



# Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen

**Tamara Madern, Nadja Jungmann & Roeland van Geuns**

## Colofon

Dit onderzoek is in opdracht van Stichting Lezen & Schrijven uitgevoerd door Stichting Beheer en Ontwikkeling Instrumenten Ondersteuning Vakmanschap Sociaal Domein.

Deze publicatie is onderdeel van het ondersteuningsprogramma Taal voor het Leven. Dit programma wordt aangeboden door Stichting Lezen & Schrijven en gefinancierd door de Rijksoverheid.

**lezenenschrijven.nl**

Oktober 2016 © Stichting Lezen & Schrijven



## Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>6</b>
1.1 Laaggeletterdheid	7
1.2 De schuldenproblematiek in Nederland	7
1.3 De relatie tussen basisvaardigheden en financiële problemen	8
1.4 De rol van perceptie	9
<b>2. De lees- en rekentest in Mesis<sup>©</sup></b>	<b>10</b>
2.1 De lees- en rekentest	10
2.2 De omvang van de database	11
<b>3. Resultaten van de lees- en rekentest</b>	<b>12</b>
<b>4. De samenhang in demografische kenmerken en lees- en rekenvaardigheid</b>	<b>14</b>
<b>5. Gedragsconcepten</b>	<b>18</b>
<b>6. Steun en hulp</b>	<b>23</b>
<b>7. Conclusies</b>	<b>25</b>
<b>8. Aanbevelingen</b>	<b>29</b>
<b>Bijlage 1 De lees- en rekentest</b>	<b>33</b>
<b>Bijlage 2 Demografische gegevens</b>	<b>34</b>

## Samenvatting

In opdracht van Stichting Lezen & Schrijven onderzoeken wij in dit rapport de relatie tussen financiële problemen en lees- en rekenvaardigheden bij mensen die zich melden bij de schuldhulpverlening. Dit doen wij met behulp van de rijke dataset van Mesis<sup>©</sup>, het methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening<sup>1</sup>. Het onderzoek levert informatie op over de kenmerken van de groep schuldenaren die moeite heeft met lezen of rekenen en zich met een ondersteuningsvraag meldt bij de (gemeentelijke) schuldhulpverlening.

### **Het belang van lees- en rekenvaardigheden in de schuldhulpverlening**

Rekeningen begrijpen, toeslagen aanvragen en een huishoudboekje of financiële administratie bijhouden: het zijn grote uitdagingen voor mensen met slechte lees- en rekenvaardigheden. Door middel van schuldhulpverleningstrajecten proberen gemeenten en uitvoerende organisaties schuldenaren te begeleiden naar financiële zelfredzaamheid. Voor het positief afsluiten van deze trajecten - en het na afloop hiervan langdurig voortzetten van een stabiele financiële situatie - is beheersing van lees- en rekenvaardigheden essentieel.

### **Oververtegenwoordiging**

Op basis van een vergelijking van het aantal laaggeletterden onder alle 16-plussers in Nederland met het aantal schuldenaren dat moeite heeft met de lees- en rekentest in Mesis<sup>©</sup>, laat dit onderzoek zien dat mensen die moeite hebben met lezen of rekenen oververtegenwoordigd zijn in de schuldhulpverlening.

### **Risicogroepen binnen de schuldhulpverlening**

Het merendeel van de Mesis<sup>©</sup>-invullers heeft geen problemen met het invullen van de lees- en rekentest. Er blijken in de schuldhulpverlening bepaalde groepen te onderscheiden voor wie dit wel geldt. Deze groepen kampen dus vaker dan gemiddeld met een laag niveau van lees- en rekenvaardigheden. Dit is zorgwerkend, omdat dit de oplossing voor hun schulden kan belemmeren. Op basis van de analyse van de sociaal-demografische gegevens uit de database van Mesis<sup>©</sup> zijn de volgende risicogroepen te onderscheiden<sup>2</sup>:

- schuldenaren boven de 65 jaar
- schuldenaren met een inkomen tot € 900
- alleenwonende schuldenaren
- schuldenaren die een uitkering ontvangen
- schuldenaren die niet goed weten wat hun inkomen is
- schuldenaren die niet goed weten wat hun schuldsituatie is
- schuldenaren die de hoogte van hun schuldenlast inschatten tot € 5.000
- laagopgeleide schuldenaren
- mannelijke schuldenaren

---

<sup>1</sup> De Mesis<sup>©</sup>- screening is een online vragenlijst die wordt ingezet bij het aanmeldproces van de schuldhulpverlening. Het is een vragenlijst en vaardigheidentest die de cliënt voorafgaand aan een eerste gesprek bij de schuldhulpverlening zelf invult. Onderdeel van de vaardigheidentest is onder meer een lees- en rekentest.

<sup>2</sup> Deze groepen maken vaker dan gemiddeld fouten in de lees- en/of rekentest van Mesis<sup>©</sup>.

Daarnaast is te zien dat schuldenaren met een lage score op de lees- en - in mindere mate - de rekentest van Mesis<sup>©</sup>:

- Vaker ervan overtuigd zijn dat schulden hebben normaal is en dat schulden maken onvermijdelijk is;
- minder bereid zijn concessies in hun uitgaven te doen;
- vaker geen steun uit hun omgeving ondervinden of dat hun omgeving niet weet dat zij financiële problemen hebben;
- vaker moeite hebben met het begrijpen van hun post;
- zich minder vaak 'eigenaar' van hun schuldsituatie voelen;
- vaker moeite hebben met het maken van overzichten van hun inkomsten, uitgaven en schulden;
- een geringere mate van zelfregie hebben.

Weten bij welke doelgroepen problemen met lezen en rekenen vaker voorkomen, helpt bij het herkennen ervan. Zo is bijvoorbeeld bij senioren extra aandacht noodzakelijk voor de mogelijke aanwezigheid van laaggeletterdheid.

### **Aandacht voor lees- en rekenvaardigheden binnen de huidige schuld-dienstverlening**

Schuldhelpverleners zijn zelden opgeleid om taalachterstanden op te sporen en mensen te verwijzen. Het gevolg daarvan is dat er zelden sprake is van een integrale aanpak van schulden en taalachterstanden. Bij ingezette trajecten is vaak weinig aandacht voor taal of rekenen.

### **Aanbevelingen**

De lees- en rekenvragen in Mesis<sup>©</sup> zijn eenvoudig. Ze gaan over basale vaardigheden. Als personen te maken hebben met financiële problemen, worden er veel ingewikkelder berekeningen gevraagd dan de eenvoudige berekeningen uit de rekentest. Het is dan ook zorgelijk als schuldenaren laag scoren op de eenvoudige lees- en rekentest in Mesis<sup>©</sup>.

- Het is belangrijk dat de uitvoerenden van schuldhelpverlening meer zicht krijgen op de lees- en rekenvaardigheden van schuldenaren. Deze vaardigheden zijn namelijk een voorwaarde om zelf de administratie en financiën op orde te kunnen brengen en houden. Dit begint aan de voorkant van het dienstverleningstraject, door tijdens de intake specifiek aandacht te besteden aan het herkennen van de problematiek. Organisaties voor schuldhelpverlening kunnen hier het werkproces op aanpassen en/of investeren in het kennisniveau van schulddienstverleners voor wat betreft het herkennen van de problematiek en het correct doorverwijzen naar aanbod.
- De communicatie naar mensen met financiële problemen moet zo eenvoudig mogelijk. Op dit moment zijn brieven van instanties nog te ingewikkeld.
- Het is belangrijk dat de groep die de informatie niet snapt, ergens terecht kan voor praktische en laagdrempelige ondersteuning (denk aan formulierenbrigades en andere vrijwilligersinitiatieven in de wijk) en dat de groep überhaupt van deze ondersteuning af weet.
- Vindplaatsen, zoals het spreekuur van sociaal raadslieden, sociale wijkteams en de sociale dienst, kunnen daarnaast een (aanvullende) rol van betekenis spelen om problemen met lezen, schrijven en rekenen te herkennen.

- Met name sociaal raadslieden en initiatieven als formulierenbrigades kunnen verkennen hoe zij mensen naast kortdurende hulp, duurzaam op weg kunnen helpen door naar scholing door te verwijzen.
- Er is aanvullend onderzoek nodig naar onder meer de samenhang tussen laaggeletterdheid en schuldenproblematiek en multiproblematiek.

## 1. Inleiding

In Nederland hebben 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Dit betekent dat het voor ongeveer een op de zes Nederlanders lastig is om op een volwaardige manier mee te doen in de maatschappij (Algemene Rekenkamer, 2016). Rekeningen begrijpen, toeslagen aanvragen en administratie bijhouden zijn voorbeelden van grote uitdagingen voor deze groep mensen.

Er is steeds meer bekend over de gevolgen die laaggeletterden ondervinden van hun problematiek. Zo zijn laaggeletterden vaker ongelukkig en hebben zij vaker een slechtere gezondheid. Uit recent onderzoek is gebleken dat armoede en laaggeletterdheid hand in hand gaan: laaggeletterdheid is voor velen een belemmering om zelfredzaam te zijn en andersom vergroot armoede de kans op laaggeletterdheid. Zo leeft 19 procent van de laaggeletterden ten minste één jaar onder de armoedegrens en is 6,2 procent van de laaggeletterden langdurig arm ten opzichte van 2,5 procent van de niet-laaggeletterden. Ook weten we dat laaggeletterden drie keer vaker afhankelijk zijn van een uitkering (Christoffels, Baay, Bijlsma & Levels, 2016).

Daarnaast zien we toenemende aandacht voor de manier waarop we in Nederland schulden proberen aan te pakken. Er gaan steeds meer geluiden op dat de schuldhulpverlening te ingewikkeld georganiseerd is (Transitiecommissie Sociaal Domein, 2016; de Nationale ombudsman, 2016). De Transitiecommissie Sociaal Domein stelt dat de schuldhulpverlening van - vaak kwetsbare - burgers deskundig inzicht vraagt in de bureaucratische processen en stappen van schuldeisers, maar ook voldoende taalvaardigheid om de brieven over de schuldhulpverlening op inhoud te kunnen beoordelen. Er wordt gesproken over een bureaucratische paradox, aangezien juist deze groep mensen niet toegerust is met deze vaardigheden.

Gek genoeg is er weinig bekend over de relatie tussen laaggeletterdheid en schuldenproblematiek. Onderzoek wees uit dat bijna een vijfde (18,1 procent) van alle huishoudens een risico op problematische schulden of daadwerkelijk problematische schulden heeft (Westhof, De Ruig & Kerckhaert, 2015). Welk deel hiervan laaggeletterd is - en wellicht zelfs als gevolg daarvan in de schulden is gekomen - is onbekend.

In opdracht van Stichting Lezen & Schrijven doen we een eerste poging om meer te weten te komen over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problematiek. In dit rapport onderzoeken we in welke mate mensen die hulp zoeken voor financiële problemen en beperkt lees- of rekenvaardig zijn, verschillen van mensen die eveneens hulp zoeken voor financiële problemen maar wel beschikken over voldoende lees- en/of rekenvaardigheden. We maken daarbij gebruik van de database van Mesis<sup>®</sup>, het methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening (zie hoofdstuk 3 voor meer informatie).

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In het vervolg van dit tweede hoofdstuk gaan we nader in op de definitie van laaggeletterdheid en schetsen we beknopt de context van de schuldenproblematiek in Nederland. In hoofdstuk 3 geven we een

toelichting op het Mesis<sup>®</sup>-instrument en in het vierde hoofdstuk bespreken we de uitkomsten op de lees- en rekentest van Mesis<sup>®</sup>-invullers. De samenhang tussen de score op de lees- en rekentest en demografische gegevens bekijken we in hoofdstuk 5 en in hoofdstuk 6 bekijken we de samenhang met de gedragsconcepten in Mesis<sup>®</sup>. Hoofdstuk 7 gaat in op steun en hulp uit de omgeving. In hoofdstuk 8 leest u onze conclusies en tot slot komen de aanbevelingen aan bod in hoofdstuk 9.

### **1.1 Laaggeletterdheid**

Laaggeletterdheid is een groot probleem en komt in Nederland vaker voor dan algemeen gedacht. Laaggeletterdheid is een overkoepelende term voor mensen die grote moeite hebben met lezen, schrijven en het begrijpen en toepassen van informatie. Vaak hebben zij ook moeite met het omgaan met de computer. Zij beheersen niet het minimale niveau om volwaardig in de Nederlandse maatschappij te kunnen functioneren. Dat niveau is door de overheid vastgesteld op eindniveau vmbo of niveau mbo 2/3 (niveau 2F binnen de standaarden en eindtermen volwasseneneducatie).

Het aantal analfabeten in Nederland bedraagt naar schatting 250.000 mensen. In tegenstelling tot laaggeletterden kunnen analfabeten (ongeletterden) helemaal niet lezen en schrijven (Buisman & Houtkoop, 2014). Deze groep wordt dan ook niet onder de term 'laaggeletterd' geschaard.

### **1.2 De schuldenproblematiek in Nederland**

Bijna iedereen heeft schulden. Zo heeft het merendeel van de mensen die in het bezit is van een woonhuis een hypotheekschuld. Ook hebben veel hoger opgeleiden een studieschuld. Voor de meeste mensen zijn deze schulden echter geen probleem. Het gaat namelijk met een substantieel deel van de Nederlandse huishoudens financieel goed. Ruim de helft houdt maandelijks (veel) geld over (Benink, Das, Cuelenaere & Elshout, 2015).

Er zijn echter ook huishoudens die zo diep in de schulden zitten dat ze hun situatie niet zelfstandig kunnen oplossen. Bijna een op de vijf huishoudens (18,1 procent) heeft een risico op problematische schulden of heeft al problematische schulden (Westhof, De Ruig & Kerckhaert, 2015). Als een huishouden na betaling van de aflossingen minder overhoudt dan het vrij te laten bedrag (VTLB)<sup>3</sup> en er geen mogelijkheid is om de te betalen termijnen naar beneden bij te stellen, is de schuldsituatie problematisch te noemen. We zien de afgelopen tien jaar een stijging van het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening (Tiemeijer, 2016).<sup>4</sup> Zorgelijk is dat slechts 2,5 procent van de huishoudens met problematische schulden daadwerkelijk bekend is bij de schuldhulpverlening (Westhof, De Ruig & Kerckhaert, 2015).

---

<sup>3</sup> Het VTLB is het bedrag dat een huishouden in een schuldregeling maandelijks mag overhouden. Het is een rekennorm die landelijk is vastgesteld en daarmee door alle gemeenten en rechtbanken op dezelfde manier wordt toegepast. Grofweg is het VTLB gelijk aan 90 procent van de bijstandsnorm. Voor een alleenstaande is dat ongeveer € 875. Voor een stel zonder kinderen is dat ongeveer € 1.250.

<sup>4</sup> De gemiddelde schuld van de mensen die zich aanmelden bedraagt inmiddels € 42.900.

### 1.3 De relatie tussen basisvaardigheden en financiële problemen

In algemene zin wordt gesteld dat voldoende kunnen lezen, schrijven en rekenen essentiële basisvaardigheden zijn voor financiële zelfredzaamheid (Tiemeijer, 2016). Opvallend is dat weinig bekend is over het aantal personen dat in de financiële problemen komt door een gebrek aan basisvaardigheden. Terwijl het belang van het beschikken over voldoende basisvaardigheden in dit kader door meerdere onderzoekers erkend wordt (Van Geuns, Jungmann & Karssenbergh, 2013; Blommesteijn, Van Geuns, Jungmann & Witvliet, 2012; Nibud, 2012; Jungmann, Van Geuns, Klaver, Wesdorp & Van der Wolk, 2012; Lusardi & Mitchell, 2011). Dit blijkt ook als we de competentiegebieden van financiële zelfredzaamheid van het Nibud bestuderen (zie kader). Lees- en rekenvaardigheden spelen een essentiële rol in deze competentiegebieden.

#### Competentiegebieden financiële zelfredzaamheid volgens Nibud (2012)

De vijf competentiegebieden van financiële zelfredzaamheid zijn:

- 1 in kaart brengen
- 2 verantwoord besteden
- 3 vooruitkijken
- 4 bewust financiële producten kiezen
- 5 over voldoende kennis beschikken

Onder 'in kaart brengen' vallen vaardigheden die behoren tot het hebben van overzicht en inzicht. Daarvoor is het noodzakelijk dat je je post goed kunt begrijpen. 'Verantwoord besteden' houdt in dat je je inkomsten zodanig besteedt dat de huishoudfinanciën op de korte termijn in balans zijn. Je moet daarvoor in staat zijn om te berekenen hoeveel je inkomsten en uitgaven bedragen. 'Vooruitkijken' gaat om plannen op de middellange en lange termijn en het afstemmen van de bestedingen hierop. Ook hiervoor zijn rekenvaardigheden essentieel. Dat geldt ook voor 'bewust financiële producten kiezen': dit kan alleen als je voldoende in staat bent de producten met elkaar te vergelijken. Het laatste gebied, 'over voldoende kennis beschikken', houdt in dat je in staat bent om de juiste kennis (bijvoorbeeld aankomende wijzigingen in het sociale stelsel) te vergaren en deze kennis te doorgronden.

Van de basisvaardigheden komt leesvaardigheid nog het meest terug in onderzoeken naar financiële problematiek. In het onderzoek van Van Geuns et al. (2011) wordt expliciet aangegeven dat beperkte leesvaardigheden regelmatig bij klanten van de schuldhulpverlening voorkomen. Ook professionals die deelnamen aan interviews over schuldenproblematiek bij jongeren geven aan dat sommige jongeren vanwege slechte leesvaardigheden niet in staat zijn om hun financiën te beheren (Hoeve, Van der Zouwen, Stams, Jurrius & Voogt, 2011).

Daarnaast is er impliciet veel aandacht voor gecijferdheid bij gezond financieel gedrag. Gezond financieel gedrag is gedrag dat voorkomt dat er achterstanden in betalingen ontstaan, nu en in de toekomst. Om dit gedrag te vertonen, is het noodzakelijk dat de uitgaven in lijn zijn met de inkomsten en dat er goed financi-



eel beheer wordt gepleegd. Dit laatste houdt onder meer in dat mensen vooruitplannen op de middellange en de lange termijn, zich bewust zijn van de financiële risico's die ze lopen en daar maatregelen voor treffen (een buffer aanleggen, vaste lasten beperken et cetera) (Jungmann et al., 2012). Om financieel gezond gedrag te kunnen vertonen, moet je voldoende kennis hebben en voldoende vaardig en gemotiveerd zijn om te handelen (Jungmann & Madern, 2016).

#### **1.4 De rol van perceptie**

Het daadwerkelijk kunnen lezen, schrijven en rekenen is dus van belang om financieel gezond te kunnen zijn, maar perceptie speelt zeker ook een rol. Mensen moeten het niet alleen kunnen, ze moeten ook geloven dat ze ertoe in staat zijn. Het vertrouwen in het eigen kunnen heeft een groot effect op het functioneren (Bandura, 1997). In diverse onderzoeken is aangetoond dat geloven dat je in staat bent om een taak uit te voeren, een belangrijke rol speelt bij het uitvoeren van gedrag (Luszczynska & Schwarzer, 2005; Bandura, 1997). Personen met weinig geloof in eigen kunnen, zullen de door hen gestelde doelen in mindere mate realiseren. Omdat ze niet geloven dat ze de doelen kunnen realiseren, zetten ze zich daar ook minder voor in. Als mensen moeite hebben met lezen en rekenen, zet dat hun vertrouwen in eigen kunnen onder druk. Lees- en rekenvaardigheden zijn essentieel voor tal van financiële competenties. Door gebrek aan vertrouwen bestaat de kans dat mensen het veel eerder opgeven en bijvoorbeeld weinig tot geen moeite doen om een regeling te treffen. Of om hun post te doorgronden en de juiste stukken aan te leveren.

## 2. De lees- en rekentest in Mesis<sup>©</sup>

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (WGS) is vastgelegd dat iedere gemeente in Nederland verplicht is om schuldhulpverlening aan te bieden. Als iemand hulp wil bij zijn schulden, kan hij zich melden bij de gemeente of bij een organisatie aangesteld door een gemeente, zoals een kredietbank. Het staat de gemeente vrij om het aanmeldproces naar eigen inzicht in te richten, mits wordt voldaan aan een aantal kaders. Eén daarvan is dat een persoon binnen vier weken een intakegesprek moet hebben gehad. De vorm en opzet van een intakegesprek zijn vrij. Steeds vaker wordt gebruikgemaakt van een screening om meer zicht te krijgen op de motivatie en problematiek van de schuldenaar.

Een veelgebruikt instrument hiervoor is Mesis<sup>©</sup>, het methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening. Dit is een vragenlijst en vaardigheidentest. Het geeft inzicht in competenties, houding en gedrag van schuldenaren. In zo'n zestig gemeenten vult de schuldenaar voorafgaand aan het eerste (intake)gesprek bij de schuldhulpverlening dit online screeningsinstrument in. Hierdoor verkrijgt de gemeente of de organisatie meer zicht op de situatie van de persoon die zich meldt. De uitkomsten van het instrument bieden schuldhulpverleners direct een breed inzicht in onder meer de mate waarin de schuldenaar kan lezen, rekenen en prioriteren. Daarnaast levert Mesis<sup>©</sup> een beeld op van de mate waarin de schuldenaar in houding en gedrag belemmeringen heeft om een (problematische) schuldsituatie op te lossen. Het screeningsinstrument omvat een vragenlijst, die bestaat uit ruim tachtig vragen en enkele competentietoetsen. De beantwoording kost gemiddeld twintig à dertig minuten. Het instrument brengt in beeld in welke mate iemands omgang met geld als 'gezond financieel gedrag' kan worden gekwalificeerd en in welke mate iemand zich actief wil inzetten om de schuldsituatie op te lossen.

De vragenlijst is tot op heden ruim 20.000 keer afgenomen. Doordat aanmelders voor schuldhulpverlening verplicht zijn de lijst in te vullen voordat zij een eerste gesprek krijgen bij de schuldhulpverlening, omvat het Mesis<sup>©</sup>-databestand kwalitatief hoogwaardige informatie over de groep schuldenaren die hulp zoekt bij financiële problemen. We hebben daarom voor dit onderzoek gebruikgemaakt van het databestand om de relatie te kunnen onderzoeken tussen financiële problematiek en lees- en rekenvaardigheden.

### 2.1 De lees- en rekentest

De lees- en rekentest in het screeningsinstrument zijn ontwikkeld door bureau ICE.<sup>5</sup> De leestest is een test op niveau A2. Degene die de Mesis<sup>©</sup>-screening invult, krijgt een stuk tekst te lezen en moet daar drie vragen over beantwoorden. In de rekentest moeten de invuller drie sommen maken. Hierbij mag hij een rekenmachine gebruiken. Zie bijlage 1 voor de vragen van de lees- en rekentest.

Als invullers van Mesis<sup>©</sup> de leestest onvoldoende maken, betekent dit niet dat zij de rest van de vragenlijst niet goed kunnen invullen. Op basis van een analyse

---

<sup>5</sup> (toets.nl) ICE is onder meer betrokken bij de ontwikkeling van het staatsexamen Nederlands als tweede taal.

van het niveau van de overige vragen kan geconcludeerd worden dat de vragen dusdanig verschillen van de leestest, dat dit geen belemmering hoeft te zijn. De meeste vragen in Mesis<sup>©</sup> zijn gericht op persoonlijke gedragingen en meningen en niet op begrijpend lezen. Ook zijn geen afwijkingen in data gevonden.

### **Beperking van de lees- en rekestest**

De lees- en rekestest in het screeningsinstrument zijn niet gevalideerd. Hierdoor kunnen we niet stellen dat personen die de leestest onvoldoende maken, laaggeletterd zijn. Wel durven wij de uitspraak te doen dat als een aanvrager van schuldhulpverlening onvoldoende scoort op de lees- en/of de rekestest, dit een indicatie kan zijn voor laaggeletterdheid. Bureau ICE heeft immers ervaring met het vaststellen van een minimaal niveau dat noodzakelijk is om te kunnen participeren in de Nederlandse samenleving.

### **2.2 De omvang van de database**

Dit onderzoek richt zich op de invullers van Mesis<sup>©</sup> in de jaren 2013 tot en met 2015. In totaal betreft dit 19.028 personen. Door de jaren heen heeft Mesis<sup>©</sup> verschillende updates gekend. Daardoor is het een enkele keer gebeurd dat een vraag niet in alle versies voorkwam of niet aan iedereen is gesteld. In dat geval staat in dit rapport het aantal invullers expliciet vermeld in de tabel. In bijlage 2 staan de achtergrondkenmerken van de invullers vermeld.

### **Opgenomen verbanden in dit rapport**

We hebben in dit rapport alleen resultaten weergegeven als er significante uitkomsten zijn. Alle analyses zijn echter opvraagbaar bij de onderzoekers. Verder benadrukken wij dat de resultaten alleen een samenhang weergeven. Dat wil zeggen dat we met deze analyses niet kunnen vaststellen of er sprake is van een oorzakelijk verband.

### 3. Resultaten van de lees- en rekentest

Hoe worden de lees- en rekentest gemaakt door alle Mesis<sup>®</sup>-invullers? In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van de lees- en rekentest en bekijken we hoe die zich verhouden tot landelijke cijfers.

#### De omvang van de groep die Mesis<sup>®</sup> niet kan invullen

Gemeenten en organisaties die Mesis<sup>®</sup> inzetten, schatten in dat tussen 3 à 4 procent van de schuldenaren die zich melden, de screening niet invullen. De meest voorkomende reden daarvoor is dat het mensen betreft voor wie Nederlands de tweede taal is en bij wie de taalbeheersing nog te minimaal is. Voor schuldenaren die het moeilijk vinden om met een computer om te gaan of andere belemmeringen hebben, is er vaak een vrijwilliger beschikbaar om te assisteren. Vanzelfsprekend assisteert deze niet inhoudelijk bij het invullen van de vragenlijst.

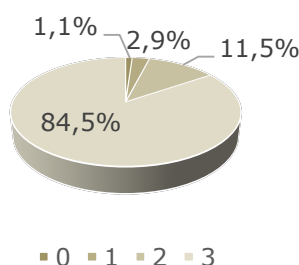
#### De scores op de testen

Het grootste deel van de Mesis<sup>®</sup>-invullers heeft geen moeite met de lees- en de rekentest. 85 procent van alle respondenten heeft alle drie de leesvragen goed, en 72 procent van de respondenten heeft alle rekenvragen goed. 62 procent heeft zowel alle lees- als rekenvragen goed.

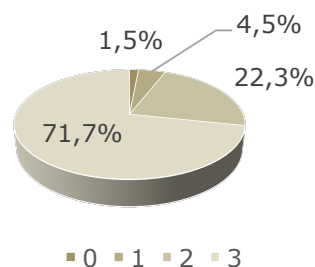
16 procent heeft een of meer fouten gemaakt bij de leestest. 1 procent heeft zelfs alle vragen fout, dit zijn 223 personen.

28 procent heeft een of meer fouten in de rekentest. Bij de rekenvragen heeft 2 procent van de invullers alle vragen fout, dit zijn 287 personen.

Aantal vragen goed leestest  
(n=1938)



Aantal vragen goed rekentest  
(n=19011)



#### Het aantal mensen binnen schuldhulpverlening dat moeite heeft met lezen en rekenen

Ondanks het feit dat het merendeel van de Mesis<sup>®</sup>-invullers geen moeite heeft met het maken van de lees- en de rekentest, kunnen we stellen dat er binnen de schuldhulpverlening sprake is van een oververtegenwoordiging van mensen die moeite hebben met lezen en rekenen. We hebben het aantal laaggeletterden onder alle 16-plussers in Nederland vergeleken met het aantal schuldenaren dat moeite heeft met de lees- en rekentest van Mesis<sup>®</sup>. In Nederland is 14 procent van alle 16-plussers laaggeletterd (Buisman, Allen, Fouarge, Houtkoop & Van der Velden, 2013). We zien dat 16 procent van de invullers van het

screeningsinstrument Mesis<sup>®</sup> een of meer fouten in de leestest maakt. Als we meenemen dat gemeenten inschatten dat 3 à 4 procent van de schuldenaren Mesis<sup>®</sup> niet invult en dat dit veelal komt door een nog te minimale taalbeheersing, is deze oververtegenwoordiging nog duidelijker. Bij rekenen is de oververtegenwoordiging overigens sterker: 15 procent van alle 16-plussers is laaggecijferd tegenover 28 procent van de invullers die een of meer fouten in de rekentest maakt.

## 4. De samenhang in demografische kenmerken en lees- en rekenvaardigheid

Is het zo dat bepaalde groepen vaak slecht scoren op de taal- en rekentest en om welke groepen gaat het dan? Op deze vraag geven we in dit hoofdstuk een antwoord. We zoomen in op de sociaal-demografische kenmerken van de Mesis<sup>®</sup>-invullers en de samenhang met de scores op de lees- en rekentest.

### Toelichting bij de tabellen

De lichtgrijze percentages verschillen niet significant van het gemiddelde. Alleen de zwarte cijfers geven aan dat de groep positief of negatief significant afwijkt van de groepsgemiddelden. Als er een streepje staat in een cel, zijn er minder dan 25 waarnemingen in die cel. Ten behoeve van de leesbaarheid staat de gemiddelde score steeds in de tabel weergegeven.

Voorbeeld: personen die alleen wonen (tabel 4.3) hebben minder vaak alle drie de vragen goed dan personen die samenwonen. Echter, er is geen verschil bij 'Geen vragen goed'. Of personen samenwonen of niet, maakt geen significant verschil.

### Leeftijd

Schuldenaren tot en met 24 jaar hebben vaker dan die van alle andere leeftijden alle leesvragen goed. Ze wijken significant af van het gemiddelde. 91 procent van de schuldenaren tot en met 24 jaar heeft alle vragen goed. Bij de groep 65 jaar en ouder heeft slechts twee derde alle vragen goed. De groep tot en met 44 jaar maakt minder fouten dan gemiddeld. Schuldenaren vanaf 45 jaar maken juist meer fouten dan gemiddeld.

Bij de rekentest zien we dat schuldenaren tussen de 25 en 44 jaar vaker dan gemiddeld alle vragen goed hebben. Vergeleken met de leestest zijn de verschillen minder groot. Respectievelijk 73 en 74 procent heeft alle vragen goed. Bij de groep 65 jaar en ouder heeft minder dan twee derde alle vragen goed. 36 procent maakt een of meer fouten bij de rekentest.

**Tabel 4.1** Score naar leeftijd (in procenten)

	Tot en met 24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65 jaar en ouder	Gemiddeld
<b>Leestest</b>							
Geen vragen goed	-	0,7	1,0	1,4	2,1	-	1,1
1 vraag goed	1,0	1,7	2,5	4,0	4,9	7,5	2,9
2 vragen goed	7,3	8,8	10,9	13,5	16,4	23,0	11,5
3 vragen goed	91,2	88,7	85,6	81,1	76,6	66,7	84,5

<b>Rekentest</b>							
Geen vragen goed	-	0,7	1,1	2,0	3,1	-	1,5
1 vraag goed	4,3	4,1	4,0	4,6	5,4	7,7	4,5
2 vragen goed	22,8	22,1	20,9	22,8	24,4	23,6	22,3
3 vragen goed	71,8	73,0	73,9	70,6	67,0	64,0	71,7

### Geslacht

Mannen die Mesis<sup>®</sup> invullen scoren slechter op de leestest dan vrouwen die Mesis<sup>®</sup> invullen. 83 procent van de mannen heeft alle vragen goed, tegenover 86 procent bij de vrouwen. Bij de rekentest zien we nauwelijks verschil tussen mannen en vrouwen.

Mannen scoren ook iets slechter op de rekentest dan vrouwen. 29 procent van de mannen heeft een of meer vragen fout, bij de vrouwen is dat 27 procent. Het verschil is erg klein en alleen significant bij '3 vragen goed' en '1 vraag goed'.

**Tabel 4.2 Score naar geslacht (in procenten)**

	Man	Vrouw	Gemiddeld
<b>Leestest</b>			
Geen vragen goed	1,4	0,8	1,1
1 vraag goed	3,3	2,4	2,9
2 vragen goed	12,3	10,6	11,5
3 vragen goed	83,0	86,1	84,5
<b>Rekentest</b>			
Geen vragen goed	1,6	1,4	1,5
1 vraag goed	4,7	4,2	4,5
2 vragen goed	22,7	21,8	22,3
3 vragen goed	70,9	72,6	71,7

### Woonsituatie

Schuldenaren die samenwonen scoren beter op de lees- en rekentest dan alleenwonende schuldenaren. Ze hebben vaker alle drie de vragen goed.

**Tabel 4.3 Score naar woonsituatie (in procenten)**

	Woont alleen	Woont samen	Gemiddeld
<b>Leestest</b>			
Geen vragen goed	1,3	1,0	1,1
1 vraag goed	3,4	2,5	2,9
2 vragen goed	12,9	10,4	11,5
3 vragen goed	82,5	86,1	84,5
<b>Rekentest</b>			
Geen vragen goed	2,0	1,1	1,5
1 vraag goed	5,0	4,0	4,5
2 vragen goed	23,1	21,7	22,3
3 vragen goed	69,9	73,2	71,7

## Inkomen

Schuldenaren met een zeer laag inkomen (minder dan € 900 per maand) en schuldenaren die hun inkomen niet weten, scoren lager dan gemiddeld op de leestest. Zij maken vaker fouten. 24 procent van de schuldenaren die hun inkomen niet weten, heeft een of meer vragen fout in de leestest.

Bij de rekentest kijken de schuldenaren die niet weten wat hun inkomen is, niet significant af van het gemiddelde. Wel scoren schuldenaren met een inkomen van minder dan € 900 per maand lager dan gemiddeld op de rekentest. 30 procent van de schuldenaren met een inkomen tot € 900 heeft een of meer vragen fout in de rekentest. Verder zien we geen duidelijk patroon bij het inkomen. Schuldenaren met hogere inkomens scoren niet significant beter dan gemiddeld.

**Tabel 4.4 Score naar inkomen per maand (in procenten)**

	< 900	900- 1.200	1.200- 1.500	1.500- 2.000	2.000- 3.000	3.000- 4.000	Meer dan 4.000	Weet ik niet	Gemiddeld
<b>Leestest</b>									
Geen vragen goed	1,6	0,9	-	-	-	-	-	2,7	1,1
1 vraag goed	3,5	2,7	2,4	2,7	0,7	2,3	1,7	5,5	2,9
2 vragen goed	12,6	12,1	11,4	9,3	6,9	9,3	-	15,5	11,5
3 vragen goed	82,3	84,3	85,6	87,4	92,1	86,1	91,5	76,3	84,5
<b>Rekentest</b>									
Geen vragen goed	1,9	1,5	,9	1,2	-	-	-	2,8	1,5
1 vraag goed	5,0	4,6	4,7	3,5	3,0	-	-	5,5	4,5
2 vragen goed	23,3	22,0	22,1	21,8	22,1	21,1	-	22,1	22,3
3 vragen goed	69,8	71,9	72,3	73,5	74,2	74,3	81,4	69,6	71,7

## Opleidingsniveau

Schuldenaren met een lage opleiding scoren slechter op de lees- en rekentest dan schuldenaren met een opleiding mbo of hoger. Van de schuldenaren met opleiding onder mbo-niveau heeft 80 procent alle leesvragen goed, bij de schuldenaren met een mbo-opleiding of havo/vwo is dat 90 procent. Van de schuldenaren met een hbo- of universitaire opleiding heeft 91 procent alle leesvragen goed.

Bij de rekentest hebben de schuldenaren met een opleiding onder mbo-niveau 70 procent van alle vragen goed. Bij de schuldenaren met een mbo-opleiding of havo/vwo is dat 74 procent. Het aantal goede vragen van hoger opgeleiden verschilt niet significant van het gemiddelde.



**Tabel 4.6 Score naar opleidingsniveau (in procenten)**

	Laag	Midden	Hoog	Andere opleiding	Gemiddeld
<b>Leestest</b>					
Geen vragen goed	1,6	0,4	-	-	1,1
1 vraag goed	4,2	1,3	-	3,9	2,9
2 vragen goed	13,9	8,6	7,4	15,2	11,5
3 vragen goed	80,3	89,8	90,7	78,5	84,5
<b>Rekentest</b>					
Geen vragen goed	2,1	0,7	-	-	1,5
1 vraag goed	4,8	4,0	4,2	4,5	4,5
2 vragen goed	22,7	21,7	21,9	24,0	22,3
3 vragen goed	70,4	73,6	73,1	69,1	71,7

**De hoogte van de schuld**

Schuldenaren die een schuld lager dan € 5.000 hebben of die aangeven niet te weten wat hun schuld is, hebben vaker vragen fout in de leestest. Schuldenaren met meer dan € 50.000 schuld hebben juist vaker vragen goed.

Bij de rekentest scoren schuldenaren met een schuld tot € 5.000 ook slechter. Ook hier is het zo dat schuldenaren met meer dan € 50.000 schuld juist vaker vragen goed hebben.

**Tabel 4.7 Score naar hoeveelheid schuld (eigen inschatting) (in procenten, n=18.111)**

	Min-der 5.000	Tus-sen 5.000 10.000	Tus-sen 10.000 15.000	Tus-sen 15.000 20.000	Tus-sen 20.000 50.000	Meer dan 50.000	Weet ik niet	Ge- mid- deld
<b>Leestest</b>								
Geen vragen goed	1,7	1,3	-	-	1,0	-	-	1,1
1 vraag goed	3,9	3,0	2,9	2,6	2,2	2,1	5,3	2,9
2 vragen goed	14,5	12,3	11,8	11,1	11,4	7,1	14,9	11,5
3 vragen goed	79,9	83,4	84,2	85,3	85,3	90,3	78,2	84,5
<b>Rekentest</b>								
Geen vragen goed	2,6	1,4	1,6	1,1	1,1	-	3,2	1,5
1 vraag goed	5,0	4,9	3,8	5,2	4,3	3,7	4,7	4,5
2 vragen goed	22,7	23,4	22,8	22,8	22,2	20,2	21,9	22,3
3 vragen goed	69,6	70,2	71,8	70,8	72,4	75,4	70,2	71,7

## 5. Gedragsconcepten

Onderzoek in de schuldhulpverlening heeft ons geleerd dat bij het inschatten van de kans dat iemand zich aan de voorwaarden van een schuld- of betalingsregeling houdt, het van belang is om te weten hoe iemand op vier concepten 'scoort' (Van Geuns et al., 2011). Het gaat om de concepten 'Overtuigingen', 'Bereidheid om concessies te doen', 'Zelfregie' en 'Gedrag en vaardigheden'. Een van de resultaten die Mesis<sup>®</sup> oplevert, is een score op alle vier de concepten. Mesis<sup>®</sup> berekent deze score aan de hand van stellingen. Hieronder volgt een voorbeeld van een stelling per concept.

Concept	Voorbeeld van stelling
Overtuiging	Het heeft geen zin om te veranderen. Ik krijg toch wel schulden.
Bereidheid	Ik geef minder geld uit aan hobby's, want ik heb schulden.
Zelfregie	Ik weet hoe ik nieuwe schulden kan voorkomen.
Gedrag en vaardigheden	Ik maak post van bijvoorbeeld de bank of het incassobureau open.

De invullers kunnen op een schaal van 1 tot en met 5 scoren. Een score van 5 punten is een hoge score en staat dus voor een sterke overtuiging, grote mate van zelfregie of bereidheid en gezond financieel gedrag. Een score van 3 punten of minder is een lage score. De groep die deze lage score heeft, is relatief klein. Daarnaast is een score van 3 punten op deze concepten zeer laag. Daarom is besloten deze scores samen te nemen.

In dit hoofdstuk beschrijven we de samenhang tussen deze concepten en een lage score op de lees- en rekentest.

### Overtuigingen

Bij onze omgang met geld zijn onze overtuigingen een diepgeworteld sturingsmechanisme. Of we in staat zijn om schulden op te lossen of een schuldsituatie met succes te stabiliseren, hangt in de eerste plaats af van onze overtuigingen. Schuldenaren die ervan overtuigd zijn dat het normaal is om schulden te maken, hebben een heel andere vertrekpositie dan schuldenaren die ervan overtuigd zijn dat het maken van schulden te vermijden is. Ditzelfde geldt voor de overtuiging dat er een oplossing is voor een schuldsituatie. Er zijn schuldenaren die geloven dat een schuldenvrije toekomst voor ze is weggelegd, terwijl anderen ervan overtuigd zijn dat ze altijd schulden zullen hebben. Wie het normaal vindt om schulden te hebben of niet gelooft ooit nog uit de schulden te komen, zal zich doorgaans minder actief inzetten om bestaande financiële problemen op te lossen dan degenen die het niet normaal vinden en licht aan het eind van de tunnel zien (Van Geuns, Jungmann & De Weerd, 2011).

Er is een duidelijke samenhang te zien tussen de overtuigingen van schuldenaren en hun lees- en rekenvaardigheid. Schuldenaren die geloven dat schulden maken bij het leven hoort, maken veel vaker fouten in de lees- en rekentest.

38 procent van de schuldenaren met een score tussen 1 en 3 op overtuigingen maakt een of meer fouten in de lees- en rekentest. Van deze groep heeft 6 procent geen enkele vraag goed bij de leestest. Bij de rekentest heeft 11 procent geen enkele vraag goed.

**Tabel 5.1 Score naar overtuigingen (in procenten)**

	Score 1-3	Score 3-4	Score 4-5	Gemiddeld
<b>Leestest</b>				
Geen vragen goed	6,0	1,2	0,6	1,1
1 vraag goed	9,8	3,2	1,8	2,9
2 vragen goed	22,6	12,7	9,2	11,5
3 vragen goed	62,0	82,9	88,5	84,5
<b>Rekentest</b>				
Geen vragen goed	10,8	1,6	0,9	1,5
1 vraag goed	6,3	4,5	4,3	4,5
2 vragen goed	25,8	22,7	21,5	22,3
3 vragen goed	62,2	71,2	73,3	71,7

### **Bereidheid om concessies te doen**

Het oplossen of stabiliseren van een schuldsituatie lukt alleen als iemand bereid is om concessies te doen in de zin van de uitgaven te beperken tot het hoogst haalbare. Langdurig rondkomen van een laag inkomen is een hele opgave. Zeker als het beschikbare inkomen lager is dan de geldende bijstandsnorm. Toch is dit nodig om een schuldsituatie op te lossen of duurzaam te stabiliseren. Bij het analyseren van de mogelijkheden om te komen tot gezond financieel gedrag is het derhalve van belang na te gaan in hoeverre iemand bereid is om concessies te doen.

Wederom zien we een duidelijke samenhang tussen de mate van concessiebereidheid van schuldenaren en hun lees- en rekenvaardigheid. Schuldenaren die niet bereid zijn hun levensstijl aan te passen, maken vaker fouten in de leestest. 21 procent van de schuldenaren met een score tussen 1 en 3 op bereidheid heeft een of meer fouten in de leestest. Bij de rekentest heeft 33 procent een of meer fouten.

**Tabel 5.2 Score naar bereidheid (in procenten)**

	Score 1-3	Score 3-4	Score 4-5	Gemiddeld
<b>Leestest</b>				
Geen vragen goed	2,7	1,1	1,0	1,1
1 vraag goed	4,8	3,1	2,4	2,9
2 vragen goed	13,3	11,2	11,6	11,5
3 vragen goed	79,2	84,6	85,1	84,5
<b>Rekentest</b>				
Geen vragen goed	3,4	1,3	1,4	1,5
1 vraag goed	4,7	4,4	4,5	4,5
2 vragen goed	24,5	21,9	22,4	22,3
3 vragen goed	67,4	72,4	71,7	71,7

### Zelfregie en verantwoordelijkheidsgevoel

Als iemand ervan overtuigd is dat het hebben van schulden niet normaal is, dat zijn schulden zijn op te lossen of in ieder geval te stabiliseren, dan is het de vraag in welke mate diegene zich verantwoordelijk voelt voor zijn schuldsituatie. Wie anderen aanwijst om de schulden op te lossen, heeft een andere *drive* dan degene die primair zichzelf aanwijst om de financiële problemen op te lossen. Vaak is er bij schuldenaren die anderen aanwijzen als eerstverantwoordelijke voor het oplossen van de schulden ook een relatie met de achtergrond van de schulden. Iemand die de bank aanwijst als veroorzaker van de schulden, kijkt ook sneller naar de bank om de problemen op te lossen. 'Die bank gaf me twee leningen, terwijl ze wisten dat ik een flexibel contract had. Dat is toch vragen om problemen, dat hadden zij ook kunnen weten.' Ditzelfde kan gelden voor iemand die bijvoorbeeld de ex-partner aanwijst. 'Hij maakte allemaal schulden waar ik niets van wist. Dat we toevallig getrouwd waren in gemeenschap van goederen betekent toch niet dat ik nu opeens zijn rotzooi moet opruimen?'

Zolang iemand zich niet verantwoordelijk voelt of zelfs slachtoffer voelt van de omstandigheden, is het de vraag in welke mate diegene zich tot het uiterste inspanst om de financiële problemen op te lossen. Het concept zelfregie/verantwoordelijkheidsgevoel meet de mate waarin iemand zich eigenaar van de situatie voelt.

Ook bij dit concept is een duidelijke samenhang te zien tussen de mate van zelfregie van schuldenaren en hun leesvaardigheid. Schuldenaren die een geringe mate van zelfregie hebben, maken veel vaker fouten in de leestest. Bijna een kwart van de schuldenaren (23 procent) met een score tussen 1 en 3 op zelfregie maakt een of meer fouten in de leestest.

De samenhang tussen zelfregie en rekenvaardigheid is minder duidelijk dan bij leesvaardigheid. Schuldenaren met een zeer geringe mate van zelfregie, maken vaker dan gemiddeld fouten in de rekentest. Van de schuldenaren met een score tussen 1 en 3 op zelfregie maakt 69 procent een of meer fouten in de rekentest. Dit is 2,5 procent minder dan gemiddeld.

**Tabel 5.3** Score naar zelfregie (in procenten)

	Score 1-3	Score 3-4	Score 4-5	Gemiddeld
<b>Leestest</b>				
Geen vragen goed	2,6	1,1	0,8	1,1
1 vraag goed	5,4	2,9	2,4	2,9
2 vragen goed	15,0	11,5	10,8	11,5
3 vragen goed	76,9	84,5	86,0	84,5
<b>Rekentest</b>				
Geen vragen goed	3,1	1,6	1,1	1,5
1 vraag goed	4,8	4,8	4,1	4,5
2 vragen goed	22,9	22,0	22,5	22,3
3 vragen goed	69,2	71,7	72,3	71,7

## **Gedrag en vaardigheden**

Het feitelijke financieel gedrag geeft inzicht in de mate waarin iemands omgang met geld gekwalificeerd kan worden als gezond financieel gedrag. Om het gedrag in kaart te brengen, wordt onder meer nagegaan of schuldenaren weten hoeveel geld ze te besteden hebben, hoe hoog hun lasten zijn (inclusief afbetalingen aan hun schulden), of ze hun post regelmatig openen et cetera. In alle gevallen zijn de vragen niet gericht op het uitsluiten van gebruikers, maar op het inzichtelijk maken met welke ondersteuning ze meer kans hebben om de schuldregeling met succes te doorlopen. Het gaat hier om de beleving van de respondenten, zij rapporteren zelf of zij bijvoorbeeld hun uitgaven bijhouden.

Het concept Gedrag en vaardigheden wordt in Mesis<sup>®</sup> gemeten met drie vragen en dertien verschillende stellingen. Hieronder zijn alleen de stellingen weergegeven die een duidelijke samenhang met lees- en/of rekenvaardigheden hebben (significant en een verschil van minimaal 3 procent ten opzichte van het gemiddelde bij lees- of rekenvragen).<sup>6</sup>

Schuldenaren die laag scoren op de lees- en rekentest hebben meer moeite met schriftelijke communicatie en het maken van een overzicht (zie tabel 5.4.). Van de schuldenaren die aangeven dat ze moeite hebben met het maken van een overzicht van de inkomsten, uitgaven en schulden, heeft 22 procent een of meer vragen fout in de leestest en 30 procent een of meer vragen fout in de rekentest. Schuldenaren die aangeven dat zij niet altijd hun post openmaken, scoren slechter op de leestest. 82 procent van deze groep heeft alle vragen goed.

Bij schuldenaren die fouten maken in de leestest zien we dat zij minder vaak afspraken maken met schuldeisers. 20 procent van hen heeft een of meer vragen van de leestest fout; bij de schuldenaren die wel afspraken maken heeft 14 procent vragen fout.

Bij de rekentest zijn de verschillen kleiner. Schuldenaren die aangeven dat zij moeite hebben met het maken van een overzicht van de inkomsten, uitgaven en schulden, scoren slechter op de rekentest. Van de schuldenaren die aangegeven daar moeite mee te hebben, heeft 30 procent een of meer vragen fout, bij de schuldenaren die wel een overzicht kunnen maken is dat 27 procent. Van de schuldenaren die niet hun post openmaken, heeft 31 procent een of meer vragen fout in de rekentest.

---

<sup>6</sup> De uitkomsten op de rest van de stellingen en vragen zijn op te vragen bij de onderzoekers.

**Tabel 5.4** Score test naar stellingen financieel gedrag

	On- eens	Neu- traal	Eens	Gemiddeld
<b>Leestest</b>				
<i>Ik kan een overzicht maken van mijn inkomsten, uitgaven en schulden</i>				
Geen vragen goed	2,0	1,2	0,9	1,1
1 vraag goed	4,9	3,4	2,3	2,9
2 vragen goed	14,9	12,0	10,6	11,5
3 vragen goed	78,1	83,5	86,2	84,5
<i>Ik maak post van bijvoorbeeld de bank of het incassobureau open</i>				
Geen vragen goed	1,7	1,0	1,0	1,1
1 vraag goed	3,7	2,2	2,9	2,9
2 vragen goed	12,8	10,4	11,5	11,5
3 vragen goed	81,8	86,4	84,6	84,5
<i>Ik maak afspraken met bedrijven of personen die nog geld van mij krijgen</i>				
Geen vragen goed	1,9	0,7	1,0	1,1
1 vraag goed	4,4	2,6	2,5	2,9
2 vragen goed	13,6	10,9	11,0	11,5
3 vragen goed	80,0	85,9	85,5	84,5
<b>Rekentest</b>				
<i>Ik kan een overzicht maken van mijn inkomsten, uitgaven en schulden</i>				
Geen vragen goed	2,9	2,0	1,0	1,5
1 vraag goed	5,3	5,4	4,0	4,5
2 vragen goed	21,9	23,0	22,1	22,3
3 vragen goed	69,9	69,7	72,8	71,7
<i>Ik maak post van bijvoorbeeld de bank of het incassobureau open</i>				
Geen vragen goed	2,4	1,5	1,4	1,5
1 vraag goed	4,8	4,0	4,6	4,5
2 vragen goed	23,4	23,0	22,0	22,3
3 vragen goed	69,4	71,5	72,0	71,7
<i>Ik maak afspraken met bedrijven of personen die nog geld van mij krijgen</i>				
Geen vragen goed	2,4	1,4	1,3	1,5
1 vraag goed	5,6	4,4	4,2	4,5
2 vragen goed	21,5	22,0	22,7	22,3
3 vragen goed	70,6	72,2	71,8	71,7

## 6. Steun en hulp

De omgeving van de schuldenaar speelt vaak een belangrijke rol in het schuldhulpverleningsproces. Als schuldenaren zich niet gesteund voelen en niet kunnen praten met mensen in hun omgeving, dan is het rondkomen van een zeer laag inkomen moeilijker vol te houden. Mesis<sup>®</sup> geeft daarom ook een beeld van de omgevingsfactoren die een rol spelen. Deze kunnen helpen bij het schuldhulpverleningsproces (protectief) of daar juist een belemmering voor vormen (risico). Een voorbeeld daarvan is als niemand weet dat een persoon schulden heeft. Deze probeert dan vaak de schijn op te houden en geeft nog steeds geld uit aan zaken die binnen de vrienden- en kennissenkring normaal geacht worden, terwijl daar geen geld meer voor is. Voor dit onderzoek is er gekeken naar steun in de omgeving en hulp bij het regelen van de geldzaken.

Geen steun in de omgeving en een omgeving die niet weet dat er sprake is van ernstige schulden, komt vaker voor bij personen die slecht scoren op de leestest. Van de schuldenaren die geen steun in hun omgeving ervaren, heeft 20 procent een of meer fouten in de leestest. Een kwart (26 procent) van de schuldenaren van wie niemand in de omgeving weet dat er schulden zijn, maakt een of meer fouten in de leestest. Bij de groep schuldenaren van wie niemand in de omgeving weet dat er schulden zijn, maakt 3 procent alle vragen fout.

Bij de rekentest zien we vergelijkbare uitkomsten. Geen steun in de omgeving en een omgeving die niet weet dat er sprake van ernstige schulden is, komt vaker voor bij personen die slecht scoren op de rekentest. 31 procent van de schuldenaren die geen steun in hun omgeving ervaren, heeft een of meer fouten in de rekentest. Van de schuldenaren van wie niemand in de omgeving weet dat er schulden zijn, maakt 32 procent een of meer fouten in de rekentest. Tot slot maakt 3 procent van de groep schuldenaren van wie niemand in de omgeving weet dat er schulden zijn, alle vragen fout.

**Tabel 6.1** Score naar steun in de omgeving

	Ervaart steun	Geen steun in omgeving	Gemiddeld
<b>Leestest</b>			
Geen vragen goed	0,9	1,7	1,1
1 vraag goed	2,4	4,0	2,9
2 vragen goed	10,3	14,2	11,5
3 vragen goed	86,4	80,1	84,5
<b>Rekentest</b>			
Geen vragen goed	1,1	2,4	1,5
1 vraag goed	4,1	5,4	4,5
2 vragen goed	22,0	22,9	22,3
3 vragen goed	72,8	69,3	71,7

**Tabel 6.2** Score naar de stelling: **Mijn omgeving weet dat ik schulden heb**

	Ja	Sommigen wel/ sommigen niet	Nee	Gemiddeld
<b>Leestest</b>				
Geen vragen goed	1,2	0,8	2,6	1,1
1 vraag goed	3,2	2,2	6,0	2,9
2 vragen goed	12,0	10,4	17,0	11,5
3 vragen goed	83,6	86,6	74,3	84,5
<b>Rekentest</b>				
Geen vragen goed	1,5	1,3	3,0	1,5
1 vraag goed	5,0	4,1	5,3	4,5
2 vragen goed	22,1	22,2	23,7	22,3
3 vragen goed	71,4	72,5	68,0	71,7



## 7. Conclusies

De lees- en rekenvragen in Mesis<sup>®</sup> zijn eenvoudig. Ze gaan over basale vaardigheden. Toch blijkt uit onze analyse dat ruim een op de zes schuldenaren die hulpvragen bij hun financiële problemen niet in staat is om de leestest in Mesis<sup>®</sup> geheel correct in te vullen. Ook zien we dat bijna een op de drie schuldenaren geen eenvoudige berekeningen kan maken.

Wanneer we deze cijfers vergelijken met het aantal laaggeletterden onder alle 16-plussers in Nederland, blijkt dat mensen die moeite hebben met lezen of rekenen oververtegenwoordigd zijn in de schuldhulpverlening. Dit alles is zorgelijk, omdat het voldoende beheersen van lees- en rekenvaardigheden essentieel is voor het goed doorlopen van schuldhulpverleningstrajecten. Na afloop van een traject dienen mensen schuldenvrij te blijven en verwachten we van hen financieel zelfredzaam te zijn. Zolang een schuldenaar ondertussen niet ook heeft gewerkt aan de verbetering van lees- en rekenvaardigheden, is de vraag of dit wel een haalbare kaart is.

### **Risicogroepen op basis van sociaal-demografische kenmerken**

Op basis van de analyse van de sociaal-demografische gegevens concluderen we dat een aantal risicogroepen binnen de schuldhulpverlening te onderscheiden is. De volgende risicogroepen maken vaker dan gemiddeld fouten in de lees- en rekestest.

#### **Senioren**

Vergeleken met alle andere leeftijdscategorieën maken senioren de meeste fouten. Senioren boven de 65 jaar maken weliswaar de meeste fouten, maar respondenten vanaf 44 jaar maken ook meer fouten dan gemiddeld in de lees- en rekestest.

#### **Schuldenaren die niet goed weten wat hun inkomens- of schuldsituatie is**

Een andere groep die opvalt, zijn de schuldenaren die niet goed weten wat hun inkomens- of schuldsituatie is. Bijna een kwart van de invullers die aangeven dat zij geen schatting van hun inkomen kunnen geven, maakt een of meer fouten in de leestest. Bij invullers die geen inschatting van de hoogte van de schuldenlast kunnen geven, heeft 22 procent een of meer vragen fout in de leestest. Opvallend is overigens wel dat de groep die niet weet wat zijn inkomen is, evenals de groep die niet weet wat zijn schuldenlast is, niet significant meer fouten in de rekestest maakt. Wij vinden hier binnen dit onderzoek geen verklaring voor.

#### **Schuldenaren die een uitkering hebben**

Schuldenaren die een uitkering hebben maken meer fouten in de lees-en rekestest dan invullers met betaald werk.

#### **Schuldenaren met een opleidingsniveau lager dan mbo**

Een vijfde van de schuldenaren met een opleidingsniveau onder mbo heeft een of meer leesvragen fout. Schuldenaren met een opleidingsniveau mbo/havo/vwo of met hbo of hoger maken gemiddeld minder fouten.

De uitkomsten van deze analyses voor wat betreft leeftijd, opleidingsniveau en werkloosheid zijn in lijn met de resultaten van PIAAC (Buisman et al., 2013). In dit onderzoek spreekt men ter verklaring van het 'use it or lose it'-principe: ouderen, laagopgeleiden en werklozen gebruiken taal- en rekenvaardigheden minder, waardoor deze langzaam verslechteren.

Uit de analyse komt nog een aantal groepen naar voren. De gevonden verschillen zijn hier echter kleiner dan bij de bovenstaande opsomming.

### **Mannelijke schuldenaren**

Mannen scoren gemiddeld minder goed op beide testen dan vrouwen. Dit is opvallend, omdat in het PIAAC-onderzoek (Buisman et al., 2013) mannen juist beter scoren dan vrouwen. Wellicht houdt de uitkomst in ons onderzoek verband met de combinatie met schuldenproblematiek.

### **Alleenwonende schuldenaren**

Schuldenaren die alleen wonen, scoren slechter dan de schuldenaren die samenwonen (met partner of kinderen).

### **Schuldenaren met een laag inkomen**

Ook schuldenaren met een inkomen tot € 900 maken vaker fouten dan gemiddeld. Een dergelijk laag inkomen komt vrijwel alleen voor bij alleenstaanden, waardoor deze twee groepen veel overlap vertonen.

### **Schuldenaren met een schuldenlast tot € 5.000**

Tot slot maken schuldenaren met een relatief lage schuldenlast (tot € 5.000) meer fouten in de lees- en rekentest in Mesis<sup>®</sup>. Let wel, het betreft hier de eigen inschatting van de schuldenlast. Je zou verwachten dat een gebrek aan basisvaardigheden de schuldenproblematiek zou kunnen verergeren. Het is mogelijk dat juist door een gebrek aan lees- en rekenvaardigheden de schuld te laag wordt ingeschat en dat de werkelijke schulden hoger zijn. Een andere optie is dat de groep met beperkte lees- en rekenvaardigheid juist vanwege deze beperking eerder hulp zoekt en zich daarom met een lagere schuld meldt.

Weten bij welke doelgroepen problemen met lezen en rekenen vaker voorkomen, helpt bij het herkennen ervan. Juist bij bijvoorbeeld senioren is extra aandacht voor mogelijke laaggeletterdheid noodzakelijk.

### **De indicatie voor een vergrote kans op het niet volmaken van een schuld- of betalingsregeling**

Op basis van de gevonden samenhang tussen lees- en rekenvaardigheden en de gedragsconcepten is de kans groot dat schuldenaren die moeite hebben met lezen en rekenen zich niet aan de voorwaarden van een schuld- of betalingsregeling kunnen houden. Wij hebben de volgende vormen van samenhang gevonden.

### **Een duidelijke samenhang tussen het gedragsconcept 'Overtuigingen' en lees- en rekenvaardigheid**

Schuldenaren die de overtuiging hebben dat het normaal is om schulden te hebben of die niet geloven ooit nog uit de schulden te kunnen komen, scoren slechter op de testen.

### **Een sterke samenhang tussen het gedragsconcept 'Bereidheid om concessies te doen' op het uitgavenpatroon en lees- en rekenvaardigheid**

Schuldenaren die niet of minder bereid zijn hun levensstijl aan te passen, maken vaker fouten in de lees- en rekentest.

### **Een verband tussen het gedragsconcept 'Zelfregie' (de mate waarin iemand zich eigenaar van de situatie voelt) en lees- en (in mindere mate) rekenvaardigheid**

Schuldenaren die een geringe mate van zelfregie hebben, maken veel vaker fouten in de leestest. Het is mogelijk dat de leesvaardigheid de mate van zelfregie beïnvloedt. Immers, het zelf oplossen van schulden wordt lastiger als de schuldenaar niet of nauwelijks in staat is om zijn financiële correspondentie af te handelen. Andersom is overigens eveneens mogelijk. Doordat de schuldenaar zich geen eigenaar van de situatie voelt, doet hij ook geen moeite om stukken te lezen. De schuldenaar probeert dan niet om zijn vaardigheden te versterken. Op basis van alleen dit onderzoek kunnen wij dit niet hard concluderen.

### **Een samenhang bij een aantal stellingen van het gedragsconcept 'Gedrag en vaardigheden' en lees- en rekenvaardigheid**

Zo geven schuldenaren met veel fouten in de lees- en rekenvaardigheid aan moeite te hebben met:

- schriftelijke communicatie
- het maken van een overzicht van hun inkomsten, uitgaven en schulden
- het sorteren van hun post en deze niet altijd openen
- afspraken maken over achterstallige betalingen

Concluderend kunnen we stellen dat schuldenaren die ervan overtuigd zijn dat schulden hebben normaal is, die een geringe bereidheid hebben om concessies te doen, die een geringe zelfregie hebben en die moeite hebben om overzicht over hun inkomsten, uitgaven en schulden te maken, vaker beschikken over geringe leesvaardigheden en in iets mindere mate ook geringe rekenvaardigheden. Deze gedragskenmerken vallen overigens niet automatisch samen. Het gaat derhalve om slechts gedeeltelijk dezelfde groep en deels verschillende groepen.

### **Steun en hulp in de omgeving**

Schuldenaren die geen steun in de omgeving ervaren en bij wie sprake is van een omgeving die niet weet dat er ernstige schulden zijn, scoren slechter op de lees- en rekentest. Juist als sprake is van geringe lees- en rekenvaardigheden, is steun in de omgeving van belang. De omgeving kan mogelijk helpen met het begrijpen en invullen van allerlei formulieren en brieven. Het ontbreken van deze steun is dan ook niet wenselijk.

### **De kwetsbare burger**

Er zijn aanwijzingen dat er een groep is met allerlei gestapelde kenmerken die karakteristiek zijn voor kwetsbare burgers, maar die bovendien moeite heeft met lezen en rekenen. De analyses in dit rapport bieden onvoldoende houvast om harde uitspraken te doen over deze gestapelde kenmerken. De Mesis-vragenlijst is niet primair bedoeld om de lees- en rekenvaardigheden te meten. We weten dus dat we meten dat de invullers slecht in staat zijn om de desbetreffende vra-

gen te beantwoorden, maar niet wat de reden is. De groep met gestapelde kenmerken heeft vermoedelijk te maken met een laag vertrouwen in eigen kunnen. Niet geloven dat je in staat bent om vragen goed te beantwoorden, leidt vaak tot slechtere resultaten. De aanpak richt zich dan niet alleen op vergroting van de lees- en rekenvaardigheden, maar ook van het vertrouwen in de eigen vaardigheden. Ook is het mogelijk dat de groep met gestapelde kenmerken voor een deel overlapt met de groep personen met een lichte verstandelijke beperking. Of dit daadwerkelijk het geval is, zou meer precies nagegaan moeten worden.

Naast vertrouwen in eigen kunnen en de mogelijke aanwezigheid van verstandelijke beperkingen, kan er ook sprake zijn van schaarste-effecten. De respondenten zijn allen personen die veel druk ervaren in verband met hun schulden- en armoedeproblematiek. Het is goed mogelijk dat zij door deze druk en ervaren schaarste (aan geld) slechter in staat zijn om de test goed in te vullen. Het zou dus goed mogelijk zijn dat er, naast een groep laaggeletterden, een groep is die tijdelijk slechter in staat is om zijn capaciteiten te benutten. Dat maakt de problematiek op dat moment niet minder groot, maar de oplossingsrichting moet dan meer gezocht worden in tijdelijke ondersteuning en verlichting van de druk.

## 8. Aanbevelingen

Op dit moment is er nauwelijks aandacht voor lees- en rekenvaardigheden binnen de schuldhulpverlening. Deze spelen echter wel bij een grote groep schuldenaren een rol. Het is van belang hier meer aandacht voor te hebben om de klanten duurzaam te kunnen ondersteunen.

Op basis van de analyses in dit rapport komen wij tot de volgende aanbevelingen gericht op het bevorderen van aandacht voor laaggeletterdheid binnen de schuldhulpverlening.

### **Al bij de intake van schuldhulpverlening moet aandacht zijn voor mogelijke problemen met lezen en rekenen om vroegtijdig extra ondersteuning te kunnen bieden**

Schuldhulpverleners zijn er zelden van op de hoogte hoe zij taalachterstanden kunnen opsporen en schuldenaren kunnen doorverwijzen naar passend lokaal aanbod. Het gevolg is dat er nauwelijks sprake is van een integrale aanpak van schulden en taalachterstanden. Op basis van de gepresenteerde bevindingen is het raadzaam om deze integrale aanpak meer vorm te gaan geven. Dit kan door het kennisniveau van schuldhulpverleners voor wat betreft het herkennen van de problematiek en het vervolgens doorverwijzen naar correct aanbod, te verhogen door middel van een training. En door een screeningsmoment in te bedden in het werkproces van de schuldhulpverlenersorganisatie. Bij dit laatste zijn diverse varianten mogelijk: van het expliciet doorvragen op taalvaardigheid tot het afnemen van een instrument dat het mogelijk maakt om een indicatie te krijgen van de taal- en rekenvaardigheid van de schuldenaar. Denk hierbij aan een eerste indicatie via Mesis<sup>®</sup> of aan de gevalideerde Taalmeter.

### **De communicatie naar mensen met financiële problemen moet sterk vereenvoudigd worden**

Het is bekend dat juist personen in de financiële problemen veel correspondentie ontvangen. Er wordt veel van hen verlangd op het gebied van lees- en rekenvaardigheden. Een laag besteedbaar budget vraagt om continue aandacht voor de inkomsten en uitgaven. Hoeveel kan ik deze week nog uitgeven zonder dat ik weer een betalingstermijn mis? Het besef dat, bij een deel van de personen met financiële problemen, de lees- en rekenvaardigheden gering zijn, vraagt om extra aandacht voor deze groep, met name in de benadering. Van alle instanties en schuldeisers vraagt dit om zorg te dragen voor eenvoudige communicatie. Eenvoudige communicatie klinkt logisch, maar toch gebeurt het te vaak dat brieven erg lang zijn, in jargon geschreven zijn en dat er veel verschillende onderwerpen in worden aangestipt. Een alternatief is te zorgen voor een heldere boodschap met een duidelijke actie. Wat verwacht wordt van de lezer moet centraal staan in de brief. Dit kan de afzender op een overzichtelijke wijze aangeven.

### **Het is belangrijk dat schuldenaren met geringe taal- en rekenvaardigheden voor ondersteuning terechtkunnen bij instanties**

Extra aandacht voor simpele communicatie is een eerste stap, maar is voor het grootste deel van de groep onvoldoende. Het is belangrijk dat personen bij instanties terechtkunnen voor hulp bij het lezen van een brief én het maken van simpele berekeningen. Dit soort initiatieven bestaat al veelal op lokaal niveau.

Bijvoorbeeld in de vorm van inloopsprekuren of maatjesprojecten. Het is belangrijk om dit soort initiatieven onder de aandacht van de doelgroep te blijven brengen. Dat vraagt om meer samenwerking met vindplaatsen voor het herkennen en doorverwijzen naar ondersteuningsaanbod. De schuldhulpverlening is een vindplaats voor laaggeletterden, net als wijkteams, sociale diensten en de inloopsprekuren van sociaal raadslieden en zogenoemde formulierenbrigades. De focus bij al deze partijen ligt bij het duurzaam op weg helpen van (kwetsbare) inwoners.

### **Nader onderzoek is nodig**

In dit onderzoek was het niet mogelijk om een directe link te leggen met laaggeletterdheid, vanwege de vormgeving van de taal- en rekentest in Mesis<sup>®</sup>. Er moet meer onderzoek komen naar de samenhang tussen laaggeletterdheid en schuldenproblematiek.

Zoals in de conclusies beschreven, zijn er aanwijzingen dat er een groep is met allerlei gestapelde kenmerken die karakteristiek zijn voor kwetsbare burgers, maar die bovendien moeite heeft met lezen en rekenen. Er is meer onderzoek nodig naar deze gestapelde kenmerken en wat dat betekent voor de burger en de wijze waarop de ondersteuning kan worden vormgegeven. Ook is het mogelijk dat de groep met gestapelde kenmerken voor een deel overlap heeft met personen met een lichte verstandelijke beperking. Of dit daadwerkelijk het geval is, zou meer precies nagegaan moeten worden. Naast vertrouwen in eigen kunnen en de mogelijke aanwezigheid van verstandelijke beperkingen, kan er ook sprake zijn van schaarste-effecten. Juist naar dit soort effecten en de stapeling van problematiek is extra onderzoek nodig.

## Literatuurlijst

Algemene Rekenkamer (2016). *Aanpak van laaggeletterdheid*. Den Haag: Algemene Rekenkamer.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy*. Harvard Mental Health Letter, 13(9), 4–7.

Benink, H., Das, M., Cuelenaere, B., & Elshout, S. (2015). *Is de economische crisis voorbij? Een onderzoek naar de schuldenproblematiek in Nederland*. Tiel: Bureau Kredietregistratie.

Blommesteijn, M., Geuns, R. van, Jungmann, N., & Witvliet, M. (2012). *Mesis: Methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening. Een toelichting op de inhoud en toepassing van het instrument*. Utrecht: Regioplan.

Buisman, M., Allen, J., Fouarge, D., Houtkoop, W., & Velden, R., van der (2013). *PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven. Resultaten van de Nederlandse survey 2012*. Den Bosch: PIAAC.

Buisman, M., & Houtkoop, W. A. (2014). *Laaggeletterdheid in kaart*. 's-Hertogenbosch: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

De Nationale ombudsman (2016). *Burgerperspectief op schuldhulpverlening. Een onderzoek naar de ervaringen van burgers met gemeentelijke schuldhulpverlening*. Den Haag: Bureau Nationale ombudsman.

Christoffels, I., Baay, P., Bijlsma, I., & Levels, M. (2016). *Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede*. Den Bosch: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

Geuns, R. van, Jungmann, N., & Karssenbergh, W. (2013). *Assessment instrument maakt onderbouwd maatwerk mogelijk. Mesis: het methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening. Sociaal Bestek*, maart, 14–16.

Geuns, R. van, Jungmann, N., & Weerd, M. de (2011). *Klantprofielen voor schuldhulpverlening*. Amsterdam: Regioplan.

Hoeve, M., Zouwen, M. van der, Stams, G.J., Jurrius, K., & Voogt, M. (2011). *In de schuld, in de fout? Schuldenproblematiek en crimineel gedrag bij adolescenten en jongvolwassenen*. Amsterdam: Kohnstamm Instituut.

Jungmann, N., Geuns, R. van, Klaver, J., Wesdorp, P., & Wolk, J. van der (2012). *Preventie: voorkomen is beter dan genezen*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Jungmann, N., & Madern, T. (2016). *Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag. Droom of werkelijkheid? Working Paper WRR nr. 23*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2011). *Financial literacy around the world: an overview* (No. 17107). Gedownload van <http://www.nber.org/papers/w17107>.

Luszczynska, A., & Schwarzer, R. (2005). *Multidimensional health locus of control: comments on the construct and its measurement*. *Journal of Health Psychology*, 10(5), 633–42. doi:10.1177/1359105305055307.

Nibud (2012). *Goed omgaan met geld. Achtergronden bij de competenties voor financiële zelfredzaamheid*. Utrecht: Nibud.

Tiemeijer, W. (2016). *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeeringsbeleid.

Transitie Commissie Sociaal Domein (2016). *Vierde rapportage TSD: Eén sociaal domein*. Den Haag: Transitie Commissie Sociaal Domein.

Westhof, F.M.J., Ruig, L. de., & Kerckhaert, A. (2015) *Huishoudens in de rode cijfers 2015. Over schulden van Nederlandse huishoudens en preventiemogelijkheden*. Zoetermeer: Panteia.



## Bijlage 1 De lees- en rekentest

Dit is de leestest zoals de invuller van Mesis<sup>©</sup> deze te zien krijgt.

Garage van Daal  
Gestelweg 2  
8574 JJ Leeuwarden

Betreft: sollicitatie monteur

Leeuwarden, 6 april

Geachte heer El Amrani,

Wij hebben uw sollicitatiebrief ontvangen. Graag willen wij u uitnodigen voor een gesprek. Dit is op 14 april van 11.00 uur tot 12.00 uur.

U hebt het gesprek met meneer Van Daal. Hij is de leidinggevende van de garage.

In uw sollicitatiebrief stond dat u een opleiding tot automonteur heeft gevolgd. Kunt u een kopie van het diploma meenemen? Uw cv hebben we al ontvangen.

Wij hopen u dan te zien. U kunt zich melden bij de receptie van onze garage. Indien u niet kunt komen, wilt u ons dan bellen? Wij zijn iedere dag telefonisch bereikbaar vanaf 09.00 uur.

Met vriendelijke groet,

Kristine Bernards  
secretaresse

Naar aanleiding van de brief wordt gevraagd de onderstaande drie vragen te beantwoorden:

- 1 Meneer El Amrani wil op gesprek komen. Wat moet hij doen?
  - a Bellen naar Kristine Bernards
  - b Een sollicitatiebrief schrijven
  - c Op 14 april naar de garage gaan
  
- 2 Hoe laat begint het gesprek?
  - a om 09.00 uur
  - b om 11.00 uur
  - c om 12.00 uur
  
- 3 Wat moet meneer El Amrani meenemen naar het gesprek?
  - a zijn cv
  - b zijn diploma
  - c zijn sollicitatiebrief

De rekentest bestaat uit drie eenvoudige sommen:

$$\begin{array}{rcl} \text{€ } 125,50 + \text{€ } 63,75 & = & 189,25 \\ \text{€ } 230,50 - \text{€ } 142,35 & = & 88,15 \\ \text{€ } 61,50 \times 3 & = & 184,50 \end{array}$$



## Bijlage 2 Demografische gegevens

**Tabel I Demografische gegevens Mesis<sup>®</sup>-invullers**

	%		%
<b>Geslacht</b>		<b>Inkomensniveau</b>	
Man	54	Minder dan € 900	27
Vrouw	46	€ 900-1.200	28
		€ 1.200-1.500	16
<b>Leeftijd</b>		€ 1.500-2.000	12
18 t/m 24 jaar	9	€ 2.000-3.000	7
25 t/m 34 jaar	28	€ 3.000-4.000	2
35 t/m 44 jaar	26	Meer dan € 4.000	<1
45 t/m 54 jaar	24	Weet ik niet	7
55 t/m 64 jaar	11		
65 t/m 75 jaar	3	<b>Opleidingsniveau</b>	
Gemiddelde leeftijd	40	Lager dan mbo (laag)	50
		Mbo of havo/vwo (midden)	35
<b>Huishoudtype</b>		Hbo, universitair (hoog)	9
Alleenstaand	45	Anders	5
Paar	11		
Alleenstaand met kinderen	17	<b>Inkomensbron</b>	
Paar met kinderen	18	Werk	28
Anders	9	Uitkering	55
		Werk en uitkering	6
		Anders	12

In de tabel hieronder staat de hoogte van de schuld weergegeven. Dit betreft een inschatting van de schuldenaren zelf.

**Tabel II Hoogte van de schuld (n= 18.111)**

	Percentage
Minder dan € 1.000	2
€ 1.000 tot € 5.000	13
€ 5.000 tot € 10.000	16
€ 10.000 tot € 15.000	12
€ 15.000 tot € 20.000	14
€ 20.000 tot € 50.000	21
Meer dan € 50.000	15
Weet ik niet	8