



# Effectieve armoede-interventies

Lessen uit de gedragsleer

Roeland van Geuns

Lector Armoede Interventies, Hogeschool van Amsterdam

Den Haag, 16-02-2017

# INHOUD

1. Context voor arme mensen
2. Effecten armoede
3. Wat werkt niet en wel bij hulp/ondersteuning?
4. Conclusies

## Kenmerken van mensen met grote schulden:

- 50% is laag opgeleid
- 30% heeft een bijstandsuitkering
- 10-20% heeft vermoedelijk een verstandelijke beperking
- 20-25% heeft vermoedelijk met beperkte taal- en rekenvaardigheid
- 60% zegt geen beroep te kunnen doen op netwerk

Armoede is dus oververtegenwoordigd bij mensen die minder mogelijkheden hebben regie op hun eigen leven te voeren

De maatschappij vraagt veel van (arme) mensen:

- Ingewikkeld systeem (toeslagen, digitalisering, moeilijk taalgebruik)
- Hoge eisen aan bureaucratistische en sociale vaardigheden: bureaucratistische paradox
- Inrichting vanuit wantrouwen i.p.v. vertrouwen
- Zelfredzaamheid als axioma i.p.v. als streven
- Veel verleidingen om 'verkeerde' beslissingen te nemen

OMGAAN MET DEZE EISEN VEROORZAAKT VEEL STRESS



Armoedebestrijding in Nederland is vaak op een misvatting gebaseerd: dat armen het beste zichzelf aan de haren uit het moeras kunnen trekken. Een baanbrekende theorie over de gevolgen van geldgebrek voor je denkvermogen laat zien dat dat niet klopt.

# Waarom arme mensen domme dingen doen

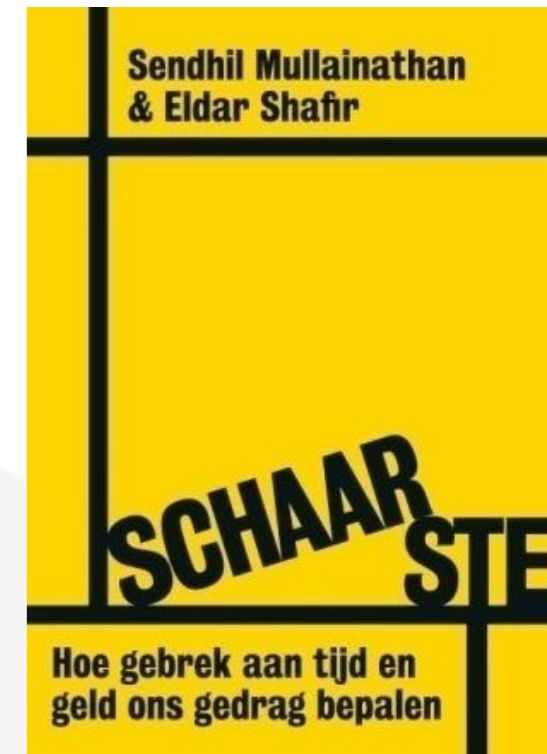
Langdurige schaarste aan geld leidt tot andere denkpatronen:

Sterke focus:

- Gericht op oplossing probleem van nu
- Geen aandacht voor bijzaken
- Grote mate van efficiency ten aanzien van actuele probleem

Maar tegelijkertijd tunnelvisie die leidt tot:

- Korte termijn focus
- Schaarste aan geld vermindert bandbreedte
- Beperkte bandbreedte => beperkte executieve functies
- Op termijn zelfs lager IQ (met 11-13 punten)
- Gevolg: 'domme' of onverstandige keuzes



## Voorbeelden van 'domme'/onverstandige keuzes?

- Gebrek aan geld oplossen met afsluiten lening
- Vakantiegeld uitgeven aan grote TV i.p.v. aflossen schuld
- Mooie schoenen kopen omdat je zoon dat graag wil



Stress en schaarste beïnvloeden ontwikkeling executieve functies.

Denkfuncties	Gedragsregulatiefuncties
Plannen/prioriteren	Impulscontrole
Organiseren	Emotieregulatie
Tijdmanagement	Taakinitiatie
Werkgeheugen	Cognitieve flexibiliteit
Metacognitie (zelfinzicht)	Doelgerichte vasthoudendheid
	Aandacht kunnen richten
	Stress tolerantie

Stellen ons in staat doelen te bereiken





## Wat doet stress met mensen:

### Positieve stress



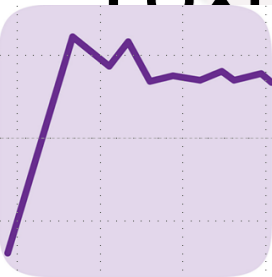
Normale stress bijvoorbeeld bij nieuwe ervaringen. Levert veerkracht en vertrouwen op.

### Schaarste



De stress duurt langer en heeft een negatieve invloed op ons functioneren. We gaan bij de dag leven en onverstandig maken.

### Toxische / chronische stress



Langdurige activering van het stress systeem verstoort menselijke ontwikkeling (Cortisol)



## Twee verbanden:

1. Wie door pech in het leven in armoede komt, zet zijn/haar executieve functies slechter in
2. Wie opgroeit of langdurig in een (langdurige) armoede leeft, loopt een achterstand op in de ontwikkeling van executieve functies

## Paradox:

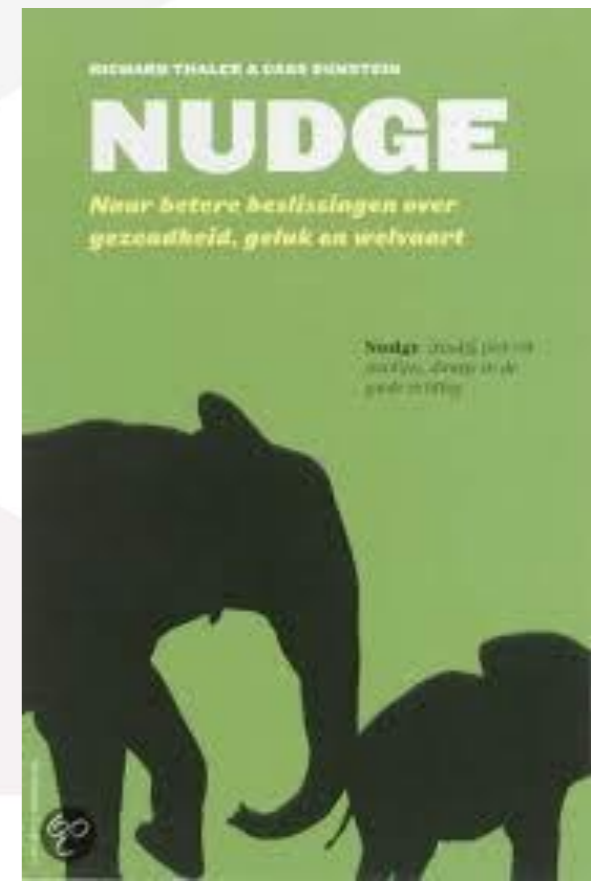
- De functies die je zo hard nodig hebt om uit de schulden te komen of om te gaan met armoede, heb je onvoldoende ter beschikking

## Onderdelen van effectieve interventies bij armoede:

- Handel oordeelvrij
- Zet bewezen effectieve gesprekstechnieken in
- Gebruik assessment-instrumenten (executieve functies, LVB, houding/motivatie, et cetera)
- Ga uit van vertrouwen
- Benadruk gedeelde problematiek en stress
- Zet kleine stapjes vanuit doel burger
- Zet reminders en to-do-lijstjes in

Nudges (steuntjes in de rug) werken veel beter

- Herinneringen (tandarts, ziekenhuis, garage, afspraak SHV)
- Standaardkeuzes aanpassen: toegang inkomensvoorzieningen koppelen?
- Directe hulp aanbieden in plaats van doorverwijzen



Creëer bandbreedte om financiële druk te verminderen door

- Interventies zo in te richten:
  - **Makkelijk**
  - Aantrekkelijk
  - Sociaal
  - Tijdgebonden



Kijk naar taal én gedragseffect communicatie (vorm, inhoud, taligheid/visualiteit, et cetera)



## Nudges (steuntjes in de rug) werken veel beter

- Taalniveau aanpassen: **maximaal B1**
- Helpen bij invullen formulieren
- Standaardkeuzes aanpassen

Laat reeds bekende informatie op aanvraagformulieren kwijtschelding alvast zien: neem voorbeeld aan Belastingdienst

Maak aanvraagprocedures transparant en eenvoudig; stel geen hoge administratieve eisen vooraf.





- Trek de aandacht
- Gebruik plaatjes en kleuren of maak het persoonlijker
- Maak het leuk

Let op! Geld lenen kost geld

## Even krap bij kas?

Vandaag nog €100 tot €600 op je rekening!

Welk bedrag heeft u nodig?

€ 200



Looptijd



15 dagen



30 dagen

Rente: €2,33 | Rente percentage: 15%

U betaalt terug €202,33



[Meer informatie](#)

**Amsterdam kent een groot aantal huishoudens dat moet rondkomen van een minimuminkomen. De gemeenteraad van Amsterdam wil dat burgers met een laag inkomen ook kunnen meedoen aan de samenleving.**

Daarom ziet zij graag dat burgers die niet in staat zijn om de lokale belastingen te betalen gebruik maken van de kwijtscheldingsregeling. Het is alleen mogelijk kwijtschelding aan te vragen voor heffingen/belastingen die betrekking hebben op uw woning.

U komt niet zomaar in aanmerking voor kwijtschelding van heffingen/belastingen. Hiervoor dient u aan een aantal voorwaarden te voldoen. De rijksoverheid bepaalt de normen voor deze regeling. De gemeente Amsterdam verleent alleen kwijtschelding voor heffingen die direct invloed hebben op de woonlasten. Via de vragen die hieronder staan geven wij u meer informatie over kwijtschelding.

1. [Voor welke belastingen/ heffingen kunt u kwijtschelding aanvragen?](#)
2. [Wat zijn de voorwaarden voor kwijtschelding \(particulieren\)?](#)
3. [Wat zijn de voorwaarden voor kwijtschelding \(ondernemers\)?](#)
4. [Hoe vraag ik kwijtschelding aan voor een aanslag van Waternet?](#)
5. [Bent u woonachtig in Noord, woonachtig ten noorden van Waterlandse Zeedijk? Dan ontvangt u uw aanslag van het Hoogheemraadsschap Hollands Noorderkwartier.](#)
6. [Binnen welke termijn dient u kwijtschelding aan te vragen?](#)
7. [Welke benodigde stukken moet u meenemen naar kantoor?](#)

**Welke stappen kunt u nemen om kwijtschelding aan te vragen?**

- zorg dat u zeker weet dat u aan de voorwaarden voldoet om in aanmerking te komen voor kwijtschelding (zie bij punt 2.)
- Als u bij uw aanslag een formulier "kwijtscheldingsverzoek" heeft ontvangen dan kunt u deze invullen en opsturen naar Belastingen.



- Sociale normen en framing:  
*Laat zien dat de meeste mensen het gewenste gedrag vertonen*  
*Laat zien dat anderen zelfde problemen hebben*
- Moedig mensen aan hun doelen te delen met anderen

Meer dan de helft van uw buurtgenoten met bijstand heeft de aanvullende inkomenstoelage inmiddels aangevraagd (\*)

Negentig procent van jouw leeftijdsgenoten heeft z'n DigiD inmiddels aangevraagd





- Spreek mensen aan wanneer ze het meest toegankelijk zijn: life events!
- Probeer de directe voordelen te vergroten
- Help mensen met het plannen van hun acties
- Waarschuw mensen op tijd (niet te vroeg en niet te laat)

U hebt nog 15 dagen om uw individuele inkomenstoelage aan te vragen

U hebt nog 12 dagen om uw belastingaangifte te doen.



 Belastingdienst

Mijn Belastingdienst

### Inloggen op Mijn Belastingdienst

Mijn Belastingdienst is uw persoonlijke pagina bij de Belastingdienst. U kunt inloggen met uw DigiD.

 **Mijn Belastingdienst**  
> inloggen

Wilt u naar Mijn Belastingdienst van iemand anders? Kies dan 'inloggen voor iemand anders' en log in met uw eigen DigiD. Daarna kunt u de persoon kiezen waarvoor u gemachtigd bent.

 **Mijn Belastingdienst**  
> inloggen voor iemand anders

Hebt u geen DigiD? Vraag deze dan aan op [www.digid.nl/aanvragen](http://www.digid.nl/aanvragen) (opent in een nieuw venster).

**Wat kan ik met Mijn Belastingdienst?**  
In Mijn Belastingdienst ziet u welke gegevens bij ons bekend zijn. En u kunt er uw belastingen regelen. Zo kunt u aangifte inkomstenbelasting doen en uw rekeningnummer wijzigen. Kijk voor meer informatie bij [Help](#).

**Direct naar**  
[www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)  
[www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl)  
[mijn.overheid.nl](http://mijn.overheid.nl)  
[App Aangifte 2015](#)

## Hulpverlening kan meer doen:

- Herken armoede en schulden overal
- Erken het probleem van armoede en schulden
- Verwijs warm door naar elkaar
- Verwacht geen gedragsverandering op andere leefdomeinen in context van armoede en schulden:
  - Stoppen met roken
  - Gezonder eten
  - Meer bewegen
  - Anders opvoeden

# CONCLUSIES

- Systeem en gedrag liggen aan basis armoede
- Armoede heeft vergaande gevolgen
- Zelfs IQ daalt als gevolg van langdurige armoede
- De gedragsleer en de psychologie van de schaarste helpen bij het ontwikkelen nieuwe aanpakken
- Rekening houden met bandbreedte is cruciaal en 'helpen' of overnemen is soms nodig

# Dank u voor uw aandacht!

Roeland van Geuns  
r.van.geuns@hva.nl  
06-24607492