

Vrijwillige hulp bij *financiële problemen*

MENSEN MET FINANCIËLE PROBLEMEN KUNNEN IN VRIJWEL ELKE NEDERLANDSE GEMEENTE ONDERSTEUNING KRIJGEN VAN EEN ORGANISATIE MET VRIJWILLIGERS. MAAR LEIDT DEZE INZET OOK TOT DE GEWENSTE RESULTATEN?

tekst JANSJE VAN MIDDENDORP

beeld PETER SKITTERIANS, PIXABAY.COM

DECENTRALISATIES OP HET gebied van zorg, welzijn en schulddienstverlening hebben bijgedragen aan veranderingen voor hulpvragers, vrijwilligers en beroepskrachten. Van mensen met problemen wordt meer (zelf)redzaamheid verwacht. Mensen met grote financiële problemen zijn bijvoorbeeld zelf verantwoordelijk voor het verzamelen van alle documenten en het aanvragen van schuldhulpverlening.

Het sociale netwerk en vrijwilligers springen noodgedwongen bij. Jaarlijks worden meer dan 40.000 mensen met administratieve en/of financiële problemen ondersteund door een vrijwilliger van een dienst Thuisadministratie. Hulpvragers krijgen ondersteuning bij het ordenen van de administratie, aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen, en het creëren van inzicht en overzicht in inkomsten, uitgaven en schulden. Een deel van de hulpvragers sluit een ondersteuningstraject positief af. Zij kunnen de administratie (weer) zelf oppakken of worden doorverwezen naar schuldhulpverlening of bewindvoering. Maar er is ook een groep die uitvalt.

Uitval betekent dat een hulpvrager een ondersteuningstraject vroegtijdig beëindigt, terwijl dit nog niet is afgerond.

Uitval kan resulteren in het verergeren van de problemen. Binnen de schulddienstverlening kan dit betekenen dat hulpvragers uit beeld zijn terwijl de problemen met de financiën nog niet zijn aangepakt. Dit kan de lokale organisatie, andere organisaties, beroepskrachten, vrijwilligers en/of het sociale netwerk op een later moment voor een extra zware opgave plaatsen. De behoefte aan ondersteuning kan groter en complexer worden. Ook voor de vrijwilliger is uitval problematisch, vooral wanneer het doel van de ondersteuning niet is gehaald. De vrijwilliger blijft ontgaan, gefrustreerd of gedemotiveerd achter en kan zich terugtrekken uit het vrijwilligerswerk.

COMPLEXE PROBLEMATIEK

Uit onderzoek van het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) onder 236 hulpvragers van vijf lokale organisaties kwam naar voren dat 27% van de respondenten de vragenlijst aan het eind

van de ondersteuning niet kon invullen in verband met uitval. In dit onderzoek werd aan het begin van een ondersteuningstraject een vragenlijst voorgelegd aan hulpvragers en aan het eind aan hulpvragers en vrijwilligers. Deze kwantitatieve data werden aangevuld met de kwalitatieve data uit de open vragen aan vrijwilligers naar de reden van uitval en hoe deze voorkomen had kunnen worden. Vrijwilligers noemen 'het niet nakomen van afspraken' of 'afwezig zijn' het vaakst als reden voor het vroegtijdig beëindigen van de ondersteuning door de hulpvrager.

Uit de kwantitatieve data lijkt naar voren te komen dat hulpvragers, die naast problemen met de financiën diverse andere problemen hebben, een grotere kans lopen om uit te vallen. Vrijwilligers helpen steeds vaker mensen met complexe problematiek, zoals mensen met problematische schulden, (psychische) gezondheidsproblemen, opvoed- en/of relatieproblemen.

“Het was lastig voor haar om open over de financiële keuzes te spreken.”

De vrijwilligers noemen deze problemen als reden van de uitval van de hulpvrager. Een van de vrijwilligers omschrijft een situatie als volgt: "Zij had moeite met haar afspraken nakomen in verband met haar depressie. Daarnaast kreeg zij andere hulp aangeboden doordat zij via haar kinderen bij Veilig Thuis terecht kwam."

Ook een gebrek aan zelfinzicht en motivatie om gedrag te veranderen kan de samenwerking tussen hulpvrager en vrijwilliger in de weg staan, en vervolgens leiden tot uitval. De resultaten van een ondersteuningstraject worden met name bepaald door de relatie en het samenspel tussen hulpvrager en vrijwilliger. Bij een goede werkalliantie is er een 'klik' tussen hulpvrager en vrijwilliger en is sprake van het voortdurend op elkaar afstemmen van doelen en taken. Bij gebrek hieraan kunnen verkeerde verwachtingen ontstaan. Een vrijwilliger beschrijft de reden van de uitval als volgt: "De hulpvrager dacht dat wij alles voor haar op zouden lossen zonder dat zij enige inspanning hoefde te leveren."

WEERSTAND VOORKOMEN

Op de vraag *hoe* vroegtijdige beëindiging voorkomen had kunnen worden, antwoordden de meeste vrijwilligers *dat* het niet voorkomen had kunnen worden, bijvoorbeeld doordat de complexiteit van de problemen van de hulpvrager niet te behappen was. Andere vrijwilligers reflecteerden op de eigen aanpak en het belang van het respecteren van de autonomie van een hulpvrager. Een vrijwilliger omschrijft

dit als volgt: "Ik heb veel druk gezet om haar in het schuldsaneringstraject te krijgen, zoals gebeld naar haar werkgever, en ik vermoed dat zij dat een inbreuk op haar autonomie vond."

Een confronterende en directieve manier van ondersteuning kan de autonomie aantasten en weerstand oproepen bij een hulpvrager. De weerstand kan resulteren in uitval. Het afstemmen van doelen, taken en verwachtingen tussen een vrijwilliger en hulpvrager draagt bij aan het voorkomen daarvan. Een vrijwilliger beschrijft het belang van afstemming: "Voorafgaand had bij mevrouw misschien duidelijker gemaakt kunnen worden dat het niet altijd



JANSJE VAN MIDDENDORP

IS WETENSCHAPPELIJK MEDEWERKER BIJ DE STICHTING LANDELIJK STIMULERINGSNETWERK THUISADMINISTRATIE (LSTA) EN BUITENPROMOVENDUS SOCIOLOGIE AAN DE RABDOUD UNIVERSITEIT NIJMEGEN. HET ONDERZOEKSRAPPORT WAAROP DIT ARTIKEL IS GEBASEERD VERSCHIJNT EIND 2019 OP WWW.LSTA.NL

leuk is. Ik ben ingestapt om de administratie op orde te brengen, maar bij elke vraag schoot ze in het verweer. Het was lastig voor haar om open over de financiële keuzes te spreken."

Door een reflectieve en ondersteunende wijze van gespreksvoering is weerstand te voorkomen. Vrijwilligers zouden meer getraind kunnen worden in effectieve vormen van gespreksvoering. Motiverende gespreksvoering is een belangrijk handvat om zelfinzicht of inzicht in het probleem te doen toenemen en hulpvragers te motiveren en te bewegen. Hulpvragers zelf laten bedenken en benoemen waarom bepaald gedrag zou kunnen veranderen en welke keuzes zouden kunnen worden gemaakt, kan de positieve afronding van ondersteuningstrajecten bevorderen.

VERWACHTINGEN

Van vrijwilligers in de financiële hulpverlening wordt verwacht dat zij hulpvragers weer 'financieel (zelf)redzaam' maken of ondersteunen bij het krijgen van toegang tot de formele schuldhulpverlening. Dat betekent niet (te veel) overnemen en hulpvragers motiveren en stimuleren. Dit vraagt van vrijwilligers een coachende houding en het toepassen van een effectieve gespreksvoering. Daarnaast vraagt de toename van hulpvragers met een ernstige schuldsituatie en complexe problematiek van vrijwilligers veel kennis van regelgeving, voorwaarden en voorzieningen.

Om vrijwilligers aan deze verwachtingen te laten voldoen is allereerst een gedegen training van belang, zowel gericht op praktische kennis als effectieve gespreksvoering. Vervolgens is het regelmatig op elkaar afstemmen van verwachtingen, doelen en taken tussen hulpvragers en vrijwilligers van belang om uitval te voorkomen. Tenslotte moet de vrijwilliger kunnen terugvallen op een deskundige coördinator en gespecialiseerde beroepskrachten.

Bij het bieden van financiële hulp moeten de verantwoordelijkheden, taken en grenzen in de ondersteuning goed op elkaar zijn afgestemd. Hulpvragers met een complexe problematiek kunnen voor een coördinator en vrijwilliger een signaal zijn om (eerder) beroepsmatige hulp in te roepen. Deze hulpvragers zijn wellicht niet geholpen met (alleen) ondersteuning door een vrijwilliger. Daarom: bied hulpvragers passende ondersteuning, ook ter wille van het behoud van de waardevolle inzet van vrijwilligers. ✘

