

- LANDELIJK
- **STIMULERINGSNETWERK**
- THUIS
- ADMINISTRATIE
-

Vrijwilligers ondersteunen hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen

Overkoepelend beeld van lokale organisaties in Nederland



Rapport vragenlijst lokale organisaties 2019

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)

Colofon

Met dank aan:

Landelijk Bureau Humanitas voor het delen van de gegevens van de afdelingen van Humanitas.

Auteurs:

Eline de Smet
Jansje van Middendorp

December 2019



LANDELIJK STIMULERINGSNETWERK THUISADMINISTRATIE

Herengracht 220
1016 BT Amsterdam
T 020 420 5945

www.LSTA.nl

thuisadministratie@maagdenhuis.nl

Vrijwilligers ondersteunen hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen

Overkoepelend beeld van lokale organisaties in Nederland

Rapport vragenlijst lokale organisaties 2019

Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA)

Inhoudsopgave

1. Inleiding	1
2. Thuisadministratie: wat, voor wie, hoe en hoe veel?	2
2.1 Lokale organisaties	2
2.2 Duur van de ondersteuning	2
2.3 Hulpvragers	3
2.4 Vrijwilligers	6
2.5 Coördinatoren	7
2.6 Financiering	8
3. Monitoren en meten van resultaten	9
3.1 Beleids- of projectplan	9
3.2 Ondersteuningstrajecten monitoren	9
3.3 Afsluiting en evaluatie van ondersteuningstrajecten	10
3.4 Uitval en terugval	10
3.5 Meten van resultaten	12
4. Deskundigheidsbevordering	14
4.1 Basistraining	14
4.2 Trainingsaanbod en intervisie	15
4.3 Deskundigheidsbevordering van coördinatoren	16
5. Dilemma's en knelpunten	17
5.1 Grenzen aan en binnen vrijwilligerswerk	17
5.2 (Nieuwe) groepen hulpvragers met zwaardere problematiek	18
5.3 Verhouding aantal hulpvragers en vrijwilligers	19
5.4 Gebrek aan financiering of tijd	20
5.5 Kwaliteit van de ondersteuning	20
5.6 Samenwerking in de keten	20
5.7 Wet- en regelgeving	21
5.8 Begeleiding van vrijwilligers	21
6. Samenvatting	22
Meer lezen?	23

1. Inleiding

In vrijwel elke gemeente in Nederland worden hulpvragers door vrijwilligers ondersteund bij het ordenen en op orde houden van de financiële administratie, creëren van overzicht en inzicht in de financiën en aanvragen van inkomensondersteunende regelingen. Dit gebeurt vanuit een lokale organisatie; welzijnsorganisaties, organisaties voor Maatschappelijke Dienstverlening of vrijwilligersorganisaties, zoals afdelingen van Humanitas, SchuldHulpmaatje of Leger des Heils. De namen van de diensten variëren van 'budgetmaatjes', 'formulierenbrigade' tot 'thuisadministratie'. In dit rapport vatten we de ondersteuning samen onder de noemer: thuisadministratie. Daarbij spreken we van hulpvragers, waar ook 'deelnemers' of 'cliënten' gelezen kan worden. Op dit moment zijn bij het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) **340 organisaties in Nederland** bekend, die een vorm van thuisadministratie bieden.

Er bestaat een grote verscheidenheid in vrijwilligersprojecten rond ondersteuning bij de financiële administratie en het stimuleren van financiële (zelf)redzaamheid. Zij verschillen bijvoorbeeld in het doel van ondersteuning, het aantal hulpvragers en vrijwilligers, in het aanbod van deskundigheidsbevordering of begeleiding van vrijwilligers of in de samenwerking met andere organisaties. In 2015 heeft het LSTA voor het eerst bij lokale organisaties gegevens verzameld (over 2013 en 2014) om in kaart te brengen wat thuisadministratie omvat (Van Middendorp & De Smet, 2016). In 2017 (gegevens over 2015 en 2016) heeft het LSTA opnieuw een vragenlijst verspreid onder coördinatoren van een dienst thuisadministratie van lokale organisaties zonder landelijke koepel (Van Middendorp & De Smet, 2017). Beide keren werd ook door het landelijk bureau van Humanitas gegevens verzameld die konden worden gebruikt in het rapport. Maatschappelijke ontwikkelingen, knelpunten en dilemma's werden in beeld gebracht vanuit het perspectief van de lokale organisaties.

Voor u ligt het rapport van het derde onderzoek met gegevens over 2017 en 2018. De vragenlijst werd in april 2019 verstuurd naar 172 lokale organisaties met een dienst thuisadministratie in het bestand van het LSTA. In mei is een herinnering gestuurd en zijn organisaties nagebeld om de vragenlijst in te vullen. Ook kon daardoor de informatie op de landkaart van het LSTA gecontroleerd worden. Uiteindelijk waren er aan het eind van de dataverzameling 67 volledig ingevulde vragenlijsten die gebruikt konden worden voor de analyse en voor dit rapport. Dat betekent een respons van 39%.

Wederom kon het LSTA gebruik maken van gegevens van Humanitas. Het landelijk bureau van Humanitas stuurde eenzelfde vragenlijst als die van het LSTA naar de eigen afdelingen met een dienst thuisadministratie. Van de 80 afdelingen van Humanitas vulden 41 coördinatoren de vragenlijst in, dat is een respons van 51%. Gegevens van lokale organisaties zonder koepel en van afdelingen van Humanitas zijn, indien mogelijk, samengevoegd.

Ook SchuldHulpMaatje is gevraagd om de vragenlijst voor te leggen aan de eigen afdelingen. Dit werd echter niet opgepikt. De gegevens van SchuldHulpMaatje zijn verkregen uit de jaarverslagen van de organisatie.

De data die in de eerdere onderzoeken van het LSTA in 2015 en 2017 zijn verzameld, zijn gebruikt om de ontwikkelingen in beeld te brengen. In het volgende hoofdstuk geven we onder andere inzicht in het aantal lokale organisaties, hulpvragers, vrijwilligers en coördinatoren thuisadministratie. In hoofdstuk 3 bespreken we het monitoren van ondersteuningstrajecten, de afsluiting en het meten van resultaten. In hoofdstuk 4 bekijken we de deskundigheidsbevordering van vrijwilligers en coördinatoren en in hoofdstuk 5 gaan we in op de knelpunten en dilemma's die coördinatoren in de vragenlijsten noemden. Hoofdstuk 6 bevat een samenvatting met de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek.

2. Thuisadministratie: wat, voor wie, hoe en hoe veel?

Vrijwilligers ondersteunen hulpvragers bij het ordenen en overzichtelijk houden van de financiële administratie, in evenwicht brengen van de inkomsten en uitgaven, onderzoeken of er gebruik wordt gemaakt van voorzieningen en regelingen en aanvragen en invullen van formulieren.

Thuisadministratie heeft als doel om met hulpvragers toe te werken naar financiële redzaamheid, zo nodig en waar mogelijk met inzet van het eigen netwerk. Ook kan het doel zijn om de administratie te ordenen zodat de hulpvrager bij problematische schulden ordelijk terecht kan bij gemeentelijke schuldhulpverlening. De vrijwilliger kan 'warm verwijzen' naar de schuldhulpverlening, dat wil zeggen: helpen bij het contact leggen en zorgen dat de hulpvrager aangemeld wordt. Thuisadministratie kan ook inhouden dat ondersteuning wordt verleend tijdens en/of na een schuldhulpverleningstraject.

Een deel van de hulpvragers kan met tijdelijke, praktische ondersteuning uit de voeten. Dat geldt met name voor mensen die door een levensgebeurtenis, tijdelijk een steuntje in de rug nodig hebben. Voor andere groepen is tijdelijke, praktische ondersteuning niet genoeg. Bijvoorbeeld mensen die niet (meer) leerbaar zijn, door een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom. Deze mensen hebben langdurige ondersteuning nodig. Een andere groep die meer nodig, zijn mensen met (problematische) schulden en multi-problematiek. Zij hebben naast praktische ondersteuning, baat bij (langdurige) ondersteuning bij motiveren of stimuleren van gedragsverandering en toegang tot instanties.

2.1 Lokale organisaties

Thuisadministratie wordt aangeboden door instellingen voor Maatschappelijke Dienstverlening, welzijnsorganisaties, ouderenbonden en/of kerkelijke instanties en vrijwilligersorganisaties, zoals lokale afdelingen van Humanitas en SchuldHulpMaatje. Thuisadministratievrijwilligers zijn over het algemeen geschoold en worden begeleid door een coördinator (betaald of vrijwillig).

In totaal zijn er in 2019 bij het LSTA **340 organisaties in Nederland** bekend die hulpvragers ondersteunen bij de financiële administratie, met de inzet van vrijwilligers. Hiervan hebben 172 organisaties geen landelijke koepel¹. Daarnaast zijn er 80 lokale afdelingen van Humanitas die Thuisadministratie aanbieden en 88 van SchuldHulpMaatje².

In 2015 waren bij het LSTA 305 organisaties bekend, en in 2017 321³. Er is dus een toename van het aantal organisaties die vrijwilligers inzetten om hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen te ondersteunen.

2.2 Duur van de ondersteuning

De hulpvragen van mensen die een beroep doen op thuisadministratie lopen uiteen: van het ordenen van de administratie tot ondersteuning bij omgaan met lichte of ernstige schulden. Binnen thuisadministratie maken we onderscheid tussen kortdurende en langdurende ondersteuning. Kortdurende thuisadministratie (maximaal 12 maanden) heeft een sterk preventief karakter en is gericht op het op korte termijn (terug) krijgen van financiële redzaamheid. Langdurende

¹ Sommige diensten zijn wel onderdeel van een regionale organisatie, of landelijke organisatie, maar zonder koepel met betrekking tot thuisadministratie.

² Gegevens van het aantal afdelingen gekregen van Humanitas en uit jaarverslag SchuldHulpmaatje 2018.

³ Op de website van het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (www.lsta.nl) staat een landkaart waarop hulpvragers of vrijwilligers kunnen zien waar zij in hun eigen woonomgeving terecht kunnen voor ondersteuning of vrijwilligerswerk.

thuisadministratie (12 maanden en langer) is gebaseerd op het niet (op korte termijn) zelf kunnen leren en doen van de administratie. Ook bij langdurende thuisadministratie blijft de hulpvrager zelf verantwoordelijk voor de financiële zaken. Vaak is permanente begeleiding bij de financiële administratie nodig, maar is de hulpvrager te 'licht' voor bewindvoering. Hulp vanuit het eigen sociaal netwerk van de hulpvrager is niet altijd mogelijk. Dan is ondersteuning van een vrijwilliger een optie. Ook zijn er, afhankelijk van de gemeente waarin een hulpvrager woont, diensten als 'budgetbeheer', waarbij van het inkomen de vaste lasten worden betaald en een hulpvrager het bedrag dat over blijft vrij kan besteden.

De meeste hulpvragers thuisadministratie worden korter dan een jaar ondersteund bij de financiële administratie, zie tabel 1. Veel organisaties bieden, naast individuele begeleiding thuis, ook ondersteuning in de vorm van een inlooppreekuur. In onderstaande tabel zijn de hulpvragers bij inlooppreekuren niet meegenomen.

Tabel 1. Gemiddelde duur van de ondersteuning 2017 – 2018

	Organisaties zonder landelijke koepel	Humanitas
Percentage hulpvragers dat wordt ondersteund gedurende 0 –1 jaar	50%	69%
Percentage hulpvragers dat wordt ondersteund gedurende 1 – 3 jaar	29%	23%
Percentage hulpvragers dat langer dan 3 jaar wordt ondersteund	21%	7%

Organisaties geven aan druk te ervaren vanwege meer hulpvragers die langdurige ondersteuning nodig hebben. Dit geldt veelal voor de organisaties die in principe kortdurende ondersteuning als doel hebben, om toe te werken naar financiële redzaamheid of toegang tot formele schuldhulpverlening. Vergeleken met de gegevens die over 2013-2014 en 2015-2016 zijn verzameld zien we een lichte toename van het percentage hulpvragers dat langer dan 1 jaar wordt ondersteund.

Als ondersteuningstrajecten langer duren is dit van invloed op de uitstroomcijfers. Minder hulpvragers stromen uit. Indien de uitstroom voor subsidieverleners (vaak de gemeente) een indicator is bij de beoordeling van de resultaten van de dienst thuisadministratie, zou er rekening gehouden moeten worden met de toegenomen complexiteit van de hulpvragen en de benodigde financiële middelen voor deskundigheidsbevordering. Het blijft een uitdaging om de ondersteuning tussen vrijwilligers en (betaalde) beroepskrachten op een goede manier af te stemmen, waarbij zo min mogelijk hulpvragers buiten de boot vallen en waarbij de grenzen van het vrijwilligerswerk worden gewaarborgd.

2.3 Hulpvragers

Mensen met een bijstandsuitkering, mensen met multi-problematische achtergrond, ouderen, laaggeletterden en mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn, worden het meest genoemd als groepen die met name ondersteund worden door thuisadministratievrijwilligers. Ook komen statushouders ofwel 'nieuwe Nederlanders' en mensen met een ggz-achtergrond met hulpvragen terecht bij de thuisadministratievrijwilligers.

Sommige organisaties stellen grenzen aan de ondersteuning door alleen bepaalde doelgroepen te bedienen, zoals hulpvragers van een bepaalde leeftijdsgroep (bijvoorbeeld ouderen). Ook stellen organisaties grenzen aan de duur van de ondersteuning (bijvoorbeeld maximaal een jaar) of de leerbaarheid van hulpvragers (zoals geen ondersteuning aan hulpvragers die niet leerbaar zijn). Tenslotte is het werkgebied meestal begrensd (doorgaans de eigen gemeente).

Uit de vragenlijst in 2015 bleken er steeds meer hulpvragers op diensten thuisadministratie af te komen die in ingewikkelde situaties verkeerden. Daar waar thuisadministratie oorspronkelijk voornamelijk gericht was op het ordenen van de administratie en het overzicht en inzicht brengen in financiën voor mensen die tijdelijk door de bomen het bos niet meer zagen, was er een toename van hulpvragers met grote financiële problemen, die (nog) niet geholpen werden door schuldhulpverlening, hulpvragers met psychische problemen en hulpvragers die door een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom niet leerbaar zijn en langdurige ondersteuning nodig hebben. Coördinatoren gaven aan tegen de grenzen van de ondersteuning aan te lopen.

In 2019 is dit nog steeds iets waar veel organisaties tegen aan lopen (zie Hoofdstuk 5 Dilemma's en knelpunten). Het percentage hulpvragers met lichte, middelmatige en zware problematiek, is, naar inschatting van de coördinator zijn redelijk gelijkmatig zijn:

- Lichte problematiek: 32,7%
- Middelmatige problematiek: 39,8%
- Zware problematiek: 27,5%

Bovenstaande percentages zijn de gemiddelden. De verhouding lichte-middelmatige-zware problematiek van hulpvragers is per organisatie heel verschillend. Sommige organisaties richten zich met name op hulpvragers met lichte problematiek, anderen juist op hulpvragers met zware problemen. De percentages komen overeen met die uit het onderzoek van 2017. De problematiek lijkt niet verder toe te nemen.

In de afgelopen jaren is er meer aandacht voor digitale vaardigheid. Naast kunnen lezen, schrijven en rekenen, is dit een basisvaardigheid. Naar inschatting van de coördinatoren beschikt **54% van de hulpvragers over onvoldoende digitale vaardigheden**. Daar komt bij dat gemiddeld 34% geen werkende internetverbinding heeft en 39% geen apparatuur om online zaken te regelen. Dit zegt iets over de beperkte toegang die deze hulpvragers hebben tot informatie over inkomensvoorzieningen van de gemeente of over instanties en regelingen. Daar komt bij dat organisaties steeds vaker gebruik maken van 'mijn-omgevingen' waarin wordt gecorrespondeerd met een klant.

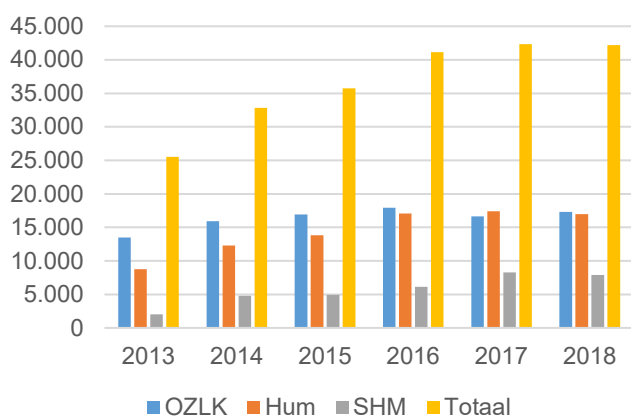
Er is aan lokale organisaties gevraagd hoeveel hulpvragers de vrijwilligers ondersteunen. In de cijfers betreffende het aantal hulpvragers thuisadministratie, gaat het om hulpvragers die thuis ondersteund worden bij het ordenen van de administratie en financiën door een vrijwilliger. Omdat 39% (67 van de 172) lokale organisaties zonder koepelorganisatie de vragenlijst heeft ingevuld, kunnen we het aantal ondersteunde hulpvragers voor alle organisaties doorrekenen en op die manier inschatten. Tevens wordt het aantal hulpvragers ondersteund door Humanitas en SchuldHulpmaatje weergegeven. Deze gegevens komen uit de jaarrapporten van de organisaties. Zo ontstaat een beeld van het totale aantal hulpvragers in heel Nederland.

Tabel 2. Totale en gemiddeld aantal hulpvragers Thuisadministratie van 2013 t/m 2018⁴

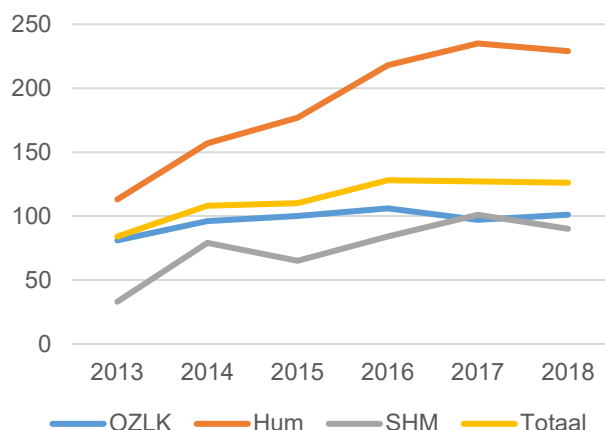
	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.
OZLK ⁵	13.466	81	15.936	96	16.946	100	17.950	106	16.650	97	17.310	101
Hum ⁶	8.775	113	12.270	157	13.832	177	17.056	218	17.380	217	16.974	212
SHM ⁷	2.000	33	4.800	79	4.960	65	6.130	84	8.300	105	7.902	90
Totaal	25.519	84	32.847	108	35.738	110	41.136	128	42.330	128	42.186	124

Het aantal hulpvragers is toegenomen van ruim 25.000 in 2013, tot meer dan 42.000 hulpvragers in 2018. Ten opzichte van 2013 is er een toename van maar liefst 65%. Vanaf 2016 is de groei wel afgenomen en lijkt het aantal hulpvragers wat te 'stabiliseren'.

Figuur 1. Aantal hulpvragers thuisadministratie



Figuur 2. Gemiddeld aantal hulpvragers per lokale organisatie/afdeling



Er zijn organisaties die de toename van hulpvragers als knelpunt ervaren; daarnaast zijn er ook lokale organisaties die juist aangeven te maken te hebben met een afname van het aantal hulpvragers. De meeste organisaties (84%) geven aan géén wachtlijst voor hulpvragers te hebben. Als er wel een wachtlijst is, varieert de wachttijd van één tot acht weken.

Gemiddeld heeft een organisatie 124 hulpvragers; bij Humanitas ligt het aantal hulpvragers per organisatie doorgaans boven het landelijk gemiddelde en bij SchuldHulpmaatje zijn er minder hulpvragers per organisatie ten opzichte van het landelijk gemiddelde.

⁴ De schatting van het gemiddelde aantal hulpvragers over organisaties zonder landelijke koepel zijn gebaseerd op de data, van organisaties die géén spreekuur hebben. De cijfers m.b.t. aantallen hulpvragers bij Humanitas en SchuldHulpmaatje zijn verkregen op basis van de cijfers in de jaarverslagen.

⁵ OZLK = Organisaties Zonder Landelijke Koepel, 2013-2014 totale aantal lokale organisaties; n=166, 2015-2016 n=170, 2017-2018 n=172.

⁶ Hum = Humanitas, aantal lokale afdelingen met een dienst thuisadministratie, n=78 2013 – 2016, 2017-2018 n=80 (gegevens gekregen van Humanitas)

⁷ SHM= SchuldHulpMaatje, 2013-2014 n=61, 2015 n=76, 2016 n=73, 2017 n=79 en 2018 n=88 (gegevens uit Jaarverslagen SHM).

Ongeveer de helft van de organisaties biedt, naast ondersteuning thuis, een inloopspreekuur. In de vragenlijst 2015 gaf 46% aan een (formulieren) spreekuur te hebben, en in 2019 38%⁸. De reden van de afname van het percentage organisaties dat aangeeft een spreekuur te hebben, is onduidelijk. Wel weten we dat er diverse andere inloopspreekuren bestaan, onder andere in bibliotheken in het kader van Digisterker en bij sociaal raadslieden. Het zou kunnen dat inloopspreekuren elders zijn ondergebracht of zijn samengevoegd. LSTA beschikt niet over gegevens over het totale aantal inloopspreekuren. Dit onderzoek richt zich voornamelijk op de ondersteuning door vrijwilligers bij hulpvragers thuis.

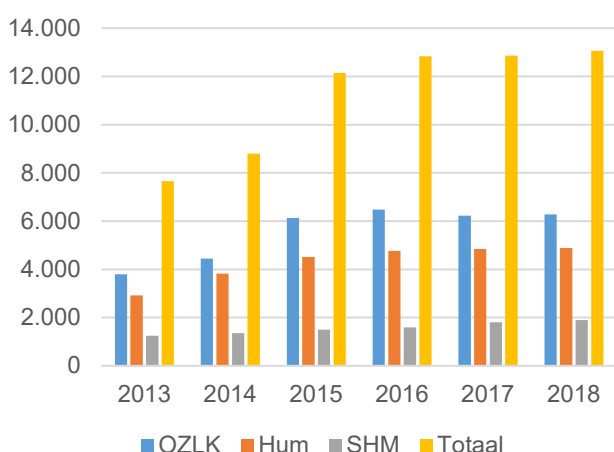
2.4 Vrijwilligers

Net als het aantal hulpvragers, lijkt ook het aantal thuisadministratievrijwilligers te stabiliseren. Naar schatting hebben meer dan 13.000 vrijwilligers zich in 2018 ingezet voor ondersteuning bij de financiële administratie, zie tabel 3. Ten opzichte van 2013 is dit een stijging van het aantal vrijwilligers van meer dan 5.000 vrijwilligers, een stijging van 71%. Gemiddeld heeft een organisatie 39 vrijwilligers; bij Humanitas ligt het aantal vrijwilligers per afdeling doorgaans boven dit gemiddelde en bij SchuldHulpmaatje zijn er minder vrijwilligers per afdeling ten opzichte van dit gemiddelde.

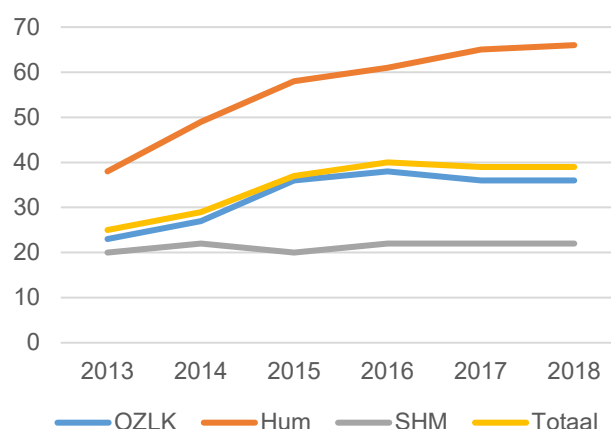
Tabel 3. Totale en gemiddelde aantal vrijwilligers Thuisadministratie van 2013 t/m 2018⁹

	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.	Totaal	Gem.
OZLK	3.800	23	4.444	27	6.133	36	6.482	38	6.222	36	6.274	36
Hum	2.925	38	3.816	49	4.510	58	4.768	61	4.846	61	4.879	61
SHM	1.250	20	1.350	22	1.503	20	1.586	22	1.800	22	1.901	22
Totaal	7.654	25	8.797	29	12.146	37	12.836	40	12.868	39	13.054	38

Figuur 3. Aantal vrijwilligers thuisadministratie



Figuur 4. Gemiddeld aantal vrijwilligers per lokale organisatie/afdeling



⁸ In de vragenlijst van 2017 werd dit op een andere manier gevraagd waardoor de percentages niet vergeleken kunnen worden met 2017.

⁹ In 2013 en 2014 werden respectievelijk een totaal van 1.946 (n=85) en 2.329 (n=87) vrijwilligers genoemd door OZLK. In 2015 waren er 1.912 vrijwilligers actief bij 53 organisaties, in 2016 2.059 vrijwilligers actief bij 54 organisaties, in 2017 2.243 bij 62 organisaties en in 2018 2.298 bij 63 organisaties. In tabel 4 zijn de totale aantallen vrijwilligers ingeschat voor de OZL, op basis van de gemiddelde aantallen. De cijfers m.b.t. aantallen vrijwilligers bij Humanitas en SchuldHulpmaatje zijn verkregen op basis van de cijfers in de jaarverslagen.

Een vrijwilliger ondersteunt gemiddeld 3 hulpvragers per jaar. De ratio van het aantal hulpvragers naar het aantal vrijwilligers geeft echter geen goed beeld van de belasting van vrijwilligers. Dit is namelijk erg afhankelijk van het type ondersteuning en de hulpvraag.

In het jaarverslag 2017 van Humanitas (pagina 43) wordt hierover het volgende geschreven: *“De toename van het aantal vrijwilligers ten opzichte van de geringe stijging van het aantal deelnemers heeft te maken met de complexiteit waar de deelnemers zich in bevinden. Laaggeletterdheid, psychische problematiek als gevolg van overlijden, echtscheidingen, en verslavingen - het is een kleine greep uit wat onze vrijwilligers tegenkomen. Daarnaast ontbreekt het veel deelnemers aan digitale vaardigheden. Dit vergt veel meer van vrijwilligers dan alleen het ondersteunen bij de administratie. Vrijwilligers kunnen hierdoor minder deelnemers naast elkaar helpen. Bovendien blijkt het steeds moeilijker om deelnemers binnen een jaar zelfredzaam te krijgen. De werving van nieuwe vrijwilligers blijft dan ook heel belangrijk.”*

Veel thuisadministratievrijwilligers zijn langdurig actief: gemiddeld is slechts 5% van de vrijwilligers minder dan een jaar actief; 44% is 1 tot 3 jaar actief en 51% is langer dan drie jaar actief. Redenen voor het stoppen met vrijwilligerswerk zijn divers: de meest genoemde reden, is dat men betaald werk heeft gevonden (62%). Andere veel voorkomende redenen zijn ouderdom of ziekte, en moeite hebben met de complexe problematiek of de houding van hulpvragers.

20% van de organisaties heeft behoefte aan meer vrijwilligers. Het aantal gewenste nieuwe vrijwilliger varieert van enkelen, tot wel 25. Eén van de respondenten geeft de toelichting: *“Omdat we vooral de langere casussen oppakken is er weinig doorstroming van deelnemers onder vrijwilligers. Vrijwilligers raken 'vol', dus hebben we meer vrijwilligers nodig.”*

2.5 Coördinatoren

De meeste lokale organisaties zonder koepel werken met 1 of 2 betaalde coördinatoren (gemiddeld 1,4). Dit zijn bijna altijd part-time functies. Per organisatie zonder landelijke koepel is er gemiddeld 0,59 fte aan betaalde coördinatie. 14% van de organisaties zonder landelijke koepel heeft géén betaalde coördinator. 32% van de organisaties heeft vrijwillige coördinatoren, vaak functioneren zij naast een betaalde coördinator.

Het aantal fte voor betaalde coördinatie per afdeling bij Humanitas is gemiddeld 0,41. In 2014 had bij Humanitas 81% van de afdelingen géén betaalde coördinator en in 2016 ongeveer 70%; in 2018 was dit 57%. Er is dus sprake van een toename van betaalde coördinatie bij Humanitas. Toch is het aantal afdelingen van Humanitas dat zonder betaalde coördinatoren werkt veel hoger vergeleken met organisaties zonder landelijke koepel. Bij Humanitas wordt meer met vrijwillige coördinatoren gewerkt: 88% van de afdelingen heeft vrijwillige coördinatoren. In 2018 hadden de meeste afdelingen van Humanitas 2, 3 of 4 vrijwillige coördinatoren (gemiddeld 2,4).

13% van de organisaties zonder landelijke koepel heeft behoefte aan meer (betaalde) coördinatoren, variërend van 0,25 tot 1,5 fte. Bij Humanitas afdelingen is de behoefte gemiddeld groter, daar heeft 38% behoefte aan meer betaalde coördinatie. **Gemiddeld genomen heeft 20% van de lokale organisaties (OZLK en Humanitas) behoefte aan meer (betaalde) coördinatoren.**

Voor de continuïteit en kwaliteitsborging kan het goed zijn om betaalde coördinatie in overweging te nemen. Aan betaalde coördinatoren kunnen hogere eisen en verwachtingen worden gesteld. De vraag die op coördinatoren af komt, kan erg complex zijn. Aan de andere kant zijn er ook geschikte vrijwilligers voor coördinerende functies te vinden, die zich voor langere tijd kunnen committeren. Er kan voor vrijwillige coördinatie gekozen worden omwille van de betaalbaarheid. Daarbij moet wel

gerealiseerd worden dat het werken met vrijwilligers niet gratis is. Er is altijd een betaalde infrastructuur nodig, onder andere voor begeleiding, scholing en onkostenvergoeding.

2.6 Financiering

De mogelijkheden en kwaliteit van de inzet van vrijwilligers is mede afhankelijk van de financiering. In het [infosheet Kosten van Thuisadministratie](#) heeft het LSTA de noodzakelijke kosten van ondersteuningstrajecten, coördinatie en vrijwillige inzet op een rij gezet. Van de diensten thuisadministratie zonder landelijke koepel wordt 97% gefinancierd door de gemeente. Binnen welzijnsorganisaties wordt niet altijd een apart budget aangevraagd voor de dienst thuisadministratie, soms valt de dienst onder de algemene subsidie die de organisatie ontvangt. Het komt voor dat organisaties (ook) financiering van een fonds (8%), van een kerk (8%), of van een bedrijf (3%) krijgen. Van de afdelingen van Humanitas ontvangt 85% subsidie van de gemeente, 18% ontvangt geld van een fonds, 5% van een bedrijf.

Gemeenten zijn dus de belangrijkste financier voor diensten thuisadministratie. Dat is geen verrassing: in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) zijn gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning van burgers die niet in staat zijn om op eigen kracht deel te nemen aan de samenleving. In het WMO beleid van de gemeente wordt opgenomen hoe vrijwilligers kwetsbare burgers ondersteunen en activeren. Ook vanuit andere beleidsterreinen en plannen kunnen subsidies worden verstrekt aan lokale organisaties. Gemeenten zijn in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) verantwoordelijk voor vroegsignalering, schuldpreeventie, schuldhulpverlening en nazorg. Thuisadministratie kan een rol spelen op al deze terreinen in de keten van schuldienstverlening.

34% van de coördinatoren geeft aan dat het budget niet toereikend is. In 2017 werd dit door 24% van de coördinatoren aangegeven.

Veel coördinatoren weten niet hoeveel budget er jaarlijks beschikbaar is voor de dienst thuisadministratie. Het budget is ook niet altijd duidelijk, bijvoorbeeld als de kosten voor thuisadministratie niet gespecificeerd zijn binnen het totaalbudget van de organisatie. Uit de antwoorden van coördinatoren, die wel het beschikbare budget bekend geven, blijkt dat er grote verschillen zijn tussen organisaties. De financiële middelen variëren van reiskosten- en foldervergoeding voor enkele honderden euro's, tot een jaarlijks subsidiebedrag van € 340.000,-. Dit beeld past ook bij de grote verschillen in het aantal hulpvragers en vrijwilligers per organisatie.

3. Monitoren en meten van resultaten

3.1 Beleids- of projectplan

Op de vraag “Is er een beleids- of projectplan beschikbaar over uw Thuisadministratieproject?” antwoordde 76% ‘ja’ en 24% ‘nee’. Deze percentages komen overeen met die uit de vorige onderzoeken.

In een beleids- of projectplan wordt het doel, de doelgroep, de visie en de methode van het project beschreven. Ook wordt duidelijk wat de aanpak van het project is, wat dat voor de organisatie en het personeel betekent, hoe de resultaten worden gemeten, welke randvoorwaarden er nodig zijn voor kwalitatieve dienstverlening, en welke financiële infrastructuur daarvoor nodig is. Het document kan als referentie dienen voor zowel de eigen organisatie als voor samenwerkingspartners en voor het werven van subsidies. Op basis van het beleids- of projectplan kan gekeken worden of gestelde doelen zijn behaald, activiteiten zijn uitgevoerd en geschatte aantallen hulpvragers en vrijwilligers is bereikt.

3.2 Ondersteuningstrajecten monitoren

Een ondersteuningstraject begint met een intake gesprek. Tijdens een intake wordt de hulpvraag en situatie in kaart gebracht en beoordeelt de coördinator of de hulpvrager bij thuisadministratie op de juiste plek is, of doorverwezen moet worden naar een andere organisatie. De coördinator bekijkt ook welke vrijwilliger past bij de hulpvrager en hulpvraag. In de praktijk kan het lastig zijn om hulpvragers die niet geheel passen binnen thuisadministratie, maar die ook niet terecht kunnen bij andere organisaties, af te wijzen voor ondersteuning door een vrijwilliger. Een gestandaardiseerde intake, monitoring van het proces en evaluatie van ondersteuningstrajecten kunnen bijdragen aan het zichtbaar en bespreekbaar maken van dit probleem met ketenpartners en de gemeente.

Tijdens de intake wordt het doel van de ondersteuning besproken. Monitoren van ondersteuningstrajecten geeft inzicht in het verloop van de ondersteuning, tussentijdse doelen en of het doel van de ondersteuning behaald gaat worden, hoe goed de samenwerking tussen de vrijwilliger en hulpvrager verloopt, welke knelpunten zich voordoen en welke aanpassingen gedaan kunnen worden om de ondersteuning te verbeteren.

Monitoren is een vorm van tussentijds bijsturen, bijvoorbeeld in de vorm van intervisie of middels rapportages aan de coördinator. Intervisie betekent op regelmatige basis samenkomen en de hulpvragers, werkzaamheden en daaraan gerelateerde problemen bespreken. De deskundigheid van de betrokkenen wordt vergroot en de kwaliteit van het werk verbetert. Meer dan de helft van de lokale organisaties biedt intervisie aan de vrijwilligers. Het aanbod en gebruik van intervisie met vrijwilligers is in de afgelopen jaren toegenomen (zie paragraaf 4.2).

Op basis van rapportages kan de coördinator volgen wat er is gedaan, met en voor de hulpvrager, welke afspraken zijn gemaakt en waar vrijwilligers tegenaan lopen. De rapportage is ook van belang als de vrijwilliger stopt of een andere vrijwilliger het overneemt.

3.3 Afsluiting en evaluatie van ondersteuningstrajecten

Veel organisaties houden aan het einde van een ondersteuningstraject een exitgesprek of evaluatie met een hulpvrager. Naast de tevredenheid van de hulpvrager kan in kaart gebracht worden wat goed is gegaan, wat minder goed ging en wat beter zou kunnen. Bij 48% van de organisaties wordt in principe altijd een exitgesprek gehouden, bij 36% soms wel en soms niet, en bij 17% niet¹⁰.

Sommige trajecten worden afgesloten, omdat er geen contact meer te krijgen is met de hulpvrager. Ook zijn er organisaties die voornamelijk of alleen ouderen ondersteunen, vaak totdat de hulpvrager overlijdt.

In de vragenlijst is gevraagd of er na afsluiting van het traject nog contact is met de hulpvrager. Van de lokale organisaties zonder landelijke koepel geeft 51% aan dat er na afsluiting van het traject nog contact is met de ex- hulpvrager. In 2015 was dit 33% en in 2017 54%. Bij sommige organisaties wordt standaard na een aantal maanden nog eens contact opgenomen. Bij andere organisaties is het afhankelijk van de problematiek en het verloop van het ondersteuningstraject, of er nog eens contact wordt opgenomen. Soms wordt het contact na afloop overgelaten aan beroepskrachten zoals sociaal werkers, sociaal raadslieden of buurtcoaches. Een deel van de coördinatoren noemt dat, als het nodig is, hulpvragers zelf opnieuw contact kunnen opnemen of altijd welkom zijn met vragen. Het initiatief ligt dan dus bij de hulpvrager zelf.

Lokale organisaties met een dienst thuisadministratie streven diverse doelen en resultaten na met de ondersteuning. Op de vraag wanneer een ondersteuningstraject positief is afgesloten (meerdere antwoorden mogelijk), is het meest genoemde antwoord (80%): 'Als de hulpvrager aangeeft dat de ondersteuning niet meer nodig is'. Er wordt dus veel uitgegaan van de behoeften en autonomie van de hulpvrager. Het een na meest genoemde antwoord (55%) is: 'Als de administratie op orde is', gevolgd door (52%) 'Als vooraf gestelde doelen zijn behaald'. De helft (50%) van de organisaties geeft aan dat een traject positief is afgesloten, 'als er overzicht is in inkomsten en uitgaven' en 39% als er sprake is van 'balans tussen inkomsten en uitgaven'.

Thuisadministratie is effectief als de hulpvrager vooruit gaat, financieel (zelf)redzamer is geworden, als de hulpvrager beter in staat is om de financiële situatie onder controle te houden. Dat een ondersteuningstraject positief is afgesloten betekent niet per definitie dat hulpvragers de administratie op langere termijn op orde houden, financiële problemen verminderen en financieel gedrag verandert. Hier is nog onvoldoende onderzoek naar gedaan. Het LSTA onderzoekt momenteel de korte en lange termijnresultaten van ondersteuning bij de financiële administratie met de inzet van vrijwilligers.

Een positieve afsluiting kán ook betekenen, dat de hulpvrager met succes is doorverwezen naar gemeentelijke schuldhelpverlening of bewindvoering. In sommige gevallen is alleen stabilisatie mogelijk of zal er altijd een vorm van ondersteuning nodig zijn, van een vrijwilliger, iemand uit het netwerk van de hulpvrager of een betaalde kracht. Voor andere hulpvragers is volledige financiële zelfredzaamheid haalbaar. Een hulpvrager hoeft niet alles zelf te doen en kunnen. Weten bij wie hulp in te roepen draagt ook bij aan financiële redzaamheid.

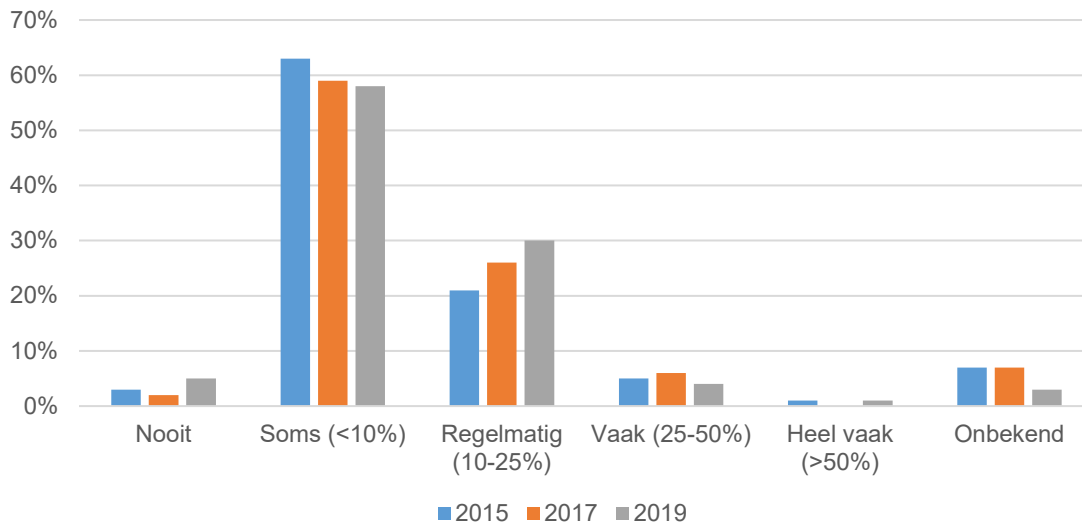
3.4 Uitval en terugval

Uitval en terugval van hulpvragers komen geregeld voor. Als hulpvragers uit eigen beweging stoppen met een ondersteuningstraject, terwijl het traject nog niet is afgerond, is er sprake van uitval. De hulpvrager is dan vaak ineens uit beeld, komt afspraken niet (meer) na en is niet bereikbaar voor de

¹⁰ In 2015 hield 61% van de lokale organisaties zonder landelijke koepel exitgesprekken met hulpvragers en in 2017 was dit 72%. Aangezien de keuze opties toen alleen 'ja' of 'nee' waren, zijn de percentages niet goed te vergelijken.

vrijwilliger en coördinator. Bij bijna alle organisaties komt dit voor. In figuur 5 is te zien dat uitval van hulpvragers in de afgelopen jaren iets is toegenomen of in ieder geval meer als zodanig wordt gesignaleerd en gerapporteerd.

Figuur 5. Uitval van hulpvragers gedurende het traject



Aangezien uitval vaak gepaard gaat met geen contact en dus geen opgaaf van redenen aan het eind van de ondersteuning, is het lastig om een verklaring te geven voor de uitval. In de toelichting vroegen we coördinatoren naar de redenen van uitval. Het 'gebrek aan of verminderde motivatie' wordt het vaakst genoemd. Daarnaast worden multi-problematiek of de aanwezigheid van andere problematiek zoals psychische problemen en ziekte genoemd. Het komt ook voor dat hulpvragers de administratie en financiën (nadat de ergste nood of chaos weg is) toch zelf willen oppakken, zonder hulp of dat er familie is die de (ondersteuning bij) administratie kan overnemen. Ook komt het voor dat hulpvragers (plotseling) verhuizen of overlijden.

Gedrag wordt soms onterecht bestempeld als een gebrek aan motivatie. Schulden en armoede beïnvloeden ons gedrag. Schaarste leidt tot focus op de korte termijn en datgene waar gebrek aan is (Mullainathan & Shafir, 2013). Wie schaarste ervaart kan minder goed plannen, monitoren, zichzelf beheersen en vasthouden aan plannen. Er is dan niet zozeer sprake van een gebrek aan motivatie, maar van een gebrek aan bandbreedte. De kosten van noodzakelijke boodschappen, de rekeningen die zich opstapelen en hoe die te betalen, leggen beslag op het denken en het dagelijks leven.

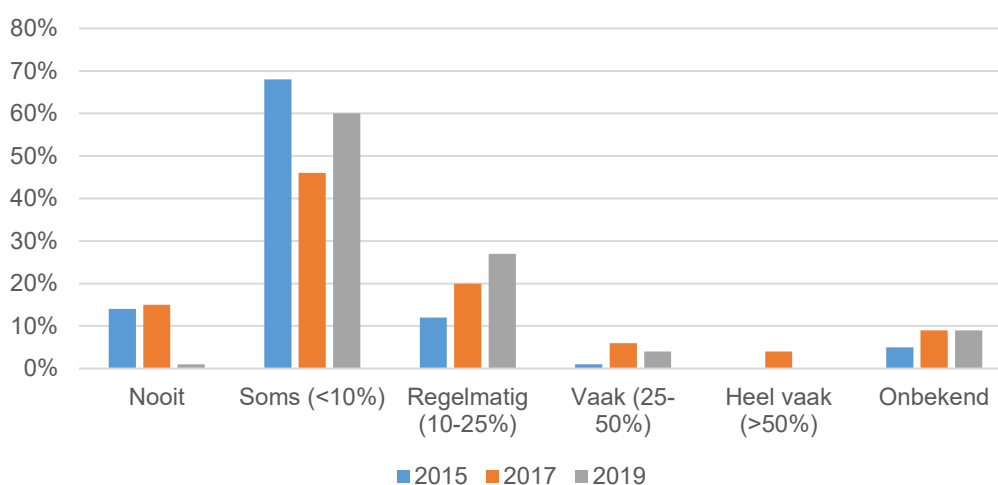
Vaak springt een hulpverlener te snel naar de oplossing van het probleem en besteedt te weinig aandacht aan de motivatie van een hulpvrager. Dit zou kunnen verklaren waarom veel mensen wél aan een ondersteuningstraject beginnen, maar vervolgens afhaken.

Er zijn natuurlijk mensen die écht geen noodzaak voelen of redenen kunnen bedenken om hun situatie te veranderen. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een hulpvrager die niet uit eigen beweging voor de ondersteuning heeft gekozen. Het ondersteuningstraject kan dan moeizaam verlopen en uitval ligt op de loer. Het is daarom noodzakelijk dat al tijdens de intake aandacht wordt besteed aan het bovenhalen van de motivatie en het doel van de ondersteuning, opdat beoordeeld kan worden of de hulpvrager wel gebaat is bij ondersteuning door een vrijwilliger.

Het kan zijn dat, ondanks dat de hulpvrager, vrijwilliger en/of coördinator bij de afsluiting verwachtten dat de hulpvrager de financiën en administratie zelfstandig op orde zou kunnen houden, de hulpvrager wederom om ondersteuning vraagt. Dit noemen we terugval. Genoemde redenen van terugval liggen meestal bij de hulpvrager: vanwege onvoldoende vaardigheden, geen gedragsverandering of

vervallen in oude gedragspatronen of multi-problematiek. Verder kunnen veranderde omstandigheden of nieuw life events een rol spelen, waarop nieuwe financiële of administratieve problemen ontstaan.

Figuur 6. Terugval van hulpvragers gedurende het traject



Organisaties gaan verschillend om met hulpvragers die opnieuw om ondersteuning vragen. 63% van de organisaties start een nieuw ondersteuningstraject. 5% van de organisaties geeft aan dat het netwerk van de hulpvrager (nu) actief wordt benaderd of verwijst de hulpvrager naar een andere organisatie of de gemeente. En 31% antwoordt ‘anders’, waarbij dan vaak ‘afhankelijk van de situatie bekeken wordt of een nieuw traject wordt gestart’, of ‘wordt doorverwezen naar een andere organisatie’.

3.5 Meten van resultaten

De belangrijkste redenen om de resultaten van een dienst thuisadministratie te meten zijn het verantwoorden van de middelen (tijd, geld en menskracht) en het leren van de uitkomsten. Door te evalueren wordt duidelijk of de verwachte resultaten daadwerkelijk behaald worden en of veronderstellingen over de werkwijze kloppen of niet. Hiermee kan de eigen ondersteuning verbeterd worden. Door het delen van de resultaten kunnen ook andere organisaties er baat bij hebben.

Uit de vragenlijsten van het LSTA onder coördinatoren blijkt dat veel organisaties geen resultaten van de dienst thuisadministratie meten, zie tabel 4.

Tabel 4. Worden resultaten van uw dienst thuisadministratie gemeten?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordkeuzen	2015	2017	2019
Nee	49%	54%	47%
Ja, wij meten hoeveel trajecten positief zijn afgesloten	41%	33%	44%
Ja, wij meten of (sub)doelen behaald zijn	12%	19%	10%
Ja, wij meten lange termijn resultaten	11%	12%	4%

Bij Humanitas maakt ongeveer de helft van de afdelingen voor het meten van resultaten gebruik van een standaard vragenlijst van Humanitas. Bij de organisaties zonder landelijke koepel die resultaten meten, heeft ongeveer 2/3 hiervoor een systeem, variërend van ‘turven’ of bijhouden in Excel tot diverse (online) registratie- of cliëntvolgsystemen. 1/3 van de organisaties zonder landelijke koepel

meet resultaten middels evaluatie met de hulpvragers of vrijwilligers, of middels een klanttevredenheidsonderzoek.

Bij veel diensten thuisadministratie die resultaten meten ligt de nadruk op het meten van de output (hoeveel mensen zijn er bereikt, hoeveel vrijwilligers ingezet, etc.) en niet op de outcome: het maatschappelijke effect. Het LSTA heeft een overzicht gemaakt van beschikbare meetinstrumenten en de toepasbaarheid in het LSTA infosheet [Meten van kwaliteit en resultaten van Thuisadministratie](#).

4. Deskundigheidsbevordering

4.1 Basistraining

Bij thuisadministratie wordt ondersteuning verleend aan een kwetsbare groep. Daarom is het noodzakelijk dat alle vrijwilligers geschoold zijn. Een basistraining wordt gegeven voordat de vrijwilliger start met de ondersteuning van een hulpvrager. Onderwerpen die vaak in de basistraining aan de orde komen zijn:

- Hoe structuur aan te brengen in de financiële administratie.
- Hoe inkomsten en uitgaven in balans te brengen.
- Grenzen aan de ondersteuning en hoe deze te bewaken. Of en zo ja wanneer een andere ondersteuner/deskundige erbij betrokken wordt dan wel wanneer de hulpvrager doorverwezen moet worden.
- De sociale kaart van andere organisaties in de keten van schulddienstverlening en de gemeentelijke afdelingen.
- De (basis)informatie van **landelijke** wet- en regelgeving omtrent inkomensvoorzieningen (toeslagen etc.) en schulden (schuldhulpverlening en -registratie, schuldeisers, zoals incassobureaus en deurwaarders), alsook de aandachtspunten die gelden vanwege de AVG.
- Informatie over **gemeentelijke** wet- en regelgeving omtrent armoede en schulddienstverlening (bijvoorbeeld voorwaarden voor uitkering, toelatingseisen voor schuldhulp) en over gemeentelijke regelingen voor lage inkomens (zoals jeugdspoortfonds en bijzondere bijstand, mogelijkheden tot kwijtschelding van gemeentelijke belasting).
- Hoe door middel van gesprekstechnieken motiveren en stimuleren van hulpvragers.

Tijdens de ondersteuning is het van belang dat de vrijwilligers de administratie van de hulpvrager niet overnemen, maar ondersteunen om (nieuwe) vaardigheden aan te leren. Naast financiële kennis en vaardigheden om de eigen financiën weer op orde te krijgen en te houden zijn ook (het leren van) sociale vaardigheden belangrijk. Het geven van feedback, omgaan met weerstand en hoe je iemand kunt motiveren om in actie te komen, zijn onderwerpen die in een basistraining aan bod kunnen komen.

Bij Humanitas volgen alle vrijwilligers een basiscursus. Bij 90% van de organisaties wordt de basistraining Thuisadministratie Humanitas gevolgd, die in samenwerking met het Nibud is gemaakt. 23% van de Humanitas afdelingen heeft (in plaats van of daarnaast) een eigen ontwikkelde training.

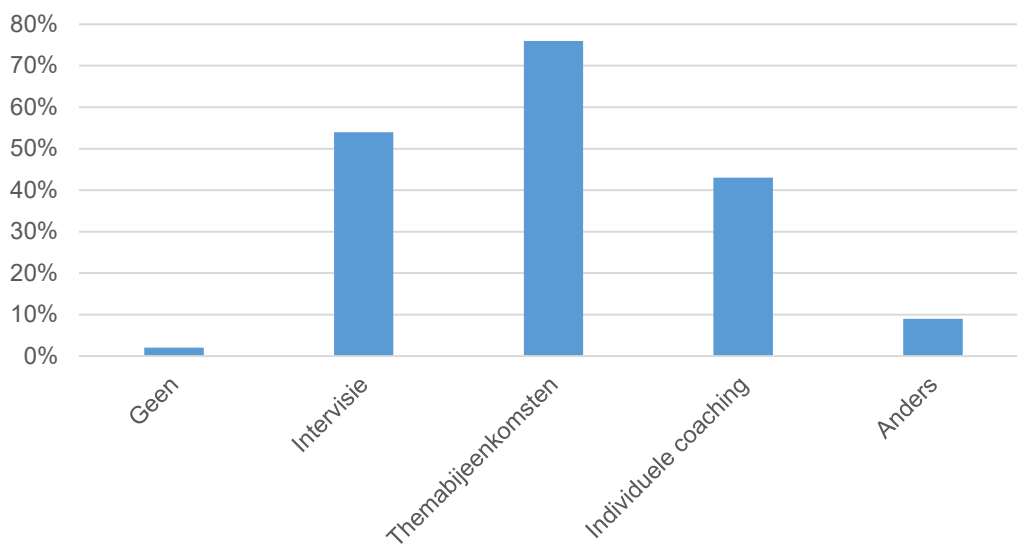
Van de organisaties zonder landelijke koepel biedt 21% géén standaard basistraining aan. In 2017 was dit nog 41%! Aandacht voor de basisvoorwaarden bij het inzetten van vrijwilligers bij thuisadministratie is dus toegenomen. Toch is nog niet overal een standaard basistraining voorafgaand aan het vrijwilligerswerk thuisadministratie aan de orde. Sommige organisaties bieden begeleiding 'on the job', waarbij vrijwilligers worden ingewerkt door een meer ervaren vrijwilliger of door een betaalde kracht. Ook zijn er organisaties die geen basistraining hebben, maar die wel een aantal keer per jaar (thema)bijeenkomsten hebben met vrijwilligers.

29% van de organisaties zonder landelijke koepel geeft aan een interne eigen basistraining voor vrijwilligers te hebben. Bij 33% van de organisaties volgen de vrijwilligers de e-learning basistraining van het Nibud. 26% werkt in het geven en volgen van de basistraining samen met andere organisaties, soms in combinatie met een interne training. Humanitas wordt het vaakst als samenwerkingspartner genoemd. Enkele organisaties hebben als basistraining een combinatie van een interne training, de [e-learning training van het Nibud](#) 'Helpen met de Thuisadministratie', de training van Humanitas en/of met andere organisaties.

4.2 Trainingsaanbod en intervisie

Hoewel een deel van de organisaties zonder landelijke koepelorganisatie geen verplichte basistraining voor thuisadministratievrijwilligers heeft, besteedt bijna iedere organisatie wel aandacht aan deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Het trainen van vrijwilligers betekent werken aan de kwaliteit van de ondersteuning en daarnaast het binden van vrijwilligers. Persoonlijke ontwikkeling kan een motivatie zijn om vrijwilligerswerk te doen.

Figuur 7. Welke deskundigheidsbevordering krijgen vrijwilligers gedurende het vrijwilligerswerk aangeboden? (Meerdere antwoorden mogelijk)



In bovenstaand figuur is te zien dat de meeste organisaties themabijeenkomsten organiseren voor vrijwilligers (76%). Voorbeelden van thema's die tijdens bijeenkomsten behandeld worden zijn:

- actualiteiten rondom wet- en regelgeving,
- schuldhulpverlening,
- bewindvoering,
- gespreksvoering,
- omgaan met grenzen,
- armoede onder de loep,
- dementie,
- laaggeletterdheid,
- psychiatrie,
- signaleren van financieel misbruik.

Ook worden bijeenkomsten georganiseerd met ketenpartners of andere relevante organisaties zoals de Belastingdienst, de Zorgverzekeringslijn of de sociale dienst van de gemeente. Hoe vaak zulke bijeenkomsten georganiseerd worden, verschilt per organisaties. Sommige organisaties stellen het verplicht aan vrijwilligers om aan minimaal een bepaald aantal bijeenkomsten per jaar deel te nemen.

54% van alle organisaties (zonder koepel en Humanitas) biedt intervisie aan de vrijwilligers. Het aantal organisaties dat intervisie aanbiedt als vorm van deskundigheidsbevordering is gestegen ten opzichte van 2015. 43% van de organisaties zonder landelijke koepel biedt intervisie aan voor vrijwilligers in 2019; in 2015 was dit 11%. Bij Humanitas biedt 72% intervisie aan en in 2014 was dit 52%. Intervisie kan een goed middel zijn om te reflecteren op (het gebruik van) de methoden, om

problemen te bespreken, en kennis en vaardigheden aan te scherpen. Intervisie is tevens een manier om ervaringen te delen en medevrijwilligers te leren kennen. Meer informatie over intervisie is terug te vinden in het LSTA infosheet [Intervisie met Thuisadministratievrijwilligers](#).

De afgelopen jaren is er meer aandacht gekomen in de ondersteuning van hulpvragers bij het werken naar financiële (zelf)redzaamheid voor gesprekstechnieken en gedragsverandering. 55% van de respondenten geeft aan dat de vrijwilligers worden getraind in motiverende gespreksvoering, middels een cursus of in een themabijeenkomst.

Toch is er ook behoefte aan aanvullende deskundigheid, opleiding, training of verdieping. 54% van de organisaties geeft dit aan. Van de organisaties die specificeren waar behoefte aan is, wordt het trainen in motiverende gespreksvoering, [Sturen op Zelfsturing](#) (Wesdorp et al., 2010) of ingaan op gedagsaspecten het vaakst genoemd. Daarnaast wordt up-to-date informatie (over veranderde) wetten en regelgeving door coördinatoren genoemd, of informatie over de sociale kaart of regelgeving binnen de gemeente.

Dit komt ook naar voren in het jaarverslag 2017 van Humanitas (pagina 43): *“Door de toenemende complexiteit vergt de ondersteuning door onze vrijwilligers ook veel meer gesprekstechnieken om deelnemers gemotiveerd te krijgen zelfredzaam te worden. Daarom hebben we hun in 2017 ook meer scholing en training op dit vlak gegeven. Bovendien hebben we een online scholingsmodule Motivatie en Verandering ontwikkeld.”*

4.3 Deskundigheidsbevordering van coördinatoren

Van de coördinatoren thuisadministratie zonder landelijke koepel volgde 59% geen training. Van de coördinatoren die wel een training volgden, volgde 38% een training Sturen op Zelfsturing. Sommigen geven aan dezelfde trainingen te volgen als hun vrijwilligers (15%). Anderen maken gebruik van het aanbod van het Nibud of van lokaal aanbod. Er is voor organisaties zonder landelijke koepel (nog) geen (landelijke) basistraining voor coördinatoren. Humanitas heeft wel een coördinatoren training. Bij Humanitas is 61% van de coördinatoren getraind. Het LSTA en het Nibud zijn bezig met het ontwikkelen van een **basistraining voor coördinatoren**. Deze zal begin 2020 gelanceerd worden.

5. Dilemma's en knelpunten

Thuisadministratievrijwilligers en -coördinatoren lopen tegen verschillende vragen en dilemma's aan, welke in tabel 5 zijn gecategoriseerd. In de vragenlijsten werden 3 vragen gesteld om de dilemma's en knelpunten in kaart te brengen. De antwoorden op deze vragen konden worden ondergebracht in de 8 categorieën die ook in de antwoorden op de vragen in 2015 en 2017 naar voren kwamen.

Tabel 5. Dilemma's, knelpunten of uitdagingen in diensten thuisadministratie¹¹
(Antwoorden konden in verschillende categorieën worden onderverdeeld)

Dilemma's en knelpunten	2015 (n = 128)		2017 (n = 58)		2019 (n = 89)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
1. Grenzen aan en binnen vrijwilligerswerk	78	23	23	19	68	22
2. (Nieuwe) groepen hulpvragers met zwaardere problematiek	60	18	25	21	66	21
3. Toename aantal hulpvragers / voldoende vrijwilligers	42	13	13	11	31	10
4. Gebrek aan financiering of tijd (coördinator)	41	12	11	9	31	10
5. Samenwerking in de keten	35	10	16	14	41	13
6. Wet- en regelgeving	28	8	7	6	25	8
7. Kwaliteit van de ondersteuning	27	8	11	9	37	12
8. Begeleiding van vrijwilligers	25	7	12	10	14	4
Totaal	336	100	118	100	313	100

De twee belangrijkste knelpunten die spelen bij vrijwilligers en coördinatoren, hebben te maken met het stellen van grenzen aan en binnen het vrijwilligerswerk, alsook de toename van zware en complexe problematiek, of niet-leerbaarheid van hulpvragers. De knelpunten rondom kwaliteit van de ondersteuning en samenwerking in de keten hangen hiermee samen.

Dit komt ook naar voren in het jaarverslag 2017 van Humanitas (pagina 43): *“Door de toenemende complexiteit waar deelnemers zich in bevinden en het feit dat ze minder snel in schuldhulpverleningstrajecten kunnen komen, worden de vrijwilligers van Humanitas steeds meer in de rol van de professionele beroepskracht geduwd. Dat vraagt om nog meer aandacht voor het bewaken van hun grenzen. Verder gaan we in 2018 meer inzetten op samenwerking van beroepsmatige schuldhulpverleners en vrijwilligers. Ook gaan we, in samenwerking met andere partijen, kijken hoe we specifieke doelgroepen als jongeren maar ook laaggeletterden en digibeten (nog) meer ondersteuning op maat kunnen bieden.”*

5.1 Grenzen aan en binnen vrijwilligerswerk

Er worden veel dilemma's benoemd die te maken hebben met grenzen stellen. Het gaat ten eerste om **grenzen áán het vrijwilligerswerk**, afbakening van de grenzen van de ondersteuning.

¹¹ De aantallen gelden over het totale aantal ingevulde antwoorden over de drie vragen. In 2015 zijn dit zowel organisaties zonder landelijke koepel als van Humanitas. In 2017 betreft het de antwoorden van lokale organisaties zonder koepel. De aantallen in 2019 gelden weer over zowel lokale organisaties zonder landelijke koepel als afdelingen van Humanitas (n= 89). Niet alle coördinatoren beantwoordden de vragen.

“Hoort de hulpvraag binnen de doelstelling van de TA?”

“Ik denk dat de hulpvragen steeds complexer worden en dat er teveel gevraagd gaat worden aan de vrijwilligers wat eigenlijk bij een professional zou horen te liggen.”

“Deelnemers die zo goed als geen Nederlands spreken zijn eigenlijk niet (in een traject van maximaal een jaar) te begeleiden naar zelfredzaamheid. De vrijwilliger moet in deze meer overnemen dan we zouden willen, maar er is te weinig ander aanbod voor deze groep.”

“Toename complexiteit en vrijwilligers hebben soms het gevoel verlengstuk te zijn van de gemeente/schuldhelpverlening (in opdracht van te werken). Soms worden deelnemers letterlijk overboord gegooid naar ons als nuldelijnsorganisatie, terwijl dit lang niet altijd werkbaar is voor een vrijwilliger. Denk aan multiproblematiek, psychosociale onstabieliteit, psychische aandoeningen, verslaving etc. Ook NL-taal onvoldoende machtig is een veelvoorkomend probleem. Wanneer er niemand in het netwerk aanwezig is die hierbij kan ondersteunen, kunnen wij de ondersteuning soms ook niet voortzetten. We nemen niet over en bovendien: hoe gaat de deelnemer die brief over een jaar zelfstandig lezen en interpreteren? Dilemma: waar kunnen ze dan wel terecht”

“Het moet niet zo zijn dat een vrijwilliger thuisadministratie wordt gebruikt omdat de formele zorg het niet aankan (lees: er geen geld en/of menskracht is). Vaak gaat het om deelnemers waar er sprake is van psychosociale problematiek.”

Ten tweede gaat het om **grenzen binnen het vrijwilligerswerk**, zoals persoonlijke grenzen naar de hulpvrager toe en het bewaken van afstand tussen hulpvrager en vrijwilliger. Het gaat hierbij ook om de taken van de vrijwilliger en wat er wel of niet onder valt. Dit hangt samen met het eerste punt: de grenzen aan het vrijwilligerswerk. Wanneer en bij welke signalen kan een vrijwilliger of coördinator contact opnemen met welke organisaties, ook als de complexiteit van de problematiek pas duidelijk wordt tijdens het traject?

“Probleem mee naar huis nemen.”

“Met stip op 1: zaken overnemen!”

“Hoe lang blijf je iemand begeleiden als er 0 motivatie is?”

“Cliënten proberen de vrijwilliger ook voor andere vragen in te zetten.”

“Beschermen van vrijwilligers te opzichte van de taakomschrijving, niet hulpverlener laten worden!

“Wanneer is stop je er voldoende tijd in? Waar ligt die grens?”

“Na een ondersteuningstraject afscheid nemen doen vrijwilligers vaak niet. Ze nemen afscheid en zeggen dat deelnemers altijd nog kunnen bellen. Het is toch vaak een lange ondersteuningsperiode geweest.”

Zowel de grenzen aan als de grenzen binnen het vrijwilligerswerk kunnen voorafgaand aan ondersteuningstrajecten door de lokale organisatie en coördinator uitgewerkt en in kaart gebracht worden. Een vrijwilliger moet weten wat de organisatie wel en niet verwacht en wat de hulpvrager kan verwachten. Daarvoor zijn een taak-/functieomschrijving, een vrijwilligersovereenkomst en een overeenkomst met de hulpvrager belangrijk.

5.2 (Nieuwe) groepen hulpvragers met zwaardere problematiek

Veel organisaties hebben te maken met een toename van hulpvragers met zwaardere problematiek. Waar de ondersteuning door thuisadministratie vooral gericht was op het op orde brengen van de administratie, voor mensen die tijdelijk door de bomen het bos niet meer zagen, zijn er steeds meer hulpvragers met grote financiële problemen, die (nog) niet geholpen worden door schuldhelpverlening, hulpvragers met psychische problemen en hulpvragers die door een licht verstandelijke beperking, ziekte of ouderdom niet leerbaar zijn en langdurige ondersteuning nodig hebben. In 2015 en 2017 signaleerde het LSTA dit al als een belangrijk knelpunt. In het huidig onderzoek in 2019 wordt de complexe problematiek opnieuw vaak genoemd en benadrukt.

Veel organisaties bieden kortdurende ondersteuning aan. Door de toename van zwaardere en complexere hulpvragen komen de grenzen van de dienstverlening onder druk te staan, er is een grotere vraag naar langdurige ondersteuning. Er komen meer hulpvragers op diensten thuisadministratie af die niet of minder leerbaar zijn. In reactie hierop hebben sommige lokale organisaties hun dienstverlening uitgebreid. Voor veel organisaties is dit een lastig vraagstuk. Uitbreiding van alleen kortdurende naar ook langdurige ondersteuning vormt een uitdaging ten aanzien van de capaciteit en inzet van vrijwilligers en komt vaak niet overeen met de gestelde doelstellingen van de ondersteuning, het begeleiden naar het (weer) zelf kunnen doen.

Naast hulpvragers met psychische problemen, psychiatrische problemen of licht verstandelijke beperking, wordt ook de toename van hulpvragers met taalproblemen en gebrek aan digitale vaardigheden regelmatig genoemd. Gebrek aan deze basisvaardigheden maken dat er meer langdurige ondersteuningstrajecten zijn. Ook wordt de samenleving steeds complexer.

“Hulpvragen lijken steeds complexer te worden, zowel voor wat betreft de inhoud (ontbreken van enige administratie, hoge schulden, veel schuldeisers, al langere tijd gaande of recidive) als de psychisch-sociale problematiek die vaak als oorzaak of gevolg van de schuldenproblematiek geldt. Dit vergt veel van de vaardigheden (en soms het niveau) van de betrokken vrijwilligers. De trajecten worden daarmee ook zwaarder waardoor de kans groter wordt dat vrijwilligers afhaken c.q. minder makkelijk nieuwe kunnen worden geworven.”

“Veelal Nieuwe Nederlanders met een Migratie Achtergrond (NNMA), we hebben de leeftijdsgrens voor hen al naar beneden bijgesteld, maar je wilt voorkomen dat ze een groot deel van hun leven (langdurige) hulp bij administratie nodig hebben.”

“Steeds meer ouderen worden afhankelijk van onze hulp m.b.t. digitalisering.”

“Positie vrijwillige ondersteuning thuisadministratie bij multi-problematiek is echt een knelpunt.”

“Hoe blijf je iemand met veel problemen motiveren?”

“Zelfredzaamheid als uitgangspunt wordt gezien als te idealistisch.”

“Niet gemotiveerde cliënten, geen uitzicht op dat men het zelf kan.”

“Gedragsverandering teweeg brengen bij deelnemers dat is onze grote uitdaging.”

Het ondersteunen van hulpvragers met zwaardere en complexe problematiek vraagt meer van een vrijwilliger. De vrijwilliger heeft dan bijvoorbeeld kennis nodig van het omgaan met mensen met een verslaving, achtergrond in de GGZ of met problematische schuldsituaties. Ook zal er meer van een vrijwilliger verwacht worden op het gebied van motiveren, stimuleren en activeren van hulpvragers, naast het aanleren van vaardigheden.

5.3 Verhouding aantal hulpvragers en vrijwilligers

In 2015 signaleerde het LSTA dat de economische crisis, bezuinigingen in de formele zorg, welzijn en schulddienstverlening en veranderingen in de WMO, zorgden voor een toename van het aantal hulpvragers die ondersteuning vragen van organisaties die vrijwilligers inzetten. Organisaties worstelden met het kaderen van de hulpverlening en het ondersteunen van meer hulpvragers, zonder dat er extra financiering tegenover stond. We zien dat het aantal hulpvragers dat een beroep doet op thuisadministratie in de afgelopen jaren steeds is blijven stijgen (zie ook de cijfers in paragraaf 2.3). Enkele (Humanitas) organisaties geven aan dat er sprake is van een afname van de aanmeldingen, bijvoorbeeld omdat er door de gemeente ingezet wordt op andere (preventieve) interventies, zoals wijkteams.

5.4 Gebrek aan financiering of tijd

Vrijwilligers zetten zich belangeloos in, maar dat betekent niet dat vrijwilligerswerk gratis is. Werken met vrijwilligers betekent begeleiding door een coördinator, werving, selectie, scholing van vrijwilligers, verzekering, aanvragen van VOG's en vergoeding van onkosten die vrijwilligers maken. Meer hulpvragers, meer vrijwilligers, meer inzet (uren) van de coördinator, zwaardere doelgroepen en dus meer behoefte aan deskundigheidsbevordering, betekenen dat er meer financiële middelen nodig zijn voor lokale organisaties om kwalitatieve ondersteuning te kunnen blijven bieden. Met hetzelfde budget méér moeten doen brengt niet alleen de kwaliteit in gevaar, maar ook de continuïteit van de dienstverlening.

5.5 Kwaliteit van de ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning moet ervoor zorgen dat hulpvragers ook daadwerkelijk geholpen zijn met de ondersteuning, op korte en lange termijn. Deskundigheidsbevordering en het op peil houden van de kennis en vaardigheden van vrijwilligers kost geld. De toenemende vraag en complexiteit van hulpvragen betekenen bovendien een uitdaging voor (behoud van) de kwaliteit. Het wordt lastiger om kwalitatief geschikte vrijwilligers te vinden.

“Toenemende groei door intensievere samenwerking met wijkteam. Er ontstaat nu een wachtlijst. Nieuwe vrijwilligers aantrekken doe ik niet, omdat mijn uren niet uitgebreid worden en ik het wel moet kunnen blijven behappen.”

“Door grote caseload ontbreekt het soms aan overzicht en proactief handelen.”

“Tijd te kort om goede kwaliteit te leveren en door te ontwikkelen. Ideeën genoeg, maar de mogelijkheden om het om te zetten ontbreken.”

“Stijgende vraag naar hulp met beperkte uren.”

“Het valt en staat met de grootte van de opdracht van de gemeente. Past dat nog in hun beeld/visie/beleid? Verder blijft de uitdaging altijd het vinden en behouden van kwalitatief goede vrijwilligers en de kwaliteit tenminste op peil houden. Daar zijn goede trainingen voor nodig, en dus budget, en dus tijd.”

5.6 Samenwerking in de keten

Afstemming en samenwerking in de keten heeft alles te maken met grenzen aan vrijwilligerswerk (zie 5.1). Wie doet wat, voor wie, met welke middelen? Het gaat hierbij om communicatie met ketenpartners, doorverwijzingen naar elkaar, afstemming en aanspreekpunten, samenwerking bijvoorbeeld op het gebied van scholing van coördinatoren en vrijwilligers of bijvoorbeeld in de aanpak van financiële uitbuiting van ouderen, waarin vrijwilligers een signalerende rol kunnen spelen. Tijdens bijeenkomsten met alle partijen in de keten van schulddienstverlening kunnen samen doelgroep en taakverdeling afgestemd worden en grenzen afgebakend worden. Hier wordt niet altijd tijd en energie voor vrij gemaakt, of regie in genomen.

“Hoe krijgen we hulpvragers eerder aangemeld? Vroegtijdige signalering! NU steeds vaker de vraag om klanten klaar te stomen voor de kredietbank!”

“Vormen van centraal aanmeldpunt i.s.m. gemeente en andere vrijwilligersorganisaties”

“Vaak als enige niet-betaalde kracht in overleg met professionals van andere hulporganisaties.”

“Aanvragen die via andere organisaties binnenkomen denken dat er op zeer korte termijn 24/48 uur actie ondernomen kan worden. Wij zijn en blijven een vrijwilligersteam die niet altijd direct klaar kan staan.”

“Voornaamste knelpunten zijn de prestatieafspraken vanuit de gemeente en de toebedeelde subsidie. Gemeente verwacht dat wij als nuldelijnsorganisatie samen met 3 andere eerstelijnsorganisatie de taken en middelen gaan verdelen. Niet alleen op gebied van TA, maar op gebied van het hele sociale domein. De vraag naar TA is nu al enorm groot, de complexiteit blijft stijgen en andere (eerstelijns) organisaties schuiven steeds meer naar TA. Past dit nog wel bij vrijwilligerswerk? Waar ligt de grens?”

5.7 Wet- en regelgeving

Coördinatoren en vrijwilligers hebben te maken met regelgeving zowel op gemeentelijk als op landelijk niveau en de betekenis hiervan voor hulpvragers. Regelgeving blijkt vaak complex en de overheid kan tegenwerken, bijvoorbeeld als schuldeiser of beslaglegger. Vrijwilligers lopen ook als ondersteuner van de hulpvrager tegen de systemen aan. Daarnaast is het soms een uitdaging om de kennis en informatie over wetten en regelgeving bij te houden. Informatie voor sociale minima over financiële regelingen bij gemeenten is soms slecht vindbaar.

Op het gebied van landelijke wet- en regelgeving zijn er in de afgelopen jaren wetswijzigingen en hervormingen geweest, zoals de nieuwe Fraudewet, het in werking treden van het breed moratorium in de Wgs en de Wet voor vereenvoudiging van de beslagvrije voet. Ook is de implementatie van maatregelen in kader van de AVG voor (vrijwilligers)organisaties een uitdaging. Het LSTA maakte het dossier [Algemene Verordening Gegevensbescherming](#).

5.8 Begeleiding van vrijwilligers

Coördinatoren van lokale organisaties sturen de vrijwilligers aan. Zij maken de inschatting of (nieuwe) vrijwilligers geschikt zijn voor het vrijwilligerswerk, maken de match tussen de vrijwilliger en hulpvrager en staan de vrijwilligers tijdens de ondersteuningstrajecten bij om vragen en problemen aan te pakken. Het zicht houden op het verloop van de ondersteuningstrajecten, het grenzen stellen aan vrijwilligers en het gemotiveerd houden van vrijwilligers zijn voorkomende dilemma's voor coördinatoren. Vrijwilligers laten zich niet altijd gemakkelijk coachen.

In het kader van de continuïteit en de veiligheid voor alle betrokkenen, niet in het minst de hulpvrager, hebben coördinatoren de taak om zicht en controle te houden op wat vrijwilligers bij en met hulpvragers wel/niet doen. Coördinatoren hebben hier niet altijd grip op. Via rapportages en interview kan de coördinator zicht houden op het verloop van de ondersteuningstrajecten.

6. Samenvatting

Bij het LSTA zijn 334 lokale organisaties in Nederland bekend, die een vorm van ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers bieden. Hiervan zijn 74 lokale afdelingen van Vereniging Humanitas, 88 van SchuldHulpMaatje en 172 organisaties zonder landelijke koepel.

Meer langdurige ondersteuning nodig door complexiteit van hulpvragen

De meeste hulpvragers thuisadministratie worden korter dan een jaar ondersteund bij de financiële administratie. Het aantal hulpvragers dat langer dan een jaar ondersteund wordt neemt toe.

Mensen met een bijstandsuitkering, mensen met multi-problematische achtergrond en ouderen worden het vaakst genoemd als groepen die met name ondersteund worden door vrijwilligers. Ook statushouders ofwel 'nieuwe Nederlanders' en mensen met een ggz-achtergrond met hulpvragen worden genoemd. De complexiteit van de hulpvragen is in de laatste jaren toegenomen, waardoor méér langdurige ondersteuning nodig is.

Toegang tot digitale informatie voor grote groep niet weggelegd

Coördinatoren geven aan dat gemiddeld 34% van de hulpvragers geen werkende internetverbinding heeft en 39% geen apparatuur om online zaken te regelen. Dit zegt iets over de beperkte toegang die deze hulpvragers hebben tot informatie, instanties en voorzieningen.

Aantal hulpvragers en vrijwilligers stabiliseert

Het totale aantal hulpvragers en vrijwilligers lijkt sinds 2016 te stabiliseren. Het aantal hulpvragers nam de afgelopen jaren toe van ruim 25.000 in 2013, naar ruim 41.000 in 2016 en meer dan 42.000 hulpvragers in 2018. Naar schatting hebben meer dan 13.000 vrijwilligers zich in 2018 ingezet voor ondersteuning bij de financiële administratie.

Vrijwilligerswerk is niet gratis

Diensten thuisadministratie worden gecoördineerd door betaalde en vrijwillige coördinatoren. Vaak is betaalde coördinatie een parttime baan. Door 20% van de lokale organisaties wordt aangegeven dat er behoefte is aan meer fte voor de coördinatie en ongeveer 1/3 van de organisaties geeft aan dat het budget voor de dienst thuisadministratie niet toereikend is.. Er is altijd een betaalde infrastructuur nodig. Om kwalitatieve ondersteuning te kunnen bieden, zijn financiële middelen nodig, voor de (betaalde) coördinator maar ook voor de deskundigheidsbevordering en onkosten van vrijwilligers.

Behoefte aan deskundigheidsbevordering: motiveren en gedragsaspecten

Bij de meeste organisaties volgen de vrijwilligers een basistraining en is er gedurende het vrijwilligerswerk een aanbod in de vorm van themabijeenkomsten en individuele begeleiding. Meer dan de helft van de organisaties biedt intervisie met vrijwilligers. Toch geeft meer dan de helft (54%) van de organisaties aan dat er behoefte is aan aanvullende deskundigheid, opleiding, training of verdieping. Hierbij wordt het trainen in motiverende gespreksvoering, of ingaan op gedragsaspecten het vaakst genoemd.

Complexe hulpvragen, grenzen aan het vrijwilligerswerk en behoud van kwaliteit

Thuisadministratievrijwilligers en -coördinatoren lopen tegen verschillende knelpunten, vragen en dilemma's aan. De knelpunten en uitdagingen hebben veelal te maken met grenzen stellen, zoals grenzen áán het vrijwilligerswerk, afbakening van de grenzen van de ondersteuning en grenzen binnen het vrijwilligerswerk, zoals persoonlijke grenzen naar de hulpvrager toe. Het ondersteunen van hulpvragers met complexe problematiek, zoals psychische problematiek en zwaardere schulden vraagt veel van een vrijwilliger. Er komen meer hulpvragers op diensten thuisadministratie af die niet of minder leerbaar zijn. De complexiteit van hulpvragen betekenen een uitdaging voor (behoud van) de grenzen en kwaliteit van de ondersteuning.

Meer lezen?

LSTA dossier [Algemene Verordening Gegevensbescherming](#)

LSTA infosheet [Kosten van Thuisadministratie](#)

LSTA infosheet [Meten van kwaliteit en resultaten van Thuisadministratie](#)

LSTA infosheet [Intervisie met Thuisadministratievrijwilligers](#)

[Handreiking Thuisadministratie](#) (2017). Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.

[Humanitas Jaarverslag 2017](#)

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why Having Too Little Means So Much*. New York: Time Books.

Van Middendorp, J., & De Smet, E. (2016). *Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers. Overkoepelend beeld van lokale organisaties in Nederland*. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.

Van Middendorp, J., & De Smet, E. (2017). *Thuisadministratie in Nederland. Overkoepelend beeld van lokale organisaties die, met inzet van vrijwilligers, hulpvrager met administratieve en/of financiële problemen ondersteunen*. Amsterdam: Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie.

Wesdorp, P., Van Hooft, E., Duinkerken, G. en Van Geuns, R. (2010). *Het heft in eigen hand. Sturen op zelfsturing. Handreiking voor re-integratieprofessionals*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen.



Het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA) informeert, adviseert en stimuleert lokale organisaties op het gebied van ondersteuning bij de financiële administratie met de inzet van vrijwilligers.

December 2019



LANDELIJK STIMULERINGSNETWERK THUISADMINISTRATIE

Herengracht 220
1016 BT Amsterdam
T 020 420 5945

www.LSTA.nl

thuisadministratie@maagdenhuis.nl