

"ALS DE FINANCIËN OP ORDE ZIJN, HEB JE MEER RUST."

ONDERSTEUNING AAN CLIËNTEN MET FINANCIËLE
PROBLEMEN DOOR VRIJWILLIGERS



JANSJE VAN MIDDENDORP

Samenvatting

“Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust”

Ondersteuning aan cliënten met financiële problemen door vrijwilligers

Veel mensen hebben moeite met het bijhouden van hun financiële administratie, kunnen door een laag inkomen geen ondersteuning inkopen of ervaren door ernstige financiële problematiek veel stress. Zij kunnen in Nederland terugvallen op ondersteuning van de gemeente en van lokale vrijwilligers- of welzijnsorganisaties. De meest verspreide en bekende interventie voor mensen met financiële problemen, waarbij vrijwilligers worden ingezet, is ‘ondersteuning bij thuisadministratie’. In deze interventie werkt een vrijwilliger vanuit een lokale organisatie en met begeleiding van een coördinator langere tijd met een cliënt toe naar (meer) financiële bekwaamheid. Het doel van de interventie is om financiële problemen te voorkomen of aan te pakken. In Nederland ondersteunen jaarlijks ruim 13.000 vrijwilligers 42.000 mensen bij hun administratie en financiën. Deze vrijwilligers zijn onderdeel van de schuldhulpverlening in een gemeente.

Zowel voor cliënten, vrijwilligers, coördinatoren en beroepskrachten, als voor lokale organisaties en gemeenten is het van belang meer zicht te krijgen op de effectiviteit van interventies binnen de schuldhulpverlening. In dit veranderingsonderzoek is gekeken naar de effectiviteit of doeltreffendheid van de interventie ‘ondersteuning bij thuisadministratie’. Onderzocht is of de interventie bijdraagt aan het bereiken van de gestelde doelen van de ondersteuning, de vermindering van problemen en de toename van competenties van cliënten. In deze thesis is de centrale vraag beantwoord: In hoeverre en voor welke cliënten is de interventie ‘ondersteuning bij thuisadministratie’ effectief? Hiervoor zijn vier deelonderzoeken gedaan.

Gemeenten voeren de regie om beleid en uitvoering van schuldhulpverlening – van preventie tot en met nazorg – te organiseren. Daarvoor zetten zij naast schuldhulpverleningsinstanties ook vaak welzijns- en vrijwilligersorganisaties in. In hoofdstuk 2 is verslag gedaan van het onderzoek naar knelpunten en dilemma’s van coördinatoren en vrijwilligers van de interventie ‘ondersteuning bij thuisadministratie’ ervaren en in hoeverre die voortkomen uit het huidige gemeentelijke beleid op het terrein van zorg, welzijn en schuldhulpverlening. Voor coördinatoren zijn de grenzen aan de ondersteuning van cliënten en de afbakening van de doelgroep een belangrijk knelpunt of dilemma. Wat kan wel en niet worden gedaan door vrijwilligers en voor welke cliëntgroepen? Cliënten kunnen psychische problemen, een licht verstandelijke beperking en fysieke gezondheidsklachten hebben of laaggeletterdheid zijn. Het



is de vraag of deze specifieke kwetsbare groepen, waarvoor mogelijk langdurige ondersteuning nodig is, wel effectief ondersteund kunnen worden door organisaties die vrijwilligers inzetten. Vanuit de gemeente en de lokale organisatie is beleid nodig over hoe de inzet van vrijwilligers op een verantwoorde en samenhangende wijze gecombineerd kan worden met de inzet van beroepskrachten.

In hoofdstuk 3 is gekeken naar de samenhang tussen financiële bekwaamheid (financiële kennis, financiële vaardigheden, gezond financieel gedrag en vertrouwen in financiële vaardigheden), motivatie en de ernst van de financiële problemen van cliënten. Door de brede definiëring van de doelgroep van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' is onduidelijk welke cliënten worden ondersteund, wat de ernst van de financiële problemen is en in hoeverre deze samenhangen met de financiële bekwaamheid van cliënten. De bevindingen laten zien dat ongezonder financieel gedrag het sterkst geassocieerd is met ernstige financiële problemen. Daarnaast hangen een gebrek aan vertrouwen in financiële vaardigheden en een lagere motivatie (niet zichzelf aangemeld, maar door iemand anders), samen met ernstigere financiële problemen van cliënten. Vrijwilligers kunnen in ondersteuningstrajecten meer aandacht besteden aan het stimuleren van gezond financieel gedrag, het bevorderen van het vertrouwen in financiële vaardigheden en het vergroten van de motivatie.

In hoofdstuk 4 is gekeken naar de wijze van afronding van het traject door cliënten en de factoren die daaraan bijdragen. Daarbij is gekeken naar factoren die mogelijk van invloed zijn op afronding of uitval: factoren binnen de cliënt, binnen de vrijwilliger en binnen de cliënt-vrijwilliger relatie. Cliënten die het afgelopen half jaar geen baanverlies of verhuizing meemaakten, bleken een significant grotere kans te hebben om een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' af te ronden. Deze levensgebeurtenissen kunnen een acute stressfactor zijn die van invloed is op keuzes en gedrag. Tevens zorgen die voor extra complexiteit in de ondersteuning. De kans op afronding voor cliënten die het afgelopen half jaar een persoonlijke verwonding of ziekte hadden meegemaakt bleek juist groter. Ook zoeken naar sociale steun bleek samen te hangen met een grotere kans op afronding. Zoeken naar steun betekent open staan voor ondersteuning van anderen, dus ook van een vrijwilliger. Uit de controlekenmerken van cliënten kwam een positief verband naar voren tussen afronding en cliënten die in Nederland of België zijn geboren. Mogelijk sluit de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' onvoldoende aan op de behoeften, cultuur en/of taalvaardigheid van cliënten die niet in Nederland of België zijn geboren. Tenslotte is de cliënt-vrijwilliger relatie, oftewel de werkalliantie van belang voor de afronding van een traject. Het gaat daarbij zowel om afstemming over het doel dat wordt nagestreefd en de taken als de klik, een goede binding en vertrouwen in elkaar.

Voortbouwend op de resultaten van hoofdstuk 4 is in hoofdstuk 5 gekeken welke veranderingen optreden bij cliënten, die een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' afronden. De bevindingen laten zien dat de ernst van financiële problemen significant afneemt bij cliënten die het traject afronden en dat bij hen de financiële bekwaamheid significant toeneemt. Een afname van de ernst van financiële problemen gaat samen met een toename van financiële bekwaamheid: hoe sterker de afname van de ernst van financiële problemen, des te sterker de toename in financiële vaardigheden, in vertrouwen in financiële vaardigheden en in gezond financieel gedrag. De aanvangssituatie blijkt van invloed. De bevindingen wijzen op een wisselwerking, waarbij de vrijwilliger een belangrijke rol kan spelen in het helpen verbeteren van de situatie van de cliënt. Het genereren van hulpbronnen en verminderen van stress lijken hierin cruciaal. Dat geeft cliënten meer rust, vertrouwen en ruimte om zelf veranderingen te bewerkstelligen.

Samenvattend kan worden gesteld dat de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' effectief is voor cliënten die het traject afronden. Als de financiën op orde zijn, is er meer rust. Van groot belang hierbij is de samenwerkingsrelatie tussen de cliënt en vrijwilliger, de werkalliantie, en de grondhouding van de vrijwilliger. Bij afronding van een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' is de ernst van de financiële problemen bij cliënten over het algemeen afgenomen en is hun financiële bekwaamheid toegenomen. Een bepaalde mate van vaardigheden en financiële bekwaamheid bij aanvang is van belang om deze te kunnen versterken en de problematiek aan te pakken. Als de problematiek complex (multi-problematiek) is en/of structureel (bij een licht verstandelijke beperking, (beginnende) dementie, laaggeletterdheid of psychische problemen) of wanneer de achtergrond van een cliënt te veel verschilt van die van de vrijwilliger (zoals bij een migratieachtergrond) kan een traject 'ondersteuning bij thuisadministratie' niet effectief zijn. Cliënten kunnen uitvallen en voor vrijwilligers kan uitval demotiverend werken. Voor cliënten met grote financiële problemen kan de interventie effectief zijn in het krijgen van toegang tot formele schuldhulpverlening en (daardoor) afname van de ernst van financiële problemen. De implicatie is dat lokale organisaties beter aan de poort zouden moeten screenen welke cliënten wel en welke niet geholpen kunnen worden, wat het doel van de ondersteuning is en naar welke organisatie zij kunnen doorverwijzen. Samenwerking met beroepskrachten is hierbij cruciaal. Dit kan de effectiviteit van de ondersteuning aan cliënten vergroten.

Voor de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' is het van belang om de doelgroep af te bakenen, net als de grenzen van de ondersteuning door vrijwilligers en de taken van vrijwilligers. Nagedacht dient te worden over nazorg en de omgang met cliënten die langdurige ondersteuning nodig hebben. Het maken van afspraken over de dienstverlening van lokale organisaties en de afstemming van taken tussen

beroepskrachten, coördinatoren en vrijwilligers in een gemeente is hierbij van belang. Vrijwilligers hebben gedegen training, voorlichting en begeleiding nodig. Hierdoor leren zij om op een juiste wijze om te gaan met mensen met chronische stress, hen te stimuleren bij gedragsverandering en met hen toe te werken naar vertrouwen in eigen financiële vaardigheden. Vrijwilligers dienen daarnaast op de hoogte te zijn en te blijven van regelingen en voorzieningen en cliënten met zwaardere problematiek op tijd doorverwijzen. Zij moeten dan ook zijn opgeleid in motiverende gespreksvoering, het aannemen van de juiste grondhouding en in het bouwen aan een goede samenwerkingsrelatie met de cliënt. Voor de overheid is een belangrijke rol weggelegd in het creëren van een bepaalde mate van financiële bekwaamheid van burgers (door onderwijs), van gelijke behandeling en gelijke kansen en het zorgen voor begrijpelijke en toegankelijke regelingen en voorzieningen. Dat maakt de ondersteuning niet alleen effectiever voor cliënten, ook vrijwilligers profiteren daarvan.

Mensen die moeite hebben met het op orde brengen van de financiën kunnen terugvallen op ondersteuning door vrijwilligers van de interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie'. Doel van deze interventie is het toewerken naar (meer) financiële bekwaamheid en het voorkomen of aanpakken van financiële problemen. In dit proefschrift is de effectiviteit van deze interventie onderzocht. Voor coördinatoren en vrijwilligers zijn de grenzen aan de ondersteuning van cliënten en de afbakening van de doelgroep belangrijke knelpunten of dilemma's. Vrijwilligers ondersteunen zowel cliënten met lichte als complexe problematiek. Het hebben van ernstige financiële problemen hangt samen met ongezond financieel gedrag en minder vertrouwen in de eigen financiële vaardigheden. Een deel van de cliënten valt vroegtijdig uit. De bevindingen laten zien dat de interventie effectief is voor cliënten die het traject afronden. De ernst van hun financiële problemen is afgenomen en hun financiële bekwaamheid is toegenomen. De werkaliantie tussen de cliënt en vrijwilliger speelt hierin een belangrijke rol.

Jansje van Middendorp (1979) behaalde in 2003 haar master diploma 'ontwikkelingsstudies' aan de Radboud Universiteit in Nijmegen. In 2014 ging zij aan de slag bij het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) in Amsterdam, dat dit proefschrift mede mogelijk maakte. De onderzoeken in dit proefschrift zijn uitgevoerd binnen het Radboud Social Cultural Research (RSCR).

