



# Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening

# Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening

Ben Boksebeld  
Peter Gramberg  
Jack de Swart

## Colofon

### Titel

Effectiviteit van vrijwilligers in de schuldhulpverlening

### Afdeling

Academie Mens & Maatschappij

### Auteur

Ben Bokseveld, Peter Gramberg en Jack de Swart

### Fotografie

Foto omslag John T. [www.unsplash.com](https://www.unsplash.com)

Hoofdstuk 1 <https://pxhere.com/nl/photo/1434339>

Hoofdstuk 2 Ruth Enyedi op [www.unsplash.com](https://www.unsplash.com)

Hoofdstuk 3 Ian Espinosa op [www.unsplash.com](https://www.unsplash.com)

Hoofdstuk 4 Markel Hall op [www.unsplash.com](https://www.unsplash.com)

Hoofdstuk 5 Kamila Maciejewska op [www.unsplash.com](https://www.unsplash.com)

Hoofdstuk 6 Daria Nepriakhina op [www.unsplash.com](https://www.unsplash.com)

Hoofdstuk 7 Kelly Sikkema op [www.unsplash.com](https://www.unsplash.com)

Hoofdstuk 8 Maddi Bazzocco op [www.unsplash.com](https://www.unsplash.com)

Hoofdstuk 9 Kelly Sikkema op [www.unsplash.com](https://www.unsplash.com)

### Datum

31 januari 2020

© Saxion. Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

# Inhoudsopgave

Voorwoord	8
1 Inleiding	8
2 Gemeenten en vrijwilligers in het onderzoeksgebied	12
3 Het schuldregelingsproces: aanvragers met en zonder vrijwilliger	16
3.1 Een kwantitatieve vergelijking van hulptrajecten met en zonder vrijwilliger	17
3.1.1 Selectie van de cases	18
3.1.2 Kenmerken van de onderzochte cases	19
3.2 Resultaten	22
3.2.1 Succespercentage	22
3.2.2 Aflossingseffectiviteit	23
3.2.3 Doorlooptijd	26
3.3 Interpretatie	27
3.4 Implicaties	29
Danny: “Die man heeft levens gered”	31
4 Financiële zelfredzaamheid	32
4.1 Wat is financiële zelfredzaamheid en waarom is het belangrijk?	33
4.2 Hoe hebben we de deelnemers voor de interviews geworven?	34
4.3 Hoe hebben we financiële zelfredzaamheid gemeten?	35
4.4 Scores op financiële zelfredzaamheid	36
4.4.1 Verschillen voorafgaand aan de begeleiding	36
4.4.2 Veranderingen in financiële zelfredzaamheid	37
4.4.3 Interpretatie	39
Henk, een analoog mens in het digitale tijdperk	40
5 Wat doet de vrijwilliger?	42
5.1 Het onderzoek	43
Vrijwilliger 1: “Mensen hebben vaak meer schulden dan ze denken”	45
5.2 Hoe begeleidt de vrijwilliger?	46
Vrijwilliger 2: “Zonder vertrouwen begin je nergens”	49
Vrijwilliger 3: “Werken aan een toekomst zonder schulden”	50
5.3 Vrijwilligers en hun motivatie	50
5.4 De rol van de vrijwilliger in de ogen van de beroepskracht	51
5.5 Interpretatie	51
Melanie, een vrijwilligster die opgeleid is aan de school van het leven	53

<b>6</b>	<b>Wat waarderen mensen aan de vrijwilliger?</b>	54
6.1	De aard van de geboden hulp	56
6.2	Het informele karakter van het contact	57
6.3	De flexibiliteit van de vrijwilliger	58
6.4	Bejegening en kwaliteit van het contact	59
6.5	Wat waardeert de cliënt in de professional?	59
6.6	Wat waardeert de beroepskracht in de vrijwilliger?	60
6.7	Interpretatie	61
	Fatima: “Een stapel papieren uit het jaar nul ”	62
<b>7</b>	<b>Welke factoren in het contact met de vrijwilliger dragen bij aan financiële zelfredzaamheid?</b>	64
7.1	De vrijwilliger creëert overzicht	66
7.2	De vrijwilliger geeft inzicht	67
7.3	De vrijwilliger stabiliseert de financiële situatie	67
7.4	De vrijwilliger bemiddelt en/of behartigt belangen	68
7.5	De vrijwilliger werkt aan houdingsaspecten	69
7.6	De vrijwilliger bevordert financieel-administratieve vaardigheden	69
7.7	De vrijwilliger werkt aan andere vaardigheden	70
7.8	De vrijwilliger stimuleert en moedigt aan	70
7.9	De vrijwilliger biedt morele ondersteuning	70
7.10	Interpretatie	71
	Hoe Ilona, met twee kinderen en een boel schulden, haar weg vond in Nederland	72
<b>8</b>	<b>Andere factoren die van invloed zijn op de financiële zelfredzaamheid</b>	74
8.1	Factoren bij de cliënt zelf	75
8.1.1	Schrik	75
8.1.2	Intrinsieke motivatie	76
8.1.3	Zelfvertrouwen en eigen-effectiviteit	76
8.1.4	Rust en overzicht	77
8.1.5	Kinderen	78
8.1.6	Perspectief	79
8.1.7	Taalbeheersing	79
8.2	Factoren in de context	80
8.3	Factoren die financiële zelfredzaamheid belemmeren	82
8.4	Interpretatie	83
<b>9</b>	<b>Conclusies</b>	86
9.1	Vergroot de begeleiding door een vrijwilliger de effectiviteit van de schuldhulp?	87
9.2	Welke activiteiten dragen bij aan de effectiviteit?	88
9.2.1	Welke activiteiten dragen bij aan een toename van financiële zelfredzaamheid?	88
9.2.2	Welke activiteiten dragen bij aan terugdringing van uitval en bevorderen van aflossing?	89
9.3	Welke elementen in het contact met een vrijwilliger ervaren cliënten als ondersteunend?	90
<b>10</b>	<b>Aanbevelingen</b>	92
10.1	Onderschat het belang van praktische steun niet	93
10.2	Heb aandacht voor laaggeletterdheid	93
10.3	Bevorder sparen	93
10.3.1	Gebruik de afbouwfase van de schuldregeling om sparen te bevorderen	94
10.3.2	Bevorder sparen door meer gebruik te maken van sanering	94
10.4	Zorg voor variatie in het aanbod	95
10.5	Zet in op het behouden van vrijwilligers	95

	<b>Referenties</b>	98
<b>Bijlage 1</b>	<b>Overzicht van beleid per gemeente en werkwijze per organisatie</b>	103
<b>Bijlage 2</b>	<b>Uitleg van variatie in doorlooptijd en gevolgen voor gemiddelde doorlooptijd</b>	111
<b>Bijlage 3</b>	<b>Variaties in werkwijze per cliënt, voor vijf vrijwilligers</b>	113
<b>Bijlage 4</b>	<b>Strategieën om sparen te bevorderen</b>	117
	Strategieën om de zelfcontrole te versterken	117
	Op de situatie gerichte strategieën die iemand zelf kan uitvoeren	117
	Op de situatie gerichte strategieën die anderen moeten uitvoeren	117
	Op de persoon gerichte (cognitieve) interventies die iemand zelf uitvoert	118
	Op de persoon gerichte (cognitieve) interventies die anderen moeten uitvoeren	118
	Andere strategieën om sparen te bevorderen	118
	Gebruik maken van loss aversion	118
	Werken aan de tijdsoriëntatie	119
	Tot besluit: leren sparen vergt tijd	119
<b>Bijlage 5</b>	<b>Samenstelling stuurgroep en klankbordgroep</b>	121

# Voorwoord

Dit rapport is de weerslag van een zoektocht, die ruim twee jaar geduurd heeft, naar de ervaringen van mensen die een beroep gedaan hebben op de hulpverlening van de Stadsbank Oost-Nederland. Een deel van hen kreeg, behalve van een beroepskracht van de Stadsbank, aanvullende ondersteuning van een vrijwilliger. Anderen werden alleen door de Stadsbank geholpen. Het ging ons erom, te ontdekken of de ondersteuning door een vrijwilliger iets toevoegde en, zo ja, wat.

Onze zoektocht heeft ons niet alleen veel data en inzichten opgeleverd, maar ook ontmoetingen met boeiende, soms zelfs indrukwekkende mensen. Onderweg kwamen we betrokken beroepskrachten tegen, maar ook gedreven vrijwilligers, soms zeer deskundig, soms ook een tikje eigenwijs. We ontmoetten vrijwilligerscoördinatoren die met veel tact en mensenkennis vrijwilligers aan hulpvragers koppelden. En bovenal ontmoetten we mensen die schulden gehad hadden of er soms nog middenin zaten. We raakten onder de indruk van hun verhalen: soms uitzichtloos of vol machteloze woede of juist zelfverwijt, maar heel vaak ook getuigend van een enorme veerkracht en doorzettingsvermogen. Het was, al met al, voor ons als persoon en als onderzoeker, een verrijkende ervaring. We hopen dat iets daarvan in dit rapport, dat natuurlijk in de eerste plaats een feitelijke weergave van onze bevindingen is, zal doorschemeren.

Dat dit verslag er ligt, is aan een groot aantal mensen te danken. Allereerst natuurlijk aan de vrijwilligers en de (ex-)cliënten van de Stadsbank, die ons hun ervaringen hebben toevertrouwd. Vervolgens aan de vrijwilligerscoördinatoren die ons in contact hebben gebracht met de vrijwilligers en (indirect) met een aantal mensen die zij begeleid hebben. Hartelijk dank aan Petra Droste, Mariella Scholten, Christie Withag, Evelien Stevelink en Gerrie Broeders van Humanitas Thuisadministratie Twente, Jan Veldhuizen van het Diaconaal Platform Enschede, Tim Blanken en Cora Mur van Wijkkracht en Anja Rouwenhorst van de Stichting Welzijn Lochem en Jaap Krikke van Budget Ordenen Wierden - Enter voor al het werk dat zij verzet hebben.

Verder zijn we ook dank verschuldigd aan de leden van de stuurgroep bij dit onderzoeksproject. Zonder anderen tekort te willen doen, willen we speciaal Ariana Need noemen, die een grote bijdrage heeft geleverd in de voorbereidingsfase en met wie we in de analyse hebben mogen sparren in een van haar befaamde SPSS-sessies. Daarnaast zijn we veel dank verschuldigd aan Jack de Swart, die als lector Social Work bij Saxion onze leidinggevende is en die ons geregeld van feedback voorzag; niet alleen op product- maar ook op procesniveau.

Heel bijzonder was het voor ons om te werken met een klankbordgroep van ervaringsdeskundigen in schulden en armoede. Misschien voldeden ze niet aan de formele vereisten om zich ervaringsdeskundige te mogen noemen, maar deskundig waren ze zeker. De bijeenkomsten met de klankbordgroep verliepen misschien niet altijd volgens de gangbare vergaderregels, maar ze waren in ieder geval nooit saai en leverden altijd nieuwe inzichten op. Twee personen willen we hier in het bijzonder noemen: Monique de Grootte, die twee keer een bijdrage geleverd heeft aan de ZonMw-kennisateliers en die ons daarnaast enorm geholpen heeft bij het organiseren van onze studiemiddag in Deventer (voor een verslag zie: <https://bit.ly/2rPtdph>). En daarnaast Robert Winkel, die zo moedig was om zijn verhaal op video te doen, zodat wij dat konden gebruiken in onze presentaties. De namen van alle leden van de stuurgroep en de klankbordgroep zijn te vinden in bijlage 5.

Een heel bijzonder woord van dank gaat uit naar de medewerkers van de Stadsbank, speciaal naar Coen Luttikhuis, die het mogelijk maakte dat een van ons een half jaar lang op het hoofdkantoor van de Stadbank kon meekijken. Zonder hem hadden we niet eens aan dit onderzoek kunnen beginnen. Verder willen we ook Han Walhof danken, die ons wegwijs maakte in de Stadsbank, Stefanie Ellenbroek voor de logistieke ondersteuning en de medewerkers die wij mochten interviewen voor hun tijd en hun openheid.

Ten slotte, maar niet in de laatste plaats, willen we ZonMw bedanken, dat dit onderzoek financieel mogelijk heeft gemaakt. In het bijzonder willen we Femke Reijenga noemen, die onze vraagbaak was en die ons op het rechte pad hield als we weer eens de weg kwijt dreigden te raken in de subsidievoorschriften.

Naar aanleiding van dit onderzoek hebben we een gesprekstool voor vrijwilligers ontwikkeld, die hen helpt in gesprek te gaan over en ondersteuningsbehoefte van de cliënt<sup>1</sup>. Deze gesprekstool, COEN (Contact maken, Overleggen, Engageren), bestaat uit 12 kaartjes en is deels gebaseerd op het onderzoeksinstrument dat we in hoofdstuk 4 beschrijven. COEN kan in het begin van het contact gebruikt worden, maar ook verderop, als evaluatie-instrument en als hulpmiddel om na te gaan of de ondersteuning van de vrijwilliger nog steeds aansluit bij de behoefte van de cliënt. Bij dit instrument hebben we een training ontwikkeld, gebaseerd op uitgangspunten van de motiverende gespreksvoering. Het draaiboek voor die training is bij ons verkrijgbaar. Indien gewenst kunnen wij de training ook uitvoeren.

<sup>1</sup> Vrijwilligersorganisaties gebruiken verschillende benamingen voor degenen die zij ondersteunen. Wij kiezen in dit rapport voor de term cliënt.

# 1 Inleiding

In Nederland meldden zich in 2018 86.200 mensen met een hulpvraag bij een bij de branchevereniging NVVK aangesloten organisatie voor schuldhulp (NVVK, 2019). Er werden in datzelfde jaar 21.800 regelingen getroffen waarbij een schuld geheel of gedeeltelijk werd afgelost. Een succesratio van nog geen 25% lijkt erg laag, maar we moeten bedenken dat niet alle aanvragen tot doel hadden om een oplossing voor de schulden te vinden.

Sommige mensen zullen ook gevraagd hebben om budgetbeheer, beschermingsbewind of simpelweg om informatie en advies. Uit de openbare cijfers valt niet op te maken wat het succespercentage van de aanvragen voor schuldregeling is geweest.

Het recht op schuldhulpverlening en de plicht van gemeenten om burgers met problematische schulden adequate hulp te bieden is geregeld in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Deze wet is op 1 juli 2012 ingevoerd. Het doel van de wet was om de schuldhulpverlening te verbeteren door de taak van gemeenten op het terrein van integrale schuldhulpverlening wettelijk vast te leggen. Gemeenten boden weliswaar voor 2012 ook al hulpverlening aan mensen met problematische schulden, maar de invulling daarvan was per gemeente verschillend. Sommige gemeenten hadden helemaal geen beleid geformuleerd met betrekking tot de schuldhulpverlening (Baan, Louwes & Oostveen, 2016). Gemeenten zagen de invoering van de wet als een kans om de kwaliteit van de schuldhulpverlening te verbeteren, maar vreesden ook dat zij niet in staat zouden zijn aan hun wettelijke verplichting te voldoen. Kort tevoren was er namelijk een eind gekomen aan middelen die tijdelijk beschikbaar waren gesteld voor de uitvoering van de schuldhulpverlening (Ghanem, Van de Griendt & Schofield, 2011). Tegelijkertijd zat het land midden in een economische crisis, met toenemende aantallen burgers die een beroep deden op de schuldhulpverlening. Gemeenten zagen dan ook vrijwilligerswerk als een van de mogelijkheden om de schuldhulpverlening betaalbaar en uitvoerbaar te houden. In de evaluatie van de wet (Berenschot, 2018) wordt gesteld dat 66% van de gemeenten in de uitvoering van de schuldhulpverlening samenwerkt met vrijwilligersorganisaties. In 't Veld, Westerbeek en Winters (2016) pleiten voor landelijke afspraken tussen vrijwilligersorganisaties en gemeenten over de manier waarop vrijwilligers in de schuldhulpverlening betrokken worden.

De manier waarop vrijwilligers cliënten met schulden ondersteunen verschilt sterk, niet alleen per gemeente en per organisatie, maar mogelijk ook per vrijwilliger. Van Middendorp en De Smet inventariseerden in 2016 de werkwijze van 72 vrijwilligersorganisaties op het gebied van thuisadministratie. De NIBUD-methode werd door 19% genoemd als gehanteerde werkwijze. Dit is echter eerder een methode van begroten dan van begeleiden. Slechts 6 organisaties noemden een gespreksmethode als motiverende gespreksvoering of oplossingsgericht coachen. Daarnaast werden ook "gezond verstand" en "ervaring van de vrijwilliger in de administratie" (Van Middendorp & De Smet, 2016, p. 27) als methoden genoemd. De auteurs concluderen dat zij geen antwoord kunnen geven op de vraag hoeveel organisaties welke methoden gebruiken voor welke doelgroep van cliënten.

In hun evaluatie van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening noemen Baan et al. (2016) het gebrek aan kaders vanuit de gemeente en aan een goede afbakening en rolverdeling ten opzichte van de andere (professionele) partijen in de schuldhulpverlening als één van de knelpunten voor vrijwilligersorganisaties in de schuldhulp. Inzicht in wat vrijwilligers precies doen en welke elementen daarin als helpend ervaren worden kan gemeenten en vrijwilligersorganisaties helpen, zo'n afbakening en rolverdeling tot stand te brengen.

Dit onderzoek wil inzicht geven in de vraag of en hoe begeleiding door een vrijwilliger de effectiviteit van de schuldhulpverlening (in termen van gerealiseerde aflossing, preventie van uitval en bevordering van financiële zelfredzaamheid) vergroot, welke elementen in de ondersteuning door een vrijwilliger effectief zijn en welke elementen in het contact met de vrijwilliger cliënten zelf als ondersteunend ervaren. De onderzoeksvraag die we willen beantwoorden is dan ook driedig: (1) in welke mate vergroot de begeleiding door een vrijwilliger (naast de hulp van beroepskrachten) de effectiviteit van de schuldhulpverlening?, (2) welke activiteiten van vrijwilligers (praktische ondersteuning, gedragsverandering of belangenbehartiging) dragen bij aan de effectiviteit van de schuldhulpverlening? en (3) welke elementen in het contact met vrijwilligers ervaren cliënten zelf als ondersteunend? Effectiviteit definiëren we in termen van (1) terugdringing van uitval, (2) aflossing van schulden en (3) tot stand brengen van gedragsverandering.

Dit rapport is het resultaat van een onderzoek naar de bijdrage van vrijwilligers aan de schuldhulpverlening in het werkgebied van de Stadsbank Oost-Nederland. Dat omvat 22 gemeenten in Twente en de Achterhoek. In hoofdstuk 2 schetsen we dit werkgebied en het beleid ten aanzien van vrijwilligers in de schuldhulpverlening van een aantal gemeenten waar het overgrote deel van onze cases vandaan komt. In het daarop volgende hoofdstuk beschrijven we de uitkomsten van een dossierstudie van 168 cases waarin we een kwantitatieve vergelijking maken van dossiers waar een vrijwilliger actief is geweest en dossier waarin cliënten alleen door een betaalde schuldhulpverlener zijn geholpen. We vergelijken beide groepen op uitkomsten als succespercentage, doorlooptijd en gemiddelde maandelijkse aflossing.

Daarna volgt hoofdstuk 4, waarin we de toename in financiële zelfredzaamheid beschrijven voor mensen met en zonder begeleiding van een vrijwilliger. Dit hoofdstuk is gebaseerd op 30 interviews met cliënten van de schuldhulpverlening. De meeste zijn afkomstig uit de groep van 168 cases die we in onze dossierstudie betrokken hebben.

In hoofdstuk 5 beschrijven we aan welke activiteiten de vrijwilligers naar eigen zeggen hun tijd besteed hebben en wat de bijdrage van die activiteiten aan het uiteindelijke resultaat geweest is – opnieuw volgens het oordeel van de vrijwilligers. De gegevens in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op korte, gestandaardiseerde telefonische interviews met vrijwilligers. Daarnaast bevat dit hoofdstuk weergaven van open interviews met vrijwilligers waarin zij onder meer hun visie geven op het relatief grote verloop onder vrijwilligers

De hoofdstukken 6 tot en met 8 zijn wederom gebaseerd op de 30 diepte-interviews met cliënten van de schuldhulpverlening die hierboven genoemd werden. In hoofdstuk 6 beschrijven we wat cliënten en beroepskrachten waarderen in de vrijwilliger. Hoofdstuk 7 beschrijft welke factoren in het contact met de vrijwilliger bijdragen aan financiële zelfredzaamheid. Hoofdstuk 8 beschrijft een aantal andere factoren die bevorderend, dan wel belemmerd zijn voor de financiële zelfredzaamheid. Tenslotte geven we in hoofdstuk 9 een aantal conclusies en in hoofdstuk 10 een aantal aanbevelingen voor gemeenten, schuldhulpverleningsorganisaties en vrijwilligersorganisaties. Tussendoor schilderen we in kaders steeds een portret van een aantal cliënten en vrijwilligers die wij geïnterviewd hebben.





## 2 Gemeenten en vrijwilligers in het onderzoeksgebied

Het onderzoek is uitgevoerd in een deel van het werkgebied van de Stadsbank Oost-Nederland, namelijk in de gemeenten Enschede, Hengelo, Haaksbergen, Lochem, Losser, Oldenzaal en Wierden. Deze selectie heeft te maken met de medewerking van vrijwilligersorganisaties die bereid waren aan het onderzoek mee te werken door namen van vrijwilligers te leveren. Dit zijn Humanitas Thuisadministratie (in vrijwel alle deelnemende gemeenten actief), de Stichting BOWIE in Wierden-Enter, het Diaconaal Platform Enschede en het Noodfonds Haaksbergen. Daarnaast hebben Wijkkracht in Hengelo en de Stichting Welzijn Lochem hun medewerking verleend. Laatstgenoemde twee zijn professionele welzijnsorganisaties waaraan ook vrijwilligers verbonden zijn. In deze gemeenten zijn de beleidsplannen op het gebied van schuldhulpverlening vergeleken en ook de activiteiten van de vrijwilligersorganisaties zijn beschreven (bijlage 1). In deze paragraaf geven we de hoofdlijnen van het gemeentelijke beleid en de daar actieve organisaties weer.

Rond de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (1 juli 2012) zijn veel gemeentelijke beleidskaders schuldhulpverlening gepubliceerd, meestal met een looptijd tot en met 2016. Sindsdien zijn in enkele onderzochte gemeenten nieuwe beleidskaders en plannen verschenen, mede ingegeven door de decentralisatie van het sociaal domein. In andere gemeenten zijn de plannen alleen enigszins geactualiseerd.

Gemeenten zien voor zichzelf vooral een faciliterende rol. Wel wordt bijvoorbeeld in het beleidsplan van de gemeente Lochem gesteld: *“Wanneer schulden leiden tot ongewenste maatschappelijke effecten (woningontuiming, afsluiten van energievoorzieningen en water, geen geld voor eten en drinken), is ingrijpen door de gemeente legitiem. Inwoners die (tijdelijk) niets of weinig aan de eigen situatie kunnen doen bieden wij een fatsoenlijk vangnet. Hierbij gaat onze extra aandacht uit naar het voorkomen van overerving van armoede en schuldenproblematiek bij kinderen en jongeren.”*

Een aantal elementen en uitgangspunten komt in elk gemeentelijk beleidsplan wel aan de orde, maar de toon waarop kan wel verschillen. Bijvoorbeeld door de mate waarin er wordt gewezen op de eigen verantwoordelijkheid van mensen of de aandacht die er is voor het ontstaan van schulden. Veel gebruikte termen zijn *laagdrempeligheid, eigen kracht, integraliteit en maatwerk*. Het aanbod moet breed toegankelijk zijn. In de meeste beleidsplannen staat vermeld dat door de schulddienstverlening/schuldhulpverlening<sup>2</sup> de participatie van inwoners bevordert en maatschappelijke kosten beperkt moeten worden. In de nieuwere beleidsplannen krijgen preventie en inzet op gedragsverandering een sterker accent, zodat zo weinig mogelijk mensen een beroep hoeven te doen op zwaardere ondersteuning. Daarbij werken de 14 Twentse gemeenten sinds april 2019 meer met elkaar samen in de Vroeg-er-op-af-aanpak. Er is met 23 ‘vaste-lastenpartners’ (energiebedrijven, zorgverzekeraars, woningcorporaties) een convenant opgesteld. Deze partners geven aan een centraal punt door wanneer iemand een betalingsachterstand van minimaal dertig dagen heeft. Wanneer er twee of meer meldingen van verschillende organisaties binnenkomen, krijgt de gemeente een melding en onderneemt zij actie door een gesprek met de betreffende inwoner aan te gaan en de resultaten daarvan terug te koppelen aan de verschillende instanties. Aanmaningen worden dan (tijdelijk) stopgezet.

Een grote landelijke organisatie op het gebied van vrijwilligers in de schuldhulpverlening is Humanitas Thuisadministratie. Deze organisatie werkt in een groot aantal gemeenten in het werkgebied van de Stadsbank. Humanitas maakt gebruik van getrainde vrijwilligers, begeleid door beroepskrachten. De beroepskrachten kijken bij aanmelding of de ondersteuningsvraag past bij een vrijwilliger. Waar de vraag past, wordt een match gemaakt; de deelnemer wordt gekoppeld aan een vrijwilliger die geschikt is voor de gevraagde ondersteuning. De beroepskracht traint en begeleidt de vrijwilligers, volgt het proces en heeft t waar nodig contact met collega’s uit de professionele hulpverlening. In sommige gevallen is door de inzet van een vrijwilliger geen professionele hulp meer nodig, maar in andere gevallen is de inzet van een vrijwilliger ondersteunend aan een professioneel hulpverleningstraject. De ondersteuning door een vrijwilliger kan ook plaats vinden na afloop van de professionele hulpverlening, in het kader van nazorg. Op de website van Humanitas wordt de gevraagde inzet van de vrijwilliger als volgt beschreven: *Als vrijwilliger ondersteun je onze deelnemer(s) tijdelijk en ben je in staat om het probleem bij de deelnemer te laten*” (Humanitas, afdeling Twente, “Vrijwilliger worden”, z.j.). Humanitas Thuisadministratie is een onderdeel van de landelijke vereniging Humanitas en streeft in de begeleiding altijd naar het aanleren van financieel-administratieve vaardigheden.

<sup>2</sup> In een aantal beleidsplannen, vooral die van voor 2016, wordt gesproken over schulddienstverlening. Kenmerkend voor deze beleidsplannen is dat zij schuldenproblematiek zien als een vooral zakelijk probleem tussen een debiteur en een of meer crediteuren waarin de gemeente geen partij is, maar via de schuldhulpverlening een bemiddelende rol speelt. In latere beleidsplannen is meer aandacht voor de beperkte rationaliteit van burgers (WRR, 2017) en de effecten van schaarste op het denken en handelen (Mullainathan & Shafir, 2013).



Als blijkt dat dat niet of slechts beperkt mogelijk is, zal Humanitas Thuisadministratie na een jaar verwijzen naar andere vormen van meer blijvende ondersteuning, zoals beschermingsbewind. Deze termijn wordt met enige soepelheid gehanteerd, maar Humanitas biedt geen blijvende begeleiding.

Een tweede grote landelijke organisatie is de Vereniging Schuldhulpmaatje. Schuldhulpmaatje is in 2010 opgericht door een aantal kerkgenootschappen. Aanleiding was de ervaring van diaconieën dat structurele hulp nodig is wanneer iemand schulden heeft. De vrijwilligers werken vanuit een christelijke levensovertuiging voor iedereen met financiële problemen. Om als lokale organisatie bij Schuldhulpmaatje aangesloten te zijn is samenwerking van minimaal drie lokale kerken en/of kerkelijke organisaties verplicht. Vrijwilligers krijgen een driedaagse training en daarna een certificaat. Het woord 'maatje' is bewust gekozen. Naast praktische ondersteuning gaat het er ook om op gelijk niveau te luisteren naar iemands persoonlijke verhaal en te kijken naar iemands persoonlijke omstandigheden. Een maatje komt niet in de plaats van een professionele hulpverlener. Meer dan bij Humanitas is de aanpak van Schuldhulpmaatje gebaseerd op de presentiebenadering (Baart, 2004). Als gevolg daarvan hanteert Schuldhulpmaatje minder strakke grenzen voor de maximale duur van de begeleiding. Het komt regelmatig voor dat een vrijwilliger van Schuldhulpmaatje iemand drie jaar (de duur van een schuldregelingstraject) of langer begeleidt.

Stichting BOWIE en Noodfonds Haaksbergen zijn de organisaties uit dit onderzoek die bij de Vereniging Schuldhulpmaatje zijn aangesloten. Het Diaconaal Platform Enschede (DPE, opgericht in 2011) was aanvankelijk hier ook bij aangesloten, maar heeft het lidmaatschap opgezegd. In de werkwijze en uitgangspunten lijkt het DPE echter wel sterk op Schuldhulpmaatje. Het DPE werkt nauw samen met de Stadsbank en is gevestigd in het kantoor van de Stadsbank. Daardoor zijn de lijnen met de beroepskrachten kort. Vrijwilligers van DPE lopen gemakkelijk binnen bij de medewerkers van de Stadsbank en omgekeerd. DPE biedt hulp aan inwoners die al cliënt bij de Stadsbank zijn en aan inwoners die nog een melding voor schuldhulpverlening moeten doen. In de tweede situatie brengt de vrijwilliger de financiële administratie samen met de cliënt op orde, zodat hierna een snelle intake bij de Stadsbank kan plaatsvinden. De vrijwilligers van het DPE besteden veel aandacht aan de sociaal emotionele ondersteuning.

Wijkkracht in Hengelo en de Stichting Welzijn Lochem zijn professionele welzijnsorganisaties waaraan vrijwilligers verbonden zijn voor onder andere de ondersteuning bij financieel-administratieve problemen.



# 3 Het schuldregelingsproces: aanvragers met en zonder vrijwilliger

## Dit hoofdstuk in een notendop

- Mensen die begeleid worden door een vrijwilliger zijn vaker laag opgeleid
- Er is een matige tot sterke samenhang tussen de ondersteuning door een vrijwilliger en de uitkomst van het schuldregelingstraject. Mensen met ondersteuning van een vrijwilliger:
  - beëindigen minder vaak het traject voortijdig;
  - zijn vaker na 3 jaar nog bezig met het traject.
- Gemiddeld lossen mensen (met én zonder vrijwilliger) meer af dan vooraf berekend.
- Mensen met ondersteuning van een vrijwilliger lossen echter gemiddeld relatief (aanzienlijk) meer af dan mensen zonder die steun. Dit verschil is statistisch net niet significant, maar dat laatste komt mogelijk door het te geringe aantal onderzochte dossiers.
- In de zaken waar een vrijwilliger actief is duurt het gemiddeld (veel) langer om het dossier compleet te krijgen. Dit lijkt niet te maken te hebben met de complexiteit van de schulden, maar eerder met de aanvrager.
- De vrijwilliger is waarschijnlijk niet de oorzaak dat het langer duurt om alle gegevens te verzamelen. Het omgekeerde is aannemelijker: dat de vrijwilliger ingeschakeld wordt als blijkt dat het de aanvrager niet lukt om alle benodigde documenten aan te leveren.

### 3.1 Een kwantitatieve vergelijking van hulptrajecten met en zonder vrijwilliger

In hoeverre leidt de betrokkenheid van een vrijwilliger er toe dat de gemeentelijke schuldhulpverlening effectiever wordt? Voor een kwantitatief antwoord op die vraag zijn we op zoek gegaan naar informatie in de dossiers van de Stadsbank Oost-Nederland. Effectiviteit definieerden we daarbij in termen van een succesvolle afronding en een snellere doorlooptijd tussen aanmelding en start van de schuldregeling en daarnaast ook in termen van een hogere "opbrengst" van de schuldregeling.

Een eerste criterium aan de hand waarvan we de effectiviteit van trajecten met en zonder ondersteuning van een vrijwilliger vergelijken is het slagingspercentage: hoeveel mensen die een verzoek om schuldregeling indienden, slaagden erin om het schuldhulpverleningstraject succesvol af te ronden?

Wanneer er een schuldregeling tot stand komt, gaat het in de meeste dossiers (om een zogeheten schuldbemiddeling, een regeling waarbij schuldeiser en schuldenaar afspreken dat de schuld gedeeltelijk voldaan wordt door middel van periodieke betalingen naar draagkracht, gedurende een vooraf afgesproken termijn (in de regel 36 maanden). Van tevoren spreekt men bovendien af dat voor het resterende bedrag finale kwijting wordt verleend, mits de schuldenaar de betalingsregeling correct naleeft. In 2018 vond in heel Nederland 57% van de schuldregelingen plaats in de vorm van zo'n betalingsregeling. In nog eens 35% van de gevallen werd een saneringskrediet verstrekt. Daarbij sluit de schuldenaar een lening af waarmee alle schuldeisers in één keer betaald worden. Vaak gaat het om een gedeeltelijke betaling tegen finale kwijting (NVVK, 2019).

In veel gevallen laten schuldeisers dus een (aanzienlijk) deel van hun vordering vallen. Bij het schrijven van dit rapport bedroeg de gemiddelde schuld van de lopende regelingen bij de Stadsbank Oost-Nederland € 28.563. De gemiddelde afloscapaciteit was € 134. Bij een gelijkblijvende afloscapaciteit betaalt de gemiddelde aanvrager dus over 36 maanden een bedrag van € 4.824, ofwel minder dan 17% van de totale schuld. Hierin is nog geen rekening gehouden met bemiddelingskosten en met het feit dat voor de meest complexe schulden vaak helemaal geen regeling tot stand komt, althans niet in het minnelijke traject.

Als schuldeisers een groter deel van hun vordering betaald zouden krijgen zou dat de schade voor hen beperken. Met dat gegeven in het achterhoofd hebben we de hoogte van de aflossing gekozen als tweede indicator voor de effectiviteit van schuldhulpverlening.

Lange wacht- en doorlooptijden in de schuldhulpverlening zijn om uiteenlopende redenen ongewenst. Om te beginnen zijn in veel gevallen de schulden al dusdanig opgelopen dat er sprake is van executiemaatregelen in de vorm van bijvoorbeeld loonbeslag of verrekening van toeslagen. Daardoor kunnen andere betalingen in het gedrang komen, met alle kosten van dien. We weten echter ook dat een lange doorlooptijd negatief uitwerkt op de motivatie van de hulpvrager (Jungmann et al., 2008; Vreugdenhil, Van Dam, Van Geuns & Van der Laan, 2014; Vos & Kruihof, 2019). Daarom hebben we ook gekeken naar de doorlooptijd tussen het moment van aanmelding en het moment waarop (1) alle gegevens aanwezig waren en de Stadsbank contact kon opnemen met de schuldeisers en (2) alle schulden geverifieerd waren bij de crediteuren en er een betalingsvoorstel gedaan kon worden.

### 3.1.1 Selectie van de cases

We hebben 84 trajecten waarin een vrijwilliger betrokken was vergeleken met eenzelfde aantal trajecten waarin dat niet het geval was. Het onderzoek werd uitgevoerd in de eerste helft van 2018. Om zinvolle uitspraken te kunnen doen over het slagingspercentage moest de datum van aanvraag in 2014 of 2015 liggen. De maximale looptijd van een regeling is immers meestal 36 maanden. Incidenteel is er eens een case meegenomen die eind 2013 of begin 2016 is gestart.

De 84 cases met vrijwilliger waren doorgegeven door vrijwilligersorganisaties die aan het onderzoek deelnamen: Humanitas Thuisadministratie Twente, Diaconaal Platform Enschede, Wijkkracht in Hengelo, Stichting Welzijn Lochem, het Noodfonds Haaksbergen en BoWie Wierden. Het ging om cliënten van deze organisaties die al bekend waren bij de Stadsbank omdat ze daar in 2014 of 2015 een aanvraag hadden ingediend. Vervolgens zocht de Stadsbank hier 84 vergelijkbare dossiers bij waarin geen vrijwilliger betrokken was.

De dossiers in beide groepen werden gematcht. Voor ieder dossier waarin een vrijwilliger betrokken was werd een dossier zonder vrijwilliger gezocht dat overeenkwam qua omvang van de schuld, de leeftijd van de aanvrager en de leefsituatie. De sekse van de aanvrager werd niet meegenomen in de matching, aangezien het bij (echt)paren vaak min of meer toevallig is wie de aanvraag indient en dus als aanvrager geregistreerd wordt. Het opleidingsniveau van de aanvrager was slechts in 81 van de 168 cases bekend en is daarom ook niet meegenomen als criterium voor matching. De criteria waarop gematcht is, zijn weergegeven in tabel 1.

Tabel 1. Overzicht matchingscategorieën (tussen haakjes de aantallen)

Hoogte schuld	Leeftijd aanvrager	Leefsituatie
Tot € 9.999 (44)	18 - 29 jaar (32)	Alleen/inwonend bij ouders (91)
€ 10.000 - € 49.999 (90)	30 - 54 jaar (119)	Paar (11)
€ 50.000 of meer (28)	55 jaar en ouder (24)	Paar met kinderen (23)
Onbekend (6)		Alleenstaande ouder (42)
		Onbekend (1)

Voor elk dossier waarin een vrijwilliger betrokken was, moest er dus een dossier zonder vrijwilliger zijn dat op alle drie de variabelen in dezelfde categorie viel. In één dossier met vrijwilliger was de leefsituatie niet bekend en is er een dossier zonder vrijwilliger gezocht dat op de twee andere variabelen wel overeenkwam.

Om een zo zuiver mogelijke vergelijking mogelijk te maken, hebben we dossiers uitgesloten waarin een beschermingsbewind was uitgesproken. Denkbaar is immers dat een beschermingsbewindvoerder een aantal van de taken van een vrijwilliger uitvoert of de extra ondersteuning biedt die een vrijwilliger ook biedt.

### 3.1.2 Kenmerken van de onderzochte cases

#### Matchingskenmerken

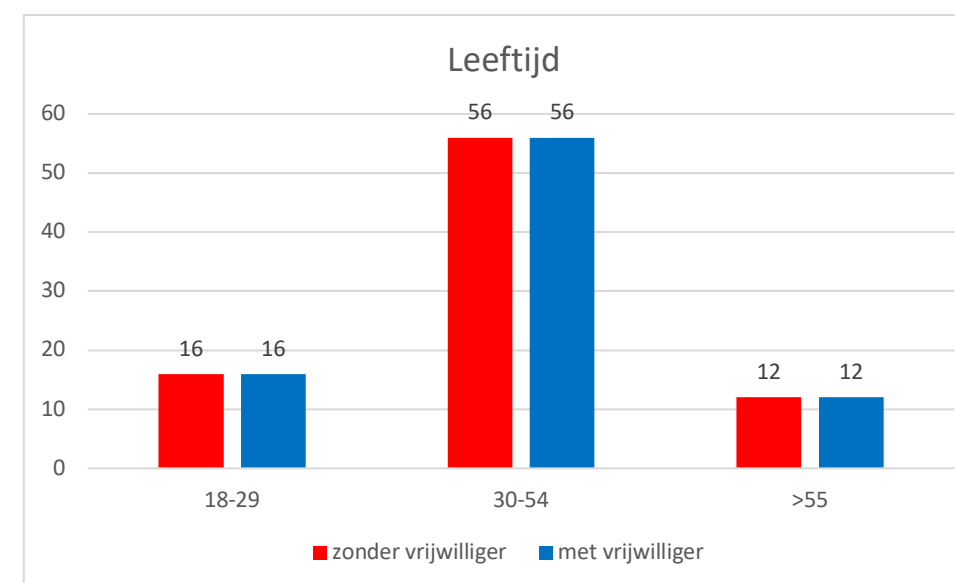
Zoals te verwachten leken de groepen sterk op elkaar op de variabelen leeftijd, schuldenlast en gezinssamenstelling. Kenmerken die in deze paragraaf besproken worden, zeggen dan ook weinig over eventuele verschillen tussen mensen die wel en mensen die niet begeleid werden door een vrijwilliger. Ze geven alleen een indicatie hoe goed de matching gelukt is. De groep zonder vrijwilliger is immers geen willekeurig getrokken steekproef uit het klantenbestand van de Stadsbank. Het is een selecte groep, die zo gekozen is dat ze zo goed mogelijk lijkt op de 84 dossiers waarin wel een vrijwilliger betrokken was.

In leeftijd ontlieden de groepen elkaar maar weinig. Zie daarvoor tabel 2.

Tabel 2. Gemiddelde leeftijd aanvrager, zonder en met vrijwilliger

	Gemiddeld	Standaarddeviatie	N
Zonder vrijwilliger	44,4	10,251	84
Met vrijwilliger	42,7	12,414	84

We zien wel een duidelijke oververtegenwoordiging van de middengroepen. Zie daarvoor figuur 1.



Figuur 1. Leeftijd aanvrager, zonder en met vrijwilliger

Tabel 3 laat zien dat de groep die hulp kreeg van een vrijwilliger een iets lagere schuldenlast had. Dit verschil was echter niet significant op 5%-niveau.

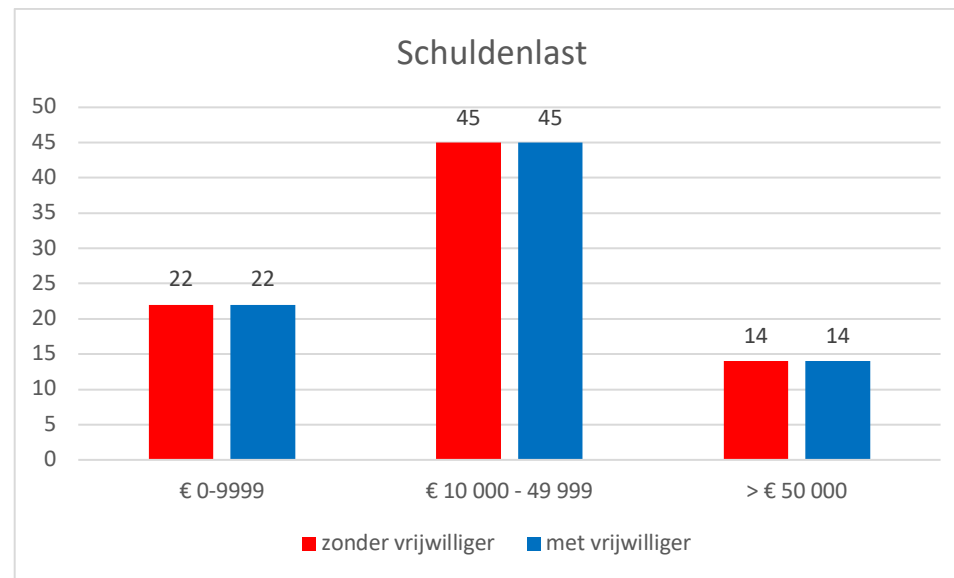
Opmerkelijk is overigens dat in zes gevallen de hoogte van de schuldenlast niet bekend was. Bij de cliënten met steun van een vrijwilliger ging het in twee gevallen om aanvragen die uiteindelijk alleen leidden tot een stabilisatietraject en in één geval om een traject dat voortijdig beëindigd werd door de hulpverlener. In de meeste gevallen gebeurt dat als een aanvrager, ondanks herhaald aandringen, geen gegevens aanlevert. Een andere reden kan zijn dat iemand afspraken niet nakomt of helemaal niet meer op afspraken verschijnt. Van cliënten die geen steun van een vrijwilliger kregen was eveneens drie keer de hoogte van de schuld niet bekend: twee keer vanwege voortijdige beëindiging door de hulpverlener en één keer vanwege het starten van een stabilisatietraject.

Verder valt in tabel 3 de grote standaarddeviatie op. De hoogte van de schuldenlast liep sterk uiteen. De kleinste schuldenlast bedroeg € 1.300, de grootste meer dan 4 ton. Bij de grotere schuldpakketten ging het in veel gevallen om schulden uit onderneming of om restschulden na de verkoop van een woning.

Tabel 3. Hoogte schuldenlast, zonder en met vrijwilliger

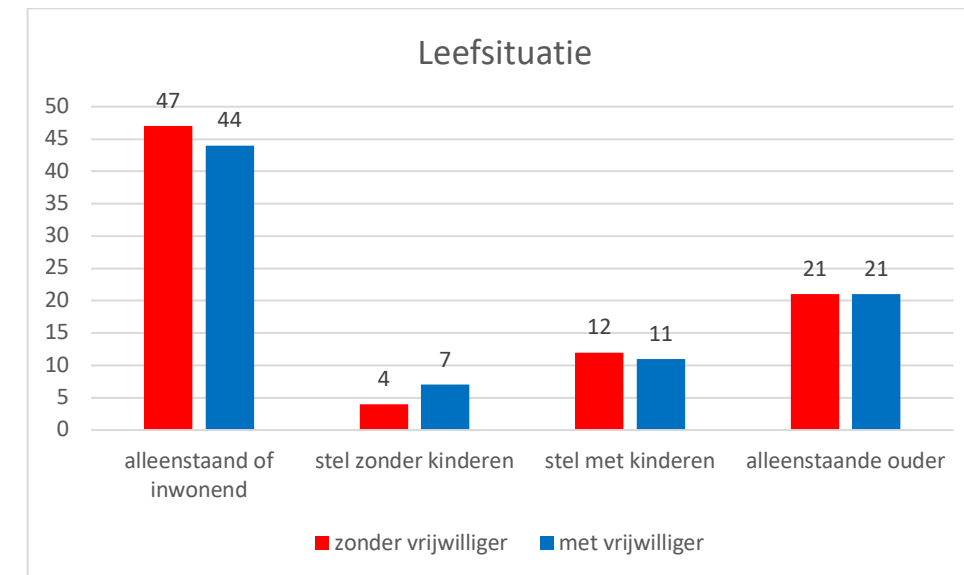
	Gemiddeld	Standaarddeviatie	Laagste	Hoogste	N
Zonder vrijwilliger	€ 43.421,19	€ 63.798,96	€ 1.300,00	€ 320.006,39	81
Met vrijwilliger	€ 37.899,91	€ 58.837,80	€ 1.421,00	€ 440.736,11	81

Figuur 2 laat zien dat meer dan de helft van de aanvragen een schuld betrof in de categorie tussen de € 10.000 en de € 50.000. Ongeveer 1 op de 6 had een schuldenlast die groter was dan € 50.000.



Figuur 2: Hoogte schuldenlast, zonder en met vrijwilliger

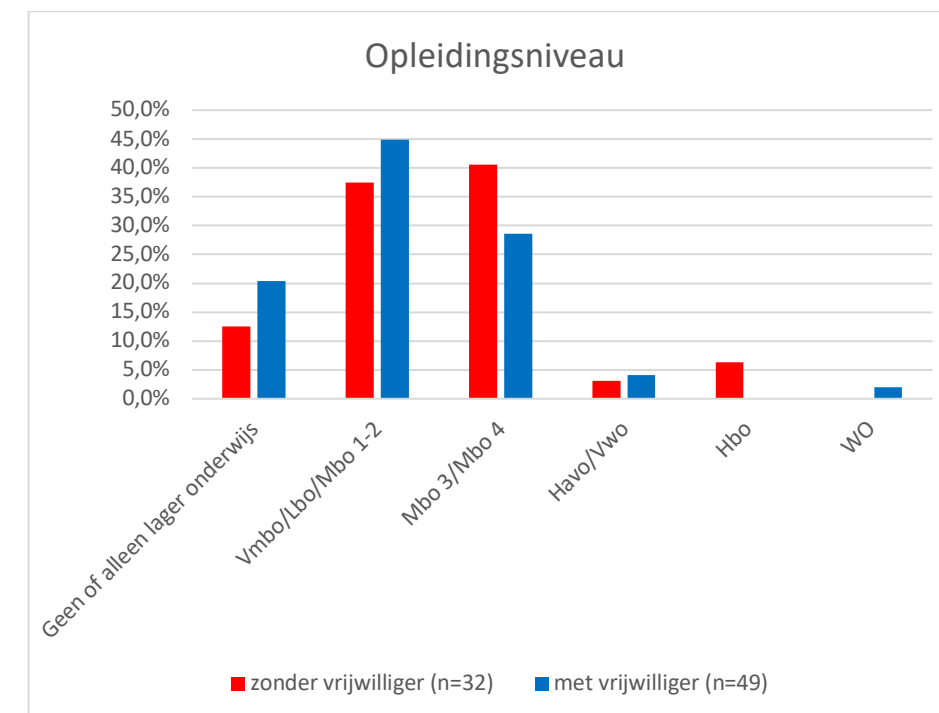
Figuur 3 toont hoe de leefsituatie was van de cliënten. Alleenstaanden vormden iets meer dan de helft van de aanvragers. Slechts 1 op de 5 aanvragers woonde samen met een partner. Verder zien we dat in vier gevallen de matching niet gelukt is.



Figuur 3. Leefsituatie cliënten, zonder (rood) en met (blauw) vrijwilliger

**Overige kenmerken**

Ten slotte hebben we ook nog gekeken naar het opleidingsniveau van de aanvragers. Dat vormt geen invulveld in het registratiesysteem van de Stadsbank. Het is aan de medewerker of hij of zij dit vastlegt in de vrije ruimte van het dossier. Uiteindelijk konden we het opleidingsniveau in 81 gevallen achterhalen. Figuur 4 laat het opleidingsniveau van de aanvragers zien.



Figuur 4. Opleidingsniveau aanvragers, zonder en met vrijwilliger

Hoewel het verschil in opleidingsniveau, waarschijnlijk als gevolg van de geringe aantallen, niet significant is, zien we wel dat de mensen die begeleid worden door een vrijwilliger gemiddeld een wat lager opleidingsniveau hebben. Van de mensen die geen hulp kregen van een vrijwilliger had precies de helft een opleiding op maximaal Mbo-2 niveau. Bij de mensen die wel door een vrijwilliger begeleid werden, was dat ongeveer twee derde. Opvallend is ook dat bij deze laatste groep 1 op de 5 alleen lager onderwijs had of zelfs helemaal geen opleiding. Dit zullen óf mensen met een verstandelijke beperking geweest zijn óf mensen die niet in Nederland geboren zijn.

## 3.2 Resultaten

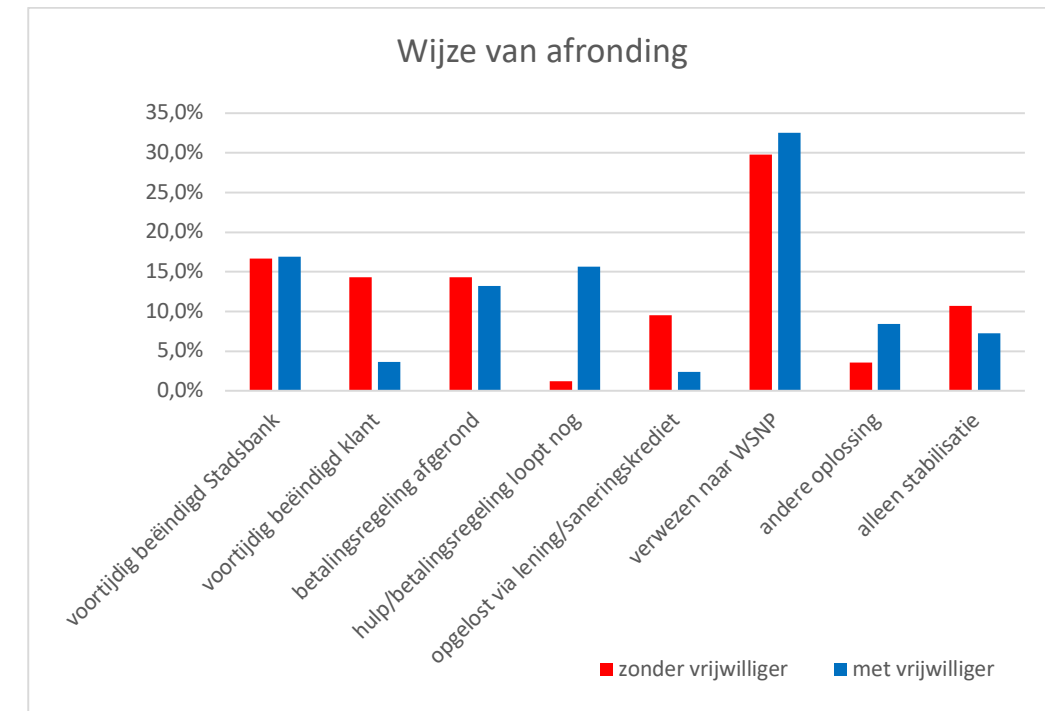
### 3.2.1 Succespercentage

Hoeveel hulpvragers doorlopen nu echt succesvol het traject van aanmelding tot volledige aflossing van hun schulden of finale kwijting? Om dat te onderzoeken hebben we onderzocht in hoeveel procent van de gevallen er een regeling tot stand kwam en daarnaast hoe die regeling in de daarop volgende jaren verlopen is. Zoals gezegd richtten we ons op aanvragen uit 2014 of 2015. De dataverzameling vond plaats in de eerste helft van 2018. Bij een looptijd van 36 maanden zouden de schuldregelingen dus afgerond of grotendeels afgerond moeten zijn.

Figuur 5 laat zien wat de uitkomst was van de onderzochte trajecten. De grootste categorie werd gevormd door de verwijzingen naar het wettelijke traject, de WSNP. Bijna 1 op de 3 schuldregelingen eindigde op die manier: bij mensen zonder hulp van een vrijwilliger 29,8% van de aanvragen en bij mensen die hulp kregen van een vrijwilliger ging het om 32,5% van de gevallen. De schuldhulpverlener kan naar het wettelijke traject verwijzen wanneer een of meer schuldeisers niet akkoord gaan met het betalingsvoorstel. Hij stelt dan een verklaring op waarin hij beschrijft wat de schulden zijn en hoe het minnelijke traject is verlopen. Met zo'n verklaring kan de cliënt toelating tot de WSNP vragen. Of hij ook daadwerkelijk wordt toegelaten, bepaalt de rechter. Deze kijkt bijvoorbeeld of het minnelijk traject volgens de regels is verlopen. Ook kijkt hij of de aanvrager te goeder trouw is geweest toen de schulden ontstonden. Of de aanvragers ook daadwerkelijk zijn toegelaten, hebben wij helaas niet kunnen vaststellen, omdat wij geen toegang hadden tot die gegevens.

In ruim een kwart van alle gevallen eindigde het traject voortijdig. Redenen voor de hulpverlener om voortijdig te stoppen, lagen in het feit dat de aanvrager niet meer van zich liet horen, bij herhaling afspraken niet nakwam of gevraagde bewijsstukken niet aanleverde. Dit gebeurde even vaak bij mensen die door een vrijwilliger begeleid werden als bij mensen die die ondersteuning niet kregen. Dat de aanvrager het initiatief nam om het contact te beëindigen kwam vier keer vaker (12 om 3) voor bij mensen die niet begeleid werden door een vrijwilliger. Wanneer we een verwijzing naar de WSNP niet als uitval zien (immers, het traject loopt nog en een oplossing is nog mogelijk; bovendien is het niet bereiken van een akkoord niet aan de cliënt of de hulpverlener te wijten), dan zien we een uitval van 31% bij mensen die niet begeleid worden door een vrijwilliger en van 20,5% bij mensen die wel die aanvullende ondersteuning krijgen.

Een ander opvallend verschil betrof het percentage nog lopende regelingen. Van de mensen zonder steun van een vrijwilliger was er ten tijde van de dataverzameling nog maar één bezig met de regeling. Bij mensen die geholpen werden door een vrijwilliger waren dat er 13.



Figuur 5. Wijze van afronding van de aanvragen voor schuldregeling

Statistische analyse laat zien dat er een redelijke tot sterke samenhang is tussen de aanwezigheid van een vrijwilliger en de uitkomst van de hulpverlening ( $V = .360$ ;  $p \approx .003$ ).

### 3.2.2 Aflossingseffectiviteit

In de inleiding bij dit hoofdstuk schreven we al dat schuldeisers regelmatig een groot deel van hun vordering moeten laten vallen wanneer er een regeling tot stand komt; gemiddeld meer dan 80%. Als tweede indicator voor de effectiviteit van de betrokkenheid van een vrijwilliger hebben we dan ook gekozen voor het bedrag dat de cliënt terugbetaalt. Hoeveel een aanvrager kan aflossen loopt echter sterk uiteen. De hoogst berekende afloscapaciteit in ons onderzoek was € 1.200 per maand. Er waren echter ook diverse dossiers waarin feitelijk geen afloscapaciteit bestond. De Gedragscode Schuldhulpverlening (NVVK, 2017) schrijft dan voor dat er een forfaitair bedrag van enkele tientallen euro's per maand wordt aangeboden. Voor een echtpaar bedroeg dit in 2019 bijvoorbeeld € 74.

Om de casussen met elkaar te kunnen vergelijken hanteerden wij een criterium dat wij de aflossingseffectiviteit (AE) noemen: de verhouding tussen het maandelijks bedrag dat bij aanvang als afloscapaciteit berekend is en het bedrag dat uiteindelijk per maand betaald is. De AE drukt uit in welke mate iemand ook daadwerkelijk het bedrag terugbetaalt dat van tevoren als afloscapaciteit berekend is. Een AE-score van 100% betekent dat iemand precies terugbetaalt wat er van tevoren berekend is. Een hogere score betekent dat iemand meer betaalt, een lagere score dat hij minder betaalt dan vooraf berekend. De voorbeelden in het kader maken duidelijk hoe we de AE berekenden.



Mevrouw De Ruyter heeft een schuld van € 20.000. Haar afloscapaciteit is bij het begin van de schuldregeling bepaald op € 80 per maand. Dat zou neerkomen op € 2.880 in drie jaar. Ze betaalt uiteindelijk meer af: € 3.600 af over een periode van 36 maanden,  
Haar AE is:  $3600/2880 = 1,25$

Voor meneer Gökmez is eveneens een afloscapaciteit van € 80 per maand berekend. Zijn schuld is echter slechts € 2.400. Net als mevrouw De Ruyter betaalt hij meer af dan van tevoren verwacht: 24 maanden lang € 100 per maand, waarna zijn hele schuld is voldaan. Volgens de oorspronkelijk berekende afloscapaciteit zou hij na 24 maanden nog maar  $24 \times 80 = € 1.920$  betaald hebben.

Zijn AE is:  $2400/1920 = 1,25$

Hoewel hij in totaal minder terugbetaalt dan mevrouw De Ruyter is zijn AE even groot, omdat hij per maand evenveel aflost.

Meneer Denneboom heeft net als mevrouw De Ruyter een schuld van € 20.000. Hij kan volgens de berekening bij het begin van het traject € 250 per maand aflossen. Dat zou neerkomen op € 9.000. Doordat hij zijn werk verliest, betaalt hij in 36 maanden tijd slechts € 5400 terug.

Zijn AE bedraagt:  $5400/9000 = 0,6$

Hoewel hij het meest terugbetaalt van de drie, is zijn AE het laagst, omdat hij vooraf geacht werd aanzienlijk meer te kunnen aflossen

In 139 van de 168 dossiers was er voorafgaand aan een mogelijke schuldregeling een afloscapaciteit berekend. Deze bedroeg bij mensen die niet begeleid werden door een vrijwilliger gemiddeld € 146,36 per maand. Bij mensen die hulp kregen van een vrijwilliger was dat € 103,82. Een aanzienlijk verschil, maar statistisch net niet significant:  $t(119,070) = 1,344$ ;  $p = .091$ . Zie tabel 4.

Tabel 4. Bij aanvang berekende afloscapaciteit per maand, met en zonder vrijwilliger, alle gevallen

Vrijwilliger	N	Berekende afloscapaciteit/maand	Standaarddeviatie
Niet	70	146,36	221,18
Wel	69	103,82	144,56

Om de AE te kunnen bepalen, hebben we echter alleen de gegevens nodig van de mensen voor wie een schuldbemiddeling tot stand is gekomen of een saneringskrediet is verstrekt. Dat zijn er 49. Tabel 5 laat zien dat er slechts een klein verschil is in gemiddelde afloscapaciteit die bij aanvang van het traject berekend is.

Tabel 5. Vooraf berekende afloscapaciteit per maand, met en zonder vrijwilliger, schuldregeling tot stand gekomen

Vrijwilliger	N	Berekende afloscapaciteit/maand
Niet	24	137,09
Wel	25	127,53

De AE bepalen we door te vergelijken wat mensen feitelijk betaald hebben op het moment van dataverzameling en wat ze volgens de oorspronkelijke berekening van de afloscapaciteit hadden kunnen betalen. De resultaten zijn te vinden in tabel 6. De voorspelde aflossing is de aanvankelijke afloscapaciteit vermenigvuldigd met de inmiddels verstreken tijd sinds de start van de betalingen. Dat is dus het bedrag aan aflossingen dat verwacht mocht worden op basis van de aanvankelijke situatie. De gerealiseerde aflossing is het bedrag dat men in werkelijkheid betaald had op het moment waarop wij de data verzamelden.

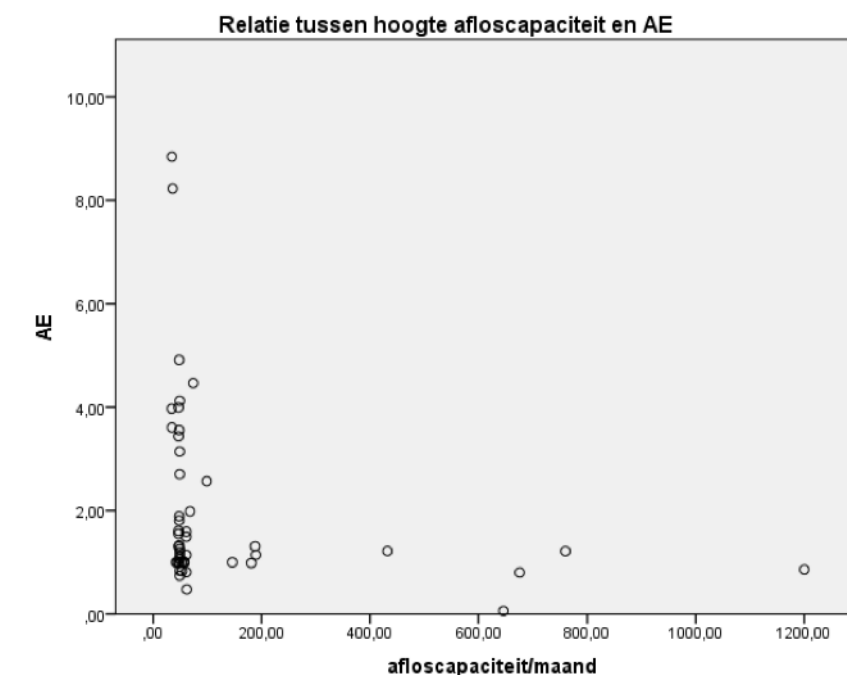
We zien dat de voorspelde aflossing aanzienlijk hoger is bij de groep die niet begeleid is door een vrijwilliger. Dit heeft twee oorzaken. Allereerst zagen we in tabel 5 al dat de maandelijkse afloscapaciteit van deze groep iets hoger was. Daarnaast zagen we in figuur 5 dat van de groep die begeleid werd door een vrijwilliger er 13 de regeling nog niet afgerond hadden. Dat betekent dus dat ze ook nog geen 36 maanden hadden kunnen betalen op het moment dat wij de data verzamelden. Des te opmerkelijker is het dat deze groep in werkelijkheid wel meer blijkt te hebben betaald dan de groep zonder vrijwilliger. De AE (de verhouding tussen wat men feitelijk betaald heeft en wat er op basis van de beginsituatie verwacht had mogen worden) van de groep met vrijwilliger is dan ook aanmerkelijk hoger.

Tabel 6. Voorspelde en feitelijke aflossing (gemiddeld) en gemiddelde aflossingseffectiviteit, zonder en met vrijwilliger; schuldregeling tot stand gekomen

Vrijwilliger	N	Voorspelde aflossing	Gerealiseerde aflossing	Aflossingseffectiviteit
Niet	24	3.615,03	4.122,39	1,59
Wel	25	3.070,65	4.449,48	2,40

Uitgaande van een eenzijdige toetsing (we verwachten immers dat de steun van een vrijwilliger tot een grotere AE zal leiden) is het gevonden verschil net niet significant;  $t(47) = -1,605$ ,  $p = .055$ . We kunnen dus niet helemaal uitsluiten dat het gevonden verschil op toeval gebaseerd is.

In bovenstaande tabel lijkt de AE niet in overeenstemming met de getallen in de twee kolommen ervoor. De gerealiseerde aflossing van mensen zonder hulp van een vrijwilliger is bijvoorbeeld niet 1,59 keer zo groot als de vooraf berekende aflossing. Dat heeft te maken met het feit dat alle scores (voorspelde aflossing, gerealiseerde aflossing en AE) gemiddelden zijn en dat het gemakkelijker is om een aanvankelijk lage afloscapaciteit te verdubbelen of te verdrievoudigen, dan een hoge afloscapaciteit. Onderstaand diagram (afbeelding 6) laat dat ook zien. Daarin zijn alle 49 cases gerangschikt op basis van oorspronkelijk berekende afloscapaciteit per maand (horizontale as) en AE (verticale as).



Figuur 6. Relatie tussen vooraf berekende afloscapaciteit per maand en AE



Mevrouw De Greef is begeleid door een vrijwilliger. Bij het begin van de schuldbemiddeling heeft de Stadsbank voor haar een (forfaitaire) afloscapaciteit berekend van € 34,50 per maand. Op het moment van dataverzameling was die regeling 23 maanden onderweg. Volgens planning had ze  $23 \times € 34,50$  moeten betalen, ofwel € 793,50. In werkelijkheid heeft ze meer dan drie keer zoveel betaald: € 2.862,32. Dat betekent een AE van 3,61. Haar AE ligt is dus de helft hoger dan gemiddeld bij mensen die begeleid zijn door een vrijwilliger. Haar aflossing in euro's is echter nog geen 2/3 van dat gemiddelde.

Mevrouw Boerrigter heeft haar betalingsregeling intussen afgerond. Zij is niet geholpen door een vrijwilliger. Vooraf was berekend dat ze maandelijks € 675,64 zou kunnen betalen. Daarmee zou ze in totaal een bedrag van € 24.323,04 kunnen aflossen, net voldoende om haar hele schuld af te lossen. Uiteindelijk bleef de teller steken op € 19.561,21; iets meer dan 80% van het verwachte bedrag. Haar AE is dus 0,8. Terwijl het afgeloste bedrag in euro's dus bijna vijf keer zo hoog is als bij andere mensen die niet door een vrijwilliger begeleid zijn, is haar AE de helft lager (die ligt namelijk op 1,59 bij mensen uit de groep zonder vrijwilliger).

### 3.2.3 Doorlooptijd

De Gedragscode Schuldhulpverlening (NVVK, 2017) geeft als richtlijn dat een schuldregeling binnen 120 dagen tot stand moet zijn gekomen. In deze 120 dagen moeten de schulden geïnventariseerd en de afloscapaciteit berekend worden. Daarnaast moet er een voorstel voor een regeling gedaan worden aan de schuldeisers. De Gedragscode maakt niet expliciet wanneer deze periode ingaat: bij het eerste contact met de cliënt, nadat de cliënt het Plan van Aanpak heeft ondertekend of na afloop van de stabilisatieperiode.

Bovenstaande omschrijving van de activiteiten tijdens de 120-dagenperiode maakt al duidelijk dat de snelheid waarmee een aanvraag verwerkt wordt, niet alleen afhankelijk is van de snelheid waarmee de schuldhulpverlener werkt. Een vertragende factor kan de opstelling van de schuldeiser zijn. Niet iedere crediteur reageert even snel op een vraag om informatie over de hoogte van de schulden. Sterker nog, wanneer er namens een schuldeiser loonbeslag is gelegd, kan deze er belang bij hebben de zaak te traineren. Belangrijk is verder hoe snel de cliënt in staat is de gevraagde informatie (bewijzen van inkomsten en uitgaven, gegevens over de schulden) aan te leveren. Een aanzienlijk deel van de klanten van de schuldhulpverlening heeft moeite met lezen en schrijven. Schattingen lopen uiteen van 27% (NVVK, 2019) tot 51% (Keizer, 2018). Dit kan betekenen dat het voor een aanvrager moeilijk is om de gevraagde bewijzen te produceren. Onze hypothese was dan ook dat we zouden zien dat de doorlooptijd korter was in gevallen waarin een vrijwilliger betrokken was. Deze zou immers de cliënt kunnen helpen in het ordenen van de administratie en het bij elkaar zoeken en waar nodig opvragen van de benodigde bewijsstukken.

Voor het bepalen van de doorlooptijd hebben we als startpunt de datum genomen waarop het dossier geopend is. Dat is veelal de datum waarop het intakegesprek plaatsvindt. Vervolgens zijn in het schuldregelingsproces bepaalde "mijlpalen" aan te wijzen, die in het dossier terug te vinden zijn. Wij kozen voor het moment waarop alle aanvraaggegevens ingebracht zijn (het dossier heeft dan "status A" bereikt) en het moment waarop het schuldenoverzicht klaar is ("status D"). Wij verwachtten dat cases waarin een vrijwilliger betrokken was sneller zowel status A als status D zouden bereiken. Tabel 7 laat echter zien dat het omgekeerde het geval was.

Tabel 7. Gemiddeld aantal dagen tot bereiken status A, zonder en met vrijwilliger

Vrijwilliger	N	Gemiddeld aantal dagen tot status A	Standaarddeviatie
Niet	57	105,88	79,742
Wel	50	149,70	168,151

Het aantal dagen dat nodig is om status A te bereiken, is bijna de helft meer voor mensen die door een vrijwilliger begeleid worden. Bovendien valt de enorme standaarddeviatie op. Dat betekent dat de benodigde tijd enorm varieerde. In twee gevallen werd status A meteen op de dag van de intake al bereikt. Er waren echter ook vier gevallen waarin dat langer dan een jaar duurde. In de volgende paragraaf zullen we ingaan op mogelijke verklaringen voor dit onverwachte resultaat.

Op de doorlooptijd tussen status A en status D ("opstellen schuldenoverzicht") kan de cliënt minder invloed uitoefenen. Immers, alle benodigde gegevens zijn al aangeleverd. Hoe lang deze fase duurt hangt vooral af van de snelheid van handelen van de hulpverlener en de snelheid waarmee de schuldeiser reageert. Tabel 8 laat zien hoeveel dagen er verstreken tussen het bereiken van status A en status D.

Tabel 8. Gemiddeld aantal dagen tussen status A en status D, zonder en met vrijwilliger

Vrijwilliger	N	Gemiddeld aantal dagen status A - D	Standaarddeviatie
Niet	48	150,40	47,81
Wel	47	143,10	94,00

We zien hier nauwelijks verschil tussen de aanvragers met vrijwilliger en die zonder vrijwilliger. De tijdsduur is hier zelfs nog iets korter voor mensen met hulp van een vrijwilliger. De langere doorlooptijd ontstaat dus uitsluitend in de fase waar de cliënt invloed op heeft, de fase tot aan status A.

### 3.3 Interpretatie

Hoe moeten we deze uitkomsten nu uitleggen? In deze paragraaf zullen we een verklaring geven voor de soms onverwachte resultaten. Omdat we beide groepen, mensen met en zonder vrijwilliger, hebben gematcht op hoogte van de schuld, leefsituatie en leeftijd valt over die variabelen niet veel te zeggen.

Wel kunnen we vaststellen dat de gemiddelde hoogte van de schuld in alle bestudeerde dossiers vergelijkbaar is met de landelijke cijfers over 2014 en 2015 (NVVK, 2016). De leefsituatie van de aanvragers wijkt wel enigszins af. Landelijk was bijna de helft van de cliënten alleenstaand; in onze steekproef was dat iets meer (54%). Stellen zonder kinderen maakten in 2015 landelijk 15% uit van de cliëntpopulatie, terwijl dat in onze steekproef slechts 6,5% was. Alleenstaande ouders vormden landelijk 17% van het cliëntenbestand. In ons onderzoek was dat 25%. Gezinnen met kinderen waren juist weer ondervertegenwoordigd in ons onderzoek: 13,7% tegen 21% landelijk. Dat alles maakt dat bijvoorbeeld succespercentages niet zonder meer te vergelijken zijn met de landelijke gegevens. De 168 dossiers die wij bestudeerd hebben vormden immers geen willekeurige steekproef uit het klantenbestand van de Stadsbank.

Wat betreft opleidingsniveau hebben we de groepen met en zonder vrijwilliger niet gematcht en daarom kunnen we in dat opzicht wel iets zeggen over overeenkomsten en verschillen. Het lijkt erop alsof de lagere opleidingsniveaus (geen onderwijs, alleen lager onderwijs of Mbo niveau 1 en 2) sterker vertegenwoordigd zijn bij de groep met vrijwilliger. Bijna 2/3 van de mensen met vrijwilliger heeft een opleiding op maximaal Vmbo-niveau of Mbo-niveau 2. Vanaf Mbo-niveau 3 zien we relatief meer mensen zonder vrijwilliger. Het is echter gevaarlijk om te stellige uitspraken te doen omdat we maar van iets minder dan de helft van de mensen weten welke opleiding ze genoten hebben. Opvallend is wel de ruim 20% mensen zonder opleiding of met alleen basisonderwijs in de groep met vrijwilliger (tegenover 9% in de landelijke bevolking van 15 jaar en ouder; Centraal Bureau voor de Statistiek, 2018). Het kan haast niet anders of dit moeten mensen zijn met een verstandelijke beperking, dan wel mensen die niet in Nederland geboren zijn. Dat maakt het waarschijnlijk dat laaggeletterdheid een rol speelt, evenals andere bijkomende problematiek.

Wat de uitkomst van de hulpverlening betreft valt allereerst het relatief grote aantal doorverwijzingen naar de WSNP op. Op grond van landelijke cijfers (NVVK, 2016) hadden we verwacht dat ongeveer 25% van de cliënten zou zijn doorverwezen naar de WSNP. In onze steekproef bleek het om ruim 31% te gaan. Jammer genoeg konden wij geen gegevens achterhalen over hoe het deze mensen in de WSNP is vergaan.

Wel kunnen we op basis van onze gegevens vaststellen dat er een matige tot sterke samenhang is tussen de betrokkenheid van een vrijwilliger en de uitkomst van de hulp. Daarbij beëindigen mensen de hulp beduidend minder vaak wanneer ze begeleid worden door een vrijwilliger. Verder was bij mensen met een vrijwilliger de regeling beduidend vaker (13 keer tegen 1 keer) nog gaande op het moment dat wij de data verzamelden. Voor een deel is dat verklaarbaar op grond van de langere doorlooptijd bij mensen met een vrijwilliger.

Het grote aantal verwijzingen naar de WSNP maakt dat er relatief weinig schuldregelingen overbleven die we in onze analyse van de afloseffectiviteit (AE) konden betrekken. Desondanks vonden we een groot verschil in AE tussen mensen die wel en mensen die niet door een vrijwilliger ondersteund werden: 2,40 om 1,59. Dat dit verschil statistisch net niet significant werd heeft waarschijnlijk te maken met het beperkte aantal cases waarin een schuldregeling tot stand kwam. Overigens was het percentage tot stand gebrachte regelingen (29,2%) lager dan landelijk (39% in 2014 en 37% in 2015). Zoals gezegd is onze steekproef echter niet zonder meer vergelijkbaar met de landelijke gegevens.

Hoewel het verschil statistisch dus (net) niet significant was, was het groot genoeg om op zoek te gaan naar een andere verklaring dan alleen toeval. Om te beginnen zijn we nagegaan of er sprake was van een zogenaamd vloereffect, dan wel een plafondeffect. Bij een vloereffect scoort een groep op de eerste meting zo laag dat de tweede score alleen maar hoger kan zijn. Als bijna iedereen in de groep met vrijwilliger bij het begin een minimale afloscapaciteit heeft, kan die daarna alleen maar groter worden. Het omgekeerde is ook waar: als de andere groep bij de start van de bemiddeling een extreem hoge afloscapaciteit heeft kunnen de werkelijke aflossingen nooit hoger zijn en zullen ze waarschijnlijk zelfs minder zijn. In de 49 cases die wij onderzochten was er echter nauwelijks een verschil in vooraf berekende afloscapaciteit tussen mensen met en zonder vrijwilliger: nog geen € 10 per maand. De uitgangspositie was dus vergelijkbaar voor beide groepen. Op het moment van dataverzameling had de groep met vrijwilliger gemiddeld echter ruim € 327 meer afgelost, ondanks het feit dat 13 van de 25 regelingen nog onderweg waren (tegen 1 van de 24 bij de andere groep).

We hebben medewerkers van de Stadsbank (schuldregelaars en accountmanagers) gevraagd of zij het verschil in AE konden verklaren. Ook zij waren verrast. De enig mogelijke verklaring die zij zagen is dat een vrijwilliger niet alleen helpt om papieren te ordenen en te budgetteren, maar er ook in slaagt om de cliënt in de samenleving te laten participeren, bijvoorbeeld in de vorm van een betaalde baan. Dat zou in lijn zijn met de opmerking die wij regelmatig in interviews met cliënten hoorden, dat alleen al het orde scheppen door de vrijwilliger voldoende was om weer "ruimte" voor andere zaken te krijgen. Dat komt op zijn beurt weer overeen met wat we weten over het effect van langdurige stress op het brein (Mullainathan & Shafir, 2013) en het belang van stress-sensitieve dienstverlening (Jungmann & Wesdorp, 2017; Starremans, 2019).

Een andere verklaring werd geopperd door een lid van onze klankbordgroep van ervaringsdeskundigen, die nu als vrijwilliger in de thuisadministratie werkt. Zij maakte regelmatig mee dat mensen door de budgetcoaching van de vrijwilliger efficiënter met hun financiën omgaan en zo in staat zijn om naast de aflossingen nog te sparen. Ook komt het voor dat mensen door bemiddeling van de vrijwilliger een belastingteruggave of achterstallige toeslagen uit voorgaande jaren krijgen. Dit geld zetten zij dan om de schulden sneller af te lossen.

Los van de verschillen tussen beide groepen is het opvallend dat de afloscapaciteit gemiddeld genomen toeneemt gedurende de looptijd van de regeling, ook bij mensen die niet begeleid worden door een vrijwilliger. De enige verklaring die hiervoor te geven is, is dat er toch een vrij grote groep is met een minimale afloscapaciteit bij wie het aflossingsvermogen alleen maar gelijk kan blijven of kan toenemen. Een andere verklaring kan zijn dat medewerkers van de Stadsbank actief sturen op het vergroten van het inkomen, bijvoorbeeld door het vinden van werk. Daarvoor hebben we echter geen aanwijzingen gevonden. Tenslotte kan ook het einde van de economische crisis, na 2014, een rol gespeeld hebben. Bijna alle aanvragen dateren immers uit 2014 of 2015.

De meest verrassende uitkomst was de langere doorlooptijd voor mensen die hulp krijgen van een vrijwilliger. Ook de professionals die wij interviewden waren hierdoor verrast en konden deze uitkomst aanvankelijk niet verklaren. Het verschil ontstaat in de allereerste fase van het traject, de fase tussen intake en status A (alle gegevens aanvraaggegevens ingebracht in het systeem). Een mogelijke oorzaak zou kunnen zijn dat zaken waar een vrijwilliger in betrokken raakt veel complexer zijn en daardoor mogelijk meer tijd vragen om in kaart te brengen. We hebben daar echter geen aanwijzingen voor gevonden. De schuldenlast is vergelijkbaar en ook op variabelen als leefsituatie en leeftijd is zo goed mogelijk gematcht. Als de schuldsituatie complexer zou zijn, bijvoorbeeld vanwege een groter aantal schuldeisers, zou het bovendien voor de hand liggen dat ook de fase tussen status A en status D eveneens langer zou duren, de fase dus waarin de hulpverlener gegevens verzamelt bij de schuldeisers. Het tegendeel is echter het geval. Een waarschijnlijke verklaring is dan ook dat we te maken hebben met cliëntgebonden oorzaken. De groep die begeleid wordt door een vrijwilliger is gemiddeld lager opgeleid en heeft vaker geen vervolgonderwijs of zelfs helemaal geen onderwijs genoten.

Een tweede, aanvullende, verklaring is dat de causaliteit juist andersom ligt dan aanvankelijk aangenomen. De langere doorlooptijd wordt niet veroorzaakt door de vrijwilliger, maar vrijwilligers worden juist ingeschakeld op het moment dat de schuldregeling niet op gang dreigt te komen. Deze laatste verklaring werd door de professionals herkend. Zij beaamden dat een dreigende stagnatie juist een reden kan zijn om contact te zoeken met een vrijwilliger. Hoewel deze verklaring logisch klinkt, konden wij deze niet met cijfers staven. In de meeste dossiers is niet vastgelegd op welk moment een vrijwilliger betrokken raakt, dan wel de begeleiding weer beëindigt.

Een laatste (deel)verklaring is dat de gemiddeld langere doorlooptijd veroorzaakt wordt door een aantal "uitschieters", zaken die langer dan een jaar duren voor ze status A bereiken. Bij de cases met vrijwilliger zijn er zes waar het langer dan 300 dagen duurt om status A te bereiken, met één uitschieter naar 1006 dagen. Daar staat tegenover dat er ook zes cases zijn waarin het minder dan 30 dagen duurt, met zelfs twee keer een score van 0 dagen. Daar waren alle benodigde gegevens dus meteen beschikbaar. Bij de cases zonder vrijwilliger is de variatie minder extreem. Daar zijn er maar twee gevallen waarin het langer dan 300 dagen duurt om status A te bereiken en zeven waarin dat binnen 30 dagen lukt. Dit lichten we nader toe in bijlage 2.

### 3.4 Implicaties

Vrijwilligers lijken bij te dragen aan de effectiviteit van de schuldhulpverlening. Mensen die begeleid worden door een vrijwilliger stappen minder vaak voortijdig uit het schuldhulpverleningsproces. Daarnaast lijkt het erop alsof ze relatief ook meer aflossen dan mensen die geen contact hebben met een vrijwilliger. Dit ondanks het feit dat ze over het algemeen wat lager opgeleid zijn. Wel is de hulpverlening aan mensen met hulp van een vrijwilliger wat minder efficiënt, in de zin dat de doorlooptijd langer is. Het is echter de vraag of dat aan de vrijwilliger ligt of dat de vrijwilliger juist ingeschakeld wordt omdat de schuldregeling vertraging dreigt op te lopen. Medewerkers van de Stadsbank bevestigen de positieve bijdrage van vrijwilligers. "Zonder vrijwilligers zouden wij ons werk niet meer kunnen doen," zei één van de professionals zelfs.

Een groot deel van de cliënten over wie dit onderzoek gaat, is volgens de definitie van het CBS (CBS Statline, 2019) laagopgeleid. Bij de mensen die begeleid werden door een vrijwilliger ging het om 2 op de 3 cliënten, bij de mensen zonder vrijwilliger om de helft. Hoewel een laag opleidingsniveau niet per se hoeft te betekenen dat iemand laaggeletterd is en/of digitaal weinig vaardig, is het wel aan te bevelen aan om in de beginfase van het schuldregelingsproces terdege met die mogelijkheid rekening te houden en het inschakelen van een vrijwilliger te overwegen; juist ook vanwege de positieve invloed die een vrijwilliger kan hebben op de uitkomst van het proces. Er zou wellicht nog winst te behalen zijn door niet te wachten tot blijkt dat een aanvrager niet in staat is om de gevraagde informatie aan te leveren, maar om al eerder proactief de mogelijkheid van contact met een vrijwilliger voor te stellen. Dit vereist dan wel dat er voldoende kwalitatief goede vrijwilligers beschikbaar zijn. In een onderzoek van Van Middendorp, Gesthuizen en Van Geuns (2017) noemde 37,5% van de ondervraagde coördinatoren van vrijwilligers in de thuisadministratie de toename van het aantal hulpvragers als probleem. Gebrek aan tijd en/of financiering werd door 34% als knelpunt ervaren.

Een speciaal aandachtspunt vormen de mensen die er extreem lang over doen om zo ver te komen dat zij kunnen beginnen met een regeling. In onze interviews kwamen we ook een aantal van deze mensen tegen. Het mag echter duidelijk zijn dat het ongewenst is wanneer mensen zo lang moeten wachten op het begin van een regeling. Natuurlijk betekent een lange doorlooptijd niet dat er intussen niets gebeurt. Een aanvrager kan er al enorm mee geholpen zijn dat zijn financiële situatie gestabiliseerd wordt en dat de betaling van de vaste lasten gewaarborgd is.

In de vakliteratuur is recent een discussie ontstaan over de wenselijkheid om meer gebruik te maken van het instrument van sanering en minder te bemiddelen. Bij sanering wordt de schuld (of vaak een deel daarvan) ineens voldaan tegen finale kwijting. De cliënt sluit hiertoe een lening af, meestal bij de organisatie voor schuldhulpverlening. Bij bemiddeling wordt de schuld of een gedeelte daarvan in termijnen voldaan, eveneens tegen finale kwijting. De looptijd van zo'n bemiddeling is in de regel maximaal drie jaar. Voor de cliënt is het voordeel van een sanering dat hij nog maar met één schuldeiser te maken heeft en dat hij weet wat hij de komende tijd moet aflossen. Bij een bemiddeling blijven de schulden bestaan tot het eind van de afgesproken looptijd. Bovendien gaan de aflossingen omhoog als het inkomen stijgt.

Onder meer Schut (2018) pleit ervoor om vaker gebruik te maken van het instrument van sanering. Ook schuldeisers zouden hier de voorkeur aan geven. Het voordeel van (de kans op) een toename van afloscapaciteit zou niet opwegen tegen de administratieve rompslomp. Bovendien zou die toename in de meeste gevallen slechts marginaal zijn. Uyterlinde, Van de Vlucht en Westerbeek (2018) zijn minder uitgesproken, maar pleiten wel voor meer mogelijkheden om schulden te saneren. De dossiers die wij bestudeerd hebben, zijn niet representatief voor de schuldhulpverlening in zijn geheel. Wel was er in die dossiers gemiddeld genomen sprake van een aanzienlijke toename van afloscapaciteit, die misschien voor schuldeisers opweegt tegen de administratieve inspanningen die zij ervoor moeten leveren. Aan de andere kant heeft saneren als voordeel dat een toename van afloscapaciteit gebruikt kan worden om een financiële buffer op te bouwen. Mullainathan en Shafir (2013) wijzen erop dat het niet voldoende is om mensen schuldenvrij te maken: je moet ze ook een buffer meegeven. Juist dat aanleggen van een buffer, zo zullen we verderop zien, kwam in onze interviews met cliënten naar voren als een blijvend punt van zorg in de financiële zelfredzaamheid, ook na afloop van de hulpverlening. Van der Schors, Van der Werf en Boer (2016) wijzen erop dat het ontbreken van zo'n buffer een belangrijke risicofactor is voor het (opnieuw) ontstaan van schulden. Een aanbeveling kan dan ook zijn om vaker gebruik te maken van het instrument van sanering en een eventuele toename van afloscapaciteit te gebruiken voor het opbouwen van een buffer die de cliënt meekrijgt na het aflossen van het saneringskrediet.

### Danny: "Die man heeft levens gered"

Danny uit Enschede is 34 jaar. Het heeft hem niet altijd meegezeten in het leven. Hij had een moeilijke jeugd en groeide op in verschillende internaten, verspreid over het land. Hij heeft nooit goed leren lezen en schrijven en daardoor ook niet met geld leren omgaan. Danny lijdt aan hemofilie. Hij heeft opleidingen gevolgd voor kok en voor beveiliging, beroepen die niet geschikt zijn voor een hemofiliepatiënt. Hij vond dan ook nooit een stageplaats. Daardoor heeft hij geen opleiding afgemaakt. Een tijdje kon hij in de zaak van een kennis werken, maar toen die overleed, kwam hij weer werkloos thuis te zitten. Kortom, een hoop factoren die Danny in de problemen brachten, ook financieel. De schuld is door allerlei oorzaken ontstaan: kopen bij postorderbedrijven, de huur en andere vaste lasten niet betalen, maar vooral door incassobureaus en deurwaarders is hij steeds hoger geworden. "Halve garen... die komen gewoon drie of vier keer in de week en dat kost 160 euro per keer," zegt hij hierover. Op een gegeven moment had hij 80.000 euro schuld bij allerlei instanties.

Dat het met Danny inmiddels toch redelijk gaat, schrijft hij toe aan twee belangrijke personen in zijn leven: zijn huidige vriendin en vrijwilliger Bertus die hem bij zijn schuldproblemen heeft begeleid. Bertus heeft "echt alles" voor hem gedaan. Hij heeft alle brieven en papieren bij elkaar gezocht en geordend. Door zijn beperkte leesvaardigheden had Danny vaak geen idee waar een brief over ging en wat hij zou moeten doen. Bertus nam de papieren mee naar huis. Daardoor kwam hij volgens Danny in conflict met zijn eigen organisatie. "Ja, want hij was buiten de regels omgegaan en had mijn spullen meegenomen naar huis en geordend. Ja, en? Dat is zijn keus. Dat is tussen ons," zo omschrijft Danny zijn onbegrip. Volgens de organisatie moest Danny meer zelf doen en moest de vrijwilliger het werk niet teveel naar zichzelf toetrekken. "Ja, kom op..... Hij hielp toch? Ik moest het allemaal zelf doen. Maar waarom huur ik jou in dan? Alleen maar omdat je dan hier een beetje koffie kan drinken of zo?" Volgens Danny was het geen onwil van hem om niets zelf te doen. Hij kon het gewoon niet. "Ik maakte het niet eens open, ik gooide het gewoon weg. Maar ik had het nooit geleerd hè?"

Nog veel belangrijker dan de hulp bij praktische zaken vindt Danny de morele ondersteuning die hij van de vrijwilliger heeft gekregen. "Hij heeft me laten zien dat je iemand wél kan vertrouwen en dat er mensen zijn die je wél helpen, want dat had ik nog nooit in mijn leven gehad." Het gaat zelfs zo ver dat Danny wel durft te stellen dat hij er zonder Bertus misschien niet meer was geweest. "Ik weet zeker dat die man levens heeft gered. Als ik er niet uit was gekomen, was ik er niet meer geweest." Danny kijkt daarom dankzij de inzet van Bertus met vertrouwen naar de toekomst en wil zichzelf en zijn vriendin voor nieuw onheil behoeden. En Bertus? Die is inmiddels vrijwilliger-af. Hij laat zich niet vertellen wat hij wel en niet mag.

# 4 Financiële zelfredzaamheid

## Dit hoofdstuk in een notendop

- Mensen die begeleid worden door een vrijwilliger scoren gemiddeld wat lager op twaalf aspecten van financiële zelfredzaamheid (FRZH) dan mensen die die begeleiding niet hebben gehad. Het verschil is echter beperkt.
- Het verschil in FRZH is voorafgaand aan de hulp aanwezig. Bij de tweede meting, na afloop, is het nog steeds aanwezig.
- Mensen met vrijwilliger scoren wel significant lager op administratie op orde houden en op de hoogte blijven van veranderingen in wet- en regelgeving.
- Beide groepen scoren vooraf het laagst op een buffer aanleggen
- Een buffer aanleggen blijft ook na afloop van de hulp het laagst scoren
- Bij beide groepen neemt de FRZH tijdens de hulpverlening aanzienlijk toe: 34 punten bij de groep zonder vrijwilliger en bijna 31 punten bij de groep met vrijwilliger. Het verschil tussen beide groepen zit vooral in de aspecten waarop men zich verbetert.
- De groep zonder vrijwilliger verbetert zich vooral op de punten budget in evenwicht houden, inkomsten en uitgaven bijhouden, bewust producten kiezen en financiële planning maken
- De groep met vrijwilliger groeit het meest op de aspecten administratie op orde houden, besef van ernst van de situatie en bewust producten kiezen. Ook op alle andere aspecten verbetert deze groep zich significant, met uitzondering van het aspect rekenvaardigheid

### 4.1 Wat is financiële zelfredzaamheid en waarom is het belangrijk?

Gemeentelijke beleidsplannen schuldhulpverlening noemen niet alleen het oplossen van schulden als doel, maar ook preventie. Een vorm van preventie die veel genoemd wordt is het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van burgers (Stavenuiter & Nederland, 2014). Voor het blijvend oplossen van schuldproblemen is het nodig om te onderzoeken of iemand financieel zelfredzaam is en, waar nodig, deze zelfredzaamheid te vergroten. Bevordering van financiële zelfredzaamheid draagt er toe bij dat mensen niet of minder snel opnieuw in problematische schulden raken. Het is daarmee een vorm van (tertiaire) preventie. Volgens Blommesteijn, Van Geuns, Jungmann en Witvliet (2012) is financieel stabiel gedrag de kern van financiële zelfredzaamheid. Financieel stabiel gedrag vereist kennis, vaardigheden, de bereidheid om het "juiste" gedrag te vertonen en de overtuiging dat men dat ook kan. Het gaat dus niet alleen om kennis en vaardigheden, maar ook om motivatie. Motivatie vereist dat iemand het belang van bepaald gedrag inziet, maar ook dat hij ervan overtuigd is dat hij in staat is dat gedrag te vertonen (Ryan & Deci, 2000).

Om te bepalen wat er onder financiële zelfredzaamheid valt, zijn we nagegaan wat daar nationaal en internationaal al over geschreven is. Veel literatuur over financiële zelfredzaamheid komt uit de Angelsaksische landen. Daar moeten mensen in staat zijn zelf een pensioen op te bouwen of te sparen voor de studie van hun kinderen. Dat vereist kennis van spaarvormen en van beleggen. Voor mensen die een beroep doen op de schuldhulpverlening zullen die zaken niet de eerste prioriteit hebben. Vandaar dat wij ons gericht hebben op aspecten die nodig zijn om de financiën op korte en middellange termijn (een tijdspanne van 5 jaar) stabiel te houden.



Uiteindelijk hebben we voor 12 aspecten gekozen: besef van de ernst van de financiële problematiek, verantwoordelijkheid nemen voor een oplossing van de problemen (Platform Wijzer in Geldzaken, 2013; Egberink de Winter, 2013), begrip van papieren die betrekking hebben op de financiën (Egberink de Winter, 2013; Madern, Den Hartogh, Kerkhaert, Van der Werf & Weijers, 2014), rekenvaardigheden (Madern, Jungmann & Van Geuns, 2016), eigen administratie op orde houden (Egberink de Winter, 2013; Madern et al., 2014), inkomsten en uitgaven bijhouden (Platform Wijzer in Geldzaken, 2013), inkomsten en uitgaven in evenwicht houden (Kempson, 2009), een financiële planning maken (Platform Wijzer in Geldzaken, 2013), een financiële buffer aanleggen (Madern, 2015a), bewust producten kiezen (Kempson, 2009; Platform Wijzer in Geldzaken, 2013; Madern, 2015a), effectief communiceren met instanties (Egberink de Winter, 2013) en op de hoogte blijven van veranderingen in wet- en regelgeving die van belang zijn voor de eigen financiële situatie (Financial Services Authority, 2005; Atkinson, McKay, Kempon & Collard, 2006).

#### 4.2 Hoe hebben we de deelnemers voor de interviews geworven?

Alle huishoudens waarvan we het dossier bestudeerd hadden en waarvan het mailadres bekend was kregen via de Stadsbank een mail met een korte uitleg over het onderzoek en een link naar een vragenlijst. Die vragenlijst bevatte vier items: naam, telefoonnummer, mailadres en een knop waarmee de invuller akkoord gaf voor deelname aan een interview en toestemming aan Saxion om contact op te nemen. Deelnemers werd een VVV-bon van 20 euro in het vooruitzicht gesteld. Dit leverde, na een herhaalde oproep, 27 aanmeldingen op. Later vielen 6 personen af, doordat ze zich terugtrokken of langdurig niet bereikbaar bleken.

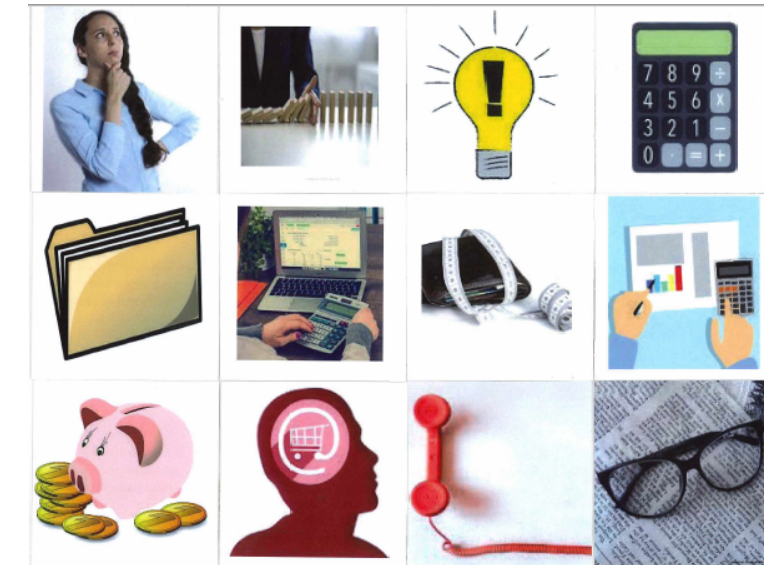
Omdat we streefden naar 30 interviews, lieten we een vergelijkbare mail uitgaan via Humanitas Thuisadministratie en het Diaconaal Platform Enschede; ditmaal echter onder mensen die zich in 2016 hadden gemeld bij de schuldhulpverlening. Deze mensen waren niet in het dossieronderzoek (hoofdstuk 3) meegenomen. Dat beperkte zich namelijk tot aanvragen die in 2014 of 2015 waren ingediend. Uiteindelijk hebben we 30 huishoudens kunnen bereiken, van wie er 18 hulp gehad hebben van een vrijwilliger en 12 alleen van de Stadsbank<sup>3</sup>.

We hebben ervoor gekozen om niet via de vrijwilligers te werven. Mensen benaderen via hun vrijwilliger had een vertekend beeld kunnen geven. We verwachtten namelijk dat het voor een vrijwilliger gemakkelijker zou zijn om contact op te nemen met iemand met wie het contact op een prettige manier verlopen is dan met iemand die uit onvrede de hulp beëindigd heeft. Wij waren nadrukkelijk op zoek naar goede én slechte ervaringen met de ondersteuning door vrijwilligers. Elke methode van werven heeft echter voor- en nadelen. Door op deze manier te werven hebben we waarschijnlijk relatief weinig mensen bereikt die geen computervaardigheden hebben of laaggeletterd zijn. Ook viel het ons op dat zich weinig mensen van niet-Nederlandse afkomst gemeld hebben: slechts twee deelnemers, die uit Oost-Europa afkomstig waren.

<sup>3</sup> Eén geïnterviewde had wel begeleiding gehad van een vrijwilliger, maar drie jaar voordat zij een beroep deed op de schuldhulpverlening. Hoewel deze vrouw wel een aantal opmerkingen gemaakt heeft over de hulp door haar vrijwilliger hebben we besloten haar toe te wijzen aan de groep die alleen professionele hulp gehad heeft.

#### 4.3 Hoe hebben we financiële zelfredzaamheid gemeten?

Voor het meten van financiële zelfredzaamheid ontwierpen we een instrument dat bestaat uit twaalf kaartjes. Elk kaartje staat voor een aspect van financiële zelfredzaamheid. Elk kaartje bevat een afbeelding aan de voorzijde en een beschrijving aan de achterzijde. Afbeelding 1 laat de voorzijde zien.



Afbeelding 1. Voorzijde 12 gesprekskaartjes.

De omschrijving aan de achterzijde is een vereenvoudigde versie, in de ik-vorm, van de formuleringen in paragraaf 4.1. In plaats van “inkomsten en uitgaven in evenwicht houden” staat er bijvoorbeeld: “Ik geef niet meer uit dan ik heb”. “Een financiële buffer aanleggen” wordt “Ik leg een spaarpotje aan voor als ik een tegenvaller heb”. Bij het ontwerp van de kaartjes hebben we ons laten adviseren door de klankbordgroep van ervaringsdeskundigen. Het instrument bestond verder uit een papieren meetlint met een schaalverdeling van 0 tot 100, zoals dat gratis verkrijgbaar is bij bouwmarkten.

Nadat we de deelnemer uitgelegd hadden wat de bedoeling van het gesprek was, namen we de kaartjes door, legden we uit waar ze voor stonden en controleerden we of de deelnemer de betekenis begreep. Vervolgens vroegen we hem of haar om elk kaartje op een punt langs het meetlint te leggen voor de situatie op de dag voordat hij of zij hulp vroeg bij de Stadsbank, dan wel bij de vrijwilligersorganisatie (afhankelijk van waar men het eerst contact mee had). Daarbij stond een 0 voor “dit beheerste ik totaal niet/dit was totaal niet op mij van toepassing” en 100 voor “dit beheerste ik volkomen/dit was volkomen op mij van toepassing”. We noteerden de scores, maar behalve bij onduidelijkheden gingen we er verder niet op in.

Daarna vroegen we de deelnemer om de kaartjes opnieuw neer te leggen, maar nu voor de huidige situatie. Ook deze scores noteerden we. Vervolgens bespraken we verschillen tussen beide scores of het ontbreken van zo’n verschil en vroegen we deelnemers naar een verklaring. Wat had gemaakt dat men op een bepaald aspect wel of juist niet vooruit was gegaan? We stelden de vraag eerst open, zonder te refereren aan de vrijwilliger of de beroepskracht. Pas op het eind van het interview vroegen we wat de bijdrage van de vrijwilliger en/of de beroepskracht was geweest aan een eventuele toename van de financiële zelfredzaamheid. In de meeste gevallen echter hadden de deelnemers dan zelf die rol van de vrijwilliger of de beroepskracht al wel ter sprake gebracht.

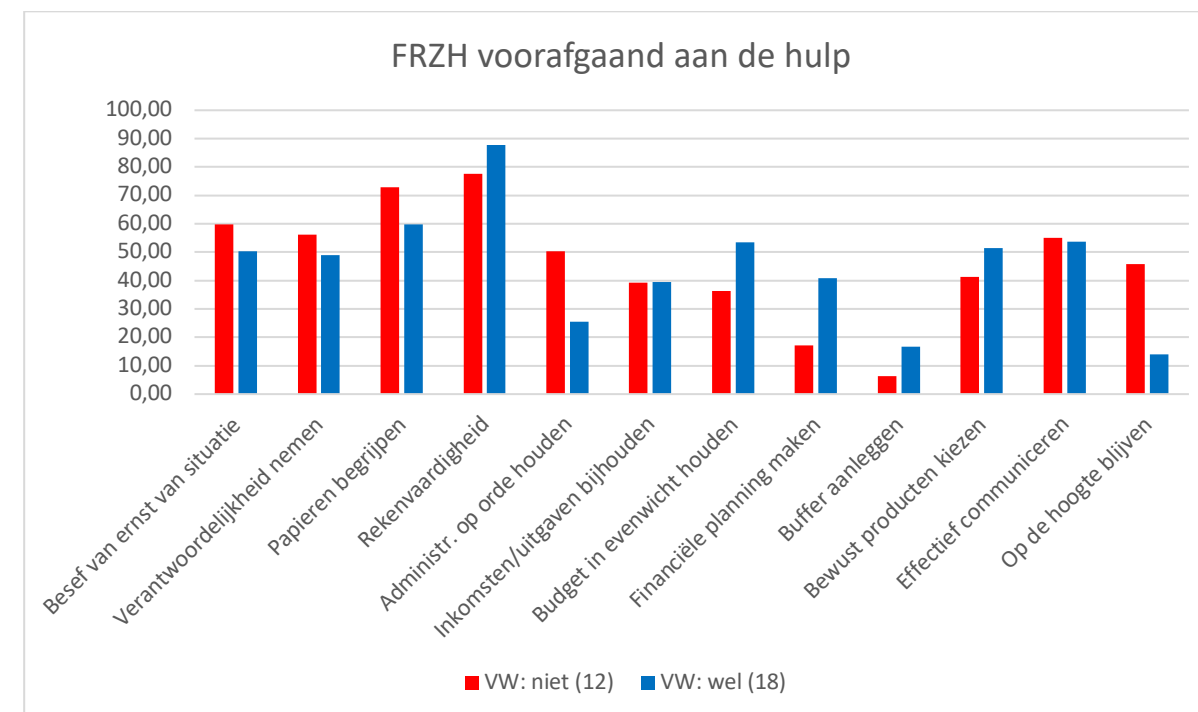
Op deze manier leverde het instrument dus zowel kwantitatieve (de scores) als kwalitatieve (de toelichting) informatie op. De kwantitatieve informatie maakt duidelijk in welke mate en op welke aspecten mensen vooruitgang ervaren. De kwalitatieve gegevens laten zien waar zij deze vooruitgang (of het eventueel ontbreken daarvan) aan toeschrijven en wat ze als helpend of juist niet hebben ervaren. In paragraaf 4.4. zullen we eerst de kwantitatieve gegevens beschrijven. In hoofdstuk 6 en 7 gaan we dan in op de kwalitatieve gegevens.

## 4.4 Scores op financiële zelfredzaamheid

### 4.4.1 Verschillen voorafgaand aan de begeleiding

Zoals gezegd vroegen we mensen eerst om zichzelf (achteraf) te scoren op financiële zelfredzaamheid (FRZH), op het moment vlak voordat ze hulp zochten. We verwachtten dat de FRZH van mensen die hulp hadden gekregen van een vrijwilliger vooraf lager zou zijn. Dat bleek nauwelijks het geval. Mensen die begeleid waren door een vrijwilliger scoorden op hun aanvankelijke FRZH gemiddeld iets lager, maar zeker niet op alle aspecten. Gemiddeld bedroeg de FRZH van mensen die geen begeleiding van een vrijwilliger hadden 46,51 (op een schaal van 0 tot 100). Mensen met begeleiding van een vrijwilliger scoorden een fractie lager: 45,14. Figuur 7 laat de scores op de afzonderlijke scores per deelaspect zien.

Mensen met begeleiding van een vrijwilliger scoorden alleen significant lager op het aspect “op de hoogte blijven van veranderingen in wet- en regelgeving”. Hier gaven mensen met vrijwilliger zichzelf gemiddeld een score van 13,89, terwijl mensen die geen vrijwilliger gehad hadden, zichzelf daar 45,83 punten gaven ( $t(17,340) = 2,649, p = .008$ ). Opmerkelijk genoeg scoorden mensen die begeleid werden door een vrijwilliger vooraf beduidend hoger op “een financiële planning maken” (gemiddeld 40,78 om 17,17).

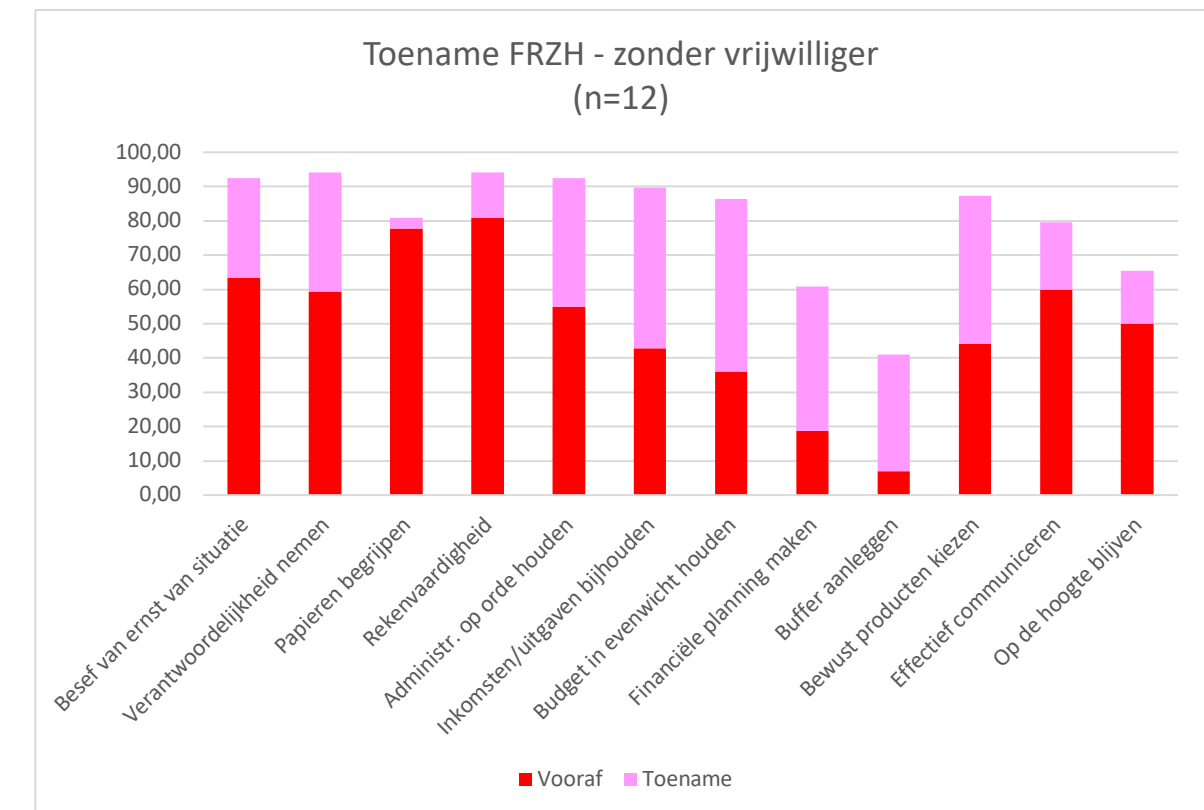


Figuur 7. FRZH-scores voor aanvang van de hulp, per deelaspect, zonder en met vrijwilliger

Het is ook interessant om te kijken naar de aspecten waarop mensen zich hoog, dan wel laag scoorden. Bijna iedereen vindt zichzelf behoorlijk rekenvaardig. Gemiddeld geven mensen zich hier een ruime 8. Een buffer aanleggen scoort bij iedereen laag. Dat is niet verwonderlijk; immers als mensen een buffer zouden hebben, zouden ze waarschijnlijk geen beroep hoeven doen op de schuldhulpverlening. Op de hoogte blijven scoort erg laag bij mensen die geen begeleiding van een vrijwilliger hebben gehad. Hetzelfde geldt, in iets mindere mate voor administratie op orde houden. Samenvattend kunnen we dus zeggen dat er vooraf slechts kleine verschillen in FRZH waren tussen mensen met en zonder begeleiding van een vrijwilliger.

### 4.4.2 Veranderingen in financiële zelfredzaamheid

Hoe scoren mensen nu na afloop van de begeleiding? En welke aspecten nemen het meest toe door de begeleiding? Om die vragen te beantwoorden, analyseerden we de scores die mensen zichzelf gaven bij de tweede ronde, waarin ze zichzelf moesten beoordelen op hun huidige FRZH. Figuur 8 laat zien hoe de mensen die niet begeleid zijn door een vrijwilliger zich nu scoren op de diverse aspecten en hoeveel de toename bedraagt ten opzichte van de oorspronkelijke score.

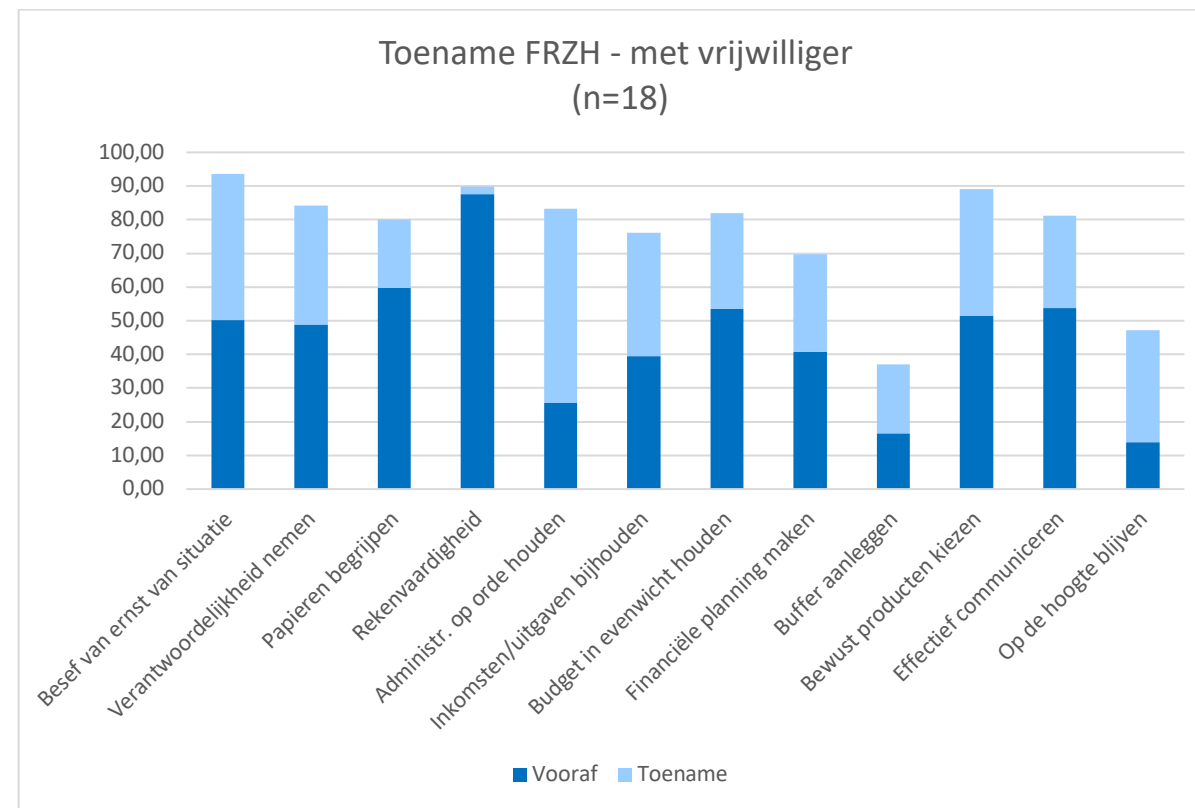


Figuur 8. Oorspronkelijke score (donker) en toename (licht) in FRZH – zonder vrijwilliger

We zien uiteraard een beperkte toename bij de items die vooraf ook al hoog scoorden. De grootste toename doet zich voor bij budget in evenwicht houden (ruim 51 punten), inkomsten en uitgaven bijhouden (ruim 50 punten), bewust producten kiezen (47 punten) en financiële planning maken (ruim 45 punten). Opvallend is ten slotte dat buffer aanleggen vooraf het laagst scoorde en dat nu nog steeds doet.

Figuur 9 laat de verandering zien bij mensen die wel steun hebben gehad van een vrijwilliger. Hier vindt verreweg de sterkste groei (bijna 58 punten) plaats op het aspect administratie op orde houden. Besef van ernst van de situatie en bewust producten kiezen volgen met respectievelijk ruim 43 en bijna 38 punten. Net als bij mensen die niet begeleid zijn door een vrijwilliger blijft het aanleggen van een buffer voor tegenvallers het laagst scoren. Verder zien we dat papieren begrijpen, dat vooraf nog aanzienlijk lager scoorde dan bij mensen zonder hulp van een vrijwilliger, nu even hoog scoort. Daarnaast zien we echter dat het op de hoogte blijven van veranderingen in wet- en regelgeving bij deze groep toch ook laag blijft scoren. Mensen geven zichzelf gemiddeld iets meer dan 47 punten op dit aspect.





Figuur 9. Oorspronkelijke score (donker) en toename (licht) in FRZH – met vrijwilliger.

Gemiddeld genomen neemt de FRZH iets meer toe bij de groep die geen begeleiding krijgt van een vrijwilliger. Het verschil met de groep met vrijwilliger is echter klein en statistisch zeker niet significant. Tabel 9 laat de gemiddelde scores over alle 12 aspecten van de FRZH zien, voorafgaand aan de begeleiding en tegenwoordig, alsmede de gemiddelde toename.

Tabel 9. Gemiddelde FRZH scores vooraf en nu en toename gemiddelde FRZH-score, met en zonder vrijwilliger

Gemiddelde score	Zonder vrijwilliger (n=12)	Met vrijwilliger (n=18)
FRZH voorafgaand aan de hulp	46,51	45,14
FRZH nu	80,59	76,11
Toename	34,08	30,97

De aspecten waarop de FRZH toeneemt verschillen wel. Bij mensen die geen hulp van een vrijwilliger krijgen verbetert vooral het aspect budget in evenwicht houden veel meer (51,17 om 28,33) dan bij mensen die wel begeleid worden door een vrijwilliger. Bij mensen die begeleid worden door een vrijwilliger groeit de FRZH-score op administratie op orde houden veel sterker (57,83 om 40,17) dan bij mensen die geen vrijwilliger hebben. Hetzelfde geldt, in iets mindere mate, voor papieren begrijpen: 20,28 punten toename om 5,42 punten bij mensen die niet begeleid werden door een vrijwilliger. De verschillen in toename zijn statistisch echter niet significant en voor een deel te verklaren vanuit verschillen in de beginscores. Als de score vooraf relatief laag is, is de ruimte voor groei immers veel groter dan wanneer de beginscore al hoog is.

De groepen met en zonder vrijwilliger verschillen dus niet veel qua toename in FRZH. Bij beide groepen neemt de FRZH aanzienlijk toe. Bij beide groepen is er sprake van een statistisch significante toename op alle aspecten, behalve op rekenvaardigheid en (voor de groep zonder vrijwilliger) papieren begrijpen. Opvallend is wel dat bij beide groepen het aanleggen van een financiële buffer verreweg het zwakste aspect blijft. De meeste mensen geven als verklaring dat ze er, ook na afloop van de schuldhulpverlening, simpelweg de middelen

niet voor hebben. Als er door het wegvallen van de aflossingen al financiële ruimte komt is die hard nodig om achterstallige vervangingen te doen. Daarmee blijven huishoudens kwetsbaar voor een terugval in de schulden (Van der Schors, Van der Werf & Boer, 2016).

#### 4.4.3 Interpretatie

In de dossierstudie vonden we dat doorlooptijd aanmerkelijk langer was bij aanvragen waarin een vrijwilliger betrokken. We veronderstelden dat dat niet met de vrijwilliger te maken had, maar met het feit dat cliënten die hulp krijgen van een vrijwilliger, gemiddeld lager opgeleid zijn en minder financieel-administratieve vaardigheden hebben. Die veronderstelling wordt slechts gedeeltelijk bevestigd door de FRZH-scores. De groep met vrijwilliger scoort zichzelf wel significant lager op het aspect administratie op orde houden, een aspect dat relevant is op het moment dat er bewijsstukken aangeleverd moeten worden voor de schuldhulpverlening. Het feit dat deze groep, naar eigen inschatting, veel minder goed op de hoogte is van (veranderingen in) wet- en regelgeving kan ertoe leiden dat men geen gebruik maakt van inkomensregelingen waar men wel recht op heeft. Dit op zijn beurt kan betekenen dat het langer duurt voordat de financiële stabilisatie, nodig om een schuldregeling op te zetten, gerealiseerd is.

Toch is, over alle 12 aspecten gezien, het verschil in FRZH tussen beide groepen niet heel groot. Datzelfde geldt voor de toename in FRZH. Een verklaring zou kunnen zijn dat we, door de gekozen methode van werven, de minst vaardige cliënten niet hebben weten te bereiken, zoals laaggeletterden, mensen zonder opleiding en mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn. We hebben wel nagedacht over andere methoden om met deze cliënten in contact te komen, maar hebben hier geen oplossing voor gevonden. Sterker nog, zelfs bij een aantal cliënten die we wel geïnterviewd hebben, vroeg het de nodige volharding om met ze in contact te komen. Sommigen namen de telefoon niet op, of pas na diverse pogingen van onze kant. Bij anderen kwamen we voor een dichte deur doordat ze de afspraak vergeten waren. Weer anderen hadden hun contactgegevens niet goed ingevuld waardoor we ze pas na het nodige speurwerk op internet konden bereiken.

Een andere mogelijkheid is dat het gekozen meetinstrument niet betrouwbaar is. Daar is iets voor te zeggen. De scores zijn immers gebaseerd op zelfrapportage en dan ook nog eens (in de eerste ronde) over een periode die minimaal drie of vier jaar geleden is. Een periode waarin ze bovendien te maken hadden met de stress die schulden met zich meebrengen en die het cognitief functioneren aanzienlijk kan beïnvloeden (Mullainathan & Shafir, 2013; Davis & Briggs, 2017; Babcock, 2018).

Uiteraard is het meetinstrument nog niet uitvoerig getest. Een eerste analyse leert echter dat de Cronbach's alpha alleszins acceptabel is. Cronbach's alpha is een maat voor de onderlinge samenhang tussen de verschillende items. Het gaat om de vraag of de items eenzelfde onderliggend construct meten. Over het algemeen gaat men ervan uit dat de alpha minimaal .700 moet zijn. Voor de meting van de FRZH voorafgaand aan de hulpverlening was die score .779. Voor de tweede meting .743. Er was bovendien geen enkel item dat extreem laag scoorde op samenhang met de andere items.

Een andere vraag is of de kaartjes ook echt financiële zelfredzaamheid meten of iets anders, bijvoorbeeld iemands inschatting van zijn financiële zelfredzaamheid. Het is namelijk voorstelbaar dat juist mensen die weinig kennis van geldzaken hebben denken dat ze heel zelfredzaam zijn. Iemand is dan "onbewust onbekwaam". Iemand die "bewust onbekwaam" is, is eigenlijk al verder in zijn ontwikkeling. Hij is zich bewust van wat hij allemaal nog moet leren en zal waarschijnlijk zijn FRZH lager inschatten (Broadwell, 1969).

### Henk, een analoog mens in het digitale tijdperk

Henk is zo'n man die in de jaren '50 prima had meegekund in de samenleving - zeker in de kleine stad waar hij woont – maar die nu steeds net de boot mist. Harde werker, goudeerlijk, what you see is what you get, maar kom hem niet aan met loonheffingskortingen of pensioenberekeningen. Henk is vijftig en altijd ongetrouwd geweest. Hij heeft een fulltime baan als productiemedewerker en werkt daarnaast in de weekends als kelner op bruiloften en partijen. Verder is hij leider bij de scouting. Vrije tijd, daar heeft Henk niet zo veel mee.

Waar hij ook niet veel mee op heeft zijn computers. Internetbankieren, daar doet hij niet aan. Liever regelt hij zijn zaken aan de balie van het filiaal waar ze hem wel kennen en waar hij altijd netjes geholpen wordt. Waarschijnlijk is Henk laaggeletterd, al ontkent hij dat heftig als je hem er naar vraagt: “Nee hoor, ik lees ook af en toe wel eens een boek”. Misschien is laaggeletterdheid de oorzaak dat Henk een aantal jaren geleden in financiële problemen is gekomen. Zelf zegt hij dat het komt doordat hij zijn baan was kwijtgeraakt en geen uitkering had aangevraagd. Hij dacht dat hij wel snel weer werk zou vinden en vond het te veel gedoe om een uitkering aan te vragen. Gelukkig heeft hij nu wel weer werk en sinds kort ook een vast contract.

Een vrijwilliger van Humanitas heeft hem destijds geholpen om zijn administratie op orde te krijgen, een uitkering aan te vragen en een aanvraag voor schuldregeling in te dienen. Daarna ging het een hele tijd goed. Zijn schulden werden betaald en zijn geld werd beheerd door de Kredietbank. Een half jaar geleden is zijn budgetbeheersrekening beëindigd - Henk weet zelf niet goed waarom. Hij heeft nog wel een brief van de Kredietbank gekregen. Hij begrijpt niet goed wat er in staat. Ingewikkelde taal en zo....Of de onderzoeker er eens naar wil kijken.

De brief blijkt al drie maanden oud. Er staat nog € 3.500 op de budgetbeheersrekening en de Kredietbank wil weten naar welke rekening het geld moet. Na enig doorvragen blijkt dat er tegelijkertijd alweer een achterstand is in de betaling van de vaste lasten. Gelukkig is Henk zo verstandig geweest om er over te praten met een collega, die goed is met geldzaken. De collega blijkt vrijwilliger bij Humanitas te zijn en ook nog eens in de buurt te wonen. Hij heeft de formele intakeprocedure maar overgeslagen en is meteen aan de slag gegaan.

Of Henk ooit in staat zal zijn om zonder hulp zijn financiën te beheren lijkt twijfelachtig. Gelukkig heeft hij in de persoon van zijn collega nu weer contact met Humanitas. Met het geld dat er nog staat bij de Kredietbank moet het mogelijk zijn de achterstanden te voldoen. En dan op zoek naar een vorm van blijvende ondersteuning voor deze man die de trein naar de 21e eeuw gemist lijkt te hebben.



# 5 Wat doet de vrijwilliger?

## Dit hoofdstuk in een notendop

- Vrijwilligers laten hun begeleiding afhangen van de persoon van de cliënt.
- Vrijwilligers besteden bijna de helft van hun tijd aan ondersteunende, niet op gedragsverandering gerichte activiteiten
- Dit ondanks het feit dat de training bij Humanitas wel gericht is op het “op je handen zitten”.
- Van alle activiteiten besteden vrijwilligers de minste tijd aan op gedragsverandering gerichte acties
- Vrijwilligers van Humanitas lijken iets meer tijd te besteden aan gedragsverandering dan andere vrijwilligers
- Andere vrijwilligers lijken meer tijd te besteden aan belangenbehartiging dan vrijwilligers van Humanitas.
- Van alle contacten die langer dan een jaar duren komt het merendeel voor rekening van vrijwilligers van andere organisaties. De contacten langer dan 18 maanden komen zelfs helemaal voor rekening van andere organisaties
- Vrijwilligers vinden na afloop van de begeleiding over het algemeen (in twee derde van de gevallen) dat de doelen geheel of grotendeels bereikt zijn
- Er lijkt sprake van een vrij fors verloop in het vrijwilligersbestand

### 5.1 Het onderzoek

In het dossieronderzoek vonden we 84 dossiers waarin een vrijwilliger actief was geweest. De grootste groep werd gevormd door de vrijwilligers van Humanitas Thuisadministratie. Daarnaast waren er vrijwilligers verbonden aan het Diaconaal Platform Enschede, Stichting Welzijn Lochem, Stichting BOWIE uit Wierden, het Noodfonds Haaksbergen en Wijkkracht Hengelo.

In 77 van de 84 dossiers konden we de naam van de vrijwilliger achterhalen. Vervolgens hebben we geprobeerd met deze vrijwilliger contact op te nemen. Van 7 dossiers was onbekend wie de vrijwilliger was geweest, alleen dat deze verbonden was aan Humanitas Thuisadministratie. Als we aannemen dat de onbekende vrijwilligers gemiddeld één cliënt hebben begeleid, zijn de 84 cliënten door 44 vrijwilligers begeleid. Dit betekent dat een vrijwilliger gemiddeld 1,9 cliënt heeft begeleid. Er is echter één uitschieter: één vrijwilliger van Humanitas heeft elf cliënten begeleid. Helaas is het niet gelukt deze vrijwilliger te bereiken. Dit is een belangrijke oorzaak waardoor we slechts in ongeveer de helft van de dossiers met de vrijwilliger gesproken hebben. Ook kwam het voor dat de telefoonnummers en/of mailadressen niet klopten of niet meer in gebruik waren. Dat was met name het geval wanneer vrijwilligers gestopt waren met hun activiteiten. Vrijwilligersorganisaties beschikken niet altijd over actuele contactgegevens van oud-vrijwilligers of verwijderen deze na twee jaar. Bij vrijwilligers van Humanitas vermeldde het dossier van de Stadsbank vaak een Humanitas-mailadres, dat na hun vertrek bij de organisatie opgeheven was.

Uiteindelijk is het gelukt om met 26 vrijwilligers een kort telefonisch interview te houden. Deze 26 vrijwilligers hebben in totaal 41 cliënten begeleid, gemiddeld 1,6 cliënt per vrijwilliger. Van de 41 zaken is in 36 gevallen de begeleiding inmiddels beëindigd, vijf zaken liepen ten tijde van de interviews nog.



Tabel 10: Aantal vrijwilligers, aantal interviews en aantal betrokken cliënten per organisatie

Naam organisatie	Aantal dossiers	Waarvan vrijwilliger bekend	Waarvan vrijwilliger geïnterviewd	Aantal geïnterviewde vrijwilligers
Humanitas TA	62	29	24	16
Noodfonds Haaksbergen	1	1	1	1
Stichting Welzijn Lochem	9	7	5	3
Wijkracht Hengelo	1	1	1	1
Diaconaal Platform Enschede	10	5	9	4
Stichting BOWIE Wierden	1	1	1	1
Totaal	84	44	41	26

De telefonische interviews duurden gemiddeld 15 minuten en zijn gehouden aan de hand van een kort interviewprotocol. Dit protocol bestond uit vragen die te maken hadden met het soort begeleiding dat vrijwilligers gegeven hebben. We vroegen, voor elke cliënt afzonderlijk, welk percentage van zijn tijd de vrijwilliger had besteed aan elk van drie activiteiten, steun, gedragsverandering en belangenbehartiging. Vrijwilligers die meer dan één cliënt hadden begeleid, beantwoordden de vragen dus ook meerdere keren. Met drie vrijwilligers van verschillende organisaties (Humanitas TA, Diaconaal Platform Enschede en Stichting Welzijn Lochem) is naderhand schriftelijk contact geweest om de bevindingen te bespreken en te illustreren. De resultaten hiervan zijn als kaders opgenomen in dit hoofdstuk. Het eerste kader laat een vrijwilliger zien die, anders dan veel van zijn collega's, zelf een actieve rol speelt in het regelen van schulden, in het voortraject naar een aanvraag bij de professionele schuldhulpverlening

### Vrijwilliger 1: "Mensen hebben vaak meer schulden dan ze denken"

"Wanneer ik de eerste keer bij een nieuwe cliënt kom, vraag ik aan hun wat hun problemen zijn of waar ze problemen mee hebben. Wanneer er maar een enkel probleem is, dan gaan we dit oppakken. Wanneer er een veelvoud aan problemen is, dan krijgt elk probleem een indicatie: urgent (moet onmiddellijk worden aangepakt), dringend (moet eigenlijk wel onmiddellijk worden opgepakt maar kan even blijven liggen), noodzakelijk (moet wel worden opgepakt maar kan wel later worden gedaan), gewenst (niet onmiddellijk noodzakelijk, kan wel even wachten) en onbelangrijk (behoeft voorlopig geen aandacht). Ik maak in feite een problemenlijstje en werk de problemen in volgorde van het lijstje af.

Urgente problemen zijn bijvoorbeeld: er wordt beslag gelegd op hun inkomsten. Nagegaan moet dan worden of de beslaglegger de juiste beslagvrije voet hanteert. Zo nee, dan dient er om verhoging van de beslagvrije voet te worden gevraagd. Urgent is ook: er ligt een brief van een schuldeiser: indien er geen betalingsregeling komt, dan leggen we beslag. Ik ga dan na of er voldoende vrij inkomen (in combinatie met stap 2) is om een betalingsregeling te treffen. Zo niet, dan vraag ik uitstel bij de schuldeiser.

Wat ik ook altijd onmiddellijk doe, is dagafschriften van 3 maanden van hun bankrekeningen maken. Aan de hand hiervan maak ik thuis het eerste budgetplan: wat zijn de inkomsten en wat zijn de uitgaven? Ik neem alle post die met de schulden te maken heeft mee naar huis om te inventariseren. Ik vraag altijd vooraf hoeveel schuld ze hebben. Hun opgave is altijd te laag; ze hebben meer schulden dan ze denken. Nadat deze lijst is opgesteld, neem ik contact op met alle schuldeisers, zodra er weer wat tijd is, om na te gaan of de schuld nog bestaat en hoe hoog de schuld nu is. De brieven geven daarover nooit volledig uitsluitel. De administratie van de cliënt is altijd onvolledig.

Nadat het budgetplan is gemaakt, de schulden en betalingsregelingen zijn geïnventariseerd, ga ik samen met de cliënt bekijken wat de mogelijkheden zijn om uit de problemen te komen. Wat moet er gebeuren? Aan de hand hiervan worden de problemen die zij zelf hebben genoemd, aangevuld en opnieuw gerangschikt.

Aan de hand van het budgetplan bekijken we ook welke uitgaven kunnen worden verminderd (noodzakelijk probleem maar niet dringend). Aan de hand van de uitgaven die ik vind op de dagafschriften, stel ik ze ook de vraag waarom ze een bepaalde uitgave hebben gedaan, en of de uitgave noodzakelijk was. Ze zullen namelijk hun uitgave gedrag meestal (drastisch) moeten veranderen. Dit is echter een proces van lange adem.

Waar ik op let, zijn de zaken waar de cliënt het meeste mee zit, de zaken die het meeste geld kosten en de vraag of er structureel maandelijks meer wordt uitgegeven dan er binnenkomt. De schuldeisers zijn degenen die de meeste onrust en stress veroorzaken bij de cliënt. Dreigbrieven, deurwaarders die aan de deur komen, deurwaarders die toegang tot het huis willen hebben, beslagleggingen op loon, bankrekeningen en/of goederen zoals auto's.

Deze problemen probeer ik eerst aan te pakken om de onrust en stress bij de cliënt weg te nemen. Zo wil ik hen het gevoel geven dat ze weer uit het moeras kunnen komen. Waar ik echter ook op let, zijn zaken die niet worden verteld maar wel aan de hand zijn, en ook moeten worden opgelost. Er speelt meestal meer dan er gezegd wordt."

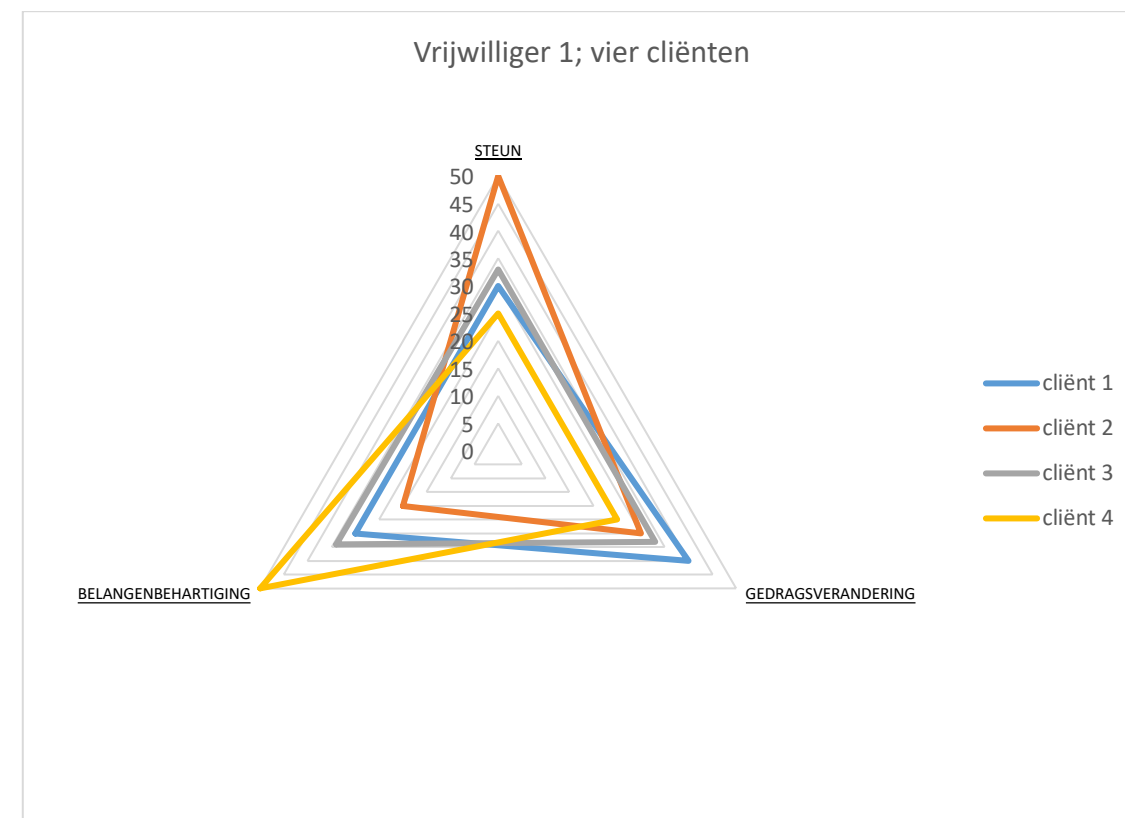
(Vrijwilliger Stichting Welzijn Lochem).

### 5.2 Hoe begeleidt de vrijwilliger?

Het eerste cluster, “steunen”, bestaat uit activiteiten die te maken hebben met het verlenen van praktische en morele steun, zonder het oogmerk van gedragsverandering. Daarbij gaat het om zaken als het ordenen van de administratie, het aanvragen van voorzieningen, maar ook het bieden van morele steun: steun die de cliënt helpt om vol te houden en door te zetten. Het tweede cluster, “gedragsverandering”, betreft activiteiten die gericht zijn op het aanleren van nieuw gedrag en/of nieuwe vaardigheden en het motiveren van mensen om zulk nieuw gedrag of nieuwe vaardigheden aan te leren. De laatste soort activiteiten die we onderscheiden noemen we “belangenbehartiging”. Daaronder verstaan we al die activiteiten die gericht zijn op het opkomen voor de belangen van de cliënt tegenover schuldeisers en/of instanties, inclusief soms de schuldhulpverlening zelf.

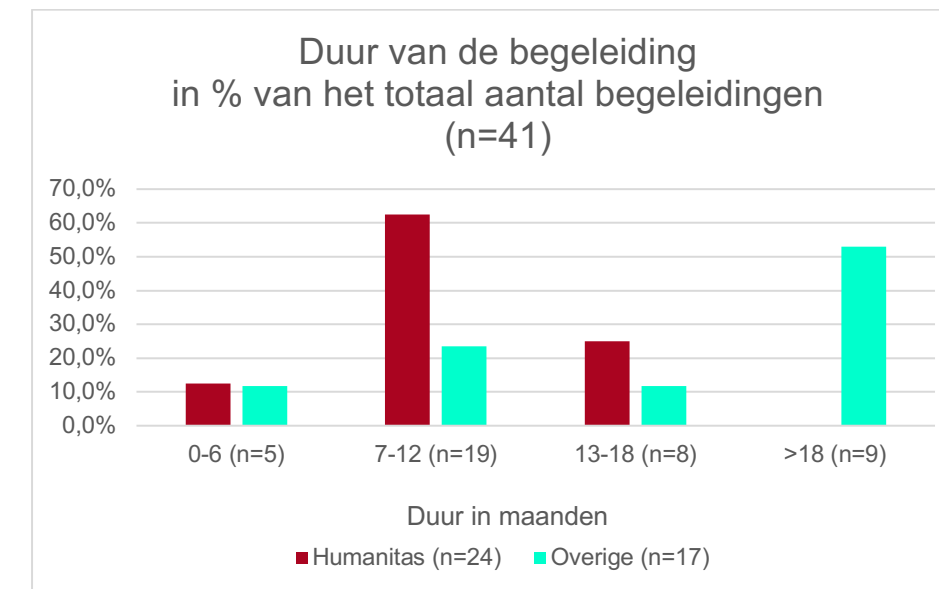
Vrijwilligers die meerdere cliënten hebben begeleid, zeggen dat ze het type begeleiding laten afhangen van de behoeften van de cliënt. De ene cliënt heeft meer behoefte aan praktische ondersteuning, de andere meer aan belangenbehartiging. Er is niet één vaste verdeling van activiteiten die op iedere cliënt wordt toegepast, zeggen deze vrijwilligers. Maar in hoeverre klopt dat? Passen vrijwilligers hun werkwijze ook echt aan de behoeften van de cliënt aan? Of is er sprake van een sociaal wenselijk antwoord?

Om na te gaan of de aanpak van vrijwilligers echt per cliënt verschilt, hebben we van de vijf vrijwilligers die meer dan één case uit ons onderzoek begeleid hebben, de werkwijze weergegeven in een diagram. Elke begeleiding wordt aangeduid door een lijn met een eigen kleur. De scores staan voor het percentage van de tijd dat de vrijwilliger besteed heeft aan elk van de drie activiteiten: steun, gedragsverandering en belangenbehartiging. Figuur 10 laat het diagram van één van de vijf vrijwilligers zien. Een overzicht van alle diagrammen is te vinden in bijlage 3. De exacte scores zijn wellicht moeilijk af te lezen, maar de diagrammen laten zien dat vrijwilligers voor elke cliënt een andere werkwijze, met verschillende accenten rapporteren.



Figuur 10. Accenten in de begeleiding van verschillende cliënten van dezelfde vrijwilliger

Naast de persoon van de cliënt en zijn behoefte aan begeleiding is het ook beleid van de organisatie van invloed - en in dat verband ook de maximaal toegestane duur van de begeleiding. Vrijwilligers van Humanitas begeleiden hun cliënten in principe maximaal een jaar met een uitloop tot anderhalf jaar, terwijl dat bij de overige organisaties veel langer kan zijn (figuur 11). De begeleiding bij de overige organisaties heeft in ruim de helft van de gevallen langer dan anderhalf jaar geduurd. De vrijwilligers hebben de cliënt gemiddeld ruim 18 maanden begeleid, variërend van één maand tot vier jaar. Figuur 11 laat dit zien. We zien dat Humanitas, zowel in absolute zin als relatief, veel meer begeleidingen heeft die korter dan een jaar duren. Bij de overige organisaties duurde ongeveer 2/3 van de begeleidingen juist langer dan een jaar.



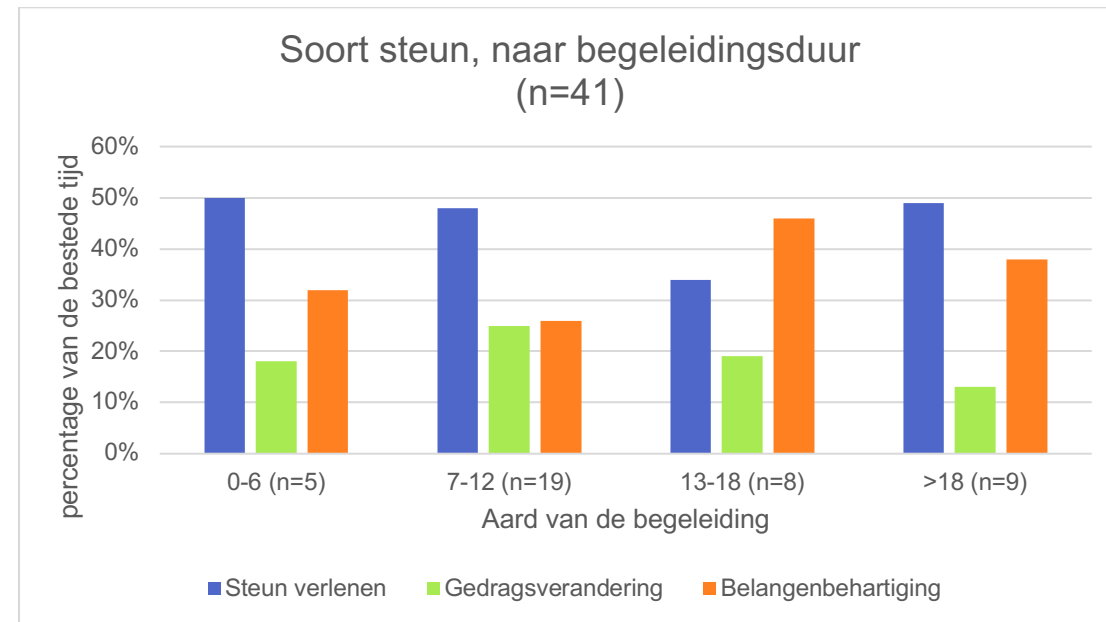
Figuur 11. Begeleidingsduur naar organisatie

Explicieet dan bij andere organisaties benadrukt Humanitas TA het belang van het op ‘op je handen zitten’. In de training drukt men vrijwilligers op het hart dat zij de verantwoordelijkheid voor de financiën en de administratie bij de deelnemer moeten laten. Als we naar de geboden begeleiding kijken is er echter geen groot verschil zichtbaar tussen de vrijwilligers van Humanitas en die van de overige organisaties. De meeste tijd, bijna de helft, wordt besteed aan het verlenen van steun, gevolgd door belangenbehartiging. De vrijwilligers besteden relatief weinig tijd aan het aanleren van financieel-administratieve vaardigheden of van ander nieuw gedrag, al doen vrijwilligers van Humanitas dat, naar eigen zeggen, wel iets meer dan andere vrijwilligers

Tabel 11. Verdeling van de tijd besteed aan diverse typen begeleiding bij 41 cliënten

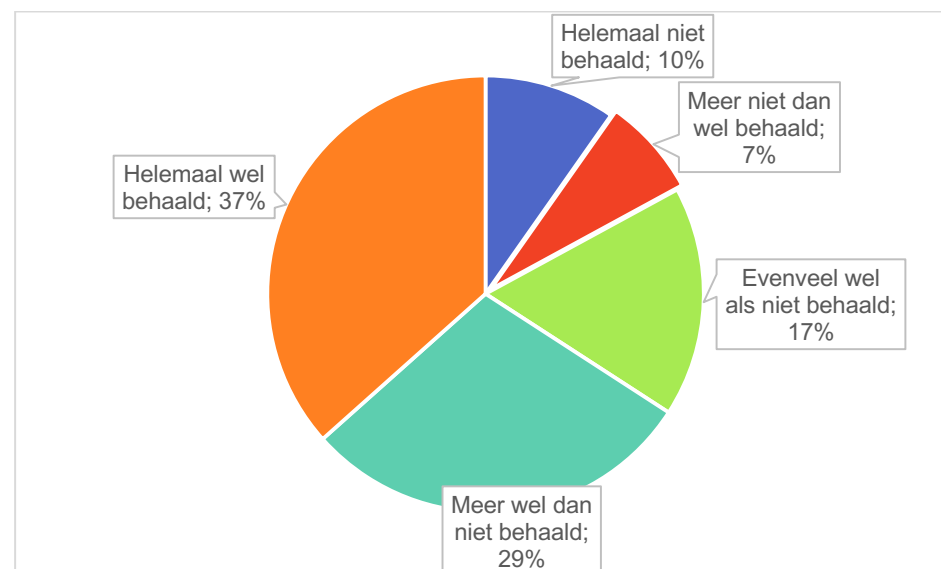
Organisatie	Steun	Gedragsverandering	Belangenbehartiging	Totaal
Humanitas	44%	24%	32%	100%
Overige organisaties	49%	15%	36%	100%
Totaal	46%	21%	33%	100%

Er is geen duidelijk verband tussen de duur van de begeleiding en het type begeleiding. Bij degenen die tussen 13 en 18 maanden begeleid zijn, neemt belangenbehartiging een bovengemiddelde positie in, maar dit verschil kan, gezien de kleine aantallen, heel goed toevallig zijn. Aan gedragsverandering is steeds de minste tijd besteed.



Figuur 12. Soort steun, naar begeleidingsduur

We vroegen aan de vrijwilligers in hoeverre zij vonden dat het doel of de doelen van de begeleiding behaald was of waren. De meerderheid was van mening dat dit inderdaad het geval was. Bij twee derde van de cliënten was het doel of waren de doelen volgens de vrijwilligers grotendeels of zelfs helemaal behaald.



Figuur 13. Mate waarin het doel van begeleiding behaald is, naar het oordeel van de vrijwilliger (n=41).

### Vrijwilliger 2: "Zonder vertrouwen begin je nergens"

"In een gesprek met een nieuwe cliënt gaat het in de eerste plaats er om vertrouwen te kweken. Je kunt niet iemand bijstaan bij wie er geen vertrouwen is. Door een aantal gerichte vragen kom ik er vrij snel achter waar de persoon in kwestie zijn plek heeft binnen het maatschappelijk bestel. Ik vraag naar het aantal vrienden dat iemand heeft, welke dingen men moeilijk vindt om te doen, hoe lang men al in deze situatie zit. Maar ik vraag ook naar de dromen die men voor de toekomst heeft."  
(Vrijwilliger Diaconaal Platform Enschede)

Als een vrijwilliger vond dat het doel van de begeleiding geheel of gedeeltelijk behaald was, vroegen we hem of haar welk type begeleiding nu het meest had bijgedragen aan het bereiken van de doelen. Het kan namelijk zo zijn dat aan een bepaald onderdeel heel veel tijd wordt besteed, maar dat het juist een ander aspect is waardoor de doelen worden bereikt. De gegeven antwoorden lijken echter sterk op die van de vraag naar de tijdsinvestering. Het verlenen van morele en praktische steun vormt met bijna 40% de grootste categorie, dicht gevolgd door belangenbehartiging (34%). Ook hier wordt het aanleren van nieuwe vaardigheden met 27% het minste genoemd, maar het is wel een lichte toename ten opzichte van de tijdsbesteding.

Tabel 12. Bijdrage van drie typen vrijwilligersactiviteiten aan het resultaat van de begeleiding

Organisatie	Steun	Gedragsverandering	Belangenbehartiging	Totaal
Humanitas	38%	29%	33%	100%
Overige organisaties	39%	27%	34%	100%
Totaal	38%	27%	34%	100%

Een interessante vraag is of het type begeleiding dat de vrijwilliger geboden heeft van invloed is op de afloseffectiviteit (de mate waarin cliënten er in slagen de vooraf berekende maandelijkse afloscapaciteit ook werkelijk te realiseren, zie paragraaf 3.2.2.). Helaas kunnen we die vraag op basis van de beschikbare gegevens niet beantwoorden. Van de 84 dossiers weten we maar in 41 gevallen hoe de vrijwilliger gewerkt heeft. Van die 41 gevallen is slechts in 13 gevallen, iets minder dan een derde, bekend wat de cliënt daadwerkelijk heeft afgelost. Dat heeft vooral te maken met het grote aantal zaken dat verwezen in naar het wettelijke traject, de WSNP. Zie het overzicht in tabel 13.

Tabel 13. Resultaat schuldregeling voor dossiers waarin type begeleiding bekend is

Resultaat	n
Regeling succesvol afgerond	7
Regeling loopt nog	6
Verwezen naar WSNP	17
Andere oplossing gevonden	2
Alleen stabilisatie	2
Voortijdig beëindigd	7
Totaal	41

Door de beperkte respons van vrijwilligers, in combinatie met een groot aantal verwijzingen naar de WSNP in die gevallen waarin we de vrijwilligers wel konden bereiken, is het niet mogelijk om een eventuele samenhang tussen de manier van begeleiden en de afloseffectiviteit te bepalen.



**Vrijwilliger 3: “Werken aan een toekomst zonder schulden”**

“In de 11 jaar dat ik vrijwilliger ben bij Humanitas heb ik veelal de wat zwaardere en complexe gevallen gehad. De situaties waarin de cliënten zaten, hadden op veel punten gelijkenis (wanorde in de administratie, geen zicht op de hoogte van de schuld en hier ook geen interesse meer in, teleurstelling in de vele hulpverleners – soms te belerend of het gevoel dat men niet begreep dat ze slachtoffer waren – of het idee dat de hulpverleners slechts onderdeel van het systeem waren).

Afgezien van de Turkse en Syrische cliënten, hadden de meesten nog maar weinig sociale contacten. Ook in mijn werk ben ik veel betrokken geweest bij het oplossen van situaties waarin werknemers problematisch functioneren en daarnaast heb ik jaren asielzoekers begeleid. Ik vind het belangrijk om een eerlijke relatie met de cliënt op te bouwen, mezelf ook bloot te geven en een eerlijk maar positief verhaal uit te dragen over een toekomst zonder schulden.

Ik heb/had meestal het gevoel dat de eerlijkheid gewaardeerd werd/wordt en dat er een relatie kan ontstaan zonder achterdocht. Ik kan in het begin al vrij goed inschatten hoe lang het gaat duren en geef de cliënt inzicht in het proces. Bij een aantal cliënten is het proces ergens gestopt zonder resultaat maar ze geven meestal aan dat daar andere oorzaken aan ten grondslag lagen.”

*(Vrijwilliger Humanitas Thuisadministratie)*

**5.3 Vrijwilligers en hun motivatie**

Omdat we bij het benaderen van vrijwilligers constateerden dat er sprake is van een fors verloop, hebben we met de drie vrijwilligers van verschillende organisaties gesproken over hun motivatie en ook over de vraag hoe organisaties kunnen bevorderen dat mensen langer vrijwilliger blijven. Deze drie personen waren zelf al vele jaren als vrijwilliger in de schuldhulpverlening actief, maar konden wel redenen noemen waarom anderen soms al snel dit type vrijwilligerswerk beëindigen.

Eén vrijwilliger merkte op dat er verschil in motivatie is tussen mensen die het vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor een uitkering doen (de zogenaamde “geleide vrijwilligers”, Hustinx, Meijs en Ten Hoorn, 2009) en de “gebonden vrijwilligers” mensen die zelf voor het vrijwilligerswerk gekozen hebben en zich daar volop mee identificeren. De eerste categorie zal gemakkelijker afhaken, vanwege het ontbreken van een intrinsieke motivatie voor het werk.

Ook zouden sommige vrijwilligers afhaken doordat ze te maken krijgen met veel bureaucratie bij gemeenten en schuldeisers en zich soms ook onheus bejegend voelen. “Het is dan ook nog niet zo gek dat men op zoek gaat naar vrijwilligerswerk waarin er weinig tegenwerking is en/of meer waardering en een goed gevoel voor minder inspanning.”

Een andere vrijwilliger merkte op dat voor vrijwilligerswerk geldt dat mensen het gevoel moeten krijgen dat ze er zelf wat van leren, er voldoening uit halen, zich gewaardeerd voelen door de organisatie en de maatschappij. Daarbij moet het niet zo zijn dat ‘de politiek’ vrijwilligers alleen ziet als vervangers voor taken waar geen geld voor is. Er wordt in het kader van de participatiesamenleving veel verwacht van de inzet van vrijwilligers, maar vrijwillige inzet is geen vanzelfsprekendheid en het aantal vrijwilligers dat zich langdurig voor een zaak inzet wordt eerder kleiner dan groter. “Er komt daardoor een onevenredige druk op de ‘bestaande’ club vrijwilligers. We moeten onze vrijwilligers koesteren en deze afschermen voor teveel druk.”

Een derde vrijwilliger gaf aan dat dit type vrijwilligerswerk een vrij eenzame bezigheid is. Je bent vaak alleen met je cliënt bezig en werkt niet samen met andere vrijwilligers. Niet iedereen vindt dit prettig. Vrijwilligers lopen tegen vraagstukken aan waarover ze graag met andere vrijwilligers zouden willen overleggen. Het koppelen van ervaren en nieuwe vrijwilligers zou een oplossing kunnen zijn.

**5.4 De rol van de vrijwilliger in de ogen van de beroepskracht**

Om een beter beeld te krijgen van de activiteiten van de vrijwilliger hebben we vier medewerkers van de Stadsbank geïnterviewd, die regelmatig met vrijwilligers te maken hebben. Drie van hen waren budgetconsulent, één geïnterviewde was als bewindvoerder aan de Stadsbank verbonden. Hoewel een budgetconsulent zich bezighoudt met budgetbeheer, waren allen regelmatig betrokken bij schuldregelingen. De interviews werden op twee achtereenvolgende dagen gevoerd met telkens twee medewerkers tegelijk.

Alle medewerkers waren positief over de bijdrage van de vrijwilliger aan de schuldhulpverlening. Als belangrijkste taken van een vrijwilliger noemden zij: puin ruimen, vaardigheden aanleren en het gevoel van eigenwaarde versterken. Klanten schamen zich vaak voor hun situatie. De vrijwilliger geeft hun het gevoel dat ze er niet alleen voor staan en dat ze niet de enigen zijn met schulden. Medewerkers verwijzen vaak al in de opstartfase naar een vrijwilliger, vooral wanneer een schuldsituatie heel ingewikkeld is en er veel schuldeisers zijn of wanneer zij merken dat klanten hun administratie niet op orde hebben. Daarbij gaat het relatief vaak om laaggeletterde mensen en mensen met een niet-Nederlandse achtergrond. Dit bevestigt ons in paragraaf 3.3. geuite vermoeden dat de groepen met en zonder vrijwilliger, hoewel zo goed mogelijk gematcht op de variabelen die wij konden achterhalen, toch niet helemaal vergelijkbaar zijn.

De medewerkers noemden ook enkele omstandigheden die kunnen verklaren waarom de doorlooptijd bij mensen met een vrijwilliger zo veel langer is. Allereerst vertelden ze dat cliënten en in het begin vaak weinig voelen voor de suggestie om de hulp van een vrijwilliger in te schakelen. Er verstrijkt dus enige tijd tot de vrijwilliger daadwerkelijk aan de slag gaat. Uiteindelijk stemmen cliënten pas toe als blijkt dat het ze echt niet lukt om zelf de benodigde papieren aan te leveren. Daarnaast vertelden de budgetconsulenten dat mensen voor wie een vrijwilliger wordt ingeschakeld het vaak moeilijker vinden om met geld om te gaan. Het is dan eerst zaak om iemand “stabiel te krijgen”. Dat duurt gemiddeld langer dan bij mensen die geen hulp van een vrijwilliger nodig hebben. Pas als een situatie stabiel is kan een schuldregeling worden opgestart.

Twee budgetconsulenten vertelden dat ze de keuze voor een vrijwilligersorganisatie mede laten afhangen van het soort hulp dat een cliënt nodig heeft. Als het er om gaat om in korte tijd de administratie te ordenen en een overzicht te krijgen van inkomsten en uitgaven, dan kiest men veelal voor Humanitas TA. Schat men in dat er blijvend ondersteuning nodig is, dan neigt men eerder naar Schuldhulpmaatje of het Diaconaal Platform. Daarbij moet wel vermeld worden dat deze keuze niet overal mogelijk is, omdat er soms maar één organisatie werkzaam is.

De bevinding dat de aflossingen veel sterker toenemen bij mensen die begeleid worden door een vrijwilliger dan bij mensen die alleen professionele hulp kregen, was moeilijk te verklaren voor de beroepskrachten. De enige verklaringen die zij konden bedenken was dat een vrijwilliger wellicht meer stimuleert om werk te zoeken of dat hij rust geeft, waardoor mensen de ruimte ervaren om op zoek te gaan naar werk. Anderen suggereerden dat de vrijwilliger hier mogelijk ook actief in ondersteunt door te helpen bij het schrijven van sollicitatiebrieven of het inschrijven bij een uitzendbureau.

**5.5 Interpretatie**

Vrijwilligers zijn over het algemeen behoorlijk tevreden over het resultaat van hun begeleiding. In 2/3 van de gevallen oordeelden zij dat de vooraf gestelde doelen helemaal of in ieder geval grotendeels gehaald waren. Slechts in vier gevallen (10%) vonden zij dat niets van de doelen behaald was. Dat komt overeen met het beeld dat uit de cliëntinterviews naar voren komt, waar het overgrote deel van de cliënten tevreden tot zeer tevreden was (zie hoofdstuk 6).

Ondanks de nadruk die er, vooral bij Humanitas, gelegd wordt op het bevorderen van de zelfredzaamheid van deelnemers blijkt “gedragsverandering” de minst belangrijke activiteit – in ieder geval afgaande op de bestede tijd – van de vrijwilligers. Wel zien we dat vrijwilligers van Humanitas een wat groter deel van hun tijd besteden aan het aanleren van nieuw gedrag dan hun collega’s van andere organisaties. Uit de interviews met cliënten rees het beeld op dat sommige vrijwilligers hun eigen koers trekken en doen wat in hun ogen nodig is, los van instructies vanuit de organisatie. Aan de andere kant is het ook heel goed denkbaar dat de situatie van de cliënt

of deelnemer in bepaalde gevallen gewoon vraagt om praktisch handelen en gedeeltelijk overnemen van de regie. In de aanloop naar de schuldregeling, bijvoorbeeld, moeten er binnen liefst korte tijd veel documenten aangeleverd worden, terwijl de administratie niet zelden in vuilniszakken zit. Bovendien vertelden diverse cliënten/deelnemers ons dat juist het feit dat de vrijwilliger tijdelijk de regie overgenomen had, hen geholpen had om weer overzicht te krijgen. Juist dat overzicht had gemaakt dat zij weer zelfredzaam waren geworden (zie paragraaf 7.1.).

We zien een relatief groot aandeel voor belangenbehartiging in de begeleidingen die langer dan een jaar geduurd hebben. Dat kan toeval zijn, maar waarschijnlijker is dat het te maken heeft met de werkwijze van de andere organisaties, waar vooral het Diaconaal Platform Enschede veel aandacht besteedt aan het opkomen voor de rechten van individuele cliënten.

Voor zover we daar zicht op hebben gekregen, hebben we niet de indruk dat vrijwilligers een vaste werkwijze hanteren, die losstaat van de noden en behoeften van de cliënt. Helaas hebben we slechts vijf vrijwilligers geïnterviewd die meer dan één huishouden uit ons databestand begeleid hebben. Bij deze vijf zagen we echter wel een behoorlijke variëteit in begeleidingsstijl per cliënt. Voor een overzicht van deze variatie, zie bijlage 3. Wel dienen we hierbij te bedenken dat al deze gegevens gebaseerd zijn op zelfrapportage door de vrijwilligers.

In de interviews met vrijwilligers hebben we steeds een onderscheid gemaakt tussen activiteiten gericht op steun, op gedragsverandering en op belangenbehartiging. Dit naar analogie van het onderscheid dat Hasenfeld (1983) maakt tussen *people supporting* en *people changing technologies*, waarbij hij in een later artikel ook nog eens *advocacy* onderscheidde (Garrow & Hasenfeld, 2014). Achteraf gezien was het wellicht raadzaam geweest om binnen de activiteit “steun” ook nog eens onderscheid te maken tussen praktische steun, het verrichten van praktische handelingen, zoals het openmaken van de post, zonder een oogmerk van gedragsverandering en morele steun; het bemoedigen en “present zijn” (Baart, 2004) voor de cliënt. Het gaat immers om twee sterk uiteenlopende activiteiten.

Het is natuurlijk jammer dat we slechts in 41 van de 84 dossiers de betreffende vrijwilliger hebben weten te bereiken. Hiervoor is al iets gezegd over de redenen daarvoor. Opvallend was hoe veel vrijwilligers alweer gestopt waren met hun activiteiten. Dat is des te meer jammer omdat de training tot vrijwilliger redelijk arbeidsintensief is. Mensen moet niet alleen getraind worden in communicatieve vaardigheden, maar ook leren hoe het stelsel van schuldhulpverlening in elkaar zit en basale juridische kennis verwerven. In 2016 maakten 41.000 mensen gebruik van de diensten van een organisatie voor thuisadministratie. In datzelfde jaar waren er ruim 12.500 vrijwilligers actief (Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie, 2017). Dat betekent een gemiddelde van bijna 3,3 cliënt per vrijwilliger per jaar. Aangezien er ook cliënten overgekomen zijn uit het voorgaande jaar zullen dat niet allemaal nieuwe cliënten geweest zijn. Als een vrijwilliger na 3 jaar stopt heeft hij of zij dus gemiddeld 6 of 7 cliënten begeleid en is er dus een relatief forse scholingsinspanning gedaan voor een beperkt aantal cliënten. Daar komt nog bij dat een aanzienlijk deel van de vrijwilligerscoördinatoren moeite heeft met het werven van voldoende kwalitatief goede nieuwe vrijwilligers (Van Middendorp, Gesthuizen & Van Geuns, 2017).

### Melanie, een vrijwilligster die opgeleid is aan de school van het leven

Melanie is geen doorsnee vrijwilliger. Ze heeft zelf in de schuldhulpverlening gezeten en de WSNP doorlopen. Nog steeds heeft ze het niet breed. Ze is alleenstaande moeder van twee pubers en ze leeft van een minimuminkomen. Ze weet hoe het kan zijn als je niet weet waar je met je vraag terecht kunt of als jouw geval net tussen twee wetten in valt. Ze weet ook hoe het kan zijn als je niet gehoord wordt door professionals. Daarom zet ze zich met hart en ziel in voor haar cliënten.

Veel van haar cliënten zitten in een ingewikkelde situatie, waarin niet duidelijk is bij welke instantie ze moeten aankloppen, of op welke regelingen ze een beroep kunnen doen. Melanie vindt het belangrijk om dat dan voor ze uit te zoeken. En als ze op dingen stuit die volgens haar niet kloppen, kaart ze dat ook aan bij instanties.

Haar achtergrond maakt haar tot een andere vrijwilliger dan haar collega's. De meeste hebben een zakelijke achtergrond en stellen zich in het contact met de cliënt ook zo op. Als er andere problemen spelen dan alleen financiële, vinden zij die al snel niet tot hun taak behoren. Melanie kijkt meer naar “de mens achter het probleem”, zoals ze zelf zegt. Dat is ook haar valkuil. Soms steekt ze heel veel werk in een casus: dingen uitzoeken, als belangenbehartiger optreden, terwijl zo'n cliënt vervolgens haar adviezen negeert. Als zo iemand dan later wel weer een beroep op haar doet, alsof het de normaalste zaak van de wereld is, zegt ze daar wel wat van. “Ik ben ook een mens,” zegt ze.

Het uitzoekwerk, zich verdiepen in regelingen, vindt ze interessant: “Lezen, daar vind ik niks aan, maar wel als het om dingen uitzoeken gaat”. Ze heeft dan ook het liefst de complexe casussen. Het liefst zou ze de opleiding tot sociaaljuridisch dienstverlener volgen. Dan zou ze het financieel ook eindelijk eens beter krijgen. Maar ze is bang dat ze dat lichamelijk niet aankan: “mijn hoofd wil graag, maar mijn lijf laat me in de steek”.

Professionals heeft ze in alle soorten en maten meegemaakt. Laconieke, die niet reageren op mails of die denken dat de vrijwilliger bepaalde zaken er wel even bij doet. Of hulpverleners aan wie je merkt dat ze meteen al van alles van je vinden. Maar ook heel betrokken hulpverleners, die het verschil maken in het leven van mensen. Zelf denkt ze nog met warmte terug aan Karin. Karin kwam 7 jaar geleden, omdat school zich zorgen maakte over de ontwikkeling van de kinderen. In plaats van haar als probleemgeval te benaderen zag Karin haar kwaliteiten en adviseerde ze haar naar om vrijwilligerswerk te gaan doen bij de organisatie waar ze nu nog steeds werkt.

Inmiddels heeft Melanie een schat aan ervaring en contacten opgedaan. Als je wilt weten hoe instanties in werkelijkheid functioneren of hoe wetten in de praktijk uitwerken, moet je altijd even met Melanie praten. Ze heeft altijd wel een praktijkervaring paraat en een duidelijke mening over hoe het anders en beter zou kunnen.

# 6 Wat waarderen mensen aan de vrijwilliger?

## Dit hoofdstuk in een notendop

- Mensen waarderen in de vrijwilliger vooral de inhoud van de geboden hulp;
- Daarnaast waarderen zij het informele karakter van het contact, de flexibiliteit van de vrijwilliger en de bejegening;
- Bij de beroepskracht waarderen cliënten in grote lijnen dezelfde zaken, of ze nu wel of niet door een vrijwilliger begeleid worden. Alleen het informele contact lijkt iets te zijn dat specifiek bij een vrijwilliger hoort;
- Mensen die niet begeleid worden door een vrijwilliger noemen als waardevolle zaken van de hulp door de Stadsbank dat zij zich sterker voelen staan tegenover schuldeisers en dat de Stadsbank rust creëert;
- Mensen die wel begeleid worden door een vrijwilliger noemen deze aspecten ook, maar koppelen ze aan de vrijwilliger;
- Beide groepen noemen als een positief aspect van de geboden hulp dat de stress en de chaos tijdelijk verminderen. Dat is in een aantal gevallen op zichzelf al voldoende om de regie over de eigen financiën weer te hervatten. Ze lijken het, in ieder geval achteraf, te waarderen dat de ander hun handelingsvrijheid tijdelijk inperkt en/of de regie overneemt;
- Mensen met vrijwilliger noemen relatief gezien niet meer of minder positieve aspecten van de beroepskracht. Ze noemen wel minder negatieve aspecten.

Waarderen mensen het contact met de vrijwilliger en zo ja, wat waarderen ze dan precies? Zoals in hoofdstuk 4 al beschreven, hebben we 30 cliënten van de schuldhulpverlening geïnterviewd. Van die 30 waren er 18 begeleid door een vrijwilliger. Met al deze 30 mensen bespraken we of ze vonden dat hun financiële zelfredzaamheid (FRZH) was toegenomen en wat die toename veroorzaakt had. In die gesprekken vertelden mensen ook hoe ze het contact met de begeleider (betaald, dan wel vrijwillig) ervaren hadden. In dit hoofdstuk beschrijven we wat cliënten waardeerden in het contact met hun vrijwilliger en hoe zich dat verhoudt tot zaken die ze bij de beroepskracht waardeerden. We bespreken vier zaken die mensen het vaakst als waardevol noemden:

- de aard van de hulp;
- het informele karakter van het contact;
- de flexibiliteit van de vrijwilliger;
- de bejegening.

## 6.1 De aard van de geboden hulp

Mensen spraken het vaakst hun waardering uit over de aard van de geboden ondersteuning; dus over wat de vrijwilliger deed. Ze waardeerden vooral de praktische ondersteuning door de vrijwilliger. Sommigen vertelden dat het echt nodig was dat de vrijwilliger tijdelijk een aantal verantwoordelijkheden van ze overnam. Ze waren op dat moment zo door de situatie overmand dat ze dat echt zelf niet meer konden:

*RESP: Hij dacht: ik moet een hint krijgen en in de tussentijd gaan we het allemaal leren. Hij heeft alle papieren in mappen gedaan. Overal heen gebeld. Klaar gemaakt voor de Stadsbank. Daar heen gekomen, rechtbank aangevraagd en het was klaar. (...)*

*INT: Ja. Dus je hebt wel veel aan hem gehad.*

*RESP: Ja, heel veel. Maar het was ook niet van: doe jij het maar, omdat ik er geen zin in had. Maar omdat ik het gewoon niet kon (D8:21)<sup>4</sup>.*

Anderen leken de praktische steun van de vrijwilliger als een warm bad te ervaren:

*Ja, hoe zou ik er doorgerold zijn als die hulp er niet was? Dan had ik nu ook hier gezeten. Maar ik bedoel dat.... op een of andere manier rol je er dan wel door, maar het was heel prettig, behulpzaam. Dat had ik af en toe bij vlagen wel echt heel erg nodig (D10:6).*

Mensen hadden zich ook gesteund gevoeld doordat de vrijwilliger voor ze bemiddelde of met ze meeging naar instanties. Sommigen vonden dat de betaalde schuldhulpverlener dat eigenlijk had moeten doen. Het volgende citaat komt van een echtpaar dat aanvankelijk zonder inkomen zat. De vrijwilliger meldde hen aan bij de voedselbank en bemiddelde voor hen bij de uitkeringsinstantie.

*VROUW: Nee, terwijl eigenlijk de contactpersoon dat hoort te doen, vind ik. Die hoort je te helpen maar die deed niks. De beslagvrije voet moest helemaal opnieuw berekend worden en dat hebben wij toen die tijd gedaan...*

*MAN: Dat moesten we allemaal zelf doen joh....*

*VROUW: [NAAM VRIJWILLIGER]. Ja ik wist ook niet hoe ik dat allemaal moest doen. En toen heeft zij echt goed geholpen hoor (D9:9)*

Vaak vertelden mensen dat ze eigenlijk wel over de benodigde vaardigheden beschikten, maar even een duwtje nodig gehad hadden om tot handelen te komen. Toen het begin er maar een keer was, konden ze hun geldzaken en/of hun administratie zelf wel weer op orde houden.

*MAN: Nee, nee [VRIJWILLIGER], die heeft heel veel gedaan, maar dat was een man van [ORGANISATIE], die was echt euh:... op een gegeven moment kreeg ik papieren binnen, en dan loopt je hoofd over. Vroeger deed ik het met gemak. Hup, dan betaalden wij dat, klaar. Op een gegeven moment weet je niet meer hoe het moet, dus je laat je post dicht en dan kijk je er niet meer naar. Ik had zulke stapels. En hij heeft mij echt weer geholpen om alles weer op de rit te zetten. Zo van [NAAM], kom op, aanpakken en alles weer netjes geordend (D11:5).*

Ten slotte waardeerden mensen het ook zeer dat ze bij de vrijwilliger terecht konden met andere problemen.

*INT: En wat heeft zij dan toegevoegd aan de hulp van de Stadsbank? Wat de Stadsbank jou niet kon geven of jou niet gegeven heeft?*

*RESP: [DENKT NA]*

*INT: Wat was het extra van [VRIJWILLIGER]?*

*RESP: Ja, ik denk ook wel een stukje.....Ja, ik zeg dan mijn uitlaatklep, voor mij.*

*INT: Ja, daar nam ze ook wel tijd voor?*

*RESP: Ja, dat je beter in je vel zat en....*

*INT: Ja, en daar was ook wel tijd voor?*

*RESP: Ja, ze was niet echt dat ze zei van nou, het moet daar en daar heen. Zij nam wel de tijd voor je en dat vond ik wel heel fijn (D22:9).*

## 6.2 Het informele karakter van het contact

De scheidslijn tussen functionaris en privépersoon is dun bij de vrijwilliger. Cliënten waardeerden dat. Ze voelden zich gezien en als mens gewaardeerd:

*Ja, vorige week, toen zaten we ook hier buiten en toen kwam hij ook langslopen. En toen was het: hé hallo! En toen hebben we nog even staan kletsen, dus ja, dat was wel heel leuk (D5:4).*

Soms leek het zelfs alsof er zich een persoonlijke vriendschap ontwikkeld had, al werd dat voor de vrijwilligersorganisatie geheim gehouden:

*Ja, maar hij kwam in zijn privé ook wel langs, maar daar heeft niemand wat mee te maken. Dat is tussen ons. Dus als ik jou een leuke kerel vind en jij vraagt om bij mij op de koffie te komen.....dan heeft het niks met Saxion te maken (D8: 29).*

De meeste organisaties benadrukken hoe belangrijk zij het vinden dat hun vrijwilligers niet te betrokken raken bij de personen die zij begeleiden (Musick & Wilson, 2008; Wilson, 2012). Vrijwilligers gaan wel eens verder in hun contact met de cliënt, maar ze houden dat liever voor zich.

Het informele karakter van de hulp uitte zich ook in het feit dat er vaak geen duidelijk einde aan het contact was, zoals bij professionele begeleiding. Cliënten werden nadrukkelijk uitgenodigd, nog eens contact op te nemen of de vrijwilliger bleef gewoon hulp bieden nadat de maximale termijn verstreken was:

*INT: En deze meneer is meer dan een jaar vrijwilliger bij [ORGANISATIE] hè, en hoe ging dat toen, toen hij weg was?*

*RESP: Toen gingen we over naar de Stadsbank, maar na die tijd heeft hij nog steeds contact gehad want ik zeg ook: ik ben niet stabiel en toen zei hij: ik kom eraan. Weer een gesprek bij de Stadsbank ingepland, hij is weer meegegaan.*

*INT: Oké, ook nog na dat jaar?*

*RESP: Ja, we hebben een heel gesprek gehad. We hebben heel de map compleet gemaakt: dit is de situatie, meer is er niet van en het wordt gewoon niet anders (D11:18).*

<sup>4</sup> Het D-nummer verwijst naar het interview waar het betreffende citaat uit komt. Citaten met hetzelfde D-nummer komen uit hetzelfde interview. Het tweede nummer verwijst naar de plek binnen het interview waar het citaat te vinden is. In verband met de privacy van de geïnterviewden zijn de opnames en de transcripten alleen toegankelijk voor de onderzoekers.



De afbakening van het contact bleek niet alleen aan de achterkant enigszins rafelig, maar ook aan de voorkant. Soms werd een traject gestart zonder dat er een formele intake had plaatsgevonden. Onderstaand citaat komt van een man die eerder hulp had gehad van een vrijwilligersorganisatie, maar desondanks weer opnieuw in de problemen was geraakt. Het beschrijft hoe de hernieuwde begeleiding tot stand gekomen was:

*RESP: En ik ken hem puur van de voetbal. En wij werkten samen bij [BEDRIJF]. En nou, hij woonde daar, ik woonde hier en wij gingen dan samen met de auto naar het bedrijf toe.*

*INT: Ja.*

*RESP: Nou, dan hoor je wel van: ik werk bij [VRIJWILLIGERSORGANISATIE]. Ik zeg: dan moeten wij nu contact met elkaar opnemen (D12:4).*

Coördinatoren benadrukken het belang van distantie en het niet overnemen van verantwoordelijkheden van de cliënt. Tegelijk zijn ze zich er terdege van bewust dat er allerlei zaken gebeuren die niet voldoen aan de regels die de organisatie stelt. Ze hebben beperkte mogelijkheden om daarin te sturen, zeker bij ervaren vrijwilligers met een grote expertise. Die vrijwilligers willen ze niet kwijt, omdat het moeilijk is en tijd kost om geschikte opvolgers te vinden en op te leiden (Van Middendorp, Gesthuizen & Van Geuns, 2017).

### 6.3 De flexibiliteit van de vrijwilliger

Het informele karakter van het contact is mogelijk een van de oorzaken dat cliënten de vrijwilliger als erg flexibel ervoeren. De vrijwilliger is gemakkelijk te benaderen en komt direct als je hem of haar nodig hebt. De vrijwilliger komt bovendien op een moment dat het de cliënt uitkomt, desnoods 's avonds. Een jonge vrouw vertelde daarover:

*Ze kwam 's avonds langs omdat ik met de kinderen zat, want anders kan je niet echt met de papieren bezig overdag. Dan kwam ze 's avonds anderhalf uur of zo iets (D9:8).*

Daarnaast vonden mensen het erg prettig dat de vrijwilliger thuis kwam. Je weet immers van tevoren nooit wat je bij een gesprek allemaal nodig hebt en thuis zijn alle papieren bij de hand:

*INT: Dat was eigenlijk dus ook wel een meerwaarde van de vrijwilliger, dat zij bij je thuis kwam?*

*RESP: Ja. Dat vond ik wel, want dan was ze er: heb je daar nog iets van gehoord? O ja, dan pak je het er even bij. Als je bijvoorbeeld bij de Stadsbank kwam, dan had je je pakje papieren, maar had je iets niet compleet, dan kon je weer naar huis. Dan kon je het volgende week pas weer bespreken. Dat maakt het wel lastig. Je hebt thuis alles bij de hand, als het goed is.*

*INT: Thuis is gemakkelijker?*

*RESP: Ja. Maar goed, dat is per persoon denk ik ook verschillend. Dat moet je ook willen (D38:29).*

### 6.4 Bejegening en kwaliteit van het contact

Na de aard van de geboden hulp werd de bejegening het vaakst genoemd als waardevol element van de begeleiding door de vrijwilliger. Vooral belangrijk was het feit dat mensen de vrijwilliger als respectvol ervoeren. Onderstaand citaat komt van een man die, mede op grond van eerdere ervaringen in de hulpverlening, verwachtte dat de vrijwilliger negatief over hem zou denken:

*En ik had echt de eerste keer zoiets van: ik ga verschrikkelijk op mijn donder krijgen. Wat was ik toen, 41 of 42? Hoe kun je twee kinderen..., hoe kun je het zover laten komen. Niets van dat, helemaal geen wijzende vinger of beschuldigende vinger. Eigenlijk na twee woorden wist ik precies al waar het zat en hoe of het zat (D33:6).*

Meer dan eens noemden mensen de ervaring dat de vrijwilliger niet op ze neerkeek of zich niet "hoger" (D11:16) voelde:

*En als je het gevoel hebt: ik red het niet, dan ben je er best wel blij mee. Als iemand dat dan netjes en vriendelijk doet. En niet op je neerkijkt.... hartstikke mooi (D10:24).*

Niet in staat geweest zijn je eigen geldzaken op orde te houden, grijpt blijkbaar erg diep in in het zelfvertrouwen van mensen. Op zo'n moment is een respectvolle bejegening extra belangrijk.

In het verlengde hiervan ligt het feit dat mensen ervaren hebben dat de vrijwilliger oprecht in hen geïnteresseerd was. De vrijwilliger had ook interesse in andere zorgen en problemen dan alleen maar de financieel-administratieve moeilijkheden. En ook na afloop van de begeleiding liet hij of zij nog eens wat van zich horen:

*Maar echt super lieve mensen. Toevallig heeft ze me vorig jaar nog een berichtje gestuurd van: Hé... nou heb ik je losgelaten, maar ben heel benieuwd hoe het met je gaat. Toen dacht ik: oh, wat warm en wat lief (D 36:6).*

Voor anderen was het heel belangrijk dat ze van de vrijwilliger op aan konden, vooral wanneer ze daarvoor negatieve ervaringen met hulpverleners hadden gehad:

*Hij heeft laten zien dat je iemand wél kan vertrouwen en hij heeft laten zien dat er wél mensen zijn die je wél helpen, want dat heb ik nog nooit in mijn leven gehad (D8:18).*

### 6.5 Wat waardeert de cliënt in de professional?

Mensen die door een vrijwilliger begeleid werden, waardeerden in grote lijnen dezelfde zaken in hun schuldhulpverlener als in hun vrijwilliger. Ze waren vooral blij met de inhoud van de geboden hulp: het aanleren van vaardigheden, het budgetteren en het aanleggen van een spaarpotje en vooral het correct en snel regelen van dingen en oplossen van problemen. Hetzelfde geldt voor mensen die niet begeleid werden door een vrijwilliger. Wel valt op dat mensen die geen hulp van een vrijwilliger gehad hadden, wat vaker zeiden zich door de Stadsbank sterker te voelen staan tegenover schuldeisers. De Stadsbank had dingen voor elkaar gekregen die de cliënt niet voor elkaar kreeg. Een punt dat ook vaker genoemd werd door mensen zonder vrijwilliger was dat de Stadsbank rust gecreëerd en de stress van de schulden weggenomen had:

*Gewoon door mij die 60 euro in de week te geven en de rest niet meer. En dat die even het overnam. En zeggen: ook al maak je het op, dat moet jij weten maar dan heb je geen eten. Snap je? En dat had ik toen gewoon nodig (D32:15).*

Een mogelijke oorzaak voor dit verschil zou kunnen zijn dat het bij mensen met begeleiding van een vrijwilliger de vrijwilliger is die veel van de stress wegneemt.

Het informele karakter van de relatie werd bij de beroepskracht niet genoemd. Wel noemde een enkeling dat de Stadsbank een jaar na beëindiging van de hulp nog eens contact had opgenomen om te informeren hoe het ging. Dit had men erg gewaardeerd.

Flexibiliteit werd wel genoemd, maar in een andere betekenis dan bij de vrijwilliger. Hier ging het niet zozeer om beschikbaarheid buiten kantooruren of om het afleggen van huisbezoeken. Bij de beroepskracht waardeerden mensen het vooral wanneer hij of zij in staat was om flexibel te reageren wanneer zaken anders liepen dan verwacht. Wel noemden zowel mensen met als mensen zonder vrijwilliger de goede bereikbaarheid van de eigen contactpersoon als een punt dat ze zeer waardeerden.

Net als bij de vrijwilliger bepaalde ook bij de betaalde kracht de bejegening in belangrijke mate hoe men de hulp waardeerde. Een respectvolle, niet-veroordelende opstelling werd erg gewaardeerd. Dit punt werd vaker genoemd door de mensen die geen begeleiding hadden gehad van een vrijwilliger. Mensen waardeerden de persoonlijke benadering en het feit dat medewerkers geïnteresseerd bleven, ook als ze niet langer hun contactpersoon waren. Eén vrouw was lang klant geweest bij de Stadsbank en had in het verleden een contactpersoon, die nu een andere functie had.

*Die werkt er nog steeds! (...) Heel af en toe als ik bel, krijg ik hem aan de telefoon. En waar ik dan over bel, dat ligt dan op de achtergrond, maar dan zegt-ie "Hoe is het lieve schat!" (D27:24).*

Maakten mensen die niet begeleid werden door een vrijwilliger misschien meer positieve opmerkingen over de beroepskracht dan mensen die wel ondersteuning kregen van een vrijwilliger? Dat zou denkbaar zijn. Immers, als er geen vrijwilliger is om ondersteuning te bieden, dan wordt de beroepskracht misschien belangrijker. Of omgekeerd: als er een vrijwilliger is neemt die misschien een deel van de taken van de beroepskracht over. Dat zagen we echter niet terug in de interviews. Beide groepen lieten zich verhoudingsgewijs even vaak waardierend uit over de beroepskracht. Daar bovenop kwamen dan bij de groep met vrijwilliger nog eens de positieve uitlatingen over de vrijwilliger.

De groep zonder vrijwilliger liet zich verhoudingsgewijs wel wat vaker negatief uit over de beroepskracht. De groep met vrijwilliger liet zich in totaal gemiddeld genomen even vaak negatief uit, maar een deel van die negatieve opmerkingen had betrekking op de vrijwilliger.

## 6.6 Wat waardeert de beroepskracht in de vrijwilliger?

Zoals gezegd hebben we vier medewerkers van de Stadsbank Oost-Nederland geïnterviewd over hun ervaringen met vrijwilligers. De meeste waren erg positief over de samenwerking. Als belangrijkste pluspunt werden genoemd de expertise en de gedrevenheid van de vrijwilligers en de snelle inzetbaarheid. Als er snel hulp nodig is, komt die er ook snel. En met resultaat: een van de medewerkers vertelde dat het eerste contact meestal binnen een week gelegd is en dat er binnen een maand wel een overzicht is van de schulden, de inkomsten en de uitgaven. Het belangrijkste aandachtspunt vond men dat vrijwilligers soms te betrokken zijn en dan eigenstandig beslissingen nemen die niet in het belang van de cliënt zijn. Ook kwam men incidenteel wel tegen dat vrijwilligers te lang zelf proberen om een oplossing voor de schulden te vinden en dan in een te laat stadium doorverwijzen naar de Stadsbank. Het risico hiervan is dat vrijwilligers soms afspraken maken die er toe leiden dat hun cliënt onder de beslagvrije voet terechtkomt.

## 6.7 Interpretatie

Al met al kunnen we zeggen dat de zaken die mensen waardeerden in een beroepskracht slechts in geringe mate verschilden van de dingen die ze waardeerden in de vrijwilliger. Alleen werd de flexibiliteit van de vrijwilliger niet op die manier benoemd bij de beroepskracht, evenmin als het informele karakter van het contact. Mensen die geen hulp hadden gehad van een vrijwilliger waardeerden bovendien in de professionele hulpverlening relatief vaak dat de beroepskracht ze verlost had van de stress van het hebben van schulden. Daarnaast noemden ze vaker het element van “sterk staan tegenover de schuldeisers”. Dat verschil kan te maken hebben met het feit dat deze twee elementen bij de andere groep al door de vrijwilliger geboden werden.

Cliënten waardeerden een respectvolle en vriendelijke bejegening, zowel bij de beroepskracht als bij de vrijwilliger. De bejegening is ook om een andere reden nog belangrijk. De Self-Determination Theory (Ryan & Deci, 2000) stelt dat betrokkenheid, naast autonomie en het gevoel van competentie, één van de drie pijlers van intrinsieke motivatie is. Menger (2018) laat in haar proefschrift zien dat de kwaliteit van wat zij de werkalliantie noemt een doorslaggevende factor is voor de effectiviteit van hulpverlening.

Vaker nog dan de bejegening en de kwaliteit van de relatie noemden mensen die kwaliteit van de geboden hulp als iets wat zij waardeerden. Daarbij valt op dat veel mensen het achteraf prettig vonden dat hetzij de vrijwilliger, hetzij de beroepskracht, een aantal praktische taken overnam en zo het stressniveau verlaagde. Ze vertelden dat ze juist hierdoor weer tot handelen gekomen waren en vaardigheden hervonden hadden die ze waren kwijtgeraakt in de stress en de chaos van de schulden en andere bijkomende problemen. Dit is in lijn met de principes van Mobility Mentoring en stress-sensitieve dienstverlening (Platform31, 2018).

Hoewel bij een kwalitatieve analyse als deze enige voorzichtigheid geboden is, valt op dat cliënten met vrijwilliger ongeveer even veel positieve opmerkingen maken over de beroepskracht als mensen zonder hulp van een vrijwilliger. Ze maken echter wel minder negatieve opmerkingen over de beroepskracht. Dat laatste kan er op duiden dat de vrijwilliger als intermediair tussen de cliënt en de hulpverlener fungeert, die uitlegt waarom dingen op een bepaalde manier gebeuren en een soepele communicatie tussen beiden bevordert.



### Fatima: “Een stapel papieren uit het jaar nul”

Fatima is 37 jaar en woont samen met haar man en kinderen van vier en acht in een huurwoning uit de jaren '70, in een kleine Twentse stad. Het gezin is in de financiële problemen gekomen doordat ze teveel ontvangen toeslagen moesten terugbetalen. Het wrange was dat Fatima de Belastingdienst al een aantal keren had gebeld, omdat ze twijfelde of ze wel recht had op die toeslagen. De Dienst vertelde haar dat ze zich nergens zorgen over hoefde te maken. Dat bleek dus anders te liggen.

Toen het bericht kwam dat ze de toeslagen terug moesten betalen, waren zowel zij als haar man net hun baan kwijtgeraakt. Met veel pijn en moeite hoestten ze het geld op, maar dat leidde er wel toe dat andere rekeningen bleven liggen. En, dat zul je altijd zien, vlak daarna begaven ook de wasmachine en de TV het. Pas toen de schulden tot zo'n 10.000 euro waren opgelopen, nam ze contact op met de Stadsbank. De ervaringen daar waren aanvankelijk wisselend. Gegevens raakten regelmatig zoek en contactpersonen kwamen en gingen. Dat Fatima en haar man inmiddels via uitzendbureaus werkten en daarom wisselende inkomsten hadden, hielp ook niet echt. Voortdurend moesten zaken weer opnieuw berekend worden. Ze moesten steeds maar afwachten hoe veel er overbleef om van te leven.

Het was de Stadsbank die met de suggestie kwam om een vrijwilliger van Humanitas te vragen. Met name om de papieren bij elkaar te zoeken en te helpen met het maken van een overzicht van inkomsten en uitgaven. Klaas is toen een jaar lang eens per week langsgekomen. Dat was volgens Fatima ook voldoende. “Hij en wijzelf hadden zoiets van: het loopt nu allemaal.” Hoewel het officiële contact afgelopen is, spreken ze elkaar soms nog via WhatsApp of komen ze elkaar tegen in de buurt. Dan kletsen ze even over hoe het nu gaat. Het persoonlijke contact is iets wat ze erg heeft gewaardeerd. Bij Klaas kon ze af stoom afblazen. Het was ook fijn dat hij af en toe meeding naar een gesprek bij de Stadsbank.

Fatima kijkt daarom met een positief gevoel terug op het contact met Klaas. Hij heeft geholpen om structuur en overzicht aan te brengen in de inkomsten en uitgaven. Dat deed hij met behulp van een Excelsheet, waar hij precies invulde welke uitgave wanneer in het jaar kwam. Dat was volgens Fatima hard nodig, want ze was het overzicht helemaal kwijt. Ook heeft Klaas geholpen met het ordenen en bewaren van papieren. “Hij heeft ons echt geholpen om de papieren op de rit te krijgen.” Er lag volgens haar “een stapel papieren uit het jaar nul”.

Ze moet wel toegeven dat de administratie nu weer wat versloft. Op dit moment is ze regelmatig 13 uur per dag van huis omdat ze in de buurt van Arnhem werkt. Wat ook niet meewerkt, is dat veel rekeningen tegenwoordig digitaal komen en dat ze via DigiD moet inloggen. Dan blijft er ook wel eens eentje liggen als je niet oplet of niets verwacht.

Als alles volgens plan verloopt zijn ze over zes maanden klaar bij de Stadsbank. Daar kijkt Fatima naar uit: “Dat is wel een feestje waard, als het zover is”.

Fatima en haar man hebben zoveel mogelijk geprobeerd om de kinderen niet te dupe te laten zijn. Met hulp van de familie en hun sociale netwerk, die af en toe kleren of schoenen kochten, is dit ook redelijk gelukt. Het lijkt haar fijn om straks weer wat meer financiële armslag te hebben, al zal ze altijd meteen de rekeningen betalen en nooit meer iets op afbetaling kopen.



# 7 Welke factoren in het contact met de vrijwilliger dragen bij aan financiële zelfredzaamheid?

## Dit hoofdstuk in een notendop

- Cliënten noemen negen aspecten in het contact met de vrijwilliger die bijdragen aan hun financiële zelfredzaamheid:
  - overzicht creëren,
  - inzicht bieden,
  - stabiliseren,
  - bemiddelen en belangen behartigen,
  - werken aan houdingsaspecten,
  - financieel-administratieve vaardigheden bevorderen,
  - werken aan andere vaardigheden,
  - stimuleren en aanmoedigen en
  - morele ondersteuning bieden,
- De meeste hiervan zijn niet uniek voor de vrijwilliger. Een professional zou ze ook kunnen bieden
- Wel heeft de vrijwilliger veel meer tijd beschikbaar om er aan te werken en doet hij of zij dat op een flexibeler manier (denk aan huisbezoeken)
- Aspecten die wel min of meer specifiek zijn voor een vrijwilliger zijn bemiddelen en belangbehartiging en morele ondersteuning bieden door te fungeren als vertrouwenspersoon.

Welke aspecten van de hulp door de vrijwilliger noemden mensen nu als bevorderend voor hun financiële zelfredzaamheid? En in hoeverre verschillen die van de zaken die ze bij beroepskrachten als helpend ervoeren?

In paragraaf 4.3. hebben we al beschreven hoe we met behulp van kaartjes de vooruitgang (of juist het ontbreken daarvan) in financiële zelfredzaamheid (FRZH) gemeten hebben en hoe die metingen de aanleiding vormden voor een gesprek over de helpende aspecten in de begeleiding. In de analyse van de gesprekken gingen we op zoek naar momenten waarop mensen in de interviews iets vertelden over een toename in FRZH (of het ontbreken daarvan) en tegelijk iets zeiden over hun vrijwilliger. Uit de interviews kwamen negen werkzame elementen naar voren die we hieronder zullen bespreken: overzicht creëren, inzicht bieden, stabiliseren, bemiddelen en belangen behartigen, werken aan houdingsaspecten, financieel-administratieve vaardigheden bevorderen, werken aan andere vaardigheden, stimuleren en aanmoedigen en morele ondersteuning bieden.

De als bevorderend ervaren elementen komen voor een deel overeen met de aspecten die mensen waarderen in het contact met de vrijwilliger; de aspecten dus die in het vorige hoofdstuk beschreven zijn. Toch zijn er ook verschillen. Niet alles wat prettig is draagt bij aan het resultaat en niet alles wat effect sorteert is per se prettig.

## 7.1 De vrijwilliger creëert overzicht

Het vaakst noemden mensen dat de vrijwilliger geholpen had om het overzicht over de geldzaken terug te krijgen. Daarbij ging het om praktische zaken: papieren uitzoeken, weggooiën wat weg kan en de rest overzichtelijk opbergen. Dat stelde de cliënt in staat om zijn administratie zelf weer op orde te houden. Een vrouw die pas sinds enkele jaren in Nederland woonde vertelde hoe de vrijwilliger, terwijl hij de papieren uitzocht, uitlegde wat ze betekenden. Dat had haar geholpen om later zelf haar administratie bij te houden.

*Opruimen van documenten, uitleg, eigenlijk uitleggen over mijn situatie. Ik kan alles op een plek zien. Wat mijn situatie is ja? Vroeger wist ik dat niet. Ik kon iets merken, maar ik wist het eigenlijk niet (D6:17).*

Sommige vrijwilligers maakten in Excel een overzicht van iemands inkomsten en uitgaven door het jaar heen. Met dat overzicht als basis was de cliënt in staat om weer zelf zijn inkomsten en uitgaven bij te houden. Terwijl veel cliënten het gevoel hebben dat ze weer overzicht krijgen dankzij budgetbeheer door de gemeente (in dit geval de Stadsbank), was deze cliënt dat overzicht juist kwijtgeraakt:

*Op dat moment was het wel nodig, want we waren op een gegeven moment..... Omdat ook alles naar de Stadsbank ging waren we het overzicht helemaal kwijt. Dus voor dat hij kwam zaten we denk ik op 40 of zo (D5:5)*

Vaak was het al voldoende om overzicht te creëren en hoefde de cliënt geen nieuwe vaardigheden te leren of kennis op te doen om weer zelfredzaam te worden:

*INT: ja dus bijvoorbeeld op dat punt van: ik bewaar belangrijke papieren zodat ik ze terug kan vinden, dan zeg je nu van: nou, dat is nu al veranderd. Maar hoe was dat dan voordat die vrijwilliger er was?*

*RESP: Dat interesseerde mij toen helemaal niet meer (...) Nee, je kunt er toch niks aan doen. Kijk, je wilt wel, maar het kan niet, dus: gooi maar in de la. Ze lagen allemaal op een stapeltje in de kast. Ik wist wel waar ze allemaal lagen, maar ze werden gewoon niet geopend.*

*INT: ja, ja maar dat is dus een punt waar hij:....*

*RESP: ja alles op de rit heeft gezet (D11:6).*

Overzicht over inkomsten en uitgaven en over de eigen administratie werkte ook door op andere gebieden. Zo was deze mevrouw beter in staat om te overleggen met schuldeisers, doordat ze haar administratie op orde had

*INT: Ja, heeft [VRIJWILLIGER] daar ook nog iets aan geholpen, dat je dat geleerd hebt?*

*RESP: Ja.*

*INT: Ja, oké, hoe dan?*

*RESP: Nou, alles ordenen en zorgen dat je spullen betaald worden. Dat doet dan nou de Stadsbank, maar als er iets binnenkomt wat niet in het budget zit, zoals die extra rekening van Menzis....ja, dan moet ik actie ondernemen en dan moet ik gaan zeggen: Menzis, moet je luisteren: ik heb geen geld meer. Ik moet een betalingsregeling hebben (D22:26).*

## 7.2 De vrijwilliger geeft inzicht

Vrijwilligers geven niet alleen overzicht door de administratie te ordenen en door inkomsten en uitgaven op een rij te zetten. Ze geven ook uitleg. We zagen in het eerste citaat in de vorige paragraaf al hoe een vrijwilliger, terwijl hij de papieren ordende, ook uitlegde wat ze te betekenen hadden. Ook als een vrijwilliger inkomsten en uitgaven op een rij zet kan dat leiden tot nieuwe inzichten:

*INT: Ja, ik geef niet meer uit dan ik heb. Dus dat is nu 85.*

*RESP: Ja, dat was toen wel minder hoor. Dat was zeg maar toen 40.*

*INT: Dus daar heeft de vrijwilliger ook wel bij geholpen. Dat werkt natuurlijk samen met die "inkomsten en uitgaven op een rijtje zetten"...om inzicht te geven, hè?*

*RESP: En dan zie je ook dat je af en toe toch iets te veel spendeert. Want ja, dat is altijd zo makkelijk hè, op bol.com en zo (D5:8).*

## 7.3 De vrijwilliger stabiliseert de financiële situatie

Als de financiële situatie weer enigszins stabiel is en de betaling van de belangrijkste vaste lasten gewaarborgd is, ontstaat er ruimte voor groei, ook in zelfredzaamheid. Natuurlijk heeft de professionele schuldhulp een belangrijke rol in het stabiliseren van de situatie, maar vrijwilligers kunnen een belangrijke bijdrage leveren, bijvoorbeeld door mensen aan te melden voor inkomensondersteunende voorzieningen:

*INT: Goed, "verantwoordelijkheid nemen voor de geldzaken". Lag toen bij 20, nu bij 100. Waardoor komt dat verschil?*

*RESP: Ja, doordat ik nou alles op een rijtje heb.*

*RESP: Dat zij mij.....[VRIJWILLIGER] heeft mij gewoon letterlijk uit de put getrokken.*

*INT: Ja, door - je zei het net al even voordat ik het apparaatje aanzette.... Maar wat heeft ze gedaan om jou uit de put te trekken?*

*RESP: Ze heeft gezorgd dat ik, alles bij de instanties aangemeld werd. Ik kon toen naar de voedselbank. Heb ik wel een tijdje gedaan, maar ben ik weer weggegaan. Zij heeft mij geleerd met de boekhouding, met orde op zaken te stellen, als je een brief binnen krijgt in de map te doen, alles gesorteerd, alles op volgorde ja [D22:11].*

Soms weet de vrijwilliger zelfs inkomstenbronnen aan te boren waarmee de schulden al deels weggewerkt kunnen worden. In onderstaand geval had de cliënt recht op een belastingteruggave.

*INT: Als we nu kijken naar die dingen die veranderd zijn, (...) Zoals: "ik neem mijn geldzaken serieus", dat was eerst 30 en nu 95. Kun je aangeven wat en waarom er zoveel veranderd is?*

*RESP: De Stadsbank deed het. Het enige waar je verantwoordelijk voor was, dat je veranderingen moest aanpassen in je betaalschema. En dat deed ik netjes, maar ik dacht ook: zij doen alles. Je werd er passief van. Je geestestoestand roept dat ook af. Want je hebt shit, je zit in de shit en je blijft in de shit. Lekker makkelijk: je kop in het zand steken. En als je kop nog niet diep genoeg is, doe je dat zelf nog wel extra.*

*INT: En hoe is dat dan veranderd?*

*RESP: Zelfvertrouwen. Dat je weer zelfvertrouwen krijgt. Dat je weer gelooft in jezelf. Dat je weer een mogelijkheid ziet om eruit te komen. Dat gebeurde al met die meneer van [VRIJWILLIGERSORGANISATIE]. Want ik betaalde altijd alimentatie en dat kon je toen nog aftrekken en op een gegeven moment zegt hij: joh, maar je kan zoveel terugkrijgen. Hij zegt: ik mag het eigenlijk niet doen, maar ik heb het thuis voor je uitgezocht en je kan zoveel duizend euro terugkrijgen (...) Toen dacht ik: al mijn goede werk van het laatste jaar heeft jou profijt gebracht. Dus als ik dat nu verder ga doorzetten, die lijn, dan komt er een eind aan. (D31:26).*



We zien hier iets wat we in meer verhalen van cliënten en vrijwilligers tegenkwamen: de vrijwilliger die verder gaat dan zijn taakomschrijving toestaat om de cliënt te helpen. In dit geval beschikte de vrijwilliger over expertise en over contacten binnen de belastingdienst, waardoor hij zeker was dat de cliënt ook daadwerkelijk recht had op de teruggave en hij de stap durfde te nemen om een aangiftebiljet in te vullen voor de cliënt.

## 7.4 De vrijwilliger bemiddelt en/of behartigt belangen

De vorige paragraaf laat al een paar voorbeelden zien van belangenbehartiging en bemiddeling richting instanties. Veel vrijwilligersorganisaties zijn hier huiverig voor. Ze zijn bang aansprakelijk te worden gesteld als de vrijwilliger een fout maakt, bijvoorbeeld bij het aanvragen van toeslagen. Daarnaast past het ook niet in hun visie op zelfredzaamheid van de cliënt. Toch zagen we in het bovenstaande citaat dat het tot een doorbraak in het hulpverleningsproces kan leiden. Een vrijwilliger belt namens een organisatie. Daardoor krijgt hij of zij gemakkelijker dingen gedaan. Daarnaast is een vrijwilliger soms beter in staat dan de cliënt om instanties op een tactische manier te benaderen. Deze cliënt had een vervelende ervaring met een schuldeiser, die dreigde met beslag op zijn woning:

*Ja, dus: "En we zullen wel zien en dit en dat". Ik zeg ja, je doet maar jongen, je doet maar. Nou en toen kwam [VRIJWILLIGER]. (...) Nou zegt [VRIJWILLIGER], ik ga wel eens even bellen en [VRIJWILLIGER], die belt op. Ik ben [VRIJWILLIGER] (...). Maar in ieder geval hij belde op en het was precies dezelfde kerel en die was poeslief aan de telefoon. En hij kreeg ook gewoon alle antwoorden. (...) Nou zegt [VRIJWILLIGER], nou ja, jullie willen eventueel beslag leggen op het huis, maar dat huis is van de ING. Wat kunnen we hier verder doen? En wilt u ons ook het hele dossier even toesturen? En alles ging in een keer. Het was in een keer, nou koek en ei niet, maar..... (D24, 16-17).*

Een gevaar van een actieve vrijwilliger die ook nog eens veel expertise heeft is wel dat er verwachtingen gewekt worden die een eventuele opvolger niet kan waarmaken. Helemaal niet als hij zich wel aan de richtlijnen van de organisatie houdt. Dat leidde bij deze cliënt tot teleurstelling:

*Het was gewoon van een lijstje. Dit en dit moet je doen. Dit moet je invullen bij de Stadsbank en red je er mee. Zo'n gevoel had je gewoon. Niks mochten ze doen. Ze mochten niet mijn spullen ordenen, ze mochten niet bellen met instanties of wat dan ook. Dat was met die [VRIJWILLIGER] helemaal niet zo, daarvoor (D8:23).*

Een enkele vrijwilliger gebruikt het contact met instanties als aanleiding om de cliënt te leren hoe hij of zij dat zelf zou kunnen doen:

*Als ik er zo aan toe was..... helemaal in het begin was dat een beetje zo. Dan heb je ook wel eens drie van die dingen en dan nam zij het voortouw of ging ze zelf bellen. Of ik belde wel zelf, maar dan gingen we eerst even met zijn tweeën overleggen van: eerst dit en dan dat.... Nou, oké, dan ging ik bellen (D10:5)*

Overigens werd dit bemiddelen door de medewerkers van de Stadsbank ook wel als een potentieel risico aangeduid. Een vrijwilliger kan zo betrokken zijn dat hij tegenover de beroepskracht komt te staan of automatisch aanneemt dat wat zijn cliënt zegt waar is. Die cliënt begrijpt echter niet altijd goed wat de beroepskracht gezegd heeft. Daarnaast komt het wel eens voor dat vrijwilligers zelf betalingsafspraken met schuldeisers maken, die er toe leiden dat hun cliënten onder de beslagvrije voet belanden (in paragraaf 6.6 werd dit al aangestipt).

## 7.5 De vrijwilliger werkt aan houdingsaspecten

Sommige mensen pakken vanzelf de verantwoordelijkheid voor hun financiën weer op. Bij anderen moet de vrijwilliger er aan werken dat de cliënt zelf zijn verantwoordelijkheid weer gaat nemen, bijvoorbeeld door de cliënt erop te wijzen dat hij niet blindelings mag vertrouwen op de budgetbeheerder van de Stadsbank:

*Voordat de vrijwilliger kwam had ik zoiets van, ook omdat we het overzicht kwijt waren, hadden we volledig vertrouwen in de [HUILT] Stadsbank. Hoe konden we zo stom zijn? (D5:6). Soms moet de vrijwilliger de cliënt erop wijzen dat hij zich niet moet laten leiden door schuldgevoel tegenover anderen, maar door de financiële ruimte. Een aantal mensen vertelden dat ze na een scheiding moeite hadden hun kinderen dingen te ontzeggen. Daardoor kwamen ze juist nog verder in de problemen:*

*INT: Wat is nou hebt belangrijkste wat jij van die vrijwilliger geleerd hebt?*

*RESP: Eerst kijken wat je op je rekening hebt staan, en dan pas dingen doen.*

*INT: Oké, want dat deed je eerder niet?*

*RESP: Als de kinderen wat nodig hadden, dan haalde ik het. Want je wou je kinderen niet tekort doen.*

*INT: En nu?*

*RESP: Nu moeten ze wachten, en dat hebben ze nu ook wel geleerd. (D35:8)*

Beroepskrachten noemden iemands houding tegenover zijn schulden en zijn administratie de doorslaggevende factor. Neemt iemand verantwoordelijkheid voor zijn financiën en zijn post en is iemand ook in staat om op een wat langere termijn dan het eind van de week te plannen? Overigens merkten beroepskrachten wel op dat hier bij de meeste mensen na verloop van tijd verbetering in komt. Dit had in hun ogen te maken met het feit dat er rust ontstaat en dat het niveau van stress vermindert. Vrijwilligers helpen mensen die lamgeslagen zijn om in actie te komen en zo geleidelijk het stressniveau te reduceren.

## 7.6 De vrijwilliger bevordert financieel-administratieve vaardigheden

Vrijwilligers ordenen niet alleen de administratie, maar ze laten al doende ook zien hoe de cliënt zelf zijn administratie kan ordenen en geordend kan houden. Vrijwilligers bij Humanitas en Schuldhulpmaatje gebruiken een map met tabbladen die de cliënt al een structuur biedt:

*INT: ik bewaar belangrijke papieren zo, zodat ik ze terug kan vinden.*

*RESP: Zeker. 100*

*INT: 100.*

*RESP: In de map van Schuldhulpmaatje.*

*INT: Dus die map is er nog steeds?*

*RESP: Die is er nog steeds en ik maak er nog steeds gebruik van. Met dezelfde perforator ook nog.*

*INT: Dat was een cadeautje?*

*RESP: Ja dat was echt van hun. Ook wel om te laten zien van: je wilt zo graag, misschien dat dit helpt om orde te scheppen (D36:24).*

## 7.7 De vrijwilliger werkt aan andere vaardigheden

Een enkele keer kwamen we tegen dat de vrijwilliger andere vaardigheden bevorderde, zoals taalbeheersing en lees- en schrijfvaardigheid:

*Ik ging naar een taal cursus. Die kans heb ik gekregen van de gemeente. Dat was belangrijk, maar vroeger heb ik ook hulp van meneer [VRIJWILLIGER] gekregen. Hij probeerde mijn taal iets te verbeteren. En tot nu betekent het dat ik altijd probeer te corrigeren. Dat is echt een top punt. Mensen durven dat niet, maar ik maak meestal fouten die ik niet beseft hè? (D6:12).*

Deze rol van de vrijwilliger hoorden we echter niet vaak, zelf niet bij mensen bij wie wij duidelijke aanwijzingen voor laaggeletterdheid zagen.

## 7.8 De vrijwilliger stimuleert en moedigt aan

Vrijwilligers leren mensen nieuwe vaardigheden aan, maar ze stimuleren ze ook om het nieuwe gedrag vol te houden. Alleen al het feit dat de vrijwilliger weer langskomt werkt als een stok achter de deur. In onderstaand fragment gaat het over het bijhouden van de administratie, nadat de vrijwilliger deze geordend heeft:

*RESP: Op een gegeven moment toen was het denk ik alles. Je hele hoofd zit vol en dan lukt het ook gewoon niet. Nu heb je wel elke keer iemand die achter je broek aan zit: doe dat nou is. Dan denk je de volgende keer, laat ik dat maar doen voordat [VRIJWILLIGER] weer komt. Je hebt een soort stok achter de deur waardoor je het wel doet.*

*INT: Maar die stok achter de deur heb je nu niet meer.*

*RESP: Nee, maar goed als je dat twee jaar lang zo hebt gedaan (D38:29).*

## 7.9 De vrijwilliger biedt morele ondersteuning

Een heel belangrijke functie van de vrijwilliger is dat hij of zij de cliënt morele ondersteuning biedt. Hij is de vertrouwenspersoon met wie je ook over andere zorgen en problemen praat. Sommige vrijwilligers, vooral bij Schuldhulpmaatje zien dat zelfs als hun belangrijkste rol: er zijn voor de cliënt als hij of zij het moeilijk heeft.

*INT: En als je dan nog even kort samenvat wat de vrijwilliger nou echt voor jou heeft gedaan?*

*RESP: Die heeft niet eens zo zeer gekeken van dit zijn je schulden en dit is zeg maar wat er aan de hand is en hier heb je zo en zoveel achterstand, eigenlijk is daar totaal niet naar gekeken. Eigenlijk is er alleen maar gekeken van: goh, jij bent [NAAM], en hoe komt het dat het zo gekomen is, wat is er met jou gebeurd, wat is er aan de hand geweest? Dus echt omdat hij zelf met je bezig gaat, je ook zelf na laat denken over bepaalde zaken, je bepaalde dingen laat verwerken, komt dat andere, wat hij op het eerste gezicht links laat liggen, vanzelf aan bod. Je kunt wel heel veel met cijfers bezig zijn, maar als je het karakter van het beestje niet verandert, als je daar niet mee aan het werk gaat, dan verandert daar niets in (D33:31)*

Veel vaker zijn vrijwilligers helemaal niet zo bewust bezig met de immateriële problematiek, maar voelt de cliënt zich toch gesteund door de manier waarop de vrijwilliger hem bejegt:

*RESP: nee, niet dat hij alleen maar was voor de administratie. Hij was er ook als...mens, dat je weer... dat je er weer bovenop kwam.*

*INT: ja dus morele support zeg maar dat heeft u wel zo ervaren.*

*RESP: ja, met hem wel! Poeh!*

*INT: en wat deed hij dan, bijvoorbeeld?*

*RESP: ja hij voelde zich ook niet hoger of eh... "Nee, [NAAM], dat doen we samen, pakken we samen aan. Bam!" was gewoon correct tegen mij met alles ook menselijk, gewoon netjes bij elkaar en...hij*

Zo'n ervaring kan ingrijpend zijn voor een cliënt:

*INT: Ja, wat heeft dan die [VRIJWILLIGER].... Heeft hij iets bepaalds.... ?*

*RESP: Hij... heeft laten zien dat je iemand wel kan vertrouwen en hij heeft laten zien dat er wel mensen zijn die je wel helpen, want dat heb ik nog nooit in mijn leven gehad. (D8:18)*

## 7.10 Interpretatie

In dit hoofdstuk hebben we negen factoren in de begeleiding door de vrijwilliger besproken, die cliënten als bevorderend hebben ervaren voor hun financiële zelfredzaamheid: overzicht creëren, inzicht bieden, stabiliseren, bemiddelen en belangen behartigen, werken aan houdingsaspecten, financieel-administratieve vaardigheden bevorderen, werken aan andere vaardigheden, stimuleren en aanmoedigen en morele ondersteuning bieden. De meeste hiervan zijn niet exclusief voor een vrijwilliger en kunnen ook in het contact met de beroepskracht aan de orde zijn. Wel neemt bemiddeling en belangenbehartiging bij vrijwilligers een andere vorm aan dan bij beroepskrachten. De betaalde schuldhulpverlener richt zich in hoofdzaak op de bemiddeling tussen schuldeisers en schuldenaar. Hij of zij zal niet zo snel bemiddelen bij het verkrijgen van een huur- of zorgtoeslag of een vergoeding vanuit de Wmo of de bijzondere bijstand. Laat staan dat hij of zij een belastingaangifte verzorgt. Vrijwilligers doen dat wel en een aantal van hen lijkt dat, gezien de tijd die zij er in investeren, ook een belangrijk onderdeel van de eigen taak te vinden (zie tabel 11).

Het bemiddelen richting instanties kan bijdragen aan het stabiliseren van de financiële situatie en zo een schuldregeling mogelijk maken. Zo kan een vrijwilliger de cliënt helpen om in aanmerking te komen voor toeslagen of een uitkering. Een andere keer zal de vrijwilliger er voor zorgen dat een betalingsachterstand niet verder escaleert en dat incassomaatregelen achterwege blijven. Cliënten vertelden dat dit bijgedragen had aan overzicht en/of stabiliteit en zo indirect aan hun financiële zelfredzaamheid. We hoorden echter maar weinig dat vrijwilligers zo'n contact met een instantie gebruikten als mogelijkheid om de vaardigheden van de cliënt te vergroten. Onze indruk is dat vrijwilligers alerter zouden kunnen zijn op dit soort gelegenheden. Eén mogelijkheid zou zijn om het gesprek, in aanwezigheid van de cliënt, zelf te voeren en dit dan na te bespreken. Een andere variant zou kunnen zijn om het gesprek met de instantie eerst voor te bespreken en dan door de cliënt zelf te laten voeren, in het bijzijn van de vrijwilliger.

Het belang van morele ondersteuning is een ander aspect dat we bij vrijwilligers veel vaker en veel nadrukkelijker terug zien komen dan bij beroepskrachten. Over het algemeen ervaren cliënten de bejegening door de beroepskracht als prettig en respectvol, maar de vrijwilliger is een echte vertrouwenspersoon, bij wie men ook terecht kan met andere zorgen dan alleen de financiële. Dit zien we vooral sterk terug bij de vrijwilligers van het Diaconaal Platform, maar ook wel bij andere vrijwilligersorganisaties. Ook binnen organisaties zien we hier wel verschillen in. Er zijn vrijwilligers die zich in hoofdzaak op de "technische" aspecten van de begeleiding richten (bemiddelen en belangenbehartiging of het werken aan financieel-administratieve vaardigheden) en vrijwilligers die hun taak veel breder opvatten. Voor de vrijwilligerscoördinator is het niet altijd gemakkelijk om in een eerste gesprek vast te stellen welke vrijwilliger het best past bij welke cliënt en welke hulpvraag (Van Middendorp, Gesthuizen & Van Geuns, 2017).

Bij de meeste andere aspecten lijkt het verschil met de beroepskracht vooral te zitten in de tijd die de vrijwilliger er aan kan besteden en de flexibiliteit waarmee hij dat kan doen. Stabiliteit bieden doet de beroepskracht ook. De stabilisatiefase maakt deel uit van het proces van schuldregeling. Overzicht creëren en inzicht geven in de financiële situatie doet een beroepskracht ook tot zekere hoogte. Een vrijwilliger heeft daar echter veel meer tijd voor. Hij kan met de cliënt de zakken met ongeopende post doornemen en sorteren. Hetzelfde geldt voor werken aan houdingsaspecten, financieel-administratieve vaardigheden bevorderen, aan andere vaardigheden werken en aanmoedigen en stimuleren. Beroepskrachten hebben dit wel in hun bagage, maar hebben er vaak de tijd niet voor. Zo heeft de Stadsbank de dienst "budgetcoaching" wel in het assortiment, maar wordt dat door vrijwel geen enkele gemeente afgenomen. Een vrijwilliger is echter meer dan een stand-in voor een overbelaste beroepskracht. Hij of zij is flexibeler. In verreweg de meeste gevallen bezoeken vrijwilligers de cliënt thuis, wat een enorm voordeel is bij bijvoorbeeld het sorteren van de administratie of het maken van een financieel overzicht.



Ten slotte viel nog op dat we maar zelden hoorden dat de vrijwilliger aandacht besteed had aan mogelijke laaggeletterdheid van de cliënt. Zelfs wanneer wij duidelijke aanwijzingen zagen voor laaggeletterdheid vertelde de geïnterviewde niet dat hier aandacht aan besteed was. Dit terwijl bekend is dat laaggeletterdheid bij cliënten van de schuldhulpverlening relatief vaak voorkomt. In het onderzoek van Keizer (2018) onder mensen met schulden bleek ruim 50% te voldoen aan de criteria voor laaggeletterdheid. Madern, Jungmann en Van Geuns (2016) vonden dat van de 20.000 mensen die het screeningsinstrument Mesis voorgelegd kregen, ongeveer een zesde niet in staat was dit (goed) in te vullen. Hier zou waarschijnlijk nog winst te behalen zijn. Wel hoorden wij van coördinatoren dat hier inmiddels in de training van vrijwilligers al aandacht voor is.

#### Hoe Ilona, met twee kinderen en een boel schulden, haar weg vond in Nederland

Ilona is een gescheiden vrouw van Poolse afkomst. Ze is 44 jaar en woont met haar zoons van 14 en 17 in een dorp in Twente. Negen jaar geleden is ze met haar man naar Nederland gekomen. Ze spreekt nog steeds enigszins moeizaam, maar wel correct, Nederlands.

Na drie jaar verliet haar man haar voor een andere vrouw. Zij bleef met de kinderen achter in de koopwoning. Er ontstonden achterstanden doordat ze de hypotheek niet kon betalen. Daarnaast bleek haar man schulden te hebben gemaakt, achter haar rug om. Om het nog ingewikkelder te maken was ze niet goed op de hoogte van de Nederlandse wet- en regelgeving. Ze had bijvoorbeeld geen idee hoe ze de verkoop van het huis moest aanpakken. Ook de taal was een probleem. Ze had wel een inburgeringscursus doorlopen, maar thuis met haar man sprak ze Pools.

Ilona is een intelligente vrouw met een brede belangstelling. Ze kijkt iedere dag naar het journaal en volgt de politiek. Wat daar besloten wordt, kan ook gevolgen voor haar hebben, realiseert ze zich. Gelukkig is het nu gemakkelijker om de actualiteit te volgen doordat ze de taal beter beheerst. Dat heeft ze te danken, zegt ze, aan haar vrijwilliger Joop. Joop hielp haar op weg door haar te verbeteren als ze iets verkeerd zei. Bovendien regelde hij dat ze op kosten van de gemeente een taalcursus mocht volgen. Joop vatte zijn taak sowieso breed op, want hij bracht niet alleen haar administratie op orde, maar vertelde haar ook hoe ze het huis kon verkopen en een huurhuis kon vinden.

Hoe ze met Joop in contact gekomen is? Op een dag, toen haar man net bij haar weg was, stond ze bij het hek van de basisschool van haar kinderen. Alles kwam op haar af. Ze moest het huis verkopen, werk zoeken, een ander huis vinden en ze had geen idee hoe. Blijkbaar straalde de narigheid van haar af, want een vader vroeg: "Hoe gaat het met je?". Daarop kwam alle ellende eruit. De man antwoordde dat hij haar niet zelf kon helpen, maar dat hij binnen zijn kerk iemand wist die dat wel kon. Die iemand was Joop.

Ilona's leven is nog steeds niet gemakkelijk, maar ze heeft een jaar geleden de WSNP met succes afgerond. Daardoor is er financieel iets meer ruimte. Ze blijft haar geldzaken echter nauwgezet in de gaten houden. Dat is nodig, want ze heeft drie parttime banen. Bij de een wordt ze per week betaald, bij de ander per vier weken en bij de derde per maand. Daarnaast wordt haar inkomen aangevuld door de sociale dienst. Joop heeft haar laten zien hoe ze haar vaste lasten kan afstemmen op die steeds wisselende inkomsten. Hij komt nog wel eens langs als ze een vraag heeft maar het meeste kan ze nu zelf. Maar vooral heeft Joop haar wegwijs gemaakt in die moeilijke beginfase, toen er zo veel geregeld moest worden en zij nog maar zo weinig wist van Nederland.

Ilona heeft nu een, zij het kwetsbaar, evenwicht gevonden in haar leven. Ze is schuldenvrij, weet haar weg te vinden, maar kan met haar inkomen maar heel beperkt een buffer aanleggen. Zonder Joop was ze er veel slechter aan toe geweest, zegt ze. Wat haar het meest geholpen heeft is dat hij van het begin af aan een stappenplan gemaakt heeft om de ingewikkelde kluwen te ontwarren die haar leven toen was. Samen zijn ze dat pad blijven aflopen. Gemakkelijk is haar leven nog steeds niet, maar ze ziet de toekomst weer met vertrouwen tegemoet.





# 8 Andere factoren die van invloed zijn op de financiële zelfredzaamheid.

## Dit hoofdstuk in een notendop

- Van de andere (niet aan de vrijwilliger gerelateerde) factoren die positief op de FRZH uitwerken noemen cliënten verreweg het vaakst zaken die met hun eigen persoon te maken hebben:
  - Vooral het feit dat men rust en overzicht heeft wordt vaak als een omstandigheid genoemd die op zich al een voldoende voorwaarde is voor toename van de FRZH
  - Motivatie wordt ook vaak genoemd. Deze kan intrinsiek zijn (plezier beleven aan geld besparen) of extrinsiek (schrik, het goed willen doen voor de kinderen)
  - Ook eigen-effectiviteit en het feit dat men perspectief krijgt op een beter bestaan werken sterk motiverend
  - Ook taalbeheersing kan een belangrijke factor zijn. Het is belangrijk om hier in de begeleiding aandacht voor te hebben en aan te werken
- Bij de factoren in de context valt op dat tegengestelde omstandigheden eenzelfde effect kunnen hebben. Zowel het einde van een relatie als een nieuwe relatie kunnen een positieve invloed hebben op de FRZH. Hetzelfde geldt voor terugval in inkomen. Soms gaan mensen daardoor juist beter op hun geld letten, soms vinden ze dat juist moeilijker. Waarschijnlijk speelt het “doenvermogen” van mensen hier een rol in.
- Steun vanuit de omgeving kan een krachtige positieve factor zijn
- Sommige mensen gebruiken “situation modification” technieken om de context zo te veranderen dat ze minder snel in de verleiding komen om (spaar)geld uit te geven
- Het is belangrijk om in de begeleiding aandacht te besteden aan mogelijkheden om de steun vanuit het netwerk te vergroten en de cliënt in te zetten hoe hij zelfcontrole versterkende technieken kan inzetten.
- Er zijn ook factoren die de FRZH belemmeren. Dit geldt met name voor de onderwerpen “een buffer aanleggen”, “een financiële planning maken” (vooral externe oorzaken genoemd) en “op de hoogte blijven” (vooral persoonsgebonden belemmeringen, vooral gebrek aan interesse, genoemd)

## 8.1 Factoren bij de cliënt zelf

Van alle factoren die bijgedragen hadden aan een toename van de FRZH noemden geïnterviewden het vaakst zaken die met hun eigen persoon te maken hadden. In 30 interviews werd 72 keer een factor genoemd die terug te voeren was op de eigen persoon. In deze paragraaf zullen we acht veel voorkomende factoren noemen.

### 8.1.1 Schrik

Nooit meer terug willen naar de situatie van voor de schuldhulpverlening is een belangrijke drijfveer om de financiën en de administratie nu beter in de hand te houden. De motivatie en het besef van ernst is toegenomen en daardoor indirect vaak ook de kennis en de vaardigheid. Zo vertelde één cliënt over een gerechtsdeurwaarder die met de politie aan zijn deur kwam om de woning te ontruimen. Dat was een ervaring die hem blijvend motiveerde om het nu anders te doen.

Sommige mensen zijn wakker geschud door iets wat zij in hun omgeving zagen gebeuren en dat hun deed beseffen dat zij hard op weg waren in dezelfde situatie te belanden. Een vrouw had een ontruiming bij de bureaus gezien. Dat was voor haar de aanleiding om hulp te zoeken, maar ook een motivatie om blijvend meer aandacht te besteden aan haar geldzaken:

*Ik heb van dichtbij meegemaakt dat mensen door de schulden uit huis werden gezet. Dus toen heb ik gedacht van: “dit moet mij niet overkomen, ik moet niet met mijn drie kinderen op straat komen te staan” (D35:10).*

Anderen waren vooral geschrokken van de psychische impact die de schulden hadden gehad. Ze hadden zich daarom voorgenomen nooit meer in dezelfde situatie te belanden:

*Omdat het heel erg confronterend is en... ik heb ook lichamelijke klachten ervaren, ik kon gewoon niet meer functioneren door de stress. Je wordt gewoon gigantisch wakker geschud, het besef denk ik. Je krijgt besef over een situatie waarin je alles wil doen om er uit te komen, zeker voor de kinderen (D18:11).*

### 8.1.2 Intrinsieke motivatie

Mensen ontdekken al doende soms dat ze plezier hebben in het bijhouden van hun inkomsten en uitgaven of in het besparen op boodschappen:

*Nou ik maak er echt een sport van dat ik de prijzen in mijn hoofd opsla en dan onthoud: dat is bij die winkel goedkoper en dat is bij die winkel goedkoper. Met acties en zo, dat je een voorraad haalt, bijvoorbeeld dingen die lang houdbaar zijn. Mijn moeder zei dat ze het zo leuk vond hoe ik dat deed dus zij is daar ook mee begonnen (D28:15).*

Ook wanneer mensen niet direct plezier beleven aan een activiteit kunnen ze toch gemotiveerd zijn omdat ze het belang ervan inzien. Een jonge vrouw is gaan inzien hoe belangrijk het is, haar budget in evenwicht te houden:

*Nee, nee het interesseert mij wel, want ik wil ik wil niks meer kopen als ik het geld er niet meer voor heb (...) Ik koop echt alleen nog maar dingen als ik het geld heb (D29:17).*

### 8.1.3 Zelfvertrouwen en eigen-effectiviteit

Intrinsieke motivatie ontstaat als mensen ervaren dat iets lukt, waar ze vooraf erg tegenop hadden gezien, bijvoorbeeld een schuldeiser bellen om een betalingsregeling voor te stellen: Daardoor ontstaat eigen-effectiviteit, het vertrouwen dat men de vaardigheid heeft om een bepaalde taak uit te voeren. In de Engelstalige literatuur wordt dit self-efficacy genoemd (Bandura, 1977):

*Dat heeft eigenlijk wel een kick gegeven. Dat wanneer je belt en je kunt wat oplossen dan denk je: “Oh, eindelijk...” en dan valt er een last van mijn schouders af. Terwijl het eigenlijk een heel makkelijk telefoontje was. Maar als ik drie of vier dingen heb die ik moet bellen en de eerste geeft aan dat ze het niet gaan doen en we hebben zoveel brieven gestuurd blabla.... Dan zakt me de moed wel in de schoenen en heb ik er ook moeite mee om de anderen te gaan bellen. Dan moet ik echt mezelf een schop onder de kont geven, maar ik doe dat dan meestal een dag erna (D37:30).*

Self-efficacy leidt ertoe dat mensen moeilijke situaties onder ogen durven te zien die ze voorheen liever vermeden, zoals het opmaken van de post of bellen met schuldeisers:

*Daar moet ik eerlijk in zijn, ik las ze gewoon niet, omdat ik bang was. Tuurlijk heb ik de intelligentie of kennis wel om ze te lezen, maar ik was bang, dus las ik ze niet. Alles ging in die vuilniszak. Nu is het gewoon prima, ik heb een schone lei, daar was ik zo trots op.... Ik heb hem op mijn bureau gelegd, in een hoesje. Is een soort diploma. Ben ik gewoon trots op. En twee weken later kreeg ik een brief van een deurwaarder dat ik per direct een openstaand bedrag moest betalen. Dus ik dacht: “Helemaal niet, ik heb een schone lei”, dus ik heb gebeld. Daar zeiden ze: “U moet toch betalen”. En wat zo leuk is, “U krijgt vast ook te horen dat iemand een schone lei heeft gekregen vanuit de rechtbank”. - “Nee dat horen wij niet,” zeiden zij. En ik zei: “Nou, ik lees heel toevallig op internet dat schuldeisers op de hoogte worden gesteld van een schone lei”. - “Nou wij niet hoor, wij hebben deze schuld pas net*

*overgenomen”. Ik zei: “Dat is onzin, maar dat maakt niet uit. Het is heel toevallig dat jullie 2 weken na dato komen, neem maar even contact met mijn bewindvoerder en ik verwacht een excuusbrief”. En die is ook gekomen (D31:28).*

Soms zijn mensen communicatief vaardig, maar moeten ze leren om zich minder door hun emoties te laten leiden. Onderstaand citaat komt uit een interview met een gewezen ondernemer:

RESP: Ja ik heb heel veel competenties. Ik ben verbaal heel sterk, ik heb zakelijk deskundig, weet ik alles. En ik kan, als het moet, mijn emoties heel goed de baas zijn.

INT: Ja.

RESP:: Maar omdat het heel persoonlijk is..... kijk niet voor die aan de andere kant van de telefoon. Dat heb ik moeten leren dat.... als ik zeg: hier, ik rijd de straat uit en iemand rijdt me bijna dood, dan is dat niet persoonlijk. Hij wil mij wel dood rijden, het gaat mij aan, maar dat doet hij bij u ook. Want als u daar rijdt, dan rijdt hij u ook dood. En dat is met de schuldeisers precies hetzelfde; dat is gewoon een organisatie en die interesseert het helemaal niet, die moet gewoon geld vangen. En of ik dat nou ben of u..... Dus ik moet dan altijd die emotie er uit halen; ik ben het dan zelf niet.

INT: Je ziet het dan meer als een onderhandeling dan eigenlijk? Als een zakelijk probleem?

RESP: Ja kijk het gaat natuurlijk wel mij aan, maar eigenlijk zie ik mij dan als intermediair en dat probeer ik ook te doen. Ik probeer vriendelijk te zijn, ik probeer gewoon een zachte toon neer te zetten. Men zegt altijd van, ik ben heel sterk communicatief aan de telefoon, ik krijg alles gedaan wat ik wil hebben. Maar aan de andere kant, op het moment dat ik boos ben, dan komt het ook duizend keer harder aan (D4:14).

Zelfvertrouwen is algemener en heeft te maken met iemands vertrouwen in zijn persoon als geheel, dus niet alleen in zijn vaardigheden. Een aantal respondenten vertelde weer zelfvertrouwen te ervaren omdat er weer perspectief was. Het voorbeeld in paragraaf 7.3. laat iemand zien, die zelfvertrouwen kreeg doordat de ergste schulden opgelost werden na een financiële meevaller.

### 8.1.4 Rust en overzicht

In het vorige hoofdstuk is al besproken hoe overzicht over de financiën leidt tot meer rust en minder stress. Dat op zich kan al, zelfs zonder dat er aan vaardigheden gewerkt wordt, leiden tot een verbetering van de vaardigheden op financieel-administratief gebied. In veel gevallen is het zelfs beter om te spreken van een herstel van het functioneren naar een niveau dat men al had voordat de problemen begonnen. Los daarvan echter noemen mensen rust en overzicht ook als factoren die op zichzelf de zelfredzaamheid positief beïnvloeden, onafhankelijk van de vraag wie nu gezorgd heeft voor die rust en dat overzicht. Een jong stel is ontevreden over de gemeentelijke schuldhulpverlening maar is desondanks nu bijna uit de schulden. De vrouw vertelt dat ze nu beter nadenkt wat ze wel en niet koopt:

VROUW: [DENKT NA] Hoe moet ik dat uitleggen. Zoals dingen die in de aanbieding zijn, meer dingen halen. Zoals laatst waren de sperziebonen in de aanbieding nou dan neem ik gelijk wat mee en dan kan je dat wegstoppen.

INT: Maar dan scheelt het natuurlijk ook dat je vijf jaar geleden dat geld niet had om iets extra's mee te nemen

VROUW: Nee, maar dan denk je er juist niet bij na, terwijl je het eigenlijk juist wel moet doen. Maar dan doe je het niet. Want eigenlijk denk je: ja, slechter kan het toch niet.

INT: Nee, nee

VROUW: Dus dan ga je helemaal niet bewust nadenken (D9:23).

In paragraaf 7.5. is al genoemd dat de beroepskrachten van de Stadsbank de vermindering van het stressniveau ook zagen als een belangrijke factor in het toenemen van de FRZH. Mensen zijn in staat om weer in actie te komen doordat ze hun situatie als minder stressvol ervaren.

### 8.1.5 Kinderen

Een aantal mensen vertelde dat de problematiek verergerd was doordat zij, uit schuldgevoel tegenover de kinderen, de confrontatie met hun financiële problemen voor zich uitgeschoven hadden. Eén vrouw vertelde hoe haar ex-partner haar na de scheiding met haar kinderen op straat had gezet. Zij had zich daar lang schuldig over gevoeld tegenover de kinderen en wilde die kinderen niet ook nog eens belasten met de wetenschap dat er allerlei dingen niet meer konden die vroeger heel normaal waren geweest. Inmiddels is ze schuldevrij. Wel heeft ze, op eigen verzoek, nog budgetbeheer. Ze wil namelijk koste wat het kost niet meer in de schulden raken. Ook als dat betekent dat ze haar kinderen vaker “nee” moet verkopen.

*RESP: Toen wou je de kinderen gelukkig maken. Ik heb zoiets van: de kinderen kun je niet kopen. Dat zeggen ze zelf ook wel. “Mam, wij hadden wel alles, we hadden wel brood op tafel”. Ik zei: “maar toch dat stukje wat ik vond, dat misten jullie”.*

*INT: Oké, maar je bent er nu wel achter, dat kon je met geld ook niet .....*

*RESP: Nee, met geld ook niet kopen (D35:23)*

Kinderen vormen echter ook een belangrijke drijfveer om uit de schulden te raken en het vol te houden op momenten dat het traject richting een schuldevrij bestaan moeilijk is. Allereerst omdat mensen hun kinderen een zorgeloze toekomst gunnen, waarin ze mee kunnen doen met anderen. Onderstaand citaat komt uit een interview met een vrouw die al jaren in armoede leefde, ondanks het feit dat haar man een goede baan heeft. Vanwege schulden uit een vorige relatie lag er al geruime tijd beslag op zijn salaris en leefde men feitelijk van een inkomen onder het minimum. Ondanks een aantal negatieve ervaringen met de hulpverlening, waaronder een bewindvoerder die duizenden euro's zoek maakte, wilde de vrouw opnieuw hulp zoeken:

*Toen maakte mij het hele leven eigenlijk niet meer zo veel uit. Echt, alles kon me ontploffen. Maar nu heb ik echt zoiets van: het heeft allemaal zo lang geduurd. Het wordt alleen maar erger, want als je niks doet dan komen er elke keer kosten bij op. Mijn kinderen.....de oudste wordt volgende maand 15, die heeft nog nooit op een sport gezeten. De jongste, die is 6; die wil ook heel graag op zwemles enzovoort. De anderen hebben ook geen zwemdiploma, niks niet. Dus ik wil ze dat wel heel graag kunnen geven. Mijn zoontje, die wil heel graag op voetbal, dat kan gewoon niet. We kunnen dat nog niet betalen. Ik heb echt zoiets van: daar wil ik het nu voor doen (D37:17).*

Kinderen kunnen ook nog op een andere manier inspireren om door te zetten, namelijk wanneer de ouder een goed voorbeeld wil geven. Een vrouw die inmiddels schuldevrij was en weer zelf haar financiën beheerde, vertelde dat ze veel consequenter haar inkomsten en uitgaven bijhield:

*RESP: Ja, maar nu je het weer zelf moet doen - je bent dan weg bij de Stadsbank - doe ik dat wel meer. Maar dat is ook weer het stukje van: het consequente, het vertrouwen. Ik wil het nu ook gewoon zelf goed doen.*

*INT: Ja, dat is heel goed. Toch?*

*RESP: En dat moet ik ook.*

*INT: Ja, van jezelf en ....*

*RESP: Ja, maar ik wil nu ook gewoon het goede voorbeeld voor mijn kinderen zijn (D36:37).*

### 8.1.6 Perspectief

In hoofdstuk 4 noemden we al dat een deel van de cliënten na afloop van een schuldentraject wel schuldevrij is, maar nog steeds in een penibele financiële situatie verkeert, doordat er geen ruimte is om een buffer aan te leggen. Wanneer mensen daarentegen wel perspectief zien kan dat zeer motiverend werken. Een jonge vrouw vertelde dat ze nu meer gemotiveerd was om haar administratie bij te houden. Zij en haar man zijn bijna uit de schulden. Bovendien neemt het inkomen toe omdat ze werk gevonden heeft.

*VROUW: Omdat ik eigenlijk zin heb om alles te doen. Ik moet straks over een paar maand het zelf ook allemaal weer gaan doen. Dus dan moet je het ook op orde hebben vind ik.*

*INT: En wat maakt dan dat je er weer zin in hebt?*

*VROUW: Dat je gewoon straks wat meer vrijheid hebt, iets meer inkomen. Geen uitkering of zo. Lekker werken*

*INT: Je weet ook waar je het voor doet, straks*

*VROUW: Ja daarom (D9:17).*

Sommige beroepskrachten vertelden dat het ontstaan van perspectief kan bijdragen aan een gevoel van wat zij “controle” noemden. Mensen hebben de bodem van de put bereikt. Van daaruit kan het alleen maar beter gaan. Ze zijn (soms) trots dat ze het gered hebben en dat ze langzaam weer uit de put klimmen.

### 8.1.7 Taalbeheersing

Een vrij groot deel van de dossiers die we bestudeerd hebben, hoorde bij cliënten met een niet-Nederlandse achtergrond. Helaas hebben we die groep in de interviews minder kunnen bereiken dan we gewild hadden. Desondanks hebben we wel enkele mensen gesproken met een niet-Nederlandse achtergrond. Eén van hen vertelde dat haar beheersing van de Nederlandse taal, mede door de ondersteuning van de vrijwilliger, sterk vooruit was gegaan. Daardoor was ze nu veel beter in staat om op de hoogte te blijven van veranderingen in wet- en regelgeving en om zelf informatie te zoeken. Voorheen gaf ze zichzelf 5 punten op een schaal van 100; nu veel meer:

*RESP: Dat was misschien 5%, want dat kwam door de taal.*

*INT: Ook door de taal ja, ja.*

*RESP: En ik kon alleen de nieuwe regels weten van mensen, hè: via, via.*

*INT2: Ja, via mondeling ... (D6:11).*

Zoals gezegd hebben we te weinig van buiten Nederland afkomstige mensen gesproken om hier robuuste conclusies over te trekken. Het zal bijvoorbeeld uitmaken of iemand in zijn eigen taal geletterd is of niet.

## 8.2 Factoren in de context

Na cliëntgebonden factoren werden factoren, vaak veranderingen, in de context het vaakst aangevoerd als verklaring voor een toegenomen FRZH. Mensen die begeleid waren door een vrijwilliger noemden geen wezenlijk andere factoren dan mensen die het zonder vrijwilliger hadden moeten doen.

Het valt op dat tegengestelde invloeden dezelfde uitwerking kunnen hebben, afhankelijk van de betekenis die iemand er aan geeft. Zo kan de FRZH toenemen doordat er een einde komt aan een huwelijk, maar ook doordat iemand juist een nieuwe relatie krijgt. Een voorbeeld van het eerste vormde het interview met een gescheiden man die nu weer schuldenvrij was:

RESP: *Nou je hebt er meer tijd voor, meer rust in je hoofd.*

INT: *En die rust in uw hoofd komt omdat de schulden weg zijn?*

RESP: *Ja, en dat je net een scheiding achter de rug hebt. En veel mensen die je niet geloven op het moment dat je vrouw alcoholist is en haar familie zei altijd dat het allemaal onzin was en dat soort dingen (D20:7).*

Een ander, eveneens een man, was na zijn scheiding gedwongen om zich meer met zijn geldzaken bezig te gaan houden en had daardoor een beter begrip ontwikkeld van brieven en formulieren.

Weer een andere man, weduwnaar, was na de dood van zijn vrouw in de schulden geraakt. Hij schreef de toename van zijn FRZH juist toe aan het feit dat hij weer een relatie had. Hij vertelde dat hij zijn geldzaken nu meer serieus nam:

MAN: *Eh, doordat ik onder bewind ben gekomen en doordat ik bewust ben geworden, bewuster ga nadenken. En, plus dat ik sinds anderhalf jaar weer een vriendin heb.*

INT: *Ja, want hoe werkt dat dan? U hebt een vriendin en dan ga je je geldzaken serieuzer nemen?*

MAN: *Dan, dan...dan ga je er serieuzer mee om, met de geldzaken.*

INT: *Want?*

MAN: *Je gaat meer overleggen. Je gaat meer beslissingen... die ga je samen nemen.*

INT: *Dus je gaat niet meer zo gemakkelijk... dat je denkt van: O, dat kan ik ook nog wel even tussendoor...*

MAN: *Nee (D30:8).*

80 Ook andere veranderingen in de leefsituatie kunnen leiden tot een toename van FRZH. Een jonge vrouw vertelde dat ze haar post beter was gaan begrijpen toen ze op zichzelf ging wonen. Zo lang ze nog bij haar ouders woonde had ze zich daar nooit erg voor geïnteresseerd. Een man vertelde dat hij veel meer verantwoordelijkheid voor zijn geldzaken was gaan nemen toen zijn zoon bij hem ingetrokken was. Hij was toen al ruim halverwege zijn schuldregelingstraject:

*Ja, serieuzer. En ik heb een kind thuis, de laatste 5 jaar. En dat is heel wat anders. Een heel andere situatie. Hij is gekomen toen ik zo'n twee jaar bezig was. Dus was de situatie wel wat beter, maar nog niet echt goed. Maar ik wou een schone lei hebben (D31:27).*

Ook het ontstaan van financiële ruimte of juist het verdwijnen daarvan kan een vergelijkbaar effect hebben. Sommige mensen gaan beter op hun inkomsten en uitgaven letten omdat ze minder te besteden hebben:

INT: *“Als ik iets koop denk ik daar bewust over na.”*

RESP: *Ja er is eigenlijk niks wat je kunt kopen. Het enige dat je kunt kopen dat is kleding en dergelijke en daar denk ik wel heel bewust over na want dat is best wel een grote uitgave, kan ik nu naar kapper*

*of moet dat volgende week doen met mijn weekgeld. Komt het dan beter uit, dus dat doe ik natuurlijk wel. Deze week is ook het toilet papier op dus het kan nu niet. Bepaalde afwegingen die ik moet maken. Als de vraag zo bedoeld wordt dan is dat wel 80 (D3:24).*

Anderen vinden dat ze hun inkomsten en uitgaven juist beter kunnen plannen doordat ze wat meer ruimte hebben:

INT: *En kun je dan een voorbeeld geven van wat je anders doet dan vroeger met producten kopen?*

VROUW: *[DENKT] Hoe moet ik dat uitleggen? Zoals dingen die in de aanbieding zijn, meer dingen halen. Zoals laatst waren de sperziebonen in de aanbieding; nou dan neem ik gelijk wat mee en dan kan je dat wegstoppen.*

INT: *Maar dan scheelt het natuurlijk ook dat je vijf jaar geleden dat geld niet had om iets extra's mee te nemen.*

VROUW: *Nee, maar dan denk je er juist niet bij na, terwijl je het eigenlijk juist wel moet doen. Maar dan doe je het niet. Want eigenlijk denk je: ja, slechter kan het toch niet.*

INT: *Nee, nee*

VROUW: *Dus dan ga je helemaal niet bewust nadenken (D9:23).*

Steun vanuit de omgeving wordt meer dan eens genoemd als een belangrijke factor die bijdraagt aan een toename van de FRZH. Eén vrouw, van wie de partner een baan als bedrijfsleider had, had veel geleerd van haar man als het ging om het begrijpen van moeilijke brieven. Een andere vrouw schakelde haar zus in:

RESP: *Nee want anders als ik het geld....., bijvoorbeeld: mijn vakantiegeld was maar €700. Als ik het op mijn rekening laat dan denk ik oh dan kan ik dit nog kopen en dat nog kopen.*

INT: *Ja.*

RESP: *En dan koop je eigenlijk omdat je al die jaren niks hebt kunnen kopen.*

INT: *Ne, e precies.*

RESP: *Maar dan doe ik: nee wacht eens even, ik ga €600 naar mijn zus sturen, dat zet ik daar op mijn rekening (D28:19).*

Daarmee hanteert ze een strategie die Duckworth, Milkman en Laibson aanduiden als “situation modification”. Ze vatten die samen als “removing deleterious temptations from view” (2018, p. 107). Als je je spaargeld niet direct tot je beschikking hebt is de verleiding om het uit te geven minder groot.

Eén vrouw had bijzonder veel steun aan haar buurvrouw. Ze deelde de krant met de buurvrouw, die haar stimuleerde om op de hoogte te blijven van minimavoorzieningen en van veranderingen in wet- en regelgeving:

RESP: *Een ander vertelde het mij. “God, heb je dat nog niet gehoord? “. En toen had ik zoiets van dat moet ik zelf ook kunnen.*

INT: *Wie vertelt jou dat dan?*

RESP: *Mijn vader, de buurvrouw. Ze zeggen: “je krijgt de krant van mij toch ook, dan kun je dat toch doorlezen? “.*

INT: *O, jij hebt de krant samen met de buurvrouw?*

RESP: *Ja.*

INT: *O dat is wel heel handig ja.*

RESP: *ze zegt: “het staat er allemaal in meid, doe dat dan ook”. Ze zegt: “Lees je de krant wel?”. Ik zei “ja, ik blader er doorheen.” (D35:24).*



Andere factoren in de context die genoemd worden hebben vooral te maken met het gegeven dat men weer overzicht heeft over inkomsten, uitgaven en schulden of het feit dat men in rustiger vaarwater terecht gekomen is (bijvoorbeeld na beëindiging van een problematische relatie). Eén iemand noemt het besef dat de WSNP een laatste kans op een schone lei is als prikkel om haar geldzaken nog serieuzer te nemen:

*INT: Dus ja, je bent heel erg doordrongen van het feit: dit is mijn enige kans?*

*RESP: Zeker en anders moet ik 10 jaar wachten om de WSNP weer in te mogen. Nou dan ben ik inmiddels over de 60, daar zit ik niet op te wachten. Ik hoop volgend jaar juli, als alles goed gaat, er kan altijd nog wat boven opgeplakt worden ook dat weet ik. Maximaal nog twee jaar volgens mij (D34:7).*

### 8.3 Factoren die financiële zelfredzaamheid belemmeren

Zijn er ook omstandigheden of factoren die verhinderen dat mensen financieel zelfredzaam worden? In onze interviews kwam soms ter sprake dat mensen op een bepaald aspect van FRZH niet vooruit waren gegaan. Verreweg het vaakst kwamen we dit tegen bij de aspecten een buffer aanleggen, een financiële planning maken en op de hoogte blijven. De voorbeelden die hieronder gegeven worden komen zowel van mensen die begeleid zijn door een vrijwilliger als van mensen die dat niet zijn.

Bij een buffer aanleggen noemden mensen vrijwel uitsluitend factoren buiten zichzelf. Ze hadden geen ruimte in het inkomen om geld opzij te zetten of ze hadden nog steeds een budgetbeheersrekening met een wekelijkse uitbetaling van leefgeld, waardoor er eveneens geen ruimte was. Overigens reserveert in het laatste geval de Stadsbank meestal wel een bedrag voor onvoorzien, maar daarmee heeft de cliënt de vaardigheid nog niet:

*Als er al wat in 'onvoorzien' blijft, dan haal ik het direct weg en het eerste wat ik dan doe, is naar de supermarkt (D18:19).*

Mensen hadden soms ook zo lang op het uiterste minimum geleefd dat ze het gevoel hadden nu wel recht te hebben op een korte adempauze, waarin ze de teugels konden laten vieren:

*Ik denk dat je dan ook wel heel lang, best heel veel jaar, ja gewoon totaal alles moet afsluiten en alleen maar van: "Oké ik heb deze maand of deze week maar zoveel". Daar moet je van rondkomen. Is ook prima. Ik bedoel, dat kunnen we heel goed. Is ook gelukt, maar ik denk dat je dan nu, nu je dat niet meer hoeft, dan ook wel zoiets hebt van: "Nou mag ik er ook wel even van genieten", omdat je dat zoveel jaar niet hebt gedaan (D3:8).*

Dit is in lijn met de theorie van ego-depletie, die stelt dat zelfcontrole en wilskracht eindig zijn en op een gegeven moment "op" kunnen zijn. Op zo'n moment is iemand niet meer in staat om zijn impulsen te beheersen en verleidingen te weerstaan (Baumeister, 2003, Hagger, Wood, Stiff & Chatzisarantis, 2010). Beroepskrachten die wij interviewden onderschreven dit. In de drie jaar die een schuldregeling duurt proberen budgetconsulenten wel om een kleine buffer aan te leggen voor onverwachte tegenvallers. Maar het vrij te laten bedrag is laag en de marges zijn smal. Na afloop van de drie jaar schuldregeling zaken moeten er vaak zaken aangeschaft worden waar eerst geen ruimte voor was. Daarnaast kunnen veel mensen het niet opbrengen om nee te blijven verkopen aan hun kinderen, na drie jaar lang op het uiterste minimum te hebben geleefd.

Toch waren er ook mensen die er wel in slaagden om zuinig te blijven leven, nadat ze schuldenvrij waren verklaard:

*INT: Maar wat zeg jij nou tegen mensen..... want ik heb heel veel mensen geïnterviewd en die zeggen: "sparen dat kan gewoon niet, met zo weinig als ik heb, daar kan ik gewoon niet mee sparen".*

*RESP: Dat is onzin! Of nou ja... onzin, ik begrijp het wel; het is ook heel erg moeilijk. Je blijft natuurlijk wel een mens. Aan de andere kant: als je goed kijkt naar wat je doet, kan het allemaal wel, bij de Stadsbank kon het ook. Waarom zou het nou niet kunnen? Ik heb geen schulden meer, dus daar hoeft ik niks aan te betalen, dus het kan. Ook al zou je maar 10 euro in de maand doen, het is wel 10 euro (D32:18).*

Deze vrouw had gebruik gemaakt van strategieën als planning (Duckworth, Milkman & Laibson, 2018, p. 109) en commitment devices (Duckworth et al, p. 107), als het blokkeren van de mogelijkheid om rood te staan op de bankrekening. Met een commitment device maakt iemand het zichzelf onmogelijk om later een bepaalde ongewenste keuze te maken. In dit geval maakte de cliënt het onmogelijk of in ieder geval veel moeilijker om niet te sparen en het geld aan andere dingen te besteden.

Sommigen legden de oorzaak voor het feit dat ze er niet in slaagden een buffer aan te leggen dan ook bij zichzelf. Ze verklaarden dat ze het gewoon niet konden of dat ze nu eenmaal te impulsief waren.

Mensen die er niet in slaagden een financiële planning te maken, voerden vergelijkbare oorzaken aan als mensen die geen buffer aanlegden: ondanks dat ze schuldenvrij waren, hadden ze nog steeds zo weinig geld dat er niets te plannen viel en ze van week tot week moesten leven. Ook hier dus vooral factoren buiten de cliënt zelf.

Bij het aspect op de hoogte blijven van veranderingen in wet- en regelgeving daarentegen noemden de geïnterviewden vrijwel uitsluitend factoren die bij hen zelf lagen. Vaak ging het dan om gebrek aan interesse:

*RESP: Nee dat euh interesseert mij niet.*

*INT: Nee dan denkt u, dat moeten anderen maar doen.*

*RESP: Ja dat moeten anderen maar doen (D7:6).*

### 8.4 Interpretatie

Gevraagd naar de factoren die er toe bijgedragen hebben dat hun financiële zelfredzaamheid was toegenomen verwijzen mensen meestal naar zaken die met hun eigen persoon te maken hadden. Negatieve prikkels, bijvoorbeeld de confrontatie met een dreigende ontruiming, kunnen helpen om mensen in beweging krijgen. Veel vaker echter noemden mensen positieve prikkels: het ontwikkelen van intrinsieke motivatie, rust en overzicht en het feit dat er perspectief was op verbetering. Ook kinderen bleken een belangrijke prikkel om uit de problemen te komen. De begeleiding van mensen met financiële problemen zou dan ook vooral gericht moeten zijn op het aanboren van deze positieve prikkels.

Een factor van een wat andere aard, die eveneens in de persoon gelegen is, is de (toename van) taalvaardigheid. In paragraaf 8.1.7. kwam al aan de orde dat we relatief weinig mensen gesproken hebben die buiten Nederland geboren zijn. Desondanks hebben we de indruk dat aandacht voor de taalvaardigheid en ook het actief verwijzen naar taalcurssussen de financiële zelfredzaamheid ten goede zou komen. Dit geldt zowel voor mensen die door een vrijwilliger begeleid worden als voor cliënten van de schuldhulpverlening die alleen professionele hulp krijgen. Een gemiddeld gezin met statushouders heeft al snel een schuld van € 12.000 (inburgeringstraject, gezinshereniging, inrichtingskrediet) en loopt door de gebrekkige taalbeheersing een verhoogd risico op administratieve boetes en andere schulden (Maas, 2018). bijvoorbeeld starten.

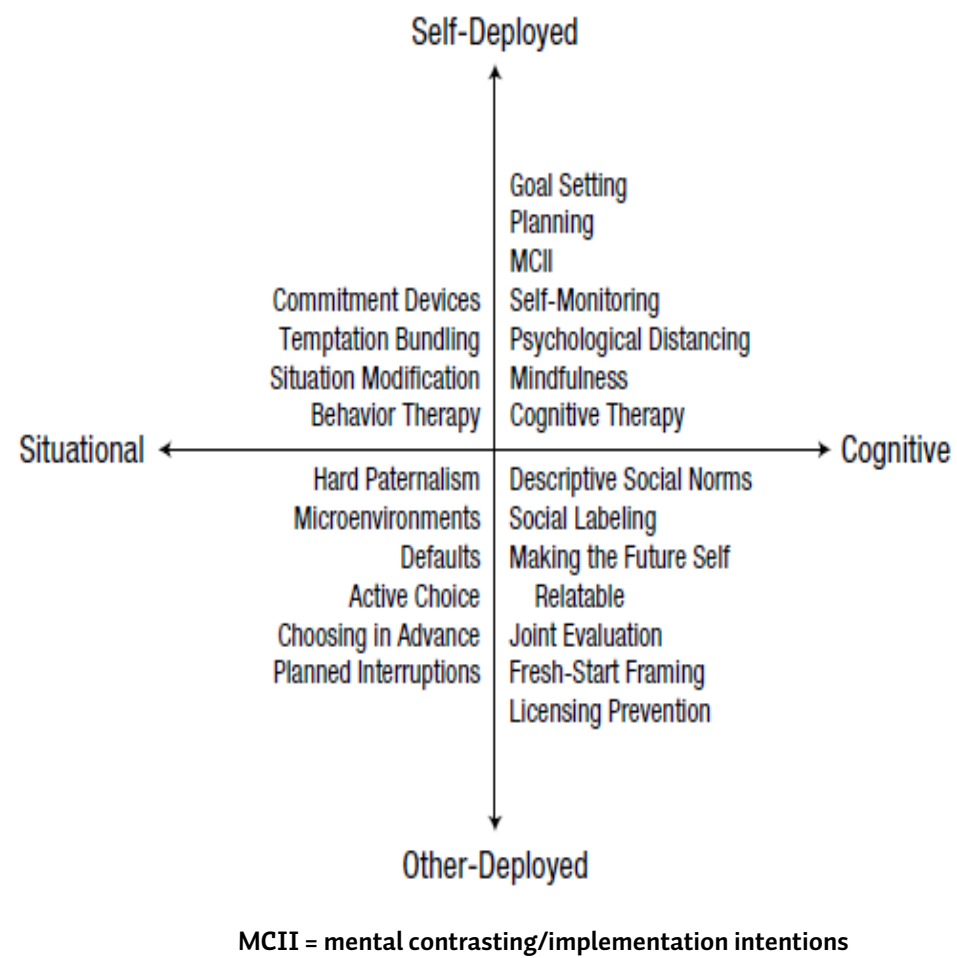
Bij de factoren in de context valt opnieuw op dat rust, stabiliteit en overzicht factoren zijn die, los van eventuele begeleiding door een vrijwilliger of beroepskracht, al kunnen leiden tot een toename van financiële zelfredzaamheid. Daarbij gaat het dan om mensen die voorheen al redelijk zelfredzaam waren, maar door een ongelukkige samenloop van omstandigheden of door een life-event het overzicht zijn kwijtgeraakt.

Verder valt op dat zeer uiteenlopende factoren kunnen leiden tot toename van financiële zelfredzaamheid. We spraken enkele mensen bij wie een echtscheiding er toe geleid had dat ze financieel zelfredzamer waren geworden. Bij andere cliënten leidde juist het vinden van een partner tot een toename van zelfredzaamheid. Iets vergelijkbaars zagen we bij een toename, dan wel afname van de financiële speelruimte. Mensen dachten soms bewuster na over hun uitgaven omdat ze minder financiële ruimte hadden (soms door een terugval in inkomen, maar soms ook omdat ze budgetbeheer kregen). Tegelijkertijd benadrukten anderen dat ze meer ruimte ervoeren om hun inkomsten en uitgaven te plannen doordat ze meer ruimte in hun inkomen kregen.



Waarschijnlijk speelt het “doenvermogen” (WRR, 2017) van mensen hier ook een rol. De een zal gebaat zijn bij duidelijke grenzen en een beperkte handelingsvrijheid, terwijl een ander meer vrijheid aankan. Iemands doenvermogen wordt bepaald door zijn temperament (is iemand geneigd om stressoren onder ogen te zien en aan te pakken of om ze te ontkennen en vermijden?), zijn vermogen tot zelfcontrole en zijn overtuigingen (is iemand optimistisch en heeft hij vertrouwen in een goede afloop, of voelt hij zich machteloos tegenover zijn problemen?)

Steun vanuit de omgeving werd regelmatig genoemd als factor die bijgedragen had aan de financiële zelfredzaamheid. Het verdient aanbeveling om in de begeleiding aandacht te besteden aan de mogelijkheden die er vanuit het netwerk zijn om de cliënt te ondersteunen, dan wel drempels in te bouwen voor ongewenste financiële handelingen. Daarnaast is het, zeker in de fase van afbouw van de begeleiding goed om met de cliënt te bespreken welke strategieën geschikt zijn om de zelfcontrole te ondersteunen. Duckworth, Milkman en Laibson (2018) geven in hun artikel een overzicht van een aantal van deze strategieën (zie figuur 13).



Figuur 14. Overzicht van zelfcontrole-versterkende strategieën (Duckworth et al., 2018)

Bij de factoren die de toename van zelfredzaamheid belemmerden noemde mensen vooral oorzaken die buiten henzelf lagen. Dat was vooral het geval bij de aspecten “een buffer aanleggen” en “een financiële planning maken”. De meeste mensen die hier laag scoorden, stelden dat ze de middelen niet hadden om te sparen of de ruimte niet hadden om een planning te maken. Toch laat het voorbeeld uit paragraaf 8.3. zien dat anderen in een vergelijkbare situatie daar wel in slaagden. Het is niet eenvoudig om iemands manier van omgaan met stressfactoren te veranderen. Het kan echter wel lonen om te werken aan iemands overtuigingen en/of om hem strategieën aan te reiken om zijn zelfcontrole te versterken.



# 9 Conclusies

In dit onderzoek hebben we geprobeerd om de vraag naar de toegevoegde waarde (bovenop die van de ondersteuning door beroepskrachten) van de vrijwilliger in de schuldhulpverlening te beantwoorden.

Die vraag hebben we om te beginnen uiteengerafeld in drie deelvragen:

- 1 in welke mate vergroot de begeleiding door een vrijwilliger (naast de hulp van beroepskrachten) de effectiviteit van de schuldhulpverlening? Om deze vraag te beantwoorden hebben we drie nieuwe vragen gesteld:
  - 1.1. zorgt de hulp van een vrijwilliger ervoor dat een cliënt de fase van intake en aanmelding sneller doorloopt? Daarvoor hebben we gekeken naar de tijd tussen het moment van aanmelding en het moment waarop het dossier compleet is en de Stadsbank contact kan opnemen met de schuldeisers;
  - 1.2. verkleint de steun van een vrijwilliger het risico op voortijdige uitval uit de schuldhulpverlening?
  - 1.3. leidt de begeleiding door een vrijwilliger er toe dat mensen meer aflossen?
2. welke activiteiten van vrijwilligers (praktische ondersteuning, gedragsverandering of belangenbehartiging) dragen bij aan de effectiviteit van de schuldhulpverlening? Effectiviteit” definieerden we daarbij in termen van (1) terugdringing van uitval, (2) aflossing van schulden en (3) tot stand brengen van gedragsverandering
3. welke elementen in het contact met vrijwilligers ervaren cliënten zelf als ondersteunend?

## 9.1 Vergroot de begeleiding door een vrijwilliger de effectiviteit van de schuldhulp?

Voor een antwoord op de eerste vraag hebben we dossiers onderzocht van mensen die in 2014 of 2015 een verzoek tot schuldregeling hebben ingediend bij de Stadsbank Oost-Nederland. Het antwoord op de vragen 2 en 3 hebben we gehaald uit korte telefonische interviews met vrijwilligers en uit diepte-interviews met mensen die in de genoemde jaren een aanvraag voor schuldregeling hadden ingediend. Daarbij hebben we zowel mensen geïnterviewd die begeleid waren door een vrijwilliger, als mensen die alleen hulp van een betaalde kracht hadden ontvangen.

Aanvankelijk waren we verrast te vinden dat mensen die begeleid worden door een vrijwilliger er aanmerkelijk langer over doen om hun gegevens aan te leveren en zo het dossier compleet te krijgen. Interviews met medewerkers van de Stadsbank maakten ons echter duidelijk dat vrijwilligers vaak pas ingeschakeld worden op een moment dat een aanvraag dreigt te stagneren. Met andere woorden: vrijwilligers zijn vaak helemaal nog niet in beeld op het moment van het eerste contact. Het ligt dan ook voor de hand te denken dat vrijwilligers de minder zelfredzame cliënten begeleiden. Weliswaar hebben wij in ons onderzoek geprobeerd om de 84 dossiers waarin een vrijwilliger betrokken was zo goed mogelijk te matchen met 84 andere dossiers waarin er geen sprake was van een vrijwilliger. We hebben daarvoor gekeken naar zaken als samenstelling van het huishouden, leeftijd en hoogte van de schuld. Over een belangrijke variabele als opleiding konden we echter slechts in de helft van de dossiers iets vinden. Voor zover we iets over opleidingsniveau konden vinden wees dat er inderdaad op dat mensen die hulp kregen van een vrijwilliger vaker geen opleiding hadden, alleen lagere school, of een opleiding op niveau 1 of 2. Vooral het aantal cliënten zonder opleiding of met alleen lagere school doet vermoeden dat vrijwilligers ook relatief vaak ingeschakeld worden bij mensen die niet in Nederland geboren zijn, zoals statushouders.

Ondanks die vermoedelijk geringere zelfredzaamheid was de uitval bij mensen die hulp kregen van een vrijwilliger niet groter (zelfs iets kleiner, maar niet significant). Daaruit mogen we voorzichtig afleiden dat hulp door een vrijwilliger een adequate compensatie vormt voor een beperkte zelfredzaamheid.

Een opmerkelijk resultaat was verder dat de daadwerkelijk afgeloste bedragen per maand (dus het totaal terugbetaalde bedrag gedeeld door het aantal maanden dat men afloste) bij cliënten met vrijwilliger hoger lag dan bij cliënten zonder vrijwilliger; zeker als we het afzetten tegen het bedrag dat bij het begin van de regeling



als afloscapaciteit berekend was. Anders geformuleerd: de afloscapaciteit groeit bij mensen die hulp krijgen van een vrijwilliger aanmerkelijk sneller dan bij mensen die die hulp niet krijgen. Of nog anders geformuleerd: mensen die begeleid worden door een vrijwilliger hebben bij het begin van de regeling een iets lagere afloscapaciteit, maar lossen uiteindelijk toch meer af dan mensen die geen vrijwilliger zien. Het is onduidelijk waardoor dit veroorzaakt wordt en of het te maken heeft met de steun die de vrijwilliger biedt. In ieder geval is er geen sprake van een zogenaamd vloereffect (het effect dat je alleen maar omhoog kunt als je in het begin heel laag scoort). Het is heel goed denkbaar dat de toename van afloscapaciteit te maken heeft met het feit dat sommige vrijwilligers zich op een breder terrein richten dan alleen financieel-administratieve ondersteuning. In de interviews met cliënten hoorden we voorbeelden van vrijwilligers die zich gericht hadden op het bevorderen van participatie (bijvoorbeeld door het verbeteren van de taalbeheersing) en met de cliënt werkten aan zijn algehele zelfvertrouwen.

## 9.2 Welke activiteiten dragen bij aan de effectiviteit?

### 9.2.1 Welke activiteiten dragen bij aan een toename van financiële zelfredzaamheid?

Voor het antwoord op de tweede vraag (“welke activiteiten van vrijwilligers dragen bij aan de effectiviteit van de schuldhulpverlening?”) hadden we gehoopt een statistische analyse te kunnen maken van de samenhang tussen de antwoorden van de vrijwilligers op de vraag naar hun begeleidingsstijl en uitkomsten als toename in financiële zelfredzaamheid (FRZH), vermindering van uitval en toename van aflossing. Helaas hebben we te weinig vrijwilligers te spreken gekregen om statistische verbanden te kunnen vaststellen. Daarnaast viel op dat het verschil in toename in FRZH tussen beide groepen (met en zonder hulp van een vrijwilliger) maar klein was en dat de FRZH zelfs iets meer toenam bij cliënten zonder vrijwilliger. Voorafgaand aan de schuldhulpverlening gaf de groep met vrijwilliger zichzelf gemiddeld, gerekend over 12 aspecten, een score van 45,14, op een schaal van 0 tot 100. Mensen zonder vrijwilliger gaven zichzelf gemiddeld 46,51 punten. Na afloop lagen deze scores op 76,11 en 80,59. Een toename van 31, respectievelijk 34 punten op een schaal van 100 is fors te noemen en zelfs statistisch significant. Wel moeten we bedenken dat het gaat om scores op basis van zelfrapportage, waarbij de uitgangsscore gebaseerd is op een oordeel achteraf. Het is dus de vraag in hoeverre deze scores de werkelijke toename in FRZH meten, dan wel de tevredenheid achteraf. Daarbij is uit de literatuur bekend dat cliënten met een grote mate van tevredenheid meer geneigd zijn om positief te reageren op een oproep tot deelname, dan ontevreden cliënten (Baker 2007; Lebow 1983). We moeten de gemeten toename in FRZH dus niet verabsoluteren.

Uit de interviews en de kwalitatieve analyse kwam wel naar voren dat het creëren van rust en overzicht door veel cliënten genoemd werd als een belangrijke, zo niet de belangrijkste factor in de toename van de FRZH. Veel cliënten vertelden dat ze niet zozeer nieuwe vaardigheden geleerd hadden, als wel teruggekeerd waren naar een niveau dat ze voorheen ook van zichzelf kenden. Als belangrijkste activiteit van de vrijwilliger die daaraan had bijgedragen noemden ze het ordenen van de administratie, het openen en sorteren van de post en het opstellen van een overzicht van inkomsten en uitgaven: praktisch-ondersteunende activiteiten, kortom. De interviews met de vrijwilligers bevestigden dit beeld. Zij noemden “steun” niet alleen als de activiteit waar zij niet alleen de meeste tijd aan besteed hadden, maar ook als de ondersteuningsvorm die het meest had bijgedragen aan het eindresultaat. Wel moeten we daarbij opmerken dat in de gestructureerde interviews met vrijwilligers geen onderscheid is gemaakt tussen praktische en morele steun.

Het is eveneens interessant om te kijken op welke aspecten mensen vooral verbetering zien en of daarin verschillen te ontdekken zijn tussen mensen met en mensen zonder hulp van een vrijwilliger. Met begeleiding van een vrijwilliger neemt vooral het aspect “administratie op orde houden” sterk toe. Dat is enerzijds te verklaren vanuit het feit dat vrijwilligers hier vaak aandacht aan besteden. Het uitzoeken van de administratie en het zorgen voor een geordend opbergsysteem is vaak een van de zaken waar de begeleiding mee begint. Anderzijds valt de toename ook deels te verklaren uit het feit dat mensen hier vooraf zo laag op scoren. Een ander aspect dat sterk toeneemt is “besef van ernst van de situatie”: vooraf een score van 50, na afloop boven de 90. Dit aspect scoort achteraf even hoog als bij mensen zonder hulp van een vrijwilliger, maar bij deze laatste groep lag de score vooraf al hoger. Het lijkt er dus op dat de vrijwilliger een bijdrage levert aan het motiveren

van de cliënt, door hem of haar bewust te maken van het feit dat er een ernstig probleem is (Prochaska, DiClemente & Norcross, 1992). Een aspect waarop de FRZH sterker toeneemt bij mensen met begeleiding van een vrijwilliger dan bij mensen zonder die steun is “papieren begrijpen” (een toename van ruim 20 punten om ruim 5 punten). Het ligt voor de hand dat iemand, door te werken aan het ordenen van de administratie, ook een beter begrip krijgt van de inhoud van de papieren die daar toe behoren. Daarnaast kan het verschil ook te maken hebben met het feit dat “papieren begrijpen” bij mensen die geen vrijwilliger gehad hebben bij aanvang al ruim boven de 70 scoorde. Dat laat weinig ruimte voor verbetering.

Bij mensen die geen hulp hebben gekregen van een vrijwilliger verbeterde het “budget in evenwicht houden” veel meer dan bij mensen die wel begeleid zijn door een vrijwilliger (51,17 om 28,33). Dit verschil kan echter voor een groot deel verklaard worden vanuit verschillen in aanvangsscore. Mensen zonder hulp van een vrijwilliger scoorden vooraf veel lager op dit aspect dan mensen zonder vrijwilliger.

Een aspect waarop beide groepen laag (blijven scoren) is het aanleggen van een buffer. Dit is, vooraf zowel als achteraf, veruit het zwakst scorende aspect van de twaalf. Slechts een enkeling zegt dat ze in staat is geweest het maandelijkse aflossingsbedrag ook na afloop van de schuldhulpverlening opzij te blijven zetten. Ze maakte daarbij, zonder het zelf te weten, gebruik van wat Duckworth, Milkman en Laibson (2018) zelfcontroleversterkende strategieën noemen.

Het feit dat vrijwel iedereen zegt niet in tot sparen in staat te zijn, is zorgelijk. Immers, het ontbreken van een financiële buffer is de belangrijkste voorspeller voor het ontstaan van schulden (Madern, Van der Schors & Van der Werf, 2014) en vormt zo een belangrijke voorspeller voor terugval. Dat mensen er niet in slagen een buffer aan te leggen wijten de meeste mensen aan gebrek aan ruimte in het inkomen. Voor een aantal mensen gaat die verklaring zeker op. Volgens het CBS leefde in 2018 7,9% van de huishoudens van een inkomen op of onder de lage-inkomensgrens (in 2018 € 1.060 per maand voor een alleenstaande, € 1.460 voor een paar, € 2.000 voor een paar met twee kinderen en € 1.600 voor een eenoudergezin). Toch zullen ook mensen met een klein inkomen een buffer moeten opbouwen, willen ze op termijn niet in problemen komen. Madern (2015b, met name pagina 24 tot met 28) geeft een aantal mogelijkheden die schuldhulpverleners en tot op zekere hoogte ook vrijwilligers zouden kunnen helpen om spaargedrag bij hun cliënten te bevorderen wanneer zij eenmaal uit de schulden zijn. Dit vereist dan wel dat er ruim voor het eind van een schuldregeling nagedacht wordt over nazorg.

### 9.2.2 Welke activiteiten dragen bij aan terugdringing van uitval en bevorderen van aflossing?

Bij cliënten die door een vrijwilliger werden begeleid, vonden we een iets geringere uitval. Hoewel dit verschil statistisch niet significant was, was deze uitkomst toch opmerkelijk, gezien het gemiddeld lagere opleidingsniveau van de cliënten met vrijwilliger. Het is immers aannemelijk dat mensen met een lagere opleiding (voor een deel alleen basisschool of helemaal geen formeel onderwijs) vaker zullen uitvallen, al was het alleen maar doordat zij niet in staat zijn om tijdig de benodigde bewijsstukken aan te leveren. Daarnaast vonden we een veel grotere toename van de aflossing (ten opzichte van het bij aanvang berekende bedrag) dan bij mensen die alleen hulp van een beroepskrachten gehad hadden.

Zoals gezegd hebben we te weinig vrijwilligers kunnen bereiken om een statistische analyse te maken van de samenhang tussen de begeleidingsstijl en de terugdringing van uitval, dan wel de toename van het aflosbedrag. De beroepskrachten hadden een duidelijke opvatting over de bijdrage van de vrijwilliger aan het beperken van de uitval. Vrijwilligers helpen mensen die daar anders niet toe in staat zijn om hun administratie te ordenen, overzicht te krijgen van hun inkomsten en uitgaven en stellen ze zo in staat om de gegevens aan te leveren die nodig zijn voor de start van de hulpverlening. Op die manier beperken zij de uitval in de aanloop naar de schuldregeling. Beroepskrachten (hetzij van de Stadsbank, hetzij van andere organisaties) hebben hier de tijd niet voor.



Over de bijdrage van de vrijwilliger aan de toename van de aflossingen konden de beroepskrachten alleen maar speculeren. Een verklaring die genoemd werd, was dat de vrijwilliger zorgt voor extra rust en steun die de psychologische ruimte schept om initiatieven te nemen, zoals het zoeken naar werk. Een andere hypothese was dat de vrijwilliger zijn of haar taak wellicht breed opvat en praktische ondersteuning biedt bij het schrijven van sollicitatiebrieven, de inschrijving bij uitzendbureaus en het vinden van geschikte vacatures. Dit waren echter allemaal speculaties, niet gebaseerd op feitelijke waarnemingen. De medewerkers van de Stadsbank leken net zo verrast als wijzelf door onze bevindingen op dit punt.

### 9.3 Welke elementen in het contact met een vrijwilliger ervaren cliënten als ondersteunend?

De zaken die mensen als ondersteunend ervaren hadden in het contact met een vrijwilliger verschilden niet wezenlijk van wat mensen waardeerden in een beroepskracht. Mensen waren opgelucht dat er rust kwam en dat ze verlost werden van de stress die het hebben van schulden met zich meebrengt. Die stress, en de verlossing ervan, werd opvallend vaak genoemd, zowel bij de groep met als de groep zonder vrijwilliger. Vaak werd ook genoemd hoe prettig het was dat de vrijwilliger, dan wel de beroepskracht in het begin een aantal praktische taken overgenomen had. Juist hierdoor was de cliënt weer in staat geraakt de verantwoordelijkheid voor zijn financiën en administratie te hernemen. Wel werd duidelijk dat de vrijwilliger meer tijd had om dit soort praktische steun te verlenen dan de beroepskracht.

Ook een het belang van een respectvolle, niet-verwijtende bejegening werd vaak genoemd, zowel voor vrijwilligers als voor beroepskrachten. Sommige cliënten leken er bij voorbaat al van uit te gaan dat ze wel allerlei verwijten zouden krijgen en leken opgelucht wanneer het tegendeel het geval bleek.

Eén belangrijk punt waarop de waardering voor de vrijwilliger en die voor de beroepskracht wel leek te verschillen, betrof de flexibiliteit van de vrijwilliger. Cliënten vertelden hoe prettig het was dat de vrijwilliger bij hen thuis kwam, desnoods in de avonden, hoe prettig het was dat hij (ook buiten kantooruren) snel bereikbaar was en hoe het hen geruststelde dat ze na afloop van de begeleiding altijd nog een keer mochten bellen, in geval van nood – zaken die overigens door veel vrijwilligersorganisaties ontraden worden, maar desondanks door de vrijwilligers zelf wel aangeboden worden.

Een tweede, daarmee samenhangend, aspect dat mensen vooral in vrijwilligers waardeerden was het informele karakter van het contact. Dat leidde er toe dat cliënten zich gezien voelden en als mens gewaardeerd. Bovendien zorgde het ervoor dat mensen bij kleine, praktische vragen contact durfden op te nemen met de vrijwilliger, die dan snel kon inspringen, voor problemen verergerden





# 10 Aanbevelingen

## 10.1 Onderschat het belang van praktische steun niet

Hoewel in de training van vrijwilligers, met name bij Humanitas TA, het belang van het “op je handen zitten” benadrukt wordt, lijken cliënten toch vaak de meeste waardering te hebben voor de praktische steun die vrijwilligers bieden. Sterker nog, vrijwilligers noemen “steun” ook als verreweg hun belangrijkste activiteit en beroepskrachten verwijzen juist ook vaak vanwege die praktische ondersteuning. Soms vormt het feit dat een vrijwilliger die praktische steun niet biedt juist een reden voor de cliënt om het contact te beëindigen. Praktische steun, in de zin van het ordenen van de administratie, het doornemen en sorteren van ongeopende post, het inventariseren van inkomsten, uitgaven en schulden en het creëren van overzicht, kan de stress die gepaard gaat met schulden sterk doen afnemen en zo op zich al voldoende zijn voor het vergroten van de financiële zelfredzaamheid. Wel zouden ook dit soort praktisch-ondersteunende bezigheden zo veel mogelijk als leermoment aangegrepen moeten worden, waarbij de vrijwilliger misschien wel het voortouw neemt, maar tegelijk ook alert is op mogelijkheden om de cliënt mee te laten kijken en waar mogelijk zaken over te laten nemen.

Vrijwilligers, zeker wanneer ze geen professionele achtergrond hebben in zorg- en dienstverlening, lopen natuurlijk het risico zich te veel te identificeren met hun cliënt, met alle risico's van dien voor de kwaliteit van de begeleiding en voor hun eigen welbevinden. Wij willen hier dan ook zeker geen pleidooi houden voor minder distantie.

Het lijkt ons goed dat er in het begin van het contact tussen vrijwilliger en cliënt expliciet aandacht besteed wordt aan de verwachtingen en behoeften van de cliënt en de mogelijkheden van de vrijwilliger. Hiertoe hebben wij het gespreksinstrument COEn (Contact maken, Overleggen, Engageren) met bijbehorende training ontwikkeld, dat vrijwilligers en cliënten helpt om op een meer systematische manier hierover in gesprek te gaan. Het instrument kan bovendien gebruikt worden in het kader van een periodieke evaluatie waarbij vrijwilliger en cliënt met elkaar bespreken in hoeverre de oorspronkelijk geformuleerde ondersteuningsbehoefte nog actueel is.

## 10.2 Heb aandacht voor laaggeletterdheid

Wij hebben in ons onderzoek enkele (autochtone) cliënten geïnterviewd bij wie we duidelijke aanwijzingen voor laaggeletterdheid zagen, zonder dat dat in de begeleiding aan de orde was geweest. Onderzoek laat zien dat bij een groot deel van de cliënten van de schuldhulpverlening er sprake is van laaggeletterdheid. Het is belangrijk dat vrijwilligers getraind worden in het herkennen van de signalen hiervan en dat zijn op de hoogte zijn van het ondersteuningsaanbod op dit gebied. Overigens krijgen wij uit onze contacten met de vrijwilligerscoördinatoren de indruk dat hier de laatste tijd in de training wel aandacht voor is.

## 10.3 Bevorder sparen

De financiële zelfredzaamheid neemt over het algemeen flink toe bij zowel mensen die begeleid zijn door een vrijwilliger, als mensen die die begeleiding niet gehad hebben. Het enige aspect dat bij vrijwel iedereen achterblijft (hoewel het wel enigszins verbetert) is het aanleggen van een buffer voor tegenvallers. Enerzijds heeft dat natuurlijk te maken met de beperkte financiële ruimte die veel mensen, ook wanneer ze schuldenvrij zijn, nog steeds ervaren. Juist voor mensen met een krappe beurs is het echter belangrijk om een buffer te hebben. Enerzijds om te voorkomen dat men bij de eerste de beste tegenvaller opnieuw in de schulden geraakt, anderzijds om de cognitieve “bandbreedte” niet al te zeer te belasten. Mullainathan en Shafir (2013) beschrijven iemand die weliswaar schuldenvrij is, maar zonder buffer, als een reiziger die op pad moet met een kleine koffer. Bij het inpakken moet hij voortdurend keuzes maken tussen zaken die eigenlijk onmisbaar zijn. Op den duur werkt dat psychisch zeer belastend (Baumeister, 2003).



### 10.3.1 Gebruik de afbouwfase van de schuldregeling om sparen te bevorderen

Het verdient dan ook aanbeveling om in de eindfase van een schuldregeling aandacht te besteden aan strategieën om, binnen de beperkingen die het budget nu eenmaal stelt, toch zo goed mogelijk een buffer aan te leggen (zie bijlage 4 voor enkele voorbeelden). Hiervoor zou uitstekend gebruik gemaakt kunnen worden van vrijwilligers, die dan wel enige training zouden moeten krijgen in die strategieën. Als het contact met de vrijwilliger al beëindigd is, zou dit tijdelijk op nieuw tot stand gebracht kunnen worden.

De ruimte om te sparen ontstaat pas wanneer de laatste aflossing gedaan is. In veel gevallen zijn er dan in het begin nog allerlei uitgaven (vervangingen) waarvoor eerder geen ruimte was. Bovendien is het gemakkelijker om te besluiten in de toekomst te gaan sparen dan om daar nu meteen mee te beginnen (Thaler & Benartzi, 2004; Madern, 2015a; Thaler, 2017). Het zal dus vaak gemakkelijker zijn om iemand te motiveren om over enkele maanden automatisch een bedrag opzij te laten zetten dan om dat meteen te doen. Daarom verdient het aanbeveling om na het einde van een schuldregeling een budgetbeheersrekening standaard nog 6 maanden door te laten lopen en die tijd te benutten om een cliënt te leren sparen. Dit kan zowel door een vrijwilliger als door een beroepskracht gedaan worden. Een alternatieve optie zou onze volgende aanbeveling kunnen zijn.

### 10.3.2 Bevorder sparen door meer gebruik te maken van sanering

Voor het regelen van een schuld kent de schuldhulpverlening grofweg twee methoden. De eerste is de bemiddeling, waarbij de cliënt gedurende een vooraf af te spreken periode (in de regel drie jaar) zijn afloscapaciteit inzet om de schulden zo veel mogelijk terug te betalen. Een eventueel resterend schuldbedrag wordt na afloop niet meer ingevorderd. Het af te lossen bedrag kan gedurende die drie jaar meer of minder worden, afhankelijk van hoe het inkomen zich ontwikkelt. We hebben in hoofdstuk 3 gezien dat gemiddeld genomen de afloscapaciteit toeneemt.

De tweede methode is de sanering. Daarbij leent de cliënt een bedrag, bijvoorbeeld van de schuldhulpverleningsorganisatie. Daarmee doet men alle schuldeisers een aanbod voor een eenmalige betaling. Soms kunnen hiermee alle schulden in hun geheel voldaan worden, maar veel vaker zal het voorkomen dat het bedrag slecht toereikend is voor een gedeeltelijke betaling. In dat geval spreekt men af dat het resterende bedrag niet langer ingevorderd wordt. Deze werkwijze heeft drie voordelen. In de eerste plaats verschaft het de schuldenaar lucht. Die heeft nog maar één schuldeiser, in plaats van de gemiddeld 14 waarmee mensen een beroep doen op de schuldhulpverlening. Bovendien is bij een gedeeltelijke betaling de schuld meteen omlaag gebracht. Bij een bemiddeling wordt deze “finale kwijting” pas op het eind van de looptijd verleend. Voor de schuldeisers betekent een sanering dat men het dossier kan sluiten en dat men bespaart op administratieve kosten. Hetzelfde geldt, in iets mindere mate, voor de schuldhulpverlening. Weliswaar kan men het dossier nog niet sluiten - de cliënt heeft immers nog een lening - maar men hoeft de afloscapaciteit niet jaarlijks opnieuw te berekenen en evenmin hoeft men jaarlijks betalingen te doen aan de verschillende schuldeisers. Voor de gemeente betekent dit een besparing op de kosten van schuldhulpverlening. Saneren betekent echter wel dat het financiële risico van voortijdige uitval of van vermindering van afloscapaciteit bij de schuldhulpverlening komt te liggen. Zeker wanneer de aanvrager geen vaste arbeidsovereenkomst of sterk wisselende inkomsten heeft, is een overweging om toch voor het middel van de bemiddeling te kiezen (Uyterlinde, Van de Vlugt & Westerbeek, 2018).

Schut (2018) pleit ervoor om vaker gebruik te maken van het middel van sanering. Hij noemt daarvoor onder andere bovenstaande argumenten. De risico's van een sanering zouden afgedekt kunnen worden door het instellen van een publiek-privaat Schuldenborgfonds. Een belangrijk argument dat in deze discussie nog niet genoemd is, is onze bevinding dat mensen in de praktijk vaak meer aflossen dan aanvankelijk berekend. Bij een sanering staat de aflossing van tevoren vast. De schuldhulpverlener maakt een berekening van de afloscapaciteit op dat moment en baseert daar het saneringskrediet op. Als nu de afloscapaciteit toeneemt, kan de extra beschikbare ruimte gebruikt worden voor het aanleggen van een buffer. In de dossiers waarin een minnelijke schikking tot stand kwam vonden wij dat mensen over de gehele looptijd gemiddeld ruim € 950 meer aflossen dan van tevoren berekend. Bij mensen die begeleid werden door een vrijwilliger was dit zelfs bijna € 1380. In combinatie met budgetcoaching, gericht op het leren aanleggen van een buffer, kan dit een belangrijke vorm van terugvalpreventie vormen.

### 10.4 Zorg voor variatie in het aanbod

De werkwijze van vrijwilligers is gevarieerd en hangt niet alleen samen met persoonlijke voorkeuren van de vrijwilliger, maar ook met de ondersteuningsbehoefte van de cliënt (zie paragraaf 5.2. en bijlage 3). Daarnaast speelt ook het beleid van de organisatie een rol. Humanitas TA richt zich in principe op begeleiding gedurende een jaar. Enige uitloop is wel mogelijk, maar daarna moet duidelijk zijn of de cliënt in staat is zijn zaken zelf te regelen of dat er gezocht moet worden naar een meer blijvende vorm van ondersteuning, bijvoorbeeld via een bewindvoerder. Schuldhulpmaatje en het Diaconaal Platform Enschede, daarentegen, bieden ook langer durende begeleiding en zijn wat minder gericht op het aanleren van vaardigheden.

Beroepskrachten vertelden ons dat zij zich bij de keuze voor een bepaalde organisatie laten leiden door het aanbod van die organisatie. In lang niet alle gemeenten valt er echter iets te kiezen. Soms is er maar één organisatie werkzaam in een gemeente. Het zou daarom een goede zaak zijn wanneer vrijwilligersorganisaties als Humanitas en Schuldhulpmaatje zich op een hele regio zouden richten, dan wel een aanbod zouden ontwikkelen dat zowel gericht is op relatief kortdurende hulp, met het accent op gedragsverandering als op langer durende hulp met het accent op praktische en morele ondersteuning. Een breder aanbod kan helpen om het beroep op duurdere voorzieningen, zoals beschermingsbewind, te beperken.

### 10.5 Zet in op het behouden van vrijwilligers

Toen wij vrijwilligers wilden benaderen om ze te interviewen over hun aanpak, viel het ons op hoe veel er inmiddels gestopt waren. Weliswaar zagen we een aantal zeer ervaren vrijwilligers, die hun functie al jaren uitoefenden, maar er waren er ook die relatief snel weer stopten. Dit is des te meer jammer, omdat het om een complexe vorm van vrijwilligerswerk gaat waarvoor een relatief intensieve training nodig is.

Naar de redenen waarom mensen stoppen al vrijwilliger hebben wij geen onderzoek gedaan. Een aantal vrijwilligers in ons onderzoek noemde wel een aantal mogelijke redenen. Eén reden die genoemd werd is de stroperigheid van de bureaucratie bij gemeenten en de bejegening door schuldeisers. Vrijwilligers voelen er weinig voor om hun vrije tijd te investeren in een activiteit waarin ze weinig lijken te bereiken en bovendien nog eens vervelend bejegend worden. Het is moeilijk om hier een snelle oplossing voor te vinden, maar aandacht voor verwachtingenmanagement bij de werving en de mogelijkheid om ervaringen van machteloosheid en frustratie te ventileren zou kunnen helpen.

Wat in ieder geval ook belangrijk is, is dat gemeenten vrijwilligers niet alleen zien als een goedkoop alternatief voor de inzet van beroepskrachten en als een mogelijkheid om personeelstekorten in de schuldhulpverlening te verzachten, maar als een groep binnen het domein van de schuldhulpverlening met een eigen toegevoegde waarde. Belangrijk is vervolgens dat zij dat ook daadwerkelijk laten zien. De beroepskrachten die wij bij de Stadsbank spraken, leken in ieder geval duidelijk doordrongen van die toegevoegde waarde.

Vrijwilligerswerk blijft uitdagend als de vrijwilliger niet alleen het gevoel heeft dat hij iets bereikt voor anderen, maar ook dat hij er zelf iets van leert. Dit werd door een andere vrijwilliger opgemerkt. Daarvoor is een aantal zaken belangrijk. Vrijwilligers moeten zich niet te veel in een keurslijf gedrongen voelen. De meeste coördinatoren lijken dat te beseffen. Zij realiseren zich dat de vrijwilliger de begeleiding soms anders invult dan officieel zou moeten, maar ze knippen regelmatig een oogje toe. Aan de andere kant is er natuurlijk ook een grens aan wat de coördinator kan toestaan. Dat maakt zijn of haar positie een precaire (Van Middendorp, Gesthuizen en Van Geuns, 2017). Verder kan vrijwilligerswerk ook interessant gemaakt worden door vrijwilligers regelmatig in contact te brengen met professionals. Niet alleen in het dagelijkse werk met cliënten, maar ook bijvoorbeeld in de werkbespreking. In sommige plaatsen hebben vrijwilligers deel uit van een team waarin ook beroepskrachten zitting hebben. Door gezamenlijk casuïstiek te bespreken, kunnen vrijwilligers de mogelijkheid krijgen, zich vakinhoudelijk verder te ontwikkelen. Een alternatieve vorm kan zijn dat een beroepskracht regelmatig voor consultatie aanwezig is in een team van vrijwilligers. Ook de aanwezigheid van een adviseur met juridische expertise kan de werkbespreking voor vrijwilligers extra interessant maken.

Ten slotte wees één vrijwilliger er nog op dat het begeleiden van mensen met financieel-administratieve problemen een vrij eenzame bezigheid is. Anders dan bijvoorbeeld een vrijwilliger in een buurthuis, werken thuisadministratie-vrijwilligers het grootste deel van de tijd alleen. Soms hebben ze behoefte aan overleg met anderen, terwijl de gezamenlijke werkbijeenkomsten soms maar drie of vier keer per jaar plaatsvinden. Het koppelen van ervaren en nieuwe vrijwilligers zou een oplossing kunnen zijn.

Het blijven volgen van de vrijwilliger, met periodieke “voortgangsgesprekken”, waarbij de “vier vragen voor een duurzame omgang met vrijwilligers” (De Gast & Hetem, 2018, p. 168) centraal staan, lijkt een goed middel om uitval zo veel mogelijk tegen te gaan. Deze vier vragen luiden: (1) zijn het werk en de organisatie nog interessant genoeg? (2) welke vrijwilligerscarrière en persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden kan ik bieden? (3) is de organisatie flexibel als de omstandigheden van de vrijwilliger veranderen? (4) wat mist de vrijwilliger?

# Referenties

- Ariely, D. (2018). *Waarom je niet rationeel met geld omgaat*. Verkregen van <https://www.brainwash.nl/bijdrage/waarom-je-niet-rationeel-met-geld-omgaat>
- Atkinson, A., McKay, S., Kempson, E. & Collard, S. (2006). *Levels of Financial Capability in the UK: Results of a baseline survey*. London: FSA.
- Baan, A., Louwes, K. & Oostveen, A. (2016). *Evaluatierapport Wet gemeentelijke schuldhulpverlening*. Utrecht: Berenschot Groep.
- Baart, A. (2004). *Een theorie van de presentie* (3e dr.). Utrecht: LEMMA.
- Babcock, E. (2018). *Using Brain Science to Transform Human Services and Increase Personal Mobility from Poverty*. Washington D.C.: Urban Institute.
- Baker, A. (2007). Client feedback in child welfare programs: current trends and future directions. *Children and Youth Services Review*, 29, 1189-200.
- Bandura (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review* 84(2), 191-215.
- Baumeister, R. (2003). Ego Depletion and Self-Regulation Failure: A Resource Model of Self-Control. *Alcoholism: Clinical and Experimental Research*, 27(2), 281-284.
- Blommesteijn, M., Geuns, R. van, Jungmann, N. & Witvliet, M. (2012). Mesis®. *Methodisch screeningsinstrument schulddienstverlening. Een toelichting op de inhoud en toepassing van het instrument*. Utrecht: Regioplan.
- Broadwell, M. (1969). Teaching for Learning. *The Gospel Guardian*, 20(41), 1-3a.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2018). *Trends in Nederland 2018. Maatschappij: Cijfers – Onderwijs*. Verkregen van <https://longreads.cbs.nl/trends18/maatschappij/cijfers/onderwijs/>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2019). *Armoede en sociale uitsluiting 2019*. Den Haag: CBS.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2019). *Bevolking; onderwijsniveau; geslacht; leeftijd en migratieachtergrond*. Verkregen van <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82275NED/table?dl=26EBD>
- Davis, K. & Briggs, C. (2017). *Runaway Trains of Thought. How Boosting Your Cognitive Bandwidth Can Fight Poverty*. [blogpost]. Verkregen van <https://nextbillion.net/runaway-trains-of-thought-how-boosting-cognitive-bandwidth-can-fight-poverty/>
- Duckworth, A., Milkman, K. & Laibson, D. (2018). Beyond Willpower: Strategies for Reducing Failures of Self-Control. *Psychological Science in the Public Interest*, 19(3) 102-129. doi: 10.1177/1529100618821893
- Egberink de Winter (2013). *Budget Ster. Handleiding*. Enschede: Egberink De Winter
- Financial Services Authority (2005). *Measuring financial capability: an exploratory study*. Londen: FSA.
- Garrow, E. & Hasenfeld, Y. (2014). Institutional Logics, Moral Frames, and Advocacy: Explaining the Purpose of Advocacy Among Nonprofit Human-Service Organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 43, 80-98. doi:10.1177/0899764012468061
- Gast, J-W. de, & Hetem, R. (2018). *Basisboek vrijwilligersmanagement. Begeleiden, aansturen en ondersteunen*. (4e druk). Bussum: Coutinho.
- Gemeente Enschede (2017), *Beleidskader Schuldhulpverlening 2017-2020. 'Samen naar een duurzame balans'*. Enschede: Gemeente Enschede.
- Gemeente Hengelo (2016), *Beleidsplan Schuldhulpverlening Gemeente Hengelo 2016-2020. Werken aan een betere financiële toekomst*. Hengelo: Gemeente Hengelo.

- Gemeente Losser (2012). *Beleidsplan Integrale Schuldhulpverlening Gemeente Losser 2012-2015*. Lochem: Gemeente Lochem, Werk Inkomen en Zorg.
- Gemeente Oldenzaal (2012). *Beleidsplan Schulddienstverlening 2012-2016. De kanteling van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening*. Oldenzaal: Gemeente Oldenzaal.
- Gemeente Wierden (2012). *Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2012-2015*. Wierden: Gemeente Wierden.
- Ghanem, S., Van de Griendt, S. & Schofield, K. (2011). *Gemeenten en schuldhulpverlening. Bouwstenen voor de ontwikkeling van visie en beleid*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Hasenfeld, Y. (1983). *Human Service Organizations*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Hagger, M., Wood, C., Stiff, C. & Chatzisarantis, N. (2010). Ego Depletion and the Strength Model of Self-Control: A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, 136(4), 495-525. doi: 10.1037/a0019486
- Humanitas, afdeling Twente. (z.j.) *Vrijwilliger worden*. Verkregen van <https://www.humanitas.nl/afdeling/twente/vrijwilliger-worden/>
- Hustinx, L., Meijs, L. & Hoorn, E. ten. (2009). Geleid vrijwilligerswerk: Over het vrijwilligerspotentieel van de Nederlandse samenleving (en nieuwe strategieën om het te bevorderen). In P. Dekker en J. De Hart (Eds.), *Vrijwilligerswerk in meervoud: Civil Society en vrijwilligerswerk* 5. (pp. 257-276). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Jungmann, N. & Wesdorp, P. (2017). *Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform31.
- Kahnemann, D. (2011). *Ons feilbare denken*. (2e druk). Amsterdam: Business Contact.
- Landelijk Stimuleringsnetwerk Thuisadministratie. (2017). *Thuisadministratie in Nederland. Factsheet Thuisadministratie oktober 2017*. Amsterdam: LSTA.
- Lebow, J. (1983). Research assessing consumer satisfaction with mental health treatment: a review of findings. *Evaluation and Program Planning*, 6, 211-236.
- Keizer, M. (2018). *Lezen ≠ Begrijpen. Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen*. Groningen: Rijksuniversiteit.
- Kempson, E. (2009). *Framework for the development of financial literacy baseline surveys: a first international comparative analysis [working paper]*. Parijs: OECD.
- Maas, J. (2018). “Koop een map en een perforator”. *Zorg+Welzijn*, 24(5), 30-32.
- Madern, T. (2015a). *Op weg naar een schuldenvrij leven. Gezond financieel gedrag noodzakelijk om financiële problemen te voorkomen*. [Academisch proefschrift]. Leiden: Universiteit.
- Madern, T. (2015b). *Handreiking: Bevorderen van gezond financieel gedrag. Praktische uitwerking van het proefschrift “Op weg naar een schuldenvrij leven”*. Utrecht: NIBUD
- Madern, T., Hartogh, V. den, Kerkhaert, A., Werf, M. van der & Weijers, M. (2014). *Budgetcoaching: monitoren van de vooruitgang. Handreiking prestatie-indicatoren budgetcoaching*. Utrecht: NIBUD/Stimulansz
- Madern, T., Jungmann, N. & Geuns, R. van. (2016). *Over de relatie tussen lees- en rekenvaardigheden en financiële problemen*. Den Haag: Stichting Lezen & Schrijven.
- Madern, T., Schors, A. van der, & Werf, M. van der (2014). *Van vroeger naar later: vooruitkijken en aanpassingsgedrag*. Utrecht: Nibud.
- Menger, A. (2018). *De werkalliantie in het gedwongen kader, onderzocht bij het reclasseringstoezicht*. [Dissertatie]. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Middendorp, J. van, Gesthuizen, M. & Geuns, R. van. (2017). Schuldhulpverlening: knelpunten en dilemma’s van coördinatoren die vrijwilligers aansturen. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 26(1), 23-46. doi: 10.18352/jsi.512
- Middendorp, J. van & Smet, E. de. (2016). *Ondersteuning bij de financiële administratie met inzet van vrijwilligers. Overkoepelend beeld van lokale organisaties in Nederland*. Amsterdam: LSTA.
- Mullainathan, S. & Shafir, E. (2013). *Schaarste. Hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen*. Amsterdam: Maven.
- Musick, M. & Wilson, J. (2008). *Volunteers: a social profile*. Bloomington: Indiana University Press.

- NVVK. (2016). *Jaarverslag 2015*. Verkregen van <http://jaarverslag.nvbk.eu/2015/index.html>
- NVVK. (2017). *Gedragcode Schuldhulpverlening*. (Gewijzigde editie, september 2017). Verkregen van <https://www.nvbk.eu/gedragcodes-en-modules>
- NVVK. (2019). *Jaarverslag 2018*. Verkregen van <http://jaarverslag.nvbk.eu/2018/>
- Oudenampsen, D., Nederland, T. & Stavenuiter, M. (2011). *Vrijwillig, effectief en efficiënt. Handreiking voor de inzet van vrijwilligers bij schuldhulpverlening*. Utrecht: Verwey-Jonkerinstituut.
- Platform31. (2018). *De omslag maken met Mobility Mentoring*. Verkregen van [https://www.platform31.nl/uploads/media\\_item/media\\_item/113/89/De\\_omslag\\_maken\\_met\\_Mobility\\_Mentoring\\_2.-1538576975.pdf](https://www.platform31.nl/uploads/media_item/media_item/113/89/De_omslag_maken_met_Mobility_Mentoring_2.-1538576975.pdf)
- Platform Wijzer in geldzaken (2013). *Publieksmonitor 2013*. Verkregen van <http://www.wijzeringeldzaken.nl/media/994131/publieksmonitor-2013-wijzer-in-geldzaken.pdf>
- Prochaska, J., DiClemente, C., & Norcross, J. (1992). In search of how people change: Applications to addictive behaviors. *American Psychologist*, 47(9), 1102-1114. doi:10.1037/0003-066X.47.9.1102
- Ryan, R., & Deci, E. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. doi:10.1037/0003-066X.55.1.68
- Schors, A. van der & Werf, M. van der (2017). *Geld achter de hand makkelijker maken. NIBUD-visiedocument over het stimuleren van sparen*. Utrecht: NIBUD.
- Schors, A. van der, Werf, M. van der & Boer, M. (2016). *Kans op financiële problemen 2016*. Utrecht: NIBUD.
- Schut, M. (2018). *Saneren versus bemiddelen. Onderzoek naar de meerwaarde van schuldsaneren en een borgfonds*. Utrecht: Auteur.
- Shefrin, H. & Thaler, R. (1988). The behavioral life-cycle hypothesis. *Economic inquiry*, 26(4), 609-643. doi: 10.1111/j.1465-7295.1988.tb01520.x
- Starremans, S. (18 september 2019). *Nadja Jungmann: “Vertel cliënten met stress niet wat ze moeten doen”*. Verkregen van <https://www.zorgwelzijn.nl/nadja-jungmann-vertel-clienten-met-stress-niet-wat-ze-moeten-doen/>
- Stavenuiter, M., & Nederland, T. (2014). *Lokaal en integraal. Vormgeving en uitvoering van de schuldhulpverlening in zestig gemeenten*. Utrecht: Verwey-Jonkerinstituut.
- Stichting Financiële Begeleiding BOWIE (2016). *Beleidsplan 2017*. Wierden: Stichting BOWIE.
- Team Armoederegisseur Amsterdam (2017). *Van buffelen naar bufferen*. Evaluatie experiment Sparen Loont. Amsterdam: Gemeente.
- Thaler, R. & Benartzi, S. (2004). Save more tomorrow: Using behavioral economics to increase employee saving. *Journal of Political Economy*, 112(1), S164-S187.
- Thaler, R. (2017). Behavioral Economics. *Journal of Political Economy*, 125(6), 1799-1805. doi:10.1086/694640
- Uyterlinde, F., Vlugt, Y. van de & Westerbeek, J. (2018). *Naar een breder schuldregelingspakket*. Den Haag: Kwink.
- Veld, R. in ‘t, Westerbeek, J. & Winters, R. (2016). *Een onbemind probleem. Voorstudie maatschappelijke kosten-batenanalyse schuldenproblematiek*. Tilburg: Tilburg University.
- Vos, A. & Kruithof, M. (2019). *Van aanmelding naar sanering in drie maanden. Saneren aan de voorkant. Tijdschrift voor Schuldsanering*, 21(2), 18-20.
- Vreugdenhil, S., Dam, R. van, Geuns, R. van & Laan, J. van der. (2014). *Uitval of zelfregie? Een onderzoek naar uitval in de schulddienstverlening tussen het eerste en tweede contactmoment*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid*. Den Haag: WRR.
- Wilson, J. (2012). *Volunteerism Research: A Review Essay*. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 41, 176- 212. doi: 10.1177/0899764011434558



# Bijlage 1

## Overzicht van beleid per gemeente en werkwijze per organisatie

Gemeenten Enschede, Hengelo, Lochem, Losser, Oldenzaal en Wierden

### Enschede

In Enschede is in maart 2017 het Beleidskader Schuldhulpverlening 2017-2020. ‘Samen naar een duurzame balans’ verschenen. De gemeente Enschede geeft daarin aan dat inwoners met problematische schulden vaak moeite hebben om mee te doen in de samenleving. Een schuldsituatie kan een belemmering vormen bij het vinden van een baan of het starten met of voortzetten van een opleiding. Daarnaast kunnen inwoners met problematische schulden de aandacht voor andere belangrijke zaken zoals de opvoeding van hun kinderen en het onderhouden van relaties met vrienden en familie verliezen, omdat ze in beslag worden genomen door hun financiële problemen. Ten opzichte van het vorige beleidskader wordt de schuldenproblematiek meer vanuit de sociale en maatschappelijke context van het individu benaderd en wordt er meer nadruk op gedragsverandering gelegd. Zo geeft het beleidskader aan dat in de ondersteuning rekening wordt gehouden met de impact van geldstress en schaarste op gedrag. Dit komt naar voren bij de volgende elementen: “We erkennen nog meer dan voorheen dat er grenzen zitten aan de zelfredzaamheid van inwoners in een schuldsituatie als gevolg van schuldenstress. We kiezen voor een schuldenaanpak waarbij oog is voor alle leefgebieden van een inwoner of een gezin. Naast het stabiliseren van iemands financiële situatie of het oplossen van schulden zetten we nadrukkelijk in op preventie en gedragsverandering. De principes van de methodiek ‘mobility mentoring’ worden ingebed in onze dagelijkse werkwijze. We experimenteren met alternatieve wijzen van het treffen van schuldregelingen en schuldhulpverlening.” (p. 3). En de doelstelling van de schuldhulpverlening wordt als volgt geformuleerd: “Het doel van het schuldhulpverleningsbeleid van de gemeente Enschede is om inwoners die (tijdelijk) niet in staat zijn om problematische schulden zelf op te lossen passende ondersteuning te bieden. Met deze ondersteuning helpen wij hen om hun financiële situatie te stabiliseren en hun zelfredzaamheid te vergroten. Zo werken we aan een duurzame oplossing voor problematische schulden. Hierbij is het belangrijk dat iedereen, ongeacht de schuldsituatie, minimaal elke maand de vaste lasten kan betalen. Bijvoorbeeld de kosten van een woning, gas, water en elektra, kosten voor het dagelijks levensonderhoud en een passende zorgverzekering” (p.10). De PvdA gaf als reactie dat het Beleidsplan concreter en specifiek zou mogen en dat er meer naar goede voorbeelden in de rest van het land zou moeten worden gekeken (PvdA, Afdeling Enschede).

De gemeente Enschede wil vooral inzetten op preventie (door het opzoeken van ‘vindplaatsen’) van schulden, zodat zo min mogelijk mensen een beroep moeten doen op zwaardere ondersteuning. Voor vroegsignalering zal er, ook binnen de wijkteams, meer worden samengewerkt met organisaties als Stichting Leergeld, Stichting Bijzondere Noden en Stichting Voedselbank. Ook wil de gemeente organisaties die zich met vrijwilligers richten op het oplossen en terugdringen van de schuldenproblematiek blijven faciliteren. In Enschede zijn dit met name Humanitas en het Diaconaal Platform Enschede.

De dienstverlening van Humanitas zit tussen het vrijwilligerswerk en de hulpverlening in. Humanitas maakt gebruik van getrainde vrijwilligers, begeleid door beroepskrachten. De beroepskrachten kijken bij aanmelding of de ondersteuningsvraag past bij een vrijwilliger. Waar de vraag past, wordt een match gemaakt; de deelnemer wordt gekoppeld aan een vrijwilliger die geschikt is voor de gevraagde ondersteuning. De beroepskracht traint en begeleidt de vrijwilligers, volgt het proces en heeft waar nodig contact met collega's uit de professionele hulpverlening. In sommige gevallen is door de inzet van een vrijwilliger geen professionele hulp meer nodig, maar in andere gevallen is de inzet van een vrijwilliger ondersteunend aan een professioneel hulpverleningstraject. De ondersteuning van de vrijwilliger kan het effect van de professionele ondersteuning



versterken of versnellen, waardoor een traject verkort kan worden. De ondersteuning door een vrijwilliger kan ook meerwaarde hebben na afloop van hulpverlening in de vorm van nazorg. Op de website van Humanitas wordt de gevraagde inzet van de vrijwilliger als volgt beschreven: *“Als vrijwilliger ondersteun je onze deelnemer(s) tijdelijk en ben je in staat om het probleem bij de deelnemer te laten. Op je handen zitten noemen we dat en een appel doen op de zelfredzaamheid van de deelnemer. Spreekt je dat aan dan kun je bij ons deelnemers ondersteunen op het gebied van; opvoeding, scheiding, isolement, financiële problemen of detentie. Waar het bij ons altijd om zal gaan zijn zaken als; luisteren, aandacht geven, overzicht bieden en een appel doen op de zelfredzaamheid van de deelnemer.”*

Het Diaconaal Platform Enschede (DPE) is in september 2011 opgericht door een aantal kerken in Enschede. Aanvankelijk was men aangesloten bij de landelijke organisatie Schuldhulpmaatje, maar nu niet meer. Cliënten die ondersteuning nodig hebben bij het beheren van hun financiële administratie kunnen een beroep doen op een schuldhulpmaatje van het Diaconaal Platform Enschede (DPE). Het DPE beschikt over ongeveer 20 vrijwilligers die cliënten thuis helpen bij het invullen van formulieren en het bijhouden van hun financiële administratie. Het DPE werkt samen met de Stadsbank en is tevens gevestigd in het kantoor van de Stadsbank. Het DPE biedt hulp aan inwoners die al cliënt bij de Stadsbank zijn en aan inwoners die nog een melding voor schuldhulpverlening moeten doen. In de tweede situatie brengt het schuldhulpmaatje de financiële administratie samen met de cliënt op orde, zodat hierna een snelle intake bij de Stadsbank kan plaatsvinden. Waar nodig worden de werkzaamheden van het DPE en de Stadsbank op elkaar afgestemd. De Stadsbank richt zich op de uitvoering van het formele schuldhulpverleningstraject. De vrijwilligers van het DPE besteden vooral aandacht aan de sociaal emotionele ondersteuning. De directeur van het DPE vertelt in een gesprek (1 november 2017) dat er in de praktijk veel langs elkaar heen gewerkt wordt. In overleg met de gemeente heeft het diaconaal platform het formulierenspreekpunt overgenomen van de beroepskrachten van de Stadsbank. Dit loopt goed, maar nu blijken wijkcoaches ook een formulierenspreekpunt te hebben opgezet. Zo zit er op meer punten veel overlap tussen wat organisaties doen.

## Hengelo

In het Beleidsplan Schuldhulpverlening Gemeente Hengelo 2016-2020 wordt vermeld dat de uitgangspunten in Hengelo ongewijzigd blijven ten opzichte van de voorafgaande periode. Dat betekent dat de hulp moet voldoen aan de volgende kenmerken: laagdrempelig, integrale aanpak, gratis maar niet vrijblijvend, zelfredzaamheid vergroten, inzetten op schuldenvrij of beheersbare schulden en maatwerk leveren (oplossingsgericht). Uitgangspunten in Hengelo zijn o.a. (Beleidsplan, p. 6): 1) Versterken van eigen kracht van mensen en hun omgeving, 2) Sterke inzet op welzijn, mantelzorg en vrijwilligers en de hierbij benodigde voorzieningen. De doelstellingen (p.9): zijn het voorkomen van schulden, duurzame financiële stabiliteit, oplossen van schulden of beheersbare schuldensituatie en bevorderen van financiële zelfredzaamheid en participatie.

In Hengelo ligt de uitvoering van de schuldhulpverlening bij BudgetAlert. Dit is een samenwerkingsverband tussen de gemeente Hengelo en welzijnsorganisatie Wijkkracht. BudgetAlert is door dit samenwerkingsverband één organisatie waar mensen terecht kunnen met vragen over geld, voor hulp bij het invullen van formulieren, voor hulp bij het aanvragen van belastingtoeslagen, kwijtschelding gemeentebelasting, andere inkomensafhankelijke regelingen en het doen van aanvragen voor schuldhulpverlening. Ook wordt er hulp geboden bij het op orde brengen van de financiën. BudgetAlert richt zich daarnaast op preventie van achterstanden en schulden door het geven van budgetcursussen en voorlichting. De gemeente voert de regie op de schuldhulpverlening, de Stadsbank voert uit. Dat betekent dat in veel gevallen de vrijwilliger zowel met BudgetAlert als met de Stadsbank te maken kan hebben. BudgetAlert doet ook de intake integrale intake. De doelgroep van BudgetAlert bestaat uit inwoners van 18 jaar en ouder in de gemeente Hengelo met problematische schulden. Mensen melden zich aan bij BudgetAlert op het publieksplein. Binnen drie werkdagen volgt de intake. De intake wordt afgesloten met een beschikking. Iedereen wordt toegelaten tot de schuldienstverlening van BudgetAlert, tenzij iemand valt onder de recidivebepalingen. Tijdens het intakegesprek wordt een overzicht van de persoonlijke situatie gemaakt. Op basis hiervan wordt een plan gemaakt. Sinds 2016 is personeel van de Stadsbank naar de gemeente Hengelo overgekomen om de intakes uit te voeren.

Een onderdeel van Wijkkracht is de Hulpdienst Hengelo, waarbij ruim honderd vrijwilligers hulp geven aan mensen die zelf niet in staat zijn de taak uit te voeren en waarbij het inzetten van het eigen netwerk van familie en vrienden geen optie is. Het gaat om praktische klusjes, reparaties en uitleg bij formulieren etc. maar ook om hulp op het gebied van financiën en schulden (administratie thuis). De vrijwilliger gaat aan het werk n.a.v. de problematiek van de klant en of de opdracht van een hulpverlener. De vrijwilligers werken in teams die maandelijks bij elkaar komen om casussen te bespreken, feedback te vragen en maatschappelijke ontwikkelingen te bespreken. Indien noodzakelijk kan de vrijwilliger terugvallen op de coördinator. Bij verslechtering van de situatie kan naast de vrijwilliger ook een hulpverlener van Wijkkracht worden ingezet. Vrijwilligers worden geschoold en krijgen bijscholing i.v.m. wet- en regelgeving en actuele kwesties.

Er worden in het beleidsplan van de gemeente Hengelo enkele nieuwe projecten voorgesteld waarbij ook de inzet van vrijwilligers genoemd wordt: 1) werken bij Post NL in de avonduren. Maximaal 10 mensen met schulden uit de bijstand worden geselecteerd voor een baan bij Post NL in de avondploeg. Zij krijgen een schuldhulptraject bij BudgetAlert. Aan de werkgever wordt gevraagd een bijdrage in de zin van begeleiding te leveren. Dit kan gekoppeld worden aan job-coaching en aan een traject met een vrijwilliger van de thuisadministratie. 2) Verplichte schuldhulpverlening met koppeling aan begeleiding door een vrijwilliger van Hulpdienst Hengelo. Daarbij wordt onderzocht of een schuldhulpverleningstraject als verplichting aan een bijstandsuitkering gekoppeld kan worden. 3) Nazorg. In het beleidsplan geeft de gemeente Hengelo aan te zoeken naar een vorm van nazorg die aansluit bij de inzet van vrijwilligers, in samenhang met de Stadsbank en BudgetAlert. *“Aangezien de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening de verplichting tot nazorg kent, moeten we keuzes maken. Er zijn diverse mogelijkheden in het bieden van nazorg. Dit loopt uiteen van een enkel nazorggesprek tot een coaching traject gedurende enkele maanden. Een nazorgtraject bij een vrijwilliger van de Hulpdienst Hengelo wordt al regelmatig ingezet. We overwegen daarnaast om te starten met een budgetcursus”* (Beleidsplan 2016-2020, p. 13). Dat betekent dat de inzet van vrijwilligers ook duidelijk een plek in de nazorg krijgt en niet alleen aan het begin van een traject. Er wordt momenteel nazorg verleend door de Stadsbank, aan het eind van een driejarig schuldentraject. Dit product bestaat uit een contactmoment binnen drie maanden na beëindiging. Hierin wordt doorgevraagd over hoe de financiën geregeld zijn en of er ondersteuning nodig is. Er wordt gezocht naar een vorm van nazorg die recht doet aan de inzet van vrijwilligers in samenhang met Stadsbank en BudgetAlert. Een nazorgtraject bij een vrijwilliger van de Hulpdienst Hengelo wordt al regelmatig ingezet.

## Lochem

De gemeente Lochem sluit in haar *Beleidsplan integrale schuldienstverlening 2013-2016* (er is geen actueel beleidsplan beschikbaar) aan bij de nota zoals die is opgesteld vanuit de Stadsbank Oost Nederland. In dit beleidsplan staat vermeld dat de gemeente met de schuldienstverlening de participatie van inwoners wil bevorderen en maatschappelijke kosten wil beperken. De gemeente biedt inwoners met problematische schulden in principe één kans om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. *“Het aanbod is breed toegankelijk en stelt het duurzaam vergroten van de inwoner centraal.”* Bij schulden gaat het om het betalingsprobleem tussen schuldeiser en schuldenaar. De gemeente is hierin geen partij en moet dat ook niet worden. De gemeente wil in dit conflict bemiddelen op voorwaarde dat beide partijen de verantwoordelijkheid nemen om het probleem op te lossen. In het beleidsplan staat vermeld dat de verantwoordelijkheid voor het verloop van een dossier primair bij de klant ligt en de Stadsbank de rol van financieel-technisch dienstverlener in een relatie van wederkerigheid vervult. Voor schulden-aren die (tijdelijk) niet in staat zijn om de eigen financiële huishouding zelf te voeren legt de gemeente de rol van hulpverlener neer bij een relevante ketenpartner. *“Wanneer schulden leiden tot ongewenste maatschappelijke effecten (woningontuiming, afsluiten van energievoorzieningen en water, geen geld voor eten en drinken), is ingrijpen door de gemeente legitiem. Inwoners die (tijdelijk) niets of weinig aan de eigen situatie kunnen doen bieden wij een fatsoenlijk vangnet. Hierbij gaat onze extra aandacht uit naar het voorkomen van overerving van armoede en schuldenproblematiek bij kinderen en jongeren.”*

De visie van de gemeente Lochem op schuldienstverlening is in drie punten onderverdeeld: 1) de participatie wordt bevorderd en de maatschappelijke kosten worden beperkt, 2) de gemeente biedt één kans om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken; het aanbod is breed toegankelijk en stelt het duurzaam vergroten van de zelfredzaamheid van de inwoner centraal, 3) de gemeente voert de regie op het proces, de klant is zelf primair verantwoordelijk voor het slagen van het traject.

De uitvoering van de schulddienstverlening baseert de gemeente Lochem op de volgende uitgangspunten: 1) iedere inwoner met een inkomen uit werk of -uitkering kan zich melden, 2) er gelden strakke regels aan de poort om uitval tegen te gaan, 3) de schuldenaar is primair probleemeigenaar, 4) het schuldenpakket, de motivatie en vaardigheden van de schuldenaar bepalen het maximaal haalbare, 5) een integrale aanpak voor het bereiken van een duurzaam effect en 6) aandacht voor preventie en nazorg om (opnieuw) ontstaan van schulden te voorkomen. Tijdige signalering voorkomt dat schulden problematisch worden waardoor mensen niet meer kunnen participeren.

De gemeente Lochem werkt bij de integrale aanpak van schulden samen met: Stadsbank, Humanitas thuisadministratie, woningcorporaties Viverion en Groene Waarden, Sensire AMW, GGNet, GGZ en de wijkagenten. In het Zorgoverleg Lochem worden ook problematische schuldsituaties besproken. Hier vindt de afstemming tussen de instanties en zorgaanbieders plaats. Het hebben van problematische schulden is vaak ook gekoppeld aan andere probleemgebieden. Om een daadwerkelijk verandering te realiseren is een integrale aanpak met ketenpartners vaak een vereiste. Integrale schulddienstverlening vraagt nauwe afstemming met partners in de keten van zorg, welzijn, werk en veiligheid. Participatie in deze keten is volgens de gemeente niet exclusief voorbehouden aan professionele dienstverleners. Ook de inzet van vrijwilligers of het netwerk van de klant (familie, bekenden, vrijwilligers) is daarbij essentieel. Waar een burger niet kan terugvallen op het eigen netwerk, kan ondersteuning door een vrijwilliger zeer waardevol zijn. Deze hulp kan een belangrijke rol spelen bij het vergroten van de zelfredzaamheid van de klant.

In Lochem zijn er diverse vrijwilligers die vanuit een organisatie of uit eigen persoon klanten met een problematische financiële situatie begeleiden. In 2013 zijn samen met lokale samenwerkingspartners de (on) mogelijkheden voor inzet van vrijwilligers in de schulddienstverlening onderzocht (zijn de resultaten daarvan bekend, PG). Hiernaast wordt in Lochem *“vaak een beroep gedaan op de inzet en deskundigheid van één (oud-) belasting consulent die korte lijntjes heeft met belastingdienst, deurwaarders en incassobureaus”*. In het beleidsplan wordt aangekondigd dat geprobeerd wordt om rondom deze vrijwilliger een team van andere deskundige vrijwilligers te formeren, opdat deze ene vrijwilliger ontlast wordt en de voortgang gewaarborgd wordt (ook gerealiseerd?).

De vrijwilligers zijn actief bij twee organisaties die zich met behulp van de inzet van vrijwilligers op schuldhulpverlening richten. Ten eerste is dit de Stichting Welzijn Lochem die een Budgetadviescentrum Lochem heeft ingericht. Dit is een informatie- en adviescentrum waar inwoners terecht kunnen met vragen over geldproblemen door bijvoorbeeld gestegen kosten van levensonderhoud of verlies van inkomen, budgetteren, problemen met de financiële administratie of het invullen van formulieren. Het budgetadviescentrum helpt mensen met problemen om er in eerste instantie zelf uit te komen door het geven van voorlichting over o.a. het benutten van voorzieningen. De vrijwilliger helpt maximaal één jaar een cliënt bij het overzicht en inzicht krijgen van inkomsten en uitgaven, bij het invullen van formulieren of ondersteunen bij de bemiddeling met schuldeisers. Zij helpen cliënten met het krijgen van overzicht en inzicht in inkomsten en uitgaven en het opstellen van een Budgetoverzicht. Daarnaast ondersteunen vrijwilligers bij het invullen van formulieren zoals bijvoorbeeld kwijtscheldingen, regelingen gemeente en huur/zorgtoeslag of bieden ondersteuning bij het regelen van een schuldenregeling. Als tweede organisatie biedt Humanitas thuisadministratie met standplaats Zutphen ondersteuning in de gemeente Lochem aan. Deskundige vrijwilligers helpen mensen met financiële problemen of dreigende financiële problemen thuis om de (financiële-) administratie op orde te krijgen.

## Losser

De gemeente Losser heeft in november 2012 het *Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2012-2015* vastgesteld. In dit beleidsplan staat de visie van de gemeente verwoord. *“De burger is zelf primair verantwoordelijk voor het voorkomen en het oplossen van zijn of haar schulden. Daar waar mensen hun schulden zelf of samen met hun omgeving niet kunnen oplossen, heeft de gemeente Losser samen met haar ketenpartners een rol. De gemeente Losser wil dan met een effectieve en efficiënte inzet van schuldhulpverlening helpen om het voor de klant maximaal haalbare aan financiële zelfredzaamheid te bereiken waardoor schulden als eventuele belemmering om deel te nemen aan de samenleving worden weggenomen dan wel beheersbaar worden gemaakt. Met deze inzet op zelfredzaamheid, kan de gemeente tevens de maatschappelijke kosten van schulden voor de samenleving beperken.”* De gemeente Losser ziet schuldhulpverlening niet als doel, maar als middel om zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te vergroten. Door het leveren van maatwerk moet er kritisch en zorgvuldig worden omgegaan met de gemeentelijke middelen. De hulpverlening wordt zoveel mogelijk afgestemd op de motivatie en vaardigheden van degenen met schulden. De burger zelf is en blijft verantwoordelijk voor zijn of haar schulden. De schuldhulpverlening is in beginsel tijdelijk en eenmalig. In Losser is de Stichting Fundament actief. Onder deze stichting vallen de bibliotheek en de muziekschool, maar ook welzijn. Humanitas Thuisadministratie werkt in de formulierenbrigade samen met de sociale teams van Stichting Fundament. Dit gebeurt in drie kernen van de gemeente (Losser, Overdinkel en De Lutte). Circa tien vrijwilligers zijn hiervoor geschoold door Humanitas.

## Oldenzaal

Ook het beleidsplan van de gemeente Oldenzaal *“Schulddienstverlening. De kanteling van schuldhulpverlening naar schulddienstverlening”* heeft betrekking op de periode 2012-2016 en is vastgesteld in december 2012. Een nieuwere versie is niet op de website van de gemeente te vinden. In augustus 2017 zijn wel de *Uitvoeringsregels toelating tot schuldhulpverlening gemeente Oldenzaal 2017* van kracht geworden. In het beleidsplan uit 2012 staat vermeld dat de gemeente Oldenzaal meer aandacht wil geven aan de omstandigheden waaronder de schulden zijn ontstaan. Participatie in de samenleving lukt alleen als aan financiële basisbehoeften kan worden voldaan. In dat kader zal er meer integraal worden gewerkt en het beleid worden afgestemd op dat van andere wetten en regelingen. In plaats van schuldhulpverlening zal er schulddienstverlening worden aangeboden: het initiatief ligt bij de persoon met schulden en de gemeente ondersteunt waar mogelijk deze persoon om weer financieel zelfstandig te zijn. De dienstverlening sluit aan op wat de klant zelf of met behulp van het sociale netwerk kan regelen. Activiteiten op het gebied van preventie en nazorg zullen meer aandacht krijgen. In het beleidsplan wordt verwezen naar het rapport van het Verwey-Jonker Instituut over de inzet van vrijwilligers bij de schulddienstverlening (Oudenampsen, Nederland & Stavenuiter, 2012). De gemeente Oldenzaal herkent de waarde van vrijwilligers en geeft aan op dit moment gebruik te maken van Humanitas Thuisadministratie. In het beleidsplan staat vermeld dat de gemeente de komende periode wil onderzoeken *“of en op welke wijze we de waardevolle inzet van vrijwilligers kunnen vergroten in het schulddienstverleningsproces in Oldenzaal. Waarbij tevens bekeken zal worden hoe de nieuw op te zetten welzijnsorganisatie hierin een rol kan spelen”* (p.19). (wat is de actuele situatie, opm. PG).

## Wierden

Het *Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2012-2015* van de gemeente Wierden stamt uit juli 2012; een nieuwere versie is niet aanwezig op de website van de gemeente. De gemeente stelt in het beleidsplan dat zij geen partij is bij betalingsproblemen tussen schuldeisers en schuldenaar, maar wel wil bemiddelen op voorwaarde dat beide partijen de verantwoordelijkheid nemen op het probleem op te lossen. Bij het oplossen van schulden gaat de gemeente uit van de verantwoordelijkheid, kracht en creativiteit van de inwoner zelf. Waar mogelijk dient de inwoner het eigen sociale netwerk te betrekken in de zoektocht naar een oplossing. Alleen in situaties waarin dit niet voldoende is, voorziet de gemeente in ondersteuning. De visie van de gemeente luidt als volgt: *“De gemeente biedt inwoners met problematische schulden een kans om de schuldsituatie op te lossen of beheersbaar te maken. Het aanbod is breed toegankelijk en stelt het duurzaam vergroten van de zelfredzaamheid van de burger centraal. De gemeente voert regie op het proces, de klant is zelf verantwoordelijk voor het slagen van het traject. De gemeente wil met schuldhulpverlening participatie van haar inwoners bevorderen en maatschappelijke kosten beperken”* (p. 8).

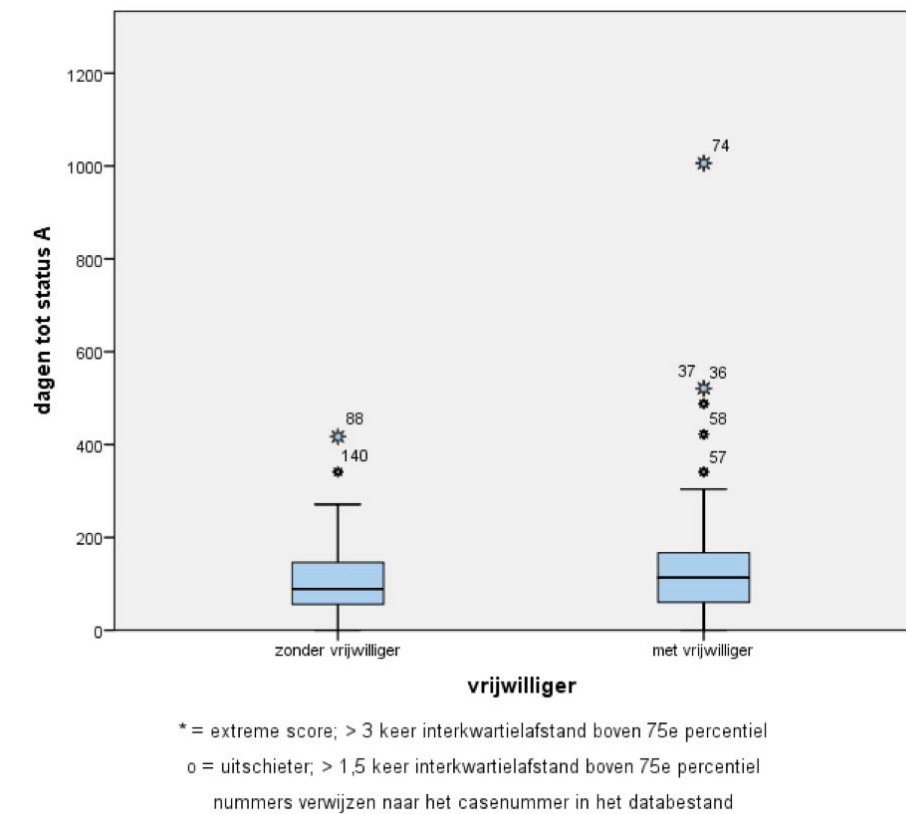
De gemeente Wierden beschouwt zichzelf als regisseur en heeft binnen het zorgnetwerk contact met o.a. de Stichting Financiële Begeleiding BOWIE (Budget Ordenen Wierden-Enter), afgekort de stichting BOWIE wanneer het gaat om vrijwillige inzet in de schuldhulpverlening. De stichting is in 2011 opgericht door diaconieën en caritasinstellingen van een aantal kerken in Wierden. De stichting BOWIE heeft ten doel het begeleiden van personen/huishoudens die moeite hebben om hun financiën op orde te maken en te houden en die daarom gebruik wensen te maken van een budgetmaatje dat hen daarbij helpt. Tevens heeft de stichting als doelstelling om personen/huishoudens, mits ze voldoen aan door de stichting opgestelde voorwaarden, materieel te ondersteunen met boodschappenmanden. Het werk van de stichting wordt gefinancierd door de plaatselijke kerkgenootschappen, de Rabobank, de gemeente Wierden, giften uit het bedrijfsleven en particuliere donaties.

De inzet van vrijwilligers richt zich op twee onderdelen. Ten eerste vrijwilligers die als schuldhulpmaatje hulp en begeleiding bieden aan mensen die problemen hebben met het op orde houden van hun financiën. Per 1 januari 2017 waren er 15 vrijwilligers die eveneens 15 cliënten met enige regelmaat bezoeken. In het beleidsplan 2017 staat dat de stichting het aantal gecertificeerde schuldhulpmaatjes op peil wil houden. Deze vrijwilligers zijn als schuldhulpmaatje geschoold en gecertificeerd. Ten tweede brengen vrijwilligers 1 keer per 14 dagen een boodschappenmand bij ongeveer 30 gezinnen rond.

# Bijlage 2

## Uitleg van variatie in doorlooptijd en gevolgen voor gemiddelde doorlooptijd

Figuur 7 toont een zogeheten boxplot voor de twee groepen. In een boxplot geeft de onderkant van de box (het blauwe deel) aan waar zich het 25e percentiel van de waarnemingen bevindt. Een kwart van de cliënten kent dus een kortere doorlooptijd tot status A. De dikke lijn in de box geeft de mediaan aan. De mediaan is de middelste van alle waarnemingen. De helft van de dossiers heeft dus een doorlooptijd die korter is en de helft doet er langer over om status A te bereiken. De bovenkant van de bovenkant van de box. Waarnemingen boven die lijn noemen we uitschieters. Waarnemingen die zich meer dan drie keer de interkwartielafstand boven de box bevinden noemen we extremen.



Figuur 7. Verdeling van de waargenomen doorlooptijd tot status A, zonder en met vrijwilliger

De groep met vrijwilliger kent meer extreem lange wachttijden en meer uitschieters. Deze trekken het gemiddelde sterk omhoog. Dat verklaart gedeeltelijk de langere doorlooptijd voor mensen met een vrijwilliger, maar niet helemaal.

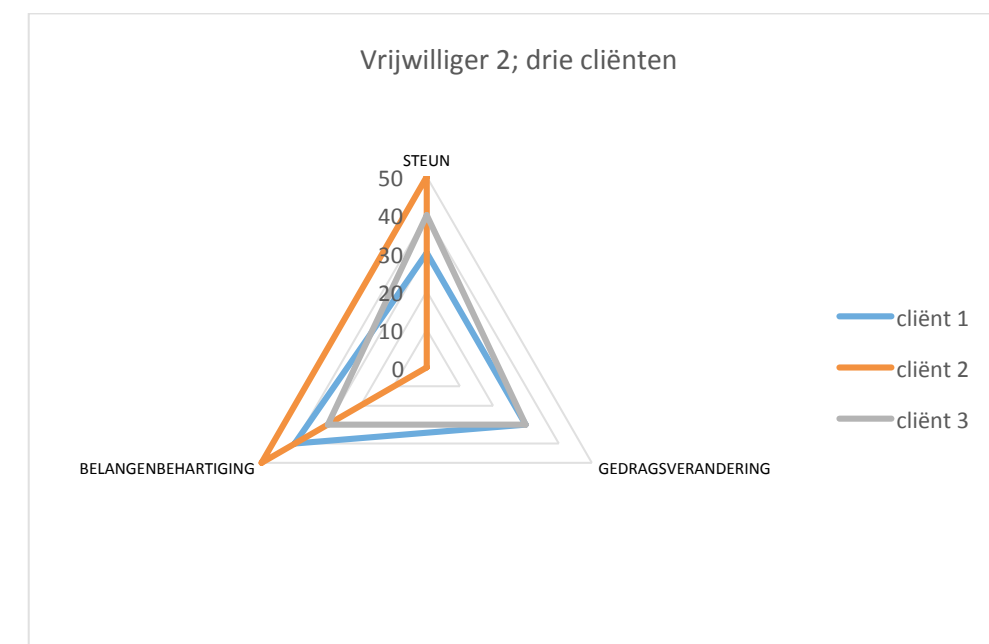
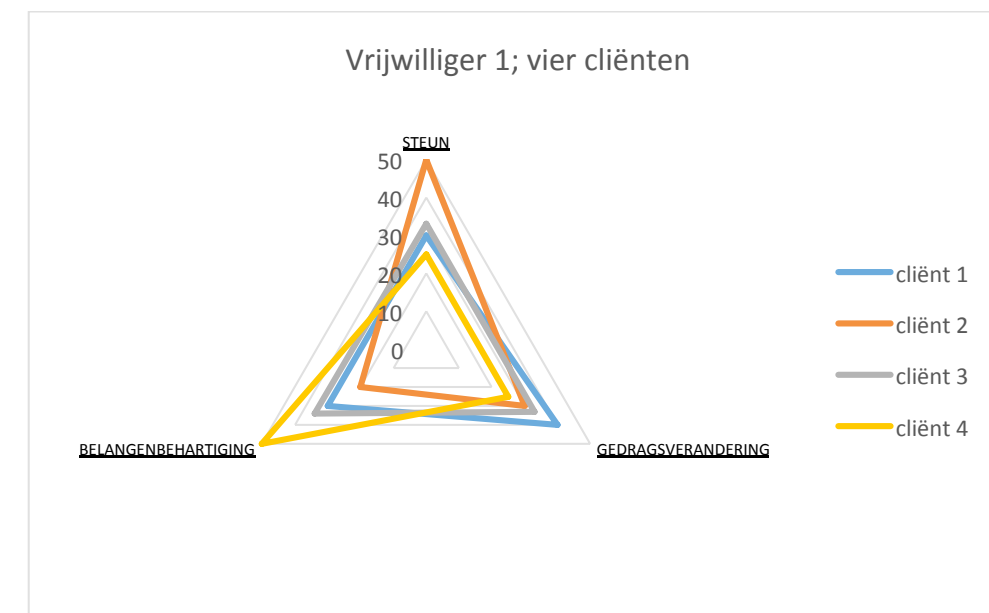
Ook de mediaan voor deze groep ligt namelijk aanzienlijk hoger. De mediaan is de “middelste” waarneming. In tegenstelling tot het gemiddelde wordt de mediaan niet beïnvloed door extremen. In een reeks 1, 2, 3, 999, 1000 is bijvoorbeeld 3 de mediaan. Door de schaal van de afbeelding is het verschil niet goed te zien, maar de mediaan van de groep zonder vrijwilliger is 89, terwijl die van de groep met vrijwilliger 113,50 is. Dat duidt erop dat er, ook los van de uitschieters en extremen, een verschil is in doorlooptijd. Dat maakt aannemelijk dat ook de twee andere mogelijke verklaringen (factoren in de persoon van de cliënt en het feit dat vrijwilligers juist ingeschakeld worden wanneer een zaak stagneert) een rol spelen.

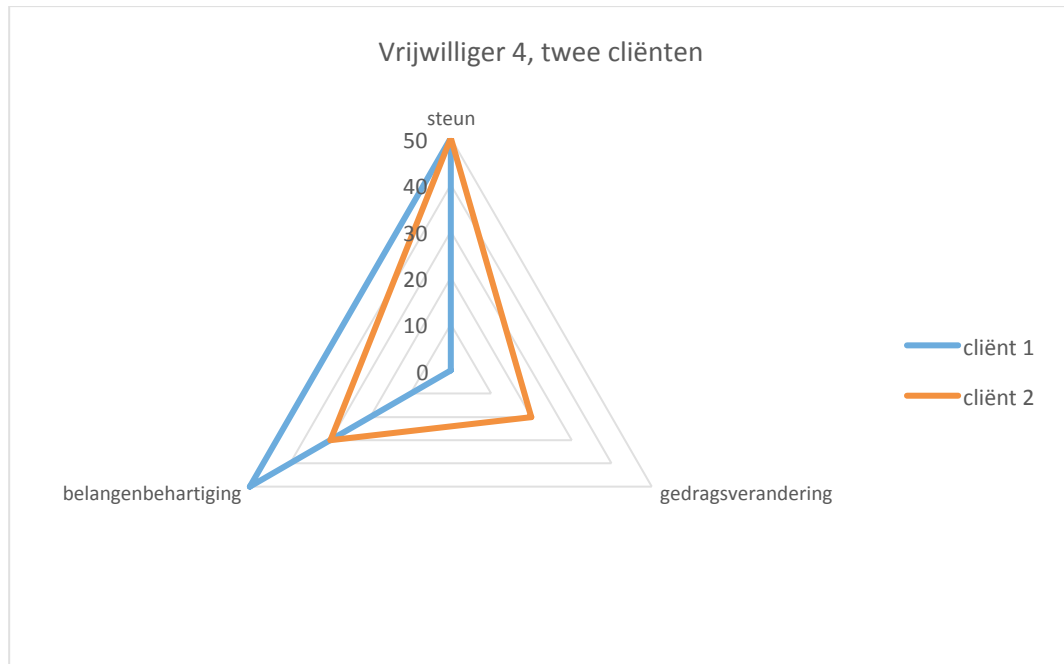
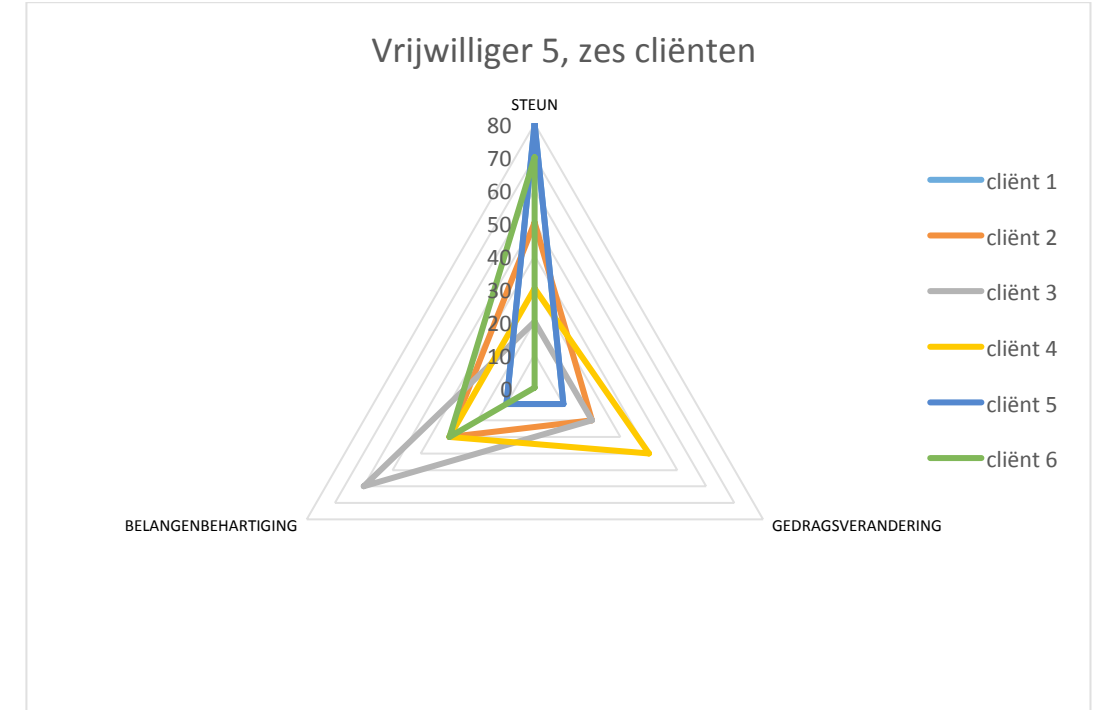
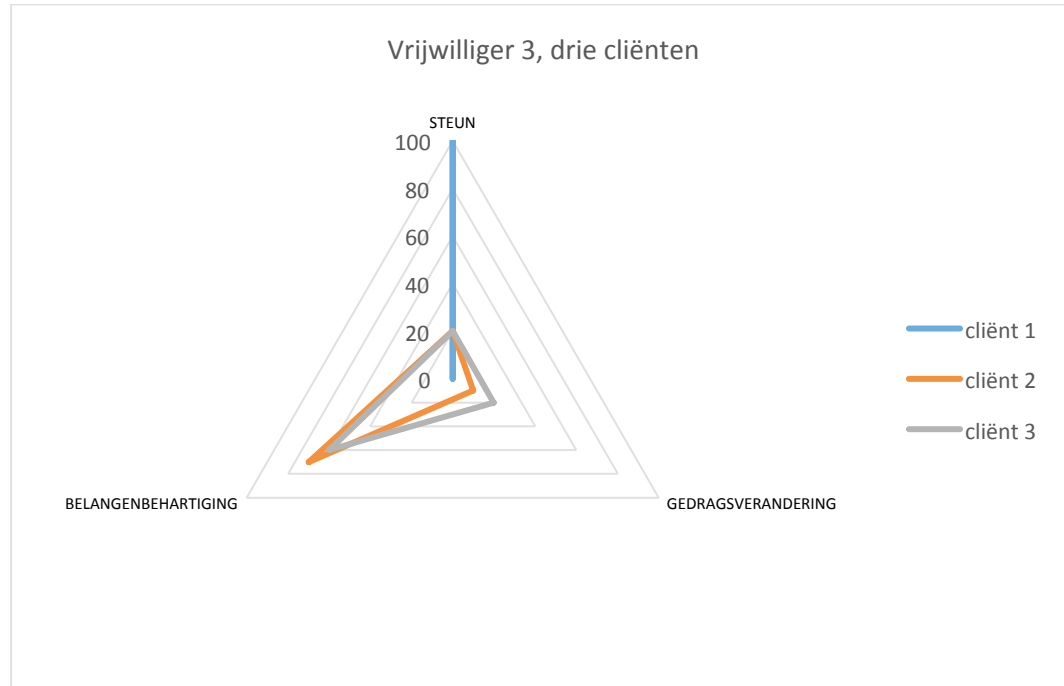


# Bijlage 3

## Variaties in werkwijze per cliënt, voor vijf vrijwilligers

Van de zes vrijwilligers bij wie wij telefonische interviews afnamen hadden er vijf meer dan één cliënt uit ons databestand begeleid. Wij vroegen de vrijwilliger om per cliënt in een percentage uit te drukken welk deel van de tijd zij besteed hadden aan één van de volgende drie activiteiten: ondersteuning (praktisch en moreel), bevorderen van gedragsverandering, belangenbehartiging en bemiddeling. Onderstaande grafieken geven voor elk van de vijf vrijwilligers de verdeling per cliënt weer.





# Bijlage 4

## Strategieën om sparen te bevorderen

Sparen is niet eenvoudig, zelfs niet wanneer er voldoende ruimte in het inkomen is. Het vereist, om met Ariely te spreken, dat je een offer brengt waar je pas later iets aan hebt. Bovendien is sparen in onze samenleving vrijwel onzichtbaar. Uitgeven is des te zichtbaarder: “Weet je hoeveel je bent sparen? Dat weet je niet. Weet je hoeveel je uitgeeft? Best wel. Onze samenleving weet alles van uitgeven, maar niets van sparen. Daarom zijn we gemotiveerder om uit te geven dan te sparen” (Ariely, 2018, “Waarom je niet rationeel met geld omgaat”, al. 24).

In het afgelopen decennium is er veel onderzoek gedaan naar manieren om spaargedrag te bevorderen. Common-sense opvattingen over wat daarbij wel en niet werkt blijken niet altijd op te gaan (Kahnemann, 2012; Ariely, 2018). Helaas zijn zowel beroepskrachten als vrijwilligers niet altijd op de hoogte van de wetenschappelijke inzichten met betrekking tot het bevorderen van spaargedrag. Daarom volgt hieronder een overzicht van een aantal bewezen effectieve benaderingen, overigens zonder dat we de illusie willen geven dat we volledig zijn.

## Strategieën om de zelfcontrole te versterken

De in het rapport al eerder genoemde Duckworth, Milkman en Laibson (2018) geven een overzicht van strategieën die mensen kunnen helpen om minder snel toe te geven aan gedrag dat hen in de problemen brengt. Dan kan het gaan om zaken als te veel eten, drinken, roken, maar ook geld uitgeven. Ze onderscheiden allereerst tussen strategieën die gericht zijn op de situatie en strategieën die zich richten op de persoon zelf en zijn gedachten. Daarnaast onderscheiden ze tussen benaderingen die iemand zelf kan toepassen (self-deployed) en interventies die anderen moeten uitvoeren.

### Op de situatie gerichte strategieën die iemand zelf kan uitvoeren:

- **Commitment Devices** zijn hulpmiddelen of ingrepen die iemand zelf bedenkt om er voor te zorgen dat hij in de toekomst niet in de verleiding komt. Toegepast op sparen kan het betekenen dat je regelt dat er voortaan automatisch een bepaald bedrag naar je spaarrekening overgemaakt wordt, zodra je uitkering of loon binnen is. In paragraaf 10.3 hebben we uitgelegd dat het gemakkelijk is om dit al tijdens de schuldhulpverlening voor later vast te leggen.
- **Situation Modification** betekent dat je de situatie zo verandert dat het moeilijker wordt om impulsieve uitgaven te doen. Een voorbeeld daarvan was de geïnterviewde die een deel van haar vakantiegeld overmaakte naar de rekening van haar zus. Dit wordt ook wel het inbouwen van frictie (Ariely, 2018) genoemd. De frictie moet zodanig ingebouwd worden dat het weinig moeite kost om te sparen en veel moeite om het gespaarde op te nemen. Ariely beschrijft een experiment in Kenia, waarbij strategische inzet van frictie er toe leidde dat zelfs de allerarmsten in staat waren om, hoe beperkt dan ook, te sparen.

### Op de situatie gerichte strategieën die anderen moeten uitvoeren:

De interventies die Duckworth et al. (2018) hier noemen zijn over het algemeen voor dit rapport minder relevant omdat ze te maken hebben met interventies die de overheid kan plegen om gedrag in een gewenste richting te sturen. Van der Schors en Van der Werf (2017) noemen de spaarloonregeling als voorbeeld. Een voorbeeld op individueel niveau dat zij noemen is dat de begeleider in het contact met de cliënt het voortouw neemt om automatisch sparen in te stellen. Een heel ander voorbeeld van situationele aanpak waarbij het initiatief niet bij de cliënt ligt, is een budgetbeheersrekening. Daarbij neemt de schuldhulpverlener (tijdelijk) de regie over en zorgt hij, waar mogelijk, dat er gespaard wordt voor tegenvallers. Meer gebruik maken van saneringskredieten en dan een eventuele extra ruimte in het inkomen gebruiken voor het aanleggen van een financiële buffer (paragraaf 10.3.2) is een ander voorbeeld.

**Op de persoon gerichte (cognitieve) interventies die iemand zelf uitvoert**

- **Goal setting** of het stellen van doelen. Het is gemakkelijker je te verbinden aan doelen voor de wat verdere toekomst, dus om bijvoorbeeld af te spreken dat je over drie maanden zult beginnen met sparen (Madern, 2015b). Belangrijk is dan wel om dat meteen vast te leggen (een commitment device), zodat iemand het moment waarop hij begint met sparen niet voor zich uit schuift. Verder is het belangrijk om een bedrag (een doel) vast te stellen. Onderzoek laat echter zien dat intervaldoelen beter werken dan vaste doelen. Het werkt beter wanneer iemand afsprekt dat hij iedere maand tussen de 30 en de 70 euro spaart, dan wanneer hij zich vastlegt op iedere maand 50 euro (Van der Schors & Van der Werf, 2017). Intervaldoelen geven meer voldoening, omdat ze gemakkelijker te behalen zijn en omdat het gemakkelijker is om iets extra's te doen.
- **Mental contrasting with implementation intentions.** Hierbij stelt iemand zich voor hoe zijn leven er uit zal zien als hij spaargeld heeft (bijvoorbeeld: "Als ik spaargeld heb, kunnen we in de zomer een weekje op vakantie en kunnen mijn kinderen ook iets vertellen als ze op school terugkomen"). Daarbij maakt hij implementatie-intenties ("als-dan"-plannen). Met een "als-dan"-plan bereidt iemand zich mentaal voor op een situatie die zich in de toekomst kan voordoen. Van der Schors en Van der Werf (2017, p. 48) geven het voorbeeld van iemand die besluit: "Als ik iets via Marktplaats verkoop, stop ik dat geld direct in een apart spaarpotje om meubels van te kopen".

**Op de persoon gerichte (cognitieve) interventies die anderen moeten uitvoeren**

Dit zijn interventies die gericht zijn op veranderingen in denken, maar die door een ander uitgevoerd moeten worden of waar een ander in ieder geval bij moet helpen. Een voorbeeld is

- **Making the future self relatable.** Hierbij gaat het erom dat iemand zich kan vereenzelvigen met de persoon die hij of zij over tien of twintig jaar is. De toekomst is ver weg en mensen kunnen zich vaak niet identificeren met hun toekomstige zelf. Madern (2015b) noemt het voorbeeld van een experiment in de VS waarbij mensen een verouderingsfoto van zichzelf te zien kregen. Dat is natuurlijk is de alledaagse schuldhulpverlening moeilijk te realiseren. Duckworth et al. (2018) noemen het voorbeeld van een eveneens Amerikaanse proef waarbij middelbare scholieren regelmatig een SMS-bericht kregen van hun denkbeeldige toekomstige zelf kregen. Veel simpeler is het om mensen te vragen om zich actief te verplaatsen in hun toekomstige zelf en dan te vragen wat ze tegen hun huidige zelf zouden willen zeggen.
- **Fresh-start framing.** Er zijn bepaalde momenten waarop mensen meer openstaan voor het nastreven van langetermijndoelen. Op zulke momenten hebben ze het gevoel dat ze zich gemakkelijker los kunnen maken van mislukkingen in het verleden. Vaak zijn dat momenten waarop een nieuwe cyclus begint (bijvoorbeeld als het vakantiegeld ontvangen is of wanneer het nieuwe salaris, de nieuwe uitkering of de kinderbijslag betaald wordt). Zelfs de eigen verjaardag kan als zo'n "fresh start" ervaren worden. Op zo'n moment benadert de begeleider de cliënt met een uitnodiging om te gaan sparen of nog eens naar het spaargedrag te kijken.

**Andere strategieën om sparen te bevorderen****Gebruik maken van loss aversion**

Hiervoor wezen we al op een aantal principes die kunnen helpen om sparen gemakkelijker te maken: (1) het gebruik van frictie (sparen laagdrempelig maken, geld opnemen moeilijk maken), (2) werken met variabele doelen en (3) ruim (enkele maanden) van tevoren beslissen om in de toekomst te gaan sparen.

Een principe dat het gemakkelijk kan maken om spaargedrag vol te houden is "loss aversion", het gegeven dat de pijn van verlies zwaarder weegt dan het plezier van winst (Ariely, 2018). Als mensen eenmaal een bepaalde financiële buffer opgebouwd hebben kan dat er op zich al toe leiden dat het pijn doet om die buffer aan te spreken. Shefrin en Thaler (1988) wijzen er op dat mensen in hun hoofd een bepaalde geldpiramide hebben, waarin geld op een aparte spaarrekening een hogere positie inneemt dan geld op de betaalrekening. Hoe hoger geld zich in de piramide bevindt, hoe meer weerstand mensen zullen ervaren wanneer ze het moeten aanspreken. Vaak echter zal dat toch nog onvoldoende zijn om iemand ervan te weerhouden zijn spaargeld aan te spreken. Immers, in het leven van mensen in financiële schaarste zijn er altijd wel uitgaven die moeilijk te vermijden zijn. Ariely beschrijft een experiment waarbij mensen een bonus kregen wanneer zij spaarden (bijvoorbeeld 10% van het gespaarde bedrag). Dat bleek positief te werken, maar het effect bleek nog groter wanneer iemand die bonus vooraf kreeg en die dan achteraf gedeeltelijk werd teruggenomen wanneer het gestelde bedrag niet gespaard was. De hoogte van de bonus bleek daarbij nauwelijks van invloed.

Een systeem waarbij mensen die uit de schuldhulpverlening komen een bonus krijgen als ze sparen zal in de praktijk waarschijnlijk moeilijk te realiseren zijn zonder de hulp van publiek-private fondsen. Daarnaast zal het politiek gevoelig liggen omdat het door sommigen ervaren zal worden als een premie op schulden maken. Toch laat de praktijk zien dat het wel werkt.

**Werken aan de tijdsoriëntatie**

Leven in armoede en in schulden leidt vaak tot een oriëntatie op de korte termijn (Mullainathan & Shafir, 2013). Hiervoor hebben we al besproken dat het kan helpen om mensen verbinding te laten maken met hun toekomstige zelf, door ze te stimuleren om zich te verplaatsen in dat toekomstige zelf. Daarnaast adviseren Van der Schors en Van der Werf (2017) om de cliënt te stimuleren, tijd vanuit een cyclisch perspectief te benaderen.

Mensen hebben de neiging om tijd lineair, als een rechte lijn, van verleden via heden naar de toekomst, te benaderen. Daarbij zijn ze vaak te optimistisch over de toekomst. Ze hebben te weinig oog voor het feit dat ze in de toekomst waarschijnlijk dezelfde tegenvallers en moeilijkheden zullen tegenkomen die ze in het verleden ook ervaren hebben. Als sparen nu niet lukt is dat dus ook niet zo erg. Later wordt het immers beter en zullen ze wel kunnen sparen. Van der Schors en Van der Werf pleiten ervoor om mensen op een meer cyclische manier naar hun leven te laten kijken. Welke zaken zijn er in het verleden kapot gegaan? Welke tegenvallers hebben zich voorgedaan? Dan zal iemand daar in de toekomst ook mee te maken krijgen. Op basis van ervaringen in het verleden kun je een schatting maken van wat iemand nu moet sparen om niet in de problemen te komen.

**Tot besluit: leren sparen vergt tijd**

In hoofdstuk 10 adviseerden we al om ruim de tijd uit te trekken om mensen te leren hoe ze een financiële buffer moeten aanleggen. De meeste mensen die uit de schuldhulpverlening komen (niet alle!) hebben nog steeds weinig ruimte om te reserveren. Los van de financiële ruimte is het aanleren van spaargedrag een kwestie van lange adem, zoals bleek uit een kleinschalig experiment in Amsterdam (Team Armoederegisseur Amsterdam). Aanvankelijk zouden de deelnemers een traject van drie maanden doorlopen. Dat bleek voor veel mensen echter een te korte termijn. De negen deelnemers die in november 2016 ingestroomd waren, bleken acht maanden later in staat tot sparen en gestopt met budgetbeheer. Van degenen die vier maanden later instroomden bleek op dat moment iedereen nog budgetbeheer te hebben en niemand te sparen.



# Bijlage 5

## Samenstelling stuurgroep en klankbordgroep

### Stuurgroep

#### Naam

Ariana Need  
 Bas Denters  
 Pieter-Jan Klok  
 Arjan Zemann  
 Jack de Swart  
 Agnes Eshuis  
 Melanie Hanrath  
 Coen Luttkhuis  
 Tim Blanken (tot 1-7-2018)  
 Cora Mur (na 1-7-2018)  
 Petra Droste (tot 1-1-2019)  
 Mariella Scholten (na 1-1-2019)  
 Gerrie Broeders  
 Evelien Stevelink  
 Christie Withag  
 Anja Rouwenhorst  
 Jan Veldhuizen  
 Jaap Krikke

#### Organisatie

Hoogleraar Universiteit Twente  
 Hoogleraar Universiteit Twente  
 Universitair hoofddocent Universiteit Twente  
 Directeur Saxion. Academie Mens en Maatschappij  
 Lector Social Work, Saxion  
 Beleidsmedewerker gemeente Enschede  
 Beleidsmedewerker gemeente Hengelo  
 Directeur Stadsbank Oost-Nederland  
 Coördinator vrijwillige thuisadministratie Wijkkracht  
 Projectleider WijkkrachtLAB en Accounthouder Hengelo  
 Teamcoördinator Humanitas Thuisadministratie  
 Teamcoördinator Humanitas Thuisadministratie  
 Coördinator Humanitas Thuisadministratie  
 Coördinator Humanitas Thuisadministratie  
 Coördinator Humanitas Thuisadministratie  
 Coördinator Financiële Thuisadministratie St. Welzijn Lochem  
 Coördinator Diaconaal Platform Enschede  
 Coördinator Stichting Bowie

### Klankbordgroep

#### Naam

Nicolette Nevels  
 Gina Gerridzen  
 Stans Bakker  
 Truida Alink (tot 1-1-2019)  
 Monique de Groot  
 Robert Winkel  
 Ralf Nobes

#### Plaats

Hengelo  
 Enschede  
 Oldenzaal  
 Oldenzaal  
 Oldenzaal  
 Enschede  
 Enschede

