

Wat is de impact en wat kunt u doen als werkgever?

Oktober 2017

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
1. Werknemers en hun financiële problemen	5
1.1 Omvang van het probleem: groter dan gedacht	5
1.2 Betalingsachterstanden door te hoge vaste lasten.	5
1.3 Op welke werknemers moet u extra letten?	6
1.4 Loonbeslag en ziekteverzuim	7
1.5 Conclusie	7
2. Risico's voor werknemers en werkgevers.	8
2.1 Risico's voor werknemers: gezondheidsklachten, verminderde prestaties, ontslag.	8
2.2 Risico's voor werkgevers: ziekteverzuim, reputatieschade, administratieve kosten	9
2.3 Conclusie	11
3. Werknemers met financiële problemen effectief begeleiden.	12
3.1 De zelfredzame werknemer	12
3.2 Ondersteuning van werknemers met financiële problemen	13
3.3 Welke ondersteuning kunt u uw werknemers bieden?	13
3.4 Signaleren en hanteren van financiële problemen.	17
3.5 Aanvullende maatregelen.	17
3.6 Conclusie	18
Colofon	19
Contact	19

Inleiding

De wereld verandert in een rap tempo. Mensen moeten steeds vaker én sneller beslissingen nemen die hun financiële situatie in het heden en in de toekomst beïnvloeden. Ook uw werknemers hebben hiermee te maken. Het is daarom tijd om extra bewustwording te creëren rondom de financiële gezondheid van uw werknemers. Onderzoeken hebben namelijk aangetoond dat een kwart van de mensen wakker ligt vanwege hun financiële situatie. Ongeveer 32% van de huishoudens heeft minder geld achter de hand dan het minimale bedrag dat het Nibud adviseert op basis van de Nibud BufferBerekenaar.

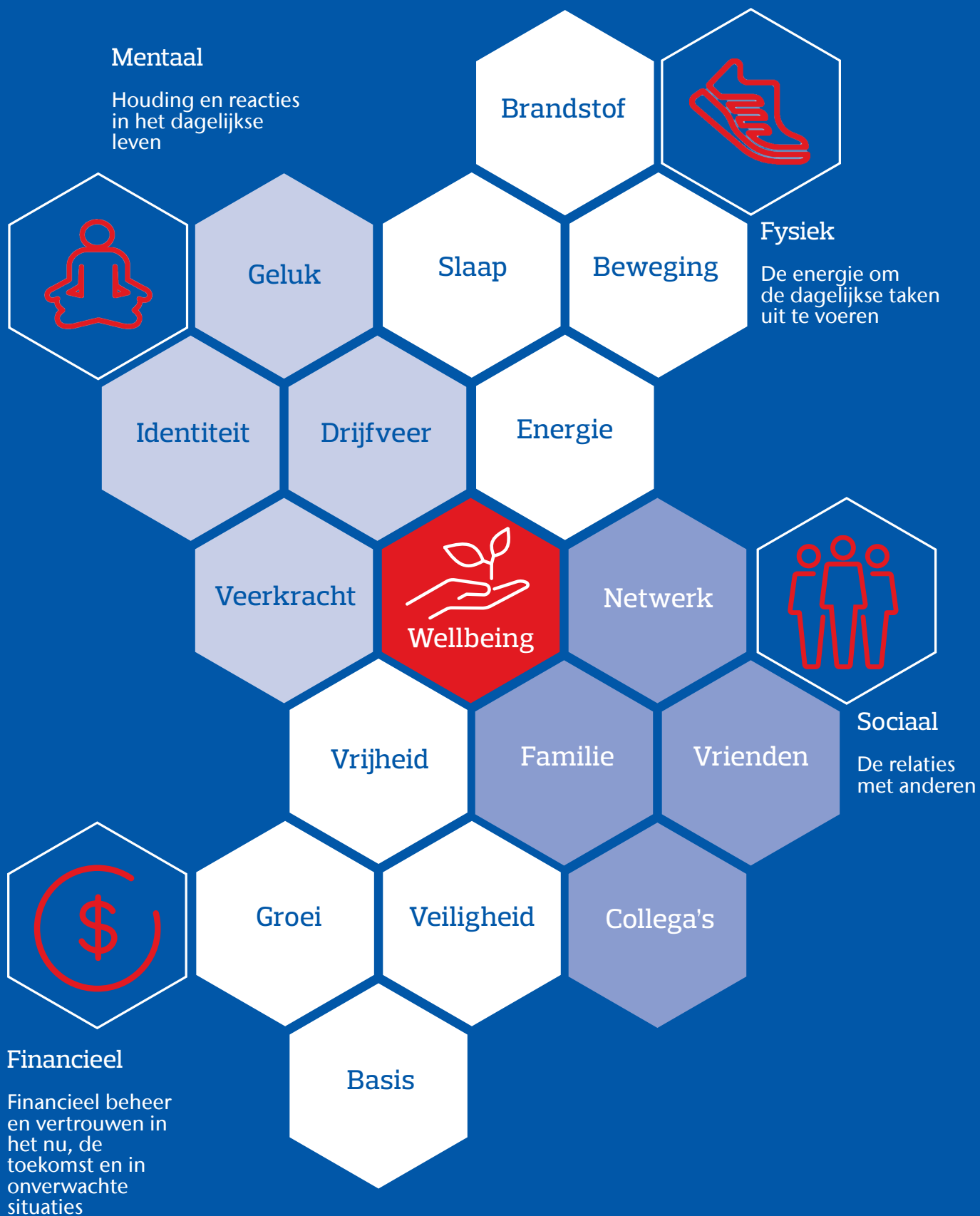
Het Nibud inventariseert sinds 2006 de ernst van financiële problemen op de werkvloer én wat de informatiebehoefte van werkgevers is op dit terrein. Recent heeft het Nibud de nieuwe onderzoeksresultaten gepubliceerd in het rapport 'Personeel met schulden'. Dit onderzoek laat zien dat 62% van de werkgevers te maken heeft met personeel dat in financieel zwaar weer verkeert. Een 'voltijds' werknemer met een modaal inkomen die financiële problemen heeft, kost u al snel 13 duizend euro per jaar.

Ook blijkt uit dit onderzoek dat werkgevers pas laat ontdekken dat hun werknemers geldproblemen hebben. De belangrijkste signalen van schulden zijn loonbeslag, verzoek om een voorschot en ziekteverzuim. Financiële problemen gaan bovendien vaak gepaard met emotionele, fysieke en sociale problemen.

In dit rapport gaan wij in op de gevolgen voor u als werkgever, wanneer u te maken hebt met personeel dat in financiële problemen verkeert. We zetten voor u op een rijtje welke mogelijkheden er zijn en hoe wij u hierbij kunnen ondersteunen.

Dit rapport is gebaseerd op de internationale kennis en lokale praktijkervaringen van Aon, gecombineerd met de kennis en ervaring van het Nibud.

Rotterdam, oktober 2017



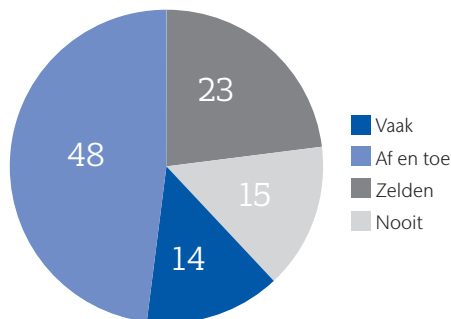
1. Werknemers en hun financiële problemen

1.1 Omvang van het probleem: groter dan gedacht

Van alle Nederlanders heeft 46% (veel) moeite met rondkomen¹. Deze groep bestaat niet alleen uit uitkeringsgerechtigden, maar ook uit werkenden. Het Nibud zag in 2015 dat 36% van de werknemers moeite heeft zich financieel te redden. Eén op de vijf van hen heeft lichte of ernstige betalingsproblemen². Dat mensen met werk ook financiële problemen kunnen hebben, blijkt onder meer uit de aanvragen voor schuldhulpverlening. Opvallend was dat in 2011 voor het eerst meer werkenden dan uitkeringsgerechtigden een beroep deden op schuldhulpverlening (49% tegen 43% van de aanvragen³).

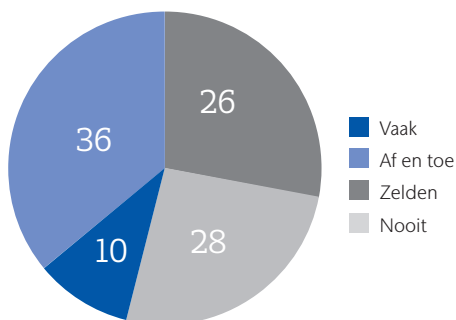
Uit onderzoek van het Nibud naar financiële problemen op de werkvloer⁴ blijkt dat onder de geënquêteerde werkgevers:

- **62%** met regelmaat (vaak of af en toe) te maken heeft met werknemers met financiële problemen.



*Mate waarin geënquêteerde werkgevers aangeven te maken te hebben met werknemers met financiële problemen
(Bron: Nibud 2017)*

- **46%** met regelmaat (vaak of af en toe) te maken krijgt met een loonbeslag.



*Mate waarin geënquêteerde werkgevers aangeven te maken te hebben met loonbeslag
(Bron: Nibud 2017)*

1.2 Betalingsachterstanden door te hoge vaste lasten

38% van de Nederlandse huishoudens heeft in 2015 rekeningen te laat betaald, een aanmaning ontvangen en/of geen geld meer kunnen opnemen óf een weigering gehad van de automatische incasso. Het percentage dat hier mee te maken heeft gehad is vergelijkbaar met dat in 2012. Maar de **ernst** van de betalingsachterstanden van Nederlandse huishoudens is in die periode wél toegenomen. In 2012 was 'nalatigheid' de meest gegeven reden voor het niet betalen van rekeningen. In 2015 geven huishoudens allereerst aan dat zij de noodzakelijke uitgaven moeilijker kunnen betalen. Tabel 1 toont de verschillen in de top drie van oorzaken die mensen opgeven voor betalingsachterstanden.

¹ Schors, A. van der; Werf, M. van der & Schonewille, G. (2015). *Geldzaken in de praktijk 2015*. Utrecht: Nibud.

² Van der Schors, Van der Werf en Schonewille, 2015.

³ De resterende aanvragen werden gedaan door mensen zonder inkomen of met studiefinanciering.

⁴ <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-rapport-Personeel-met-schulden-2017.pdf>

Deze ontwikkeling is zorgelijk. Aan nalatigheid is makkelijker iets te doen: het versturen van een herinnering zou bijvoorbeeld al kunnen helpen. Maar als consument heb je geen keuze in het wel of niet betalen van de vaste lasten of zorgkosten. Dit soort betalingsproblemen zijn moeilijker op te lossen dan problemen die ontstaan door nalatigheid.

Tabel 1 Top 3 meest genoemde redenen voor betalingsachterstanden, in 2012 en 2015

2012	2015
Ik had wel kunnen betalen, maar het is aan mijn aandacht ontglipt (34 procent)	Mijn vaste lasten zijn te hoog (27 procent)
Als gevolg van een inkomensdaling (25 procent)	Als gevolg van een inkomensdaling (26 procent)
Ik moest onverwacht belasting/toeslagen terugbetalen (21 procent)	Ik had te hoge zorgkosten (22 procent)

Bron: Nibud, Geldzaken in de praktijk 2015

1.3 Op welke werknemers moet u extra letten?

Financiële problemen komen voor onder alle inkomensgroepen. Het merendeel van de werkgevers geeft aan dat financiële problemen het meest voorkomen bij werknemers met een inkomen dat beneden of rond modaal zit (EUR 37.000 bruto per jaar).

Onder welke inkomensgroep komen financiële problemen het meeste voor binnen uw organisatie?	%
Beneden modaal	42
Rond modaal (EUR 37.000 bruto per jaar)	31
Boven modaal	10
Dit komt in alle inkomensgroepen evenveel voor	10
Weet ik niet	7

Er zijn tal van redenen aan te wijzen waarom mensen in de financiële problemen komen. De top 10 van meest voorkomende oorzaken volgens werkgevers, zijn:

	%
(Echt)scheiding	40
Verkeerde keuzes in het verleden (zoals hoge lening afgesloten)	39
Op te grote voet leven	35
Gebrek aan financiële vaardigheden	35
Moeite om met een laag inkomen rond te komen	27
Verandering in inkomen, bijv. werkloosheid partner/lager eigen inkomen	21
Een verslaving, zoals alcohol- of gokverslaving	20
Problemen met verkoop van huis	20
Ziekte	19
Geen interesse in geldzaken	17

Bron: Nibud, 2017

Vaak is er niet één specifieke oorzaak te noemen voor geldproblemen, maar is het een samenspel van verschillende factoren. Verschillende theorieën over het gedrag van mensen laten zien dat omgevingsfactoren, persoonlijkheidskenmerken, situationele factoren, de intentie en motivatie en de aanwezige kennis en vaardigheden, gezamenlijk bepalen of iemand wel of niet bepaald gedrag vertoont.

In de aanpak van schuldenproblematiek is er de laatste jaren meer aandacht gekomen voor de wisselwerking tussen verschillende factoren die het gedrag van mensen – in het bijzonder schuldenaren – bepaalt. Zo heeft de Wetenschappelijk Raad voor het Regeringsbeleid in 2016 een publicatie uitgebracht over de invloed en het belang van non-cognitieve factoren bij schulden en betalingsachterstanden⁵.

In het rapport *Huishoudens in de rode cijfers*⁶ worden ook de verschillende aspecten van gedrag meegenomen om tot een indeling van financiële risicogroepen te komen. Zij onderscheiden – op basis van interviews – drie type oorzaken: (1) terugval in inkomen; (2) gebrekkig financieel beheer; (3) te hoge levensstandaard.

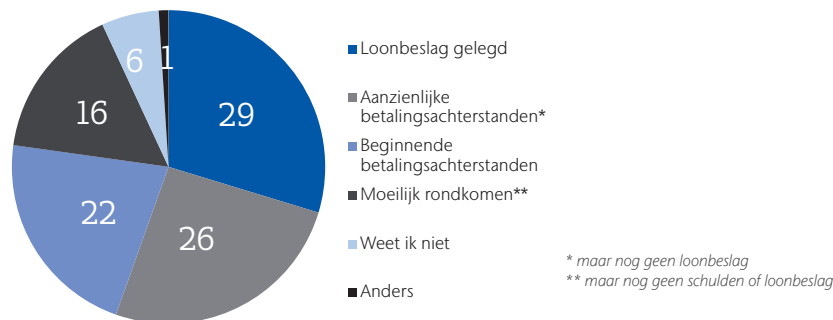
Het beschikken over de juiste competenties voor financiële zelfredzaamheid blijkt een voorwaarde voor financieel gezond gedrag⁷. Tegelijkertijd hangen persoonlijkheidskenmerken, iemands motivatie en de mate waarin iemand gelooft dat hij bepaald gedrag (bijvoorbeeld ‘sparen’ of ‘de administratie uitvoeren’) kan vertonen, sterk samen met het daadwerkelijke gedrag. Ook uit diverse onderzoeken van het Nibud⁸ blijkt dat naast financiële vaardigheden, iemands kans op betalingsproblemen wordt vergroot met een impulsieve houding, een gerichtheid op de korte termijn en een onvoldoende financiële opvoeding.

1.4 Loonbeslag en ziekteverzuim

Het merendeel van de werkgevers ontdekt pas dat een werknemer financiële problemen heeft als die ernstige betalingsachterstanden heeft of als er beslag is gelegd op zijn loon.

Bij ruim driekwart van de werkgevers komen de problemen aan het licht als er al betalingsachterstanden zijn. In 29% van de gevallen wordt dit zelfs pas duidelijk als er sprake is van loonbeslag. Op dat moment heeft de werkgever direct te maken met de problemen van zijn werknemer.

Wanneer komen financiële problemen van werknemers aan het licht binnen de organisatie?



De meest genoemde signalen voor financiële problemen door de werkgevers, zijn:



1.5 Conclusie

Het merendeel van de werkgevers heeft te maken met personeel met financiële problemen. Bij werkgevers komen de financiële problemen van hun werknemers pas vaak in een laat stadium aan het licht. Schulden brengen risico's met zich mee, zowel voor de werknemer zelf, als voor de werkgever. **De vraag is: welke risico's zijn dat?**

⁵ WRR, 2016, <https://www.wrr.nl/publicaties/verkenningen/2016/06/30/eigen-schuld-een-gedragswetenschappelijk-perspectief-op-problematische-schulden>.

⁶ Panteia, 2015.

⁷ Mader, T.E. (2015). *Op zoek naar een schuldenvrij leven; Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen*. Utrecht: Nibud.

⁸ Nibud, *Kans op financiële problemen 2016*, <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/kans-op-financiele-problemen-2016/>

2. Risico's voor werknemers en werkgevers

2.1 Risico's voor werknemers: gezondheidsklachten, verminderde prestaties, ontslag

Financiële problemen hebben een negatieve invloed op het leven van iemand. Deze kunnen zorgen voor stress, gezondheidsklachten, spanningen in relaties en heeft bovendien negatieve invloed op de opvoeding van de kinderen. Ook kunnen schulden een belemmering vormen om deel te nemen aan de samenleving (maatschappelijk actief zijn). Daarnaast kunnen financiële problemen leiden tot concentratieproblemen en ziekteverzuim, waardoor het behoud van de baan onder druk komt te staan.

Gezondheidsklachten

Wetenschappelijk onderzoek toont een stevig verband aan tussen financiële problemen en het ontstaan of verergeren van gezondheidsklachten. Op hun beurt kosten die gezondheidsproblemen weer veel geld. Voor sommige mensen zijn die kosten te hoog om op te brengen. Hierdoor komen zij in een vicieuze cirkel. De financiële problemen zijn soms de oorzaak en soms het gevolg van andere problemen. Vaak is er sprake van wederzijdse beïnvloeding.

Verband tussen gezondheid en financiële problemen

- 1 Diverse onderzoeken tonen een relatie aan tussen **roken** en financiële problemen. Zo laat Nederlands onderzoek zien dat er een relatie is tussen roken, financiële problemen en opleidingsniveau.⁹ Duits onderzoek laat zien dat mensen gemiddeld meer gaan roken naarmate hun schuldenlast toeneemt.¹⁰ Onderzoek naar prijsbeleid toont dat het verhogen van de prijs van een pakje sigaretten ervoor zorgt dat mensen met weinig geld minder gaan roken.¹¹
- 2 **Overgewicht** komt vaker voor bij mensen met schulden. Van alle mensen met problematische schulden heeft meer dan de helft overgewicht (57%). Bij mensen zonder schulden is dat 44%. Ook obesitas komt vaker voor onder de schuldenaren (25%) dan in de controlegroep (11%).¹²
- 3 Financiële problemen zijn gerelateerd aan **sociaal isolement**, maar ook aan psychische klachten zoals **depressie**. Onderzoek in Engeland toont aan dat depressie vaker voorkomt in gezinnen met schulden (13%) dan in gezinnen zonder schulden (3%). Hetzelfde onderzoek levert ook aanwijzingen op dat financiële problemen tot stress- en depressieve klachten kunnen leiden, nog lang nadat de problemen zijn opgelost. Bij mensen die inmiddels geen financiële zorgen of schulden meer hebben maar daar in het verleden wel mee te kampen hadden gehad, kwam depressie bij 6% voor. In de groep mensen die nooit financiële problemen heeft gehad, was dat hooguit 3%.¹³
- 4 Mensen met financiële problemen **piekeren** veel meer dan mensen zonder financiële problemen.¹⁴ Sommige wetenschappers wijzen zelfs voorzichtig naar de effecten van financiële problemen op het besluit van mensen om zelfmoord te plegen. Sinds het begin van de economische crisis steeg het percentage mensen dat zelfmoord pleegde met ruim 30%.¹⁵

⁹ Rijnsoever e.a., 2012 – GGD Midden-Nederland.

¹⁰ Rüger e.a., 2013.

¹¹ Beenackers e.a., 2015.

¹² Münster e.a., 2009.

¹³ Bridges & Disney, 2010.

¹⁴ Drentea & Lavrakas, 2000.

¹⁵ Aleman e.a., 2014.

Denkvermogen en armoede

Als mensen schulden of geldzorgen hebben, door bijvoorbeeld hoge vaste lasten en zorgkosten, zijn ze constant bezig de eindjes aan elkaar te knopen. Vanwege de (ervaren) financiële schaarste, wordt hun denkcapaciteit voor een groot gedeelte in beslag genomen door zorgen over geld.

Wetenschappelijk onderzoek¹⁶ heeft aangetoond dat deze (relatieve) armoede zodanig bezit van iemands denken inneemt, dat hij/zij minder ruimte ('mentale bandbreedte') over heeft om aan andere dingen te denken. Door de verminderde mentale bandbreedte is men als het ware aan het overleven, waardoor men geen ruimte heeft voor het bedenken van structurele oplossingen voor de geldproblemen. Het gebrek aan geld laat mensen nooit met rust. Zelfs als ze niet direct bezig zijn met rondkomen, zoals op hun werk, is hun cognitieve capaciteit als gevolg van de schulden beperkt. Dit uit zich in verminderde concentratie en productiviteit op het werk. Werkgevers schatten in dat het verlies aan productiviteit van een werknemer met financiële problemen 20% is.

Angst voor ontslag

Uit het onderzoek van het Nibud blijkt dat werknemers hun geldproblemen pas in een laat stadium of in het geheel niet melden bij de werkgever. Angst voor ontslag wordt gezien als oorzaak voor het laat of niet melden; van de ondervraagde werkgevers denkt een meerderheid van 53% dat werknemers bang zijn om ontslagen te worden als ze hun financiële problemen bij de werkgever aankaarten. Die angst blijkt niet geheel ongegrond, want een derde van de werkgevers geeft aan dat zij werknemers met financiële problemen ontslaan of hun contract niet verlengen.

» **53%** van de ondervraagde werkgevers denkt dat werknemers bang zijn om ontslagen te worden als ze hun financiële problemen bij de werkgever aankaarten.

2.2 Risico's voor werkgevers: ziekteverzuim, reputatieschade, administratieve kosten

Bijna zes op de tien werkgevers zien financiële problemen als een groot risico voor de organisatie, zo blijkt het uit onderzoek van het Nibud. De financiële problemen hebben verschillende gevolgen voor de werknemer, wat weer effect heeft op de organisatie:

- Financiële problemen hebben invloed op het (ziekte)verzuim en de prestaties van de desbetreffende werknemer.
- Werknemers met schulden lopen een verhoogd risico op (het plegen van) diefstal, fraude of chantage.
- Loonbeslag brengt voor de werkgever administratieve kosten met zich mee.

Werknemers met financiële problemen kosten geld

Verminderde prestaties en ziekteverzuim is één van de grootste kostenposten voor werknemers. Uit het Nibud-onderzoek blijken de ondervraagde werkgevers de kosten te schatten op:

- 20% minder concentratie en arbeidsproductiviteit (slechter functioneren);
- 7 extra werkdagen ziekteverzuim per jaar.

Omgerekend komen de kosten van de financiële problemen van een werknemer met een voltijds dienstverband en een modaal inkomen uit op ongeveer EUR 13.000 per jaar.

Een werknemer met financiële problemen kost een werkgever €13.000 per jaar



¹⁶ Mullainathan, S., & Shafir, M. (2014). *Schaarste; hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven Publishing.

Kostenscan Personeel met schulden

Het Nibud heeft voor werkgevers een eenvoudige rekenmodule ontwikkeld waarmee werkgevers op basis van 3 vragen een indicatie van de totale kosten van hun personeel met schulden kunnen berekenen.

>> Bereken de kosten voor uw eigen organisatie
nibud.nl/kostenscan



Ziekteverzuim betekent niet alleen dat de werkgever de salariskosten van de desbetreffende werknemer moeten doorbetalen. Er zijn ook kosten voor de bedrijfsarts en voor het re-integratietraject. En er zijn extra salariskosten voor het personeel dat het werk overneemt.

Productiviteitsverlies manifesteert zich op verschillende manieren. Werknemers hebben bijvoorbeeld concentratieproblemen, zijn minder accuraat, leveren minder kwaliteit en/of kwantiteit, zijn niet uitgeslapen, komen vaker te laat en/of bellen vaker onder werktijd. Dit kan leiden tot meer fouten en bedrijfsongevallen. Bovendien kunnen verminderde prestaties zijn weerslag hebben op de tevredenheid van klanten over de organisatie. Ook binnen de organisatie zelf kan het productiviteitsverlies van de betreffende werknemer(s) zijn weerslag hebben op de motivatie en betrokkenheid van collega's. Zo wordt het werkklimaat beïnvloed. Werkgevers melden dat een werknemer zich vaak opgelucht en geholpen voelt als de financiële problemen eenmaal op tafel liggen. Ze zien dit ook terug in de productiviteit van werknemers.

Diefstal, fraude, chantage en omkoping

Financiële problemen kunnen werknemers verleiden om op onwettige wijze hun inkomen aan te vullen of hun schulden af te lossen. De Kamer van Koophandel meldt dat fraude, chantage en/of omkoping in één op de drie bedrijven voorkomt. Er is geen bedrijfstak die daar niet mee te maken krijgt:

- In de transportbranche is men beducht voor pakketjes die 'van de vrachtwagen' vallen.
- In het winkelbedrijf is diefstal door eigen personeel een groot probleem.
- Valse kosten- en urendeclaraties zijn betrekkelijk eenvoudig op te voeren.
- De beveiligingsbranche loopt grote risico's dat werknemers betrokken raken bij diefstal.
- Ambtenaren zijn door de aard van hun publieke functie altijd al blootgesteld aan pogingen tot omkoping.
- Medici kunnen niet verrichte handelingen declareren.
- Bij leger en politie bestaat het gevaar dat informatie en wapens in verkeerde handen terechtkomen.

De verhoogde kans op diefstal, fraude, chantage en omkoping vergt extra maatregelen ter voorkoming en signalering ervan. Die maatregelen brengen aanzienlijke extra kosten met zich mee. Maar de consequenties blijven niet beperkt tot kosten. Ook de reputatie van de organisatie kan een flinke deuk oplopen, waardoor klanten het vertrouwen in de organisatie verliezen en de continuïteit van de organisatie in gevaar wordt gebracht.

Administratieve kosten door loonbeslagen

Zoals eerder genoemd, heeft 46% van de werkgevers circa 4x per jaar te maken met loonbeslagen. De verwerking van een loonbeslag brengt ook administratieve kosten met zich mee. De afhandeling van een loonbeslag neemt circa 3 uur in beslag.



2.3 Conclusie

Schulden hebben impact op de gezondheid van een persoon en op zijn concentratie- en denkvermogen. Daarmee hebben de schulden indirect ook invloed op de prestaties van een werknemer op de werkvloer. De kosten als gevolg van ziekteverzuim en productiviteitsverlies voor een 'voltijds' werknemer met een modaal salaris die schulden heeft, lopen al snel op tot EUR 13.000.

Uit het 1e hoofdstuk bleek dat financiële problemen vaak pas in een laat stadium aan het licht komen.

Hoe eerder de financiële problemen ontdekt worden, hoe beter ervoor gezorgd kan worden dat betalingsachterstanden, incassokosten en deurwaarderkosten niet oplopen. Dat beperkt een stapeling van schulden en daarmee oplopende gezondheidsproblemen als gevolg van de schulden. En daarmee geldt ook: hoe eerder een werknemer zijn financiële problemen aanpakt, hoe kleiner de consequenties en kosten voor een werkgever zijn. De vraag is wat de werkgever kan doen om financiële problemen van werknemers te voorkomen én aan te pakken. Om zo de risico's voor werknemer én organisatie te beperken.



Hoe eerder een werknemer zijn financiële problemen aanpakt, hoe kleiner de consequenties en kosten voor een werkgever.



3 Wat kunt u doen als werkgever?

Driekwart van de werkgevers in het onderzoek van het Nibud naar financiële problemen op de werkvloer, vindt aandacht voor de financiële gezondheid van werknemers een belangrijk onderdeel van het HR-beleid. Acht op de tien ondervraagde werkgevers wil werknemers met financiële problemen ook daadwerkelijk ondersteunen. Bereidheid om financiële problemen aan te pakken is bij werkgevers dus duidelijk aanwezig.

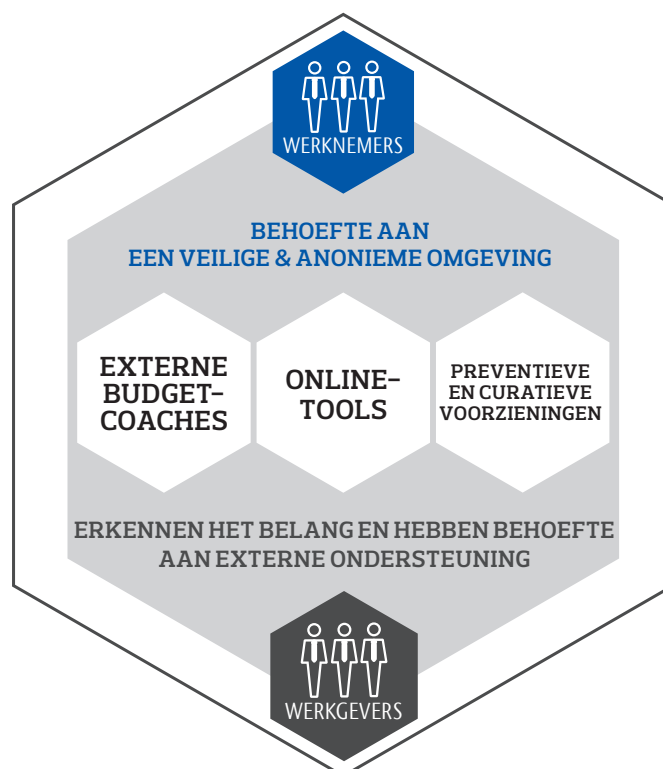
Tegelijkertijd zien we dat werknemers, uit angst voor ontslag, hun financiële problemen pas in een laat stadium of in het geheel niet melden bij de werkgever. Ook bestaat er verdeeldheid onder werkgevers over hun rol. Zo verschillen werkgevers van mening of zij de privacy van hun werknemers schenden als zij zich bemoeien met hun financiële problemen; 50% van de werkgevers vindt van niet, 40% van wel.

De angst van werknemers voor ontslag enerzijds en de terughoudendheid van werkgevers anderzijds leidt er veelal toe dat financiële problemen pas laat aan het licht komen, bijvoorbeeld bij loonbeslag. Als gevolg daarvan worden financiële problemen vaak niet effectief aangepakt.

Hoe blijven de risico's voor werknemers en werkgevers tot een minimum beperkt, rekening houdend met de behoeften van werknemer en werkgever? Hieronder beschrijven wij hoe u als werkgever met deze problematiek om kunt gaan, en hoe u uw werknemers praktisch kunt helpen. Deze aanpak is gebaseerd op de kennis en de ervaring van zowel het Nibud als van Aon.

3.1 De zelfredzame werknemer

Een effectieve aanpak van financiële problemen op de werkvloer moet om te beginnen aansluiten bij de behoeften van werknemers en van werkgevers. Het is zowel in het belang van werknemers als van de werkgevers dat financiële problemen zo vroeg mogelijk worden aangepakt en verholpen. Daarbij hebben werknemers **behoefte aan een veilige en bij voorkeur anonieme omgeving** om hun geldproblemen bespreekbaar te maken. Tegelijkertijd willen **werkgevers zich bij voorkeur niet inlaten met de persoonlijke financiën van werknemers**. Uit privacyoverwegingen, en ook omdat de oplossing van financiële problemen de nodige tijd en expertise vergt. Voor een organisatie moeten de kosten van de aanpak bovendien beheersbaar blijven.



Om effectief en realistisch te zijn, moet de gekozen aanpak de behoeften van werkgever en werknemer respecteren. Zo zijn werknemers bijvoorbeeld goed geholpen door externe budgetcoaches die hen in een vroegtijdig stadium bijstaan. Voor de werkgever lopen de kosten echter aanzienlijk op als veel werknemers gebruik maken van deze budgetcoaches. Aan de andere kant: als de werkgever de budgetcoach alleen aanbiedt bij werknemers met ernstige financiële problemen, is de kans groot dat werknemers zich niet of pas in een (te) laat stadium aanmelden.

Het Nibud en Aon pleiten daarom voor een aanpak die in eerste instantie uitgaat van de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van werknemers. De werkgever biedt daarmee voorzieningen aan die de werknemer helpt de eigen geldzaken in balans te brengen en te houden. Het is aan de werknemer zelf om van die voorzieningen gebruik te maken. Pas als men er zelf echt niet uitkomt, is professionele hulp nodig.

Het Nibud en Aon adviseren de volgende aanpak:

1. Neem de ondersteuning van werknemers met financiële problemen op in uw beleid.
2. Bied uw werknemers preventieve en curatieve voorzieningen aan.
3. Train HR-managers en leidinggevenden in het signaleren en hanteren van financiële problemen bij werknemers.

3.2 Ondersteuning van werknemers met financiële problemen

Driekwart van de werkgevers geeft aan de financiële gezondheid van werknemers een belangrijk onderdeel te vinden van het HR-beleid. Wij raden dan ook aan om dit onderwerp vast te leggen in uw beleid, ongeacht of u op dit moment weinig of veel werknemers met financiële problemen heeft. Gelet op het aantal Nederlandse huishoudens met problematische schulden, is de kans groot dat die problemen zich ook voordoen onder uw werknemers.

Met de Nibud “Kostenscan Personeel met schulden” kunt u, voor uw organisatie, de financiële consequenties in beeld brengen van werknemers met financiële problemen.

Ook kunt u onderzoek (laten) doen naar het ziekteverzuim van werknemers met financiële problemen. Zo kunt u de Arbodienst vragen een geanoniseerd onderzoek te doen naar de samenhang van loonbeslagen en ziekteverzuim. Bij een groot transportbedrijf is op basis van een dergelijk onderzoek vastgesteld dat, in het jaar vóór het loonbeslag, het ziekteverzuim 20% vaker voorkwam en 20% langer duurde bij werknemers met loonbeslag, dan bij werknemers zonder loonbeslag.

In uw beleid kunt u een keuze maken uit de later in dit hoofdstuk beschreven maatregelen. Zo krijgen werknemers duidelijkheid over de ondersteuning die zij van u kunnen verwachten. Ook voorkomt u daarmee willekeur en een ongelijke behandeling tussen afdelingen. En u geeft het signaal af dat uw organisatie aandacht heeft voor de financiële gezondheid van de werknemers, zonder dat zij zich met de financiële situatie van werknemers wil bemoeien.

Bekendmaken van het beleid bij uw werknemers is net zo belangrijk als het ontwikkelen ervan. Deel het beleid daarom breed in de organisatie, met management en werknemers, zodat iedereen hiervan op de hoogte is. Zorg ook dat nieuwe werknemers worden geïnformeerd.

3.3 Welke ondersteuning kunt u uw werknemers bieden?

Er zijn diverse vormen van ondersteuning die u kunt bieden aan werknemers. Wij adviseren een combinatie van preventieve en curatieve ondersteuning:

- Preventieve ondersteuning aan alle werknemers.
- Curatieve ondersteuning door professionele hulp, als de problemen ernstig zijn.

Preventieve ondersteuning: om problemen te voorkomen

Als werkgever kunt u voorzieningen aanbieden voor alle werknemers. Zo kan een werknemer makkelijker en in een vroegtijdig stadium zelf aan de slag om problemen te voorkómen en zo nodig aan te pakken.

Er zijn verschillende voorzieningen die u daarvoor kunt inzetten:

- online ondersteuning of telefonische helpdesk voor alle werknemers;
- workshop(s) rondom (grip op) geldzaken.

Ondersteuning van geldzaken op internet is ideaal omdat het 24/7 beschikbaar is. Er bestaan vele online omgevingen die werknemers helpen bij hun geldzaken. Lang niet al deze websites zijn echter even objectief en betrouwbaar. Om te voorkomen dat u als werkgever uw werknemers op het verkeerde been zet en zij u daarop aanspreken, bevelen wij daarom een vertrouwde omgeving aan, zoals de online geldplannen (zie kader).

Een workshop over geldzaken kan onderdeel zijn van een bestaand opleidingsprogramma. Zo besteedt een autobedrijf tijdens het introductieprogramma voor jonge werknemers die aan hun eerste baan beginnen, een halve dag aan het maken van een budget waarin inkomsten en uitgaven in balans worden gebracht.

Online geldplannen van Startpunt Geldzaken

Startpunt Geldzaken van het Nibud en partners ontwikkelt online geldplannen voor huishoudens in uiteenlopende situaties. Die geldplannen bieden handelingsperspectief; de geldplannen geven zo concreet mogelijk aan wat iemand in bepaalde situaties kan doen:

- als hij/zij moeite heeft om rond te komen.
- als hij/zij financiële zorgen of problemen heeft.
- als hij/zij belangrijke uitgaven voor de kinderen niet kan betalen.
- maar ook als hij/zij geld over heeft en een financiële buffer wil opbouwen.

Werkgevers kunnen de geldplannen tegen een beperkte vergoeding ter beschikking stellen aan hun werknemers. Zo kunnen werknemers zelf, in hun eigen omgeving en als het hen uitkomt, stap voor stap en anoniem hun geldzaken in balans brengen en houden. De geldplannen leiden tot een concreet actieplan om de persoonlijke financiën te versterken.

Werknemers die moeite hebben de geldplannen zelf in te vullen, worden in de geldplannen doorverwezen naar een landelijk dekkend netwerk van gratis dienstverlening door daartoe opgeleide Vrijwilligers Thuisadministratie. Bij ernstige financiële problemen verwijzen de online geldplannen door naar professionals van de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Met de online geldplannen:

- Biedt de werkgever faciliteiten aan die werknemers in vroegtijdig stadium helpen, zonder dat de werkgever zich hoeft te verdiepen in de persoonlijke geldzaken van werknemers.
- Kan de werknemer aan de slag in een veilige omgeving, waarin de privacy is gewaarborgd. Indien gewenst zelfs geheel anoniem, zodat de gegevens niet bij de werkgever terecht kunnen komen, behalve als de werknemer dat zelf wil.



Praktijkervaringen



Koos Smit, Ministerie van Defensie:

"Werknemers die gebruik maken van de geldplannen worden zich bewust van hun financiële problemen. Als je dat probleem kan oplossen, heb je het geluk dat mensen minder ziek worden. Dat is voor iedere werkgever van groot belang."



Gabriëlle Opdam, Securitas:

"Startpunt Geldzaken helpt ons om werknemers te helpen financieel gezond te worden. Wat ik heel sympathiek vind aan Startpunt Geldzaken, is dat het een non-profit organisatie is. Startpunt Geldzaken helpt op een neutrale en onafhankelijke manier."

Curatieve ondersteuning: als de problemen ernstig zijn

Als de financiële problemen ernstig zijn, is professionele hulp noodzakelijk. Problematische schulden vergen specialistische kennis en een vakkundige aanpak. Een werkgever kan werknemers verwijzen naar de, door gemeenten, aangeboden professionele hulp bij financiële problemen. Maar die hulp wordt lang niet overal snel en adequaat geboden. Het is dan in het belang van werknemer en werkgever, als de werknemer zo snel mogelijk een beroep kan doen op professionele hulp in de vorm van een budgetcoach (zie bijvoorbeeld het kader over de Nibud-coach). Dit neemt de organisatie veel werk uit handen. Het Nibud ziet dat bedrijven die hun personeel actief bijstaan bij het oplossen van de geldproblemen daar veel voor terugkrijgen. Het ziekteverzuim daalt, de betrokkenheid van het personeel wordt groter en de inzet en loyaliteit stijgen, terwijl de administratieve kosten dalen.

Preventieve activiteiten, zoals de online geldplannen, kunnen naadloos aansluiten op de professionele ondersteuning. Zo maakt een groot verzekeringsbedrijf gebruik van de online geldplannen. Bij ernstige financiële problemen verwijzen de geldplannen naar een interne budgetcoach en/of een maatschappelijk werker, die het vertrouwen heeft gewonnen van werknemers en hen begeleidt op de snelste weg naar een oplossing.

Professionele begeleiding door een Nibud-coach

De Nibud-coach biedt een kortdurend en intensief coachingstraject, met als doel een oplossing te zoeken voor de financiële problemen van een werknemer. Het traject omvat de volgende fasen:

- Inventarisatiefase: gesprek van ongeveer twee uur bij de werknemer thuis.
- Adviesfase: de budgetcoach voor werkgevers schrijft een adviesrapport met plan van aanpak voor de werkgever.
- Begeleidingsfase: begeleiden van de werknemer door de budgetcoach.

Praktijkervaringen



Een werkgever wilde zijn medewerkster een lening verstrekken. Hij twijfelde echter of dit een goede oplossing was, omdat er onvoldoende inzicht was in de verdere financiële situatie van de medewerkster. De budgetcoach is met de medewerkster aan de slag gegaan om een goed budgetplan te maken, dat voor de medewerkster uitvoerbaar is. Zo planmatig met geld omgaan was een behoorlijke verandering voor de medewerkster. Financiële coaching heeft haar goed geholpen. Daarnaast heeft de budgetcoach een advies en leningvoorstel opgesteld voor de werkgever. Hierin is de financiële situatie van de medewerkster geschetst zoals die was en zou kunnen zijn als de werkgever een deel van de schulden zou overnemen. Dit scheelde de medewerkster ongeveer EUR 200 per maand. De werkgever vertelde een paar maanden later: 'Wat een verschil, de medewerkster straalt weer en zit een stuk beter in haar vel.'



In 2015 heeft het schoonmaakbedrijf CSU de Golden Service Award voor MVO voor hun schuldhulpverleningsprogramma ontvangen. Het schoonmaakbedrijf neemt de schulden niet over met hun programma, maar coacht hun werknemers met een hulplijn en budgetcoaches om zo hun financiële situatie weer op de rit te krijgen.

Na introductie van het programma zijn de loonbeslagen en het langdurig verzuim binnen deze groep substantieel verlaagd. CSU heeft inmiddels honderden werknemers geholpen.



Jeroen Heijmans, CSU:
“Daarmee werk je blijvend aan gedrag zodat mensen zelf hun situatie weer in handen krijgen.”

3.4 Signaleren en hanteren van financiële problemen

Om financiële problemen eerder aan te kunnen pakken, is het wenselijk dat leidinggevend en HR-werknemers signalen in vroegtijdig stadium weten te herkennen. Vervolgens is het van belang te weten hoe en welke hulp u kunt bieden. Veel leidinggevend vinden het lastig om werknemers aan te spreken, als zij financiële problemen vermoeden.

Vragen die het Nibud krijgt, zijn bijvoorbeeld:

- Begeef ik mij niet op privéterrein?
- In hoeverre mag ik mij als werkgever ermee bemoeien?
- Wanneer kan ik erover beginnen?
- Hoe snijd ik het onderwerp aan?
- Wat kan ik aan hulp bieden?

Er zijn trainingen waarin het signaleren van financiële problemen centraal staat. Het is voor leidinggevend niet nodig, en zelfs niet gewenst, om de financiële problemen van werknemers in kaart te brengen of (te proberen) op te lossen. Het is voldoende en bovendien effectief om signalen te herkennen en werknemers te wijzen op de ondersteuning die uw organisatie biedt.

Er zijn ook trainingen die aandacht besteden aan de vraag hoe leidinggevend en HR-managers om kunnen gaan met werknemers die al in financieel noodweer zitten. De trainingen gaan in op de rol van de werkgever en de privacy van de werknemer.

3.5 Aanvullende maatregelen

Naast bovenstaande punten kunt u er als organisatie voor kiezen om aanvullende maatregelen op te nemen in uw beleid. Al naar gelang de bedrijfscultuur, de aard en omvang van de problematiek, als ook de risico's voor werknemers en werkgevers, kunt u passende aanvullende maatregelen inzetten. Hieronder beschrijven wij enkele voorbeelden.

Vertrouwenspersoon

Onderzoek van Aon toont aan dat werkgevers en werknemers zelden privé zaken bespreken¹⁷. Toch kan iemands privésituatie grote invloed hebben op zijn verzuim. Een organisatie kan ervoor kiezen om binnen de organisatie een veilige plek te bieden waar een werknemer terecht kan met vragen over geldzaken, bijvoorbeeld bij een vertrouwenspersoon. Het moet voor de werknemer volstrekt duidelijk zijn, in welke mate de vertrouwenspersoon de gegeven informatie vertrouwelijk behandelt. Dit verlaagt de drempel voor werknemers om een beroep te doen op die hulp. De vertrouwenspersoon kan onder andere een toets uitvoeren of de inschakeling van een externe budgetcoach, op kosten van de organisatie, noodzakelijk is.

Zorgcollectiviteit

Veel werkgevers met een collectief ziektekostencontract weten niet dat zorgverzekeraars soms ondersteuning bieden voor werknemers met schulden, bijvoorbeeld in de vorm van bedrijfsmaatschappelijk werk. Dit is een gemiste kans, vooral voor de werknemers die zijn aangesloten bij die collectiviteit. De ondersteuning in aanvullende verzekeringen is er niet voor niets: ook zorgverzekeraars zien in dat het oplossen van schuldenproblematiek van werknemers in hun voordeel is. Naast het incassorisico dat zorgverzekeraars lopen, kost een werknemer die uitvalt en vervolgens lang medische zorg nodig heeft, méér dan een werknemer die met eenvoudige hulp gezond en inzetbaar blijft. Maakt u van ondersteuning van werknemers met schulden een serieus aandachtspunt in uw beleid, dan wil de zorgverzekeraar u meestal graag helpen. Aon treedt hierbij als adviseur op.

¹⁷ <http://www.aon.com/netherlands/publicaties/connected/2014/ziekteverzuim-voorkomen-weet-wat-er-leeft-bij-uw-werknemers.jsp>

Arbodienst

Werkgevers constateren een hoger ziekteverzuim onder werknemers met financiële problemen. Een bedrijf kan bedrijfsartsen vragen te letten op klachten en signalen die samen (kunnen) hangen met financiële problemen. Een bedrijf kan ook aan de bedrijfsarts vragen om die werknemers te wijzen op de ondersteuning die het bedrijf aan werknemers biedt.

Persoonlijk financieel advies

Om financiële problemen in de toekomst te voorkómen, kan het van belang zijn om werknemers te (laten) wijzen op de mogelijkheden om financiële buffers op te bouwen waardoor beter ingespeeld kan worden op life events. Combinaties van pensioenregelingen en inspelen op life events zijn tegenwoordig mogelijk. Aan toetst de selectie van financiële dienstverleners die u en uw werknemers hierbij kunnen ondersteunen.

Sociaal fonds

Sommige organisaties kennen nog een sociaal fonds, dat door werknemers en werkgevers gezamenlijk wordt gevuld. Een onafhankelijk bestuur biedt werknemers ondersteuning in de vorm van giften, (renteloze) leningen en budgetcoaching. De sociale fondsen lijken een erfenis uit het verleden, maar blijken in de huidige tijd in belangrijke behoeften te voorzien.

Directe financiële hulp

Soms zouden werkgevers graag directe financiële hulp willen bieden om de nood te lenigen. Een mooi gebaar, maar niet altijd de beste aanpak om financiële problemen op te lossen. Vandaar dat wij in een dergelijke situatie adviseren een budgetcoach eerst een totaalplaatje te laten maken, zodat u ervan verzekerd bent dat uw hulp daadwerkelijk tot een oplossing van de problemen leidt.

3.6 Conclusie

Voor een effectieve aanpak van financiële problemen op de werkvloer is aansluiting bij de behoeften van werknemer én werkgever van groot belang. Een preventieve aanpak, waarbij alle werknemers in de gelegenheid worden gesteld om de eigen geldzaken in een vroegtijdig stadium in balans te brengen en te houden, zonder dat de werkgever zich daarbij in de financiële situatie van werknemer hoeft te verdiepen, blijkt effectief, terwijl de kosten voor een dergelijke aanpak gering zijn. Bij ernstige financiële problemen is professionele ondersteuning noodzakelijk. Werkgevers kunnen in die situaties de werknemers een budgetcoach aanbieden, om ergere problemen te voorkomen. Toegesneden op de eigen organisatie, kan iedere werkgever daarin een eigen beleid bepalen, waarbij u tevens aanvullende maatregelen kunt overwegen.



Colofon

Dit is een uitgave van Aon. Dit rapport is gebaseerd op de internationale kennis en lokale praktijkervaringen van Aon, gecombineerd met de kennis en ervaring van het Nibud.

Auteurs

Aon

Jacqueline Rosbergen, Senior Klantcoördinator
Marc van Westerlaak, Consultant Health & Benefits
Maurice van den Brink, Consultant Health & Benefits
Bart van Opstal, Consultant Health & Benefits
Jasper Broers, Consultant Health & Benefits

Nibud

Anna van der Schors, Senior wetenschappelijk medewerker
Bas Schuurmans, Projectleider Startpunt Geldzaken

Met dank aan

Jeroen Heijmans, CSU
Micha Aarts, Saldosupport
Manuel van der Hoek, CZ
Chris Schwencke, Nibud

Relevante links

- aon.nl/zorggezondheid
- financieelgezondewerknemers.nl
- nibud.nl/werkgevers

Contact

Aon

Marc van Westerlaak
marc.van.westerlaak@aon.nl

Nibud

Bas Schuurmans
bschuurmans@nibud.nl

Over Aon

Aon plc (NYSE:AON) is een toonaangevende wereldwijde dienstverlener op het gebied van risk, retirement en health. Aon analyseert de personele risico's en bedrijfsrisico's, geeft passend risicoadvies, zorgt voor de (financiële) oplossing én is er als een incident de bedrijfscontinuïteit bedreigt. Zo helpen wij klanten succesvol te ondernemen.

Aon heeft in Nederland 8 vestigingen met 1.540 werknemers en in 120 landen meer dan 50.000 collega's. Ga voor meer informatie naar www.aon.nl.

© 2017 Aon Nederland

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aon.