



**J.G. (Jansje) van Middendorp MSc (links),**

Wetenschappelijk medewerker Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.

**E.A. (Eline) de Smet MSc (rechts),**

Onderzoeker Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.

## ONDERZOEK DOOR HET LANDELIJK STIMULERINGSNETWERK THUISADMINISTRATIE (LSTA)

# Naar een effectieve en duurzame rol van vrijwilligers in de keten van schulddienstverlening

In heel Nederland worden vrijwilligers ingezet voor ondersteuning van hulpvragers bij het ordenen van de financiële administratie. De laatste jaren worden vrijwilligers steeds vaker ook ingezet bij hulpvragers met hoge schulden en complexe hulpvragen. Wanneer is de ondersteuning van een vrijwilliger nog verantwoord en wat levert het op? Stichting Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) heeft hier onderzoek naar gedaan. In dit artikel worden de onderzoeksresultaten besproken, op basis waarvan een analyse wordt gemaakt van wat samenwerking met beroepskrachten en verdere professionalisering van vrijwilligers kan betekenen voor een goede en duurzame ondersteuning van hulpvragers in de thuisadministratie en in de keten van integrale schulddienstverlening.

**S**tichting LSTA heeft als doel bij te dragen aan effectieve en kwalitatief goede ondersteuning van mensen met administratieve en/of financiële problemen door geschoolde vrijwilligers en coördinatoren ([www.lsta.nl](http://www.lsta.nl)). Dit doet zij onder andere door het uitvoeren van praktijkonderzoek. Op basis van signalen uit het veld zijn onderzoeksvragen geformuleerd en is meerjarig kwantitatief onderzoek gedaan om de ontwikkelingen van vrijwillige inzet bij financiële administratie in heel Nederland in beeld te brengen. Daarnaast heeft het LSTA onderzoek gedaan naar de resultaten van deze vrijwillige ondersteuning.

### **Toename van hulpvragers met complexe problematiek**

In 2018 waren ongeveer 13.000 thuisadministratievrijwilligers, budget- of schuldhulpmaatjes actief bij 340 lokale organisaties in heel Nederland. Zij ondersteunden naar schatting 42.000 hulpvragers. De hulpvragen liepen uiteen van het ordenen van de administratie tot ondersteuning bij het omgaan met en aflossen van schulden. Uit onderzoek van het LSTA<sup>1</sup> in 2019 onder coördinatoren van vrijwilligers die mensen met financiële problemen ondersteunen, blijkt dat er sprake is van een toename van complexe problematiek bij hulpvragers, zoals hoge schulden en (nog) niet terecht kunnen bij formele schuldhulpverlening<sup>2</sup>, licht verstandelijke beperkingen of psychische problemen. Hulp vanuit het eigen sociaal netwerk is niet altijd mogelijk of wenselijk, net als beïnvloeding.

Meer hulpvragers met complexe problematiek, taalproblemen en een gebrek aan basisvaardigheden maken dat er meer langdurige ondersteuningstrajecten nodig zijn. Dit heeft tot gevolg dat, hoewel het aantal hulpvragers thuisadministratie niet toeneemt, de belasting van de vrijwilligers en de lokale organisaties wel toeneemt. Bij complexe problematiek krijgen vrijwilligers vaker te maken met hulpvragers die niet gemotiveerd lijken en/of waarbij het toewerken naar financiële zelfredzaamheid moeilijk is. De complexe problematiek vergt veel van de vaardigheden en inzet van de vrijwilligers. Het is moeilijker om nieuwe vrijwilligers te vinden voor deze doelgroep. In dit artikel besteden we aandacht aan de gevolgen van de toename van complexe problematiek bij hulpvragers en wat er binnen de keten van schulddienstverlening gedaan kan worden om de risico's die hierbij komen kijken, te verminderen. Beargumenteerd wordt hoe vrijwilligers wél op een effectieve en duurzame manier kunnen worden ingezet.

### **Hulpvragers met complexe problematiek vallen vaker uit**

Bij de vijf lokale organisaties die meededen aan het longitudinale onderzoek van het LSTA<sup>3</sup> haakte meer dan een kwart van de hulpvragers gedurende het ondersteuningstraject af. Zij waren niet meer bereikbaar voor de vrijwilliger of coördinator terwijl het doel van het traject nog niet was behaald. Vrijwilligers geven aan dat uitval vaker voorkomt bij hulpvragers met financiële problemen en meerdere problemen op andere terreinen. Het is

zorgelijk dat deze hulpvragers vroegtijdig stoppen met de ondersteuning omdat de problemen kunnen oplopen. Daar komt bij dat uitval van hulpvragers erg demotiverend is voor vrijwilligers.

### **Wat levert thuisadministratie op en voor wie?**

Voor veel vrijwilligers is 'mensen helpen' en dus zinvol bezig zijn de belangrijkste reden om het vrijwilligerswerk te doen. Bij hulpvragers die afhaken is niet aan te tonen wat de ondersteuning hen heeft opgeleverd. Wel kunnen van hulpvragers die een ondersteuningstraject hebben afgerond de veranderingen inzichtelijk worden gemaakt. Uit het longitudinale onderzoek van het LSTA onder hulpvragers blijkt dat de ernst van de schuldsituatie afneemt bij mensen die ondersteund zijn door een thuisadministratievrijwilliger. De groep zonder financiële problemen nam toe van 32% aan het begin van de ondersteuning, naar 40% aan het eind van de ondersteuning, tot 60% een half jaar na afloop van de ondersteuning. Ook de toegang tot formele schuldhulpverlening nam toe. Vrijwilligers ondersteunden hulpvragers om documenten op orde te krijgen voor een aanvraag voor formele schuldhulpverlening. Het inkomen van hulpvragers was aan het eind van de ondersteuning gemiddeld iets toegenomen. Vrijwilligers ondersteunden bij het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen en kwijtscheldingen.

De ondersteuning door een vrijwilliger duurt meestal een aantal maanden tot een jaar. Vooral voor hulpvragers die de administratie en financiën na deze periode weer zelf, of met behulp van het netwerk kunnen oppakken, kan de tijdelijke ondersteuning door een vrijwilliger een uitkomst zijn. Het verdient aanbeveling om nazorg te geven, bijvoorbeeld door na een aantal maanden nog eens contact op te nemen. Dit kan bijdragen aan minder terugval in administratieve en/of financiële problematiek. Bij veel organisaties gebeurt dit nog niet. In de nazorg kan ook een rol liggen voor ketenpartners. Als een hulpvrager wordt doorverwezen naar schuldhulpverlening of maatschappelijk werk, dan kan bijvoorbeeld de desbetreffende beroepskracht vinger aan de pols houden als het gaat om het op orde houden van de financiën.

### **De rol van vrijwilligers in de keten van integrale schulddienstverlening**

Thuisadministratie heeft vaak een preventief karakter: grotere administratieve en/of financiële problemen worden voorkomen. Ook kan thuisadministratie een goede combinatie met formele schuldhulpverlening vormen: vrijwilligers ondersteunen dan bij het aanmelden voor en volhouden van een formeel schuldhulptraject. Daar-

naast kunnen hulpvragers die na een schuldhulptraject de administratie en financiën weer zelf oppakken, ondersteuning krijgen van een vrijwilliger. Door de veelzijdige inzet van vrijwilligers is het van belang dat coördinatoren van een dienst thuisadministratie betrokken worden bij het inrichten en afstemmen van de integrale aanpak van schulddienstverlening. De wijze van samenwerking tussen formele en informele ondersteuning, de grenzen aan het vrijwilligerswerk en de doorverwijzing binnen de keten moeten duidelijk zijn afgestemd en vastgelegd. Dat is voor zowel beroepskrachten, vrijwilligers als hulpvragers van belang. Wie doet wat en wanneer voor welke doelgroep?

Voor elke hulpvrager met complexe problematiek moet apart worden bekeken of de inzet van een vrijwilliger meerwaarde heeft en op welk terrein. Bij complexe problematiek heeft de vrijwilliger kennis en handvatten nodig voor het omgaan met die problematiek, bijvoorbeeld als het gaat om mensen met een problematische schuldsituatie, psychische problemen of een licht verstandelijke beperking. Hierbij is het noodzakelijk dat er duidelijke grenzen worden gesteld aan de taken van de vrijwilliger en dat de vrijwilliger ondersteund wordt bij het stellen van persoonlijke grenzen. De regie ligt bij een beroepskracht bij wie de vrijwilliger terecht kan. Het LSTA pleit voor nauwe samenwerking tussen vrijwilligers en beroepskrachten bij het ondersteunen van hulpvragers in complexe situaties met administratieve en/of financiële problemen. In de praktijk is dit niet altijd eenvoudig: zo'n samenwerking vergt actieve betrokkenheid, communicatie en transparantie van zowel beroepskrachten als vrijwilligers. Aan de ondersteuning door vrijwilligers zitten ook risico's. Financiën zijn privacygevoelig en de verkeerde ondersteuning kan de hulpvrager in grotere problemen brengen. Coördinatoren en andere beroepskrachten in de keten van schulddienstverlening hebben dan ook de taak om zicht te houden op de ondersteuningstrajecten van vrijwilligers. Bij complexe hulpvragen vergt het monitoren en ondersteunen van vrijwilligers relatief meer tijd en energie.

### **Professionalisering van vrijwilligers: waar ligt de grens?**

Bij de toename van complexe hulpvragen is een belangrijke vraag welke deskundigheid van vrijwilligers verwacht mag of moet worden. Organisaties gaan hier heel verschillend mee om. In het algemeen geldt de visie dat het vrijwilligerswerk weliswaar vrijwillig is, maar niet vrijblijvend. Er wordt immers ondersteuning geboden aan mensen in een kwetsbare positie. Om duurzame en kwalitatief goede ondersteuning te kunnen bieden is een

betaalde infrastructuur nodig, onder andere voor scholing van vrijwilligers en begeleidingsuren door beroepskrachten. Bij de meeste organisaties volgen de vrijwilligers een basistraining en is er gedurende het vrijwilligerswerk een aanbod van themabijeenkomsten en individuele begeleiding. Meer dan de helft van de lokale organisaties die deelnamen aan het onderzoek van het LSTA in 2019 organiseert intervisie met vrijwilligers. Op de vraag op welk gebied er behoefte is aan aanvullende deskundigheid wordt het trainen in motiverende gespreksvoering of ingaan op gedragsaspecten het vaakst genoemd.<sup>1</sup> Het aanleren van motiverende gesprekstechnieken vergt training en veel oefening. Dit kan voor kleine organisaties moeilijk te organiseren en financieren zijn. Daaraan vooraf gaat echter de vraag in hoeverre het coachen op gedragsverandering bij hulpvragers iets is wat van vrijwilligers verwacht kan worden. Is dit een taak voor beroepskrachten? Wordt hier een grens overschreden?

Bij complexe hulpvragen wordt, naast het aanleren van financieel-administratieve vaardigheden, meer van een vrijwilliger verwacht op het gebied van motiveren, stimuleren en activeren van hulpvragers. Trainingen of cursussen die bijdragen aan het vergroten van de eigen effectiviteit kunnen helpen bij het betrokken houden van vrijwilligers. Aan de andere kant kan verplichte deelname aan bijeenkomsten of trainingen voor sommige vrijwilligers een drempel zijn om zich te committeren aan het vrijwilligerswerk. Het scheppen van duidelijkheid over de te ondersteunen doelgroep en de voorwaarden wat betreft deskundigheidsbevordering bij het werven van vrijwilligers en het aangaan van vrijwilligersovereenkomsten kan bijdragen aan heldere verwachtingen en voorkomen dat vrijwilligers snel stoppen.

Er zijn vrijwilligers die vanwege hun beroepsmatige achtergrond de capaciteiten hebben om hulpvragers met complexe problematiek te ondersteunen. Andere vrijwilligers hebben dit niet. Het LSTA is van mening dat vrijwilligers niet zozeer de rol van gedragscoach moeten

hebben, maar dat zij wel gebaat zijn bij het hebben van kennis van wetenschappelijke inzichten op het gebied van gedrag. Hieruit vloeien namelijk handvatten voort, die ervoor kunnen zorgen dat de ondersteuning voor zowel hulpvrager als vrijwilliger meer oplevert. Zo is de 'reparatiereflex', ongevraagd adviseren, overnemen, overtuigen of oplossingen aandragen, weinig effectief. Weerstand en uitval bij de hulpvrager kunnen worden voorkomen door rekening te houden met psychologische basisbehoeften; de autonomie van de hulpvrager, diens behoefte aan verbondenheid en competentie. Dit geldt zowel bij complexe als lichte hulpvragen en is voor de hulpvrager evenals de vrijwilliger motiverend.

### Conclusie

Aan ondersteuning door vrijwilligers aan hulpvragers met administratieve dan wel financiële problemen zitten risico's en randvoorwaarden, vooral als er sprake is van complexe problematiek. Uit het onderzoek van het LSTA is gebleken dat het aantal hulpvragers met complexe problematiek toeneemt en dat deze hulpvragers vaker uitvallen. Organisaties moeten een bewuste keuze maken of en hoe zij deze groep ondersteunen met inzet van vrijwilligers. Hulpvragers worden naar verwachting beter geholpen als er sprake is van nauwe samenwerking tussen beroepskrachten en goed geschoolde vrijwilligers. Investerings in de deskundigheidsbevordering en ondersteuning van vrijwilligers, afspraken met de vrijwilligers over monitoring van trajecten, alsook investeringen in samenwerking kunnen bijdragen aan integrale schuldienstverlening waarbij formele en informele ondersteuning elkaar versterken.

1 de Smet, E. & van Middendorp, J. (2019). *Vrijwilligers ondersteunen hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen*. Amsterdam: LSTA.

2 Ondersteuning ter voorkoming of aanpak van administratieve en/of financiële problemen noemen we 'schuldienstverlening'. Onder 'formele schuldienstverlening' verstaan we ondersteuning door een schuldienstverleningsorganisatie of schuldienstverlener.

3 van Middendorp, J. (2020). *Wat levert thuisadministratie op?* Amsterdam: LSTA.