

De psychologie van hulp vragen

Gedragsexperimenten
om hulp vragen te bevorderen

Januari 2025



Voorwoord

Mensen maken soms onhandige keuzes, ook als het om geldzaken gaat. We laten ons verleiden door aanbiedingen, zien het belang van een spaarbuffer pas in wanneer zowel de koelkast als de wasmachine kapot gaan en vragen pas om hulp als we op de bodem van de put zitten. Maar houden we hier wel voldoende rekening mee wanneer we mensen willen helpen bij hun geldzaken? Begrippen als stigma en schaamte zijn vaak wel bekend, maar **wordt het psychologisch perspectief wel voldoende meegenomen?**

In ‘de Psychologie van hulp vragen’ onderzoeken het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag (Universiteit Leiden) en Wijzer in geldzaken (Ministerie van Financiën) waarom mensen geen hulp vragen bij geldzorgen en hoe we hen kunnen stimuleren om dit wel op tijd te doen. Voorkomen is immers beter dan genezen.

Vanuit onze **psychologische inzichten over hoe mensen beslissingen nemen**, willen we een brug slaan tussen wetenschap en praktijk. De resultaten van dit gedragsonderzoek bieden waardevolle aanknopingspunten voor zowel beleidsvorming als praktische toepassingen. Door mensen te ondersteunen bij het tijdig zoeken van hulp kunnen verdere geldzorgen worden voorkomen.

Esther van Leeuwen (Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag)

Alien van der Vliet (Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag)

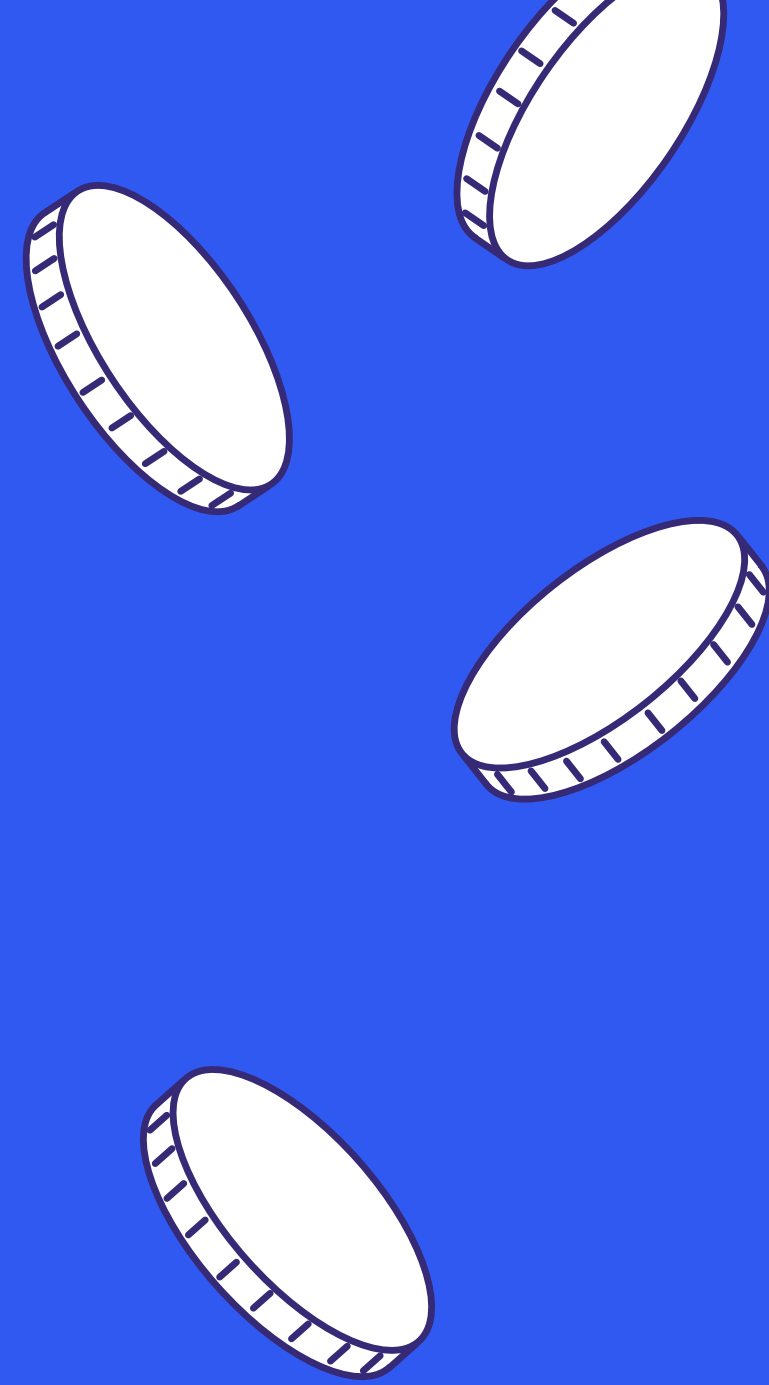
Rick Nijkamp (Wijzer in geldzaken)

Dörthe Kunkel (Wijzer in geldzaken)



Inhoudsopgave

1 Samenvatting	4
2 Aanleiding	9
3 Onderzoeksopzet en leeswijzer	12
4 Fase 1: Verdiepen	15
5 Fase 2: Interventie opzetten	28
6 Fase 3: Toetsen in een panel	32
7 Fase 4: Toetsen in de praktijk	48
8 Conclusies	60
Bijlage	64



Samenvatting

Samenvatting

Hoofdvraag van het onderzoek

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: **"Hoe kunnen we ervoor zorgen dat Nederlanders met geldzorgen eerder om hulp vragen?"** Hulp vragen is vaak moeilijk. Het kan gevoelens van schaamte en falen oproepen, maar is soms nodig om uit de problemen te komen. Dit geldt ook voor financiële zorgen.

Barrières bij het vragen om hulp

In de eerste fase van dit onderzoek verzamelden we informatie uit wetenschappelijke literatuur, interviews met mensen met geldzorgen en gesprekken met experts uit de hulpverlening. Hieruit bleek dat naast stigma en schaamte ook gebrek aan vertrouwen in hulpinstanties, het ontkennen of onderschatten van het probleem en een gebrek aan overzicht en controle belangrijke barrières vormen bij het vragen om hulp.

Soorten hulp: afhankelijkheid versus autonomie

De wetenschappelijke literatuur onderscheidt twee soorten hulp: afhankelijkheid-georiënteerde en autonomie-georiënteerde hulp.

- **Afhankelijkheid-georiënteerde hulp**

Bij afhankelijkheid-georiënteerde hulp neemt de hulpverlener het probleem grotendeels van de hulpvrager over. Dit kan een snelle en efficiënte aanpak zijn, zeker voor mensen met een beperkt doenvermogen, maar het zorgt wel voor een ongelijke relatie tussen hulpverlener en hulpvrager.

- **Autonomie-georiënteerde hulp**

Autonomie-georiënteerde hulp daarentegen geeft de hulpvrager de middelen om het probleem zelf op te lossen, wat zorgt voor een meer gelijkwaardige verhouding tussen hulpvrager en hulpgever.

Deze vorm van hulp kan mogelijk de genoemde barrières voor hulp zoeken verlagen. Dat is een waardevol inzicht, omdat mensen met geldzorgen vaak pas hulp vragen wanneer hun financiële problemen ver gevorderd zijn.

Hypothese

Op basis van deze inzichten kwamen we tot de hypothese dat de mate waarin mensen financiële stress ervaren een rol speelt in de voorkeur voor autonomie-georiënteerde of afhankelijkheid-georiënteerde hulp.

- Mensen met meer financiële stress (die ‘op de bodem van de put’ zitten) hebben waarschijnlijk behoefte aan afhankelijkheid-georiënteerde hulp.
- Mensen met minder financiële stress (die nog ‘op de rand staan’ of ‘dreigen af te glijden’) zouden daarentegen waarschijnlijk de voorkeur geven aan autonomie-georiënteerde hulp.



Onderzoeksmethoden

In fases 2, 3 en 4 hebben we deze hypothese getest met behulp van twee studies:

- Een onderzoek onder een panel van respondenten.
- Een onderzoek onder bezoekers van de website Geldfit.nl.

In beide studies onderzochten we of de formulering van een hulpaanbod (autonomie-georiënteerd of afhankelijkheid-georiënteerd) invloed had op de bereidheid van mensen met geldzorgen om hulp te vragen. Deelnemers kregen vier hulpopties aangeboden: een online check, chatten of bellen met een medewerker, hulp van een vrijwilliger of buddy, of hulp van een lokale organisatie. Voor de ene helft van de deelnemers was dit hulpaanbod in een autonomie-georiënteerde communicatiestijl geformuleerd; de andere helft kreeg het aanbod in een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl geformuleerd. In beide studies werd daarnaast de mate van financiële stress gemeten als graadmeter voor de ernst van de geldzorgen.

Resultaten

- **Financiële stress en hulp vragen**

Uit de studies bleek dat deelnemers met meer financiële stress vaker bereid waren hulp te vragen dan deelnemers met minder stress. Dit is een positief resultaat, omdat het aantoont dat financiële stress niet noodzakelijk tot vermijdingsgedrag leidt.

- **Financiële stress en communicatiestijl**

We vonden echter geen bewijs dat deelnemers met minder financiële stress een voorkeur hadden voor een autonomie-georiënteerd hulpaanbod, noch dat deelnemers met meer financiële stress een voorkeur hadden voor een afhankelijkheid-georiënteerd aanbod. Onze hypothese werd in deze studies dus niet bevestigd.

Hoewel de hypothese niet werd bevestigd, leverden de studies interessante inzichten op:

- **Voorkeuren voor hulpopties en communicatiestijl**

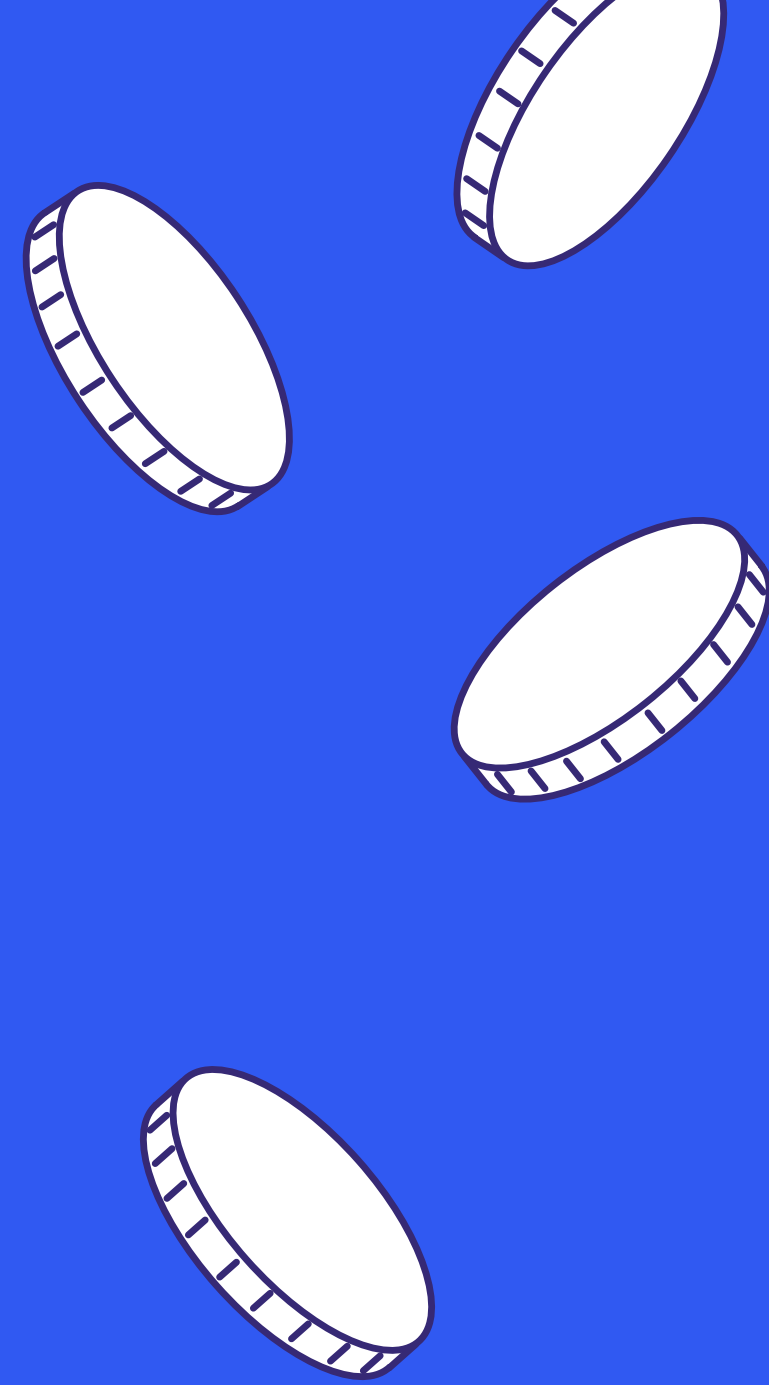
Deelnemers die een hulpaanbod in een autonomie-georiënteerde stijl ontvingen, hadden meer interesse in relatief autonome hulpopties, zoals een online check. Dit zijn lichtere vormen van hulp, die vooral geschikt zijn voor beginnende financiële problemen. Mensen die een hulpaanbod in een afhankelijkheid-georiënteerde stijl ontvingen, toonden juist meer interesse in relatief afhankelijke hulpopties, zoals hulp van een lokale organisatie. Deze opties zijn vaak geschikt voor gevorderde financiële problemen.

- **Voorkeur voor laagdrempelige hulp**

In beide studies bleek de online check de favoriete hulpoptie. Ook mensen met veel financiële stress kozen hier vaak voor, hoewel zij wellicht meer baat zouden hebben bij intensievere hulp. Dit illustreert hoe moeilijk het kan zijn om passende hulp te vragen bij (beginnende) geldproblemen.

Conclusie en toekomstig onderzoek

De communicatiestijl van een hulpaanbod is slechts één aspect van het hulpzoekproces. Uiteindelijk draait het om het daadwerkelijke hulpaanbod, dat kan variëren in autonomie- of afhankelijkheid-georiënteerdheid. Toekomstig onderzoek kan zich richten op de relatie tussen de hoogte van financiële stress en de bereidheid om verschillende typen hulp te zoeken.



Aanleiding

Aanleiding

“Zou je me kunnen helpen?” Een eenvoudige vraag, maar vaak lastig om uit te spreken. Of het nu gaat om hulp bij een zware klus in huis of bij het omgaan met een computer, hulp vragen blijft voor veel mensen een uitdaging. Dit geldt zeker voor geldzaken. Slechts één op de drie Nederlanders zou hulp zoeken voor hun financiële situatie als dat nodig is (Nationale Monitor Geldzorgen, 2024). Dit is zorgwekkend, omdat één op de drie Nederlanders moeite heeft met rondkomen en één op de vijf minder dan 1.000 euro aan spaargeld heeft (Van den Enden & Veerman, 2024).

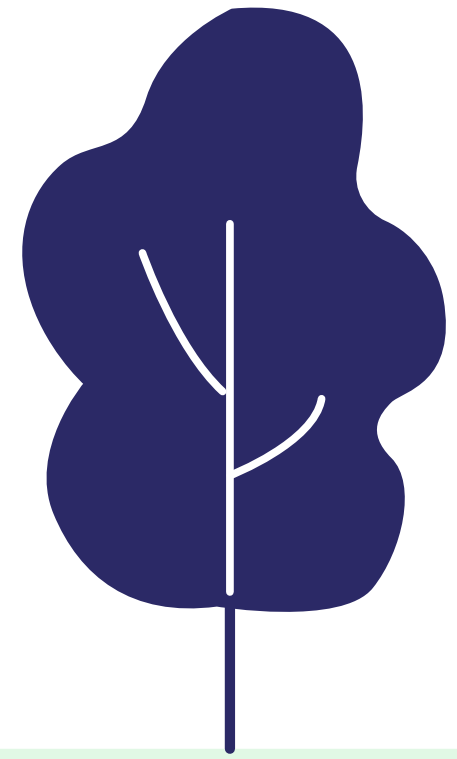
Mensen met geldzorgen zoeken uiteindelijk wel hulp, maar vaak pas in een laat stadium. Volgens het jaarverslag van de NVVK (Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, 2023), de branchevereniging voor schuldhulp en financiële dienstverlening, hebben mensen gemiddeld dertien schuldeisers en een schuld van 38.735 euro wanneer zij een traject bij een schuldhulpverlener starten.

Op dat moment zitten ze vaak al vijf jaar in de schulden. De problemen zijn tegen die tijd zo ernstig dat het veel tijd en energie kost om hen uit de schulden te helpen. Bovendien kan de financiële stress die mensen hiervan ondervinden leiden tot een verminderd mentaal welzijn en functioneren (van Dijk et al., 2022).

Vroegtijdige hulp kan verergering van geldzorgen voorkomen. Toch blijkt het vragen om hulp moeilijker dan gedacht. Dit brengt ons bij de centrale onderzoeksvraag:

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat Nederlanders met geldzorgen eerder om hulp vragen?

Mensen vragen vaak pas om hulp als ze de bodem van de put hebben bereikt



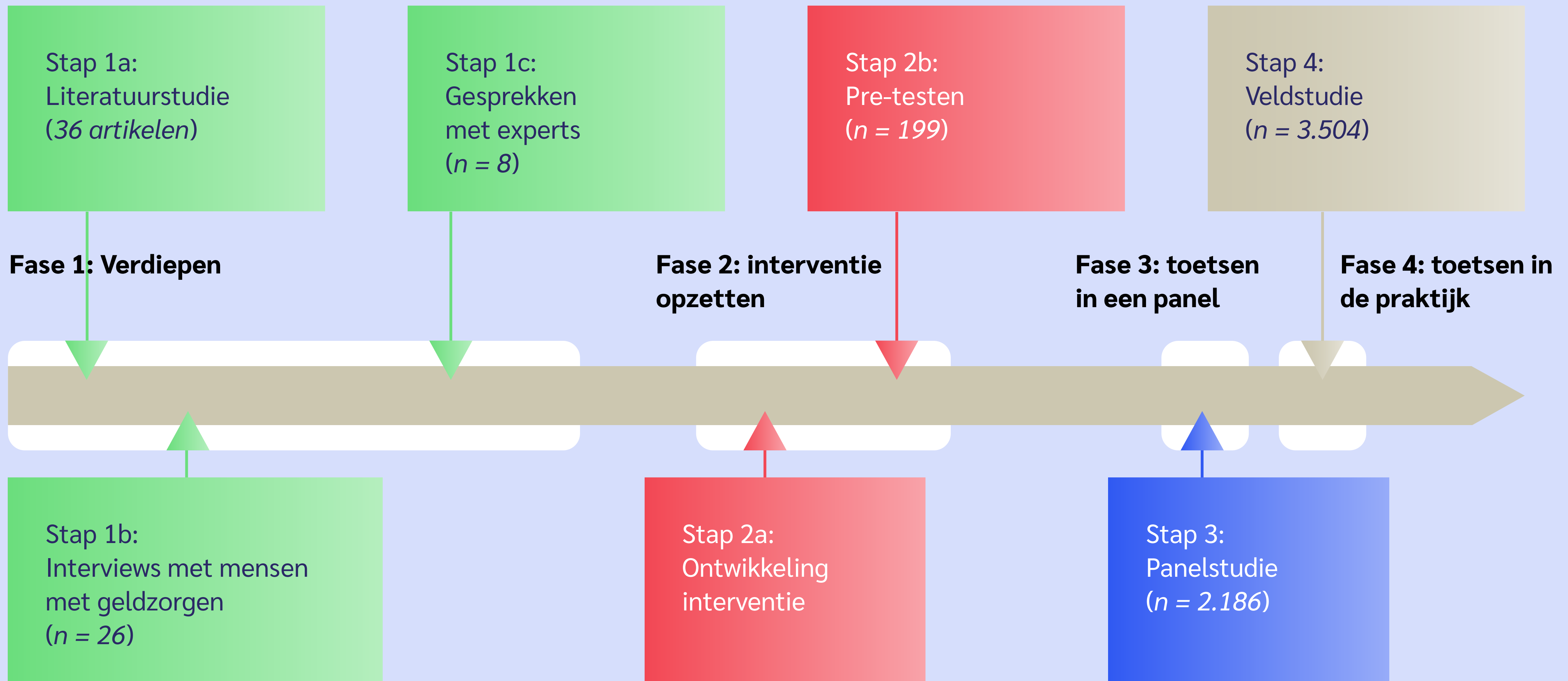
Onderzoeksopzet en leeswijzer

Onderzoeksopzet en leeswijzer

‘De psychologie van hulp vragen’ is een meerjarig onderzoekstraject. De resultaten in dit rapport zijn gebaseerd op een combinatie van literatuuronderzoek, interviews met mensen met geldzorgen ($n = 26$), gesprekken met experts ($n = 8$), een panelstudie ($n = 2.186$) en een veldstudie ($n = 3.504$). Alle studies zijn voorgelegd aan en goedgekeurd door de Commissie Ethiek Psychologie van de Universiteit Leiden.

De onderzoeksactiviteiten zijn onderverdeeld in vier fasen: verdiepen, interventie ontwikkelen, toetsen in een panel en toetsen in de praktijk. Op de volgende pagina is de onderzoeksopzet visueel weergegeven. In de volgende hoofdstukken wordt per fase toegelicht welke onderzoeksactiviteiten zijn uitgevoerd.

Dit onderzoekstraject heeft een schat aan informatie opgeleverd. Voor de leesbaarheid zijn in dit rapport alleen de belangrijkste bevindingen per onderzoeksactiviteit opgenomen. Dit betekent dat bijvoorbeeld het materiaal dat in de studies in fasen 3 en 4 is gebruikt niet is opgenomen. In de onderzoeksverantwoording in de bijlage staat meer informatie over een aantal onderdelen, waaronder ook een lijst van literatuur die in het rapport wordt aangehaald.



Verdiepen

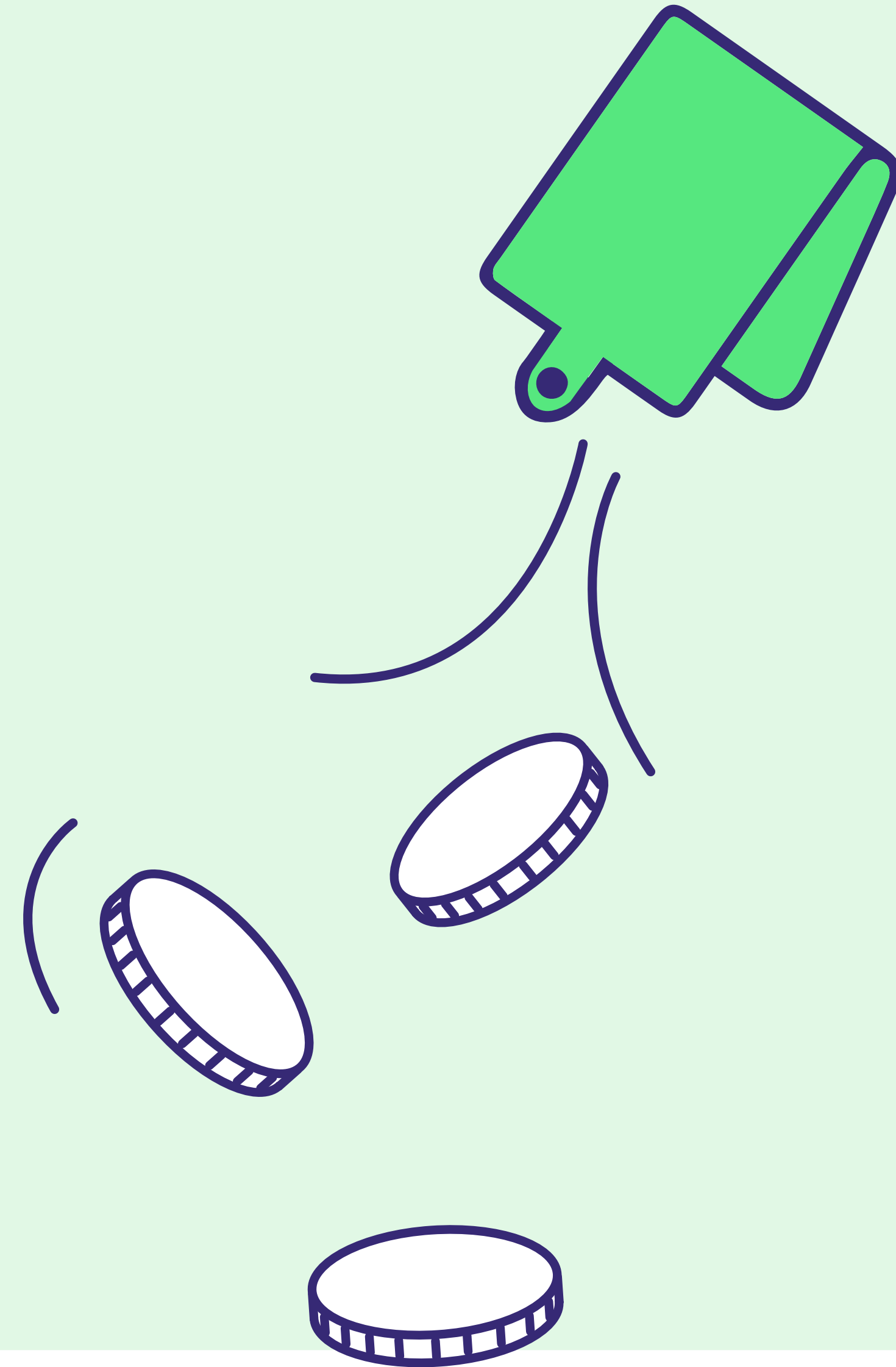
Fase 1

Verdiepen

Om te begrijpen waarom mensen met geldzorgen geen hulp vragen en om mogelijke oplossingsrichtingen te verkennen, hebben we in fase 1 de volgende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd:

Stap 1a: Literatuurstudie

We hebben de wetenschappelijke literatuur geraadpleegd over barrières bij het vragen om hulp en manieren om de drempel tot het vragen om hulp te verlagen. Hiervoor hebben we voornamelijk gebruikgemaakt van Web of Science en Google Scholar. Uiteindelijk hebben we 36 relevante publicaties grondig bestudeerd.



Stap 1b: Interviews met mensen met geldzorgen

Het is essentieel om niet alleen óver de doelgroep te spreken, maar ook mét hen. Daarom hebben we straat-interviews afgenomen met mensen die geldzorgen ervaren. In totaal hebben we 26 mensen gesproken die momenteel geldzorgen hebben of deze in een recent verleden hebben ervaren.

Stap 1c: Gesprekken met experts

Daarnaast hebben we acht gesprekken gevoerd met zogenoemde sleutelinformanten. Dit waren experts op het gebied van vroegsignalering bij geldzorgen of andere werkvelden.

Een volledig overzicht van de bestudeerde literatuur en meer details over de interviews en gesprekken zijn opgenomen in de bijlage.



Barrières voor het vragen om hulp

Uit de literatuurstudie, gesprekken met experts en interviews met mensen met geldzorgen kwam een breed scala aan barrières naar voren die het vragen om hulp bemoeilijken. Deze barrières kunnen globaal worden onderverdeeld in vier hoofdthema's.

Stigma en schaamte

“Ik schaam me om hulp te vragen”

Wantrouwen

“Ik heb geen vertrouwen in hulpverlenende instanties”

Ontkenning en onderschatting

“Ik heb geen hulp nodig”

Overzicht en controle

“Ik weet niet hoe hoog mijn schulden zijn”

Stigma en schaamte

Ervaren financieel stigma verwijst naar het idee dat je negatief beoordeeld wordt door anderen vanwege je financiële situatie. Mensen met financiële problemen ervaren vaak stigmatisering en hebben het gevoel dat ze gezien worden als lui, ongemotiveerd of als een last voor de samenleving (Hall, Zhao & Shafir, 2014). Veel mensen proberen zich te distantiëren van dit stigma (Chase & Walker, 2012). (Zelf-)stigma maakt het daarnaast moeilijker om het probleem toe te geven, waardoor mensen minder snel hulp zoeken (Baumberg, 2016; Levin, Krafft & Levin, 2018).

Financiële schaamte vormt een grote barrière voor het vragen om hulp. Het houdt in dat iemand negatief is over zichzelf en het stigma geïnternaliseerd wordt (zie ook Nationale Monitor Geldzorgen, 2024a). Veel mensen beschouwen het vragen om hulp bij financiële problemen als een teken van falen (Keizer, 2016). Schaamte kan leiden tot een ontkenning van het probleem, wat het zoeken naar hulp

nog verder bemoeilijkt (Purdam & Prattley, 2021). Mensen die financiële schaamte ervaren, vinden financieel gedrag bovendien moeilijker, tijdrovender en frustrerender (Plantinga, 2019).

Ook in de straatinterviews blijken stigma en schaamte de meest genoemde redenen te zijn om geen hulp te vragen.

Enkele citaten uit de interviews:

“Het is heel vernederend als je niet voor jezelf kan zorgen.”

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

Wantrouwen

Veel mensen kennen negatieve verhalen over incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en zelfs over schuldhulpverlening. Hulpverlening wordt vaak gewantrouwd, en de relatie met hulpverleners wordt niet als gelijkwaardig ervaren. De signatuur en sfeer van de hulpverlener spelen een belangrijke rol in de bereidheid van mensen om hulp te zoeken (Evans & Delfabbro, 2005). Daarnaast bestaat er vaak onzekerheid over de mogelijke gevolgen van contact met incassobureaus of schuldhulpverleningsorganisaties (Keizer, 2016). Dit draagt bij aan het negatieve beeld dat veel mensen van schuldhulpverlening hebben (Keizer, 2016). Bovendien wordt het sociale voorzieningenstelsel door sommigen als dehumaniserend ervaren, wat het vertrouwen in deze hulpverlening verder ondermijnt (Chase & Walker, 2012).

In de straatinterviews komt het wantrouwen naar hulpinstanties terug in veel gesprekken.

Enkele citaten uit de interviews:

“In de loop der jaren ben ik steeds achterdochtiger geworden over instanties.”

“Als je ergens voor hulp naartoe gaat, krijg je niks.”

Ontkenning en onderschatting

Veel mensen gaan ervan uit dat hun financiële problemen vanzelf wel zullen verdwijnen, maar deze overtuiging kan ernstige gevolgen hebben. Ontkenning en onderschatting van het probleem komen vaak voor en vormen belangrijke barrières voor het zoeken van hulp. Vaak houden mensen te lang vast aan de overtuiging dat hun financiële problemen vanzelf zullen verdwijnen, om later in te zien dat ze beter eerder om hulp hadden kunnen vragen (Keizer, 2016). Financiële stress heeft daarbij vaak hetzelfde effect als een fobie: het veroorzaakt onbewust vermijdingsgedrag, zoals het niet openen van brieven of het vermijden van andere financiële verplichtingen (Doehring, 2018). Bovendien blijken mensen die hun problemen ontkennen veel minder geneigd om hulp te zoeken dan degenen die schaamte ervaren of die proberen hun probleem zelf op te lossen (Gainsbury, Hing & Suhonen, 2014).

Veel geïnterviewden met geldzorgen gaven aan dat ze te lang hadden gewacht met hulp vragen. Het probleem werd langere tijd onderschat, tot het moment dat ze echt geen andere keuze meer hadden.

Enkele citaten uit de interviews:

“Pas als je écht te weinig hebt, ga ja naar de schuldhulpverlening. Dan heb je ECHT niks.”

“Op een gegeven moment dacht ik: nu is het genoeg. Toen ben ik in de schuldsanering gegaan.”

Overzicht en controle

Een gebrek aan ervaren controle over de situatie vormt een belangrijke barrière voor het vragen van hulp. Veel mensen hebben geen goed overzicht van hun schulden, weten niet bij welk incassobureau deze zich bevinden en zijn onzeker over met wie ze contact moeten opnemen om regelingen te treffen (Keizer, 2016). Dit gebrek aan controle is sterker bij mensen met een lagere sociaal-economische status (SES) (Caplan & Schooler, 2007). Zij hebben meer moeite om grip te krijgen op hun financiële situatie.

De wens om problemen zelf op te lossen kwam ook naar voren uit de straatinterviews.

Enkele citaten uit de interviews:

“Ik had nooit schulden. Nu heb ik geen overzicht meer.”

“Ik was afgekeurd en had 12.000 euro schuld (...) Ik kreeg schulden door boetes. Ik maakte de brieven niet open dus toen verdubbelde dat heel snel.”

Hulp vragen en geven

De wetenschappelijke literatuur over hulp vragen en geven (bijv. Nadler, 2012) biedt waardevolle inzichten voor oplossingsrichtingen. 'Goede' hulp is altijd een interactie tussen hulpgever en hulpvrager, waarbij beide partijen kosten en baten ervaren. Mensen vinden het prettig als deze in balans zijn.



Hulpgever

- Het geven van hulp kost de hulpgever tijd, energie, en vaak ook geld.
- + Daartegenover staat dat het de hulpgever vaak psychologische voordelen geeft, zoals gevoelens van macht en competentie.

Hulpvrager

- Het ontvangen van hulp gaat vaak gepaard met psychologische kosten, zoals gevoelens van incompetentie, schaamte, en afhankelijkheid.
- + Daartegenover staat dat het kan leiden tot een concrete verbetering van de eigen situatie.

Twee soorten hulp

In de literatuur wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van hulp. Een bekende theorie maakt onderscheid tussen autonomie- en afhankelijkheid-georiënteerde hulp (Nadler, 2012). Bij afhankelijkheid-georiënteerde hulp wordt het probleem van de hulpvrager volledig overgenomen, terwijl autonomie-georiënteerde hulp de ontvanger handvatten biedt om het probleem zelf op te lossen.



Autonomie-georiënteerde hulp

Uitgangspunt: De vrager kan het probleem zelf oplossen, mits hij of zij de juiste middelen ontvangt. Deze vorm van hulp biedt handvatten voor het zelf oplossen van het probleem door middel van gedeeltelijke en tijdelijke hulp, zoals instructies en hints. Dit proces neemt doorgaans meer tijd in beslag. De ontvanger behoudt de controle, wat zorgt voor een meer gelijkwaardige relatie tussen hulpgever en vrager.



Afhankelijkheid-georiënteerde hulp

Uitgangspunt: De vrager kan het probleem niet zelfstandig oplossen. Bij deze vorm van hulp wordt het probleem uit handen genomen door een directe en volledige oplossing te bieden, wat vaak snel kan worden gerealiseerd. De hulpgever neemt de controle, wat resulteert in een ongelijkwaardige relatie tussen hulpgever en vrager.

Beide vormen van hulp hebben zowel voordelen als nadelen. Wat het beste werkt, hangt af van de specifieke situatie en het moment. In sommige gevallen kan het bijvoorbeeld effectief zijn om eerst afhankelijkheid-georiënteerde hulp te bieden, zoals in noodsituaties waar snelheid essentieel is, of wanneer mensen tijdelijk niet in staat zijn om zelf de regie te nemen. Zodra de situatie het toelaat, kan overgeschakeld worden naar autonomie-georiënteerde hulp, die beter aansluit bij de behoefte aan autonomie en controle (Alvarez, van Leeuwen, Montenegro-Montenegro, & van Vugt, 2018).



Autonomie-georiënteerde hulp

- Sluit beter aan bij hulpvragers voor wie trots een barrière vormt (Komissarouk & Nadler, 2014).
- Focus op autonomie bevordert het psychologisch welzijn en draagt bij aan duurzame oplossingen (Alvarez Durnov, 2021).
- Wanneer mensen het gevoel hebben dat anderen op hen neerkijken, vragen ze minder snel hulp (Täuber & van Zomeren, 2012).



Afhankelijkheid-georiënteerde hulp

- Sluit beter aan bij hulpvragers voor wie angst om te falen een barrière vormt (Komissarouk & Nadler, 2014).
- Vormt een snelle en effectieve aanpak van urgente problemen (Nadler, 2012).
- Sluit beter aan bij hulpvragers met sterk verminderd doenvermogen (WRR, 2017).

Wat leren we van de literatuur, interviews en gesprekken?

Uit de wetenschappelijke literatuur, de interviews met mensen met geldzorgen en de gesprekken met experts blijkt dat er **vier belangrijke barrières** zijn die mensen met beginnende geldzorgen tegenhouden om hulp te zoeken:

1. Ervaren stigma en schaamte.
2. Wantrouwen in hulpverlenende instanties.
3. Ontkenning en onderschatting van het probleem.
4. Gebrek aan overzicht en controle.

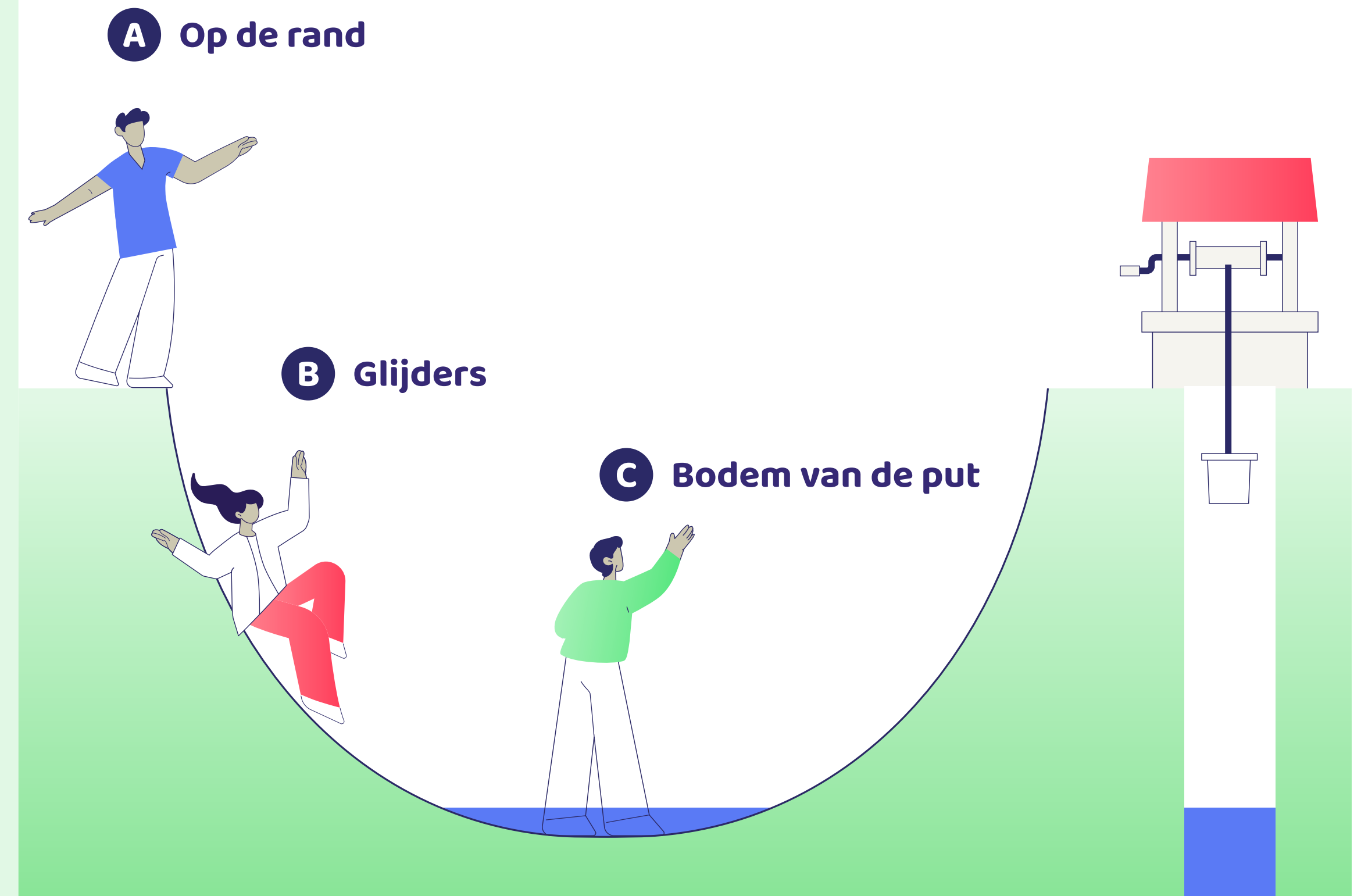
Verder toont de wetenschappelijke literatuur aan dat **autonomie-georiënteerde hulp** beter aansluit bij de behoefte aan controle en een positief zelfbeeld van de hulpvrager dan **afhankelijkheid-georiënteerde hulp**. Autonomie-georiënteerde hulp moedigt de hulpvrager aan

om actief betrokken te blijven bij het aanpakken van de eigen problemen, wat bijdraagt aan een positiever zelfbeeld. Een nadeel hiervan is echter dat deze vorm van hulp de hulpvrager meer belast, omdat de hulpvrager een actieve rol blijft spelen. Bij afhankelijkheid-georiënteerde hulp neemt de hulpverlener juist meer verantwoordelijkheid voor het oplossen van de problemen, wat de zorgen en stress van hulpvragers kan verminderen.

Wanneer we deze inzichten combineren, lijkt autonomie-georiënteerde hulp beter geschikt om de vier barrières voor het vragen om hulp te overwinnen bij mensen **met beginnende geldzorgen** dan afhankelijkheid-georiënteerde hulp. Omdat de vrager van autonomie-georiënteerde hulp een actieve rol behoudt in het aanpakken van de eigen financiële problemen, ontstaan er mogelijk minder gevoelens van schaamte, en is er minder afhankelijkheid van hulpinstanties. Bovendien zorgt deze actieve rol ervoor dat de vrager meer inzicht en grip krijgt op de eigen financiële situatie.

Betekent dit dat mensen met geldzorgen altijd de voorkeur geven aan autonomie-georiënteerde hulp boven afhankelijkheid-georiënteerde hulp? Waarschijnlijk niet. Afhankelijkheid-georiënteerde hulp is beter geschikt wanneer er snel ingrijpen nodig is en sluit ook beter aan bij mensen met verminderd doenvermogen, een vermogen dat vaak beperkt wordt door geldzorgen.

Op basis van deze inzichten veronderstellen we dat de ernst van de geldzorgen een belangrijke rol speelt bij de keuze voor autonomie-georiënteerde of afhankelijkheid-georiënteerde hulp. Mensen met beginnende geldzorgen, die 'op de rand' staan of dreigen 'af te glijden', hebben waarschijnlijk meer baat bij autonomie-georiënteerde hulp. Mensen met ernstige geldzorgen, die 'op de bodem van de put' zitten, hebben daarentegen waarschijnlijk meer behoefte aan afhankelijkheid-georiënteerde hulp.

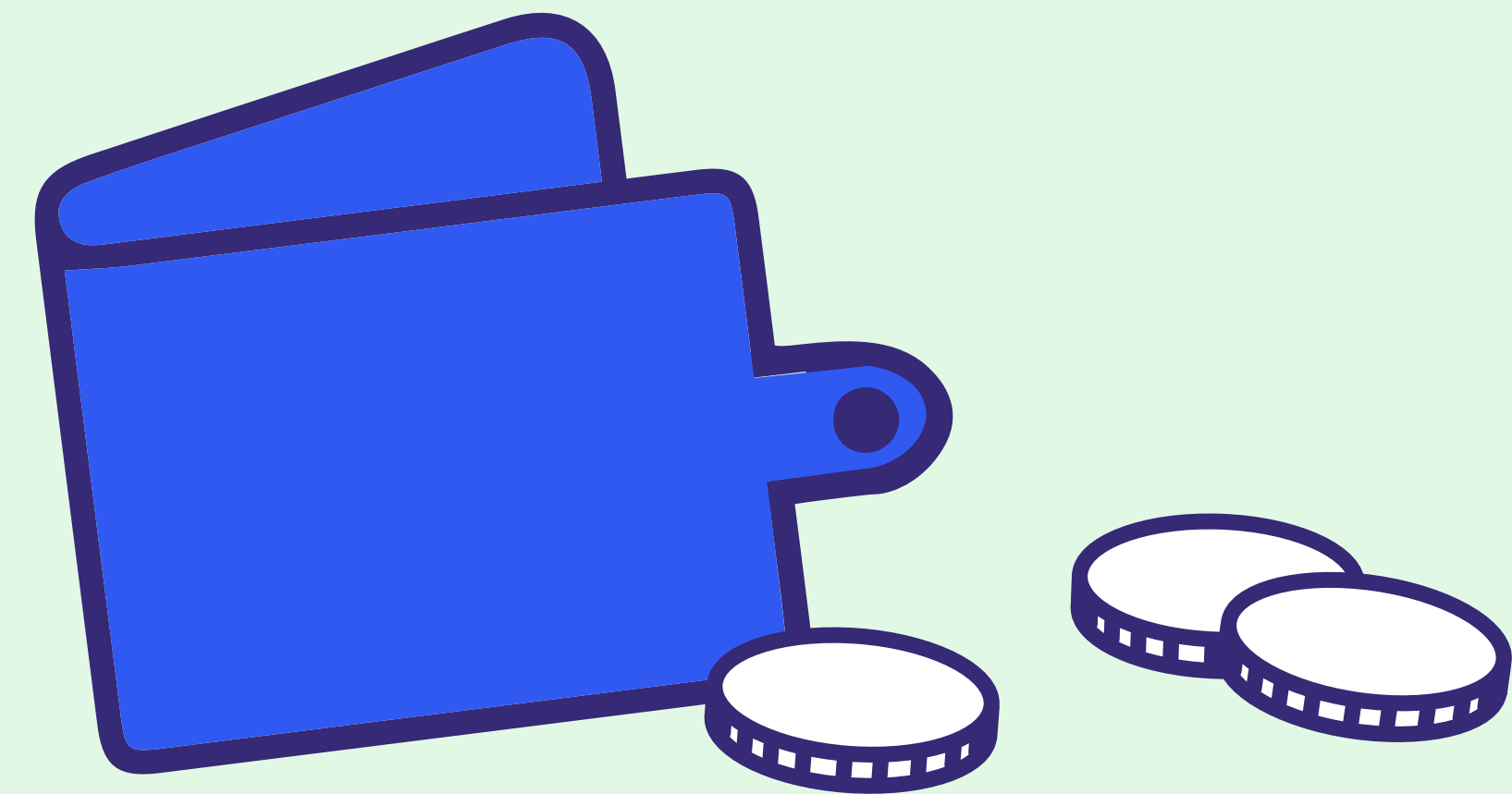


Interventie opzetten

Fase 2

Interventie opzetten

Nu we helder hebben wat de barrières zijn voor het vragen om hulp en welke oplossingsrichtingen er bestaan, kunnen we nadenken over een manier om mensen met geldzorgen te stimuleren om hulp te vragen. We hebben dit gedaan in twee stappen.



Stap 2a: ontwikkeling interventie

In fase 1 concludeerden we dat hulp die als autonomie-georiënteerd wordt gezien, mogelijk beter aansluit bij een doelgroep die kampt met beginnende geldzorgen dan hulp die als afhankelijkheid-georiënteerd wordt ervaren, terwijl afhankelijkheid-georiënteerde hulp juist beter zou aansluiten bij een doelgroep met gevorderde geldzorgen. In stap 2a hebben we een interventie ontwikkeld waarmee we konden onderzoeken of de manier waarop een hulpaanbod wordt gepresenteerd – als autonomie-georiënteerd of afhankelijkheid-georiënteerd – invloed heeft op de bereidheid van mensen om hulp te vragen. Het hulpaanbod zelf (bijvoorbeeld de hulp van een vrijwilliger of het doen van een online check) bleef daarbij onveranderd. Op deze manier konden we de inhoud van het hulpaanbod constant houden, maar het toch presenteren in een autonomie- of afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl.

Allereerst hebben we een selectie gemaakt van vier veelvoorkomende vormen van hulp bij geldzorgen: chatten of bellen met een medewerker, hulp van een

vrijwilliger of buddy, een online check die meer inzicht kan geven in de eigen financiële situatie, en hulp van een lokale organisatie, waaronder de gemeente. Deze vier opties vormden het hulpaanbod dat aan alle onderzoeksdeelnemers werd voorgelegd.

Vervolgens hebben we van dit hulpaanbod twee versies ontwikkeld: een autonomie-georiënteerde en een afhankelijkheid-georiënteerde versie. Om dit te doen, hebben we eerst een overzicht samengesteld van woorden en uitdrukkingen die passen bij autonomie-georiënteerde hulp (bijvoorbeeld: “krijg weer grip”) en bij afhankelijkheid-georiënteerde hulp (bijvoorbeeld: “wij helpen je”). De vier hulpopties werden daarna, met behulp van deze woorden en uitdrukkingen, zorgvuldig geformuleerd in zowel een autonomie-georiënteerde als een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl.

Stap 2b: kwantitatieve pre-testen

In stap 2b hebben we de twee varianten voorgelegd aan een kleine groep respondenten ($n = 99$) om na te gaan of de verschillende versies daadwerkelijk als verschillend werden ervaren. Uit deze eerste pre-test bleek echter dat de teksten onvoldoende van elkaar verschilden in de mate waarin ze als autonoom en afhankelijk werden ervaren. Daarom hebben we de formulering van het hulpaanbod aangepast.

De twee aangepaste versies van het hulpaanbod zijn opnieuw voorgelegd aan een andere groep respondenten ($n = 100$). Uit de resultaten van deze tweede pre-test bleek dat de teksten voldoende van elkaar verschilden, waarbij de autonomie-georiënteerde teksten als meer autonoom werden ervaren dan de afhankelijkheid-georiënteerde teksten.



Toetsen in een panel

Fase 3

Samenwerking met Geldfit

Vanaf het begin was het ons doel om onderzoek te doen dat direct relevant is voor de praktijk. Daarom wilden we onze hypothesen toetsen in zowel een panelstudie als een veldstudie, omdat dit de mogelijkheid biedt om een brug te slaan tussen wetenschap en praktijk. Geldfit bleek een ideale samenwerkingspartner, aangezien zij hulp bieden aan mensen met geldzorgen en hun platform uitstekend geschikt is om hulp in verschillende communicatiestijlen aan te bieden. Geldfit was op dat moment bezig met de vernieuwing van hun platform en zag mogelijkheden voor samenwerking op dit gebied.

Over Geldfit

Geldfit is onderdeel van de Stichting Nederlandse Schuldhulproute (NSR). Het platform fungeert als startpunt voor iedereen met vragen of zorgen over geldzaken. Op Geldfit.nl vinden bezoekers waardevolle informatie die aansluit bij hun financiële situatie, ontvangen ze persoonlijke tips en advies, en kunnen ze anoniem in contact komen met een medewerker van Geldfit.



The screenshot shows the Geldfit website homepage. At the top, there is a navigation bar with the Geldfit logo, a 'Translate' button, and a 'Bel gratis 0800-8115' button. Below the navigation bar, there is a main header area with a large image of a smiling woman. The main headline is 'Grip op je geld' (Grip on your money), with a sub-headline: 'Geldfit is dé plek voor al je vragen en zorgen over geld. Doe een check, vind handige informatie of ontdek hoe je allerlei geldzaken goed regelt.' Below this, there is a call to action: 'Stel je vraag via de telefoon op 0800-8115 of gewoon via whatsapp.' and a button 'App met ons'. To the right of the main header, there is a white box with the text: 'Al meer dan 85.000 mensen stelden ons hun geldvragen'. Below the main header, there is a section titled 'Nu vaak gekozen' (Now often chosen) with four cards. The first card is 'Direct contact' (Direct contact) with the headline 'Vragen of zorgen over geld?' (Questions or concerns about money?) and a sub-headline 'Gratis en als je wilt anoniem. [Bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 21.00 uur.]' (Free and as you wish anonymous. [Available Monday through Friday from 9.00 to 21.00 hours.]). It has buttons for 'Nu appen >' (Now app >) and 'Bel 0800-8115 >' (Call 0800-8115 >). The second card is 'Potjes-check' (Potjes-check) with the headline 'Welke regelingen of toeslagen kan jij aanvragen?' (Which regulations or allowances can you apply for?) and a sub-headline 'Doe de check en ontdek of je geen geld laat liggen.' (Do the check and discover if you are leaving money on the table.). It has a button 'Start de potjes-check' (Start the potjes-check). The third card is 'Check' (Check) with the headline 'Begin met de Geldfit-test' (Start with the Geldfit-test) and a sub-headline 'Ontdek binnen 2 minuten de volgende stap in jouw situatie. Je vindt persoonlijk contact, online tools of organisaties bij jou in de buurt.' (Discover within 2 minutes the next step in your situation. You find personal contact, online tools or organizations near you.). It has a button 'Start de test' (Start the test). The fourth card is 'Geldfit Zakelijk' (Geldfit Business) with the headline 'Geldfit voor ondernemers' (Geldfit for entrepreneurs) and a sub-headline 'Alle tips, checks en oplossingen voor ondernemers op één plek. Ontdek wat jij kan doen om meer grip op je geldzaken te krijgen.' (All tips, checks and solutions for entrepreneurs in one place. Discover what you can do to get more grip on your money issues.). It has a button 'Aan de slag' (Get started).

Op de website van Geldfit kunnen bezoekers een test invullen om hun financiële situatie te beoordelen. De Geldfit-test meet in hoeverre mensen moeite hebben met het betalen van hun vaste lasten en vormt de basis voor onze panel- en veldstudies. Na het invullen van de test ontvangen bezoekers een hulpaanbod dat is afgestemd op hun persoonlijke situatie en, waar mogelijk, op hun woonplaats. Dit aanbod varieert van online hulpmiddelen tot persoonlijke hulp van lokale organisaties.

In onze panel- en veldstudies hebben we de bestaande Geldfit-test tijdelijk vervangen door een vragenlijst die financiële stress meet.

Goed dat je de test hebt gemaakt!

Je antwoorden laten zien dat je **hulp kan gebruiken**. Zo kan jouw situatie beter worden en krijg je weer grip op je geld.

Het is belangrijk om in actie te komen. Bekijk hieronder welke organisaties voor je klaarstaan.

Wil je dat iemand met je meedenkt? Bel gratis en anoniem naar [0800-8115](tel:0800-8115) voor hulp bij geldzorgen of [chat met ons](#).



Klant bij Rabobank? Team Hulp bij Geldzorgen helpt je verder

Rabobank | Hulp bij Geldzorgen

↓
Openen



SchuldHulpMaatje begeleidt je richting een schuldenvrij leven

SchuldHulpMaatje Leiden bij jou in de buurt

↓
Openen



Thuisadministratie brengt jouw geldzaken op orde

Humanitas Thuisadministratie | Leiden (Rijnland) bij jou in de buurt

↓
Openen

Financiële stress

Wat is financiële stress?

Financiële stress ontstaat wanneer mensen onvoldoende financiële middelen hebben en weinig controle ervaren over hun financiële situatie. Dit kan leiden tot piekeren en zorgen over geld, waarbij de focus vooral ligt op de huidige situatie in plaats van op de toekomst (van Dijk et al., 2022).

In tegenstelling tot de Geldfit-test, die zich richt op meetbare financiële problemen, draait financiële stress om de persoonlijke beleving van de situatie. Iemand met veel financiële problemen kan bijvoorbeeld weinig zorgen hebben, terwijl iemand met weinig financiële problemen juist veel financiële stress kan ervaren. Wij veronderstellen dat de persoonlijke beleving van financiële stress een betere voorspeller is van de invloed van communicatiestijl op de bereidheid hulp te vragen dan een meer objectieve meting van financiële problemen.

In dit onderzoek hebben we financiële stress gemeten met de Psychological Inventory of Financial Scarcity (PIFS; van Dijk et al., 2022). Meer informatie over dit meetinstrument is te vinden in de bijlage.



Panelstudie

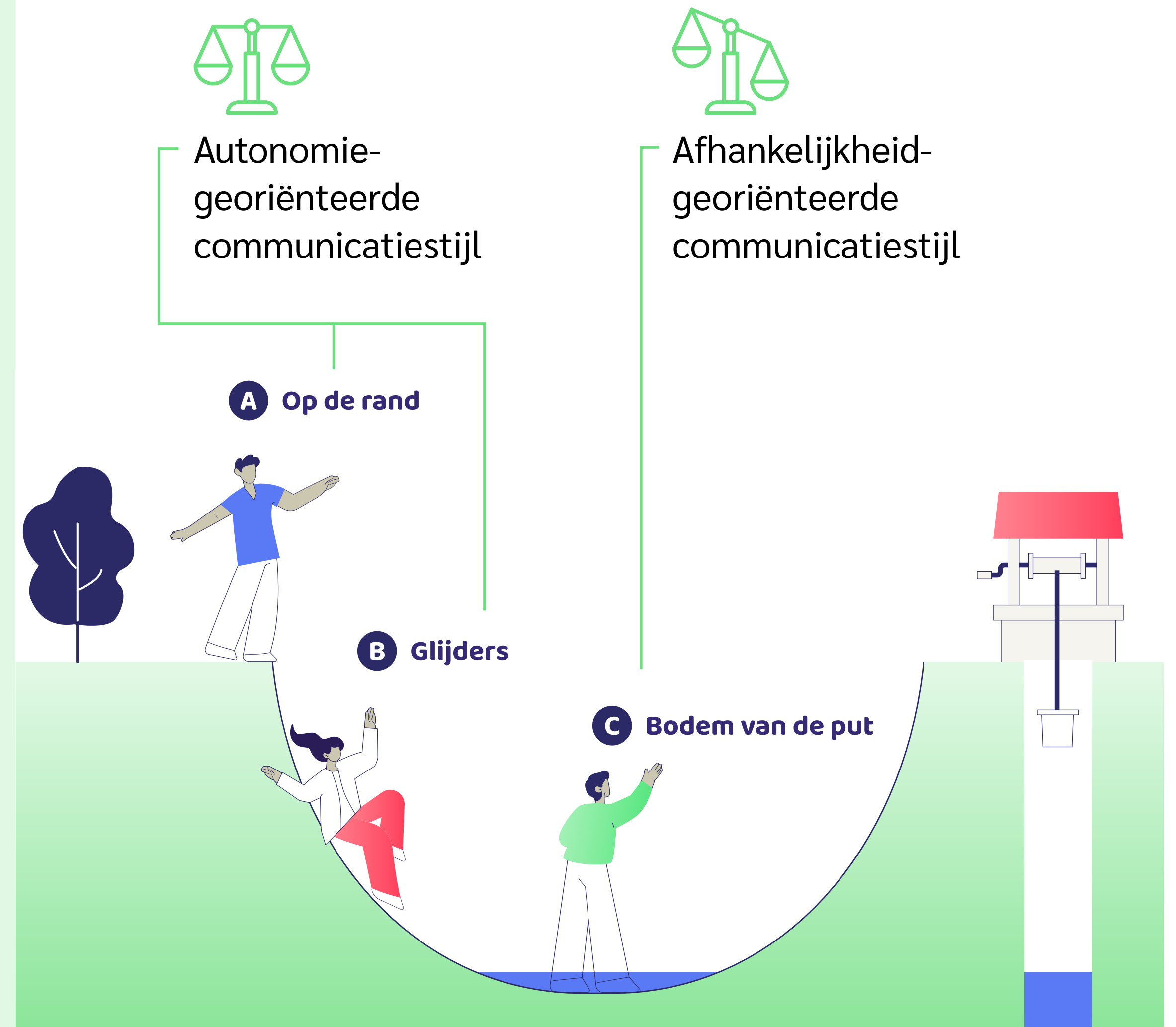
Om te onderzoeken of het effect van een autonomie-georiënteerde versus een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl op de bereidheid om hulp te vragen afhangt van de mate van financiële stress, hebben we twee studies uitgevoerd: een panelstudie en een veldstudie. In dit hoofdstuk beschrijven we de panelstudie; de veldstudie komt in het volgende hoofdstuk aan bod.

De panelstudie werd niet uitgevoerd onder bezoekers van de daadwerkelijke Geldfit-website, maar onder een panel van respondenten die regelmatig deelnemen aan onderzoeken en voor hun deelname worden beloond. Het voordeel hiervan is dat we de respondenten na afloop aanvullende vragen konden stellen, wat bij de echte Geldfit-website niet mogelijk is.



Hypothese

We verwachtten dat mensen met beginnende geldzorgen (situatie A en B) eerder hulp zouden vragen wanneer het hulpaanbod in een autonomie-georiënteerde stijl is geformuleerd. Mensen met ernstige geldzorgen (situatie C) zouden naar verwachting eerder hulp vragen wanneer het hulpaanbod in een afhankelijkheid-georiënteerde stijl is geformuleerd.

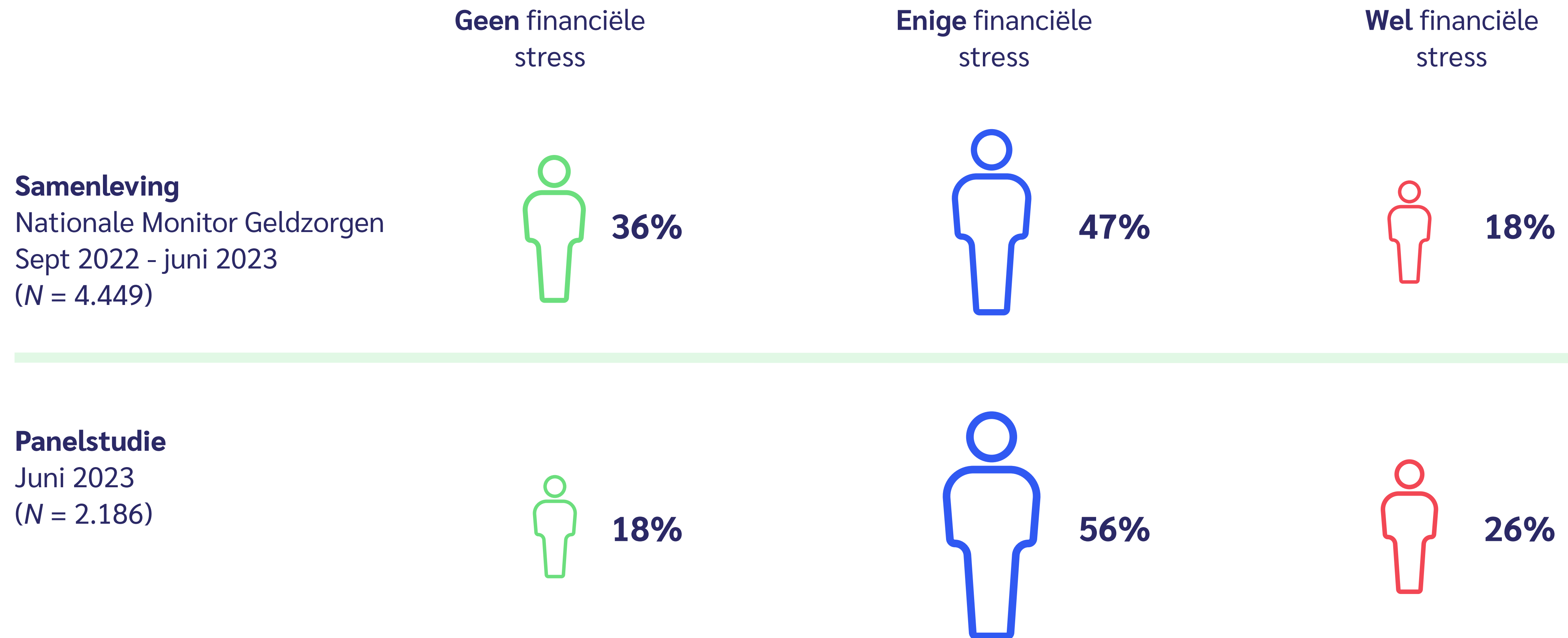


De respondenten van de panelstudie

Een nadeel van een panelstudie onder de brede bevolking is dat een groot deel van de respondenten mogelijk geen geldzorgen ervaart en daardoor niet representatief is voor onze doelgroep: mensen met geldzorgen. Om dit te voorkomen, hebben we ervoor gekozen om het grote onderzoekspanel NIPObase (bestaande uit ongeveer 90.000 personen van 18 jaar en ouder) volledig te screenen op de aanwezigheid van geldzorgen. Alleen respondenten die enige tot veel geldzorgen ervoeren, werden uitgenodigd om deel te nemen aan onze studie. Uiteindelijk hebben 2.186 mensen deelgenomen aan de panelstudie.

De respondenten werden ingedeeld in drie groepen op basis van hun ervaren financiële stress: geen stress, enige stress en wel stress. Deze indeling hebben we vervolgens vergeleken met een representatieve steekproef van

de Nederlandse samenleving (Nationale Monitor Geldzorgen, 2023). Uit deze vergelijking blijkt dat **de respondenten in onze panelstudie meer financiële stress ervaren dan de gemiddelde Nederlandse bevolking**. Dit maakt onze gerichte steekproef beter vergelijkbaar met onze doelgroep: mensen met geldzorgen.



De indeling in groepen op basis van scores is te vinden in de bijlage.

Opzet panelstudie

De respondenten in de panelstudie namen deel aan een online studie waarin werd toegelicht dat de studie ging over hoe mensen de website van Geldfit ervaren. Vervolgens beantwoordden zij twaalf vragen over hun financiële stress (de PIFS, zie bijlage). Net als op de Geldfit-website ontvingen de respondenten daarna een hulpaanbod voor hun financiële situatie. Waar het hulpaanbod op de Geldfit-website sterk afhankelijk is van de persoonlijke situatie en woonplaats van de bezoeker, is er in deze panelstudie voor gekozen het aanbod voor alle respondenten gelijk te houden. Dit aanbod bestond uit vier opties: een online check die meer inzicht kan geven in de eigen financiële situatie, chatten of bellen met een medewerker, hulp van een vrijwilliger, en lokale hulp van de gemeente.

Zonder dat respondenten dit wisten, waren zij willekeurig verdeeld over twee groepen van vrijwel gelijke grootte.

Bij één groep respondenten was het hulpaanbod geformuleerd in een autonomie-georiënteerde communicatiestijl, terwijl bij de andere groep hetzelfde hulpaanbod was geformuleerd in een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl.

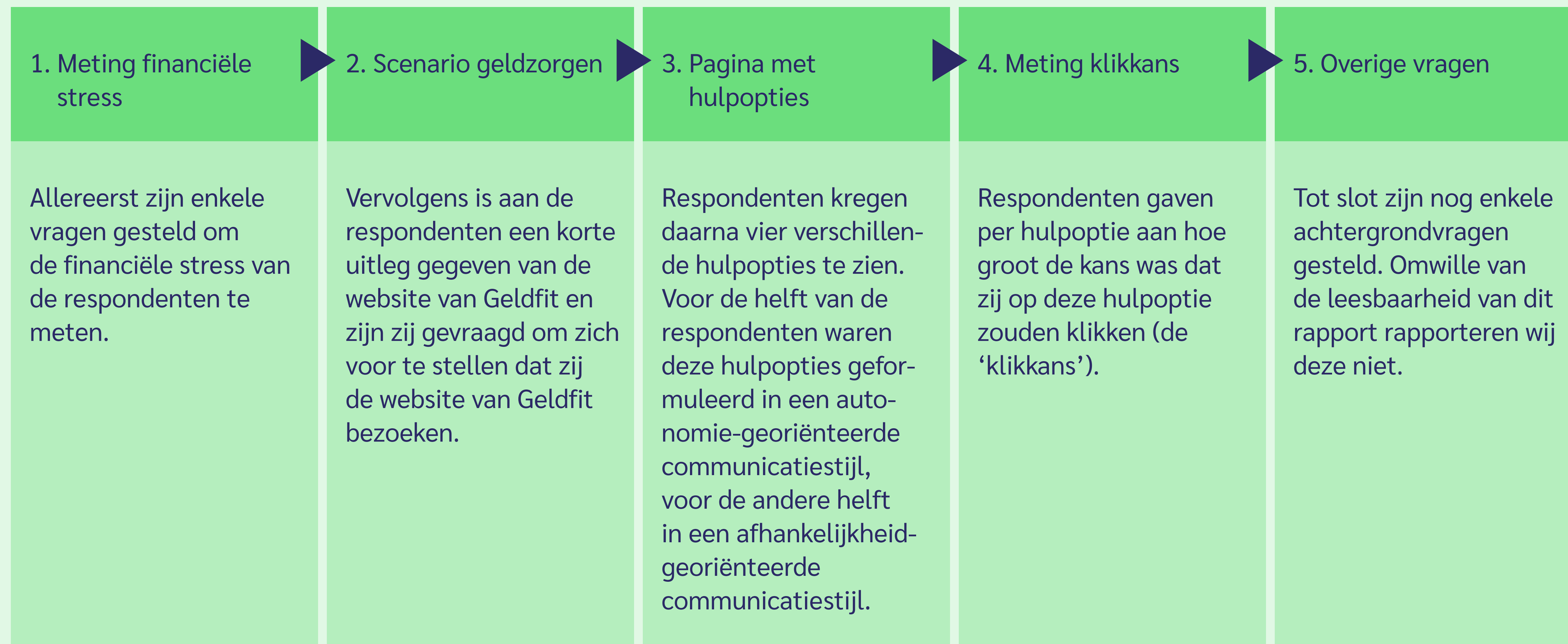


Groep 1
autonomie-geörienteerde
communicatiestijl
n = 1.095



Groep 2
afhankelijkheid-geörienteerde
communicatiestijl
n = 1.091

De verschillende stappen in de panelstudie



Het hulpaanbod

Groep 1: Autonomie-georiënteerde communicatiestijl

Advies

Ontdek wat jij kan doen

Wil je financieel fitter worden maar de touwtjes in eigen handen houden? Bekijk hieronder op welke manieren wij jou daarbij kunnen assisteren. Alle opties zijn gratis. Jij blijft in controle over jouw eigen geldzaken.

Klik op één van de opties om aan de slag te gaan. Alle opties zijn gratis.

Online tool

Krijg meer inzicht in je geldzaken

Met deze tool krijg je inzicht in je inkomsten en uitgaven. Je leert hoe je jouw situatie kunt verbeteren.

Krijg hulp via de tool >

Persoonlijk advies

Advies van vrijwilligers

Zit je met geldproblemen? Bespreek ze met een vrijwilliger. Jij beslist hoe je verder gaat.

Neem contact op met een vrijwilliger >

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 >

Gemeente

Tips voor de aanpak van betaalachterstanden

Heb je een betaalachterstand en wil je wat hulp om het op te lossen? Ga naar jouw gemeente voor tips en advies. Zo krijg je weer grip op je geldzaken.

Neem contact op met de gemeente >

Groep 2: Afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl

Advies

Ontdek wat wij voor jou kunnen doen

Wil je financieel fitter worden en iemand anders naar jouw geldzaken laten kijken? Bekijk hieronder op welke manieren wij je kunnen helpen. Alle opties zijn gratis. Je hoeft niet alles zelf te doen.

Klik op één van de opties om aan de slag te gaan. Alle opties zijn gratis.

Online tool

Wij geven je meer inzicht in je geldzaken

Met deze tool geven wij je inzicht in je inkomsten en uitgaven. We vertellen je hoe jouw situatie kan verbeteren.

Krijg hulp via de tool >

Persoonlijk advies

Hulp van vrijwilligers

Zit je met geldproblemen? Bespreek ze met een vrijwilliger. Je hoeft niet alles zelf te doen.

Neem contact op met een vrijwilliger >

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 >

Gemeente

Hulp bij het oplossen van je betaalachterstanden

Heb je betaalachterstanden en kom je er zelf niet meer uit? Jouw gemeente kan je helpen met een oplossing. Zo krijg je weer rust in je geldzaken.

Neem contact op met de gemeente >

Na het bekijken van de pagina met hulpopties vroegen we de respondenten hoe gemotiveerd zij waren om gebruik te maken van elk van de vier opties binnen het hulpaanbod. Dit hebben we gemeten door hen per optie te vragen hoe groot zij de kans inschatten dat ze op de link bij de betreffende optie zouden klikken. Deze inschatting noemen we de **klikkans**.

Met deze studie konden we nagaan of de zelf ingeschatte klikkans verschilde tussen respondenten die een hulpaanbod ontvingen dat was geformuleerd in een autonomie-georiënteerde communicatiestijl en respondenten die een hulpaanbod ontvingen dat was geformuleerd in een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl. Daarnaast konden we onderzoeken of de klikkans samenhang met de mate van ervaren financiële stress.

Voor elk van de vier hulpopties werd aan deelnemers gevraagd om aan te geven hoe waarschijnlijk het was dat ze op de blauwe knop van dit blokje zouden klikken. Zij konden dit aangeven met behulp van een slider.

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



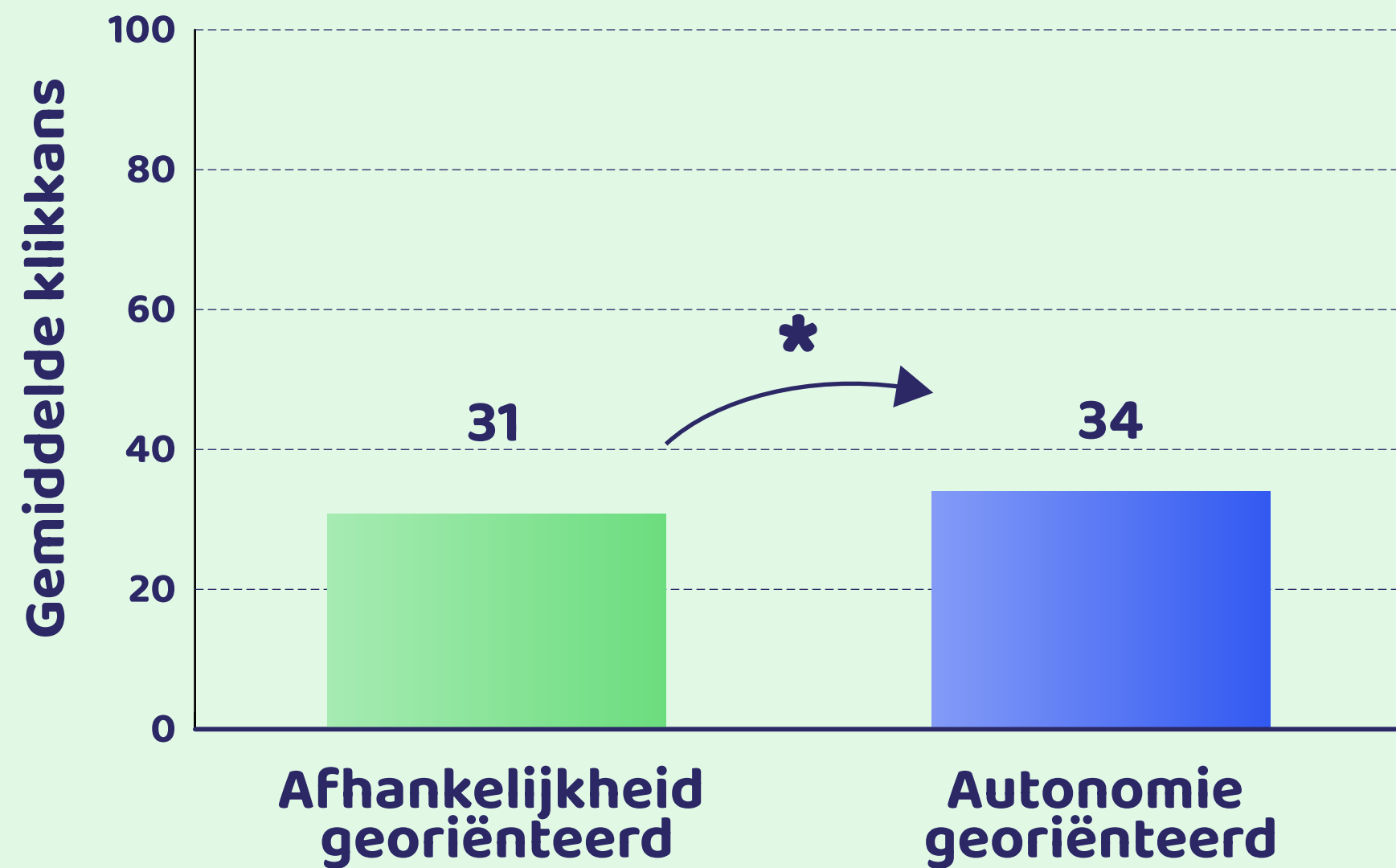
The image shows a survey question interface. At the top, there is a light blue box with a white border containing a phone icon and the text "Bellen of chatten". Below this is the main question: "Stel een vraag aan een expert". Underneath the question, there is explanatory text: "Je kunt het zelf oplossen, maar je hebt een vraag. Chat of bel met een expert en krijg antwoord op je vraag. Dat kan ook anoniem." Below the text is a dark blue button with white text that says "Chat of bel direct" followed by a right-pointing arrow. At the bottom of the interface is a horizontal slider scale. The scale is labeled "1" on the left and "100" on the right. The left end is labeled "Zeer onwaarschijnlijk" and the right end is labeled "Zeer waarschijnlijk". A dark grey vertical bar is positioned on the slider, indicating a response level of approximately 30.

Resultaten

Hulp geformuleerd in een autonomie-georiënteerde communicatiestijl leidde tot een hogere klikkans

De belangrijkste resultaten van de panelstudie zijn als volgt:

- **Zelfgerapporteerde klikkans.** De gemiddelde zelfgerapporteerde kans om op een hulpoptie te klikken lag tussen de 30 en 35.
- **Financiële stress en klikkans.** Hoe hoger de ervaren financiële stress, hoe groter de zelfgerapporteerde kans dat respondenten op een hulpoptie zouden klikken. Dit effect werd waargenomen bij zowel de autonomie-georiënteerde communicatiestijl als de afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl.
- **Onafhankelijkheid van financiële stress.** Het effect van de communicatiestijl op de klikkans was niet afhankelijk van de mate van financiële stress. Met andere woorden: respondenten met veel financiële stress waren niet méér geneigd om te klikken op een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl dan op een autonomie-georiënteerde communicatiestijl, en vice versa.
- **Voorkeur voor autonomie-georiënteerde stijl.** Respondenten die een hulpaanbod ontvingen dat in een autonomie-georiënteerde communicatiestijl was geformuleerd, rapporteerden een hogere klikkans dan respondenten die een aanbod in een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl ontvingen. Dit gold zowel voor respondenten met minder financiële stress als voor respondenten met meer financiële stress.



* = statistisch significant verschil ($p < 0,05$)

De invloed van communicatiestijl verschilt per hulpoptie

Uit de analyse blijkt dat het effect van de communicatiestijl op de zelfgerapporteerde klikkans verschilt tussen de vier hulpopties in het aanbod:

- **Online check en chatten of bellen met een medewerker.** respondenten die een hulpaanbod ontvingen dat was geformuleerd in een autonomie-georiënteerde communicatiestijl rapporteerden een hogere klikkans voor deze twee opties, vergeleken met respondenten die het hulpaanbod in een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl ontvingen.
- **Hulp van een vrijwilliger.** Voor de optie hulp van een vrijwilliger bleek de communicatiestijl geen invloed te hebben op de zelfgerapporteerde klikkans.
- **Lokale hulp van de gemeente.** Bij deze optie zagen we een omgekeerd effect. Respondenten die het hulpaanbod ontvingen in een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl rapporteerden een hogere klikkans dan respondenten die het aanbod in een autonomie-georiënteerde communicatiestijl ontvingen.

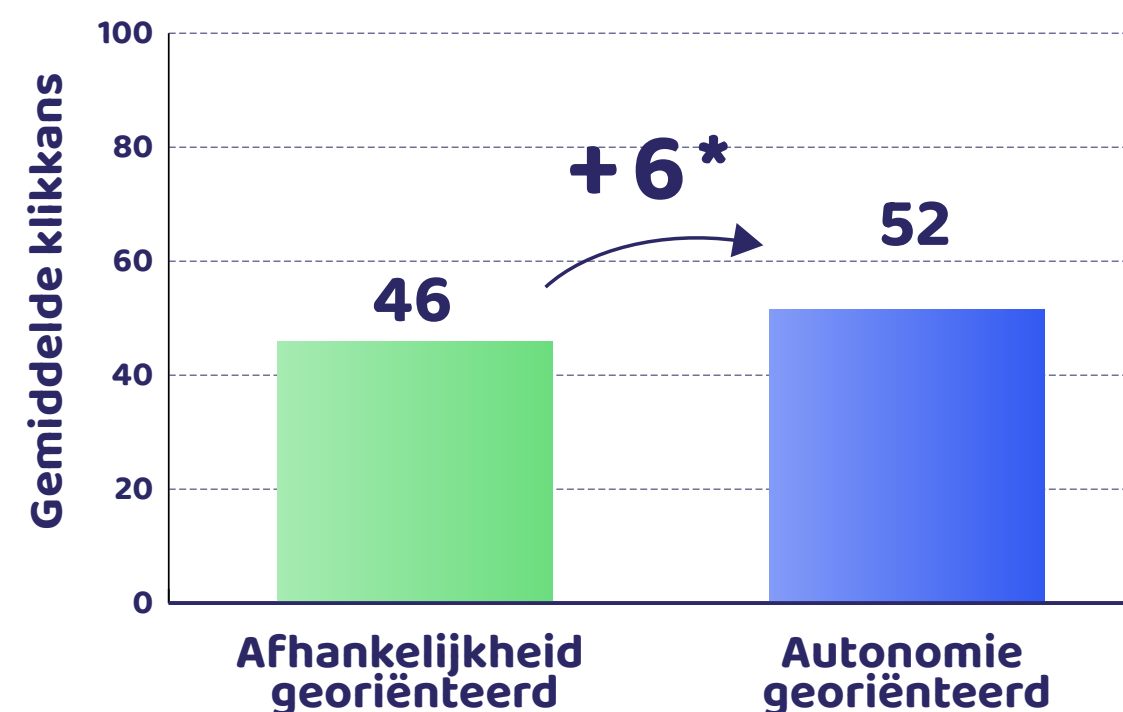
Deze verschillen laten zien dat de impact van communicatiestijl afhankelijk kan zijn van het type hulp dat wordt aangeboden.

Hoe hoog is de klikkans per optie?



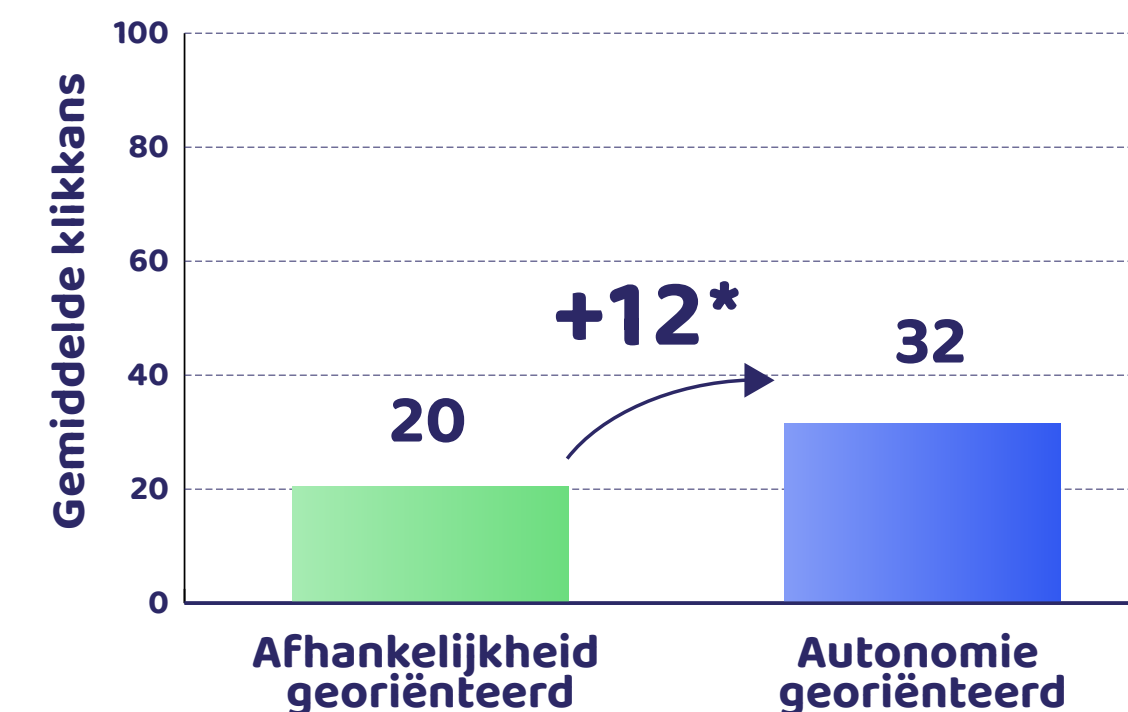
Online check

Online tool waarmee je inzicht kan krijgen in je inkomsten en uitgaven.



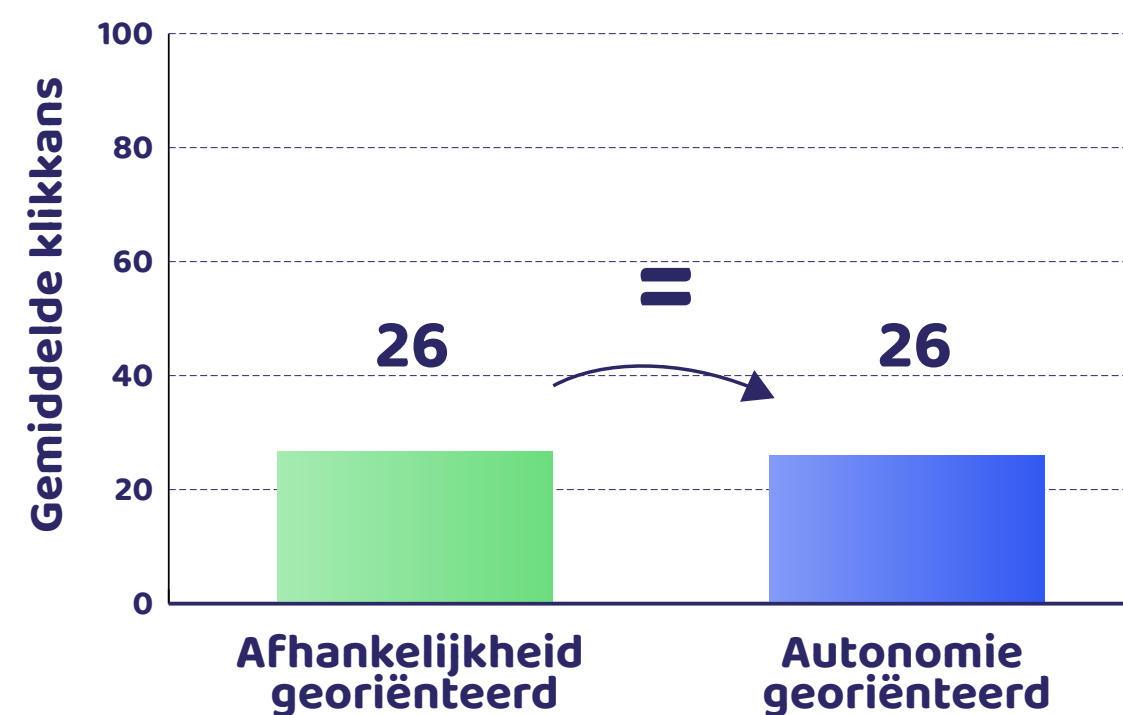
Chatten of bellen

Chatten of bellen met een medewerker van Geldfit om je vraag te beantwoorden.



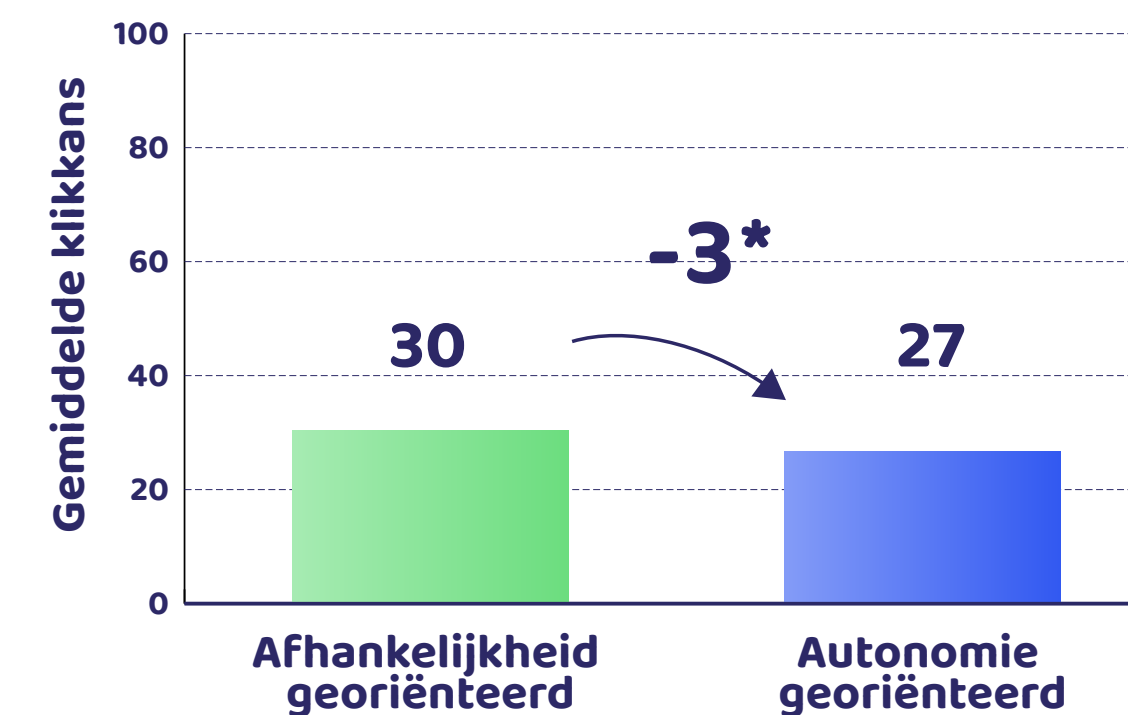
Vrijwilliger

Persoonlijk advies of hulp van een vrijwilliger.



In de buurt

Hulp of advies van de gemeente bij betaalachterstanden.



* = statistisch significant verschil ($p < 0,05$)

Wat leren we van de panelstudie?

- Hoe meer financiële stress respondenten ervaren, hoe groter zij de kans inschatten dat ze zullen ingaan op een of meer opties van het hulpaanbod. Dit suggereert dat mensen met meer financiële stress gemotiveerder zijn om hulp te zoeken.
- Over het algemeen lijkt de autonomie-georiënteerde communicatiestijl respondenten meer aan te spreken. Wanneer we alle hulpopties samen bekijken, schatten respondenten de klikkans hoger in wanneer het hulpaanbod werd gecommuniceerd in een autonomie-georiënteerde communicatiestijl dan in een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl.
- Tegen onze verwachting in blijkt de voorkeur voor een autonomie-georiënteerde communicatiestijl niet afhankelijk te zijn van de ernst van de geldzorgen.
- De invloed van de communicatiestijl op de zelfgerapporteerde klikkans lijkt te verschillen tussen de vier hulpopties. Respondenten voor wie het hulpaanbod in de autonomie-georiënteerde communicatiestijl was geformuleerd, schatten de klikkans hoger in bij hulpopties die van zichzelf een hogere mate van autonomie bieden, zoals een online check of de mogelijkheid tot chatten en bellen. Respondenten voor wie het hulpaanbod in de afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl was geformuleerd, schatten de klikkans juist hoger in bij een hulpoptie die een hogere mate van afhankelijkheid suggereert, zoals hulp vanuit de gemeente.

Toetsen in de praktijk

Fase 4

Veldstudie

Het doel van de veldstudie was om te onderzoeken hoe de resultaten uit de panelstudie zich vertalen naar een praktische setting. Hoewel panelstudies waardevolle inzichten bieden in de effectiviteit van interventies, kunnen de uitkomsten in de praktijk anders uitpakken. Veldstudies zijn daarom cruciaal om interventies te toetsen in een realistische context, voordat ze breder worden geïmplementeerd.

De veldstudie is uitgevoerd onder bezoekers van de website van **Geldfit**. Dit bood een unieke kans om de impact van een autonomie-georiënteerde versus afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl te onderzoeken binnen een omgeving waar mensen actief op zoek zijn naar hulp bij geldzorgen.

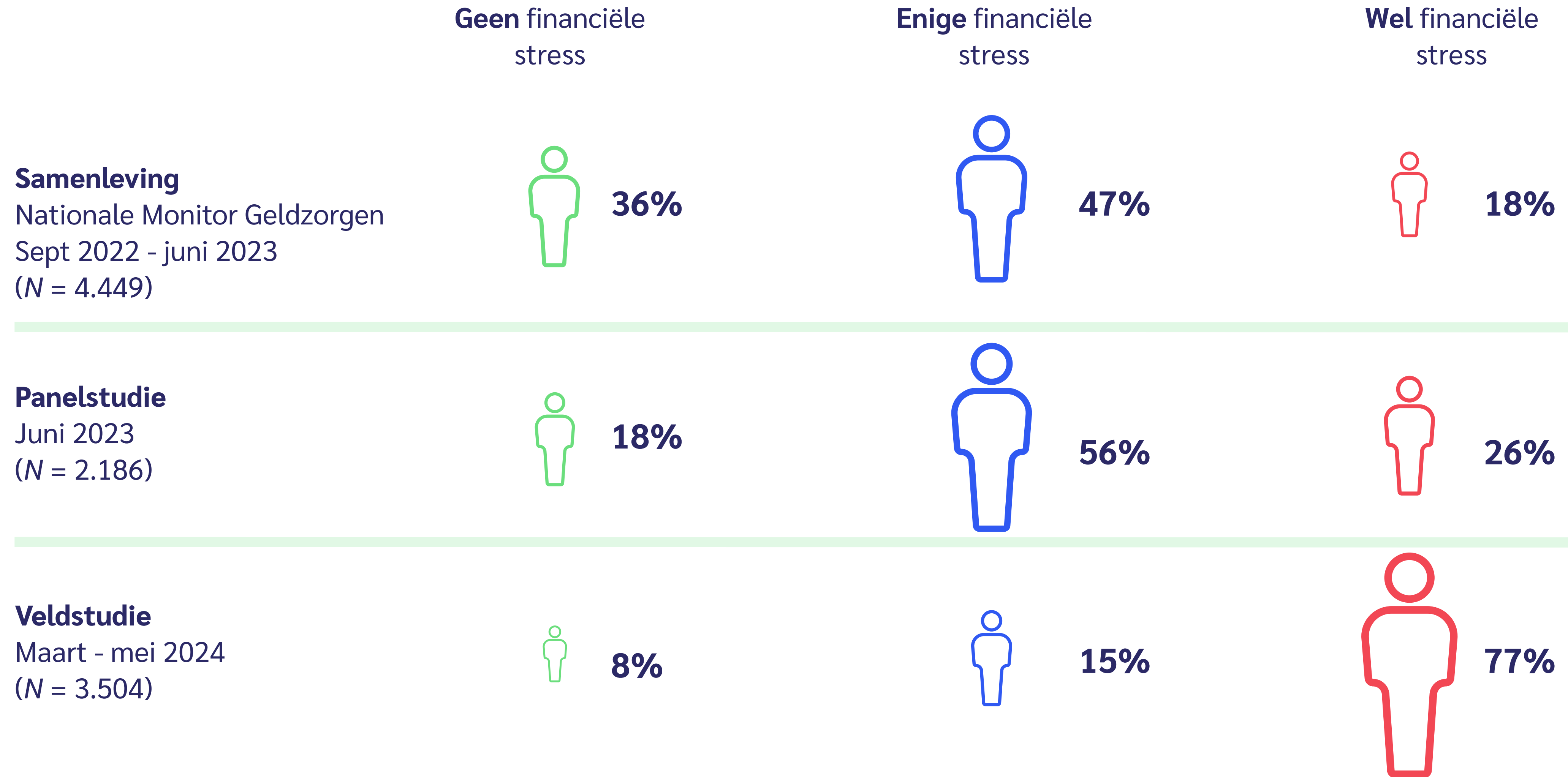


De respondenten van de veldstudie

De bezoekers die hebben deelgenomen aan onze studie blijven volledig anoniem. Het is daarom mogelijk dat sommige mensen meerdere keren de website van Geldfit hebben bezocht en op die manier meerdere keren aan de studie hebben deelgenomen. Om deze reden spreken wij van ‘bezoeken’ in plaats van ‘deelnemers’. In totaal hebben wij gegevens van 3.504 bezoeken geanalyseerd.

Bij elk bezoek hebben we gemeten hoeveel financiële stress de bezoeker ervaart. Net als bij de panelstudie hebben we de bezoekers ingedeeld in drie groepen op basis van de mate van ervaren financiële stress: geen stress, enige stress, en wel stress. Deze resultaten zijn vergeleken met een representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking (Nationale Monitor Geldzorgen, 2023) en met de panelstudie.

Hieruit blijkt dat **de bezoekers van de website van Geldfit meer financiële stress ervaren dan de algemene bevolking**. Ook ervaren zij meer financiële stress dan de respondenten in de panelstudie. De veldstudie bevat dus relatief veel bezoeken van mensen met geldzorgen.



De indeling in groepen op basis van scores is te vinden in de bijlage.

Opzet veldstudie

Slechts een deel van de bezoeken op de website van Geldfit werd onderdeel van onze veldstudie. Een ander deel van de bezoekers gebruikte de website zoals gewoonlijk. Alleen bezoekers die ervoor kozen om op de Geldfit-test te klikken, werden in de helft van de gevallen onderdeel van onze veldstudie.

Voor deze veldstudie werd de oorspronkelijke Geldfit-test tijdelijk vervangen door een nieuwe vragenlijst, bestaande uit vier vragen over financiële stress (de verkorte versie van de PIFS, zie bijlage).^{*} Na het invullen van de test werden bezoekers doorgeleid naar een pagina met hulpaanbod, zoals gebruikelijk na het invullen van de Geldfit-test.

^{*} De vragenlijst bevatte daarnaast vier vragen over financiële problemen. Omdat deze vragen echter buiten het bereik van onze hypothese vallen zijn ze niet opgenomen in de analyses die in dit rapport worden gerapporteerd.

Deze pagina leek sterk op de pagina die we in de panelstudie hebben gebruikt. Er waren vier hulpopties: een online check, chatten of bellen met een medewerker, hulp van een online buddy, en hulp van een lokale organisatie. Hoewel de formuleringen iets anders waren dan in de panelstudie, kwamen de opties inhoudelijk grotendeels overeen.



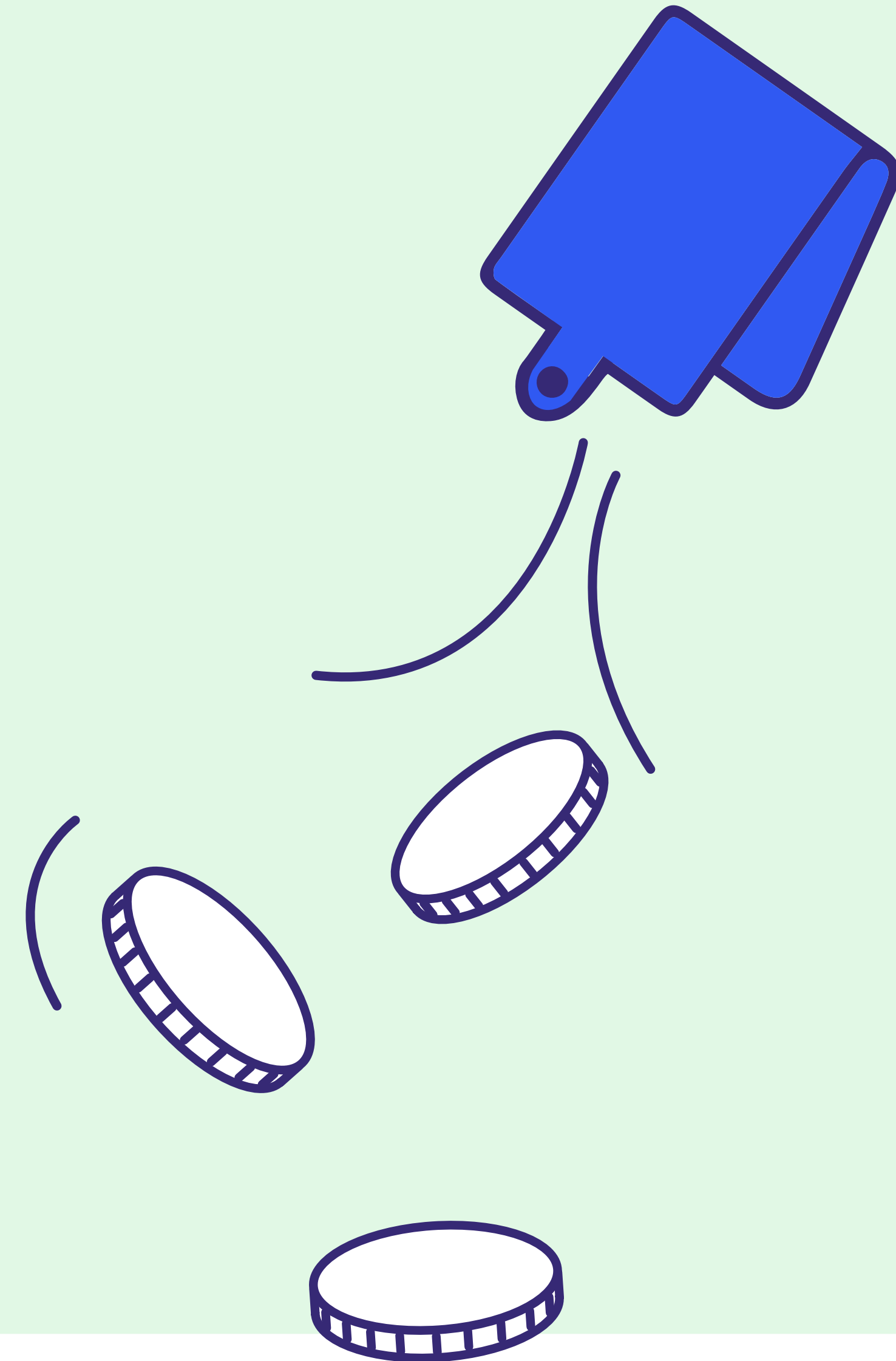
Groep 1
autonomie-geörienteerde
communicatiestijl
n = 1.677



Groep 2
afhankelijkheid-geörienteerde
communicatiestijl
n = 1.827

Net als bij de panelstudie werden de bezoekers in deze veldstudie willekeurig verdeeld over twee groepen. Voor de ene groep was het hulpaanbod geformuleerd in een autonomie-georiënteerde communicatiestijl, terwijl hetzelfde hulpaanbod voor de andere groep was geformuleerd in een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl.

In deze veldstudie hebben we geregistreerd of en hoe vaak er tijdens een bezoek op één of meer hulpopties werd geklikt. Wanneer een bezoeker op een hulpoptie klikte, werd deze doorgeleid naar een pagina met de daadwerkelijke aanbieder van de betreffende hulp, zoals de website van een hulpverleningsorganisatie.



De verschillende stappen in de veldstudie

1. Meting financiële stress

De helft van de bezoeken op de Geldfit website waarbij op de link naar de Geldfit test werd geklikt, werd onderdeel van de veldstudie. Deze bezoekers vulden een alternatieve Geldfit test in die bestond uit vier vragen over financiële stress.

2. Pagina met hulpopties

Bezoekers kwamen daarna terecht op een pagina met vier verschillende hulpopties. Bij de helft van de bezoeken waren deze hulpopties geformuleerd in een autonomie-georiënteerde communicatiestijl, bij de andere helft in een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl.

3. Meting klikgedrag

Bezoekers konden op één of meer hulpopties klikken. Dit klikgedrag is door ons geregistreerd.

Het hulpaanbod

Groep 1: Autonomie-georiënteerde communicatiestijl

Ontdek wat jij zelf kan doen

Wil je meer grip op je geld? Bekijk hieronder met welke tips je verder kunt komen. Jij houdt zelf de controle.

Open één van de opties om aan de slag te gaan. Alle opties zijn gratis.

Check

Meer inzicht in je geldzaken

Met een online check zorg je dat je meer inzicht krijgt in je inkomsten en uitgaven. Je leert hoe je jouw situatie kan verbeteren.

Doe een online check

Buddy

Online advies van een buddy

Stel je vragen aan een persoonlijke buddy via een app. Volledig anoniem.

Download de app

Contact

Chat of bel

Kun je het zelf oplossen, maar heb je een vraag? Chat of bel met ons. Zo ontdek je wat jij kan doen. Dat kan ook anoniem.

Chat of bel direct

In de buurt

Persoonlijk advies in de buurt

Heb je graag een persoonlijk gesprek? Kijk hier bij welke organisaties bij jou in de buurt je advies kan vragen.

Neem contact op met een lokale organisatie

Groep 2: Afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl

Ontdek wie jou verder kan helpen

Wil je meer grip op je geld? Bekijk hieronder hoe wij je verder kunnen helpen. Je hoeft niet alles zelf te doen.

Open één van de opties om aan de slag te gaan. Alle opties zijn gratis.

Check

Meer inzicht in je geldzaken

Met een online check geven wij je meer inzicht in je inkomsten en uitgaven. We vertellen je hoe je jouw situatie kan verbeteren.

Doe een online check

Buddy

Online hulp van een buddy

Een persoonlijke buddy helpt je verder via een app. Volledig anoniem.

Download de app

Contact

Chat of bel

Kom je er niet uit? Chat of bel met ons. We vertellen je wat jij kan doen. Dat kan ook anoniem.

Chat of bel direct

In de buurt

Persoonlijke hulp in de buurt

Heb je graag een persoonlijk gesprek? Kijk hier welke organisaties bij jou in de buurt iets voor je kunnen doen.

Neem contact op met een lokale organisatie

Resultaten

Bij meer financiële stress wordt vaker op een hulpoptie geklikt

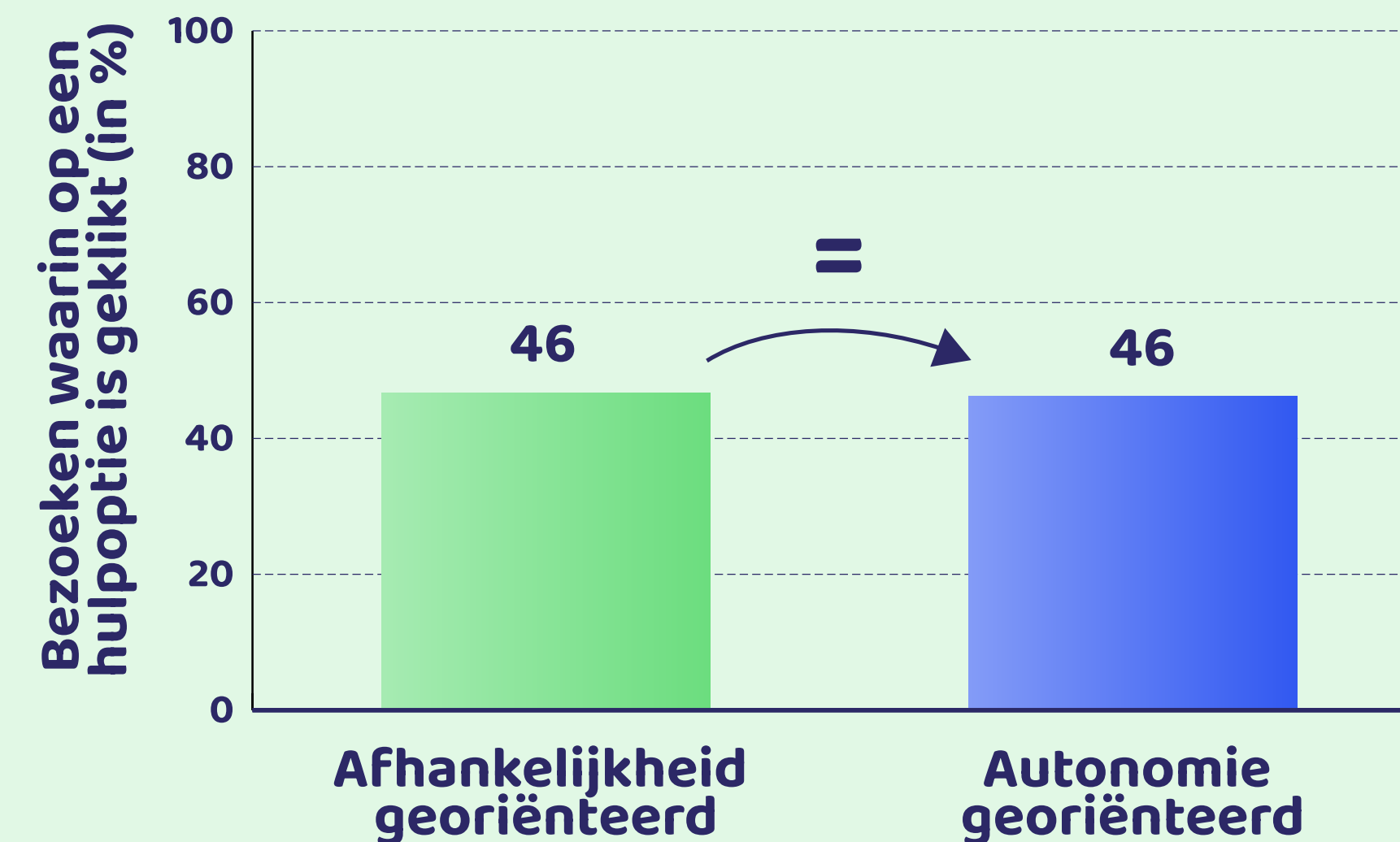
De belangrijkste resultaten van de veldstudie zijn als volgt:

- **Klikgedrag tijdens bezoeken.** Tijdens 46% van de bezoeken werd op één of meer hulpopties geklikt.
- **Financiële stress en klikgedrag.** Hoe hoger de ervaren financiële stress, hoe groter de kans dat er op een hulpoptie werd geklikt. Zo ligt de klikkans op 39% bij iemand met minder financiële stress, terwijl de klikkans 48% is bij iemand met meer financiële stress.
- **Onafhankelijkheid van financiële stress.** Het effect van de communicatiestijl op het klikgedrag is niet afhankelijk van de mate van financiële stress. Met andere woorden: bij bezoeken waarbij veel financiële stress werd gerapporteerd, leidde een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl niet vaker tot klikken op een hulpoptie dan een

autonomie-georiënteerde communicatiestijl. Onze hypothese wordt dus ook in deze veldstudie niet ondersteund.

- **Geen verschil tussen communicatiestijlen.** Er was geen verschil tussen de groepen met een autonomie-georiënteerde en een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl in het aantal keren dat op een hulpoptie werd geklikt.

Meer informatie over de analyses is te vinden in de bijlage.



De invloed van communicatiestijl verschilt per hulpoptie

Net als in de panelstudie, zien we ook in de veldstudie dat het effect van de communicatiestijl op het relatieve aantal kliks verschilt tussen de vier hulpopties in het aanbod:

- **Online check.** Bij een autonomie-georiënteerde communicatiestijl werd relatief vaker geklikt op de optie voor een online check dan bij een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl.
- **Hulp van een online buddy.** Het omgekeerde patroon werd gevonden bij de optie voor hulp van een online buddy. Hierop werd bij een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl juist relatief vaker geklikt dan bij een autonomie-georiënteerde communicatiestijl.
- **Chatten of bellen en hulp van een lokale organisatie.** Voor de opties bellen of chatten en hulp van een lokale organisatie werden geen verschillen gevonden tussen de twee communicatiestijlen.
- **Relatieve aantal kliks.** De grafieken op de volgende pagina laten zien hoe vaak er op de verschillende opties werd geklikt als aandeel van het totaal aantal kliks binnen die conditie. De percentages van de autonome conditie tellen daarom op tot 100%, net als de percentages van de afhankelijke conditie. De grafieken zijn op de volgende manier te interpreteren: van de mensen in de autonome conditie die ergens op klikten, koos 69% voor de online check, ten opzichte van 63% van de mensen in de afhankelijke conditie die ergens op klikten.

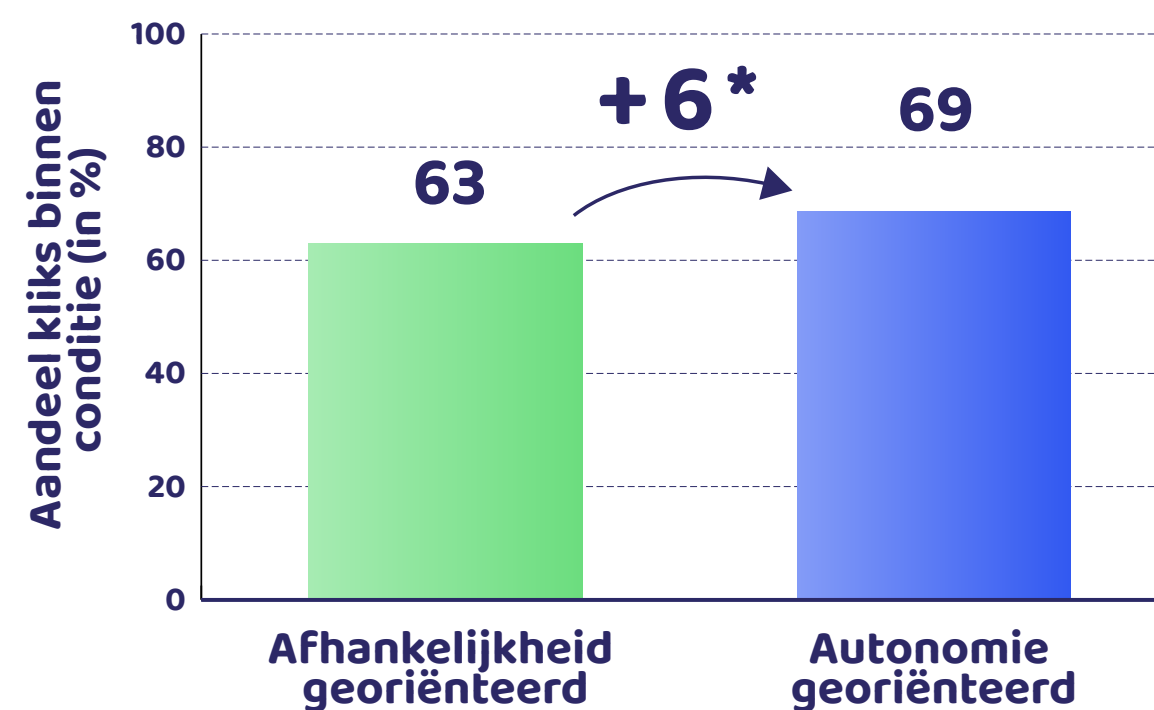
Hoe zijn de kliks verdeeld over de opties?

Deze grafieken geven weer waarop geklikt is als percentage van het totaal aantal kliks per conditie. Meer uitleg staat op pagina 56.



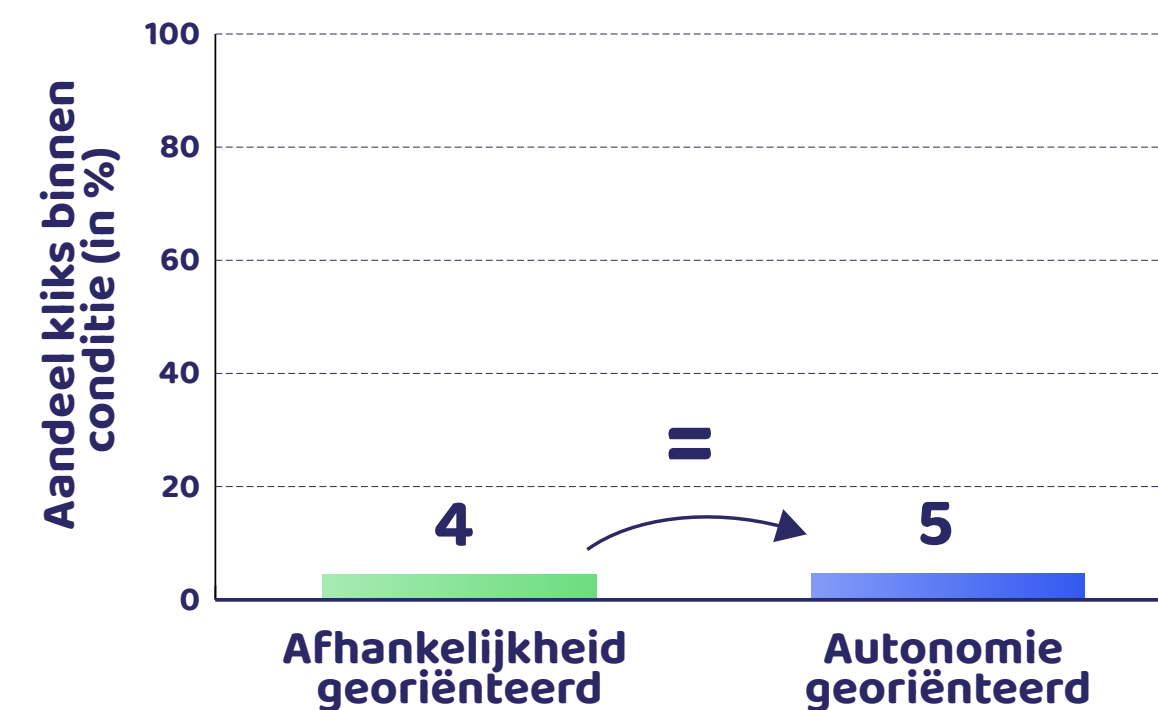
Online check

Online tool waarmee je inzicht kan krijgen in je inkomsten en uitgaven.



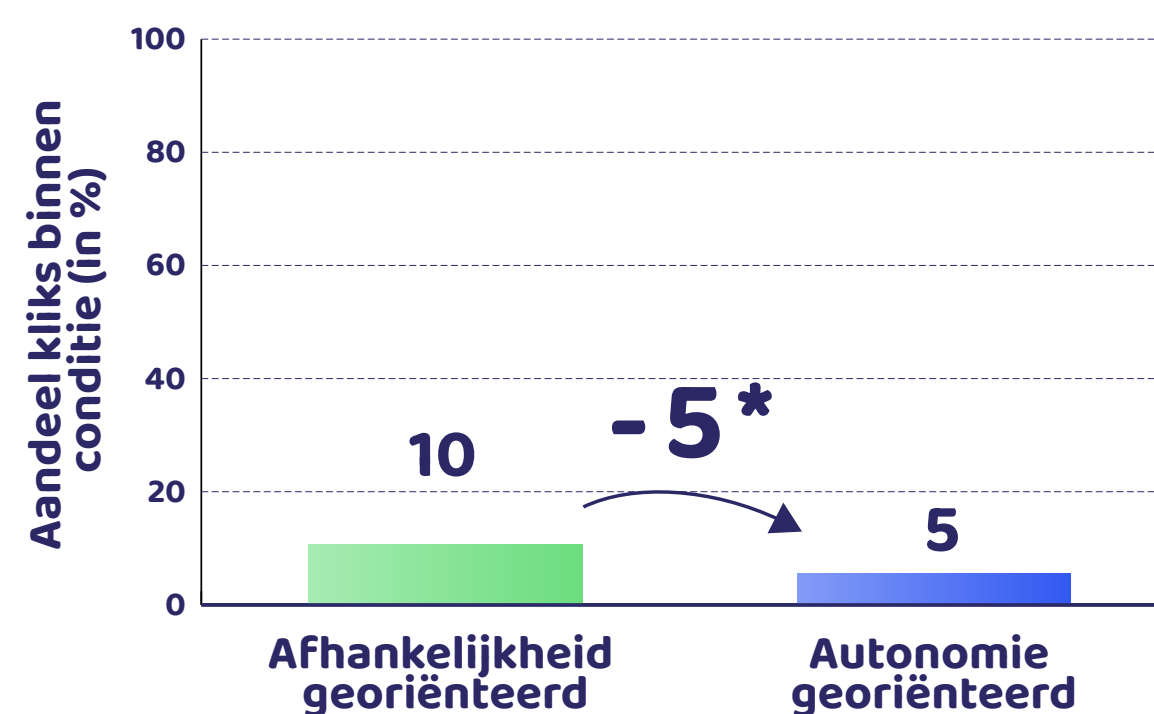
Chatten of bellen

Chatten of bellen met een medewerker van Geldfit om je vraag te beantwoorden.



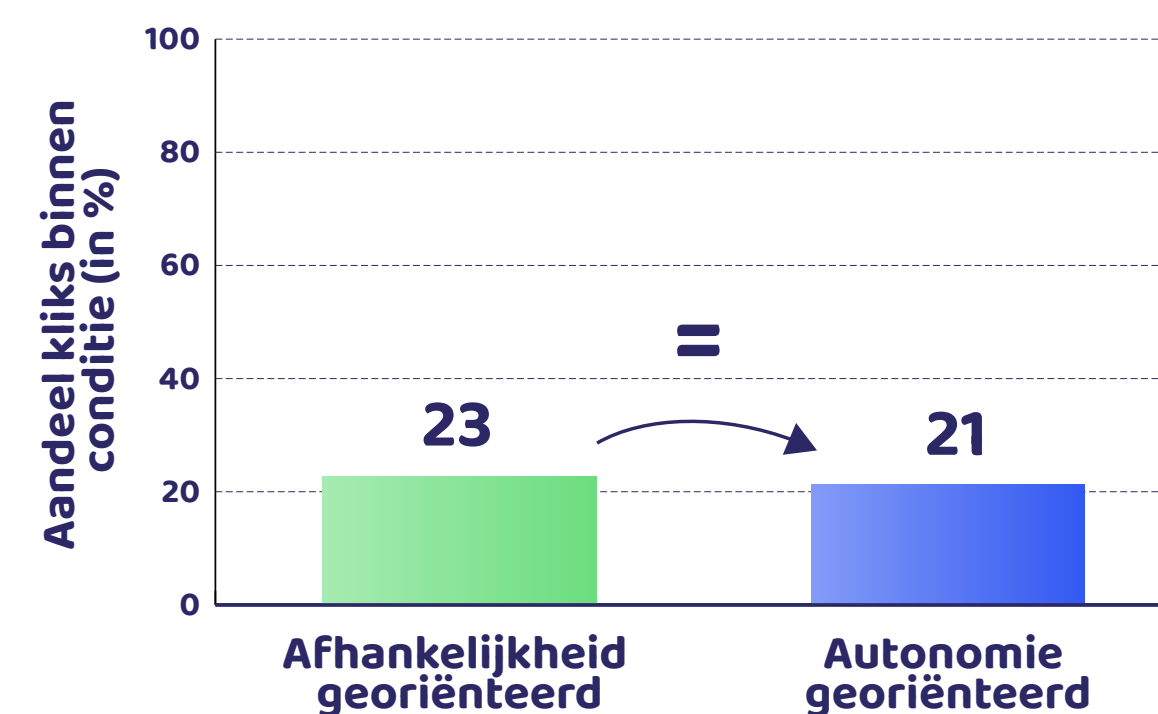
Buddy

Persoonlijk advies of hulp van een vrijwilliger.



In de buurt

Hulp of advies van de gemeente bij betaalachterstanden.



* = statistisch significant verschil ($p < 0,05$)

Wat leren we van de veldstudie?

- Bezoekers die meer financiële stress ervaren, gingen vaker in op één of meer opties van het hulpaanbod. Dit wijst erop dat mensen met meer financiële stress gemotiveerder zijn om hulp te zoeken.
- De autonomie-georiënteerde communicatiestijl van het hulpaanbod leidde niet tot meer klikken op een hulpoptie dan de afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl. Dit patroon geldt zowel voor bezoekers met minder financiële stress als voor bezoekers met meer financiële stress. Onze hypothese wordt daarmee niet ondersteund.
- De invloed van de communicatiestijl op klikgedrag lijkt echter te verschillen tussen de vier hulpopties. Bezoekers die een hulpaanbod in een autonomie-georiënteerde communicatiestijl ontvingen, klikten vaker op de optie voor een online check, die een hogere mate van autonomie biedt. Daarentegen klikten bezoekers die een hulpaanbod in een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl ontvingen, vaker op de optie hulp van een online buddy, die een iets grotere mate van afhankelijkheid impliceert.

Conclusies

Conclusies

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat Nederlanders met geldzorgen eerder om hulp vragen?

Om deze vraag te beantwoorden hebben we een uitgebreid onderzoek uitgevoerd, waarbij we relevante wetenschappelijke literatuur hebben bestudeerd, interviews hebben afgenomen met mensen die geldzorgen ervaren, gesprekken hebben gevoerd met experts, en zowel een panelstudie als een veldstudie hebben uitgevoerd. Dit zijn de belangrijkste conclusies:

- **Autonomie of afhankelijkheid: hulp afgestemd op de ernst van geldzorgen.** De resultaten van het literatuuronderzoek, de interviews met mensen met geldzorgen en de gesprekken met experts suggereren dat autonomie-georiënteerde hulp beter geschikt is om barrières te overwinnen bij mensen met beginnende geldzorgen, in vergelijking met afhankelijkheid-georiënteerde

hulp. Mensen met ernstige geldzorgen hebben daarentegen waarschijnlijk meer baat bij afhankelijkheid-georiënteerde hulp.

- **Hypothese niet bevestigd in praktijkstudies.** De bevindingen van een panelstudie en een veldstudie kunnen deze veronderstelling echter niet ondersteunen. We hadden verwacht dat mensen die meer financiële stress ervaren het vaakst om hulp zouden vragen als deze in een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl was geformuleerd, terwijl mensen met minder financiële stress juist het vaakst om hulp zouden vragen als deze in een autonomie-georiënteerde communicatiestijl was geformuleerd. Deze hypothese werd niet bevestigd. Mogelijk komt dit doordat we in deze studies alleen de communicatiestijl van het hulpaanbod hebben gevarieerd, terwijl het hulpaanbod zelf identiek bleef. Dit is een vrij subtiel verschil en was wellicht niet sterk genoeg om veel invloed te hebben op het gedrag van deelnemers.

- **Communicatiestijl beïnvloedt hulpkeuze, niet hulpbereidheid.** De voorgaande redenering wordt gesteund door de bevinding in zowel de panel- als de veldstudie dat de invloed van communicatiestijl op de bereidheid hulp te vragen verschilt tussen verschillende hulpopties. Er lijkt een trend te zijn waarbij mensen voor wie het hulpaanbod in een autonomie-georiënteerde communicatiestijl was geformuleerd vaker om een type hulp vroegen dat een hogere mate van autonomie met zich meebrengt, zoals een online check, of chatten of bellen met een expert. Dit zijn bovendien relatief lichte vormen van hulp die meer geschikt zijn voor de aanpak van beginnende financiële problemen dan voor grote geldzorgen. Mensen voor wie het hulpaanbod in een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl was geformuleerd vroegen juist vaker om hulp dat een hogere mate van afhankelijkheid impliceert, zoals hulp van een vrijwilliger of buddy, of lokale hulp van bijvoorbeeld de gemeente. Deze vormen van hulp zijn juist beter geschikt voor de aanpak van meer complexe financiële problemen.
- **Verschillen tussen panel- en veldstudie in effect van communicatiestijl.** Het formuleren van een hulpaanbod in een autonomie-georiënteerde communicatiestijl leidde er bij deelnemers in de panelstudie toe dat ze vaker om hulp wilden vragen dan het formuleren van een hulpaanbod in een afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl. Dit verschil vonden we echter niet in de veldstudie. Wel rapporteerden de deelnemers in de veldstudie gemiddeld veel meer financiële stress dan de deelnemers in de panelstudie. Onze eerdere literatuurstudie suggereert dat vooral mensen met minder financiële stress en geldzorgen een voorkeur hebben voor autonomie-georiënteerde hulp. Het kan nuttig zijn om in verder onderzoek te kijken waar precies het omslagpunt ligt bij de hoogte van financiële stress, waarop de behoefte aan autonomie-georiënteerde hulp omslaat in een behoefte aan afhankelijkheid-georiënteerde hulp.

- **Financiële stress verhoogt hulpzoekgedrag.** Naarmate deelnemers in de panelstudie en de veldstudie meer financiële stress rapporteerden, zochten zij vaker hulp voor hun geldzorgen. Deze bevinding is veelbelovend. Stress kan er immers ook toe leiden dat mensen hun problemen gaan vermijden en minder vaak hulp vragen.
- **Grote voorkeur voor online check.** Uit de panel- en veldstudies blijkt dat mensen een grote voorkeur hebben voor de online check als eerste stap voor hulp bij geldzorgen. Het gebruik van dit soort hulpmiddelen is heel vrijblijvend. Niet alleen mensen met beginnende geldzorgen, maar ook mensen met veel financiële stress geven hier de voorkeur aan, terwijl de laatste groep misschien meer gebaat zou zijn bij een andere, meer ingrijpende hulpoptie. Deze bevinding illustreert hoe lastig het kan zijn om passende hulp te vragen bij geldzorgen. Voor vervolgonderzoek zou het interessant kunnen zijn om te kijken wat er gebeurt als het hulpaanbod uitsluitend uit meer ingrijpende opties bestaat. Zijn mensen met meer financiële stress dan wel bereid om deze hulp te vragen, of haken zij dan af?

Bijlage

Onderzoeks- verantwoording

Stap 1a: Literatuurstudie

De literatuurstudie is uitgevoerd in januari 2022. Via Web of Science en Google Scholar hebben we gezocht naar artikelen in de psychologische literatuur over hulp. In totaal zijn 36 relevante wetenschappelijke artikelen en (onderzoeks) rapporten geselecteerd en kort samengevat. De belangrijkste conclusies zijn bij elkaar gezet en dienden als basis voor de volgende stappen. De volledige lijst met artikelen uit de literatuurstudie is opgenomen in de referenties aan het eind van dit rapport.

Stap 1b: Interviews met mensen met geldzorgen

Het is belangrijk om niet alleen over, maar juist ook mét de doelgroep te praten. Eén van de manieren om de doelgroep te bereiken, is door naar hen toe te gaan. Op twee verschillende dagen en locaties hebben we mensen op straat

aangesproken. Wanneer uit een kort praatje bleek dat mensen binnen de doelgroep vielen van mensen met huidige of vroegere geldzorgen, hebben we hen uitgenodigd voor een kopje koffie in een nabijgelegen café. Uiteindelijk zijn 24 gesprekken gevoerd met mensen die geldzorgen hadden, met een diverse doelgroep qua geslacht, leeftijd, werkenden en niet-werkenden, en mensen met en zonder betaalachterstanden. Twee keer spraken we twee mensen tegelijk, we hebben dus in totaal 26 mensen gesproken.

12 van de interviews vonden plaats op 13 september 2021 op de Dappermarkt in Amsterdam-Oost. De andere 12 interviews vonden plaats op 28 juli 2022 op de Tilburgse Kermis. De interviews op de eerste veldwerkdag dienden om meer inzicht te krijgen in de barrières tot tijdig hulp zoeken bij mensen met geldzorgen. De interviews op de tweede veldwerkdag zijn gebruikt om deze inzichten te verdiepen en onze eerste ideeën van mogelijke interventies voor te leggen aan de doelgroep. Een gesprek duurde tussen de 15 en 45 minuten en nam gemiddeld 20 minuten in beslag. Meer weten over de (straat)interviews? Kijk hier voor de volledige [rapportages](#).

Stap 1c: Gesprekken met experts

Als aanvulling op het literatuuronderzoek en de interviews met mensen op straat, hebben wij gesprekken gehouden met sleutelinformanten op het terrein van vroegsignalering bij geldzorgen en in andere werkgebieden. In totaal zijn er 8 semigestructureerde interviews van circa 45 minuten verricht met experts op het gebied van vroegsignalering. De gesprekken vonden plaats online via Webex of Microsoft Teams in januari en februari 2022.

Vijf van de acht experts waren werkzaam in het gebied van vroegsignalering bij geldzorgen (bijv. budgetcoaches, (schuld)hulpverleners, onderzoeker); drie van de acht sleutelinformanten waren werkzaam in andere werkterreinen waarin vroegsignalering een rol speelt (bijv. alcoholproblematiek, laaggeletterdheid, eenzaamheid).

Stap 2b: Pre-test

In de eerste pre-test hebben wij via het onderzoeksplatform Prolific onder Nederlands sprekende respondenten een vragenlijst uitgezet, in februari 2023. Dit onderzoek is goedgekeurd door de Commissie Ethiek Psychologie van

Universiteit Leiden. De vragenlijst is ingevuld door 99 mensen, verdeeld over twee groepen. Beide groepen beantwoordden vragen over de mate waarin de tekst paste bij gevoelens over autonomie en afhankelijkheid. De ene groep kreeg de teksten in de autonomie-georiënteerde communicatiestijl te zien, de andere groep kreeg de teksten in de afhankelijkheid-georiënteerde communicatiestijl te zien. Vervolgens hebben we geanalyseerd of de mate waarin autonomie en afhankelijkheid werd ervaren significant verschilde tussen de twee groepen.

In de tweede pre-test hebben wij opnieuw op onderzoeksplatform Prolific onder Nederlands sprekende respondenten een vragenlijst uitgezet, in maart 2023. Dit onderzoek is goedgekeurd door de Commissie Ethiek Psychologie van Universiteit Leiden. De vragenlijst is ingevuld door 100 mensen. Alle respondenten kregen de teksten in beide communicatiestijlen te zien, naast elkaar. Door middel van een aantal vragen, gaven deelnemers aan welke van de twee teksten meer gevoelens van autonomie en afhankelijkheid oproepen.

Vervolgens hebben we geanalyseerd of de teksten in autonomie-georiënteerde communicatiestijl als meer autonoom en minder afhankelijk werden ervaren dan de teksten in afhankelijk-georiënteerde communicatiestijl.

Stap 3: panelstudie

Voor de panelstudie hebben we respondenten benaderd uit het Kantar panel, genaamd NIPObase. NIPObase bestaat uit circa 90.000 personen van 18 jaar of ouder die beschikbaar zijn voor online onderzoek. De samenstelling van NIPObase ligt sterk in lijn met de populatiesamenstelling volgens de MOA Gouden Standaard. Zelfaanmelding is bij NIPObase niet mogelijk. Uit een screening van dit panel hebben we alleen de mensen geselecteerd die (enige tot veel) financiële stress ervaren. Uiteindelijk hebben we bruto $n = 4.487$ respondenten uitgenodigd om mee te doen aan ons onderzoek. Van de 4.487 uitgenodigde personen hebben uiteindelijk 2.194 respondenten (respons van 49%) de vragenlijst volledig ingevuld. Deelnemers die de vragenlijst te snel hadden ingevuld of heel veel achter elkaar hetzelfde antwoord hebben aangevinkt (straightlining) werden uitgesloten voor analyse. Hierbij zijn 8 personen uit

de data verwijderd waardoor er in totaal $n = 2.186$ personen in de dataset zitten. Dit onderzoek is voorgelegd aan en goedgekeurd door de Commissie Ethiek Psychologie van de Universiteit Leiden. De dataverzameling heeft gelopen in de periode van 13 juni tot en met 26 juni 2023. De gemiddelde invultijd van de vragenlijst bedroeg circa 13 minuten. De afhankelijke maat in dit onderzoek was de zelfgerapporteerde klikkans. De belangrijkste onafhankelijke maten waren het niveau van financiële stress en de communicatiestijl. De klikkans werd gemeten voor vier verschillende hulpopties waardoor een herhaalde meting ontstaat: alle deelnemers geven voor ieder van de vier hulpopties aan hoe groot de kans is dat ze er op zullen klikken. Hiervoor hebben we gecorrigeerd in de analyses, door het gebruik van een multilevel regressie analyse. Voor meer informatie over de analyses kan contact opgenomen worden met de auteurs van dit rapport.

Stap 4: veldstudie

Bezoekers van Geldfit die ervoor kozen om een test te doen over hun financiële situatie werden onderdeel van onze veldstudie. Iedere bezoeker kwam willekeurig in

de autonomie-geörienteerde of de afhankelijkheid-geörienteerde groep. De uiteindelijke dataset bevatte 3.504 unieke inzendingen. Met inzendingen bedoelen we bezoekers van de website die een test hebben gemaakt en daarna op de uitkomstenpagina zijn beland. Vanwege privacy overwegingen registreert de website Geldfit.nl geen identificeerbare informatie over bezoekers, zoals IP-adressen. Hierdoor kunnen we niet met zekerheid zeggen dat elke inzending een unieke bezoeker is.

Bezoekers konden niet expliciet toestemming geven voor deelname aan deze studie door middel van een informed consent. Bezoekers ondervonden geen enkel nadeel aan deelname aan dit onderzoek. Bovendien waren bezoekers volledig anoniem. De enige gegevens die door Geldfit met de onderzoekers zijn gedeeld zijn bezoeknummers in combinatie met de scores op de test en het wel of niet klikken op één of meerdere typen hulpaanbod. Deze studie is voorgelegd aan en goedgekeurd door de Commissie Ethiek Psychologie van de Universiteit Leiden. De dataverzameling heeft gelopen in de periode van 11 maart tot en met 30 mei 2024.

De afhankelijke maat in dit onderzoek was het klikgedrag, waarmee we het aantal kliks op één of meer hulpopties bedoelen. Bij het zien van de resultatenpagina konden bezoekers meerdere keren klikken en alle kliks zijn geregistreerd. Om praktische redenen hebben we een uitkomstvariabele geconstrueerd die onderscheid maakt tussen bezoeken waarbij wel (één of meerdere keren) op een hulpoptie werd geklikt en bezoeken waarbij niet geklikt werd. Een bezoek waarbij op meerdere opties werd geklikt verschilt daarmee in het huidige onderzoek niet van een bezoek waarbij op één optie werd geklikt. De belangrijkste onafhankelijke maten waren financiële stress en communicatiestijl.

Voor het statistisch testen van de verschillen tussen de twee groepen hebben we gebruik gemaakt van een t-test en proportie-toetsen. Daarnaast hebben we een logistische regressie uitgevoerd. Dit is een model waarbij we de kans dat iemand geklikt heeft voorspelden vanuit communicatiestijl en financiële stress. Op basis van dit model konden we testen of financiële stress voorspelt welke communicatiestijl leidt tot meer klikken.

Hoe meten we financiële stress?

Financiële stress kan gemeten worden met de Psychology Inventory of Financial Scarcity (PIFS) (zie Van Dijk et al., 2022). De PIFS bestaat uit een vragenlijst van 12 vragen. Ook is er een verkorte versie van 4 vragen. In dit onderzoek hebben we de lange versie gebruikt in de panelstudie en de korte versie in de veldstudie. De Nederlandse versie van de vragenlijst staat [hier](#).

Wat meet de PIFS precies?

Met de PIFS meet je in welke mate mensen vier verschillende aspecten van geldstress ervaren:

- Vaak te weinig geld hebben.
- Geen controle hebben over geldzaken.
- Veel zorgen maken over geld.
- Vooral bezig zijn met geldzaken op de korte termijn.

Hoe hebben we de respondenten in groepen gedeeld vanuit de PIFS?

In de verschillende deelprojecten hebben wij soms een 7-punt antwoordschaal (1 = helemaal oneens tot 7 = helemaal eens) gebruikt en soms een 5-punt antwoordschaal (1 = helemaal oneens tot 5 = helemaal eens). Hieruit hebben we de groepen op basis van de gemiddelde score berekend (zie tabel), zoals we het ook voor de [Nationale Monitor Geldzorgen](#) hebben gedaan.

Indeling	5-punt schaal	7-punt schaal
Geen financiële stress	Kleiner dan 1,67	Kleiner dan 2
Enige financiële stress	1,67 tot 3	2 tot 4
Wel financiële stress	3 en hoger	4 en hoger

Referenties

De onderstaande referentielijst bevat alle literatuur die is bestudeerd in de literatuurstudie, evenals een aantal overige referenties. Niet alle literatuur uit de literatuurstudie wordt expliciet aangehaald in het rapport.

Alvarez Durnov, K. T. (2021). *The psychological impact of aid*. Dissertation, Vrije Universiteit Amsterdam.

Van: <https://research.vu.nl/en/publications/the-psychological-impact-of-receiving-aid>

Alvarez, K., van Leeuwen, E., Montenegro-Montenegro, E., & van Vugt, M. (2018). Empowering the poor: A field study of the social psychological consequences of receiving autonomy or dependency aid in Panama. *British Journal of Social Psychology, 57*(2), 327-345.

Baumberg, B. (2016). The stigma of claiming benefits: a quantitative study. *Journal of Social Policy, 45*(2), 181-199.

Brackertz, N. (2014). The impact of financial counselling on alleviating financial stress in low income households: a national Australian empirical study. *Social Policy and Society, 13*(3), 389-407.

Brown, B. (2006). Shame resilience theory: A grounded theory study on women and shame. *Families in Society, 87*(1), 43-52.

Caplan, L. J., & Schooler, C. (2007). Socioeconomic status and financial coping strategies: The mediating role of perceived control. *Social psychology quarterly, 70*(1), 43-58.

Chase, E., & Walker, R. (2012). The Co-construction of Shame in the Context of Poverty: *Beyond a Threat to the Social Bond. Sociology, 47*(4), 739-754.

Chen, Y. Y., Hong, L., & Walker, R. (2020). Reconstructing Poverty-Related Shame Among Urban Seniors in China: an Exploration of Their Narrated Experiences and a Reflection on Anti-Poverty Interventions. *Applied Research in Quality of Life, 1*-21.

DePaulo, B. M., & Fisher, J. D. (1980). The costs of asking for help. *Basic and Applied Social Psychology, 1*(1), 23-35.

Doehring, C. (2018). In over our heads with financial anxiety from student debt. *Pastoral Psychology*, 67(2), 115-124.

Evans, L., & Delfabbro, P. H. (2005). Motivators for change and barriers to help-seeking in Australian problem gamblers. *Journal of Gambling Studies*, 21(2), 133-155.

Frankham, C., Richardson, T., & Maguire, N. (2020). Do locus of control, self-esteem, hope and shame mediate the relationship between financial hardship and mental health?. *Community mental health journal*, 56(3), 404-415.

Gainsbury, S., Hing, N., & Suhonen, N. (2014). Professional help-seeking for gambling problems: Awareness, barriers and motivators for treatment. *Journal of Gambling Studies*, 30(2), 503-519.

Grable, J. E., & Joo, S. H. (2001). A further examination of financial help-seeking behavior. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 12(1), 55.

Hall, C. C., Zhao, J., & Shafir, E. (2014). Self-affirmation among the poor: Cognitive and behavioral implications. *Psychological science*, 25(2), 619-625.

Keizer, M. (2016). Afgelost = opgelost. Hoe verlagen we de drempel tot het zoeken van contact. Van: <https://research.rug.nl/nl/publications/afgelost-opgelost-hoe-verlagen-we-de-drempel-tot-het-zoeken-van-c>

Koivusaari, S. (2021). The Shameful Debt – An investigation of Shame, Sense of Connectedness, and Willingness to Seek Contact. *Bachelor thesis Psychology, Leiden University*.

Komissarouk, S., & Nadler, A. (2014). “I” seek autonomy, “we” rely on each other: Self-construal and regulatory focus as determinants of autonomy-and dependency-oriented help-seeking behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 40(6), 726-738.

Lannin, D. G., Vogel, D. L., Gyll, M., & Seidman, A. J. (2019). Reducing threat responses to help-seeking information: Influences of self-affirmations and reassuring information. *Journal of counseling psychology*, 66(3), 375.

Levin, M. E., Krafft, J., & Levin, C. (2018). Does self-help increase rates of help seeking for student mental health problems by minimizing stigma as a barrier?. *Journal of American College Health*, 66(4), 302-309.

Lim, H., Heckman, S., Montalto, C. P., & Letkiewicz, J. (2014). Financial stress, self-efficacy, and financial help-seeking behavior of college students. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 25(2), 148-160.

Möller-Leimkühler, A. M. (2002). Barriers to help-seeking by men: a review of sociocultural and clinical literature with particular reference to depression. *Journal of Affective Disorders*, 71(1-3), 1-9.

Nadler, A. (2012). From help-giving to helping relations: Belongingness and independence in social interaction. In K. Deaux & M. Snyder (Eds.), *The Oxford Handbook of Personality and Social Psychology* (pp. 394–419). Oxford University Press.

Nationale Monitor Geldzorgen (2024a). *Hulp zoeken bij geldzorgen: De rol van financiële schaamte en ervaren stigma*. Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag, en Wijzer in geldzaken. Van: <https://www.wijzingeldzaken.nl/Nationale-Monitor-Geldzorgen/>

Nationale Monitor Geldzorgen (2024b). *Financieel welzijn in Nederland: De stand van zaken*. Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag, en Wijzer in geldzaken. Van: <https://www.wijzingeldzaken.nl/Nationale-Monitor-Geldzorgen>

NVVK (2023). *Jaarverslag 2023*. Van: <https://jaarverslag.nvvk.nl/2023/assets/downloads/nvvk-jaarverslag-2023.pdf>

Plantinga (2019). *Poor psychology*. Dissertation, Vrije Universiteit Amsterdam. Van: <https://research.tilburguniversity.edu/en/publications/poor-psychology-poverty-shame-and-decision-making>

Purdam, K., & Prattley, J. (2021). Financial debt amongst older women in the United Kingdom—shame, abuse and resilience. *Ageing & Society*, 41(8), 1810-1832.

Ryan-DeDominicis, T. (2020). A case study using shame resilience theory: Walking each other home. *Clinical Social Work Journal*, 1-11.

Schonewille, G. & Crijnen, C. (2019). *Financiële problemen 2018: Geldzaken in de praktijk 2018-2019 deel 1*. Utrecht: Nibud. Van: <https://www.nibud.nl/onderzoeksrapporten/financiele-problemen-2018/>

Starrin, B., Åslund, C., & Nilsson, K. W. (2009). Financial stress, shaming experiences and psychosocial ill-health: studies into the finances-shame model. *Social Indicators Research*, 91(2), 283-298.

- Täuber, S., & van Zomeren, M. (2012). Refusing intergroup help from the morally superior: How one group's moral superiority leads to another group's reluctance to seek their help. *Journal of Experimental Social Psychology*, 48(1), 420-423.
- Van den Enden, G., & Veerman, N. (2024). *Rapport Geldzaken in de praktijk (2024)*. Utrecht: Nibud.
<https://www.nibud.nl/onderzoeksrapporten/rapport-geldzaken-in-de-praktijk-2024/>
- Van Dijk, W. W., van der Werf, M. M., & van Dillen, L. F. (2022). The psychological inventory of financial scarcity (PIFS): A psychometric evaluation. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 101, 101939.
- van Dinter, S. (2021). How to change avoidance into action? The promising role of addressing shame and inducing control in a negative financial context. *Master thesis Psychology, Leiden University*.
- Van Leeuwen, E., Täuber, S., & Sassenberg, K. (2011). Knocking on the outgroup's door: Seeking outgroup help under conditions of task or relational conflict. *Basic and Applied Social Psychology*, 33(3), 266-278.
- Verberk, M., Delhaas, J., & Goosen, H. (2021). *Klantactivatie: Hoe kunnen klanten met een hypotheek die te maken hebben met beginnende financiële problemen eerder worden geactiveerd om hulp te zoeken?* Utrecht: Nibud.
- Wakefield, J. R. H., Hopkins, N., & Greenwood, R. M. (2012). Thanks, but no thanks: Women's avoidance of help-seeking in the context of a dependency-related stereotype. *Psychology of Women Quarterly*, 00(0), 1-9.
- Wilson, C. J., Bushnell, J. A., & Caputi, P. (2011). Early access and help seeking: practice implications and new initiatives. *Early Intervention in Psychiatry*, 5, 34-39.
- WRR (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Van: <https://www.wrr.nl/adviesprojecten/doenvermogen/documenten/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>
- Xu, Z., Huang, F., Koesters, M., Staiger, T., Becker, T., Thornicroft, G., & Ruesch, N. (2018). Effectiveness of interventions to promote help-seeking for mental health problems: systematic review and meta-analysis. *Psychological medicine*, 48(16), 2658-2667.

Dankwoord

Aan dit onderzoeksproject hebben meerdere mensen waardevolle bijdragen geleverd. Wij willen in het bijzonder bedanken: Minou van der Werf, Ilse Westdorp, Wilco van Dijk, Emma ter Mors, Ruth Dijkstra, Niels van Doesum, Satu Koivusaari, Linda Bomm, Elise Seip en Clairette van der Lans.

Bij uitstek willen wij ook het team van Geldfit bedanken, in het bijzonder Jaap Meijer, Roy de Groot, Pauline van Brakel, Rutger Terpstra en King Yiu Chu.

Dit is een uitgave van:

 **Wijzer in geldzaken**



Kenniscentrum
Psychologie en
Economisch Gedrag