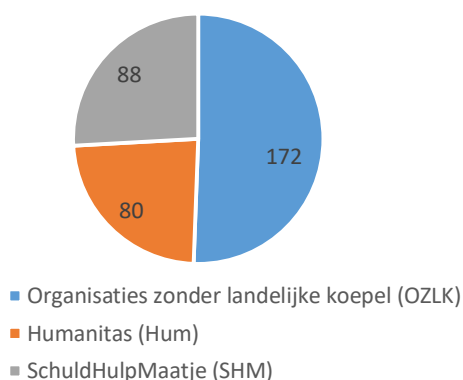


Thuisadministratie in Nederland¹

Bij het LSTA zijn **340 organisaties** bekend, die ondersteuning bieden bij het weer grip krijgen op de financiële administratie, met inzet van vrijwilligers. Het LSTA ondersteunt lokale organisaties zonder landelijke koepel (OZLK), maar ook afdelingen van koepels kunnen gebruik maken van de diensten van het LSTA.

Figuur 1. Verdeling diensten thuisadministratie



De meeste diensten Thuisadministratie (98%) ontvangen **financiering van de gemeente**. 34% van de lokale organisaties geeft aan dat het budget niet toereikend is. 20% van de organisaties heeft behoefte aan meer fte voor betaalde coördinatoren.

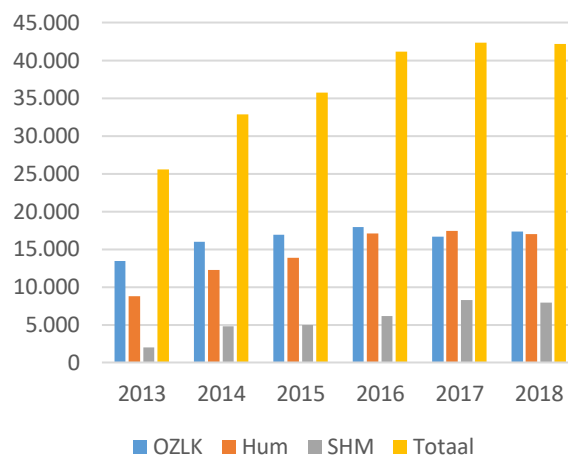
Grenzen aan het vrijwilligerswerk

Coördinatoren noemen als belangrijkste dilemma of knelpunt de **toename van het aantal hulpvragers met zwaardere en complexe problematiek**. Hierdoor komen de grenzen van de dienstverlening onder druk te staan. Andere knelpunten en uitdagingen hebben te maken met financiering en tijd (voor betaalde coördinatoren), kwaliteit van de ondersteuning, samenwerking in de keten, monitoren en motiveren van vrijwilligers en toegankelijkheid tot duidelijke informatie over wet- en regelgeving en voorzieningen. Ook de toenemende digitalisering is een uitdaging voor alle betrokkenen.

Coördinator Thuisadministratie

“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 betrokken vrijwilligers. De trajecten worden zwaarder en de kans wordt groter dat vrijwilligers afhaken of dat minder makkelijk nieuwe kunnen worden geworven.”

Figuur 2. Aantal hulpvragers thuisadministratie

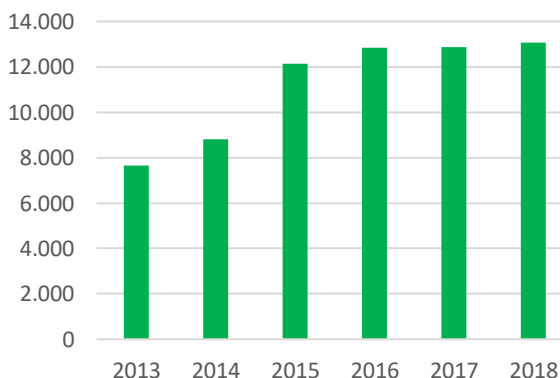


In 2018 maakten meer dan 42.000 mensen gebruik van Thuisadministratie.

Het aantal hulpvragers dat zich aanmeldt voor ondersteuning door een vrijwilliger is tot 2016 gestegen. In de afgelopen twee jaar is het aantal hulpvragers ongeveer stabiel.

Tussen de lokale organisaties zijn grote verschillen in het aantal hulpvragers dat jaarlijks wordt ondersteund: van jaarlijks minder dan 10 tot enkele honderden.

Figuur 3. Aantal vrijwilliger thuisadministratie



In 2018 hebben meer dan 13.000 vrijwilligers zich ingezet voor ondersteuning bij de financiële administratie.

Volgens coördinatoren zijn vrijwilligers voldoende toegerust om hulpvragers te ondersteunen. Wel geeft **54%** van de coördinatoren aan dat er **behoefte is aan aanvullende deskundigheid, opleiding en/of training** van de vrijwilligers: voornamelijk op het gebied van motiverende gespreksvoering of ‘Sturen op Zelfsturing’ en kennis over wetten en regelgeving.

¹ Cijfers en onderbouwing uit rapport 'Vrijwilligers ondersteunen hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen' (2019). E. de Smet & J. van Middendorp.

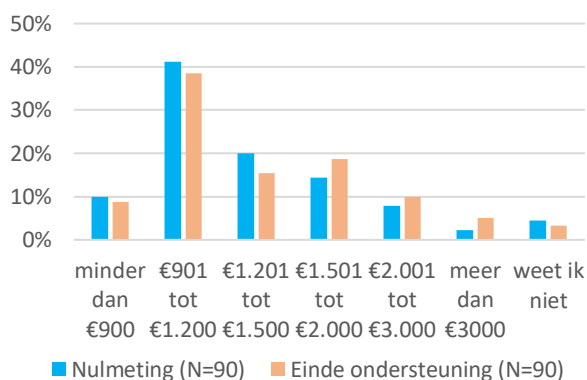
Wat levert thuisadministratie op?²

Het LSTA deed onderzoek onder 236 hulpvragers thuisadministratie en hun vrijwilligers van 5 lokale organisaties. 93 hulpvragers vulden de tweede vragenlijst (einde ondersteuning) en 59 hulpvragers ook de derde, een half jaar na afloop ondersteuning.

Vrijwilligers ondersteunen bij het aanvragen van inkomensondersteunende voorzieningen, zoals toeslagen of bijzondere bijstand.

Het inkomen van hulpvragers neemt toe tijdens de ondersteuning.

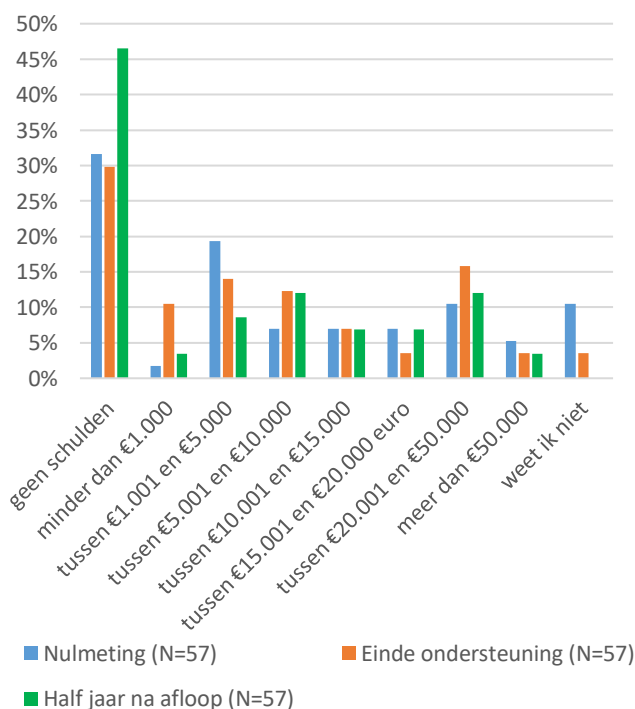
Figuur A. Inkomen respondenten



Tijdens en na afloop van de ondersteuning neemt de hoogte van de schulden af.

Vooraf de groep zonder betalingsachterstanden en schulden neemt toe.

Figuur B. Hoogte schulden respondenten



27% van de hulpvragers kon de vragenlijst aan het eind van de ondersteuning niet invullen wegens **uitval**. De hulpvrager heeft het ondersteuningstraject vroegtijdig beëindigd, terwijl het probleem nog niet is opgelost.

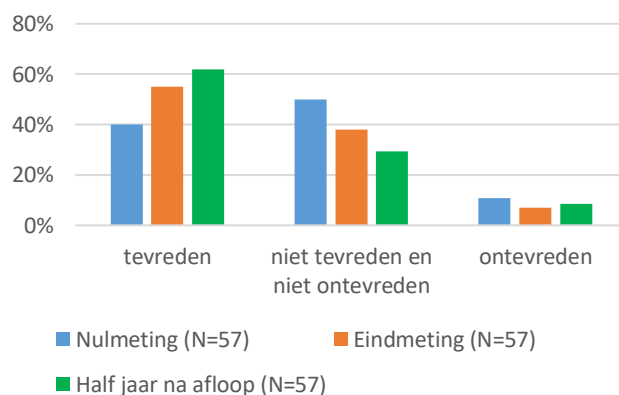
Hulpvragers die uitvallen hebben:

- vaker als doel van de ondersteuning 'schulden aflossen' en/of 'toegang tot schuldhulpverlening of bewindvoering' en minder vaak als doel 'toewerken naar financiële (zelf)redzaamheid',
- zoeken minder vaak sociale steun,
- vaker een ander geboorteland dan Nederland/België,
- volgens de vrijwilliger vaker meerdere problemen die goede ondersteuning moeilijk maakte.

Hulpvragers die een traject hebben afgerond:

- geven aan gezonder financieel gedrag te vertonen en meer financiële kennis en vaardigheden te hebben, ook nog een half jaar na afloop van de ondersteuning.
- hebben iets meer vertrouwen in eigen financiële kunnen.
- zijn meer tevreden met hun leven.

Figuur C. Tevredenheid respondenten



Wat hebben hulpvragers geleerd?

Het vaakst genoemd wordt:

- Belangrijke informatie in mappen doen,
- Overzicht en orde in de financiën,
- Overzicht in inkomsten en uitgaven.

Waar hebben hulpvragers het meeste aan gehad?

De praktische steun werd het vaakst genoemd. Ook het persoonlijk contact, de inhoudelijke kennis en de adviezen van de vrijwilliger werden vaak genoemd en gewaardeerd.

Hulpvrager thuisadministratie

"Ik heb er veel van geleerd. En het klikte ook heel goed met ons twee. Ik probeer nog hetzelfde te doen zoals het uitgelegd is. En dat werkt goed."

² Cijfers en onderbouwing uit rapport 'Wat levert thuisadministratie op? Onderzoek naar ondersteuning door vrijwilligers aan hulpvragers met administratieve en/of financiële problemen' (2020). J. van Middendorp.