

 Wijzer in **geldzaken**

 Kenniscentrum
Psychologie en
Economisch Gedrag



Sterk zijn wil niet zeggen,
dat je alles zelf moet dragen.
Het is juist heel krachtig,
om hulp te durven vragen.

Rekening houden met de psychologie van hulp vragen bij financiële stress – Hoe doe je dat?

14 november 2023

Hulp vragen gaat nog te vaak uit van ongelijkwaardigheid en daaraan toegeven is een hele grote stap



Wie zijn wij?



Het probleem is bekend en hardnekkig

- 37% van Nederlandse huishoudens heeft moeite om rond te komen
- Officiële hulp, gemiddeld:
 - na 5 jaar
 - met 13 schuldeisers
 - en 40.000 euro aan 'schuld



Bron: Nibud (2022);
NVVK (2022)

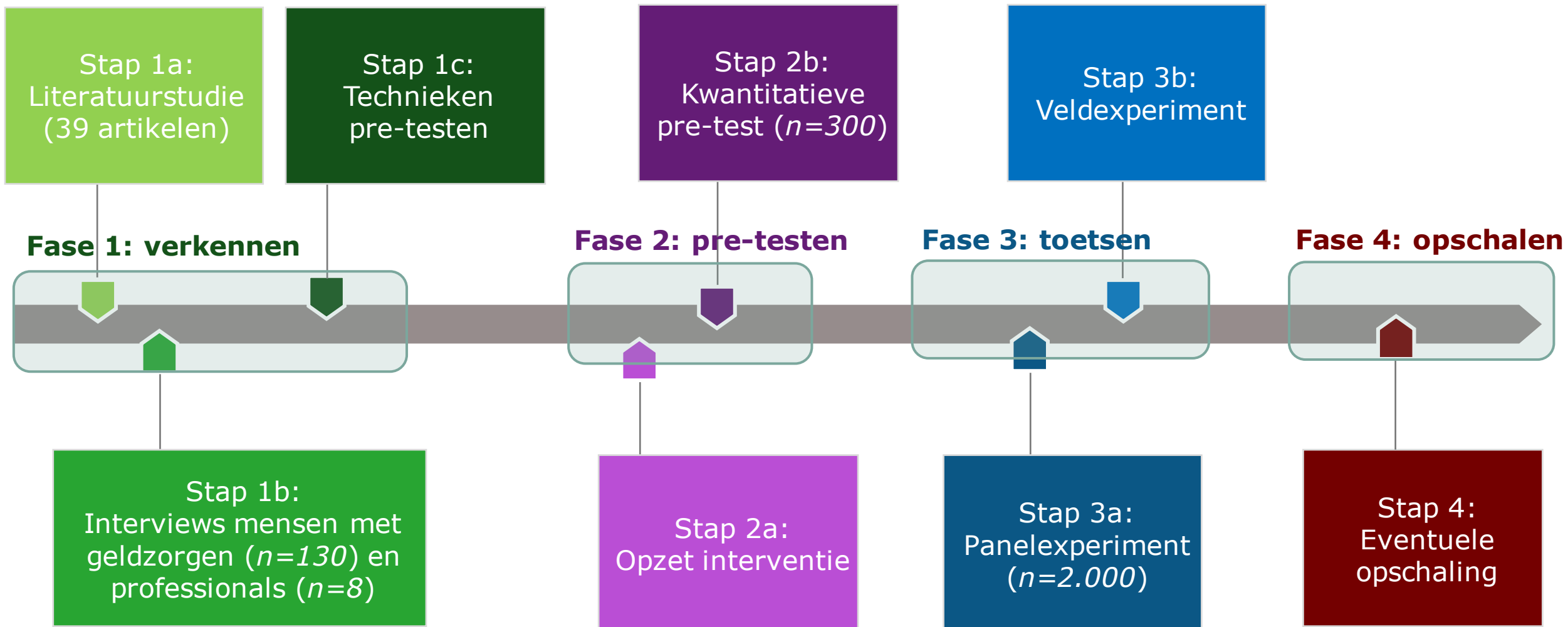
De eerste stap naar hulp moet niet door de hulpgever, maar door de hulpontvanger worden genomen.



Eens



Oneens



Veel onderzoek waarom mensen geen hulp vragen

Informatiearmoede en wantrouwen

“Ik weet niet waar ik om hulp zou kunnen vragen.”

Ontkenning en onderschatting

“Ik hoef niet om hulp te vragen.”

Schaamte en stigma

“Ik wil niet om hulp vragen.”

Bron: Literatuurstudie (39 artikelen)

Campagne-insteek op schaamte – oproep om taboe te doorbreken, erover te praten en duidelijk maken dat je niet de enige bent



**Once you hit rock bottom:
the only way is up**



Vroegsignalering is op alle werkerreinen in praktijk (te) laat

Laaggeletterdheid

Alcoholproblematiek

Geldzorgen

Eenzaamheid

Psychosociale
problematiek



130 mensen met geldzorgen geïnterviewd in volkswijken



Duidelijke barrière: hulp vragen voelt als falen



“Het Nederlandse systeem en de cultuur is zo dat je niet om hulp vraagt. Eerst zelf oplossen. **Hulp is voor wezen en alleenstaande moeders.**”

Enkele gedragstechnieken die inspelen op gelijkwaardigheid getest op de kermis in Tilburg

Positief zelfbeeld



(Lannin e.a. 2019): [klik hier](#)
(Hall e.a. 2014) [klik hier](#)

Flip the script



(Eskreis-Winkler e.a. 2018) [klik hier](#)
(Eskreis-Winkler e.a. 2019) [klik hier](#)

Technieken bleken in praktijk blijken vaak te complex



Wat goed dat je de test hebt gemaakt!

Jouw antwoorden laten zien dat je weet hoe het voelt om geldzorgen te hebben. Waarschijnlijk heb je er vaker over nagedacht en misschien wel twijfel gevoeld om hier wat aan te doen. En nu ben je hier en heb je de eerste stap al genomen. Die ervaring zou andere mensen die in dezelfde situatie zitten kunnen helpen. Daarom zijn we benieuwd wat jij andere mensen zou adviseren die in dezelfde situatie zitten: **hoe zou je hen kunnen motiveren om een volgende stap te zetten?**

.....
.....

Ben je benieuwd wat anderen adviseerden? [Klik hier](#) (uitschuifvenster opent zich).

"Ik zou zeggen: kom in actie als het nog niet te laat is. Ik heb zelf lang getwijfeld, want het was allemaal nog niet zo erg. Toen ik eindelijk toch contact opnam met Humanitas had ik spijt dat ik dit niet eerder had gedaan. Het was makkelijker dan ik dacht en het luchtte erg op."

"Gewoon doen. Je doet het niet alleen voor jezelf, maar ook je gezin. Ik ben een leuker mens als ik niet zoveel stress aan mijn kop heb. Dat merken mijn kinderen ook."

Zoals je ziet ben je niet de enige met geldzorgen die dit op tijd wil aanpakken. Hieronder staan een aantal organisaties die je kunnen helpen. Mail of bel vandaag nog even.

Belangrijkste les: keep it simple

“Wat staat hier allemaal? Dat lees ik niet hoor. Ik wil gewoon hulp. Waar staat dat?”



'Goede hulp' is een samenspel tussen geveer en ontvanger

Instrumentele kant

- Baten voor de ontvanger: verbetering van de positie
- Kosten voor de geveer: middelen en energie



Bron: Expertsessie 'Dynamiek van helpen'(Esther van Leeuwen)

Psychologische kant

- Baten voor de geveer: macht en status
- Kosten voor de ontvanger: incompetentie (schaamte) en afhankelijkheid



'Goede hulp' is een samenspel tussen geveer en ontvanger

Afhankelijkheidsgeoriënteerde hulp

- Probleem wordt uit handen genomen, directe volledige oplossing voor het probleem
- Ongelijke relatie tussen hulpgever en ontvanger
- Uitgangspunt is dat ontvanger het probleem niet zelf kan oplossen



Bron: Expertsessie 'Dynamiek van helpen'(Esther van Leeuwen)

Autonomiegeoriënteerde hulp

- Handvaten om het probleem zelf op te lossen, gedeeltelijke, tijdelijke hulp (instructies, hint)
- Ontvanger houdt zelf de controle, minder ongelijkheid tussen hulpgever en ontvanger
- Uitgangspunt is dat de ontvanger, met de juiste tools, het probleem kan oplossen



Psychologie van hulp vragen: vanuit de hulpvrager



Status,
stigma,
reputatie



Autonomie,
controle,
respect



Vertrouwen

Bron: Expertsessie 'Dynamiek van helpen'(Esther van Leeuwen)

Hulp is niet alleen een kwestie van vraag en aanbod -> psychologische gevolgen spelen ook mee



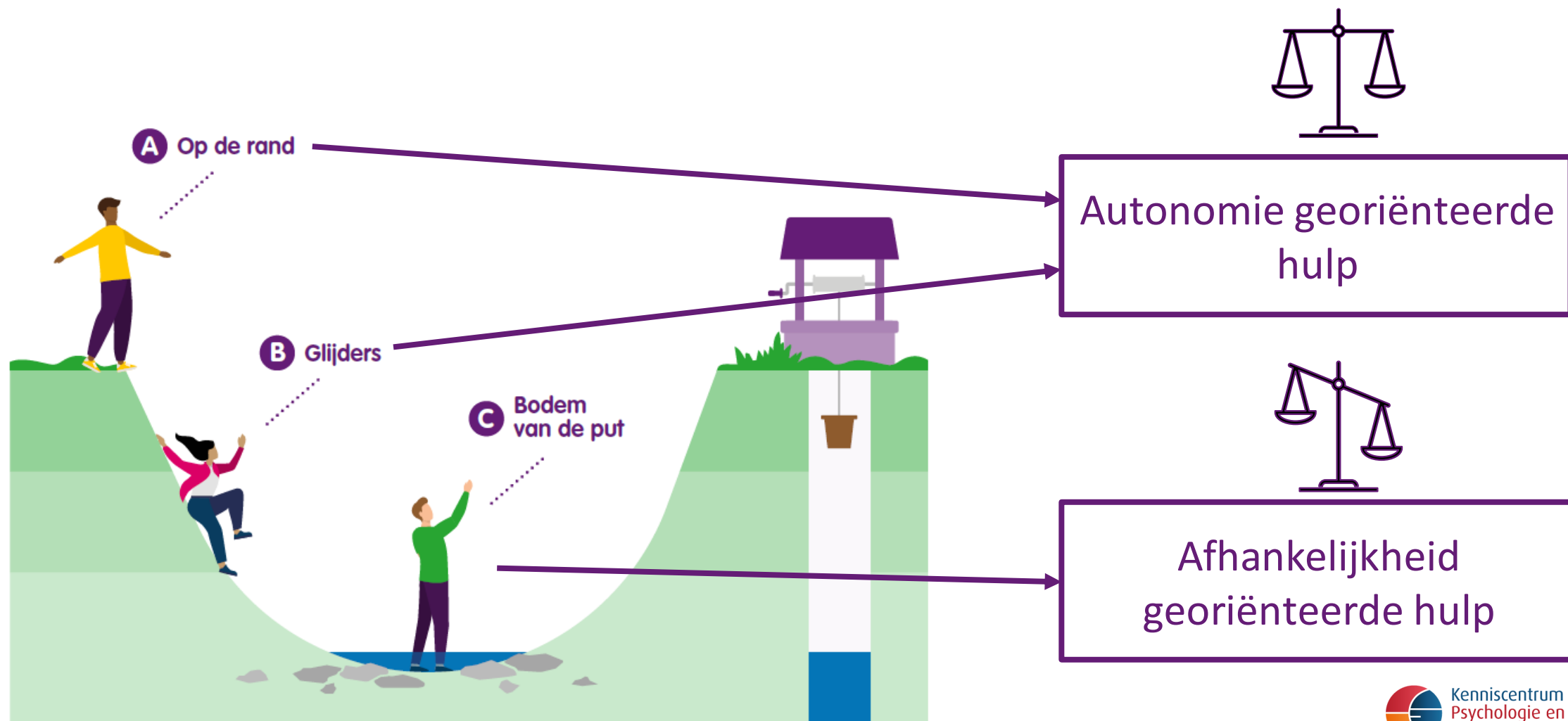
Gevolgen voor de ontvanger

- > Voelt zich minder competent
- > Voelt zich minder gerespecteerd
- > Voelt zich minder empowered
- > Voelt zich in zijn geheel negatiever

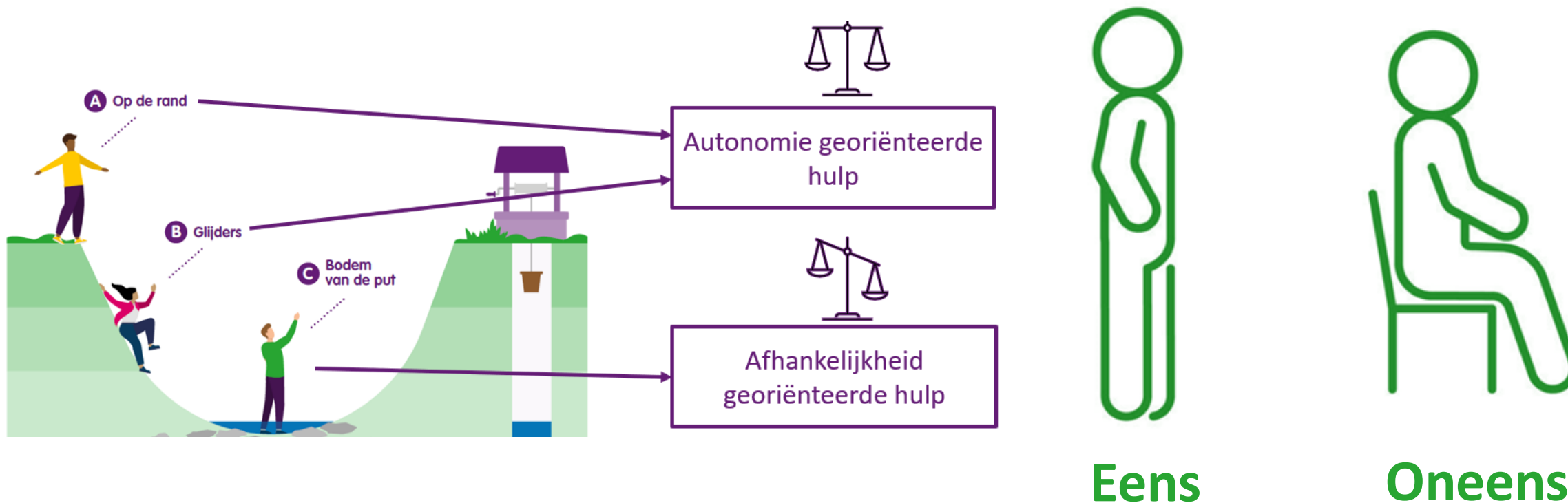
→ Bovenstaande gevolgen zijn zwakker bij
autonoom- georiënteerde hulp in vergelijking met
afhankelijk georiënteerde hulp

Bron: Expertsessie 'Dynamiek van helpen'(Esther van Leeuwen)

Hypothese 1: het type hulp hangt af van hoe diep de problemen zijn



We moeten 'glijders' anders activeren om hulp te vragen dan mensen 'op de bodem van de put'.



Panelexperiment - Scenario

Stel je voor dat je zojuist een korte test heb ingevuld met vragen over jouw geldzaken. In de uitslag van de test lees je hoe het met jouw geldzaken is gesteld. Daarna zie je de pagina hieronder. Op deze pagina staan verschillende tips die je zouden kunnen helpen als je je zorgen maakt over je geldzaken. Lees deze pagina alsjeblieft goed door. Hierna zullen we namelijk vragen stellen over deze pagina.

Voorbeeld van de twee typen communicatiestijlen



**Communicatiestijl:
afhankelijk**

 Bellen of chatten

Laat je helpen door een expert

Je komt er niet uit en hebt een vraag. Chat of bel met een expert die je vertelt wat je moet doen. Dat kan ook anoniem.

[Chat of bel direct >](#)



**Communicatiestijl:
autonoom**

 Bellen of chatten

Stel een vraag aan een expert

Je kunt het zelf oplossen, maar je hebt een vraag. Chat of bel met een expert en krijg antwoord op je vraag. Dat kan ook anoniem.

[Chat of bel direct >](#)

Voorbeeld vraag waarmee klikkans wordt berekend

Vraag: Hoe waarschijnlijk is het dat je op de blauwe knop van dit blokje klikt?



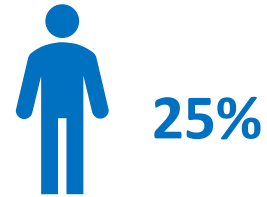
2.194 respondententen met (enige tot veel) geldzorgen

Samenleving
Nationale Monitor
Geldzorgen
juni 2023
(N=1.731)

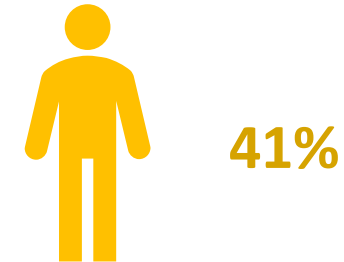
Geen
financiële
stress (PIFS=1)



Nauwelijks
financiële stress
(PIFS=1-2)



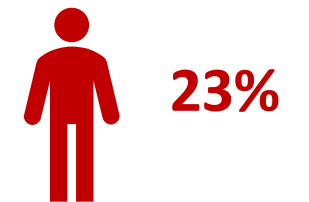
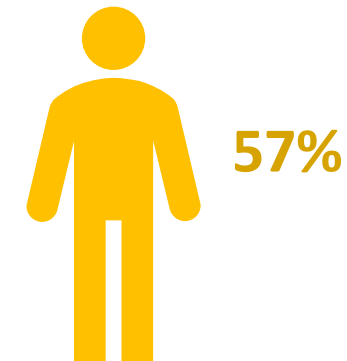
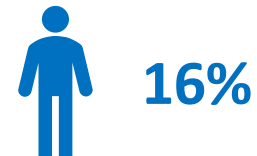
Enige financiële
stress (PIFS=2-4)



Wel financiële
stress (PIFS > 4)



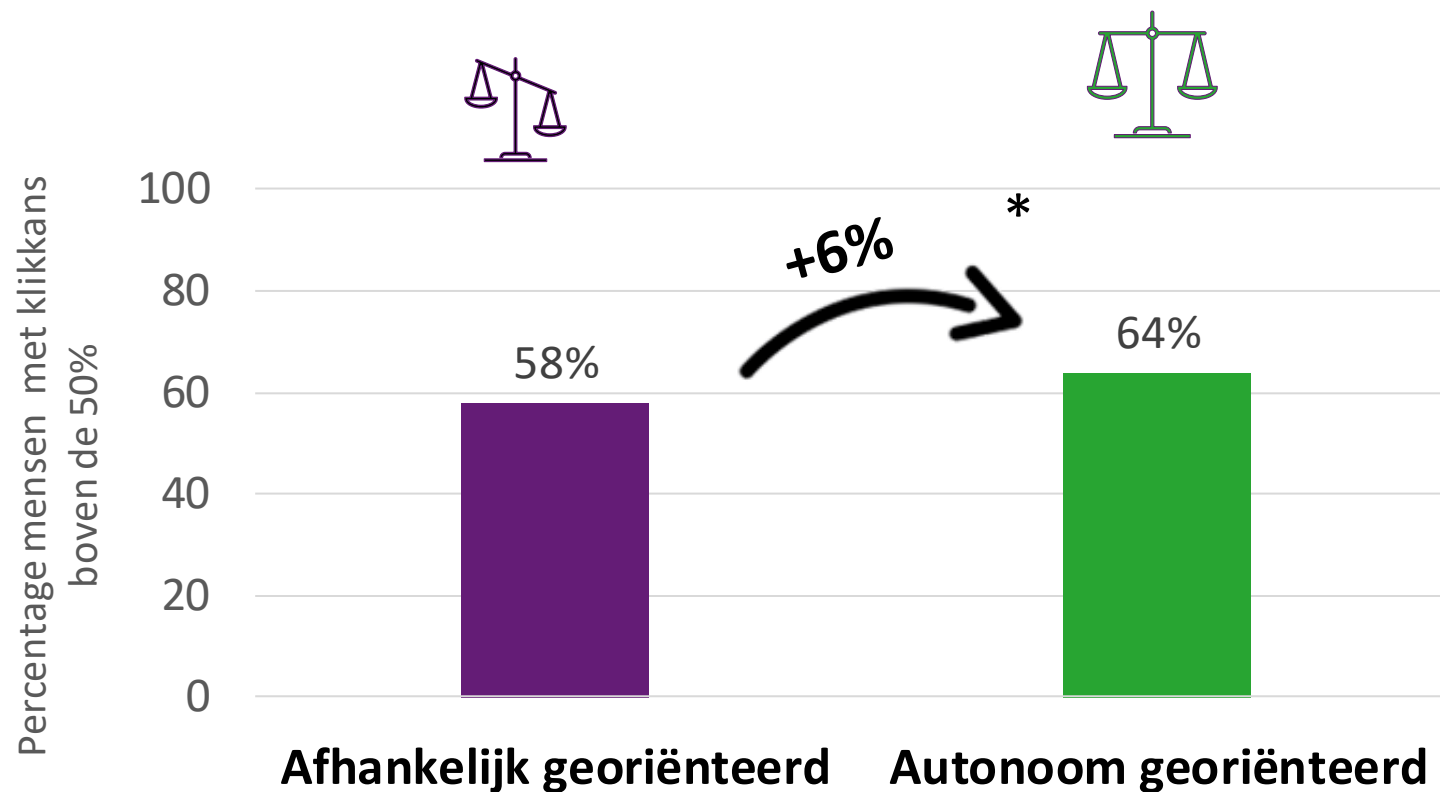
Gedragsexperiment
Netto steekproef (N=2.194)



Autonome communicatiestijl populairder

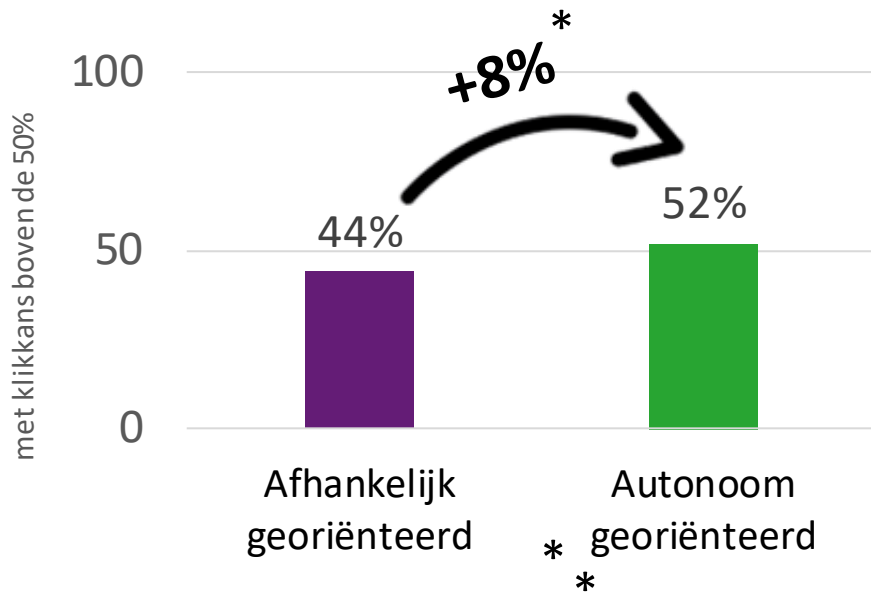
Autonoom vs. afhankelijk

➤ Mensen vaker op een hulpaanbod met autonome communicatiestijl zouden klikken

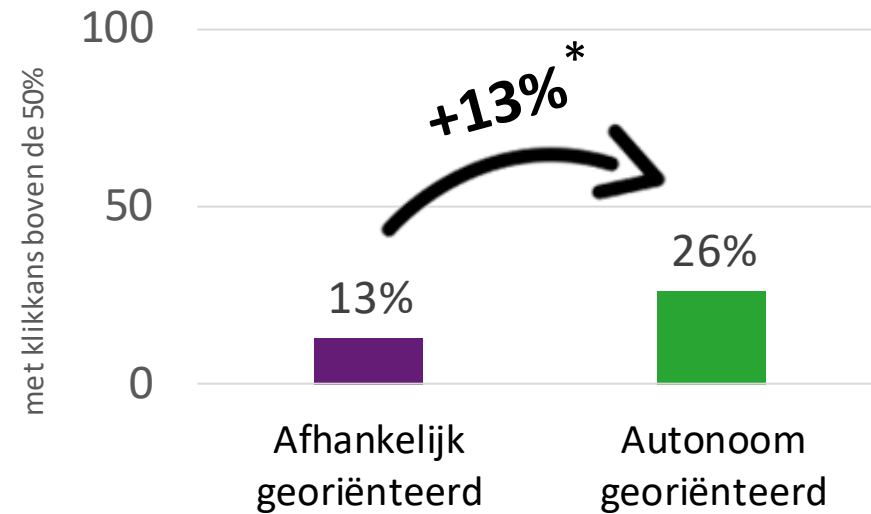


* = significant verschil
($\alpha < 0,05$)

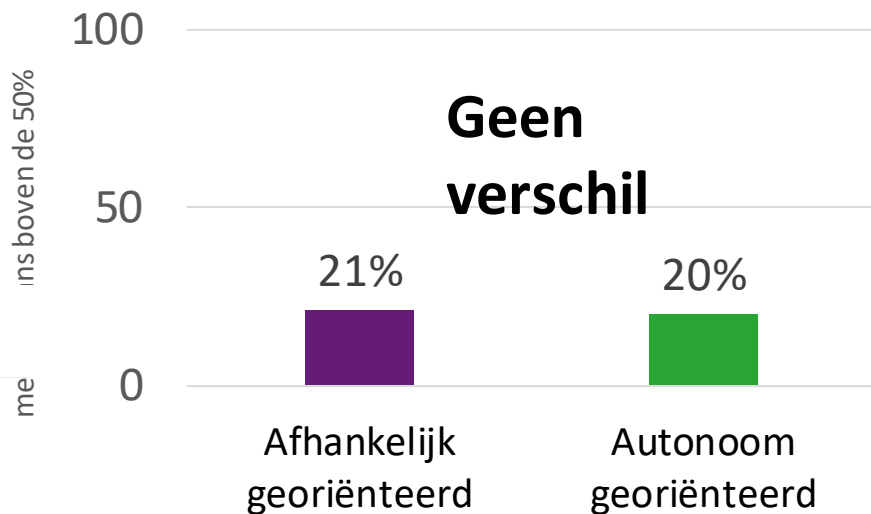
Online tool



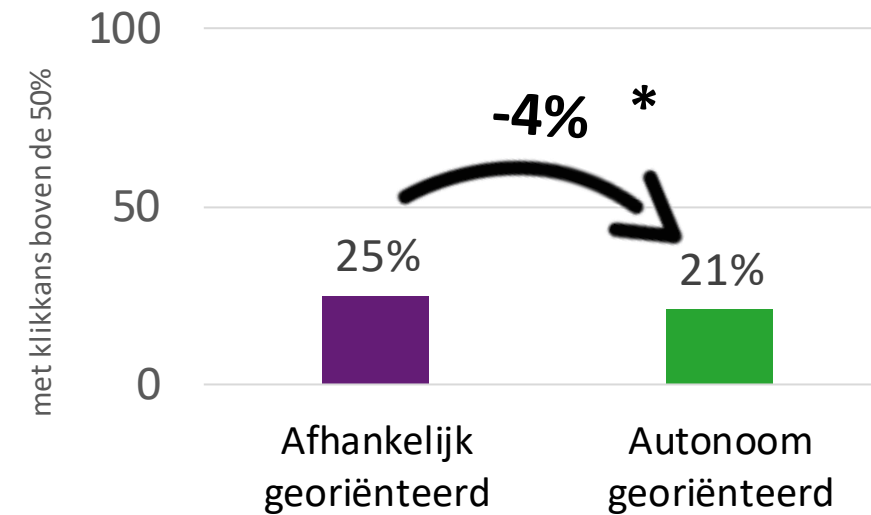
Chatten of bellen



Vrijwilliger



Gemeente



* = significant verschil (a<0,05)

In sommige open antwoorden is ook de behoefte aan autonomie te lezen



“Ik merk altijd bij mezelf dat ik geïrriteerd word als hulpverleningsinstanties er vaak vanuit gaan dat mensen met geldproblemen niet in staat zijn hun geldzaken te beheren”

“Ik zou niet willen horen bv dat iemand anders me gaat vertellen wat ik moet doen, zoals de expert.”

Vervolg - veldexperiment

- Vervolgonderzoek: communicatiestijl testen op hulpverleningsplatform
- Bij welke communicatiestijl klikken mensen vaker op een hulpaanbod?
 - Autonoom of afhankelijk
- Hangt dit af van de hoogte van iemands financiële stress?

Vragen of opmerkingen?



Een aantal vragen voor jullie



- Is dit verhaal van verschillende hulpstijlen voor jullie herkenbaar?
- Zou deze oplossingsrichting in jullie werkgebied passen? Hoe?
- Wat zou er in de weg staan om de theorie van de psychologie van hulp zoeken (autonoom georiënteerde hulp vs. afhankelijk georiënteerde hulp) toe te passen?