om de loonbeslagen af te wikkelen. Uit onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017) komt naar voren dat de tijdsinvestering van werkgevers gemiddeld drie uur per loonbeslag is. Daarnaast blijkt uit dat onderzoek dat het ziekteverzuim per werknemer als direct gevolg van de financiële problemen geschat wordt op zeven extra dagen per jaar. Ook functioneren werknemers met schulden minder goed, doordat zij kampen met concentratieproblemen en stress. Het gevolg daarvan is dat de arbeidsproductiviteit met 20 procent wordt verlaagd. Werknemers met schulden worden tevens eerder verleid tot diefstal, fraude en zij zijn meer vatbaar voor chantage en omkoping. Alle bovenstaande gevolgen kosten de werkgever veel geld. Een werknemer met financiële problematiek kost een werkgever omgerekend ongeveer €13.000 euro per jaar. Dit bedrag is gebaseerd op een voltijds dienstverband en een modaal inkomen (Van der Schors & Schonewille, 2017).

Uit het bovenstaande blijkt dat de gevolgen van schuldenproblematiek op de werksituatie zeer groot kunnen zijn. Echter blijkt uit onderzoek van het Nibud (2016) dat werkgevers niet eenduidig zijn over of het hun taak is om zich met schulden van werknemers bezig te houden. Zo vindt 42 procent van de werkgevers het wel behoren tot de taken van een goed werkgever. Ook uit onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017) komt naar voren dat de helft van de werkgevers vindt dat het tot hun taak behoort. De andere helft van de werkgevers vindt het niet hun verantwoordelijkheid om werknemers met financiële problemen te ondersteunen. Uit onderzoek van Nibud (2012) werd geconcludeerd dat bedrijven en organisaties nog winst kunnen behalen bij preventieve en reactieve activiteiten om schuldenproblematiek van werknemers te doen voorkomen en verminderen. Echter, zo blijkt uit datzelfde onderzoek, vinden veel werkgevers het nog lastig om met financiële problematiek op de werkvloer om te gaan. Werkgevers die niet weten hoe zij met de financiële problematiek om moeten gaan, weten vooral niet waar hun grenzen

liggen met het oog op de privacy (Van der Schors & Schonewille, 2017).

Het is belangrijk dat er voldoende ondersteuning is voor werkgevers om werknemers te kunnen begeleiden en ondersteunen naar een schuldenvrij bestaan, zodat werknemers niet dreigen uit te vallen. Medewerkers moeten 'duurzaam inzetbaar' blijven. Vuuren, Caniëls en Semeijn (2011) verstaan onder duurzame inzetbaarheid: 'de mate waarin men zijn of haar huidige en toekomstige werk kan en wil blijven uitvoeren.' De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt benadrukken de noodzaak van duurzame inzetbaarheid. De Nederlandse economie herstelt zich steeds meer van de recessie. Het aantal banen stijgt nog steeds en de werkloosheid neemt af (Driessen HRM, 2017). De verwachting is dat de aankomende jaren het aantrekken van de arbeidsmarkt doorzet. In de sectoren zorg, bouw en ICT is er zelfs al sprake van een personeelstekort (Weel, 2017). Dit is voortgekomen uit eerdere bezuinigingen in deze sectoren, waardoor minder jongeren zijn gestart met een opleiding in een van deze richtingen. Nu is het moeilijker voor bedrijven in deze sector om aan geschoold personeel te komen (NOS, 2017). Daarnaast zal de beroepsbevolking door verdere vergrijzing verder krimpen (Algemene Werknemersvereniging Nederland, z.j.). Of de vergrijzing tot een tekort aan het totaalaantal werkenden gaat leiden is nog onduidelijk, maar het benadrukt wel de veranderingen die gaande zijn op de arbeidsmarkt (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2015). Het benadrukt tevens het belang voor werkgevers om zuinig te zijn op werknemers, zodat ze duurzaam inzetbaar blijven. Naast fysieke en geestelijke gezondheid is financiële gezondheid een belangrijke pijler voor duurzame inzetbaarheid. Dit, omdat de gevolgen van financiële problemen groot kunnen zijn. Om te investeren in duurzame inzetbaarheid is het dus belangrijk om ook te investeren in de financiële gezondheid van werknemers (Nibud, 2017).

Fizom, een franchiseorganisatie van bewindvoerders en budgetbeheerders, wil werkgevers graag ondersteunen in het begeleiden van werknemers met financiële problemen, waardoor de duurzame inzetbaarheid van werknemers wordt verhoogd. Fizom – Financiële Zorg op Maat – is een organisatie van verschillende bewindvoerders en budgetbeheerders. De organisatie is gericht op het helpen van mensen met schulden (Fizom, z.j.). Het kantoor van Fizom is gevestigd in Hengelo. Het werkgebied bestond eerst voornamelijk uit Twente en omstreken, maar vanwege de groei streven zij nu landelijke dekking na. Fizom signaleert in gesprekken met de werkgevers van cliënten die bij hen onder bewind staan dat veel werkgevers onvoldoende kennis hebben van (de gevolgen van) schuldenproblematiek op de werkvloer en dat werkgevers vaak niet weten hoe zij werknemers kunnen helpen bij het oplossen van hun financiële problemen. Fizom wil werknemers helpen uit de schulden te komen en wil daarmee de financiële gezondheid en duurzame inzetbaarheid van werknemers te vergroten. Om dit te bewerkstelligen wil Fizom een begeleidings- en ondersteuningspakket opstellen voor werknemers die via de werkgever aangeboden zal worden. Het doel van Fizom is hiermee tweeledig. Fizom poogt allereerst om de werkgevers te ondersteunen in de aanpak van de schuldenproblematiek op de werkvloer, waarmee de nadelige gevolgen voor de werkgever verminderd zullen worden. Daarnaast wil Fizom middels professionele hulpverlening de werknemers uit de schulden helpen en met hen werken aan hun financiële gezondheid. Om te kunnen bepalen welke ondersteuning werkgevers nodig hebben en welke hulpverlening in het begeleidings- en ondersteuningspakket opgenomen dient te worden, zal eerst in kaart gebracht moeten worden welke behoeften werkgevers hebben op dit gebied. Om dit te bewerkstelligen, wordt dit onderzoek gedaan.

Dit onderzoek draagt bij aan het in kaart brengen van de behoeften van werkgevers op het gebied van financiële problematiek bij werknemers. Omdat het werkgebied van Fizom mede regio Twente is, zal dit onderzoek zich richten op dit gebied. Door middel van dit onderzoek wordt tevens een bijdrage geleverd aan de theorievorming over schuldenproblematiek op de werkvloer en over de gewenste ondersteuningsvormen voor werkgevers. De inzichten die verworven worden door dit onderzoek dragen bij aan de praktische uitvoering van deze ondersteuning. Fizom zal op basis van dit onderzoek de hulp- en dienstverleningsaanbod voor deze doelgroep kunnen gaan vormgeven.

1.2 Doelstellingen

1.2.1 Doelstelling op korte termijn

De doelstellingen op korte termijn zijn:

- Inzicht verwerven in de behoeften van werkgevers in Twente op het gebied van ondersteuning bij schuldenproblematiek van werknemers.
- Aanbevelingen doen voor de samenstelling van het hulp- en dienstverleningspakket van Fizom.

1.2.2 Doelstelling op lange termijn

De doelstellingen op lange termijn zijn:

- Op basis van de resultaten van het onderzoek kan een hulp- en dienstverleningspakket samengesteld worden die de werkgever de werknemer met schulden kan aanbieden.
- Het verminderen van neveneffecten van schuldenproblematiek bij werknemers.

1.3 Onderzoeksvraag

1.3.1 Hoofdvraag

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt:

Welke behoeften aan ondersteuning hebben werkgevers in regio Twente bij het begeleiden van werknemers met financiële problemen en hoe zou de hulp- en dienstverlening van Fizom hierin kunnen ondersteunen?

1.3.2 Deelvragen

De hoofdvraag is opgedeeld in theoretische en praktische deelvragen.

1.3.2.1 Theoretische deelvragen

- Wanneer is er sprake van financiële problematiek?
- Wat is loonbeslag?
- Welke vormen van hulpverlening zijn er voor mensen met financiële problemen?
- Welke preventieve en curatieve activiteiten kan een werkgever ondernemen om de financiële problematiek van werknemers te doen voorkomen en verminderen?

- Welke hulp- en dienstverlening biedt Fizom?

1.3.2.2 Praktische deelvragen

- Wat zijn de signalen voor werkgevers wanneer er sprake is van financiële problematiek bij werknemers?
- Welke rol kennen werkgevers zichzelf toe in het omgaan met financiële problemen van werknemers?
- Welke vormen van begeleiding (preventief en curatief) bieden werkgevers op dit moment aan werknemers met financiële problemen?
- Waar lopen werkgevers tegenaan in het omgaan met werknemers met financiële problemen en welke behoeften hebben werkgevers met betrekking tot de begeleiding van deze werknemers?

1.4 Leeswijzer

Dit bachelorrapport bevat verschillende hoofdstukken. In hoofdstuk één is de aanleiding van het onderzoek weergegeven. Hier is het belang van dit onderzoek belicht vanuit macro, meso- en microperspectief. Vervolgens zijn de hoofdvraag en de deelvragen beschreven. Hoofdstuk twee bevat het theoretisch kader. In het theoretisch kader worden de theoretische deelvragen onderzocht middels literatuuronderzoek. Er wordt een conclusie op de theoretische deelvragen beschreven aan de hand van verzamelde kennis. In hoofdstuk drie wordt de methode van onderzoek beschreven. Het type onderzoek en de dataverzamelingsmethoden- en instrumenten komen in dit hoofdstuk aan bod. In dit hoofdstuk wordt tevens de betrouwbaarheid en de validiteit nader toegelicht en wordt beargumenteerd waarom de onderzoekers bepaalde keuzes hebben gemaakt. Ook worden in dit hoofdstuk de ethische overwegingen beschreven. In hoofdstuk vier staan de resultaten centraal. Deze resultaten zijn naar voren gekomen uit de analyse van de afgenomen interviews. Tenslotte worden in hoofdstuk vijf de conclusies beschreven en aanbevelingen gedaan. Het hoofdstuk sluit af met een sterkte- en zwakteanalyse en een discussie.

2. Financiële problematiek bij werknemers

In dit hoofdstuk wordt het theoretisch kader geschetst. Door middel van literatuuronderzoek kunnen de theoretische deelvragen beantwoord worden, welke in hoofdstuk één zijn opgesteld. Voor iedere deelvraag is er een paragraaf opgesteld. Aan het eind van het hoofdstuk wordt er een conclusie geschreven per deelvraag.

2.1 Financiële problematiek

Volgens het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) zijn er verschillende definities van de term *financiële problemen* en is de term niet eenduidig. Meestal wordt van een financieel probleem gesproken wanneer iemand meerdere betalingsachterstanden heeft die een betalingsprobleem gaan vormen of zijn gevormd (Van der Schors, Van der Werf & Boer, 2016). Kok (2014) beschrijft dat wanneer mensen financiële problemen hebben, zij niet meer aan bepaalde verplichtingen kunnen voldoen. In dit onderzoek wordt de definitie gehanteerd die geformuleerd is door het Nibud. Met financiële problemen wordt bedoeld dat er meerdere betalingsachterstanden zijn die een betalingsprobleem gaan vormen of zijn gevormd. Hieruit kunnen schulden ontstaan. Van schulden wordt gesproken als er nog iemand geld van je krijgt (Kok, 2014). Volgens Jungmann en Madern (2017) zijn er verschillende verschijningsvormen van schulden:

- *Koop op afbetaling*: het afnemen van een dienst of goed dat je nog niet betaald hebt;
- *Lening*: geld lenen om iets te kunnen betalen, bijvoorbeeld een auto;
- *Boete*: een betalingsverplichting die is ontstaan na het begaan van een overtreding;
- *Onterechte verstrekking*: je hebt geld gekregen van de overheid of een andere organisatie waar je geen recht op had, bijvoorbeeld huurtoeslag dat terugbetaald moet worden aan de belastingdienst.

Heel veel mensen hebben schulden, zoals een studieschuld of een hypotheekschuld. Uit onderzoek van Madern en Van der Burg (2012) blijkt dat de helft van de Nederlanders een lening heeft. Hierbij is de hypotheek niet meegerekend. Voor veel mensen zijn deze schulden geen probleem. Zij hebben voldoende inkomen of spaargeld om de betalingsverplichting na te komen. Er is in die situatie dan ook geen sprake van een financieel probleem. Wanneer er meerdere achterstallige rekeningen zijn en het moeilijker wordt de rekeningen te betalen, kan dit een probleem worden. Bij meerdere achterstallige rekeningen wordt er van een risicovolle schuldsituatie gesproken. Een risicovolle schuldsituatie houdt in dat een huishouden de schulden zonder hulp van anderen kan oplossen, maar dat dit wel heel moeilijk wordt (Jungmann & Madern, 2017). Wanneer er sprake is van een of meerdere van de volgende risico-indicatoren is er volgens Westhof, De Ruig en Kerckhaert (2015) sprake van een risicovolle schuldsituatie:

- Er zijn vanwege onvoldoende financiële middelen meer dan drie soorten achterstallige rekeningen. Soorten achterstallige rekeningen kunnen zijn: afbetaling van leningen, afbetalingsregelingen, ziektekostenverzekering, elektriciteit, huur, gas of water.
- De achterstallige rekening(en) hebben een totale omvang van meer dan €500,00 euro.
- Het huishouden staat minstens vijf keer per jaar rood voor meer dan €500,00 euro.

- Het huishouden heeft een creditcardschuld van meer dan €500,00 euro.

Schulden worden pas een probleem wanneer het bedrag dat in 36 maanden afgelost kan worden op het schuldenbedrag lager is dan het totale bedrag. Men spreekt dan van een problematische schuld (Westhof, De Ruig & Kerckhaert, 2015). De Nederlandse branchevereniging voor schuldhelpverlening en sociaal bankieren (NVVK) hanteert de volgende definitie van een problematische schuldsituatie: 'Een problematische schuldsituatie is de situatie waarin van een natuurlijk persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen' (NVVK, z.j.). Daarnaast wordt er ook gesproken van een problematische schuld, wanneer schulden leiden tot afsluiting van gas, water en/of energie of wanneer een huisuitzetting dreigt. Wanneer er sprake is van een van deze drie voorbeelden, dan zijn de gevolgen groot. Daarom worden deze schuldsituaties ook als problematisch gezien (Jungmann & Madern, 2017).

Volgens De Greef (1992) bestaan er verschillende soorten schulden:

- *Overlevingsschulden*: dit houdt in dat er minder inkomsten zijn dan dat er aan vaste lasten betaald moet worden. Deze schulden worden gemaakt om te kunnen voorzien in de eerste levensbehoeften.
- *Overbestedingsschulden*: er zijn voldoende inkomsten, maar men geeft te veel geld uit.
- *Aanpassingsschulden*: er zijn veranderingen in de financiële situatie, bijvoorbeeld door het verliezen van een baan. Hierdoor krijgt men minder inkomsten waardoor de vaste lasten en uitgaven niet meer betaald kunnen worden.
- *Compensatieschulden*: te veel geld uitgeven als gevolg van compensatiegedrag. Een voorbeeld hiervan is dat iemand zoveel stress heeft dat hij vindt dat hij wel een nieuwe broek verdient, terwijl hij dat eigenlijk niet kan betalen.

2.2 Loonbeslag

In de top drie van de meest voorkomende signalen van financiële problemen staat loonbeslag op nummer één. Het merendeel van de werkgevers ontdekt financiële problemen bij een werknemer pas als de werknemer ernstige betalingsachterstanden heeft of als er beslag is gelegd op zijn loon (Van der Schors & Schonewille, 2017). Loonbeslag is dus een belangrijk signaal dat er problemen zijn op het gebied van financiën. Op nummer twee staat het verzoek om een (loon)voorschot, gevolgd door ziekteverzuim en/of een sterke mate van stressgevoeligheid bij de werknemer (Van der Schors & Schonewille, 2017).

Van loonbeslag wordt gesproken als de deurwaarder beslag legt op het inkomen van de schuldenaar (Haster, 2013). Loonbeslag kan alleen na toestemming van de rechter. Er kan beslag gelegd worden op het loon wanneer iemand zijn financiële verplichting, vastgelegd in een vonnis of bevel, niet kan nakomen (Van Rijswijk, 2014). Met het loon dat vrijkomt door het loonbeslag worden de financiële verplichtingen alsnog nagekomen en betaald.

De hoogte van het in te vorderen bedrag is afhankelijk van de beslagvrije voet. De beslagvrije voet is een deel van het inkomen waarop geen beslag wordt gelegd. Met dit vrijgelaten gedeelte kan de schuldenaar zijn vaste lasten betalen. De beslagvrije voet is voor iedereen anders,

maar het bedrag is minimaal 90 procent van de bijstandsnorm (Het Juridisch Loket, z.j.). Daarnaast wordt er rekening gehouden met de persoonlijke situatie waarin de schuldenaar zich bevindt. Zo moet de beslaglegger rekening houden met de woonlasten en de premie voor de ziektekostenverzekering. De beslagvrije voet kan verhoogd worden wanneer voorgenoemde lasten hoog zijn (Nibud, z.j.). Echter constateert de Nationale Ombudsman dat veel deurwaarders onvoldoende gegevens hebben om de juiste beslagvrije voet vast te stellen. Bijna altijd stelt de deurwaarder de beslagvrije voet te laag in, wat betekent dat de werknemer minder geld overhoudt (Nationale Ombudsman, 2013).

Als een deurwaarder beslag legt op het inkomen van een werknemer, wordt dit bekend gemaakt bij de werkgever, waardoor de financiële problematiek van de werknemer ook bij de werkgever bekend wordt (Nibud, z.j.). Voor veel werkgevers komt het loonbeslag onverwachts, zij hebben vaak niet eerder signalen gekregen dat er problemen waren op het gebied van financiën. Dit verklaart ook het feit dat loonbeslag in de top drie staat van de meest voorkomende signalen van financiële problematiek (Van der Schors & Schonewille, 2017). In 2016 zijn er 590.000 loonbeslagen opgelegd, zo blijkt uit de gegevens van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBVG, 2017). Het aantal loonbeslagen waar werkgevers mee te maken hebben varieert van 1 tot 800 per jaar, afhankelijk van de grootte van het bedrijf en het soort bedrijf (Nibud, 2016). Werkgevers zijn verplicht mee te werken aan een loonbeslag, wat betekent dat de werkgever een deel van het loon overmaakt aan de deurwaarder en een deel (de beslagvrije voet) aan de werknemer (Nibud, 2016).

2.3 Schuldhulpverlening

Steeds meer Nederlanders maken gebruik van schuldhulpverlening. In 2016 waren er 89.300 aanmeldingen bij de formele schuldhulpverlening. Dit is meer dan het dubbele van het aantal aanmeldingen in 2008 (NVVK, z.j.). Schuldhulpverlening wordt al lange tijd in Nederland uitgevoerd, maar sinds de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is de gemeente verantwoordelijk voor de uitvoering van schuldhulpverlening (NVVK, z.j.). In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening wordt een integrale aanpak nagestreefd, waarmee bedoeld wordt dat naast een 'curatieve aanpak' ook de 'preventieve aanpak' aandacht krijgt in de schuldhulpverlening. Haster (2013) geeft een definitie van de integrale aanpak: 'De integrale aanpak streeft een alles omvattende aanpak van een problematische schuldensituatie na door een bundeling en samenhangende inzet van alle deskundigen en activiteiten die daarvoor nodig zijn.' Schuldhulp is in beginsel een vorm van vrijwillige hulpverlening en iedereen kan zich aanmelden voor schuldhulpverlening. Er bestaan twee soorten trajecten; het minnelijke en het wettelijke traject. In Nederland start iedereen in het minnelijke traject alvorens een wettelijk traject mogelijk is (NVVK, z.j.).

2.3.1 Minnelijk traject

Een minnelijk traject wil zeggen dat de schuldenaar en zijn schuldeisers door tussenkomst van een schuldbemiddelaar op basis van vrijwilligheid en onderling overleg tot een regeling komen over de schulden. Centraal in het minnelijk traject staan het tot stand brengen van rust en evenwicht in de

situatie van de schuldenaar en het opstarten van een schuldregeling (Haster, 2013). Een minnelijk traject kent twee fasen, namelijk de stabilisatiefase en de schuldregelingsfase (NVVK, z.j.).

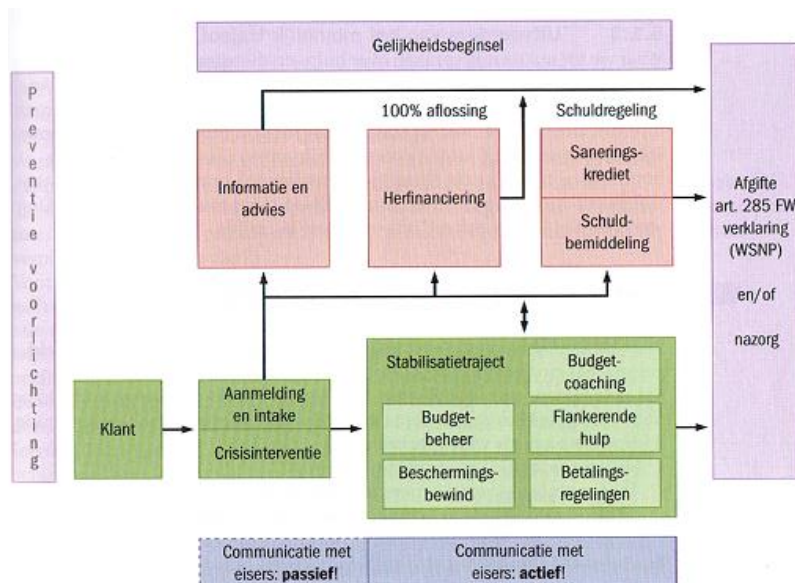
Fase 1: De stabilisatiefase

Allereerst vindt er een aanmelding en een intake plaats waarin de hulpvraag wordt verkend. Het doel van de intake is om goed inzicht te krijgen in de financiële situatie van de hulpvrager (Haster, 2013). Voor iedere cliënt wordt vervolgens een plan van aanpak opgesteld. In het plan staat beschreven wat er nodig is om de schuldsituatie stabiel te maken (Haster, 2013). Stabiliseren van de schulden betekent dat de uitgaven afgestemd worden op het inkomen, waardoor de vaste lasten kunnen worden betaald en er geen nieuwe schulden ontstaan (SHVHandboek, z.j.). In deze fase wordt over het algemeen nog geen contact met de schuldeisers gezocht (NVVK, z.j.). De hulpverlening die in de stabilisatiefase ingezet kan worden is weergegeven in figuur 1. Binnen de schuldhulpverlening worden er verschillende hulpverleningsvormen aangeboden. Haster (2013) noemt verschillende middelen die ingezet kunnen worden bij financiële problemen:

- *Budgetbeheer*: een professional beheert het structurele inkomen en betaalt alle vaste lasten. De cliënt krijgt een vast budget per week om van te leven.
- *Budgetbegeleiding/budget coaching*: begeleiding die gericht is op zodanige gedragsverandering dat de cliënt weer in staat is zelfstandig de inkomsten en uitgaven in balans te brengen. Budget coaching valt in figuur 1 onder flankerende hulp.
- *Psychosociale hulpverlening*: als er problemen zijn op dit gebied naast de financiële problematiek, bijvoorbeeld lichamelijk, geestelijk of sociaal disfunctioneren.
- *Bewindvoering*: een professional beheert tijdelijk of permanent het inkomen en vermogen als iemand door omstandigheden hier niet toe in staat is.

Fase 2: Schuldregelingsfase

De tweede fase in het minnelijke traject is de schuldregelingsfase. In deze fase neemt de schuldhulpverlener contact op met de schuldeisers om een betalingsregeling te treffen. Als alle schuldeisers akkoord gaan met het betalingsvoorstel, dan kan er een minnelijke schuldregeling tot stand komen, welke twee vormen kent. Allereerst is een schuldbemiddeling mogelijk, waarbij jaarlijks alle schuldeisers een bedrag uitgekeerd krijgen. Ook is schuldsanering mogelijk, waarin alle schulden onder één dak gebracht worden. De schuldenaar leent vervolgens het bedrag bij de gemeentelijke kredietbank, een saneringskrediet, welke in een keer de openstaande schuld bij de schuldeisers aflost. De schuldenaar betaalt dan de lening bij de kredietbank in termijnen terug (NVVK, z.j.).



Figuur 1

Processchema minnelijk traject (Haster, 2013)

2.3.2 Wettelijk traject

Indien de schuldeisers niet akkoord gaan is er een mogelijkheid dat de schuldenaar wordt doorverwezen naar het wettelijke traject, de Wettelijke Schuldsanering Natuurlijk Personen (WSNP) (Haster, 2013). Dit betekent dat er drie jaar lang een bewindvoerder meekijkt met de schuldenaar. De bewindvoerder beheert het geld van de schuldenaar en de schuldenaar moet zich aan verschillende afspraken houden. Als de schuldenaar het wettelijke schuldsaneringstraject positief afrondt, dan worden de schulden die er na 36 maanden nog zijn kwijtgescholden. De schuldenaar begint dan weer met een schone lei.

In de laatste twintig jaar is de schuldenproblematiek in Nederland en in andere Europese landen verergerd. Uit onderzoek van Jungmann en Van Beek (2016) blijkt dat huishoudens in Denemarken, Noorwegen en Nederland gemiddeld de hoogste schuld hebben van Europa. Als reactie op de toename van de schulden hebben veel landen sociale wetten geïmplementeerd, waardoor mensen de mogelijkheid krijgen om weer met een schone lei te beginnen. Ieder land heeft een ander schuldhulpverleningsstelsel. In het ene stelsel worden schulden als economisch verschijnsel gezien en moet de schuldenaar geld betalen om toegang te krijgen tot het systeem van schuldhulpverlening. Dit is het aansprakelijkheidsmodel en wordt onder andere in Duitsland en Oostenrijk toegepast. In het andere stelsel, welke in België, Frankrijk, Noorwegen en Zweden wordt gehanteerd, is er vooral aandacht voor de behoeften van de schuldenaar. Er is veel ruimte voor de duur van de schuldregeling en de mate van kwijtschelding. Dit wordt het vergevingsmodel genoemd (Sol, 2016). Nederland kent aspecten van beide stelsels, omdat er enerzijds wordt getoetst op goeder trouw (vergeving) en anderzijds er ook een grote inspanning wordt gevraagd van de schuldenaar (Jungmann & Van Beek, 2016). De ontwikkelingen op nationaal en internationaal niveau hebben invloed op de beroepspraktijk van de schuldhulpverlening in Nederland. Er kloppen steeds meer mensen aan bij formele schuldhulpverleningsinstanties (NVVK,

z.j.). Deze mensen komen allereerst bij de sociale wijkteams. Tachtig procent van de vragen die binnenkomen bij de sociale wijkteams gaat over financiën (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2016). Juist omdat er een toename is van huishoudens met financiële problemen is het van groot belang dat er bij de sociale wijkteams voldoende actuele kennis is op het gebied van financiën, zodat de juiste hulp kan worden ingezet (Nationale Ombudsman, 2016).

Niet ieder land kent de tweedeling van de schuldhulpverlening in het minnelijke en wettelijke traject zoals Nederland dat kent. Er zijn landen die geen wettelijke schuldsanering (WSNP) kennen. Litouwen, Tsjechië, Cyprus, Italië en Kroatië laten de schuldhulpverlening geheel aan de markt over (Guiaux, Jungmann & Sol, 2016). Zweden kende tot 2007 nog een eenzelfde stelsel als Nederland, waarbij de schuldenaar verschillende trajecten moest doorlopen om schuldenvrij te worden. Momenteel heeft Zweden de schuldhulpverlening echter anders georganiseerd. De schuldhulpverlening is daar ondergebracht bij één instelling. Deurwaarder, schuldhulpverleners, bewindvoerders en budgetcoaches zijn allemaal in dienst van het Koninklijke Incassobureau. Het regelen van de schuldhulpverlening en betalingsregelingen verloopt niet meer via een wettelijk traject en men hoeft niet meer naar de rechter (Frederik, 2017).

2.3.3 Internationale schuldhulpverleningsmethodieken

Andere landen hanteren andere schuldhulpverleningsmethodieken en -methoden dan Nederland. Een schuldhulpverleningsmethode die in de Verenigde Staten is ontworpen en daar veel wordt toegepast, is de *Mobility Mentoring Method*. Deze methode is ontwikkeld op basis van inzichten uit de hersenwetenschap. Mobility Mentoring combineert het onderwerp armoede met inzichten vanuit de hersenwetenschap over de effecten van armoede en de ontwikkelingen van hersenfuncties. Deze nieuwe aanpak helpt mensen bij het oplossen van hun financiële en sociale problemen. Mobility Mentoring heeft als doel mensen te begeleiden richting financiële zelfredzaamheid. De basis van Mobility Mentoring is het besef dat chronische stress het gedrag van mensen beïnvloedt (Jungmann & Wesdorp, 2017). Uit onderzoek van Mullainathan en Shafir (2013) is namelijk gebleken dat het hebben van financiële problemen een negatieve invloed heeft op het nemen van beslissingen. Het gevolg is dat zij vaak niet meer goed in staat zijn om doelgericht te handelen en probleemoplossend te denken. Hierdoor lukt het mensen vaak niet om armoede en schulden te overwinnen. Ook stellen Mullainathan en Shafir (2013) dat schulden een negatieve invloed hebben op allerlei levensgebieden. Zo besteden mensen met schulden minder aandacht aan hun lichamelijke en geestelijke gezondheid en aan de opvoeding van hun kinderen. Mobility Mentoring is gericht op stressreductie, zodat mensen in staat zijn om verstandige beslissingen te nemen en hun schulden te kunnen overwinnen. De *Mobility Mentoring Method* richt zich op vijf levensdomeinen waarin stappen moeten worden gezet om tot financiële zelfredzaamheid te komen, te weten (Jungmann & Wesdorp, 2013):

1. *Familiestabiliteit*

Slechte huisvesting kan verstorend werken op het bereiken van financiële zelfredzaamheid. Het ontbreken van adequate kinderopvang kan een belemmering zijn om in ploegendiensten te werken of bepaald soort werk te doen. Door te verkennen in

hoeverre er sprake is van familiestabiliteit kan de deelnemer doelen opstellen die helpen om voldoende inkomen te kunnen genereren.

2. *Lichamelijk en psychisch welzijn*

Deze pijler richt zich op lichamelijk en psychisch welzijn en het sociale netwerk. Er worden doelen gesteld die bijvoorbeeld betrekking hebben op het verkrijgen van zorg, het bevorderen van de gezondheid en het beginnen van stress reducerende activiteiten, zoals sport.

3. *Onderwijs en training*

Deze pijler focust op de papieren en diploma's die nodig zijn om werk te kunnen vinden dat voldoende inkomsten oplevert. De methode gaat ervanuit dat het ook bij lagere inkomens mogelijk is om in een bepaald beroep aan de slag te gaan, dat in het verlengde ligt met de behaalde diploma's en gevolge opleidingen en trainingen.

4. *Financieel management*

In deze pijler gaat het om bewustwording in het financiële management en de boekhouding. Er wordt gewerkt aan het opbouwen van een financiële buffer om zo de stress van financiën te verminderen, met name bij onverwachte uitgaven.

5. *Werk- en carrièremangement*

Deze pijler focust op het bereiken van een inkomen waarmee de deelnemer zichzelf en het gezin kan onderhouden. Er wordt gekeken naar welk geld minimaal nodig is om zonder geldstress te kunnen leven.

Om financieel zelfredzaam te zijn en uit de schulden te komen, moet een deelnemer zijn prestaties op de bovenstaande pijlers optimaliseren. Het principe van de Mobility Mentoring Methode is dat het oplossen van schulden alleen helpt als er tegelijkertijd ook aandacht is voor de andere levensgebieden (Anguita, 2017). De begeleider stelt zich op als een mentor en niet als hulpverlener en maakt samen met de deelnemer een plan van aanpak. Bij Mobility Mentoring hoort ook een beloning voor deelnemers als zij de doelen hebben behaald. Het geven van beloningen werkt stress verlagend, terwijl het stellen van straffen en sancties juist stress verhogend werkt (Jungmann & Wesdorp, 2013). Deze integrale aanpak ziet men ook terug in de schuldhelpverlening zoals deze in Nederland is georganiseerd. Hier heeft de schuldhelpverlening ook een integraal karakter, waarbij er aandacht is voor psychosociale problemen, problemen rond de woonsituatie, gezondheid, verslaving en/of gezinssituatie (Divosa, z.j.). De *Mobility Mentoring Method* krijgt ook binnen de Nederlandse hulpverlening steeds meer bekendheid. Volgens Jungmann en Wesdorp (2017) kan deze methode in Nederland een bijdrage leveren aan de doorontwikkeling van de dienstverlening van wijkteams en schuldhelpverleners. Het biedt hen nieuwe perspectieven bij de aanpak van financiële problematiek. Voor de beroepspraktijk biedt het handvatten om financiële problematiek meer integraal te benaderen en aan te pakken. Tientallen gemeentes in Nederland hebben interesse in deze methode (Bos, 2017). Nederland is daarmee het eerste Europese land dat met deze methode aan de slag gaat (Jungmann & Wesdorp, 2017).

Een andere methodiek uit de Verenigde Staten, die meer gedragsmatig van aard is, is de schuldensneeuwbal methode (*debt snowball method*) van financieel expert Ramsey. Deze methode helpt bij het sneller afbetalen van schulden en richt zich, in tegenstelling tot de *Mobility Mentoring Method* alleen op de schuldensituatie. De methode bestaat uit vijf stappen (Ramsey, z.j.):

1. Maak een lijst van alle schulden en zet deze in volgorde van laag naar hoog;
2. Betaal het minimumbedrag aan de afbetaling van de schulden, behalve aan de laagste schuld;
3. Betaal zo veel als mogelijk af aan de laagste schuld;
4. Herhaal dit, totdat alle schulden zijn afbetaald.

De theorie achter deze methode is dat het afbetalen van een schuld de persoon een psychologisch gevoel van overwinning geeft, omdat deze dan van de lijst met schulden weggestreept kan worden. Dit gevoel zorgt voor een verandering in de mindset van mensen en zij raken meer gemotiveerd om de schulden aan te pakken en de volgende schuld op de lijst af te betalen (Pant, 2017). Gal en McShane (2012) hebben de effectiviteit van deze methode onderzocht en uit hun onderzoek blijkt dat mensen die deze methode gebruikten, meer schulden afbetaalden dan mensen die andere methodes gebruikten.

De schuldensneeuwbalmethode is een methode die het tegengestelde adviseert dan wat veel andere modellen adviseren. Veel economische methodes schrijven namelijk voor dat het verstandig is om juist met de hoogste bedragen te beginnen, omdat dan aan het eind het betaalde rentebedrag het laagste is. Deze methode wordt ook door het Nibud beschreven. Zij geven aan dat het verstandig is om de schulden met de hoogste rente eerst af te betalen (Nibud, 2016). Ook econoom Garderen van het ING economisch bureau geeft aan dat het belangrijk is om te beginnen met het aflossen van de hoogste schuld, terwijl De Kock, de voorzitter van de brancheorganisatie van schuldhulpverleners, juist aangeeft dat het verstandig is om met de schulden te beginnen die het meest belangrijk zijn, zoals gas, water en licht (Garderen & De Kock z.j., zoals genoemd in Van den Berg, 2014). Verschillende professionals zijn dus andere meningen toegedaan in welke methode het meest effectief is. Uit onderzoek blijkt echter wel dat prioritering van schulden, op welke manier dan ook, meer effectief is dan geen prioritering. Zo blijkt uit onderzoek van Kettle, Trudel, Blanchard en Häubl (2016) dat mensen die een prioriteren maken van hun schulden meer afbetalen dan mensen die het aflossingsbedrag gelijk verdelen over alle schulden.

2.4 Preventieve schuldhulpmaatregelen

De Roos en Van Dinther (2011) geven een definitie van de term preventie. Zij beschrijven preventie als het voorkomen van ernstige problemen of het voorkomen van verergering van de bestaande problemen door het inzetten van doelgerichte, georganiseerde activiteiten. Het is het handelen voordat er problemen ontstaan en het actie ondernemen wanneer de eerste signalen zich ontwikkelen en de problematiek aan het ontstaan is. Het is vaak gericht op doelgroepen die, doordat zij meer risico lopen, extra bescherming nodig hebben. Mackenbach en Van der Maas (2008) beschrijven drie vormen van preventie:

- *Primaire/universele preventie*: Dit houdt in dat iets onaangenaams voorkomen wordt. Er worden maatregelen getroffen om problemen te voorkomen. Primaire/universele preventie richt zich op de gezonde bevolking en beschermt en bevordert op een actieve manier de gezondheid van de bevolking.

- *Secundaire/geïndiceerde preventie*: Deze vorm houdt in dat men iets onaangenaams zo spoedig mogelijk wil opsporen om verergering van de situatie te voorkomen. Met secundaire preventie wordt voorkomen dat beginnende problemen verergeren.
- *Tertiaire/zorg gerelateerde preventie*: Dit is het voorkomen dat iets onaangenaams opnieuw voorvalt, het voorkomen van een terugval.

Schuldpreventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn om mensen financieel vaardig te maken en hen zo te laten gedragen dat zij hun financiën op orde houden (Jungmann & Van Iperen, 2011). Gericht op de preventie van schulden hanteert Jungmann (2012) een tweedeling: materiële en immateriële schuldpreventie. Materiële schuldpreventie draagt eraan bij dat mensen beschikken over voldoende middelen om financieel gezond te zijn. Een voorbeeld is het verstrekken van een krediet of een re-integratietraject dat zich richt op het verwerven van een hoger inkomen. Immateriële schuldpreventie zijn interventies die gericht zijn op het beïnvloeden van gedrag, zoals een budgetcursus.

Uit onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017) blijkt dat iets meer dan de helft van de werkgevers preventieve activiteiten onderneemt tegen financiële problemen op de werkvloer. Dit is een behoorlijk hoger percentage dan uit een onderzoek van Nibud (2016) blijkt. Daaruit blijkt namelijk dat de meeste werkgevers (92 procent) geen preventieve maatregelen neemt. Ook uit eerder onderzoek van het Nibud blijkt dat slechts een klein deel preventieve maatregelen neemt (Nibud, 2012). De verschillen tussen deze cijfers kan mogelijk verklaard worden door een verschillende operationalisatie van het begrip preventie. In beide onderzoeken wordt niet geheel duidelijk welke definitie van preventie zij hanteren. Uit onderzoek van Nibud (2016;2012) blijkt dat de meeste werkgevers die wel preventieve maatregelen ondernemen dit doet in de vorm van het aanbieden van een gesprek of advies. Het informatie verstrekken is een vorm van immateriële schuldpreventie (Jungmann, 2012). De preventie is primair, omdat het zich richt op het voorkomen van een probleem (Mackenbach & Van der Maas, 2008). Ook komt uit onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017) naar voren dat ongeveer de helft van de werkgevers weleens een voorschot verleent op het salaris, het vakantiegeld of de eindejaarsuitkering. Jungmann (2012) ziet dit als een materiële preventieactiviteit die zowel secundair als tertiair van aard kan zijn (Mackenbach & Van der Maas, 2008). Van der Schors en Schonewille (2017) geven in hun onderzoek tevens voorbeelden van andere vormen van preventiemaatregelen die werkgevers kunnen ondernemen, namelijk:

- Het aanbieden van cursussen en trainingen, bijvoorbeeld over (grip op) geldzaken.
- Nieuw personeel erop wijzen dat de werkgever graag op de hoogte wordt gesteld als er sprake is van (beginnende) financiële problematiek.

Het Nibud (2012) noemt nog andere preventieve maatregelen die werkgevers kunnen nemen, zoals aandacht aan het onderwerp geven in een personeelsblad of op intranet. Ook kan het aanstellen van een vertrouwenspersoon ervoor zorgen dat werknemers eerder aan de bel trekken (Nibud, 2011; HR-Kiosk, 2017). Tenslotte kan een financiële gezondheidscheck helpend zijn om werknemers meer inzicht te geven in hun financiën (Financieel gezonde werknemers, z.j.).

In de Verenigde Staten bieden veel bedrijven financiële fitheidsprogramma's aan. Een onderdeel van deze financiële fitheidsprogramma's zijn de '*lunch-n-learn*' seminars, welke erg populair zijn in Amerika (National Business Group & Fidelity Investments, 2016). Deze seminars zijn korte trainingen van 30 tot 45 minuten die gedurende de lunch worden aangeboden. Ze hebben een bewezen positief effect op het bespreekbaar maken van het probleem, maar ook op de kennisvergroting van werknemers (Salandy, 2013).

2.5 Curatieve schuldhulpmaatregelen

Curatieve maatregelen zijn maatregelen om iets te genezen of op te lossen (Nibud, z.j.). Curatieve maatregelen worden ingezet wanneer preventiemaatregelen niet meer toereikend zijn of wanneer er te laat is ingegrepen in de situatie, waardoor het probleem zich al voordoet. Een curatieve maatregel die bij mensen met schulden kan worden ingezet, is een schuldentraject. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat de financiële problemen opgelost worden. Goede curatieve maatregelen en nazorg kunnen een preventieve werking hebben. Het kan ervoor zorgen dat door oplossing van het probleem een terugval voorkomen wordt (Nibud, z.j.).

Het merendeel van de werkgevers is, zoals genoemd, pas laat op de hoogte van de financiële problemen van een werknemer. Vaak pas als de werknemer ernstige betalingsachterstanden heeft of als er beslag is gelegd op het loon (Van der Schors & Schonewille, 2017). Zoals genoemd is loonbeslag een van de meest voorkomende signalen voor financiële problemen. De financiële problematiek is dan al dusdanig dat er curatieve maatregelen moeten worden genomen door werkgevers. Preventieve maatregelen zijn vaak niet meer afdoende, het probleem doet zich al voor en dient opgelost te worden om erger te voorkomen.

Wanneer een werkgever te maken heeft met een werknemer met financiële problemen kan een werkgever verschillende curatieve maatregelen nemen. De ondersteuning kan bestaan uit interne ondersteuning (binnen de organisatie) of externe ondersteuning (buiten de organisatie) (Financieel gezonde werknemers, z.j.). Veertig procent van de werkgevers verwijst een werknemer met financiële problemen door naar externe professionele hulpverlening, zoals schuldhulpverlening of het maatschappelijk werk (Nibud, 2016). Iedereen kan in Nederland aanspraak maken op schuldhulpverlening. Dit is in het buitenland niet altijd zo. In Denemarken is het hebben van werk een toelatingseis voor de schuldhulpverlening. Mensen zonder werk komen dus niet in aanmerking voor schuldhulpverlening (Guiaux, Jungmann & Sol, 2016). In Nederland worden de curatieve maatregelen vaak uitgevoerd door professionele schuldhulpverleners.

Een curatieve maatregel die de werkgever wel zelf kan uitvoeren is het aangaan van het gesprek met de werknemer over de financiële problematiek. De werkgever kan met de werknemer nadenken over eventuele stappen die genomen kunnen worden. Ook kan de werkgever de werknemer de ruimte bieden om onder werktijd naar afspraken te gaan om de financiële problemen aan te pakken of op te lossen (Financieel gezonde werknemers, z.j.). Daarnaast kan de werkgever de schulden van de werknemer overnemen. Het voordeel voor de werknemer is dat hij/zij nog maar bij één persoon schulden heeft, namelijk bij de werkgever. De werkgever kan de schuld soms in één keer afbetalen of onderhandelen met de schuldeisers. Voor een werknemer kan

dit een prettige constructie zijn, maar voor de werkgever zitten er ook nadelen aan. Zo komt de werkgever in een dubbelrol van werkgever en schuldeiser terecht, wat de onderlinge relatie onder druk kan zetten. Daarnaast blijft het voor de werkgever onzeker of de werknemer de mogelijkheid heeft de schuld ooit af te betalen (Nibud, 2016).

Nibud (2012) stelt dat veel werkgevers hun werknemers willen ondersteunen bij financiële problemen. De preventie en curatieve maatregelen die genoemd zijn, zijn mogelijkheden om financiële problemen op de werkvloer te voorkomen of aan te pakken. Veel werknemers weten echter niet altijd hoe ze het beste hun werknemers kunnen ondersteunen. Uit onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017) blijkt dat werkgevers behoefte hebben aan voorlichtingsmateriaal over wat te doen bij financiële problemen op de werkvloer, hoe men financiële problemen kan signaleren en er is behoefte aan een sociale kaart om personeel met financiële problemen door te kunnen verwijzen.

2.6 Fizom

Fizom staat voor 'Financiële Zorg Op Maat'. Fizom is een franchiseorganisatie van verschillende budgetbeheerders en bewindvoerders. Al deze budgetbeheerders en bewindvoerders zijn ZZP'ers en werken onder de paraplu van Fizom. Fizom heeft een groot netwerk aan diensten die de cliënt kunnen ondersteunen. Denk hierbij aan zorgverzekeraars, verzekeringsorganisaties, energieleveranciers, woningbouwcorporaties, maatschappelijk werkers, voedselbanken, enzovoort. Fizom biedt vijf soorten diensten in de financiële hulpverlening (Fizom, z.j.):

- *Budget coaching:* Budget coaching is er voor mensen die hun eigen financiën kunnen bijhouden, maar tijdelijk extra ondersteuning nodig hebben, omdat ze bijvoorbeeld een dure aankoop willen doen, zoals een huis. Fizom helpt dan met het opstellen van een actieplan om het doel van de cliënt te bereiken.
- *Budgetbeheer:* Budgetbeheer is er voor mensen die zelf in staat zijn om hun financiën te beheren, maar daar tijdelijk extra ondersteuning bij nodig hebben.
- *Bewindvoering:* Bewindvoering is er voor cliënten die (tijdelijk) niet in staat zijn hun financiën te beheren. Dit kan komen doordat een cliënt bijvoorbeeld schulden heeft en niet weet hoe hij die moet oplossen. Fizom zorgt dan voor rust en overzicht in de financiële situatie. Wanneer er deurwaarders in beeld zijn bij de cliënt probeert Fizom deze op afstand te houden. Fizom probeert de financiële situatie van de cliënt te stabiliseren, waar nodig worden er toeslagen voor de cliënt aangevraagd en belastingaangifte gedaan.
- *Mentorschap:* mentorschap is er voor mensen die niet of verminderd in staat zijn hun eigen zorg of ondersteuning te regelen. Een mentor wordt aangesteld door de rechtbank, waardoor de mentor de bevoegdheden krijgt om als mentor op te kunnen treden.
- *Nabestaandenzorg:* Vaak hebben nabestaanden zoveel uit te zoeken op financieel gebied dat ze geen tijd hebben om het verlies van hun geliefde te verwerken. Door Fizom in te schakelen hoeven zij zich niet druk te maken om de financiën.

2.7 Conclusie theoretische deelvragen

De definitie van financiële problematiek is niet in alle onderzoeken eenduidig, omdat er verschillende definities gehanteerd worden. De meest gebruikte definitie is de definitie van het Nibud, waar er gesproken wordt van financiële problemen wanneer er betalingsachterstanden zijn die een betalingsprobleem hebben gevormd (Van der Schors, Van der Werf & Boer, 2016). Er is tevens beschreven wat loonbeslag is. Loonbeslag is het beslag dat een deurwaarder legt op het inkomen van een schuldenaar (Haster, 2013). Dit is een van drie meest voorkomende signalen van financiële problematiek (Van der Schors & Schonewille, 2017).

Wanneer iemand in de financiële problemen terechtkomt, kan diegene bij schuldhulpverlening aankloppen. Steeds meer mensen maken hier gebruik van. Deze ontwikkeling brengt ook veranderingen voor de beroepspraktijk met zich mee. De schuldhulpverlening in Nederland heeft twee trajecten; het minnelijke en het wettelijke traject (Haster, 2013). Een minnelijk traject volgt voorafgaand aan het wettelijke traject, welke wordt ingezet wanneer een schuldeiser niet akkoord gaat met het betalingsvoorstel. Ieder land kent een andere opzet van de schuldhulpverlening. Er is een vergelijking gemaakt tussen Nederland en andere landen. Ook worden er andere schuldhulpverleningsmethodieken gehanteerd in het buitenland, waar de *Mobility Mentoring Methode* en de schuldensneeuwbalmethode twee voorbeelden van zijn. De *Mobility Mentoring Methode* is tevens een methode die ook in Nederland in opkomst is.

Vervolgens is beschreven welke preventieve en curatieve maatregelen een werkgever kan nemen om de financiële problematiek van werknemers te doen voorkomen en verminderen. Preventie houdt het handelen in voordat er problemen ontstaan en het ondernemen van actie wanneer de eerste signalen zich ontwikkelen en de problematiek aan het ontstaan is (Mackenbach & Van der Maas, 2008). Uit literatuuronderzoek kan geconcludeerd worden dat schuldpreventie kan bestaan uit materiële preventie en immateriële preventie. Een materiële schuldpreventiemaatregel is gericht op het verstrekken van geld. Een immateriële schuldpreventiemaatregel is gericht op het beïnvloeden van gedrag. De literatuur is niet eenduidig over de mate waarin werkgevers preventieve maatregelen nemen. De meest genoemde preventieve maatregelen die werkgevers ondernemen zijn: het verstrekken van informatie over het omgaan met geld of het aanbieden van een adviesgesprek met een financieel adviseur. Meer dan de helft van de werkgevers die preventieve maatregelen ondernemen, zetten materiële preventie-activiteiten in (Van der Schors & Schonewille, 2017). Curatieve maatregelen zijn maatregelen om iets te genezen of op te lossen. Geconcludeerd kan worden dat curatieve schuldmaatregelen zowel kunnen bestaan uit interne of externe ondersteuning (Financieel gezonde werknemers, z.j.). Een curatieve maatregel die de werkgever zelf kan uitvoeren is het aangaan van het gesprek met de werknemer over de financiële problematiek. De werkgever kan met de werknemer nadenken over de eventuele stappen die ondernomen kunnen worden. Ook kan de werkgever de werknemer de ruimte bieden om onder werktijd naar afspraken te gaan om de financiële problemen aan te pakken of op te lossen (Financieel gezonde werknemers, z.j.). Daarnaast kan de werkgever de schulden van de werknemer overnemen, zodat de werknemer nog maar één schuldeiser heeft.

Tenslotte is er beschreven welke hulp- en dienstverlening Fizom biedt. Fizom biedt verschillende vormen van hulpverlening voor mensen met financiële problemen. Zij richten zich op budget coaching, budgetbeheer, bewindvoering, mentorschap en nabestaandenzorg.

3. Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de methode van onderzoek uiteengezet. Er wordt beschreven welke onderzoeksmethode er is gehanteerd en welk type onderzoek het huidige onderzoek is. Vervolgens wordt er ingegaan op de dataverzamelmethode en -instrumenten, de analysemethode. Als laatste worden de validiteit en betrouwbaarheid onderzocht en de ethische overwegingen beschreven.

3.1 Onderzoeksmethode

Dit onderzoek is kwalitatief van aard, omdat de onderzoekers het onderzoek hebben uitgevoerd in het 'veld'. Bij kwalitatief onderzoek gaat het om de betekenis die onderzochte personen zelf aan situaties geven (Verhoeven, 2014). Kwalitatief onderzoek vindt dus plaats onder dagelijkse omstandigheden (Baarda et al., 2013). Dit kwalitatieve onderzoek heeft inzicht gegeven in de behoefte van werkgevers op het gebied van ondersteuning van werknemers met financiële problemen en geeft aanbevelingen over hoe Fizom in deze behoefte zou kunnen voorzien. Een vorm van kwalitatief onderzoek is analytisch onderzoek. In dit onderzoek is hier sprake van, omdat er een klein aantal onderzoekseenheden zijn, de data intensief zijn verworven en er diepgang is aangebracht (Heerink, Pinkster & Bratti- Van der Werf, 2013). Er is gekozen voor een kwalitatief onderzoek, omdat dit het best past bij de doelstelling en de hoofdvraag van dit onderzoek. Het doel van het onderzoek is om een beeld te krijgen van waar werkgevers behoefte aan hebben. Het gaat hier niet om cijfermatige gegevens, maar om ervaringen en visies van werkgevers. Dit is moeilijker in kwantitatieve resultaten weer te geven.

3.2 Type onderzoek

Dit onderzoek is een inventariserend praktijkonderzoek, omdat er in kaart is gebracht wat de behoeften van werkgevers zijn op het gebied van ondersteuning van werknemers met financiële problemen. De functie van inventariserend onderzoek is inzicht geven om van daaruit meer onderbouwd en gericht te kunnen handelen of het probleem op een andere manier aan te pakken (Migchelbrink, 2013). De onderzoekers hebben gebruikgemaakt van inductieve methoden, want dit onderzoek is theorievormend. Het doel van de onderzoekers was om gaandeweg in het onderzoek de theorie te ontwikkelen. Het onderzoek is tevens praktijkgericht, omdat dit onderzoek zich richt op het oplossen van een probleem in de praktijk. De onderzoeksvraag is een praktijkvraag en de beantwoording van deze vraag is gericht op de toepassing in de praktijk (Verhoeven, 2014).

3.3 Dataverzamelmethode en - instrumenten

In kwalitatief onderzoek zijn er verschillende vormen van dataverzameling mogelijk. In dit onderzoek is kennis verzameld middels literatuuronderzoek en data verzameld middels het afnemen van interviews. Dit maakt dat het onderzoek een empirische en niet-empirische onderzoeksmethode omvat. Een interview is een empirische vorm van kennis verzamelen. Het is

een vraaggesprek waarin de beleving van de geïnterviewden vooropstaat (Verhoeven, 2014). De interviews zijn kwalitatief van aard, omdat er naar meningen en visies van werkgevers is gevraagd. Hierdoor kregen de interviews meer diepgang. Deze diepgang kan minder bewerkstelligd worden met enquêteonderzoek. Er zijn 19 interviews afgenomen bij directeuren en/of HRM-medewerkers van verschillende bedrijven in Twente. De bedrijven zijn afkomstig uit verschillende sectoren om zo een breed en meer representatief beeld te krijgen van de totale populatie en de behoeften van de gekozen populatie. De interviews omvatten vragen waarmee de praktische deelvragen beantwoord konden worden, waardoor er uiteindelijk een antwoord geformuleerd kon worden op de hoofdvraag. Er is voorafgaand aan de interviews duidelijk kenbaar gemaakt dat dit onderzoek niet als doel heeft om de diensten van Fizom aan te bieden, maar dat dit onderzoek als doel heeft om een beeld te krijgen van de behoeften van werkgevers.

De respondenten kregen een persoonlijk interview in semigestructureerde vorm. Er is een lijst opgesteld met topics waarover vragen zijn gesteld, maar er zijn geen gestructureerde vragen geformuleerd (Verhoeven, 2014). De topiclijst is bijgevoegd in bijlage V. Er is voor een semigestructureerd interview gekozen, want daarin is er voldoende ruimte voor de inbreng en visies van de respondenten. Bovendien kon er zo op de inbreng van de respondent ingespeeld worden, waardoor er meer diepgang aangebracht kon worden. Voorafgaand aan de interviews is er literatuuronderzoek verricht. Op basis van het literatuuronderzoek is de topiclijst opgesteld voor de interviews. Deze topiclijst is tevens opgesteld op basis van de hoofd- en deelvragen van dit onderzoek en op basis van gesprekken met de opdrachtgever over de richting van het onderzoek. Omdat er in dit onderzoek verschillende dataverzamelmethodeën zijn gecombineerd om één centrale onderzoeksvraag te beantwoorden, is er sprake van triangulatie (Verhoeven, 2014).

3.4 Onderzoekperiode- en plaats

De onderzoeksperiode waarin dit onderzoek plaatsvond liep van september 2017 tot februari 2018. De voorbereidingen van het onderzoek, waaronder het schrijven van het onderzoeksplan, vonden plaats in september 2017. De periode waarin de interviews zijn afgenomen, de data geanalyseerd is en de resultaten en conclusies beschreven zijn, liep van oktober 2017 tot januari 2018. Het onderzoek heeft deels plaatsgevonden op Saxion Hogeschool Enschede. De interviews zijn afgenomen op locatie.

3.5 Onderzoekspopulatie en steekproef

De onderzoekseenheden zijn de eenheden waarover het onderzoek uitspraken doet (Baarda et al., 2013). De onderzoekseenheden in dit onderzoek zijn werkgevers die te maken hebben met werknemers met financiële problemen. Dit wordt ook wel de populatie genoemd. De populatie is het totaal aantal mensen over wie er een uitspraak wordt gedaan (Verhoeven, 2014).

De operationele populatie is de ingeperkte populatie waarop een onderzoek zich richt (Verhoeven, 2014). De operationele populatie in dit onderzoek bestaat uit werkgevers van verschillende bedrijven en sectoren in Twente. Er is voor dit gebied gekozen, omdat Twente het werkgebied is van Fizom. De mensen die in dit onderzoek bevraagd zijn, worden de waarnemingseenheden

genoemd (Baarda et al., 2013). Omdat er in dit onderzoek interviews zijn afgenomen, wordt er gesproken over respondenten. De respondenten zijn, zoals genoemd, directeuren, HRM-medewerkers of medewerkers van de salarisadministratie van bedrijven uit verschillende sectoren in Twente. Het is praktisch niet mogelijk om de gehele operationele populatie te interviewen, daarom is er een selecte steekproef getrokken. Een steekproef is een selectie van waarnemingseenheden die je in je onderzoek betreft. Deze selectie wordt een steekproef genoemd (Baarda et al., 2013). De steekproef in dit onderzoek bestaat uit 19 bedrijven uit verschillende sectoren in Twente. Bij een selecte steekproef hebben niet alle eenheden uit de populatie evenveel kans om in dit onderzoek terecht te komen. Er wordt namelijk een selectie gemaakt (Baarda et al., 2013). De steekproef is op basis van verschillende methodes getrokken. Allereerst hebben de onderzoekers de sneeuwbalmethode ingezet, waarin de onderzoekers gebruikgemaakt hebben van het netwerk van de opdrachtgever en het eigen netwerk. Er zijn een aantal bedrijven geselecteerd door de opdrachtgever die vervolgens benaderd zijn om deel te nemen aan het onderzoek. Ook hebben de onderzoekers gebruikgemaakt van hun eigen netwerk. Vanuit dat netwerk zijn bedrijven benaderd. Na afloop van de eerste interviews is de vraag gesteld of het bedrijf nog andere bedrijven kent die mogelijk ook aan het onderzoek mee zouden willen doen (Verhoeven, 2014). Niet alle respondenten zijn middels de sneeuwbalmethode geselecteerd. Er zijn tevens respondenten benaderd die niet binnen het netwerk van de opdrachtgever en onderzoekers vallen. Deze zijn benaderd middels een selecte steekproef. De onderzoekers hebben ervoor gekozen een aantal bekende bedrijven aan te schrijven. Er is gekozen om naast de sneeuwbalmethode ook deze selecte steekproeftrekking toe te passen om zo meerdere sectoren te kunnen vertegenwoordigen en om een meer gelijke verdeling over de verschillende sectoren te bewerkstelligen. Er is gekozen om zoveel mogelijk verschillende sectoren te betrekken bij dit onderzoek, zodat er een zo realistisch mogelijk beeld gevormd kon worden van wat alle gebieden en sectoren nodig hebben om werknemers met financiële problemen te kunnen helpen. Er is gekozen voor bedrijven waar zowel laag- als hooggeschoold personeel werken. De keuze voor de variatie van verschillende soorten bedrijven en sectoren is een bewuste keuze, omdat de steekproef dan representatiever is voor het totaal aantal bedrijven in Twente.

3.6 Onderzoeksprocedure

De bedrijven die benaderd zijn voor deelname aan dit onderzoek zijn, zoals reeds genoemd, onder andere voortgekomen uit het netwerk van de onderzoekers en de sneeuwbalmethode. In totaal zijn er ongeveer 100 bedrijven per e-mail benaderd. De informatiebrief die meegezonden is, is te vinden in bijlage II. In deze informatiebrief staat vermeld wat het voor de respondent betekent om deel te nemen aan het onderzoek. Ook is er informatie over de opdrachtgever meegezonden, zie bijlage III. De informatie uit deze brief is afkomstig van de website van Fizom (www.fizom.nl). Voorafgaand aan het interview is gevraagd of de respondent de informatiebrief en de informatie over de opdrachtgever heeft doorgelezen. Indien dit niet het geval was, kreeg de respondent alsnog de mogelijkheid om de informatie door te nemen en gaven de onderzoekers een mondelinge toelichting over het onderzoek. De respondent kreeg vervolgens de ruimte om vragen te stellen. De instemmingsverklaring (bijlage IV) is besproken en ondertekend door alle respondenten.

Gedurende het interview zijn de topics besproken en vanuit de topics is er doorgevraagd. Een van de vragen was wat er in het hulp- en dienstverleningspakket van Fizom zou moeten zitten. Omdat de onderzoekers voorafgaand aan het gesprek verwachtten dat niet iedere respondent tijdens het gesprek op ideeën zou kunnen komen voor het beantwoorden van deze vraag, hebben de onderzoekers aan hun topiclijst een reeks met mogelijkheden toegevoegd. Deze mogelijkheden zijn als voorbeelden benoemd, wanneer de respondent niet op een antwoord kon komen. Dit heeft mogelijk de consequentie gehad dat de onderzoekers de antwoorden van de respondenten op deze vraag beïnvloed hebben. Na afloop van het interview is de respondent medegedeeld dat bij vragen en/of opmerkingen contact opgenomen kan worden met de onderzoekers.

Nadat de resultaten van het onderzoek zijn vastgesteld en gezien zijn door de opdrachtgever en scriptiebegeleider, is een samenvatting van de resultaten gedeeld met de respondenten. Deze hand-out is bijgevoegd in bijlage VII.

3.7 Data-analysemethode

Gezien het feit dat dit onderzoek kwalitatief van aard is, zijn de resultaten kwalitatief geanalyseerd. De belevingswereld van de onderzoekseenheden stond centraal en dit zorgde ervoor dat er niet van tevoren bepaald kon worden welke antwoorden de respondenten gaven. Het onderzoeksproces verliep dus niet vastomlijnd, maar de richting van de analyse was inductief. Dit betekent dat er is gekeken naar een bepaalde structuur in de verzamelde data (Verhoeven, 2014). De interviews zijn getranscribeerd en vervolgens nauwkeurig doorgenomen door de onderzoekers (Baarda et al., 2013). De onderzoekers hebben vervolgens in samenspraak datgene gearceerd waarvan zij dachten dat het belangrijk was voor het onderzoek. Hierbij is er onderscheid gemaakt tussen dat wat essentieel is voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen en dat wat daar niet toe bijdraagt. De topics uit de opgestelde topiclijst zijn de sensitizing concepts, de attenderende begrippen. Deze zijn leidraad geweest in het filteren van wat relevant is in het kader van de onderzoeksvraagstelling. Ook nieuwe thema's en aspecten die in de ogen van de respondent belangrijk waren, maar ontbraken aan de sensitizing concepts zijn gearceerd (Baarda et al., 2013). De eerste stap in de data-analyse was het open coderen. De gearceerde elementen die van belang konden zijn voor de beantwoording van de onderzoeksvragen kregen een code. Er is gericht gecodeerd, wat betekent dat iedere keer een van de onderzoeksvragen in gedachten is genomen en per deel is er gekeken welke van de uitspraken relevant is voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag (Baarda et al., 2013). Vervolgens hebben beide onderzoekers alles opnieuw herlezen waarna de termen zijn gegroepeerd in omvattende concepten. Er is gekeken naar wat bij elkaar hoorde. Er zijn hoofd- en subgroepen gemaakt en bepaalde codes zijn opgesplitst (Verhoeven, 2014). Dit is het axiaal coderen; er is gekeken naar achterliggende dimensies en concepten. Als laatste is de data selectief gecodeerd. Tijdens deze fase in de analyse zijn de concepten uitgewerkt tot een theorie (Baarda et al., 2013). Dit hele proces is vastgelegd in een codeerschema en opgenomen in bijlage VI.

3.8 Validiteit

Validiteit hangt samen met de geldigheid en zuiverheid van de onderzoeksresultaten. Een hoge validiteit betekent dat er geen systematische fouten zijn gemaakt (Verhoeven, 2014). Het gaat om meten wat je beoogt te meten. Volgens Baarda et al. (2013) betekent validiteit de mate waarin de manier van werken (het verzamelen en analyseren van gegevens en het formuleren van conclusies) het mogelijk maakt om over het object van onderzoek de juiste uitspraken te doen.

Een onderzoek is minder valide wanneer respondenten sociaal wenselijke antwoorden geven. Het betreft dan de interne validiteit (Verhoeven, 2014). Omdat in dit onderzoek een gevoelig onderwerp aangesneden werd, is sociale wenselijkheid een belangrijke factor waarmee rekening gehouden moest worden. Om de sociale wenselijkheid van antwoorden te verminderen is ervoor gekozen om de respondenten nadrukkelijk mede te delen dat zij volledig anoniem blijven in dit onderzoek. De resultaten van dit onderzoek zijn niet te herleiden tot bepaalde bedrijven of specifieke personen.

Een andere vorm van validiteit is begripsvaliditeit. In dit onderzoek is rekening gehouden met deze vorm van validiteit doordat er literatuuronderzoek is verricht. Er is per onderwerp gezocht in een grote hoeveelheid informatiebronnen. Aan de hand van de gezochte bronnen is er een selectie gemaakt. Deze selectie is gebaseerd op goed bruikbare, betrouwbare en relevante bronnen voor het onderzoek. De bronnen hebben een bijdrage geleverd aan het beantwoorden van de theoretische vraagstellingen. Om de validiteit in dit onderzoek te waarborgen zijn er begripsafbakening gemaakt van verschillende kernbegrippen. Dit heeft bijgedragen aan het verhogen van de begripsvaliditeit (Verhoeven, 2014).

Externe validiteit heeft betrekking op de generaliseerbaarheid van de resultaten. De keuze voor de sneeuwbal methode kan de representativiteit hebben verminderd, omdat er bij deze methode geen sprake is van een aselechte steekproef. Tevens is ervoor gekozen om alleen bedrijven uit Twente te benaderen, omdat Fizom daar gevestigd is. Het is mogelijk dat bedrijven in andere delen van het land andere behoeftes hebben. De resultaten van dit onderzoek kunnen daarom mogelijk niet gegeneraliseerd worden naar andere regio's in het land. Om de generaliseerbaarheid meer te kunnen waarborgen is ervoor gekozen om de interviews af te nemen bij bedrijven in verschillende sectoren. Hiermee wordt de representativiteit verhoogd.

Daarnaast is gekozen voor het afnemen van mondelinge interviews. Er is gekozen voor een semigestructureerde vorm van interviewen. Het is in dit onderzoek belangrijk om te onderzoeken wat de visie en mening is van werkgevers. Dit is moeilijker te vangen in een gestructureerd interview. De validiteit is verhoogd door de bewuste keuze van deze vorm van interviewen, omdat hierdoor gemeten werd wat de onderzoekers beoogden te meten. In dit onderzoek staat centraal wat de behoefte is van de werkgevers en door een semigestructureerd interview wordt datgene gemeten.

3.9 Betrouwbaarheid

Er is sprake van betrouwbaarheid wanneer herhaalde metingen dezelfde resultaten opleveren (Mason & Smaling, 2004). De betrouwbaarheid is voldoende te waarborgen wanneer het onderzoek

herhaalbaar is. Omdat er in dit onderzoek gekozen is voor een semigestructureerd interview, is er geen afgebakende setting voor het onderzoek, wat betekent dat de herhaalbaarheidseis in het geding is gekomen (Verhoeven, 2014).

Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te kunnen waarborgen, is er een gedetailleerde en uitgewerkte onderzoeksopzet beschreven, waarin bepaalde keuzes worden beargumenteerd. Ook is er veel contact met de opdrachtgever geweest die constante feedback heeft gegeven op het onderzoek, waardoor tijdige bijstelling mogelijk was.

Een andere mogelijkheid om de betrouwbaarheid van het onderzoek te kunnen waarborgen, is het gebruik van triangulatie. Volgens Baarda et al. (2013) is triangulatie het vanuit verschillende invalshoeken kijken naar de probleemstelling. Binnen dit onderzoek is er gebruikgemaakt van methodetriangulatie. Dit houdt in dat er gebruik is gemaakt van verschillende dataverzamelingsmethoden (Baarda et al., 2013). Er is kennis verzameld middels literatuuronderzoek en data verzameld middels interviews. Bij het verzamelen van de data is gebruikgemaakt van opnameapparatuur. Dit heeft ervoor gezorgd dat antwoorden letterlijk genoteerd konden worden, wat de kans op de eigen interpretatie van de onderzoekers heeft verminderd. Daarnaast is er een mate van standaardisatie gerealiseerd. Dit is gerealiseerd doordat er een aantal essentiële punten zijn opgesteld die te allen tijde aan bod kwamen in het interview. Deze zijn opgenomen in de topiclijst. Dit waarborgt het resultaat van het onderzoek en verhoogt de betrouwbaarheid van de resultaten. Tevens maakt het opnemen van de interviews een her-analyse mogelijk.

Beide onderzoekers waren aanwezig bij het afnemen van de interviews. Zij konden elkaar wijzen op sturende en suggestieve vragen, zodat deze zoveel mogelijk werden vermeden. Vragen zijn zo concreet en neutraal mogelijk gesteld en suggestieve vragen zijn zoveel mogelijk vermeden. Beide onderzoekers werkten samen aan de dataverzameling en de data-analyse. Hierdoor is er sprake van onderzoekerstriangulatie, wat de betrouwbaarheid van het onderzoek verhoogt (Verhoeven, 2014). De onderzoekers hebben gezamenlijk de interviews gelabeld en zo de intersubjectiviteit gewaarborgd.

Alle interviews zijn in een rustige ruimte afgenomen waar alleen de onderzoekers en respondent zich bevonden en waar weinig prikkels waren, zodat de respondent en de onderzoekers zo min mogelijk werden afgeleid door invloeden van buitenaf. De respondenten zijn tevens geïnformeerd over de anonimiteit en vertrouwelijkheid van het interview. Geen van de resultaten zijn ter herleiden tot individuele bedrijfsnamen of personen. Deze vermelding is zeer belangrijk bij dit onderzoek, omdat het een onderwerp betreft waar mensen vaak lastig over praten (Van der Vorm, 2017). Daarnaast is het belangrijk om de anonimiteit te benadrukken, omdat dit ervoor zorgt dat de kans op sociaal wenselijke antwoorden kleiner wordt (Verhoeven, 2014).

De betrouwbaarheid van de dataverzamelingsmethode is gelegen in het feit dat de steekproef is getrokken op basis van de sneeuwbalmethode. De respondenten hebben mogelijk nauwkeuriger en betrouwbaardere antwoorden gegeven, omdat de respondenten een directe of indirecte verbintenis hebben met de onderzoekers (Baarda et al., 2013).

Tenslotte is er een proef-interview afgenomen om de betrouwbaarheid te verhogen, waardoor fouten voortijdig opgespoord en aangepast konden worden. Er is tevens gebruikgemaakt van peer consultatie, waarbij collega-onderzoekers op verschillende momenten tijdens het onderzoek feedback hebben gegeven op het onderzoek. Tijdens bijeenkomsten met collega-

onderzoekers zijn er verschillende momenten geweest dat stukken van het rapport zijn uitgewisseld om van feedback te voorzien.

3.10 Ethische overwegingen

Uit onderzoek van DAS is gebleken dat het merendeel van werknemers hun financiële problemen voor de werkgever verzwijgt uit schaamte (Detrixhe, 2014). Werkgevers weten hoe gevoelig en privé de gegevens zijn van de werknemers waarvan zij weten dat zij financiële problemen hebben. Zij zullen tijdens de interviews informatie geven over dat gevoelige onderwerp. Er is een grote kans dat werkgevers niet mee willen werken als deze gegevens bekend worden. Dit probleem is ondervangen door het verzwijgen van alle privacygevoelige informatie, zoals bedrijfsnamen, persoonsnamen en andere privacygevoelige gegevens in het rapport. Ook hebben de onderzoekers alle respondenten ingelicht over wat er bij deelname aan de interviews van de respondenten wordt verwacht en hoe er wordt omgegaan met privacygevoelige gegevens. Ook is er vóór het afnemen van de interviews nogmaals toestemming gevraagd voor het anoniem gebruiken van de gegevens.

Ethische verantwoording is getoetst op de vrijwilligheid van de respondent en de borging van de anonimiteit van de respondent (Baarda et al., 2013). In bijlage II, III en IV zijn de informatiebrieven en de instemmingsverklaring bijgevoegd. Bij de start van ieder interview is er opnieuw gewezen op de informatie uit de informatiebrief en is de instemmingsverklaring ondertekend.

Ethische aspecten van dit onderzoek zijn gewaarborgd door:

- Persoonsgegevens en bedrijfsgegevens te anonimiseren.
- De respondent voorafgaand aan het onderzoek te informeren over het onderzoek en wat deelname aan het onderzoek betekent voor de respondent. Dit is geborgd door het ondertekenen van een instemmingsverklaring.
- De respondent te informeren over de vrijwilligheid van deelname en te informeren over de mogelijkheid om te allen tijde te stoppen met deelname, zowel gedurende het interview als na het interview tot aan het moment van definitief worden van het rapport.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews weergegeven. De praktische deelvragen worden vervolgens beantwoord in de conclusies op de deelvragen. In paragraaf 4.1 worden de kenmerken van de respondenten beschreven. Er zijn ongeveer 100 bedrijven per e-mail benaderd voor deelname aan dit onderzoek. Deze zijn onder andere voortgekomen uit de sneeuwbalmethode. Er is dus sprake van een selecte steekproef. Vier bedrijven hebben als reactie op deze e-mail aangegeven niet deel te willen nemen aan dit onderzoek. Hierbij is geen reden opgegeven. In totaal hebben 19 bedrijven positief gereageerd op ons verzoek. Deze bedrijven hebben uiteindelijk deelgenomen aan dit onderzoek. Het responspercentage is vijf procent. De overige aangeschreven bedrijven hebben geen reactie gegeven. In de maand oktober zijn alle interviews gehouden. Door de hoge non-respons is het belangrijk in acht te nemen dat de resultaten met voorzichtigheid geïnterpreteerd dienen te worden.

4.1 Kenmerken respondenten

Hieronder worden de kenmerken van de respondenten weergegeven. Er wordt ingegaan op de omvang en sector van de bedrijven waar de respondenten werken en de functie van de respondenten. Als laatste wordt aangegeven hoeveel respondenten te maken hebben met financiële problematiek op de werkvloer. In totaal hebben er 19 interviews plaatsgevonden (N=19).

Omvang

Van de respondenten werkt 30 procent bij een organisatie met meerdere vestigingen. De onderstaande tabel geeft de totale omvang van een organisatie weer (dus alle vestigingen in Nederland). Het totaalaantal werknemers zijn de werknemers op de loonlijst. Hierbij worden eventuele uitzendkrachten niet meegerekend. Enkele organisaties maken gebruik van uitzendkrachten, variërend van 1 tot 250 uitzendkrachten.

Tabel 1 *Totaalaantal werknemers binnen de gehele organisatie (N=19)*

	Aantal	Percentage
Minder dan 50 werknemers	5	26
50 – 200 werknemers	7	37
200 – 1000 werknemers	3	16
1.000 of meer werknemers	4	21

Functie

Zeven van de negentien respondenten is manager, directeur of eigenaar. Bij twee bedrijven is er gesproken met twee personen van verschillende functies. De functie die is meegenomen in de tabel, is de functie van de persoon die het meeste inbracht in het interview.

Tabel 2 *Functie respondent (N=19)*

	Aantal	Percentage
HR-adviseur / HR-manager / P&O	11	64
(Financieel) directeur/manager/eigenaar	7	37
Salarisadministrateur	1	5

Sector

Onderstaande tabel geeft weer in welke sector de respondenten werkzaam zijn. In alle bedrijven werken zowel laag- als hooggeschoold personeel.

Tabel 3 *Sector waarin respondent werkzaam is (N=19)*

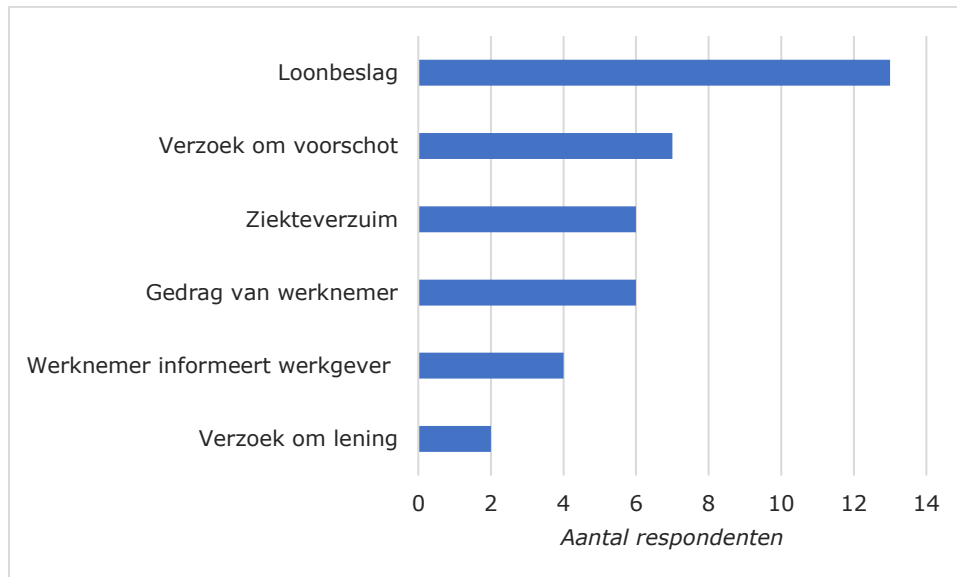
	Aantal	Percentage
Productie	7	37
Gezondheidszorg en welzijnszorg	2	11
Horeca, recreatie, toerisme en cultuur	2	11
Bouw en vastgoed	2	11
Technische dienstverlening	1	5
Handel en Retail	1	5
Transport en logistiek	1	5
Financiële diensten	1	5
Uitzendbureau	1	5
Facilitaire dienstverlening	1	5

Omvang financiële problematiek op de werkvloer

Bijna alle respondenten hebben weleens te maken (gehad) met werknemers met financiële problemen. Van de 19 respondenten hebben 18 respondenten momenteel of in het verleden werknemers (gehad) met financiële problemen. Hoe frequent de problematiek voorkomt op de werkvloer varieert. Enkele respondenten hebben hier maandelijks mee te maken, anderen een of enkele keren per jaar. Uit dit onderzoek is gebleken dat financiële problematiek niet sector gebonden is. Dit betekent dat financiële problematiek in alle sectoren die deel hebben genomen aan dit onderzoek voorkomt. Wel lijkt het alsof de financiële problematiek in de productie- en schoonmaaksector iets vaker voorkomt dan in andere sectoren. Enkele respondenten geven hierover aan dat dit mogelijk komt doordat in die sectoren veelal laaggeschoold en buitenlands

personeel werkt en omdat in die sectoren mensen vaker parttime contracten hebben.

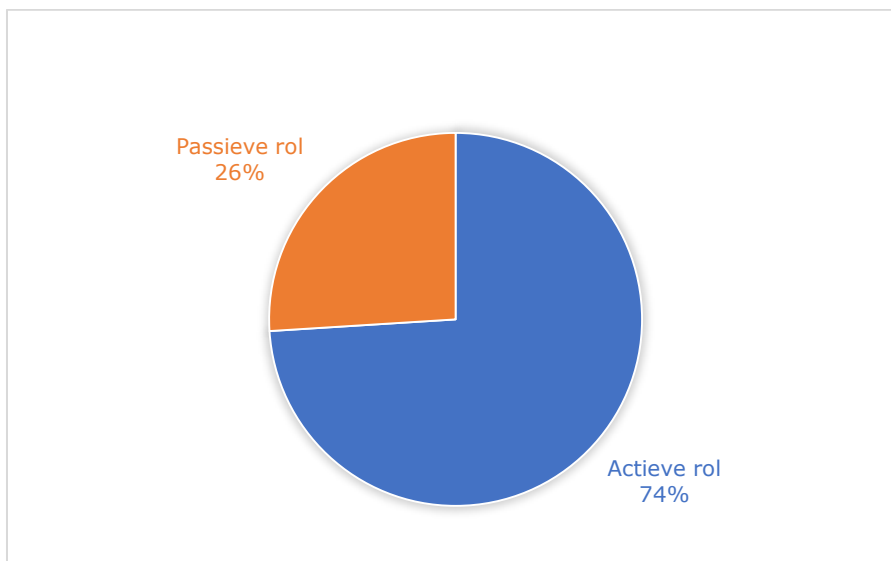
4.2 Signalen van financiële problematiek



Figuur 2 *Signalen van financiële problematiek bij een werknemer*

Het signaal dat het meest genoemd wordt is loonbeslag. Dertien van de negentien respondenten (68 procent) noemen loonbeslag als een belangrijk signaal. Loonbeslag is een van de eerste signalen voor werkgevers dat er sprake is van financiële problematiek bij een werknemer. Een ander belangrijk signaal voor werkgevers is het verzoek om extra geld. Dit is meestal in de vorm van een verzoek om een voorschot op het salaris of het vakantiegeld (36 procent). Twee respondenten (11 procent) noemen dat werknemers ook weleens om een lening verzoeken. Naast loonbeslag wordt ook ziekteverzuim door zes respondenten (32 procent) genoemd als een belangrijk signaal dat er (mogelijk) iets speelt op financieel gebied. Tevens geven zes respondenten (32 procent) aan dat er signalen zijn in het gedrag van de werknemer dat er iets speelt. Laks gedrag, liegen en vermoeidheid worden genoemd als gedragingen die een signaal afgeven dat er iets speelt. Een respondent geeft hierover aan: *‘Je zag bij hem ook wel qua werk dat het bergafwaarts ging, hij was erg vermoeid. Hij viel ook echt serieus in slaap tijdens het werk.’* Een andere respondent zei: *‘Daarnaast merk je het aan de werknemer zelf wel een beetje. Hoe ze in hun vel zitten en door te vragen wat er aan de hand is. Dan komt het wel altijd naar boven.’* Vier van de negentien werkgevers (21 procent) geven aan dat sommige werknemers zelf aangeven dat er sprake is van financiële problematiek.

4.3 Rol van werkgevers



Figuur 3 Rol van de werkgever bij het omgaan met financiële problematiek

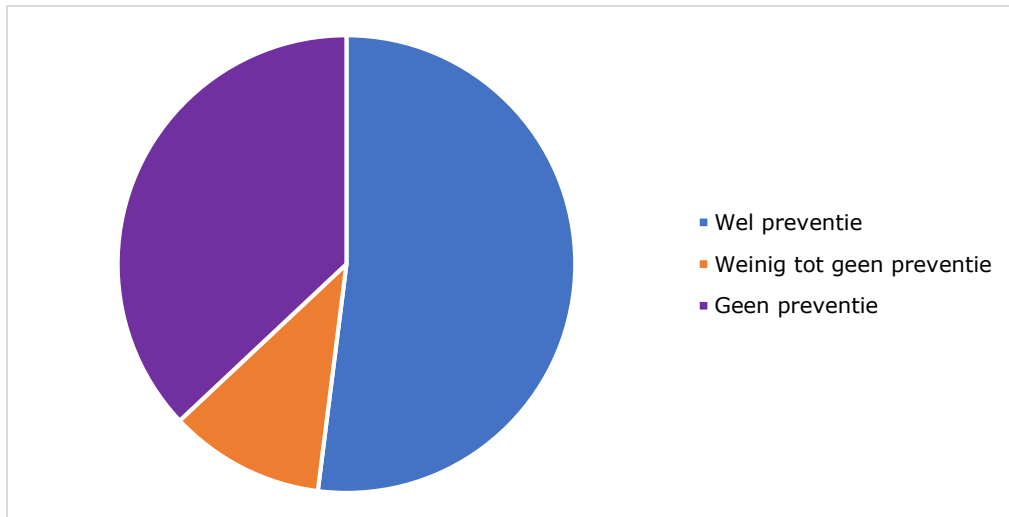
Veertien van de negentien respondenten (74 procent) kent zichzelf een actieve rol toe bij financiële problemen bij werknemers. Voorbeelden van actieve rollen zijn: begeleiding en ondersteuning bieden en het meedenken in een oplossing (58 procent). Een respondent zegt hierover: *'Een ondersteunende rol, oplossen moeten ze zelf doen. Maar wij denken wel mee.'* Een ander geeft aan: *'Ik denk voornamelijk een luisterende rol, in eerste instantie. En een ondersteunende rol, dat is niet dat ik oplossingen aandraag, maar wellicht in een soort van coachende rol er probeer achter te komen wat diegene er zelf aan kan doen. De ideeën vooral uit diegene zelf laten komen.'* Daarnaast valt onder de actieve rol het doorverwijzen van een werknemer met financiële problemen (14 procent) naar professionele hulpverleningsinstanties.

Vijf van de negentien respondenten kennen zichzelf een meer passieve rol toe in het omgaan met financiële problemen. Een voorbeeld van een passieve benadering is de zakelijke benadering van financiële problemen op de werkvloer. Werk en privé worden hierin strikt gescheiden gehouden. Eén respondent zegt: *'Voor de rest financiële dingen zijn privéproblemen en zolang het niet mee komt naar het werk, dan blijft de werkgever buiten het zicht en vind ik dat de werkgever zich er niet mee moet bemoeien.'* Nog een andere respondent benoemt: *'Ik ben geen oplosser, geen bank. Zoek maar wat anders.'*

4.4 Begeleiding bij financiële problematiek

Werkgevers kunnen verschillende maatregelen ondernemen als er sprake is van financiële problematiek. Curatieve maatregelen worden genomen als de financiële problematiek al speelt. Preventieve maatregelen kunnen genomen worden om financiële problemen te voorkomen.

4.4.1 Preventieve maatregelen



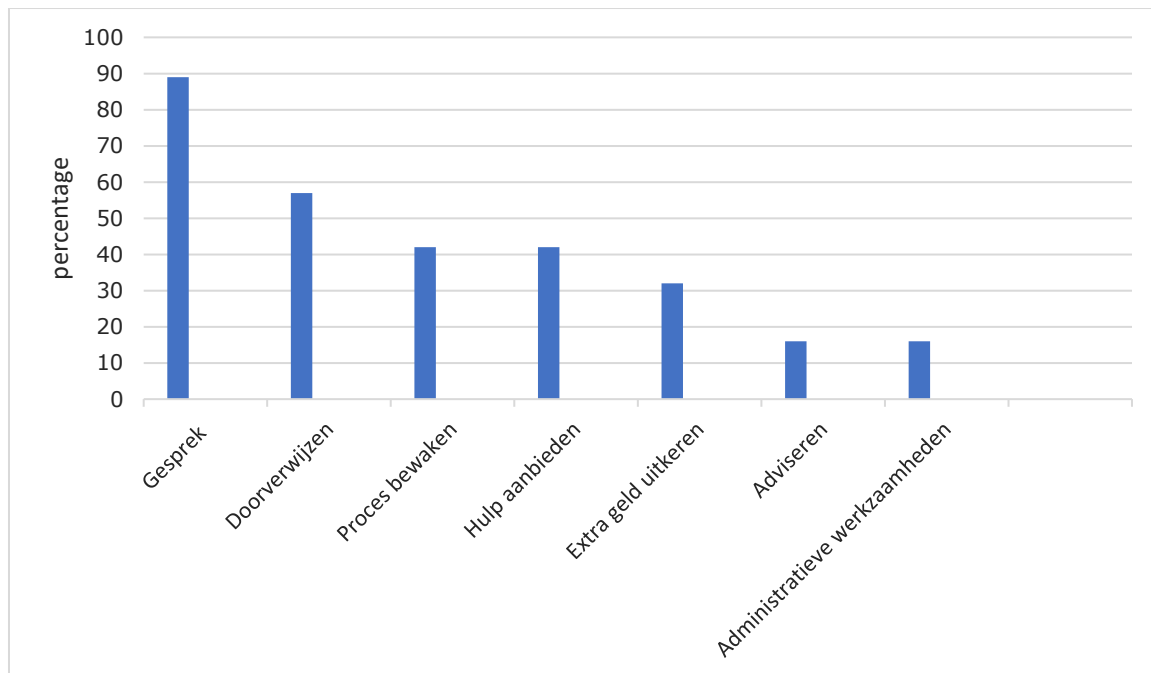
Figuur 4 Preventieve maatregelen die werkgevers nemen bij financiële problematiek

Tien van de negentien (52 procent) respondenten geven aan wel preventieve maatregelen in te zetten. Zes van de respondenten die preventieve maatregelen nemen, zetten voornamelijk gespreksvoering in om financiële problemen te voorkomen. *'We lopen naast onze medewerkers. Ik doe alleen maar de gesprekken, dus dan kom je al snel op een stukje privé. We proberen de lijnen echt kort te houden'*, aldus een respondent. Daarnaast adviseren vier respondenten (21 procent) de werknemers bijvoorbeeld bij het regelen van verzekeringen, (betalings)regelingen of bij echtscheidingssituaties.

Zeven van de negentien respondenten (37 procent) geven aan helemaal geen preventieve maatregelen in te zetten om financiële problematiek bij werknemers te voorkomen. Een respondent zegt hierover: *'Nee, zover zijn we nog niet.'* Een andere respondent geeft aan: *'Nee, nooit aan gedacht om daar wat aan te gaan doen.'* Twee anderen noemen als reden dat het bedrijf relatief klein is en dat er daarom geen preventieve maatregelen worden ingezet.

Twee van de negentien respondenten (11 procent) geven aan weinig tot geen preventieve maatregelen te nemen. Deze respondenten geven aan weleens een voorschot op het salaris of het vakantiegeld te geven, maar verder geen maatregelen te nemen om schuldenproblematiek te voorkomen.

4.4.2 Curatieve maatregelen



Figuur 5 Curatieve maatregelen die werkgevers nemen bij financiële problematiek

Alle werkgevers die te maken hebben (gehad) met werknemers met financiële problematiek, ondernemen in meer of mindere mate actie wanneer zij erachter komen dat er sprake is van financiële problematiek. Zeventien van de negentien respondenten (89 procent) gaat in gesprek met de desbetreffende werknemer wanneer zij erachter komen dat er sprake is van financiële problematiek. Een respondent geeft hierover aan: *'Het eerste wat ik doe als ik een loonbeslag krijg, is dat ik het die medewerker meld dat ik het heb gekregen. Ik vraag dan of diegene kan aangeven of dat probleem er nog is, of dat het al is opgelost. Dan gaan we zitten en moeten we kijken wat er allemaal aan de hand is. Ik vraag daar echt wel op door. Dan lap ik de privacywet even aan mijn laars.'* Ook een andere respondent geeft aan in gesprek te gaan: *'Zodra een loonbeslag binnenkomt, dan zoeken we contact met de werknemer en dan gaan we dus wel vragen of wij mee kunnen helpen.'* Acht van deze respondenten (47 procent) onderhouden nadien het contact met de desbetreffende werknemer en bewaken het proces. Hierover zegt een respondent: *'Ik houd een vinger aan de pols, vanuit een helicopterview houd ik het in de gaten. Waar het vast dreigt te lopen, trekken we aan de touwtjes.'* Drie werkgevers geven aan voornamelijk te adviseren over bijvoorbeeld de uitgaven of over hoe de werknemer met de openstaande vordering(en) om kan gaan.

Acht van de negentien (42 procent) respondenten geven aan zelf hulp aan te bieden aan de werknemer met financiële problemen. *'Ook komt het weleens voor dat als ze behoefte hebben aan steun in de financiële situatie, ik bij hun thuiskom om de financiële situatie in kaart te brengen'*, is een uitspraak van een respondent die zelf hulp aanbiedt. De hulp die de meeste werkgevers zelf aanbieden is budgetcoaching (62 procent). Ook het treffen van een betalingsregeling met schuldeisers voor de desbetreffende werknemer wordt door drie respondenten (38 procent)

genoemd.

Wanneer er sprake is van een loonbeslag, dan dient de werkgever hieraan mee te werken en is de werkgever verantwoordelijk voor het afwikkelen van het loonbeslag. Het afwikkelen van het loonbeslag, het narekenen van de beslagvrije voet en/of het verrichten van administratieve werkzaamheden worden door drie respondenten (16 procent) expliciet genoemd als maatregel die zij ondernemen.

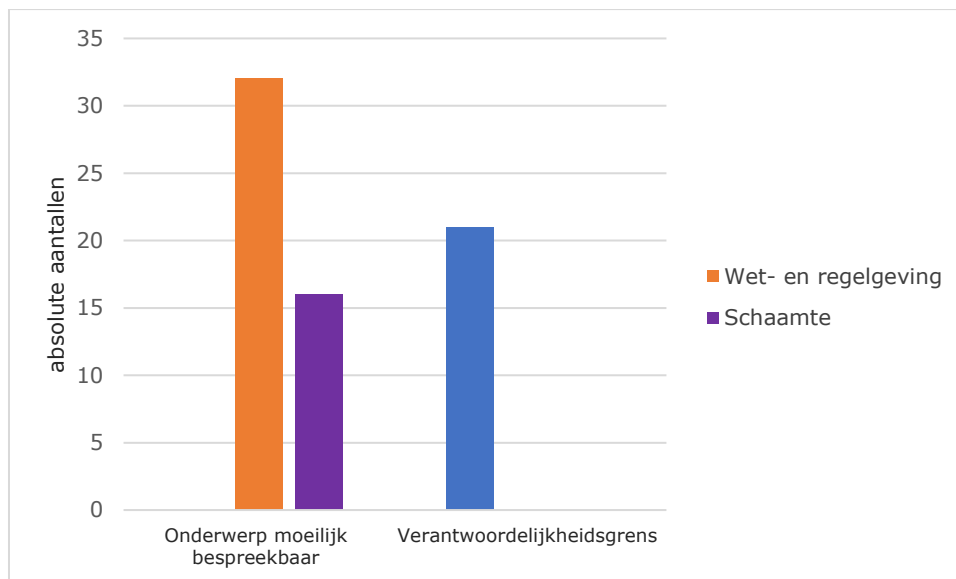
Verder geven elf van de negentien respondenten (57 procent) aan de betreffende werknemer door te verwijzen naar gespecialiseerde instanties, al dan niet na het voeren van een persoonlijk gesprek. *'We hebben recent nog iemand gehad die niet kon rondkomen, die hebben wij aan een budgetcoach uit ons eigen netwerk gekoppeld'*, wordt door een respondent gezegd.

Tweeëndertig procent van de respondenten geeft aan extra geld uit te keren als er sprake is van financiële problematiek. Dit wordt in de helft van de gevallen gedaan in de vorm van het verstrekken van een (loon)voorschot. Drieëndertig procent van deze groep verstrekt ook weleens een lening.

4.5 Ondersteuningsbehoeften van werkgevers

Er is gevraagd naar waar de respondenten tegenaanlopen in het omgaan met financiële problematiek op de werkvloer. Van daaruit is er doorgevraagd naar welke ondersteuningsbehoeften respondenten hebben. De vraag over hoe de hulp- en dienstverleningspakket van Fizom eruit dient te zien, is ingeleid met achtergrondinformatie over wat Fizom in de toekomst wil gaan opzetten. Bij de vraag over ondersteuningsbehoeften en over wat er in het hulp- en dienstverleningspakket van Fizom moet zitten, viel het de onderzoekers op dat veel respondenten niet zelf tot antwoorden kwamen. De onderzoekers moesten regelmatig meerdere voorbeelden noemen. De antwoorden van de respondenten kwamen ook meerdere malen overeen met de voorbeelden die de onderzoekers hadden benoemd.

4.5.1 Belemmeringen in het omgaan met financiële problematiek

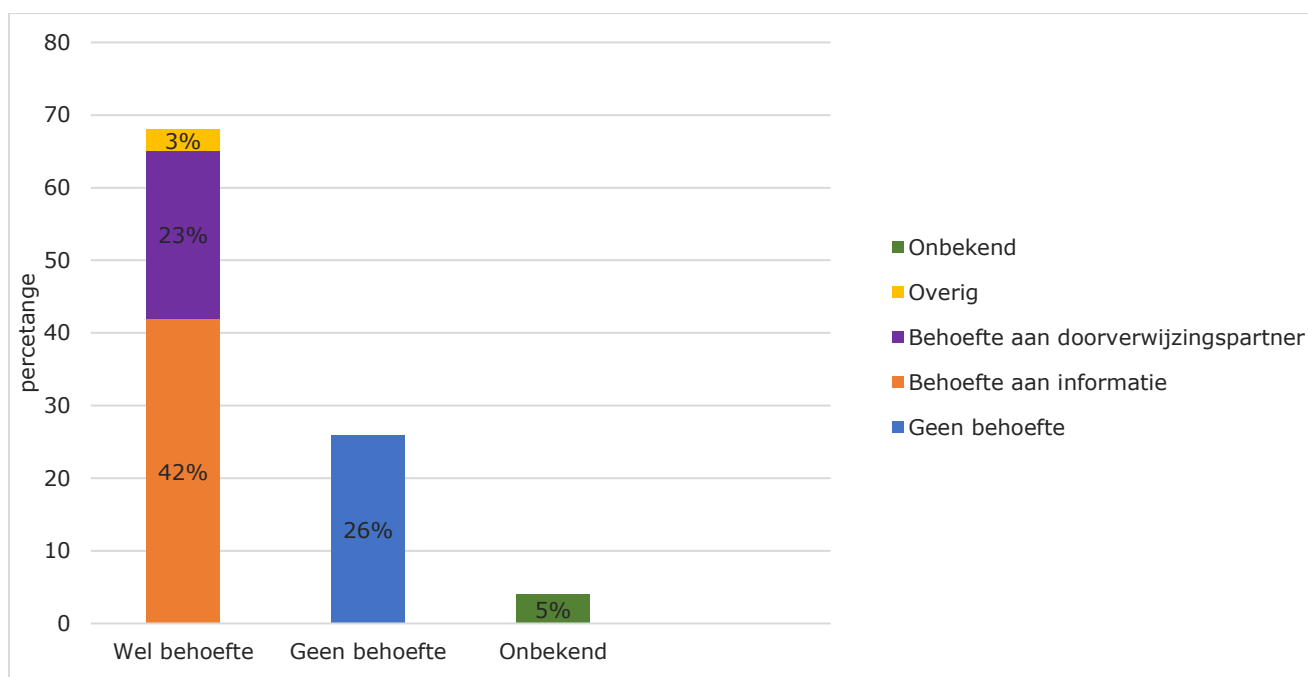


Figuur 6 *Belemmeringen in het omgaan met financiële problematiek*

Op de vraag waar de respondenten tegenaan lopen, gaven elf van de negentien respondenten (58 procent) aan dat het onderwerp moeilijk bespreekbaar is. Zes van de negentien respondenten (32 procent) lopen daarin voornamelijk tegen huidige wet- en regelgeving aan. Met name de privacywetgeving en in hoeverre werkgevers mogen vragen naar achterliggende oorzaken van bijvoorbeeld ziekteverzuim wordt als belemmering gezien. Een respondent zegt hierover het volgende: *'Het is ook een beetje lastig, wat mag je als werkgever vragen. Soms zijn er situaties waar je niet veel mee kan. Je kan dan niet doorvragen wat er precies is als iemand het niet zelf zegt, want dat mag niet volgens de wet.'* De respondenten geven aan dat het hierdoor lastig is om erachter te komen welke problemen er precies spelen bij de werknemer. Een ander aspect dat het bespreekbaar maken van het onderwerp bemoeilijkt, is de schaamte die er speelt bij de werknemer. Drie van de negentien respondenten (16 procent) benoemen dat ze tegen de schaamte bij de werknemer aanlopen. *'Mensen schamen zich heel erg'*, geeft een respondent aan.

Daarnaast geven vier respondenten (21 procent) aan het moeilijk te vinden om te bepalen welke taken onder hun verantwoordelijkheid vallen en welke niet. De verantwoordelijkheidsgrens is onduidelijk. Een voorbeeld van wat een respondent zegt, is: *'Dat zit soms ook in het grijze gebied. Wat is de privéomstandigheid, hoe dicht wil je daar als manager op zitten'* en *'Je wilt er wel tijd aan besteden, maar is dat de taak van de werkgever om daar tijd aan te besteden als de werknemer het niet wil?'*

4.5.2 Behoefte aan ondersteuning

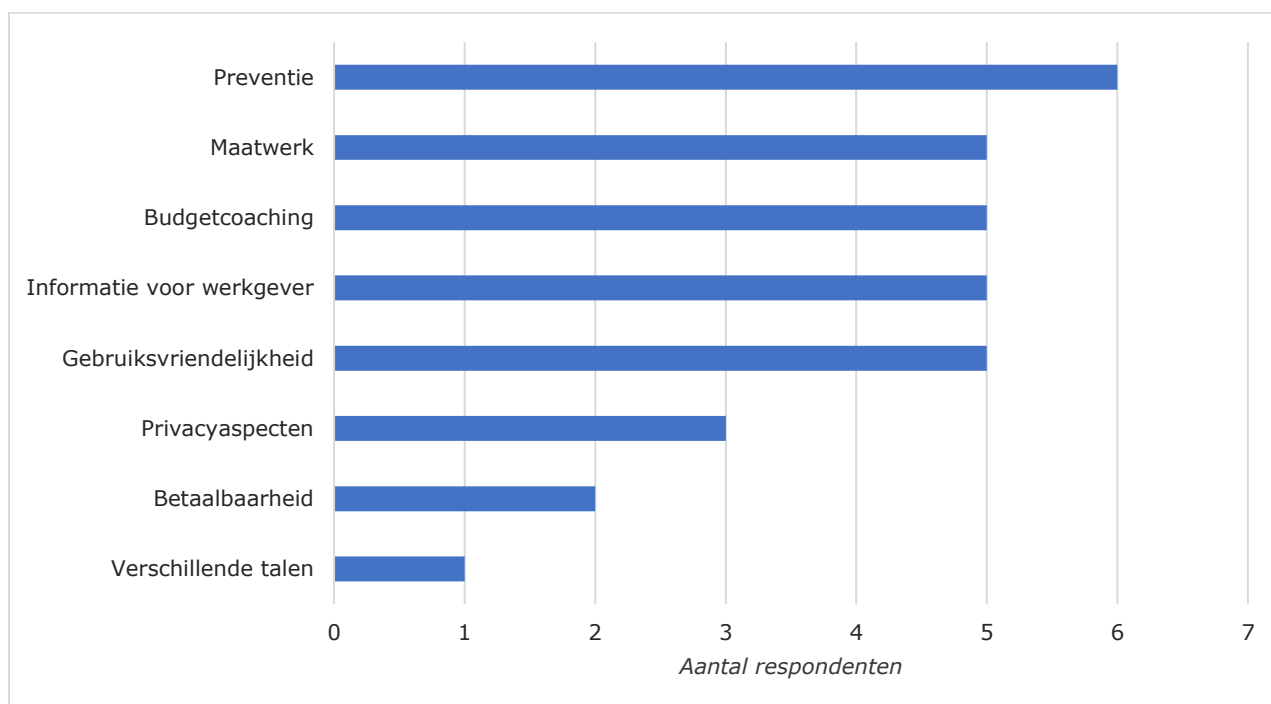


Figuur 7 Ondersteuningsbehoeften van werkgevers

Op de vraag of de respondenten behoefte hebben aan ondersteuning geven dertien respondenten (68 procent) aan hier wel behoefte aan te hebben. Waar de respondenten behoefte aan hebben is zeer gevarieerd. Achtendertig procent van de respondenten die behoefte heeft aan ondersteuning geeft aan behoefte te hebben aan kennis en informatie. Zestig procent daarvan heeft behoefte aan kennis wat werkgevers kunnen doen als er sprake is van financiële problematiek. De andere veertig procent heeft behoefte aan informatie over Fizom en wat Fizom kan betekenen voor hen. Drieëntwintig procent geeft aan behoefte te hebben aan een vaste doorverwijzingspartner. Een respondent geeft aan: *'Ja nou, het is wel handig als je iemand kan doorverwijzen. Dat je een soort vaste partner hebt waar je naartoe kunt verwijzen'*.

Vijf respondenten (26 procent) hebben geen behoefte aan ondersteuning bij het omgaan met financiële problematiek op de werkvloer. Drie van de vijf respondenten geven aan dat ze al ondersteund worden door een andere (vaste) partner. Eén van de respondenten heeft al ondersteuning vanuit Fizom in het omgaan met deze problematiek.

4.5.3 Hulp- en dienstverleningspakket van Fizom



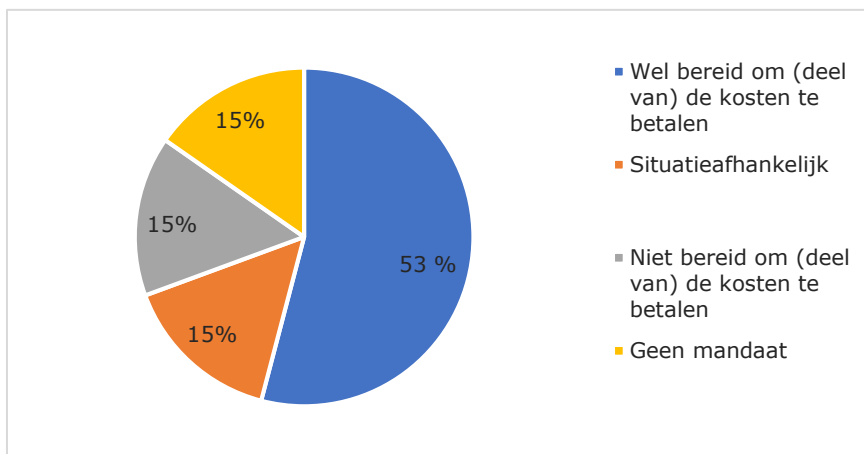
Figuur 8 Elementen van het hulp- en ondersteuningspakket van Fizom

De antwoorden van de respondenten over wat er in een hulp- en dienstverleningspakket van Fizom opgenomen dient te worden, zijn zeer divers en uiteenlopend. Zes van de negentien respondenten (31 procent) ziet preventie als een groot onderdeel van het pakket. *'Misschien moet je zelfs een stap eerder zijn, dat bedrijven juist wat preventiefs gaan aanbieden. Preventief is vaak nog belangrijker denk ik.'* Vijf van de respondenten (26 procent) noemen dat een hulp- en dienstverleningspakket maatwerk moet zijn. Dit betekent dat er per werknemer gekeken moet worden wat die betreffende persoon nodig heeft. *'Dit is ons aanbod en ga het gesprek aan om het probleem meer af te pellen en vervolgens te kijken wat diegene nodig heeft; budgetcoaching of bewindvoering of wat nodig is. Dat zie ik meer als toegevoegde waarde dan een vast pakket.'* Ook wordt door een respondent genoemd dat het handig kan zijn om twee verschillende pakketten aan te bieden, zowel een preventief als een curatief pakket. *'Misschien twee soorten pakketten, enerzijds een pakket waarbij het leed al zover geleden is dat ze echt al geholpen moeten worden, anderzijds een informatiepakket van als financiële problematiek boven het hoofd hangt. Dan zou ik wel twee verschillende pakketten doen, want je hebt wel te maken met twee verschillende doelgroepen.'* Budgetcoaching wordt door vijf van de negentien respondenten (26 procent) gezien als onderdeel van het pakket van Fizom. Een respondent zegt: *'Budgetcoaching is wel een van de belangrijkste dingen. Ik vind financiële huishouding ook wel privézaak, dus een budgetcoach is wat dat betreft afdoende, lijkt mij.'* Daarbij wordt het aanleren van vaardigheden en het geven van financieel inzicht als belangrijkste elementen gezien. Vijf respondenten (26 procent) zouden het prettig vinden dat er informatie voor de werkgever in het pakket zit. *'Ook dat je binnen de organisatie weet wat je kan doen als iemand zover is. Ik denk niet dat wij de kennis op het gebied van loonbeslagen en financiële problemen maximaal hebben binnen de organisatie. Als er kennis is*

wat we allemaal met die mensen kunnen doen, dan denk ik dat we al een heel eind zijn.'

Vijf respondenten (26 procent) vinden het belangrijk dat er rekening gehouden wordt met de gebruiksvriendelijkheid van het pakket. Voorbeelden die genoemd worden waar het pakket rekening mee moet houden, zijn: eenvoudig taalgebruik, laagdrempelig en met kleine stapjes. *'Je moet wel levelen met de persoon die tegenover je zit. Dus duidelijk, begrijpelijk, helder, makkelijk en in kleine stapjes. Dus met kleine dingen beginnen, kleine stapjes, dan bereik je uiteindelijk veel'*, is wat een respondent aangeeft. Eén respondent ziet voordelen van een pakket in verschillende talen. Drie respondenten (16 procent) geven aan privacy zeer belangrijk te vinden en dat deze goed gewaarborgd wordt. *'Dan vind ik het inderdaad belangrijk dat er een soort anonimiteit is, privacy gewaarborgd wordt.'*

Op de vraag of werkgevers bereid zijn te betalen voor de dienstverlening van externe organisaties, zoals Fizom, ten behoeve van de ondersteuning van werknemers met financiële problematiek geven tien respondenten (53 procent) aan hiervoor kosten te willen maken. De helft daarvan is bereid de totale kosten op zich te nemen, de andere helft is bereid om een deel van de kosten te betalen. Een respondent geeft hierover aan: *'Ik denk eerder 50/50. Ik denk dat het niet iets is voor alleen maar de werkgever. Ik zie het als een dienst dat je verleend.'* Drie respondenten (15 procent) geven aan dat dit van de situatie afhangt. Een respondent geeft hierover het volgende aan: *'Dat is wel een lastige in die zin, omdat ik vind dat het de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker is om je eigen administratie goed op orde te houden en dergelijke. Maar je kunt ook in een situatie verzeild raken waar je weinig grip op hebt, bijvoorbeeld een echtscheidingssituatie. Dan kan ik mij wel voorstellen dat je als werkgever de kosten betaalt.'* Drie respondenten geven aan niet bereid te zijn om hiervoor kosten te maken en nog eens drie respondenten hebben geen antwoord op deze vraag, omdat zij geen mandaat hebben om hier uitspraken over te doen. Over de hoogte van de kosten is niet gesproken. Wel geeft een respondent aan: *'Als ik bijvoorbeeld een bedrag zou moeten noemen, 2000 euro bijvoorbeeld, dat is een fors bedrag als ik dat voor tien medewerkers wil inzetten. Dus als een kleiner pakket ook mogelijk is, dan maakt het al veel interessanter om aan te bieden.'* Nog twee andere respondenten benoemen ook dat Fizom het pakket betaalbaar moet houden. Een respondent heeft ideeën over de doorberekening van kosten, namelijk: *'Het zou in een abonnementsstructuur kunnen of in een uurtje-factuurtje. Er zou wel een pakket gemaakt kunnen worden per werknemer per maand, maar ja, daar moet je een goede rekensom op los moeten laten.'*



Figuur 9 *Bereidheid om kosten te betalen voor financiële hulp van werknemers*

5. Conclusie

In dit hoofdstuk wordt de conclusie op de hoofd- en deelvragen beschreven. De hoofdvraag was: *Hebben werkgevers in de regio Twente behoefte aan ondersteuning in de begeleiding van werknemers met financiële problemen en hoe zou de hulp- en dienstverlening van Fizom hierin kunnen ondersteunen?* Hieronder wordt per praktische deelvraag de conclusie weergegeven, waarna de conclusie op de hoofdvraag wordt beschreven.

5.1 Conclusie deelvragen

5.1.1 Conclusie deelvraag 1

De eerste praktische deelvraag was: *Wat zijn de signalen voor werkgevers wanneer er sprake is van financiële problematiek bij werknemers?*

Uit dit onderzoek blijkt dat loonbeslag wordt gezien als een van de belangrijkste signalen van financiële problematiek bij een werknemer. Voor veel werkgevers is dit tevens het eerste signaal dat er problemen zijn op het gebied van financiën. Bij sommige werkgevers zijn er al eerder signalen binnengekomen. Een signaal dat veel genoemd wordt door werkgevers is het vragen om extra geld, zoals een voorschot of een lening. Ziekteverzuim is voor de werkgever ook een teken dat er problemen kunnen zijn op het gebied van financiën, evenals het gedrag van de werknemer. Voorbeelden van gedragingen die signalerend werken, zijn: vermoeidheid, laks gedrag, slapen en liegen. Deze drie signalen (loonbeslag, verzoek om extra geld en ziekteverzuim) worden het meest genoemd door de werkgevers. Deze top drie komt overeen met de top drie uit het onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017). Slechts enkele werkgevers geven aan dat de werknemer zelf aangeeft dat er sprake is van financiële problematiek, wat eveneens overeenkomt met de resultaten uit het onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017). Daarin komt naar voren dat het niet vaak voorkomt dat een werknemer zelf de werkgever informeert over zijn financiële situatie, vanwege schaamte of angst.

5.1.2 Conclusie deelvraag 2

Deelvraag twee was: *Welke rol kennen werkgevers zichzelf toe in het omgaan met financiële problemen van werknemers?*

Uit dit onderzoek blijkt dat het merendeel van de werkgevers (74 procent) zichzelf een actieve rol toekent in het omgaan met financiële problematiek van werknemers. Een groot deel van de werkgevers die een actieve rol aannemen kennen zichzelf een begeleidende, ondersteunende of meedenkende rol toe. Dit houdt in dat de werkgevers meedenken in een oplossing van de financiële problemen en de werknemer ondersteunen bij het vinden van de juiste oplossing. Hierbij geven de meeste werkgevers aan dat zij de problemen niet op willen lossen, de verantwoordelijkheid ligt bij de werknemer. De werknemer blijft dus probleemeigenaar. Onder een actieve rol wordt ook het doorverwijzen van werknemers naar professionele instanties verstaan. Een aantal werkgevers verwijst werknemers met financiële problemen door naar een hulpverlenende instantie. Dit wordt als een actieve rol gezien, vanwege het feit dat de werkgever

moeite en tijd steekt in de problematiek en de werknemer probeert te ondersteunen in de weg naar een oplossing. Het aantal werkgevers dat zichzelf een actieve rol toekent in het omgaan met financiële problematiek is hoger dan uit het onderzoek van Nibud (2016) en Van der Schors en Schonewille (2017) naar voren komt, waarin respectievelijk 42 procent en 50 procent van de werkgevers het ondersteunen van werknemers met financiële problemen tot de taken van een werkgever vindt behoren. Dat uit dit onderzoek een hoger percentage komt, is mogelijk te verklaren door het feit dat in dit onderzoek persoonlijke interviews zijn afgenomen, wat mogelijk de sociaal wenselijkheid heeft beïnvloed. In het onderzoek van Nibud (2016) en Van der Schors en Schonewille (2017) zijn er (anonieme) vragenlijsten ingevuld. De kans op sociaal wenselijke antwoorden is kleiner bij anoniem surveyonderzoek dan bij persoonlijke interviews (Verhoeven, 2014). Mogelijk dat de respondenten in dit onderzoek meer sociaal wenselijk hebben geantwoord, waardoor in dit onderzoek een hoger percentage naar voren komt.

Niet iedere werkgever kent zichzelf een actieve rol toe in het omgaan met financiële problemen. Uit dit onderzoek blijkt dat een klein deel van de werkgevers (26 procent) zichzelf een meer passieve en zakelijke rol toekent, wat betekent dat zij werk en privé gescheiden willen houden en geen/weinig tijd steken in het begeleiden en ondersteunen van werknemers met financiële problemen. Zij geven daarin aan zich niet te willen bemoeien en bezighouden met financiële (privé)problemen van de werknemer. Het percentage uit dit onderzoek is lager dan uit het onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017) naar voren komt. Daar geeft de helft van de werkgevers aan het niet tot hun rol te vinden behoren om werknemers met financiële problemen te ondersteunen. Dat het percentage uit dit onderzoek lager is dan uit dit onderzoek blijkt, is wederom mogelijk te verklaren door de grotere kans op sociaal wenselijke antwoorden in dit onderzoek in vergelijking met het anonieme surveyonderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017). Een andere verklaring voor de verschillen in cijfers kan zijn dat er selectiebias is ontstaan, vanwege de selectie steekproeftrekking. Doordat bedrijven zelf hebben aangegeven of zij mee wilden doen, is het mogelijk dat voornamelijk bedrijven hebben deelgenomen die al relatief veel actie ondernemen bij financiële problemen op de werkvloer.

5.1.3 Conclusie deelvraag 3

Deelvraag drie luidde: *Welke vormen van begeleiding (preventief en curatief) bieden werkgevers op dit moment aan werknemers met financiële problemen?*

Iets meer dan de helft van de werkgevers neemt preventieve maatregelen. Veel werkgevers geven aan financiële problematiek te voorkomen door in gesprek te gaan en te blijven met werknemers. Door de lijnen kort te houden proberen zij financiële problematiek in een zeer vroeg stadium te signaleren. Ook het adviseren van werknemers, bijvoorbeeld bij echtscheidingssituaties of over (zorg)verzekeringen, wordt door een aantal werkgevers genoemd als preventieve maatregel. Dit komt overeen met de cijfers van Van der Schors en Schonewille (2017) waaruit ook blijkt dat iets meer dan de helft van de werkgevers preventieve maatregelen onderneemt. Uit onderzoek van het Nibud (2016) kwam een behoorlijk lager percentage naar voren. Uit dat onderzoek bleek dat slechts een klein deel van de werkgevers preventieve maatregelen onderneemt. De verschillen tussen deze cijfers kunnen mogelijk verklaard worden door een verschillende operationalisatie van

het begrip preventie. Uit de twee laatstgenoemde onderzoeken wordt niet duidelijk welke definitie van preventie zij hanteren. Het is dan ook moeilijk om de onderzoeken met elkaar te vergelijken. Daarnaast kunnen sommige activiteiten zowel als preventieve en als curatieve maatregel ingezet worden, wat de verschillen tussen de onderzoeken kan verklaren. Zo geeft Nibud (2016) in hun onderzoek aan dat het hebben van een persoonlijk gesprek een curatieve maatregel is, terwijl uit eerder onderzoek van het Nibud (2012) het aanbieden van een gesprek als preventieve maatregel wordt gezien. Een gesprek kan zowel curatief als preventief van aard zijn, afhankelijk van het stadium van de financiële problematiek en het doel van het gesprek. De onderzoekers gaan ervan uit dat, gezien de antwoorden, de respondenten van dit onderzoek gespreksvoering enkel zien als preventieve maatregel als dit gesprek in een zeer vroeg stadium plaatsvindt of voordat er sprake is van financiële problematiek.

Niet alle werkgevers ondernemen preventieve maatregelen om financiële problematiek op de werkvloer te voorkomen. Als redenen worden genoemd dat de organisatie te klein is of dat werkgevers hier nog niet eerder over nagedacht hebben. De werkgevers die weinig tot geen preventiemaatregelen nemen, geven aan weleens een voorschot te verstrekken. Dit wordt door Jungmann (2012) gezien als een materiële preventie-activiteit, in tegenstelling tot het Nibud (2016;2012) en Van der Schors en Schonewille (2017) die een voorschot als een curatieve maatregel zien. In dit onderzoek komt naar voren dat het geven van een voorschot niet eenduidig tot een curatieve of preventieve maatregel gerekend kan worden. Enkele respondenten geven aan dit als een preventieve maatregel in te zetten, terwijl anderen dit inzetten als curatieve maatregel. Een voorschot verstrekken kan preventief werken wanneer er mee wordt voorkomen dat er een betalingsprobleem ontstaat. Er is dan sprake van secundaire preventie (Mackenbach & Van der Maas, 2008). Het is ook mogelijk dat een voorschotverstrekking als curatieve maatregel wordt ingezet. Hiervan is sprake wanneer al een dusdanige schuldenproblematiek is ontstaan en de voorschotverstrekking slechts een klein deel van de schuldenproblematiek oplost. De onderzoekers hebben niet doorgevraagd in welke fase van de problematiek een voorschot preventief werkt.

Wanneer bij de werkgever bekend is dat er financiële problematiek speelt bij een werknemer neemt iedere werkgever in meer of mindere mate actie. Bijna 90 procent gaat in gesprek met de desbetreffende werknemer. Daarvan blijft het grootste gedeelte ook in contact en bewaakt het verdere proces. Het gesprek vindt bijna altijd plaats na het loonbeslag. Het valt op dat slechts een zeer klein percentage de beslagvrije voet narekent, terwijl uit onderzoek blijkt dat deze vaak te laag wordt berekend (Nationale Ombudsman, 2013). Mogelijk wordt dit nog weinig gedaan door werkgevers, omdat zij hier niet van op de hoogte zijn. Meer dan de helft van werkgevers verwijst de werknemer door naar een professionele instantie. Dit komt overeen met het onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017) waarin doorverwijzen van werknemers het meest genoemd werd als ondernomen actie van de werkgever. Uit dit onderzoek blijkt dat de meeste werkgevers bereid zijn om hun werknemers met financiële problemen te helpen. Iets minder dan de helft van de werkgevers geeft aan hun medewerkers te helpen door middel van budget coaching. Uit het literatuuronderzoek is gebleken dat een werknemer helpen op alleen financieel gebied niet voldoende is voor het creëren van financiële redzaamheid van de werknemer. Volgens Anquita (2017) moet er bij het helpen van het oplossen van de schulden tegelijkertijd aandacht zijn voor de andere levensgebieden. Een veelgebruikte methode in de Verenigde Staten is de *Mobility Mentoring*

Method. Deze methode richt zich op vijf levensdomeinen waarin stappen moeten worden gezet om tot financiële zelfredzaamheid te komen. Deze levensdomeinen zijn: familiestabiliteit, lichamelijk en psychisch welzijn, onderwijs en training, financieel management en werk- en carrièremangement (Jungmann & Wesdorp, 2013). Het is positief te noemen dat werkgevers actie ondernemen bij financiële problematiek op de werkvloer, want uit onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017) blijkt dat een werknemer met financiële problemen een bedrijf veel tijd, geld en energie kost. Zo kost een gemiddelde werknemer met schulden de werkgever zo'n € 13.000,00 euro bij een voltijds dienstverband en modaal inkomen. Deze kosten komen voort uit de extra dagen ziekteverzuim, productiviteitsverlies, verhoogd risico op diefstal en fraude en de tijd die het verwerken van een loonbeslag kost (Van der Schors & Schonewille, 2017).

5.1.4 Conclusie deelvraag 4

Deelvraag vier luidt: *Waar lopen werkgevers tegenaan in het omgaan met werknemers met financiële problemen en welke behoeften hebben werkgevers met betrekking tot de begeleiding van deze werknemers?*

Meer dan de helft van de werkgevers (58 procent) vindt het bespreken van financiële problemen met werknemers moeilijk. Zij lopen hierin vooral tegen de wet- en regelgeving omtrent de privacy van de werknemer aan. Veel werkgevers vinden het moeilijk om te bepalen in hoeverre een werkgever mag (door)vragen naar financiële problemen. Ook in het onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017) geven werkgevers die belemmeringen ervaren aan voornamelijk tegen het feit aan te lopen dat ze niet weten wat wel en niet mag met het oog op de privacy van de werknemer.

Daarnaast blijkt uit dit onderzoek dat 21 procent van de werkgevers het moeilijk vindt om te bepalen tot waar hun verantwoordelijkheid reikt. Zij lopen aan tegen de onduidelijke grens van welke taken nog wel onder hun verantwoordelijkheid vallen en welke niet. Dit is te verklaren doordat er geen wet- en regelgeving is tot hoever een werkgever mag gaan in de ondersteuning van werknemers. Een werkgever is alleen verplicht mee te werken aan loonbeslag (Nibud, 2016), maar is niet verplicht zelf hulp en ondersteuning te bieden aan werknemers met financiële problemen.

Meer dan driekwart van de respondenten heeft behoefte aan ondersteuning. De meeste behoefte is er aan informatie voor de werkgever over wat de werkgever kan doen bij financiële problematiek op de werkvloer. Ook is er behoefte aan informatie over Fizom en wat Fizom kan betekenen voor het bedrijf. Enkele respondenten geven aan dat zij behoefte hebben aan een vaste doorverwijzingspartner. Deze behoeften komen ook naar voren in het onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017). De bedrijven die in dit onderzoek aangaven geen behoefte te hebben aan ondersteuning hebben vaak al een (vaste) doorverwijzingspartner. Zij weten waar zij terecht kunnen wanneer er sprake is van financiële problematiek op de werkvloer.

Wanneer Fizom een hulp- en dienstverleningspakket op gaat stellen waarin werkgevers ondersteund worden bij financiële problematiek op de werkvloer geeft bijna een derde van de werkgevers aan het belangrijk te vinden dat er aandacht is voor preventie. Veel respondenten hadden (nog) geen duidelijk beeld hoe deze preventie eruit kan gaan zien. Daarnaast vindt een

deel van de werkgevers het belangrijk dat Fizom maatwerk gaat leveren. Volgens van der Greef (1992) zijn er verschillende soorten schulden. Ook uit onderzoek van Westhof, De Ruig en Kerckhaert (2015) blijkt dat er verschillende oorzaken ten grondslag kunnen liggen aan financiële problematiek. Niet iedere werknemer is dus bij hetzelfde soort hulpverlening gebaat. Wel ziet een groot deel van werkgevers budgetcoaching als een belangrijk onderdeel van de hulp- en dienstverlening. Een deel van de werkgevers noemt expliciet dat het belangrijk is dat de medewerker inzicht krijgt in zijn inkomsten- en uitgavenpatroon, omdat zij het idee hebben dat dit een grote stap kan zijn in de oplossing. Daarnaast vindt een deel van de werkgevers het belangrijk dat er informatie in het pakket zit voor de werkgever. Dit komt overeen met het onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017) waaruit ook naar voren komt dat werkgevers behoefte hebben aan informatie voor de werkgever. Iets meer dan de helft van de werkgevers is bereid om kosten te maken voor de hulp en ondersteuning bij de financiële problemen van de werknemer. De meeste werkgevers zijn bereid om (een deel van) de kosten te betalen. Een klein deel is niet bereid om kosten te maken voor de ondersteuning van werknemers.

5.2 Conclusie hoofdvraag

In dit onderzoek werd onderzocht welke ondersteuningsbehoeften werkgevers in regio Twente hebben bij het begeleiden van werknemers met financiële problemen en hoe de hulp- en dienstverlening van Fizom hierin kan ondersteunen. Uit dit onderzoek is gebleken dat een groot deel van de werkgevers behoefte heeft aan ondersteuning bij het begeleiden van werknemers met financiële problemen. Er is behoefte aan informatie en kennis over hoe om te gaan met financiële problemen op de werkvloer. Werkgevers hebben tevens behoefte aan een vaste doorverwijzingspartner. De resultaten uit dit onderzoek komen overeen met de resultaten uit het onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017) en het onderzoek van Nibud (2016) waarin geconcludeerd wordt dat werkgevers voornamelijk behoefte hebben doorverwijzingsmogelijkheden en aan kennis en informatie over wat te doen bij financiële problemen. Ondanks dat iedere werkgever actie onderneemt wanneer er sprake is van financiële problematiek, valt het de onderzoekers op dat niet iedere werkgever evenveel weet van de problematiek en de mogelijkheden voor ondersteuning. Dit kwam tot uiting in het feit dat werkgevers soms niet tot een antwoord kwamen en niet altijd een beeld konden vormen van de mogelijkheden voor ondersteuning. De onderzoekers hebben daarom voorbeelden genoemd van ondersteuningsbehoeften, waarna de respondenten veelal een van de voorbeelden noemden die de onderzoekers zojuist hadden benoemd. Het thema lijkt nog niet overal evenveel te leven, wat ook naar voren komt in het feit dat werkgevers nauwelijks een beeld hebben van de kosten die financiële problematiek bij werknemers met zich meebrengt. In dit onderzoek is niet gevraagd naar de kennis over dit thema, maar uit onderzoek van het Nibud (2016) komt naar voren dat de werkgevers die het idee hebben dat zij niet voldoende kunnen betekenen voornamelijk een gebrek aan kennis ervaren op het gebied van financiële problematiek op de werkvloer. Wat tevens uit de resultaten naar voren is gekomen, is dat veel werkgevers het onderwerp moeilijk bespreekbaar vinden. Dit komt grotendeels door de huidige wet- en regelgeving. De privacywet wordt daarin meerdere malen genoemd door werkgevers. Het is voor werkgevers moeilijk te bepalen tot hoever

zij mogen doorvragen wanneer zij vermoedens hebben van financiële problematiek, wat ook geconcludeerd werd in het onderzoek van Van der Schors en Schonewille (2017). Het is voor veel werkgevers onduidelijk waar de grens ligt van hun verantwoordelijkheid. Het is goed voor te stellen dat werkgevers ook hierover meer informatie wensen en dat dit een belangrijk aandachtspunt is voor Fizom, ondanks dat dit niet expliciet naar voren is gekomen in dit onderzoek.

In dit onderzoek is aan de werkgevers gevraagd hoe een hulp- en dienstverleningspakket van Fizom hen zou kunnen ondersteunen. Er kan geconcludeerd worden dat werkgevers bij het belangrijk vinden dat Fizom preventie opneemt in het pakket. Werkgevers hebben de wens om financiële problemen in een zeer vroeg stadium aan te kunnen pakken. Daarnaast is het belangrijk dat er per werknemer wordt gekeken wat de persoon nodig heeft, dus dat er maatwerk wordt geleverd. Werkgevers zien geen meerwaarde in vaste pakketten. Wel wordt budgetcoaching door meerdere werkgevers gezien als een belangrijk onderdeel van het pakket. Werkgevers hebben het idee dat met het verschaffen van meer inzicht bij de werknemer over zijn inkomsten- en uitgavenpatroon een grote stap richting de oplossing gemaakt kan worden. Daarnaast dient er bij het opstellen van een hulp- en dienstverleningspakket rekening gehouden te worden met de gebruiksvriendelijkheid, privacy en de wet- en regelgeving. De hulp- en dienstverlening moet vooral laagdrempelig, gemakkelijk en in kleine stapjes worden aangeboden aan de werknemer. Tenslotte hebben werkgevers behoefte aan informatie over hoe zij kunnen omgaan met financiële problematiek op de werkvloer.

5.3 Sterktes en zwaktes van het onderzoek

In deze paragraaf worden de sterktes en zwaktes van het onderzoek besproken. Er worden alternatieven voor de zwaktes van dit onderzoek geformuleerd, zodat hier in vervolgonderzoek rekening mee gehouden kan worden. In tabel 4 staan de sterktes en zwaktes beschreven.

Tabel 4 *Sterktes en zwaktes van het onderzoek*

Sterktes	Zwaktes
Deelname van verschillende sectoren	Sociaal wenselijkheid
Semigestructureerde interviews	Onderzoekers hebben op sommige momenten antwoordmogelijkheden moeten geven
Audio-opnames	Eenzijdig beeld van problematiek
Intervisie-bijeenkomsten en herhaaldelijke feedback	Grootte van populatie lastig te generaliseren
Korte lijnen met opdrachtgever	Non-respons

5.3.1 Sterktes van het onderzoek

Deelname van verschillende sectoren

Een sterkte van dit onderzoek is dat er bedrijven uit verschillende sectoren hebben deelgenomen, waardoor er een breder beeld geschetst kon worden van de verschillende behoeften van

werkgevers. Dit verhoogt de generaliseerbaarheid, oftewel de externe validiteit van de onderzoeksresultaten over de totale populatie (Verhoeven, 2014).

Semigestructureerde interviews

Er is in dit onderzoek gekozen voor het afnemen van semigestructureerde interviews. De interviews zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst, maar daarin was voldoende ruimte om verder door te vragen op de thema's die de respondenten zelf aansneden. Doordat niet alle vragen vooraf vastgelegd waren, was er meer ruimte voor de respondent om eigen inbreng en visies in te brengen (Verhoeven, 2014). Het interview heeft door de semigestructureerde vorm meer diepgang gekregen. Doordat er een aantal hoofdvragen vastlagen en er verder veel ruimte was voor de eigen inbreng van de respondenten werd er gemeten wat er beoogd werd te meten. De keuze voor deze vorm van interviewen verhoogt de validiteit van dit onderzoek (Verhoeven, 2014).

Audio-opnames

De interviews zijn opgenomen met opnameapparatuur. Dit bood de onderzoekers de mogelijkheid om de interviews herhaaldelijk af te luisteren en de letterlijke bewoordingen van de respondenten te gebruiken in de (analyse van) de resultaten. Dit heeft de betrouwbaarheid van de resultaten verhoogd, omdat deze vrijwel geheel vrij waren van de eigen interpretatie van de onderzoekers. Het onderzoek is door de opnames herhaalbaar, wat tevens de betrouwbaarheid positief beïnvloedt (Verhoeven, 2014).

Intervisiebijeenkomsten en herhaaldelijke feedbackmomenten

Tijdens dit onderzoek zijn er wekelijks intervisiebijeenkomsten geweest waarin de onderzoekers feedback hebben gekregen op hun onderzoek van een ervaren docent en collega-studentonderzoekers. De tussenproducten zijn regelmatig besproken en voorzien van feedback. Het proces is tevens gemonitord door individuele gesprekken met de docent. Hierdoor konden fouten in het onderzoek vroegtijdig opgespoord en gecorrigeerd worden. Dit verhoogt de betrouwbaarheid van het onderzoek.

Korte lijnen met de opdrachtgever

Tijdens het onderzoek hebben de onderzoekers nauw contact onderhouden met de opdrachtgever. Er zijn meerdere momenten geweest dat de voortgang met de opdrachtgever is besproken. Tevens heeft de opdrachtgever gedurende het onderzoek op meerdere momenten feedback gegeven op het product, wat de betrouwbaarheid van het onderzoek heeft verhoogd.

5.3.2 Zwaktes van het onderzoek

Sociaal wenselijkheid

Er is in dit onderzoek gekozen voor het afnemen semigestructureerde interviews. Dit houdt in dat er face-to-face contact is tussen de respondent en onderzoeker. Door de keuze voor face-to-face interviews is de kans groter dat respondenten een sociaal wenselijk antwoord hebben gegeven, vooral omdat het onderwerp van dit onderzoek ervaren kan worden als een gevoelig en moeilijk bespreekbaar onderwerp. Dit heeft invloed op de validiteit van het onderzoek (Verhoeven, 2014). Bij volgend onderzoek is het belangrijk hier rekening mee te houden. Mogelijk dat

methodetriangulatie hierin uitkomst kan bieden. Voorafgaand aan de interviews zou bijvoorbeeld een (anonieme) schriftelijke enquête afgenomen kunnen worden. De kans op sociaal wenselijke antwoorden bij een schriftelijke enquête, waar de onderzoeker niet bij aanwezig is, is kleiner (Verhoeven, 2014). Om toch de diepgang te krijgen in het onderzoek en de achtergronden van de antwoorden naar boven te krijgen, kunnen (semigestructureerde) interviews afgenomen worden na het afnemen van de enquête.

Onderzoekers hebben op sommige momenten antwoordmogelijkheden moeten geven

Om erachter te komen wat er in het hulp- en dienstverleningspakket van Fizom opgenomen moet worden, hebben de onderzoekers open vragen gesteld. Hierbij zijn zij ervanuit gegaan dat de respondenten op de hoogte waren van mogelijke maatregelen die kunnen worden ingezet. Tijdens het afnemen van de interviews bleek dat sommige respondenten nog geen kennis hadden van de hulp- en dienstverlening die ingezet zou kunnen worden om de werknemer met financiële problemen te kunnen helpen. Bij deze respondenten waren de onderzoekers genooddaakt voorbeelden te noemen, waarna de respondenten veelal mogelijkheden benoemden die de onderzoekers hadden genoemd als voorbeeld. De onderzoekers schatten in dat de door hen benoemde voorbeelden het antwoord op deze vraag hebben beïnvloed. Indien hiervan sprake is, heeft dit invloed op de betrouwbaarheid van het onderzoek (Verhoeven, 2014). In een vervolgonderzoek dient rekening gehouden te worden met het feit dat niet iedere respondent over (voldoende) kennis beschikt over het onderwerp. Mogelijk kan (schriftelijke) voorinformatie over schulden bij werknemers helpen om respondenten na te laten denken over hun visie op het onderwerp. Dit kan er tevens voor zorgen dat respondenten tijdens het interview zelf een antwoord kunnen formuleren zonder dat de onderzoekers daarbij voorbeelden hoeven te noemen.

Eenzijdig beeld van de problematiek

Dit onderzoek is alleen gericht op hoe de werkgevers de problematiek ervaren. Er wordt in dit onderzoek geen inzicht gegeven in hoe werknemers de financiële problematiek ervaren en wat zij vinden van de (eventueel) aangeboden hulp door de werkgever. In vervolgonderzoek kan men overwegen om ook werknemers met financiële problemen te interviewen over hoe zij de hulp en ondersteuning van de werkgever ervaren en wat hun visie is op hoe werkgevers ondersteund kunnen worden.

Grootte van populatie is lastig te generaliseren

Binnen Twente zijn er wel duizenden werkgevers die voor dit onderzoek van meerwaarde zouden kunnen zijn. Helaas was het voor de onderzoekers niet mogelijk om meer dan 19 respondenten te interviewen, gezien de korte onderzoeksperiode van het onderzoek. Hierdoor is de steekproef niet representatief of extern valide. Bij een kwalitatief onderzoek zoals dit onderzoek is externe validiteit ook niet leidend. Echter kan bij vervolgonderzoek hiermee rekening gehouden worden en een grotere steekproef getrokken worden.

Non-respons

Dit onderzoek heeft een responspercentage van iets minder dan vijf procent. De non-respons in dit onderzoek is dus groot. Medewerking aan dit onderzoek was op vrijwillige basis. Hierdoor kan het zijn dat bepaalde groeperingen bewust niet hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Mogelijk dat

deze groeperingen andere resultaten zouden geven dan de respondenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek. Een oorzaak van dit non-respons is dat veel uitnodigingen verzonden zijn naar algemene info-mailadressen. Een maatregel om de non-respons te beperken is een persoonlijke benadering in de uitnodiging (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2009). Een aanbeveling voor vervolgonderzoek is om rechtstreekse e-mailadressen en namen te achterhalen van de potentiële respondenten, zoals HR-professionals en P&O-medewerkers, zodat een uitnodiging rechtstreeks en naar de juiste persoon verzonden kan worden en er een persoonlijke benadering mogelijk is. Omdat statistische generaliseerbaarheid niet het doel was van dit onderzoek, heeft de non-respons geen directe invloed op de geldigheid van de resultaten van dit onderzoek.

De onderzoeksresultaten zijn desalniettemin bruikbaar voor de opdrachtgever. Dit onderzoek geeft namelijk antwoord op de vraag van de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft inzicht gekregen in de behoeften die werkgevers hebben bij het begeleiden van werknemers met financiële problemen, wat handvatten geeft voor de ontwikkeling van de hulp- en dienstverlening van Fizom.

5.4 Aanbevelingen

In deze paragraaf worden er aanbevelingen geschreven voor de praktijk. Deze aanbevelingen komen voort uit de resultaten en conclusies. Vervolgens worden er aanbevelingen geformuleerd voor eventueel vervolgonderzoek.

5.4.1 Aanbeveling 1

Aanbeveling 1: *Creëer meer bewustwording bij werkgevers over de gevolgen van financiële problemen bij een werknemer en over het belang van financiële fitheid van werknemers.*

De onderzoekers is gedurende het onderzoek opgevallen dat niet iedere werkgever over voldoende kennis van dit thema beschikt. Het belang van financiële fitheid lijkt nog niet bij ieder bedrijf evenveel te leven. Een eerste aanbeveling is dus om de bewustwording bij werkgevers meer te stimuleren, zodat werkgevers ook meer het belang inzien om financiële problemen van werknemers te voorkomen en/of op te lossen. Pas wanneer men hiervan bewust is, zal een werkgever actief maatregelen nemen. Fizom kan deze bewustwording vergroten door bedrijven te informeren over de gevolgen van financiële problemen bij een werknemer en over het belang van financiële fitheid van werknemers. Fizom zou bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten kunnen organiseren of middels een brochure aandacht kunnen geven aan dit thema.

5.4.2 Aanbeveling 2

Aanbeveling 2: *Het opnemen van kennis- en informatieverstrekking voor de werkgever in het toekomstig hulp- en dienstverleningspakket, waarbij er ook informatie wordt verstrekt over de preventieve maatregelen die een werkgever kan inzetten.*

De uitkomsten van dit onderzoek laten zien dat er behoefte is aan kennis en informatie over wat de werkgever kan doen bij financiële problematiek op de werkvloer. Hierbij is het belangrijk dat er ook gekeken wordt hoe de werkgever meer preventie kan inzetten bij deze problematiek. De noodzaak hiervan komt tevens uit het resultaat dat het loonbeslag voor veel werkgevers een van de eerste signalen is dat er sprake is van financiële problematiek. Uit dit onderzoek komt tevens naar voren

dat veel werkgevers aanlopen tegen de privacywet- en regelgeving en tegen het feit dat het voor werkgevers niet altijd duidelijk is tot waar hun verantwoordelijkheid reikt. Het is daarom aan te bevelen dat Fizom in hun informatieverstrekking meer informatie geeft over deze thema's, aangevuld met tips en adviezen over hoe werkgevers hier het beste mee om kunnen gaan.

5.4.3 Aanbeveling 3

Aanbeveling 3: *Het aanbieden van een hulp- en dienstverleningspakket op maat.*

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat het merendeel van de werkgevers meer belang heeft bij een hulp- en dienstverleningspakket op maat dan een vast pakket. Werkgevers vinden het wenselijk dat er per werknemer gekeken wordt wat er in die situatie nodig is. Dit, om zo werkgevers meer tot dienst te kunnen zijn en werknemers gerichter te kunnen helpen bij hun financiële problemen. Een aanbeveling die hieruit voortvloeit is de aanbeveling om geen vast hulp- en dienstverleningspakket aan te bieden, maar juist maatwerk te leveren.

5.4.4 Aanbeveling 4

Aanbeveling 4: *Biedt budgetcoaching aan in het hulp- en dienstverleningspakket.*

Er wordt aanbevolen om budgetcoaching een belangrijke rol te laten spelen binnen het hulp- en dienstverleningspakket. Uit dit onderzoek blijkt namelijk dat werkgevers budgetcoaching zien als een grote meerwaarde, omdat zij het idee hebben dat het krijgen van financieel inzicht al een belangrijke stap kan zijn in de oplossing. Budgetcoaching kan dit volgens de werkgevers het beste bewerkstellingen.

5.4.5 Aanbeveling 5

Aanbeveling 5: *Het aanbieden van hulp en informatie in gemakkelijke en begrijpelijke taal, laagdrempelig en in kleine stapjes.*

Uit dit onderzoek komt naar voren dat werkgevers het belangrijk vinden dat het hulp- en dienstverleningspakket van Fizom gebruiksvriendelijk is voor de werknemer. Zoals genoemd lijkt financiële problematiek iets vaker voor te komen in sectoren waarin laaggeschoold personeel werkt. Voor deze groep is het belangrijk dat de aangeboden hulp en informatie in gemakkelijke en begrijpelijke taal wordt aangeboden, dat het laagdrempelig is en dat de hulpverlening in kleine stapjes wordt opgebouwd. Eventueel kan er ook gedacht worden aan informatie in meerdere talen, voor buitenlandse werknemers binnen een bedrijf.

5.4.6 Aanbeveling 6

Aanbeveling 6: *Zorgen voor een hogere respons bij vervolgonderzoek.*

Een aanbeveling voor vervolgonderzoek is om te zorgen voor een hogere respons. Dit kan bewerkstelligd worden door op een meer persoonlijke manier respondenten te werven (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2009). Ook kan het versturen van een herinneringsmail of het telefonisch nabellen bij geen reactie op de eerste uitnodiging een mogelijkheid zijn om een hoger respons te krijgen.

De non-respons in dit onderzoek is hoog. Slechts 19 respondenten hebben deelgenomen aan dit onderzoek, terwijl in totaal circa 100 bedrijven per e-mail zijn benaderd. Mogelijk dat dit de lage respons te verklaren is uit het feit dat deze e-mails voornamelijk naar algemene info-mailadressen zijn gestuurd, waardoor de e-mail niet direct bij de juiste persoon terecht is gekomen. Ook is het mogelijk dat veel bedrijven vanwege drukte of andere redenen niet mee konden of wilden doen. Het is onduidelijk of er hierdoor selectiebias is ontstaan. Er bestaat een kans dat voornamelijk bedrijven hebben deelgenomen die al relatief veel maatregelen nemen, wat ervoor kan zorgen dat de steekproef niet representatief is voor de totale populatie. Het is niet controleerbaar of hier sprake van is. Echter was het doel van dit onderzoek niet om representatieve resultaten weer te geven, maar om meer inzicht te geven in de ondersteuningsbehoeften van werkgevers. Dit onderzoek heeft daaraan bijgedragen. De non-respons heeft dan ook geen directe invloed op de (on)geldigheid van de resultaten.

5.4.7 Aanbeveling 7

Aanbeveling 7: *Een vervolgonderzoek verrichten over hoe werknemers de ondersteuning van werkgevers ervaren en welke visie zij hebben op hoe werkgevers daarin ondersteund kunnen worden.*

Dit onderzoek heeft zich uitsluitend gericht op de ondersteuningsbehoeften van werkgevers. Dit geeft een eenzijdig beeld. Er zijn geen werknemers geïnterviewd, waardoor er niets gezegd kan worden over hoe werknemers de begeleiding en ondersteuning van werkgevers ervaren en welke verbeteringen zij daarin wensen. Dit onderzoek kan mogelijk bijdragen aan het optimaliseren van het hulp- en dienstverleningspakket van Fizom. Wanneer de ervaringen van werknemers betrokken wordt in het opstellen van dit pakket, is het goed voor te stellen dat de hulp- en dienstverlening van Fizom en de geboden ondersteuning vanuit de werkgever beter aansluiten bij de behoefte van de werknemer.

5.5 Discussie

'Wij doen heel weinig, maar ik denk ook uit een soort onkunde. Wij weten ook niet zo goed wat wij daarmee kunnen.'

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat sommige werkgevers niet weten hoe ze moeten omgaan met financiële problematiek bij werknemers. Dit wordt ook gesignaleerd door Fizom, die veel vragen van werkgevers binnenkrijgt over hoe zij om moeten gaan met financiële problematiek bij een werknemer.

Ook uit het onderzoek van het Nibud (2012) kwam naar voren dat werkgevers het soms nog lastig vinden om om te gaan met financiële problemen. In deze discussie wordt benadrukt hoe belangrijk het is dat er voldoende aandacht is voor de financiële gezondheid van een werknemer. De onderzoekers en Fizom zijn van mening dat er nog winst te behalen valt op het gebied van bewustwording bij werkgevers over de gevolgen van financiële problemen op micro-, meso- en macroniveau en dat er nog winst te behalen valt op het vergroten van de kennis bij de werkgever over hoe om te gaan met financiële problemen op de werkvloer, zodat de werkgever sneller actie kan ondernemen als sprake is of vermoedens zijn van financiële problematiek. Pas wanneer een werkgever bewust is en voldoende kennis heeft, kan een werkgever hierop gericht actie ondernemen.

Zoals eerder vermeld in dit onderzoek hebben financiële problemen en schulden een grote negatieve impact op het leven van de persoon met financiële problemen. Schulden kunnen een bron zijn van tal van gezondheidsproblemen. Uit onderzoek van het landelijk Platform Schuldhelpverlening (2004) blijkt dat 53 procent van de mensen met problematische schulden last heeft van gezondheidsproblemen, stress, slapeloosheid en depressiviteit. Er kunnen niet alleen psychische problemen ontstaan als gevolg van stress, maar bijvoorbeeld ook gewichtstoename door slaapttekort en slechtere eetgewoontes (van der Zande, 2016). Van den Brakel en Knoops (2010) tonen aan dat financiële problemen ook een grote invloed hebben op de levensverwachting van mensen.

Zoals ook in de aanleiding van dit onderzoek genoemd is het dan ook onvermijdelijk dat het werk eronder gaat leiden en dat het hebben van schulden een directe invloed heeft op het werk. Schulden zorgen voor een verslechtering van het probleemoplossend vermogen. Daarnaast hebben mensen met schulden een grotere kans op arbeidsongevallen (Robertson, 2011) en zijn werknemers met financiële problemen minder betrokken bij het werk (Kim & Garman, 2003). Werkgevers onderschatten de gevolgen van financiële problemen op het werk en het geld wat daarmee gemoeid gaat (Aon, 2017). Een consultant bij Aon geeft aan dat de onderschatting deels komt doordat werkgevers er vaak geen weet van hebben. Meer bewustwording van de gevolgen van financiële problemen is dus van belang (Van den Brink, 2017, zoals genoemd in Aon, 2017).

Maar de negatieve gevolgen gaan verder dan de werkvloer en de persoon alleen. Financiële problemen hebben ook grote gevolgen voor de maatschappij. Uit onderzoek van Dessart en Kuylen (1986) blijkt dat huishoudens met leningen sneller sociaal geïsoleerd raken. Ook uit onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (2014) blijkt dat 20 procent van de huishoudens, naar eigen zeggen, financieel niet in staat is om ten minste één keer per maand familie of vrienden te eten te

vragen. Volgens Haster (2013) voelen mensen met financiële problemen zich vaker buitengesloten in sociale situaties, omdat zij geen geld hebben om deel te nemen aan sociale activiteiten. Het verschijnsel dat mensen niet deelnemen aan de maatschappij en geen actieve bijdrage leveren aan de samenleving wordt ook wel non-participatie genoemd (Witte, 2011). Non-participatie heeft invloed op de persoon zelf, op zijn omgeving, maar ook op de maatschappij. Er zijn verschillende onderzoeken geweest die de kosten voor de maatschappij in bedragen hebben uitgedrukt. Uit deze onderzoeken kan geconcludeerd worden dat schulden de maatschappij veel geld kosten (Aarts, Douma, Frierson, Schrijvershof & Shut, 2011; Van Geuns, Jungmann, Kruis, Calkoen & Anderson, 2011). Uit die onderzoeken komt naar voren dat een huishouden met schulden de samenleving ongeveer € 10.000 euro per jaar kost. Het totaal aantal huishoudens met financiële problemen kost de samenleving ongeveer 11 miljard euro per jaar (NOS, 2014). In het rapport 'Schuldhulpverlening loont!' (Van Geuns et al., 2011) worden verschillende maatschappelijke kosten genoemd. Maatschappelijke kosten zijn kosten die voor rekening komen van de maatschappij als geheel, bijvoorbeeld de kosten van het maatschappelijk werk en uitkeringen (Madern, 2014). Huisuitzettingen en het treffen van betalingsregelingen met woningcorporaties zijn een groot deel van deze maatschappelijke kosten van financiële problemen (Van Geuns, Jungmann & Kruis, 2011; zoals genoemd in Madern, 2014).

De noodzaak dat er tijdig actie wordt ondernomen is dus gelegen in het feit dat financiële problemen negatieve gevolgen hebben op zowel de persoon (microniveau), de (werk)omgeving (mesoniveau) en de maatschappij (macroniveau). Werkgevers kunnen een belangrijke rol spelen in de aanpak van de problematiek. Door te weten wat de signalen zijn en hoe om te gaan met financiële problemen op de werkvloer kunnen financiële problemen tijdig en effectief aangepakt worden, waardoor de arbeidsrisico's en kosten voor werkgever en maatschappij verlaagd worden en het welzijn van de werknemer verhoogd. Fizom en onderzoekers pleiten dan ook voor meer bewustwording en kennis bij de werkgevers, zodat financiële problemen tijdig en effectief aangepakt kunnen worden en de gevolgen zo veel mogelijk beperkt kunnen worden.

In de bewustwording en effectieve en tijdige aanpak van financiële problemen zien de onderzoekers ook een rol voor (bedrijfs)maatschappelijk werkers. Zij hebben in hun opleiding kennis vergaard over financiële problemen, de gevolgen en oorzaken ervan en hebben kennis van de sociale kaart van de professionele schuldhulpverlening. Zij kunnen een signalerende functie hebben binnen een bedrijf en daarin ondersteunend zijn aan de werkgever.

(Bedrijfs)maatschappelijk werkers hebben tevens de kennis en vaardigheden om op een juiste manier het gesprek aan te gaan met werknemers over dit thema.

Ook zien de onderzoekers hierin een rol voor de overheid. De overheid zou meer aandacht kunnen schenken aan de thematiek van financiële problemen op de werkvloer door bijvoorbeeld het opstellen van een campagne over financiële fitheid van werknemers. Sociale media kunnen hierin een grote rol spelen in het vergroten van de kennis en bewustwording bij mensen.

Referentielijst

- Aarts, L., Douma, K., Frierson, R., Schrijvershof, C. & Schut, M. (2011). *Kosten en baten van schuldhelpverlening*. Den Haag: Aarts de Jong Wilms Goudriaan Public Economics BV.
- Algemene Werkgeversvereniging Nederland. (z.j.). Waarom focus op duurzame inzetbaarheid? Geraadpleegd op 20 september 2017 van <https://www.awvn.nl/thema-site/Paginas/Duurzame%20inzetbaarheid/Waarom-focus-op-duurzame-inzetbaarheid.aspx>
- Anguita, P. (2017). Mobility Mentoring: betere aanpak van armoede en schulden. Geraadpleegd op 18 oktober 2017 van <https://tilburgers.nl/mobility-mentoring-betere-aanpak-van-armoede-en-schulden/>
- Aon. (2017). Werknemers met financiële problemen. Geraadpleegd op 6 december 2017 van <http://www.aon.com/netherlands/persberichten/2017/werkgevers-onderschatten-risicos-van-geldgebrek-bij-personeel.jsp>
- Baarda, B., Bakker, E., Fisher, T., Julsing, M., Peters, V., Velden, T. van der & Goede, M. de. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers
- Berg, I. van der. (2014). Slim je schulden aflossen. Geraadpleegd op 20 oktober 2017 van <https://www.bndestem.nl/overig/slim-je-schulden-aflossen~ab2d6013/>
- Bos, C. (2017). Mobility Mentoring start in Alphen aan de Rijn. Geraadpleegd op 15 januari 2018, van <https://www.sociaalwerknederland.nl/thema/armoede-schulden/nieuws/5495-mobility-mentoring-start-in-alphen-aan-den-rijn>
- Brakel, M., van den. & Knoops, K. (2010). Rijke mensen leven lang en gezond. Inkomensgerelateerde verschillen in de gezonde levensverwachting. *Tijdschrift voor Gezondheidswetenschappen*, 88(1), 17-24. doi. 10.1007/bf03089530
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2015). Zal vergrijzing leiden tot een tekort aan arbeidskrachten? Geraadpleegd op 22 september 2017 van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2015/20/zal-vergrijzing-leiden-tot-een-tekort-aan-arbeidskrachten>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2014). *Armoedesignalement 2014*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek/Sociaal Cultureel Planbureau
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2009). *Benaderingsstrategieën. Responsverhogende maatregelen bij sociale statistieken*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek
- Dessart, W.C.A.M. & Kuylen, A.A.A. (1986). The nature, extent, causes and consequences of problematic debt situations. *Journal of Consumer Policy*, 9(3), 311-334. doi:10.1007/bf00380303
- Detrixhe, M. (2014). Merendeel verzwijgt schulden voor werkgever. Geraadpleegd op 19 september 2017 van <https://www.das.nl/over-das/nieuws/bnr/blog-werknemer-verzwijgt-schulden-voor-werkgever/>
- Divosa. (2016). Problematische schulden nemen nog steeds toe. Geraadpleegd op 22 november 2017 van <https://www.divosa-benchmark.nl/news/792-Problematische-schulden-nemen-nog-steeds-toe/#!/>
- Divosa. (z.j.). Schuldhelpverlening. Geraadpleegd op 10 januari 2018, van <https://www.divosa.nl/onderwerpen/schuldhelpverlening>
- Driessen HRM. (2017). HRM trends en ontwikkelingen 2017. Gedownload op 22 september 2017 van <https://www.driessen.nl/publiekperspectief/hrm-trends-ontwikkelingen-2017/>

- Financieel gezonde werknemers. (z.j.). Voorkomen van geldproblemen. Geraadpleegd op 16 november 2017 van <https://www.financieelgezondewerknemers.nl/themas/Geldproblemen-en-preventie/voorkomen-van-geldproblemen/>
- Fizom. (z.j.). Diensten. Geraadpleegd op 13 september 2017 van <http://fizom.nl/diensten>
- Frederik, J. (2017). De schuldsanering is vernederen, duur en ineffectief. Maar het kan anders. Geraadpleegd op 16 november 2017 van <https://decorrespondent.nl/6162/de-schuldsanering-is-vernederend-duur-en-ineffectief-maar-het-kan-anders/370713924438-376e1b09>
- Gal, D. & McShane, B.B. (2012). Can small victories help win the war? Evidence consumer debt management. *Journal of Marketing Research*, 49(4), 487-501. doi: 10.1509/jmr.11.0272
- Geuns, R. van., Jungmann, N., Kruis, G., Calkoen, P. & Anderson, M. (2011). *Schuldhelpverlening loont! Een onderzoek naar de kosten en baten van schulphulpverlening*. Amsterdam: Pearson
- Greef, M.H.G. de. (1992). Het oplossen van een problematische schuldsituaties. Een analyse van de invloed van hulpverlening, interorganisatiele samenwerking en huishoudkenmerken op de effectiviteit van schuldregelingen. Gedownload op 13 september 2017 van [http://www.rug.nl/research/portal/en/publications/het-oplossen-van-problematische-schuldsituaties-een-analyse-vanb-de-invloed-van-hulpverlening-interorganisatiele-samenwerking-en-huishoudkenmerken-op-de-effectiviteit-van-schuldregelingen\(a415a3d0-29f5-40c6-ad7a-401fd9baf93a\).html](http://www.rug.nl/research/portal/en/publications/het-oplossen-van-problematische-schuldsituaties-een-analyse-vanb-de-invloed-van-hulpverlening-interorganisatiele-samenwerking-en-huishoudkenmerken-op-de-effectiviteit-van-schuldregelingen(a415a3d0-29f5-40c6-ad7a-401fd9baf93a).html)
- Guiaux, M., Jungmann, N. & Sol, E. (2016). Werken aan het oplossen van schulden, hoe doen andere landen dat? Geraadpleegd op 20 oktober 2017 van https://www.researchgate.net/publication/317400058_Werken_aan_het_oplossen_van_schulden_Hoe_doen_andere_Europese_landen_dat
- Haster, D. (2013). *Basisboek integrale schuldhulpverlening*. Groningen: Noordhoff Uitgevers
- Heerink, M., Pinkster, S. & Bratti- Werf, M. van der. (2013). *Onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: Pearson Uitgeverij
- Het Juridisch Loket. (z.j.). Wat is mijn beslagvrije voet? Geraadpleegd op 13 september 2017 van <https://www.juridischloket.nl/schulden-en-incasso/deurwaarder-en-beslaglegging/beslagvrije-voet>
- HR-Kiosk. (2017). Schuldenpreventie. Geraadpleegd op 22 september 2017 van <https://www.hr-kiosk.nl/hoofdstuk/loon-en-inkomstenbelasting/schuldenpreventie>
- Jungmann, N. (2012). *Schuldpreventie 2.0. Focus op achterliggende problematiek en goed doordachte interventies*. Veenendaal: Social Force
- Jungmann, N. & Beek, G. van. (2016). De rol van re-integratie bij de aanpak van schulden. Een quik-scan van de inzet van Europese landen. Geraadpleegd op 20 oktober 2017 van <https://www.uwv.nl/overuwv/Images/Rol-reintegratie-bij-aanpak-schulden-jungmann.pdf>
- Jungmann, N. & Iperen, F. van (2011). Schuldpreventiewijzer: over het belang van schuldpreventie en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven. Geraadpleegd op 18 september 2017 van <https://www.wijzingeldzaken.nl/platform-wijzingeldzaken/publicaties/schuldpreventiewijzer.pdf>
- Jungmann, N. & Madern, T. (2017). *Basisboek aanpak schulden*. Groningen: Noordhoff Uitgevers
- Jungann, N. & Wesdorp, P. (2017). Mobility mentoring, hoe inzichten uit de hersenwetenschap

- leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. Geraadpleegd op 18 oktober 2017 van https://vng.nl/files/vng/publicaties/2017/20170119_mobility_mentoring_web_def.pdf
- Kettle, K.L., Trudel, R., Blanchard, S.J. & Häubl, G. (2016). Repayment concentration and consumer motivation to get out of debt. *Journal of Consumer Research*, 43(3), 460-477. doi: 10.1037/2513702014-061
- Kim, J. & Garman, E.T. (2003). Financial stress and absenteeism: an empirically derived model. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 14(1). Gedownload op 13 september 2017 van <https://www.afcpe.org/assets/pdf/vol1413.pdf>
- Kok, M.S. (2014). *Handboek schuldhulpverlening. Van taak naar methodiek*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers
- Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders. (2017). Bijna een vijfde minder ontruiming. Gedownload op 3 november 2017 van <https://www.kbvg.nl/6612/20170522-pb-minder-ontruiming>.
- Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening. (2004). *Integrale schuldhulpverlening. Handreiking voor gemeenten en uitvoerende instanties*. Utrecht: Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening.
- Mackenbach, J.P. & Maas, P.J. van der. (2008). *Volksgezondheid en gezondheidszorg*. Doetinchem: Reed Business
- Madern, T. (2014). Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland. Gedownload op 6 december 2017 van <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Rapport-2014-Overkoepelende-blik-op-de-omvang-en-preventie-van-schulden-in-Nederland.pdf>
- Madern, T. & Burg, D. van der. (2012). Geldzaken in praktijk. Geraadpleegd op 25 september 2017 van <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Rapport-2012-Geldzaken-in-de-praktijk-2011-2012.pdf>
- Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty impedes cognitive function. *Science*, 341(6149), 976-980. doi: 10.1126/science.1238041
- Maso, I. & Smaling, A. (2004). *Kwalitatief onderzoek: praktijk en theorie*. Den Haag: Boom Lemma
- Migchelbrink, F. (2013). *Handboek praktijkgericht onderzoek*. Amsterdam: SWP Uitgevers
- Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why having too little means so much*. New York: Time Books
- National Business Group & Fidelity Investments. (2016). Companies expand well-being programs and increase financial incentives. Geraadpleegd op 21 september 2017 van <https://www.fidelity.com/about-fidelity/employer-services/Companies-Expand-Well-Being-Programs-and-Increase-Financial-Incentives>
- Nationale Ombudsman. (2016). Schuldhulpverlening moet beter aansluiten op hulpvraag van burger. Geraadpleegd op 10 januari 2018, van <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2016/schuldhulpverlening-moet-beter-aansluiten-op-hulpvraag-burger>
- Nationale Ombudsman. (2013). Met voeten getreden – schendingen van de beslagvrije voet door gerechtsdeurwaarders. Gedownload op 1 december van https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/20131102_rapport_2013-

150_met_voeten_getreden.pdf

- Nibud. (2017). 62% werkgevers heeft werknemers met financiële problemen. Geraadpleegd op 24 november 2017 van <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/62-procent-werkgevers-werknemers-financiele-problemen/>
- Nibud. (2016). Peiling financiële problemen op de werkvloer 2016. Geraadpleegd op 5 september 2017 van <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-peiling-Amsterdam-werkgevers-2016-1.pdf>
- Nibud. (2012). Schuldhelpverlening in bedrijf. Financiële problemen op de werkvloer. Geraadpleegd op 4 september 2017 van <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Rapport-2012-Financi%C3%A4le-problemen-op-de-werkvloer1.pdf>
- Nibud. (2011). Werknemers met financiële problemen. Preventie, signalering en hulp. Geraadpleegd op 11 januari 2018, van https://www.divosa.nl/sites/default/files/onderwerp_bestanden/werknemers_met_financiele_problemen.pdf
- Nibud. (z.j.). Een studieschuld afbetalen. Geraadpleegd op 20 oktober 2017 van <https://www.nibud.nl/consumenten/een-studieschuld-bij-duo/>
- Nibud. (z.j.). Loonbeslag. Geraadpleegd op 11 september 2017 van <https://www.nibud.nl/consumenten/loonbeslag/>
- Nibud. (z.j.). Schuldpreventie, wat is het? Geraadpleegd op 13 september 2017 van <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/schuldpreventie/>
- NOS. (2017). Juist in bouw en zorg nu schreeuwend tekort aan personeel. Geraadpleegd op 1 december 2017 van <https://nos.nl/artikel/2175747-juist-in-bouw-en-zorg-nu-schreeuwend-tekort-aan-personeel.html>
- NOS. (2014). Schulden kosten Nederland 11 mld. Geraadpleegd op 6 december 2017 van <https://nos.nl/artikel/710838-schulden-kosten-nederland-11-mld.html>
- NVVK. (2016). Jaarverslag. Geraadpleegd op 05 september 2017, van <http://jaarverslag2016.nvbk.eu/cijfers/index.html>
- NVVK. (z.j.). Minnelijke schuldhelpverlening. Geraadpleegd op 25 september 2017 van <https://www.nvbk.eu/minnelijke-schuldhelpverlening>
- Pant, P. (2017). Debt snowball vs. Debt stacking. Geraadpleegd op 20 oktober 2017 van <https://www.thebalance.com/debt-snowball-vs-debt-stacking-453633>
- Ramsey, D. (z.j.). How the debt snowball method works. Geraadpleegd op 20 oktober 2017 van <https://www.daveramsey.com/blog/how-the-debt-snowball-method-works>
- Rijkswijk, E. van. (2014). Loonbeslag bij een van je werknemers: hoe ga je daarmee om? Geraadpleegd op 11 september 2017 van <https://www.janssen-janssen.nl/kenniscentrum/blog/loonbeslag-bij-een-van-je-werknemers-hoe-ga-je-daarmee-om>
- Robertson, L. (2011). The impact financial stress has on employees and workplace productivity. Geraadpleegd op 13 september 2017 van <https://www.tnt.com/the-impact-financial-stress-has-on-employees-and-workplace-productivity/>
- Roos, S. de & Dinther, M. van. (2011). *Preventie in de hulp- en dienstverlening*. Bussum: Coutinho
- Salandy, P. (2013). 12 benefits of a learn at lunch program. Geraadpleegd op 21 september 2017 van <http://playbook.amanet.org/12-benefits-of-a-learn-at-lunch-program/>

- Schors, A., van der & Schonewille, G. (2017). Personeel met schulden. Een peiling over financiële problemen op de werkvloer. Geraadpleegd op 3 september 2017 van <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/personeel-schulden-2017/>
- Schors, A. van der, Werf, M. van der & Boer, M. (2016). Kans op financiële problemen 2016. Geraadpleegd op 27 september 2017 van <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-Rapport-Kans-op-geldproblemen-2016.pdf>
- Schors, A. van der, Werf, M. van der, & Schonewille, G. (2015). Geldzaken in praktijk 2015. Geraadpleegd op 5 september 2017 van <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Geldzakenin-de-praktijk-2015.pdf>
- SHVHandboek. (2012). *Productenboek schuldhulpverlening Amsterdam*. DWI: Amsterdam
- Sol, E. (2016). De aanpak van schuldhulpverlening bij toeleiding van werklozen naar werk. Geraadpleegd op 20 oktober 2017 van <http://onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/my0hqkbs/de-aanpak-van-schuldhulpverlening-bij-toeleiding-van-werklozen-naar-werk.pdf>
- Tiemeijer, W. (2016). Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden. Gedownload op 5 september 2017 van <file:///C:/Users/leoni/OneDrive/Downloads/V033-Eigen-schuld.pdf>
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2016). Naar een betere aanpak van schulden en armoede. Geraadpleegd op 15 januari 2018, van <https://vng.nl/files/vng/20160405-schuldhulp-pamflet.pdf>
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek? Praktijkhandboek voor methoden en technieken*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers
- Vorm, J. van der (2017). Met elkaar praten over financiële zaken. Geraadpleegd op 20 september 2017, van <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/15e9eddd2d0b2d3d>
- Vuuren, T. van, Caniëls, M. & Semeijn, J.H. (2011). Een leven lang leren en duurzame inzetbaarheid. *Gedrag en Organisatie*, 24(4), 356-373. Gedownload op 8 december 2017 van https://www.researchgate.net/publication/236007971_Van_Vuuren_T_Caniels_M_Semeijn_JH_2011Duurzame_inzetbaarheid_en_een_leven_lang_leren_Gedrag_Organisatie_24_4_356-373
- Weel, I. (2017). Personeelstekorten in de bouw, zorg en ict. Geraadpleegd op 1 december 2017 van <https://www.trouw.nl/home/personeelstekorten-in-de-bouw-zorg-en-ict~a4700736/>
- Westhof, F., Ruig, L. de & Kerckhaert, A. (2015). Huishoudens in rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden. Geraadpleegd op 5 september 2017 van www.financieelgezondewerknemers.nl/bibliotheek/Rapporten/huishoudens-in-de-rode-cijfers-2015.pdf
- Witte, L. (2011). *Methodisch werken in de sociaal juridische hulp- en dienstverlening*. Houten: Bohn Stafleu en van Loghum
- Zande, J. van der (2016). Samenhang schulden en gezondheidsproblemen. Geraadpleegd op 6 december 2017 van <https://www.sociaalwerknederland.nl/thema/armoede-schulden/nieuws/5014-samenhang-schulden-en-gezondheidsproblemen>

Overzicht bijlagen

Bijlage I	Overeenkomst onderzoeksopdracht
Bijlage II	Informatiebrief
Bijlage III	Informatie Fizom
Bijlage IV	Instemmingsverklaring
Bijlage V	Topiclijst
Bijlage VI	Codeerschema
Bijlage VII	Hand-out resultaten
Bijlage VIII	Evaluatieformulier onderzoek

Bijlage I Overeenkomst onderzoeksopdracht



Academie Mens en Maatschappij

OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT

STUDENTGEGEVENS	
Naam	Kim Voorhuis
Adres	Nicolaas Beetslaan 38
Postcode/woonplaats	7576 CM Oldenzaal
Telefoonnummer	0541-519480
Mobiel	06-14503074
Email	kimvoorhuis@live.nl
Opleiding	Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
Naam	Leonie Webbink
Adres	Gracht 3A
Postcode/woonplaats	7461 SC Rijssen
Telefoonnummer	0548-859285
Mobiel	06-15662295
Email	leoniewebbink@gmail.com
Opleiding	Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
GEGEVENS INSTELLING / ORGANISATIE	
Naam Organisatie + afdeling	Fizom
Eindverantwoordelijke onderzoek	Dhr. P. Kienhuis

Onderzoeksbegeleider + opleiding	Dhr. P. Kienhuis
Adres	Welbergweg 29
Postcode/woonplaats	7556 PE Hengelo
Telefoonnummer	085 488 4720
Email	p.kienhuis@fizom.nl
De organisatie geeft wel/niet* toestemming voor publicatie van het bachelorrapport.	
GEGEVENS ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ	
Naam Organisatie + afdeling	Saxion, Academie Mens en Maatschappij
Eindverantwoordelijke onderzoek	Karin Kremer-Baars
Onderzoeksbegeleider + opleiding	Mw. van den Heuvel en mw. Hermsen
Adres	M.H. Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	Postbus 70.000/7513 AB Enschede
Telefoonnummer	053-4871111
Email	
GEGEVENS ONDERZOEK	
Onderwerp en achtergrondschets	Financiële problematiek bij werknemers.
Doelstelling/vraagstelling	<i>Vraagstelling is:</i> Hebben werkgevers in de regio Twente behoefte aan ondersteuning in de begeleiding van werknemers met financiële problemen en hoe zou de hulp- en dienstverlening van Fizom hierin kunnen ondersteunen? <i>Doelstellingen zijn:</i> 1. Op basis van de resultaten van het onderzoek kan een hulp- en dienstverleningspakket samengesteld worden die de werkgever de werknemer met schulden kan aanbieden. 2. Het verminderen van neveneffecten van schuldenproblematiek van werknemers.
Projectomschrijving	Er zal vanuit de literatuur gekeken worden naar werkbare methoden/methodieken en naar de achtergrond van deze problematiek. Er zal contact gelegd worden met verschillende werkgevers in omgeving om met hen in gesprek te komen over hoe zij aankijken tegen financiële problematiek van werknemers, wat zij hierin bieden (preventief en curatief) en wat zij hierin missen. Er zullen vervolgens onderzocht worden wat Fizom hierin kan bijdragen, zodat werkgevers werknemers nog beter kunnen ondersteunen/begeleiden in deze problematiek.

Werkwijze	Er zal door de onderzoekers zelfstandig aan het onderzoek gewerkt worden. Er zullen enkele momenten zijn waarop er bij de organisatie Fizom aan het onderzoek zal worden gewerkt. Daarnaast wordt er tussentijdse feedback gevraagd van de opdrachtgever. Tevens zal er overleg plaatsvinden met de onderzoeksbegeleider vanuit Saxion. De interviews worden afgenomen op locatie.
Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)	Er zullen voldoende overlegmomenten worden gepland. De studenten houden de opdrachtgever gedurende het hele onderzoek op de hoogte van de gemaakte vorderingen. De opdrachtgever zal de studenten ondersteunen bij het vinden van de juiste personen om te interviewen.
Tijdsfasering (start-, loop- eindtijd) Let op: dit mag maximaal zeven maanden in totaal beslaan.	September 2017 – februari 2018
Beoogde tussenproducten	Het onderzoeksplan zal in week 1.4 afgerond zijn en in week 1.5 worden gepresenteerd aan docenten en opdrachtgever. De onderzoekers hebben de interviewvragen in week 1.8 opgesteld. Deze worden door docenten en opdrachtgever gecontroleerd. In week 2.8/2.9/2.10 zal ons bachelor rapport worden gepresenteerd aan de docenten en opdrachtgever.
Producten ter beschikking	Bachelor rapport
Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy)	Gegevens die de opdrachtgever verstrekt zullen de onderzoekers niet zonder toestemming van de opdrachtgever openbaar maken. De onderzoekers houden zich aan de geheimhoudingsplicht zoals genoemd in de beroepscode voor maatschappelijk werkers. In het onderzoek zullen geen namen van personen en/of bedrijven worden genoemd. De onderzoekers zorgen ervoor dat de bedrijven die deelgenomen hebben aan dit onderzoek niet te herleiden zijn in de resultaten.

OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:

Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.

Overige afspraken en condities, indien van toepassing, *kunnen* gemaakt worden door opdrachtgever en studenten met betrekking tot onder meer:

- de te leveren aantallen eindrapporten (en de mogelijke extra kosten daarvan) en daarmee samenhangende extra inspanningen, zoals een handzame samenvatting van de rapportage en/of persbericht;
- de presentatie van de onderzoeksresultaten;

- het copyright/auteursrecht. (In de vorm van een zinsnede als: "Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij");
- het al dan niet hebben van publicatierecht van een rapport voor Academie M&M dan wel de betrokken organisatie (sluit direct aan bij voorgaande punt);
- het al dan niet gemeenschappelijk dragen van de kosten van een (mogelijke) publicatie;
- door de opdrachtgever te leveren inspanningen m.b.t. bijvoorbeeld het aanleveren van materiaal en informatie of te regelen voorzieningen ten behoeve van het onderzoek;
- afspraken m.b.t. de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het onderzoek vanuit AMM. Dat is formeel de manager onderwijsuitvoering, die de verantwoordelijkheid delegeert aan de onderzoeksbegeleider;
- investerings- en betalingscondities: de naar verwachting vereiste financiële investering van de opdrachtgever (en eventuele bijdrage van de opdrachtnemer in de kosten), afspraken over mogelijk meerwerk en over betalingstermijnen/deelfacturen.

VOOR AKKOORD

- Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding

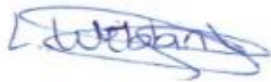


F. Hermen

- Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling



- Handtekening Student(en)




Datum en Plaats

Enschede, September 2017

Bijlage II Informatiebrief

Geachte heer/mevrouw,

Wij zijn Leonie Webbink en Kim Voorhuis en dit onderzoek voeren wij uit in het kader van onze bachelor opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (Social Work). Dit onderzoek wordt gedaan in opdracht van Fizom.

Wat is het doel van het onderzoek?

Het doel van dit onderzoek is om, middels semigestructureerde interviews, inzicht te verkrijgen in de behoeften van werkgevers in de ondersteuning van werknemers met financiële problemen. Met de resultaten van dit onderzoek kunnen er adviezen en aanbevelingen gedaan worden voor de hulp- en dienstverlening van Fizom op dit gebied. Fizom kan mede op basis van dit onderzoek hun aanbod van hulp- en dienstverlening aan werkgevers samenstellen en vormgeven. Voor deelname aan dit onderzoek is het niet noodzakelijk dat u op dit moment te maken hebt met werknemers met financiële problemen. Belangrijk is wel dat er mensen geïnterviewd worden die wel kennis hebben over dit thema en die weten hoe het bedrijf hiermee omgaat en welke behoeften het bedrijf heeft op dit gebied.

Wat betekent deelname aan dit onderzoek voor u?

Wanneer u bereidt bent om geïnterviewd te worden, zullen wij met u afstemmen wanneer en op welk tijdstip u dit het meest schikt. De interviews kunnen zowel op locatie als bij Saxion Hogeschool te Enschede plaatsvinden. De duur van het interview is ongeveer een half tot één uur, beide onderzoekers zullen hierbij aanwezig zijn. Het interview wordt opgenomen met een recorder. Dit is noodzakelijk om de data objectief te kunnen analyseren. Wij willen u erop attenderen dat u te allen tijde gedurende het interview kunt aangeven dat de recorder gestopt moet worden. U hoeft hier geen reden voor op te geven. U bent niet verplicht tot het beantwoorden van alle vragen die gesteld worden in het onderzoek. Geef bij de onderzoekers aan als u een vraag niet wilt beantwoorden. Hiervoor hoeft u tevens geen reden op te geven.

Vertrouwelijkheid

Alle gegevens die voortkomen uit het interview worden uiterst vertrouwelijk behandeld. De gegevens worden zodanig geanonimiseerd en verwerkt dat ze niet tot uw bedrijf of u als persoon te herleiden zijn. Alleen beide onderzoekers hebben toegang tot de data en zij zullen de gegevens geheim worden gehouden voor derden. Wanneer u tijdens het onderzoek aan geeft dat bepaalde uitspraken niet opgenomen mogen worden in de data-analyse, dan kunt u dit aangeven tijdens of na het interview. Deze gegevens zullen vervolgens niet meegenomen worden in het onderzoek.

Ethische overwegingen

De onderzoekers gaan niet in gesprek met werknemers in verband met ethische overwegingen. De onderzoekers houden zich aan de regelgeving over de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de privacywet.

Met vriendelijke groeten,

Kim Voorhuis en Leonie Webbink

Bijlage III Informatie Fizom



Fizom - financiële zorg op maat - is een franchise organisatie van verschillende bewindvoerders en budgetbeheerders. Alle bewindvoerders en budgetbeheerders zijn zelfstandig ondernemers en werken onder de paraplu van Fizom. Dit heeft een groot voordeel voor cliënten.

Doordat we allemaal zelfstandig ondernemers zijn, hebben wij een groot netwerk aan ondersteunende diensten. Denk aan voedselbanken, energieleveranciers, notarissen, maatschappelijk werkers enzovoorts. Wij vinden het belangrijk om de cliënt en zijn/haar persoonlijke situatie goed te kennen. De cliënt heeft één contactpersoon die alles voor hem/haar regelt. Hij of zij zorgt voor rust en overzicht zodat de cliënt weer zonder financiële zorgen van het leven kunt genieten. Wij zijn goed bereikbaar, ook buiten de reguliere openingstijden om. Onze bewindvoerders zijn werkzaam in de regio Twente, Hengelo, Oldenzaal, Enschede, Almelo, Borne, Hof van Twente en Nijverdal.

Diensten

Budgetbeheer

Budgetbeheer is een dienst voor mensen die in principe zelf in staat zijn om hun financiën te beheren en hier (tijdelijk) extra ondersteuning bij nodig hebben. De cliënt weet dat de rekeningen betaald moeten worden, maar vergeet ze regelmatig. Of de cliënt heeft teveel andere rekeningen betaald, waardoor hij/zij te weinig geld over heeft voor de vaste lasten. Dan kunnen wij helpen!

Budgetcoaching zorgt voor rust en overzicht

Budgetcoaching is een dienst voor mensen die zelfstandig hun financiën regelen, maar hier tijdelijk ondersteuning bij nodig hebben. Misschien wil de cliënt een huis kopen, trouwen of de schulden aflossen en heeft hij/zij een concreet actieplan nodig hoe hij/zij gestelde doelen kan realiseren. Dan kan een budgetcoach helpen.

Nabestaandenzorg, geen omkijken naar uw financiën

Helaas krijgen we vroeg of laat allemaal te maken met een partner die komt te overlijden. Er breekt voor de cliënt en diens familie een moeilijke tijd aan waarin verschillende financiële en administratieve zaken geregeld moeten worden. Wij kunnen dit regelen, zodat de cliënt in alle rust de rouwperiode in kan gaan.

Beschermingsbewind of schuldenbewind

Bewindvoering is een dienst voor mensen die door hun situatie problemen hebben met hun financieel administratie. Dit kan door diverse redenen komen. Als iemand zelf niet goed (meer) in staat is om zijn of haar financiën op een goede manier te organiseren, kan beschermingsbewind of schuldenbewind worden aangevraagd. Het is de taak van de bewindvoerder om voor rust en overzicht te zorgen. Hij of zij controleert bijvoorbeeld of de persoon voldoende inkomsten heeft en of de inkomsten kloppen. De bewindvoerder vraagt ook toeslagen aan en probeert te voorkomen dat de deurwaarder beslag op spullen legt. Ook de belastingaangifte valt onder bewindvoering. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor zijn/haar inkomsten, dit regelt een bewindvoerder niet.

Bijlage IV Instemmingsverklaring

Onderzoek 'De baas over schulden' – een onderzoek over de behoeften van werkgevers in de ondersteuning van werknemers met financiële problemen.

Hierbij verklaar ik, als aspirant-respondent van het onderzoek, dat ik de informatie over het onderzoek heb ontvangen en gelezen en dat ik naar tevredenheid ben geïnformeerd over het onderzoek. Ik heb de ruimte gehad vragen te stellen alvorens ik akkoord geef op deelname aan het onderzoek en deze vragen zijn naar behoren beantwoord. Ik ben op de hoogte van de vrijwilligheid van deelname aan dit onderzoek en weet dat ik in de mogelijkheid ben om op elk moment te stoppen, zonder opgave van reden. Ik geef akkoord op het gebruik van de uit dit interview verzamelde data voor het doeleinde van dit onderzoek.

Naam respondent/deelnemer

Plaats en datum

Handtekening

Naam onderzoeker 1

Plaats en datum

Handtekening

Naam onderzoeker 2

Plaats en datum

Handtekening

Bijlage V

Topiclijst

Inleiding	• Welke functie heeft u, hoe ziet dat eruit? • Wat is het precies voor een bedrijf / hoe groot / hoeveel medewerkers? • <u>Hoe vaak</u> hebben jullie te maken met werknemers met financiële problemen of schulden? • <u>Wanneer</u> komen jullie daar meestal achter? • Wat zijn de <u>signalen</u>?
Begeleiding	• Kunt u ons wat vertellen over wat er gedaan wordt als er sprake blijkt van financiële problematiek bij een werknemer • Wat wordt er ingezet als eerste? En daarna? • Wanneer <u>verwijst</u> u <u>door</u> en naar wie? • Welke <u>rol</u> kent u zichzelf daarna toe (tijdens de hulpverlening..) • Hoe zien jullie dat werknemers dit ervaren? • Worden er ook <u>preventieve maatregelen</u> ingezet om werknemers financieel gezond te houden? • Wat is uw <u>visie</u> op hoe het bedrijf werknemers ondersteund? - Wat gaat goed? - Wat kan beter? • In hoeverre bent u als werkgever bereid de kosten van de begeleiding voor uw rekening te nemen? Zo ja: tot welk bedrag per werknemer?
Ondersteuning behoeften	• Zijn er dingen waar u tegenaan loopt bij het omgaan met financiële problematiek van werknemers? (welke vragen leven er?) • Bestaat er bij u als werkgever de <u>behoefte</u> aan meer ondersteuning in de begeleiding van werknemers met financiële problemen? • Zo ja: waar heeft u als werkgever behoefte aan? VB: - voorlichtingsmateriaal over wat u moet doen als er financiële problemen spelen op de werkvloer? - Kennis over naar wie u moet doorverwijzen / kennis over het aanbod van andere organisaties? - Hoe u het gesprek aan moet gaan? - Trainingen over wat te doen? - Training voor werknemers ter preventie? - Een financiële gezondheidstest ieder jaar? - Coaching gesprek? • Hoe moet dit eruit zien?
Rol werkgevers/visie	• Welke rol kent u zichzelf toe in het omgaan met financiële problemen van werknemers? (wat betekent die rol in de praktijk)

Bijlage VI Codeerschema

Topic 1: Signalen dat er financiële problematiek speelt bij een werknemer.

Bron	Fragment	Open coderen	Axiaal coderen	Selectief coderen
V1-2.1	'Dan kom je er erachter als iemand zich ziek meldt'	Ziekmelden	Ziekteverzuim	Ziekteverzuim
M2-2.3	'Met name een hoog frequent ziekteverzuim zijn vaak toch tekenen dat er iets aan de hand is'	Hoog frequent ziekteverzuim	Ziekteverzuim	
V8-2.1	Het allereerste grote signaal is dat ze merkt dat ze niet goed in hun vel zitten. Dat is misschien ook wel wat ik voel. Je ziet gewoon de lichamelijke reactie. Het begint vaak met de ziektewet, het begint met ik voel me niet goed. En ik moet wel tegen jullie zeggen, ik ben een persoon die doorpraat. Ze komen er niet gauw mee.	Niet goed in hun vel zitten. Lichamelijke reactie / ziektewet	Ziekteverzuim	
M12.2.3	Of mensen zijn ziek en als je dan gaat doorvragen dan komt het er wel uit.	Ziek zijn	Ziekteverzuim	
V13-2.1	Wat ik dan heel vaak merk is dat als mensen dus bellen van ik heb griepklachten. Je mag niets noteren, maar men geeft dat wel aan en dan zie ik dat mensen al 5 keer hebben verzuimd.	Griepklachten en verzuimen	Ziekteverzuim	
M19-2.1	Voor de rest wat je ook merkt is dat iemand vaker ziek is.	Vaker ziek	Ziekteverzuim	
V1-2.2	'Je komt er niet altijd alleen met loonbeslag achter, maar ook bij de andere signalen waar je officieel niets over mag vragen'	Loonbeslag	Loonbeslag	Loonbeslag
M2-2.2	Dan komt de deurwaarder hier, dus na verloop van tijd aan de receptie die vraag of hij iemand van de salarisadministratie mag spreken, dan wordt zo'n beslag betekend.	Deurwaarder	Loonbeslag	
M3-2.2	Het eerste is eigenlijk ook loonbeslag. Eerst krijg je de rekeningen en dan komt het loonbeslag.	Loonbeslag	Loonbeslag	
M7-2.3	In het meest extreme was met dat loonbeslag. Dat was wel een rottig iets.	Loonbeslag	Loonbeslag	

	Dat had ik nog nooit eerder meegemaakt.			
V10-2.2	Of als ze al enorm in de problemen, dan is een indicatie het loonbeslag. Als er niets gezegd is, komt er vanzelf de brief.	Loonbeslag, brief	Loonbeslag	
M9-2.1	Loonbeslag is een signaal.	Loonbeslag	Loonbeslag	
M14-2.1	Eigenlijk wordt het beslag dan hier neergelegd, en dan komen we er achter. Het is niet zo dat mensen uit zichzelf komen [...] Loonbeslag is het eerste signaal.	Loonbeslag	Loonbeslag	
V11-2.2	Vaak krijgen we een deurwaarder, die staat dan beneden in de hal. Die komt dan eigenlijk al met het hele document aanzetten waarop beslag wordt gelegd.	Loonbeslag	Loonbeslag	
M12-2.4	Uiteindelijk kregen we een loonbeslag binnen. [...] je krijgt wel bepaalde signalen, loonbeslag bijvoorbeeld, maar een loonbeslag is wel een behoorlijk iets natuurlijk. Dat krijg je niet zomaar.	Loonbeslag	Loonbeslag	
V15-2.1	Loonbeslag is het eerste signaal.	Loonbeslag	Loonbeslag	
V16-2.1	Toch wel de brief van de beslaglegger.	Brief van beslaglegger	Loonbeslag	
V17-2.1	We zien het eigenlijk pas op de salarisadministratie als er loonbeslag wordt gelegd.	Loonbeslag	Loonbeslag	
M18-2.1	We hebben weleens gehad dat er een loonbeslag is geweest van een zorgverzekeraar die zijn geld niet kreeg.	Loonbeslag van zorgverzekeraar	Loonbeslag	
M7-2.2	Zo heel af en toe hebben we de vraag of het loon twee weken eerder kan. Dat heeft vaak wel een goede reden.	Voorschot op loon vragen	Verzoek om voorschot	Verzoek om extra geld
V10-2.1	Wat vaker voorkomt is als iemand het vakantiegeld eerder uitbetaald kan worden. Dat is wel het eerste teken dat er iets aan de hand is.	Vakantiegeld eerder uitbetalen verzoek	Verzoek om voorschot	
V10-2.1	Meestal is de eerste vraag een voorschot of dat soort dingen.	Voorschot	Verzoek om voorschot	
M12-2.1	Dan komen ze wat vaker bij je, van: zou ik alvast mijn salaris kunnen krijgen of zou ik een voorschot kunnen krijgen	Alvast salaris krijgen of voorschot op vakantiegeld	Verzoek om voorschot	

	of kan mijn vakantiegeld eerder uitbetaald worden.			
V13-2.3	..Dat is dus eigenlijk ook een vertrouwenspersoon waar mensen snel heen gaan met bijvoorbeeld de vraag of ze een voorschot kunnen krijgen.	Voorschot	Verzoek om voorschot	
M14-2.2	Ja, als ze om een voorschot vragen ,heel af en toe. Dat is vaak wel een indicatie dat er meer aan de hand is dan je denkt.	Voorschot vragen	Verzoek om voorschot	
V17-2.2	Nou, toevallig ligt er een vraag bij mij via een manager voor een voorschot.	Voorschot	Verzoek om voorschot	
M18-2.2	We hebben hier best een open cultuur naar elkaar, vaak merk je het al wel aan een werknemer. Er zijn links en rechts wat signalen, dat ze al gaan vragen of het loon iets eerder kan komen, dat soort dingen	Verzoek of loon eerder kan komen	Verzoek om voorschot	
M3-2.2	Of door een medewerker gevraagd wordt om nog extra uren uit te betalen. Dat zijn signalen.	Extra uren uitbetalen	Extra uren uitbetalen	
M6-2.2	Vaak merk je het aan dat ze gaan vragen of ze dingen extra uitbetaald krijgen. We hebben de regel dat je tijd-voor-tijd krijgt. Dat ze dan gaan vragen dat ze die uren uitbetaald willen krijgen in plaats van dat ze er vrij voor krijgen. Dat is wel een signaal dat er iets speelt.	Vragen om tijd voor tijd uit te betalen	Tijd voor tijd uitbetalen	
M7-2.1	Daarnaast heel veel aanvragen voor geld, voor bijvoorbeeld nieuwe auto. Dat zie je heel veel gebeuren.	Aanvragen voor geld	Verzoek om lening	
M12-2.2	Of dat ze een lening kunnen krijgen.	Lening vragen	Verzoek om lening	
V4-2.2	Je kunt meestal wel een beetje zien, de onzekerheid zie je dan bij mensen. Je moet de loonstroken opvragen uit het systeem en die mensen hebben dat dan ook niet op orde, hebben het wachtwoord niet aangemaakt, kijken nooit op de stroken. Ik zie het eigenlijk in het hele gedrag dan vaak wel	Laks gedrag bij medewerker	Laks gedrag van medewerker	Gedrag van medewerker

	terug. Zijn met veel dingen laks.			
M9-2.1	En we hebben diefstal, we hebben hier een keer iemand gehad waar we het gevoel van hadden dat hij stal uit de vreemde valuta kas. We kwamen erachter dat hij er geld uit stal door er een camera erop te zetten. Dat hebben wij nu twee keer meegemaakt.	Diefstal	Diefstal	
M7-2.4	Je zag bij hem ook wel qua werk dat het bergafwaarts ging, hij was erg vermoeid. Hij viel ook echt serieus in slaap tijdens werk.	Vermoeidheid bij medewerker	Vermoeidheid	
M14-2.3	Wel dat ze dingetjes proberen. Een voorbeeld een auto die stuk is waar ze geld voor moeten lenen, wat dus helemaal niet aan de orde is. Dan is het voor ons goed om alert te zijn, wat is er nu echt aan de hand.	Vragen om geld, terwijl niet waar is.	Liegen	
V5-2.2	Alle medewerkers hebben bij ons een mobiel. Zij mogen tot 100 euro per maand privé gebruikmaken. Als zij daarover heen gaan dan komen ze op een signaleringslijst bij ons [..]. Als ze op de signaleringslijst staan, dan geven wij een signaal aan de manager en die gaat dan met diegene in gesprek. Het zegt niet gelijk dat je schulden hebt, maar het kan wel een signaal zijn	Telefoonrekening boven de 100 euro	Hoge telefoonrekening	
M18-2.3	en daarnaast merk je het aan de werknemer zelf wel een beetje. Hoe ze in hun vel zitten eigenlijk en door te vragen wat er aan de hand is, dan komt het wel altijd naar boven heen.	Hoe ze in hun vel zitten	Hoe ze in hun vel zitten	
V4-2.1	Er zijn mensen die het netjes aangeven, dat ze hun contract tekenen en dan nog wel even wat willen zeggen: 'ik zit bij de stadsbank en ik zit in de schuldsanering'	Mensen geven het aan	Medewerker informeert werkgever	Werknemer informeert werkgever over situatie
M9-2.2	Vaak als mensen echt in de problemen zitten, dan komen ze wel bij mij.	Mensen geven het aan	Medewerker informeert werkgever	

V11-2.1	Uhm, tweeledig. Als je geluk hebt komt een medewerker zelf bij je, van tevoren. Dan gaat hij zeggen wat er speelt, maar dat gebeurt bijna nooit.	Medewerker zelf aangeven	Medewerker informeert werkgever	
V16-2.2	Bij de belastingdienst heb je al heel vaak dat ze van tevoren komen van moet je nou eens kijken en ik weet niet hoe ik hiermee om moet gaan [...]	Mensen geven zelf aan.	Medewerker informeert werkgever	
M3-2.1	Dat je iedere keer door een bewindvoerder gebeld wordt.	Gebeld worden door bewindvoerder	Gebeld worden door bewindvoerder	Geïnformeerd worden door externe instellingen
V5-2.1	Dat weten wij door middel van loonbeslag of de Stadsbank en de CAK, het administratiekantoor. Dat zijn de instellingen die dan contact met ons opnemen.	Loonbeslag Stadsbank Administratiekantoor	Gebeld worden door instellingen	
V8-2.2	Heel praktisch signaal is dat je de brieven krijgt.	Brieven	Brieven ontvangen	
V13-2.2	Andere signalen is dat wij een eclecticisch preventief medisch onderzoek doen. Dat is anoniem, wij staan er gewoon buiten. Een ander bedrijf doet dat en die geven ook signalen van die heeft een budgetcoach nodig of daar moet je iets mee doen.	Eclectisch preventief medisch onderzoek	Signalen uit Eclectisch preventief medisch onderzoek	Overig
M19-2.1	Het eerste signaal is eigenlijk het vragen om meer uur	Vragen om meer uur	Vragen om meer uur	

Topic 2: Wat wordt er ondernomen als er sprake blijkt van financiële problematiek (curatief)?

Bron	Fragment	Open coderen	Axiaal coderen	Selectief coderen
V1-3.1	'Dus mensen hebben wel een loonbeslag maar dat wordt netjes afgestaan aan de partij waar het naartoe moet [...] 'Wat er nu op ons hoofdkantoor gebeurt als er een loonbeslag binnen komt, ja er wordt een loonbeslag verwerkt. Punt.	Loonbeslag verwerken	Loonbeslag verwerken	Administratieve werkzaamheden verrichten
V11-3.4	Dus aanpak is voor mij [...] zorgen dat administratief goed geregeld is..	Administratief goed regelen	Administratie regelen	
V3-3.1	Wij laten altijd de beslagvrije voet narekenen, dus heel vaak mag die beslagvrije voet niet zo laag zijn. Anders gaan we bezwaar maken.	Beslagvrije voet narekenen	Beslagvrije voet narekenen	
V3-3.3	Op dit moment controleren wij alles goed, de beslagvrije voet.	Beslagvrije voet controleren	Beslagvrije voet narekenen	
V11-3.5	Dus aanpak is voor mij het persoonlijk contact [...]	Persoonlijk contact	In gesprek met medewerker	Gesprek voeren met medewerker
M2-3.1	Ja, in gesprek gaan en kijken van wat kunnen we daar zelf in betekenen' [...] 'Na verzuim moet je een verzuimgesprek voeren. En dan kan uit dat gesprek komen dat de werknemer schulden heeft'	Gesprek	Gesprek met medewerker	
V4-3.1	Wat ik doe, wat ik heel belangrijk vind is om even contact te hebben met dit persoon van 'hee, ben je wel op de hoogte'	Contact met betreffende persoon	Gesprek met medewerker	
M7-3.3	We hebben hem wel een aantal waarschuwingen gegeven en zijn in gesprek gegaan.	Gesprek aangegaan	Gesprek met medewerker	
M6-3.1	Het ligt er een beetje aan wat die persoon zelf vraagt. Kijk, als ik gewoon merk dat ze dat vragen, dan vraag ik wel altijd door. Heb je een goede reden waarom je het geld eerder wilt? [...] Die persoon heeft wel een paar keer tijd voor tijd die uren uitbetaald gekregen. Dat heb ik toen wel gedaan.	Gesprek aangaan	Gesprek met medewerker	
V8-3.1	We gaan dan zitten om te kijken hoe gaan we dit oplossen, hoe gaan we dat doen. Dan wordt het ook besproken, gewoon praktisch. [...]	Gesprek praktisch	Gesprek met medewerker	
V10-3.2	Het eerste wat ik doe als ik een loonbeslag krijg, is dat ik het die medewerker meld dat ik het heb gekregen of die kan aangeven of dat probleem er nog is of dat er het al opgelost is. [...] Dan gaan we zitten en moeten we kijken wat er allemaal aan de hand is. [...] Ik vraag daar echt wel op door. Ik heb wel het gevoel dat als iemand	Gesprek aangaan en doorvragen	Gesprek met medewerker	

	mij vraagt om een voorschot, dat het wel voor wat hoort wat is. Dan wil ik ook weten wat de achtergrond van de vraag is. Dan lap ik de privacy even aan mijn laars			
M9-3.1	Als er een loonbeslag binnenkomt, dan ga ik naar beneden en dan zeg ik tegen die meneer: 'Ik heb een brief van je ontvangen, wettelijk gezien moet ik die kosten betalen. Er zijn ook gevallen waar het vaker voorkomt. Dan ga ik eens om tafel zitten en dan zeg ik 'jo, wat jij privé doet heb ik geen invloed op, privé is privé en zakelijk is zakelijk, maar ik mij wel zorgen dat ik al vier of vijf keer een brief van jou heb gehad en dat ik dat elke keer moet inhouden'.	Gesprek	Gesprek met medewerker	
V13-3.1	.. en dan zie ik dat mensen al 5 keer hebben verzuimd. Op dat moment ga ik een frequent verzuimgesprek met ze aan.	Frequent verzuimgesprek	Gesprek met medewerker	
M14-3.1	Zodra een loonbeslag binnenkomt, dan zoeken we wel contact met een werknemer en dan gaan we dus wel vragen of wij mee kunnen helpen.	Gesprek met medewerker	Gesprek met medewerker	
V15-3.2	Als het eerste loonbeslag binnenkomt, dan hebben we sowieso een gesprek om toch te kijken of we ergens rekening mee moeten houden of dat we kunnen helpen met doorverwijzen.	Persoonlijk gesprek.	Gesprek met medewerker	
V16-3.1	Als loonbeslag binnenkomt, dan ga je de papierhandel in. Met sommige mensen heb je dan gesprekken mee. Op het moment dat je er twee hebt in een jaar dan vraag je de werknemer op gesprek. Dan vragen we of we kunnen helpen met budgetteren of iets anders.	Na twee loonbeslagen op gesprek	Gesprek met medewerker na twee loonbeslagen	
V17-3.1	Het gesprek aangaan en weten en ook empathisch zijn van we maken ons er zorgen zijn. Uitleggen waarom wij niet de bank willen zijn voor de medewerker	Gesprek aangaan	Gesprek met medewerker	
V11-3.1	Ja, wat wij altijd doen, wij nodigen altijd de medewerker uit voor een gesprek. In ieder geval om hem of haar aan te geven wat we ontvangen hebben, ben je je daar wel bewust van? Een stukje bewustwording proberen we wel te creëren [...] Wat ik dus belangrijk vind is het persoonlijke contact opzoeken, niet alleen maar zomaar inhouden en verder niks doen, maar even de mensen in de ogen kijken, dat helpt. Ook om daarna nog eens erop terug te komen en	Persoonlijk contact opzoeken Bewustwording	Gesprek met medewerker	

	te kunnen vragen hoe het met diegene is.			
V3-3.3	Als wij de eerste tekenen krijgen, gaan wij natuurlijk met leidinggevend en praten, die dan met de werknemer gaat zitten. [...] Wij nemen het vaak aan dat de manager wel contact zoekt met de medewerker, maar dat zien wij dus verder helemaal niet.	Praten met leidinggevend en die gaat in gesprek	Gesprek met medewerker (door leidinggevende)	
M18-3.1	Dan knoop je wel gelijk, zo gauw die weer op de werkvloer is, dan knoop je het gesprek aan. Wat is er aan de hand en wat kunnen we doen? [...] Wij proberen eerst te achterhalen wat er aan de hand is.	Gesprek aanknopen met medewerker	Gesprek met medewerker	
M19-3.1	Het is voor ons een beetje lastig want als wij het horen via via willen wij niet gelijk op die medewerker afstappen. Dat is ook niet fijn. We proberen het eigenlijk via de leidinggevende die proberen we te coachen in het bespreekbaar maken met de werknemer.	Werkgever coachen om in gesprek te gaan met werknemer	Gesprek met medewerker	
V17-3.2	en wel een medewerker misschien doorverwijzen.[...] Dat kan een wijkteam zijn, die vervolgens verder kan doorverwijzen.	Doorverwijzen naar wijkteam	Doorverwijzen	Doorverwijzen
V11-3.6	.. en dat het juist geregeld is en doorverwijzen naar instanties daar waar nodig, dat is wat wij doen.	Doorverwijzen naar instanties	Doorverwijzen	
M2-3.2	'We hebben onlangs ook een budgetcoach ingezet als bedrijf [...] dat is incidenteel. Dat kan niet voor iedereen, dat gaat om gigantische bedragen'	Budgetcoach inzetten	Doorverwijzen	
V5-3.3	We hebben wel budgetcoaches, die zouden we in kunnen zetten als een medewerker zelf een noodkreet geeft. Dan zou dat wel kunnen, omdat wij wel die samenwerking hebben, maar wij doen dat niet actief. Wij bieden dat niet actief aan.[...] We bieden niet echt iets actiefs aan, alleen doorverwijzen naar budgetcoach.	Doorverwijzing naar budgetcoaching, niet actief aanbieden.	Doorverwijzen	
V8-3.2	We hebben twee keer iemand doorgestuurd naar onze eigen accountant, die neemt ook een stukje begeleiding op zich vanuit een christelijke visie. Ook hebben we twee keer iemand doorgestuurd naar een bureau, dat bureau stelt dan iemand aan die dan de hele schuldenpost op zich neemt en dan kan de medewerker naar die persoon gaan. Die doen dat op zichzelf.	Doorverwijzing naar accountant of bureau	Doorverwijzen	
M9-3.3	Bij hoge bedragen zou ik zeggen van ga naar een bureau toe die jou daarmee helpt, maar tot nu toe zijn het kleine bedragen allemaal. [...] Ik ken die bedrijven niet, maar	Doorverwijzen bij hoge bedragen.	Doorverwijzen	

	ik heb een beetje een grens van 5000 euro. Als het meer wordt, moet ik iemand doorverwijzen.			
V11-3.3	Wij verwijzen zelf actief naar de Stadsbank en ook actief naar de gemeente.	Actief doorverwijzen.	Doorverwijzen	
V13-3.2	Als ik het niet kan, dan is er een bewindvoerder van Fizom bij mij in beeld.	Doorverwijzen naar Fizom	Doorverwijzen	
V13-3.4	Wij hebben ook veel mensen bij Humanitas ondergebracht, via de gemeente	Doorverwijzen naar Humanitas	Doorverwijzen	
V16-3.3	Als we weten dat er een samenloop is van schuldeisers en de schuld klinkt hoog dan verwijzen we vaak ook naar de gemeente om daar via schuldmaatjes hulpverlening te krijgen.	Doorverwijzen naar gemeente en schuldmaatjes	Doorverwijzen	
V15-3.1	Het enige wat we kunnen doen is doorverwijzen naar een instantie	Doorverwijzen naar een instantie	Doorverwijzen	
M18-3.1	Uhm, recent nog een iemand gehad, die kon niet rondkomen die hebben wij aan budgetcoach gekoppeld. Die hebben wij zelf ingeschakeld uit ons eigen netwerk.	Doorverwijzen naar budgetcoach uit eigen netwerk	Doorverwijzen	
M18-3.2	En verder hebben wij maatschappelijk werk ingeschakeld en dat zijn voor ons eigenlijk een paar telefoontjes, maar daar is de werknemer dan wel mee geholpen uit eindelijk.	Doorverwijzen naar AMW	Doorverwijzen	
M19-3.2	In dat geval hebben we haar wel doorverwezen, of we dat echt actief doen nu... we hebben sinds kort wel een nieuwe dame op die functie (maatschappelijk werk)	Doorverwijzen naar bedrijfsmaatschappelijk werk	Doorverwijzen	
M2-3.3	We adviseren ook als we denken dat iemand er niet meer uit kan komen dat ze de schuldhulpverlening in moeten gaan.	Adviseren – doorverwijzen	Adviseren	Medewerker adviseren
V4-3.3	Ik heb vorig jaar ook een meisje geholpen met de rest van de rekeningen en advies gegeven. Dat vind ik wel ver gaan, maar heel af en toe denk ik: ik ga dat toch doen.	Advies geven	Adviseren	
V10-3.4	Als het iets structureels is, dan moet er iets opgelost worden. Ik heb ook weleens met iemand gezeten om zijn ziektekostenverzekering te veranderen, want je kunt ook kosten besparen op het moment dat je geen geld om je rekeningen te betalen.	Ziektekosten veranderen samen met medewerker.	Adviseren	
V10-3.5	Dan geef ik ook wel advies om die auto weg te doen ofzo..	Advies	Adviseren	

V8-3.2	Het is wel voor mij zaak om in gesprek te blijven, hoe het met die persoon gaat.	In gesprek blijven	Proces bewaken	Proces bewaken
V3-3.2	Ik houd een vinger aan de pols. Ik ben alleen maar vanuit de helikopterview, houd ik het in de gaten en waar het vast dreigt te lopen, dan trekken we aan de touwtjes.	In de gaten houden	Proces bewaken	
V4-3.2	We houden natuurlijk contact van 'ja, we gaan het loon inhouden'	Contact houden	Proces bewaken	
V11-3.2	Ik houd het contact als het nodig is, maar als er eenmaal een regeling is getroffen dan heb ik verder geen contact.	Geen verder contact onderhouden alleen als nodig is	Proces bewaken wanneer nodig	
V17-3.2	En het verzuim in de gaten houden, maar ook het functioneren. Het aan de orde blijven brengen.	Verzuim en functioneren in de gaten houden.	Proces en functioneren bewaken	
M7-3.5	Het is een afweging die je maakt. Gaat werk eronder leiden ja of nee. En gaat die er persoonlijk aan onder door. Dan grijp je in. Maar als ik daarnaast merk dat er kleinere problemen zijn, dan ben ik niet degene die daarmee moet gaan helpen.[...]	Afweging of werk eronder gaat leiden.	Gevolgen in kaart brengen	
V12-3.2	We kijken ernaar of het wel of geen invloed heeft op het functioneren.	Kijken naar invloed op het werk	Gevolgen in kaart brengen	
M18-3.2	Ik houd contact met de budgetcoach, die vertelt mij niet het fijne, maar die verteld mij wel de voortgang.	Contact onderhouden met de budgetcoach	Proces bewaken	
V4-3.3	Ik heb vorig jaar ook een meisje geholpen met de rest van de rekeningen en advies gegeven. Dat vind ik wel ver gaan, maar heel af en toe denk ik: ik ga dat toch doen.	Helpen met rekeningen	Helpen met rekeningen	Werkgever biedt hulp aan
V13-3.3	Ik ben zelf budgetcoach, ik ga de mensen helpen	Zelf budgetcoaching uitvoeren	Budgetcoaching	
V16-3.2	We hebben het budgetteren veel zelf gedaan.	Helpen met budgetteren	Budgetteren	
M14-3.3	Ook komt het weleens voor van, als ze behoefte hebben aan steun in de financiële situatie, dat ik bij hun thuis kom om de financiële situatie in kaart te brengen. Daar zijn wel een paar loonbeslagen mee voorkomen, zeg maar.	Zelf financiën in kaart brengen / bewustwording	Budgetcoaching	
M7-3.4	Hebben gevraagd kunnen we iets voor je doen. Tot op zekere hoogte uiteraard. [...] Gewoon heel open en eerlijk met die vent in gesprek. Waarom en hoe het dan zit. En of je hem daarin kan ondersteunen zeg maar dan houd het ook wel op. [...] Of je iets met zijn uitgaven patroon kunt doen.	Ondersteuning bieden bij uitgavenpatroon	Helpen budgetteren	

V12-3.3	Wij helpen ze natuurlijk. Als werkgever wil je dat je je werknemer gefocust houdt op zijn werk. Dus als je kunt helpen, help je ze.	Helpen	Hulp aanbieden	
V8-3.3	En ik moet wel eerlijk zeggen, mijn man heeft het ook twee keer gedaan, maar dat is niet goed. Je moet als werkgever niet de privé financiën op willen lossen van de werknemer.	Twee keer zelf financiën opgelost van medewerker.	Werkgever lost op	
V10-3.2	En ja goed, het is meestal een issue met een ziektekostenverzekeraar of telefoonabonnement of dat soort dingen. Dan moeten we dat gaan oplossen.	Issue oplossen	Werkgever lost op	
V10-3.1	Ik heb zelf bemiddeld in allerlei zaken om te kijken of er betalingsregelingen getroffen konden worden.	Bemiddeling om betalingsregeling te treffen	Betalingsregeling treffen	
V10-3.4	Ik heb weleens een betalingsregeling met een zorgkantoor afgesloten. Soms zijn externen bij betrokken. Wij zijn toen ook gaan betalen vanuit zijn loon aan het zorgkantoor.	Betalingsregeling afsluiten	Betalingsregeling treffen	
M14-3.2	We proberen ook altijd wel te bellen of wij voor het loonbeslag aan kunnen zijn en of wij een betalingsregeling kunnen treffen. Dan moeten we weten of er ook meer beslagen zijn.	Betalingsregeling treffen	Betalingsregeling treffen	
V13-3.3	We hebben wel een collega van Fizom laten kijken van zijn de loonbeslagen goed.	Loonbeslagen door Fizom laten nakijken	Loonbeslagen laten nakijken door extern bureau	
M6-3.2	Die persoon heeft wel een paar keer tijd voor tijd die uren uitbetaald gekregen. Dat heb ik toen wel gedaan.	Tijd voor tijd uitbetalen	Tijd voor tijd uitbetalen	Extra geld uitkeren
M9-3.2	Op het moment dat iemand bij mij komt, dan lossen we dat op. Dan ga ik met hem om tafel en vraag ik wat hij nodig heeft. Dan zegt hij bijvoorbeeld 5000 euro, dan vraag ik aan hem in hoeveel termijnen hij dat wil betalen, bijvoorbeeld tien termijnen. Dan houd ik tien termijnen in op zijn salaris. Dan staat het geld al op de rekening voordat de medewerker thuis is. Daarmee lossen wij de problemen op van mensen.	Geld geven en in termijnen terugbetalen	Lening verstrekken	
V10-3.4	Je kunt mensen een lening verstrekken met een laag rente percentage, dus dat soort oplossingen kan dan, als het gaat om een incident.	lening verstrekken met laag rente percentage	Lening verstrekken	
V10-3.3	Dan kun je dus gaan zeggen, om wat betalingen die we in de toekomst gaan doen, dat we die naar voren halen.	Voorschot uitbetale	Voorschot verlenen	

V12-3.1	Wij doen eigenlijk vrij weinig. Je kunt ze helpen op een manier wat je als bedrijfszijnde kunt, zoals een voorschot ofzo. Maar begeleiding in hoe je met geld moet omgaan enzo, nee, dat doen wij niet.	Vrij weinig Voorschot verlenen Geen begeleiding	Voorschot verlenen	
M19-3.2	Zij kwam toen naar ons toen, ik heb gehoord dat er een mogelijkheid is van het betalen van een voorschot.	Voorschot betalen	Voorschot verlenen	
M7-3.2	We hebben toen toch nog het hele loon overgemaakt. En je ziet maar wat je ermee doet. Ook om die jongen een klein beetje in bescherming te nemen want hij heeft nu zijn hele uitgaven patroon op zijn loon gebaseerd. [...] Ik probeer wel tussen de regeltjes door te kijken zeg maar, om diegene wel te helpen.	Loon nog uitbetalen wanneer loonbeslag rond datum uitbetaling binnenkomt. / tussen regels door kijken	Loon uitbetalen vóór het beslag	
V1-3.2	'Heel weinig. Maar ik denk ook uit een soort onkunde, wij weten ook niet zo goed wat we daarmee kunnen'	Heel weinig – weinig kennis	Heel weinig door weinig kennis	Weinig/geen maatregelen
V1-3.3	We proberen belemmeringen weg te halen, dus zorgen dat mensen hun werk kunnen doen en dan houdt het op.	Belemmeringen weghalen	Belemmeringen weghalen	
M7-3.4	Het is niet zo dat ik met hem een plan ga maken van hoe het beste financieel kan aanpakken. Met name bij bepaalde mensen heb ik daar gewoon geen trek in. Kijk, als mijn compagnon daarmee komt dan is het anders. Daar heb je een andere band mee.	Geen financieel plan maken.	Niet zelf helpen	
V1-3.4	'Bij een flexwerker, het enige wat je kan doen is zeggen van 'joh, ik heb hier een brochure van een of andere partij en die kan jou helpen' Dat zou je kunnen doen'	Doorverwijzen - brochure	Brochure geven	
M7-3.1	Wij hebben contact opgenomen met onze accountant adviseur, goh dit is het geval, is dat normaal?	Advies ingewonnen bij accountant-adviseur	Advies inwinnen	

Topic 3: Worden er ook preventieve maatregelen ingezet om werknemers financieel gezond te houden?

Bro n	Fragment	Open coderen	Axiaal coderen	Selectief coderen
V1.4. 2	Ik ben heel erg van de preventie, dus ik zou het wel graag willen voorkomen. Maar die uitdaging, ik zou niet weten hoe ik dat moet doen	Nee	Geen preventie	Geen preventie
M2- 4.1	Nee, zover zijn we nog niet.	Geen preventie	Geen preventie	
M7- 3.1	Nee. Nooit aan gedacht om daar wat mee te gaan doen.	Geen preventie	Geen preventie	
V8- 3.2	Uhm, nou concreet denk ik niet. Kijk je hebt wel jongens die regelmatig om een voorschot vragen, maar daar volgt toch wel weer een gesprek op. Dat is wel het enige..	Niets concreets	Geen preventie	
V11- 3.1	Nee, niet in het bijzonder.	Nee	Geen preventie	
M12- 3.1	Nee, daar doen wij helemaal niks mee. Niet bewust, maar het komt bij ons ook nauwelijks voor, die vraag is er ook niet. Daar zijn we ook een relatief klein bedrijf voor.	Nee, geen vraag en te klein bedrijf.	Geen preventie	
M15- 3.3	Nee.	Geen preventie	Geen preventie	
V16- 3.2	Nee weinig	Weinig preventie	Geen preventie	
M18- 3.1	Nee, wij nemen geen preventieve maatregelen. Ik acht het niet heel erg nodig. Wij zijn niet een bedrijf met een paar honderd werknemers, dan zou je erover na kunnen denken. We hebben een relatief klein team en wat ik zeg: een open cultuur hier. Het is snel op te lossen als het moet.	Geen preventie	Geen preventie	
M19- 3.1	Maar als je zegt van preventieve maatregelen, kom je er niet uit, kom dan naar ons toe, dat doen we eigenlijk niet.	Geen preventieve maatregelen	Geen preventie	
V1- 4.1	We kunnen iemand een loonvoorschot geven, maar we proberen dat soort dingen niet te doen.	Voorschot verlenen	Voorschot verlenen	Extra geld uitkeren
V3- 4.3	Heel vaak kunnen we mensen ook tegemoet komen. [...] Alvast een voorschot of de eindejaarsuitkering of snipperuren of tijd-voor-tijd, dan wordt dan in 9 van de 10 gevallen gewoon uitgekeerd, om het loonbeslag te voorkomen.	Voorschot verlenen / loonbeslag voorkomen	Voorschot verlenen	
V5- 3.2	Wij geven geen persoonlijke leningen. Wat wij wel kunnen doen is een voorschot op het salaris, dat gebeurt heel soms.	Voorschot op salaris	Voorschot verlenen	
M19- 3.2	Ja dus een voorschot, doen we inderdaad, vrij makkelijk moet ik zeggen.	Voorschot verlenen	Voorschot verlenen	
V17- 3.2	Dat je iemand tijdelijk ermee helpt om tijdelijk meer uren te draaien en daarmee het salaris wat te verhogen.	Tijdelijk meer uren om salaris te verhogen.	Verlenen van extra uren	

	Dat zie ik wel als preventieve maatregel. Korte termijn gericht.			
V3-4.5	Maar verder wel bij ziekte heb je ook weleens dat mensen bijvoorbeeld fysiotherapie tekortkomen. Dan overleggen we dan ook met de leidinggevende en dan vaak doen we 50/50.	Tegemoetkomen in kosten	Tegemoetkomen in vaste lasten	
V3-4.1	Elk jaar houden wij een medewerkers tevredenheidsonderzoek waarin wij ook financiële problemen en seksuele intimidatie aan de orde stellen.	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	Onderwerp bespreekbaar maken
V5-4.1	Dat is onze policy om als wij signalen hebben om met medewerkers in gesprek te gaan van: 'goh, waarin kunnen we ondersteunen, is er wat? We zien dit of dat. Kunnen we je ergens bij helpen?'	Met medewerkers in gesprek als er signalen zijn	In gesprek met medewerkers	
M6-3.1	Door veel te praten met de medewerkers. Dat is gewoon heel belangrijk, zorgen dat je op de werkvloer bent.	Veel praten / zorgen dat je op de werkvloer bent	In gesprek met medewerkers	
V9-3.1	Wij hebben ieder jaar wel een beoordelingsgesprek waarin wij niet alleen aandacht besteden aan het zakelijke gedeelte, maar ook aan het privé gedeelte.	Beoordelingsgesprek met oog voor privé	In gesprek met medewerkers	
V13-3.1	Ja, als de coördinator merkt dat iemand vaak te laat komt of merkt dat iemand er moe uit ziet, dan gaan we toch vaak met de mensen in gesprek.	Gesprek aangaan als iemand te laat komt of er moe uit ziet.	In gesprek met medewerkers	
V8-3.1	We lopen naast onze medewerkers. Ik doe alleen maar de gesprekken, dus dan kom je al snel op stukje privé. [...] We proberen de lijnen echt heel kort te houden.	Naast medewerkers staan.	Lijnen kort houden	
V9-3.2	Wat wij echt proberen is het creëren van een open cultuur. Mensen hebben regelmatig contact met hun leidinggevende [...] De deur staat altijd open en mensen kunnen makkelijk naar boven lopen.	Open cultuur, regelmatig contact	In gesprek met medewerkers	
V3-4.2	'Bij scheiding moet je altijd uitkijken, of als ze gaan trouwen, die hebben we ook weleens gewaarschuwd [...] Je mag alleen maar adviseren, weet wat je doet, pas op'	Waarschuwen / adviseren	Adviseren bij risicovolle situaties	Adviseren
V3-4.4	Bij dat soort dingen (echtscheiding) bemiddelen we in goede advocaten die kunnen we adviseren, maar dit betalen we niet.	Bemiddelen in advocaten	Bemiddelen in risicovolle situaties	
V3-4.6	Volgende week komt iemand om mensen te adviseren of ze nog wel in het goede pakket zitten bij de goede zorgverzekeraar	Adviseren in de zorgkosten	Adviseren	
V4-4.1	Soms krijg ik een telefoontje en dan denk ik 'oh daar is wat aan de hand', dan informeer ik de medewerker van 'goh, kijk alles snel nog even na,	Adviseren/tips	Adviseren	

	misschien kun je het voor zijn, dat je een regeling kunt treffen'			
M14-3.2	We hadden toevallig vorig jaar een kerstpakket daar zat een agenda van Nibud in met financiële tips, bijvoorbeeld tips om een huishoudboekje te maken, het inkomsten en uitgavenpatroon in kaart te brengen.	Nibud agenda in kerstpakket	Tips geven	
V10-3.1	De verzekeringen afsluiten, de pensioenverzekering verplichten. Dat soort dingen, veel meer kun je ook niet. Wij proberen in ieder geval de basis aan arbeidsvoorwaarden te doen dat je dat niet allemaal bij de medewerker laat liggen. Die verantwoordelijkheid nemen wij als bedrijf dan.	Verzekeringen afsluiten en verplichten.	Werkgever regelt verzekeringen	
V16-3.1	Heel af en toe, dan is de medewerker nog niet uitgevallen maar gaat wel aangeven dat er spanning is , bij de leidinggevende. Dat we dan min of meer in de voorfase al de problemen al kunnen inventariseren en kunnen doorverwijzen	Doorverwijzen als medewerker vroeg aangeeft.	Doorverwijzen bij vroege signalering	Overig
V17-3.1	De medewerkers met financiële problemen krijgen een codering in het systeem. We hebben bijvoorbeeld een fietsplan, maar daar mogen ze dan niet aan mee doen. Puur ter bescherming voor hunzelf.	Codering in het systeem	Medewerker coderen in het systeem	
V13-3.2	En natuurlijk dat eclecticisch preventieve medische onderzoek is ook preventief natuurlijk.	Eclecticisch preventief medisch onderzoek	Preventief medisch onderzoek	

Topic 4: Visie van werkgevers op hoe het bedrijf werknemers met financiële problematiek ondersteund

Wat gaat goed?				
Bron	Fragment	Open coderen	Axiaal coderen	Selectief coderen
M6-5.1	Ze vertellen alles hier wel heel open wat er speelt in het gezin en dat soort dingen. Ik kan me niet voorstellen dat er echt mensen zijn die dingen tegenover mij verzwijgen.	Open over wat er speelt	Open cultuur	Open cultuur
M7-5.1	Het open houden van de sfeer	Open sfeer	Open cultuur	
M9-5.1	Ik denk dat wij ons onderscheiden doordat wij laagdrempelig zijn naar de directie toe. Dit is intern bekend. Ik denk dat dat zeker helpt om je problemen op te lossen. Anders moeten ze persoonlijke leningen aangaan ,waar ze niet meer uitkomen.	Lage drempel om naar directie te gaan.	Korte lijnen tussen werkgever-werknemer	
M18-5.1	Uhm, mijn visie daarin is ja, wij werken hier in teamverband. We hebben een platte organisatie, wij werken niet met allerlei managers. Ja, de cultuur die doet het eigenlijk.. dat is heel belangrijk, ja.	Platte organisatie, open cultuur	Open cultuur	
V8-5.2	Het contact dat wij hebben met de medewerkers, de korte lijnen en het in gesprek blijven, de tijd nemen voor de medewerkers.	In gesprek blijven, korte lijnen, tijd nemen voor de medewerker.	Aandacht voor medewerkers	Aandacht voor medewerkers
V11-5.1	Wat ik belangrijk vind, is het persoonlijke contact	Persoonlijk contact	Aandacht voor medewerkers	
V13-5.1	Ik vind dat wij het prima doen. Wij kijken naar mensen, de mensen krijgen aandacht. [...] We hebben overal een goede interventiepartij voor.	Aandacht geven	Aandacht voor medewerkers	
M14-5.1	Ik wel dat we voldoende aandacht aan de medewerkers schenken. We steken er best veel tijd in. Dat horen wij ook om ons heen.	Voldoende aandacht	Aandacht voor medewerkers	
V8-5.1	Als wij goed zijn voor onze medewerkers, dan zijn zij ook goed voor ons.	Goed voor de medewerkers	Goed voor medewerkers	
V3-5.1	Op dit moment controleren wij alles goed, de beslagvrije voet. We zitten er bovenop en we hebben goed personeel naar binnen gehaald die er verstand van hebben.	Controleren + kennis in huis	Voldoende kennis	Overig
M12-5.1	Wij doen alles wat we kunnen, we denken met de medewerkers mee waar het zich voor doet.	Meedenken	Meedenken	
V17-5.1	Dat wij de scheidslijn heel strak houden. [...] Ik denk dat je op lange termijn een veel zuiverdere relatie tussen werkgever en werknemer houdt.	Scheidslijn duidelijk en strak / relatie zuiver houden	Relatie zuiver houden	

Wat kan er beter?				
Bron	Fragment	Open coderen	Axiaal coderen	Selectief coderen
V3-5.2	Nou ja, eigenlijk kan je nog veel meer met mensen praten. Ik zou er iets meer tijd aan willen besteden, aan de gesprekken en contacten, met name de mensen die al in het ziekteverzuim zitten of mensen waarvan ik weet dat die ooit een keer loonbeslag hebben gehad of nu hebben.	Meer praten	Meer tijd investeren	Meer tijd investeren
V4-5.3	Nou, daar zou ik wel tijd voor willen maken (preventie), want ik denk dat je daar de grootste klap kunt maken met preventie.	Meer tijd nemen	Meer tijd investeren	
V8-5.2	soms ook wel heel moeilijk is om erover te beginnen. Soms gaat de dag zoals die gaat en dat je even geen tijd hebt en dat je later denk 'goh, ik had er wel wat aan moeten doen'. Het is dus een spanningsveld, datgene wat we goed doen, zou ook nog beter kunnen.	Wat we doen kan nog beter	Meer tijd investeren	
V9-5.1	Wat we beter zouden kunnen doen is er meer tijd aan besteden van 'hoe is het nu met jou'.	Meer tijd besteden	Meer tijd investeren	
V16-5.1	Vanuit overwegingen houden we het af, als je kijkt in de samenleving wat daar nodig is, dan zou je daar veel meer tijd aan moeten besteden.	Meer tijd besteden.	Meer tijd investeren	
V17-5.1	De betrokkenheid van de manager met de medewerkers die wel te kennen hebben gegeven dat ze financiële problemen hebben, die betrokkenheid en de opvolging kan beter.	Betrokkenheid van de manager	Meer betrokkenheid vanuit leidinggevende	
V5-5.2	Wij zijn geen betuttelende organisatie en die discussie blijft dan elke keer: wat doen we wel, wat doen we niet? We zouden iets vanuit de providerboog, een dienst kunnen aanbieden. [...]	Discussie: wat doen we wel/wat doen we niet.	Eigen verantwoordelijkheid verduidelijken	Eigen verantwoordelijkheid verduidelijken
V8-5.1	Dat is een lastige grens.. Waar ligt de grens? Waar ligt de grens van werkgever en waar ligt de grens van hulpbiedende? Dus ik denk dat ik best wel open contact heb, maar het soms ook wel heel moeilijk is om erover te beginnen.	Waar ligt de grens van werkgever en hulpbiedende? Moeilijk om erover te beginnen.	Eigen verantwoordelijkheid verduidelijken	
V4-5.2	Het is vooral als je het goed bekijkt, het vóór zijn.	Voorkomen	Meer preventie	Preventie
V13-5.1	Dat er sneller preventie wordt ingezet.	Eerder preventief handelen	Eerder preventie	
V1-5.1	We zien nu nog niet wat we kunnen besparen. Het besef is er nog niet.	Besparingsbesef	Meer bewustwording bij werkgever	Meer bewustwording

V17-5.2	Ik vind dat de manager meer bewust mag zijn van de effecten en signalen.	Meer bewustzijn van signalen en effecten bij manager	Meer bewustwording bij werkgever/leidinggevende	
V4-5.1	Ik heb gelezen dat ik bijvoorbeeld mensen ook zou kunnen informeren, zo van [xx] heeft contacten met Fizom. Zou ik mensen kunnen doorsturen als ik het gevoel heb.	Doorverwijzen	Doorverwijzen	Doorverwijzen
V5-5.1	We zouden daar actief melding van kunnen maken dat iemand gebruik kan maken van de budgetcoach.	Actief budgetcoaching aanbieden/doorverwijzen	Doorverwijzen	
M6-5.1	Wat er beter kan, daar kom ik denk ik pas echter als het goed fout gaat. Ik heb werkelijk geen idee.	Daar kom ik nog achter als het fout gaat	Onbekend	Onbekend
V10-5.1	Weet ik niet, dat zou je medewerkers zelf moeten vragen.	Weet ik niet	Onbekend	

Topic 5: Bereidheid van werkgever om kosten voor hulpverlening van werknemer met financiële problematiek te betalen

Bron	Fragment	Open coderen	Axiaal coderen	Selectief coderen
V1-6.1	Als uitzendorganisatie, nee. Ja, ik kan mij wel voorstellen dat wij dat voor vast personeel wel doen. Voor flexkrachten niet, daar zitten kosten aan verboden waarvan het lastig is om tastbaar te maken dat je die terug verdient.	Voor flexkrachten niet – vaste krachten wel.	Voor vaste krachten wel bereid te betalen	Wel bereid te betalen
M2-6.1	Ja, als dat 300 of 400 euro per jaar kost en je zou iemand krijgen die ook daadwerkelijke daar wat aan doet en die mensen echt helpt.	Wel	Wel bereid om kosten te betalen	
V10-6.1	Ik denk dat het uiteindelijk wel bij de werkgever terecht komt, de werknemer heeft dat geld niet. Ik denk dat wij dat dan gaan moeten betalen. Afhankelijk van het bedrag denk ik... wij zullen dat denk ik wel betalen.	Werkgever moet betalen	Wel bereid om kosten te betalen	
V13-6.1	Ja zeker, dat is dan voor ons.	Werkgever betaalt	Wel bereid kosten te betalen	
M19-6.1	Ik denk dat als wij dat willen gaan faciliteren, dan zijn we er al mee bezig en dan willen wij dat denk ik ook wel gewoon betalen. Misschien tot op bepaalde hoogte, niet oneindig.	Werkgever betaalt	Wel bereid om kosten te betalen	
V4-6.1	Ik denk eerder 50/50. Ik dat niet iets voor alleen maar de werkgever. Ik zie het als een dienst dat je verleend.	50/50	Bereid om deel kosten te betalen	Bereid om deel kosten te betalen
V8-6.1	Ja... kijk je kunt zeggen de werknemer, maar die heeft niet zoveel. Ik zou er wel als werkgever voor open staan om er een deel aan mee te betalen, absoluut	meebetalen	Bereid om deel kosten te betalen	
V11-6.2	Als het leed al zo ver geleden is dat wij hier de deurwaarder beneden in de hal hebben staan, gaat er voor ons.. het kost al geld op het moment dat ik naar beneden moet lopen, we moeten het gaan verwerken en je belt al 20x naar de stadsbank, dus ja die tijd en dat geld kunnen wij ook anders besteden dus dan overweeg ik om daar wel voor te betalen. [...] Weet ik veel, laat het een keer 150 euro zijn, iets in die strekking. Daar heb je bijvoorbeeld de eerste twee gesprekken mee te pakken, daarna is het voor	Curatief wel meebetalen, deel voor werknemer.	Wel bereid om deel kosten te betalen	

M14-6.1	Ik denk allebei een stukje, ik vind dat wij een stukje kunnen betalen en de werknemer ook een klein stukje	Kosten delen.	Wel bereid deel kosten te betalen	
V16-6.1	Ik denk als we het van de medewerker moeten verwachten, dat het hem niet gaat worden. Daar zouden we wat voor moeten bedenken.	Medewerker kan niet betalen	Wel bereid (deel) kosten te betalen	
V3-6.1	Ik heb daar geen mandaat over..	Onbekend	Geen mandaat	Onbekend, geen mandaat
M12-6.1	Dat is lastig, dat kan ik niet betalen. Het is lastig te meten of dat zich terug gaat verdienen. Uiteindelijk zal de directie dat betalen.	Lastig te bepalen – hoe terug te verdienen.	Geen mandaat	
V15-6.1	Ik kan er geen ja of nee op zeggen, het zou mooi zijn als dat kan. Ik denk wel dat het kan, maar op dit moment is het lastig zeggen.	Lastig te zeggen	Geen mandaat	
V5-6.1	Oh ja, dat is wel een lastige in die zin, omdat ik vind dat het de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker is om je eigen administratie goed op orde te houden en dergelijke. Maar je kunt ook in een situatie verzeild raken waar je weinig grip op hebt, bijvoorbeeld een echtscheidingssituatie. Dan kan ik mij wel voorstellen dat je als werkgever zegt om het aan te bieden en de kosten betaald. Dat moet dan wel te overzien zijn, goede offertes en afgebakende tijd. Ene aantal keren dat iemand meekijkt en dan moet iemand het wel zelf kunnen.	Lastig, eigen verantwoordelijkheid. Bij echtscheidingen situaties wel betalen, wel te overzien zijn, goede offertes.	Per situatie verschillend	Per situatie verschillend
M7-6.1	Dat is heel afhankelijk van welke situatie en welke tijd	Afhankelijk van de situatie	Per situatie verschillend	
V9-6.1	Ik vraag mij eerlijk gezegd af of ik daar als werkgever voor zou willen betalen. Ik vind wel, het ligt bij de werknemer. Hij veroorzaakt iets, hij komt daardoor in de problemen. Ik kan het oplossen op financieel vlak en als het dan groter is, dan is de werknemer daar verantwoordelijk voor. Al besef ik me ook wel weer dat als iemand heel diep in de shit zit, dat het dan ook wel weer een probleem van de werkgever is.[...] Ik zou dus op voorhand daar niet voor willen betalen, tenzij het een hele belangrijke medewerker is, waarvan ik denk daar moet ik iets voor regelen. Dan zou ik alsnog	Op voorhand niet betalen, tenzij hele belangrijke medewerker. Wel altijd terugbetalen.	Bereid om voorschot te verlenen, per situatie verschillend	

	altijd zeggen dat ik het geld terug wil.			
V11-6.1	Preventief zou ik niet bereid zijn om daar kosten voor te maken, dan zou ik een stukje informatieverstrekking zien.	Preventief niet bereid	Preventief niet bereid om kosten te betalen	Niet bereid te betalen
V17-6.1	Ik zeg in eerste instantie maken we daar geen kosten voor, omdat wij op dit moment het nog niet als probleem en als tekort ervaren, maar misschien als ik meer zicht heb op hoe zwaar ligt het en ook feitelijk meer weten, dat je dan wel bereid bent om daarvoor te betalen.	Op dit moment niet	Niet bereid kosten te betalen	
M18-6.1	Uhm, ik vind dat dat bij de werknemer zelf ligt.	Ligt bij werknemer	Niet bereid kosten te betalen	

Topic 8: Waar loopt de werkgever tegenaan in het omgaan met financiële problematiek van werknemers?

Bron	Fragment	Open coderen	Axiaal coderen	Selectief coderen
V1-8.3	'Dat je bij ziekteverzuim niet aan iemand mag vragen: waarom kom je morgen niet werken? Dat mag je als werkgever niet vragen. [...] Dat is best lastig'	Privacy	Wet- en regelgeving	Wet- en regelgeving (en daardoor moeilijk bespreekbaar)
V1-8.4	'Je mag iemand niet meer uitbetalen, je moet de beslagvrije voet aanhouden. Daar kunnen wij echt heel weinig mee, de rest moet worden ingehouden'	Regelgeving	Wet- en regelgeving	
V5-8.1	Ik merk ook dat als iemand zich ziek meld, dan mogen wij in het kader van privacy... hoeft hij niet aan te geven waarom het is. Wat wij wel zien en wat wij ook terugkrijgen van de bedrijfsarts en dat het wel met name zit op bewegings- en houdingsapparaat of psychisch, of daar dan financiële problemen aan ten grondslag liggen, dat weten wij niet. Daar komen wij moeilijk achter.	Privacy Moeilijk erachter komen	Wet- en regelgeving	
V9-9.1	Het is ook een beetje lastig, wat mag je als werkgever mag vragen. Soms zijn er situaties waar je niet veel mee kan. [...] Je kan niet doorvragen wat er precies is als iemand niet zelf het zegt, want dat mag niet.	Privacy, niet mogen doorvragen	Wet- en regelgeving	
V13-9.2	Als ze het niet zeggen, dan kan ik helemaal niks. Dat is gewoon heel erg moeilijk. Soms heb ik mensen al heel lang ziek en dan komen ze bij de bedrijfsarts en dan zegt hij je moet een interventie inzetten. Dat vind ik wel een gemiste kans, dan is men al 6-8 weken ziek en als ik dan te horen krijg, wat kan ik nog meer doen. Dat is voor mij een gemiste kans. [...] Als mensen niet willen zeggen, dan houdt het op, het is wel privacy.	Je kunt niks als ze niks zeggen. Privacy	Wet- en regelgeving	
V15-5.1	Het is gewoon jammer dat wij niks mogen, dat beperkt ons erg. Als je een lening kon geven, dan kon je het op die manier nog een beetje regelen.	Wij mogen niks	Wet- en regelgeving	
V15-3.2	Vroeger verstrekten we leningen, maar dat is verboden door het ministerie. Nu kunnen we alleen nog doorverwijzen, dat voel niet even lekker, want als iemand tijdelijk in een dip zit en je zou een lening kunnen verstrekken, dan waren de problemen opgelost. Dat is wel frustrerend.	Dat we geen leningen meer mogen verstrekken	Wet- en regelgeving	
V15-3.3	Eigenlijk hebben wij met doorverwijzingen daarna weinig	Privacy wetgeving	Wet- en regelgeving	

	ervaring. Want wij melden het en daarna loop je altijd tegen de privacywetgeving aan. Dus wij horen daarna niks meer			
V16-3.1	Wat het complex maakt is dat sommige beslagen in Duitsland vallen. Daar heb je een heel ander systeem van welke beslagen voorrang hebben. Dus het slurpt veel van onze tijd op.	Buitenlandse beslagen	Wet- en regelgeving	
V8-8.1	Waar ligt de grens? Waar ligt die grens van werkgevers en de grens van hulpbiedende.[...] Dat is een beetje mijn zoektocht hoever mijn verantwoordelijkheid ligt.	Waar ligt de grens, wat is mijn verantwoordelijkheid	Onduidelijke verantwoordelijkheidsgrens	Onduidelijke verantwoordelijkheidsgrens
V9-9.2	Je wilt er wel tijd aan besteden, maar is dat de taak van de werkgever om daar tijd aan te besteden als de werknemer het niet wil?	Verantwoordelijkheid? Wat valt onder mijn taak	Onduidelijke verantwoordelijkheidsgrens	
V16-3.2	Maar dan zit je dus weer op die rand van hoeveel voorlichting geef je als werkgever. In hoeverre neem je de rol van sociale partner in.	Wat is je rol als werkgever	Onduidelijke verantwoordelijkheidsgrens	
V17-3.1	En dat zit soms ook in het grijze gebied, wat is de privé omstandigheid. Hoe dicht wil je daar als manager op zitten. Sommige managers zijn daar meer capabel in om dat wel bespreekbaar te maken, terwijl andere managers zeggen: wat ik niet zie, dat is er niet.	Grijs gebied: hoe dicht wil je bij privé zitten	Onduidelijke verantwoordelijkheidsgrens	
V1-8.5	'Mensen schamen zich heel erg'	Schaamte	Schaamte bij werknemer	Schaamte (en daardoor moeilijk bespreekbaar)
M2-8.2	'Meestal is er schaamte, maar ook zorgen en verdriet. Mensen zitten in een rollercoaster'	Beladen onderwerp	Schaamte	
V3-8.1	Want heel veel mensen willen het gewoon niet weten, of die schamen zich er heel erg voor, met name de mensen met hogere lonen. Die schamen zich ervoor	Schaamte	Schaamte bij werknemer	
V1-8.2	'Het is ontzettend lastig naar boven te krijgen [...]. Ik heb geen idee hoe, maar dat zou heel handig zijn als we dat naar boven zouden kunnen krijgen'	Lastig naar boven krijgen	Moeilijk onderwerp om bespreekbaar te maken	Moeilijk onderwerp om bespreekbaar te maken
M2-8.1	Het mooiste is natuurlijk dat je een sfeer hebt dat werknemers gewoon komen en zeggen van: kom je me helpen want ik zit in de problemen. Maar goed, dat is makkelijker gezegd dan gedaan.	Open sfeer creëren	Moeilijk onderwerp om bespreekbaar te maken.	
V1-8.1	'Dus mensen hebben wel een loonbeslag, maar dat wordt netjes afgestaan aan de partij waar het naartoe moet en voor de rest functioneert iemand prima. Dan merk je dat niet heel snel'	Niet snel merken	Financiële problemen blijven onopgemerkt	Overig
V1-8.6	Ziekteverzuim is een hele grote kostenpost.	Ziekteverzuim is kostenpost	Hoge kosten van ziekteverzuim	

M2-8.3	'je hebt ook mensen die dan een auto hebben van de zaak en die bijna niet rond kunnen komen en die dan wel in de bijtelling een duurdere auto bestellen'	Onverantwoorde uitgaven	Onverantwoorde uitgaven van medewerker	
M2-8.4	'Op een gegeven moment weten mensen het niet meer en dan doen ze maar niks. Het gaat niet vanzelf weg en daar moeten mensen meer bewust van zijn'	Mensen doen niks	Onvoldoende handelingsactie bij werknemer	
M6-8.1	Op dit moment zou ik niet weten wat ik extra zou kunnen doen. [...] Nu heb ik geen idee wat er mogelijk is.	Niet weten wat te doen	Onvoldoende kennis	
V11-9.1	Uhm, nee tot nu toe eigenlijk niet. Voor nu gaat het eigenlijk wel goed. Ik sta wel open voor tips.	Niks	Nergens	
M12-9.1	Er is een behoorlijke kloof tussen de jongens uit de productie en mensen op kantoor. Er heerst niet overal een open sfeer. Jongens uit de productie zullen terughoudender zijn.	Niet overal open sfeer – kloof tussen productie en kantoor	Afstand werknemer-werkgever groot	
V13-9.1	Loonbeslagen berekenen gaat niet altijd goed.	Loonbeslag niet goed berekend	Onjuiste loonbeslagen	

Topic 9: Bestaat er bij de werkgever behoefte aan ondersteuning in het omgaan met werknemers met financiële problematiek

Bron	Fragment	Open coderen	Axiaal coderen	Selectief coderen
V3-9.1	Uhm, op dit moment niet, omdat ik er op dit moment maar eentje echt heb. Daar hebben we nu alles op de rit. Zolang dat rustig blijft, heb ik niks nodig.	Geen behoefte	Geen behoefte	Geen behoefte
M7-9.1	Nee, ik vind dat wel een mooie uitdaging om zelf uit te zoeken. [...] Wij hebben een goede adviseur, daar hebben we eigenlijk met alle problematiek eerst langs gaan. Ik zou eerst proberen het op te lossen door naar mijn eigen netwerk te kijken om te kijken wat ik daarmee kan en daarna zou ik pas naar Fizom overstappen.	Geen behoefte. Eigen adviseur en netwerk eerst inzetten.	Geen behoefte	
V10-9.1	Nee, dan moeten ze allemaal ook nog in hetzelfde plaatje passen, hé. [...] Ik zou geen abonnement of iets afsluiten of een bepaald pakket met... daar heb je helemaal niks aan. Dan moet het meer zijn dat je de informatie stuurt naar werkgevers, heb je dan zo'n zaak, dan kun je daar terecht. Je kunt niet nu al informeren richting werknemers, dan lijkt het alsof wij aandelen hebben bij Fizom.	Geen behoefte	Geen behoefte	
V5-9.1	Ik zeg nu nee, maar dat zeg ik vanuit eigen functie. Het kan zijn dat als we die vraag voorleggen aan de manager, dat managers dat wel heel prettig zouden vinden. Maar daarom is het belangrijk om te agenderen.	Geen behoefte uit eigen functie	Geen behoefte	
M18-9.1	Uhm, ja ik heb nu mijn vaste budgetcoach. Ik denk dat voor grotere MKB-bedrijven het wel een uitkomst zou kunnen zijn, dat zou in een abonnementss structuur kunnen of in een uurtje-factuurkje kunnen.	Zelf geen behoefte, al een partner	Geen behoefte	
V1-10.3	Ook dat je binnen de organisatie weet wat je kan doen als iemand zover is. Ik denk niet dat wij de kennis op het gebied van loonbeslagen en financiële problemen maximaal hebben binnen de organisatie.	Kennis	Kennis	Wel behoefte
M6-9.1	Nou, extra informatie is nooit verkeerd, maar extra ondersteuning... Ja losse informatie van kijk, dit kun je doen of dat. Natuurlijk is dat altijd goed. Ook voor een werkgever om te weten dat je dan een werknemer sneller	Informatie	Informatie over dit thema	

	gerust kunt stellen, waardoor ze minder snel thuisblijven.			
M19-9.1	Maar wat mijn visie erop zou zijn is dat het heel mooi zou zijn als er in ieder geval iets beschikbaar zou zijn, maar wat dat dan moet zijn, dat vind ik lastig. [...] Ik denk misschien ik weet eigenlijk helemaal niet wat er bestaat.	Kennis	Kennis over wat er bestaat	
V8-9.1	Ja, ik zou ook zeker, mocht er ondersteuning komen vanuit Fizom, mail me dan maar. Ik zou het heel graag inlezen en kijken wat we voor elkaar kunnen betekenen.	Wel behoefte	Behoeftte aan kennis van Fizom	
V16-9.1	Uhm ja, informatie vanuit Fizom vind ik wel prettig, over wat zij doen en hoe zij kunnen, van betekenis kunnen zijn in deze problematiek. En van daaruit kunnen wij Fizom misschien aanbieden via onze providerboog?	Behoeftte aan informatie over Fizom	Behoeftte aan kennis over Fizom	
V1-10.1	Met je flexwerker een plan maken om een loonbeslag op te lossen, bedenk het maar. Dat gebeurt niet snel. Het zou handig zijn als daar wel wat voor was.	Flexwerker plan opstellen	Oplossingen voor flexwerkers	
V1-10.2	Als je ziekteverzuim kan beperken doordat je mensen op een of andere manier kan helpen, dan zou dat heel fijn zijn.	Ziekteverzuim beperken	Maatregelen om ziekteverzuim te beperken	
M2-9.1	Het zou heel mooi zijn als er iemand meer oog heeft voor dit thema. Of dat de gemeente dat faciliteert hé, een sociaal loket, dat zou je ook met stagiaires kunnen invullen" [...] Er moeten financiële middelen voor zijn en we zijn zo druk met druk zijn dat dit een lage prioriteit heeft.	Meer aandacht voor dit thema	Meer aandacht aan dit thema besteden	
V4-9.1	Daarom zou het ook mooi zijn als medewerkers hulp nodig hebben, dat we kunnen verwijzen naar Fizom, tips kunnen geven. Dat je standaard kunt doorverwijzen. Of als mensen er al diep in zitten.	Doorverwijzing naar Fizom	Vaste doorverwijzingspartner	
M9-9.1	Ja nou, het is wel handig als je iemand kan doorverwijzen. Dat je een soort vaste partner hebt waar je naartoe kan verwijzen.	Doorverwijzing naar Fizom	Vaste doorverwijzingspartner	
V15-9.1	Nou aan doorverwijzen natuurlijk altijd. Laat dat duidelijk zijn. Alleen ik denk van ja het is jammer want onze rol is daar heel erg beperkt in als werkgever. Je kunt heel weinig. Het is een enorm stuk frustratie. Dat je goed duidelijk kan maken aan mensen van joh als er echt problemen zijn deze keuzes heb je, ja dat is natuurlijk echt mooi.	Doorverwijzing naar Fizom	Vaste doorverwijzingspartner	
V4-9.2	Het zou zeker een toegevoegde waarde zijn, zo'n pakket hier.	Pakket toegevoegde waarde	Pakket van Fizom	

M14-9.1	Ja, dat denk ik wel. We hebben genoeg mensen met problemen. Dus. Zeker zeker. [...]Het gaat wel goed denk ik, maar zou er zo iets er zijn, dan zouden wij wel uitzoeken of wij daar gebruik van kunnen maken of de werkgever daar gebruik van kan maken.	Wel behoefte als er zoiets speelt	Behoeftte aan ondersteuning	
V17-9.1	Ik zeg nu nee, maar dat zeg ik vanuit mijn eigen functie. Het kan zijn als we de vraag voorleggen aan de managers dat de managers dat wel heel prettig zouden vinden. [...] We hebben de vraag nu ook niet, maar misschien ligt die er wel. Maar nu geen zicht op.	Nee, vanuit mijn functie niet. Misschien de managers wel. Geen zicht op de vraag.	Geen zicht op de behoefte van leidinggevenden	

Topic 10: Hoe zou een hulp- en dienstverleningspakket van Fizom eruit kunnen zien?

Bron	Fragment	Open coderen	Axiaal coderen	Selectief coderen
V1-10.1	Ik ben heel erg van de preventie, dus ik zou het wel graag willen voorkomen. Maar die uitdaging, ik zou niet weten hoe ik dat moet doen	Preventie	Preventie	Preventie
V3-10.3	Met name preventief, laagdrempelig en makkelijk.	Preventie	Preventie	
V8-10.2	Wat zouden wij als werkgever kunnen doen, misschien een stukje voorafgaand.. preventie.	Preventie	Preventie	
M14-10.3	Preventie ja..	Preventie	Preventie	
M18-10.7	Kijk je hebt nu een pakket wat moet daar dan in zitten, misschien moet je zelfs een stap eerder zijn, dat bedrijven juist wat preventiefs gaan aanbieden. Preventief is vaak nog wel belangrijker denk ik.	Preventie	Preventie	
V11-10.9	Misschien twee soorten pakketten, enerzijds een pakket waarbij het leed al zo ver geleden is dat ze echt al geholpen moeten worden. Anderzijds een informatiebrochure van hee dreigt dit boven uw hoofd te hangen, denk dan hier en hier aan. Ja.. maar dan zou ik wel twee verschillende pakketten doen, want je hebt wel te maken met twee verschillende doelgroepen	Twee pakketten: preventief pakket en curatief pakket	Twee aparte pakketten (curatief en preventief)	
M2-10.1	Het is belangrijkste is om het simpel te houden voor de burger.	Gemakkelijk in gebruik	Eenvoudig in gebruik	Gebruiksvriendelijkheid/ gebruiksgemak
V3-10.5	Met name preventief, laagdrempelig en makkelijk. Want bij de hoogopgeleiden komt het niet zo vaak voor dan bij laagopgeleiden. Je moet wel levelen met de persoon die tegenover je zit. Duidelijk, begrijpelijk, helder, makkelijk en in kleine stapjes. Dus met kleine dingen beginnen, kleine stapjes en dan uiteindelijk bereik je veel.	Laagdrempelig Gemakkelijk Kleine stapjes	Laagdrempelig Eenvoudig in gebruik Kleine stapjes	
V9-10.2	Voor de werknemer moet dit in Jip en Janneke taal.	Brochure voor werknemer in makkelijke taal	Informatie voor werknemer in gemakkelijke taal	
V11-10.1	Ik denk in eerste instantie dat er iets in moet van: schaam je niet, het is gebeurd maar er is ook een uitweg, je kunt het tij weer keren. Ik weet niet wat dat dan is, dat moet niet een hele lange tekst zijn, misschien wat pictogrammen. Een soort motivatie: hartstikke goed dat je beslist hulp te zoeken! Iemand moet over zijn schaamte heen geholpen worden en gecompimenteerd worden, dat vind ik heel belangrijk.	Geruststelling en motiverende tekst met pictogrammen	Eenvoudig in gebruik	
V11-10.7	Wat ook nog wel van groot belang is, als het om zo'n pakket gaat, wij hebben hier heel veel Poolse medewerkers. Ik denk dat het dan ook heel belangrijk is om zo'n pakket in verschillende talen aan te bieden	Andere talen	Verschillende talen	
V11-10.8	Misschien zelfs ook wel met wat pictogrammetjes, plaatjes. Je hebt een stukje tekst en dan daarachter even een pictogrammetje. Weet ik veel, stel er wordt coaching aangeboden dat je dan een plaatje hebt met twee poppetjes naast elkaar met een	Pictogrammen	Eenvoudig in gebruik	

	praatwolkje er tussen. Dat maakt het wat laagdrempeliger.			
V16-10.2	In laagdrempelig Nederlands van hoe ziet de financiële wereld in elkaar	Laagdrempelig Nederlands	Eenvoudige taal	
M18-10.1	Ik denk dat het per geval maatwerk is. [...] Ik denk dat één pakket heel moeilijk is.	Maatwerk	Maatwerk	
V15-10.1	Ieder geval duidelijk aangeven waarvoor. En de kosten zijn belangrijk. Dat van tevoren goed duidelijk is wat de kosten voor de werkgever zijn. Een beetje maatwerk misschien, sommige mensen moet je wat langer begeleiden, maar wel met de intentie om ze uiteindelijk los te laten	Maatwerk	Maatwerk Kosten van tevoren duidelijk	
V17-10.4	Dus ik zou zeggen, dit is ons aanbod en ga het gesprek aan om zo het probleem meer af te pellen en er vervolgens te kijken wat diegene nodig heeft; budgetcoaching of bewindvoering of wat nodig is. Dat zie ik meer als toegevoegde waarde dan een vast pakket.	Pakket op maat/vraag-gestuurd	Maatwerk	
V16-10.5	Het pakket en het bedrag moet dan per werknemer bekeken en berekend worden.	Bedrag en pakket per werknemer berekenen	Maatwerk	
V11-10.6	Misschien twee soorten pakketten, enerzijds een pakket waarbij het leed al zo ver geleden is dat ze echt al geholpen moeten worden. Anderzijds een informatiebrochure van hee dreigt dit boven uw hoofd te hangen, denk dan hier en hier aan. Ja.. maar dan zou ik wel twee verschillende pakketten doen, want je hebt wel te maken met twee verschillende doelgroepen	Twee pakketten: preventief pakket en curatief pakket	Maatwerk	
V4-10.1	Nou, ik denk sowieso een soort intakegesprek, misschien een plan van aanpak, pragmatisch voor de mensen. Dat er iemand, een budgetcoach begeleidt van: wat heb je nog uitstaan, wat zijn de vaste lasten. Dat kan in een korte klap wel veel duidelijkheid en overzicht geven. [...] Dat ze eens inzicht krijgen.	Intake gesprek Plan van aanpak Budgetcoach Inzicht krijgen	Budgetcoach	Budgetcoach ing
V5-10.1	Ik denk vooral budgetcoaching, ik denk dat de medewerker daar het meest bij gebaat is.[...] En een budgetcoach, daar kan ik mij wel wat bij voorstellen om mensen wat meer op weg te helpen, ook met de administratie bijhouden. Wat ik hoor uit de praktijk is dat het hem daarin zit.	Budget coaching Administratie bijhouden/op weg helpen	Budgetcoach	
M18-10.2	Budgetcoaching is wel een van de belangrijkste dingen. Ik vind financiële huishouden ook wel privézaak dus kijk, een budgetcoach is wat dat betreft afdoende, lijkt mij. [...] en nogmaals dan denk ik dat je met budgetcoaching een heel eind komt.	Budget coaching	Budgetcoach ing	
V16-10.1	Wat mij ideaal lijkt, wij gaan komend jaar werken aan een leer-managementsysteem. Dat betekent dat wij onze opleidingen digitaal gaan aanbieden. Het lijkt mij geweldig als daar een stukje budgettering in zit.	Budgettering	Budgettering	
M18-10.5	Ik denk wel dat ze als bedrijf zich toe kunnen spitsen op bepaalde onderdelen, dat je zowel budgetcoaching pakt, maar ook andere begeleiding eromheen, dus psychische hulp en eventueel juridische hulp.	Budget coaching	Budgetcoach ing	
M14-10.1	Bewindvoering ja.	Bewindvoering	Bewindvoering	Bewindvoering
M18-10.3	Als iemand echt problemen heeft, dan moet je aan bewindvoering en dat soort dingen denken, maar dat is een inschatten wat een budgetcoach moet maken.	Bewindvoering bij grotere problemen	Bewindvoering (bij zwaardere problematiek)	

V1-10.2	Ook dat je binnen de organisatie weet wat je kan doen als iemand zover is. Ik denk niet dat wij de kennis op het gebied van loonbeslagen en financiële problemen maximaal hebben binnen de organisatie. Als er kennis is van wat we allemaal met die mensen kunnen doen, dat we al een heel eind zijn.	Kennis wat je moet doen.	Informatie voor werkgever	Informatie voor werkgever
V8-10.2	Zijn er dingen die wij als werkgever kunnen doen? Waar ligt de grens? Wij doen gewoon en we zoeken onze weg daar wel in maar het is wel fijn als Fizom daar ons ook in kan begeleiden.	Begeleiding, geïnformeerd worden	Informatie voor werkgever	
V9-10.1	Wat je zou kunnen doen is een brochure voor de werkgever en een brochure voor de werknemer. Dan krijgt de werkgever iets wat hij kan aanbieden aan de werknemer	Brochure voor werkgever	Informatie voor werkgever	
V6.10.1	Het zou wel goed zijn een keer informatie in te winnen of te krijgen over wat je zou kunnen doen als er een werknemer is met financiële problemen.	Informatie inwinnen of krijgen	Informatie voor werkgever	
M19-10.1	Ik denk voorlichting sowieso. Dat er een punt is dat er informatie beschikbaar is van: goh, hoe ga je ermee om	Voorlichting	Informatie	
V8-10.1	Kijk als ik daar bijvoorbeeld een persoon daar spreek en daar met diegene over kan hebben, wel een stukje persoonlijkheid. Niet alleen een pakket. Ik houd van persoonlijk. Ik houd ervan dat ik bijvoorbeeld met jou kan bellen van goh ik zit hier even mee. Dat die lijnen kort zijn, dat zou ik belangrijk vinden.	Persoonlijkheid, niet alleen pakket Korte lijnen	Persoonlijk contact	Persoonlijk contact
V10-10.1	Ik denk dat je genoeg hebt aan een contactpersoon en dat je vervolgens met zo'n contactpersoon gaat kijken van deze medewerker kunnen wij niet achterhalen wat de problemen zijn of ik ben er al een tijdje mee bezig en dan komen er iedere keer nieuwe schuldeisers, dat je dan zeg: hee dit is meer een zaak voor jullie, hier kan ik niets mee.	Vast contact persoon	Persoonlijk contact	
V11-10.4	Wat je moet voorkomen is dat iemand in de toekomst weer terugvalt, dat is wat wij hier wel zien. Je moet het gedrag zien te veranderen, vaardigheden aanleren	Gedrag veranderen blijvende vaardigheden aanleveren	Aanleren van vaardigheden	Financieel inzicht/ vaardigheden aanleren
V17-10.3	Dus meer het ordenen van de administratie dan de financiële hulp	Ordenen van de administratie	Administratieve vaardigheden	
M12-10.1	Een stukje hulpverlening. Qua geldzaken kunnen we ze toch niet helpen. Dus dan is het puur hulpverlening om de medewerker te begeleiden [...] om goed overzicht te krijgen in zijn inkomsten en uitgaven, dat voornamelijk.	Hulpverlening om inzicht te krijgen in inkomsten en uitgaven.	Financieel inzicht bij werknemer bewerkstelligen	
V4-10.2	Een financiële gezondheidsscan, dat mensen meer inzicht krijgen in hun financiën	Inzicht in financiën door financiële gezondheidsscan	Inzicht in financiën	
V5-10.2	...om mensen wat meer op weg te helpen, ook met de administratie bij te houden. Wat ik hoor uit de praktijk is dat het hem daarin zit. Dat mensen leren om de administratie bij te houden.	Leren administratie bijhouden	Administratieve vaardigheden	
M7-10.1	Het wel betaalbaar houden van zo'n pakket. [...] Verder geen idee.	Betaalbaar	Betaalbaar	Kosten

V16-10.3	Ik denk dat 2000 euro is toch een fors bedrag als ik dat voor tien medewerkers wil gaan inzetten. Dus weer zo'n stapsgewijs pakket voor de zorg die geboden wordt. Dus als een kleiner pakket ook mogelijk is, dan maakt het al veel interessanter om dat aan te bieden.	Kleiner pakket	Gradaties in pakket om kosten laag te kunnen houden	
M18-10.4	dat zou in een abonnementsstructuur kunnen of in een uurtje-factuurje kunnen. [...]Er zou wel een pakket gemaakt kunnen worden voor een standaard bedrag per werknemer per maand, maar ja, daar zul je een goede rekensom op los moeten laten. Dat je je als het ware verzekerd daarvoor.	Abonnementss structuur of uurtje-factuurje -	Abonnementss structuur of uurtje-factuurje	
V11-10.2	Dan vind ik het inderdaad belangrijk dat er een soort anonimiteit is, privacy gewaarborgd worden en dat er inderdaad doorverwijzing is naar praktische hulp, bijvoorbeeld een regeling	Privacy / anonimiteit	Privacy	Privacy
V17-10.1	Het begint al met de privacy, dat die goed bewaakt wordt.	Privacy bewaken	Privacy	
M18-10.6	Stel je hebt een heel personeelsbestand en je maakt alleen al kenbaar van: goh, heb jij hulp nodig, dan zou je hier aan kunnen kloppen. Dan gaat het al helemaal buiten de werkgever om, ze willen het ook helemaal niet met de werkgever delen. Het aanbieden van zo'n pakket, per werknemer dan een vast bedrag per jaar of per maand... je geeft vervolgens aan de werknemer aan van: hee wij doen zaken met een partij, heb je hulp nodig of een juridische vraag, dan mag je op mijn kosten hier aankloppen. En dan is het wel heel belangrijk om te laten weten dat dat ook volledig anoniem is.	Anonimiteit	anoniem	
V3-10.4	Gewoon van, is er ooit wat, dan kun je naar Fizom	Doorverwijzing gsmogelijkheid naar Fizom	Doorverwijzing gsmogelijkheid naar Fizom	Overig
V11-10.3	En ik kan mij voorstellen een stukje echt wel buddy begeleiding. Hoe sorteer ik post? Dus een soort één op één koppeling, een buddy die dan mee gaat kijken, die ervoor zorgt dat iemand leert wat je moet doen.	Buddy (een op een begeleiding)	Buddy	
V11-10.5	Soms is het wel een stukje dieper graven. Hoe heeft dit kunnen gebeuren, waarom ben je in deze situatie verzeild geraakt [...] soms moet je verder graven om iemand verder te kunnen helpen	Dieper graven soms	Aandacht voor oorzaak	
V16-10.4	Ik heb ook wel zitten denken aan trainingen. Bijvoorbeeld klassikale trainingen. Alleen is het zo privacy gevoelig.	Klassikale trainingen misschien	Klassikale trainingen	
V17-10.2	Ik zie het zo voor mij, dat je dan spreekuren hebt voor medewerkers waar zij gebruik van zouden kunnen maken. Dat zij daar naartoe gaan, van: dit is mijn financiële vraagstuk help mij eens denken.	Spreekuren	Spreekuren	
M18-10.5	Ik denk wel dat ze als bedrijf zich toe kunnen spitsen op bepaalde onderdelen, dat je zowel budgetcoaching pakt, maar ook andere begeleiding eromheen, dus psychische hulp en eventueel juridische hulp.	Compleet pakket, ook psychische hulp	Ook andere hulp (psychisch en juridisch) in een pakket	

Topic 12: Visie van werkgevers op hun rol in het omgaan met financiële problematiek bij werknemers

Bron	Fragment	Open coderen	Axiaal coderen	Selectief coderen
V1-12.1	In mijn functie vind ik dat ik wel verantwoordelijk ben om mensen daar zo goed mogelijk in te begeleiden om te zorgen dat het probleem niet erger wordt. We moeten het bespreekbaar maken en mensen niet be- of veroordelen.	Begeleiden	Begeleidende rol	Actieve rol
V1-12.2	Het is niet alleen de verantwoordelijkheid van de werkgever die maar moet gaan lopen wroeten om alles boven water te krijgen. Je moet er wel voor open staan als werkgever. Ik zou het probleem niet op gaan lossen, voornamelijk de richtlijn uitzetten.	Gedeelde verantwoordelijkheid	Begeleidende rol	
V8-12.2	Naast de persoon lopen en proberen naar een oplossing te kijken, maar niet als werkgever de oplossing bieden, want dat loopt stuk. Dat is onze ervaring. Ik denk wel dat er een partij bij moet die dan oplost, zeg maar. Dat is voor mij wel de insteek.	Naast de persoon lopen, niet oplossen.	Begeleidende rol	
M12-12.1	Ondersteunend bij behoefte daaraan, meer kunnen wij ook niet	Ondersteunend	Ondersteunende rol	
M14-12.1	Een ondersteunende rol, oplossen moeten ze zelf, maar wij denken wel mee. Wij proberen wel een oplossing te vinden ,maar ze moeten het wel zelf doen. Wij ondersteunen dus eigenlijk daar waar mogelijk is en niet van: je krijgt een voorschot, dat we het hen gemakkelijk maken, dat ze niet de volgende keer weer denken we kloppen wel even snel weer aan bij de baas.	Ondersteunende rol	Ondersteunende rol	
M19-12.1	Ik denk voornamelijk een luisterende rol in eerste instantie en een ondersteunende rol en die ondersteunende rol is niet dat ik oplossing aandraag, maar wellicht in een soort van coachende rol er probeer achter te komen wat diegene er zelf aan kan doen. En de ideeën vooral uit diegene zelf laten komen, dus ik denk een coachende rol.	Ondersteunende en coachende rol	Ondersteunende rol	
V8-12.1	Ik vind het mijn plicht om naast mensen te lopen, alle soorten mensen. Maar mensen hebben ook hun eigen verantwoordelijkheid. Ik blijf wel betrokken.	Plicht om naast mensen te lopen.	Betrokken rol	

M2-12.1	Wij bieden wel de hulp aan [...] een helpende rol.	Helpende rol	Helpende rol	
V4-12.3	De verbinding houden met de medewerker. Dus als ik kijk naar de visie en missie, dan gaat het om duurzaamheid verbinden. Binden en boeien, dat probeer ik binnen die drie woorden voor de medewerkers te betekenen.	Verbinding houden met medewerker	Verbindende rol	
V10-12.1	Een echte bemoeial, als ze het niet willen dan hoor ik het wel.	Bemoeial	Bemoeiende rol	
M9-12.1	maar wel een meedenkende rol. Als er een probleem is, wil ik weten wat het probleem is. Ik vraag ook altijd aan mensen of dit het hele probleem is, je hebt nu de kans om alles te vertellen. [...] Ik wil best meedenken met het verzinnen van een oplossing.	Meedenkend	Meedenkende rol	
V11-12.1	Wij proberen om mee te denken met situaties.	Meedenken	Meedenkende rol	
V11-12.2	Adviserend en confronterend naar de medewerker en soms ook troostend, dat is wat mijn rol is.	Adviserend en confronterend en troostend.	Meedenkende rol	
V4-12.1	Netjes alle formulieren regelen, opsturen en dan ja.. dan houden wij altijd contact tot hoever het loopt, wat er ingehouden moet worden.	Formulieren regelen	Administratieve rol	
M18-2.2	Eerst analyserend en daarna eventueel ingrijpend.	Analyserend en dan ingrijpend	Analyserend en ingrijpend	
V16-12.1	Het is vaak reactief dus als er echt wat aan de hand is gaan we handelen, echt een reactieve rol nog.	Reactieve rol	Reactieve rol	
V15-12.1	Je kunt het bespreekbaar maken, signaleren	Signalerende rol	Signalerende rol	
V4-12.2	Het is niet mijn taak nee, het zelf oppakken. Dat vind ik ook niet mijn job en ik vind het ook vervelend, omdat je dan ook gaat zitten in de privésfeer van mensen. Dan zit ik in zo'n rare dubbelrol, dat zou ik juist graag uitbesteden.	Niet mijn taak	Doorverwijzende rol	
V5-12.1	In verband met de privacy en in mijn rol, mogen we niet zoveel. Stukje bewustwording, het gesprek aangaan. Wat ik kan doen is melding maken bij de manager	Kunnen niet veel. Melding maken	Doorverwijzende rol	
M7-12.1	We hebben hem een paar keer gevraagd van 'goh kunnen we je ergens bij helpen', maar we zijn er wel achter dat je je niet teveel privé met mensen moet gaan bemoeien.[..] Daarvoor zijn wij hier niet.	Niet teveel bemoeien met privéleven. Ik ben geen bank.	Zakelijk en privé gescheiden	Passieve/ gescheiden rol
M7-12.2	In ieder geval geen oplosser. [...] Ik ben geen bank, zoek wat anders.	Geen oplosser	Zakelijke en privé gescheiden	

V17-12.2	We willen dat de medewerker er eigenlijk er zelf mee komt, aan de bel trekt in plaats van dat ik als HR-adviseur verplicht wordt om bij elk loonbeslag met die mensen in gesprek te gaan. Daar kun je misschien wel wat mee willen, maar ik denk dat het ook heel vaak niet hoeft, dat medewerkers er wel uitkomen, ook met de hulp die door gemeentes wordt geboden.	Niet bij ieder loonbeslag een gesprek.	Passieve rol	
M18-12.1	Voor de rest, financiële dingen zijn privéproblemen en zolang het niet meekomt naar het werk heen, dan blijft de werkgever buiten zicht en vind ik dat de werkgever er niet direct mee moet bemoeien.	Financiële dingen zijn privé, als buiten werk blijft dan niet bemoeien	Financiën zijn privé	
M9-12.3	Een passieve rol	Passief	Passieve rol	
V17-12.1	De relatie tussen werkgever en werknemer zuiver houden en ook terugkoppelen, dus zorgen dat er wel een klimaat is dat het bespreekbaar is met de manager, dat het niet onder water blijft. Dat is onze rol denk ik. Een veilig klimaat creëren om het toch te delen, al is het heel klein.	Relatie zuiver houden en veilig klimaat creëren.	Zakelijke rol	

De baas over schulden

Een onderzoek naar de ondersteuningsbehoeften van werkgevers in het ondersteunen van werknemers met financiële problemen

Hoofdvraag was:

Welke behoeften aan ondersteuning hebben werkgevers in regio Twente bij het begeleiden van werknemers met financiële problemen en hoe zou de hulp- en dienstverlening van Fizom hierin kunnen ondersteunen?

DE RESULTATEN

Wat zijn signalen voor werkgevers wanneer er sprake is van financiële problematiek bij een werknemer?

Top 3 meest genoemde signalen:

1. Loonbeslag
2. Verzoek om een (loon)voorschot
3. Ziekteverzuim



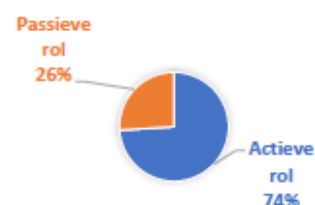
Welke rol kennen werkgevers zichzelf toe in het omgaan met financiële problemen?

74% kent zichzelf een actieve rol toe

Een groot deel (58 procent) van de werkgevers die een actieve rol aannemen, kennen zichzelf een begeleidende, ondersteunende of meedenkende rol toe. Hierbij geven de meeste werkgevers aan dat zij de problemen niet oplossen; de verantwoordelijkheid ligt bij de werknemer. Veertien procent verwijst werknemers met financiële problemen door naar een hulpverlenende instantie.

26% kent zichzelf een passieve rol toe

Uit dit onderzoek blijkt dat een klein deel van de werkgevers (26 procent) zichzelf een meer passieve en zakelijke rol toekent, wat betekent dat zij werk en privé gescheiden willen houden en geen/weinig tijd steken in het begeleiden en ondersteunen van werknemers met financiële problemen. Zij geven daarin aan zich niet te willen bemoeien en bezighouden met financiële (privé)problemen van de werknemer.



Welke vormen van begeleiding (preventief) bieden werkgevers op dit moment aan werknemers met financiële problemen?

52% zet preventiemaatregelen in

- Gesprekken met werknemers en adviseren bij echtscheidingssituaties, verzekeringen of bij het treffen van (betalings)regelingen

37% zet helemaal geen preventiemaatregelen in

- Reden: klein of nieuw bedrijf, weinig sprake van problematiek

11% zet weinig tot geen preventie in

Weleens een (loon)voorschot verstrekken, maar geen maatregelen om schuldenproblematiek te voorkomen



Welke vormen van begeleiding (curatief) bieden werkgevers op dit moment aan werknemers met financiële problemen?

Alle werkgevers ondernemen in meer of mindere mate actie wanneer zij weten dat een werknemer financiële problemen heeft

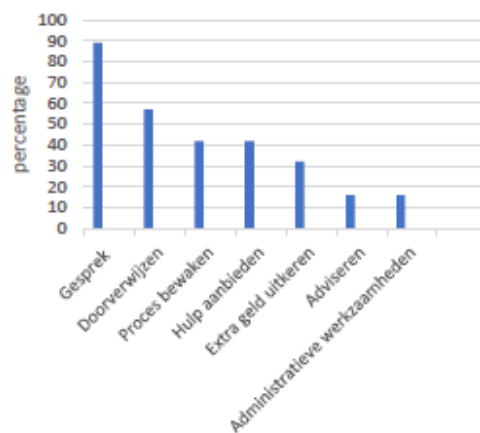
89% gaat in gesprek met de werknemer
47 % daarvan onderhoudt nadien het contact en bewaakt het verdere proces

57% verwijst werknemer door naar externe instantie

42% biedt zelf hulp aan
Voornamelijk budgetcoaching (62%) wordt aangeboden, maar ook het treffen van betalingsregelingen (38%) wordt gedaan.

32% keert extra geld uit
In 50% van de gevallen gaat het om een loonvoorschot, in 33% van de gevallen gaat het om een lening.

16% benoemt expliciet de beslagvrije voet na te rekenen
NB: Deze wordt vaak te laag berekend door de deurwaarder!



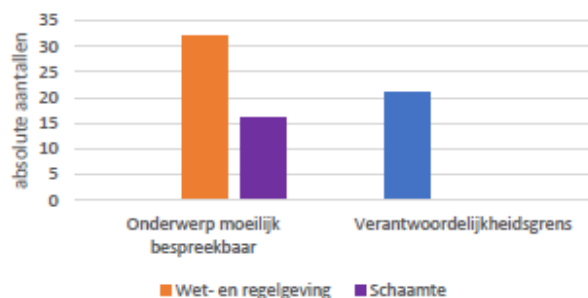
Waar lopen werkgevers tegenaan in het omgaan met werknemers met financiële problemen?

58% vindt het onderwerp moeilijk bespreekbaar

32% loopt tegen wet- en regelgeving aan
Met name de privacywetgeving en in hoeverre werkgevers mogen (door)vragen naar achterliggende oorzaken van bijvoorbeeld ziekteverzuim wordt als belemmering gezien.
16% loopt tegen schaamte bij werknemer aan

21% vindt de verantwoordelijkheidsgrens onduidelijk

Zij vinden het moeilijk te bepalen welke taken op dit gebied tot hun verantwoordelijkheid horen en welke niet.

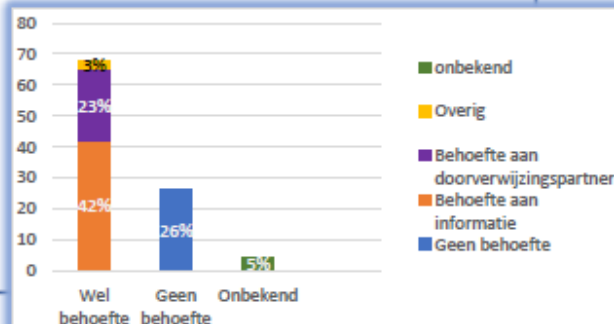


Welke behoeften hebben werkgevers met betrekking tot de begeleiding van werknemers met financiële problemen?

68% heeft behoefte aan ondersteuning

38% heeft behoefte aan kennis en informatie
Behoeft aan informatie wat werkgevers kunnen doen en behoefte aan informatie over wat Fizom voor hen kan betekenen
23% heeft behoefte aan vaste doorverwijzingspartner

26% heeft geen behoefte aan ondersteuning



Waar moet Fizom in het opstellen van het hulp- en dienstverleningspakket rekening mee te houden?

31% ziet preventie als belangrijk onderdeel van het pakket

26% vindt dat het pakket maatwerk moet zijn

26% vindt dat budgetcoaching opgenomen dient te worden in het pakket

Het aanleren van financiële vaardigheden wordt hierin als het belangrijkste element gezien

26% ziet graag informatie voor de werkgever als onderdeel het pakket

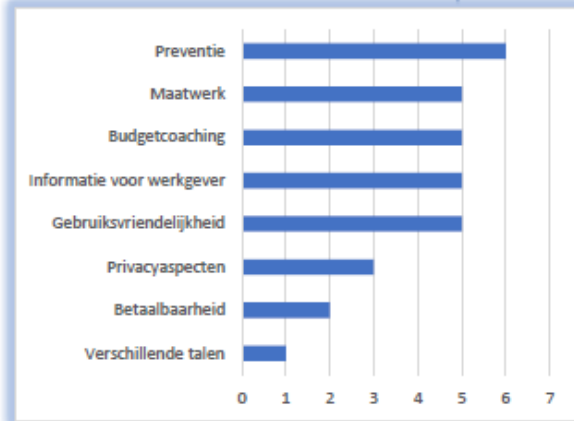
26% vindt het belangrijk dat het pakket gebruiksvriendelijk is

laagdrempelig, eenvoudig taalgebruik en een opbouw in kleine stapjes.

16% vindt het belangrijk dat er aandacht is voor de privacy

11% vindt het belangrijk dat het pakket betaalbaar blijft

5% ziet voordelen bij een pakket in verschillende talen



Bereidheid om kosten te maken voor externe hulp- en dienstverlening

53% is bereid om kosten te maken voor hulp- en dienstverlening van externe organisaties

De helft daarvan is bereid om de totale kosten te betalen, de andere helft is bereid om een deel van de kosten te betalen.

15% vindt dat dit van de situatie afhangt

15% is niet bereid om kosten te maken

15% heeft geen mandaat hier uitspraken over te doen

