



Femke Roestenberg is adviseur marketingcommunicatie bij Syncasso.

## Branded Content



# Inzichten in culturele verschillen kunnen credit management verder helpen

Syncasso is als incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie continu bezig om de communicatiestrategieën verder te verbeteren. Dat doen we gebaseerd op (wetenschappelijk) onderzoek. Het thema 'internationaal credit management' van deze uitgave van De Credit Manager hebben we voor dit artikel vertaald naar de impact van culturele verschillen op de schuldenproblematiek. Het effect van die culturele verschillen speelt dagelijks een rol in onze contacten met debiteurklanten. Of het nu telefonisch, schriftelijk of aan de deur is. Om meer inzicht te krijgen in de onderliggende patronen én in wat wel én niet werkt, vroegen we dr. Youssef Azghari om verheldering.

### **Wat betekent het voor iemand uit een minderheidsgroep met een niet-westerse achtergrond om een schuld te hebben?**

'Laten we eerst eens naar de feiten kijken. Nederlanders uit de minderheidsgroepen met een niet-westerse migratieachtergrond hebben gemiddeld genomen:

- twee keer zo vaak een lager opleidingsniveau in vergelijking tot andere Nederlanders;
- twee keer zo vaak een zwakkere positie op de arbeidsmarkt;

- twee keer zo veel kans op armoede;
- en vanwege een lager inkomen en hogere inkomensonzekerheid vier keer zo veel kans op het krijgen van schulden en betalingsachterstanden.

Met deze achterstanden staan ze met 10-0 achter. Als ik generaliseer, en daar ontkom ik niet aan bij de beantwoording van deze vragen, dan zijn er ook vanuit de cultuur van deze mensen hobbels. De schaamtecultuur maakt dat ze hun problemen niet tijdig bespreekbaar maken en het moeilijk vinden om er open over te communiceren. In de Marokkaanse cultuur overheerst het schaamtegevoel ten opzichte van de familie, de eigen sociale groep. Toegeven dat je schulden hebt, betekent dat je je hele familie in een slecht daglicht zet; beter los je het intern op of draag je het alleen. In een meer individualistische samenleving, zoals de Nederlandse, wordt direct communiceren en hulp zoeken juist aangemoedigd omdat je zo je eigen verantwoordelijkheid neemt om uit de problemen te komen.'

### **Welke sociaal-culturele verschillen spelen niet-westerse mensen met schulden (nog meer) parten rondom het Nederlandse schuldendomein?**

'Er zijn veel complexe factoren die op elkaar inspelen. Naast bovengenoemde feiten en de schaamtecultuur helpt laaggeletterdheid niet mee in een administratievere en steeds meer gedigitaliseerde samenleving als die van Nederland. Ruim een



Dr. Youssef Azghari is expert op het gebied van diversiteit en docent-onderzoeker Social Work bij het lectoraat Jeugd, Gezin en Samenleving en Veiligheid in Afhankelijkheidsrelaties van Avans Hogeschool. In 2018 promoveerde hij met zijn proefschrift 'Participation of Young Moroccan-Dutch and the Role of Social Workers'.

kwart van de mensen met schulden heeft moeite met lezen en schrijven. Onder hen ook veel digibeten. Ouderen van de eerste generatie laten hun bankzaken vaak over aan de familie, maar als het niet goed geregeld is met machtigingen dan ontstaan de schulden snel. Ook schulden na het overlijden van familieleden komen regelmatig voor.

Onwetendheid speelt een rol omdat men niet altijd weet dat er rente over rood staan betaald moet worden. Als ik naar mijn eigen traditionele Marokkaanse opvoeding kijk, heb ik als jongen nooit geleerd om goed met geld om te gaan. Ik kreeg geen zakgeld. Als ik iets wilde, kreeg ik het van mijn ouders. Tel daarbij ook op de mentaliteit onder veel migrantenouders: als ons kind het later maar beter krijgt dan wij! Desnoods steken zij zich in de schulden om dat voor elkaar te krijgen.

Ook het kortetermijndenken is kenmerkend. Misschien niet alleen toe te wijzen aan deze cultuur maar wel een belangrijk onderdeel ervan. Ik heb het dan over vandaag iets willen kopen, ook als dat betekent lenen van een kredietmaatschappij of familie. Morgen zien ze wel. Het maakt mensen gevoeliger voor marketingcampagnes van kredietverstrekkers.

Een andere factor is dat er vanwege sterke familiebanden en de situatie van emigratie veel geld gaat naar de familie in het land van herkomst.

Iets wat ook veel voorkomt, is het wantrouwen tegenover de financiële instellingen, zoals banken. Sommigen bewaren hun geld liever cash in huis of bij familie. Daardoor is er geen overzicht over hoeveel geld ze precies beschikken. En zonder een goed overzicht is het lastig om op tijd al je rekeningen te betalen. Tot slot spelen er bij oerconservatieve moslims nog scherpe ideeën over rente. Fundamentalisten wijzen het hele westerse rentesysteem af en overwegen sparen bij de bank al helemaal niet. Ook willen ze geen rente betalen. Dit laatste maakt aflossing problematisch.'

### **Wat betekent het geldende systeem (aanmaningen, beslagleggingen, deurwaardersbezoek, etc.) rondom betalingsachterstanden voor iemand uit een niet-westerse minderheidsgroep?**

'Geconfronteerd worden met betalingsachterstanden in wat voor vorm dan ook is voor niemand fijn. Voor leden van niet-westerse groepen met een moslimachtergrond is het extra zwaar, mede vanwege de eerder benoemde schaamtecultuur. Wat ook meespeelt, is dat de islam moslims juist aanspoort om geen schulden te maken. En als ze schuld hebben, deze zo snel mogelijk af te lossen. Uiteraard is het vanuit de schaamtecultuur extra lastig als er problemen zijn en een deurwaarder confronteert. Preventie is ontzettend belangrijk. Alleen brieven versturen helpt niet altijd. Persoonlijk contact is belangrijk. Samenwerking met sociaal werkers in de buurt is nodig. Weten wat er speelt. Leren van hun technieken, tools en werkervaring om gesprekken aan te gaan met debiteuren.'

### **Wat is er verder nodig om de twee werelden tussen Nederlandse schuldeisers, incassopartijen en de niet-westerse minderheidsgroepen met schulden dichterbij elkaar te brengen?**

'In mijn boek 'Diversiteit in het sociaal domein' (2021, Uitgeverij Boom) beschrijf ik het brugmodel waardoor een hulpverlener en hulpbehoevenden elkaar beter begrijpen door hun achterliggende waarden en belangen met elkaar uit te wisselen. Het helder krijgen van mogelijke knelpunten, misverstanden of botsingen in waarden en belangen van beide kanten leidt tot werkelijk wederzijds begrip. Daardoor komen ze gemakkelijker tot betere oplossingen.

In datzelfde boek beschrijf ik een methode die helpt om naar het gehele systeem, op macro-, meso- en microniveau, te kijken. De zogenaamde Triple K-methode:

- Sociaal Klimaat (macro);
- Sociaal Kapitaal (meso);
- Sociale Krachten of sociale competenties op individueel niveau (micro).

Als ik naar oplossingen per niveau zoek, dan zie ik op het gebied van Sociaal Klimaat vooral een behoefte aan financiële educatie, startend op school en verder als campagne van de overheid. En een noodzaak voor een inclusievere samenleving die ervoor kan zorgen dat zware erfenissen van bijvoorbeeld een hoger armoederisico, een lager opleidingsniveau en minder kansen op de arbeidsmarkt vanwege uitsluiting, niet worden overgedragen naar de volgende generatie.

Op het gebied van Sociaal Kapitaal is het absoluut nodig om positieve rolmodellen te hebben en een breder en 'rijker' sociaal netwerk. Je kunt het niet alleen. De directe leefomgeving, zoals de scholen en sociaaleconomische status van de buurten, is bepalend.

Kijkend naar het individuele microniveau is het van belang om te verkennen welke competenties er zijn en wat mensen nodig hebben om te groeien.

Er speelt veel en dat maakt dat er ook veel nodig is. Alle stappen in de goede richting creëren meer inclusie en een duurzame samenleving waarin mensen met een niet-westerse migratieachtergrond zich – ook in financieel opzicht – onafhankelijk kunnen ontwikkelen!'

*Dr. Youssef Azghari, veel dank voor dit interview. Het is goed om scherp te blijven op welke wereld er achter culturele verschillen zoals de schaamtecultuur ligt. Het brugmodel en het Triple K model zijn daar mooie handvatten voor, die we meenemen in de voortdurende beweging van Syncasso naar beter klantcontact. Meer weten over de communicatiemethodes die Syncasso inzet om debiteurklanten positief te beïnvloeden? Neem contact op via [communicatie@syncasso.nl](mailto:communicatie@syncasso.nl). *