



**Dr. J.G. (Jansje) van Middendorp**  
Senior Adviseur bij Spectrum ([www.spectrumelan.nl](http://www.spectrumelan.nl))

## ZIJN CLIËNTEN GEHOLPEN DOOR VRIJWILLIGERS IN DE SCHULDHULPVERLENING?

# Minder financiële problemen en meer rust

In bijna alle gemeenten in Nederland zetten vrijwilligers zich in om mensen te ondersteunen om (grotere) schulden te voorkomen of om ervoor te zorgen dat schulden worden aangepakt. Maar wat is de effectiviteit van de inzet van vrijwilligers bij mensen met financiële problemen? Jansje van Middendorp deed promotieonderzoek naar cliënten met financiële problemen die ondersteund worden door vrijwilligers. Ze onderzocht de knelpunten en dilemma's van vrijwilligerscoördinatoren, de rol van vrijwilligers, welke cliënten uitvallen en de veranderingen die cliënten doormaken als zij een ondersteuningstraject afronden. De resultaten geven een eerste aanwijzing voor de effectiviteit. In dit artikel worden de bevindingen gepresenteerd. Daarbij wordt een brug geslagen naar de praktijk: Wat kunnen we met deze inzichten en wat zijn de belangrijkste aanbevelingen

### Vrijwilligers in de schuldhulpverlening

Veel mensen hebben moeite met het bijhouden van hun financiële administratie en kunnen zich door een laag inkomen geen betaalde budgetcoach of financieel hulpverlener veroorloven. Problemen met de financiën kunnen voor veel stress en schulden zorgen. De meest verspreide en bekende interventie voor mensen met financiële problemen, waarbij vrijwilligers worden ingezet is 'ondersteuning bij thuisadministratie'. In deze interventies ondersteunen vrijwilligers cliënten bij het ordenen van de financiële administratie, bij het krijgen van inzicht en overzicht in inkomsten, uitgaven en schulden, bij het creëren van balans in inkomsten en uitgaven, bij het voorkomen van (grotere) schulden en bij het aanpakken van en zoeken naar een oplossing voor financiële problemen. Vrijwilligers ondersteunen de cliënt een op een, meestal bij de cliënt thuis. 'Ondersteuning bij thuisadministratie' wordt aangeboden door lokale welzijnsorganisaties of vrijwilligersorganisaties zoals Humanitas en SchuldHulpMaatje. Een vrijwilliger ondersteunt vanuit een lokale organisatie en met begeleiding van een coördinator langere tijd een cliënt naar een betere financiële situatie.

Het doel van de interventie is om financiële problemen te voorkomen of aan te pakken. In 2018 kregen meer dan 42.000 mensen van meer dan 13.000 vrijwilligers ondersteuning bij het op orde brengen en houden van de financiële administratie (De Smet & Van Middendorp, 2019). Vrijwilligers zijn actief in de hele keten van schuldhulpverlening; zij ondersteunen bij het voorkomen van (grotere) financiële problemen (schuldpreeventie), in de aanloop

naar of tijdens formele schuldhulpverlening en na afloop van een formeel schuldhulpverleningstraject (nazorg). In het promotieonderzoek van Jansje van Middendorp werden vragenlijsten afgenomen bij vrijwilligerscoördinatoren van Humanitas en van welzijnsorganisaties bekend bij het Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA). Cliënten en vrijwilligers van vijf lokale organisaties met een interventie 'ondersteuning bij thuisadministratie' (in Den Haag, Rotterdam, Eindhoven, Twente en gemeente Overbetuwe) werden in het mixed-methods onderzoek gevraagd om aan het begin en aan het einde van een ondersteuningstraject een vragenlijst in te vullen. Cliënten en vrijwilligers werden ook geïnterviewd.

*"Beroepskrachten en vrijwilligers(coördinatoren) kennen elkaars (on)mogelijkheden, werken samen en verwijzen naar elkaar door."*

### Samenwerking beroepskrachten en vrijwilligers

Aan coördinatoren werd gevraagd tegen welke knelpunten en dilemma's zij aanlopen in het ondersteunen en begeleiden van cliënten en vrijwilligers. 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? Coördinatoren gaven aan dat er meer cliënten met complexe problematiek aankloppen, zoals cliënten met grote financiële problemen die (nog) niet geholpen worden in de formele schuldhulpverlening, cliënten met psychische problemen en cliënten die door een licht verstandelijke beperking, gezondheidsklachten of laaggeletterdheid langdurige ondersteuning nodig hebben.

Vanuit de gemeente en in samenwerking met lokale organisaties is beleid nodig over hoe de inzet van vrijwilligers op een verantwoorde en samenhangende wijze gecombineerd kan worden met de inzet van beroepskrachten, zoals schuldhulpverleners, bewindvoerders en budgetcoaches. Het verdient aanbeveling om duidelijke afspraken te maken en de dienstverlening op elkaar te laten aansluiten. Wie doet wat voor welke doelgroep? Welke organisatie is gericht op schuldpreventie, op curatieve ondersteuning en op nazorg? Waar kunnen mensen terecht met een korte vraag en waar voor langdurige ondersteuning? Beroepskrachten en vrijwilligers in een gemeente zouden onderling de taken en grenzen van de ondersteuning af moeten stemmen. De vrijwilligerscoördinator vervult een belangrijke spilfunctie in de interactie en afstemming tussen cliënten, vrijwilligers, beroepskrachten en de gemeente.

Door elkaar regelmatig te ontmoeten, casuïstiek te bespreken en ervaringen uit te wisselen, weten beroepskrachten en vrijwilligers(coördinatoren) elkaar te vinden, kennen ze elkaars (on)mogelijkheden, werken ze samen en verwijzen ze naar elkaar door.

### **Cliënten die ondersteund worden door vrijwilligers**

Zowel mensen met administratieve problemen en lichte betalingsachterstanden kloppen aan voor ondersteuning door vrijwilligers, als mensen met grote financiële problemen. Cliënten hebben vaak geen overzicht en inzicht in de eigen problematiek en financiële situatie. Een deel van de cliënten heeft problematische schulden en ondersteuning nodig om toegang te krijgen tot een vorm van formele schuldhulpverlening om de schulden aan te pakken of te stabiliseren.

Uit de vragenlijsten die aan het begin van een ondersteuningstraject werd afgenomen onder cliënten kwam het verband tussen ongezond financieel gedrag en ernstigere financiële problemen van cliënten naar voren. Ongezond financieel gedrag kan voor financiële problemen zorgen, maar andersom kunnen financiële problemen ook bijdragen aan ongezond financieel gedrag. Een gebrek aan vertrouwen in de eigen financiële vaardigheden en een lagere motivatie (niet zichzelf aangemeld, maar door iemand anders) hangen eveneens samen met

ernstigere financiële problemen van cliënten. Er bleek geen verband tussen een gebrek aan financiële kennis of financiële vaardigheden en de ernst van de financiële problemen. Dit, terwijl veel interventies wel gericht zijn op het aanleren van kennis en vaardigheden om (grote) financiële problemen te voorkomen.

Binnen interventies 'ondersteuning bij thuisadministratie' is de rol van de vrijwilliger aan de ene kant gericht op financieel-administratieve ondersteuning en aan de andere kant op het coachen van de cliënt naar een schuldenvrij bestaan, verminderen van financiële stress, stimuleren van gedragsverandering en werken aan het vertrouwen in de eigen financiële vaardigheden. Vrijwilligers dienen op de hoogte te zijn en te blijven van regelingen en voorzieningen, geven praktische en sociale steun. Daarnaast is het van belang voor effectieve ondersteuning dat vrijwilligers coachende vaardigheden hebben en goed getraind zijn, onder andere in het bieden van stress-sensitieve dienstverlening en motiverende gespreksvoering.

*“Uitval van cliënten moet zoveel mogelijk voorkomen worden.”*

### **Uitval van cliënten**

Aan het begin en aan het eind van een ondersteuningstraject werd aan cliënten een vragenlijst voorgelegd. Meer dan een kwart van de cliënten kon de vragenlijst aan het eind van de ondersteuning niet invullen, omdat zij niet meer in beeld waren. Ze namen de telefoon niet meer op, deden de deur niet meer open of kwamen afspraken met de vrijwilliger niet meer na. Deze cliënten waren uitgevallen.

Dat betekende dat het doel van de ondersteuning voor deze cliënten (nog) niet was gehaald. Voor vrijwilligers is uitval erg demotiverend. Ook voor hen is het van belang dat uitval zoveel mogelijk voorkomen wordt. Uit de meting die was afgenomen aan het begin van de ondersteuning en uit interviews met vrijwilligers kwam naar voren dat cliënten die uitvallen vaker cliënten zijn met meerdere problemen. Naast problemen met de financiën hadden zij te maken met een baanverlies of verhuizing. Levensgebeurtenissen die voor veel stress kunnen zorgen en voor extra complexiteit in de ondersteuning. Minder zoeken naar sociale steun bleek ook samen te hangen met een grotere kans op uitval. Zoeken naar steun betekent openstaan voor ondersteuning van anderen, dus ook van een vrijwilliger. Minder zoeken naar steun kan

ook betekenen dat er meer sprake is van schaamte, waardoor hulp moeilijker wordt gevraagd en aangenomen. Migranten, cliënten die niet in Nederland of België zijn geboren, bleken in het onderzoek vaker uit te vallen. Mogelijk sluit de interventie ‘ondersteuning bij thuisadministratie’ onvoldoende aan op de behoeften, cultuur en/of taalvaardigheid van migranten. Het overgrote deel van de vrijwilligers is geboren in Nederland of België. Naar redenen waarom migranten uitvallen en welke ondersteuning wel aansluit, is meer onderzoek gewenst. Mogelijk ronden cliënten die worden gesteund door een vrijwilliger met dezelfde culturele achtergrond een traject vaker af en is meer aanbod voor migranten door migranten noodzakelijk.

De kans op afronding is zowel afhankelijk van cliëntfactoren als van vrijwilligersfactoren. In het kwalitatieve onderzoek naar factoren binnen de cliënt-vrijwilliger relatie, oftewel de werkalliantie, werd duidelijk dat het doel dat nagestreefd wordt een gezamenlijk doel moet zijn en dat de taken goed moeten worden afgestemd. Verschillende cliënten hebben verschillende begeleiding nodig. Zowel cliënten als vrijwilligers noemen het belang van de ‘klik’, een goede binding en vertrouwen in elkaar. De houding van de vrijwilliger speelt een rol in afronding of uitval van een cliënt. De bejegening, het respecteren van de autonomie van een cliënt en werken aan een vertrouwensband is daarbij van belang. Dit bevordert het afronden van ondersteuningstrajecten.

### Afronding van een ondersteuningstraject

De onderzoeksbevindingen laten zien dat de ernst van financiële problemen significant afneemt bij cliënten die deelnamen aan het onderzoek en het ondersteuningstraject met de vrijwilliger afronden. De financiële vaardigheden en het vertrouwen in de financiële vaardigheden waren aan het eind van de ondersteuning verbeterd en het financieel gedrag was gezonder. Cliënten ervaren minder financiële stress en meer rust. De beginsituatie speelde een rol in de vooruitgang. Hoe beter de financiële vaardigheden en het vertrouwen hierin bij aanvang, hoe sterker de afname van de ernst van de financiële problemen was. Dit wijst erop dat een bepaalde mate van aanwezigheid van hulpbronnen, zoals financiële vaardigheden, nodig is om effectief geholpen te worden door een vrijwilliger.

Cliënten met ernstigere financiële problemen bij aanvang van een ondersteuningstraject, boekten minder vooruitgang op financiële vaardigheden en financieel gedrag. Dit kan te maken hebben met stress gerelateerd aan de financiële problematiek, waardoor er minder ruimte is om hieraan te werken. Aan de andere kant kan de insteek van de ondersteuning aan deze cliënten ook

meer gericht zijn op het krijgen van toegang tot schuldhulpverlening, in plaats van het werken aan meer financiële vaardigheden en gezonder financieel gedrag.

De bevindingen uit het onderzoek wijzen erop dat een vrijwilliger een belangrijke rol kan spelen in het helpen verbeteren van de situatie van de cliënt en in het voorkomen van (grotere) financiële problemen. Het genereren en versterken van hulpbronnen, het bieden van praktische en sociale steun en het verminderen van stress lijken hierin cruciaal. Dat geeft cliënten meer rust, vertrouwen en ruimte om veranderingen te bewerkstelligen.

### Conclusie en aanbevelingen

Samenvattend kan worden gesteld dat voor cliënten in het onderzoek die het ondersteuningstraject met een vrijwilliger afronden, de interventie ‘ondersteuning bij thuisadministratie’ effectief was. De financiën waren op orde en zij ervaren meer rust. Van groot belang hierbij is een goede samenwerkingsrelatie tussen de cliënt en vrijwilliger, de werkalliantie. 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. Als de problematiek complex is of wanneer de achtergrond van een cliënt te veel verschilt van die van de vrijwilliger kan een ondersteuningstraject niet of minder effectief zijn.

Net als beroepskrachten moeten ook vrijwilligers op de hoogte zijn van regelingen en voorzieningen en goed getraind zijn in het coachen van cliënten, het bieden van stress-sensitieve dienstverlening en motiverende gespreksvoering. Voor effectieve ondersteuning aan cliënten stemmen beroepskrachten en vrijwilligers de taken en grenzen van de ondersteuning af. De dienstverlening van lokale organisaties in de keten van schuldhulpverlening moet goed op elkaar aansluiten. Dat maakt het voor alle partijen duidelijk welke doelgroep met welke ondersteuningsvraag door wie van welke organisatie geholpen kan worden. Het helpt in de samenwerking, doorverwijzing en toegankelijkheid van de ondersteuning. Daar zijn alle partijen bij geholpen en vooropgesteld: de cliënt.

“Als de financiën op orde zijn, heb je meer rust” Ondersteuning aan cliënten met financiële problemen door vrijwilligers’ (2022), J. van Middendorp, Nijmegen, ISBN 978-94-6421-889-3

‘Vrijwilligers ondersteunen hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen: Overkoepelend beeld van lokale organisaties in Nederland’ (2019) E. de Smet en J. van Middendorp, Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie (LSTA), Amsterdam